

ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES SĄLYGOS (UŽSAKOMIEJI SKRYDŽIAI)

1. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

1.1. Kelionių organizatorius įsipareigoja:

1.1.1. Užtikrinti turistui (-ams) visų sutartyje nurodytų paslaugų tinkamą teikimą, atsižvelgdamas į turisto teisėtus lūkesčius, nepaisant to, ar tas paslaugas turi teikti pats kelionių organizatorius ar kiti turizmo paslaugų teikėjai. Katalogas, Turisto atmintinė, Svarbi informacija ir patarimai keliaujantiems, taip pat kita kelionę aprašanti medžiaga arba pakeista programa yra neatskiriamas organizuotos turistinės kelionės sutarties (toliau tekste, sutartis) priedas. Kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje www.teztour.lt skelbiama naujausia ir aktualiausia informacija apie viešbučius, jų kategorijų, paslaugų ir pramogų juose pasikeitimus po sutarties sudarymo.

1.1.2. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus, t.y. 144 keleivių lėktuve, pranešti turistui apie sutarties nutraukimą patvarioje laikmenoje ne vėliau kaip iki kelionės pradžios likus:

1.1.2.1. 20 dienų, jeigu kelionės trukmė yra ilgesnė negu 6 dienos;

1.1.2.2. 7 dienoms, jeigu kelionės trukmė yra ne trumpesnė negu 2 dienos ir ne ilgesnė negu 6 dienos;

1.1.2.3. likus 48 valandoms, jeigu kelionės trukmė yra trumpesnė negu 2 dienos. Turistams tinkamai ir laiku pranešus apie sutarties nutraukimą ir grąžinus įmokėtus pinigus už kelionę, kelionių organizatorius neatsako už turistų patirtą žalą.

1.1.3. Iki kelionės pradžios, pateikti turistui tokia forma, kaip buvo sudaryta sutartis arba kita turisto pasirinkta forma būtinus kvitus, kuponus, bilietus, informaciją apie numatytą išvykimo laiką ir, kai taikytina, registracijos terminą ir numatytą laukimo tarpinėse stotelėse, transporto jungčių ir atvykimo laiką. Kelionių organizatorius taip pat įsipareigoja suteikti informaciją apie transporto priemones, kuriomis vykstama, jų charakteristikas ir kategoriją, apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas priimančios valstybės taisykles), maitinimą. Pastaroji informacija taip pat gali būti skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje www.teztour.lt.

1.1.4. Suteikti bendro pobūdžio informaciją apie kelionės šalies paso ir vizos reikalavimus, įskaitant apytikslę vizos išdavimo proceso trukmę, ir informaciją apie su sveikata susijusius formalumus (informaciją apie valstybių, į kurias vykstama, užkrečiamųjų ligų epidemiologinę būklę, privalomas ir rekomenduojamas profilaktikos priemonės, informaciją apie sveikatos draudimo įforminimo tvarką) arba pateikia nuorodas į šią informaciją. Pastaroji informacija arba nuorodos į oficialius internetinius tinklapius, kur yra tokia informacija, skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje www.teztour.lt.

1.1.5. Tais atvejais, kai kelionių organizatorius sutartimi įsipareigoja suteikti turistui apgyvendinimo paslaugas, atitinkančias konkrečią kategoriją pagal priimančios šalies taisykles, nenurodant konkretaus apgyvendinimo paslaugų teikėjo (viešbučio pavadinimo), kelionių organizatorius iki sutarties pasirašymo įsipareigoja informuoti turistą apie apgyvendinimo tipą, kategoriją bei maitinimą. Kelionių organizatorius taip pat įsipareigoja suteikti turistui neklaidinančią ir išsamią informaciją apie patogumų, paslaugų ir pramogų lygį ir kiekį.

1.1.6. Suteikti informaciją apie neprivalomą arba privalomą draudimą išlaidoms, atsirandančioms turistui nutraukus sutartį, arba pagalbos, įskaitant turisto grąžinimą į pradinę išvykimo vietą, išlaidoms nelaimingo atsitikimo, ligos ar mirties atveju apmokėti. Sutinkamai su tuo, kelionių organizatorius informuoja turistą apie tai, kad išvykstant į kelionę neprivaloma, bet rekomenduojama įsigyti medicininių išlaidų kelionės metu draudimą, neįvykusios kelionės draudimą, draudimą nuo nelaimingų atsitikimų ar kt. Pastaroji informacija arba nuorodos į oficialius internetinius tinklapius, kur yra tokia informacija, skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje www.teztour.lt.

1.1.7. Suteikti informaciją apie kelionių organizatoriaus vietinio atstovo, kelionių vadovo, kontaktinio centro ar kitos tarnybos, kurie suteikia turistui galimybę greitai susisiekti su kelionių organizatoriumi ir su juo bendrauti, kreiptis pagalbos, turistui susidūrus su sunkumais, arba pateikti pretenziją dėl netinkamo sutarties vykdymo ar sutarties nevykdymo, vardą ir pavardę arba pavadinimą, adresą, telefono numerį, elektroninio pašto adresą, fakso numerį. Jei tokių kelionių organizatoriaus atstovų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionių organizatoriumi ir (ar) kelionių pardavimo agentu. Jei į kelionę vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje.

1.1.8. Turisto(-ų) pateiktus asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų įforminimui ir kelionės paslaugų užsakymui.

1.1.9. Be nepagrįsto delsimo suteikti turistui, kuriam kyla sunkumų, reikalingą pagalbą kelionės metu ar esant nenugalimos jėgos aplinkybėms:

1.1.9.1. teikti atitinkamą informaciją apie sveikatos priežiūros paslaugas, vietos valdžios institucijas ir konsulinę pagalbą;

1.1.9.2. padėti turistui pasinaudoti nuotolinio ryšio priemonėmis;

1.1.9.3. padėti rasti alternatyvių kelionės paslaugų.

1.1.10. Kai kelionių organizatoriui atsiranda pareiga grąžinti turistui visus ar dalį turisto ar jo vardu sumokėtų pinigų už kelionę, grąžinti pinigus be nepagrįsto delsimo, bet ne vėliau kaip per 14 dienų nuo sutarties nutraukimo dienos, išskyrus atvejį, kai per šį terminą Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo nustatytais atvejais turistas ir kelionių organizatorius susitaria dėl sumokėtų pinigų už neįvykusią kelionę kompensavimo šiame įstatyme nustatytais priemonėmis ir sąlygomis.

1.1.11. Jeigu turistai ir kelionių organizatoriai nesutaria dėl sumokėtų pinigų už neįvykusią kelionę kompensavimo, kaip tai nustatyta sutarties 1.1.10 punkte, kelionių organizatoriai ne vėliau kaip per 90 dienų nuo dienos, kai nelieka Lietuvos Respublikos turizmo įstatyme nurodytų apribojimų, kurių pagrindu kelionių organizatoriaus įsipareigojimų pagal sutartį vykdymas tapo neįmanomas, grąžina visus turistų arba jo vardu sumokėtus pinigus už kelionę.

1.2. Turistas (-ai) įsipareigoja:

1.2.1. Laiku apmokėti už kelionę sutarties sąlygose arba pačioje sutartyje nurodyta tvarka. Jei sutartis sudaroma kai iki kelionės pradžios lieka daugiau nei 21 diena, turistai privalo sumokėti 10 procentų dydžio avansą, o likusią sumą sumokėti ne vėliau kaip 21 diena iki kelionės pradžios; jei sutartis sudaroma kai iki kelionės pradžios lieka mažiau nei 21 diena, sumokėti visą kelionės kainą (standartinės apmokėjimo sąlygos). Šio punkto sąlygos dėl kelionės apmokėjimo nėra taikomos, jeigu dėl kelionės finansavimo turistai yra sudarę finansavimo (vartojimo kredito) sutartį. Turistui įsigyjant kelionę pagal išankstinio pirkimo arba ypatingo (specialaus) pasiūlymo sąlygas, taip pat kelionę, pagal kurią išvykimas yra ne iš Lietuvos ir/arba kelionę arba kuriai taikomos specialios apmokėjimo sąlygos, atsiskaitymo už kelionę sąlygos, kurios skiriasi nuo šiame punkte nurodytų standartinių apmokėjimo sąlygų, yra atskirai nurodomos sutartyje;

1.2.2. Laiku atvykti į kelionės pradžios vietą, laikytis kelionių organizatoriaus nurodymų dėl kelionės ar atskirų jos dalių vykdymo, laikytis viešosios tvarkos, tarptautinių keleivių vežimo taisyklių, bagažo gabenimo tvarkos ir į šalį įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų. Vykdyti pasienio ir muitinės tarnybų nurodymus. Vykstant į kelionę su vaiku (-ais), laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. vasario 28 d. nutarimu Nr. 302 patvirtinto Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei, tvarkos aprašo reikalavimų.

1.2.3. Atlyginti kelionės metu padarytą žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt.). Jeigu žala padaryta nepilnamečio, visus nuostolius atlygina už jį atsakingas asmuo. Jeigu turistai prisiima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, ją reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistai kaltės neprisiima, kelionių organizatoriai turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. Turistai neprivalo atlyginti žalos, atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.

1.2.4. Turistai, pagrindinė sutarties šalys, privalo informuoti kitus turistus – naudos gavėjus, kad kelionė yra organizuojama tik pagal sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas bei pateikti jiems visą po sutarties sudarymo kelionių organizatoriaus siunčiamą informaciją.

1.2.5. **DĖMESIO!** Neįgalūs arba judėjimo apribojimų turintys asmenys, kuriems kelionės lėktuvu metu gali būti reikalinga speciali pagalba, dėl sėdėjimo vietų patvirtinimo privalo susitarti su faktiniu skrydžio vykdytoju arba kelionių organizatoriumi prieš įsigyjant vežimo bilietą arba organizuotos turistinės kelionės paketą. Pažymime, kad skirtingos avialinijos judėjimo apribojimų turinčiais asmenimis taip pat laiko regėjimo, klausos ar protinę negalią turinčius asmenis. Tokiu būdu, judėjimo apribojimų turintys asmenys ar jų atstovai bei atstovai vaikų, keliaujančių be suaugusiųjų palydos, privalo apie tai informuoti faktinį skrydžio vykdytoją arba kelionių organizatorių, kadangi saugumo tikslais viename orlaivyje gali skristi ne daugiau nei 2 keleiviai su judėjimo negalia ir 4 vaikai, keliaujantys be suaugusiųjų palydos.

Tam tikrais atvejais asmens psichinė, emocinė, fizinė ar kitokia medicininė būklė gali daryti neigiamą įtaką skrydžio metu tiek pačiam turistui, tiek kartu keliaujantiems asmenims (asmenys su spec. poreikiais, širdies stimulatoriais, kvėpavimo aparatais, širdies ligomis, besiruošiantys operacijoms ir pan.). Todėl šie turistai prieš sudarant turizmo paslaugų teikimo sutartį, privalo pasitarti su medikais ir gauti jų leidimą ar rekomendacijas dėl kelionės, kartu įvertinant galimas rizikas jos metu. Neįspėjus apie sveikatos būklę ar galimas rizikas bei nesuderinus skrydžio su skrydį vykdančiu vežėju ar kelionių organizatoriumi, turistai prisiima visas galimas tokio elgesio rizikas ir neigiamas pasekmes. Pažymėtina, kad pagal skirtingų avialinijų bendrąsias keleivių ir bagažo vežimo sąlygas, vežėjas turi teisę atsisakyti tokį keleivį vežti. Neįgaliesiems ir judėjimo apribojimų turintiems asmenims ikisutartinių santykių metu taip pat rekomenduojama kelionių agentūroje ar kreipiantis į kelionių organizatorių tiesiogiai išsiaiškinti ar konkretus viešbutis galės suteikti atitinkamas sąlygas poilsiui ir bus pritaikytas neįgaliesiems. Taip pat prašome išsiaiškinti ir aplink viešbutį esančios infrastruktūros galimybes neįgaliesiems asmenims.

2. SUTARTIES NUTRAUKIMAS, ATSIŠAKYMAS

2.1. Turisto teisė nutraukti sutartį:

2.1.1. Turistai turi teisę bet kuriuo metu nutraukti sutartį iki kelionės pradžios. Turistui nutraukus sutartį, kelionių organizatoriai gali reikalauti iš turistų sumokėti pagrįstą sutarties nutraukimo mokesťį, nustatytą sutartyje. Sutarties nutraukimo mokesčio dydis priklauso nuo likusio laiko iki kelionės pradžios:

Sutarties nutraukimo laikas

Sutarties nutraukimo laikas	Sutarties nutraukimo mokesčio dydis procentais nuo kelionės kainos
daugiau kaip 21 diena iki išvykimo	10%

nuo 20 iki 11 dienų iki išvykimo	50%
nuo 10 dienų iki 3 dienų iki išvykimo	80%
Likus 2 ir mažiau dienų iki išvykimo	95%

Visais atvejais sutarties nutraukimo mokesčio dydis negali viršyti sutartyje nustatytos kelionės kainos.

Skrydžio ir/ar apgyvendinimo paslaugų, įeinančių į kelionės paketą, anuliacijos sąlygos specialių pasiūlymų atvejais, gali skirtis nuo šiame punkte nurodytų standartinių sutarties nutraukimo mokesčio sąlygų. Tokios anuliacijos sąlygos nurodomos sutartyje.

Jeigu skrydį vykdantys oro vežėjai yra „GetJet Airlines“, „Avion Express“, „Freebird Airlines“ ar „AnadoluJet Airlines“, turistui, likus mažiau kaip 48 val. iki kelionės pradžios, atsisakius maitinimo, sportinio inventoriaus, papildomo bagažo, vaikiškų vežimėlių ir automobilinių kėdučių gabenimo ir/ar išankstinio vietos lėktuve rezervavimo paslaugos, už kurių turistas yra sumokėjęs, turisto sumokėtas papildomas mokestis nėra gražinamas.

Turistui atsisakius vykti į kelionę, kai dėl kelionės finansavimo jis yra sudaręs finansavimo (vartojimo kredito) sutartį, jis privalo atlyginti kelionių organizatoriaus patirtus nuostolius, kurie nustatyti aukščiau nurodytoje lentelėje, neviršijant maksimalios vienos kelionės kainos, o už vartojimo kredito sutarties nutraukimą turistas privalo atsiskaityti su vartojimo kredito davėju ar vartojimo kredito įstatyme ir/ar Vartojimo kredito sutartyje nustatyta tvarka.

2.1.2. Turistas turi teisę nutraukti sutartį ir nemokėti sutarties nutraukimo mokesčio šiais atvejais:

2.1.2.1. jeigu kelionių organizatorius iki kelionės pradžios pakeičia sutarties sąlygas, o turistas per kelionių organizatoriaus nurodytą protingą terminą nesutinka su kelionių organizatoriaus siūlomais sutarties sąlygų pakeitimais, kai:

2.1.2.1.1. kelionių organizatorius iki kelionės pradžios yra priverstas iš esmės pakeisti bet kurią iš pagrindinių kelionės paslaugų ir (ar) ypatumų;

2.1.2.1.2. kelionių organizatorius negali įvykdyti sutartyje nurodytų specialių turistų reikalavimų;

2.1.2.1.3. kelionių organizatorius pasiūlo padidinti kelionės kainą daugiau kaip 8 procentais pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.7521 straipsnį;

2.1.2.2. jeigu dėl turistų nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turistų nustatytą protingą laikotarpį nepašalina trūkumų. Civilinio kodekso 6.7521 straipsnio 3 dalyje numatytais atvejais turistas gali prašyti sumažinti kelionės kainą arba atlyginti žalą;

2.1.2.3. jeigu kelionės tikslo vietoje ar visiškai greta atsiranda nenugalimos jėgos aplinkybių, dėl kurių gali tapti neįmanoma vykdyti kelionę ar nuvežti turistus į kelionės tikslo vietą. Tokiu atveju turistas turi teisę reikalauti, kad jam būtų gražinti už kelionę sumokėti pinigai, tačiau jam nesuteikiama teisė papildomai gauti žalos atlyginimą.

2.2. Kelionių organizatoriaus teisė nutraukti sutartį:

2.2.1. Kelionių organizatorius turi teisę iki kelionės pradžios nutraukti sutartį, gražinti turistui visas už kelionę sumokėtas sumas ir atlyginti turistų patirtą žalą.

2.2.2. Kelionių organizatoriui nutraukus sutartį turistų patirta žala neatlyginama šiais atvejais:

2.2.2.1. kelionę įsigijusių asmenų skaičius yra mažesnis nei sutarties 1.1.2 punkte nurodytas minimalus turistų skaičius ir apie tai turistas buvo informuotas sutarties 1.1.2 punkte nustatyta tvarka;

2.2.2.2. kelionių organizatorius negali įvykdyti sutarties dėl nenugalimos jėgos ir jis nedelsdamas iki kelionės pradžios praneša turistui apie sutarties nutraukimą.

2.3. Turistas turi teisę nenurodydamas priežasties per 14 dienų atsakyti ne prekybos patalpose sudarytos sutarties Civilinio kodekso 6.22810 straipsnio 1 dalies nustatyta tvarka ir turi apie tai pranešti kelionių organizatoriui Civilinio kodekso 6.22810 straipsnio 6 ir 7 dalyse nustatyta tvarka.

3. KELIONĖS KAINOS KEITIMAS

3.1. Kelionių organizatorius po sutarties sudarymo turi teisę didinti kelionės kainą. Kelionės kainos didinimas galimas tik tuo atveju, kai jį tiesiogiai lemia pasikeitęs (-usi):

3.1.1. turistų vežimo kaina dėl degalų ar kitų energijos šaltinių išlaidų;

3.1.2. su į sutartį įtrauktų paslaugų, susijusių mokesčių ar rinkliavų (pvz. turistų rinkliava, oro uosto mokesčiai, kt.), kuriuos taiko tretieji asmenys, tiesiogiai nedalyvaujantys vykdant kelionę, dydis;

3.1.3. su kelione susijusios valiutos keitimo kursas.

3.2. Kelionių organizatorius patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai informuoja turistą apie kainos padidinimą likus ne mažiau kaip 20 dienų iki kelionės pradžios, nurodydamas kainos padidėjimo priežastis ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas.

3.3. Jeigu kelionės kainos padidinimas viršija 8 procentus galutinės kelionės kainos, turistas turi teisę nutraukti sutartį ar pasirinkti kelionių organizatoriaus siūlomą alternatyvią kelionę.

3.4. Turistas po sutarties sudarymo turi teisę reikalauti sumažinti kelionės kainą šiais atvejais:

- 3.4.1. sumažėjus sutarties 3.1. punkte nurodytoms išlaidoms po sutarties sudarymo, bet iki kelionės pradžios;
 - 3.4.2. dėl netinkamo sutarties vykdymo, nebent kelionių organizatorius įrodo, kad sutartis vykdoma netinkamai dėl turisto kaltės;
 - 3.4.3. kai dėl siūlomų alternatyvių paslaugų kelionė tampa žemesnės kokybės, nei nurodyta sutartyje;
 - 3.4.4. jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistas jų atsisako pagal Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 5 dalį;
 - 3.4.5. jeigu dėl turisto nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turisto nustatytą pagrįstą laikotarpį nepašalina trūkumų.
- 3.5. Sumažinus kelionės kainą, kelionių organizatorius turi teisę iš turistui turimos sugrąžinti sumos išskaičiuoti faktines administracines išlaidas. Turisto prašymu kelionės organizatorius turi pateikti tokių administracinių išlaidų pagrindimą.

4. KITŲ SUTARTIES SĄLYGŲ KEITIMAS

- 4.1. Kelionių organizatorius iki kelionės pradžios vienašališkai turi teisę keisti kitas sutarties sąlygas, tik esant visoms šioms sąlygoms:
 - 4.1.1. pakeitimai nėra esminiai;
 - 4.1.2. kelionių organizatorius turistą pageidaujama forma patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai pateikė turistui informaciją apie pakeitimus.
- 4.2. Kelionių organizatorius be nepagrįsto delsimo patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai turi pateikti turistui informaciją apie:
 - 4.2.1. siūlomus sutarties pakeitimus;
 - 4.2.2. protingą terminą, per kurį turistai turi informuoti kelionių organizatorių apie savo sprendimą;
 - 4.2.3. pasekmes, jei turistai neatsakytų per kelionių organizatoriaus nurodytą terminą;
 - 4.2.4. alternatyvių kelionę ir jos kainą, kai tokia kelionė pasiūloma.
- 4.3. Turistas turi teisę savo pasirinkimu per kelionių organizatoriaus nurodytą protingą terminą sutikti su kelionių organizatoriaus siūlomais sutarties sąlygų pakeitimais ar nutraukti sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio.
- 4.4. Turistui nutraukus sutartį, kelionių organizatorius gali turistui pasiūlyti lygiavertę ar aukštesnės kokybės kitą kelionę. Jei dėl sutarties pakeitimų ar pasirinktos alternatyvios kelionės suprastėja kelionės kokybė ar sumažėja jos kaina, turistai turi teisę reikalauti grąžintus sumažėjusios kainos skirtumą.
- 4.5. Po sutarties sudarymo abiejų šalių rašytiniu susitarimu gali būti keičiama bet kuri sutarties sąlyga.

5. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS

- 5.1. Turistas turi teisę perleisti savo teisę į kelionę kitam asmeniui, kuris įgys visas turisto teises ir pareigas pagal sutartį, jeigu iki kelionės pradžios kelionių organizatoriui pateikia pagrįstą pranešimą. Turisto pranešimas visais atvejais laikomas pagrįstu, jeigu jis pateiktas ne vėliau kaip likus septynioms dienoms iki kelionės pradžios.
- 5.2. Kelionių organizatorius informuoja turistą, perleidžiantį savo teisę į kelionę kitam asmeniui, apie faktines sutarties perleidimo išlaidas ir pateikia jas pagrindžiančius įrodymus. Tos išlaidos turi būti pagrįstos ir neviršyti kelionių organizatoriaus dėl sutarties perleidimo patirtų faktinių išlaidų.
- 5.3. Teisę į kelionę perleidžiantis turistai ir kitas asmuo kelionių organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą atsako solidariai.
- 5.4. Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojami, taisyklėms, sutarties šalies (-ių) keitimas nėra galimas. Tais atvejais, kuomet perleidimas yra galimas tačiau asmuo, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojami, yra nustatęs atitinkamą mokesťį, perleidimas gali būti atliekamas tik turistui (-ams) sumokėjus atitinkamą mokesťį.

6. KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS ATSAKOMYBĖ

- 6.1. Kelionių organizatorius atsako už bet kokius techninius užsakymo sistemos trūkumus, kurių atsirado dėl jo kaltės sudarant sutartį ir už bet kokias užsakymo proceso metu padarytas klaidas. Atsakomybė netaikoma, kai užsakymo klaidos atsirado dėl turisto kaltės arba jas sukėlė nenugalimos jėgos aplinkybės.
- 6.2. Kelionių organizatorius privalo be nepagrįsto delsimo suteikti turistui, kuriam kyla sunkumų, reikalingą pagalbą, nurodytą sutarties 1.1.9. punkte.
- 6.3. Jei pagalba turistui yra reikalinga dėl priežasčių, kurios atsiranda dėl turisto tyčinių veiksmų ar aplaidumo, kelionių organizatorius turi teisę už tokios pagalbos teikimą imti atlygį, kurio dydis negali viršyti kelionių organizatoriaus patirtų faktinių išlaidų.
- 6.4. Turistas be nepagrįsto delsimo turi pranešti kelionių organizatoriui sutartyje nurodytais kontaktais apie bet kokią netinkamo sutarties vykdymo ar sutarties nevykdymo atvejį, jo pastebėtą kelionės metu ir nurodyti protingą terminą trūkumams ištaisyti. Jeigu trūkumus būtina ištaisyti nedelsiant, turistai neprivalo nurodyti termino.
- 6.5. Jeigu sutartyje nurodytos paslaugos teikiamos ne pagal sutarties sąlygas, kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą terminą privalo ištaisyti turisto nurodytus trūkumus, išskyrus kai to padaryti neįmanoma arba jei tai sukeltų neproporcingų išlaidų, atsižvelgiant į trūkumų mastą ir į netinkamai suteiktų paslaugų, nurodytų sutartyje, vertę.

6.6. Jeigu kelionių organizatorius neištaiso trūkumų dėl sutarties sąlygų 6.5 punkte nurodytų priežasčių, taikomos šio kodekso 6.7541 straipsnio nuostatos dėl žalos atlyginimo.

6.7. Jeigu kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą terminą neištaiso trūkumų ne dėl sutarties 6.5 punkte nurodytų priežasčių, turistą gali padaryti tai pats ir pareikalauti padengti būtinas išlaidas.

6.8. Jeigu kelionių organizatorius negali suteikti didelės paslaugų dalies pagal sutartį arba turisto sugrįžimo į išvykimo vietą paslauga nesuteikiama taip, kaip buvo susitarta, kelionių organizatorius privalo pasiūlyti turistui be papildomų išlaidų tinkamas alternatyvias paslaugas, kurių kokybė, jeigu įmanoma, būtų lygiavertė sutartyje nurodytai kokybei arba aukštesnė už ją, kad būtų galima toliau tęsti kelionę. Kai dėl siūlomų alternatyvų kelionė tampa žemesnės kokybės nei nurodyta sutartyje, kelionių organizatorius atitinkamai sumažina kelionės kainą.

6.9. Jei pasiūlytos alternatyvos nėra panašios į tas paslaugas, dėl kurių buvo susitarta sutartyje, arba, jei suteiktas kainos sumažinimas yra neadekvatus, turistą gali jų atsisakyti.

6.10. Jei nepakankama atitiktis iš esmės daro poveikį kelionės vykdymui, o organizatorius per turisto nustatytą pagrįstą laikotarpį padėties neištaiso, turistą gali nutraukti sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio ir paprašyti sumažinti kainą ir (arba) atlyginti turtinę ir neturtinę žalą.

6.11. Jeigu nėra įmanoma pasiūlyti alternatyvų arba turistą atsisako pasiūlytų alternatyvų pagal sutarties 6.9 punktą, turistą turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą nenutraukiant sutarties.

6.12. Jeigu kelionė apima keleivių vežimo paslaugą, kelionių organizatorius šios sutarties 6.9 – 6.11 punktuose nurodytais atvejais be papildomo užmokesčio turi užtikrinti turisto grąžinimą į pradinę išvykimo vietą lygiavertės rūšies transportu arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistą, taip pat grąžinti turistui pinigus už nesuteiktas paslaugas.

6.13. Jeigu dėl nenugalimos jėgos kelionių organizatorius negali užtikrinti turisto grąžinimo taip, kaip numatyta sutartyje, kelionių organizatorius privalo apmokėti būtino apgyvendinimo, kurio kategorija, jeigu įmanoma, yra lygiavertė nurodytajai sutartyje, tam laikotarpiui, kiek trunka nenugalimos jėgos aplinkybės, bet ne ilgesniam kaip trijų nakvynių laikotarpiui kiekvienam turistui, išlaidas, išskyrus atvejus, kai kituose įstatymuose ar Europos Sąjungos teisės aktuose numatyti ilgesni laikotarpiai (pvz., riboto judumo ir juos lydintiems asmenims, nėščiosioms ir nelydimiems nepilnamečiams, taip pat asmenims, kuriems reikia specialios medicinos pagalbos, jei turistą apie jo specialius poreikius praneša kelionių organizatoriui likus ne mažiau kaip 48 valandoms iki kelionės pradžios).

6.14. Turistas turi teisę reikalauti, kad jam be nepagrįsto delsimo būtų atlyginta turtinė ir neturtinė žala šiais atvejais:

6.14.1. jeigu dėl turisto nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą terminą nepašalina trūkumų;

6.14.2. jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistą jų atsisako pagal sutarties 6.9 punktą;

6.14.3. kitais Civiliniame kodekse nustatytais atvejais.

6.15. Kelionių organizatorius neatsako už netinkamą sutarties įvykdymą, jeigu kelionių organizatorius įrodo, kad sutartis buvo netinkamai vykdoma dėl:

6.15.1. turisto kaltės;

6.15.2. trečiosios šalies, nesusijusios su paslaugų teikimu pagal sutartį, kaltės ir todėl nebuvo įmanoma žalą numatyti arba jos išvengti;

6.15.3. nenugalimos jėgos.

6.16. Jeigu žala, išskyrus žalą, atsiradusią dėl turisto mirties, sveikatos sužalojimo, taip pat tyčinę žalą ar dėl didelio neatsargumo padarytą žalą, turistui padaroma teikiant sutartyje numatytą paslaugą, tačiau tą paslaugą teikia ne pats kelionės organizatorius, kelionės organizatoriaus atsakomybė už tokią žalą gali būti ribojama triguba kelionės kaina.

6.17. Turisto teisė gauti žalos atlyginimą ar teisė į kainos sumažinimą nedaro poveikio keleivių teisėms pagal 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 261/2004, nustatantį bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantį Reglamentą (EEB) Nr. 295/91 (OL 2004 L 046, p. 1), 2007 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 1371/2007 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (OL 2007 L 315, p. 14), 2009 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 392/2009 dėl keleivių vežėjų jūra atsakomybės avarių atveju (OL 2009 L 131, p. 24), 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 1177/2010 dėl jūrų ir vidaus vandenų keliais vykstančių keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL 2010 L 334, p. 1), 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL 2011 L 55, p. 1), ir pagal tarptautines konvencijas.

6.18. Pagal sutarties 6.14 punktą kelionių organizatoriaus išmokėtas žalos atlyginimas arba pagal sutarties 3 skyriaus nuostatas kelionių organizatoriaus turistui suteiktas kainos sumažinimas ir pagal sutarties 6.17 punkte nurodytus Europos Sąjungos teisės aktus ir tarptautines konvencijas išmokėtas žalos atlyginimas arba suteiktas kainos sumažinimas turistui išskaitomi vienas iš kito, kad būtų išvengta dvigubo žalos atlyginimo.

6.19. Turistui padaryta turtinė ir neturtinė žala atlyginama Civilinio kodekso nustatyta tvarka.

7. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

7.1. Asmens duomenų valdytojas yra kelionių organizatorius "Tez Tour", juridinio asmens kodas 111813515, Panerių g. 39, Vilnius, duomenys apie Bendrovę kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, internetinės svetainės adresas www.teztour.lt.

Kelionių organizatorius informuoja, kad tvarko turisto asmens duomenis sutarčių sudarymo ir vykdymo, paslaugų teikimo ir atsiskaitymo už teikiamas paslaugas, pretenzijų (reikalavimų) nustatymo ir nagrinėjimo 10 metų laikotarpyje, atsižvelgiant į privalomus senaties terminus, tikslais. Asmens duomenų tvarkymo teisinis pagrindas: 2016-04-27 dienos Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinamas Direktyva 95/46/EB (Bendrojo duomenų apsaugos reglamento) 6 straipsnio 1 dalies b) punktas, c) punktas, Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 1.125 straipsnis.

7.2. Sutarties 7.1 punkte nurodytais tikslais kelionių organizatorius tvarko šiuos turisto asmens duomenis: asmens kodą, gyvenamąją vietą (adresą), pavardę, vardą, elektroninio pašto adresą, telefono numerį, asmens tapatybę patvirtinančio dokumento duomenis, išdavimo ir galiojimo datą, vietą, numerį, gimimo datą, lytį, pilietybę, dokumentą išdavusią valstybę, mokėjimų duomenis ir kitus turisto pateiktus duomenis bei kitą su šios sutarties sudarymu ir vykdymu susijusią informaciją.

7.3. Turistas susisiekęs su kelionių organizatoriumi ir kelionių organizatoriui nustačius asmens tapatybę, gali įgyvendinti šias savo duomenų subjekto teises:

7.3.1. gauti informaciją apie duomenų tvarkymą;

7.3.2. susipažinti su kelionių organizatoriaus tvarkomais savo asmens duomenimis;

7.3.3. reikalauti ištaisyti netikslus savo asmens duomenis ir papildyti neišsamius savo asmens duomenis;

7.3.4. reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“);

7.3.5. reikalauti apriboti savo asmens duomenų tvarkymą;

7.3.6. teisę į duomenų perkeliamumą;

7.3.7. tuo atveju, kai asmens duomenys yra tvarkomi sutikimo pagrindu – teisę bet kuriuo metu atšaukti savo sutikimą;

7.3.8. reikalauti, kad jo atžvilgiu nebūtų taikomas tik automatizuotu duomenų tvarkymu grindžiamas sprendimas ir toks sprendimas būtų peržiūrėtas.

7.4. Turistas, manydamas, kad jo asmens duomenų teisės buvo pažeistos, turi teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai, L. Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius, tel. 8 5 2127532, el. paštas ada@ada.lt, interneto svetainė www.ada.lt.

7.5. Kelionių organizatorius siekdamas užtikrinti tinkamą sutarties vykdymą turi teisę perduoti turisto asmens duomenis kelionių organizatoriaus vardu ir (ar) jo nurodymu veikiantiems tretiesiems asmenims teikiantiems klientų aptarnavimo, programinės įrangos priežiūros, apskaitos ir kitas paslaugas. Kelionių organizatorius patvirtina, kad duomenų perdavimas vykdomas taikant saugumo priemones pagal atitinkamas sutartis su duomenų gavėjais.

7.6. Kelionių organizatorius privalo pateikti turisto asmens duomenis valdžios arba teisėsaugos įstaigoms, policijai arba priežiūros institucijoms, kai tai privaloma pagal galiojančius teisės aktus arba siekiant užtikrinti kelionių organizatoriaus teises arba kelionių organizatoriaus klientų, darbuotojų ir turto saugumą.

7.7. Kelionių organizatorius tvarko turisto asmens duomenis ne ilgiau nei to reikalauja nurodyti duomenų tvarkymo tikslai ar numato taikomi teisės aktai, jeigu juose yra nustatytas ilgesnis duomenų saugojimo terminas.

7.8. Turistas prisiima visą atsakomybę dėl kelionių organizatoriui pateiktų savo ir kitų turistų asmens duomenų teisingumo ir tikslumo. Turistas, teikdamas, redaguodamas ar kitaip tvarkydamas duomenis (įskaitant savo ir (ar) kitų turistų asmens duomenis), užtikrina, kad turi teisę taip tvarkyti duomenis ir prisiima visą atsakomybę už dėl neteisėto tokių duomenų tvarkymo galinčius kilti kelionių organizatoriui ir (ar) tretiesiems asmenims nuostolius.

7.9. Detalesnė informacija apie asmens duomenų tvarkymą ir susijusias teises viešai skelbiama Asmens duomenų tvarkymo taisyklėse kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje www.teztour.lt.

8. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

8.1. Kelionės metu atsiradusias pretenzijas dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo turistas turi be nepagrįsto delsimo raštu ar patvariojoje laikmenoje pareikšti sutartyje nurodytam kelionės vadovui, kelionių organizatoriaus vietiniam atstovui, kontaktiniam centrui ar kitai tarnybai, o jei šių nėra, – kelionių organizatoriui.

8.2. Turistų pretenzijų kelionių organizatoriui dėl žalos atlyginimo už netinkamą sutarties vykdymą ar nevykdymą pateikimo senaties terminas yra dveji metai.

8.3. Kai sutartis sudaryta per kelionių pardavimo agentą, turistas gali pateikti pranešimus, prašymus ar pretenzijas tiesiogiai kelionių pardavimo agentui, kuris be nepagrįsto delsimo perduoda pranešimus, prašymus ar pretenzijas kelionių organizatoriui. Kelionių pardavimo agentui gavus turisto pranešimus, prašymus ar pretenzijas, laikoma, kad juos gavo kelionių organizatorius.

8.4. Kelionių organizatorius privalo neatlygintinai išnagrinėti turisto kreipimąsi ir, kai nesutinka su turisto reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 14 dienų nuo turisto kreipimosi gavimo dienos, pateikti turistui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais.

Kelionių organizatoriui gavus pretenziją, tačiau su formos ar turinio trūkumais, - nepasirašytą, paduota neįgalio asmens, nepridėjus poziciją pagrindžiančių įrodinėjimo priemonių ar pan., kelionių organizatorius turi teisę paprašyti turistų pateikti pretenzijos išnagrinėjimui reikalingas įrodinėjimo priemones arba ištaisyti kitus trūkumus.

Esant tokiai situacijai, terminas motyvuoto rašytinio atsakymo pateikimui skaičiuojamas nuo nurodytų dokumentų ir/arba formos trūkumų ištaisymo gavimo dienos.

8.5. Ginčai dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo ne teisme nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje, adresu Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, el. p. tarnyba@vvtat.lt, faks. (8 5) 279 1466, interneto svetainė www.vvtat.lt. Elektroniniu būdu prašymą galima pateikti per EGS platformą <https://ec.europa.eu/odr/>.

8.6. Turisto kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima iš turisto teisės kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka su prašymu nagrinėti ginčą iš esmės.

8.7. Sutartis sudaroma dviem egzemplioriais, turinčiais vienodą juridinę galią, po vieną kiekvienai šaliai.

8.8. Jeigu sutartis sudaroma nuotoliniu būdu, kelionių organizatorius be nepagrįsto delsimo po sutarties sudarymo patvariojoje laikmenoje turistui pateikia sutarties kopiją arba sutarties patvirtinimą.

8.9. Ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties kopija ar sutarties sudarymo patvirtinimas turistui pateikiami popierine forma arba, jei turistai sutinka, kitoje patvariojoje laikmenoje.

Sutarties pasirašymas dar negarantuoja, jog turisto pasirinktam viešbučiui bus patvirtinta rezervacija. Apie rezervacijos patvirtinimą turistui bus pranešta atskirai. Nepatvirtinus rezervacijos, pasirašyta sutartis, dėl apgyvendinimo konkrečiame viešbutyje, netenka galios.

Turistas turi teisę pasirinkti alternatyvų kelionės variantą sudarydamas naują sutartį. Turistui atsisakius sudaryti naują sutartį, kelionių organizatorius turi grąžinti turistui įmokėtus pinigus už netekusią galios sudarytą sutartį.

Nesumokėjus šiose sąlygose nustatyta tvarka nurodytos kelionės kainos ar jos dalies, sutartis netenka galios. Tokiu atveju turistai turi teisę pasirinkti alternatyvų kelionės variantą, iš kelionių organizatoriaus tuo metu siūlomų kelionių, sudarydamas naują sutartį. Turistui atsisakius sudaryti naują sutartį, turistai privalo atlyginti kelionių organizatoriaus patirtus nuostolius 2.1.1 p. nustatyta tvarka.

Užsienio valstybių, neturinčių bevizio režimo susitarimo su Lietuva, piliečiams, įsigijusiems turistinę kelionę, kai išvykimas/grįžimas iš/į Lietuvą, būtina daugkartinė (Šengeno arba nacionalinė) viza, galiojanti ne trumpiau kaip kelionės laikotarpiu (išsami informacija yra skelbiama www.migracija.lt).

Turistas patvirtina, kad jis, prieš pasirašant šią sutartį, gavo rašytinius dokumentus (sutartį, katalogą, kitą kelionę aprašančią medžiagą, programą, Pagrindines vežimo oru sąlygas), kuriame išdėstyta visa su kelione susijusi informacija: informacija apie apgyvendinimą bei transporto priemones, kelionėje teikiamas paslaugas, kelionės maršrutą, išvykimo ir grįžimo vietą, laiką, lankomas vietas, jų epidemiologinę būklę, valiutų keitimą, valstybių sienų perėjimo tvarką, daiktų įvežimo apribojimus, vizų gavimą, imunoprofilaktikos reikalavimus, informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje (jei į kelionę nepilnamečiai vyksta vieni), kelionių organizatoriaus ar kelionių pardavimo agento, jo telefoną ir kitus kontaktinius duomenis bei kita šiose sutarties sąlygose nurodyta informacija.

Turistas patvirtina, kad yra informuotas apie kelionių organizatoriaus internetinį puslapį www.teztour.lt.

Turistas taip pat patvirtina, kad yra informuotas apie oro vežėjo Bendrąsias keleivių ir bagažo vežimo sąlygas, su kuriomis susipažino www.teztour.lt skyrelyje „Turistams/Svarbi informacija“ ir/arba oro vežėjo interneto tinklapyje.

Sutarties nuostatos privalomos kelionių organizatoriui ir visiems turistams. Turistas patvirtina, kad nuodugniai susipažino su pateikta sutartimi ir suprato visas jos nuostatas bei informavo kitus turistus naudodamasis, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas.

Sutarties priedai: **katalogas, programa, kita kelionę aprašanti medžiaga, Pagrindinės vežimo oru sąlygos.**