

Lietuvos vartotojų institutas (toliau – LVI) – nevyriausybinė ne pelno organizacija, įsteigta 2000 m.

Pagrindinė LVI veikla – vartotojų švietimas. LVI dalyvauja įvairiose šviečiamojo pobūdžio radijo ir televizijos laidose, skaito paskaitas vartotojams, verslininkams, mokytojams, skelbia straipsnius respublikinėje ir regioninėje spaudoje vartotojams aktualiais klausimais.

LVI darbuotojai Vilniaus universitete skaito paskaitų ciklus „Vartotojų teisė“ bei „Informacinės visuomenės politika ir teisė“. Pastarojoje programoje daug dėmesio skiriama ir vartotojų apsaugos klausimams: asmens duomenų apsaugai, elektroninių sutarčių sudarymui, elektroninei bankininkystei, neteisminiam ginčų nagrinėjimui elektroniniu būdu.

Jungtinių Tautų vystymo programos užsakymu LVI yra parengęs monografiją „Vartotojų teisių padėtis Lietuvoje“, išleido knygą „Europos link“, „Vartotojo vadovas“ ir „Informacinės visuomenės teisė“, brošiūras „Maisto produktų ženklėjimas“ bei „Jautrios“ saugos požymių prekės“, „Ne maisto gaminių sauga. Kaip įsigyti saugų švies-tuvą?“. LVI taip pat išleido informacinius leidinius „Savo teises būtina žinoti“, „Vartotojų manifestas Europos Parlamentui“, „Maisto priedai“, „Europos vartotojų konsultacinė grupė“, „Maisto produktai: sauga ir kokybė“, „Europos dienoraštis. Pasirink protingai!“



**PHARE 2003 Bendradarbiavimo abipus sienos
programa Baltijos jūros regione**

TURIZMO PASLAUGŲ VARTOTOJŲ TEISĖS



TURINYS

ĮVADINIS ŽODIS	4
PAGRINDINĖS SĄVOKOS	5
TURIZMO PASLAUGŲ VARTOTOJŲ TEISĖS IR PAREIGOS	7
TURISTŲ TEISĖS	7
Teisė į tinkamos kokybės, saugias turizmo paslaugas	7
Teisė į informaciją	10
Teisė atsisakyti keisti sutarties sąlygas	14
Teisė atsisakyti sutarties	15
Teisė perleisti kelionę kitam asmeniui	16
Teisė į pažeistų teisių gynimą ir žalos atlyginimą	17
TURISTŲ PAREIGOS	22
TEISĖS AKTAI	24
NAUDINGOS NUORODOS IR KONTAKTAI	25
Priedas. KELIONIŲ DRAUDIMAS	

ISBN 9955-9666-8-8
UDK 379.8(094)
Tu-105

Leidėjai
© UAB “Versus Novus”
2006

IVADINIS ŽODIS

Lietuvos gyventojai vis daugiau keliauja, dažniau naudojasi kelionių organizatorių siūlomomis turizmo paslaugomis, todėl didėja turizmo informacijos poreikis.

Šio leidinio tikslas - suteikti kuo išsamesnės informacijos apie turisto, besinaudojančio **organizuotos turistinės kelionės paslauga**, teises ir pareigas, pristatyti Lietuvos teisės aktus, suderintus su ES direktyva dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų, turistų ir paslaugos teikėjų ginčų nagrinėjimo tvarką. Leidinys keliaujantiems asmenims turėtų ne tik padėti geriau suprasti savo teises ir pareigas, bet ir prireikus apginti pažeistas teises.

Dėkojame advokatui Dmitrijui Bogdanovui už pagalbą rengiant šio leidinio priedą
KELIONIŲ DRAUDIMAS.

PAGRINDINĖS SĄVOKOS

Pateikiame pagrindinių keliaujantiems asmenims žinotinų sąvokų paaiškinimus, kurie padės skaitytojui lengviau suprasti šį leidinį:

Turistas – fizinis asmuo, kuris pažintiniais, profesionaliais-dalykiniais, etniniais, kultūriniais, poilsiniais, sveikatingumo, religiniais ar kitais specialiais tikslais keliauja po šalį ar į kitas šalis ir apsistoja bent vienai nakvynei, tačiau ne ilgiau kaip vienerius metus už savo nuolatinės gyvenamosios vietos ribų, jei ši veikla nėra mokymasis ar apmokamas darbas lankomoje vietovėje.

Turistas:

- fizinis asmuo - turizmo paslaugų vartotojas;
- keliauja specialiais tikslais, bet ne mokymosi ar apmokamo darbo tikslais;
- apsistoja bent vienai nakčiai, bet ne ilgiau kaip vienerius metus;
- keliauja už savo nuolatinės gyvenamosios vietos ribų.

Turizmo paslauga – fizinių ir juridinių asmenų veikla, kuria tenkinami turistų kelionės organizavimo, apgyvendinimo, maitinimo, vežimo, informacijos, pramogų ir kiti poreikiai.

Turizmo paslauga:

- fizinių ar juridinių asmenų veikla;
- turistų kelionės poreikių tenkinimas.

Turizmo paslaugų teikimo sutartis – raštu sudarytas susitarimas, kuriuo viena šalis – turistinių kelionių organizatorius – įsipareigoja už atlyginimą kitai šaliai – turistui – užtikrinti organizuotą turistinę kelionę,

o turistai įsipareigoja sumokėti už suteiktas paslaugas.

Turizmo paslaugų teikimo sutartis:

- rašytinis susitarimas;
- sutarties šalys: kelionių organizatorius ir turistai;
- šalių įsipareigojimai: turisto – sumokėti už suteiktas paslaugas, kelionių organizatoriaus – už atlyginimą užtikrinti organizuotą turistinę kelionę;
- sutartis turi atitikti „Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinės sąlygos“;
- sutartyje neturi būti nesąžiningų sąlygų.

Organizuota turistinė kelionė (kelionės paketas) - už bendrą kainą parengtas ir parduodamas arba siūlomas įsigyti turizmo paslaugų rinkinys, kurį sudaro ne mažiau kaip dvi turizmo paslaugos (apgyvendinimo, vežimo, kita esminę kelionės dalį sudaranti turizmo paslauga, nesusijusi su vežimu ar apgyvendinimu), ir jeigu ši turistinė kelionė tęsiasi ilgiau kaip 24 valandas arba į ją yra įtraukta nakvynė.

Organizuota turistinė kelionė:

- iš anksto už bendrą kainą parengtas ir parduodamas ar siūlomas įsigyti turizmo paslaugų rinkinys;
- rinkinio turinys – ne mažiau kaip dvi turizmo paslaugos (apgyvendinimo, vežimo ar kita, esminę kelionės dalį sudaranti turizmo paslauga);
- kelionės trukmė ilgesnė nei 24 valandos arba į ją įtraukta nakvynė;
- tai ne tik poilsinės ar pažintinės kelionės, bet ir kelionių organizatorių ruošiamos išvykos į renginius.

Kelionių organizatorius – juridinis asmuo, kuris įstatymų nustatyta tvarka ir sąlygomis reguliariai verčiasi turizmo verslu ir tiesiogiai arba per tarpininkus (kelionių pardavimo agentus, kelionių agentūras)

savo vardu viešai siūlo teikti turizmo paslaugas bet kuriam asmeniui arba tam tikrai asmenų grupei.

Kelionių organizatorius:

- juridinis asmuo, reguliariai besiverčiantis turizmo paslaugų teikimu;
- veikia tiesiogiai arba per tarpininkus (agentus, kelionių agentūras);
- savo vardu siūlo teikti turizmo paslaugas.

TURIZMO PASLAUGŲ VARTOTOJŲ TEISĖS IR PAREIGOS

TURISTŲ TEISĖS

Turistų kaip turizmo paslaugų vartotojų teisės ir pareigos yra įtvirtintos *Civiliniame kodekse* (Šeštoji knyga - Prievolių teisė, XXXV skyrius - Atlygintinių paslaugų teikimas, Trečiasis skirsnis - Turizmo paslaugų teikimas), *Vartotojų teisių gynimo įstatyme*, *Turizmo įstatyme*, Valskybinio turizmo departamento patvirtintose *Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinėse sąlygose*.

Teisė į tinkamos kokybės, saugias turizmo paslaugas

Teikiamų turizmo paslaugų kokybė turi atitikti Lietuvoje galiojančių teisės aktų ir turizmo paslaugų teikimo sutarties reikalavimus.

Turizmo paslaugų teikimo sutartis

Turizmo paslaugų teikimo sutartis turi būti rašytinė, sudaroma dviem egzemplioriais - po vieną kelionių organizatoriui ir turistui.

Praktinis patarimas: Turizmo paslaugų teikimo sutartis yra pagrindinis dokumentas, iš kurio kyla turisto teisės ir pareigos, todėl itin svarbu ją atidžiai perskaityti prieš pasirašant.

Nors dažniausiai turizmo paslaugos parduodamos per kelionių organizatorių tarpininkus (kelionių agentūras), sutartis visada turi būti sudaroma kelionių organizatoriaus vardu.

Turizmo paslaugų teikimo sutartyje (ar jos priede, kuris yra neatskiriama sutarties dalis) privalo būti nurodyta:

- kelionių organizatoriaus rekvizitai (pavadinimas, adresas, telefonas ir kt.);
- turisto asmens duomenys ir gyvenamoji vieta;
- išvykimo, grįžimo vieta, data ir laikas bei lankomos vietos ar šalys, nurodant datas, kada į jas atvykstama ir išvykstama;
- kelionėje teikiamos turizmo paslaugos ir jų apibūdinimas, specialūs turisto pageidavimai;
- turizmo paslaugų užmokestis (jo keitimo ir grąžinimo sąlygos), mokėjimo būdai ir terminai, nurodant, kad į kelionės paslaugų kainą įskaičiuojamos visos paslaugos;
- sutarties sąlygų keitimo ir sutarties nutraukimo atvejai;
- pretenzijų ir skundų pareiškimo terminai ir atvejai;
- sveikatos draudimo tvarka;
- finansinės garantijos, kelionių organizatoriui tapus nemokiu ar bankrutavus;
- sutarties numeris ir sudarymo data.

Konkreči turisto pasirašoma turizmo paslaugų teikimo sutartis turi atitikti ne tik turizmo paslaugų teikimo sutarties standartines sąlygas, bet ir neprieštarauti sąžiningumo kriterijams.

Sutarties nesąžiningos sąlygos

Turisto pasirašomoje turizmo paslaugų teikimo sutartyje neturi būti nesąžiningų sąlygų. Orientacinis nebaigtinis vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų sąrašas yra pateiktas *Civiliniame kodekse* (6.188 str.) bei *Vartotojų teisių gynimo įstatyme* (ketvirtas skirsnis), tačiau kiekvienu atveju vertinant, ar sutarties sąlyga yra nesąžininga, turi būti atsižvelgiama į paslaugų prigimtį, sutarties sudarymo aplinkybes bei sutarties sąlygas.

Nesąžiningomis laikomos turizmo paslaugų teikimo sutarčių sąlygos, kurios nebuvo individualiai aptartos, jeigu jos iš esmės pažeidžia kelionių organizatoriaus ir turisto teisių ir pareigų pusiausvyrą pastarojo nenaudai.

Jeigu turistas turizmo paslaugų teikimo sutartyje, net jau ją pasirašęs, mano esant nesąžiningų sąlygų, jis turi teisę jas ginčyti. Visos abejonės dėl sąlygų sąžiningumo turi būti aiškinamos vartotojo naudai.

Praktinis patarimas: turistai turi atidžiai perskaityti siūlomos sutarties sąlygas, jas išsiaiškinti ir individualiai pabandyti susitarti su kelionės organizatoriumi dėl tokių sąlygų, kurios atrodo nepriimtinos ar nesąžiningos, pakeitimo.

Protingi lūkesčiai

Sutartis turi būti vykdoma atsižvelgiant į protingus vartotojo lūkesčius. Protingumas reikalauja, jog sutarties šalys elgtųsi apdairiai, rūpestingai, atidžiai, teisingai ir sąžiningai. Asmens veiksmus konkrečioje situacijoje reikia vertinti pagal racionalaus, protingo asmens elgesio adekvačioje situacijoje etaloną. Ar turisto lūkesčiai yra protingi, turi būti vertinama atsižvelgiant į faktines aplinkybes, konkrečią situaciją, galiojančius įstatymus, sutarties sąlygas, teikiamų paslaugų pobūdį.

Teisė į informaciją

Turistas turi teisę gauti teisingą ir išsamią informaciją apie turizmo paslaugas. Už tokios informacijos pateikimą atsakingas kelionių organizatorius.

Išsami informacija

Viešai reklamuojant (kelionių kataloguose, prospektuose ar kitokioje oficialioje informacijoje) turizmo paslaugas, turistui privalo būti suteikta neklaidinanti įstatymų nustatytos formos ir turinio informacija apie:

- kelionės programą, maršrutą (išvykimo, grįžimo vietas, datas ir laikus bei lankomas vietas ar šalis, nurodant datas, kada į jas atvykstama ir išvykstama);
- apie kelionės programos pakeitimus, kurie buvo padaryti jau išleidus katalogą (pardavus kelionę);
- kelionės metu teikiamas paslaugas ir kelionių organizatoriaus įsipareigojimus;
- transporto priemonę, kuria vykstama, jos charakteristiką ir kategoriją;
- apgyvendinimo tipą, vietą, viešbučio kategoriją ir patogumų lygį, pagrindinius ypatumus bei klasę (kadan gi kiekvienoje šalyje viešbučių kategorijos standartai gali skirtis, viešbučio kategorija turi būti nurodoma pagal vietos valstybės taisykles);
- maitinimą;

Praktinis patarimas: dažnai kelionių organizatoriai žymi maitinimo paslaugas naudodami įvairius kodus ir terminus, pvz.:

- maitinimo tipams: BB – pusryčiai, HB – pusryčiai ir vakarienė, AI – viskas įskaičiuota (pilnas maitinimas) ar UAI – aukštos klasės viskas įskaičiuota, RO – be maitinimo ir pan.
- maitinimo sistemoms: a la carte – patiekalai porcijomis, pasirinkami iš valgiaraščio, aptarnaujant padavėjams – arba švediškas stalas.

Pasitikslinkite, ką jie reiškia ir ar jus tai tenkina.

- valiutų keitimo sąlygas ir tvarką;
- valstybių sienų perėjimo tvarką;
- vizų gavimo tvarką bei laiką, per kurį turima jas gauti;
- lankomų vietovių epidemiologinę būklę, profilaktikos reikalavimus, kurių reikia laikytis prieš vykstant į kelionę, vakcinaciją;
- dokumentų ir turizmo paslaugų teikimo sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas;
- sveikatos, gyvybės ir kitas draudimo rūšis (ką apdraudžia pats kelionių organizatorius ir kokiomis draudimo rūšimis gali apsidrausti savarankiškai pats turistas, draudimo sumas, draudimo įmokas ir pan.);
- visą kelionės kainą, kainos dalį, kuri turi būti sumokėta iš anksto, bei likusios sumos sumokėjimo grafiką, kokios paslaugos įskaičiuojamos į kelionės kainą, kokios neįskaičiuojamos;
- kelionei suorganizuoti reikalingą mažiausią asmenų skaičių ir galutinį terminą, kada turistas bus informuotas apie kelionės atšaukimą, nesurinkus nustatyto mažiausio asmenų skaičiaus ir t. t.

Praktinis patarimas: jei su turizmo paslaugų vartotoju į užsienį kartu vyksta nepilnamečiai asmenys ar tėvai nori nupirkti kelionę savo vaikams, kelionių organizatorius turėtų pateikti informaciją apie vaikų išvykimo į užsienio valstybes tvarką (dokumentus, kuriuos privalu turėti, kai vaikas keliauja su abiem tėvais, kai su vienu, kai su vieniša motina, kai su lydinčiu asmeniu, kai organizuojamos vaikų, kurių nelydi tėvai ar globėjai, turistinės kelionės).

Be to, kiekvienu atveju, kai trūksta informacijos, patys privalote pasiteirauti dėl jums rūpimų klausimų. Kelionių organizatoriui yra nustatytas privalomas turistui pateiktinos informacijos paketas, todėl jis gali ir nepateikti daugiau informacijos.

Prieš turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymą kelionių organizatorius ir (ar) kelionių agentūra privalo įteikti turistui rašytinį dokumentą, kuriame būtų pateikta aukščiau nurodyta informacija, jeigu ši informacija turistui nebuvo žinoma iš jam pateikto kelionės katalogo, prospekto ar kito dokumento. Šis reikalavimas netaikomas, jeigu sutartis buvo sudaryta likus mažiau kaip 72 valandoms iki turistinės kelionės pradžios.

Pasirašius sutartį turistui turi būti kuo skubiau pranešta apie organizuotos kelionės užsakymo patvirtinimą. Prieš išvykstant į kelionę, kelionių organizatorius ir (ar) kelionių agentūra privalo rašytine forma laiku pateikti:

- informaciją apie tarpines stotis ir sustojimo laiką, buvimo vietą bei informaciją apie keleivio vietą transporto priemonėje, išskyrus lėktuvą;
- kelionių organizatorius ir (ar) kelionių agentūros atstovo pavardę, adresą ir telefono numerį (ar vietinių) agentūrų, į kurias turistai galėtų kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius. Jei tokių atstovų ar agentūrų nėra, turistui privaloma nurodyti telefono numerį,

kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionių organizatoriumi ir (ar) kelionių agentūra;

- informaciją apie galimybę sudaryti draudimo sutartis, kad būtų padengtos turisto patirtos išlaidos: dėl kelionės atšaukimo, dėl aplinkybių, už kurias turistai atsako (pvz., nesaugiai palieka bagažą, pavéluoja į skrydį ir pan.) arba dėl suteiktos pagalbos, įskaitant repatriaciją, nelaimingo atsitikimo ar ligos atveju;
- telefono numerį(-ius), kuriuo galima būtų pasiteirauti apie kelionės eigą ir vaiką, jei į kelionę išvyko nepilnametis asmuo.

Klaidinanti informacija

Turistui pateikiama informacija neturi būti klaidinanti. Klaidinanti informacija - informacija, kuri bet koku būdu, įskaitant ir jos pateikimo būdą, klaidina arba gali suklaidinti asmenis, kuriems ji skirta arba kuriuos ji pasiekia, ir kuri dėl savo klaidinančio pobūdžio gali paveikti vartotojų ekonominę elgesį (tam tikrų paslaugų pirkimą ar nepirkimą). Tokią informaciją tiek reklamuojant, tiek parduodant paslaugas apskritai draudžiama naudoti. Kai sprendžiama, ar informacija yra klaidinanti, atsižvelgiama į šiuos kriterijus:

- **teisingumo** - pateikiami teiginiai yra neteisingi, jeigu kelionių organizatorius (kelionių agentūra) negali pagrįsti šių teiginių teisingumo informacijos naudojimo metu. Ar pakanka pateikiamų teiginių teisingumą pagrindžiančių duomenų, sprendžiama atsižvelgiant į kiekvieną konkretų atvejį. Pateikiamų teiginių teisingumą pagrindžiančiais duomenimis nepripažįstami liudijimai ir rekomendacijos asmenų, kurių kompetencija nėra susijusi su pateikiamos informacijos turiniu;

- **išsamumo** - pateikiama informacija yra neišsami, jeigu praleista tam tikra informacijos dalis, kurios pateikimas, atsižvelgiant į kitą pateikiamą informaciją, būtinas vartotojų suklaidinimui išvengti (pvz., reklamuojant organizuotą turistinę kelionę, jos kaina pateikiama neįskaičiuojant privalomų kelionės mokesčių, kurių turistai negali nesumokėti vykdamas į kelionę);
- **pateikimo** - informacijos pateikimo būdas ar forma yra tokia, kad vartotojas gali suvokti numanomai neteisingą (klaidinantį) teiginį (pvz., jeigu gaunamas reklaminis leidinys, kurio bendrasis pateikimas leidžia patikėti, kad laimėjote pinigų ar dovaną, tačiau iš tiesų taip nėra).

***Praktinis patarimas:** kelionių organizatorių parengtuose kelionių prospektuose ar kataloguose gali būti klaidinančios informacijos. Jei kelionės programoje numatyta turisto pasirinkimo galimybė, kuri palieka abejonių dėl lankytinų vietų, kelionės maršruto eigos, apgyvendinimo paslaugų ir pan., pabandykite su kelionių organizatoriumi iš anksto aptarti, konkretizuoti tokius atvejus.*

Teisė atsisakyti keisti sutarties sąlygas

Po turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymo, esminių sutarties sąlygų pakeitimai (pagrindinė sutartų paslaugų dalis ir kaina) galimi tik abiejų šalių **rašytiniu susitarimu**.

Turizmo paslaugų vartotojas turi būti nedelsiant informuotas apie kelionių organizatoriaus ketinimus dėl svarbių priežasčių keisti sutarties sąlygas.

Pakeisti kainą kelionių organizatorius gali likus ne mažiau kaip 20 dienų iki kelionės pradžios. Kaina gali būti padidinta dėl to, kad pasikeičia vežimo išlaidos, įskaitant išlaidas degalams, privalomiems mokes-

čiams ar atitinkamų valiutų keitimui. Kelionių organizatorius privalo nurodyti, kodėl padidėjo kaina ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas.

Turistas turi teisę atsisakyti keisti sutarties sąlygas. Jeigu turistai atsisako keisti sutarties sąlygas, kelionių organizatorius įgyja teisę atsisakyti sutarties. Tokiu atveju turistai įgyja teisę pasirinkti lygiavertę ar aukštesnės kokybės organizuotą kelionę ar susigrąžinti sumokėtus pinigus, o jei kelionė iš dalies įvyko – proporcingą jų dalį.

Teisė atsisakyti sutarties

Turistas turi teisę bet kuriuo metu atsisakyti sutarties.

Sutarties atsisakymas įsigalioja nuo jo raštiško pareiškimo momento.

Išskiriamos dvejopo pobūdžio aplinkybės, dėl kurių turistai turi teisę atsisakyti sutarties:

Nuo turisto priklausančios aplinkybės

Jeigu turistai atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako, tai jis turi visiškai atlyginti kelionių organizatoriui kelionės nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo. Aplinkybės, už kurias turistai atsako, yra tos, kurios atsirado dėl paties turisto kaltės, t.y. dėl tyčinių jo veiksmų ar neatsargumo, priklausančios nuo jo valios bei kilusios iš sutartyje numatytų turisto pareigų (pvz., turistai neapdairiai pavėlavo į lėktuvą, pametė bilietus ir pan.).

Turistas privalės atlyginti tokio dydžio nuostolius, kurie priklausys nuo kelionių organizatoriaus patirtos žalos. Atsisakant sutarties taikomas „patirtų nuostolių“ principas, kuris reiškia, kad kuo turistai anksčiau iki kelionės pradžios praneša apie sutarties atsisakymą dėl aplinkybių, už kurias jis atsako, tuo mažesnis kelionių

organizatoriui privalomų atlyginti nuostolių dydis. Nuostolių dydis skaičiuojamas nuo kelionės kainos, todėl jei sumokėtas tik avansas už kelionę, vis tiek turistas turės atitinkamai padengti kelionių organizatoriaus nuostolius, skaičiuojamus nuo visos kelionės kainos. Bet koku atveju nuostolių dydis neturi viršyti maksimalios vienos kelionės kainos.

Nuo turisto nepriklausančios aplinkybės

Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis neatsako, tai jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų gražinti ar kitaip kompensuoti už kelionę sumokėti pinigai, o jei kelionė jau iš dalies įvyko - proporcinga jų dalis. Aplinkybės, už kurias turistas neatsako yra tos, kurios nepriklauso nuo turisto valios ir už kurias jis nėra atsakingas pagal sutarties sąlygas (pvz., kelionių organizatorius nevykdė arba netinkamai vykdė sutartį, turistui nesutikus pakeitę sutartį ir pan.).

Kiekvienu atveju visas aplinkybes reikia vertinti pagal faktinę situaciją, įstatymų reikalavimus ir sutarties sąlygas.

Teisė perleisti kelionę kitam asmeniui

Turistas turi teisę perleisti savo teisę į kelionę kitam (kelionę perimančiajam) asmeniui, kuris vykdys visas sutarties sąlygas. Turizmo paslaugų teikimo sutartyje turi būti nustatytas terminas, iki kurio turistas turi kelionės perleidimo teisę. Toks perleidimas turi būti įformintas sutartimi tarp kelionę perimančio ir perleidžiančio asmens. Turistas apie tokius veiksmus privalo raštu pranešti kelionių organizatoriui ir jam perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus sklandžiai įvykdyti šią sutartį kelionę perėmusio asmens atžvilgiu. Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionių organizatorius naudoja, taisyklėms (t.y. jei per laiką, li-

kusį iki kelionės pradžios jau neleidžiama užsakyti vietos transporto priemonėje ir/ar viešbutyje naujo asmens vardu), turistui turi būti pateiktos šios taisyklės.

Teisę į kelionę perleidžiantis asmuo ir kelionę perimantis asmuo kartu atsako kelionių organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą.

Teisė į pažeistų teisių gynimą ir žalos atlyginimą

Kelionių organizatoriui tapus nemokiu ar bankrutavus

Jeigu kelionių organizatorius tampa nemokus ar bankrutuoja:

- pasirašęs turizmo paslaugų teikimo sutartį, bet dar neišvykęs į kelionę, turistas turi teisę reikalauti kompensacijos už negautas paslaugas;
- jeigu kelionė iš dalies įvyko, turistas turi teisę reikalauti organizuoto grąžinimo į išvykimo vietą arba kompensacijos už savarankiško grįžimo metu patirtas išlaidas bei kompensacijos už negautas paslaugas.

Šios teisės įgyvendinimą garantuoja **prievolių įvykdymo laidavimo draudimo sutartis**, kurią kelionių organizatorius privalo sudaryti su draudimo įmone.

Praktinis patarimas: prieš pasirašydami turizmo paslaugų teikimo sutartį, patikrinkite, ar joje yra nurodytas prievolių įvykdymo laidavimo draudimo poliso numeris ir galiojimo terminas.

Savarankiško grįžimo į išvykimo vietą atveju turėkite dokumentus, patvirtinančius jo metu patirtas apgyvendinimo, maitinimo, vežimo ir kitas būtinas išlaidas - juos reikės pateikti norint gauti draudimo išmoką.

Kelionių organizatoriui nevykdant ar netinkamai vykdant sutartį

Jeigu turizmo paslaugų teikimo sutartis vykdoma ne pagal turisto protingus lūkesčius, kelionių organizatorius, atsižvelgdamas į konkrečias aplinkybes, privalo teikti turistui visokeriopą pagalbą ir paramą. Jeigu priežastis, dėl kurios sutartis nėra tinkamai vykdoma, susijusi su pačiu turistu, kelionių organizatorius turi teikti turistui tokią pagalbą ir paramą, kurios, remiantis protingumo kriterijumi, gali būti reikalaujama iš kelionių organizatoriaus pagal sutartį. Šiuo atveju kelionių organizatoriaus išlaidas, susijusias su tokios pagalbos ir paramos teikimu, turi atlyginti pats turistas. Jeigu už netinkamą sutarties vykdymą atsako kelionių organizatorius arba asmuo, kurio pagalba jis naudojasi, tai visas išlaidas, susijusias su papildomos pagalbos ir paramos teikimu turistui, apmoka pats kelionių organizatorius.

Jeigu prasidėjus kelionei paaiškėja, kad kelionių organizatorius negalės įvykdyti esminės sutartų paslaugų dalies, turistas turi teisę reikalauti kad jam būtų suteikta alternatyvi kelionė, t.y. trūkstamos esminės paslaugos būtų pakeistos naujomis bei išmokėtas turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumas. Jeigu kelionių organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvios kelionės (paslaugų) arba dėl protingų priežasčių turistas jos atsisakė, kelionių organizatorius be papildomo mokesčio turi užtikrinti turisto gražinimą į išvykimo vietą arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistas, taip pat gražinti turistui pinigus už tokią kelionę.

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

Turtinės ir neturtinės žalos atlyginimas

Jeigu kelionių organizatorius nevykdo sutarties arba ją vykdo ne pagal turisto protingus lūkesčius, turistas turi teisę į turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą.

Turtinė žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų, kelionių organizatoriaus turizmo paslaugų teikimo sutartį pažeidžiančių veiksmų. Turistas turi teisę į žalos atlyginimą, jei įrodo, kad paslauga yra netinkamos kokybės ir kad egzistuoja priežastinis netinkamos kokybės ir nuostolių ryšys. Žala taip pat turi būti atlyginama, jei turistui nebuvo suteikta ar nepilnai suteikta atitinkama paslauga. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai.

Neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais. Jeigu dėl netinkamo sutarties vykdymo, už kurį atsako kelionių organizatorius, turisto protingi lūkesčiai neišsipildo ir dėl to turistas kelione lieka nepatenkintas, jis turi teisę reikalauti atlyginti ir neturtinę žalą. Atlygintinos neturtinės žalos dydis šiuo atveju negali viršyti trigubos kelionės kainos.

Atvejai, kai turistai neturi teisės reikalauti žalos atlyginimo

Turistas neturi teisės reikalauti patirtos žalos atlyginimo, kai kelionių organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojasi, neatsako už netinkamo sutarties vykdymo atvejus:

- dėl netinkamo sutarties įvykdymo kaltas turistai;
- už netinkamą sutarties vykdymą, kurio kelionių organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako kitas asmuo, nesusijęs su šia sutartimi;
- sutartis netinkamai vykdoma dėl nenugalimos jėgos arba dėl įvykio, kurio kelionių organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojasi, atsižvelgiant į visą įmanomą jų apdairumą, nenumatė ir negalėjo numatyti.

Pretenzijų pareiškimas ir skundų pateikimas

Jei dar prieš kelionę ar kelionės metu pažeidžiamos turistų teisės, jis turi teisę skųstis bei reikalauti turtinės ir/ar neturtinės žalos atlyginimo. Pretenzijas visuomet būtina adresuoti kelionių organizatoriui (ar jo atstovams) – ir tais atvejais, kai kelionė perkama kelionių agentūroje, ir tais, kai kelionių organizatorius turizmo paslaugų teikimo sutarčiai vykdyti pasitelkia trečiuosius asmenis (viešbučius, aviakompanijas ir pan.), kadangi turistų ir trečiųjų asmenų nesieja teisiniai santykiai. Pretenzijų ir skundų pateikimo tvarka trumpai turėtų būti nurodyta pasirašytoje turizmo paslaugų teikimo sutartyje.

Dėl netinkamo kelionių organizatoriaus turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymo (turizmo paslaugų nesuteikimo, nekokybiškų paslaugų, nepateiktų pritingų lūkesčių) kilusių ginčų sprendimo procedūra susideda iš kelių pakopų, tačiau nebūtina pereiti visus etapus, kad būtų išspręstas kilęs ginčas.

Pirma, kelionės metu paaiškėjus, kad nevykdomos sutartyje numatytos kelionės sąlygos, nedelsdami turite žodžiu pareikšti pretenzijas kelionių vadovui ar vietiniam kelionių organizatoriaus atstovui. Būtina paaiškinti iškilusią problemą bei nurodyti:

- kokios konkrečios kelionių organizatoriaus paslaugos buvo užsisakytos;
- kokios buvo numatytos sutarties sąlygos ir kaip jų buvo laikytasi;
- kokių sutarties sąlygų nebuvo laikomasi ir kokios problemos (jų priežastys, konkreti atsiradimo data) iškilo kelionės metu;
- siūlomą problemos sprendimą.

Turistas turi teisę reikalauti, kad kelionių organizatoriaus atstovas ar kelionės vadovas ištaisytų kilusius nesklandumus be jokių papildomų priemonių, pvz., jeigu viešbutis, kuriame turistai buvo apgyvendinti, neatitinka sutarties sąlygų, jis turi teisę reikalauti, kad būtų nemokamai perkeltas į kitą ne žemesnės kategorijos viešbutį.

Antra, jeigu žodžiu išsakytos problemos neišsprendžiamos, pretenzijos turi būti įteiktos vietoje raštu.

Trečia, nepavykus susitarti su kelionių vadovu ar vietiniu kelionių organizatoriaus atstovu, turistai turi teisę pareikšti pretenzijas dėl sutarties sąlygų neįvykdymo ar netinkamo jų įvykdymo kelionių organizatoriui raštu per 10 darbo dienų nuo kelionės pabaigos.

Ketvirta, konflikto neišsprendus derybų keliu, galima kreiptis į Nacionalinę vartotojų teisių apsaugos tarybą, Valstybinį turizmo departamentą ar į teismą. Įstatymų nustatytas 3 metų laikotarpis, per kurį turistai turi teisę kreiptis į teismą.

Praktinis patarimas: kelionės metu kilus kokių nors pretenzijų itin svarbu išsaugoti ne tik pačią turizmo paslaugų teikimo sutartį, bet ir kelionės užsakymo sąskaitą ar patvirtinimą, vartotojų aptarnavimo įvertinimo kopiją (kai kurie kelionių organizatoriai, vartotojams neužpildžius tokių formų poilsio vietoje, vėliau mėgina aiškinti tai kaip sutarties nesilaikymą ir paneigti vartotojo teisę po to pareikšti pretenzijas), visų raštų (laiškų), kuriuos siunčiate dėl Jūsų skundo, kopijas, užsirašyti pavardes ir adresus kitų toje pačioje vietoje poilsiaujančių asmenų, kurie galėtų pateikti įrodymus, patvirtinančius Jūsų skunde nurodytus faktus. Geros kokybės nuotraukos ir vaizdo įrašai taip pat gali būti labai svarbūs įrodymai nagrinėjant pretenzijas ir ginčus.

Kontaktiniai institucijų, į kurias tokiu atveju galima būtų kreiptis, duomenys nurodyti leidinio pabaigoje.

TURISTŲ PAREIGOS

Turisto ir kelionių organizatoriaus sudaryta turizmo paslaugų teikimo sutartis turistui suteikia ne tik teises, bet ir įpareigoja. Todėl turistas, nusipirkęs organizuotą turistinę kelionę, privalo:

- laiku sumokėti už kelionę bei pateikti visą informaciją ir dokumentus reikalingus kelionių organizatoriui įvykdyti šią sutartį;
- atvykti laiku į nurodytą pirminę bei kelionės vado nurodytas išvykimo vietas;
- laikytis 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 nepilnamečiais vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintos „Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes tvarkos“;
- turistas, pagrindinė sutarties šalis, privalo informuoti kitus turistus - naudos gavėjus (pvz., asmenis, kurių vardu vartotojas sudarė sutartį ar kuriems perleido kelionę), kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal turizmo paslaugų teikimo sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas;
- atsakyti už kelionės metu savo veiksmais padarytą žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt.). Šis klausimas dažniausiai sprendžiamas pagal viešbučio šalies ar transporto priemonės registravimo valstybės įstatymus ir taisykles. Jeigu žala padaryta nepilnamečio, visus nuostolius už jį apmoka 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 įstatymų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos atsiradusios dėl nenugalimos jėgos;
- keliaudami turistai neturi vykdyti kriminalinių nusikaltimų ar veiksmų, laikomų nusikalstamais pagal šalies, kurioje lankomasi, įstatymus, taip pat jie turėtų vengti elgesio, įžeidžiančio ar žalojančio vietinius gyventojus arba galinčio pakenkti vietinei aplinkai; turėtų susilaikyti nuo uždraustų narkotinių medžiagų, ginklų, antikvarinių daiktų, saugomų rūšių ir pavojingų ar pagal šalies nuostatus draudžiamų produktų bei medžiagų gabenimo.

PAGRINDINIAI TEISĖS AKTAI

- Civilinis kodeksas (Šeštoji knyga. Prievolių teisė. XXXV skyrius. Atlygintinių paslaugų teikimas. Trečiasis skirsnis. Turizmo paslaugų teikimas);
- Turizmo įstatymas;
- Vartotojų teisių gynimo įstatymas;
- Reklamos įstatymas;
- Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinės sąlygos, patvirtintos Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymu;
- Kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo taisyklės, patvirtintos Vyriausybės nutarimu;
- ES direktyva 90/314/EEC dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų.

NAUDINGOS NUORODOS IR KONTAKTAI

Turizmo klausimais:

Valstybinis turizmo departamentas

A. Juozapavičiaus 13, LT-09311 Vilnius
Tel.: (8~5) 210 87 96, faks.: (8~5) 210 87 53
El. paštas: vtd@tourism.lt
Interneto svetainė: www.tourism.lt

Muitinių perėjimo formalumų klausimais:

Muitinės departamentas

A. Jakšto 1/25, LT-01105 Vilnius
Tel./faks.: (8~5) 266 60 05
El. paštas: info@cust.lt
Interneto svetainė: www.cust.lt

Dėl vizų išdavimo:

Užsienio reikalų ministerija

J. Tumo-Vaižganto 2, LT-01511 Vilnius
Tel. (bendra informacija): (8~5) 2362 444,
(konsulinė informacija): (8~5) 2362 400,
faks.: (8~5) 231 30 90
El. paštas: urm@urm.lt
Interneto svetainė: www.urm.lt

Informacija keliaujantiems lėktuvu:

Civilinės aviacijos administracija

Rodūnios kelias 2, LT-02188 Vilnius
Tel./faks.: (8~5) 273 92 37
El. paštas: caa@caa.lt
Interneto svetainė: www.caa.lt

Klaidinančios reklamos klausimais:

Konkurencijos taryba

A. Vienuolio 8, LT-01104 Vilnius

Tel./faks.: (8~5) 212 64 92

El. paštas: taryba@konkuren.lt

Interneto svetainė: www.konkuren.lt

Informacija apie užkrečiamąsias ligas ir skiepus:

Užkrečiamųjų ligų profilaktikos ir kontrolės centras

Kalvarijų 153, LT-08221 Vilnius

Tel.: (8~5) 277 90 51, faks.: (8~5) 277 87 61

El. paštas: ULPKC@takas.lt

Interneto svetainė: www.ulpkc.lt

Bendroji informacija vartotojams:

Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba

Vilniaus 25, LT-01119 Vilnius

Tel.: (8~5) 262 67 51, faks.: (8~5) 279 14 66

El. paštas: taryba@nvtat.lt

Interneto svetainė: www.nvtat.lt

Lietuvos vartotojų institutas

S.Konarskio 49, LT-03123 Vilnius

Tel./faks.: (8~5) 231 07 11

El. paštas: info@vartotojai.lt

Interneto svetainė: www.vartotojai.lt

Europos vartotojų centras

J.Basanavičiaus 20-11, LT-03224 Vilnius

Tel.: (8~5) 265 03 68, faks.: (8~5) 262 31 23

El. paštas: info@ecc.lt

Interneto svetainė: www.ecc.lt