

ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS BENDROSIS SUTARTIES, TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS

1. BENDROSIS SĄLYGOS

1.1. UAB „Itaka Lietuva“ (toliau – kelionių organizatorius) tikslas – užtikrinti turistui optimalias poilsio sąlygas organizuotos turistinės kelionės metu, o taip pat teikiant turizmo paslaugas, kurios nėra laikomos organizuota turistine kelione. Šioje organizuotos turistinės kelionės, turizmo paslaugų sutartyje, kuri sudaryta vadovaujantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu (toliau – Civilinis kodeksas), Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu bei Lietuvos Respublikos turizmo įstatymu, apibrėžtos turisto ir kelionių organizatoriaus teisės bei pareigos. Šioje sutartyje turistas – fizinis asmuo, kuris su kelionių organizatoriumi sudaro organizuotos turistinės kelionės sutartį (toliau – „sutartis“) (sutartį pasirašęs asmuo), arba bet kuris kitas fizinis asmuo, kurio vardu sutartį pasirašęs asmuo perka organizuotą turistinę kelionę (toliau – „kelionė“) ir priima visas teises ir pareigas pagal sutartį (kiti naudos gavėjai), arba bet kuris asmuo, kuriam sutartį pasirašęs asmuo ar bet kuris naudos gavėjas perleidžia savo teisę į kelionę, arba fizinis asmuo, kuris sudaro sutartį su kitų paslaugų teikėju tarpininkaujant kelionių organizatoriui dėl individualių turizmo paslaugų, kurios nėra organizuota turistinė kelionė ir kurias teikia kiti paslaugų teikėjai (toliau – „paslaugų sutartis“).

1.2. Kelionių organizatorius teikia ne tik organizuotos turistinės kelionės, bet ir tarpininkavimo paslaugas sudarant paslaugų sutartis dėl individualių turizmo paslaugų teikimo (toliau – „individualios paslaugos“), kurios nėra laikomos organizuotos turistinės kelionės dalimi. Tokių individualių paslaugų dalyku yra individuali paslauga, sudaranti atskirą turizmo paslaugą, kuri nėra laikoma organizuota turistine kelione ir kelionės organizatorius jos neįjungia su kitomis paslaugomis. Individualios paslaugos apima paslaugų sutartis dėl apgyvendinimo vykstant nuosavu transportu, paslaugų sutartis dėl skrydžių užsakymais ar reguliariaisiais reisais (tiek į vieną, tiek į abi puses), kt. Su turistais sudaromose sutartyse aiškiai nurodoma, ar jos sudaromos dėl organizuotos turistinės kelionės ar dėl individualios paslaugos. Su turistu sudarytos paslaugų sutarties dėl individualios paslaugos šalimi yra atitinkamos joje nurodytos paslaugos teikėjas (pvz. viešbutis ar oro linijos), kuris priima visiška atsakomybę už tokios paslaugų sutarties dėl individualios paslaugos teikimo vykdymą ir visos pretenzijos dėl tokios paslaugų sutarties vykdymą turi būti turisto teikiamas tiesiogiai tokiam paslaugų teikėjui. Paslaugų sutartims šios organizuotos turistinės kelionės, turizmo paslaugų sutarties nuostatos taikomos tiek, kiek jos yra taikytinos individualioms paslaugoms, išskyrus nuostatas, kurios pagal LR Civilinį kodeksą bei LR Turizmo įstatymą taikomos organizuotai turistinei kelionei (tame tarpe dėl kelionių organizatoriaus atsakomybės, dėl turistui suteikiamų teisių, taikomų įsigijus organizuotą turistinę kelionę, draudimo, ir kt.).

2. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

A. TURISTAS

2.1. Turistas (-ai) įsipareigoja:

2.1.1. Laiku apmokėti už kelionę šioje sutartyje nurodytomis sąlygomis ir tvarka.

2.1.2. Laiku pateikti visą informaciją bei dokumentus, reikalingus kelionių organizatoriui įvykdyti šią sutartį.

2.1.3. Laiku atvykti į kelionės pradžios vietą, laikytis kelionių organizatoriaus nurodymų dėl kelionės ar atskirų jos dalių vykdymo, laikytis viešosios tvarkos, tarptautinių keleivių vežimo taisyklių, багаžo gabenimo tvarkos ir į šalį įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų. Vykdyti pasienio ir muitinės tarnybų nurodymus. Keleivių ir багаžo vežimo lėktuvu sąlygos pateikiamos interneto svetainėje www.itaka.lt, skiltyje „oro linijos“. Nėščios moterys prieš kelionę lėktuvu turėtų pasikonsultuoti su gydytoju. Saugumo sumetimais moterys nuo 26 iki 34 nėštumo savaitės pabaigos (daugiauvisio nėštumo atveju nuo 20 iki 28 savaitės pabaigos) privalo pateikti skrydį vykdančiam vežėjui gydytojo pažymą anglų kalba patvirtinančią, kad nėra jokių kontraindikacijų skristi. Nėščiosioms po 34 nėštumo savaitės (daugiauvisio nėštumo atveju po 28 savaitės) skrydį vykdančias vežėjas gali neleisti skristi. Galutinį sprendimą dėl leidimo skristi nėščiai moteriai priima lėktuvo kapitonas.

2.1.4. 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.

2.1.5. Atlyginti kelionės metu padarytą žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt.). Jeigu žala padaryta nepilnamečio, visus nuostolius atlygina už jį atsakingas asmuo. Jeigu turistas prisiima kaltę ir sutinka

atlyginti žalą, ją reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės neprisiima, kelionių organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos, atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.

2.1.6. Neįgalūs arba judėjimo apribojimų turintys asmenys, kuriems kelionės lėktuvu metu gali būti reikalinga speciali pagalba, dėl sėdėjimo vietų patvirtinimo privalo susisiekti ir susitarti su skrydį vykdančiu vežėju arba kelionių organizatoriumi prieš sudarant sutartį. 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 sutartį, privalo pasitarti su medikais ir gauti jų leidimą ar rekomendacijas dėl kelionės, kartu įvertinant galimas rizikas jos metu. Neįsėjęs apie sveikatos būklę ar galimas rizikas bei nesuderinus vežimo paslaugos su skrydį vykdančiu vežėju ar kelionių organizatoriumi, skrydį vykdančias vežėjas turi teisę atsisakyti tokį keleivį vežti, o turistas prisiima visas galimas tokio elgesio rizikas ir neigiamas pasekmes.

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

2.3. Kelionės rezervacija turi teisę atlikti ne jaunesnis nei 18 metų veiksningas asmuo, kiti asmenys, turintys tokią teisę pagal Lietuvos Respublikos įstatymus. Jeigu sutartį sudaro nepilnamečias asmuo, turintis ne mažiau nei 14 metų, reikalingas rastiškais vieno iš tėvų arba rūpintojų sutikimas su notaro patvirtintais vieno iš tėvų arba rūpintojų parašais (jeigu nepilnamečias asmuo vyksta be tėvų ar rūpintojų arba su lydinčiu asmeniu). Jeigu sutartį sudaro emancipuotas nepilnamečias, reikalinga įsiteisėjusio teismo sprendimo notaro patvirtinta kopija.

2.4. Išvykimo į kelionę atveju rekomenduojama, kad turistas susisiektų su kelionių organizatoriumi (tiesiogiai arba su kelionių pardavimo agentu, per kurį buvo atlikta kelionės rezervacija) likus ne mažiau kaip 24 valandoms iki planuojamo išvykimo datos dėl išvykimo datos ir laiko patikslinimo. Grįžimo iš kelionės atveju rekomenduojama, kad turistas susisiektų su kelionių organizatoriaus atstovu arba pasiūlytą viešbučio skelbimų lentoje informaciją apie grįžimo datą ir laiką, įskaitant grįžtamojo skrydžio laiko pakeitimus išvykimo iš šalies metu galiojančio laiko atžvilgiu, ne vėliau kaip likus 24 val. iki planuojamo išvykimo iš šalies datos.

2. KELIONIŲ ORGANIZATORIUS

2.5. Kelionių organizatorius įsipareigoja:

2.5.1. 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 ir kita kelionę aprašanti medžiaga arba pakeista programa yra neatskiriamas sutarties priedas. Kelionių organizatoriaus interneto svetainėje www.itaka.lt skelbiama naujausia ir aktualiausia informacija apie viešbučius, jų kategorijų, paslaugų ir pramogų juose pasikeitimus po sutarties sudarymo.

2.5.2. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus (kelionei autobus – 50 turistų, kelionei lėktuvu – 220 turistų) pranešti turistui apie sutarties nutraukimą patvarioje laikmenoje ne vėliau kaip iki kelionės pradžios likus:

2.5.2.1. 20 dienų, jeigu kelionės trukmė yra ilgesnė negu 6 dienos;

2.5.2.2. 7 dienoms, jeigu kelionės trukmė yra ne trumpesnė negu 2 dienos ir ne ilgesnė negu 6 dienos;

2.5.2.3. 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.

2.5.3. Likus pakankamai laiko iki kelionės pradžios, pateikti turistui tokia forma, kokia buvo sudaryta sutartis arba kita turistui pasirinkta forma būtinus kvitus, kuponus, bilietus, informaciją apie numatytą išvykimo laiką ir, kai taikytina, registracijos terminą ir numatytą laukimo tarpines stotelėse, transporto jungčių ir atvykimo laiką. Kelionių organizatorius taip pat įsipareigoja suteikti informaciją apie transporto priemones, kuriomis vyksta, jų charakteristikas ir

kategoriją, apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klase (pagal atitinkamas priimančios valstybės taisykles), maitinimą. Pastaroji informacija taip pat gali būti skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje www.itaka.lt.

2.5.4. Suteikti bendro pobūdžio informaciją apie kelionės šalies paso ir vizos reikalavimus, įskaitant apytiksles 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 pateikti nuorodas į šią informaciją. Pastaroji informacija skelbiama kelionių organizatoriaus internetinėje svetainėje www.itaka.lt skyrelyje „Turisto atmintinė“, taip pat gali rasti Lietuva Respublikos Užsienio reikalų ministerijos internetinėje svetainėje <http://keliauk.urm.lt>. Užkrečiamųjų ligų ir AIDS centro internetinėje svetainėje <http://www.ulac.lt/keliautojams/>.

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

2.5.6. Suteikti informaciją apie kelionių organizatoriaus vietinio atstovo, kelionių vadovo, kontaktinio centro ar kitos tarnybos, kurie suteikia turistui galimybę gauti 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, kurioju 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, leidžiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje.

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

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

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

2.5.8.2. padėti turistui pasinaudoti nuotolinio ryšio priemonėmis;

2.5.8.3. padėti rasti alternatyvių kelionės paslaugų.

2.5.9. 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.

3. KELIONĖS KAINA, MOKĖJIMO SĄLYGOS

3.1. Sutartyje nurodoma bendra kelionės kaina (įskaičiuoti visi mokesčiai, papildomos įmokos, rinkliavos ir kt. išlaidos) visiems sutartyje nurodytiems turistams. Į kelionės kainą neįtraukta paso, vizos, skiepijimo, papildomų draudimų įsigijimo kaina, kurių įsigijimu privalo pasitvirtinti pats turistas, taip pat kurorto mokesčiai, mokami apgyvendinimo paslaugos įstaigoje.

3.2. Už kelionę apmokama šia tvarka:

3.2.1. Avansas yra lygus 30 % kelionės kainos.

3.2.2. Jeigu iki kelionės pradžios liko daugiau kaip 30 dienų, avansas sumokamas į kelionių organizatoriaus arba kelionių pardavimo agento, per kurį buvo pateikta kelionės rezervacija, kasą grynais pinigais arba į kelionių organizatoriaus nurodytą atsiskaitomąją sąskaitą mokėjimo pavedimu per 24 valandas nuo rezervacijos pateikimo, o likusi suma, atėmus sumokėtą avansą, turi būti sumokėta aukščiau nurodyta tvarka ne vėliau kaip likus 30 dienų iki kelionės pradžios. Mokestis už papildomą kelionės anuliavimo išlaidų draudimą turi būti apmokėtas avanso mokėjimo metu.

3.2.3. Jeigu iki kelionės pradžios liko mažiau kaip 30 dienų, bet daugiau kaip 14 dienų, visa kelionės kaina turi būti sumokėta į kelionių organizatoriaus arba kelionių pardavimo agento, per kurį buvo pateikta kelionės rezervacija, kasą grynais pinigais arba į kelionių organizatoriaus nurodytą atsiskaitomąją sąskaitą mokėjimo pavedimu per 24 valandas nuo rezervacijos pateikimo. Mokestis už papildomą kelionės anuliavimo išlaidų draudimą turi būti sumokėtas visos kelionės kainos apmokėjimo metu.

3.2.4. Jeigu iki kelionės pradžios liko mažiau kaip 14 dienų, visa kelionės kaina turi būti sumokėta į kelionių organizatoriaus arba kelionių pardavimo agento, per kurį buvo pateikta kelionės rezervacija, kasą grynais pinigais arba į kelionių organizatoriaus nurodytą atsiskaitomąją sąskaitą mokėjimo pavedimu rezervacijos atlikimo dieną, bet ne vėliau kaip iki kelionės pradžios. Mokestis už papildomą kelionės anulavimo išlaidų draudimą turi būti sumokėtas visos kelionės kainos apmokėjimo metu.

3.2.5. Turistui įsigyjant kelionę pagal išankstinio pirkimo, ypatingo (specialaus) pasiūlymo sąlygas arba kuriai taikomos specialios apmokėjimo sąlygos, atsiskaitymo už kelionę sąlygos, kurios skiriasi nuo 3.2.1 – 3.2.4 punktuose nurodytų standartinių apmokėjimo sąlygų, yra atskirai nurodomos sutartyje.

3.2.6. Jeigu rezervacija nėra atliekama asmeniškai, turistas per 24 valandas nuo rezervacijos atlikimo privalo persiųsti kelionių pardavimo agentui faksu arba elektroniniu paštu, jei rezervacija buvo atlikta per jį, arba kelionių organizatoriui el. paštu info@itaka.lt jei rezervacija atlikta internetu svetainėje www.itaka.lt mokėjimo atlikimo patvirtinimą.

3.2.7. Jeigu aukščiau nurodytos sąlygos nebus įvykdytos, kelionių organizatorius pasilieka teisę panaikinti neapmokėtą rezervaciją.

4. SKRYDIS, VIEŠBUČIO PARA, PASAI

4.1. Kelionės trukmė yra skaičiuojama nakvėnėmis. Kelionių organizatorius informuoja turistą, kad išvykimo diena yra kelionės pradžios, o grįžimo diena - kelionės pabaigos data. Skrendant lėktuvu pirma ir paskutinė kelionės diena numatyta kelionei, o ne realiam poilsiui. Viešbučio para, t. y. viešbučio paslaugos (pvz. maitinimas), viešbučiuose ir apartamentuose baigiasi 10.00 valandą, o prasideda 15.00 valandą. Jeigu į priimančią šalį turistas atskrenda naktį, t. y. dieną po viešbučio paslaugų teikimo pradžios datos, kuri nurodyta kelionės dokumente skiltyje „DATA“, turistas apgyvendinamas jam atvykus į viešbutį. Tokiu atveju, viešbučio para skaičiuojama nuo dienos, kuri nurodyta kelionės dokumento skiltyje „DATA“, 15.00 valandos. *Viskas įskaičiuota* (angl. *All inclusive*) paslaugos pradėdamos teikti užsiregistravus viešbutyje su sąlyga, kad jau prasidėjusi pirmą viešbučio para, o baigiamos teikti išsiregistravus iš viešbučio, bet ne vėliau nei pasibaigus paskutinei viešbučio parai. Tuo atveju, kai grįžimas į šalį vyksta pasibaigus paskutinei viešbučio parai, iš kambarių būtina išsiregistruoti ne vėliau kaip iki grįžimo dienos 10.00 valandos. Kruizų laivu atveju, įlaipinimas į laivą prasideda nuo 13.00 val, o kruizo pabaigoje kajutės turi būti atlaisvintos iki 9.00 val.

4.2. Kiekvienas turistas, išvykdamas už Europos Sąjungos ribų, privalo turėti galiojantį pasą (mažiausiai 6 mėnesiai nuo kelionės pabaigos datos). Vykstant į Europos Sąjungos šalis reikalinga asmens tapatybės kortelė arba pasas. Šis reikalavimas taip pat taikomas vaikams iki 2 metų amžiaus. Asmenims, turintiems laikiną arba diplomatinį pasą, kelionių organizatorius rekomenduoja prieš atliekant rezervaciją susisiekti su priimančios šalies diplomatinė atstovybe, atsižvelgiant į galimus formalius apribojimus, susijusius su tokiu pasu.

5. KELIONĖS KAINOS KEITIMAS

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

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

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

5.1.3. su kelione susijusios valiutos keitimo kursas.

5.2. 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.

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

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

5.4.1. sumažėjus sutarties 5.1. punkte nurodytoms išlaidoms po sutarties sudarymo, bet iki kelionės pradžios;

5.4.2. dėl netinkamo sutarties vykdymo, nebent kelionių organizatorius įrodo, kad sutartis vykdoma netinkamai dėl turistų kaltės;

5.4.3. kai dėl siūlomų alternatyvių paslaugų kelionė tampa žemesnės kokybės, nei nurodyta sutartyje;

5.4.4. jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistas jų atsisako pagal Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 5 dalį;

5.4.5. jeigu dėl turistų nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turistą nustatytą pagrįstą laikotarpį nepašalina trūkumų.

5.5. Sumažinus kelionės kainą, kelionių organizatorius turi teisę iš turistų turimos sugrąžinti sumos išskaičiuoti faktines administracines išlaidas. Turisto prašymu kelionės organizatorius turi pateikti tokių administracinių išlaidų pagrindimą.

6. KITŲ SUTARTIES SĄLYGŲ KEITIMAS

6.1. Kelionių organizatorius iki kelionės pradžios vienašališkai turi teisę keisti kitas sutarties sąlygas, tik esant visoms šioms sąlygoms:

6.1.1. pakeitimai nėra esminiai;

6.1.2. kelionių organizatorius turistą pageidaujama forma patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai pateikti turistui informaciją apie pakeitimus.

6.2. Kelionių organizatorius be nepagrįsto delsimo patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai turi pateikti turistui informaciją apie:

6.2.1. siūlomus sutarties pakeitimus;

6.2.2. protingą terminą, kuris yra lygus 2 dienoms, per kurį turistas turi informuoti kelionių organizatorių apie savo sprendimą;

6.2.3. pasekmes, jei turistas neatsakytų per kelionių organizatoriaus nurodytą terminą;

6.2.4. alternatyvią kelionę ir jos kainą, kai tokia kelionė pasiūloma.

6.3. 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.

6.4. Turistui nutraukus sutartį, kelionių organizatorius gali turistui pasiūlyti lygiavertę ar aukštesnės kokybės kitą kelionę. Jei dėl sutarties pakeitimų ar pasirinktos alternatyvios kelionės suprasta kelionės kokybė ar sumažėja jos kaina, turistas turi teisę reikalauti grąžinti sumažėjusios kainos skirtumą.

6.5. Po sutarties sudarymo abiejų šalių rašytiniu susitarimu gali būti keičiama bet kuri sutarties sąlyga.

7. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS. KELIONĖS KEITIMAS

7.1. Turistas turi teisę perleisti savo teisę į kelionę kitam asmeniui, kuris įgys visas turistų teises ir pareigas pagal sutartį, jeigu iki kelionės pradžios kelionių organizatoriui ar kelionių pardavimo agentui, per kurį buvo sudaryta sutartis, pateikta pagrįsta pranešimą. Turisto pranešimas visais atvejais laikomas pagrįstu, jeigu jis pateiktas ne vėliau kaip likus septynioms dienoms iki kelionės pradžios, išskyrus atvejus, kai kelionių organizatorius sutinka priimti tokį pranešimą, kuris pateiktas likus mažiau kaip septynioms dienoms iki kelionės pradžios, bet ne vėliau kaip likus 2 valandoms iki išvykimo kelionėms lėktuvu arba 15 minučių kelionėms autobusų.

7.2. 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.

7.3. Teisę į kelionę perleidžiantis turistas ir kitas asmuo kelionių organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą atsako solidariai.

7.4. Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionių organizatorius naudoja, taisyklėms (t.y. jei per laiką, likusį iki kelionės pradžios jau neleidžiama užsakyti ir/ar keisti vietos transporto priemonę, viešbutyje), apie tai nurodoma sutartyje ar jos prieduose.

7.5. Esant turistų prašymui, pateiktam tiesiogiai kelionių organizatoriui arba kelionių pardavimo agentui, kelionės datos, kambario tipo ir/ar kelionės krypties pakeitimo galimybė svarstoma atskirai kiekvienu atveju, likus ne mažiau kaip 40 dienų iki išvykimo. Jeigu kelionių organizatorius neturi galimybės pakeisti kelionės datą ir/ar kelionės kryptį ir turistas nutraukia sutartį, taikomas šios sutarties 8.1.2 punktas.

7.6. Kelionių organizatorius informuoja turistą, kurio prašymu atliekami kelionės pakeitimai, apie faktines sutarties keitimo išlaidas ir pateikia jas pagrindžiančius įrodymus. Tos išlaidos turi būti pagrįstos ir neviršyti kelionių organizatoriaus dėl sutarties perleidimo patirtų faktinių išlaidų.

8. TEISĖ ATSIKAKYTI SUTARTIES

8.1. Turisto teisė nutraukti sutartį:

8.1.1. Turistas turi teisę bet kurio metu nutraukti sutartį iki kelionės pradžios.

8.1.2. Turistui nutraukus sutartį, kelionių organizatorius gali reikalauti iš turistų sumokėti pagrįstą sutarties nutraukimo mokesť, nustatytą sutartyje. Sutarties nutraukimo mokesčio dydis priklauso nuo likusio laiko iki kelionės pradžios:

- likus ne mažiau nei 31 diena iki kelionės pradžios – 20 % kelionės kainos,
- likus nuo 30 iki 21 dienos iki kelionės pradžios – 30 % kelionės kainos,
- likus nuo 20 iki 14 dienų iki kelionės pradžios – 50 % kelionės kainos,
- likus nuo 13 iki 8 dienų iki kelionės pradžios – 70 % kelionės kainos,
- likus nuo 7 iki 2 dienų iki kelionės pradžios – 80 % kelionės kainos,
- likus 1 dienai ir mažiau iki kelionės pradžios – 90 % kelionės kainos.

Aukščiau nurodyti atšaukimo kaštai nėra taikomi kelionėms vykdomoms reguliariais skrydžiais. Atšaukimo kaštai bus priklausomi nuo oro linijų paskaičiuotų bilietų atšaukimo kaštų, taip pat apgyvendinimo, pervedimo ir kitų užsakytų paslaugų atšaukimo kaštų bei kelionių agentūros aptarnavimo mokesčio. Prieš kelionės atšaukimą prašome susisiekti su organizatoriumi dėl kelionės atšaukimo kaštų paskaičiavimo. Visais atvejais sutarties nutraukimo mokesčio dydis negali viršyti sutartyje nustatytos kelionės kainos.

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

8.1.3.1. jeigu kelionių organizatorius iki kelionės pradžios pakeičia sutarties sąlygas, o turistas per kelionių organizatoriaus nurodytą protingą terminą, kuris yra lygus 2 dienoms, nesutinka su kelionių organizatoriaus siūlomais sutarties sąlygų pakeitimais, kai:

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

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

8.1.3.1.3. kelionių organizatorius pasiūlo padidinti kelionės kainą daugiau kaip 8 procentais pagal Civilinio kodekso 6.752¹ straipsnį;

8.1.3.2. jeigu dėl turistų nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turistą nustatytą protingą laikotarpį nepašalina trūkumų. Civilinio kodekso 6.752² straipsnio 3 dalyje numatytais atvejais turistas gali prašyti sumažinti kelionės kainą arba atlyginti žalą;

8.1.3.3. 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 grąžinti už kelionę sumokėti pinigai, tačiau jam nesuteikiama teisė papildomai gauti žalos atlyginimą.

8.1.4. Jeigu turistas neatvyksta į kelionės pradžią dėl nuo kelionių organizatoriaus nepriklausomų priežasčių iki kelionės pradžios nepranešęs apie sutarties nutraukimą, turistų rezervacija šiai kelionei bus atšaukta kelionių organizatoriaus rezervavimo sistemoje praėjus 48 valandoms nuo kelionės, kurioje turistas nedalyvavo, pradžios.

8.1.5. Jeigu kelionę įsigijo du turistai ir iki kelionės pradžios sutartį nutraukia vienas iš sutartyje nurodytų turistų, antrasis turistas, kuris keliaus vienas, privalo dar prieš išvykimą sumokėti papildomą mokesť už vienvietį kambarį. Pažintinių kelionių atveju ir tuomet, kai už vienvietį kambarį nesumokama papildoma kaina, toks turistas apgyvendinamas kartu su kitu tos pačios lyties asmeniu dviviečiame kambaryje.

8.2. Kelionių organizatoriaus teisė nutraukti sutartį:

8.2.1. Kelionių organizatorius turi teisę iki kelionės pradžios nutraukti sutartį, grąžinti turistui visas už kelionę sumokėtas sumas ir atlyginti turistą patirtą pagrįstą žalą.

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

8.2.2.1. kelionę įsigijusių asmenų skaičius yra mažesnis nei sutarties 2.5.2 punkte nurodytas minimalus turistų skaičius ir apie tai turistas buvo informuotas sutarties 2.5.2 punkte nustatyta tvarka;

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

8.3. Turistas turi teisę nenurodydamas priežastis per 14 dienų atsisakyti ne prekybos patalpoje 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.

9. ATSAKOMYBĖ UŽ NETINKAMĄ SUTARTIES VYKDYMĄ

9.1. 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 turistų kaltės arba jas sukėlė nenugalimos jėgos aplinkybės.

9.2. Kelionių organizatorius privalo be nepagrįsto delsimo suteikti turistui, kuriam kyla sunkumų, reikalingą pagalbą, nurodytą sutarties 2.5.8. punkte.

9.3. Jei pagalba turistui yra reikalinga dėl priežasčių, kurios atsiranda dėl turistų tyčinių veiksmų ar aplaidumo, kelionių organizatorius turi teisę už tokios pagalbos teikimą imti atlygį, kurio dydis negali viršyti kelionių organizatoriaus patirtų faktinių išlaidų.

9.4. Turistas be nepagrįsto delsimo turi pranešti kelionių organizatoriui sutartyje nurodytais kontaktais apie bet koki netinkamo sutarties vykdymo ar sutarties nevykdymo atvejį, jo pastebėtų kelionės metu ir nurodyti protingą terminą trūkumams ištaisyti. Jeigu trūkumus būtina ištaisyti nedelsiant, turistas neprivalo nurodyti termino.

9.5. Jeigu sutartyje nurodytos paslaugos teikiamos ne pagal sutarties sąlygas, kelionių organizatorius per turistą nustatytą protingą terminą privalo ištaisyti turistą 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.

9.6. Jeigu kelionių organizatorius neištaiso trūkumų dėl sutarties sąlygų 9.5 punkte nurodytų priežasčių, taikomos Civilinio kodekso 6.754¹ straipsnio nuostatos dėl žalos atlyginimo.

9.7. Jeigu kelionių organizatorius per turistą nustatytą protingą terminą neištaiso trūkumų ne dėl sutarties 9.5 punkte nurodytų priežasčių, turistas gali padaryti tai pats ir pareikalauti padengti būtinas išlaidas.

9.8. Jeigu kelionių organizatorius negali suteikti didelės paslaugų dalies pagal sutartį arba turistą sugrąžinti 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.

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

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

9.11. Jeigu nėra įmanoma pasiūlyti alternatyvų arba turistas atsisako pasiūlytų alternatyvų pagal sutarties 9.9 punktą, turistas turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) turčinę ir neturčinę žalą atlyginimą nenutraukiant sutarties.

9.12. Jeigu kelionė apima keleivių vežimo paslaugą, kelionių organizatorius šios sutarties 9.9 – 9.11 punktuose nurodytais atvejais be papildomo užmokesčio turi užtikrinti turistą 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.

9.13. Jeigu dėl nenugalimos jėgos kelionių organizatorius negali užtikrinti turistą grąžinimo taip, kaip numatyta sutartyje, kelionių organizatorius privalo apmokėti būtiną 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

Kelionių organizatorius

UAB „Itaka Lietuva“

Įmonės kodas 304739881

Perkūnkiemio g. 6, LT-12130, Vilnius

Pažymėjimo Nr. 15250

Tel. +37052005252, email: info@itaka.lt

Atstovaujamas kelionių pardavimo agento

Parašas _____

Vardas, pavardė _____

lydintiems asmenims, nėsčiosioms ir nelydimiems nepilnamečiams, taip pat asmenims, kuriems reikia specialios medicinos pagalbos, jei turistas apie jo specialius poreikius praneša kelionių organizatoriui likus ne mažiau kaip 48 valandoms iki kelionės pradžios).

9.14. Turistas turi teisę reikalauti, kad jam be nepagrįsto delsimo būtų atlyginta turčinė ir neturčinė žala šiais atvejais:

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

9.14.2. jeigu kelionių organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistas jų atsisako pagal sutarties 9.9 punktą;

9.14.3. kitais Civiliniame kodekse nustatytais atvejais.

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

9.15.1. turistų kaltės;

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

9.15.3. nenugalimos jėgos.

9.16. Jeigu žala, išskyrus žalą, atsiradusią dėl turistų 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.

9.17. 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 avarijų 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.

9.18. Pagal sutarties 9.14 punktą kelionių organizatoriaus išmokėtas žalos atlyginimas arba pagal sutarties 5 skyriaus nuostatas kelionių organizatoriaus turistui suteiktas kainos sumažinimas ir pagal sutarties 9.17 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.

9.19. Turistui padaryta turčinė ir neturčinė žala atlyginama Civilinio kodekso nustatyta tvarka.

Turistas

Turisto parašas _____

Vardas, pavardė _____

10. DRAUDIMAS

10.1. Prieš išvykstant į kelionę neprivaloma, tačiau rekomenduojama įsigyti medicininių išlaidų kelionės metu draudimą. Taip pat turistas turi teisę įsigyti neįvykusios kelionės draudimą, kelionės jungties praradimo draudimą, draudimą nuo nelaimingų atsitikimų, ir kt. Visa informacija apie draudimą pateikiama interneto svetainėje www.itaka.lt skyrelyje „Turisto atmintinė“ arba turistas jos gali teirautis pas kelionių pardavimo agentą.

11. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

11.1. 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.

11.2. 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 turistą pranešimus, prašymus ar pretenzijas, laikoma, kad juos gavo kelionių organizatorius.

11.3. Kelionių organizatorius privalo neatlygintai išnagrinėti turistą kreipimąsi ir, kai nesutinka su turistą reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 14 dienų nuo turistą kreipimosi gavimo dienos, pateikti turistui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Kelionių organizatoriui gavus turistą pretenziją, turinčią trūkumų (pvz. nepasirašytą turistą ar įgaliotą asmenį arba nepateiktus tinkamą atstovavimą patvirtinančių dokumentų, nepateiktus sutarties kopijas ir/ar nusiskundimus patvirtinančių įrodymų) kelionių organizatorius turi teisę kreiptis į turistą su prašymu per protingą terminą ištaisyti nurodytus trūkumus. Šiame sutarties punkte nurodytas atsakymo į pretenziją pateikimo terminas skaičiuojamas nuo turistą kreipimosi su ištaisytais trūkumais gavimo dienos.

11.4. Jei turistą netenkina kelionių organizatoriaus atsakymas, jis turi teisę dėl to paties ginčo dalyko kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją.

11.5. 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 <http://ec.europa.eu/odr/>.

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

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

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

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