

SIA „BALTIC WORLD“ Bendrosios kelionės paslaugų teikimo sąlygos

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Šios Bendrosios kelionės paslaugų teikimo sąlygos (toliau – **kelionės sąlygos**) taikomos kelionės paslaugoms, kurias teikia SIA BALTIC WORLD filialas „Anextour Lietuva“ (kodas 306243439 (toliau – **kelionių organizatorius**), kurio kontaktiniai duomenys yra tokie:

Licencijos numeris: T-2023-5

Veiklos vykdymo adresas: Fabijoniškių g. 5C-1003, Vilnius, Lietuvos Respublika

Telefonas: (+370) 800 00 808

El. paštas: vilnius@anextour.com

Svetainė: www.anextour.lt

1.2. Kelionės sąlygos taikomos, jei kiti rašytiniai šalių susitarimai nenumato kitaip. Be kelionės sąlygų, kelionių organizatoriaus ir keliautojo santykius reglamentuoja raštu atkuriamą formą sudaryti susitarimai, specialiosios kelionės paslaugų teikimo sąlygos, kelionės sutartis ir paslaugų mokesčių kainoraštis.

1.3. Keliautojui perkant paketą ar kitą kelionės paslaugą kitam asmeniui, paketą įsigijęs asmuo privalo susipažinti su kelionės sąlygomis ir supažindinti visus kelionių paslaugų naudotojus su kelionės sąlygomis.

2. APIBRĖŽTYS

2.1. **Kelionių organizatorius** – SIA BALTIC WORLD, kuri veikia Lietuvoje per įregistruotos bendrovės filialą.

2.2. **Keliautojas** – asmuo, kuris pageidauja sudaryti kelionės paketo sutartį arba kuris turi teisę keliauti pagal šią sutartį, ir asmuo, kuris įsigyja kelionės paslaugą iš kelionių organizatoriaus.

2.3. **Agentas** – asmuo, tarpininkaujantis rezervuojant ir įsigyjant kelionės paslaugą, kurią paruošia ir organizuoja kelionių organizatorius.

2.4. **Kelionių konsultantas** – klientą (keliautoją) aptarnaujantis kelionių organizatorius ir (arba) agento atstovas, kuris dalijasi informacija apie kelionių paslaugas, konsultuoja keliautoją ir įformina kelionės paslaugą įsigijimą.

2.5. **Kelionės paslauga** – kelionių organizatoriaus teikiama kelionės paketo arba bet kokia atskira su kelione susijusi paslauga (kelionės bilietas, viza, apgyvendinimo paslauga, ekskursija ir pan.).

2.6. **Kelionės patvirtinimas** – dokumentas, kurį išduoda kelionių organizatorius ir kuriuo patvirtinamas kelionės užsakymas, kuriame pateikiama informacija apie kelionę, numatyta Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.749 straipsnio 2 dalyje.

2.7. **Kelionės dokumentai** – kelionių organizatoriaus išduotas dokumentas, suteikiantis keliautojui teisę dalyvauti kelionėje.

2.8. **Kelionės paketas** – mažiausiai dviejų skirtingų rūšių turizmo paslaugų, kurias kelionių organizatorius teikia pagal Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 2 straipsnio 18 dalį, rinkinys.

2.9. **Tiesioginis paslaugų teikėjas** – vežimo, apgyvendinimo ar kitas kelionės paslaugas teikianti bendrovė, kurios paslaugos teikiamos tarpininkaujant kelionių organizatoriui.

2.10. **Vaikas** – paprastai keliautojas, jaunesnis negu 18 metų amžiaus. Išsamius nurodymus dėl nepilnamečių kelionės galima rasti Užsienio reikalų ministerijos svetainės Konsulinės ir kelionių informacijos skiltyje (ir gali skirtis įvairiose šalyse) ir Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei, tvarkoje, patvirtintoje Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 302. Dėl keliautojų, kurie yra jaunesni nei 18 metų amžiaus ir kurių niekas nelydi, kreipkitės į kelionių konsultantą. Priklausomai nuo apgyvendinimo kelionės tikslo šalyje sąlygų arba kito paslaugų teikėjo sąlygų, keliautojai, kurie yra jaunesni nei 18 metų amžiaus, taip pat gali būti laikomi vaikais (viešbučiuose viršutinė vaiko amžiaus riba gali būti, pavyzdžiui, 7, 12 arba 15 metų, užsakomųjų skrydžių atveju, viršutinė vaiko amžiaus riba yra 2 metai).

3. KELIONĖS PAKETŲ IR KELIONĖS PASLAUGŲ PARDAVIMAS

3.1. Prieš pateikdamas užsakymą, kelionių organizatorius prašo keliautojo nuodugniai susipažinti su šiomis kelionės sąlygomis ir kitų kelionių paslaugų teikėjų sutartinėmis sąlygomis, taip pat informuoti kelionių organizatorių apie specialiuosius poreikius, susijusius su keliautojo kelionės prašymu ar kitomis aplinkybėmis, svarbiomis kelionės paslaugai teikti. Tik tokiu atveju, kelionių organizatorius ir tiesioginis paslaugų teikėjas gali atsižvelgti į visus keliautojo norus ir specialiuosius poreikius.

- 3.2. Kelionės sutartis (toliau – sutartis) – sutartis tarp keliautojo ir kelionių organizatoriaus, kuri laikoma sudaryta ir 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 data laisvos vietos išparduotos, pasikeitė kainos, nėra galimybės teikti paslaugą ir pan.), kelionių organizatorius informuoja keliautoją apie tai ir pagal iš keliautojo gautus nurodymus grąžina jau sumokėtą mokestį arba panaudoja keliautojo pakeistam užsakymui įvykdyti.
- 3.4. Jei keliautojo norima kelionė yra išparduota, keliautojas gali palikti savo užsakymą laukiančiųjų sąrašė. Kelionių organizatorius negarantuoja laukiančiųjų sąrašė esančių užsakymų patvirtinimo. Už kelionę laukiančiųjų sąrašė iš anksto mokėti nereikia, išskyrus atvejus, kai to reikalaujama pagal tiesioginio paslaugų teikėjo sąlygas.
- 3.5. Kelionės paketo keitimo ir atšaukimo galimybės yra ribotos. Keliautojas turi pateikti prašymą dėl pakeitimo ar atsisakymo el. paštu arba kitu raštu atkuriamu būdu. Paprastai kelionės paketai keičiami ir atšaukiami už mokestį, išskyrus atvejus, kai kelionių organizatorius nusprendžia kitaip.
- 3.6. Keliautojas įsipareigoja kelionių organizatoriui pateikti teisingą informaciją ir atsako už informacijos teisingumą, padengia galimą žalą, padarytą dėl klaidos ar melagingos informacijos pateikimo.
- 3.7. Kelionių organizatorius turi teisę be išankstinio įspėjimo nevykdyti keliautojo užsakymo ir vienašališkai atsisakyti užsakymo, jeigu keliautojas netinkamai vykdo savo mokėjimo įsipareigojimą arba jei keliautojas neįvykdė kitų kelionės sąlygų.
- 3.8. Kelionės organizatorius kelionės patvirtinimą ir kelionės dokumentus keliautojui pateikia el. paštu, kelionių organizatoriaus biure ar per agentą.
- 3.9. 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 patitikrinti, ar keliautojo duomenys kelionės patvirtinime, kituose dokumentuose sutampa su duomenimis, esančiais keliautojo kelionės dokumente. Dėl kelionės organizatoriaus ar tiesioginio paslaugų teikėjo atsiradę techniniai trūkumai, apie kuriuos nedelsiant buvo pranešta kelionių organizatoriui, bus pašalinti. Vėliau trūkumų šalinimas neįmanomas arba atliekamas už papildomą mokestį.
- 3.10. Jei keliautojui išduotame kelionės patvirtinime ar kitame kelionės dokumente yra trūkumų, atsiradusių dėl keliautojo veiksmų ar neveikimo, 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.
- 3.11. Keliautojas patvirtina savo užsakymą kelionės paslaugai įsigyti ir sutinka su šiomis kelionės sąlygomis bei tiesioginio paslaugų teikėjo pardavimo sąlygomis, sumokėdamas kelionės mokestį. Keliautojas žino ir sutinka, kad jis sudaro sutartį su kelionių organizatoriumi dėl naudojimosi kelionės paslauga.
- 3.12. Kelionė laikoma užsakyta nuo momento, kai keliautojas apmoka avansą arba už kelionę skirtą sumą nustatytą sutartyje.
- 3.13. Laikoma, kad keliautojas gavo kelionės patvirtinimą ir kitus kelionės dokumentus, jeigu juos keliautojui raštu perdavė kelionės organizatorius ar agento darbuotojas arba jie buvo persiųsti į keliautojo el. pašto adresą raštu atkuriamą forma.
- 3.14. Keliautojui nesumokėjus už kelionės paketą, įmokos už jį ar neatlikus išankstinio mokėjimo per sutartą 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 8 punkte nurodyto dydžio kompensacijos.

4. ATSISKAITYMO SĄLYGOS

- 4.1. Tuo atveju, jei kelionės paketas apima užsakomąjį skrydį:
 - 4.1.1. Užsakant kelionės paketą su užsakomuoju skrydžiu, kai iki kelionės pradžios lieka daugiau nei 21 kalendorinė diena, keliautojas privalo sumokėti ne mažiau kaip 20 % kelionės paketo kainos kaip išankstinį mokėjimą, pagal Kelionės paslaugų teikimo sutartį. Tokiu atveju, keliautojas turi sumokėti likusią kelionės paketo kainą ne vėliau kaip likus 21 kalendorinei dienai iki kelionės pradžios. Užsakydamas kelionės paketą, kai iki kelionės pradžios lieka mažiau nei 21 kalendorinė diena, keliautojas įsipareigoja nedelsiant sumokėti visą kelionės 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 informuojamas. Jei

viešbutis nepatvirtina rezervacijos, kelionių organizatorius atsisako kelionės sutarties. Tokiu atveju, keliautojas turi teisę pasirinkti naują (alternatyvų) apgyvendinimą / kelionę, pasirašydamas naują kelionės sutartį su kelionių organizatoriumi. Jei keliautojas nepageidauja pasirašyti naujos sutarties, kelionių organizatorius grąžina keliautojui už kelionės paslaugą sumokėtus pinigus.

4.2. Tuo atveju, jei kelionės paketas apima reguliary skrydį:

- 4.2.1. Jei iki kelionės pradžios liko daugiau nei 21 kalendorinė diena, užsisakant kelionės paketą su reguliariu skrydžiu, keliautojas turi sumokėti ne mažiau kaip 50 % kelionės kainos paketo (į kurį turi būti įtraukta 100 % lėktuvo bilieto kainos) pagal Kelionės paslaugų teikimo sutartį kaip išankstinį mokėjimą rezervuojant, nebent sąskaitoje faktūroje nurodyta kitaip. Tokiu atveju, keliautojas turi sumokėti likusią kelionės paketo kainą ne vėliau kaip likus 21 kalendorinei dienai iki kelionės pradžios. Užsakydamas kelionės paketą, kai iki kelionės pradžios lieka mažiau nei 21 kalendorinė diena, keliautojas įsipareigoja nedelsiant sumokėti visą kelionės paketo kainą.
- 4.3. Kelionių organizatorius turi teisę už tam tikras keliones nustatyti kitokias mokėjimo sąlygas nei aprašytos 4.1 ir 4.2 punktuose.

5. **KELIONĖS MOKESČIO IR KAINOS PASIKEITIMAI**

- 5.1. Keliautojas už kelionės paslaugas kelionių organizatoriui sumoka kelionės mokesťį pagal kelionės sąlygų 4 punktą.
- 5.2. Kadangi pagal visuotinai pripažintą tarptautinę praktiką, viešbučio kambariai turi būti atlaisvinti ne vėliau kaip iki 12:00 val. išsiregistravimo dieną, į kelionės mokesťį neįskaičiuotas vėlyvo išsiregistravimo mokesťis, išskyrus atvejus, kai tokia paslauga teikiama kaip kelionės 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 tiesioginis paslaugų teikėjas.
- 5.3. Keliautojui nepasinaudojus kuria nors kelionės patvirtinime nurodyta paslauga, keliautojas neturi teisės reikalauti sumažinti kelionės mokesťį ir grąžinti sumokėtus pinigus.
- 5.4. Nuolaidos, paskutinės minutės pasiūlymai, kuriuos kelionių organizatorius atlieka po kelionės sutarties su keliautoju sudarymo, neturi įtakos keliautojo mokamam kelionės mokesčiui ir nesuteikia keliautojui teisės reikalauti sumažinti kelionės mokesťį ir grąžinti pinigus.

6. **KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS ATLIEKAMI KELIONĖS PAKETO SUTARTIES SĄLYGŲ PAKEITIMAI**

- 6.1. Prieš pradėdant organizuoti kelionę, kelionės organizatorius turi teisę vienašališkai pakeisti kelionės paslaugų teikimo sąlygas, jeigu pakeitimai yra neįžymūs ir kelionių organizatorius aiškiai ir suprantamai informuoja keliautoją apie pakeitimus keliautojo pageidaujama forma patvarioje laikmenoje.
- 6.2. Siūlydamas sutarties pakeitimus, kelionių organizatorius pateikia keliautojui informaciją apie:
- siūlomus sutarties pakeitimus;
 - protingą terminą, per kurį keliautojas privalo informuoti kelionių organizatorių apie savo sprendimą;
 - pasekmes, jei keliautojas neatsako per kelionių organizatoriaus nurodytą terminą;
 - alternatyvią kelionę ir jos kainą pasiūlius tokią kelionę.

Keliautojas turi teisę sutikti su kelionių organizatoriaus siūlomais sutarties sąlygų pakeitimais arba nutraukti sutartį.

- 6.3. Keliautojui nutraukus sutartį, kelionių organizatorius gali pasiūlyti keliautojui kitą lygiavertės ar aukštesnės kokybės kelionę. Jeigu dėl sutarties ar pasirinktos alternatyvios kelionės pakeitimų pablogėja kelionės kokybė ar sumažėja jos kaina, keliautojas turi teisę reikalauti grąžinti sumažintos kainos skirtumą.
- 6.4. Kelionių organizatorius turi teisę padidinti arba sumažinti kelionės mokesťį, aiškiai ir išsamiai informuodamas keliautoją patvarioje laikmenoje ne vėliau kaip prieš 20 dienų iki kelionės pradžios, nurodydamas kainos padidinimo ar sumažinimo priežastis ir kaip kainos padidėjimas arba sumažinimas buvo skaičiuojamas, ar būtinybė keisti kelionės mokesťį atsirado dėl transporto išlaidų pasikeitimo, atsiradusio dėl kuro ar kitų energijos šaltinių kainos pasikeitimo, arba sutartyje numatytais kelionės paslaugoms trečiosios šalys, tiesiogiai nesusijusios su kelionių paketų paslaugų teikimu, nustatė mokesčių ar rinkliavų tarifų pasikeitimą, įskaitant turizmo mokesčių, nusileidimo mokesčių, įvažiavimo ir išvykimo į uostus ar oro uostus mokesčius arba su kelionių paketu susijusio valiutos kurso pasikeitimą.
- 6.5. Apskaičiuodamas naują kelionės mokesčio dydį, kelionių organizatorius vadovaujasi išlaidų, susijusių su kelionės sąlygų 6.4 punkte nustatytais pakeitimais, sumažėjimu arba padidėjimu, išlaidų sumažėjimu ar padidėjimu.

6.6. Tuo atveju, jei iki kelionės paketo pradžios kelionių organizatorius dėl objektyvių priežasčių yra priverstas iš esmės pakeisti Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.748 straipsnio 1 dalyje nurodytas sąlygas (įskaitant kelionės kryptį, datas, apgyvendinimą, maitinimą, į kelionės paketą įtrauktas paslaugas, kelionės paslaugų tinkamumą konkrečiam keleiviui ir pan.) arba negali įvykdyti sutartyje nurodytų specialiųjų keliautojo reikalavimų arba padidina kelionės mokesť daugiau nei 8 proc. pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.752 straipsnio 1 dalį, keliautojas turi teisę atsisakyti kelionės sutarties nemokėdamas nutraukimo mokesčio. Užuoat atsisakiusios sutarties, šalys turi galimybę susitarti dėl kelionės paketo ar į jį įtrauktos paslaugos pakeitimo. Klientas gali pasinaudoti teise atsisakyti. Jei keliautojas neatsisako kelionės sutarties iki organizatoriaus nurodyto protingo termino pabaigos, laikoma, kad keliautojas sutinka su pakeitimu.

7. KELIONĖS KEITIMAS KLIENTO PRAŠYMU

7.1. Sumokėjęs papildomą mokesť už konkrečius pakeitimus, keliautojas turi teisę keisti kelionės paketo sąlygas, įskaitant kelionės datą, trukmę, viešbutį ar kambario tipą. Leistini pakeitimai neapima kelionės tikslo. 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 paketo su užsakomuoju skrydžiu atveju, mokesťis už pakeitimus:

| Kelionės keitimo laikas | Kelionės keitimo mokesťis (užsakymui) |
|---|--|
| likus mažiau kaip 21 diena iki išvykimo | 30 Eur + kelionės kaina pakeitimų metu |
| likus 14 ar mažiau dienų iki išvykimo | 60 Eur + kelionės kaina pakeitimų metu |

7.3. Kelionės paketo su reguliariu skrydžiu atveju, mokesťis už pakeitimus:

| Kelionės keitimo laikas | Kelionės keitimo mokesťis (užsakymui) |
|--|--|
| likus daugiau kaip 21 diena iki išvykimo | 30 EUR + kaina, nustatoma už lėktuvo bilieto pakeitimus pagal lėktuvo bilieto kainų taisykles + kelionės kaina pakeitimų metu - kelionės kaina sutarties pasirašymo metu |
| likus 21–14 dienoms iki išvykimo | 60 EUR + kaina, nustatoma už lėktuvo bilieto pakeitimus pagal lėktuvo bilieto kainų taisykles + kelionės kaina pakeitimų metu - kelionės kaina sutarties pasirašymo metu |
| likus 14 ar mažiau dienų iki išvykimo | Kelionės sutartis nutraukiama ir sudaroma nauja kelionės sutartis |

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

- 7.4.1. sumažėjus kelionės sąlygų 6.4 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 Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.754 straipsnio 5 dalį;
- 7.4.5. jeigu sutartis negali būti tęsiama dėl keliautojo nurodytų trūkumų, o kelionių organizatorius per keliautojo nustatytą protinę 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. Turistas turi teisę perleisti savo teisę į kelionę kitam asmeniui, kuris įgys visas turistinio 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.
- 8.2. Kelionių organizatorius informuoja turistą, perleidžiantį savo teisę į kelionę kitam asmeniui, apie faktines sutarties perleidimo išlaidas ir pateikia jas pagrindžiančius įrodymus. Tos išlaidos turi būti pagrįstos ir neviršyti kelionių organizatoriaus dėl sutarties perleidimo patirtų faktinių išlaidų.
- 8.3. Teisę į kelionę perleidžiantis turistą ir kitas asmuo kelionių organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą 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 turistui (-ams) sumokėjus atitinkamą mokestį.

9. KELIONĖS PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES ATSIŠAKYMAS

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

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

| Sutarties nutraukimo laikas | Sutarties nutraukimo mokesčio dydis procentais nuo kelionės 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 kainos.

Skrydžio ir/ar apgyvendinimo paslaugų, įeinančių į kelionės 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 paketas apima reguliarių skrydį:

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

9.2. Jeigu keliautojui buvo suorganizuota kelionė pagal specialią programą (t. y. kitokią nei įprastą programą, papildomas paslaugas ar – užsakymus), sutarties atsisakymo 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, kad pasiektų kelionės tikslo šalį, laikoma, kad keliautojas automatiškai atsisakė kelionės sutarties su atitinkamomis pasekmėmis.

9.4. Keliautojas turi teisę per 14 dienų nenurodydamas priežasties atsisakyti ne prekybai skirtose patalpose sudarytos kelionės sutarties Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.228-10 straipsnio 1 dalyje nustatyta tvarka ir apie tai pranešti kelionių organizatoriui Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.228-10 straipsnio 6 ir 7 dalyse numatyta tvarka.

10. KELIONĖS DOKUMENTAI, VIZOS, SVEIKATOS REIKALAVIMAI

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 ir atvykimo į užsienio šalį sąlygas Lietuvos piliečiai gali gauti Užsienio reikalų ministerijos svetainėje adresu <https://www.urm.lt/>.

10.2. Keliautojui pageidaujant, kelionių organizatorius patikslina reikalavimus kelionės dokumentams, tačiau kelionių organizatorius neprisiima atsakomybės už šių reikalavimų galiojimą ateityje, nes jie gali keistis bet kuriuo metu be įspėjimo.

- 10.3. Įvairių šalių piliečiams gali būti taikomi skirtingi reikalavimai vizoms ir kelionės dokumentams. Išsamesne informacija dalijasi atitinkamos šalies ambasados, konsulatai, Lietuvos ar užsienio šalių užsienio reikalų ministerijos.
- 10.4. Išskirtinė kelionės tikslo šalies kompetencija yra nuspręsti, 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 kaina nėra kompensuojama.

11. KELIAUTOJO ĮSIPAREIGOJIMAI IR PAREIGOS

- 11.1. Keliautojas įsipareigoja pateikti visą informaciją ir dokumentus, reikalingus kelionių organizatoriui, kad sutartis būtų įvykdyta laiku.
- 11.2. Keliautojas privalo pakankamai susipažinti su konkrečios kelionės tikslo šalies ypatumais ir svarbia informacija apie šią šalį, galimą pavojų sveikatai, reikalingus skiepus, kelionės sąlygas, informaciją apie viešbučius ir siūlomas paslaugas iš įvairių informacijos šaltinių, įskaitant kelionių organizatoriaus interneto svetainę www.anextour.lt arba Lietuvos užsienio reikalų ministerijos arba kelionės tikslo šalies užsienio reikalų ministerijos interneto svetainėje, iš agento ar kelionių organizatoriaus pateikto informacinio lapo arba iš informacijos laikmenos, pateiktos jam kitu būdu.
- 11.3. Keliautojas privalo sumokėti kelionių organizatoriui mokesčių už kelionę ir papildomas kelionei reikalingas paslaugas (pvz., vizą, draudimą ir kt.) pagal Kelionės paslaugų teikimo sutartį.
- 11.4. Keliautojas privalo laiku atvykti į kelionės pradžios vietą ir likus 24 valandoms iki kelionės pradžios pasitikslinti išvykimą / išvykimo skrydžio laiką kelionių organizatoriaus interneto svetainėje 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 kelionės 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 baudių ir užsakymų įvykdymą, taip pat kelionių organizatorius negali būti laikomas atsakingu už žalą, padarytą keliautojui dėl jo daiktų vagystės.
- 11.6. Patariame 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 kelionę grąžinimą.
- 11.7. Keliautojas privalo laikytis 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 (Vaikais), privalo laikytis Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei tvarkos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 302.
- 11.9. Keliautojas privalo atlyginti kelionės 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 atitinkamos kelionės organizatoriaus sąskaitos gavimo dienos. Jei žalą padarė Vaikas, visus nuostolius atlygina už jį atsakingas asmuo. Tais atvejais, kai keliautojo kaltės nėra, kelionės organizatorius turi teisę išieškoti žalą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. Keliautojas neprivalo atlyginti žalos, padarytos dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybių.
- 11.10. Keliautojas, pagrindinė kelionės sutarties šalis, privalo informuoti kitus keliautojus, t. y. naudos gavėjus, kad kelionė organizuojama tik pagal kelionės sutartyje nustatytas sąlygas ir visi keliautojai turi įvykdyti visas kelionės sutarties sąlygas, bei privalo pateikti jiems visą informaciją, kurią kelionių organizatorius atsiųs po kelionės sutarties sudarymo.

12. KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS ĮSIPAREIGOJIMAI IR PAREIGOS

- 12.1. Kelionių organizatorius įsipareigoja, atsižvelgdamas į teisėtus keliautojo lūkesčius, suteikti keliautojui Kelionės paslaugų teikimo sutartyje sutartomis sąlygomis, nepriklausomai nuo to, ar tas paslaugas turi teikti pats kelionių organizatorius, ar kiti turizmo paslaugų teikėjai.

- 12.2. Kelionių organizatorius įsipareigoja per protingą laiką iki kelionės pradžios pateikti keliautojui reikiamus kelionei skirtus dokumentus, informaciją apie numatomą išvykimo laiką ir, jei taikoma, registracijos terminą bei planuojamą laukimą tarpinėse stotelėse, kelionės jungtis ir atvykimo laiką tokia forma, kokia buvo sudaryta kelionės sutartis, arba kita keliautojo pasirinkta forma.
- 12.3. Keliautojo pasirinktas kelionės 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, viešbučių sprendimus atlikti remontą kelionės metu ir kt.
- 12.4. Kelionių organizatorius nepagrįstai nedelsdamas suteikia visą įmanomą pagalbą keliautojui kelionės metu, jeigu keliautojas pateko į nelaimingą atsitikimą, jei keliautojas tampa nusikaltimo auka ar įvyksta bet koks kitas įvykis, dėl kurio keleivio gyvybė ar sveikata yra pavojuje. Kelionių organizatoriaus pagalba – tai bendravimo su gydytoju, kelionės tikslo šalies institucijomis ir konsuline pagalba organizavimas arba aktualios informacijos teikimas, pagalba keliautojui naudotis nuotolinio ryšio priemonėmis, o prireikus – išankstinio grįžimo kelionė. Keliautojas privalo atlyginti kelionių organizatoriui visus išlaidas, susijusias su skubia pagalba, ypač jei pagalba keliautojui reikalinga dėl priežasčių, kylančių dėl keliautojo tyčinių veiksmų ar neatsargumo. Keliautojo kompensuotinų išlaidų suma negali viršyti faktinių kelionių organizatoriaus patirtų išlaidų.
- 12.5. Kelionių organizatorius neatsako už žalą, atsiradusią dėl neišvengiamų ar neįprastų aplinkybių kelionės metu ar kitų nenumatytų priežasčių, kurių kelionių organizatorius nebūtų galėjęs išvengti net ir elgdamasis itin rūpestingai. Tokios priežastys gali būti karo veiksmai, teroro aktai, stichinės nelaimės, infekcinės ligos, streikai ir kiti įvykiai (*force majeure*).
- 12.6. Kelionių organizatorius nedelsdamas informuoja keliautoją apie svarbios kelionės paslaugos pasikeitimą ar atšaukimą.
- 12.7. Kelionių organizatorius neatsako už žalą, atsiradusią (i) dėl paties keliautojo elgesio, (ii) dėl trečiosios šalies, kuri nėra susijusi su kelionių paketo sutartyje nurodytos kelionės paslaugos teikimu, arba (iii) dėl neišvengiamų ir ypatingų aplinkybių.
- 12.8. Vežėjas atsako už keleivio bagažo sugadinimą ir bagažo praradimą. Norint kompensuoti galimus nuostolius, kelionių organizatorius rekomenduoja prieš išvykstant į kelionę įsigyti bagažo draudimą.
- 12.9. Kelionių organizatorius neatsako už tai, kad kelionėje su keliais persėdimais keliautojas praleido kelionę pirmyn, jei tai įvyko dėl ankstesnio skrydžio vėlavimo dėl bet kokių aplinkybių. Praleidus jungiamąjį skrydį patirtus nuostolius ir dėl to atsiradusius kelionės paketo pakeitimus atlygina oro linijų bendrovė arba, jei yra neįvykusios kelionės draudimas, draudimo bendrovė. Skrydžių su persėdimu atveju, kelionių organizatorius primygtinai rekomenduoja keliautojui apsidrausti neįvykusios kelionės draudimu.
- 12.10. Jeigu kelionės sutarties pažeidimas įvyko trečiajam asmeniui teikiant paslaugą, o tiesioginio paslaugų teikėjo atsakomybę riboja tarptautinės konvencijos (taip pat ir oro linijų bendrovių atsakomybę ribojančios konvencijos), kelionių organizatoriaus atsakomybė keliautojo atžvilgiu atitinkamo pažeidimo atveju taip pat yra ribota.
- 12.11. Jeigu žala, išskyrus žalą, atsiradusią dėl turistų mirties, sveikatos sužalojimo, taip pat tyčinė žala ar žala, padaryta dėl didelio neatsargumo, padaryta turistui teikiant sutartyje numatytą paslaugą, tačiau tos paslaugos neteikia pats kelionės organizatorius, kelionių organizatoriaus atsakomybė už žalą apsiriboja kelionės kainos, ją padauginus iš trijų, dydžiu.
- 12.12. Kai kelionių organizatorius privalo grąžinti keliautojui visus ar dalį keliautojo už kelionę sumokėtų pinigų, kelionių organizatorius įsipareigoja grąžinti pinigus nepagrįstai nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 14 dienų nuo kelionės sutarties nutraukimo dienos.

13. KELIAUTOJO TEISĖS

- 13.1. Keliautojas turi teisę gauti kuo tikslesnę informaciją iš kelionių organizatoriaus kelionės aprašymo forma ir kelionės paslaugas pagal sutartį.

14. KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS TEISĖS PAKEISTI KELIONĖS PAKETO SĄLYGAS

- 14.1. Kelionių organizatorius turi teisę keisti siūlomų paslaugų kainoraštį.
- 14.2. Kelionių organizatorius turi teisę atsisakyti sutarties ir atšaukti kelionę ar pakeisti tvarkaraštį, 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 kelionės atšaukimą ne vėliau kaip likus 20 dienų iki kelionės paketo pradžios.

- 14.3. Jei kelionių organizatorius dėl objektyvių priežasčių yra priverstas pakeisti kelionės sąlygas iki kelionės paketo pradžios, keliautojas gali sutikti su siūlomu pakeitimu arba per 48 valandas atsisakyti sutarties. Atkreipiame dėmesį, kad jei pakeitimas yra dėl kainos išaugimo daugiau nei 8%, pagal taisyklių 6.6 punktą suteikiamas ilgesnis – 5 d.d. – terminas. Keliautojui neatsisakius sutarties per nurodytą terminą, laikoma, kad keliautojas sutinka su pakeitimu, jeigu kelionių organizatorius informavo keliautoją apie nepasinaudojimo teise atsisakyti sutarties pasekmes raštu atkuriamą forma. Jei keliautojas atsisako sutarties, jis, jei įmanoma, gali priimti pakaitinį tokios pat ar aukštesnės kokybės kelionės paketą, jei tokį siūlo kelionių organizatorius.
- 14.4. Kelionių organizatorius gali atsisakyti Kelionės paslaugų teikimo sutarties ir grąžinti keliautojui visas pagal sutartį sumokėtas sumas nemokėdamas papildomos kompensacijos tuo atveju, jei kelionių organizatorius negali įvykdyti sutarties dėl neišvengiamų ir nenumatytų aplinkybių ir nedelsdamas informuoja keliautoją apie sutarties atsisakymą iki kelionės pradžios. Kelionių organizatorius privalo užtikrinti keliautojui kelionę atgal.
- 14.5. Kelionių organizatorius turi teisę iki kelionės pradžios nutraukti kelionės sutartį, grąžinti keliautojui visas už kelionę sumokėtas sumas ir atlyginti keliautojo patirtą žalą; kelionės sąlygų 14.2 ir 14.4 punktuose nurodytais atvejais, žala neatlyginama.

15. KELIONĖS ORGANIZAVIMO TRŪKUMAI IR REIKALAVIMŲ PERŽIŪRĖJIMO TVARKA

- 15.1. Kelionės organizavimo trūkumu laikoma, jei kelionė, jos programa, viešbutis ir (arba) teikiamos paslaugos iš esmės neatitinka kelionės aprašymo. Jeigu dėl nuo jo nepriklausančių priežasčių kelionės organizatorius negali įvykdyti kelionės plano iš pradžių paskelbta forma, jis turi teisę pakeisti viešbutį ir (arba) transporto priemonę, keisti tvarkaraščius ar atlikti kitus kelionės paketo pakeitimus, jeigu kelionės kokybė ir pobūdis iš esmės nesikeičia.
- 15.2. Šie atvejai nelaikomi trūkumais:
 - 15.2.1. visi kelionės požiūriu nereikšmingi pokyčiai arba susiklosčiusios aplinkybės, kurių atsiradimo galima pagrįstai tikėtis, atsižvelgiant, be kita ko, į kelionės tikslą, kultūrines ypatybes ir klimato sąlygas;
 - 15.2.2. nežymus skrydžių tvarkaraščio pakeitimas, taip pat skrydžių tvarkaraščio pakeitimas, jei pakeitimas įvyko dėl nuo kelionių organizatoriaus nepriklausančių aplinkybių, skrydžio vėlavimo, kelionės klasės ir kelionės maršruto pakeitimo arba skrydžių vietų viršijimo reguliariuose skrydžiuose, už kurį aviakompanija atsako keliautojui pagal Europos Sąjungos Reglamentą Nr. 261/2004;
 - 15.2.3. viešbučio keitimas prieš pat kelionę arba kelionės metu, jei tai įvyko dėl viešbučio perpildymo arba skirtumų, susijusių su sezono pradžia ir pabaiga. Tokiu atveju, kelionių organizatorius viešbutį pakeičia lygiaverčiu ar aukštesnio lygio viešbučiu.
- 15.3. Kelionės organizavimo trūkumu taip pat nelaikoma situacija, kai dėl klimato sąlygų (pvz., žemos oro ar vandens temperatūros arba dėl kitos nuo kelionių organizatoriaus nepriklausančios priežasties) tiesioginis paslaugų teikėjas neatidaro ar uždaro bet kokį paslaugų, atrakcijų ir (arba) pramogų objektą (pvz., restoraną, baseiną, čiuožykla ir pan.) ir dėl to keliautojas negali pasinaudoti kai kuriais privalumais, kuriais jis tikėjosi pasinaudoti planuodamas kelionę. Siekdamas išvengti nusivylimo, kelionių organizatorius pataria keliautojui prieš kelionės pradžią pasidomėti paslaugų ir lankytinų vietų prieinamumu tiesioginio paslaugų teikėjo svetainėje arba susisiekus su juo tiesiogiai, arba pasinaudoti kelionių organizatoriaus pagalba.
- 15.4. Keliautojas privalo nedelsdamas pranešti kelionių atstovui, agentui ar kelionių organizatoriui apie kelionės paketo trūkumus, nuroydamas protingą terminą trūkumams ištaisyti (išskyrus atvejus, kai trūkumai turi būti ištaisyti nedelsiant, tokiu atveju, termino nurodyti nebūtina) ir raštu atkuriamą forma siekiant pašalinti trūkumus, nes, priešingu atveju, keliautojui vėliau bus sunku remtis trūkumu kaip įrodymu.
- 15.5. Kelionės organizatorius imasi pagrįstų priemonių, kad pašalintų kelionės paslaugos, suteiktos nesilaikant kelionės 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. Kelionės organizatoriui nepašalinus trūkumų dėl šiamo punkte nurodytų priežasčių, keliautojas turi teisę nepagrįstai nedelsdamas reikalauti atlyginti turtinę ir neturtinę 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.

- 15.6. Kelionės organizatorius laiku išnagrinėja keliautojo po kelionės pateiktas pretenzijas dėl viešbučio paslaugų ir apgyvendinimo tik tuo atveju, jei keliautojas nedelsdamas informavo viešbučio administraciją ir kelionių organizatorių apie problemą kelionės tikslo šalyje, tačiau problema negalėjo būti išspręsta vietoje per protingą terminą.
- 15.7. Jeigu dėl keliautojo nurodytų trūkumų sutartis negali būti tęsiama, o kelionių organizatorius per keliautojo nustatytą protingą terminą trūkumų nepašalina, keliautojas turi teisę nutraukti sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.752-1 straipsnio 3 dalyje numatytais atvejais, keliautojas gali reikalauti sumažinti kelionės kainą arba atlyginti turtinę ir neturtinę žalą.
- 15.8. Kelionės tikslo vietoje ar šalia jos susiklosčius nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms, dėl kurių gali pasidaryti neįmanoma vykdyti kelionę ar nuvežti keliautojus į kelionės tikslo vietą, keliautojas turi teisę nutraukti sutartį nemokėdamas nutraukimo mokesčio. Tokiu atveju, keliautojas turi teisę reikalauti grąžinti jam už kelionę sumokėtus pinigus, tačiau jam nesuteikiama teisė gauti papildomo žalos atlyginimo.
- 15.9. Jei problema išsprendžiama ir žala atlyginama keliautojui kelionės metu kelionės tikslo šalyje, keliautojas neturi teisės reikalauti iš kelionių organizatoriaus antro žalos atlyginimo.
- 15.10. Jeigu kelionių organizatorius negali suteikti didelės dalies paslaugų pagal sutartį arba keliautojo grąžinimo paslauga nesuteikiama taip, kaip buvo susitarta, kelionių organizatorius privalo be papildomo mokesčio pasiūlyti keliautojui tinkamas alternatyvias kokybiškas paslaugas, jei įmanoma, kurių kokybė yra lygiavertė ar aukštesnė nei nurodyta sutartyje, kad būtų galima tęsti kelionę. Kai dėl siūlomų alternatyvų kelionės kokybė yra prastesnė nei nurodyta sutartyje, kelionių organizatorius privalo atitinkamai sumažinti kelionės kainą.
- 15.11. Jei siūlomos alternatyvos nėra panašios į sutartyje numatytas paslaugas arba jei suteiktas kainos sumažinimas yra netinkamas, keliautojas gali jų atsisakyti.
- 15.12. Jei neatitikimas turi esminės įtakos kelionės įvykdymui ir kelionių organizatorius nepašalina situacijos per keliautojo nustatytą protingą terminą, keliautojas gali nutraukti sutartį nemokėdamas nutraukimo mokesčio ir prašyti sumažinti kainą ir (arba) turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo.
- 15.13. Jeigu nėra galimybės pasiūlyti alternatyvų arba keliautojas atsisako siūlomų alternatyvų pagal kelionės sąlygų 15.11 punktą, keliautojas turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą nenutraukdamas sutarties.
- 15.14. Jeigu kelionė apima keleivio pervežimo paslaugą, kelionės sąlygų 15.11 – 15.12 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.
- 15.15. Jeigu kelionių organizatorius dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybių negali užtikrinti keliautojo grįžimo pagal sutartį, kelionių organizatorius privalo padengti išlaidas, patirtas dėl reikalingo apgyvendinimo, jei įmanoma, sutartyje numatytos lygiavertės kategorijos apgyvendinimo vietoje nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybių galiojimo laikotarpiu, bet ne ilgiau kaip 3 (tris) naktis kiekvienam keliautojui, jeigu kiti Europos Sąjungos įstatymai ar teisės aktai nenumato ilgesnio laikotarpio (pavyzdžiui, riboto judumo asmenims ir juos lydintiems asmenims, nėščioms moterims, nelydimiems nepilnamečiams ir asmenims, turintiems specialiųjų medicininių poreikių, jeigu keliautojas apie savo specialiuosius poreikius praneša kelionių organizatoriui likus ne mažiau kaip 48 valandoms iki kelionės pradžios).
- 15.16. Keliautojas turi teisę nedelsdamas reikalauti atlyginti turtinę ir neturtinę žalą šiais atvejais:
- 15.16.1. jei keliautojo nurodyti trūkumai trukdo vykdyti sutartį ir kelionių organizatorius per keliautojo nustatytą protingą terminą trūkumų nepašalina;
- 15.16.2. jei kelionių organizatorius dėl pateisinamų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba keliautojas jų atsisako vadovaudamasis kelionės sąlygų 15.11 punktu;
- 15.16.3. kitais Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatytais atvejais.
- 15.17. Keliautojo teisė į kompensaciją arba teisė į kainos sumažinimą neturi įtakos 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 autobusu

transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL 2011 L 55, p. 1) ir pagal tarptautines konvencijas.

- 15.18. Kelionių organizatoriaus sumokėta kompensacija pagal kelionės sąlygų 15.16 punktą arba kelionių organizatoriaus keliautojui suteiktas kainos sumažinimas pagal kelionės sąlygų 7.4 punktą ir keliautojui sumokėta kompensacija pagal Europos Sąjungos teisės aktus ir tarptautines konvencijas, numatyta 15.17 punkte, yra išskaitomos viena iš kitos, kad būtų išvengta dvigubo žalos atlyginimo.
- 15.19. Keliautojui padaryta turtinė ir neturtinė žala turi būti atlyginta Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.
- 15.20. Tuo atveju, jei pretenzijos išspręsti ar kelionės vietoje aptikto pažeidimo pašalinti buvo neįmanoma, keliautojas turi teisę pateikti prašymą / pretenziją kelionės organizatoriaus ar agento biure arba el. paštu vilnius@anextour.lt. Pateiktame prašyme / pretenzijoje turi būti nurodytas keleivio vardas, pavardė ir kontaktiniai duomenys, sutarties numeris, skundo ir keleivio aiškiai pareikšto reikalavimo turinys, taip pat išsamūs paaiškinamieji faktai, kuriais jis pagrindžia ir įrodo pretenziją. Prie prašymo / pretenzijos pridedamos atitinkamų dokumentų, kurie yra pretenzijos pagrindas, kopijos (pasirašyta sutartis, kvitai, kuriais grindžiamas reikalavimas sumokėti kompensaciją, išrašai iš telefono skambučių įrašo, vietoje surašytas aktas ir pan.).
- 15.21. Turistų pretenzijų kelionių organizatoriui dėl žalos atlyginimo už netinkamą sutarties vykdymą ar nevykdymą pateikimo senaties terminas yra dveji metai.
- 15.22. Kelionių organizatorius per 14 kalendorinių dienų nuo prašymo / pretenzijos gavimo dienos išnagrinėja keliautojo prašymą / pretenziją, pateiktą reikiama forma ir pateikia keliautojui atsakymą. Jei kelionių organizatorius nesutinka su keliautojo reikalavimais, jis turi pateikti keliautojui išsamų, motyvuotą, pagrįstą atsakymą raštu.
- 15.23. Jeigu keliautojo netenkina kelionių organizatoriaus atsakymas, jis turi teisę kreiptis į vartotojų ginčus nagrinėjančią instituciją dėl to paties ginčo dalyko.

16. GINČŲ SPRENDIMAS

- 16.1. Ginčus, kylančius dėl Kelionės paslaugų teikimo sutarties ir kelionės sąlygų aiškinimo, bandoma spręsti kelionių organizatoriaus ir keliautojo derybomis.
- 16.2. Ginčai sprendžiami derybomis. Nepasiekus susitarimo, ginčai, susiję su vartotojais, sprendžiami 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; telefonas pasiteiravimui: +37165452554.
- 16.3. Keliautojo kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima iš keliautojo teisės kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą su prašymu išnagrinėti ginčą dėl esmės.
- 16.4. 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 (Reglamentas dėl vartotojų EGS); šią platformą galima rasti adresu: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN>. Visi ginčai ar nesutarimai, susiję su šios Sutarties vykdymu ar netinkamu vykdymu sprendžiami derybomis. Jeigu ginčo ar nesutarimo neįmanoma išspręsti derybomis, ginčas sprendžiamas Latvijos Respublikos įstatymu nustatyta tvarka.

17. SUTIKIMAS DĖL ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO

- 17.1. Pateikdamas užsakymą asmuo duoda kelionių organizatoriui sutikimą, kad jo asmens duomenys būtų renkami ir tvarkomi santykių su klientais užmezgimo, kelionių paslaugų pasiūlymų, pardavimo ir teikimo, sutarčių sudarymo, vykdymo, keitimo, nutraukimo tikslais. Klientas sutinka, kad asmens duomenų perdavimas trečiosioms šalims, įskaitant tiesioginį paslaugų teikėją ir (ar) asmenis, susijusius su kelionių paslaugų teikimu jam (jai), leidžiamas, tačiau tai galima padaryti tik Asmens duomenų apsaugos įstatymo nustatyta tvarka. Klientas žino savo teises bet kuriuo metu gauti informaciją apie jį surinktus asmens duomenis ir jų naudojimo tikslą; informaciją, kam buvo perduoti asmens duomenys; reikalauti ištaisyti neteisingus duomenis; duomenų tvarkymo nutraukimą ir ištrynimą, jei tai neprieštaruoja teisės aktams.
- 17.2. Kelionių organizatorius keliautojo(-ų) pateiktus asmens duomenis naudoja tik kelionės dokumentams išduoti, kelionės paslaugoms užsakyti ir sutarčiai vykdyti.