

## ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIŲ SUTARTIES SĄLYGOS (reguliarieji skrydžiai)

Ši organizuota turistinė kelionė - tai specialus produktas, kurį pasirenka ir/ar formuoja pats turistai, pagal viešai siūlomas vežimo, apgyvendinimo ir kitas turizmo paslaugas.

### 1. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

1.1. Kelionių organizatorius įsipareigoja:

1.1.1. Užtikrinti turistui (-ams) visų organizuotos turistinės kelionės sutartyje (toliau tekste, sutartis) nurodytų paslaugų tinkamą teikimą, atsižvelgdamas į turistų teisėtus lūkesčius, nepaisant to, ar tas paslaugas turi teikti pats kelionių organizatorius ar kiti turizmo paslaugų teikėjai. Katalogas, Turisto atmintinė, Svarbi informacija ir patarimai keliaujantiems, taip pat kita kelionę aprašanti medžiaga arba pakeista programa yra neatskiriama sutarties priedas. Kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.teztour.lt](http://www.teztour.lt) skelbiama naujausia ir aktualiausia informacija apie viešbučius, jų kategorijų, paslaugų ir pramogų juose pasikeitimus po sutarties sudarymo.

1.1.2. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus, t.y. 144 turistų lėktuve, 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. Turistams tinkamai ir laiku pranešus apie sutarties nutraukimą ir grąžinus įmokėtus pinigus už kelionę, kelionių organizatorius neatsako už turistų patirtą žalą.

1.1.3. Iki kelionės pradžios, pateikti turistui tokia forma, kaip buvo sudaryta sutartis arba kita turistų 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. Kelionių organizatorius taip pat įsipareigoja suteikti informaciją apie transporto priemones, kuriomis vykstama, jų charakteristikas ir kategoriją, apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas priimančios valstybės taisykles), maitinimą. Pastaroji informacija taip pat gali būti skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.teztour.lt](http://www.teztour.lt).

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 priemones, informaciją apie sveikatos draudimo įforminimo tvarką) arba pateikti nuorodas į šią informaciją. Pastaroji informacija arba nuorodos į oficialius internetinius tinklapius, kur yra tokia informacija, skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.teztour.lt](http://www.teztour.lt).

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

1.1.6. Suteikti informaciją apie neprivalomą arba privalomą draudimą išlaidoms, atsirandančioms turistui nutraukus sutartį, arba pagalbos, įskaitant turistų grąžinimą į pradinę išvykimo vietą, išlaidoms nelaimingo atsitikimo, ligos ar mirties atveju apmokėti. Sutinkamai su tuo, kelionių organizatorius informuoja turistą apie tai, kad išvykstant į kelionę neprivaloma, bet rekomenduojama įsigyti medicininių išlaidų kelionės metu draudimą, neįvykusios kelionės draudimą, draudimą nuo nelaimingų atsitikimų ar kt. Pastaroji informacija arba nuorodos į oficialius internetinius tinklapius, kur yra tokia informacija, skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.teztour.lt](http://www.teztour.lt).

1.1.7. Suteikti informaciją apie 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. Jei tokių kelionių organizatoriaus atstovų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionių organizatoriumi ir (ar) kelionių pardavimo agentu. Jei į kelionę vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje.

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

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.

1.1.10. Kai kelionių organizatoriui atsiranda pareiga grąžinti turistui visus ar dalį turistų ar jo vardu sumokėtų pinigų už kelionę, grąžinti pinigus be nepagrįsto delsimo, bet ne vėliau kaip per 14 dienų nuo sutarties nutraukimo dienos, išskyrus atvejį, kai per šį terminą Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo nustatytais atvejais turistai ir kelionių organizatorius susitaria dėl sumokėtų pinigų už neįvykusią kelionę kompensavimo šiame įstatyme nustatytais priemonėmis ir sąlygomis.

1.2. Turistas (- ai) įsipareigoja:

1.2.1. Laiku sumokėti už kelionę sutarties sąlygose arba pačioje sutartyje nurodyta tvarka. Jei sutartis sudaroma, kai iki

kelionės pradžios lieka daugiau kaip 21 diena, turistas privalo sumokėti visą vežimo paslaugos (bilieto) kainą, o likusią sumą už kitas turizmo paslaugas privalo sumokėti ne vėliau kaip likus 21 diena iki kelionės pradžios. Jei sutartis sudaroma, kai iki kelionės pradžios lieka mažiau kaip 21 diena turistas privalo sumokėti užsakytų paslaugų kainą iš karto.

1.2.2. Laiku atvykti į kelionės pradžios vietą, laikytis kelionių 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 vaiku (-ais), laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. vasario 28 d. nutarimu Nr. 302 patvirtinto Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei, tvarkos aprašo reikalavimų.

1.2.3. Atlyginti kelionės metu padarytą žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt.). Jeigu žala padaryta nepilnamečio, visus nuostolius atlygina už jį atsakingas asmuo. Jeigu turistas prisiima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, ją reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės neprisiima, kelionių organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos, atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.

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

1.2.5. Neįgalūs arba judėjimo apribojimų turintys asmenys, kuriems kelionės lėktuvu metu gali būti reikalinga speciali pagalba, ar jų atstovai, taip pat atstovai vaikų, keliausiančių be suaugusiųjų palydos, dėl sėdėjimo vietų patvirtinimo privalo susitarti su skrydį vykdančiu oro vežėju arba kelionių organizatoriumi prieš sudarant sutartį. Skirtingi oro vežėjai judėjimo apribojimų turinčiais asmenimis taip pat laiko regėjimo, klausos ar protinę negalią turinčius asmenis. Judėjimo apribojimų turintys asmenys ar jų atstovai bei atstovai vaikų, keliausiančių be suaugusiųjų palydos, privalo apie tai informuoti skrydį vykdančią oro vežėją arba kelionių organizatorių, kadangi saugumo tikslais viename orlaivyje gali kristi ne daugiau nei 2 keleiviai su judėjimo negalia ir 4 vaikai, keliaujantys be suaugusiųjų palydos.

Tam tikrais atvejais asmens psichinė, emocinė, fizinė ar kitokia medicininė būklė gali daryti neigiamą įtaką skrydžio metu tiek pačiam turistui, tiek kartu keliaujantiems asmenims (asmenys su spec. poreikiais, širdies stimulatoriais, kvėpavimo aparatais, širdies ligomis, besiruošiantys operacijoms ir pan.). Todėl šie turistai prieš sudarant sutartį, privalo pasitarti su medikais ir gauti jų leidimą ar rekomendacijas dėl kelionės, kartu įvertinant galimas rizikas jos metu. Neįsėjęs apie sveikatos būklę ar galimas rizikas bei nesuderinus su skrydį vykdančiu oro vežėju ar kelionių organizatoriumi, turistas prisiima visas galimas tokio elgesio rizikas ir neigiamas pasekmes. Pagal skirtingų avialinijų Bendrąsias keleivių ir bagažo vežimo sąlygas, vežėjas turi teisę atsisakyti tokį keleivį vežti. Informacija apie kelionės (tame tarpe, apgyvendinimo paslaugos) tinkamumą riboto judumo asmenims teikiama pagal atskirą paklausimą kelionių organizatoriui.

## **2. SUTARTIES NUTRAUKIMAS, ATSISAKYMAS**

2.1. Turisto teisė nutraukti sutartį:

2.1.1. Turistas turi teisę bet kuriuo metu nutraukti sutartį iki kelionės pradžios. Turistui atsisakius nuo sudarytos organizuotos turistinės kelionės ar jos dalies, jei dėl tokio atsisakymo kelionių organizatorius patiria nuostolių, turistas privalo atlyginti kelionių organizatoriaus patirtus nuostolius.

Apgyvendinimo paslaugų, įeinančių į kelionės paketą, anuliacijos sąlygos tam tikrais atvejais, gali skirtis nuo šiame punkte nurodytų standartinių sutarties nutraukimo sąlygų.

Turistui atsisakius vykti į kelionę, kai dėl kelionės finansavimo jis yra sudaręs finansavimo (vartojimo kredito) sutartį, jis privalo atlyginti kelionių organizatoriaus patirtus nuostolius, o už vartojimo kredito sutarties nutraukimą turistas privalo atsiskaityti su vartojimo kredito davėju

Vartojimo kredito įstatyme ir/ar vartojimo kredito sutartyje nustatyta tvarka.

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

2.1.2.1. 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:

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

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

2.1.2.1.3. kelionių organizatorius pasiūlo padidinti kelionės kainą daugiau kaip 8 procentais pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.752-1 straipsnį;

2.1.2.2. jeigu dėl turistų nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turistų nustatytą protingą laikotarpį nepašalina trūkumų. Civilinio kodekso 6.752-1 straipsnio 3 dalyje numatytais atvejais turistai gali prašyti sumažinti kelionės kainą arba atlyginti žalą;

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

2.2. Kelionių organizatoriaus teisė nutraukti sutartį:

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

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

2.2.2.1. kelionę įsigijusių asmenų skaičius yra mažesnis nei sutarties 1.1.2 punkte nurodytas minimalus turistų skaičius ir apie tai turistai buvo informuoti sutarties 1.1.2 punkte nustatyta tvarka;

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

2.3. Turistas turi teisę nenurodydamas priežasties per 14 dienų atsisakyti ne prekybos patalpose sudarytos sutarties Civilinio kodekso 6.228-10 straipsnio 1 dalies nustatyta tvarka ir turi apie tai pranešti kelionių organizatoriui Civilinio kodekso 6.228-10 straipsnio 6 ir 7 dalyse nustatyta tvarka.

2.4. Atsižvelgiant į Civilinio kodekso 6.228-10 straipsnio 2 dalyje įtvirtintą nuotolinės sutarties atsisakymo išimtį, turistas neturi teisės atsisakyti nuotolinės sutarties.

### **3. KELIONĖS KAINOS KEITIMAS**

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

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

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

3.1.3. su kelione susijusios valiutos keitimo kursas.

3.2. Kelionių organizatorius patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai informuoja turistą apie kainos padidinimą likus ne mažiau kaip 20 dienų iki kelionės pradžios, nurodydamas kainos padidėjimo priežastis ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas. Kainos padidėjimas apskaičiuojamas prie kelionės kainos pridėdamas skirtumą tarp sutarties 3.1 punkte nurodytų išlaidų, apskaičiuotų sutarties sudarymo metu, ir išlaidų, apskaičiuotų po išlaidų dydžio pasikeitimo.

3.3. Jeigu kelionės kainos padidinimas viršija 8 procentus galutinės kelionės kainos, turistas 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:

3.4.1. sumažėjus sutarties 3.1. punkte nurodytoms išlaidoms po sutarties sudarymo, bet iki kelionės pradžios. Kainos sumažėjimas apskaičiuojamas iš kelionės kainos atimant skirtumą tarp sutarties 3.1 punkte nurodytų išlaidų, apskaičiuotų po išlaidų dydžio pasikeitimo ir apskaičiuotų sutarties sudarymo metu;

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

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

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

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

3.5. 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.

### **4. KITŲ SUTARTIES SĄLYGŲ KEITIMAS**

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

4.1.1. pakeitimai nėra esminiai;

4.1.2. kelionių organizatorius turistą pageidaujama forma patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai pateikė turistui informaciją apie pakeitimus.

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

4.2.1. siūlomus sutarties pakeitimus;

4.2.2. protingą terminą, per kurį turistas turi informuoti kelionių organizatorių apie savo sprendimą;

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

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

4.3. Turistas turi teisę savo pasirinkimu per kelionių organizatoriaus nurodytą protingą terminą sutikti su kelionių organizatoriaus siūlomais sutarties sąlygų pakeitimais ar nutraukti sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio.

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

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

### **5. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS**

5.1. Turistas turi teisę perleisti savo teisę į kelionę kitam asmeniui, kuris įgys visas turistų teises ir pareigas pagal sutartį, jeigu iki kelionės pradžios kelionių organizatoriui pateikia pagrįstą pranešimą. Turisto pranešimas visais atvejais laikomas pagrįstas, jeigu jis pateiktas ne vėliau kaip likus septynioms dienoms iki kelionės pradžios. Sutarties šalių keitimas atliekamas pagal faktinio paslaugų teikėjo sąlygas.

5.2. Kelionių organizatorius informuoja turistą, perleidžiantį savo teisę į kelionę kitam asmeniui, apie faktines sutarties perleidimo išlaidas ir pateikia jas pagrindžiančius įrodymus.

Tos išlaidos turi būti pagrįstos ir neviršyti kelionių organizatoriaus dėl sutarties perleidimo patirtų faktinių išlaidų.

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

5.4. Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojasi, taisyklėms,

sutarties šalies (-ių) keitimas nėra galimas. Tais atvejais, kuomet perleidimas yra galimas tačiau asmuo, kurio pagalba kelionių organizatorius naudoja, yra nustatęs atitinkamą mokestį, perleidimas gali būti atliekamas tik turistui (-ams) sumokėjus atitinkamą mokestį.

## **6. KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS ATSAKOMYBĖ**

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 turistų 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 turistų 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 kokį 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.

6.5. Jeigu sutartyje nurodytos paslaugos teikiamos ne pagal sutarties sąlygas, kelionių organizatorius per turistų nustatytą protingą terminą privalo ištaisyti turistų 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 sąlygų 6.5 punkte nurodytų priežasčių, taikomos Civilinio kodekso 6.754-1 straipsnio nuostatos dėl žalos atlyginimo.

6.7. Jeigu kelionių organizatorius per turistų nustatytą protingą terminą neištaiso trūkumų ne dėl sutarties 6.5 punkte nurodytų priežasčių, turistai gali padaryti tai patys ir pareikalauti padengti būtinas išlaidas.

6.8. Jeigu kelionių organizatorius negali suteikti didelės paslaugų dalies pagal sutartį arba turistų 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, turistai gali jų atsisakyti.

6.10. Jei nepakankama atitiktis iš esmės daro poveikį kelionės vykdymui, o organizatorius per turistų nustatytą pagrįstą laikotarpį padėties neištaiso, turistai 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 turistai atsisako pasiūlytų alternatyvų pagal sutarties 6.9 punktą, turistai 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 turistų grąžinimą į pradinę išvykimo vietą lygiavertės rūšies transportu arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistai, taip pat grąžinti turistui pinigus už nesuteiktas paslaugas.

6.13. Jeigu dėl nenugalimos jėgos kelionių organizatorius negali užtikrinti turistų 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 turistai 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 turistų nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turistų nustatytą protingą terminą nepašalina trūkumų;

6.14.2. jeigu kelionių organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistai 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. turistų 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 turistų mirties, sveikatos sužalojimo, taip pat tyčinę žalą ar dėl didelio neatsargumo padarytą žalą, turistui padaroma teikiant sutartyje numatytą paslaugą, tačiau tą paslaugą teikia ne pats kelionių organizatorius, kelionių organizatoriaus atsakomybė už tokią žalą gali būti ribojama triguba kelionės kaina.

6.17. Turistų teisė gauti žalos atlyginimą ar teisė į kainos sumažinimą nedaro poveikio keleivių teisėms pagal 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 261/2004, nustatantį bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantį Reglamentą (EEB) Nr. 295/91 (OL 2004 L 046, p. 1), 2007 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 1371/2007 dėl geležinkelių

keleivių teisių ir pareigų (OL 2007 L 315, p. 14), 2009 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 392/2009 dėl keleivių vežėjų jūra atsakomybės 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 vandenių 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 pagal sutarties 3 skyriaus nuostatas 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. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS**

7.1. Turistas yra informuojamas, kad sutarties vykdymo tikslu (išskyrus atvejus, kai asmens duomenų tvarkymo reikalauja teisinės prievolės), kelionių organizatorius UAB „Tez Tour“, į.k. 111813515, Panerių g. 39, Vilnius, info@teztour.lt, tel. +370 5 2121101, kaip duomenų valdytojas tvarkys turisto/naudos gavėjo asmens duomenis. Asmens duomenys saugomi sutarties galiojimo laikotarpiu ir 10 metų nuo sutarties pasibaigimo. Asmens duomenys pretenzijų nagrinėjimui ir administravimui saugomi sutarties galiojimo laikotarpiu ir 3 metus nuo sutarties pasibaigimo. Asmens duomenys saugomi sutarties galiojimo laikotarpiu ir 10 metų nuo sutarties pasibaigimo. Asmens duomenys pretenzijų nagrinėjimui ir administravimui saugomi sutarties galiojimo laikotarpiu ir 3 metus nuo sutarties pasibaigimo. Asmens duomenų tvarkymo teisiniai pagrindai: tvarkyti asmens duomenis būtina siekiant įvykdyti sutartį arba siekiant imtis veiksmų turistui prašymu prieš sudarant sutartį; duomenų valdytojui taikoma teisinė prievolė (2016-04-27 dienos Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinamas Direktyva 95/46/EB 6 straipsnio 1 dalies b) punktas, c) punktas).

7.2. Sutarties vykdymo tikslu kelionių organizatorius tvarko šiuos turisto asmens duomenis: vardą, pavardę, gyvenamosios vietos adresą, elektroninio pašto adresą, mobilaus ar fiksuoto ryšio telefono numerį, asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų duomenis, išdavimo ir galiojimo datą, vietą, numerį, gimimo datą, lytį, pilietybę, dokumentą išdavusią valstybę, kredito/debito kortelių arba kitus mokėjimų duomenis, informaciją apie specialiuosius poreikius (taikoma tik tuo atveju ir tik tiems turistams, kuriems tai aktualu).

7.3. Turistas susisiekęs su kelionių organizatoriumi ir kelionių organizatoriui nustačius asmens tapatybę, gali įgyvendinti šias savo teises:

7.3.1. gauti informaciją apie duomenų tvarkymą;

7.3.2. susipažinti su kelionių organizatoriaus tvarkomais savo asmens duomenimis;

7.3.3. reikalauti ištaisyti netikslius savo asmens duomenis ir papildyti neišsamius savo asmens duomenis;

7.3.4. reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“);

7.3.5. reikalauti apriboti savo asmens duomenų tvarkymą;

7.3.6. teisę į duomenų perkeliamumą;

7.3.7. reikalauti, kad jo atžvilgiu nebūtų taikomas tik automatizuotu duomenų tvarkymu grindžiamas sprendimas ir toks sprendimas būtų peržiūrėtas.

7.4. Turistas, manydamas, kad jo asmens duomenų teisės buvo pažeistos, turi teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai, L. Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius, tel. 8 5 2127532, el. paštas [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt), interneto svetainė [www.ada.lt](http://www.ada.lt).

7.5. Kelionių organizatorius siekdamas užtikrinti tinkamą sutarties vykdymą turi teisę perduoti turistui asmens duomenis kelionių organizatoriaus vardu ir (ar) jo nurodymu veikiantiems tretiesiems asmenims teikiantiems klientų aptarnavimo, programinės įrangos priežiūros ir kitas paslaugas. Kelionių organizatorius patvirtina, kad duomenų perdavimas vykdomas taikant saugumo priemones pagal atitinkamas sutartis su duomenų gavėjais.

7.6. Kelionių organizatorius privalo pateikti turistui asmens duomenis valdžios arba teisėsaugos įstaigoms, policijai arba priežiūros institucijoms, kai tai privaloma pagal galiojančius teisės aktus arba siekiant užtikrinti kelionių organizatoriaus teises arba kelionių organizatoriaus klientų, darbuotojų ir turto saugumą.

7.7. Turistas prisiima visą atsakomybę dėl kelionių organizatoriui pateiktų savo ir kitų turistų asmens duomenų teisingumo ir tikslumo. Turistas, teikdamas, redaguodamas ar kitaip tvarkydamas duomenis (įskaitant savo ir (ar) kitų turistų asmens duomenis), užtikrina, kad turi teisę taip tvarkyti duomenis ir prisiima visą atsakomybę už dėl neteisėto tokių duomenų tvarkymo galinčius kilti kelionių organizatoriui ir (ar) tretiesiems asmenims nuostolius.

7.8. Detalesnė informacija apie asmens duomenų tvarkymą ir susijusias teises viešai skelbiama Privatumo politikoje [www.teztour.lt](http://www.teztour.lt). Turistas patvirtina, kad susipažino su Privatumo politika.

## **8. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

8.1. Kelionės metu atsiradusias pretenzijas dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo turistai turi be nepagrįsto delsimo raštu ar patvariojoje laikmenoje pareikšti sutartyje nurodytam kelionės vadovui, kelionių organizatoriaus vietiniam atstovui, kontaktiniam centrui ar kitai tarnybai, o jei šių nėra, – kelionių organizatoriui.

8.2. Turistų pretenzijų kelionių organizatoriui dėl žalos atlyginimo už netinkamą sutarties vykdymą ar nevykdymą pateikimo senaties terminas yra dveji metai.

8.3. Kai sutartis sudaryta per kelionių pardavimo agentą, turistai 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 turistų pranešimus, prašymus ar pretenzijas, laikoma, kad juos gavo kelionių

organizatorius.

8.4. Kelionių organizatorius privalo neatlygintinai išnagrinėti turisto kreipimąsi ir, kai nesutinka su turisto reikalavimais, ne vėliau kaip per 14 dienų nuo turisto kreipimosi gavimo dienos, pateikti turistui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Kelionių organizatoriui gavus pretenziją, tačiau su formos ar turinio trūkumais,- nepasirašytą, paduotą neįgalio asmens, nepridėjus poziciją pagrindžiančių įrodinėjimo priemonių ar pan., kelionių organizatorius turi teisę paprašyti turistų pateikti pretenzijos išnagrinėjimui reikalingas įrodinėjimo priemones arba ištaisyti kitus trūkumus. Esant tokiai situacijai, terminas motyvuoto rašytinio atsakymo pateikimui skaičiuojamas nuo nurodytų dokumentų ir/arba formos trūkumų ištaisymo gavimo dienos.

8.5. 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](mailto:tarnyba@vvtat.lt), faks. (8 5) 279 1466, interneto svetainė [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt). Elektroniniu būdu prašymą galima pateikti per EGS platformą <https://ec.europa.eu/odr/>.

8.6. 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.

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

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

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

Sutarties pasirašymas patvirtina, kad turistas užsakė tam tikras turizmo paslaugas, tačiau nepatvirtina, kad paslaugoms bus patvirtinta rezervacija. Šia sutartimi užsakytas paslaugas patvirtina kelionių organizatoriaus arba faktinio vežėjo išduota elektroninio bilieto keleivio skrydžio informacija (vežimo bilietas) ir gautas rezervacijos patvirtinimas. Tuo atveju kai sumokėjus vežimo paslaugos kainą faktinis vežėjas patvirtina užsakymą, elektroninio bilieto keleivio skrydžio informacija (vežimo bilietas) perduodamas turistui. Nepatvirtinus rezervacijos, pasirašyta sutartis 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.

Nesumokėjus šiose sąlygose nustatyta tvarka nurodytos kelionės kainos ar jos dalies, sutartis netenka galios. Tokiu atveju turistas turi teisę pasirinkti alternatyvų kelionės variantą, iš kelionių organizatoriaus tuo metu siūlomų kelionių, sudarydamas naują sutartį. Turistui atsisakius sudaryti naują sutartį, turistas privalo atlyginti kelionių organizatoriaus patirtus nuostolius. 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 [www.migracija.lt](http://www.migracija.lt)). Turistas patvirtina, kad jis, prieš pasirašant šią sutartį, gavo rašytinį dokumentą (sutartį, katalogą, kitą kelionę aprašančią medžiagą, programą, Pagrindines vežimo oru sąlygas), 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 įvežimo apribojimus, vizų gavimą, imunoprofilaktikos reikalavimus, informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje (jei į kelionę nepilnamečiai vyksta vieni), kelionių organizatoriaus ar kelionių pardavimo agento, jo telefoną ir kitus kontaktinius duomenis bei kita šiose sutarties sąlygose nurodyta informacija.

Turistas patvirtina, kad yra informuotas apie kelionių organizatoriaus internetinį puslapį [www.teztour.lt](http://www.teztour.lt), kuriame talpinamas apgyvendinimo paslaugos aprašymas, Svarbi informacija ir patarimai keliaujantiems/Turisto atmintinė ir kita su kelione susijusi informacija.

Turistas patvirtina, kad yra informuotas apie skrydį vykdančio oro vežėjo Bendrąsias keleivių ir bagažo vežimo sąlygas, su kuriomis susipažino [www.teztour.lt](http://www.teztour.lt) skyrelyje „Turistams/Svarbi informacija“ ir/arba oro vežėjo interneto puslapyje.

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 naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas.

Sutarties priedai: **programa, kita kelionę aprašanti medžiaga, Pagrindinės vežimo oru sąlygos, Svarbi informacija ir patarimai keliaujantiems/Turisto atmintinė.**