

## **SIA „BALTIC WORLD“ Bendrosios kelionės paslaugų paketo sutarties sąlygos**

### **1. BENDROSIOS NUOSTATOS**

- 1.1. Šios Bendrosios kelionės paslaugų paketo sutarties sąlygos (toliau – **kelionės sąlygos**) taikomos kelionės paslaugoms, kurias teikia kelionių organizatorius SIA BALTIC WORLD, Lietuvos Respublikoje veikiantis per SIA BALTIC WORLD filialą „Anextour Lietuva“ (toliau – **kelionių organizatorius**). Kelionių organizatoriaus organizuojamas kelionės paslaugų paketas gali būti parduodamas per kelionių agentą arba paties kelionių organizatoriaus, Lietuvos Respublikoje veikiančio per filialą, vardu taip, kaip nurodyta Kelionės paslaugų paketo sutartyje (toliau – **sutartis**).
- 1.2. Kelionių organizatoriaus ir keliautojo santykius nustato šios kelionės sąlygos, sutartis, taip pat kita informacija apie paketą ir kelionės paslaugas (pavyzdžiui, kelionės programa ir (arba) kita kelionę aprašanti medžiaga). Kelionės sąlygos, kelionės programa ir (arba) kita kelionę aprašanti medžiaga yra neatskiriama sutarties dalis.
- 1.3. Keliautojas, pagrindinė sutarties šalis, privalo informuoti kitus keliautojus – naudos gavėjus, kad kelionės paslaugų paketą sudarančios paslaugos yra teikiamos tik pagal sutartyje nurodytas sąlygas ir visi keliautojai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas bei pateikti jiems visą po sutarties sudarymo kelionių organizatoriaus siunčiamą informaciją.
- 1.4. Kelionės sąlygoms ir sutarčiai taikomi Latvijos Respublikos teisės aktai.

### **2. SĄVOKOS**

- 2.1. **Kelionių organizatorius** – SIA BALTIC WORLD, Lietuvos Respublikoje veikiantis per SIA BALTIC WORLD filialą „Anextour Lietuva“.
- 2.2. **Keliautojas** – asmuo, kuris pageidauja sudaryti sutartį arba kuris turi teisę keliauti pagal šią sutartį.
- 2.3. **Kelionių agentas** – prekiautojas, kuris nėra organizatorius, ir kuris parduoda arba siūlo įsigyti kelionių organizatoriaus kelionės paslaugų paketus.
- 2.4. **Kelionių konsultantas** – keliautoją aptarnaujantis kelionių organizatoriaus filialio ir (arba) kelionių agento darbuotojas, kuris teikia informaciją apie kelionės paslaugų paketą ir (arba) konsultuoja keliautoją ir (arba) sudaro sutartis kelionių agento ar kelionių organizatoriaus vardu.
- 2.5. **Kelionės paslauga** – kelionių organizatoriaus teikiama kelionės paslaugų paketo arba bet kokia atskira su kelionės paslaugų paketu susijusi paslauga (keleivių vežimasapgyvendinimas, viza, ekskursija ir pan.).
- 2.6. **Kelionės patvirtinimas** – dokumentas, kurį išduoda kelionių organizatorius ir kuriuo patvirtinamas kelionės paslaugų paketo užsakymas, kuriame pateikiama informacija apie kelionę, kuri įtvirtinta nuostatuose „Dėl kelionių paketų ir su jais susijusių sutarčių rengimo ir teikimo tvarkos bei kelionių organizatoriaus teisių ir pareigų, paslaugų teikėjų, kelionių paketų ir susijusių su turizmo paslaugomis ir keliautojais“, patvirtintuose Latvijos Respublikos ministrų kabineto 2018-06-18 dienos įsakymu Nr. 380. .
- 2.7. **Kelionės dokumentai** – kelionių organizatoriaus išduotas dokumentas, suteikiantis keliautojui teisę dalyvauti kelionėje.
- 2.8. **Kelionės paslaugų paketas** – bent dviejų skirtingų kelionės paslaugų rūšių, teikiamų tos pačios kelionės ar tų pačių atostogų tikslu, derinys.

- 2.9. **Tiesioginis paslaugų teikėjas** – vežimo, apgyvendinimo ar kitas kelionės paslaugas teikianti bendrovė, kurios paslaugos teikiamos tarpininkaujant kelionių organizatoriui.
- 2.10. **Vaikas** – keliautojas iki 18 metų amžiaus. Išsamius nurodymus dėl nepilnamečių kelionės iš Lietuvos Respublikos galima rasti Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos svetainės Konsulinės ir kelionių informacijos skylyje ir Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei, tvarkoje, patvirtintoje Lietuvos Respublikos 2022-02-28 dienos vyriausybės nutarimu Nr. 302. Dėl keliautojų, kurie yra jaunesni nei 18 metų amžiaus ir kurių niekas nelydi, kreipkitės į kelionių konsultantą. Priklausomai nuo apgyvendinimo paskirties šalyje sąlygų arba kito paslaugų teikėjo sąlygų, viešbučiuose viršutinė vaiko amžiaus riba gali būti, pavyzdžiui, 7, 12 arba 15 metų, užsakomųjų skrydžių atveju, viršutinė vaiko amžiaus riba yra 2 metai.

### **3. KELIŲ PASLAUGŲ PAKETŲ PARDAVIMAS**

- 3.1. Prieš pateikiant užsakymą keliautojui būtina nuodugniai susipažinti su šiomis kelionės sąlygomis ir kita informacija apie paketą ir kelionės paslaugas, taip pat informuoti kelionių organizatorių apie specialiuosius poreikius, susijusius su keliautojo kelionės prašymu ar kitomis aplinkybėmis, svarbiomis paketui ir kelionės paslaugoms teikti. Kelionių organizatorius ir tiesioginis paslaugų teikėjas atsižvelgia į keliautojo norus ir specialiuosius poreikius esant galimybei.
- 3.2. Sutartis sudaroma tarp keliautojo ir kelionių organizatoriaus ir laikoma sudaryta bei tampa privaloma, kai keliautojas pasirenka kelionę, jam išduodamas kelionės patvirtinimas ir keliautojas atlieka išankstinį mokėjimą. Jeigu pagal kelionės sąlygas keliautojas privalo nedelsdamas sumokėti visą kelionės paketo kainą, kelionės paketo sutartis laikoma sudaryta nuo momento, kai keliautojas už ją atitinkamai sumoka.
- 3.3. Tuo atveju, jei tiesioginis paslaugų teikėjas nesutinka su keliautojo užsakymu (pageidaujama datai laisvos vietos išparduotos, nėra galimybės teikti kelionės paslaugą ir pan.), kelionių organizatorius informuoja keliautoją apie tai ir pagal keliautojo prašymą grąžina jau sumokėtą paketo kainą arba panaudoja ją keliautojo kitai įsigyti kelionei vykdyti.
- 3.4. Jei keliautojo norimas kelionės paslaugų paketas yra išparduotas, keliautojas gali palikti savo užsakymą laukiančiųjų sąraše. Kelionių organizatorius negarantuoja laukiančiųjų sąraše esančių užsakymų patvirtinimo. Už kelionę laukiančiųjų sąraše iš anksto mokėti nereikia, išskyrus atvejus, kai to reikalaujama pagal tiesioginio paslaugų teikėjo sąlygas.
- 3.5. Keliautojas įsipareigoja kelionių organizatoriui pateikti teisingą informaciją ir atsako už informacijos teisingumą bei įsipareigoja padengti žalą, kelionių organizatoriaus patirtą dėl neteisingos informacijos pateikimo.
- 3.6. Kelionių organizatorius kelionės patvirtinimą ir kelionės dokumentus keliautojui pateikia el. paštu, kelionių organizatoriaus filialo biure ar per kelionių agentą.
- 3.7. 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 neišvengiamos ir nepaprastos aplinkybės. Gavęs kelionės patvirtinimą ar kitą kelionės dokumentą, keliautojas iš karto turi patikrinti dokumentuose esančių duomenų (vardas, pavardė, kelionės datos, kelionės aprašymas ir kt.) atitiktį savo pageidavimams ir užsakymui. Svarbu patikrinti, ar keliautojo duomenys kelionės patvirtinime, kituose dokumentuose sutampa su duomenimis, esančiais keliautojo kelionės dokumente. Dėl kelionių organizatoriaus ar tiesioginio paslaugų teikėjo atsiradę techniniai trūkumai, apie kuriuos nedelsiant buvo pranešta kelionių organizatoriui, bus pašalinti..
- 3.8. Jei keliautojui išduotame kelionės patvirtinime ar kitame kelionės dokumente yra trūkumų, atsiradusių dėl keliautojo kaltės, keliautojo pageidaujamas pakeitimas atliekamas atsižvelgiant į galimybę pakeisti kelionės paslaugą ar įsigyti naują kelionės paslaugą. Tokiu atveju, keliautojas įsipareigoja sumokėti visus papildomus mokesčius, susijusius su pakeitimu ir (arba) naujos kelionės paslaugos įsigijimu šiose kelionės sąlygose nustatyta tvarka.

- 3.9. Keliautojas patvirtina savo užsakymą kelionės paslaugų paketui įsigyti ir sutinka su šiomis kelionės sąlygomis bei tiesioginio paslaugų teikėjo pardavimo sąlygomis, sumokėdamas kelionės kainą. Keliautojas žino ir sutinka, kad jis sudaro sutartį su kelionių organizatoriumi dėl kelionės paslaugų paketo įsigijimo.
- 3.10. Kelionės paslaugų paketas laikomas užsakytas nuo momento, kai keliautojas sumoka avansą arba visą paketo kainą nurodytą sutartyje.
- 3.11. Laikoma, kad keliautojas gavo kelionės patvirtinimą ir kitus kelionės dokumentus, jeigu juos keliautojui tiesiogiai įteikė kelionių organizatoriaus filialo darbuotojas ar kelionės agento arba jie buvo persiųsti keliautojo elektroninio pašto adresu patvarioje laikmenoje.
- 3.12. Keliautojui nesumokėjus už kelionės paslaugų paketą ar neatlikus avansinio mokėjimo per sutartyje nurodytą terminą, laikoma, kad keliautojas atsisakė kelionės užsakymo ir kelionių organizatorius turi teisę atšaukti užsakymą, įskaitant teisę taikyti kelionės sąlygų nuostatas dėl kelionės atšaukimo ir reikalauti iš keliautojo kelionės sąlygų 9.1 punkte nurodyto sutarties nutraukimo mokesčio.

#### **4. ATSISKAITYMO SĄLYGOS**

##### **4.1. Tuo atveju, jei kelionės paslaugų paketas apima užsakomąjį skrydį:**

- 4.1.1. Užsakant kelionės paslaugų paketą su užsakomuoju skrydžiu, kai iki kelionės pradžios lieka daugiau nei 21 kalendorinė diena, keliautojas privalo sumokėti ne mažiau kaip 20 % kelionės paslaugų paketo kainos kaip avansą pagal sutartį, nebent sutartyje nurodyta kitaip. Tokiu atveju, keliautojas turi sumokėti likusią kelionės paslaugų paketo kainą ne vėliau kaip likus 21 kalendorinei dienai iki kelionės pradžios. Užsakydamas kelionės paslaugų paketą, kai iki kelionės pradžios lieka mažiau nei 21 kalendorinė diena, keliautojas įsipareigoja nedelsiant sumokėti kelionių organizatoriui visą kelionės paslaugų paketo kainą.
- 4.1.2. Keliautojas patvirtina, kad jam yra žinoma, kad rezervacijos atlikimas negarantuoja keliautojo pasirinkto viešbučio rezervacijos negavus patvirtinimo iš viešbučio. Jei viešbutis nepatvirtina rezervacijos, keliautojas apie tai informuojamas. Jei viešbutis nepatvirtina rezervacijos, kelionių organizatorius atsisako sutarties. Tokiu atveju, keliautojas turi teisę pasirinkti naują (alternatyvų) apgyvendinimą / kelionės paslaugų paketą, pasirašydamas naują sutartį su kelionių organizatoriumi. Jei keliautojas nepageidauja pasirašyti naujos sutarties, kelionių organizatorius grąžina keliautojui už kelionės paslaugų paketą sumokėtus pinigus.

##### **4.2. Tuo atveju, jei kelionės paslaugų paketas apima reguliarių skrydžių:**

- 4.2.1. Užsakant kelionės paslaugų paketą su reguliariu skrydžiu, kai iki kelionės pradžios liko daugiau nei 21 kalendorinė diena, keliautojas privalo sumokėti ne mažiau kaip 50 % kelionės paslaugų paketo kainos (į kurį įtraukta 100 % skrydžio bilieto kainos) pagal kaip avansą pagal sutartį, nebent sutartyje nurodyta kitaip. Tokiu atveju, keliautojas turi sumokėti likusią kelionės paslaugų paketo kainą ne vėliau kaip likus 21 kalendorinei dienai iki kelionės pradžios. Užsakydamas kelionės paslaugų paketą, kai iki kelionės pradžios lieka mažiau nei 21 kalendorinė diena, keliautojas įsipareigoja nedelsiant sumokėti visą kelionės paslaugų paketo kainą.
- 4.3. Kelionių organizatorius turi teisę už tam tikrus kelionės paslaugų paketus sutartyje nustatyti kitokias atsiskaitymo sąlygas nei nurodytos kelionės sąlygų 4.1 ir 4.2 punktuose.

#### **5. KELIONĖS PASLAUGŲ PAKETO KAINOS PASIKEITIMAI**

- 5.1. Keliautojas už kelionės paslaugų paslaugų paketą sumoka kelionių organizatoriui paketo kainą kelionės sąlygų 4 skyriuje nustatyta tvarka. Į kelionės paslaugų paketo kainą įtraukti mokesčiai už paslaugas, nurodytas kelionės patvirtinime.
- 5.2. Kadangi pagal visuotinai pripažintą tarptautinę praktiką, viešbučio kambariai turi būti atlaisvinti ne vėliau kaip iki 12:00 val. išsiregistravimo dieną, į kelionės paslaugų paketo kainą neįskaičiuotas vėlyvo išsiregistravimo mokestis, išskyrus atvejus, kai tokia paslauga teikiama kaip kelionės paslaugų paketo dalis, o nuoroda į ją taip pat yra pateikiama kelionės patvirtinime. Tas pats taikoma ir visoms

kitoms specialiosioms ar papildomoms paslaugoms, kurias teikia kelionių organizatorius ir/ar tiesioginis paslaugų teikėjas.

- 5.3. Keliautojui nepasinaudojus kuria nors kelionės patvirtinime nurodyta paslauga, keliautojas neturi teisės reikalauti sumažinti kelionės paslaugų paketo kainą ir grąžinti sumokėtus pinigus, išskyrus kelionės sąlygose nurodytus atvejus.
- 5.4. Nuolaidos, paskutinės minutės pasiūlymai, kuriuos kelionių organizatorius skelbia po sutarties su keliautoju sudarymo, neturi įtakos keliautojo mokamai kelionės paslaugų paketo kainai ir nesuteikia keliautojui teisės reikalauti sumažinti kelionės paslaugų paketo kainą bei grąžinti pinigus.

## **6. KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS ATLIEKAMI SUTARTIES SĄLYGŲ PAKEITIMAI**

- 6.1. Prieš pradėdant organizuoti kelionę, kelionių organizatorius turi teisę vienašališkai pakeisti kelionės paslaugų teikimo sąlygas, jeigu pakeitimai nėra esminiai ir kelionių organizatorius aiškiai ir suprantamai informuoja keliautoją apie pakeitimus keliautojo pageidaujama forma patvarioje laikmenoje.
- 6.2. Kelionių organizatorius turi teisę padidinti kelionės paslaugų paketo kainą, aiškiai ir suprantamai informuodamas keliautoją patvariojoje laikmenoje ne vėliau kaip prieš 20 dienų iki kelionės pradžios, nurodydamas kainos padidinimo priežastis ir kaip kainos padidėjimas buvo apskaičiuotas, ar būtinybė keisti kelionės mokestį atsirado dėl transporto išlaidų pasikeitimo, atsiradusio dėl kuro ar kitų energijos šaltinių kainos pasikeitimo, arba sutartyje numatytoms kelionės paslaugoms trečiosios šalys, tiesiogiai nesusijusios su kelionės paslaugų paketo teikimu, nustatė mokesčių ar rinkliavų tarifų pasikeitimą, įskaitant turizmo mokesčių, nusileidimo mokesčių, įvažiavimo ir išvykimo į uostus ar oro uostus mokesčius arba su kelionės paslaugų paketu susijusio valiutos kurso pasikeitimą.
- 6.3. Tuo atveju, jei iki kelionės paslaugų paketo pradžios kelionių organizatorius yra priverstas iš esmės pakeisti sąlygas (įskaitant kelionės tikslą, datas, transporto laiką, apgyvendinimą, maitinimą, į paketą įtrauktas kelionės paslaugas, kelionės paslaugų teikimo kalbą, ir pan.) arba įgyvendinti specialių turistų reikalavimų, su kuriais kelionių organizatorius sutiko, arba padidinti kelionės paslaugų paketo kainą daugiau nei 8 proc., keliautojas turi teisę sutikti su siūlomais pakeitimais arba nutraukti sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio.. Keliautojui nutraukus sutartį, kelionių organizatorius gali pasiūlyti keliautojui kitą lygiavertės ar aukštesnės kokybės kelionės paslaugų paketą. Jeigu dėl sutarties pakeitimų ar pasirinkto alternatyvaus kelionės paslaugų paketo pablogėja kelionės kokybė ar sumažėja jos kaina, keliautojas turi teisę reikalauti grąžinti sumažėjusios kainos skirtumą.
- 6.4. Siūlydamas sutarties pakeitimus, kelionių organizatorius pateikia keliautojui informaciją apie:
  - 6.4.1. siūlomus sutarties pakeitimus, nurodytus kelionės sąlygų 6.2 punkte arba 6.3 punkte, ir jei taikoma, jų įtaką kelionės paslaugų paketo kainai;
  - 6.4.2. protingą terminą, per kurį keliautojas privalo informuoti kelionių organizatorių apie savo sprendimą;
  - 6.4.3. pasekmes, jei keliautojas neatsako per kelionių organizatoriaus nurodytą terminą;
  - 6.4.4. alternatyvų kelionės paslaugų paketą ir jo kainą pasiūlius tokį paketą.

Jei kelionių organizatorius dėl objektyvių priežasčių yra priverstas pakeisti kelionės sąlygas iki kelionės paslaugų paketo pradžios, keliautojas gali sutikti su siūlomu pakeitimu arba per 48 valandas nutraukti sutartį. Jei pakeitimas yra dėl kainos padidėjimo daugiau nei 8%, suteikiamas ilgesnis – 5 darbo dienų terminas.

## **7. KELIŲ KEITIMAS ESANT KELIAUTOJO PRAŠYMIUI**

- 7.1. Sumokėjęs papildomą mokestį už konkrečius pakeitimus, keliautojas turi teisę keisti kelionės paslaugų paketo sąlygas, įskaitant kelionės datą, trukmę, viešbutį ar kambario tipą. Leistini pakeitimai neapima kelionės tikslo vietos. Keitimo mokesčio dydis priklauso nuo pakeitimų pobūdžio, iki kelionės

pradžios likusio laiko ir nuo to, ar skrydis į kelionės tikslo vietą vykdomas užsakomuoju ar reguliariuoju skrydžiu.

7.2. Kelionės paslaugų paketo su užsakomuoju skrydžiu atveju mokestis už pakeitimus yra lygus:

| <b>Paketo sąlygų keitimo laikas</b>      | <b>Paketo sąlygų keitimo mokestis (užsakymui)</b>                                                                 |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| likus daugiau kaip 21 diena iki išvykimo | 30 Eur + kelionės paslaugų paketo kaina pakeitimų metu - kelionės paslaugų paketo kaina sutarties pasirašymo metu |
| likus 21 ar mažiau dienų iki išvykimo    | 60 Eur + kelionės paslaugų paketo kaina pakeitimų metu - kelionės paslaugų paketo kaina sutarties pasirašymo metu |

7.3. Kelionės paketo su reguliariuoju skrydžiu atveju mokestis už pakeitimus yra lygus:

| <b>Paketo sąlygų keitimo laikas</b>      | <b>Paketo sąlygų keitimo mokestis (užsakymui)</b>                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| likus daugiau kaip 21 diena iki išvykimo | 30 EUR + kaina, nustatoma už skrydžio bilieto pakeitimus pagal oro vežėjo skrydžio bilietų kainų taisykles + (kelionės paslaugų paketo kaina pakeitimų metu - kelionės paslaugų paketo kaina sutarties pasirašymo metu) |
| likus 21–14 dienoms iki išvykimo         | 60 EUR + kaina, nustatoma už skrydžio bilieto pakeitimus pagal oro vežėjo skrydžio bilietų kainų taisykles + (kelionės paslaugų paketo kaina pakeitimų metu - kelionės paslaugų paketo kaina sutarties pasirašymo metu) |
| likus 14 ar mažiau dienų iki išvykimo    | sutartis nutraukiama ir sudaroma nauja sutartis                                                                                                                                                                         |

7.4. Sudaręs sutartį, keliautojas turi teisę reikalauti sumažinti kelionės kainą šiais atvejais:

- 7.4.1. sumažėjus kelionės sąlygų 6.2 punkte nurodytoms išlaidoms po sutarties sudarymo, bet iki kelionės pradžios;
- 7.4.2. dėl netinkamo sutarties vykdymo, išskyrus atvejus, kai kelionių organizatorius įrodo, kad sutartis netinkamai vykdoma dėl keliautojo kaltės;
- 7.4.3. kai dėl siūlomų alternatyvių paslaugų kelionė tampa prastesnės kokybės nei nurodyta sutartyje;
- 7.4.4. jeigu kelionės organizatorius dėl pateisinamų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba keliautojas jų atsisako pagal kelionės sąlygų 15.8 punktą;
- 7.4.5. jeigu sutartis negali būti tęsiama dėl keliautojo nurodytų trūkumų, o kelionių organizatorius per keliautojo nustatytą protingą terminą trūkumų nepašalina.
- 7.5. Sumažinus kelionės kainą, kelionių organizatorius turi teisę iš keliautojui grąžintinos sumos išskaičiuoti faktines administravimo išlaidas. Keliautojui pareikalavus, kelionių organizatorius turi pateikti tokių administracinių išlaidų pagrindimą.

## **8. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS**

- 8.1. 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.
- 8.2. 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.

- 8.3. Teisę į kelionę perleidžiantis keliautojas ir kitas asmuo kelionių organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjamą atsako solidariai.
- 8.4. 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.

## 9. SUTARTIES NUTRAUKIMAS

- 9.1. Keliautojas turi teisę bet kuriuo metu nutraukti sutartį iki kelionės pradžios. Keliautojui nutraukus sutartį, kelionių organizatorius gali reikalauti iš keliautojo sumokėti pagrįstą sutarties nutraukimo mokestį, nustatytą sutartyje. Sutarties nutraukimo mokesčio dydis priklauso nuo likusio laiko iki kelionės pradžios:

- 9.1.1. Sutarties nutraukimo mokestis, jei kelionės paslaugų paketas apima užsakomąjį skrydį:

| Sutarties nutraukimo laikas           | Sutarties nutraukimo mokesčio dydis procentais nuo kelionės paslaugų paketo kainos |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| daugiau kaip 21 diena iki išvykimo    | 20%                                                                                |
| nuo 21 iki 15 dienų iki išvykimo      | 30%                                                                                |
| nuo 14 dienų iki 8 dienų iki išvykimo | 50%                                                                                |
| nuo 7 dienų iki 5 dienų iki išvykimo  | 80%                                                                                |
| Likus 4 ir mažiau dienų iki išvykimo  | 100%                                                                               |

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

Skrydžio ir/ar apgyvendinimo paslaugų, įeinančių į kelionės paslaugų paketą, anuliacijos sąlygos specialių pasiūlymų atvejais, gali skirtis nuo šiame punkte nurodytų standartinių sutarties nutraukimo mokesčio sąlygų.

- 9.1.2. Sutarties nutraukimo mokestis, jei kelionės paslaugų paketas apima reguliarųjį skrydį:

| Sutarties nutraukimo laikas           | Sutarties nutraukimo mokesčio dydis procentais nuo kelionės paslaugų paketo kainos                                                                  |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| daugiau kaip 45 dienos iki išvykimo   | skrydžio bilieto atšaukimo kaina, nustatoma pagal oro vežėjo skrydžio bilietų atšaukimo taisyklės, + 20 % paketo kainos be skrydžio bilieto kainos  |
| nuo 45 iki 30 dienų iki išvykimo      | skrydžio bilieto atšaukimo kaina, nustatoma pagal oro vežėjo bilietų atšaukimo taisyklės, + 50 % paketo kainos be skrydžio bilieto kainos           |
| Likus 30 ir mažiau dienų iki išvykimo | skrydžio bilieto atšaukimo kaina, nustatoma pagal oro vežėjo skrydžio bilietų atšaukimo taisyklės, + 100 % paketo kainos be skrydžio bilieto kainos |

- 9.2. Jeigu keliautojui buvo suorganizuota kelionė pagal specialią programą (kitokią nei įprastą programą su papildomomis paslaugomis ir pan.), sutarties nutraukimo atveju, keliautojas privalo atlyginti kelionių organizatoriui visas kelionės išlaidas, kylančias dėl specialiosios programos ar jos parengimo.

- 9.3. Tuo atveju, jei keliautojui neišduodama viza, reikalinga norint keliauti į kelionės tikslo šalį arba jam neišduodama tranzitinė viza į šalį, per kurias jis važiuoja tam, kad pasiektų kelionės tikslo šalį, laikoma, kad keliautojas nutraukė sutartį, o jam kyla šiose kelionės sąlygose įtvirtintos pasekmės.
- 9.4. Keliautojas, norėdamas nutraukti sutartį, privalo apie tai pranešti kelionių organizatoriui vienu iš šių būdų: pranešant kelionių organizatoriui jo filialo adresu paštu arba elektroniniu paštu [vilnius@anextour.com](mailto:vilnius@anextour.com) ar pristatant tiesiogiai; pranešant kelionių agentui, per kurį buvo pirktas paketas, jo adresu paštu ar elektroninio pašto adresu ar pristatant tiesiogiai. Sutarties nutraukimas įsigalioja nuo to momento, kai kelionių organizatorius ar kelionių agentas gauna pranešimą.
- 9.5. Keliautojas turi teisę nutraukti sutartį iki kelionės pradžios ir nemokėti sutarties nutraukimo mokesčio, jeigu kelionės tikslo vietoje ar visiškai greta atsiranda neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių, darančių didelį poveikį paketo vykdymui arba darančių didelį poveikį keleivių nuvežimui į kelionės tikslo vietą. Tokiu atveju keliautojas turi teisę į visų sumokėtų sumų už paketą grąžinimą, bet jam nesuteikiama teisė papildomai gauti žalos atlyginimą.

## **10. KELIONĖS DOKUMENTAI, VIZOS, SVEIKATOS DRAUDIMAS**

- 10.1. Keliautojas yra atsakingas už tinkamų kelionės dokumentų turėjimą. Kelionių organizatorius ir tiesioginis paslaugų teikėjas daro prielaidą, kad keliautojas, įskaitant ir vaiką, turi visus būtinus kelionės dokumentus (pavyzdžiui, pasą, asmens tapatybės kortelę, vizą, skiepų pažymėjimą, draudimą ir kt.), reikalingus kelionės tikslo šalyje ir tranzito šalyse. Keliautojas privalo turėti galiojantį kelionei skirtą dokumentą, atitinkantį kelionės tikslo šalies reikalavimus. Daugiau informacijos apie kelionės dokumentus, visas ir kitas vykimo į užsienio šalį sąlygas Lietuvos piliečiai gali rasti kelionių organizatoriaus filialio interneto svetainėje [www.anextour.lt](http://www.anextour.lt), taip pat Valstybės sienos apsaugos tarnybos svetainėje adresu [www.pasienis.lt](http://www.pasienis.lt), Migracijos departamento svetainėje [www.migracija.lt](http://www.migracija.lt), Užsienio reikalų ministerijos svetainėje adresu <https://www.urm.lt/>. Kitų šalių piliečiams gali būti taikomi skirtingi reikalavimai vizoms ir kelionės dokumentams. Daugiau informacijos keliautojai gali rasti atitinkamos šalies ambasadoje, konsulate, Lietuvos ar užsienio šalies užsienio reikalų ministerijoje.
- 10.2. Keliautojui pageidaujant, kelionių organizatorius patikslina reikalavimus kelionės dokumentams, tačiau kelionių organizatorius neatsako už šių reikalavimų galiojimą ateityje, nes jie gali keistis bet kuriuo metu be įspėjimo.
- 10.3. Kelionės tikslo šalies kompetentinga valstybės institucija sprendžia, ar įleisti asmenį į šalį, net jei asmuo turi visus dokumentus, būtinus norint atvykti į šalį. Keliautojas yra atsakingas už tai, kad kelionės tikslo šalyje nebūtų *persona non grata* (nepageidaujamas asmuo). Jei keliautojas negali atvykti į kelionės tikslo ar tranzito šalį dėl to, kad jam neleidžiama kirsti sienos, keliautojas turi padengti visas išlaidas, susijusias su grįžimu į savo šalį, o kelionių organizatoriui sumokėta kelionės paslaugų paketo kaina nėra kompensuojama.
- 10.4. Norėdami patekti į tam tikrą šalį, keliautojai turi įrodyti, kad yra baigę skiepų kursą. Skiepytis rekomenduojama atsižvelgiant į: kelionės tikslo šalį, kelionės trukmę, gyvenimo toje šalyje sąlygas, keliautojo amžių, sveikatos būklę, ankstesnius skiepėjimus, skiepų kainą. Informaciją apie skiepus keliautojams ir profilaktinį skiepėjimą, keliaujant į konkrečią valstybę, keliautojai gali rasti kelionių organizatoriaus filialio interneto svetainėje [www.anextour.lt](http://www.anextour.lt), taip pat Užkrečiamųjų ligų profilaktikos ir kontrolės centro pateiktose rekomendacijose interneto svetainėje <http://www.ulac.lt/keliautojams>.
- 10.5. 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. Informaciją apie sveikatos ir kitus draudimus keliautojai gali rasti kelionių organizatoriaus filialio interneto svetainėje [www.anextour.lt](http://www.anextour.lt).

## **11. KELIAUTOJO ĮSIPAREIGOJIMAI**

- 11.1. Keliautojas įsipareigoja pateikti visą informaciją ir dokumentus, reikalingus kelionių organizatoriui, kad sutartis būtų įvykdyta laiku.
- 11.2. Keliautojas privalo p susipažinti su konkrečios kelionės tikslo šalies ypatumais ir svarbia informacija apie šią šalį, galimą pavojų sveikatai, reikalingus skiepus, kelionės sąlygas, informacija apie viešbučius ir siūlomas paslaugas iš įvairių informacijos šaltinių, įskaitant kelionių organizatoriaus filialo interneto svetainę [www.anextour.lt](http://www.anextour.lt) arba Lietuvos užsienio reikalų ministerijos arba kelionės tikslo šalies užsienio reikalų ministerijos interneto svetainėje, iš kelionių agento ar kelionių organizatoriaus pateiktos informacinės medžiagos arba iš informacijos laikmenos, pateiktos jam kitu būdu.
- 11.3. Keliautojas privalo sumokėti kelionių organizatoriui kelionės paslaugų paketo kainą ir mokestį už papildomas paslaugas (pvz., vizą, draudimą ir kt.) kelionės sąlygose arba pačioje sutartyje nustatyta tvarka.
- 11.4. Keliautojas privalo laiku atvykti į kelionės pradžios vietą ir likus 24 valandoms iki kelionės pradžios pasitikslinti išvykimą / išvykimo skrydžio laiką kelionių organizatoriaus filialo interneto svetainėje [www.anextour.lt](http://www.anextour.lt) ir (arba) išvykstančių skrydžių lentelėje Vilniaus oro uosto (ar kito atitinkamo oro uosto) interneto svetainėje. Kelionės tikslo vietoje likus 24 valandoms iki grįžimo namo, keliautojas turi patikrinti atitinkamą informaciją kelionių organizatoriaus ar jo vietinio atstovo pateiktoje informacinėje medžiagoje.
- 11.5. Keliaudamas keliautojas privalo laikytis kelionių organizatoriaus nurodymų, viešbučių ir transporto priemonių vidaus taisyklių bei vietos valdžios institucijų nurodymų, taip pat užtikrinti savo asmeninių daiktų, pinigų, vertingų daiktų ir dokumentų išsaugojimą. Kelionių organizatorius neatsako už keliautojui kelionės metu skirtų baudų įvykdymą, taip pat kelionių organizatorius negali būti laikomas atsakingu už žalą, padarytą keliautojui dėl jo daiktų vagystės, nesant kelionių organizatoriaus kaltės.
- 11.6. Kelionių organizatorius pataria keliautojui kelionės metu nepiktnaudžiauti alkoholiniais gėrimais, savo elgesiu netrukdyti bendrakeleivių, nes priešingu atveju keliautojui gali būti neleidžiama keliauti arba keliautojas gali būti pašalintas iš kelionės. Tokiu atveju, keliautojas neturi teisės į kelionių organizatoriui sumokėtų pinigų už paketą grąžinimą.
- 11.7. Keliautojas privalo laikytis valstybės sienos apsaugos ir muitinės nuostatų, tarptautinių keleivių vežimo taisyklių, bagažo vežimo tvarkos, įvežamų į šalį daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų, atsižvelgiant į tai, kad už pažeidimą atsako pats keliautojas. Keliautojas įsipareigoja laikytis taisyklių, nustatytų siekiant užtikrinti keliautojo saugumą kelionės metu ir kelionės tikslo šalyje, laikytis ir gerbti viešąją tvarką, šalies, kurioje keliautojas apsistoja, tradicijas ir papročius, nepažeisti teisės aktų reikalavimų.
- 11.8. Keliautojas, vykstantis į kelionę su vaiku (-ais), gyvenančiu Lietuvos Respublikoje, privalo laikytis Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei tvarkos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 302.
- 11.9. Keliautojas privalo atlyginti kelionių organizatoriui, tiesioginiam paslaugų teikėjui ar tretiesiems asmenims kelionės metu padarytą materialinę žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt.), atsiradusią dėl tyčinio, neatsargaus veikimo ar neveikimo jos atsiradimo vietoje arba pasibaigus kelionei, per 10 dienų nuo atitinkamo kelionių organizatoriaus reikalavimo gavimo dienos.
- 11.10. Keliautojas privalo sumokėti už visas kelionės tikslo vietoje gautas papildomas paslaugas, kurios nebuvo įtrauktos į kelionės paslaugų paketą (mini baras, seifas, SPA paslaugos, ekskursijos ir kt.), papildomų paslaugų teikimo vietoje.
- 11.11. Keliautojas privalo sumokėti už bagažo svorio viršijimą pagal oro vežėjo taisykles tiesiogiai oro vežėjui.
- 11.12. Keliautojas turi informuoti kelionių organizatorių apie specialiuosius keliautojo poreikius (įskaitant nėštumą ir kt.) kelionės užsakymo metu. Taip pat turi būti pateikiama informacija, ar keliautojui

reikalinga speciali pagalba su bagažu, norint patekti į lėktuvą ar iš lėktuvo į keliautojų terminalą, ar keliaujama neįgaliojo vežimėliu, maitinamu akumuliatoriumi, ar keliautojas turi klausos sutrikimų, keliauja su tarnybiniu šunimi ir pan. Neįspėjus apie sveikatos būklę ar galimas rizikas bei nesuderinus skrydžio su oro vežėju ar kelionių organizatoriumi, keliautojas prisiima visas galimas tokio elgesio rizikas ir neigiamas pasekmes.

## **12. KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS ĮSIPAREIGOJIMAI**

- 12.1. Kelionių organizatorius įsipareigoja, atsižvelgdamas į teisėtus keliautojo lūkesčius, suteikti keliautojui sutartyje nurodytas paslaugas, nepriklausomai nuo to, ar tas paslaugas turi teikti pats kelionių organizatorius, ar kiti turizmo paslaugų teikėjai.
- 12.2. Kelionių organizatorius įsipareigoja 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 tarpinę stotelę, transporto jungčių ir atvykimo laiką. Kelionių organizatorius taip pat įsipareigoja suteikti informaciją apie transporto priemones, kuriomis vykstama, jų charakteristikas ir kategoriją, apgyvendinimo vietą, pagrindinius požymius ir klasę (pagal priimančios šalies taisykles), maitinimą. Pastaroji informacija taip pat gali būti skelbiama kelionių organizatoriaus filialo interneto svetainėje [www.anextour.lt](http://www.anextour.lt).
- 12.3. Keliautojo pasirinktas kelionės paslaugų paketas turi atitikti kelionės patvirtinimą, išskyrus nuo kelionių organizatoriaus nepriklausančias aplinkybes, įskaitant oro sąlygas, kurios skiriasi nuo daugelio metų vidurkio, politinius sprendimus ir (arba) situacijas, turinčias įtakos kelionei kelionės tikslo šalyje, streikus ir kt.
- 12.4. Kelionių organizatorius įsipareigoja suteikti informaciją apie kelionių organizatoriaus vietinio atstovo, 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 yra). Tuo atveju, kai pagal kelionių paketo sutartį, į kurią įeina apgyvendinimas, keliauja nepilnametis, kurio nelydi vienas iš tėvų arba kitas leidimą turintis asmuo, keliautojas turi užtikrinti, kad informacija būtų pateikta kelionių organizatoriui. Tokiu atveju į sutartį bus įtraukiama informacija, suteikianti galimybę tiesiogiai susisiekti su nepilnamečiu arba su už nepilnametį atsakingu asmeniu nepilnamečio buvimo vietoje.
- 12.5. Kelionių organizatorius įsipareigoja be nepagrįsto delsimo suteikti keliautojui, kuriam kyla sunkumų, reikalingą pagalbą kelionės metu ar esant neišvengiamoms ir nepaprastoms aplinkybėms:
  - 12.5.1. teikti atitinkamą informaciją apie sveikatos priežiūros paslaugas, vietos valdžios institucijas ir konsulinę pagalbą;
  - 12.5.2. padėti keliautojui pasinaudoti nuotolinio ryšio priemonėmis ir rasti alternatyvių kelionės paslaugų.

Keliautojas privalo atlyginti kelionių organizatoriui visas išlaidas, susijusias su skubia pagalba, jei pagalba keliautojui reikalinga dėl priežasčių, kylančių dėl keliautojo tyčinių veiksmų ar neatsargumo. Keliautojo kompensuotinų išlaidų suma negali viršyti faktinių kelionių organizatoriaus patirtų išlaidų.
- 12.6. Kelionių organizatorius nedelsdamas informuoja keliautoją apie kelionės paslaugų paketo pasikeitimus ar atšaukimą.
- 12.7. Oro vežėjas atsako už keleivio bagažo sugadinimą ir bagažo praradimą. Kelionių organizatorius rekomenduoja prieš išvykstant į kelionę įsigyti bagažo draudimą tam, kad būtų užtikrintas nuostolių atlyginimas.
- 12.8. Praleidus jungiamąjį skrydį patirtus nuostolius atlygina oro vežėjas arba, jei yra neįvykusios kelionės draudimas, draudimo bendrovė. Skrydžių su persėdimu atveju, kelionių organizatorius primygtinai rekomenduoja keliautojui apsidrausti neįvykusios kelionės draudimu.

- 12.9. Kai kelionių organizatorius privalo grąžinti keliautojui visus ar dalį keliautojo už paketą sumokėtų pinigų, kelionių organizatorius įsipareigoja grąžinti pinigus nepagrįstai nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 14 dienų nuo sutarties nutraukimo dienos.

### **13. KELIAUTOJO TEISĖS**

- 13.1. Keliautojas turi teisę gauti kuo tikslesnę informaciją iš kelionių organizatoriaus apie kelionės paslaugų paketą.

### **14. KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS TEISĖ PAKEISTI KELIONĖS PASLAUGŲ PAKETO SĄLYGAS**

- 14.1. Kelionių organizatorius turi teisę keisti siūlomų kelionės paslaugų kainoraštį.
- 14.2. Kelionių organizatorius turi teisę nutraukti sutartį, jeigu į kelionę neužsiregistravo pakankamai dalyvių (užsakomojo skrydžio užimtumas turi būti didesnis nei 70%) ir (arba) jei kelionių organizatorius nustato dalyvių skaičių kaip sąlygą, kad kelionė įvyktų. Kelionių organizatorius informuoja keliautoją apie sutarties nutraukimą ne vėliau kaip iki kelionės paketo pradžios likus:
- 14.2.1. 20 dienų, jeigu kelionės trukmė yra ilgesnė negu 6 dienos;
- 14.2.2. 7 dienoms, jeigu kelionės trukmė yra ne trumpesnė negu 2 dienos ir ne ilgesnė negu 6 dienos;
- 14.2.3. 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.
- 14.3. Kelionių organizatorius gali nutraukti sutartį ir grąžinti keliautojui visas pagal sutartį sumokėtas sumas nemokėdamas papildomos kompensacijos tuo atveju, jei kelionių organizatorius negali įvykdyti sutarties dėl neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių ir jis be nepagrįsto delsimo iki kelionės paslaugų paketo pradžios praneša keliautojui apie sutarties nutraukimą. Kelionių organizatorius privalo užtikrinti keliautojui kelionę atgal.
- 14.4. Kelionių organizatorius turi teisę iki kelionės pradžios nutraukti kelionės sutartį, grąžinti keliautojui visas už kelionės paslaugų paketą sumokėtas sumas ir atlyginti keliautojo patirtą žalą. Kelionės sąlygų 14.2 ir 14.3 punktuose nurodytais atvejais, žala neatlyginama.

### **15. KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS ATSAKOMYBĖ**

- 15.1. Kelionės organizavimo trūkumu laikoma, jei kelionė, jos programa, viešbutis ir (arba) teikiamos kelionės paslaugos iš esmės neatitinka kelionės paslaugų paketo aprašymo..
- 15.2. Keliautojas privalo nedelsdamas pranešti kelionių organizatoriaus atstovui, kelionių agentui ar kelionių organizatoriui apie kelionės paslaugų paketo trūkumus, nurodydamas protingą terminą trūkumams ištaisyti. Jeigu trūkumus būtina ištaisyti nedelsiant, keliautojas neprivalo nurodyti termino.
- 15.3. Kelionių organizatorius imasi pagrįstų priemonių, kad pašalintų kelionės paslaugos, suteiktos nesilaikant sutarties sąlygų, trūkumus ir pašalintų trūkumus per keliautojo nurodytą protingą terminą, išskyrus atvejus, kai to padaryti neįmanoma arba atsižvelgus į trūkumų mastą ir sutartyje nurodytą netinkamai suteiktų paslaugų vertę, atsirastų neproporcingų išlaidų. Kelionių organizatoriui nepašalinus trūkumų dėl šiame punkte nurodytų priežasčių, keliautojas turi teisę be reikalauti sumažinti kainą kelionės sąlygų 7.4.2 punkte įtvirtintu pagrindu ir (arba) atlyginti žalą. Jeigu kelionių organizatorius per keliautojo nustatytą protingą terminą trūkumų neištaiso dėl kitų nei šiame punkte nurodytų priežasčių, keliautojas gali tai padaryti pats ir pareikalauti, kad kelionių organizatorius padengtų privalomas išlaidas.
- 15.4. Jei problema išsprendžiama ir žala atlyginama keliautojui kelionės metu kelionės tikslo šalyje, keliautojas neturi teisės reikalauti iš kelionių organizatoriaus pakartotinio žalos atlyginimo.
- 15.5. Jeigu kelionių organizatorius negali suteikti didelės dalies paslaugų pagal sutartį arba keliautojo sugrįžimo į išvykimo vietą paslauga nesuteikiama taip, kaip buvo susitarta, kelionių organizatorius

privalo be papildomo mokesčio pasiūlyti keliautojui tinkamas alternatyvias paslaugas, kurių kokybė, jei įmanoma, būtų lygiavertė ar aukštesnė nei nurodyta sutartyje, kad būtų galima tęsti kelionę. Kai dėl siūlomų alternatyvų kelionė tampa žemesnės kokybės nei nurodyta sutartyje, kelionių organizatorius atitinkamai sumažina keliautojui kainą.

- 15.6. Jei siūlomos alternatyvos nėra panašios į sutartyje numatytas paslaugas arba jei suteiktas kainos sumažinimas yra neadekvatus, keliautojas gali jų atsisakyti.
- 15.7. Jei nepakankama atitiktis iš esmės daro poveikį kelionės vykdymui, o kelionių organizatorius per keliautojo nustatytą protingą terminą trūkumų nepašalina, keliautojas turi teisę nutraukti sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio ir reikalauti sumažinti kelionės kainą ir (arba) atlyginti žalą.
- 15.8. Jeigu nėra galimybės pasiūlyti alternatyvų arba keliautojas atsisako siūlomų alternatyvų pagal kelionės sąlygų 15.6 punktą, keliautojas turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) turtinės žalos atlyginimą nenutraukiant sutarties.
- 15.9. Jeigu kelionė apima keleivio pervežimo paslaugą, kelionės sąlygų 15.6 – 15.8 punktuose nurodytais atvejais, kelionių organizatorius privalo užtikrinti keliautojo grįžimą į pradinę išvykimo vietą lygiaverte priemone ar transportu į kitą vietą, dėl kurios buvo susitarta, be papildomo mokesčio keliautojui, taip pat grąžinti pinigus už nesuteiktas paslaugas.
- 15.10. Jeigu dėl neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių 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 neišvengiamos ir nepaprastos aplinkybės, bet ne ilgesniam kaip trijų nakvynių laikotarpiui kiekvienam keliautojui, išlaidas, išskyrus atvejus, kai kituose įstatymuose ar Europos Sąjungos teisės aktuose numatyti ilgesni laikotarpiai.
- 15.11. Kelionių organizatorius neatsako už netinkamą sutarties įvykdymą, jeigu kelionių organizatorius įrodo, kad sutartis buvo netinkamai vykdoma dėl:
  - 15.11.1. keliautojo kaltės;
  - 15.11.2. trečiosios šalies, nesusijusios su paslaugų teikimu pagal sutartį, kaltės ir todėl nebuvo įmanoma žalos numatyti arba jos išvengti;
  - 15.11.3. neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių.
- 15.12. Jeigu žala, išskyrus žalą, atsiradusią dėl 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.
- 15.13. 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 avarių atveju (OL 2009 L 131, p. 24), 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 1177/2010 dėl jūrų ir vidaus 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.
- 15.14. Kelionių organizatoriaus sumokėta kompensacija arba kelionių organizatoriaus keliautojui suteiktas kainos sumažinimas pagal kelionės sąlygas ir keliautojui sumokėta kompensacija pagal Europos

Sąjungos teisės aktus ir tarptautines konvencijas numatyta 15.13 punkte, yra išskaitomos viena iš kitos, kad būtų išvengta dvigubo žalos atlyginimo.

## **16. GINČŲ SPRENDIMAS**

- 16.1. Ginčai, kylantys dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo yra sprendžiami kelionių organizatoriaus filialo ir keliautojo derybomis. Jei ginčas neišsprendžiamas derybomis, jis sprendžiamas Latvijos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
- 16.2. Kai sutartis sudaryta per kelionių agentą, keliautojas gali pateikti pranešimus, prašymus ar pretenzijas tiesiogiai kelionių agentui, kuris be nepagrįsto delsimo perduoda pranešimus, prašymus ar pretenzijas kelionių organizatoriui. Kelionių agentui gavus keliautojo pranešimus, prašymus ar pretenzijas, laikoma, kad juos gavo kelionių organizatorius.
- 16.3. Kelionių organizatorius nagrinėja keliautojo po kelionės pateiktas pretenzijas dėl viešbučio paslaugų ir apgyvendinimo, jei keliautojas nedelsdamas informavo viešbučio administraciją ir kelionių organizatorių apie problemą kelionės tikslo šalyje, tačiau problema negalėjo būti išspręsta/nebuvo išspręsta vietoje per protingą terminą. Tuo atveju, jei pretenzijos išspręsti ar kelionės vietoje aptikto pažeidimo pašalinti buvo neįmanoma, keliautojas turi teisę pateikti pretenziją kelionių organizatoriaus filialo ar kelionių agento biure, paštu arba kelionių organizatoriaus filialo elektroniniu paštu [vilnius@anextour.lt](mailto:vilnius@anextour.lt) ar kelionių agento elektroniniu paštu. Pateiktoje pretenzijoje turi būti nurodytas keliautojo vardas, pavardė ir kontaktiniai duomenys, sutarties numeris, skundo ir keliautojo aiškiai pareikšto reikalavimo turinys, taip pat išsamūs paaiškinamieji faktai, kuriais jis pagrindžia ir įrodo pretenziją. Prie pretenzijos pridedamos atitinkamų pretenziją pagrindžiančių dokumentų kopijos (pasirašyta sutartis, kvitai, kuriais grindžiamas reikalavimas sumokėti kompensaciją ir pan.).
- 16.4. Kelionių organizatoriaus filialas per 15 kalendorinių dienų nuo pretenzijos gavimo dienos išnagrinėja keliautojo pretenziją, pateiktą reikiama forma ir pateikia keliautojui atsakymą. Jei kelionių organizatoriaus filialas nesutinka su keliautojo reikalavimais, jis turi pateikti keliautojui išsamų, motyvuotą, pagrįstą atsakymą raštu.
- 16.5. Nepavykus susitarti, ginčai dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo ne teisme nagrinėjami ne teismo tvarka Vartotojų teisių apsaugos centre. Vartotojų teisių apsaugos centro kontaktinė informacija: Brivibas g. 55, Ryga, Latvija, LV – 1010, el. pašto adresas: [pasts@ptac.gov.lv](mailto:pasts@ptac.gov.lv); telefonas pasiteiravimui: +37165452554.
- 16.6. Keliautojas taip pat gali pasinaudoti elektroninio ginčų sprendimo platforma pagal 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentą (ES) Nr. 182/2011, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, Reglamentas (EB) 2006/2004 ir Direktyva 2009/22 / EB. Šią platformą galima rasti adresu: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN>.

## **17. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS**

- 17.1. Keliautojas yra informuojamas, kad sutarties vykdymo tikslu (išskyrus atvejus, kai asmens duomenų tvarkymo reikalauja teisinės prievolės), kelionių organizatoriaus filialas „Anextour Lietuva“, į.k 306243439, Fabijoniškių g. 5C-1003, Vilnius, LT-06335, [vilnius@anextour.lt](mailto:vilnius@anextour.lt), tel. +37080000808, tvarkys keliautojo/naudos gavėjo asmens duomenis. Asmens duomenys saugomi sutarties galiojimo laikotarpiu ir 10 metų nuo sutarties pasibaigimo. Kelionių organizatorius tvarko keliautojų asmens duomenis ne ilgiau nei to reikalauja nurodyti duomenų tvarkymo tikslai ar numato taikomi teisės aktai, jeigu juose yra nustatytas ilgesnis duomenų saugojimo terminas. Asmens duomenų tvarkymo teisinis pagrindas: 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 (Bendrojo duomenų apsaugos reglamento) 6 straipsnio 1 dalies b) punktas, c) punktas.
- 17.2. Sutarties 17.1 punkte nurodytais tikslais kelionių organizatoriaus filialas tvarko šiuos keliautojo asmens duomenis: vardą, pavardę, lytį, gyvenamosios vietos adresą, elektroninio pašto adresą,

mobilaus ar fiksuoto ryšio telefono numerį, asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų duomenis, išdavimo ir galiojimo datą, vietą, numerį, gimimo datą, lytį, pilietybę, dokumentą išdavusią valstybę, kredito/debito kortelių arba kitus mokėjimų duomenis, informaciją apie specialiuosius poreikius (taikoma tik tuo atveju ir tik tiems keliautojams, kuriems tai aktualu).

17.3. Keliautojas, susisiekęs su kelionių organizatoriaus filialu ir kelionių organizatoriaus filialui nustačius asmens tapatybę, gali įgyvendinti šias savo duomenų subjekto teises:

17.3.1. gauti informaciją apie duomenų tvarkymą

17.3.2. susipažinti su kelionių organizatoriaus filialo tvarkomais savo asmens duomenimis;

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

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

17.3.5. reikalauti apriboti savo asmens duomenų tvarkymą;

17.3.6. teisę į duomenų perkeliamumą;

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

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

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

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

17.7. Keliautojas prisiima visą atsakomybę dėl kelionių organizatoriaus filialui pateiktų savo ir kitų keliautojų asmens duomenų teisingumo ir tikslumo. Keliautojas, teikdamas 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 organizatoriaus filialui ir (ar) tretiesiems asmenims nuostolius.

17.8. Detalesnė informacija apie asmens duomenų tvarkymą skelbiama Privatumo politikoje [www.anextour.lt](http://www.anextour.lt). Keliautojas patvirtina, kad susipažino su Privatumo politika.

## **18. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

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

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

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