

ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES SĄLYGOS (žiemos poilsinės kelionės lėktuvu)

(!) **Turistas įsipareigoja, kad pasas galiojotų ne trumpiau kaip 6 mėnesius skaičiuojant nuo kelionės pabaigos dienos (Turkija, Egiptas ir kt. ne ES valstybės) (vykstant į kai kurias valstybes, gali būti reikalaujama ir 12 mėnesių galiojančio paso). Tikslios informacijos teiraukitės mūsų konsultantų. Kelionių organizatorius neatsako už pasienio ir migracijos tarnybų priimtus sprendimus turisto atžvilgiu.**

1. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

1.1. Kelionių organizatorius įsipareigoja:

1.1.1. Organizuoti turistui (-ams) turistinę kelionę pagal programą, nurodytą kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje, arba, jeigu kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje nurodytos kelionės programoje buvo padaryti pakeitimai iki šios sutarties pasirašymo, pagal pakeistą programą. Naujausia ir aktualiusia informacija yra skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje www.novaturas.lt. Organizuota turistinė kelionė lėktuvu gali būti vykdoma užsakomuoju arba reguliariuoju skrydžio reisu. Užsakomajį skrydžio reisą gali vykdyti oro vežėjai Avion Express, Getjet Airlines, Freebird Airlines. Reguliariųjų skrydžių reisą gali vykdyti oro vežėjai: Ryanair, Wizz Air, Turkish Airlines, Lufthanza, Air Baltic, Ukraine International Airlines, Finnair, Condor ir kt.

1.1.2. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus, 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.

Minimalus turistų skaičius kelionėje užsakomuoju lėktuvu reisu yra 180 keleivių lėktuve, o kelionėje autobusu – 25 turistai. Minimalus pažintinę kelionę lėktuvu įsigijusių turistų skaičius – 15 turistų. Turistams laiku ir tinkamai pranešis apie sutarties nutraukimą ir grąžinus už kelionę sumokėtus pinigus, kelionių organizatorius neatsako už turistų patirtą žalą.

1.1.3. Prieš kelionę turistui tokia forma, kaip buvo sudaryta sutartis arba kita turisto pasirinkta forma, pateikti būtinus kvitus, kuponus, biilietus, informaciją apie numatytą išvykimo laiką ir, kai taikytina, registracijos terminą ir numatytą laukimo tarpinę stotelę, transporto jungčių ir atvykimo laiką;

1.1.4. Suteikti bendro pobūdžio informaciją apie kelionės šalies paso ir vizos reikalavimus, įskaitant apytikslių 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. Informacija arba nuorodos į oficialius internetinius tinklapius, kur yra tokia informacija, skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje www.novaturas.lt ir/ar šios sutarties prieduose.

1.1.5. Prieš pasirašant sutartį suteikti informaciją apie sveikatos, gyvybės, neįvykusios kelionės rizikos bei kitus draudimus.

1.1.6. 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.

1.1.7. Esant galimybei prieš kelionę, o jos nesant – kelionės pradžioje rašytine forma turistui pateikti: kelionių organizatoriaus atstovo pavardę, adresą, telefono numerį ir elektroninio pašto adresą ar vietinių agentūrų ar agentų, į kuriuos turistas galėtų kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius, jei tokių agentūrų ar agentų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionių organizatoriumi.

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.

1.2. Turistas(ai) įsipareigoja:

1.2.1. Atlikti mokėjimus:

1.2.1.1. Sudarant sutartį dėl poilsio kelionių lėktuvu: jeigu iki kelionės pradžios lieka daugiau kaip 4 savaitės, sumokėti 20% dydžio avansą ir likutį sumokėti ne vėliau kaip 4 savaitės iki išvykimo. Jeigu sudarant sutartį iki kelionės pradžios lieka mažiau kaip 4 savaitės, turistas turi iš karto sumokėti už kelionę visą kainą;

Turistui atsisakius kelionės, jo sumokėtas avansinis mokėjimas laikomas atlyginimu kelionių organizatoriui už kelionės užsakymo sukūrimą ir aptarnavimą ir turistui nėra grąžinamas, taikant šios sutarties 2.2 punkte nurodytas sąlygas. Kelionių organizatoriaus paskelbtų akcijų metu gali būti nustatoma kita apmokėjimo už paslaugas tvarka, kurios privalo laikytis turistas. Pirkdamas kelionę išsimokėtinai, turistas privalo laikytis atitinkamoje sutartyje numatytos apmokėjimo už paslaugas tvarkos. Jeigu turistas vyksta į kelionę reguliariuoju skrydžiu, taikoma konkretaus oro vežėjo nustatyta atsiskaitymo už skrydžio biilietus tvarka. Gali būti reikalaujama sumokėti skrydžio biilietai kainą iškart po kelionės užsakymo. Jeigu turistas, užsakydamas kelionę, vykdomą reguliariuoju skrydžiu, perka papildomas paslaugas (pvz. pirmenybino įlaipinimo, registruotą bagažą ar kt.), gali būti reikalaujama sumokėti ne tik skrydžio biilietai, bet ir papildomų paslaugų kainą iškart po kelionės užsakymo. SVARBU! Skrendant su reguliariuoju skrydžio vežėju nusipirkus biilietai (ar kelionės paketą) į abi puses ir nepadidėjus vieno skrydžio segmento – kitas skrydžio segmentas anuliuojamas automatiškai, už jį pinigai nėra grąžinami.

1.2.2. Laiku pateikti visą informaciją ir dokumentus reikalingus kelionių organizatoriui įvykdyti šią sutartį; laiku atvykti į nurodytą kelionės pradžios vietą, laikytis 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 nepilnamečiais vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtintos 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 už jį apmoka atsakingas asmuo. Jeigu turistas prisiima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, žalą reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės nepriima, kelionių organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.

1.3. 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 biilietai arba organizuotos turistinės kelionės paketą. 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, keliausiančių be suaugusiųjų palydos, privalo apie tai informuoti faktinį skrydžio vykdytoją arba kelionių organizatorių.

Tam tikrais atvejais asmens psichinė, emocinė, fizinė ar kitokia medicininė būklė gali daryti neigiamą įtaką skrydžio metu tiek pačiam turistui, tiek kartu keliaujantiems asmenims (asmens su spec. poreikiais, širdies stimuliatoriais, kvėpavimo aparatais, širdies ligomis, besiruošiantys operacijoms ir pan.). Todėl šie turistai prieš sudarant organizuotos turistinės kelionės sutartį, privalo pasitarti su medikais ir gauti jų leidimą ar rekomendacijas dėl kelionės, kartu įvertinant galimas rizikas jos metu. Neįsėjus apie sveikatos būklę ar galimas rizikas bei nesuderinus skrydžio su skrydį vykdančiu vežėju ar kelionių organizatoriumi, turistas prisiima visas galimas tokio elgesio rizikas ir neįgiamas pasekmes. Pažymėtina, kad pagal skirtingų avialinių bendrąsias keleivių vežimo sąlygas, vežėjas turi teisę atsisakyti tokį keleivį vežti. Neįgaliems ir judėjimo apribojimų turintiems asmenims ikisutartinį santykių metu taip pat rekomenduojama su kelionių pardavimo agentu ar kreipiantis į kelionių organizatorių tiesiogiai išsiaiškinti, ar konkretus viešbutis bei apie aplink viešbutį esančios infrastruktūros bus pritaikyta neįgaliesiems.

1.4. Turistas, pagrindinė šios 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. TEISĖ ATSIŠAKYTI SUTARTIES

2.1. Turistas turi teisę bet kuriuo metu nutraukti sutartį iki kelionės pradžios.

2.2. Turistui nutraukus sutartį, kelionių organizatorius gali reikalauti iš turisto sumokėti pagrįstą sutarties nutraukimo mokestį, nustatytą sutartyje. Šalis susitaria ir sutinka, kad nuostolių dėl turisto sutarties atsisakymo dydis priklausomai nuo atsisakymo laiko yra:

Kelionėms į poilsines keliones lėktuvu:

Sutarties nutraukimo laikas	Suma procentais nuo kelionės kainos
daugiau kaip 28 diena iki išvykimo	20%
nuo 28 iki 11 dienų iki išvykimo	50%
nuo 10 iki 6 dienų iki išvykimo	80%
likus 5 ir mažiau dienų iki išvykimo	100%

Turistui atsisakius kelionės, vykdomos reguliariuoju skrydžiu, skrydžio biilietai kaina nėra grąžinama.

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

2.3.1. 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:

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

b) kelionių organizatorius negali įvykdyti sutartyje nurodytų specialių turisto reikalavimų;

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

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

2.3.3. jeigu kelionės tikslu 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.

2.4. Kelionių organizatorius turi teisę iki kelionės pradžios nutraukti sutartį, grąžinti turistui visas už kelionę sumokėtas sumas ir atlyginti turisto patirtą žalą, išskyrus 2.5 punkte nurodytais atvejais.

2.5. Kelionių organizatoriui nutraukus sutartį turisto patirta žala neatlyginama šiais atvejais:

2.5.1. 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;

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

2.6. Kai kelionių organizatoriui ar kelionių pardavimo agentui atsiranda pareiga grąžinti turistui visus ar dalį už kelionę sumokėtų pinigų, pinigai turi būti grąžinti į turisto nurodytą sąskaitą per 14 dienų nuo sutarties nutraukimo dienos.

2. SUTARTIES KAINOS IR SĄLYGŲ PAKEITIMAS

2.1. Kelionių organizatorius po sutarties sudarymo turi teisę didinti kelionės kainą. 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. Jeigu kelionės kainos padidinimas viršija 8 procentus galutinės kelionės kainos, turistas turi teisę nutraukti sutartį ar pasirinkti kelionių organizatoriaus siūlomą alternatyvią kelionę.

2.2. Kelionės kainos didinimas galimas tik tuo atveju, kai ji tiesiogiai lemia pasikeitęs (-usi): turistų vežimo kaina dėl degalų ar kitų energijos šaltinių išlaidų; su į sutartį įtrauktų paslaugų, susijusių mokesčių ar rinklavių (pvz. turisto rinklavių, oro uosto mokesčių, kt.), kuriuos taiko tretieji asmenys, tiesiogiai nedalyvaujantys vykdančios kelionę, dydis; su kelione susijusios valiutos keitimo kursas.

2.3. Turistas po sutarties sudarymo turi teisę reikalauti sumažinti kelionės kainą šiais atvejais: sumažėjus sutarties 3.2 punkte nurodytoms išlaidoms po sutarties sudarymo, bet iki kelionės pradžios; dėl netinkamo sutarties vykdymo, nebent kelionių organizatorius įrodo, kad sutartis vykdoma netinkamai dėl turisto kaltės; kai dėl siūlomų alternatyvių paslaugų kelionė tampa žemesnės kokybės, nei nurodyta sutartyje; jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistą jų atsisako pagal Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 5 dalį; jeigu dėl turisto nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turisto nustatytą pagrįstą laikotarpį nepašalina trūkumų. 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.

2.4. Kelionių organizatorius iki kelionės pradžios turi teisę vienašališkai keisti kitas sutarties sąlygas tik esant visoms šioms sąlygoms: pakeitimai nėra esminiai; kelionių organizatorius turistą pageidaujama forma patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai pateikti turistui informaciją apie pakeitimus. Kelionių organizatorius be nepagrįsto delsimo patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai turi pateikti turistui informaciją apie: siūlomus sutarties pakeitimus; protingą terminą, per kurį turistą turi informuoti kelionių organizatorių apie savo sprendimą; pasekmes, jei turistą neatsakytų per kelionių organizatoriaus nurodytą terminą; alternatyvią kelionę ir jos kainą, kai tokia kelionė pasiūloma. 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. Turistui nutraukus sutartį, kelionių organizatorius gali turistui pasiūlyti lygiavertę ar aukštesnės kokybės kitą kelionę. Jei dėl sutarties pakeitimų ar pasirinktos alternatyvios kelionės supastėja kelionės kokybė ar sumažėja jos kaina, turistą turi teisę reikalauti grąžinti sumažėjusios kainos skirtumą.

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

3. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS

4.1. Turistas turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 7 dienoms ir kelionių organizatoriui pateikus pagrįstą pranešimą, perleisti savo teisę į kelionę trečiajam (kelionę perimančiam) asmeniui, kuris įgys visas turisto teises ir pareigas pagal sutartį, perleidimą įforminant sutartimi.

4.2. Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojasi, taisyklėms (t.y. jei per laiką, likusį iki kelionės pradžios jau neleidžiama užsakyti vietos transporto priemonėje, viešbutyje ir (ar) gauti vizos naujo asmens vardu), sutarties šalies (-ių) keitimas nėra galimas.

4.3. Jeigu kelionės perleidimas yra neįmanomas dėl 4.2. punkte minėtų ar kitų priežasčių, turistą turi teisę nutraukti sutartį, sumokėdamas 2.2. punkte nurodytą nutraukimo mokestį.

4.4. Sutarties šalių pakeitimui taikomas administravimo mokestis:

Sutarties šalių keitimo laikas	Sutarties šalių keitimo mokestis (asmeniui)
likus ne mažiau kaip 14 dienų iki išvykimo	50 Eur
likus ne mažiau kaip 7 dienoms iki išvykimo	Ne mažiau nei 70 Eur*

*Tais atvejais, kai asmuo, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojasi, yra nutaustęs atitinkamą mokestį, kurio nepadengia kelionių organizatoriaus nurodytas sutarties šalių keitimo administravimo mokestis, perleidimas gali būti atliekamas tik turistui (-ams) sumokėjus atitinkamą mokestį.

4.5. Teisę į kelionę perleidžiantis turistą ir trečiasis (kelionę perimantis) asmuo, perėmęs kelionę, atsako solidariai kelionės organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisę į kelionę perleidimu, sumokėjimą. Turistui pareikalavus, kelionių organizatorius privalo pateikti dėl sutarties šalių pasikeitimo turėtų papildomų išlaidų paskaičiavimą.

5. KELIONĖS KEITIMAS

5.1. Turistas, įsigijęs poilsinę kelionę lėktuvu užsakomaisiais skrydžiais, turi galimybę iki kelionės pradžios likus ne mažiau kaip 14 dienų, pakeisti kelionės datą, trukmę, viešbutį ir/ar kambario tipą, kelionės kryptį ir/ar sezoną. Šiuo atveju taikomi ne mažesni nei žemiau nurodyti kelionės keitimo mokesčiai:

Kelionės keitimo laikas	Kelionės keitimo mokestis (asmeniui)
likus ne mažiau kaip 21 diena iki išvykimo	60 Eur
likus ne mažiau kaip 14 dienų iki išvykimo	90 Eur

Kelionės keitimo sąlygos netaikomos egzotiškoms poilsinėms ir slidinėjimo kelionėms lėktuvu.

5.2. Keičiant kelionės datą, trukmę, viešbutį, kambario tipą ir/arba kryptį, sezoną, kelionės kaina perskaičiuojama pagal keitimo dieną galiojančias kainas ir sąlygas.

5.3. Kelionės keitimas galimas tik tuo atveju, jei tai yra įmanoma, t.y. galimos kitos datos/trukmės/viešbučiai, yra laisvų vietų skrydžioje ir pan. **Keliaujančių asmenų skaičius bei keliaujantys asmenys (jų vardai ir pavardės) negali būti keičiami.**

6. ATSAKOMYBĖ UŽ NETINKAMĄ SUTARTIES VYKDYMĄ

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 netinkamą sutarties vykdymo ar sutarties nevykdymo atvejį, jo pastebėtą kelionės metu ir nurodyti protingą terminą trūkumams ištaisyti. Jeigu trūkumas būtina ištaisyti nedelsiant, turistą neprivalo nurodyti termino.

6.5. Jeigu sutartyje nurodytos paslaugos teikiamos ne pagal sutarties sąlygas, kelionių organizatorius per turisto 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.

6.6. Jeigu kelionių organizatorius neištaiso trūkumų dėl sutarties 6.5 punkte nurodytų priežasčių, turistą turi teisę reikalauti, kad jam be nepagrįsto delsimo būtų atlyginta turtinė ir neturtinė žala.

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 pasiūlyti 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 pinigų už nesuteiktas paslaugas.

6.13. Jeigu dėl nenugalimos jėgos kelionių organizatorius negali užtikrinti turisto 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 lydinčiams asmenims, neščiosioms ir nelydimiems nepilnametėms, 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 žalos 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 teisę 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 geležinkelio 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.

6.18. Pagal sutarties 6.14 punktą kelionių organizatoriaus išmokėtas žalos atlyginimas arba 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. BENDROSIOS SĄLYGOS

7.1. Turisto teises gina Civilinis kodeksas, Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, Reklamos įstatymas, Turizmo įstatymas bei kiti įstatymai ir poįstatyminiai teisės aktai bei ši sutartis.

7.2. Kelionės metu atsiradusias pretenzijas dėl šios sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo, turistas turi be nepagrįsto delsimo raštu ar patvariojoje laikmenoje pareikšti kelionių organizatoriaus vietiniam atstovui arba kelionių vadovui, o jei šių nėra, – kelionių organizatoriui.

7.3. Kai sutartis sudaryta per kelionių pardavimo agentą, turistą 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.

7.4. 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. Turistui prašant, kelionių organizatorius privalo pateikti turistui dokumentus ar kitus įrodymus, pagrindžiančius kelionių organizatoriaus atsakymą.

7.5. Kelionių organizatoriaus vidinė pretenzijų nagrinėjimo tvarka:

7.5.1. Turisto pretenzijos pateiktos kelionės metu yra sprendžiamos vietoje bendraujant su kelionių organizatoriaus vietiniu atstovu ir rašytinis atsakymas į minėtas pretenzijas turistui nėra pateikiamas.

7.5.2. Nepavykus konflikto išspręsti vietoje, pretenzijas kelionių organizatoriui turistas gali pareikšti raštu el. paštu atsiliepimai@novaturas.lt. Turistų pretenzijų kelionių organizatoriui dėl žalos atlyginimo už netinkamą sutarties vykdymą ar nevykdymą pateikimo senaties terminas yra dveji metai.

7.5.3. Jeigu pretenziją pateikia turistų įgaliotas asmuo, jis taip pat turi pridėti turistų atstovavimą patvirtinančius dokumentus.

7.6. 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@vvat.lt, faks. (8 5) 279 1466, interneto svetainėje www.vvat.lt. Elektroniniu būdu prašymą galima pateikti per EGS platformą <http://ec.europa.eu/odr/>.

7.7. Po šios sutarties pasirašymo, sutarties sąlygų esminiai pakeitimai (pagrindinė sutartį paslaugų dalis ir kaina) galimi tik abiejų šalių rašytiniu susitarimu.

7.8. Sutartis sudaryta dviem egzemplioriais - po vieną kelionių organizatoriui ir turistui (-ams). Visi egzemplioriai turi vienodą juridinę galią. Jeigu sutartis sudaroma nuotoliniu būdu, kelionių organizatorius be nepagrįsto delsimo po sutarties sudarymo patvariojoje laikmenoje turistui pateikia sutarties kopiją arba sutarties patvirtinimą.

8. ASMENS DUOMENŲ APSAUGA

8.1. Teikdamas turizmo paslaugas kelionių organizatorius, kaip duomenų valdytojas, renka ir tvarko turistų ir su juo kartu keliaujančių asmens duomenis, pateikiamus

sutarties pasirašymo metu bei kitus su turizmo paslaugų teikimu susijusius duomenis. Šie duomenys yra tvarkomi sutarties sudarymo ir vykdymo pagrindu, taip pat vykdamas kelionių organizatoriui taikomas teisės aktų reikalavimus ir siekiant teikti turizmo paslaugas. Atsisakius pateikti šiuos duomenis kelionių organizatorius turi teisę atsisakyti sudaryti sutartį.

8.2. Duomenis kelionių organizatorius tvarko teisės aktų nustatyta terminą arba tiek, kiek yra būtina tvarkymo tikslams pasiekti. Duomenys gali būti perduoti kelionių organizatoriaus grupės įmonėms, taip pat partneriams, paslaugų teikėjams ar kitiems tretiesiems asmenims tiek, kiek tai yra būtina sutarties ar kelionių organizatoriaus teisinių pareigų vykdymui, įskaitant duomenų perdavimą į trečiąsias valstybes, esančias už Europos Ekonominės Erdvės ribų, kuriose gali būti taikomi mažesni reikalavimai duomenų apsaugai. Kelionių organizatorius deda pagrįstas pastangas siekiant užtikrinti tinkamas duomenų apsaugos priemones.

8.3. Turistas turi teisę prašyti, kad kelionių organizatorius leistų susipažinti su tvarkomais jo asmens duomenimis ir juos ištaisyti arba ištrinti, arba apribotų duomenų tvarkymą, teisę nesutikti, kad duomenys būtų tvarkomi, taip pat teisę į duomenų perkliamumą ir teisę pateikti skundą priežiūros institucijai.

8.4. Turistas, pateikdamas kitų turistų asmens duomenis, tame tarpe vaikų ir (ar) specialiųjų kategorijų asmens duomenis patvirtina, kad asmuo arba teisėtas jo atstovas (pavyzdžiui, vienas iš tėvų, globėjų) sutinka su tokiu duomenų teikimu ir tvarkymu, taip pat įsipareigoja pateikti jiems informaciją, nurodytą šioje sutartyje bei kelionių organizatoriaus viešai skelbiamoje Privatumo politikoje. Kelionių organizatorius turi teisę kreiptis į asmenį nurodytu telefono numeriu ar el. pašto adresu siekiant įsitikinti, kad toks sutikimas buvo duotas.

8.5. Daugiau apie informacijos apie asmens duomenų tvarkymą, duomenų subjekto teises ir jų įgyvendinimo tvarką galima rasti kelionių organizatoriaus viešai skelbiamoje Privatumo politikoje internete www.novaturas.lt, skyrelyje „Svarbi informacija“. Turistas patvirtina, kad susipažino su Privatumo politika.

Sutarties pasirašymas dar negarantuoja, jog turistų pasirinktam viešbučiui bus patvirtinta rezervacija. Nepatvirtinus rezervacijos turistui bus pranešta atskiru pranešimu. 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.

Užsienio valstybių, neturinčių bevizio režimo susitarimo su Lietuvos Respublika, 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 interneto svetainėje www.migracija.lt).

Šios organizuotos turistinės kelionės 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 - naudosis gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas.

Sutarties priedai: Katalogas arba kita kelionę aprašanti medžiaga arba pakeista programa ar kita kelionę aprašanti medžiaga/nuoroda į elektroninį dokumentą, Informacija ir patarimai keliaujantiems, informacija apie skrydį vykdančio oro vežėjo keleivių ir bagažo vežimo pagrindines sąlygas (jei perkama kelionė lėktuvu); bendrosios keleivių ir bagažo vežimo sąlygos, viešbučio aprašymas, papildomų paslaugų / akcijų aprašymas yra neatskiriami šios sutarties priedai.

Turistas yra informuotas apie kelionių organizatoriaus interneto svetainę www.novaturas.lt, kurioje yra pateikta su kelione susijusi informacija bei aukščiau išvardinti sutarties priedai. Turistas patvirtina, jog tokį informacijos pateikimą jis laiko tinkamu ir priimtiniu. Sutarties prieduose pateikta 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, imunoprofilaktikos reikalavimus, valiutų keitimą, valstybių sienų perėjimo, vizų gavimą tvarką, daiktų įvežimo apribojimus arba nuorodas į šią informaciją pateikiančias institucijas, informaciją, leidiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje (jei į kelionę nepilnamečiai vyksta vieni), kelionių organizatoriaus ar agentūros atstovų, jo telefoną ir kitus kontaktinius duomenis; informaciją apie skrydį vykdančio oro vežėjo keleivių ir bagažo vežimo pagrindines sąlygas (jei perka kelionę lėktuvu); apie galimybę sudaryti draudimo sutartis (medicininį išlaidų, neįvykusios kelionės rizikos, nelaimingų atsitikimų ir/ar kitas.

Turistui yra žinoma, kad atlikęs dalinį ar pilną mokėjimą už šią sutartimi užsakytas paslaugas, jis patvirtina, jog yra susipažinęs ir sutinka su šios sutarties sąlygomis, kurios taip pat yra skelbiamos ir kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje www.novaturas.lt.

Sutinku, jog mano pateikti asmens duomenys būtų naudojami NOVATURO rinkodaros tikslais _____

(turisto vardas, pavardė, parašas)

ŠALIŲ REKVIZITAI:

Kelionės organizatorių atstovaujantis kelionių pardavimo agentas / jo atstovas

Vardas, pavardė _____

Parašas _____

A.V.

Turistas, pasirašantis sutartį (pagrindinė sutarties šalis)

Vardas, pavardė _____

Turisto parašas _____

A.V.

STANDARTINĖS INFORMACIJOS TEIKIMO FORMA, KAI SUDAROMA ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIS

1. Ši forma yra privaloma kelionių organizatoriui ir (ar) kelionių pardavimo agentui, teikiant ikisutartinę standartinę informaciją, kai turistas įsigyja organizuotą turistinę kelionę.

2. Kelionių organizatorius ir (ar) kelionių pardavimo agentas iki organizuotos turistinės kelionės sutarties pasirašymo be formoje nurodytos ikisutartinės standartinės informacijos privalo turistui suteikti informaciją, nurodytą Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.748 straipsnio 1 dalyje.

Jeigu organizuotos turistinės kelionės sutartis sudaroma turistų duomenis perdavus kitam turizmo paslaugų teikėjui, šio punkto pirmoje dalyje nurodytą informaciją suteikia tiek, kiek ji yra susijusi su atitinkamomis jų teikiamomis organizuotos turistinės kelionės paslaugomis.

3. Formoje pateikiama informacija atitinka 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB, I priedo A, B, C dalyse nurodytų formų turinį.

STANDARTINĖS INFORMACIJOS FORMA

Jums siūlomas turizmo paslaugų derinys yra **organizuota turistinė kelionė** 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB (toliau – Direktyva (ES) 2015/2302).

Todėl Jūs galėsite naudotis visomis ES teisėmis, kurios taikomos organizuotoms turistinėms kelionėms. **AB „Novaturas“ bus visiškai atsakingas už tinkamą visos organizuotos turistinės kelionės vykdymą.**

Be to, kaip reikalaujama pagal įstatymus, AB „Novaturas“ turi reikiamą apsaugą, kad Jums būtų gražinti už organizuotą turistinę kelionę sumokėti pinigai ir, kai transporto paslaugos yra įtrauktos į organizuotą turistinę kelionę, būtų užtikrintas Jūsų repatrijavimas (grąžinimas į pradinę išvykimo vietą) tuo atveju, jeigu AB „Novaturas“ taptų nemokus.

Daugiau informacijos apie pagrindines teises pagal Direktyvą (ES) 2015/2302

Pagrindinės teisės pagal Direktyvą (ES) 2015/2302:

- Turistas turi gauti visą būtiną informaciją apie organizuotą turistinę kelionę prieš sudarant organizuotos turistinės kelionės sutartį.
- Kelionių organizatorius atsako už tai, kad visos į sutartį įtrauktos kelionės paslaugos būtų suteiktos tinkamai.
- Turistui nurodomas pagalbos telefono numeris arba kontaktinio centro duomenys, kuriais jis gali naudotis norėdamas susisiekti su kelionių organizatoriumi arba kelionių pardavimo agentu.
- Turistas gali perleisti organizuotą turistinę kelionę kitam asmeniui deramai apie tai pranešęs ir dėl to gali atsirasti papildomų išlaidų.
- Organizuotos turistinės kelionės kaina turistui gali būti padidinta tik esant šioms aplinkybėms:
- padidėja konkrečios išlaidos (padidėja turistų vežimo kaina dėl kuro ar kitų energijos šaltinių išlaidų, pasikeičia su į sutartį įtrauktų paslaugų susijusių mokesčių ar rinkliavų, kuriuos taiko tretieji asmenys, tiesiogiai nedalyvaujantys vykdant organizuotą turistinę kelionę, dydis, pasikeičia su organizuota turistine kelione susijusios valiutos keitimo kursas);
- tokia konkrečių išlaidų padidėjimo galimybė aiškiai numatyta sutartyje;
- apie tai turistas informuojamas likus ne mažiau kaip 20 dienų iki organizuotos turistinės kelionės pradžios.
- Jeigu kaina padidėja daugiau nei 8 % bendros organizuotos turistinės kelionės kainos, turistas gali nutraukti sutartį. Jeigu kelionių organizatorius pasilieka teisę didinti kainą, turistas turi teisę už organizuotą turistinę kelionę mokėti mažesnę kainą, jeigu sumažėja atitinkamos išlaidos.
- Turistas gali nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio ir visiškai susigrąžinti bet kokias sumokėtas sumas, jeigu labai pakeičiami bet kurie esminiai organizuotos turistinės kelionės elementai, išskyrus kainą. Jeigu iki organizuotos turistinės kelionės pradžios už organizuotą turistinę kelionę atsakingas kelionių organizatorius organizuotą turistinę kelionę atšaukia, turistas tam tikrais atvejais turi teisę susigrąžinti sumokėtus pinigus ir teisę į žalos atlyginimą.
- Turistas gali nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį iki organizuotos turistinės kelionės pradžios nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio išimtinėmis aplinkybėmis, pavyzdžiui, jeigu kelionės tikslo vietoje esama rimtų saugumo problemų, galinčių padaryti poveikį organizuotai turistinei kelionei.
- Turistas gali bet kuriuo metu iki organizuotos turistinės kelionės pradžios nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį sumokėjęs tinkamą ir pagrįstą sutarties nutraukimo mokestį.
- Jeigu iki organizuotos turistinės kelionės pradžios esminės organizuotos turistinės kelionės paslaugos negali būti suteiktos taip, kaip susitarta, turistui be papildomų išlaidų turi būti pasiūlytos tinkamos alternatyvos. Turistas gali nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį nemokėdami sutarties nutraukimo mokesčio, kai paslaugos nevykdomos pagal sutartį ir taip daromas didelis poveikis organizuotos turistinės kelionės vykdymui, o kelionių organizatorius neišsprendžia problemos.
- Turistas turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) žalos atlyginimą, kai organizuotos turistinės kelionės paslaugos neteikiamos arba jos teikiamos netinkamai.
- Jei turistui kyla sunkumų, kelionių organizatorius turi suteikti pagalbą.
- Kelionių organizatoriaus nemokumo atveju turisto už organizuotą turistinę kelionę sumokėtos sumos bus gražinamos. Jeigu kelionių organizatorius tampa nemokus prasidėjus organizuotai turistinei kelionei, į kurią yra įtrauktos ir transporto paslaugos, garantuojamas turisto repatrijavimas.
- AB „Novaturas“ pasirūpino apsauga nemokumo atveju apsidrausdamas ADB „Gjensidige“ filiale Lietuvoje.
- Turistas gali kreiptis į kompetentingą instituciją – Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, el.p. tarnyba@vvtat.lt, tel. +370 5 262 6751, jeigu dėl AB „Novaturas“ nemokumo atsakoma suteikti paslaugas.

Direktyvą (ES) 2015/2302 galima rasti:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

Turistas, pasirašantis sutartį

Turisto parašas _____

Vardas, pavardė _____

**ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES IŠANKSTINIO PIRKIMO AKCIJOS SĄLYGOS
(2025-2026 m. žiemos poilsinėms kelionėms lėktuvu, galioja nuo 2025-10-14 iki 2025-12-31)**

1. Užsisakę kelionę iš anksto:

- 1.1. Pradinė įmoka 20% asmeniui užsakant kelionės paketą užsakomaisiais ir reguliariais skrydžiais į žiemos poilsio keliones.
- 1.2. Galutinės sumos apmokėjimo terminas, vykstant į poilsio keliones lėktuvu - ne vėliau nei 21 diena iki išvykimo.
- 1.3. Keleivio vardo keitimas - įsigijus žiemos poilsinę kelionę lėktuvu akcijos metu, turėsite galimybę vieną kartą pakeisti vieną keliautoją kitu keliautoju nemokamai, bet ne vėliau negu likus 14 dienų iki išvykimo, jei toks keitimas yra įmanomas (standartinė kaina 50 eur / asm.) *
- 1.4. „Gold Flex“ - auksinė galimybė keisti kelionę, suteikiama nemokamai (standartinė kaina 25 eur / asm.) **
- 1.5. „Gold Flex Premium“ – pagerinta auksinė galimybė keisti kelionę už specialią kainą – 9 eur/asm. (standartinė kaina 34 eur/asm.) poilsinei žiemos kelionei. ***
- 1.6. „Goldflex Multiple“ - daugkartinė auksinė galimybė keisti kelionę – akcijos metu galėsite įsigyti už 9 eur asmeniui vykstant į poilsinės kryptis (standartinė paslaugos kaina – 34 eur/asm.).****

2. Akcijos galiojimo terminas:

- 2.1. Išankstinio pirkimo nuolaidos ir sąlygos taikomos 2025-2026 m. žiemos poilsinėms kelionėms lėktuvu, įsigytoms **nuo 2025-10-14 iki 2025-12-31 (įmtinai).**

3. Išankstinio pirkimo akcijos sąlygos:

- 3.1. Jei klientas poilsinės kelionės atsisako iki galutinio mokėjimo termino, jo sumokėta 20% pradinė įmoka už žiemos sezono poilsio kelionę, laikoma atlyginimu kelionių organizatoriui už kelionės užsakymo sukūrimą ir aptarnavimą ir turistui nėra grąžinama organizuotos turistinės kelionės sutarties nutraukimo atveju. Jei klientas kelionės atsisako po galutinio mokėjimo termino, taikomos organizuotos turistinės kelionės sutarties 2.2 punkte esančios nutraukimo sąlygos. Likusi kainos dalis už poilsio kelionę turi būti sumokėta likus 21 diena iki išvykimo. Jei iki poilsio kelionės pradžios liko mažiau kaip 21 diena, visa kelionės kaina turi būti sumokėta iš karto, t. y. organizuotos turistinės kelionės sutarties pasirašymo (sudarymo) dieną.
- 3.2. Išankstinio pirkimo akcijos sąlygos nebetaikomos, jei pasibaigus išankstinio pirkimo akcijos galiojimo laikotarpiui keičiama kelionė ar atitinkama turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlyga.

4. *,„Keleivio vardo keitimas“ nemokamai (standartinė kaina 50 eur / asm.)

- 4.1. Keliautojas, įsigijęs žiemos poilsinę kelionę lėktuvu akcijos metu, turės galimybę vieną kartą pakeisti vieną keliautoją kitu keliautoju nemokamai, bet ne vėliau negu likus 14 dienų iki išvykimo, jei toks keitimas yra įmanomas.
- 4.2. Keičiant keliautoją išlaikomos kelionės užsakymo metu galiojančios kainos ir sąlygos.
- 4.3. Jei keičiant keliautoją, keičiasi kambario tipas, apgyvendinimo tipas, ar bet kuri kita sutarties sąlyga, kelionės kaina perskaičiuojama pagal kelionės keitimo dieną galiojančias kainas ir sąlygas.
- 4.4. Nemokamo vieno keliautojo vardo ir pavardės keitimo galimybė negalioja vienviečiams kambariams, netaikoma egzotinėms poilsinėms ir pažintinėms kelionėms ar skrydžio bilietams, nestandartiniais kelionių paketams.

5. **,„Gold Flex“ auksinė galimybė keisti kelionę nemokamai (standartinė kaina – 25 eur / asmeniui)

- 5.1. Turistas, įsigijęs „Gold Flex“ auksinę galimybę keisti kelionę, turės galimybę vieną kartą pakeisti kelionės datą, trukmę, viešbutį, kambario tipą, kelionės kryptį ir/ar sezoną nemokamai, bet ne vėliau nei likus 21 dienai iki išvykimo į poilsinę kelionę lėktuvu.
- 5.2. Keičiant kelionę, kelionė keičiama pagal kelionės keitimo dieną galiojančias kainas ir sąlygas.
- 5.3. Keliaujančių asmenų skaičiaus bei asmenų vardų ir pavardžių keisti negalima.
- 5.4. Keisti kelionę galima tik į kitą poilsio, slidinėjimo ar egzotinio poilsio kelionę lėktuvu, aprašytą www.novaturas.lt.
- 5.5. Paslauga netaikoma nestandartiniais kelionės paketams.
- 5.6. „Gold Flex“ paslauga galima pasinaudoti tik vieną kartą iki išvykimo. Jei turistas jau pasinaudojo „Gold Flex“ paslauga ir keitė kelionės datą, trukmę, viešbutį, kambario tipą, kelionės kryptį ir/ar sezoną nemokamai, tokiu atveju naujoms sudarytoms turizmo paslaugų sutartims, kurios buvo sudarytos pasinaudojant pirminės organizuotos turistinės sutarties „Gold Flex“ sąlygų pagrindu, antrą kartą nemokamas kelionės datos, trukmės, viešbučio, kambario tipo, kelionės krypties ir/ar sezono keitimas negalimas.

6. *,„Gold Flex Premium“ pagerinta auksinė galimybė keisti kelionę - speciali kaina 9 eur / asm. (standartinė kaina 34 eur / asm)**

- 6.1. Turistas, įsigijęs „Gold Flex Premium“, turės galimybę vieną kartą pakeisti kelionės datą, trukmę, viešbutį, kambario tipą, kelionės kryptį ir/ar sezoną nemokamai, ne vėliau nei likus 7 dienoms iki išvykimo į poilsinę kelionę lėktuvu.
- 6.2. Keičiant kelionę, kelionė keičiama pagal kelionės keitimo dieną galiojančias kainas ir sąlygas.
- 6.3. Paslauga privalo būti pridėta visiems asmenims esantiems rezervacijoje.
- 6.4. Paslauga prie užsakymo gali būti pridėta tik užsakymo sukūrimo metu.
- 6.5. Keliaujančių asmenų skaičiaus bei asmenų vardų ir pavardžių keisti negalima.
- 6.6. Keisti kelionę galima tik į kitą poilsio, slidinėjimo ar egzotinio poilsio kelionę lėktuvu, arba Y klasės bilietus, kaip aprašyta www.novaturas.lt.
- 6.7. Paslauga netaikoma nestandartiniais kelionės paketams.

7. ** Goldflex Multiple“ – daugkartinė auksinė galimybė keisti kelionę – tik už 9 eur asmeniui akcijos laikotarpiu į poilsio kryptis (reguliari kaina – 34 eur/asm)**

- 7.1. Turistas, įsigijęs „Goldflex Multiple“ turės galimybę daug kartų pakeisti kelionės datą, trukmę, viešbutį, kambario tipą, kelionės kryptį ir/ar sezoną nemokamai, ne vėliau nei likus 21 dienai iki išvykimo į poilsinę kelionę lėktuvu, tiek vasaros, tiek žiemos poilsio kelionių ribose.
- 7.2. Keičiant kelionę, kelionė keičiama pagal kelionės keitimo dieną galiojančias kainas ir sąlygas.
- 7.3. Paslauga privalo būti pridėta visiems asmenims, esantiems rezervacijoje.
- 7.4. Paslauga gali būti užsakyma tik užsakymo sukūrimo metu, vėliau negali būti atskirai užsakoma.
- 7.5. Keliaujančių asmenų skaičiaus bei asmenų vardų ir pavardžių keisti negalima.
- 7.6. Keisti kelionę neribotai galima tik į kitą poilsio kelionę lėktuvu, kaip aprašyta www.novaturas.lt. Pakeitus kelionę į slidinėjimo, egzotinio poilsio kelionę, paslaugos galiojimas nebetaikomas.
- 7.7. Paslauga netaikoma egzotinėms poilsio kelionėms, slidinėjimo kelionėms, nestandartiniais kelionės paketams.
- 7.8. „Goldflex Multiple“ panaudojimas gali būti apribotas tam tikriems kambarių tipams, kambariai, kuriems negalios „Goldflex“ yra indikuoti priešais Novaturo internetinėje svetainėje.

8. Bendros nuostatos

- 8.1. Šios akcijos sąlygos yra specialiosios turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygų atžvilgiu. Turizmo paslaugų teikimo sutarties nuostatos taikomos ta apimtimi, kiek šalių tarpusavio teisinių santykių nereguliuoja akcijos sąlygos.
- 8.2. Šios išankstinio pirkimo akcijos sąlygos taikomos **nuo 2025-10-14 iki 2025-12-31 (įmtinai)** įsigytoms 2025-2026 m NOVATURO žiemos poilsio kelionėms lėktuvu.

Šios išankstinio pirkimo akcijos sąlygos privalomos kelionių organizatoriui ir visiems turistams. Turistas patvirtina, kad nuodugniai susipažino su pateiktomis akcijos sąlygomis ir jas suprato bei informavo kitus turistus - naudos gavėjus apie akcijos sąlygas.

Turistas, pasirašantis sutartį

Vardas, pavardė _____

Parašas _____

ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES PRIEDAS
GRUPĖS NUOLAIDOS SĄLYGOS
(2025-2026 metų žiemos poilsio kelionėms, galioja nuo 2025-10-14 iki 2025-12-31)

1. Užsisakę kelionę grupei už poilsines keliones lėktuvu mokėsite pigiau (6-15 asmenų grupėms), priklausomai nuo grupės dydžio.
2. Akcijos galiojimo terminas: grupės nuolaidos sąlygos taikomos NOVATURO 2025-2026 m. žiemos poilsinėms kelionėms lėktuvu, užsisakant kelionę **nuo 2025-10-14 iki 2026-04-30** (imtinai), užsisakant kelionę ne vėliau nei likus 30 dienų iki išvykimo.
3. Grupinės nuolaidos taikymo sąlygos:
 - 3.1. Grupinė nuolaida taikoma, kai perkantys kelionę turistai užsakymo padarymo dieną informuoja kelionių organizatorių arba juos aptarnaujantį kelionių pardavimo agento atstovą (arba konsultantą, perkant kelionę internetu), kad keliauja su grupe.
 - 3.2. Nuolaidos dydis vienam asmeniui priklauso nuo grupės dydžio:
 - (1) 6-7 asmenų grupė – 2% nuolaida asmeniui;
 - (2) 8-9 asmenų grupė – 2,5% nuolaida asmeniui;
 - (3) 10-15 asmenų grupė – 3% nuolaida asmeniui.
 - (4) 16 ir daugiau asmenų grupė – kainos ir sąlygos pateikiamos pagal atskirą užklauso formą [GRUPĖS UŽKLAUSA \(office.com\)](https://office.com).
 - 3.3. Grupinė nuolaida galioja **nuo 2025-10-14 iki 2025-12-31** (imtinai) įsigytoms NOVATURO 2025-2026 m. žiemos poilsio kelionėms lėktuvu.
 - 3.4. Grupinė nuolaida negalioja užsisakant tik skrydžio bilietus.
 - 3.5. Grupinė nuolaida taikoma kiekvienam grupės asmeniui nuo galiojančių kainų (t.y. nuo išankstinių, specialių pasiūlymų ir kt.) visos grupės užsakymo pateikimo metu, jeigu iki išvykimo yra likę ne mažiau kaip 30 dienų iki kelionės pradžios.
 - 3.6. Nuolaidos nesumuojamos.
 - 3.7. Asmens anuliavimo atveju grupėje, grupinė nuolaida kitiems grupės dalyviams bus perskaičiuojama pagal aktualų keliaujančių asmenų skaičių.
 - 3.8. 16 ir daugiau asmenų grupėms kainos ir sąlygos pateikiamos pagal atskirą užklauso formą. Rinkos kaina gali būti netaikoma.
4. Sąvokos:
 - *Grupė - tai grupė žmonių, keliaujančių tomis pačiomis datomis bei apsistojančių tame pačiame viešbutyje, užsisakiusių kelionę vienu metu;*
 - *Asmuo - žmogus nuo 2 metų amžiaus, kuriam skiriama vieta lėktuve (kūdikiams iki 2 metų vieta lėktuve neskiriama).*
5. Šios akcijos sąlygos yra specialiosios organizuotos turistinės kelionės sutarties sąlygų atžvilgiu. Organizuotos turistinės kelionės sutarties nuostatos taikomos ta apimtimi, kiek šalių tarpusavio teisinių santykių nereguliuoja šios akcijos sąlygos.

Šios grupės nuolaidos sąlygos privalomos kelionių organizatoriui ir visiems turistams. Turistas patvirtina, kad nuodugniai susipažino su pateiktomis akcijos sąlygomis ir jas suprato bei informavo kitus kartu keliaujančius turistus - naudos gavėjus apie akcijos sąlygas.

Turistas, pasirašantis sutartį

Vardas, pavardė _____

Parašas _____

ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES PRIEDAS
PAGRINDINĖS KELEIVIŲ IR BAGAŽO VEŽIMO UŽSAKOMAISIAIS
SKRYDŽIAIS SĄLYGOS

1. Svarbi informacija

Keleivio ir bagažo vežimo sąlygos yra nustatytos: a) Biliete, b) Bendrosiose vežėjo keleivių ir bagažo vežimo sąlygose; c) šiose Pagrindinėse keleivių ir bagažo vežimo sąlygose ir d) kitose oro vežėjo taisyklėse, apie kurias Kelionės organizatorius informuoja keleivio prašymu. Šios Pagrindinės keleivių ir bagažo vežimo sąlygos yra neišsamios, todėl būtina susipažinti su visais keleivio ir bagažo vežimo sąlygas nustatančiais dokumentais. Esant prieštaravimui tarp šių Pagrindinių keleivių ir bagažo vežimo sąlygų ir kitų keleivio ir bagažo vežimo sąlygas nustatančių dokumentų, taikomos šios Pagrindinės keleivių ir bagažo vežimo sąlygos tiek, kiek konkrečiai numatyta šiose sąlygose.

2. Registracijos terminas

Registracijos terminas prasideda 2 val. prieš nustatytą išvykimo laiką ir baigiasi 40 min. iki nustatyto išvykimo laiko. Kai kuriems skrydžiams gali būti nustatytas ir ankstesnis registracijos pabaigos laikas, kuris yra nurodomas elektroninio bilieto keleivio skrydžio informacijoje.

3. Užsakomojo skrydžio išvykimo ir atvykimo laikai

Išvykimo laikas bus nurodytas Bilieto From/Iš ir To/I eilutėse Time/Laikas stulpelyje arba keleivio elektroninio bilieto skrydžio informacijoje. Tikslus atvykimo laikas nefiksuojamas. Primename, kad tvarkaraštyje, biliete ir (ar) elektroninio bilieto keleivio skrydžio informacijoje nurodytas užsakomojo skrydžio išvykimo laikas iki faktinės kelionės datos gali keistis. Oro vežėjas jų negarantuoja ir jie nėra oro vežėjo ir/ar kelionių organizatoriaus įsipareigojimas keleiviui.

4. Oro vežėjas

Skrydį vykdančio oro vežėjo pavadinimas yra nurodytas Jūsų organizuotos turistinės kelionės sutartyje. Nei viena iš kelionių organizatoriaus pasitelktų vežimo oru kompanijų nėra įrašyta į 2006 m. kovo 22 d. Komisijos reglamento (EB) Nr. 474/2006, sudarančio oro vežėjų, kuriems taikomas Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento (EB) Nr. 2111/2005 II skyriaus nurodytas draudimas vykdyti veiklą Bendrijoje, Bendrijos sąrašą, pagrindu sudarytą oro vežėjų, kuriems taikomas draudimas vykdyti veiklą Bendrijoje, sąrašą.

5. Bilieto tarifo sąlygos

Bilietas yra negražintinas, t.y. keleivis neturi teisės gražinti bilieto oro vežėjui ar kelionių organizatoriui reikalaujamas už jį sumokėtų pinigų. Esant galimybei, atskiru susitarimu tarp kelionių organizatoriaus ir keleivio gali būti keičiamas skrydžio bilietas (data, keleivio duomenys ir pan.). Skrydžio bilieto keitimo atveju (jeigu galima) taikomas bilieto keitimo priemokos mokestis, kuris yra ne mažesnis nei 60 Eur. Bilieto keitimo priemokos mokestis gali būti ir didesnis nei 60 Eur atsižvelgiant į datą, laiką, likusį iki kelionės pabaigos, bilieto klasę ir pan. Dėl tikslaus bilieto keitimo priemokos mokesčio dydžio teiraukitės Jums priskirto kelionių pardavimo agento. **SVARBU!** Skrendant su reguliariojo skrydžio vežėju, nusipirkus bilietą (ar kelionės paketą) į abi puses (abiems skrydžio segmentams) ir nepanaudojus vieno skrydžio segmento – kitas skrydžio segmentas anuliuojamas automatiškai, už jį pinigai nėra grąžinami.

6. Bagažo turinio ir kiekio apribojimai

Keleivio Bagaže (registruotame ir neregistruotame bagaže) neturi būti:

- daiktų, kurie gali kelti pavojų orlaivii arba orlaivyje esantiems asmenims ir turtui, nurodytus Tarptautinės civilinės aviacijos organizacijos (ICAO) Saugaus pavojingų krovinių vežimo oro transportu techninėse instrukcijose bei Tarptautinės oro transporto asociacijos (IATA) Pavojingų prekių vežimo taisyklėse ir Vežėjo nuostatose (detalesnė informacija pateikiama Jūsų prašymu);
- daiktų, kuriuos draudžia vežti bet kurioje išvykimo ar atvykimo šalyje galiojantys įstatymai, nutarimai ar įsakymai;
- gyvūnų, išskyrus atvejus numatytus Bendrosiose vežėjo keleivių ir bagažo vežimo sąlygose ir (arba) Bendrosiose vežėjo keleivių ir bagažo vežimo užsakomaisiais skrydžiais sąlygose;
- daiktų, kuriuos oro vežėjas pagrįstai laiko netinkamais vežimui dėl jų svorio, dydžio, formos ar savybių, arba dėl to kad jie yra pavojingi ir nesaugūs, arba yra dūžtantys ar gendantys, be kitų aplinkybių, atsižvelgiant į gabenančio orlaivio tipą.

Jeigu Keleivis nėra tikras, ar tam tikri daiktai gali būti VEŽAMI orlaiviu ir kaip jie turi būti supakuoti, BŪTINA susisiekti su ORO VEŽĖJU IR/ARBA Kelionės organizatoriumi.

7. Neregistruotas bagažas

Keleivių saugumui bei patogumui užtikrinti į orlaivio saloną keleivis gali pasiimti 1-ną vienetą neregistruoto bagažo, kurio matmenys neviršija:

- Aviakompanijos “Avion Express” skrydžiams: 55x45x25 cm ir kuris sveria ne daugiau kaip 8 kg.
 - Aviakompanijos „GetJet “ skrydžiams : 55x40x20 cm ir kuris sveria ne daugiau kaip 5 kg.
 - Aviakompanijos „airBaltic“ skrydžiams:55x40x23, kuris sveria ne daugiau kaip 8 kg.
- Orlaivio salone leidžiama nemokamai vežtis šiuos daiktus: nedidelę rankinę, literatūros skaityti skrydžio metu, kūdikio krepšį, maisto kūdikiui skrydžio metu, palta ar apsiaustą, skėtį, vaikščiavimo lazda ar ramentus, nedidelį fotoaparata ar žiūronus. Į orlaivio saloną galima įsinešti ribotą kiekį keleiviui būtinų vaistų ir tualetų reikmenų, pvz. kosmetines priemones ir spirituotus vaistus ir kt. Išvykstant iš ES valstybės narės, Islandijos, Norvegijos ar Šveicarijos leidžiama vežtis skysčių ne didesniuose nei 100 ml talpos induose, sudėtuose į vieną plastikinį maišelį, kurio bendra talpa neviršija 1 litro. Plastikinis maišelis turi būti skaidrus ir uždaromas. Dėl saugumo rankiniame bagaže neleidžiama turėti aštrių daiktų – peilių, žirklių, kamščiatriukių, mezgimo virbalų, pincetų, golfo lazdu, pačiųjų ir pan.

8. Registruotas bagažas

Keleivis užsakomuoju skrydžiu nemokamai gali vežti tiek registruoto bagažo, kiek nurodyta Bilieto From/Iš ir To/I eilutėse Allow/Leistinas, kg stulpelyje arba elektroninio bilieto keleivio skrydžio informacijoje. Kelionių organizatorius informuoja apie mokestį taikomą registruoto bagažo perviršio atveju. Tačiau bet kokių atvejų vieno bagažo vieneto svoris negali viršyti 32 kg. Registruotas bagažas paliekamas registracijos stalo darbuotojui.

Keleivio tapatybė patikrinama prie registracijos stalo ir prie įlaipinimo vartų, prie bagažo pritvirtinamos etiketės. Priimami tik tinkamai uždaryti lagaminai, krepšiai ar kitas bagažas. Keleivis gali vežti šiuos daiktus nemokamai ir jie nėra įskaičiuojami į nemokamo registruojamo bagažo svorį: (1) Sulankstomą vaikišką vežimėlį ar kūdikio lopšį (skrendantiems su kūdikiu, t.y. vaikui iki dviejų metų); (2) Sulankstomą invalido vežimėlį. Dėl informacijos apie į nemokamo registruoto bagažo svorį įskaičiuojamus daiktus (pavyzdžiui, slidinėjimo, nardymo įrangą, kitą sportinį inventorių ir kita) kreipkitės į oro vežėją arba kelionės organizatorių. Oro vežėjas NEREKOMENDUOJA registruotame bagaže vežti dūžtančių ir gendančių daiktų, o taip pat pinigų, juvelyrinių dirbinių, vertybinių popierių arba kitų vertybių, susijusių pavyzdžių, komercinių dokumentų, pasų ar kitų asmens dokumentų, vaistų, fotoaparataų, vaizdo kamerų ar jų komplektuojančių dalių ir kitų elektronikos prietaisų. Už šių daiktų gabenimą registruotame bagaže oro vežėjas neatsako ir bagažo praradimo atveju šių daiktų vertė nebus kompensuota.

9. Oro vežėjo atsakomybė

Oro vežėjo atsakomybė nustatoma Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12 d., 1955 m. Hagos Protokolo apie Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12 d., pakeitima, 1999 gegužės 28 d. Monrealio Konvencijos dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo ir 2002 m. gegužės 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento Nr. 889/2002, iš dalies pakeičiančio Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2027 dėl oro vežėjo atsakomybės nelaimingų atsitikimų atveju, nustatyta tvarka.

10. Būtinai keleivio dokumentai

Keleivis privalo turėti visus kelionei reikalingus dokumentus (pasą, vizą, iškvietimą ar/ir kt.). Kai kuriose pasaulio šalyse reikalaujama, kad įvažiuodamas keleivis turėtų turėti tam tikrą pinigų sumą ir/ar bilietą kelionei tęsti arba bilietą skrydžiui atgal. Vežėjas neprisiima atsakomybės už nesklendumus, įskaitant patirtų nuostolių atlyginimą, kilusių dėl kelionės dokumentų. **NEPAMIRŠKITE:**

• Kelionės dokumentų; • Paso; • Vizos;	• Draudimo; • Viešbučio kupono; • Užsienio valiutos; • Mokėjimo kortelių;	• Atspausdintos keleivio elektroninio bilieto skrydžio informacijos;
--	--	--

11. Draudžiamų bagaže vežti daiktų sąrašas

Saugumo sumetimais, DRAUDŽIAMA vežti (tiek lėktuvo salone kaip neregistruotą bagažą, tiek kaip registruotą bagažą) šiuos daiktus:

• sprogmenis (pav.: amuniciją, fejerverko ar signalines raketas);	• radioaktyvias medžiagas
• degias skystas ar kietas medžiagas (pav.: dujas žiebtuvėliams, degtukus, dažus, skiediklius, degiklius, kietą kurą, kitus greitai užsidegančius daiktus, savaime užsidegančios medžiagas; medžiagas, kurios reaguodamos su vandeniu skleidžia degias dujas ir kt.);	• korozines medžiagas (t.y. rūgštis, šarmus, baterijas su skystu elektrolitu, gyvsidabrij); • kitus daiktus, tokius kaip imagnetintas, kenksmingas, pykinančias ar erzinančias medžiagas;
• degias, nedegias ir nuodingas suslėgtas dujas (pav.: ašarines dujas, dujų šviestuvus, butano, propano, kempingo dujas, deguonies balionus);	• daiktus, kurių gabenimas yra uždraustas įstatymais, vyriausybės arba reguliavimo tvarka, kuriuos išleido šalys arba valstijos, iš kurių, į kurias ar virš kurių norima gabenti daiktus;
• dokumentų bylos ir aplankai su instaliuotomis apsaugos sistemomis;	• daiktus, kurie dėl savo apimties ir (arba) svorio negali būti pakrauti į keleivinį lėktuvą;
• oksiduojančias medžiagas (pav. balinančias medžiagas, peroksidad);	• daiktus, skleidžiančius aštrų kvapą;
• nuodingas ar infekcines medžiagas (pav. arseniką, cianidus, kai kuriuos insekticidus);	• tarp bagažo esančius maisto produktus, dėl kurių gali būti sugadintas kitas bagažas.

Pavyzdžių ir rinkinių sudėtyje gali būti uždraustų daiktų, todėl būtina turėti informaciją apie turinį siekiant įtikinti, kad pavyzdžiai/rinkiniai gali būti vežami kaip bagažas.

12. Daiktai, kuriuos DRAUDŽIAMA vežti rankiniame bagaže:

Šaunamuosius ginklus ir jų kopijas (pav.: šratiniai šautuvai; oriniai pistoletai; šratiniai ginklai; graižtviniai ginklai; katapultos; harpūnai ir žeberklai; humaniškos gyvūnų sunaikinimo priemonės; ugnies gesintuvai; signaliniai pistoletai; startiniai pistoletai; šaunamųjų ginklų tikslios kopijos ar imitacijos; visų tipų žaisliniai ginklai; sudedamos šaunamųjų ginklų dalys (išskyrus teleskopinius stebėjimo prietaisus ir optinius taikiklius); smulkas kalibro pistoletai; tazeriai; elektrošoko įrenginiai, naudojami kontaktiniam gyvulių varymui; elektrošoko įrenginiai; žiebtuvėliai, savo forma primenantys šaunamuosius ginklus; paslėpti ir užmaskuoti šaunamieji ginklai) smailius ginklus ir aštriabriaunius daiktus, kuriuos naudojant galima sužeisti - durklus, peilius, ir kitus pavojingus ar taip atrodančius daiktus (pav.: kirviai ir kirvukai; strėlės ir smiginio strėlytės; alpinistų batų kapliukai; ledo kirvukai ir kirtikliai; pačiužos; peiliai, fiksuojančia ar išmetama geležte - bet kokio ilgio asmenimis; peiliai, įskaitant ir apeiginius peilius, kurių asmenys ilgesni nei 6 cm, padaryti iš metalo arba iš kitokios medžiagos, tačiau pakankamai tvirti, kad būtų galima traktuoti potencialiais ginklais; mėsos kapoklės; atviri skustuvai; kardai; skalpeliai; žirkklės, kurių asmenys ilgesni nei 6 cm; slidžių lazdos; kalavijai ir špagos; svaidsomosios žvaigždės; įrankiai amatui, kurie gali būti panaudoti kaip smailūs ar aštrūs ginklai, pvz. gražtai, peiliukai dėžėms pjaustyti, kišeniniai peiliukai, visų tipų pjūklai, atsuktuvai, laužtuvai, plaktukai, replės, veržliarakčiai). Bukus įrankius, galinčius sužaloti (pav.: beisbolo lazdos; vėždai; kuokos; softbolo lazdos; kriketo lazdos; golfo lazdos; ledo ritulio lazdos; lakroso lazdos; biliardo, pulo ar snukerio lazdos; kovos menų reikmenys). Apribojimai taikomi vežant atsargines ličio baterijas rankiniame bagaže:Atsargines ličio baterijas, pavyzdžiui, nešiojamųjų kompiuterių ir DVD grotuvų pakraunamos baterijas ir ličio AA dydžio baterijas, leidžiama vežti TIK RANKINIAME BAGAŽE. Skrendant DRAUDŽIAMA naudoti prietaisus, turinčius antenas, naudojančius daug energijos ar lazerinius įtaisus.

ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES PRIEDAS **INFORMACIJA IR PATARIMAI KELIAUJANTIEMS**

INFORMACIJA APIE KELIONĘ

Pasas

Į užsienį galima vykti tik turint galiojantį pasą. Pasas, kurio galiojimo terminas baigiasi kelionės metu, laikomas negaliojančiu. Reikalaujama, kad turistų pasas galiojotų ne trumpiau kaip 6 mėnesius skaičiuojant nuo kelionės pabaigos dienos (Turkija, Egiptas, Tunisas, Juodkalnija, Albanija, Seišeliai, Indonezija (Balis) ir kt. ne ES ir valstybės), kai kuriais atvejais gali būti reikalaujama ir 12 mėnesių galiojančio paso. Patariama tai išsiaiškinti prieš išvykstant ir, esant reikalui, pasikeisti pasą ir prisitęsti jo galiojimo laiką. Tikslesnę informaciją apie tai gali suteikti migracijos tarnybos. Atkreipiame dėmesį, kad vaikų asmens dokumentai galioja trumpesnį laiką (2-5 metus), todėl ruošdami vaiką kelionei tėvai (globėjai) turėtų atkreipti dėmesį į jo paso galiojimo laiką.

Lietuvos Respublikai prisijungus prie Šengeno erdvės, nuo 2008 m. kovo 30 d. yra panaikinama oro sienų pasų kontrolė, todėl kertant **Šengeno valstybių narių vidaus sienas** Lietuvos piliečiams nebereikia pateikti kontrolei paso. Valstybių, prisijungusių prie Šengeno erdvės, sąrašą bei daugiau informacijos apie Šengeno erdvę galiojančią tvarką galite rasti Lietuvos Respublikos Užsienio reikalų ministerijos svetainėje internete: <http://www.urm.lt>. Pažymėtina, kad pasų kontrolės panaikinimas jokių būdu nereiškia, jog judėjimas Šengeno erdvėje yra prilyginamas judėjimui vienoje valstybėje narėje be kelionės ar tapatybės dokumento. Šengeno šalių teisėsaugos institucijų atstovai, vadovaudamiesi nacionalinių teisės aktų pagrindu, turi teisę savo šalies teritorijoje patikrinti asmens tapatybę, todėl **keliaujantis asmuo privalo asmens dokumentą turėti su savimi**. Be to, valstybės narės pasilikio sau teisę tam tikram laikui sugrąžinti kontrolės pasienyje procedūras, jeigu kiltų grėsmė jų saugumui ar viešajai tvarkai. Pasienio kontrolė gali būti atkurta ir masinių tarptautinių sporto renginių metu.

Sienų kirtimo ir pasų kontrolės tvarka Šengeno erdvei nepriklausančių valstybių piliečiams (ne Lietuvos piliečiams) bei asmenims, neturintiems pilietybės, yra kitokia. Informacijos apie šią tvarką galite rasti Lietuvos Respublikos Užsienio reikalų ministerijos svetainėje: <http://www.urm.lt> arba teirautis atitinkamos šalies ambasadoje ar konsulate.

Pasą ir kitus asmens dokumentus kelionės metu ypatingai saugokite. Praradus pasą ar kitus asmens dokumentus, taip pat juos sugadinus, nedelsiant informuokite apie tai NOVATURO atstovą. Praradus pasą ar jį sugadinus, turi būti išduotas asmens grįžimo dokumentas. Jis išduodamas Užsienio reikalų ministro 2008 m. birželio 18 d. įsakymo Nr. V-141 „Dėl Asmens grįžimo pažymėjimo išdavimo ir įforminimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ nustatyta tvarka, todėl jo išdavimas gali užtrukti, ypač jei užsienio šalyje nėra Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės ar konsulato. Asmens grįžimo pažymėjimas yra skirtas tik grįžimui į kilmės šalį, todėl su juo vykti į kitas valstybes negalima. Išlaidas, susijusias su asmens grįžimo pažymėjimo išdavimu bei grįžimu į kilmės šalį, taip pat išlaidas už papildomai praleistą laiką užsienio šalyje apmoka pats turistas.

Vizos

Valstybių, į kurias vykstant Lietuvos piliečiams nereikia vizos, sąrašą galite rasti Lietuvos Respublikos Užsienio reikalų ministerijos svetainėje: <http://www.urm.lt>. Tarp šių šalių yra Graikijos Respublika, Ispanijos Karalystė, Italijos Respublika, Portugalijos Respublika, Bulgarijos Respublika, Juodkalnijos Respublika, Kroatijos Respublika, Slovėnija.

Vykstant į **Indoneziją (Balis)** trumpalaikiam buvimui Lietuvos Respublikos piliečiams vizos nereikia. Informacijos dėl įvažiavimo sąlygų rekomenduojame teirautis artimiausioje šalies atstovybėje ar kompetentingose institucijose. **Pastaba:** Be vizų gali vykti Lietuvos Respublikos piliečiai, vykstantys į Indoneziją turistiniais tikslais ne ilgesniam kaip 30 dienų laikotarpiui. Tokie atveju atvykti į šalį ir išvykti iš jos galima tik per nustatytus sienos perėjimo punktus. Diplomatinį ir tarnybinių pasų savininkai į šalį gali vykti be vizų ne ilgesniam nei 30 dienų laikotarpiui.

Vykstant į **Seišelius** trumpalaikiam buvimui Lietuvos Respublikos piliečiams vizos nereikia. Informacijos dėl įvažiavimo sąlygų rekomenduojame teirautis artimiausioje šalies atstovybėje ar kompetentingose institucijose. **Pastaba:** Lietuvos Respublikos piliečiai šalyje be vizų gali būti ne ilgiau kaip 90 dienų per 180 dienų laikotarpį.

Vykstant į **Turkiją** trumpalaikiam buvimui Lietuvos Respublikos piliečiams vizos nereikia. Informacijos dėl įvažiavimo sąlygų rekomenduojame teirautis artimiausioje šalies atstovybėje ar kompetentingose institucijose. **Pastaba:** Lietuvos Respublikos piliečiams, vykstantiems turistiniais tikslais ne ilgesniam kaip 90 dienų per 180 dienų laikotarpiui, Turkijos vizų nereikia. Pasas turi galioti ne trumpiau nei 150 dienų nuo atvykimo į Turkiją datos. Vykstantiems kitais tikslais nuo 2014 m. balandžio 11 d. taikoma nauja vizų išdavimo tvarka: http://keliauk.urm.lt/index.php/uploads/media_items/tvarka.original.pdf. Dėl vizos reikia kreiptis į Turkijos Respublikos ambasadą Vilniuje. Į Turkiją be vizų gali vykti Lietuvos Respublikos diplomatinį bei tarnybinių pasų savininkai, vykstantys ne ilgesniam kaip 90 dienų laikotarpiui.

Vykstantiems į **Egipto Arabų Respubliką reikalinga viza**. Egipto Arabų Respublikos vizos Lietuvos piliečiams išduodamos paskirties oro uoste. Lietuvos Respublikos piliečiai, vykstantys į **Pietų Sinajaus kurortą (Šarm el Šeichą)** per Pietų Sinajaus pasienio kontrolės punktą (Šarm el Šeicho oro uostą), ne ilgesniam nei 15 dienų laikotarpiui, yra atleidžiami nuo registracijos ir mokesčio už vizą. Keliaujantys į Pietų Sinajų privalo pateikti patvirtintą kelionės rezervaciją tiek įvažiuodami į Pietų Sinajų, tiek pareikalavus patikros punktuose. Atvykus į Egiptą tokia tvarka, išvykti iš šalies galima tik per nurodytus Pietų Sinajaus pasienio kontrolės punktus. Todėl turistai pagedaujantys vykti į ekskursijas už Pietų Sinajaus ribų, arba vykstantys ilgesniam nei 15 dienų (bet ne ilgiau nei 90 dienų) laikotarpiui turi turėti Egipto Arabų Respublikos vizą. Egipto Arabų Respublikos viza Lietuvos Respublikos piliečiams išduodama paskirties oro uoste. Asmuo be pilietybės vykstantis į Egiptą, privalo iš anksto gauti vizą Egipto Arabų Respublikos ambasadoje, esančioje Kopenhagoje, ar kitoje Egipto Arabų Respublikos ambasadoje akredituotojoje, pagal asmens be pilietybės, valstybės, kurioje deklaruota jo faktinė gyvenamoji vieta. Daugiau informacijos rekomenduojame teirautis artimiausioje šalies atstovybėje ar kompetentingose institucijose. Asmuo, vykstantis į Egiptą su diplomatinio pasu, privalo iš anksto gauti vizą Egipto Arabų Respublikos ambasadoje, esančioje Kopenhagoje. Šis pasas reikalingas vykstant į Egiptą oficialiu vizitu. Atvykus į Egiptą ir pateikus diplomatinį pasą, vizos nėra išduodamos. Keliaujant į Egiptą privačiais tikslais, Lietuvos Respublikos pilietis privalo keliauti su Lietuvos Respublikos piliečio pasu (žalios spalvos arba Europos Sąjungos bordo spalvos). Atkreipiame Jūsų dėmesį, kad vykstant į Egiptą LR piliečio pasas turi galioti ne trumpiau kaip 6 mėnesius skaičiuojant nuo kelionės pabaigos dienos.

Vykstantiems į **Tunisą** trumpalaikiam buvimui Lietuvos Respublikos piliečiams vizos nereikia. Informacijos dėl įvažiavimo sąlygų rekomenduojame teirautis artimiausioje šalies atstovybėje ar kompetentingose institucijose. **Pastaba:** Lietuvos Respublikos piliečiai į Tunisą be vizų gali vykti ne ilgesniam kaip 90 dienų laikotarpiui. **Kita informacija:** Nuo 2014 m. spalio 1 d. užsienio valstybių piliečiams, išvykstantiems iš Tuniso, taikomas išvykimo iš Tuniso Respublikos mokestis.

Vykstantiems į **Albaniją** trumpalaikiam buvimui Lietuvos Respublikos piliečiams vizos nereikia. Informacijos dėl įvažiavimo sąlygų rekomenduojame teirautis artimiausioje šalies atstovybėje ar kompetentingose institucijose. **Pastaba:** Lietuvos Respublikos piliečiai šalyje be vizų gali būti ne ilgiau kaip 90 dienų per 180 dienų laikotarpį.

Vizų išdavimo tvarka ir kiti migracijos reikalavimai ne Lietuvos piliečiams bei asmenims, neturintiems pilietybės, gali būti kitokie. Informaciją apie visas ir jų gavimo tvarką teikia reikiamos šalies diplomatinės atstovybės ir/ar konsulinės įstaigos. Jeigu Lietuvoje gyvenantys asmenys kitos šalies vizos Lietuvoje įsigyti negali, jie turi kreiptis į artimiausią reikiamos šalies ambasadą.

Aktualios ir smulkesnės informacijos apie vizų išdavimo tvarką, vizai gauti reikalingus dokumentus, kainas, vizos ir jos formalumų sutvarkymą bei kitos su vizomis susijusios informacijos teiraukitės atitinkamoje šalies ambasadoje, pas savo kelių pardavimo agentą arba ieškokite Lietuvos Respublikos užsienio ministerijos interneto svetainėje www.urm.lt bei mūsų interneto svetainėje www.novaturas.lt, skiltyje „pasas ir vizos“.

Vizų išdavimo tvarka ir kiti migracijos reikalavimai turistinio sezono metu gali keistis – reikiamos šalies diplomatinėje atstovybėje ar pas kelionių pardavimo agentą būtinai pasiteiraukite naujausios informacijos. NOVATURAS neatsako už tai, kad neišgijęs (negavęs) vizos turistai neišvyksta į kelionę, taip pat už pasienio ir migracijos tarnybų priimtus sprendimus turistų atžvilgiu.

Vaikų išvykimo į užsienio valstybes tvarka Lietuvoje

Už vykstančių į užsienio valstybes vaikų iki 18 metų sveikatą, gyvybę, priežiūrą, teisų ir teisėtų interesų gynimą atsako tėvai, globėjai arba vaiką lydėti įgalioti asmenys. Vaikas, vykstantis į kelionę, **privalo turėti galiojantį pasą**. Į Šengeno erdvei priklausančias valstybes vykstantis nepilnametis privalo turėti galiojantį pasą arba asmens tapatybės kortelę.

Su vienu iš tėvų, vaiką lydėti įgaliojant asmeniu vykstančiam ar vienam keliaujančiam vaikui raštiško vieno iš tėvų **sutikimo nereikia, jeigu vaikas vyksta į Šengeno erdvei priklausančią valstybę** (daugiau informacijos galite rasti internete: www.urm.lt; www.pasienis.lt).

Vaikų laikiną išvykimą iš Lietuvos į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei, reglamentuoja **Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. vasario 22 d. nutarimas Nr. 302 „Dėl vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei, tvarkos aprašo patvirtinimo“**. Ši tvarka nėra taikoma, jei nepilnamečio Lietuvos Respublikos piliečio nuolatinė gyvenamoji vieta yra deklaruota užsienio valstybėje, kaip to reikalauja **Lietuvos Respublikos gyvenamosios vietos deklaravimo įstatymo** nuostatos. Jei vaikas vyksta į valstybę, nepriklausančią Šengeno erdvei, vienas ar su jį lydinčiu asmeniu (ne su vienu iš tėvų). Valstybės sienos apsaugos tarnybos pareigūnas turi būti pateikiamas bent vieno iš tėvų arba globėjo (rūpintojo) **rašytinis sutikimas**, kad vaikas išvyktų vienas ar su jį lydinčiu asmeniu, **ir šio sutikimo kopija**. Sutikime parašyti tikrumas turi būti palydutus **notaro** arba Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės ar konsulinės įstaigos pareigūno, arba seniūno. Vaikui išvykstant į užsienio valstybę su jį lydinčiu asmeniu, bent vieno iš tėvų arba globėjo (rūpintojo) rašytiniame sutikime turi būti nurodyti vaiką lydinčio asmens ir vaiko duomenys: vardas, pavardė, gimimo data arba asmens kodas, Lietuvos Respublikos piliečio paso, asmens tapatybės kortelės arba kito asmens tapatybę patvirtinančio dokumento duomenys (numeris, kas ir kada išdavė), galiojimo laikas. Tuo atveju, **kai vaiko pavardė nesutampa** su vieno iš tėvų, su kuriuo jis išvyksta į

užsienio valstybę, pavarde, Valstybės sienos apsaugos tarnybos pareigūnams pareikalavus pateikiamas vaiko **gimimo liudijimas**. Net ir tada, kai vaiko ir vieno iš tėvų pavardės sutampa, pasienio kontrolės punkto pareigūnai turi teisę pareikalauti vaiko gimimo liudijimo, jeigu jiems kyla abejonų dėl vaiko ir suaugusiojo giminystės ryšių. Tokios situacijos dažniausiai pasitaiko tuomet, kai vaiko ir kartu keliaujančio suaugusiojo pavardės yra identiškos, t.y. sutampa ir pavardžių galūnės. Keliaujant į kai kurias šalis pasienio kontrolės punkto pareigūnai gali pareikalauti pateikti vaiko gimimo liudijimo kopiją anglų kalba patvirtintą nepriklausomai nuo to, ar vaiko pavardė sutampa ar nesutampa su tėvų ar vieno iš tėvų, su kuriuo jis vyksta į užsienio valstybę, pavarde.

Vaiko, kuriam yra nustatyta globa (rūpyba), globėjas (rūpintojas), vaikų globos (rūpybos) institucijos vadovas ar jo įgaliotas atstovas, likus ne mažiau kaip 3 dienoms iki numatomo vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybę, privalo raštu informuoti savivaldybės vaiko teisių apsaugos tarnybą (skyrį) apie numatomą vaiko laikiną išvykimą į užsienio valstybę, nurodymas kelionės tikslą, trukmę ir šalį, į kurią vaikas išvyksta.

Šie reikalavimai netaikomi asmenims iki 18 metų amžiaus, sudariusiems santuoką (įgijusiems visišką civilinį veiksnumą) arba teismo tvarka pripažintiems visiškai veiksniams (emancipuotiems).

Tarp valstybių, **nepriklausančių Šengeno erdvei**, yra Egipto Arabų Respublika, Turkijos Respublika, Tuniso Respublika, Bulgarijos Respublika, Juodkalnijos Respublika, Kroatijos Respublika, Albanijos Respublika, Indonezija (Balis), Seišeliai ir kt. (informacija apie Šengeno erdvę: <https://keliauk.urm.lt/lt/atvykstantiems/lietuva-sengeno-erdveje>).

Skrydžio laikas

Vėliausiai dieną prieš skrydį būtina pasitikslinti skrydžio laiką. Šią informaciją suteiks kelionių pardavimo agento darbuotojai ir/ar NOVATURO atstovas. Tikslų skrydžio laiką taip pat galite rasti NOVATURO interneto svetainėje. Atkreipiame dėmesį, jog kai kurie skrydžiai vykdomi reguliariaisiais reisais.

Visada pasitikslinkite skrydžių laikus. Organizuotos turistinės kelionės sutartyje ir elektroninio bilieto keleivio skrydžio informacijoje (lėktuvo biliete) nurodyti orientaciniai laikai. Tam tikrais atvejais (dėl meteorologinių sąlygų, neleidžiančių vykdyti atitinkamo skrydžio, netikėtai atsiradusių skrydžių saugos trūkumų, streikų, turinčių įtakos skrydį vykdančio oro vežėjo veiklai, ir kt.) net ir lėktuvo biliete ir/ar organizuotos turistinės kelionės sutartyje nurodytas laikas gali būti pakeistas.

Nuvežimas iš oro uosto į viešbutį ir atgal

Dėmesio! Jeigu turistas papildomai neužsisako privataus pervežimo ir už šią papildomą, mokamą paslaugą nesusimoka, laikoma, kad jam į kelionės paketą yra įskaičiuotas grupinis pervežimas.

Užsisakius pervežimo paslaugą NOVATURAS organizuoja turistų nuvežimą iš oro uosto į viešbutį atvykimo dieną ir iš viešbučio į oro uostą išvykimo dieną. Rekomenduojama vėliausiai dieną prieš skrydį pasitikslinti išvykimo iš viešbučio laiką, kurį rasite viešbučio informaciniame segtuve arba interneto svetainėje www.novaturas.lt registruoto vartotojo asmeninio profilio skiltyje, arba sužinosite susisiekę su NOVATURO atstovais.

Grupinis pervežimas - tai organizuotas pervežimas iš oro uosto į viešbutį atvykimo dieną ir iš viešbučio į oro uostą išvykimo dieną kartu su kitais (nebūtinai NOVATURO) turistais. Pervežimo metu turistai vežami autobusu arba mikroautobusu, kartais – lengvuoju automobiliu kartu su kitais turistais. Atvykimo dieną pervežimas pradedamas vykdyti tik susirinkus visiems turistams į numatytą transporto priemonę. Pervežimas vykdomas sustojant ir kituose viešbučiuose, palydint kartu vykstančius turistus iki jų užsakymo viešbučio. Grupinio pervežimo trukmė priklauso nuo laukimo laiko oro uoste, pervežimo atstumo, sustojimų skaičiaus ir laiko, praleisto kituose viešbučiuose, eismo spūsių, meteorologinių sąlygų ir kitų aplinkybių, kurių NOVATURAS negali numatyti ir už juos atsakyti. Esant galimybei, grupinio pervežimo metu turistus lydi NOVATURO arba NOVATURO partnerių atstovas. Tam tikrais atvejais pervežimas gali būti organizuojamas su kitų šalių ir kelionių organizatorių turistais. Tokiais atvejais atvykimo oro uoste gali tekti palaukti šiek tiek ilgiau (iki 1,5-2 val.), kol atvyks visi kartu į viešbučius vyksiantys turistai. Išvykimo dieną į oro uostą taip pat atvykstama anksčiau (iki 4 val.).

Privatus pervežimas - tai už papildomą mokestį siūloma paslauga, kuomet užsakyta transporto priemonė nugabena turistus iki jų išsirinkto viešbučio, nesustojant kituose viešbučiuose. Rekomenduojama rinktis turistams, kurie nori pasiekti viešbutį greičiau.

Kai turistas neužsisako privataus pervežimo iš oro uosto į viešbutį ir atgal paslaugos ir vyksta kartu su turistų grupe, vienam keleiviui leidžiama vežtis 1 standartinių išmatavimų (iki 32 kg svorio, didžiausi išorės matmenys 158 cm (aukštis + ilgis + plotis)) bagažo vienetą ir rankinį bagažą (iki 5 kg svorio, didžiausi matmenys 56 x 45 x 25 cm). Norėdamas vežtis didesnių gabaritų bagažo vienetą ar papildomą standartinių išmatavimų bagažo vienetą turistas privalo gauti išankstinį kelionių organizatoriaus patvirtinimą. Negavus išankstinio kelionių organizatoriaus patvirtinimo, bagažo perviršį gali būti atsisakyta gabenti, jei transporto priemonės bagažinėje nebus laisvos vietos, arba vietoje paprašyta sumokėti papildomą pervežimo kompanijos nurodyto dydžio priemoną už bagažo perviršio gabenimą. Rankinis ir registruotas bagažas pervežimo iš oro uosto į viešbutį ir atgal metu suprantamas, taip kaip jis yra apibrėžtas pervežimą vykdančio oro vežėjo taisyklėse. Klientams visuomet rekomenduojame išsisaugoti registruoto bagažo korteles. Registruotas bagažas pervežimo iš oro uosto į viešbutį ir atgal metu vairuotojo yra patalpinamas transporto priemonės bagažo skyriuje. Klientas atsiimdamas bagažo vienetą po pervežimo iš oro uosto į viešbutį ir atgal yra atsakingas už tai, kad atsiimtų tik jam priklausančią registruoto bagažo vienetą. Rekomenduojame visuomet atsiimant bagažą atidžiai jį apžiūrėti ir atsiimti jį tik įsitikinus, kad jis yra Jūsų. Jei pervežimo iš oro uosto į viešbutį ir atgal metu, Klientas atsiima ne savo bagažo vienetą ir tai pastebi tik atvykęs į viešbutį, prašome kuo greičiau apie tai informuoti NOVATURO atstovą. NOVATURAS neatsako už tai, jei Klientai sumaišo savo bagažo vienetus. Tokiu atveju betarpiškai rūpinamės savo klientais, siekdami grąžinti sumaišytus bagažo vienetus. Už vežamo rankinio bagažo saugumą atsako pats keleivis. Visuomet rekomenduojame būti įsigijus bagažo draudimą.

Atkreipiame dėmesį, kad dėl kai kurių viešbučių lokacijos autobusai ne visada gali privažiuoti prie visų mūsų siūlomų viešbučių ar apartamentų. Tokiu atveju turistai atvežami/paimami iki tam tikros vietos ir kelis šimtų metrų iki/nuo apgyvendinimo vietos gali tekti eiti pėsčiomis arba savarankiškai pasinaudoti taksi paslaugomis. Tai galioja ir užsisakius tik nuvežimą iš oro uosto į savarankiškai užsisakytą apgyvendinimo vietą ir atgal.

Atkreipiame dėmesį, kad dėl kai kurių viešbučių lokacijos autobusams negalint privažiuoti iki tam tikros vietos, turistai turėtų ateiti į sutartą laukimo vietą bent keliomis minutėmis anksčiau, nes autobusai ne visuomet gali dėl eismo sąlygų minėtoje vietoje sustoti ir stovėti laukdami turistų. Numatytu laiku neatvykus pervežimą vykdančiai transporto priemonei, prašome nedelsiant apie tai informuoti NOVATURO atstovą. Laiku neatvykus į sutartą vietą ir/arba nedelsiant neinformavus NOVATURO atstovo apie neatvykusią, pervežimą vykdančią, transporto priemonę, kelionių organizatorius nebus laikomu atsakingu, jei turistas nepasinaudos užsakyta pervežimo paslauga.

Užsisakius poilsio / egzotinio poilsio kelionę į kai kurias kryptis, atvykus/išvykstant į/iš tarptautinio oro uosto, Jums gali būti suteikiama tarpinė nakvynė (tokios pat ar aukštesnės kategorijos viešbutyje, kaip ir Jūsų įsigytas viešbutis). Taip pat tam tikrose kryptyse pervežimas į/iš Jūsų pasirinktą viešbutį iš tarptautinio oro uosto gali būti vykdomas keltu arba vietiniu skrydžiu.

Dėl sporto inventoriaus transportavimo

Pageidaujant transportuoti **sporto inventorių** (banglentes, jėgos aitvarus, nardymo įrangą ar kitą nestandartinių išmatavimų sporto inventorių) NOVATURO partnerių organizuojamais pervežimais oro uostas-viešbutis-oro uostas **kryptyse**, prieš kelionę **būtina užsakyti šią paslaugą už papildomą mokestį**. Dėl šios paslaugos užsakymo turistas turi kreiptis į savo kelionių agentą arba kelionių organizatoriaus atstovą.

Neužsakius šios pervežimo paslaugos iš anksto, į viešbutį turėsite vyksti savarankiškai (už papildomą mokestį) arba už inventoriaus pervežimo paslaugą sumokėti papildomai (tik jei inventoriaus pervežimas galimas be išankstinio užsakymo).

Registracija oro uoste

Prašome oro uoste būti ne vėliau kaip prieš **2 valandas** iki skrydžio, kad liktų pakankamai laiko visiems registracijos formalumams sutvarkyti. Užregistravus bagažą, išduodamas įsodinimo į lėktuvą kuponas. Po to reikia praeiti pasienio kontrolę, kur patikrinami dokumentai, ir skrydžių saugumo tarnybą. Čia gali būti tikrinamas Jūsų rankinis bagažas.

Tiksli informacija apie skrydžių tvarkaraštį bei jo pasikeitimus suteikiama oro uoste arba pas kelionių pardavimo agentą. Ją taip pat galima rasti NOVATURO svetainėje internete www.novaturas.lt.

NOVATURAS neatsako, jeigu klientas ne dėl kelionių organizatoriaus kaltės pavėluoja arba neatvyksta į oro uostą.

Atkreipiame dėmesį, kad oro vežėjas turi teisę atsisakyti priimti skristi keleivį, jei keleivio psichinė ar fizinė būseną, įskaitant apsvaigimą nuo alkoholio ar narkotikų, gali kelti pavojų jam pačiam, kitiems keleiviams, įgulai ar turtui, taip pat kitais oro vežėjo vežimo taisyklėse nurodytais pagrindais. Prašome orlaivyje elgtis atsakingai ir laikytis aviacijos saugos reikalavimų. Įspėjame, jog už elgesio orlaivyje taisyklių pažeidimus numatyta administracinė atsakomybė, o oro vežėjo ar kelionių organizatoriaus patiriamus nuostolius privalo atlyginti žala padaręs keleivis.

Bagažas

Kiekvienas oro vežėjas savo taisyklėse nustato leidžiamą vežti bagažo kiekį ir jo dydį. Nuo 2 metų amžiaus kiekvienam keleiviui nemokamai leidžiama vežtis **15–20 kg** registruoto bagažo ir **5 kg** rankinio bagažo. Tačiau tikslų leidžiamo vežti bagažo svorį visuomet patikrinkite iš anksto oro vežėjo taisyklėse. Vežėjas ir NOVATURAS neatsako už neregistruotą bagažą, juo turi rūpintis pats keleivis. Jei kelių asmenų daiktai vežami bendrame bagaže, vienas bagažo vienetas negali sverti daugiau nei **32 kg**, arba kaip numato atitinkamo oro vežėjo taisyklės.

Vežantis daugiau nei leidžiama bagažo, papildomai mokama už kiekvieną viršsvorio kilogramą. Nestandartinio bagažo (banglenčių, nardymo įrangos ir kt.) vežimas gali būti apmokestinamas papildomai (neįtraukiamas į nemokamai leidžiamą vežti bagažo normą). Mokesčių dydžiai priklauso nuo aviakompanijos taisyklių ir skrydžio trukmės.

Detalesnė informacija apie bendrąsias keleivių ir bagažo vežimo sąlygas yra pateikiama konkretaus oro vežėjo sąlygose, su kuriomis susipažinti galite <https://www.novaturas.lt/skrydziai-reglamentavimas>.

Apie registruotame багаže vežamus pavojingus daiktus (ginklus ar kt.) būtina informuoti skrydžių saugumo tarnybos pareigūnus. Registruotame багаže draudžiama vežti elektronines cigaretes. Rankiniame багаže griežtai draudžiama turėti pavojų keliančių daiktų (žirklių, užlenkiamų ar kitokių peilių, manikiūrai ar kosmetikai skirtų priemonių). Draudžiamą багаžą vežti daiktų sąrašą nustato kiekvieno oro vežėjo taisyklės, pasienio ir migracijos tarnybos, informacijos apie tai taip pat galite rasti ir turistams įteikiamose pagrindinėse keleivių ir багаžo vežimo užsakomaisiais skrydžiais sąlygose.

Nuo 2006 m. lapkričio 6 d. visuose ES ir Norvegijos, Islandijos bei Šveicarijos oro uostuose įsigaliojo taisyklės, kuriose ribojamas pro saugumo patikros vietas įsinešamo skysčio kiekis. Taisyklės taikomos visiems keleiviams, vykstantiems iš ES oro uostų į visus paskirties oro uostus. Rankiniame багаže leidžiama turėti tik nedidelius skysčių kiekius. Skysčiai turi būti atskiruose, ne didesniuose nei 100 ml, induose. Šiuos indus turite įdėti į vieną permatomą ir užsegamą plastikinį, ne didesnį nei 1 l, krepšelį; vienas krepšelis – vienam keleiviui. Išsamią informaciją apie saugos taisykles galite rasti Tarptautinio Vilniaus oro uosto svetainėje internete adresu <https://www.vilnius-airport.lt/lt/>.

Jeigu kelionės metu багаžas dingsta arba yra sugadinamas oro uoste, atskridus reikia nedelsiant apie tai pranešti oro uosto багаžo tvarkymo tarnybai bei užpildyti багаžo nesklandumų aktą (angl. Property irregularity report), taip pat informuoti NOVATURO atstovą. Jeigu багаžas dingsta kitu nei skrydžio metu, apie tai prašome informuoti NOVATURO atstovą. Rekomenduojame visada įsigyti багаžo draudimą.

Jūsų registruotajame багаže bei багаže kuris yra talpinamas į transporto priemonių, vykdančių pervežimą maršrutais: oro uostas-viešbutis ir/arba viešbutis-oro uostas, багаžo skyrių, neturi būti dūžtančių, greitai gendančių daiktų ar vertingų daiktų, pavyzdžiui, pinigų, raktų, taip pat vaistų, medicininių dokumentų, akinių, akinių nuo saulės, fotoaparatai, vaizdo kamerų ir kitų vertingų elektronikos ar technikos prietaisų bei jų priedų, kompiuterių, asmeninių elektroninių prietaisų, telefonų, mobiliųjų telefonų, elektroninių prietaisų baterijų pakroviklių, juvelyrinių dirbinių, taurių metalų, brangiųjų ir pusbrangių akmenų, muzikos instrumentų, vertybinių popierių ar kitų vertingų daiktų, vertingų meno ar dailės kūrinių, verslo dokumentų, pasų ar kitų asmens tapatybės dokumentų arba pavyzdžių. Kelionių organizatorius ir jo pasitelkti vežimo paslaugas teikiantys tretieji asmenys neatsako už šių daiktų sugadinimą ar dingimą, jei turistas nepaisydamas šio įspėjimo, minėtus daiktus veža registruotame багаže.

Nedėkite į registruojamą багаžą lengvai dūžtančių ir vertingų daiktų bei daiktų, kurių gali prireikti kelionės metu, (pinigų, juvelyrinių dirbinių, vertybinių popierių, kitų vertybių, prekybinių pavyzdžių, komercinių dokumentų, pasų ar kitų asmens dokumentų, vaistų, fotoaparatai, videokamerų ar jų komplektacijos dalių ir kitų elektronikos prietaisų)!

Atkreipiamė Jūsų dėmesį, jog oro vežėjo atsakomybė багаžo dingimo, sugadinimo ar vėlavimo atveju yra ribojama.

NOVATURAS ir jo pasitelkti vežimo paslaugas teikiantys tretieji asmenys neatsako už rankinį багаžą. Jūs turite rūpintis pats turistą.

Jeigu dingsta багаžas arba jis yra sugadinamas oro uoste, keleivis atitinkam oro vežėjui privalo raštu pateikti pareiškimą dėl įvykio. Pareiškimas dėl žalos registruotam багаžui turi būti pateiktas vežėjui iškart po to, kai keleivis sužinojo apie žalą, bet ne vėliau kaip per septynias (7) dienas po багаžo atsiėmimo. Jei keleivis nori pateikti pretenziją ar ieškiniį dėl registruoto багаžo vėlavimo, jis privalo pranešti apie tai vežėjui per dvidešimt vieną (21) dieną nuo багаžo pristatymo. Kiekvienas toks pranešimas turi būti pateiktas raštu.

Sąlygos vaikams

Dauguma oro vežėjų vaikams taiko vienodas taisykles ir nuolaidas. Užsakydami kelionę, privalote pateikti ne tik vaiko pavardę, bet ir tikslią gimimo datą. Jeigu kūdikiui kelionės metu sukanka 2 metai, oro vežėjas atitinkamo skrydžio metu jį laiko 2 metų vaiku. Kūdikiui iki 2 metų vieta lėktuve nepriklauso, leidžiama nemokamai vežti vieną iki 10 kg svorio багаžo vienetą (išorės matmenys iki 158 cm) ir sulankstomą vaikišką vežimėlį. 2 metų vaikui, kaip ir suaugusiajam, priklauso vieta ir nemokamai registruojamo багаžo norma.

Atsakomybė

Oro vežėjo atsakomybė nustatoma Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo, pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12 d., 1955 m. Hagos Protokolo apie Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo, pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12 d., pakeitimą, 1999 gegužės 28 d. Monrealio Konvencijos dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo, 2002 m. gegužės 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento Nr. 889/2002, iš dalies pakeičiančio Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2027 dėl oro vežėjo atsakomybės nelaimingų atsitikimų atveju, ir 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento Nr. 261/2004, nustatančio bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, numatyta tvarka.

Prireikus vežėjas ar kelionių organizatorius be įspėjimo gali pasinaudoti atsarginiais vežėjais ar lėktuvais, pakeisti lėktuvo tipą, pakeisti ar praleisti nurodytas sustojimo vietas arba atlikti papildomus tarpinius nusileidimus.

Klientai turi galimybę pateikti pretenzijas dėl oro vežėjo suteiktų paslaugų tiesiogiai oro vežėjui. Daugiau informacijos apie tai rasite svetainėje www.novaturas.lt arba teiraukitės savo kelionių agento.

Tuo atveju, jeigu į kelionę vyksta nelydimas vaikas, asmuo su negalia, nėščia moteris, sergantis ar kitas asmuo, kuriam reikalinga arba gali būti reikalinga speciali pagalba, turistą privalo apie tai iš anksto informuoti savo kelionių agentą ar kelionių organizatoriaus atstovą. Daugiau informacijos apie specialias paslaugas ieškokite svetainėje www.novaturas.lt, teiraukitės savo kelionių agento ar kelionių organizatoriaus atstovų.

INFORMACIJA APIE VIEŠBUČIUS

Bendra informacija

Nei pasaulio mastu, nei Europos Sąjungoje nėra bendros apgyvendinimo įstaigų klasifikavimo sistemos ar standarto. Kiekvienoje šalyje viešbučiai ir kitos apgyvendinimo įstaigos klasifikuojamos pagal tos valstybės nustatytus kriterijus, o jų klasifikaciją atlieka valstybinės, vietos ar kitos kompetentingos institucijos. Viešbučio kategorija priklauso nuo jo būklės, teritorijos dydžio, kambarių dydžio ir jų įrengimo, aptarnavimo lygio, teikiamų paslaugų kiekio bei kokybės ir kt. Dažniausiai skiriamos penkios viešbučių kategorijos, žymimos žvaigždutėmis. Oficiali viešbučio arba apartamentų kategorija nurodoma kiekvieno viešbučio arba apartamentų aprašyme („viešbučio kategorija šalyje...“, „apartamentų kategorija šalyje...“).

Kai kuriose šalyse (Ispanijoje ir kt.) viešbučių ar apartamentų kategorija gali būti žymima ir raidėmis ar raktais. Stengiamasi pereiti prie vieningos viešbučių klasifikavimo sistemos, tačiau vis dar dalis viešbučių arba apartamentų gali būti klasifikuojami raidėmis ar raktais. Mūsų interneto svetainėje www.novaturas.lt yra pateiktos oficialios viešbučių bei apartamentų kategorijos pagal informacijos ruošimo metu gautą naujausią informaciją iš viešbučių. Dėl šios priežasties vieno viešbučių oficiali kategorija šalyje yra nurodyta žvaigždutėmis, o kitų – raidėmis ar raktais.

Jeigu oficiali kategorija aprašyme nenurodyta, vadinasi, viešbutis arba apartamentai gali būti pateikę paraišką kompetentingoms šalies institucijoms, kad gautų oficialią kategoriją, todėl šiuo metu užsienio šalyje oficialios kategorijos neturi arba viešbučių ar apartamentų kategorizavimas toje valstybėje neprivalomas.

Kadangi, priklausomai nuo šalies, egzistuoja skirtingi vienuodų viešbučių standartai, kiekvienoje valstybėje kategorijų reikalavimai ir jų interpretavimas gali skirtis. Vienos kategorijos viešbučiai gali skirtis ne tik skirtingose, bet ir toje pačioje šalyje.

Jūsų patogumui pateikiame papildomą viešbučių klasifikaciją, kuri žymima gaubliukais. Tai subjektyvus kelionių organizatoriaus NOVATURAS vertinimas (atsižvelgiant į šalies specifiką, viešbučio būklę, paslaugų kiekį, lygį ir pan.), kuris turėtų padėti Jums susiorientuoti ir pasirinkti norimą viešbutį. Gaubliukų negalima tapatinti su oficialia kategorija, kurią suteikia konkrečios šalies institucijos ir kuri yra nurodoma viešbučio aprašyme ir žymima žvaigždutėmis. Siekiant tiksliau apibūdinti, prie kai kurių viešbučių įvertinimo gaubliukais pateikiamas papildomas „+“ simbolis, reiškiantis, kad ši apgyvendinimo įstaiga yra geresnio lygio nei kiti tos pačios kelionių organizatoriaus klasifikacijos viešbučiai toje šalyje. Analogiškai gaubliukas su „-“ reiškia, kad šis viešbutis gali neviseškai atitikti tam tikrus subjektyviai kelionių organizatoriaus klasifikacijai keliamus reikalavimus.

Prie kai kurių viešbučių kategorijos gali būti nurodytas apgyvendinimo tipas – atostogų kompleksas. Atostogų kompleksai paprastai pasižymi didesnėmis teritorijomis, apgyvendinimu vasarnamiuose, vilose, siūloma daug aktyvaus poilsio galimybių. Taip pat prie kai kurių viešbučių tipo gali būti nurodyta *Boutique*. *Boutique* gali būti apibūdinami kaip nedideli, jauki, tačiau prabangūs ar turintys unikalą aplinką viešbučiai iki 50 kambarių. Šiuose viešbučiuose teikiamų paslaugų kiekis gali būti mažesnis, tačiau ypatingai jaučiamas personalo dėmesys ir akcentuojamas asmeninis aptarnavimas. Paprastai šių viešbučių interjeras yra stilizuotas tam tikra tema. Aukštesnio lygio *Boutique* viešbučiai gali teikti sveikatinimo ir kitas paslaugas. Kai kuriose šalyse pagal vidinę turizmo infrastruktūros tvarką viešbučiai gali būti skirstomi į dar įvairesnius apgyvendinimo tipus (pvz, Resort, Club, Villagio ir t.t.), kurie tarpusavyje gali skirtis teritorijos dydžiu, pastatų tipu ir kiekiu, teikiamų paslaugų kiekiu ir kokybe.

NOVATURO interneto svetainėje www.novaturas.lt pateiktose viešbučių aprašymuose skiltyje „Vieta“ nurodomas atstumas nuo viešbučio iki kurorto centro. Priklausomai nuo kurorto dydžio bei infrastruktūros, kurorto centras gali būti senamiestis ar kurortinės to miesto ar miestelio dalies centras, kuriame yra įkurta daugiausiai turistinių traukos objektų (viešbučių, restoranų, suvenyrų parduotuvių ir kt.). Mažesniuose kurortiniuose miesteliuose kurorto centru gali būti įvardijama pagrindinė kurorto gatvė ar aikštė.

Interneto svetainėje www.novaturas.lt pateikiamos nuorodos į kai kurių viešbučių svetaines internete. Atkreipiamė dėmesį, kad šią informaciją ruošia ir atnaujina viešbučio administracija. NOVATURAS neatsako už viešbučio ar kitose interneto svetainėse patalpintą informaciją.

Atkreipiamė dėmesį, kad kai kuriuose viešbučiuose šių viešbučių administracijos nustatyta tvarka ir sąlygomis leidžiama apsisotiti keliautojams su **naminiais gyvūnais**. Keliautojams pageidaujantiems gauti informaciją apie viešbučius priimančius keliautojus su naminiais gyvūnais, prašome kreiptis į Jūsų aptarnaujančią kelionių pardavimo agentą.

Paprastai interneto svetainėje www.novaturas.lt aprašomi tik viešbučio infrastruktūrai priklausantys objektai. Dėl papildomos informacijos apie konkrečius turistus dominančius objektus prieš kelionę prašome kreiptis į kelionių agentus. Dėl visų kitų klausimų susijusių su Jūsų pasirinktu viešbučiu prašome taip pat kreiptis į Jūsų aptarnaujančią kelionių pardavimų agentą, kur Jums bus suteikta visa aktuali informacija.

„Viešbutis 0000/0000/0000/0000“ arba „Apartmentai 0000/0000/0000/0000“ – kartais pagal specialų ar paskutinės minutės pasiūlymą galima įsigyti konkrečios kategorijos viešbutį ar apartamentus, kurių pavadinimas iš anksto nenurodomas. Kelionės dokumentuose tuomet nebus įrašytas viešbučio ar apartamentų pavadinimas, o tik pažymėta kategorija šalyje arba subjektyvus kelionių organizatoriaus vertinimas, žymimas gaubliukais, kambario ir maitinimo tipas. Tai reiškia, kad kelionių organizatoriaus įsipareigoja turistus apgyvendinti bet kokiame atitinkamos kategorijos ar atitinkamo kelionių organizatoriaus vertinimo viešbutyje arba apartamentuose, kurių aprašymas ir pats kurortas, kuriame bus tas viešbutis ar apartamentai, nebūtinai yra įtraukti į NOVATURO viešbučių pasiūlą, esančią internetinėje svetainėje www.novaturas.lt. Atkreipiamie Jūsų dėmesį į tai, jog net vienodų kategorijų viešbučiai ar apartamentai gali skirtis teikiamų paslaugų kiekiu, teritorijos dydžiu, lokacija ir pan.

Viešbučių aprašymuose pateikta informacija bei teikiamų paslaugų sąrašas, laikas ir kainoraštis gali keistis. Apie informacijos pasikeitimus Jus informuos kelionių agentas, taip pat naujausios informacijos ieškokite www.novaturas.lt.

Paprastai interneto svetainėje www.novaturas.lt aprašomi tik viešbučio infrastruktūrai priklausantys objektai. Dėl papildomos informacijos apie konkrečius turistus dominančius objektus prieš kelionę prašome kreiptis į kelionių agentus. Dėl visų kitų klausimų susijusių su Jūsų pasirinktu viešbutiu prašome taip pat kreiptis į Jus aptarnaujantį kelionių pardavimo agentą, kur Jums bus suteikta visa aktuali informacija.

Tam tikrose kelionių kryptyse siūloma įsigyti jungtinius poilsio paketus. Tokie poilsio paketai nuo standartinių skiriasi tuo, kad jungtinio poilsio turo klientai dalį poilsio laiko praleidžia viename, o kitą dalį – kitame konkrečiame kurorte ar mieste. Dažniausiai jungtinio poilsio pasiūlyme bus nurodyti viešbučių pavadinimai, kategorija arba kelionių organizatoriaus klasifikacija, kurortas ar vietovė bei nakvynių skaičius kiekviename viešbutyje. Tam tikrais atvejais jungtinio poilsio paketuose gali būti nenurodyti viešbučių pavadinimai. Kelionės pasiūlyme ir dokumentuose tuomet nebus įrašytas viešbučio ar apartamentų pavadinimas, o tik pažymėtas kurortas, viešbučio kategorija šalyje arba subjektyvus kelionių organizatoriaus vertinimas, žymimas gaubliukais, kambario ir maitinimo tipas. Tai reiškia, kad kelionių organizatorius įsipareigoja turistus apgyvendinti bet kokiame atitinkamos kategorijos ar atitinkamo kelionių organizatoriaus vertinimo viešbutyje arba apartamentuose, atitinkančiuose pasiūlyme nurodytus kriterijus (kurortą, kambario ir maitinimo tipą). Į jungtinius poilsio paketus įtraukti pervežimai iš oro uosto į viešbutį atvykimo dieną ir iš viešbučio į oro uostą išvykimo dieną, taip pat tarpiniai pervežimai tarp kurortų ar miestų. Visi pervežimai yra grupiniai, į jų kainą priklausomai nuo kurorto bei krypties gali būti įskaičiuoti ne tik pervežimai žemės transportu, bet ir vežimas keltais ar skrydžiais.

Kelionės kaina

Kelionės kaina priklauso nuo kelionės trukmės, pasirinkto viešbučio, datos, kambario bei maitinimo tipo, papildomų paslaugų pobūdžio, jų kiekio ir pan. Konkrečios Jus dominančios kelionės kainos teiraukitės pas kelionių pardavimo agentą arba apsilankykite NOVATURO interneto svetainėje www.novaturas.lt.

NOVATURO keliones galite įsigyti ir išsimokėtinai. Perkant kelionę išsimokėtinai, įmokos dydis priklauso nuo Jūsų pasirinktos kelionės kainos bei kitų sąlygų. Visų NOVATURO siūlomų kelionių kainos nurodomos NOVATURO elektroniniame kainyne adresu www.novaturas.lt. Išsamios informacijos apie kelionių kainas bei pirkimą išsimokėtinai teiraukitės pas kelionių pardavimo agentą..

Apgyvadinimas

Viešbučiuose gali būti standartiniai dviviečiai arba vienviečiai kambariai, apartamentai (numeris, kuriame yra atskiros svetainės ir miegamojo dalys, gali būti įrengta virtuvėlė, kartais apartamentą gali sudaryti keli pereinami kambariai, pavyzdžiui, miegamasis ir svetainė), studijos (vieno kambario numeris su nedideliu prieškambariu, gali būti su įrengta virtuvėle) ir kt. Tas pats kambario tipas skirtinguose viešbučiuose gali skirtis, konkreti informacija apie kambario tipus yra pateikiama kiekvieno viešbučio aprašyme. Atkreipiamie dėmesį, kad kambariuose ar apartamentuose, kuriuos sudaro kelios erdvės (pvz. miegamasis ir svetainė), atskiros erdvės ne visada yra atskirtos pertvaromis ir durimis. Taip pat atkreipiamie dėmesį, kad pastaruju metu vis daugėja viešbučių, kuriuose sanitarinis mazgas (WC, dušas ir/ar vonia) kambariuose yra atskirtas stikline pertvara ar stiklinėmis stumdomomis durimis, negarantuojančiomis visiško privatumo. Tokie interjero sprendimai dažniausiai pasitaiko naujai pastatytuose ar atnaujintuose viešbučiuose bei jų kambariuose.

Atkreipiamie dėmesį, kad prie viešbučių aprašymų pateiktos kambarių nuotraukos yra pavyzdinės ir gali skirtis nuo pagal organizuotos turistinės kelionės sutartį užsakymo kambario. Net vienodo tipo viešbučių kambariai gali skirtis savo dydžiu, lokacija, kambario suprojektavimu, kambaryje esančių baldų išdėstymu ir realia kambario būkle.

Dviviečiame viešbučio kambaryje, priklausomai nuo viešbučio interjero, gali būti viena dvigulė arba dvi atskiros lovos. Užsakius trivietį, keturvietį kambarį ar vietą trečiajam, ketvirtajam asmeniui, dviviečiame kambaryje šalia vienos dvigulės arba dviejų atskirų lovų yra pastatoma papildoma (sulankstomoji) lova, sofa arba sulankstomas fotelis (šios sąlygos taikomos net jei viešbučio kambario tipas nurodomas kaip trivietis ar keturvietis). Kai kurių viešbučių kambariuose, kuriuose gali būti apgyvendinami du suaugę ir vienas ar du vaikai, pirmajam ir/ar antrajam vaikui gali būti neskiriama atskira papildoma lova arba ji gali būti pastatoma už papildomą mokestį, užsisakius atitinkamo tipo kambarį su pristatoma lova (kai kuriuose viešbučiuose kambaryje leidžiama pastatyti tik vieną papildomą lovą). Neužsisakius papildomos lovos vaikams arba esant apribojimams dėl jų kiekio, vaikas ar vaikai miega suaugusiųjų lovoje ar lovoje.

Kai kuriuose apgyvendinimo įstaigose, ypač apartamentuose ar Residence tipo apgyvendinimo įstaigose, miegamųjų lovų gali nebūti, vietoje jų kambaryje gali būti sulankstoma sofa-lova arba dviaukštė lova.

Viešbučių aprašyme nurodytas kambarių plotas paprastai apima miegamąjį kambarį, vonios kambarį bei, jei numeryje yra, balkoną ar terasą.

Kai kurie viešbučiai siūlo žemesnio nei standartinis tipo kambarius, vadinamus *Eco*, *Economy* ar pan. Šio tipo kambarys - tai žemiausio tipo kambarys viešbutyje, paprastai turintis mažiau patogumų nei standartinis kambario tipas už mažiausią kainą (NOVATURO skelbiamų akcijų metu gali būti taikomos išimtys). Tikslus kambario aprašymas pateikiamas konkrečios viešbučio aprašyme. *Eco* ar *Economy* tipo kambarius rekomenduojama rinktis nepretenzingiems poilsiautojams. Tokių kambarių skaičius gali būti ribotas.

PROMO kambarys - tai gali būti bet kurio tipo kambarys dažniausiai už mažiausią kainą (NOVATURO skelbiamų akcijų metu gali būti taikomos išimtys). Tikslų kambario tipą svečiai sužino atvykę į viešbutį. PROMO kambarius rekomenduojama rinktis nepretenzingiems poilsiautojams. Kambarių skaičius ribotas.

Viešbučio administracija savo nuožiuara apgyvendina poilsiautojus atvykimo dieną laisvuose užsakymo tipo kambariuose. Kambarius su langais į jūros ar kitą pageidaujama pusę (baseino, sodo ir pan.) viešbučiai garantuoja tik tuomet, kai už tai yra nustatyta atskira priemoka ir turistai ją sumoka. Kitu atveju toks pageidavimas gali būti patenkintas tik esant galimybei. Sąvoka „langai į jūros pusę“ nebūtinai reiškia geografinę kambario padėtį jūros atžvilgiu (tai nereiškia „vaizdo į jūrą“). Tokiuose kambariuose dažnai tiesioginio vaizdo į jūrą nesimato (kambario langai į jūrą pasisukę kampu), jūros vaizdą gali užstoti pastatai ar augmenija.

Prašymai gyventi konkrečiame viešbučio aukšte, kaimyniniuose kambariuose, kambariuose su viena dvigule ar dviem viengulėmis lovomis ir pan. laikomi papildomais turistų pageidavimais, kurie **neįpareigoja** kelionių organizatoriaus ir viešbučio. Jie yra tenkinami tik esant galimybei.

Kai kuriuose viešbučiuose, apartamentuose ar studijose gali būti prašoma palikti tam tikro viešbučio, apartamentų ar studijos administracijos nustatyto dydžio užstatą, kuris grąžinamas išvykimo dieną, jei nėra padaryta žalos viešbučio, apartamentų ar studijos inventoriumi.

Kai kurie viešbučiai yra orientuoti į suaugusiųjų poilsį (juose nėra vaikams skirtų paslaugų) ir juose gali būti taikomi apribojimai svečių amžiui. Tokiuose viešbučiuose gali gyventi asmenys tik nuo nustatyto amžiaus (atkreipkite dėmesį į interneto svetainėje www.novaturas.lt šauktuku pažymėtą atitinkamą viešbučio svečių amžiaus apribojimą).

Atkreipiamie Jūsų dėmesį, jog pagal Tuniso Respublikos / Egipto Arabų Respublikos įstatymus Tuniso / Egipto pilietis arba islamo religiją išpažįstantis bet kurios kitos valstybės pilietis, negali būti apgyvendintas su priešingos lyties asmeniu tame pačiame viešbučio kambaryje, jeigu tie asmenys nėra oficialiai susituokę. Santuoka su Tuniso / Egipto ar islamo religiją išpažįstančiu bet kurios kitos valstybės piliečiu turi būti pripažįstama oficialių Tuniso / Egipto institucijų. Santuokos registracijos pažymėjimas, išduotas ne Tunise / Egipte, turi būti išverstas į Tuniso / Egipto arabų kalbą ir legalizuotas kompetentingų institucijų. Santuokos registravimo pažymėjimas turi būti parodytas viešbučio registratūros darbuotojams atvykimo į viešbutį metu. Viešbutis turi teisę neapgyvendinti turistų, kurie neatitinka šių reikalavimų. NOVATURAS neatsako už viešbučio ir/ar Tuniso / Egipto institucijų priimtus sprendimus turistų atžvilgiu.

Atkreipiamie Jūsų dėmesį į tai, kad vietinės kurortų savivaldos institucijos bet kurio metu gali įvesti kurorto, turistų ar kitą rinkliavą, kurią gali reikėti susimokėti vietoje, t.y. registracijos viešbutyje ar kitu metu. NOVATURAS neatsako už vietinių savivaldos institucijų ar valstybinės valdžios priimtus sprendimus.

Minimali kaina suaugusiems

Jeigu trys žmonės nusprendžia apsigyventi dviviečiame viešbučio kambaryje, kuriame galima pastatyti papildomą lovą, trečiajam asmeniui gali būti taikoma nuolaida. Atkreipiamie Jūsų dėmesį, kad paprastai tokiu atveju apgyvendinama dviviečiame kambaryje su pristatoma lova.

Vienas turistas

Vienviečio kambario kaina vienam asmeniui paprastai yra didesnė nei dviviečio kambario kaina vienam asmeniui. Vienviečiai kambariai gali būti mažesni už standartinius dviviečius. Pagal viešbučiuose įprastą praktiką, turistai, sumokėjęs vienviečio kambario kainą, kartais apgyvendinamas dviviečiame kambaryje, tačiau tai nereiškia, kad kambaryje bus apgyvendintas antras asmuo.

Asmuo, keliaujantis su vaiku, kai kuriuose viešbučiuose gali užsisakyti vienvietį kambarį. Tokiu atveju vaikui kambaryje pastatoma papildoma lova (kaip ir tuo atveju, kai trys asmenys gyvena dviviečiame kambaryje).

Nuolaidos vaikams

Vaikui, keliaujančiam kartu su dviem suaugusiais, mokančiais kelionės kainą pagal kainyną, taikoma jame nurodyta nuolaida (priklausomai nuo vaiko amžiaus). Jeigu nurodytas vaiko amžius *nuo (amžius)*, tai reiškia, kad nuolaida taikoma nuo nurodyto amžiaus. Jeigu nurodytas vaiko amžius *iki (amžius)*, tai reiškia, kad nuolaida taikoma, jeigu iki kelionės pabaigos vaikui nėra suėjęs nurodytas amžius.

Šeimai, keliaujančiai su vienu ar dviem vaikais, nuolaida vaikui (-ams) gali būti taikoma tada, kai šeima pasirenka gyventi dviviečiame ar kito tipo kambaryje. Kai kuriais atvejais vaikams skiriamos papildomos lovos arba jas galima užsisakyti už papildomą mokestį (kai kuriuose viešbučiuose kambaryje leidžiama pastatyti tik vieną papildomą lovą). Vaiko amžius, iki kurio taikoma nuolaida, nurodomas kainyne.

Paslaugos viešbučiuose

Interneto svetainėje www.novaturas.lt pateikiama informacija apie turistinio sezono metu viešbutyje teikiamas paslaugas ir siūlomas pramogas. Turistinio sezono metu viešbučių teikiamų paslaugų sąrašas, laikas ir jų kainoraštis gali keistis. Pramoginių renginių dažnumą ir rengimo tvarką nustato viešbučio administracija. Turistinio sezono pradžioje (balandžio - birželio mėn.) ir pabaigoje (rugsėjo – lapkričio mėn.) viešbutyje vykstančių pramoginių renginių ir kitų teikiamų paslaugų paprastai būna mažiau nei nurodyta viešbučio aprašyme.

Viešbučių aprašymuose ne visada įmanoma išvardyti visas viešbutyje teikiamas paslaugas bei paslaugas, už kurias reikia papildomai mokėti. Informacijos apie viešbučio teikiamas mokamas ir nemokamas paslaugas nuvykę teiraukitės viešbučio administracijos. Neretai sezono metu mokamų ir nemokamų paslaugų kiekis gali keistis. Pavyzdžiui, dažniausiai asmeniniai seifai, esantys kambaryje ar registratūroje, yra nuomajami už papildomą mokestį. Panašiai būna su šaldytuvais ir mini barais. Mini baruose esančių gėrimų asortimentą nustato viešbučio administracija. Už gėrimus, išgertus iš kambaryje esančio mini baro, reikės išvykstant sumokėti pagal viešbučio administracijos pateiktą sąskaitą. Atkreipiame dėmesį, kad mini baras gali būti tuščias arba gėrimais papildomas pagal viešbučio administracijos nustatytą tvarką. Viešbučiuose draudžiama laikyti maistą kambaryje, mini bare ar šaldytuve, tad viešbučio administracija turi teisę konfiskuoti kambaryje, mini bare ar šaldytuve laikomą atsivežtą maistą bei gėrimus.

Informuojame, kad kai kuriuose viešbučiuose ar apartamentuose registracijos metu gali būti prašoma palikti tam tikro viešbučio, apartamentų ar studijos administracijos nustatyto dydžio užstatą (kreditine kortele arba grynaisiais pinigais, priklausomai nuo viešbučio nustatytų taisyklių) tam, kad galėtų būti atidaryta sąskaita Jūsų vardu ir už suteiktas paslaugas galėtumėte atsiskaityti išsiregistruojant iš viešbučio. Jei užstatas paliekamas kreditine kortele, atitinkamo dydžio suma gali būti rezervuojama banko sąskaitoje, kuri, išsiregistruvus bei sumokėjus už paslaugas, per banko numatytą terminus yra grąžinama į sąskaitą (jei nėra padaryta žalos viešbučio, studijos ar apartamentų inventoriui). Užstato gali būti prašoma ir už tam tikras viešbučio paslaugas ar inventorių (pvz., paplūdimio rankšluosčius, užsakytą maitinimo tipą žyminti apyrankę ir pan.), kuris pasinaudojus paslauga ar išsiregistruojant grąžinamas, jei viešbučio inventoriui nepadaryta žala.

Daugelyje viešbučių reikia mokėti už kai kurias paslaugas, pavyzdžiui, už naudojimąsi teniso aikšte, biliardu, sporto inventoriumi, sauna, sūkurine vonia, už sporto salės lankymą, papildomas paslaugas turkijoje pirtyje (kūno šveitima, masažą ir pan.) ir kt. Kai kuriuose viešbučiuose toks mokestis gali būti privalomai mokamas atvykus į vietą. Kai kuriuose viešbučiuose šiomis paslaugomis gali naudotis tik suaugusieji arba vaikai nuo tam tikro, viešbučio administracijos nustatyto amžiaus. Maisto ir gėrimų į sveikatingumo centrą ar sporto salę nešis negalima. Kambaryje esantis oro kondicionierius taip pat gali būti nuomojamas už papildomą mokestį. Bevielio ar kabelinio interneto paslaugos taip pat dažniausiai yra teikiamos už papildomą mokestį ir jomis naudojantis taikomi tam tikri apribojimai (parsiustos informacijos kiekis, įrangos, kuria naudojamas, kiekis ir t.t.).

Restoranai ir barai veikia pagal viešbučio administracijos nustatytus darbo grafikus. Lauko kavinės, restoranai ir barai šalia paplūdimių ir baseinų viešbučio teritorijoje veikia priklausomai nuo oro sąlygų turistinio sezono metu. Atsižvelgiant į netinkamas oro sąlygas lauko kavinės, restoranai ir barai, gali būti uždaromi ar perkeltami į vidines patalpas. Turistinio sezono pradžioje (balandžio - birželio mėn.) ir pabaigoje (rugsėjo – lapkričio mėn.) šių paslaugų gali būti mažiau nei nurodyta viešbučio aprašyme. Šių paslaugų viešbutyje gali būti mažiau nei nurodyta, jeigu viešbutis nėra visiškai užpildytas ir viešbučio administracija įvertinusi svečių skaičių, nustato, kad visus svečių poreikius gali patenkinti mažesnis šių paslaugų skaičius. Baseinų, vandens atrakcionų ir vandens pramogų darbo grafiką nustato viešbučio administracija. Viešbučio administracija, priklausomai nuo oro sąlygų, reguliuoja baseinų šildymo sistemą (kur tokia sistema yra).

Paplūdimio ir baseino rankšluosčiai daugelyje viešbučių nėra suteikiami, tad rekomenduojama turėti asmeninį paplūdimio ir baseino rankšluostį. Rankšluosčius, esančius viešbučio kambariuose, išsinešti iš kambario yra draudžiama. Viešbučiuose, kur paplūdimio ir baseino rankšluosčiai suteikiami, jie yra išduodami viešbučio administracijos nustatyta tvarka ir vietose, jie gali būti suteikiami už papildomą mokestį arba užstatą.

Atkreipiame Jūsų dėmesį, jog daugelio šalių paplūdimiuose nėra viešbučiams priklausančių gultų ir skėčių nuo saulės. Jie už papildomą mokestį yra nuomojami paplūdimiuose, gali būti iš šalia esančių vietinių barų bei restoranų. Kai kuriuose viešbučiuose paplūdimio gultai ir/ar skėčiai viešbučio administracijos nustatyta tvarka gali būti suteikiami nemokamai (paprastai 2 gultai ir/ar vienas skėtis kambariui). Paplūdimių darbo grafiką nustato vietos valdžia arba viešbučio administracija. Turistinio sezono pradžioje (balandžio - birželio mėn.) ir pabaigoje (rugsėjo – lapkričio mėn.) kai kurie paplūdimiai gali būti uždaryti.

Atkreipiame dėmesį, kad ne visose apgyvendinimo įstaigose yra galimybė išsinuomoti lovėlę kūdikiui ir ne visuose viešbučiuose yra vaikams ir kūdikiams pritaikytų pagalvių ir patalynės (netgi jei yra galimybė už papildomą mokestį išsinuomoti lovėlę).

Prie konkretaus viešbučio aprašymo galite rasti nuorodą - pagalvių meniu. Tokiuose viešbučiuose yra galimas pagalvės pasirinkimas iš viešbučio administracijos pateikto sąrašo pagal Jūsų pageidavimus. Paprastai galima rinktis iš tradicinių, grikių lukštų, alergiją mažinančių ir kt. pagalvių. Kai kurie viešbučiai siūlo ir gydomąsias pagalves. Paprastai tokia paslauga viešbučiuose yra nemokama.

Vykstant į kelionę visada rekomenduojame draustis sveikatos draudimu. Prašome atidžiai susipažinti su polise pateiktomis draudimo taisyklėmis. Daugelyje viešbučių yra teikiamos gydytojų paslaugos. Gydytojas viešbutyje paprastai būna kelias valandas per dieną arba, reikalui esant, yra iškvičiamas. Ne visos medicinos įstaigos dirba su draudimo kompanijomis, todėl gali tekti sumokėti už jų suteiktas gydymo paslaugas vietoje. Apie nelaimingus atsitikimus ir (ar) kitas iškilusias problemas visada informuokite NOVATURO atstovą.

Viešbučio para

Atvykimo dieną viešbučio paros pradžia yra 14–18 val., išvykimo dieną viešbučio paros pabaiga yra 10–12 val. Atvykus į viešbutį ar apartamentus įregistravimas gali įvykti gana vėlai, kartais tik 16-18 val. Tai priklauso nuo kiekvieno viešbučio politikos. Kol bus paruoštas kambarys багаžu galima palikti viešbučio багаžo saugojimo kameroje arba tam skirtame kambaryje. Paskutinę kelionės dieną iš viešbučio kambario su багаžu reikia išvykti iki **10–12 val.** Apie tiksliai išsiregistravimo iš viešbučio sąlygas Jus informuos viešbučio administracija arba NOVATURO atstovai. Ši taisyklė galioja ir tada, kai išskridimo laikas yra naktį, net po 24 val. Atlaisvinus kambarį, багаžą galima palikti viešbučio багаžo saugojimo kameroje arba tam skirtame kambaryje. Esant galimybei, viešbučio administracija svečius gali apgyvendinti anksčiau arba pratęsti išvykimo iš kambario laiką. Už tai turistai paprastai turi sumokėti viešbučio administracijos nustatytą papildomą mokestį.

Maitinimas viešbučiuose

Galimi maitinimo tipai: be maitinimo (SC - Self Catering); lengvi pusryčiai (Light Breakfast); pusryčiai (Breakfast); pusryčiai ir vakarienė (HB - Half Board), pusryčiai ir vakarienė + (Half Board +), pilnas maitinimas (pusryčiai, pietūs ir vakarienė) (FB - Full Board), pilnas maitinimas + (Full Board +), “viskas įskaičiuota Light” (AI Light - All Inclusive Light), „viskas įskaičiuota“ (AI - All Inclusive), „viskas įskaičiuota +“ (UAI - Ultra All Inclusive).

Gėrimai pietų ir vakarienės metu į maitinimo kainą neįskaičiuoti (išskyrus, jei perkamas „Half Board +“, „Full Board +“, “Viskas įskaičiuota Light”, „Viskas įskaičiuota“ arba “Viskas įskaičiuota +” tipo maitinimas – tokiais atvejais maitinimo ar kitu viešbučio administracijos nustatytu metu tiekiami kai kurie vietinės gamybos gaivieji ir (ar) alkoholiniai gėrimai (kiekis gali būti ribojamas)).

Konkretus maitinimo tipas nurodytas viešbučio aprašyme. Maistas patiekiamas nustatytomis valandomis viešbučio restorane. Jei klientai, išvykstantys iš viešbučio anksti ryte arba grįžtantys į jį vėlai vakare, pageidauja maitinimą gauti kitu laiku, atskirais atvejais (viešbučio administracijos nustatyta tvarka) gali būti suteikta galimybė (kartais už papildomą mokestį) gauti ankstyvų pusryčių ar vėlyvos vakarienės maisto paketus.

Dažnas maitinimo tipas - „švediškas stalas“ (savitarna arba „švedišką stalą“ aptarnauja viešbučio personalas). Kai kuriuose viešbučiuose gali tekti pasirinkti vieną pagrindinį patiekalą iš kelių pasiūlytų (pagal valgiaraštį). Lengvų (kontinentinių) pusryčių valgiaraštį dažniausiai sudaro kava ar arbata, sultys, džemas, sviestas ir bandelė. Kontinentiniai pusryčiai populiariūs kai kuriose Europos šalyse (Italijoje, Ispanijoje, Portugalijoje ir kt.).

Konkrečią maitinimo paslaugų teikimo tvarką, laiką, kada ir kur galima gauti atitinkamą maitinimą, patiekalų ir gėrimų pasirinkimo įvairovę nustato viešbučio administracija priklausomai nuo šalies specifikos, viešbučio kategorijos ir kt. Atkreipiame dėmesį, kad kai kuriose šalyse oficiali viešbučio restorano kategorija (jei šalies įstatymai tokią numato) gali skirtis nuo oficialios viešbučio kategorijos (jei šalyje egzistuoja oficiali viešbučių klasifikavimo sistema). Maistas ir gėrimai viešbučio restorane, kavinėse ir baruose, išvardintuose viešbučio aprašyme, yra tiekiami viešbučio administracijos nustatyta tvarka ir yra mokami priklausomai nuo užsisakyto maitinimo tipo. Kai kurie gėrimai ar patiekalai gali būti viešbučio administracijos sprendimu siūlomi už papildomą mokestį, net jei viešbutyje yra „viskas įskaičiuota“ ar „viskas įskaičiuota +“ tipo maitinimas. Taip pat atkreipiame Jūsų dėmesį, jog gėrimų tipas, kiekis, tiekimo vieta ir laikas net ir užsisakius maitinimo tipą „viskas įskaičiuota“ ar „viskas įskaičiuota+“ gali būti ribojamas. Informaciją apie tokius gėrimus ar patiekalus bei jų kainas suteikia viešbučio personalas.

Paprastai viešbučio kambariuose, kuriuose nėra virtuvėlės, draudžiama laikyti ir gaminti maistą. Tuose viešbučiuose, kur atvykimo dieną kambariuose galima rasti kavos ar arbatos arba leidžiama šiuos gėrimus ruošti (apie tai informuojama viešbučių aprašymuose), vėliau šių gėrimų atsargos dažniausiai nėra papildomos.

Atkreipkite dėmesį, kad apranga vakarienės metu turi atitikti viešbučio kategoriją. Aukštesnės kategorijos viešbučiuose (paprastai 4* ir 5* kategorijos) vakarienės metu restorane draudžiama avėti šlepetes, vilkėti paplūdimio aprangą, vyrams privaloma vilkėti ilgas kelnes.

Viešbučio seifas

Pagal daugelio šalių teisinę sistemą, viešbutis neatsako už kambaryje paliktus vertingus daiktus. Patariame **visuomet** išsinuomoti viešbučio seifą ir laikyti jame pasą, pinigus ir kitus vertingus daiktus. Kambaryje paliekamus vertingus daiktus taip pat rekomenduojame laikyti rakinamuose lagaminuose ar kelioniniuose krepšiuose.

Kambarių tvarkymas

Tvarkant kambarius yra valomos grindys, siurbiamos kiliminės dangos, sutvarkoma vonia ir tualetas, išnešamos šiukšlės ir paklojamos lovos. Aukštesnės kategorijos viešbučiuose kambariai yra tvarkomi kiekvieną dieną, o žemesnės kategorijos – 1 ar 2 kartus per savaitę. Patalynė ir rankšluosčiai keičiami 1–2 kartus per savaitę. Jeigu klientas naudojasi virtuve, jos švara turi pasirūpinti pats.

Tam tikrais atvejais apartamentų/studijų švara klientas turi pasirūpinti pats. Rankšluosčiai ir patalynė (jei tokie įskaičiuoti į kainą) nekeičiami visą buvimo laiką. Išvykstant privalo sutvarkyti apartamentus/studijas ir palikti tokius, kokie jie buvo atvykus. Jei klientai apartamentų/studijų nesutvarko, privalo sumokėti viešbučio administracijos nustatytą galutinį sutvarkymo mokestį ir išvalymo mokestį. Kai kuriuose kurortuose nuomojamuose apartamentuose/studijose reikia privalomai sumokėti papildomą mokestį už galutinį apartamentų/studijos išvalymą. Toks mokestis gali būti mokamas vietoje (mokesčio dydį nustato viešbučio administracija, tikslus mokesčio dydis sužinomas atvykus) arba įskaičiuotas į kainą. Visais atvejais išvykdamai klientai privalo sutvarkyti ir išvalyti apartamentų/studijos virtuvę. Jei klientai virtuvės nesutvarko, privalo sumokėti viešbučio administracijos nustatytą mokestį. Kai kuriose ES šalyse privaloma rūšiuoti šiukšles.

Kondicionavimas

Kondicionavimo sistema viešbučiuose paprastai veikia pagal viešbučio administracijos nustatytus grafikus, priklausomai nuo oro sąlygų, sezoniškumo ir pan. Pažymėtina, kad oro kondicionierius gali veikti tik tam tikru viešbučio administracijos nustatytu periodu. Periodu, kai oro kondicionieriai viešbutyje neveikia, turistams pageidaujant ir esant galimybei, už viešbučio nustatyto dydžio priemoną oro kondicionieriai gali būti įjungiami. Viešbučių kondicionieriai gali būti dviejų tipų: centriniai ir vietiniai.

Centrinius kondicionierius įjungia, išjungia ir kontroliuoja temperatūrą viešbučio administracija. Centriniai oro kondicionieriai paprastai veikia nustatytu sezonu (sezono pradžioje ir pabaigoje jie išjungiami arba gali būti įjungiami už papildomą mokestį). Centrinių kondicionierių darbo laiką taip pat nustato viešbučio administracija - jie veikia arba visą parą, arba įjungiami nustatytu laiku kelioms valandoms per dieną ar naktį. Perspėjame, kad turistams, nepratusiems prie karšto klimato, tokia vėdinimo sistema ne visada gali būti pakankama. Vietiniai kondicionieriai yra įjungiami ir reguliuojami kambaryje individualiai. Paprastai turistams nebūnant kambaryje ir centriniai, ir vietiniai oro kondicionieriai automatiškai išsijungia. Interneto svetainėje www.novaturas.ltne visada galima išvardinti periodus bei laiką, kuriuo oro kondicionieriai veikia, bei kondicionieriaus tipą ir tai, ar ši paslauga yra mokama, todėl dažnai nurodoma tik tai, ar oro kondicionierius viešbučio kambariuose yra.

Vanduo

Nerekomenduojama gerti vandens iš čiaupo. Bakterijomis užterštas ar stipriai chloruotas vanduo gali pakenkti sveikatai ir sukelti žarnyno ligas.

Elektros srovė

Pietų šalių viešbučiuose pasitaiko elektros srovės tiekimo sutrikimų. Ne visur vienoda elektros srovės įtampa (125 V arba 220 V), todėl visada atkreipti dėmesį į instrukciją voniose. Kai kuriuose viešbučiuose elektros lizdai yra kitokios formos nei Lietuvoje, todėl, naudojantis savais elektros prietaisais, reikia turėti elektros srovės keitiklį. Kartais viešbučiuose tokį prietaisą galima išsinuomoti. Įsigiję elektros srovės keitiklį prieš išvažiuodami, nesusidursite su galimais nepatogumais.

Triukšmas

Nemažai NOVATURO siūlomų viešbučių yra tose kurortų vietose, kur visą parą veikia restoranai, kavinės, diskotekos. Daugelio viešbučių teritorijose turistinio sezono metu dažnai iki vėlumos tęsiasi pramoginiai renginiai. Triukšmą kartais stiprina ir transporto eismas gatvėse. Viešbučiuose, esančiuose netoli oro uosto, gali girdėtis kylančių ir besileidžiančių lėktuvų keliamas triukšmas. Kai kuriose sparčiai besivystančiose šalyse šalia viešbučių gali vykti statybos, tad apsistojus viešbutyje gali girdėtis statybų keliamas triukšmas. Viešbučio administracija prašo, kad jų svečiai elgtųsi tinkamai, bet kartais poilsiautojai mėgsta patriukšmauti. Viešbučio administracija neatsako už triukšmą už viešbučio ribų. Pageidaujantiems ramybės, patariame iš anksto atidžiai išstudijuoti mūsų interneto svetainėje www.novaturas.ltpateikiamus viešbučių aprašymus ir pagal juos išsirinkti viešbutį ramioje, toliau nuo triukšmingų pramogų esančioje vietoje (atkreipti dėmesį į interneto svetainėje www.novaturas.lt šauktuku pažymėtą atitinkamą viešbučio bruožą).

Kita informacija

Prašome atkreipti dėmesį, kad kelionės lėktuvu yra organizuojamos įvairiu metų laiku, visuomet prašome savarankiškai ir atidžiai prieš renkantis kelionę ir jos kryptį, išsianalizuoti pasirinktos šalies vidutinę to laikotarpio, kuomet planuojama kelionė, temperatūrą, klimato ypatybes, augmeniją ir kitas Jums kaip turistui svarbias, tačiau nuo kelionių organizatoriaus NOVATURAS nepriklausančias aplinkybes. Tai leis Jums pasirinkti labiausiai Jūsų lūkesčius atitinkančią ir tenkinančią kelionę lėktuvu.

Atkreipiame dėmesį, kad šalyse į kurias NOVATURAS organizuoja keliones klimatas, gyvūnija, augmenija ir kiti veiksniai gali skirtis nuo esančios Lietuvoje, rekomenduojame visuomet būti pasirūpinus tinkamomis apsaugos ir kitomis Jums būtinomis ir reikalingomis priemonėmis, viešint kitoje šalyje.

NOVATURO ATSTOVAI

Bendra informacija

Klientų poilsiu ir gerove atostogų metu rūpinasi NOVATURO atstovai, kalbantys lietuvių, rusų, anglų ir (arba) vokiečių kalbomis, neretai jie moka ir kelionės šalies kalbą. Kai kuriuose kurortuose klientus aptarnauja NOVATURO užsienio partnerių atstovai, kalbantys rusų arba anglų kalbomis. Su jais galima susitikti Jūsų viešbutyje vykstančių susitikimų metu arba, esant reikalui, skambinti mobiliuoju telefonu. Kai kuriuose kurortuose NOVATURO atstovų nėra, su jais turistai gali susisiekti telefonu. Daugelyje šalių atstovai trumpomis žinutėmis gali būti nepasiekiami, todėl patariame skambinti telefonu. Atstovų pareiga yra pasitikti atvykusius turistus, išėjusius iš oro uosto atvykimo zonos (paprastai atstovai negali pasitikti bagažo atsiėmimo, keleivių atvykimo, pasų kontrolės zonose), palydėti iki autobusų, vežančių klientus į jų pasirinktus viešbučius, susitikimo su klientais viešbutyje metu suteikti būtiną informaciją apie valiutą, telefono skambučius, transportą, NOVATURO užsienio partnerių organizuojamas ekskursijas ir pan. Atstovai privalo informuoti klientus apie išvykimo iš viešbučio į oro uostą laiką ir, esant galimybei, palydėti iki oro uosto bei padėti užsiregistruoti skrydžiui į Lietuvą (dėl oro uosto tvarkos taisyklių paprastai atstovai gali palydėti tik iki keleivių registracijos punkto). Dažnai NOVATURO atstovams talkina ir klientų poilsiu rūpinasi užsienio partnerių darbuotojai, kalbantys angliškai, rusiškai ar kitomis kalbomis.

Ekskursijos, organizuotos turistinės kelionės ir pramogos

NOVATURO arba užsienio partnerių atstovai suteiks informaciją apie tai, kur ir kaip galima praleisti laisvalaikį poilsio vietoje. Ekskursijas užsienio šalyje organizuoja NOVATURO užsienio partneriai kartu su kitais (nebūtinai NOVATURO) turistais. Ekskursijų kainas, programas, objektų lankymo eiliškumą taip pat nustato užsienio partneriai. Ekskursijos, turistinės kelionės ir pramogos organizuojamos kiekvieną savaitę beveik kasdien. Atkreipiame Jūsų dėmesį, jog kai kurios ekskursijos, turistinės kelionės ir pramogos yra organizuojamos ne iš visų viešbučių ir kurortų. Taip pat gali būti, kad į ekskursijos išvykimo vietą gali tekti atvykti savarankiškai arba už pervežimą sumokėti papildomą priemoną. NOVATURO partnerių užsienio šalyje organizuojamų ekskursijų ir išvykų aprašymai yra NOVATURO interneto svetainėje www.novaturas.lt. Išsamią informaciją apie organizuojamas ekskursijas ir jų programas, tiksliai kainas ir paslaugas, įskaičiuotas į kainą, suteikia NOVATURO ar užsienio partnerių atstovai atvykus į šalį. Dažnai ekskursijose yra numatomas minimalus keliautojų skaičius, kurį nustato užsienio partneriai. Nesusirinkus minimaliam turistų skaičiui, ekskursijos kaina vienam asmeniui gali kisti arba išvyka gali būti atšaukta, arba sujungta su kitais turistais ir vedama dviem kalbomis, arba pasiūlyta vykti į išvyką kita užsienio kalba. Informaciją apie minimalų keliautojų skaičių galima gauti iš NOVATURO ar NOVATURO partnerių atstovų.

KITA SVARBI INFORMACIJA

Sveikata, skiepai

Prieš vykstant į egzotiškas šalis patariama pasikonsultuoti su gydytoju dėl profilaktinio skiepėjimosi nuo užkrečiamųjų ligų. Skiepais rūpinasi ir už juos moka pats turistai. Papildomos informacijos apie skiepus, taip pat rekomendacijas dėl užkrečiamųjų ligų profilaktikos keliaujantiems į užsienio šalis, galite gauti <http://www.who.int/countries/en/> arba paskambinę į „Užkrečiamųjų ligų ir AIDS centrą“ tel. (8 5) 230 0125, taip pat šios įstaigos interneto svetainėje www.ulac.lt, kurioje galite rasti ir rekomendacijas dėl užkrečiamųjų ligų profilaktikos keliaujantiems į užsienio šalis.

Taip pat patariame pasikonsultuoti su gydytoju dėl profilaktikos priemonių, padedančių užsienio šalyse išvengti virškinamojo trakto negalavimų, susijusių su neįprastu maistu, kitokiais mitybos įpročiais.

Turistas, turintis tam tikrų sveikatos sutrikimų, vykdamas į kelionę prisiima atsakomybę už savo sveikatą ir privalo pasirūpinti vartojamais medikamentais bei kitomis reikalingomis priemonėmis. Jeigu turistui dėl sveikatos būklės reikalingos specialios paslaugos, turistai privalo apie tai iš anksto informuoti savo kelionių agentą ar kelionių organizatorių. Specialios paslaugos gali būti teikiamos tik esant tokiai galimybei.

Ligos ar nelaimingo atsitikimo atveju kreipkitės į artimiausią medicinos punktą, ligoninę arba išsikvieskite gydytoją per viešbučio administratorių. Apie tai informuokite NOVATURO atstovą.

Medicininis išlaidų, neįvykusios kelionės rizikos ir bagažo draudimas

Vykstant į kelionę patariame turėti **medicininį išlaidų draudimą**, garantuojantį būtinos medicininės pagalbos užsienyje ir papildomų išlaidų, susidariusių dėl draudiminio įvykio, apmokėjimą. Tokį draudimą galite įsigyti pas kelionių pardavimo agentą arba draudimo bendrovių atstovybėse.

Atidžiai skaitykite visą informaciją, pateiktą draudimo polise. Išlaidų kompensavimo tvarka ir dokumentai, kuriuos reikalaujama pateikti prašant kompensuoti patirtas išlaidas ar gauti kitokią draudimo išmoką, įvairiose draudimo bendrovėse gali skirtis. Ne visos medicinos įstaigos dirba su draudimo kompanijomis, todėl gali tekti sumokėti už jų suteiktas gydymo paslaugas vietoje, net jei ir turite medicininių išlaidų draudimą. Reikalaukite iš gydytojo tokių dokumentų: pažymos, kurioje būtų nurodyta diagnozė, gydymo išlaidų sąskaitos, patvirtintos gyttja parašu ir antspaudu, taip pat reikės vaistų receptų ir išrašytų vaistų pirkimo kvitų. Už gydymą ligoninėje, transportą, greitosios pagalbos paslaugas pagal draudimo polise nustatytas sąlygas sumokės draudimo bendrovė, jei laikysitės visų Jūsų draudimo polise nustatytų procedūrų ir laiku kreipsitės į draudimo bendrovės atstovą (adresai būna nurodyti polise), kuris įgaliotas pasirūpinti gydymu ir atsiskaityti už jį, ir laikysitės kitų Jūsų draudimo polise nurodytų sąlygų.

Užsisakant kelionę rekomenduotina apsidrausti **neįvykusios kelionės rizikos draudimu**, kuris sudaro galimybę išvengti nuostolių, jei kelionė neįvyksta dėl priežasčių, susijusių su pačiu keliaujančiuoju. Neįvykusios kelionės draudimas apima visas pagrindines rizikas, dėl kurių gali neįvykti kelionė – paties asmens ar artimų jo šeimos narių liga ar mirtis, eismo įvykis vykstant į kelionę, dėl kelionės dieną ar prieš pat ją prarasto turto ir t.t.

Neįvykusios kelionės draudimu gali draustis tik vienas iš keliaujančiųjų asmenų arba visi kartu keliaujantys turistai. Šiuo draudimu galima apsidrausti tiek atskirai, tiek kartu su įprastu medicininių išlaidų draudimu.

Daugiau informacijos apie neįvykusios kelionės rizikos draudimo sąlygas teiraukitės pas kelionių pardavimo agentą arba draudimo kompanijose.

Prieš vykstant į kelionę rekomenduojame įsigyti **bagazo draudimą**. Įsigiję šį draudimą apsaugosite savo asmeninius daiktus nuo tokių rizikų kaip daiktų vagystės ar sugadinimas kelionės metu. Šį draudimą ypatingai patariame įsigyti tais atvejais, kai su savimi į kelionę vežatės didesnės vertės daiktus (papuošalus, prabangos prekes, fotoaparatus, vaizdo kameras ar kitus technikos prietaisus ir kt.). Detalesnės informacijos apie šį draudimą teiraukitės kelionių pardavimo agentų arba draudimo kompanijose.

Informacijos **apie galimas papildomas paslaugas** teiraukitės pas Jus aptarnaujančią kelionių pardavimo agentą, mūsų konsultantų ar ieškokite www.novaturas.lt.

Pretenzijos

Jeigu Jūs manote, kad kelionės sutartyje nurodytos paslaugos nesuteikiamos arba suteikiamos netinkamai, nedelsiant (be ne pagrįsto delsimo) turi būti raštu ar patvariojoje laikmenoje pareiškiamos kelionių organizatoriaus atstovui esančiam vietoje, o jei šio nėra, – kelionių organizatoriui. Vietoje galima greičiausiai išspręsti ir pašalinti iškilusius nesklandumus. Jeigu pretenzijos pareiškiamos kelionei pasibaigus, laiko išspręsti problemai jau nebebus. Pretenzijos pateiktos kelionės metu yra sprendžiamos vietoje, bendraujant su kelionių organizatoriaus atstovu ir rašytinis atsakymas į minėtas pretenzijas nėra pateikiamas. Jeigu kelionės metu nesklandumai neišsprendžiami, pretenzijas NOVATURUI galima pareikšti raštu per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojote ar turėjote sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą. Kartu su pretenzija pateikite kelionės dokumentų ir organizuotos turistinės kelionės sutarties kopijas bei kitus sutartyje nurodytus duomenis. Pretenzijas prašome siųsti adresu: A. Mickevičiaus g. 27, LT-44245 Kaunas, el. paštu: atsiliepimai@novaturas.lt.

Pretenzijas dėl skrydžio atidėjimo, atšaukimo ar atsisakymo vežti, bagazo dingimo, sugadinimo ar vėlavimo, kai skrydį vykdomas vežėjas yra aviakompanija „Get Jet Airlines“, prašome pateikti paštu info@getjet.aero. NOVATURAS neprisiima atsakomybės dėl *force majeure* aplinkybių, kurių kelionės metu nebuvo galima išvengti. Pretenzijos nepriimamos dėl paslaugų, neįtrauktų į konkrečios kelionės aprašymą NOVATURO kainyne.

NOVATURAS gali apgyvendinti turistus kitame tos pačios arba aukštesnės kategorijos viešbutyje, jeigu anksčiau užsakytame apgyvendinti nebuvo galimybės. Tokiu atveju turistai negali reikalausti kompensacijos.

Ginčai sprendžiami derybų keliu, o nepavykus susitarti – Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.

Jeigu, kilus teisiniui ginčui, prieš paskelbiant teismo sprendimą, turistai apie skundą ar konfliktą praneša žiniasklaidai, o teismo sprendimas įrodys, kad turistų pretenzijos visiškai arba iš dalies neteisingos, NOVATURAS pasilieka teisę Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka reikalausti iš turistų pinigines nuostolių kompensacijos.

Apie pamišrus kelionėje daiktus prašome skubiai pranešti iš karto po kelionės. Turistui gali tekti padengti telefono, fakso ar kitų paslaugų išlaidas, susijusias su daiktų ieškojimu, nepriklausomai nuo to, ar pavyko surasti dingusius daiktus.

Nuorodos

Prieš išvykstant į kelionę, prašome atidžiai susipažinti su Organizuotos turistinės kelionės sutarties priedais: „Informacija ir patarimai keliaujantiems“, „Pagrindinės keleivių ir bagazo vežimo sąlygos“ ir kt. Sutarties priedus su naujausia informacija rasite adresu <https://www.novaturas.lt/organizuotos-turistines-keliones-sutartis>; <https://www.novaturas.lt/informacija-ir-patarimai-keliaujantiems>.

Prieš išvykstant į kelionę, patariame atidžiai išstudijuoti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos turistams skirtą informaciją interneto svetainėje www.vvat.lt.

Papildomos informacijos apie išvykimo į užsienį sąlygas galite gauti paskambinę į Valstybės sienos apsaugos tarnybą (prie LR vidaus reikalų ministerijos) tel. 8 5 2719305 (www.pasienis.lt).

Daug svarbios informacijos apie skrydžių lėktuvu rasite organizuotos turistinės kelionės sutarties priede „Pagrindinės keleivių ir bagazo vežimo sąlygos“ (=<https://www.novaturas.lt/pagrindines-keleiviu-ir-bagazo-vezimo-salygos>). Svarbios informacijos apie šalį, į kurią ketinate vykti, taip pat galite rasti Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos interneto svetainėje www.urm.lt.

SVARBU! Informacija pateikiama pagal rengimo metu turimus duomenis. Apie vėlesnius pasikeitimus teiraukitės pas kelionių pardavimo agentą bei ieškokite jos interneto svetainėje www.novaturas.lt.

MŪSŲ REKVIZITAI:

AB „Novaturas“

Įmonės kodas: 135567698

PVM mok. kodas: LT 355676917

Adresas: A. Mickevičiaus g. 27, LT-44245 Kaunas

www.novaturas.lt

Tel.: 8 37 321264

El. paštas: info@novaturas.lt

Duomenys apie įmonę kaupiami ir saugomi Valstybės įmonės Registrų centro Juridinių asmenų registre

SVARBŪS ADRESAI:

Lietuvos Respublikos ambasadų konkrečioje šalyje:

Lietuvos Respublikos ambasada Turkijoje Adresas: Mahatma Gandhi Cad. No. 38, 06700 G.O.P., Ankara Telefonas: +90 312 447 07 66; faksas: +90 312 447 06 63 El. paštas: amb.tr@urm.lt Svetainė: http://tr.mfa.lt Per valstybines Lietuvos Respublikos šventes atstovybė nedirba.	Lietuvos Respublikos ambasada Egipte Adresas: 23 Muhammad Mazhar Str., 5th floor, Zamalek, Cairo, ARAB REPUBLIC OF EGYPT Telefonas: +20 2 2736 6461; faksas: +20 2 2736 5130 El. paštas: amb.eg@urm.lt , consul.egypt@urm.lt Svetainė: http://eg.mfa.lt Per valstybines Lietuvos Respublikos šventes atstovybė nedirba.
Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės ar konsulinės įstaigos Tunise nėra. LR konsulinės pagalbos klausimais atstovauja Lenkijos Respublikos ambasada Tunise: Adresas: Le Grand Boulevard de la Corniche, 2045 Les Berges du Lac II, Tunis Telefonas: +21671196193; +21671196196; faksas: +216-71-196-203 El.p. adresas: tunis.amb.sekretariat@msz.gov.pl Svetainė: tunis.polemb.net	Lietuvos Respublikos ambasada Italijoje Adresas: Via Vittoria Colonna 1, 00193 Rome, ITALY Telefonas: +39 06 855 90 52; faksas: +39 06 855 90 53 El.paštas: amb.it@urm.lt Svetainė: http://it.mfa.lt Per valstybines Lietuvos Respublikos šventes atstovybė nedirba.
Lietuvos Respublikos ambasada Ispanijoje Adresas: Pisuerga 5, 28002 Madrid, SPAIN Telefonas: +34 91 702 21 16; +34 91 31 020 75; +34 91 702 21 18 Faksas: +34 91 31 040 18, +34 91 56 479 92	Lietuvos Respublika neturi ambasados Portugalijoje. Praradę kelionės dokumentus, turistai gali kreiptis į Lietuvos Respublikos ambasadą Jungtinėje Didžiosios Britanijos ir Šiaurės Airijos Karalystėje ar bet kurios kitos ES valstybės narės ambasadą Portugalijoje:

El.paštas: amb.es@urm.lt; konsulinis.es1@urm.lt Svetainė: http://es.mfa.lt Per valstybines Lietuvos Respublikos šventes atstovybė nedirba.	Adresas: Lithuania House, 2 Bessborough Gardens, London SW1V 2JE, UNITED KINGDOM Telefonas: +44 (0)20 7592 2840; faksas: +44 (0)20 7592 2864 El. paštas: amb.uk@urm.lt Svetainė: http://uk.mfa.lt Per valstybines Lietuvos Respublikos šventes atstovybė nedirba.
Lietuvos Respublikos ambasada Graikijoje Adresas: 38, Vasileos Konstantinou Ave., 11635 Athens, GREECE Telefonas: +30 210 72 94 356, +30 210 72 94 357; faksas: +30 210 72 94 347 El.paštas: amb.gr@urm.lt Svetainė: http://gr.mfa.lt Per valstybines Lietuvos Respublikos šventes atstovybė nedirba.	Lietuvos Respublika neturi ambasados Bulgarijoje. Praradę kelionės dokumentus, turistai gali kreipti į Lenkijos Respublikos ambasadą Rumunijoje ar bet kurios kitos ES valstybės narės ambasadą Bulgarijoje: Adresas: 79-81 Popa Savu Street, district 1, Bucharest 011432, ROMANIA Telefonas: +40 213115997; faksas: +40 213115919 El. paštas: amb.ro@urm.lt Svetainė: http://ro.mfa.lt Per valstybines Lietuvos Respublikos šventes atstovybė nedirba.
Lietuvos Respublika neturi ambasados Juodkalnijoje. Praradę kelionės dokumentus, turistai gali kreipti į Vengrijos Respublikos ar bet kurios kitos ES valstybės narės ambasadą Juodkalnijoje: Adresas: 81000 Podgorica, Kralja Nikole 104, Montenegro Telefonas: +382-20-602-880, +382-20-602-910, po darbo - +382-67-234-745 Faksas: +382-20-625-243 El. paštas: mission.pdg@kum.hu Svetainė: https://podgorica.mfa.gov.hu/hun	Lietuvos Respublikos ambasada Kroatijoje: Adresas: Miramarska 23, 10000 Zagreb CROATIA Telefonas: +385 164 47785; faksas: +385 164 47789 El. paštas: amb.hr@urm.lt Svetainė: http://hr.mfa.lt/ Per valstybines Lietuvos Respublikos šventes atstovybė nedirba.
Lietuvos Respublika neturi ambasados Slovėnijoje. Praradę kelionės dokumentus, turistai gali kreipti į artimiausią Lietuvos Respublikos diplomatinę atstovybę Austrijoje ar bet kurios kitos ES valstybės narės ambasadą Slovėnijoje: Adresas: Löwengasse 47/4, 1030 Vienna, AUSTRIA Telefonas: +43 1 718 5467; faksas: +43 1 718 5469 El.p. adresas: amb.at@urm.lt Svetainė: http://at.mfa.lt Per valstybines Lietuvos Respublikos šventes atstovybė nedirba.	Lietuvos Respublika neturi ambasados Indonezijoje. Praradę kelionės dokumentus, turistai gali kreipti į Lietuvos Respublikai atstovaujančią Vengrijos ambasadą Indonezijoje ar bet kurios kitos ES valstybės narės ambasadą Indonezijoje: Adresas: Jalan Rasuna Said Kav. X/3., Kunungan, Jakarta Selatan, Jakarta DKI 12950 Telefonas: +62 21 520 3459, po darbo +62 815 9294 288 Faksas: +62-21-520-3461 El.paštas: mission.jkt@mfa.gov.hu Svetainė: jakarta.mfa.gov.hu/eng
Lietuvos Respublika neturi ambasados Seišeliuose. Praradę kelionės dokumentus, turistai gali kreipti į artimiausią Lietuvos Respublikos diplomatinę atstovybę Indijos Respublikoje ar bet kurios kitos ES valstybės narės ambasadą Seišeliuose: Adresas: C-93 Anand Niketan, New Delhi 110021, INDIA Telefonas: +91 11 4313 2200; faksas: +91 11 4313 2222 El.paštas: amb.in@urm.lt, consul.in1@urm.lt Svetainė: http://in.mfa.lt Per valstybines Lietuvos Respublikos šventes atstovybė nedirba.	Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės ar konsulinės įstaigos Albanijoje nėra. Praradę kelionės dokumentus, turistai gali kreipti į artimiausią Lietuvos Respublikos diplomatinę atstovybę Graikijoje ar bet kurios kitos ES valstybės narės ambasadą Albanijoje: Adresas: 38, Vasileos Konstantinou Ave., 11635 Athens, GREECE Telefonas: +30 210 72 94 356, +30 210 72 94 357; faksas: +30 210 72 94 347 El.paštas: amb.gr@urm.lt Svetainė: http://gr.mfa.lt Per valstybines Lietuvos Respublikos šventes atstovybė nedirba.

Atkreipiame dėmesį, kad per valstybines Lietuvos Respublikos šventes atstovybės dažniausiai nedirba. Daugiau informacijos apie atstovybių darbo laiką galite rasti Užsienio reikalų ministerijos interneto svetainėje www.urm.lt arba teiraukitės konkrečioje valstybės atstovybėje.

ORGANIZED TOURIST TRIP CONTRACT (WINTER LEISURE TRAVELS BY PLANE)

(!)The traveller undertakes to have the passport valid for at least 6 months after the end of the trip (Turkey, Egypt and other non-EU states) (passport valid for a period of 12 months can also be required in certain countries). Contact our consultants for exact information. Tour operator shall not be liable for the decisions taken by border and migration services in respect of the traveller.

1. CONTRACTUAL OBLIGATIONS

1.1 Tour operator shall undertake:

1.1.1. To organise a tourist trip for the traveller(-s) according to the program specified in a catalogue or other tour describing material, or, if the tour program specified in a catalogue or other tour describing material has been amended before the signing of this contract, according to modified program. The latest and updated information is published on the tour operator's website www.novaturas.lt. An organized tour by the airplane can be performed on a charter or regular flight. Air carrier Avion Express, Getjet Airlines can operate the charter flight. The following air carriers can operate regular flight: Ryanair, Wizz Air, Turkish Airlines, Lufthanza, Air Baltic, Ukraine International Airlines, Finnair, Condor and etc

1.1.2 To inform about the cancellation of tour in writing if the minimum number of travellers is not reached at least:

1.1.2.1. 20 days before the beginning of tour, if the tour duration is more than 6 days;

1.1.2.2. 7 days before the beginning of tour, if the tour duration is between 2 and 6 days;

1.1.2.3. 48 hours before the beginning of tour, if the tour duration is less than 2 days.

The minimum number of travellers for a tour by charter flight is 180 passengers in an airplane and 25 travellers on a bus trip. The minimum number of travellers for sightseeing tour by plane is 15 travellers. The tour organizers are not responsible for the damage suffered by the tourists after timely and properly informing the tourists about the termination of the contract and returning the money paid for the trip.

1.1.3. To provide the traveller in writing with necessary receipts, coupons, tickets, information about the planned departure date and registration term, if applicable, as well as planned waiting time at intermediate stops, transport connections and arrival in the same form which the contract was concluded or in another form chosen by the tourist.

1.1.4. To provide general information on the passport and visa requirements of the travel country, including the approximate duration of the visa issuance process and information on health formalities (information on the epidemiological status in the countries of destination, mandatory and recommended preventive measures, information on procedure of health insurance registration) or provide links to the named information. Information or links to official websites containing such information shall be posted on the tour operator's website www.novaturas.lt and / or in annexes to this contract.

1.1.5. To provide information on the health, life, missed travel risks and other insurances before signing the contract.

1.1.6. Ensure that all the services specified in the contract are provided to the traveller (s), respecting the traveller's legitimate expectations, whether those services are to be provided by the tour operator itself or by other tourism services providers.

1.1.7. If possible, to provide the traveller before the trip, and if there is no such possibility, at the beginning of the trip, in writing: the name of the travel agent's representative, address, telephone number and e-mail address of local agencies or agents where the traveller could seek help. If there are no such agencies or agents, to provide the traveller a phone number that he/she could call in an emergency or information that would help him/her contact the tour operator.

1.1.8. To use personal data provided by the traveller(s) only for clearing travel documents and booking of travel services.

1.1.9. To provide the traveller in trouble with necessary assistance without undue delay during the trip and in case of force majeure circumstances:

1.1.9.1. to provide the respective information about health care services, local state authorities and consular assistance;

1.1.9.2. to help the traveller to use mobile communication devices;

1.1.9.3. to help and find the alternative travel services.

1.2 The traveller(s) shall undertake:

1.2.1 To make payments:

1.2.1.1 When concluding a contract for leisure travel by plane, if more than 4 weeks remain before the beginning of trip, to pay an advance payment of 20% and pay the balance no later than 4 weeks before departure. When concluding a contract, if less than 4 weeks remain before the beginning of a travel, to pay the full price for the trip immediately.

If a traveller refuses to travel, the advance payment paid by him/her is considered as remuneration to the tour operator for the creation and servicing of the travel order and is not refunded to the traveller, applying the conditions specified in clause 2.2 of this contract. During the campaigns announced by the tour operator, another procedure for payment may be set for services and the traveller must comply with it. When purchasing a trip by instalments, the traveller must comply with the relevant payment procedure provided for in the contract. If the traveller travels on a regular flight, the flight ticket payment procedure established by the particular carrier shall be applied. It may be required to pay the flight ticket price immediately after booking. If a tourist purchases additional services (e.g. priority boarding, registered baggage, etc.) when booking a regular flight, may be required to pay not only for the flight ticket but also for additional services immediately after the booking. **IMPORTANT!** When flying with a regular flight carrier, if the traveller buys a ticket (or travel package) for both directions and do not use one flight segment, the next flight segment is canceled automatically, the money for it is not refunded.

1.2.2 To provide all information and documents required by the tour operator to complete this contract; to arrive on time on the specified primary and departure place; to follow the operator's instructions regarding the execution of the trip or its separate parts; to follow public order, rules for international carriage of passengers, the procedure for the carriage of luggage and the quantity, number and prohibition of imported goods. To follow the instructions of the border and customs services. When travelling with minor children, the traveller must follow the requirements of the description of the procedure of the child's temporary departure to foreign countries not belonging to the Schengen area approved by the Government of the Republic of Lithuania.

1.2.3 To cover any damage caused during the trip (damage to hotel inventory, vehicles, etc.). If a minor causes the damage, the responsible person must cover all damages. If the traveller admits the fault and agrees to compensate the damage, it must be compensated on the spot. If the traveller does not admit the fault, the tour operator has the right to recover damages in accordance with the procedure established by legal acts

of the Republic of Lithuania. A traveller is not required to compensate the damage caused by force majeure.

1.3 **ATTENTION!** Disabled persons or persons with reduced mobility who may require special assistance during an air journey must agree on the seating arrangement with the actual air carrier or tour operator before purchasing a ticket or organised tourist trip package. Different airlines also treat people with visual, hearing or mental disabilities as persons with reduced mobility. Thus, persons with reduced mobility, or their representatives and representatives of children travelling without adults, must inform the actual air carrier or tour operator.

In some cases, a person's mental, emotional, physical or other medical condition may adversely affect both the traveller and other travelers (persons with special needs, pacemakers, oxygen apparatus, heart disease, preparing for surgery, etc.) during the flight. Therefore, these tourists must consult with their doctors prior to concluding organised tourist trip contract and obtain their permission or recommendations for travel, while assessing the potential risks during the trip. In the absence of warning of a medical condition or potential risk and agreement with the operating air carrier or tour operator on the flight, the traveller assumes all possible risks and adverse consequences of such behaviour. It should be noted that under the general conditions of carriage of passengers and luggage by different airlines, the carrier has the right to refuse carriage of such passenger. Disabled persons and persons with reduced mobility are also advised, during a pre-contractual relationship, to ascertain directly with the travel agent or the tour operator whether a particular hotel and the facilities surrounding the hotel will be adapted for disabled persons.

1.4 The traveller, the main party of this contract, must inform other travellers - the beneficiaries that the tourist trip is organized only under the conditions specified in this contract, all travellers must comply with all terms and conditions of the contract and the traveller must submit them with all information sent by the tour operator after contract conclusion.

2. RIGHT TO WITHDRAW FROM THE CONTRACT

2.1. Traveller has the right to withdraw from the contract at any time before the trip.

2.2. If the traveller withdraws from the contract, the tour operator may require the traveller to pay the reasonable contract cancellation fee set forth in the contract. The parties agree that the amount of the loss due to the contract cancellation by traveller, depending on the time of the cancellation, is the following:

For leisure travel by plane:

Time of termination of the contract	Amount as percentage of travel cost
more than 28 days before departure	20%
11-28 days before departure	50%
6-10 days before departure	80%
less than 5 days before departure	100%

If the traveller refuses to travel by regular flights, the flight fares are not refunded.

2.3. The traveller is entitled to terminate the contract and do not pay the contract cancellation fee in the following cases:

2.3.1. if the tour operator change the travel terms and conditions before the trip and the traveller does not agree with amendments of contractual terms and conditions proposed by tour operator within the reasonable period, when:

a) the tour operator is forced to amend any of the main travel services and (or) peculiarities essentially before the trip;

b) the tour operator cannot fulfil the special traveller requirements set forth in the contract;

c) the tour operator proposes to increase the travel price by more than 8 percent in accordance with Article 6.752¹ of the Civil Code of the Republic of Lithuania (hereinafter – Civil Code).

2.3.2. if the contract cannot be executed due to disadvantages specified by the traveller and the tour operator fails to eliminate the disadvantages within the reasonable period determined by the traveller. In cases specified in Part 3 Article 6.752¹ of the Civil Code, the traveller may request to reduce the travel price or compensate the material and non-material damage;

2.3.3. if force majeure circumstances appear in the travel destination or nearby, due to which the travel execution or delivery of travellers to destination is not possible. In such case, the traveller is entitled to request to compensate money paid for the travel, but he/she is not entitled to additional compensations.

2.4. The tour operator has the right to withdraw from the contract before the trip, refund all paid amounts to the traveller and compensate the damage of traveller, except the cases specified in clause 2.5.

2.5. If the tour operator terminates the contract, the traveller's damage is not compensated in the following cases:

2.5.1. the number of travellers is less than the minimum number of traveller specified in clause 1.1.2 and the traveller has been informed about it under the procedure set forth in clause 1.1.2;

2.5.2. the tour operator cannot execute the contract due to force majeure and informs the traveller about contract termination immediately and before the trip.

2.6. When the tour operator or travel agent is obliged to return all or part of the money paid for the trip to the traveller, the money is refunded to the account specified by the traveller within 14 days from the date of termination of the contract.

3. AMENDMENT OF CONTRACT PRICE AND TERMS AND CONDITIONS

3.1. After the conclusion of contract, the tour operator has the right to increase the cost of the trip. The tour operator shall inform the traveller on a durable medium of the price increase in a clear and understandable manner at least 20 days before the start of the trip, indicating the reasons for the price increase and the calculation method of price increase. If the increase in the price of the trip exceeds 8 percent of the final cost of the trip, the traveller has the right to terminate the contract or to choose an alternative trip offered by the tour operator.

3.2. An increase in the cost of trip is only possible if it is directly caused by changes in: the cost of tourist transporting due to the cost of fuel or other energy sources; the size of

the services included in the contract, the associated fees or charges (e.g. tourist fees, airport fees, etc.) applied by third parties not directly involved in the trip; exchange rate of the currency involved in the trip.

3.3. After the conclusion of contract, the traveller shall have the right to demand a reduction in the cost of travel in the following cases: reduction of the costs specified in clause 3.2 of the contract after conclusion of the contract, but before the start of the trip; improper performance of the contract, unless the tour operator proves that the contract is executed incorrectly due to the fault of the traveller; the alternative services offered result in a lower quality of the trip than it is specified in the contract; if the tour operator cannot reasonably offer alternative services or the traveller refuses them according to the Civil code 6.754 (5); if, due to the deficiencies specified by the traveller, the contract cannot be continued, and the tour operator does not remedy the deficiencies within a reasonable period determined by the tourist. If the cost of the trip is reduced, the tour operator shall have the right to deduct the actual administrative costs from the amount refundable to the traveller. At the request of the traveller, the organiser must provide a justification for such administrative costs.

3.4. The tour operator before the start of the trip has the right to unilaterally modify other terms and conditions of the contract only if all the following conditions are met: the amendments are not substantial; the tour operator has provided the traveller with information on the changes on a durable medium in the form requested by the tourist in a clear and understandable manner. The tour operator shall, without unjustified delay on a durable medium, provide the traveller in a clear and understandable manner information on: the proposed changes to the contract; a reasonable time limit for the traveller to inform the tour operator on his/her decision; the consequences, if the tourist does not respond within the time limit set by the tour operator; the alternative trip and its price, if any such trip is offered. The traveller has the right by own choice to accept, within a reasonable time limit specified by the tour operator, the changes to the terms of the contract proposed by the tour operator or to terminate the contract without paying the termination fee. After the traveller terminates the contract, the tour operator may offer the tourist another trip of equivalent or higher quality. If the changes in the contract or alternative travel result in a decrease in the quality or cost of the trip, the traveller is entitled to claim a refund of the difference in the reduced price.

3.5. After the conclusion of the contract, any clause of the contract may be amended by written agreement of both parties.

4.CHANGE OF THE CONTRACTING PARTIES

4.1. The traveller has a right to transfer his/her right to travel to a third party (taking the trip), who will acquire all the rights and obligations of the traveller under the contract, at least 7 days before the start of the trip and after reasonable notification of the tour operator, if the transfer is formalized by contract

4.2. In cases where such transfer is contrary to the rules of the person assisting the tour operator (i.e., if during the time remaining before the beginning of the trip it is not allowed to book a seat in a vehicle, hotel and (or) obtain a visa on behalf of a new person), the change of the contracting party (parties) is not possible.

4.3. If the transfer of the trip is impossible due to clause 4.2 or other reasons, the tourist has the right to terminate the contract by paying contract cancellation fee specified in the clause 2.2.

4.4. An administration fee applies to the change of the parties to the contract:

Time of change of parties to the contract	Fee for changing the parties to the contract (per person)
At least 14 days before departure	50 Eur
At least 7 days before departure	Not less than 70 Eur*

* In cases where the person whose help the tour operator uses has set a relevant fee that is not covered by the administration fee for the change of contract parties specified by the tour operator, the transfer can only be made after the relevant fee has been paid by the tourist (s).

4.5. The traveller transferring the right to the trip and the other person shall be jointly and severally liable to the tour operator for the payment of the trip price and the costs associated with the transfer of the right to the trip. At the tourist's request, the tour operator must provide a calculation of additional costs due to the change of contract parties.

5. TRAVEL CHANGE

5.1. A traveller who has acquired a leisure travel by plane has the opportunity to amend the travel date, duration, hotel and / or type of the room, travel direction and / or season at least 14 days before beginning of travel. In this case, not less than following rates are applied:

Time of travel change	Travel change fee (per person)
at least 21 days before departure	60 Eur
at least 14 days before departure	90 Eur

Travel change conditions do not apply to exotic leisure and ski travels by plane.

5.2. When changing the travel date, duration, hotel, room type and/or direction, season, the travel price is recalculated according to the prices and conditions valid on the day of the change.

5.3. The travel change is possible only if other dates / durations / hotels are possible and seats on flights are available, etc. **The number of people travelling and persons travelling (their names and surnames) cannot be changed.**

6. LIABILITY FOR IMPROPER EXECUTION OF THE CONTRACT

6.1. The tour operator shall be liable for any technical defects of booking system that occurred due to its fault during contract conclusion and any errors made during booking process. The liability is not applicable when the booking errors occurred due to the fault of traveller or force majeure circumstances.

6.2. The tour operator must provide the traveller in trouble with necessary assistance specified in clause 1.1.9 of the contract without undue delay.

6.3. If the traveller requires assistance for reasons arising from deliberate acts or negligence on the part of the traveller, the tour operator is entitled the charge for provisions of such assistance. The charge amount cannot exceed the actual costs incurred by the tour operator.

6.4. The traveller must inform the tour operator about any case of contract non-execution or improper execution noticed during the travel without undue delay by the contact details specified herein and provide the reasonable period to correct the defects. If the

defects have to be corrected immediately, the traveller is not required to specify the period.

6.5. If the services specified in the contract are not provided according to contract conditions, the tour operator must correct the defects specified by the traveller within the reasonable period, except when it is not possible if this would result in disproportionate costs, taking into account the extent of the defects and the value of the services provided improperly in the contract.

6.6. If the tour operator fails to correct the defects due to the reasons specified in clause 6.5 of the contract, the traveller is entitled to require the compensation of material and non-material damage without undue delay.

6.7. If the tour operator fails to correct the defects not due to the reasons specified in clause 6.5 of the contract, the traveller may correct them by himself/herself and claim the necessary expenses.

6.8. If the tour operator is not able to provide a large amount of services according to the contract or the service of traveller's return to place of departure is not provided as agreed, the tour operator must offer the alternative services to the traveller without additional costs and the quality of these services would be equivalent to or higher than the quality indicated in the contract in order to be able to continue the trip, if possible. When the offered alternatives make the trip quality lower than indicated in the contract, the tour operator must reduce the travel price accordingly.

6.9. If the offered alternatives are not similar to the services agreed in the contract or if the price reduction is inadequate, the traveller can refuse them.

6.10. If the insufficient compliance essentially affects the performance of the trip and the tour operator fails to correct the situation within the reasonable period determined by the traveller, the traveller can terminate the contract without paying the contract cancellation fee and require to reduce the price and (or) compensate the material and non-material damage.

6.11. If it is not possible to offer the alternatives or the traveller refuses the offered alternatives in accordance with clause 6.9, the traveller is entitled to price reduction and (or) compensation of material and non-material damage without termination of contract.

6.12. If the trip includes passenger transport service, the tour operator must ensure the return of traveller to initial place of departure by equivalent transport means or transportation to another location agreed by the traveller without additional pay, as well as refund the traveller for non-provided services in cases specified in clauses 6.9 – 6.11 of the contract.

6.13. If the tour operator can not guarantee the return of a traveller as provided for in the contract due to force majeure, the tour operator must pay the costs for the necessary accommodation, the category of which is equivalent to specified in the contract, if possible, for the period of force majeure circumstances but no more than three nights for each traveller, except the cases, when the laws of legislation of the European Union specifies longer period (for instance, for limited mobility and their accompanying persons, pregnant woman and minors, as well as persons requiring special medical assistance, if the traveller informs the tour operator about his/her special needs no less than 48 hours before the trip).

6.14. The traveller is entitled to require to pay the material and non-material damage without undue delay in the following cases:

6.14.1. if the contract cannot be executed due to defects specified by the traveller and the tour operator fails to eliminate the defects within the reasonable period specified by the traveller;

6.14.2. if the tour operator cannot offer the alternative services for good reasons or the traveller refuses them in accordance with clause 6.9 of the contract;

6.14.3. in other cases specified in the Civil Code.

6.15. The tour operator is not liable for improper execution of the contract, if the tour operator proves the contract was improperly executed due to:

6.15.1. the fault of traveller;

6.15.2. the fault of third part or related to service provision under the contract and it was not possible to foresee or avoid such damage;

6.15.3. force majeure.

6.16. If the damage, except the damage due to death, health injury of the traveller, intentional damage or damage caused by gross negligence, is made to the traveller during execution of services provided in the contract, but this service is not provided by the tour operator, the liability of tour operator for such damage can be limited for triple price of the travel.

6.17. The right of the traveller to receive the damage compensation or right to priced reduction do not affect the rights of passengers in accordance with Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91 (OL 2004 L 046, p. 1), Regulation (EC) No. 1371/2007 of the European Parliament and of the Council on rail passengers; rights and obligations (OL 2007 L 315, p. 14), Regulation (EC) No. 392/2009 of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on the liability of carriers of passengers by sea in the event of accidents (OL 2009 L 131, p. 24), Regulation (EU) No. 1177/2010 of the European Parliament and of the Council of 24 November 2010 concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway and amending Regulation (EC) No. 2006/2004 (OL 2010 L 334, p. 1), Regulation (EU) No. 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport and amending Regulation (EC) No. 2006/2004 (OL 2011 L 55, p. 1), as well as in accordance with international conventions.

6.18. The damage compensation paid by the tour operator or price reduction of the tour operator according to clause 6.14 of the contract and the damage compensation or price reduction paid to the traveller according to European Union legislation and international conventions specified in clause 6.17 are deducted from each other in order to avoid double damage compensation.

6.19. The material and non-material damage incurred by the traveller is compensated under the procedure set forth by Civil Code.

7. GENERAL TERMS AND CONDITIONS

7.1. The traveller's rights are protected by the Civil Code, the Law on the Protection of Consumer Rights, the Law on Advertising, the Law on Tourism and other laws and statutory legal acts, as well as the present contract.

7.2. The claims arising during the trip the tourist must submit without reasonable delay in writing or on a durable medium to the local representative of the tour operator or the tour manager or, in the absence thereof – to the tour operator.

7.3. Where the contract is concluded through a travel sales agent, the traveller may submit notices, requests or claims directly to the travel sales agent, who shall transmit the notices, requests or claims to the tour operator without unreasonable delay. When the travel sales agent receives notices, requests or claims from the traveller, they shall be deemed to have been received by the tour operator.

7.4. The tour operator must examine the traveller's application free of charge and, if the tour operator does not agree with the traveller's requirements, must provide the traveller with a detailed written reasoned reply no later than 14 days after receiving the traveller's application. At the request of the traveller, the tour operator must provide the traveller with documents or other evidence justifying the tour operator's response.

7.5. Internal procedure for the examination of claims by the tour operator:

7.5.1. Claims made by the traveller during the trip are settled locally by communicating with the local representative of the tour operator, and no written reply to the said claims is submitted to the traveller.

7.5.2. In the event of failure to resolve the conflict locally, the traveller can submit claims to the tour operator in writing by e-mail atsiliepimai@novaturas.lt. The limitation period for submitting claims by tourists to the tour operator for improper performance or non-performance of the contract is two years.

7.5.3. If the claim is submitted by a person authorised by the traveller, he/she must also submit documents confirming the traveller's representation.

7.6. The disputes concerning improper execution or non-execution of a contract must be settled by the State Consumer Rights Protection Service at Vilnius g. 25, 01402 Vilnius, email: tarnyba@vvtat.lt, fax (8 5) 279 1466, website www.vvtat.lt in accordance with the procedure established by the Law on Consumer Protection of the Republic of Lithuania. The application can be submitted electronically via EGS platform <http://ec.europa.eu/odr/>.

7.7. Subsequent to the signature of this contract, the substantive amendments to the contract terms (the main part and the price of the agreed services) are possible only by written agreement of both parties.

7.8. The contract is made in two copies - one for the tour operator and one for traveller(s). All copies have the same legal force. If the contract is concluded remotely, the tour operator shall provide the tourist with a copy of the contract or a confirmation of the

contract on a durable medium without unreasonable delay after the conclusion of the contract.

8. PROTECTION OF PERSONAL DATA

8.1. Providing travel services, the tour operator, as a data manager, collects and processes personal data of the tourist and people travelling with him (her), provided at the time of signing the contract, as well as other data relating to the provision of travel services. These data are subject to processing on the basis of the conclusion and performance of the contract, also when fulfilling the requirements of legal acts applicable to the tour operator and the provision of travel services. In case of refusal to provide such data, the tour operator has the right to withdraw the conclusion of the contract.

8.2. The tour operator processes the data in the manner prescribed by legislation, or to the extent necessary to achieve the processing objectives. The data may be transferred to the group of the enterprises of tour operator, as well as to partners, service providers or other third parties to the extent necessary to fulfil the contract or legal obligations of the tour operator, including the transfer of data to third countries outside the European Economic Area, in which the lower requirements may be applied to the data. The Tour Operator makes reasonable efforts to ensure proper measures for data protection.

8.3. The tourist has the right to require that the tour operator allows to get acquainted with his (her) personal data being processed and, in order to correct or delete it, or restrict data processing, has the right not to agree that the data to be processed, also has the right to data portability and the right to provide appeal to the control institution.

8.4. A tourist, providing personal data of other tourists, including personal data of children and (or) data of special categories, confirms that the person or his (her) legal representative (for example, one of the parents, tutors) agrees to the provision and processing of data, also undertakes to provide them with the information specified in this contract, as well as in the Privacy Policy, officially published by the tour operator. The tour operator has the right to contact the person by the specified phone number or email address in order to ensure that such consent was provided.

8.5. More detailed information on the processing of personal data, the rights of the data subject and the procedure for their implementation can be found in the Privacy Policy, officially published by the tour operator on the www.novaturas.lt, in the "Important Information". The tourist confirms that he got acquainted with the Privacy Policy.

The signing of the contract does not guarantee that the reservation will be confirmed to the hotel selected by the traveller. If the reservation is not confirmed, a separate notice will inform the traveller. If the reservation is not confirmed, the signed contract for accommodation in a particular hotel is no longer valid. A traveller has the right to choose an alternative travel option by concluding a new contract. If the traveller refuses to conclude a new contract, the tour operator must return the money paid by the traveller for the contract that has been cancelled.

The citizens of foreign countries without visa-free travel agreement with the Republic of Lithuania who purchased a travel when the departure / return is from / to Lithuania require multiple (Schengen or national) visa valid for the period of travel (more information is provided at the website www.migracija.lt).

The present provisions of the organised tourist trip contract are binding the tour operator and all travellers. The traveller confirms that he/she has fully understood the contract submitted and understood all its provisions, as well as informed other travellers - beneficiaries that the tourist trip is organised only under the conditions specified in this contract and all travellers must comply with all terms of the contract.

Annexes of the contract: Catalogue or other travel describing material or modified program or other travel description material/link to an electronic document, "Travel information and advices", information about the general conditions of passenger and baggage transportation of the air carrier operating the flight (if an airplane trip is purchased), general conditions for passengers and carriage, hotel description, description of additional services/promotions are integral annexes to this contract.

The traveller is informed about the tour operator's website www.novaturas.lt, which contains travel related information and the aforementioned contract annexes. The traveller confirms that he considers such information to be appropriate and acceptable. The annexes of the contract contain all travel related information: information on accommodation and means of transport, travel services, travel route, place of departure and arrival, time, places to visit, their epidemiological status, immunoprophylaxis requirements, currency exchange, procedure of the state border crossing and visa obtaining, restrictions on the entry of goods, information allowing direct contact with the child or the responsible person at the child's place (in the case of minors travelling alone), tour operator or travel agency, his/her telephone number and other contact details; received written information on the basic conditions for the carriage of passengers and baggage by the operating air carrier (in case of trip by air); was informed about the possibility of concluding insurance contracts (medical expenses, missed travel risks, accidents and/or others).

The traveller is aware that after having made a partial or full payment for the services ordered under the present contract, he/she confirms that he/she is familiar with and agrees to these terms and conditions that are also published on the tour operator's website www.novaturas.lt.

I agree with the use of my personal data for "NOVATURAS" marketing purposes _____

(first name, surname and signature of the Traveller)

DETAILS OF THE PARTIES:

Travel agent / it's representative, representing tour operator

First name, surname _____
Signature _____

L.S.

The traveller signing the contract (main contractor)

First name, surname _____
Traveller's signature _____

L.S.

FORM OF STANDARD INFORMATION PROVISION IN CASE OF ORGANISED TOUR AGREEMENT

1. The present form is mandatory to the tour operator and (or) travel agent by providing pre-agreement standard information, if the traveller acquires organised tour.

2. The tour operator and (or) travel agent must provide the traveller with information specified in Article 6.748 (1) of the Civil Code of the Republic of Lithuania prior to signing the organised tour agreement without pre-agreement standard information specified in a form.

If the organised tour agreement is concluded by transferring the traveller data to the other provider of tourism services, the information specified in the first part of this Item must be provided as much as it is related to their provided respective organised tour services.

3. The information provided in a form meets the content of forms specified in Parts A, B, C of Annex I of the Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC.

STANDARD INFORMATION FORM

The combination of tourism services offered to you is **organised tour** in accordance with the Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC (hereinafter – Directive (EU) 2015/2302).

Therefore, you will be able to exercise all EU rights applied for organised tours. **AB “Novaturas“ will be fully liable for proper execution of all organised tour.**

In addition, as required by law, AB “Novaturas“ has the necessary protection to return your paid money for the organised tour to you and ensure your repatriation (return to initial place of departure) if AB “Novaturas“ becomes insolvent, when transport services are included in the organised tour.

More information about the essential rights according to Directive (EU) 2015/2302

Essential rights according to Directive (EU) 2015/2302:

The traveller must obtain all necessary information about the organised tour prior to conclusion of organised tour agreement.

- The tour operator is liable for proper provision of all travel services included in the Agreement.
- The emergency phone number or contact centre details must be provided to the traveller he/she can use to contact the tour operator or travel agent.
- The traveller can transfer the organised tour to another person by duly notice; it may result in additional costs.
- The price of organised tour can be increased in case of the present circumstances only:
- increase of specific costs (increased traveller transportation price due to fuel or other energy sources costs; the change of taxes or charges related to the services included in agreement and applied by third persons who are not directly involved in execution of organised tour; the change of currency exchange rate related to organised tour);
- such possibility of specific cost increase is clearly provided in agreement;
- the traveller is informed about it within at least 20 days before the start of organised tour.
- If the price increases more than 8 % of the total price of organised tour, the traveller can terminate the agreement. When the tour operator reserves the right to increase the price, the traveller has a right to pay lower price for organised tour, if the respective costs are lower.
- The traveller can terminate the organised tour agreement without paying the agreement termination fee and fully return all paid amounts in case of any significant change in any essential elements of the organised tour, except the price. If the tour operator responsible for organised tour cancels the organised tour prior to the start of organised tour, the traveller has a right to return the paid money and right to damage compensation in certain cases.
- In exceptional circumstances the traveller can terminate the organised tour agreement prior to the start of organised tour without paying the agreement termination fee, for instance, if there are serious security issues at the place of destination that may impact the organised tour.
- The traveller can terminate the organised tour agreement at any time prior to the start of organised tour by paying proper and reasonable agreement termination fee.
- If the essential services of the organised tour cannot be provided as agreed prior to the start of organised tour, the traveller must be offered with proper alternatives without additional costs. The traveller can terminate the organised tour agreement without paying the agreement termination fee if the services are not carried out according to agreement, it has a major impact on the performance of an organised tour and the tour operator fails to settle the issue.
- The traveller has a right to price reduction and (or) damage compensation, if the services of organised tour are not provided or provided improperly.
- The tour operator must provide assistance if the traveller faces difficulties.
- The amounts paid for the organised tour by the traveller will be returned in case of insolvency of tour operator. If the tour operator becomes insolvent after the start of organised tour that includes the transport services, the repatriation of the traveller must be guaranteed.

AB „Novaturas“ has taken care of protection in case of insolvency by insuring at ADB „Gjensidige“ Lithuanian branch.

The traveller may apply to competent institution – State Consumer Rights Protection Authority, Vilnius g. 25, LT-01402 Vilnius, email: tarnyba@vvtat.lt, ph. +370 5 262 6751, if it is refused to provide the services in case of AB „Novaturas“ insolvency.

The Directive (EU) 2015/2302 can be found at:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

The signing traveller

Traveller's signature _____

Name, surname _____

CONDITIONS OF PROMOTIONAL OFFER OF TRAVEL SERVICES ACCORDING TO THE AGREEMENT FOR THE PROVISION OF TRAVEL SERVICES

(for leisure tours by plane for the winter of 2025-2026, valid from 2025-10-14 till 2025-12-31)

1. Special conditions for ordering tour in advance:

- 1.1. The initial fee 20% per person when full package for leisure tour by plane is booked to winter leisure tour by plane destinations.
- 1.2. The remaining sums to be paid not less than 21 day before the trip start.
- 1.3. *, „Tourist name change“ free of charge, when booking leisure tour by plane (regular price EUR 50 per person).
- 1.4. **, „Goldflex“ service free of charge, when booking leisure tour by plane. (regular price EUR 25 per person)
- 1.5. *** Possibility to book „Goldflex Premium“ - EUR 9 per person (regular price EUR 34 per person).
- 1.6. **** Possibility to book „Goldflex Multiple“ - EUR 9 per person (regular price EUR 34 per person).

2. Validity of the promotional action

- 2.1. Discounts and terms for pre-purchase are available for leisure tours for winter of 2025-2026, purchased from 2025-10-14 till 2025-12-31 (inclusively).

3. Terms of the pre-purchase promotional action:

- 3.1. If a client refuses leisure tour before the final payment deadline, his/her paid initial fee of 20% for tour package to winters destination is considered to be a pay for tour operator for forming order and service and is not repaid to the tourist in case of termination of the agreement of the package tour. If a client refuses the tour after the payment deadline, the cancellation conditions in clause 2.2 of the agreement of the package tour apply. Full price for leisure tour must be paid 21 days before the departure. If there are less than 21 days for leisure tour left, total amount of the tour price must be paid at once, that is at the moment the agreement is concluded.
- 3.2. The terms of the pre-purchase promotional action will not be available if the tour or the corresponding terms of the travel services agreement are replaced after the expiration of the pre-purchase promotional action.

4. *, „Tourist name change“ free of charge (regular price EUR 25 / per person)

- 4.1. A tourist who has purchased a winter leisure tour by plane during the promotional period will have the opportunity to change one traveler to another free of charge once, but no later than 14 days before departure, provided such a change is possible.
- 4.2. When changing the traveler, the prices and conditions valid at the time of booking the trip remain in effect.
- 4.3. If changing the traveler results in a change in room type, accommodation type, or any other contractual condition, the trip price will be recalculated according to the prices and conditions valid on the day of the change.
- 4.4. The free name and surname change for one traveler does not apply to single rooms, exotic holiday and sightseeing trips, flight tickets, or non-standard travel packages.

5. **, „Goldflex“ free of charge (regular price EUR 25 / per person)

- 5.1. A tourist who has purchased or gained „Gold Flex“ service, has opportunity to change the date, duration of the tour, hotel, room type, route and/or season for free, but not later than 21 days before departure to leisure trip.
- 5.2. Replacing the tour, changes should be made according to the prices and terms valid for the day of the tour replacement.
- 5.3. The number of travellers, as well as the names and surnames of them, cannot be changed.
- 5.4. Tour can be changed only to another leisure/exotic leisure tour by plane, or Y class tickets described in www.novaturas.lt.
- 5.5. The service is not available in case of the cognitive tours by air, or customized tour packages.
- 5.6. Regardless of the number of bookings/reservations, the „Gold Flex“ service can only be used one time. If the tourist has already used the „Gold Flex“ service and changed travel date, duration, hotel, room type, travel direction and / or season free of charge, then for new travel contracts concluded on the basis of the original „Gold Flex“ service contract free travel date, duration, hotel, room type, travel destination and / or season change is not possible.

6. *** „Goldflex Premium“ (EUR 9 / per person during promotion, standart price 34 eur)

- 6.1. A tourist who has purchased „Gold Flex Premium“ has opportunity to change the date, duration of the tour, hotel, room type, route and/or season for free, but not later than 7 days before departure to leisure trip.
- 6.2. Replacing the tour, changes should be made according to the prices and terms valid for the day of the tour replacement.
- 6.3. The number of travellers, as well as the names and surnames of them, cannot be changed.
- 6.4. Tour can be changed only to another leisure/exotic leisure tour by plane, described in www.novaturas.lt.
- 6.5. The service is not available in case of the cognitive tours by air, or customized tour packages.
- 6.6. Service can't be add to the booking later than the same day booking is made.
- 6.7. Service must be added too all persons in the booking.
- 6.8. If service is not used – money paid for this service will not be refunded.

6. **** „Goldflex Multiple” – a multiple golden opportunity to change the trip – only for 9 euros per person during the promotion period for leisure destinations (regular price – 34 euros/person).

- 6.1. A tourist who purchases „Goldflex Multiple” will have the opportunity to change the trip date, duration, hotel, room type, destination, and/or season multiple times for free, no later than 21 days before departure for a leisure trip by plane, both for summer and winter leisure trips.
- 6.2. When changing the trip, the new trip will be subject to the prices and conditions valid on the day of the change.
- 6.3. The service must be added for all persons listed in the reservation.
- 6.4. The service can only be ordered at the time of booking, and cannot be ordered separately later.
- 6.5. The number of travelers and the names of the persons cannot be changed.
- 6.6. Unlimited trip changes are allowed only to another leisure trip by plane, as described on www.novaturas.lt. If the trip is changed to a skiing or exotic leisure trip, the service will no longer be applicable.
- 6.7. The service does not apply to exotic leisure trips, skiing trips, or non-standard travel packages.
- 6.8. The use of Goldflex Multiple may be restricted for certain room types. Rooms where Goldflex does not apply are indicated with notes on the Novaturas website.

7. General provision

- 7.1. The conditions of this discount are special with regard to the conditions of the agreement of package tour. The provisions of the agreement of package tour are applied to the extent to which the mutual legal relationship of the parties is not regulated by the conditions of discount.
- 7.2. These conditions of the discount of advance purchase are applied from 2025-10-14 till 2026-04-30 (inclusive) for the leisure tours by plane of the winter season 2025-2026 of NOVATURAS.

These conditions of the discount of advance sale are obligatory for the tour operator and all the tourists. A tourist confirms that he/she has thoroughly become acquainted with the provided conditions of discount and understood them and informed other tourists – beneficiaries about the conditions of the agreement.

A tourist signing the agreement

Name, surname _____

Signature _____

**APPENDIX TO THE ORGANIZED TOURIST TRAVEL AGREEMENT
GROUP DISCOUNT TERMS
(For 2025-2026 winter leisure trips, valid from 2025-10-14 till 2025-12-31)**

1. Group Discount for Leisure Trips

Book a trip for a group, and pay less for leisure trips by plane (for groups of 6–15 people), depending on the group size.

2. Promotion Validity Period

The group discount terms apply to NOVATURAS 2025-2026 winter leisure trips by plane, booked **from 2025-10-14 till 2025-12-31** (inclusive), and no later than 30 days before departure.

3. Group Discount Conditions

3.1. The group discount applies when travelers inform the travel organizer or the representative of the travel agency (or consultant when booking online) on the day of booking that they are traveling with a group.

3.2. The discount per person depends on the group size:

- 6–7 people: 2% discount per person.
- 8–9 people: 2.5% discount per person.
- 10–15 people: 3% discount per person.
- 16 or more people: Prices and terms are provided through a separate request form [GRUPĚS UŽKLAUSA](#).

3.3. The group discount applies to NOVATURAS 2025-2026 winter leisure trips by plane booked between **2025-10-14 till 2025-12-31** (inclusive).

3.4. The discount does not apply to flight-only bookings.

3.5. The group discount is valid for each group member based on the applicable prices (e.g., early booking, special offers) at the time of booking, provided that at least 30 days remain before the trip's start.

3.6. Discounts cannot be combined.

3.7. In the event of a group member cancellation, the discount for other group members will be recalculated based on the updated group size.

3.8. For groups of 16 or more, prices and terms are provided through a separate inquiry. Market prices may not apply.

4. Definitions

Group: A group of people traveling on the same dates and staying at the same hotel, booking the trip at the same time.

Person: An individual aged 2 years or older who is allocated a seat on the plane (infants under 2 years old are not allocated a seat).

5. Terms Applicability

These promotional terms are specific to the organized travel agreement. The provisions of the organized travel agreement apply insofar as they are not regulated by these promotional terms.

These group discount terms are binding on the travel organizer and all travelers. By signing the agreement, the traveler confirms they have carefully reviewed and understood the terms and have informed other group members of the promotional conditions.

Traveler signing the agreement

Name, Surname: _____

Signature: _____