

## TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS

### SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

#### 1.1. KELIŅŲ ORGANIZATORIUS ĮSIPAREIGOJA :

1.1.1. Organizuoti turistui (-ams) turistinę kelionę pagal programą, nurodytą kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje. Jeigu kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje nurodytos kelionės programoje buvo padaryti pakeitimai iki šios sutarties pasirašymo, įsipareigoja organizuoti turistinę kelionę pagal pakeistą programą. Katalogas, taip pat kita kelionę aprašanti medžiaga arba pakeista programa yra neatskiriama šios sutarties priedas. Kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje skelbiama naujausia ir aktualiausia informacija apie viešbučius, jų kategorijų, paslaugų ir pramogų juose pasikeitimus po katalogo išleidimo.

1.1.2. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus, t.y. 80 procentų vietų keleiviams numatytame lėktuve, pranešti raštu apie kelionės anulavimą likus ne mažiau kaip 10 kalendorinių dienų iki kelionės pradžios. Turistams tinkamai pranešus apie kelionės anulavimą ir grąžinus įmokėtus pinigus už kelionę, kelionės organizatorius nebeatsako už turistų patirtą žalą.

1.1.3. Pateikti turistui (-ams) tikslią ir neklaidinančią informaciją apie kelionės maršrutą (išvykimo, grįžimo vietas ir datas bei lankomas vietas ir šalis, nurodant datas, kada į jas atvykstama ir išvykstama) ar jo pakeitimus arba kelionėje teikiamas paslaugas, numatytas kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje arba pakeistose programose.

1.1.4. Pateikti informaciją apie valiutų keitimo sąlygas, vizų gavimo, valstybių sienų perėjimo tvarką, lankomų vietovių epidemiologinę būklę, profilaktines priemones, vakcinaciją, trauzinių paslaugų teikimo sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas.

Prieš pasirašant sutartį, suteikti informaciją apie sveikatos, gyvybės bei kitus draudimus.

1.1.5. Prieš išvykstant į kelionę, rašytine forma turistui pateikti: informaciją apie tarpines stotis ir sustojimo laiką, buvimo vietą bei informaciją apie keleivio vietą transporto priemonėje (išskyrus lėktuvą); kelionės organizatoriaus atstovo pavardę, adresą ir telefono numerį ar vietinių agentūrų, į kurias turistai gaudyti kreiptis pagalbas, adresus ir telefono numerius. Jei tokių atstovų ar agentūrų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kurį jam padėtų susisiekti su kelionės organizatoriumi. Jei į kelionę vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje.

1.1.6. Turistų pagedavimu informuoti juos apie šali į kurią vykstama, įvežamų daiktų kieki, skaičiaus ir draudimų reikalavimų, pasienio kiirtimo taisyklių ypatumus.

1.1.7. Turisto(-ų) pateiktas asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų įforminimui.

1.2. Turistas(-ai) įsipareigoja:

1.2.1. Laiku sumokėti už kelionę; jei sutartis sudaroma kai iki kelionės pradžios lieka daugiau nei 3 savaitės sumokėti 20 procentų dydžio avansą, o likusią sumą sumokėti ne vėliau kaip 3 savaites iki kelionės pradžios; jei sutartis sudaroma kai iki kelionės pradžios lieka mažiau nei 3 savaites sumokėti visą kelionės kainą. Šio punkto sąlygos dėl kelionės apmokėjimo nėra taikomos, jeigu dėl kelionės finansavimo turistas yra sudaręs finansavimo (vartojimo kredito) sutartį;

1.2.2. Pateikti visą informaciją ir dokumentus reikalingus kelionės organizatoriui įvykdyti šią sutartį; atvykti laiku į nurodytą pirminę, tarpinę bei kelionės vadovo nurodytas išvykimo vietas; laikytis organizatoriaus nurodymų dėl kelionės ar atskirų jos dalių vykdymo; laikytis viešosios tvarkos, tarptautinių keleivių vežimo taisyklių, багаžo gabenimo tvarkos ir į šalį įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų. Vykdyti pasienio ir muitinės tarnybų nurodymus. Vykstant į kelionę su nepilnamečiais vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintų „Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes tvarkos“ (t.y. vaikai iki 18 metų privalo turėti notariškai patvirtintą kartu nevykstančių tėvų sutikimą ir jo kopiją).

1.2.3. Atsakyti už kelionės metu padarytą žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt.) Jeigu žala padaryta nepilnamečio, visus nuostolius už jį apmoka atsakingas asmuo. Jeigu turistas prisijima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, žalą reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės nepripažįsta, kelionės organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.

1.3. Turistas, pagrindinė šios sutarties šalis, privalo informuoti kitus turistus naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje ir jos prieduose nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas.

#### 2. TEISĖ ATSAKYTI SUTARTIES

2.1. Turisto teisė atsakyti sutarties:

2.1.1. Turistas turi teisę bet kuriuo metu atsakyti sutarties, žemiau sutartyje numatytomis sąlygomis. Sutarties atsakymas įsigalioja nuo jo pareiškimo momento. Jeigu turistas atsako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako (t.y. kai aplinkybės, kurios yra pagrindas atsakyti sutarties, atsirado dėl paties turisto kaltės, t.y. dėl jo tyčinių veiksmų ar neatsargumo), jis turi atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsakymo. Nuostolių dydis šiuo atveju negali viršyti maksimalios vienos kelionės kainos. Sutarties atsakymo kaina priklauso nuo likusio laiko iki kelionės pradžios:

Sutarties nutraukimo laikas	Kaina procentais nuo kelionės kainos
daugiau kaip 21 diena iki išvykimo	20%
nuo 21 iki 11 dienų iki išvykimo	50%
mažiau nei 11 dienų iki išvykimo	80%

Turistui atsakius vyksti į kelionę, kai dėl kelionės finansavimo jis yra sudaręs finansavimo (vartojimo kredito) sutartį, jis privalo:

atlyginti finansuotojo nuostolius, atsiradusius dėl sutarties nutraukimo (finansavimo suteikimo ir priežiūros mokesčiai, palūkanos ir kt.)

atlyginti kelionės organizatoriaus patirtus nuostolius, kurie nustatyti aukščiau nurodytoje lentelėje.

Pareikalavus bus pateiktas detalus skaičiavimas.

2.1.2. Jeigu turistas atsako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis neatsako, tai jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti ar kompensuoti už kelionę sumokėti pinigai arba, jei kelionė jau iš dalies įvyko, proporcinga jų dalis.

2.2. Kelionės organizatoriaus teisė atsakyti sutarties:

2.2.1. Kelionės organizatorius turi teisę atsakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą.

2.2.2. Jeigu kelionės organizatorius atsako sutarties dėl aplinkybių, už kurias turistas neatsako, jis privalo pasiūlyti turistui naują, tokios pat ar geresnės kokybės, alternatyvų kelionės variantą. Jeigu turistas pasiūlytos kelionės atsako, kelionių organizatorius turi grąžinti Turistui už kelionę įmokėtus pinigus arba, jei kelionė iš dalies jau įvyko - proporcingą jų dalį.

2.3. Kelionės organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo organizuoti kelionę iš naujo arba grąžinti turistui pinigus už kelionę. Jokia žala turistui neatlyginama tais atvejais, kai sutarties atsiskoma dėl 1.1.2 punkto aplinkybių arba nenugalimos jėgos.

#### 3. SUTARTIES SĄLYGŲ PAKEITIMAS

3.1. Kelionės organizatorius dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, gali pakeisti atitinkamas sutarties sąlygas. Turistas turi teisę atsakyti keisti sutartį.

3.2. Kelionės organizatorius turi teisę likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 20 dienų, padidinti kelionės kainą dėl to, kad pasikeičia vežimo išlaidos, įskaitant išlaidas degalams, privalomiems mokesčiams ar atitinkamų valiutų keitimui. Kelionės organizatorius nurodo, kodėl padidėjo kaina ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas. Turistas, padidėjus kelionės kainai, turi teisę atsakyti jos dėl šime ir 3.1 punkte nurodytų priežasčių.

3.3. Jeigu turistas atsako keisti sutarties sąlygas 3.1, 3.2 punktų atvejais, kelionės organizatorius įgyja teisę atsakyti sutarties. Tokiu atveju turistas turi teisę reikalauti grąžinti už kelionę sumokėtus pinigus arba, jei kelionė iš dalies jau įvyko, kompensuoti proporcingą jų dalį.

#### 4. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS

4.1. Bet kuris šios sutarties Turistas turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 7 dienoms, perleisti savo teisę į kelionę trečiajam (kelionę perimančiam) asmeniui, kuris vykdyt visas sutarties sąlygas.

4.2. Toks perdėjimas turi būti įformintas sutartimi, atitinkančia Civilinio kodekso reikalavimus, su trečiuoju (kelionę perimančiu) asmeniu, o kelionę perimančio asmens, sudaręs sutartį, ar turistas, perleidęs kelionę, apie tai raštu privalo pranešti kelionės organizatoriui ir perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus sklandžiai įvykdyti šią sutartį kelionę perėmusio asmens atžvilgiu. Teisę į kelionę perleidžiantis turistas ir trečiasis (kelionę perimančias) asmuo, perėmęs kelionę, atsako solidariai kelionės organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perdėjimu, sumokėjimą, kurios tiesiogiai priklauso nuo likusio laiko iki kelionės pradžios: jei iki išvykimo lieka daugiau nei 7 dienoms, kelionės perdėjimas vienam asmeniui 50 litų; jei iki išvykimo lieka mažiau nei 7 dienoms kelionės perdėjimas vienam asmeniui 100 litų. Jei dėl šios sutarties 4.2 punkte numatytų priežasčių perdėjimas yra neįmanomas, turistas turi teisę nutraukti sutartį pagal šios sutarties 2.1.1. punkte nurodytas sąlygas.

Pareikalavus bus pateiktas detalus skaičiavimas.

#### 5. ATSAKOMYBĖ UŽ NETINKAMĄ SUTARTIES VYKDYMĄ

5.1. Jeigu sutartis nėra vykdoma pagal turistų lūkesčius, kurių pagal sutarties sąlygas ir teikiamų paslaugų pobūdį turistas galėjo turėti, kelionės organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius. Kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, neatsako už netinkamą sutarties vykdymą, jeigu:

5.1.1. dėl netinkamo sutarties įvykdymo kaltas turistas (1.2.1, 1.2.2 punktų sąlygų nevykdymas ir kt. prieš užstą);

5.1.2. už netinkamą sutarties vykdymą, kurio kelionės organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako trečiasis asmuo, nesijęs su šia sutartimi.

5.1.3. sutartis netinkamai vykdoma dėl nenugalimos jėgos arba dėl įvykio, kurio kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojosi, atsižvelgiant į visą įmanomą jų apdairumą, nenumatė ir negalėjo numatyti.

5.2. Jeigu sutartis vykdoma ne pagal turistų lūkesčius, kelionės organizatorius, atsižvelgdamas į konkrečias aplinkybes, privalo teikti turistui visokeriopą pagalbą ir paramą. Jeigu priežastis, dėl kurios sutartis nėra tinkamai vykdoma susijusi su pačiu turistu, kelionės organizatorius turi teikti turistui tokią pagalbą ir paramą, kurios, remiantis protinomu kriterijumi, gali būti reikalaujama iš kelionės organizatoriaus pagal sutartį. Šiuo atveju kelionės organizatoriaus išlaidas, susijusias su tokios pagalbos ir paramos teikimu turi atlyginti pats turistas. Jeigu už netinkamą sutarties vykdymą atsako kelionės organizatorius, tai visas išlaidas, susijusias su papildomos pagalbos ir paramos teikimu turistui, apmoka pats kelionės organizatorius.

5.3. Jeigu prasidėjus kelionei ar jos metu paaiškėja, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindines sutartų paslaugų dalies, jis privalo pasiūlyti turistui (-ams) tinkamą alternatyvią kelionę (paslaugas) už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytą ir faktiškai suteiktą paslaugų kainos skirtumą. Jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvius kelionės (paslaugų) arba dėl protinų priežasčių turistas jos atsiskę, kelionės organizatorius turi užtikrinti turistui grąžinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistas, taip pat grąžinti turistui pinigus už tokią kelionę.

5.4. Kelionės organizatorius neturi teisės riboti ar panaikinti savo civilinę atsakomybę už žalą, padarytą turistui, jeigu žala padaroma dėl kelionės organizatoriaus tyčios ar didelio neatsargumo.

5.5. Turistui padaryta turinė ir neturinė žala atlyginama Civilinio kodekso nustatyta tvarka.

#### 6. BENDROSIOS SĄLYGOS

6.1. Turisto teisės gina Civilinis kodeksas, Vartotojų teisių gynimo įstatymas, Reklamoms įstatymas, Turizmo įstatymas bei kiti įstatymai ir poįstatyminiai teisės aktai bei ši sutartis.

6.2. Kelionės metu kilus konfliktui ar atsiradus nepasitenkinimui dėl šios sutarties netinkamo vykdymo ar neįvykdymo, pretenzijos nedelsiant turi būti pareiškiamos kelionės organizatoriaus atstovui arba kelionių vadovui, jiems nesilėmus pretenzijų spresti turi būti pateikiamos vietoje raštu. Nepavykus konfliktui išspręsti, pretenzijas Kelionės organizatoriui galima pareikšti raštu per 10 darbo dienų nuo kelionės pabaigos; kelionės organizatorius privalo raštu atsakyti į pretenzijas per 10 darbo dienų nuo pretenzijų gavimo dienos. Ginčai sprendžiami derybų keliu, o nepavykus susitarti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

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

6.4. Kelionės organizatoriaus nemokoma ar bankroto atveju dėl grįžimo išlaidų apmokėjimo ar įmokėtų pinigų grąžinimo turistas gali kreiptis į Valstybinį turizmo departamentą nuo sutarties pasirašymo datos vienerių metų laikotarpiu pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintą Kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo taisykles.

6.5. Sutartis sudaryta dviem egzemplioriais po vieną kelionės organizatoriui ir turistui (-ams).

Visi egzemplioriai turi vienodą juridinę galią.

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

Šios Turizmo paslaugų teikimo sutarties nuostatos privalomos kelionės organizatoriui ir visiems turistams. Turistas patvirtina, kad nuodugniai susipažino su pateikta sutartimi ir suprato visas jos nuostatas bei informavo kitus turistus naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas.

#### Šalių rekvizitai:

Kelionės organizatorius  
(atsitovaujamas kelionių pardavimo agento)

Parašas.....A.V.

Turistas, pasirašantis sutartį  
(pagrindinė sutarties šalis)

Parašas.....