

1. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

1.1. Kelionių organizatorius įsipareigoja:

- 1.1.1.** Organizuoti turistui (-tams) kelionę pagal programą, nurodytą šios sutarties priede. Sutarties priedas yra neatskiriama šios sutarties dalis.
- 1.1.2.** Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus, kuris nurodomas sutartyje, pranešti patvarioje laikmenoje apie kelionės anuliavimą iki kelionės pradžios likus ne mažiau kaip (1) 20 dienų, jeigu kelionės trukmė yra ilgesnė nei 6 dienos; (2) 7 dienoms, jeigu kelionės trukmė yra ne trumpesnė nei 2 dienos ir ne ilgesnė nei 6 dienos; (3) 48 valandoms, jeigu kelionės trukmė yra trumpesnė nei 2 dienos. Nesurinkus mažiausio keliautojų skaičiaus ir keliautojams sutikus, kaina perskaičiuojama.
- 1.1.3.** Nurodyti, jeigu turistas (-ai) yra riboto judrumo asmuo (-enys), informaciją apie kelionės tinkamumą šiam asmeniui (-ims).
- 1.1.4.** Suteikti informaciją apie papildomas išlaidas, kurias turistas gali patirti, kai šios išlaidos dėl pagrįstų priežasčių negali būti apskaičiuotos prieš sudarant sutartį.
- 1.1.5.** Nurodyti Kelionių organizatoriaus vietinio atstovo, kelionių vadovo, kontaktinio centro ar kitos tarnybos, kurie suteikia turistui galimybę greitai susisiekti su kelionių organizatoriumi ir su juo bendrauti, kreiptis pagalbos, turistui susidūrus su sunkumais, arba pateikti pretenziją dėl netinkamo sutarties vykdymo ar sutarties nevykdymo, vardą ir pavardę arba pavadinimą, adresą, telefono numerį, elektroninio pašto adresą, fakso numerį.
- 1.1.6.** Suteikti informaciją, leidžiančią tiesiogiai susisiekti su nepilnamečiu arba su nepilnamečių lydinčiu asmeniu nepilnamečio buvimo vietoje, kai pagal kelionės sutartį, į kurią įtraukta apgyvendinimo paslauga, keliauja nepilnamečiai, kurio nelydi vienas iš tėvų arba kitas asmuo.
- 1.1.7.** 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. Kelionių organizatorius neatsako už pasienio ir migracijos tarnybų priimtus sprendimus Turisto atžvilgiu.
- 1.1.8.** Suteikti informaciją apie neprivalomą arba privalomą draudimą išlaidoms, atsirandančioms turistui nutraukus sutartį, arba pagalbos, įskaitant turistą grąžinimą į pradinę išvykimo vietą, išlaidoms nelaimingo atsitikimo, ligos ar mirties atveju apmokėti.
- 1.1.9.** Užtikrinti turistui (-ams) visų sutartyje nurodytų paslaugų tinkamą teikimą, atsižvelgdamas į turistą teisėtus lūkesčius, nepaisant to, ar tas paslaugas turi teikti pats kelionių organizatorius ar kiti turizmo paslaugų teikėjai.
- 1.1.10.** Likus pakankamai laiko iki kelionės pradžios, pateikti turistui tokia forma, kaip buvo sudaryta sutartis arba kita turistą pasirinkta forma būtinus kvitus, kuponus, bilietus, informaciją apie numatytą išvykimo laiką ir, kai taikytina, registracijos terminą ir numatytą laukimo tarpinę stotelę, transporto jungčių ir atvykimo laiką.
- 1.1.11.** Turisto (-ų) pateiktus asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų įforminimui, kelionės paslaugų užsakymui ir sutarties vykdymui. Turistui (-ams) sutikus, pateikti asmens duomenys taip pat gali būti renkami siunčiant informaciją apie Kultūrinių iniciatyvų UAB „Apija“ organizuojamas keliones.
- 1.1.12.** Be nepagrįsto delsimo suteikti turistui, kuriam kyla sunkumų, reikalingą pagalbą kelionės metu ar esant nenugalimos jėgos aplinkybėms: teikti atitinkamą informaciją apie sveikatos priežiūros paslaugas, vietos valdžios institucijas ir konsulinę pagalbą; padėti turistui pasinaudoti nuotolinio ryšio priemonėmis; padėti rasti alternatyvių kelionės paslaugų.
- 1.1.13.** Kai kelionių organizatoriui atsiranda pareiga grąžinti turistui visus ar dalį turistą ar jo vardu sumokėtų pinigų už kelionę, grąžinti pinigus be nepagrįsto delsimo, bet ne vėliau kaip per 14 dienų nuo sutarties nutraukimo dienos.

2. SUTARTIES NUTRAUKIMAS, ATSIŠAKYMAS

2.1. Turisto teisė atsisakyti sutarties:

- 2.1.1.** Turistas turi teisę bet kuriuo metu atsisakyti sutarties iki kelionės pradžios. Sutarties atsisakymas įsigalioja nuo jo pareiškimo momento.
- 2.1.2.** Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako (t. y. kai aplinkybės, kurios yra pagrindas atsisakyti sutarties, atsirado dėl paties turistą kaltės), jis turi sumokėti kelionių organizatoriui sutarties nutraukimo mokesį. Sutarties nutraukimo mokesčio dydis šiuo atveju negali viršyti maksimalios vienos kelionės kainos. Šalys susitaria ir sutinka, kad sutarties nutraukimo mokesčio dėl turistą sutarties atsisakymo dydis priklausomai nuo atsisakymo laiko yra išreikštas procentais, nuo nurodytos kelionės kainos, neskaitant už aviabilietus sumokėtų sumų skrydžiams vežėjų reguliariais reisais, kurios nėra grąžinamos, o aviabilietai keičiami gali būti tik už tam tikrą mokesį, jeigu tai numatyta pagal vežėjų taikomas bilietų išrašymo ir vežimo sąlygas bei tarifus (apie sutarties nutraukimo mokesčio dydžius žr. konkrečiai kelionei parengtoje sutartyje).
- 2.1.3.** Jeigu turistas atsisako sutarties dėl su juo susijusių aplinkybių (pvz. liga, artimųjų liga ar netektis ir kt.), kurių jis negali kontroliuoti ir kurių sutarties sudarymo momentu negalėjo protingai numatyti, tai kelionių organizatorius turi teisę reikalauti atlyginti patirtus tiesioginius nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo, išskyrus atvejus, kai sutarties atsisakoma dėl nenugalimos jėgos aplinkybių. Turistas privalo kuo greičiau informuoti kelionių organizatorių apie sutarties atsisakymą ir pateikti tokio atsisakymo priežastis patvirtinančius dokumentus.
- 2.1.4.** Turistui atsisakius sutarties 2.1.2 ar 2.1.3 punktuose numatytais atvejais, kelionių organizatorius, reikalaujamas turistą atlyginti nuostolius, turistui pageidaujant, privalo pateikti patirtų nuostolių dydį patvirtinančius dokumentus.
- 2.1.5.** Turistas turi teisę nutraukti sutartį ir nemokėti sutarties nutraukimo mokesčio šiais atvejais: (1) jeigu kelionių organizatorius iki kelionės pradžios pakeičia sutarties sąlygas, o turistą 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 turistą reikalavimų; c) kelionių organizatorius pasiūlo padidinti kelionės kainą daugiau kaip 8 procentais pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.7521

straipsnį. (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 turistai gali prašyti sumažinti kelionės kainą arba atlyginti turtinę ir neturtinę žalą; (3) jeigu kelionės tikslo vietoje ar visiškai greta atsiranda nenugalimos jėgos aplinkybių, dėl kurių gali tapti neįmanoma vykdyti kelionę ar nuvežti turistus į kelionės tikslo vietą. Tokiu atveju turistai turi teisę reikalauti, kad jam būtų gražinti už kelionę sumokėti pinigai, tačiau jam nesuteikiama teisė papildomai gauti žalos atlyginimą.

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

2.2. Kelionių organizatoriaus teisė atsakyti sutarties:

2.2.1. Kelionių organizatorius turi teisę iki kelionės pradžios atsakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsiant informuoja turistą.

2.2.2. Jeigu kelionių organizatorius atsisako Sutarties dėl aplinkybių, už kurias turistai neatsako, jis privalo pasiūlyti turistui naują, tokios pat ar geresnės kokybės, alternatyvų kelionės variantą. Jeigu turistai pasiūlytos kelionės atsisako, kelionių organizatorius turi gražinti turistui už kelionę įmokėtus pinigus (per 10 darbo dienų nuo sutarties nutraukimo arba, jei kelionė iš dalies jau įvyko, proporcingą jų dalį).

2.2.3. Kelionių organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo organizuoti kelionę iš naujo arba gražinti turistui sumokėtus pinigus už kelionę bei atlyginti turisto patirtą žalą. Žala neatlyginama šiais atvejais: (1) kelionę įsigijusių asmenų skaičius yra mažesnis nei sutartyje nurodytas minimalus turistų skaičius ir apie tai turistai buvo informuoti sutarties 1.1.2 punkte nustatyta tvarka; (2) kelionių organizatorius negali įvykdyti sutarties dėl nenugalimos jėgos ir jis nedelsdamas iki kelionės pradžios praneša turistui apie sutarties nutraukimą.

3. SUTARTIES SĄLYGŲ PAKEITIMAS

3.1. Kelionių organizatorius iki kelionės pradžios vienašališkai turi teisę keisti kitas sutarties sąlygas tik esant visoms šioms sąlygoms: (1) pakeitimai nėra esminiai; (2) kelionių organizatorius turisto pageidaujama forma patvarioje laikmenoje aiškiai ir suprantamai pateikė turistui informaciją apie: a) pakeitimus, b) nustatė protingą terminą, per kurį turistai turi informuoti kelionių organizatorių apie savo sprendimą, c) pasekmes, jei turistai neatsakytų per kelionių organizatoriaus nurodytą terminą, d) 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.

3.2. Kelionių organizatorius pasilieka teisę keisti kelionės programą, ekskursijų eilės tvarką ir viešbučius dėl aplinkybių arba įvykių šalyje (turistų saugumas, gamtos reiškiniai, oro sąlygos, streikai, politinės aplinkybės), kurių nebuvo galima numatyti iki kelionės pradžios, ir neatsako už dėl to atsiradusias papildomas išlaidas, pavyzdžiui: vizų pratęsimas, įėjimo į objektus mokesčiai, nauji lėktuvo bilietai, skiepai ir kt. Turistai turi teisę atsakyti keisti sutartį.

3.3. Kelionių organizatorius po sutarties sudarymo turi teisę likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 20 dienų, padidinti kelionės kainą dėl to, kad pasikeičia turistų vežimo kaina dėl degalų ar kitų energijos šaltinių, įskaitant išlaidas degalams, privalomiems mokesčiams, rinkliavoms ar atitinkamų valiutų keitimui. Kelionių organizatorius nurodo, kodėl padidėjo kaina ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas. Turistas turi teisę atsakyti kainos didinimo. Turistui šios sutarties sudarymo metu yra žinomos aplinkybės dėl galimo valiutų svyravimo ir dėl to galimas kelionės kainos padidėjimas nebus pagrindu atsakyti pakeisti sutarties sąlygą ar atsakyti sutarties. Jeigu kelionės kainos padidinimas viršija 8 procentus galutinės kelionės kainos, turistai turi teisę nutraukti sutartį ar pasirinkti kelionių organizatoriaus siūlomą alternatyvią kelionę.

3.4. Turistas po sutarties sudarymo turi teisę reikalauti sumažinti kelionės kainą šiais atvejais: (1) sumažėjus sutarties 5.3 punkte nurodytoms išlaidoms po sutarties sudarymo, bet iki kelionės pradžios; (2) dėl netinkamo sutarties vykdymo, nebent kelionių organizatorius įrodo, kad sutartis vykdoma netinkamai dėl turisto kaltės; (3) kai dėl siūlomų alternatyvių paslaugų kelionė tampa žemesnės kokybės, nei nurodyta sutartyje; (4) jeigu kelionių organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistai jų atsisako pagal Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 5 dalį; (5) 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 kelionių organizatorius turi pateikti tokių administracinių išlaidų pagrindimą.

3.5. Jeigu turistai atsisako keisti sutarties sąlygas 3.2 punkto atveju, kelionių organizatorius įgyja teisę atsakyti sutarties. Tokiu atveju turistai turi teisę reikalauti gražinti už kelionę sumokėtus pinigus arba, jei kelionė iš dalies jau įvyko, kompensuoti proporcingą jų dalį. Jei kelionių organizatorius atsisako sutarties po to, kai turistai atsisako keisti sutarties sąlygas 3.2 punkto atvejais, tai atitinkamai taikomas šios sutarties 2.2.3 punktas.

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

4. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS

4.1. Bet kuris šios sutarties turistai turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 7 dienoms, perleisti savo teisę į kelionę trečiajam (kelionę perimančiam) asmeniui, kuris vykdys visas sutarties sąlygas, išskyrus tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionių organizatorius naudoja, taisyklėms (t.y. jei per laiką, likusį iki kelionės pradžios jau neleidžiama užsakyti vietos transporto priemonėje, viešbutyje ir (ar) gauti vizos naujo asmens vardu).

4.2. Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionių organizatorius naudoja, taisyklėms (t.y. jei per laiką, likusį iki kelionės pradžios jau neleidžiama užsakyti vietos transporto priemonėje ir (ar) viešbutyje naujo asmens vardu), turistui turi būti pateiktos šios taisyklės.

4.3. Toks perleidimas turi būti įformintas sutartimi, atitinkančia Civilinio kodekso reikalavimus, su trečiuoju (kelionę perimančiu) asmeniu, o kelionę perimančio asmens, sudaręs sutartį, ar turistai, perleisdamas kelionę, apie tai raštu privalo pranešti kelionių organizatoriui ir perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus sklandžiai įvykdyti šią sutartį kelionę perėmusio asmens atžvilgiu. Teisę į kelionę perleidžiantis turistai ir trečiasis (kelionę perimančio) asmuo, perėmęs kelionę, atsako solidariai kelionių organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą.

4.4. Kelionių organizatorius informuoja turistą, perleidžiantį savo teisę į kelionę kitam asmeniui, apie faktines sutarties perleidimo išlaidas ir pateikia jas pagrindžiančius įrodymus. Tos išlaidos turi būti pagrįstos ir neviršyti kelionių organizatoriaus dėl sutarties perleidimo patirtų faktinių išlaidų.

5. KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS ATSAKOMYBĖ

5.1. 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.

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

5.3. Jeigu sutartyje nurodytos paslaugos teikiamos ne pagal sutarties sąlygas, kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą terminą privalo ištaisyti turisto nurodytus trūkumus, išskyrus kai to padaryti neįmanoma arba jei tai sukeltų neproporcingų išlaidų, atsižvelgiant į trūkumų mastą ir į netinkamai suteiktų paslaugų, nurodytų sutartyje, vertę.

5.4. Jeigu kelionių organizatorius neištaiso trūkumų dėl sutarties 5.3 punkte nurodytų priežasčių, turistas turi teisę reikalauti, kad jam be nepagrįsto delsimo būtų atlyginta turinė ir neturtinė žala.

5.5. Jeigu kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą terminą neištaiso trūkumų ne dėl sutarties 5.3 punkte nurodytų priežasčių, turistas gali padaryti tai pats ir pareikalauti padengti būtinas išlaidas.

5.6. 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.

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

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

5.9. Jeigu nėra įmanoma pasiūlyti alternatyvų arba turistas atsisako pasiūlytų alternatyvų pagal sutarties 5.7 punktą, turistas turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) turinės ir neturtinės žalos atlyginimą nenutraukiant sutarties.

5.10. Jeigu kelionė apima keleivių vežimo paslaugą, kelionių organizatorius šios sutarties 5.7 – 5.9 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 turistas, taip pat grąžinti turistui pinigus už nesuteiktas paslaugas.

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

5.12. Turistas turi teisę reikalauti, kad jam be nepagrįsto delsimo būtų atlyginta turinė ir neturtinė žala šiais atvejais: (1) jeigu dėl turisto nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą terminą nepašalina trūkumų; (2) jeigu kelionių organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistas jų atsisako pagal sutarties 5.7 punktą; (3) kitais Civiliniame kodekse nustatytais atvejais.

5.13. Kelionių organizatorius neatsako už netinkamą sutarties įvykdymą, jeigu kelionių organizatorius įrodo, kad sutartis buvo netinkamai vykdoma dėl: (1) turisto kaltės; (2) trečiosios šalies, nesusijusios su paslaugų teikimu pagal sutartį, kaltės ir todėl nebuvo įmanoma žalos numatyti arba jos išvengti; (3) nenugalimos jėgos.

5.14. 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 kelionių organizatorius, kelionių organizatoriaus atsakomybė už tokią žalą gali būti ribojama triguba kelionės kaina.

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

5.16. Pagal sutarties 5.12 punktą kelionių organizatoriaus išmokėtas žalos atlyginimas arba pagal sutarties VII skyriaus nuostatas kelionių organizatoriaus turistui suteiktas kainos sumažinimas ir pagal sutarties 5.15 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.

5.17. Turistui padaryta turinė ir neturtinė žala atlyginama Civilinio kodekso nustatyta tvarka.

5.18. Jeigu prasižėjęs kelionei ar jos metu paaiškėja, kad kelionių organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies, jis privalo pasiūlyti turistui (-tams) tinkamą alternatyvią kelionę (paslaugas) už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. Jeigu kelionių organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvios kelionės (paslaugų) arba dėl protingų priežasčių turistas jos atsisakė, kelionių organizatorius turi užtikrinti turisto grąžinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistas, taip pat grąžinti turistui pinigus už tokią kelionę. Jeigu sutartis nėra vykdoma pagal turisto protingus lūkesčius, kurių pagal sutarties sąlygas ir teikiamų paslaugų pobūdį turistas galėjo turėti, kelionių organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius.

5.19. Jeigu sutartis vykdoma ne pagal turisto lūkesčius, kelionių organizatorius, atsižvelgdamas į konkrečias aplinkybes, privalo teikti turistui visokeriopą pagalbą ir paramą. Jeigu priežastis, dėl kurios sutartis nėra tinkamai vykdoma susijusi su pačiu turistu (dėl turisto tyčinių veikslių ar aplaidumo), kelionių organizatorius turi teikti turistui tokią pagalbą ir paramą, kurios, remiantis protingumo kriterijumi, gali būti reikalaujama iš kelionių organizatoriaus pagal sutartį. Šiuo atveju kelionių organizatoriaus išlaidas, susijusias su tokios pagalbos ir paramos teikimu turi atlyginti pats turistas. Tokių išlaidų dydis negali viršyti kelionių organizatoriaus patirtų faktinių išlaidų. Jeigu už netinkamą sutarties vykdymą atsako kelionių organizatorius arba asmuo, kurio pagalba jis naudojasi, tai visas išlaidas, susijusias su papildomos pagalbos ir paramos teikimu turistui, apmoka pats kelionių organizatorius.

5.20. Kelionių organizatorius neturi teisės riboti ar panaikinti savo civilinę atsakomybę už žalą, padarytą turistui, jeigu žala padaroma dėl kelionių organizatoriaus tyčios ar didelio neatsargumo.

6. BENDROSIOS SĄLYGOS

6.1. Kelionės metu atsiradusias pretenzijas dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo, turistas turi nedelsdamas pareikšti raštu kelionių organizatoriaus vietiniam atstovui arba kelionės vadovui, o jei šių nėra, – kelionių organizatoriui. Nepavykus pretenzijų išspręsti kelionės metu, turistas pretenzijas kelionių organizatoriui gali pareikšti raštu nedelsiant po kelionės pabaigos.

6.2. Kelionių organizatorius privalo neatlygintinai išnagrinėti turisto kreipimąsi ir, kai nesutinka su turisto reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per

14 dienų nuo turisto kreipimosi gavimo dienos, pateikti turistui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais.

6.3. Jei turisto netenkina Kelionių organizatoriaus atsakymas, jis turi teisę dėl to paties ginčo dalyko per vienus metus kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją.

6.4. Ginčai dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo sprendžiami derybomis, o jei nepavyksta susitarti, – Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Ginčai dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo sprendžiami derybomis, o jei nepavyksta susitarti, – Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

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

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

6.7. Ši sutartis sudaroma dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais.

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

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

6.10. Šios Sutarties nuostatos yra privalomos Kelionių organizatoriui ir visiems turistams. Turistas patvirtina, kad nuodugnai ir išsamiai susipažino su pateikta Sutartimi ir jos priedais, suprato visas jų nuostatas bei informavo kitus turistus – naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas, kurios buvo individualiai aptartos su turistu ir turistui yra priimtinos, ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas.