

TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES SĄLYGOS

1. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

1.1 Kelionių organizatorius įsipareigoja:

1.1.1. Organizuoti turistui(-ams) turistinę kelionę pagal programą, nurodytą kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje, arba, jeigu kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje nurodytos kelionės programoje buvo padaryti pakeitimai iki šios sutarties pasirašymo, pagal pakeistą programą. Informacija, skelbiama apie kelionę tinklapyje www.westexpress.lt, katalogas arba kita kelionę aprašanti medžiaga arba pakeista programa yra neatskiriama šios sutarties priedas. Organizuota turistinė kelionė lėktuvu gali būti vykdoma užsakomuoju arba reguliariuoju skrydžio reisu.

1.1.2. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus, 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.

Minimalus kelionę lėktuvu įsigijusių turistų skaičius - turistų. Jeigu prie užsakomos kelionės aprašymo sutarties prieduose nurodytas kitas minimalus turistų skaičius, galioja pastarasis.

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 turistui tokia forma, kaip buvo sudaryta sutartis arba kita turistu pasirinkta forma, pateikti būtinius kvitus, kuponus, bilietus, informaciją apie tikslų ir neklaidinančią informaciją apie numatytą išvykimo laiką ir, kai taikytina, registracijos terminą ir numatytą laukimo tarpinėse stotelėse, transporto jungčių ir atvykimo laiką. Kelionių organizatorius taip pat iki kelionės pradžios pateikia bendro pobūdžio informaciją apie kelionės šalies paso ir vizos reikalavimus, įskaitant apytikslių vizos išdavimo proceso trukmę, ir informaciją apie su sveikata susijusius formalumus (valstybių, į kurias vykstama, pasienio formalumus ir vizų gavimo tvarką, informaciją apie valstybių, į kurias vykstama, užkrečiamųjų ligų epidemiologinę būklę, privalomas ir rekomenduojamas profilaktikos priemonės, informaciją apie sveikatos draudimo įforminimo tvarką) arba pateikia nuorodas į šią informaciją.

1.1.4. Prieš pasirašant sutartį suteikti informaciją apie sveikatos, gyvybės, neįvykusios kelionės rizikos bei kitus draudimus.

1.1.5. Iki kelionės pradžios rašytine forma turistui pateikti: kelionių organizatoriaus atstovo pavardę, adresą, telefono numerį ir elektroninio pašto adresą ar vietinių agentūrų ar agentų, į kuriuos turistas galėtų kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius, jei tokių agentūrų ar agentų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionių organizatoriumi. Jei į kelionę vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje.

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

1.1.7. Be nepagrįsto delsimo suteikti turistui, kuriam kyla sunkumų, reikalingą pagalbą kelionės metu ar esant nenugalimos jėgos aplinkybėms:

1.1.7.1. teikti atitinkamą informaciją apie sveikatos priežiūros paslaugas, vietos valdžios institucijas ir konsulinę pagalbą;

1.1.7.2. padėti turistui pasinaudoti nuotolinio ryšio priemonėmis;

1.1.7.3. padėti rasti alternatyvių kelionės paslaugų.

1.1.8. Kai kelionių organizatoriui atsiranda pareiga grąžinti turistui visus ar dalį turistu ar jo vardu sumokėtų pinigų už kelionę, grąžinti pinigus be nepagrįsto delsimo, bet ne vėliau kaip per 14 dienų nuo sutarties nutraukimo dienos.

1.2 Šioje sutartyje turistai – fizinis asmuo, sudaręs su kelionių organizatoriumi sutartį (sutartį pasirašęs asmuo) arba bet kuris fizinis (-iai) asmuo(-ys), kurio(-ių) vardu sutartį pasirašęs asmuo perka organizuotą turistinę kelionę ir prisiima visas teises ir pareigas pagal sutartį (kiti naudos gavėjai) arba bet kuris fizinis asmuo, kuriam sutartį pasirašęs asmuo arba bet kuris naudos gavėjas perleidžia savo teisę į kelionę.

1.3. Turistas(ai) įsipareigoja:

1.3.1. Laiku apmokėti už kelionę organizuotos turistinės kelionės sutarties sąlygose arba pačioje sutartyje nurodyta tvarka.

1.3.2. Laiku pateikti visą informaciją ir dokumentus reikalingus kelionių organizatoriui įvykdyti šią sutartį; laiku atvykti laiku į nurodytą pirminę bei kelionės vadovo (jei kelionės vadovo paslauga numatyta sutartyje) nurodytas išvykimo vietas, taip pat ir tarpines; 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 2002 m. vasario 28 d. nutarimu Nr.302 patvirtinto Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei, tvarkos aprašo reikalavimų.

1.3.3. Atlyginti kelionės metu padarytą žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt.). Jeigu žala padaryta nepilnamečio, visus nuostolius už ją apmoka atsakingas asmuo. Jeigu turistas prisiima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, žalą 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.

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

2. SUTARTIES NUTRAUKIMAS, ATSAKYMAS

2.1. Turistas turi teisę bet kuriuo metu nutraukti sutartį iki kelionės pradžios.

2.2. Turistui nutraukus sutartį, kelionių organizatorius gali reikalauti iš turistu sumokėti Šalys susitaria ir sutinka, kad nuostolių dėl turistu sutarties atsisakymo dydis priklausomai nuo atsisakymo laiko yra:

West Express grupėms su vadovu (liet.k.):

Sutarties atsisakymas	Nuostolių dydis*
daugiau nei 90 kalendorinių dienų iki išvykimo	Turistui negrąžinamas 60 EUR asmeniui administracinis mokestis už kelionės užsakymo sukūrimą ir aptarnavimą
nuo 90 iki 61 kalendorinės dienos iki išvykimo	30%
60 ir mažiau kalendorinių dienų iki išvykimo	100%

Kruizams (MSC, Royal Carribean ir kt.):

Sutarties atsisakymas (išskyrus kruizus aplink pasaulį ir spec. pasiūlymus)	Nuostolių dydis*
90 ar daugiau dienų iki išvykimo	30%, bet ne mažiau nei avansas
89-60 dienų iki išvykimo	50%
59-30 dienų iki išvykimo	75%
29 ir mažiau dienų iki išvykimo	100%**

Kitoms turistinėms kelionėms (TUI, Dertour ir kt.):

Sutarties atsisakymas	Nuostolių dydis*
Daugiau nei 46 dienos iki išvykimo	45%
45 -36 dienos iki išvykimo	50%
35 - 4 dienos iki išvykimo	85%
3 ir mažiau dienų iki išvykimo	100%**

* Nuo kelionės kainos, neįskaitant lėktuvo bilieto (-ų).

Lėktuvo bilietams:

Sutarties atsisakymas	Nuostolių dydis
nepriklausomai nuo laiko iki išvykimo	100% lėktuvo bilieto (-ų) kainos

Kitoms užsakytoms paslaugoms:

Sutarties atsisakymas	Nuostolių dydis
nepriklausomai nuo laiko iki išvykimo	100% kainos

Visais atvejais sutarties nutraukimo mokesčio dydis negali viršyti sutartyje nustatytos kelionės kainos.

Turistui atsisakius vykti į kelionę, kai dėl kelionės finansavimo jis yra sudaręs finansavimo (vartojimo kredito) sutartį, jis privalo atlyginti kelionių organizatoriaus patirtus nuostolius, kurie nustatyti aukščiau nurodytoje lentelėje, neviršijant maksimalios vienos kelionės kainos, o už vartojimo kredito sutarties nutraukimą turistą privalo atsiskaityti su vartojimo kredito davėju Vartojimo kredito įstatyme ir/ar Vartojimo kredito sutartyje nustatyta tvarka.

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

2.3.1. jeigu kelionių organizatorius iki kelionės pradžios pakeičia sutarties sąlygas, o turistą per kelionių organizatoriaus nurodytą protingą terminą nesutinka su kelionių organizatoriaus siūlomais sutarties sąlygų pakeitimais, kai:

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

b) kelionių organizatorius negali įvykdyti sutartyje nurodytų specialių turistų reikalavimų;

c) kelionių organizatorius pasiūlo padidinti kelionės kainą daugiau kaip 8 procentais pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.752¹ straipsnį.

2.3.2. jeigu dėl turistų nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turistą nustatytą protingą laikotarpį nepašalina trūkumų. Civilinio kodekso 6.752¹ straipsnio 3 dalyje numatytais atvejais turistą gali prašyti sumažinti kelionės kainą arba atlyginti turtinę ir neturtinę žalą;

2.3.3. 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 turistą turi teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti už kelionę sumokėti pinigai, tačiau jam nesuteikiama teisė papildomai gauti žalos atlyginimą.

2.4. Kelionių organizatorius turi teisę iki kelionės pradžios nutraukti sutartį, grąžinti turistui visą už kelionę sumokėtą sumą ir atlyginti turistą patirtą žalą, išskyrus 2.5 punkte nurodytais atvejais.

2.5. Kelionių organizatoriui nutraukus sutartį turistą patirta žala neatlyginama šiais atvejais:

2.5.1. kelionę įsigijusių asmenų skaičius yra mažesnis nei sutarties 1.1.2. punkte nurodytas minimalus turistų skaičius ir apie tai turistą buvo informuotas sutarties 1.1.2. punkte nustatyta tvarka;

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

2.6. Turistas turi teisę nenurodydamas priežastis per 14 dienų atsisakyti ne prekybos patalpoje sudarytos sutarties Civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnio 1 dalies nustatyta tvarka ir turi apie tai pranešti kelionių organizatoriui Civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnio 6 ir 7 dalyse nustatyta tvarka.

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 į sutartį įtrauktų paslaugų, susijusių mokesčių ar rinkliavų (pvz. turistų rinkliava, oro uosto mokesčiai, kt.), kuriuos taiko tretieji asmenys, tiesiogiai nedalyvaujantys vykdamas 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, nuroydamas kainos padidėjimo priežastis ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas.

3.3. Jeigu kelionės kainos padidinimas viršija 8 procentus galutinės kelionės kainos, turistą 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;

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 turistą 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 nustatytą 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, kuomet:

4.1.1. pakeitimai nėra esminiai;

4.1.2. kelionių organizatorius turisto 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 turisto teises ir pareigas pagal sutartį, jeigu iki kelionės pradžios kelionių organizatoriui pateikia pagrįstą pranešimą. Turisto pranešimas visais atvejais laikomas pagrįstu, jeigu jis pateiktas ne vėliau kaip likus septynioms dienoms iki kelionės pradžios.

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

5.3. 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.

5.4. 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 mokesť, perleidimas gali būti atliekamas tik turistui (-ams) sumokėjus atitinkamą mokesť.

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 1.1.7 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, turistas neprivalo nurodyti termino.

6.5. Jeigu sutartyje nurodytos paslaugos teikiamos ne pagal sutarties sąlygas, kelionių organizatorius per turistą nustatytą protingą terminą privalo ištaisyti turistą 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 delsimo būtų atlyginta turtinė ir neturtinė žala.

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

6.8. Jeigu kelionių organizatorius negali suteikti didelės paslaugų dalies pagal sutartį arba turistą sugrąžinti 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, turistas gali jų atsisakyti.

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

6.13. Jeigu dėl nenugalimos jėgos kelionių organizatorius negali užtikrinti turistą grąžinimo taip, kaip numatyta sutartyje, kelionių organizatorius privalo apmokėti būtino apgyvendinimo, kurio kategorija, jeigu įmanoma, yra lygiavertė nurodytajai sutartyje, tam laikotarpiui, kiek trunka nenugalimos jėgos aplinkybės, bet ne ilgesniam kaip trijų nakvynių laikotarpiui kiekvienam turistui, išlaidas, išskyrus atvejus, kai kituose įstatymuose ar Europos Sąjungos teisės aktuose numatyti ilgesni laikotarpiai

(pvz., riboto judumo ir juos lydintiems asmenims, nėščiosioms ir nelydimiems nepilnamečiams, taip pat asmenims, kuriems reikia specialios medicinos pagalbos, jei turistas apie juos 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 turistą nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turistą nustatytą protingą terminą nepašalina trūkumų;

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

6.17. Turisto teisė gauti žalos atlyginimą ar teisė į kainos sumažinimą nedaro poveikio keleivių teisėms pagal 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 261/2004, nustatantį bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės 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 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 turinė ir neturinė žala atlyginama Civilinio kodekso nustatyta tvarka.

7. ASMENS DUOMENŲ APSAUGA

7.1. Pasirašydamas šią Sutartį Turistas pateikia tvarkyti savo asmens duomenis šios Sutarties administravimo ir vykdymo tikslais. Tvarkomi pateikiami asmens duomenys (vardas, pavardė, gimimo data, asmens kodas, adresas, kontaktiniai duomenys, asmens dokumento duomenys, mokėtojo duomenys, mokėtojo duomenys ir kt.).

7.2. Kelionių organizatorius vykdydamas šią Sutartį turisto (-ų) asmens duomenis gali perduoti duomenų gavėjams – rezervavimo sistemoms, tiesiogiai vežėjams (oro, sausumos, vandens transportu), apgyvendinimo įstaigoms, ambasadoms, draudimo bendrovėms ir kitiems partneriams, atsakingiems už kitas su turisto (-ų) kelionės organizavimu susijusias paslaugas. Nurodyti duomenų gavėjai gali būti įsisteigę ir už Europos ekonominės erdvės ribų.

7.3. Kelionių organizatorius, tvarkydamas turisto (-ų) duomenis, šios Sutarties administravimo ir vykdymo tikslais gali pasitelkti kitus duomenų tvarkytojus - kelionių agentūras, kelionių organizavimui naudojamų informacinių sistemų priežiūrą teikiančias įmones, įmones, teikiančias kitas paslaugas, susijusias su informacinių technologijų infrastruktūra. Nurodyti duomenų tvarkytojai gali būti įsisteigę ir už Europos ekonominės erdvės ribų.

7.4. Tvarkant asmens duomenis Sutarties administravimo ir vykdymo tikslais, duomenys saugomi 10 (dešimt) metų nuo šios Sutarties įvykdymo ar pasibaigimo dienos. Suėjus nurodytam terminui turisto (-ų) asmens duomenys bus sunaikinti per protingą laikotarpį.

7.5. Turistas (-ė) patvirtina, kad yra informuotas (-a) apie teisę susipažinti su asmens duomenimis, reikalauti ištaisyti neteisingus, neišsamius, netikslus savo asmens duomenis, reikalauti apriboti duomenų tvarkymo veiksmus (išskyrus saugojimą) ar sunaikinti duomenis (kai duomenys tvarkomi sutarties pagrindu), t.y. gauti su savimi susijusius asmens duomenis ir persiųsti tuos duomenis kitam duomenų valdytojui arba reikalauti persiųsti tokius asmens duomenis kitam Turisto nurodytam duomenų valdytojui, kai tai techniškai įmanoma.

7.6. Įgyvendinant aukščiau nurodytas Turisto (-ų) teises, Turistas prašymą Kelionių organizatoriui pateikia kartu su asmens tapatybę patvirtinančiu dokumentu arba teisės aktų nustatyta tvarka elektroninių ryšių priemonėmis, kurios leidžia tinkamai identifikuoti asmenį, patvirtinęs savo asmens tapatybę. Turistui kreipiantis į Kelionės organizatorių raštu, prie prašymo pridedamas notaro patvirtintas asmens tapatybę patvirtinančio dokumento nuorašas, išskyrus atvejus, kai rašytinis prašymas pateikiamas tiesiogiai Kelionės organizatoriaus darbuotojams ir prašymo pateikimo metu yra galimybė identifikuoti prašymą teikiantį Turistą.

7.7. Turistui turint klausimų ar nusiskundimų dėl asmens duomenų tvarkymo, Turistas gali kreiptis el. paštu į duomenų apsaugos pareigūną duomenuapsauga@westexpress.lt arba užregistruoti kreipimąsi paskambinus telefonu 1312. Su informacija apie asmens duomenų apsaugą taip pat galima susipažinti www.westexpress.lt skelbiamoje privatumo politikoje. Turistas taip pat gali kreiptis į Valstybinę duomenų apsaugos inspekciją, www.ada.lt, ada@ada.lt.

8. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

8.1. Kelionės metu atsiradusias pretenzijas dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo turistas turi be nepagrįsto delsimo raštu ar patvariojoje laikmenoje pareikšti sutartyje nurodytam kelionės vadovui, kelionių organizatoriaus vietiniam atstovui, kontaktiniam centrai 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, turistas 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 turisto 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, privalo ne vėliau kaip per 14 dienų nuo turisto kreipimosi gavimo dienos, pateikti turistui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Kelionių organizatorius turi teisę pratęsti pretenzijos nagrinėjimo terminą, jei dėl objektyvių priežasčių negali pateikti motyvuoto rašytinio atsakymo į pretenziją, kadangi nėra gavę pagrįstam rašytiniam atsakymui reikalingos faktinių paslaugų teikėjų ar trečiųjų asmenų pozicijos ir/ar įrodinėjimo priemonių. Apie pretenzijos nagrinėjimo termino pratęsimą turistai informuojami raštu.

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, faks. (8 5) 279 1466, interneto svetainė www.vvtat.lt. Elektroniniu būdu prašymą galima pateikti per EGS platformą <http://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.

8.10. Šalys susitaria, kad sutartis gali būti pasirašoma ir apsikeičiama elektroniniu būdu ir laikoma galiojančia nuo tokio apsikeitimo momento.

8.11. Sutartis sudaryta dviem egzemplioriais - po vieną kelionių organizatoriui ir turistui (-ams). Visi egzemplioriai turi vienodą juridinę galią

Šios Turizmo paslaugų teikimo 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.

(Turisto parašas)

Turistas patvirtina, kad jis prieš pasirašydamas šią sutartį turėjo galimybę susipažinti su skrydį vykdančio oro vežėjo keleivių ir bagažo vežimo sąlygomis, raštu ar kitoje prieinamoje patvariojoje laikmenoje gavo pagrindines vežimo sąlygas (jei perka kelionę lėktuvu), taip pat, kad gavo rašytinį dokumentą (sutartį, katalogą, kainyną, kitą kelionę aprašančią medžiagą, programą) arba nuorodą į elektroninį dokumentą (E-Katalogą ar kt.) kelionių organizatoriaus interneto svetainėje www.westekspress.lt, kuriame išdėstyta visa su kelione susijusi informacija: informacija apie apgyvendinimą bei transporto priemonę, kelionėje teikiamas paslaugas, kelionės maršrutą, išvykimo ir grįžimo vietą, laiką, lankomas vietas, jų epidemiologinę būklę, pavojingų ir ypač pavojingų užkrečiamųjų ligų profilaktikos priemonės, 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 agentūros atstovą, jo telefoną ir kitus kontaktinius duomenis. Turistas patvirtina, jog tokį informacijos pateikimą jis laiko tinkamu ir priimtiniu.

(Turisto parašas)

Neįgalūs arba judėjimo apribojimų turintys asmenys, kuriems kelionės lėktuvu metu gali būti reikalinga speciali pagalba, dėl sėdėjimo vietų patvirtinimo privalo susitarti su faktiniu skrydžio vykdytoju arba kelionių organizatoriumi prieš įsigyjant vežimo bilietą arba organizuotos turistinės kelionės paketą. Pažymime, kad skirtingos avialinijos judėjimo apribojimų turinčiais asmenimis taip pat laiko regėjimo, klausos ar protinę negalią turinčius asmenis. Tokiu būdu, judėjimo apribojimų turintys asmenys ar jų atstovai bei atstovai vaikų, keliaujančių be suaugusiųjų palydos, privalo apie tai informuoti faktinį skrydžio vykdytoją arba kelionių organizatorių, kadangi saugumo tikslais viename orlaivyje gali kristi ribotas keleivių su judėjimo negalia ir vaikų, keliaujančių be suaugusiųjų palydos skaičius. Tam tikrais atvejais asmens psichinė, emocinė, fizinė ar kitokia medicininė būklė gali daryti neigiamą įtaką skrydžio metu tiek pačiam turistui, tiek kartu keliaujantiems asmenims (asmens su spec. poreikiais, širdies stimulatoriais, kvėpavimo aparatais, širdies ligomis, besiruošiantys operacijoms ir pan.). Todėl šie turistai prieš sudarant turizmo paslaugų teikimo 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 skrydžio su skrydį vykdančiu vežėju ar kelionių organizatoriumi, turistas prisiima visas galimas tokio elgesio rizikas ir neigiamas pasekmes. Pažymėtina, kad pagal skirtingų avialinijų bendrąsias keleivių ir bagažo vežimo sąlygas, vežėjas turi teisę atsisakyti tokį keleivį vežti. Neįgaliesiems ir judėjimo apribojimų turintiems asmenims ikisutartinių santykių metu taip pat rekomenduojama kelionių agentūroje ar kreipiantis į kelionių organizatorių tiesiogiai išsiaiškinti ar konkretus viešbutis galės suteikti atitinkamas sąlygas poilsiui ir bus pritaikytas neįgaliesiems. Taip pat prašome išsiaiškinti ir aplink viešbutį esančios infrastruktūros galimybes neįgaliesiems asmenims.

(Turisto parašas)

ŠALIŲ REKVIZITAI

Kelionių organizatorius:

UAB "VESTEKSPRESS"

J.k.: 110461363

Organizatoriaus pažymėjimo numeris: Nr. 14892

Adresas: A. Stulginskio g. 5, Vilnius LT-01115

Tel.: +370 5 255 32 65

El. p.: centrinis@we.lt