

## УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ОРГАНИЗОВАННОЙ ТУРИСТСКОЙ ПОЕЗДКИ

### 1. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ДОГОВОРА:

#### 1.1. Организатор поездок обязуется:

1.1.1. Обеспечить туристу (-ам) надлежащее предоставление всех указанных услуг, указанных в договоре организованного туристического путешествия (далее договор), с учетом правомерных ожиданий туриста, вне зависимости от того, предоставляет ли услуги сам организатор поездок или другие поставщики туристских услуг. Каталог, Памятка туриста, Важная информация и советы путешественникам, а также другой материал, описывающий поездку или измененная программа являются неотъемлемым приложением договора организованной туристской поездки (далее в тексте - договора). На интернет-странице организатора поездок [www.teztour.lt](http://www.teztour.lt) публикуется новейшая и актуальная информация о гостиницах, а также изменения их категорий, предоставляемых ими услуг и развлечений, произошедшие после заключения договора.

1.1.2. В случае недобора минимального количества туристов, т.е. 144 пассажира в самолете, с помощью долговечного носителя информировать туриста о расторжении договора не позднее, чем в нижеуказанные сроки до начала поездки:

1.1.2.1. 20 дней, если длительность поездки превышает 6 дней;

1.1.2.2. 7 дней, если длительность поездки не менее 2 дней и не превышает 6 дней;

1.1.2.3. за 48 часов, если длительность поездки не менее 2 дней.

В том случае, если туристы были информированы надлежащим образом и в надлежащие сроки, а также был осуществлен возврат внесенных денежных средств за поездку, организатор поездок не отвечает за понесенный туристами ущерб.

1.1.3. До начала поездки представить туристу обязательные квитанции, купоны, билеты, информацию о планируемом отбытии и, в случае применимости, срок регистрации и предусмотренное время ожидания в промежуточных остановочных пунктах, транспортных соединений и время прибытия. Организатор поездок также обязуется предоставить информацию об используемых транспортных средствах, их характеристиках и категории, типе размещения, местонахождении объекта, категории или уровне комфорта и основных особенностях, а также классе (согласно правилам принимающего государства), питании. Данная информация может быть также на интернет-странице организатора поездок [www.teztour.lt](http://www.teztour.lt).

1.1.4. Предоставить общую информацию о паспортных и визовых требованиях страны пребывания, включая приблизительную длительность процесса выдачи визы, а также информацию о формальностях, связанных со здоровьем (информацию об эпидемиологическом состоянии инфекционных заболеваний в странах назначения, обязательных и рекомендуемых мерах профилактики, информацию о порядке оформления медицинского страхования) или предоставить ссылки на данную информацию. Указанная информация или ссылки на официальные интернет-страницы, содержащие такую информацию, публикуется на интернет-странице организатора поездок [www.teztour.lt](http://www.teztour.lt).

1.1.5. В тех случаях, когда организатор поездок по договору обязуется предоставить туристу услуги размещения, соответствующие конкретной категории согласно правилам принимающего государства, без указания конкретного поставщика услуг размещения (названия гостиницы), организатор поездок обязуется до подписания договора информировать туриста о типе размещения, категории и питании. Организатор поездок также обязуется предоставить туристу недвусмысленную и полную информацию об уровне и количестве удобств, услуг и развлечений.

1.1.6. Предоставить информацию о добровольном или обязательном страховании для возмещения расходов, возникших в случае расторжения туристом договора или помощи, включая возврата туриста в начальную точку поездки, расходов, возникших в результате несчастного случая, болезни или смерти. В соответствии с этим, организатор поездок информирует туриста о том, что при отправлении в поездку не является обязательным, однако рекомендуется приобрести страховку медицинских расходов на время поездки, страховку от невыезда в поездку, страховку от несчастных случаев или др. Указанная информация либо ссылки на официальные интернет-страницы, содержащие указанную информацию, публикуется на интернет-странице организатора поездок [www.teztour.lt](http://www.teztour.lt).

1.1.7. Предоставить информацию об имени и фамилии, либо названии, адресе, номере телефона, адресе электронной почты, номере факса местного представителя, управляющего поездкой, контактного центра или другой службы, предоставляющей туристу возможность быстро связаться с организатором поездок и с ним общаться, обратиться за помощью при столкновении туриста с трудностями или предъявить претензию вследствие ненадлежащего исполнения или неисполнения договора.

1.1.8. Использовать предоставленные личные данные туриста (-ов) исключительно для оформления документов на поездку, заказа услуг поездки и исполнения договора.

1.1.9. Без необоснованного промедления предоставить туристу, столкнувшемуся с трудностями, необходимую помощь во время поездки или при наличии обстоятельств непреодолимой силы:

1.1.9.1. предоставлять соответствующую информацию о медицинских услугах, местных органах власти и консульскую помощь;

1.1.9.2. помочь туристу воспользоваться средствами удаленной связи;

1.1.9.3. помочь туристу в нахождении альтернативных туристских услуг.

1.1.10. При возникновении у организатора поездок обязанности полного или частичного возврата уплаченных туристом или от его имени денежных средств за поездку, осуществить возврат денег без необоснованного промедления, но не позже чем в течение 14 дней со дня расторжения договора, за исключением, если в течение данного срока и в случаях, предусмотренных Законом Литовской Республики о туризме, турист и организатор поездок достигли соглашения о компенсации оплаты стоимости произошедшей поездки с помощью средств и в порядке, установленных данным законом.

#### 1.2. Турист (-ы) обязан (-ы):

1.2.1. Своевременно оплатить поездку в порядке, установленном условиями договора или самом договоре. Если договор заключается более, чем за 21 день до начала поездки, турист обязуется заплатить аванс в размере 10 процентов, а оставшуюся сумму уплатить не позднее, чем за 21 день до начала поездки; если договор заключается менее, чем за 21 день до начала поездки, оплатить полную стоимость поездки (стандартные условия оплаты). Условия оплаты, установленные данным пунктом, не применяются в случае, если турист заключил в отношении поездки договор о финансировании (потребительский кредит). При приобретении туристом поездки на условиях предварительной оплаты или согласно условиям особого (специального) предложения, также, при приобретении поездки с отбытием не из Литвы и/или поездки, в отношении которой применяются специальные условия оплаты, отличающиеся от стандартных условий оплаты, указанных в данном пункте, условия оплаты устанавливаются в договоре.

1.2.2. Своевременно прибыть в место начала поездки, соблюдать указания организатора поездок относительно поездки или ее отдельных частей, соблюдать общественный порядок, международные правила перевозки пассажиров, порядок перевозки багажа, а также требования, применяемые к количеству, числу ввозимых вещей и запреты. Соблюдать указания пограничных и таможенных служб. В случае поездки с ребенком (детьми), соблюдать требования "Описания порядка временного выезда ребенка в зарубежные государства, не принадлежащие к пространству Шенген", утвержденные постановлением Правительства Литовской Республики № 302 от 28 февраля 2002 г.

1.2.3. Возместить нанесенный во время поездки ущерб (порча гостиничного инвентаря, транспортных средств и др.). В случае нанесения ущерба несовершеннолетним, убытки полностью возмещает лицо, ответственное за несовершеннолетнего. Если турист признает ответственность и согласен возместить ущерб, данный ущерб требуется возместить на месте. В тех случаях, когда турист не признает вины, организатор поездок имеет право взыскать ущерб в порядке, установленном правовыми актами Литовской Республики. Турист не обязан возместить ущерб, возникший вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы.

1.2.4. Турист, являющийся основной стороной договора, обязуется информировать других туристов - выгода-приобретателей о том, что поездка организуется исключительно на основании условий договора, и все туристы обязуются полностью соблюдать условия договора, а также полностью предоставить им информацию, направляемую организатором поездок после заключения договора.

1.2.5. Инвалиды или лица с ограниченной подвижностью, которым во время поездки самолетом может быть необходима специальная помощь или их представители, а также представители детей, путешествующих без сопровождения взрослых, перед приобретением билета на перевозку или пакета организованной туристской поездки обязуются заранее согласовать посадочные места с фактическим авиаперевозчиком или организатором поездок. Отмечаем, что различные авиакомпании причисляют к лицам с ограниченной подвижностью лиц, имеющих инвалидность по зрению, слуху или умственным способностям. Таким образом, лица с ограниченной подвижностью или их представители, а также представители детей, отправляющихся в поездку без сопровождения взрослыми, обязуются информировать фактического авиаперевозчика или организатора поездок, поскольку в целях безопасности в одном самолете не могут одновременно лететь более чем 2 пассажира с ограниченной подвижностью и 4 ребенка, совершающих поездку без сопровождения взрослыми.

Психическое, эмоциональное, физическое или другое медицинское состояние во время полета в отдельных случаях может оказывать негативное влияние как на самого туриста, так и на пассажиров, совершающих поездку одновременно с ним (лица со специальными потребностями, стимуляторами сердца, дыхательными аппаратами, заболеваниями сердца, готовящиеся к операции и т.п.). Исходя из этого, перед заключением договора туристских услуг такие туристы обязаны проконсультироваться с врачом и получить его рекомендации относительно поездки, а также оценить связанные с поездкой риски. При отсутствии предупреждения о состоянии здоровья или возможных рисках, а также при отсутствии согласования полета с перевозчиком, осуществляющим перевозку или организатором поездок, турист полностью принимает на себя все возможные риски, связанные с таким поведением, а также негативные последствия. Отмечаем, что согласно общим правилам перевозки пассажиров и багажа различных авиакомпаний, перевозчик имеет право отказать такому пассажиру в перевозке. Инвалидам и лицам с ограниченной подвижностью также рекомендуется на стадии преддоговорных отношений выяснить у туристского агентства или напрямую у организатора поездок, обладает ли конкретная гостиница возможностью предоставить соответствующие условия отдыха и является ли она приспособленной к нуждам инвалидов.

## 2. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА, ОТКАЗЫ

### 2.1. Право туриста расторгнуть договор:

2.1.1. Турист имеет право расторгнуть договор в любой момент до начала поездки. При расторжении туристом договора организатор поездок может потребовать у туриста уплатить организатору поездок обоснованную и установленную в договоре компенсацию за расторжение договора. Размер компенсации за расторжение договора зависит от срока до начала поездки:

Время расторжения договора	Размер компенсации при расторжении договора, в процентах от стоимости поездки
Более, чем 21 день до отправления	10%
от 20 до 11 дней до отправления	50%
от 10 дней до 3 дней до отправления	80%
2 или менее дней до отправления	95%

Во всех случаях, размер компенсации за расторжение договора не может превышать стоимость поездки, указанную в договоре.

В случае специальных предложений, условия отмена рейса и/или услуг размещения, входящих в пакет поездки, могут отличаться от указанных в данном пункте стандартных условий относительно компенсации за расторжение договора. Такие условия расторжения указываются в договоре.

В случаях осуществления авиаперевозки компаниями „GetJet Airlines“, „Avion Express“, при отказе туриста менее чем за 48 ч. до начала поездки от питания, спортивного инвентаря, дополнительного багажа, перевозки детских колясок и автокресел, "Tez Priority", экспресс-досмотра пассажиров и/или предварительного бронирования места в самолете, за который турист оплатил, уплаченный туристом дополнительный платеж не возвращается.

В случае отказа туриста от поездки, относительно которой был заключен договор финансирования (потребительский кредит), турист обязуется возместить убытки организатора поездок, установленные в вышеуказанной таблице, не превышая максимальной цены одной поездки, а за расторжение договора потребительского кредита турист обязуется рассчитаться с кредитором в порядке, установленном в Законе о потребительском кредите и/или Договоре потребительского кредита.

2.1.2. Турист имеет право расторгнуть договор и не платить компенсацию за расторжения договора в следующих случаях:

2.1.2.1. если до начала поездки организатор поездок изменяет условия договора, а турист в указанный организатором поездки разумный срок не выражает согласия с предложенными изменениями, если:

2.1.2.1.1. до начала поездки организатор поездки вынужден существенным образом изменить любую из основных услуг и (или) особенностей поездки;

2.1.2.1.2. организатор поездок не может выполнить указанных в договоре специальных требований туриста;

2.1.2.1.3. организатор поездок предлагает повысить стоимость поездки более чем на 8 процентов в соответствии со статьей 6.752<sup>1</sup> Гражданского кодекса Литовской Республики (далее - Гражданского кодекса);

2.1.2.2. если дальнейшее исполнение договора невозможно вследствие указанных туристом недостатков, а организатор поездок не устраняет недостатки в установленный туристом разумный срок. Турист имеет право просить уменьшить стоимость поездки или компенсировать ущерб в случаях, установленных в части 3 статьи 6.752-1 Гражданского кодекса;

2.1.2.3. если в месте назначения поездки или в непосредственной близости возникают обстоятельства непреодолимой силы, вследствие которых поездка или доставка туристов в место назначения поездки могут стать невозможны. В таком случае турист имеет право требовать возврата оплаты поездки, однако ему не предоставляется право дополнительно получить компенсацию ущерба.

2.2. Организатор поездок имеет право расторгнуть договор:

2.2.1. Организатор поездки имеет право расторгнуть договор до начала поездки, полностью вернуть уплаченные за поездку средства и возместить причиненный туристу ущерб.

2.2.2. В случае расторжения договора организатором поездки причиненный туристу ущерб не возмещается в следующих случаях:

2.2.2.1. количество лиц, приобретших поездку, является меньшим, чем указанное в пункте 1.1.2. минимальной количество туристов, и об этом турист был информирован в порядке, установленном в пункте 1.1.2.

2.2.2.2. организатор поездок не может исполнить договор вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы и до начала поездки он немедленно информирует туриста о расторжении договора.

2.3. Турист имеет право без указания причин в течение 14 дней отказаться от договора, заключенного вне торговых помещений, в порядке, установленном частью 1 статьи 6.228-10 Гражданского кодекса, и обязуется сообщить об этом организатору поездок в порядке, установленном в частях 6 и 7 статьи 6.228-10 Гражданского кодекса.

2.4. С учетом исключения из расторжения дистанционного договора, установленного частью 2 статьи 6.228-10 Гражданского кодекса, турист не имеет права отказаться от дистанционного договора.

### **3. ИЗМЕНЕНИЕ СТОИМОСТИ ПОЕЗДКИ**

3.1. Организатор поездок имеет право увеличивать стоимость поездки после заключения договора. Увеличение стоимости возможно только в тех случаях, когда на стоимость напрямую влияют следующие изменения:

3.1.1. стоимости перевоза туристов вследствие расходов на топливо или другие источники энергии;

3.1.2. размер включенных в договор услуг, сопутствующих пошлин или сборов (например, туристская пошлина, аэропортовые сборы, др.), применяемых третьими лицами, непосредственно не участвующими в осуществлении поездки;

3.1.3. изменение курса связанной с поездкой валюты.

3.2. Организатор поездок с помощью долговечного носителя понятно и недвусмысленно информирует туриста об изменении стоимости не менее, чем за 20 дней до начала поездки, с указанием причины увеличения стоимости и способа расчета ее увеличения. Увеличение цены рассчитывается путем прибавления к цене поездки разницы между расходами, указанными в пункте 3.1 договора, рассчитанными на момент заключения договора, и расходами, рассчитанными после изменения суммы расходов.

3.3. Если увеличение стоимости поездки превышает 8 процентов полной стоимости, турист имеет право расторгнуть договор или выбрать предложенную организатором поездок альтернативную поездку.

3.4. Турист имеет право после заключения договора требовать уменьшения стоимости поездки в следующих случаях:

3.4.1. в случае уменьшения расходов, указанных в пункте 3.1., после заключения договора, но до начала поездки. Снижение цены рассчитывается из стоимости поездки путем вычитания разницы между расходами, указанными в пункте 3.1 договора, рассчитанными после изменения суммы расходов и рассчитанными на момент заключения договора;

3.4.2. вследствие ненадлежащего исполнения договора, за исключением, если организатор поездок представит доказательства того, что договор исполняется ненадлежащим образом по вине туриста;

3.4.3. в случае, если указанное в договоре качество поездки уменьшается вследствие предлагаемых альтернативных услуг;

3.4.4. если организатор поездок вследствие обоснованных причин не имеет возможности предложить альтернативные услуги, или турист отказывается в соответствии со частью 5 статьи 6.754 Гражданского кодекса;

3.4.5. если дальнейшее исполнение договора невозможно вследствие указанных туристом недостатков, а организатор поездок не устраняет недостатки в указанный туристом разумный срок.

3.5. При уменьшении стоимости поездки организатор поездок имеет право из суммы, подлежащей возврату туристу, вычитать фактически административные расходы. По просьбе туриста организатор поездок обязуется предоставить основание таких административных расходов.

### **4. ИЗМЕНЕНИЕ ДРУГИХ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА**

4.1. До начала поездки организатор поездок имеет право в одностороннем порядке изменять другие условия договора только при наличии всех ниже перечисленных условий:

4.1.1. изменения не являются существенными;

- 4.1.2. организатор поездок понятно и недвусмысленно информирует туриста об изменениях в желаемой туристом форме при помощи долговечного носителя.
- 4.2. Организатор поездок без необоснованного промедления понятно и недвусмысленно предоставляет туристу с помощью долговечного носителя следующую информацию:
- 4.2.1. предлагаемые изменения договора;
- 4.2.2. о разумном сроке, в течение которого турист должен информировать организатора поездок о своем решении;
- 4.2.3. последствия в случае отсутствия ответа в срок, установленный организатором поездок;
- 4.2.4. об альтернативной поездке и ее стоимости, если такая поездка предлагается.
- 4.3. Турист имеет право в установленный организатором поездок срок выразить согласие с предлагаемыми организатором поездок изменениями условий договора или расторгнуть договор без уплаты компенсации за расторжение договора.
- 4.4. При расторжении туристом договора, организатор поездок может предложить туристу другую равноценную поездку или поездку более высокого качества. Если вследствие изменений договора или выбранной альтернативы уменьшается качество поездки или ее стоимость, турист имеет право требовать возврата разницы уменьшившейся стоимости.
- 4.5. После заключения договора любое условие договора может быть изменено по обоюдному письменному согласию сторон.

## **5. ИЗМЕНЕНИЕ СТОРОН ДОГОВОРА**

- 5.1. Турист имеет право передать свои права на поездку другому лицу, которому переходят все договорные права и обязательства, если он до начала поездки подал обоснованную просьбу организатору поездки. Во всех случаях, сообщение туриста считается обоснованным, если оно представлено не позднее, чем за 7 дней до начала поездки.
- 5.2. Организатор поездок информирует туриста, передающего свои права на поездку другому лицу, о фактических расходах, связанных с переходом договорных прав и представляет доказательства, подтверждающие расходы. Данные расходы должны быть обоснованы и не превышать расходы, фактически понесенные организатором поездки в связи с передачей договора.
- 5.3. Турист, передающий права на поездку, и другое лицо являются солидарно ответственными за оплату стоимости поездки и расходов, связанных с передачей прав на поездку.
- 5.4. В случаях, когда указанная передача противоречит правилам, установленным лицом, помощью которого пользуется организатор поездок, изменение стороны (-он) договора является невозможным. В тех случаях, когда передача возможна, однако лицом, помощью которого пользуется организатор поездок, установлена определенная компенсация, передача возможна только после оплаты туристом (-ами) соответствующей компенсации.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОРГАНИЗАТОРА ПОЕЗДОК**

- 6.1. Организатор поездок отвечает за любые технические неполадки системы заказов, возникшие по его вине в процессе заключения договора, а также все ошибки, сделанные в процессе оформления заказа. Ответственность не возникает, если ошибки в процессе оформления заказа возникли по вине туриста или вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы.
- 6.2. Организатор поездок обязан без необоснованного промедления предоставить туристу, столкнувшемуся с трудностями, необходимую помощь, указанную в пункте 1.1.9.
- 6.3. Если туристу необходима помощь по причинам, возникшим вследствие умышленных действий туриста или его небрежности, организатор поездок имеет право за предоставление такой помощи брать плату, размер которой не может превышать фактических расходов, понесенных организатором поездки.
- 6.4. Турист обязуется без необоснованного промедления сообщить организатору поездок, используя указанные контакты, о любом случае ненадлежащего исполнения или неисполнения договора, обнаруженном во время поездки и указать разумный срок для исправления недостатков. Если недостатки требуется исправить незамедлительно, турист не обязан указывать срок.
- 6.5. Если указанные в договоре услуги предоставляются в несоответствии с условиями договора, организатор поездок обязуется исправить недостатки, в разумный срок, указанный туристом, кроме случаев, если это сделать невозможно или это связано с непропорциональными расходами, принимая во внимание масштаб недостатков и стоимость ненадлежащим образом предоставленных услуг, указанных в договоре.
- 6.6. Если организатор поездок не исправляет недостатки вследствие причин указанных в пункте 6.5. условий договора, применяются положения статьи 6.754-1 Гражданского кодекса.
- 6.7. Если вследствие причин, указанных в пункте 6.5., организатор поездок не исправляет недостатки в разумный срок, установленный туристом, турист имеет право сделать это самостоятельно и требовать компенсации необходимых расходов.
- 6.8. Если организатор поездок не может предоставить большей части установленных в договоре услуг, или услуга возврата туриста в точку отправления предоставлена не оговоренным образом, организатор поездок обязуется без дополнительных расходов предоставить туристу надлежащие альтернативные услуги, качество которых должно по возможности отвечать качеству, указанному в договоре, или более высокого качества с целью продолжения поездки. В случае, если вследствие предложенных альтернативных услуг качество поездки уменьшается относительно, указанного в договоре, организатор поездок соответствующим образом уменьшает стоимость поездки.
- 6.9. Если предложенные альтернативные услуги не являются схожими с услугами, согласованными в договоре, или если уменьшение стоимости поездки не является адекватным, турист имеет право от них отказаться.
- 6.10. Если недостаточное соответствие оказывает существенное влияние на осуществление поездки, а организатор поездок не исправляет положение в установленный туристом разумный срок, турист имеет право расторгнуть договор без уплаты компенсации за расторжение договора и просить уменьшить стоимость, и (или) возместить материальный и нематериальный ущерб.

6.11. Если предложить альтернативу не представляется возможным, или турист отказывается от предложенных альтернатив в соответствии с пунктом 6.9., турист имеет право на уменьшение стоимости и (или) возмещение материального и нематериального ущерба без расторжения договора.

6.12. Если поездка включает в себя услугу перевозки пассажиров, в случаях, указанных в пунктах 6.9. - 6.11., организатор поездки обязуется без дополнительной платы обеспечить возврат туриста в начальную точку отправления равноценным видом транспорта или перевоз в другое место, согласованное с туристом, а также вернуть туристу деньги за не предоставленные услуги.

6.13. Если вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы организатор поездок не имеет возможности осуществить возврат туриста в соответствии с договором, организатор поездок обязан оплатить расходы по обязательному размещению, категория которого, по возможности, является равноценной указанной в договоре, на срок продолжительности обстоятельств непреодолимой силы, но не более, чем на срок в три ночевки на каждого туриста, кроме случаев, когда другие законодательные акты или законодательство Европейского союза устанавливают более продолжительные сроки (например, лицам с ограниченной подвижностью и их сопровождающим лицам, беременным женщинам и несовершеннолетним без сопровождения, а также лицам, требующим специальной медицинской помощи, если турист сообщил о своих специальных потребностях организатору поездки в срок не менее, чем за 48 часов до начала поездки).

6.14. Турист имеет право требовать без необоснованного промедления возместить ему материальный и нематериальный ущерб в следующих случаях:

6.14.1. если вследствие указанных туристом недостатков договор не может далее исполняться, а организатор поездок не устраняет недостатки в установленный туристом разумный срок;

6.14.2. если туроператор безосновательно не имеет возможности предложить альтернативные услуги, или турист отказывается от них на основании пункта 6.9. договора;

6.14.3. в других случаях, предусмотренных Гражданском кодексом.

6.15. Организатор поездок не отвечает за ненадлежащее выполнение договора, если организатор поездок представляет доказательства того, что договор ненадлежащим образом исполнялся по следующим причинам:

6.15.1. по вине туриста;

6.15.2. по вине третьей стороны, не связанной с предоставлением договорных услуг, вследствие чего не было возможно предусмотреть или избежать возникновения ущерба;

6.15.3. вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

6.16. Если ущерб, за исключением ущерба, возникшего вследствие смерти туриста, ущерба здоровью, также умышленного ущерба или нанесенного по грубой неосторожности, причиняется туристу в процессе предоставления установленной в договоре услуги, однако данную услугу предоставляет не сам туроператор, ответственность туроператор за причиненный ущерб может быть ограничена тройной стоимостью поездки.

6.17. Право туриста на возмещение ущерба или право на уменьшение стоимости не имеет влияния на права пассажиров в соответствии с Регламентом Европейского Парламента и Совета (ЕС) № 261/2004 от 11 февраля 2004 г., об установлении общих правил в области компенсации и содействия пассажирам в случае отказа в посадке, отмены или длительной задержки авиарейса и об отмене регламента (ЕЕС) № 295/91 (OL 2004 L 046, р. 1), Регламентом Европейского Парламента и Совета (ЕС) № 1371/2007 от 23 октября 2007 г. о правах и обязанностях пассажиров железнодорожного транспорта (OL 2007 L 315, р. 14), Регламентом Европейского Парламента и Совета (ЕС) № 392/2009 от 23 апреля 2009 г. об ответственности при перевозке пассажиров в случае аварии на море (OL 2009 L 131, р. 24), Регламентом Европейского Парламента и Совета (ЕС) № 1177/2010 от 24 ноября 2010 г. о правах пассажиров при перемещении по морским и внутренним водным путям, а также об изменении Регламента (ЕС) № 2006/2004 (OL 2010 L 334, р. 1), Регламентом Европейского Парламента и Совета № 181/2011 от 16 февраля 2011 г. о правах пассажиров в автобусном сообщении и внесении изменений в Регламент (ЕС) 2006/2004 (OL 2011 L 55, р. 1), а также международными конвенциями.

6.18. Возмещение ущерба, выплаченное организатором поездок согласно пункту 6.14. договора, или предоставленное туристу уменьшение стоимости согласно разделу 3 договора, а также возмещения ущерба или уменьшения туристу стоимости в соответствии с законодательством Европейского союза и международными конвенциями, указанные в пункте 6.17. договора взаимозачитываются с целью предотвращения двойного возмещения ущерба.

6.19. Материальный и нематериальный ущерб, причиненный туристу, возмещается в порядке, установленном Гражданским кодексом.

## **7. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

7.1. Оператором (обработчиком) персональных данных является организатор поездок "Tez Tour", код юридического лица 111813515, ул. Панярю д. 39, Вильнюс, [info@teztour.lt](mailto:info@teztour.lt), но. +370 5 2121101, данные об Обществе накапливаются и хранятся в Регистре юридических лиц Литовской Республики. Персональные данные хранятся в течение срока действия договора и в течение 10 лет после прекращения действия договора. Персональные данные для обработки и администрирования претензий хранятся в течение срока действия договора и в течение 3 лет после прекращения действия договора.

Юридическое основание обработки персональных данных: обработка персональных данных необходима в целях исполнения договора или для принятия мер по запросу туриста до заключения договора; пункты b) и c) части 1 статьи 6 Регламента (ЕС) № 2016/679 Европейского Парламента и Совета об охране частных лиц при обработке персональных данных и свободном перемещении таких данных, а также об отмене Директивы 95/46/ЕВ от 27/04/2016 (Общего регламента об охране данных).

7.2. В целях исполнения договора организатор обрабатывает следующие персональные данные туриста: имя, фамилия, адрес места жительства, адрес электронной почты, номер мобильного или стационарного телефона, данные документов, удостоверяющих личность, - дата выдачи и срок действия, место, номер, дата рождения, пол, гражданство, страна выдачи документа, кредитной/дебетовой карты или других платежных данных, информации об особых потребностях (применительно только к тем туристам, для которых это актуально).

7.3. Связавшись с организатором поездок, после установления организатором личности, турист имеет право воспользоваться следующими правами:

7.3.1. получить информацию об обработке данных;

7.3.2. ознакомиться с своими персональными данными, обрабатываемыми организатором поездок;

7.3.3. требовать исправления неточностей в своих персональных данных и дополнения своих неполных персональных данных;

7.3.4. требовать уничтожения данных («право быть забытым»)

7.3.5. требовать ограничения обработки своих персональных данных;

7.3.6. право на перенос данных;

7.3.7. требовать неприменения или пересмотра в отношении себя решения, принятого на основании исключительно автоматизированной обработки данных.

7.4. Турист, считающий, что его права на персональные данные были нарушены, имеет право подать жалобу в Государственную инспекцию по защите персональных данных, ул. Л. Сапиегос, д. 17, 10312 Вильнюс, тел. 8 5 2127532, эл. почта [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt), интернет-страница [www.ada.lt](http://www.ada.lt).

7.5. С целью надлежащего выполнения договора, организатор поездок имеет право передать персональные данные туриста третьим лицам, действующим от имени и/или по поручению организатора поездок и предоставляющим услуги обслуживания клиентов, поддержки программного обеспечения и другие услуги. Организатор поездок подтверждает, что передача данных осуществляется с применением мер безопасности в соответствии с договорами, заключенными с получателями данных.

7.6. Организатор поездок обязан предоставить персональные данные туриста органам власти и правоохранительным органам в случаях, когда это является обязательным в соответствии с действующим законодательством или с целью обеспечения прав организатора поездок, или безопасности клиентов, персонала и имущества организатора поездок.

7.7. Турист полностью отвечает за правильность и точность предоставленных организатору поездок своих персональных данных, а также персональных данных других туристов. При предоставлении, редактировании или другой обработке данных (включая свои и(или) персональные данные других туристов) турист обязан заручиться правом обрабатывать данные подобным образом и несет полную ответственность за возможный ущерб, причиненный организатору поездок и(или) третьим лицам в следствии неправомерной обработки таких данных.

7.8. Подробная информация об обработке персональных данных и соответствующих правах общедоступно публикуется в Правилах обработки персональных данных на интернет-странице организатора поездок [www.teztour.lt](http://www.teztour.lt).

## 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Претензии относительно ненадлежащего исполнения или неисполнения договора, возникшие в процессе поездки, турист обязуется без необоснованного промедления предъявить указанному в договоре управляющему поездке, местному представителю организатора поездок, в отсутствие таковых - организатору поездок в письменном виде или с помощью долговечного носителя.

8.2. Установленный срок давности предъявления организатору поездок туристами претензий относительно возмещения ущерба вследствие ненадлежащего исполнения или неисполнения договора - два года.

8.3. В тех случаях, когда договор заключен при посредничестве агента по продажам, турист имеет право представить сообщения, просьбы или претензии непосредственно агенту по продажам, который без необоснованного промедления передает сообщения, просьбы или претензии организатору поездок. Факт получения агентом по продажам сообщений, просьб или претензий туриста расценивается как их получение организатором поездок.

8.4. Организатор поездок обязуется безвозмездно рассмотреть обращения туриста и, в случае несогласия с требованиями туриста, обязан не позднее 14 дней со дня получения обращения туриста представить туристу мотивированный письменный ответ, основанный на документах. Если организатор поездок получает претензию, имеющую недостатки касательно формы или содержания – отсутствие подписи, поданный не уполномоченным лицом, отсутствие приложенных доказательств, обосновывающих позицию и т.п., организатор поездок имеет право просить туриста представить необходимые для рассмотрения претензии доказательства или исправить другие недостатки. В таком случае, отчет срока предоставления мотивированного письменного ответа начинается со дня получения указанных документов и/или исправлений касательно формы.

8.5. Внесудебные споры относительно ненадлежащего исполнения или неисполнения договора рассматриваются в порядке, установленном законом Литовской Республики об охране прав потребителей Государственной службой охраны прав потребителей по адресу ул. Вильняус 25, 01402 Вильнюс, эл. п. [tarnyba@vvtat.lt](mailto:tarnyba@vvtat.lt), факс (8 5) 279 1466, интернет-страница [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt). Просьбу в электронной форме можно направить посредством платформы EGS по адресу <http://ec.europa.eu/odr/>.

8.6. Обращение туриста в органы рассмотрения потребительских споров не лишает туриста права обращения в суд общей компетенции в порядке, установленном Гражданским процессуальным кодексом Литовской Республики, с просьбой о рассмотрении спора по существу.

8.7. Договор составляется в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному каждой стороне.

8.8. Если договор заключается дистанционным способом, после заключения договора организатор поездок без обоснованного промедления с помощью долговечного носителя предоставляет туристу копию договора или подтверждение договора

8.9. Копия договора или подтверждение договора, заключенного вне торговых помещений, предоставляется туристу в бумажной форме или, по согласованию с туристом, на другом долговечном носителе.

---

Подписание договора еще не гарантирует подтверждение резервации в гостинице, выбранной туристом. О подтверждении резервации турист будет информирован отдельно. При отсутствии подтверждения, договор, подписанный о размещении в конкретной гостинице утрачивает силу. Турист имеет право выбрать альтернативный вариант поездки, заключая новый договор. При отказе туриста заключать новый договор организатор поездки обязан вернуть туристу уплаченные деньги за утративший силу договор.

В случае неуплаты стоимости поездки в порядке, установленном данными условиями, или частичной уплаты, договор утрачивает силу. В таком случае турист имеет право выбрать из предлагаемых организатором в данный момент поездки альтернативный вариант поездки, заключая новый договор. При отказе туриста заключить новый договор, турист обязуется возместить убытки, понесенные организатором поездки, в порядке, установленном пунктом 2.1.1.

Гражданам государств, не имеющих соглашения с Литовской Республикой о безвизовом режиме, приобретающим туристскую поездку отбытием/прибытием из/в Литву, обязательна многократная виза (шенгенская или национальная), действующая не менее, чем на время поездки (полная информация опубликована на странице [www.migracija.lt](http://www.migracija.lt)).

Турист подтверждает, что перед подписанием данного договора он получил письменные документы (договор, каталог, другой материал, описывающий поездку, программу, Основные условия авиаперевозки), в котором изложена вся информация, связанная с поездкой: информация о размещении и транспортных средствах, услугах во время поездки, маршруте поездки, месте и времени отбытия и прибытия, посещаемых местах, их эпидемиологическом состоянии, обмене валют, порядке перехода государственных границ, ограничениях на ввоз предметов, получении визы, требованиях иммунопрофилактики, информация, позволяющая непосредственно связаться с ребенком или ответственным лицом в месте нахождения ребенка (если несовершеннолетние направляются в поездку одни), организатором поездок или агентом по продажам поездок, его номер телефона и другие контактные данные, а также другая информация, указанная в данных условиях договора.

Турист подтверждает, что он информирован об интернет-странице организатора поездок [www.teztour.lt](http://www.teztour.lt), которая содержит описание услуги размещения, важную информацию и советы для путешественников/туристическую памятку и другую информацию, связанную с поездкой.

Турист также подтверждает, что он информирован об утвержденных авиаперевозчиком Общих условиях перевозки пассажиров и багажа, с которыми ознакомился в разделе «Туристам/Важная информация» на [www.teztour.lt](http://www.teztour.lt)

Внимание! Возможны ограничения туристических услуг, изменения характера, формы, объема туристических услуг и/или изоляция с применением обязательных мер здоровья и безопасности вследствие COVID-19 (по возвращению из страны, внесенной в список подверженных стран).

Приложения к договору: **программа, другие материалы, описывающие поездку, Основные условия авиаперевозок, Важная информация и советы путешественникам/ Памятка туриста.**