

ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES SĄLYGOS

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

1. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

1.1. Kelionių organizatorius įsipareigoja:

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

Kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje 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 keliautojų skaičiaus, t.y. 144 keleivių lėktuve, pranešti keliautojui 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. Keliautojams tinkamai ir laiku pranešus apie sutarties nutraukimą ir grąžinus įmokėtus pinigus už kelionę, kelionių organizatorius neatsako už keliautojų patirtą žalą.

1.1.3. Iki kelionės pradžios, pateikti keliautojui tokia forma, kaip buvo sudaryta sutartis arba kita keliautojo pasirinkta forma būtinus kvitus, kuponus, bilietus, informaciją apie numatytą išvykimo laiką ir, kai taikytina, registracijos terminą ir numatytą laukimo tarpinėse stotelėse, 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.

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.

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

1.1.6. Suteikti informaciją apie neprivalomą arba privalomą draudimą išlaidoms, atsirandančioms keliautojui nutraukus sutartį, arba pagalbos, įskaitant keliautojo grąžinimą į pradinę išvykimo vietą, išlaidoms nelaimingo atsitikimo, ligos ar mirties atveju apmokėti. Sutinkamai su tuo, kelionių organizatorius informuoja keliautoją 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.

1.1.7. Suteikti informaciją apie kelionių organizatoriaus vietinio atstovo, kelionių vadovo, kontaktinio centro ar kitos tarnybos, kurie suteikia keliautojui galimybę greitai susisiekti su kelionių organizatoriumi ir su juo bendrauti, kreiptis pagalbos, keliautojui 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, keliautojui 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. Keliautojo (-ų) pateiktus asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų įforminimui ir kelionės paslaugų užsakymui ir sutarties įvykdymui.

1.1.9. Be nepagrįsto delsimo suteikti keliautojui, 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 keliautojui pasinaudoti nuotolinio ryšio priemonėmis;

1.1.9.3. padėti rasti alternatyvių kelionės paslaugų.

1.1.10. Kai kelionių organizatoriui atsiranda pareiga grąžinti keliautojui visus ar dalį keliautojo 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 keliautojas ir kelionių organizatorius susitaria dėl sumokėtų pinigų už neįvykusią kelionę kompensavimo šiame įstatyme nustatytais priemonėmis ir sąlygomis.

1.2. Keliautojas(- 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, keliautojas privalo sumokėti visą vežimo paslaugos (bilieto) kainą, o likusią sumą už kitas turizmo paslaugas privalo sumokėti ne vėliau kaip likus 21 dienai iki kelionės pradžios. Jei sutartis sudaroma, kai iki kelionės pradžios lieka mažiau kaip 21 diena keliautojas 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 vežimotaisyklių, 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 keliautojas prisiima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, ją reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai keliautojas kaltės neprisiima, kelionių organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. Keliautojas neprivalo atlyginti žalos, atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.

1.2.4. Keliautojas, pagrindinė sutarties šalis, privalo informuoti kitus keliautojus – naudos gavėjus, kad kelionė yra organizuojama tik pagal sutartyje nurodytas sąlygas ir visi keliautojai 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, keliaujančių 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 turinčiais asmenimis. Judėjimo apribojimų turintys asmenys ar jų atstovai bei atstovai vaikų, keliaujančių 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 keliautojui, tiek kartu keliaujantiems asmenims (asmens su spec. poreikiais, širdies stimulatoriais, kvėpavimo aparatais, širdies ligomis, besiruošiantys operacijoms ir pan.).

Todėl šie keliautojai prieš sudarant sutartį, privalo pasitarti su medikais ir gauti jų leidimą ar rekomendacijas dėl kelionės, kartu įvertinant galimas rizikas jos metu. Neįspėjus apie sveikatos būklę ar galimas rizikas bei nesuderinus su skrydį vykdančiu oro vežėju ar kelionių organizatoriumi, keliautojas 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. Keliautojo teisė nutraukti sutartį:

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

Keliautojui 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 keliautojas privalo atsiskaityti su vartojimo kredito davėju Vartojimo kredito įstatyme ir/ar vartojimo kredito sutartyje nustatyta tvarka.

2.1.2. Keliautojas 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 keliautojas 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 keliautojo 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 keliautojo nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per keliautojo nustatytą protingą laikotarpį nepašalina trūkumų. Civilinio kodekso 6.752-1 straipsnio 3 dalyje numatytais atvejais keliautojas 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 keliautojus į kelionės tikslo vietą. Tokiu atveju keliautojas 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 keliautojui visas už kelionę sumokėtas sumas ir atlyginti keliautojo patirtą žalą.

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

2.2.2.1. kelionę įsigijusių asmenų skaičius yra mažesnis nei sutarties 1.1.2 punkte nurodytas minimalus keliautojų skaičius ir apie tai keliautojas buvo informuotas 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 keliautojui apie sutarties nutraukimą.

2.3. Keliautojas 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 6.228-3 straipsnio 2 dalies 8 punkte įtvirtintą nuotolinės sutarties atsisakymo išimtį, keliautojas 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. keliautojų vežimo kaina dėl degalų ar kitų energijos šaltinių išlaidų;

3.1.2. su į sutartį įtrauktų paslaugų, susijusių mokesčių ar rinkliavų (pvz. keliautojo 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 keliautoją 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 pridėdant 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, keliautojas turi teisę nutraukti sutartį ar pasirinkti kelionių organizatoriaus siūlomą alternatyvią kelionę.

3.4. Keliautojas 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 keliautojo 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 keliautojas jų atsisako pagal Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 5 dalį;

3.4.5. jeigu dėl keliautojo nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per keliautojo nustatytą pagrįstą laikotarpį nepašalina trūkumų.

3.5. Sumažinus kelionės kainą, kelionių organizatorius turi teisę iš keliautojui turimos sugrąžinti sumos išskaičiuoti faktines administracines išlaidas. Keliautojo 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 keliautojo pageidaujama forma patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai pateikė keliautojui informaciją apie pakeitimus.
- 4.2. Kelionių organizatorius be nepagrįsto delsimo patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai turi pateikti keliautojui informaciją apie:
 - 4.2.1. siūlomus sutarties pakeitimus;
 - 4.2.2. protingą terminą, per kurį keliautojas turi informuoti kelionių organizatorių apie savo sprendimą;
 - 4.2.3. pasekmes, jei keliautojas neatsakytų per kelionių organizatoriaus nurodytą terminą;
 - 4.2.4. alternatyvią kelionę ir jos kainą, kai tokia kelionė pasiūloma.
- 4.3. Keliautojas 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. Keliautojui nutraukus sutartį, kelionių organizatorius gali keliautojui pasiūlyti lygiavertę ar aukštesnės kokybės kitą kelionę. Jei dėl sutarties pakeitimų ar pasirinktos alternatyvios kelionės suprastėja kelionės kokybė ar sumažėja jos kaina, keliautojas 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. Keliautojas turi teisę perleisti savo teisę į kelionę kitam asmeniui, kuris įgys visas keliautojo teises ir pareigas pagal sutartį, jeigu iki kelionės pradžios kelionių organizatoriui pateikia pagrįstą pranešimą. Keliautojo pranešimas visais atvejais laikomas pagrįstu, 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 keliautoją, 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 keliautojas 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 naudojasi, yra nustatęs atitinkamą mokestį, perleidimas gali būti atliekamas tik keliautojui (-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 keliautojo kaltės arba jas sukėlė nenugalimos jėgos aplinkybės.
- 6.2. Kelionių organizatorius privalo be nepagrįsto delsimo suteikti keliautojui, kuriam kyla sunkumų, reikalingą pagalbą, nurodytą sutarties 1.1.9. punkte.
- 6.3. Jei pagalba keliautojui yra reikalinga dėl priežasčių, kurios atsiranda dėl keliautojo 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. Keliautojas 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, keliautojas neprivalo nurodyti termino.

6.5. Jeigu sutartyje nurodytos paslaugos teikiamos ne pagal sutarties sąlygas, kelionių organizatorius per keliautojo nustatytą protingą terminą privalo ištaisyti keliautojo 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 keliautojo nustatytą protingą terminą neištaiso trūkumų ne dėl sutarties 6.5 punkte nurodytų priežasčių, keliautojas gali padaryti tai pats ir pareikalauti padengti būtinas išlaidas.

6.8. Jeigu kelionių organizatorius negali suteikti didelės paslaugų dalies pagal sutartį arba keliautojo sugrįžimo į išvykimo vietą paslauga nesuteikiama taip, kaip buvo susitarta, kelionių organizatorius privalo pasiūlyti keliautojui 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, keliautojas gali jų atsisakyti.

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

6.13. Jeigu dėl nenugalimos jėgos kelionių organizatorius negali užtikrinti keliautojo 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 keliautojui, 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 keliautojas apie jo specialius poreikius praneša kelionių organizatoriui likus ne mažiau kaip 48 valandoms iki kelionės pradžios).

6.14. Keliautojas turi teisę reikalauti, kad jam be nepagrįsto delsimo būtų atlyginta turtinė ir neturtinė žala šiais atvejais:

6.14.1. jeigu dėl keliautojo nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per keliautojo nustatytą protingą terminą nepašalina trūkumų;

6.14.2. jeigu kelionių organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba keliautojas 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. keliautojo kaltės;

6.15.2. trečiosios šalies, nesusijusios su paslaugų teikimu pagal sutartį, kaltės ir todėl nebuvo įmanoma žalą numatyti arba jos išvengti;

6.15.3. nenugalimos jėgos.

6.16. Jeigu žala, išskyrus žalą, atsiradusią dėl keliautojo mirties, sveikatos sužalojimo, taip pat tyčinę žalą ar dėl didelio neatsargumo padarytą žalą, keliautojui 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. Keliautojo 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 avarijų atveju (OL 2009 L 131, p. 24), 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 1177/2010 dėl jūrų ir vidaus vandenų keliais vykstančių keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL 2010 L 334, p. 1), 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL 2011 L 55, p. 1), ir pagal tarptautines konvencijas.

6.18. Pagal sutarties 6.14 punktą kelionių organizatoriaus išmokėtas žalos atlyginimas arba pagal sutarties 3 skyriaus nuostatas kelionių organizatoriaus keliautojui suteiktas kainos sumažinimas ir pagal sutarties 6.17 punkte nurodytus Europos Sąjungos teisės aktus ir tarptautines konvencijas išmokėtas žalos atlyginimas arba suteiktas kainos sumažinimas keliautojui išskaitomi vienas iš kito, kad būtų išvengta dvigubo žalos atlyginimo.

6.19. Keliautojui padaryta turtinė ir neturtinė žala atlyginama Civilinio kodekso nustatyta tvarka.

7. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

7.1. Keliautojas 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 keliautojo/naudos gavėjo asmens duomenis. Asmens duomenys sutarties vykdymo tikslu 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 keliautojo prašymu prieš sudarant sutartį (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).

7.2. Sutarties vykdymo tikslu kelionių organizatorius tvarko šiuos keliautojo 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/debeto kortelių arba kitus mokėjimų duomenis, informaciją apie specialiuosius poreikius (taikoma tik tuo atveju ir tik tiems keliautojams, kuriems tai aktualu), sutarties numerį, kelionės dokumento numerį.

7.3. Keliautojo elektroninio pašto adresas, telefono numeris yra tvarkomas tiesioginės rinkodaros tikslu esamiems klientams – pasiūlymų apie kelionių organizatoriaus panašias paslaugas teikimui sutarties galiojimo laikotarpiui. Asmens duomenų tvarkymo teisinis pagrindas: tvarkyti asmens duomenis būtina siekiant teisėtų kelionių

organizatoriaus interesų (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 f) punktas). Keliautojas turi teisę bet kada nesutikti su tokiu asmens duomenų tvarkymu bet kuriuo metu pranešdamas apie tai kelionių organizatoriui info@teztour.lt. Asmens duomenys saugomi sutarties galiojimo laikotarpiu arba trumpiau, jei gaunamas keliautojo prašymas atsisakyti gauti tiesioginės rinkodaros pranešimus.

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

7.4.1. gauti informaciją apie duomenų tvarkymą;

7.4.2. susipažinti su kelionių organizatoriaus tvarkomais savo asmens duomenimis;

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

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

7.4.5. reikalauti apriboti savo asmens duomenų tvarkymą;

7.4.6. teisę į duomenų perkeliamumą;

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

7.5. Keliautojas, manydamas, kad jo asmens duomenų teisės buvo pažeistos, turi teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai, L. Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius, tel. +370 5 2127532, el. paštas ada@ada.lt, interneto svetainė www.ada.lt.

7.6. Kelionių organizatorius siekdamas užtikrinti tinkamą sutarties vykdymą turi teisę perduoti keliautojo 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.

7.7. Kelionių organizatorius privalo pateikti keliautojo asmens duomenis valdžios arba teisėsaugos įstaigoms, policijai arba priežiūros institucijoms, kai tai privaloma pagal galiojančius teisės aktus.

7.8. Keliautojas prisiima visą atsakomybę dėl kelionių organizatoriui pateiktų savo ir kitų keliautojų asmens duomenų teisingumo ir tikslumo. Keliautojas, teikdamas, redaguodamas ar kitaip tvarkydamas duomenis (įskaitant savo ir (ar) kitų keliautojų 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.

7.9. Detalesnė informacija apie asmens duomenų tvarkymą ir susijusias teises viešai skelbiama Privatumo politikoje kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje www.teztour.lt. Keliautojas patvirtina, kad susipažino su Privatumo politika. .

8. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

8.1. Kelionės metu atsiradusias pretenzijas dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo keliautojas 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. Keliautojų 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, keliautojas 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 keliautojo pranešimus, prašymus ar pretenzijas, laikoma, kad juos gavo kelionių organizatorius.

8.4. Kelionių organizatorius privalo neatlygintinai išnagrinėti keliautojo kreipimąsi ir, kai nesutinka su keliautojo reikalavimais, ne vėliau kaip per 14 dienų nuo keliautojo kreipimosi gavimo dienos, pateikti keliautojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Kelionių organizatoriui gavus pretenziją, tačiau su formos ar turinio trūkumais, - nepasirašytą, paduotą neįgalioto asmens, nepridėjus poziciją pagrindžiančių įrodinėjimo priemonių ar pan., kelionių organizatorius turi teisę paprašyti keliautojų 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 A. Goštauto g. 12, LT-01108 Vilnius, el. p. tarnyba@vvtat.lt, tel. +370 5 2626760, interneto svetainė www.vvtat.lt.

8.6. Keliautojo kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima iš keliautojo 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 keliautojui pateikia sutarties kopiją arba sutarties patvirtinimą.

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

Sutarties pasirašymas patvirtina, kad keliautojas 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. Nepatvirtinus rezervacijos, pasirašyta sutartis netenka galios.

Keliautoj turi teisę pasirinkti alternatyvų kelionės variantą sudarydamas naują sutartį. Keliautojui atsisakius sudaryti naują sutartį, kelionių organizatorius turi grąžinti keliautojui įmokėtus pinigus už netekusią galios sudarytą sutartį.

Nesumokėjus šiose sąlygose nustatyta tvarka nurodytos kelionės kainos ar jos dalies, sutartis netenka galios. Tokiu atveju keliautojas turi teisę pasirinkti alternatyvų kelionės variantą, iš kelionių organizatoriaus tuo metu siūlomų kelionių, sudarydamas naują sutartį. Keliautojui atsisakius sudaryti naują sutartį, keliautojas privalo atlyginti kelionių organizatoriaus patirtus nuostolius 2.1.1 p. nustatyta tvarka.

Užsienio valstybių, neturinčių bevizio režimo susitarimo su Lietuva, 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). Keliautojas patvirtina, kad jis, prieš pasirašant šią sutartį, gavo rašytinius dokumentus (sutartį, programą/kelionę aprašančią medžiagą, Svarbią informaciją ir patarimus keliautojams/Keliautojo atmintinę, 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, leidžiančią 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.

Keliautojas patvirtina, kad yra informuotas apie kelionių organizatoriaus internetinį puslapį www.teztour.lt,

kuriame talpinamas apgyvendinimo paslaugos aprašymas, Svarbi informacija ir patarimai keliaujantiems/Keliautojo atmintinė ir kita su kelione susijusi informacija.

Keliautojas patvirtina, kad yra informuotas apie skrydį vykdančio oro vežėjo Bendrąsias keleivių ir bagažo vežimo sąlygas, su kuriomis susipažino www.teztour.lt skyrelyje „Keliautojams/Svarbi informacija“ ir/arba oro vežėjo interneto puslapyje.

Sutarties nuostatos privalomos kelionių organizatoriui ir visiems keliautojams. Keliautojas patvirtina, kad nuodugniai susipažino su pateikta sutartimi ir suprato visas jos nuostatas bei informavo kitus keliautojus naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas ir visi keliautojai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas.

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