

AR TINKAMAI VYKDOMA TURIZMO PASLAUGŲ SUTARTIS?



- ❑ Kelionės metu atsiradusias pretenzijas dėl turizmo paslaugų sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo, turistas turi nedelsdamas pareikšti žodžiu kelionių organizatoriaus vietiniam atstovui arba kelionės vadovui, o jei šių nėra, – kelionių organizatoriui.



- ❑ Pretenzijos dėl nesprenžiamų ar netinkamai sprenžiamų problemų turi būti pareikštos raštu.



- ❑ Nepavykus pretenzijų išspręsti kelionės metu, turistas pretenzijas kelionių organizatoriui gali pareikšti raštu per 15 darbo dienų nuo kelionės pabaigos.



- ❑ Kelionių organizatorius privalo turistui raštu atsakyti į pareikštas pretenzijas per 15 darbo dienų nuo pretenzijų gavimo dienos.



- ❑ Ginčai dėl turizmo paslaugų sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo sprendžiami derybomis, o jei nepavyksta susitarti – Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

- ❑ Turistas, teikdamas ginčą nagrinėti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, kartu su pretenzija turi pateikti:

- ✓ turizmo paslaugų teikimo sutarties kopiją;
- ✓ apmokėjamą patvirtinančių dokumentų kopijas;
- ✓ susirašinėjimo dokumentų kopijas, jei buvo vykdomas susirašinėjimas su kelionių organizatoriumi elektroninėmis ryšio priemonėmis ir/arba raštu;
- ✓ nuotraukų ir/ar vaizdo įrašų kopijas, jei buvo užfiksuota;
- ✓ kitas su turizmo paslaugų sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo susijusias dokumentų kopijas.

PASTABA:

Kiekviena šalis turi savo viešbučių klasifikavimo sistemą ir reikalavimus dėl apgyvendinimo paslaugų lygio.



KELIONIŲ ORGANIZATORIUS NEMOKUS. KĄ DARYTI?

Jei sužinojote, kad Jūsų kelionės organizatorius tapo nemokiu, pirmiausia:

- susisiekiate su kelionių pardavimo agentu, iš kurio įsigijote kelionę, ir gaukite jo turimą informaciją;
- esant galimybei atsisakykite dar nesuteiktų paslaugų (pvz. vizos gavimo);
- patikrinkite Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos (toliau – Turizmo departamento) interneto svetainėje www.tourism.lt skelbiamą informaciją.

Kelionių organizatoriaus nemokumo arba bankroto atvejais vartotojų interesams atstovauja Turizmo departamentas

Turistas, siekdamas, kad būtų atlyginti jo nuostoliai, **per 5 mėnesius** nuo kelionių organizatoriaus nemokumo viešo paskelbimo dienos, turi kreiptis į Turizmo departamentą ir pateikti reikiamus dokumentus.

Prašymas teikiamas tik VIENĄ KARTĄ. Prašymų nereikia papildomai siųsti elektroniniu paštu ar faksu, ar pakartotinai pristatyti asmeniškai.

Surinkęs turistų prašymus, Turizmo departamentas inicijuoja turistų patirtų išlaidų kompensavimo procedūrą iš kelionių organizatoriaus turimo prievolių įvykdymo laidavimo draudimo.

Draudimo procedūra netaikoma nuostolių, patirtų įsigijus ne kelionės paketą, o vieną paslaugą (t.y. tik skrydžio lėktuvu bilietą arba tik apgyvendinimo viešbutyje paslaugą, ar kt.), atlyginimui.

Asmenys, įsigiję tik vieną paslaugą, turi teisę dėl įmokėtų pinigų grąžinimo pareikšti kreditorinius reikalavimus įmonių bankroto įstatymo nustatyta tvarka.

VALSTYBINIS TURIZMO DEPARTAMENTAS
PRIE ŪKIO MINISTERIJOS

Gedimino pr. 38,
LT-01104 Vilnius, Lietuva
Tel. 8 706 64 976
E. p. vtd@tourism.lt
www.tourism.lt

DĖL NELEGALIAUS ORGANIZUOTŲ KELIONIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO



1. Organizuotos kelionės paslaugų paketas – dvejių ar daugiau turizmo paslaugų rinkinys, kuris sudaromas ilgesniam nei 24 valandų laikotarpiui, arba yra įtraukta nakvynė. Paslaugų paketas nepriklauso nuo sudarymo būdo, t.y. nesvarbu ar sudarytas iš anksto (standartinis) ar sudaromas individualiai, pagal konkretų turisto poreikį.

2. Kelionių agentūros negali sudaryti organizuotos kelionės paslaugų paketų. Už organizuotos kelionės paslaugų paketą atsako šį paketą sudaręs kelionių organizatorius (toliau – KO).

3. Kelionių agentūra gali tik parduoti KO parengtus organizuotos kelionės paslaugų paketus.

4. Organizuotos kelionės paslaugų paketo išskaidymas į atskiras paslaugas, neatleidžia KO ar kelionių agentūros nuo prievolės sudaryti turizmo paslaugų teikimo sutartį su turistu.

5. Užsienyje registruoti organizuotų kelionių paslaugų teikėjai, norėdami teikti paslaugas Lietuvos Respublikos gyventojams, turi būti įtraukti į Departamento tinklapyje skelbiamą sąrašą.

6. Turistas, įsigijęs kelionės paketą iš nelegalizuoto Lietuvoje užsienio KO, pats prisiima riziką dėl galimos žalos atlyginimo. Tokiu atveju turisto teisės ginamos tos šalies, kurioje šis užsienio KO yra registruotas, teisės aktų nustatyta tvarka. Turistas, prieš pirkdamas tokią kelionę, turi pats iš anksto išsiaiškinti, kur ir kaip jis galėtų ginti savo teises.

7. Turistas, įsigydamas nelegalų organizuotos kelionės paketą ar atskiras turizmo paslaugas, turi pats įvertinti riziką ir papildomai apsidrausti nuo galimos žalos.

8. Apie sužinotus organizuotų kelionių teikimo pažeidimus rekomenduojame pranešti Valstybiniam turizmo departamentui prie Ūkio ministerijos.