

**KELIONĖS SUTARTIS NR. 2018/**

Sutarties sudarymo data ir vieta: 2018 m. \_\_\_\_\_ mėn. \_\_\_ d., Vilnius

Kelionių organizatorius UAB „Travel Planet“

Reg. kodas: 302807700

Pažymėjimo numeris: 013033

Adresas: Subačiaus g. 17-28, Vilnius, Lietuva

Tel. nr.: 8 686 08919, el. p.: kelione@travelplanet.lt www.travelplanet.lt

a/s LT507300010132181250, "Swedbank", AB

Laidavimo draudimo liudijimas Nr. 471363715 Serija LD Nr. 110429720

Draudimo suma 150 000 eur. Galioja iki 2019 – 04 – 30.;

AB „Lietuvos draudimas“ (į/k 110051834, adr.: J. Basanavičiaus g. 12, 03600 Vilnius, tel. nr.: 1828, el.p.: info@ld.lt)

**KELIONĖ:**

Kelionės maršrutas (šalis, miestas)	
Kelionės pradžios data	
Kelionės pabaigos data	
Kelionės pradžios laikas ir vieta	
Kelionė vykdoma susirinkus minimaliam turistų skaičiui	

<b>PASLAUGOS ĮSKAIČIUOTOS Į KELIONĖS KAINĄ:</b>	<b>PASLAUGOS NEĮSKAIČIUOTOS Į KELIONĖS KAINĄ:</b>

**SUTARTĮ PASIRAŠANČIO TURISTO DUOMENYS:**

	Vardas, pavardė	Asmens kodas	Paso Nr. ir galiojimo laikas*	Kontaktai

**KITŲ KARTU VYKSTANČIŲJŲ TURISTŲ DUOMENYS:**

	Vardas, pavardė	Asmens kodas	Paso Nr. ir galiojimo laikas*	Kontaktai

\*Pasas privalo galioti ne mažiau nei 6 mėn. nuo kelionės pabaigos

Patvirtinu, kad aukščiau pateikti duomenys yra tikslūs, išsamūs ir teisingi: \_\_\_\_\_

(Turisto, sutartį pasirašiusio asmens parašas)

**KELIONĖS KAINA ASMENIUI** (įskaičius visus mokesčius, papildomas įmokas, rinkliavas):

Paslauga	Kaina, EUR	Kiekis	Suma, EUR
<b>BENDRA KELIONĖS KAINA VISIEMS SUTARTYJE NURODYTIEMS ASMENIMS, EUR</b>			

**MOKĖJIMAI:**

Mokėjimas	Suma, EUR	Data iki kada sumokėti
Avansas už kelionę		
Mokėjimas už kelionę		

Esu supažindinta/-as, kad kelionė vykdoma reguliariais reisais, o aviabilietai nekeičiami ir negražinami bei negražinama už aviabilietus sumokėta suma visais atvejais, įskaitant, bet neapsiribojant, šios Sutarties nutraukimo ar atsisakymo atvejais.

Keliautojai, kurių amžius yra iki 70 metų imtinai, pasirašę šią sutartį yra automatiškai apdrausti kelionių draudimu „Lloyd's of London“. Draudimo poliso numeris B0507N18DH01540. Draudimo sąlygos yra siunčiamos atskirai ir yra neatsiejama šios sutarties dalis.

Sutinku, kad mano asmens duomenys būtų tvarkomi tiesioginės rinkodaros tikslais, t. y. sutinku gauti informaciją apie kitas "Travel Planet" organizuojamas keliones:

Taip  Ne

\*Esu informuotas(-a) ir suprantu, kad bet kuriuo metu turiu teisę atšaukti duotą sutikimą.

\_\_\_\_\_  
(parašas)

**ŠALIŲ REKVIZITAI:**

Kelionės organizatorius  
UAB „Travel Planet“

Turistas, pasirašantis sutartį  
Vardas, Pavardė

\_\_\_\_\_.A.V.

\_\_\_\_\_

Patvirtinu, kad aukščiau pateikti duomenys yra tikslūs, išsamūs ir teisingi: \_\_\_\_\_  
(Turisto, sutartį pasirašiusio asmens parašas)

## 1. SUTARTIES DALYKAS

1.1 Šia Sutartimi Kelionės Organizatorius Turisto atžvilgiu įsipareigoja teikti Sutartyje įvardintas turizmo paslaugas, o Turistas įsipareigoja sumokėti už paslaugas ir įvykdyti kitas šioje Sutartyje numatytas pareigas. Šioje Sutartyje Turistas – fizinis asmuo, sudaręs su Kelionės organizatoriumi Sutartį (sutartį pasirašęs asmuo) arba bet kuris fizinis (-iai) asmuo (-ys), kurio(-ių) vardu Sutartį pasirašęs asmuo perka kelionę ir prisiima visas teises ir pareigas pagal Sutartį (kiti naudos gavėjai) arba bet kuris fizinis asmuo, kuriam Sutartį pasirašęs asmuo arba bet kuris naudos gavėjas perleidžia savo teisę į kelionę, jeigu toks perleidimas leidžiamas pagal šios Sutarties sąlygas.

1.2 Turistas įsipareigoja sumokėti Kelionės Organizatoriui jo skelbiamą ar nurodytą užmokestį (kelionės kainą). Ši sutartis laikoma sudaryta nuo to momento, kai Kelionės Organizatoriui sumokama visa kelionės kaina arba avansas, nurodyti aukščiau šioje Sutartyje ir pagal aukščiau Sutartyje numatytus mokėjimo terminus. Turistas privalo sumokėti visą kelionės kainą ne vėliau kaip 30 dienų iki išvykimo, jeigu mokėjimo grafike nenurodyta kitaip. Sudarant šią sutartį likus mažiau kaip 15 dienų iki išvykimo, sumokama visa kelionės kaina, jeigu mokėjimo grafike nenurodyta kitaip.

## 2. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

### 2.1 Kelionės organizatorius įsipareigoja:

2.1.1 Organizuoti Turistui(-tams) Kelionę pagal programą, nurodytą šios Sutarties priede. Sutarties priedas yra neatskiriama šios Sutarties dalis. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus, kuris nurodomas Sutartyje, pranešti raštu apie kelionės anuliavimą iki kelionės pradžios likus ne mažiau kaip (i) 20 dienų, jeigu kelionės trukmė yra ne ilgesnė nei 6 dienos; (ii) 7 dienoms, jeigu kelionės trukmė yra ne trumpesnė nei 2 dienos ir ne ilgesnė nei 6 dienos; (iii) 48 valandoms, jeigu kelionės trukmė yra trumpesnė nei 2 dienos. Nesurinkus mažiausio keliautojų skaičiaus ir keliautojams sutikus, grupė gali vykti be kelionės vadovo, kaina perskaičiuojama.

2.1.2 Nurodyti, jeigu Turistas(-ai) yra riboto judumo asmuo(-enys), informaciją apie kelionės tinkamumą šiam asmeniui(-ims).

2.1.3 Pateikti Turistui(-ams) tikslią ir neklaidinančią informaciją apie Kelionės maršrutą (išvykimo, grįžimo vietas, datas ir laikus bei lankomas vietas ir šalis, nurodant datas, kada atvykstama ir išvykstama) ir jo pakeitimus arba Kelionėje teikiamas paslaugas, numatytas šios Sutarties priede.

2.1.4 Pateikti rašytinę informaciją apie valiutų keitimo sąlygas, vizų gavimo tvarką, įskaitant apytikslią vizos išdavimo proceso trukmę, būtiną paso galiojimo laikotarpį, valstybių sienų perėjimo tvarką, lankomų vietovių epidemiologinę būklę, profilaktikos priemones, vakcinaciją, turistinių paslaugų teikimo sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas. Kelionės organizatorius neatsako už pasienio ir migracijos tarnybų priimtus sprendimus Turisto atžvilgiu.

2.1.5 Prieš pasirašant Sutartį suteikti informaciją apie kelionės draudimą.

2.1.6 Prieš pasirašant Sutartį, rašytine forma Turistui pateikti: informaciją apie tarpines stotis ir sustojimo laiką, buvimo vietą, Kelionės organizatoriaus atstovo vardą, pavardę, adresą, telefono numerį ir el. paštą ar vietinių agentūrų, į kurias Turistas galėtų kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius. Jei tokių atstovų ar agentūrų nėra, Turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su Kelionės organizatoriumi. Jei į Kelionę vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje.

2.1.7 Informuoti Turistą apie šalies, į kurią vykstama, į šalį įvežamų daiktų kieki, ir draudimų reikalavimų, pasienio kirtimo taisyklių ypatumus.

2.1.8 Informuoti Turistą apie vietos skrydžius vykdančius oro vežėjus el. paštu iki skrydžio pradžios likus ne mažiau kaip 10 darbo dienų.

2.1.9 Likus pakankamai laiko iki kelionės pradžios, pateikti būtinus kvitus, kuponus, bilietus, informaciją apie numatytą išvykimo laiką, registracijos terminą ir numatytą laukimo tarpinėse stotelėse, transporto jungčių ir atvykimo laiką.

2.1.10 Suteikti turistui, kuriam kyla sunkumų, reikalingą pagalbą kelionės metu ar esant nenugalimos jėgos aplinkybėms: (i) teikti atitinkamą informaciją apie sveikatos priežiūros paslaugas, vietos valdžios institucijas ir konsulinę pagalbą; (ii) padėti turistui pasinaudoti nuotolinio ryšio priemonėmis; (iii) padėti rasti alternatyvių kelionės paslaugų. Jei pagalba turistui yra reikalinga dėl priežasčių, kurios atsiranda dėl turisto tyčinių veiksmų ar aplaidumo, kelionių organizatorius turi teisę už tokios pagalbos teikimą imti atlygį, kurio dydis negali viršyti kelionių organizatoriaus patirtų faktinių išlaidų.

2.1.11 Turisto(-tų) pateiktus asmens duomenis naudoti tik Kelionės dokumentų įforminimui ir kelionės paslaugų užsakymui. Jei turistas (-ai) davė sutikimą, pateikti asmens duomenys taip pat gali būti renkami siunčiant informaciją apie "Travel Planet" organizuojamas keliones.

2.1.12 Tuo atveju, jeigu prievolių įvykdymo užtikrinimo sutarties galiojimo pabaigos terminas yra ankstesnis nei turistinės kelionės pabaigos data, kelionių organizatorius iki kelionės pradžios įsipareigoja raštu (paštu, faksu, el. paštu, trumpąją žinute ar kitu būdu) informuoti Turistą apie naujos prievolių įvykdymo užtikrinimo sutarties sudarymo faktą, nurodydamas tokios sutarties numerį, prievolių įvykdymo užtikrinimo subjektą ir prievolių įvykdymo užtikrinimo sutarties galiojimo terminą.

### 2.2 Turistas(-ai) įsipareigoja:

2.2.1 Laiku sumokėti už Kelionę bei pateikti visą informaciją ir dokumentus, reikalingus Kelionės organizatoriui įvykdyti šią Sutartį; atvykti laiku į nurodytą pirminę bei kelionės vadovo nurodytas išvykimo vietas; laikytis organizatoriaus nurodymų dėl kelionės ar atskirų jos dalių vykdymo; laikytis viešosios tvarkos, tarptautinių keleivių vežimo taisyklių, bagažo gabenimo tvarkos ir į šalį įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų. Vykdyti pasienio ir muitinės tarnybų nurodymus. Vykstant į kelionę su nepilnamečiais vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintos „Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei, tvarkos aprašo reikalavimų“.

2.2.2 Atlyginti už Kelionės metu padarytą žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt). Jeigu žala padaryta nepilnamečio, visus nuostolius už jį atlygina atsakingas asmuo. Jeigu Turistas prisiima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, žalą reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai Turistas kaltės neprisiima, Kelionės organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.

2.2.3 Turistas, pagrindinė šios Sutarties šalis, privalo informuoti kitus Turistus - naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje Sutartyje nurodytas sąlygas ir visi Turistai privalo vykdyti visas Sutarties sąlygas bei pateikti jiems visą po sutarties sudarymo kelionių organizatoriaus siunčiamą informaciją.

### 3. TEISĒ ATSAKĀYTI SUTARTIES

#### 3.1 Turisto teisē atsakāyti Sutarties:

3.1.1 Turistas turi teisē bet kuriuo metu atsakāyti Sutarties iki kelionēs pradēios. Sutarties atsakāymas īsigalioja nuo jo pareiēkimo momento.

3.1.2 Jeigu turistas atsakāo sutarties dēl aplinkybiu, uē kurias jis atsako (t. y. kai aplinkybēs, kurios yra pagrindas atsakāyti sutarties, atsirado dēl paties turisto kaltēs), jis turi sumokēti kelionēs organizatoriui Sutarties nutraukimo mokesēti. Sutarties nutraukimo mokesēcio dydis ūiuo atveju negali virēyti maksimalios vienos kelionēs kainos. Ŗalys susitaria ir sutinka, kad Sutarties nutraukimo mokesēcio dēl Turisto Sutarties atsakāymo dydis priklausomai nuo atsakāymo laiko yra īsreikēstas procentais, nuo nurodytos kelionēs kainos, neskaitant uē aviabilietus sumokētu sumu skrydēiams veēēju reguliariais reisais, kurios nēra grāžinamos, o aviabilietai keiēiami gali bti tik uē tam tikrā mokesēti, jeigu tai numatyta pagal veēēju taikomas bilietu īsraēymo ir veēimo salygas bei tarifus:

- daugiau kaip 30 dienu iki īsvykimo - 20%
- 29 - 21 diena iki īsvykimo – 40%
- 21-15 dienu iki īsvykimo –60 %
- 15-11 dienu iki īsvykimo – 85 %
- maēiau kaip 11 dienu iki īsvykimo – 100 %

3.1.3 Jeigu Turistas atsakāo Sutarties dēl su juo susijusiu aplinkybiu (pvz. liga, artimuju liga ar netektis ir kt.), kuriu jis negali kontroliuoti ir kuriu Sutarties sudarymo momentu negalējo protingai numatyti, tai Kelioniu organizatorius turi teisē reikalauti atlyginti patirtus tiesioginius nuostolius, padarytus dēl tokio atsakāymo, īsskyrus atvejus, kai sutarties atsakāoma dēl nenugalimos jēgos aplinkybiu. Turistas privalo kuo greiēiau informuoti Kelioniu organizatoriu apie Sutarties atsakāymā ir pateikti tokio atsakāymo prieēstis patvirtinanēius dokumentus.

3.1.4 Turistui atsakākus sutarties 3.1.2 ar 3.1.3 punktuose numatytais atvejais, kelioniu organizatorius, reikalaudamas turisto atlyginti nuostolius, turistui pageidaujant, privalo pateikti patirtu nuostoliu dydi patvirtinanēius dokumentus.

3.1.5 Turistas turi teisē nutraukti Sutartį ir nemokēti Sutarties nutraukimo mokesēcio ūiais atvejais: (i) jeigu kelioniu organizatorius iki kelionēs pradēios pakeiēia sutarties salygas, o turistas per kelioniu organizatoriaus nurodytā protingā terminā nesutinka su kelioniu organizatoriaus siulomais sutarties salygu pakeitimais, kai: a) kelioniu organizatorius iki kelionēs pradēios yra priverstas īs esmēs pakeisti bet kuriā īs pagrindiniu kelionēs paslaugu ir (ar) ypatumu; b) kelioniu organizatorius negali īvykdyti sutartyje nurodytu specialiu turisto reikalavimu; c) kelioniu organizatorius pasiulo padidinti kelionēs kainā daugiau kaip 8 procentais pagal LR CK 6.7521 str.; (ii) jeigu dēl turisto nurodytu trukumu sutartis negali bti toliau vykdoma, o kelioniu organizatorius per turisto nustatytā protingā laikotarpi nepaēalina trukumu; (iii) jeigu kelionēs tikslo vietoje ar visiēkai greta atsiranda nenugalimos jēgos aplinkybiu, dēl kuriu gali tapti neįmanoma vykdyti kelionē ar nuveēti turistus ī kelionēs tikslo vietā. Tokiu atveju turistas turi teisē reikalauti, kad jam btu grāžinti uē kelionē sumokēti pinigai, taēiau jam nesuteikiama teisē papildomai gauti ūalos atlyginima.

3.1.6 Jeigu turistas atsakāo sutarties dēl aplinkybiu, uē kurias atsako kelioniu organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelioniu organizatorius naudojasi, arba kai sutarties atsakāoma dēl nenugalimos jēgos aplinkybiu, turistas turi teisē reikalauti, kad jam per 14 dienu nuo sutarties nutraukimo dienos btu grāžinti uē kelionē sumokēti pinigai arba jo sutikimu kompensuota kitu būdu.

3.1.7 Turistas turi teisē nenurodydamas prieēsties per 14 dienu atsakāyti **ne prekybos patalpose** sudarytos sutarties LR

CK 6.228<sup>10</sup> str. 1 d. nustatyta tvarka ir turi apie tai praneēti kelioniu organizatoriui LR CK 6.228<sup>10</sup> str. 6 ir 7 d. nustatyta tvarka.

#### 3.2 Kelionēs organizatoriaus teisē atsakāyti Sutarties:

3.2.1 Kelionēs organizatorius turi teisē iki kelionēs pradēios atsakāyti Sutarties tik dēl svarbiu prieēasēiu, apie kurias jis nedelsdamas informuoja Turistā.

3.2.2 Jeigu Kelionēs organizatorius atsakāo Sutarties dēl aplinkybiu, uē kurias Turistas neatsako, jis privalo pasiulyti Turistui naujā, tokios pat ar geresnēs kokybēs, alternatyvu Kelionēs variantā. Jeigu Turistas pasiulytos Kelionēs atsakāo, Kelionēs organizatorius turi grāžinti Turistui uē kelionē įmokētus pinigus (per 10 darbo dienu nuo sutarties nutraukimo arba, jei Kelionē īs dalies jau īvyko, proporcingā jū dali).

3.2.3 Kelionēs organizatorius, atsakāes Sutarties, privalo organizuoti Kelionē īs naujo arba grāžinti Turistui sumokētus pinigus uē Kelionē bei atlyginti Turisto patirtā ūalā. Ŗala neatlyginama, kai Sutarties atsakāoma dēl 2.1.1 punkte numatytu aplinkybiu ir turistas buvo informuotas apie tai arba dēl nenugalimos jēgos.

### 4. SUTARTIES SĄLYGŲ PAKEITIMAS

4.1 Kelionēs organizatorius iki kelionēs pradēios vienaēaliēkai turi teisē keisti kitas sutarties salygas tik esant visoms ūioms salygoms: (i) pakeitimai nēra esminiai; (ii) kelioniu organizatorius turisto pageidaujama forma aiēkiai ir suprantamai pateikē turistui informacijā apie: a) pakeitimus, b) nustatē protingā terminā, per kurį turistas turi informuoti kelioniu organizatoriu apie savo sprendimā, c) pasekmes, jei turistas neatsakytų per kelioniu organizatoriaus nurodytā terminā, d) alternatyviā kelionē ir jos kainā, kai tokia kelionē pasiuloma. Turistas turi teisē savo pasirinkimu per kelioniu organizatoriaus nurodytā protingā terminā sutikti su kelioniu organizatoriaus siulomais sutarties salygu pakeitimais ar nutraukti sutartį nemokēdamas sutarties nutraukimo mokesēcio.

4.2 Kelionēs organizatorius pasilieka teisē keisti kelionēs programā, ekskursiju eilēs tvarkā ir vieēbuēius dēl aplinkybiu arba īvykiu ūalyje (turistu saugumas, gamtos reiēkiniai, oro salygos, streikai, politinēs aplinkybēs), kuriu nebuvo galima numatyti iki kelionēs pradēios, ir neatsako uē dēl to atsiradusias papildomas īslaidas, pavyzdēiui: vizu pratēsimas, jējimo ī objektus mokesēciai, nauji lēktuvo bilietai, skiepai ir kt. Turistas turi teisē atsakāyti keisti sutartį.

4.3 Kelionēs organizatorius po Sutarties sudarymo turi teisē likus iki Kelionēs pradēios ne maēiau kaip 20 dienu, padidinti Kelionēs kainā dēl to, kad pasikeiēia veēimo īslaidos, īskaitant īslaidas degalams, privalomiems mokesēciams, rinkliavoms ar atitinkamų valiutu keitimui. Kelionēs organizatorius nurodo, kodēl padidējo kaina ir kaip buvo apsaēiuotas kainos padidējimas. Turistas turi teisē atsakāyti kainos didinimo. Turistui ūios Sutarties sudarymo metu yra ūinomos aplinkybēs dēl galimo valiutu svyravimo ir dēl to galimas Kelionēs kainos padidējimas nebus pagrindu atsakāyti pakeisti Sutarties salygā ar atsakāyti Sutarties. Jeigu kelionēs kainos padidinimas virēija 8 procentus galutinēs kelionēs kainos, turistas turi teisē nutraukti sutartį ar pasirinkti kelioniu organizatoriaus siulomā alternatyviā kelionē.

4.4 Turistas po sutarties sudarymo turi teisē reikalauti sumaēinti kelionēs kainā ūiais atvejais: (i) po Sutarties sudarymo, bet iki kelionēs pradēios sumaēējus turistu veēimo kainai dēl degalu ar kitu energijos ūaltiniu īslaidu arba ī sutartį įtrauktų paslaugu, susijusiu mokesēciu ar rinkliavu, kuriuos taiko tretieji asmenys, tiesiogiai nedalyvaujantys vykdam kelionē, dydēiui, arba su kelione susijusios valiutos keitimo kursui; (ii) dēl netinkamo Sutarties vykdymo, nebent kelioniu organizatorius įrodo, kad Sutartis vykdoma netinkamai dēl turisto kaltēs; (iii) kai dēl siulomu alternatyviu paslaugu kelionē tampa ūemesnēs

kokybės, nei nurodyta sutartyje; (iv) jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistas jų atsisako pagal LR CK 6.754 str. 5 d.; (v) jeigu dėl turistų nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turistą nustatytą pagrįstą laikotarpį nepašalina trūkumų. Sumažinus kelionės kainą, kelionių organizatorius turi teisę iš turistui turimos sugrąžinti sumos išskaiciuoti faktines administracines išlaidas. Turisto prašymu kelionės organizatorius turi pateikti tokių administracinių išlaidų pagrindimą.

4.5 Jeigu Turistas atsisako keisti Sutarties sąlygas 4.2 punkto atveju, Kelionės organizatorius įgyja teisę atsisakyti Sutarties. Tokiu atveju Turistas turi teisę reikalauti grąžinti už Kelionę sumokėtus pinigus arba, jei Kelionė iš dalies jau įvyko, kompensuoti proporcingą jų dalį. Jei Kelionės organizatorius atsisako Sutarties po to, kai Turistas atsisako keisti Sutarties sąlygas 4.2 punkto atvejais, tai atitinkamai taikomas šios Sutarties 3.2.3 punktas.

4.6 Po sutarties sudarymo abiejų šalių rašytiniu susitarimu gali būti keičiama bet kuri sutarties sąlyga.

## 5. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS

5.1 Bet kuris šios Sutarties Turistas turi teisę, likus iki Kelionės pradžios ne mažiau kaip 7 dienoms, perleisti savo teisę į Kelionę trečiajam (kelionę perimančiam) asmeniui, kuris vykdys visas Sutarties sąlygas, išskyrus, jeigu toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojasi, taisyklėms (t.y. jeigu per laiką, likusį iki kelionės pradžios jau nebeleidžiama atsisakyti vietos transporto priemonėje, viešbutyje ir (ar) gauti vizos naujo asmens vardu).

5.2 Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba Kelionės organizatorius naudojasi, taisyklėms (t.y. jei per laiką, likusį iki Kelionės pradžios jau neleidžiama užsakyti vietos transporto priemonėje ir (ar) viešbutyje naujo asmens vardu), Turistui turi būti pateiktos šios taisyklės.

5.3 Toks perleidimas turi būti įformintas sutartimi, atitinkančia LR CK reikalavimus, su trečiuoju (kelionę perimančiu) asmeniu, o kelionę perimančias asmuo, sudaręs sutartį, ar Turistas, perleisdamas Kelionę, apie tai raštu privalo pranešti Kelionės organizatoriui ir perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus sklandžiai įvykdyti šią Sutartį kelionę perėmusio asmens atžvilgiu. Teisę į Kelionę perleidžiantis Turistas ir trečiasis (kelionę perimančias) asmuo, perėmęs Kelionę, atsako solidariai Kelionės organizatoriui už Kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą.

5.4 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.

## 6. ATSAKOMYBĖ UŽ NETINKAMĄ SUTARTIES VYKDYMĄ

6.1 Kelionių organizatorius atsako už bet kokius techninius užsakymo sistemos trūkumus, kurių atsirado dėl jo kaltės sudarant sutartį ir už bet kokias užsakymo proceso metu padarytas klaidas. Atsakomybė netaikoma, kai užsakymo klaidos atsirado dėl turistų kaltės arba jas sukėlė nenugalimos jėgos aplinkybės.

6.2 Turistas be nepagrįsto delsimo turi pranešti kelionių organizatoriui sutartyje nurodytais kontaktais apie bet koki netinkamą sutarties vykdymą ar sutarties nevykdymą atvežti, jo pastebėta kelionės metu ir nurodyti protingą terminą trūkumams ištaisyti. Jeigu trūkumams būtina ištaisyti nedelsiant, turistai neprivalo nurodyti termino.

6.3 Jeigu sutartyje nurodytos paslaugos teikiamos ne pagal sutarties sąlygas, kelionių organizatorius per turistą nustatyta

protingą terminą privalo ištaisyti turistų nurodytus trūkumus, išskyrus kai to padaryti neįmanoma arba jei tai sukeltų neproporcingų išlaidų, atsižvelgiant į trūkumų mastą ir į netinkamai suteiktų paslaugų, nurodytų sutartyje, vertę

6.4 Jeigu kelionių organizatorius neištaiso trūkumų dėl sutarties 6.3. punkte nurodytų priežasčių, turistai turi teisę reikalauti, kad jam be nepagrįsto delsimo būtų atlyginta turtinė ir neturtinė žala.

6.5 Jeigu kelionių organizatorius per turistą nustatyta protingą terminą neištaiso trūkumų ne dėl sutarties 6.3. punkte nurodytų priežasčių, turistai gali padaryti tai pats ir pareikalauti padengti būtinas išlaidas.

6.6 Jeigu kelionių organizatorius negali suteikti didelės paslaugų dalies pagal sutartį arba turistų sugrįžimo į išvykimo vietą paslauga nesuteikiama taip, kaip buvo susitarta, kelionių organizatorius privalo pasiūlyti turistui be papildomų išlaidų tinkamas alternatyvias paslaugas, kurių kokybė, jeigu įmanoma, būtų lygiavertė sutartyje nurodytai kokybei arba aukštesnė už ją, kad būtų galima toliau tęsti kelionę. Kai dėl siūlomų alternatyvų kelionė tampa žemesnės kokybės nei nurodyta sutartyje, kelionių organizatorius atitinkamai sumažina kelionės kainą.

6.7 Jei pasiūlytos alternatyvos nėra panašios į tas paslaugas, dėl kurių buvo susitarta sutartyje, arba, jei suteiktas kainos sumažinimas yra neadekvatus, turistai gali jų atsisakyti.

6.8 Jei nepakankama atitiktis iš esmės daro poveikį kelionės vykdymui, o organizatorius per turistą nustatytą pagrįstą laikotarpį padėties neištaiso, turistai gali nutraukti sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio ir paprašyti sumažinti kainą ir (arba) atlyginti turtinę ir neturtinę žalą.

6.9 Jeigu nėra įmanoma pasiūlyti alternatyvų arba turistai atsisako pasiūlytų alternatyvų pagal sutarties 6.7. punktą, turistai turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą nenutraukiant sutarties.

6.10 Jeigu kelionė apima keleivių vežimo paslaugą, kelionių organizatorius šios sutarties 6.7 – 6.9 punktuose nurodytais atvejais be papildomo užmokesčio turi užtikrinti turistų grąžinimą į pradinę išvykimo vietą lygiavertės rūšies transportu arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistai, taip pat grąžinti turistui pinigus už nesuteiktas paslaugas.

6.11 Jeigu dėl nenugalimos jėgos kelionių organizatorius negali užtikrinti turistų grąžinimo taip, kaip numatyta sutartyje, kelionių organizatorius privalo apmokėti būtino apgyvendinimo, kurio kategorija, jeigu įmanoma, yra lygiavertė nurodytajai sutartyje, tam laikotarpiui, kiek trunka nenugalimos jėgos aplinkybės, bet ne ilgesniam kaip trijų nakvynių laikotarpiui kiekvienam turistui, išlaidas, išskyrus atvejus, kai kituose įstatymuose ar Europos Sąjungos teisės aktuose numatyti ilgesni laikotarpiai (pvz. riboto judumo ir juos lydintiems asmenims, nėščiosioms ir nelydimiems nepilnamečiams, taip pat asmenims, kuriems reikia specialios medicinos pagalbos, jei turistai apie jo specialius poreikius praneša kelionių organizatoriui likus ne mažiau kaip 48 valandoms iki kelionės pradžios).

6.12 Turistas turi teisę reikalauti, kad jam be nepagrįsto delsimo būtų atlyginta turtinė ir neturtinė žala šiais atvejais: (i) jeigu dėl turistų nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turistą nustatyta protingą terminą nepašalina trūkumų; (ii) jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistai jų atsisako pagal sutarties 6.7 punktą; (iii) kitais Civiliniame kodekse nustatytais atvejais.

6.13 Kelionių organizatorius neatsako už netinkamą sutarties įvykdymą, jeigu kelionių organizatorius įrodo, kad sutartis buvo netinkamai vykdoma dėl: (i) turistų kaltės; (ii) trečiosios šalies, nesusijusios su paslaugų teikimu pagal sutartį, kaltės ir todėl

nebuvo įmanoma žalos numatyti arba jos išvengti; (iii) nenugalimos jėgos

6.14 Jeigu žala, išskyrus žalą, atsiradusią dėl turistinio mirties, sveikatos sužalojimo, taip pat tyčinę žalą ar dėl didelio neatsargumo padarytą žalą, turistui padaroma teikiant sutartyje numatytą paslaugą, tačiau tą paslaugą teikia ne pats kelionės organizatorius, kelionės organizatoriaus atsakomybė už tokią žalą gali būti ribojama triguba kelionės kaina.

6.15 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 taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinanti 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.

6.16 Pagal sutarties 6.12 punktą kelionių organizatoriaus išmokėtas žalos atlyginimas arba pagal sutarties VII skyriaus nuostatas kelionių organizatoriaus turistui suteiktas kainos sumažinimas ir pagal sutarties 6.15 punkte nurodytus Europos Sąjungos teisės aktus ir tarptautines konvencijas išmokėtas žalos atlyginimas arba suteiktas kainos sumažinimas turistui išskaitomi vienas iš kito, kad būtų išvengta dvigubo žalos atlyginimo.

6.17 Turistui padaryta turtinė ir neturtinė žala atlyginama Civilinio kodekso nustatyta tvarka.

6.18 Jeigu prasidėjus kelionei ar jos metu paaiškėja, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies, jis privalo pasiūlyti turistui (-tams) tinkamą alternatyvią kelionę (paslaugas) už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. Jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvios kelionės (paslaugų) arba dėl protingų priežasčių turistą jos atsisakė, kelionės organizatorius turi užtikrinti turistui gražinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistą, taip pat gražinti turistui pinigus už tokią kelionę. Jeigu Sutartis nėra vykdoma pagal Turisto protingus lūkesčius, kurių pagal Sutarties sąlygas ir teikiamų paslaugų pobūdį Turistas galėjo turėti, Kelionės organizatorius privalo atlyginti Turistui nuostolius.

6.19 Jeigu Sutartis vykdoma ne pagal Turisto lūkesčius, Kelionės organizatorius, atsižvelgdamas į konkrečias aplinkybes, privalo teikti Turistui visokeriopą pagalbą ir paramą. Jeigu priežastis, dėl kurios Sutartis nėra tinkamai vykdoma susijusi su pačiu Turistu (dėl turistinio tyčinių veiksmų ar aplaidumo), Kelionės organizatorius turi teikti Turistui tokią pagalbą ir paramą, kurios, remiantis protingumo kriterijumi, gali būti reikalaujama iš Kelionės organizatoriaus pagal Sutartį. Šiuo atveju Kelionės organizatoriaus išlaidas, susijusias su tokios pagalbos ir paramos teikimu turi atlyginti pats Turistas. Tokių išlaidų dydis negali viršyti kelionių organizatoriaus patirtų faktinių išlaidų. Jeigu už netinkamą Sutarties vykdymą atsako

Kelionės organizatorius arba asmuo, kurio pagalba jis naudojasi, tai visas išlaidas, susijusias su papildomos pagalbos ir paramos teikimu Turistui, apmoka pats Kelionės organizatorius.

6.20 Kelionės organizatorius neturi teisės riboti ar panaikinti savo civilinę atsakomybę už žalą, padarytą Turistui, jeigu žala padaroma dėl Kelionės organizatoriaus tyčios ar didelio neatsargumo.

6.21 Vežimui oru atitinkamai taikomos Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo, pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12d., 1955 m. Hagos protokolo apie Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo, pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12d., pakeitimą, Konvencijos dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suderavimo, pasirašytos 1999 m. gegužės 28 d. Monrealyje nuostatas, apribojančios vežėjų atsakomybę ir EC 889/2002 reglamentas, papildantis Europos Tarybos reglamentą EC 2027/97 dėl Vežėjo atsakomybės aviacinių įvykių atveju, o taip pat Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu Nr. 261/2004. Šios Konvencijos nustato ir daugelyje atvejų apriboja vežėjo atsakomybę asmens mirties arba sužeidimo atveju, taip pat praradus, sugadinus ar pavėlavus atvežti bagažą.

## 7. BENDROSIOS SĄLYGOS

7.1 Turisto teisės gina LR civilinis kodeksas, Vartotojų teisių gynimo įstatymas, Reklamos įstatymas, Turizmo įstatymas bei kiti įstatymai ir poįstatyminiai teisės aktai bei ši sutartis.

7.2 Kelionės metu atsiradusias pretenzijas dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo, turistą turi nedelsdamas pareikšti raštu kelionių organizatoriaus vietiniam atstovui arba kelionės vadovui, o jei šių nėra, – kelionių organizatoriui. Nepavykus pretenzijų išspręsti kelionės metu, turistą pretenzijas kelionių organizatoriui gali pareikšti raštu nedelsiant po kelionės pabaigos.

7.3 Tvarka, pagal kurią Kelionių organizatorius nagrinėja pateiktas pretenzijas, yra nurodyta šios Sutarties priede Nr. 2, kuris yra laikomas neatskiriama Sutarties dalimi.

7.4 Kelionių organizatorius privalo turistui raštu atsakyti į pareikštas pretenzijas ne vėliau kaip per 14 dienų nuo turistinio kreipimosi gavimo dienos.

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

7.6 Jei turistą netenkina Kelionių organizatoriaus atsakymas, jis turi teisę dėl to paties ginčo dalyko per 1 (vienus) metus kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją.

7.7 Ginčai dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo ne teisme nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje, adresu Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, el. p. tarnyba@vvtat.lt, faks. (8 5) 279 1466, interneto svetainė [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt). Elektroniniu būdu prašymą galima pateikti per EGS platformą <http://ec.europa.eu/odr/>.

7.8 Turisto kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima iš turistinio teisės kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka su prašymu nagrinėti ginčą iš esmės.

7.9 Turistų pretenzijų kelionių organizatoriui dėl žalos atlyginimo už netinkamą sutarties vykdymą ar nevykdymą pateikimo senaties terminas yra dveji metai.

7.10 Kelionės organizatoriaus nemokumo ar bankroto atveju dėl grąžinimo išlaidų apmokėjimo ar įmokėtų pinigų grąžinimo Turistas gali kreiptis į Valstybinį turizmo departamentą pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės

patvirtintą Kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo tvarkos aprašą.

#### 8. ASMENS DUOMENŲ APSAUGA

8.1. Turisto asmens duomenų valdytojas – UAB „Travel Planet“, įmonės kodas: 302807700, buveinės adresas: Veiverių g. 9B-41, veiklos adresas: Subačiaus g. 17-28, Vilnius, el. p. kelione@travelplanet.lt, Tel. 8 686 08919.

8.2. Turisto asmens duomenys yra tvarkomi:

8.2.1. šios Sutarties sudarymo, vykdymo ir apskaitos tikslais;  
8.2.2. tarpininkavimo tikslais draudimo paslaugoms suteikti;  
8.2.3. tarpininkavimo tikslais duomenų pateikimui ambasadoms dėl vizų išdavimo;

8.2.4. tiesioginės rinkodaros tikslais (gavus išankstinį sutikimą).

8.3. Turisto asmens duomenų teisėto tvarkymo kriterijai:

8.3.1. siekiant įvykdyti šią Sutartį – kai tvarkomi Turisto, kuris sudarė šią Sutartį, duomenys;

8.3.2. siekiant teisėtų Kelionės organizatoriaus interesų – kai tvarkomi kitų kartu vykstančiųjų Turistų (ne Sutartį pasirašiusiojo) asmens duomenys. Teisėti Kelionės organizatoriaus interesai – siekis suteikti paslaugas kitiems kartu vykstantiems Turistams ir už suteiktas paslaugas gauti apmokėjimą.

8.3.3. išankstinio sutikimo tvarkyti asmens duomenis pagrindu – kai asmens duomenys tvarkomi draudimo paslaugų suteikimo, duomenų perdavimo ambasadoms ir tiesioginės rinkodaros tikslais.

8.4. Kai yra duotas sutikimas tvarkyti asmens duomenis, Turistas turi teisę bet kuriuo metu atšaukti duotą sutikimą, tačiau nedarant poveikio pagal tokį sutikimą tvarkomų duomenų teisėtumui iki sutikimo atšaukimo. Sutikimas atšaukiamas informuojant Kelionių organizatorių Sutarties 8.1. nurodytu kontaktu.

8.5. Turisto tam tikri asmens duomenys gali būti perduodami tretiesiems asmenims, visų pirma, siekiant įvykdyti šią Sutartį, o taip pat kitų paslaugų suteikimui:

8.5.1. aviabilietus išrašančiai ir kelionių aptarnavimo paslaugas teikiančiai įmonei;

8.5.2. ambasadoms – dėl vizų išdavimo;

8.5.3. viešbučiams;

8.5.4. draudimo bendrovėms (brokeriams) – dėl draudimo paslaugų suteikimo;

8.5.5. kitiems asmenims ir (ar) paslaugų teikėjams, kuriems duomenų perdavimas reikalingas siekiant įvykdyti šią Sutartį

(pvz., samdomiems kelionės vadovams, bilietus parduodančioms įmonėms, kt.);

8.5.6. kitiems duomenų tvarkytojams, kurie Kelionės organizatoriaus vardu tvarko asmens duomenis (pvz., Kelionių organizatoriaus naudojamų informacinių sistemų operatoriai (valdytojai) ir kt.).

8.6. Turisto asmens duomenų pateikimas Kelionės organizatoriui yra Sutartyje numatytas reikalavimas. Turistas turi pateikti asmens duomenis Kelionės organizatoriui tam, kad būtų sudaryta Sutartis ir būtų galima ją vykdyti.

8.7. Turisto asmens duomenys saugomi Sutarties galiojimo metu ir 10 metų po Sutarties sudarymo. Turisto asmens duomenys tiesioginės rinkodaros tikslais (šioje Sutartyje davus tokį sutikimą) yra tvarkomi 5 metus.

8.8. Turistas turi teisę prašyti, kad Kelionės organizatorius leistų susipažinti su jo asmens duomenimis ir juos ištaisyti arba ištrinti, arba apribotų duomenų tvarkymą, arba teisę nesutikti, kad duomenys būtų tvarkomi, taip pat teisę į duomenų perkeliamumą.

8.9. Turistas turi teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai.

#### 9. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

9.1. Ši sutartis sudaroma dviem vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais.

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

9.3. Savo parašu Turistas patvirtina, kad prieš pasirašant šią Sutartį gavo rašytinį dokumentą, kuriame išdėstyta visa informacija apie šia Sutartimi teikiamas turizmo paslaugas (kelionėje teikiamas paslaugas, kelionės maršrutą, išvykimo ir grįžimo vietą, laiką, lankomas vietas, valiutų keitimo sąlygas ir tvarką ir t.t.).

9.4. Šios Sutarties nuostatos yra privalomos Kelionių organizatoriui ir visiems turistams. Turistas patvirtina, kad nuodugniai ir išsamiai susipažino su pateikta Sutartimi ir jos priedais, suprato visas jų nuostatas bei informavo kitus turistus – naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas, kurios buvo individualiai aptartos su Turistu ir Turistui yra priimtinos, ir visi turistai privalo vykdyti visas Sutarties sąlygas.

#### ŠALIŲ REKVIZITAI:

Kelionės organizatorius

UAB „Travel Planet“

Turistas, pasirašantis sutartį

Vardas, Pavardė

\_\_\_\_\_A.V.

**PRETENZIJŲ (SKUNDŲ) PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA****1. BENDROSIOS NUOSTATOS**

- 1.1. Klientų pretenzijų (skundų) pateikimo ir nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato Klientų pretenzijų (skundų) pateikimo, nagrinėjimo ir atsakymo Klientams teikimo tvarką.
- 1.2. Tvarkos tikslas – sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuoti Klientų pretenzijų (skundų) valdymo procesą.
- 1.3. Tvarkoje naudojamos sąvokos:
  - 1.3.1. Kelionių organizatorius – UAB „Travel Planet“ (juridinio asmens kodas 302807700, reg. adresas: Veiverių g. 9B-41, Vilnius);
  - 1.3.2. Klientas – Kelionės sutartį su Kelionių organizatoriumi sudaręs fizinis asmuo;
  - 1.3.3. Pretenzija (skundas) – Kliento Kelionių organizatoriui raštu pateiktas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, susiję su Kelionių organizatoriaus teikiamomis paslaugomis arba sudaryta Kelionės sutartimi, ir prašoma tenkinti Kliento reikalavimus;
  - 1.3.4. Atsakymas – Klientui raštu pateiktas atsakymas į iškeltus klausimus ir (ar) reikalavimus.

**2. PRETENZIJŲ (SKUNDŲ) PATEIKIMAS**

- 2.1. Klientas, manantis, kad Kelionių organizatorius pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su Kelionių organizatoriaus teikiamomis paslaugomis ar Kelionės sutartimi, raštišką pretenziją (skundą) Kelionių organizatoriui gali pateikti šiais būdais:
  - 2.1.1. Įteikti pretenziją (skundą) Kelionių organizatoriaus atstovui adresu Subačiaus 17-28, Vilnius;
  - 2.1.2. Išsiuntus registruotu paštu adresu Subačiaus 17-28, Vilnius;
  - 2.1.3. Išsiuntus elektroniniu paštu adresu kelione@travelplanet.lt.
- 2.2. Pateikdamas pretenziją (skundą) Klientas privalo nurodyti:
  - 2.2.1. Vardą, pavardę;
  - 2.2.2. Gyv. adresą;
  - 2.2.3. Pretenzijos (skundo) pateikimo datą;
  - 2.2.4. Pretenzijos (skundo) esmę, t. y. kokios asmens teisės ar teisėti interesai pažeisti;
  - 2.2.5. Dokumentus ar nuotraukas, pagrindžiančius Kliento pretenziją (skundą);
  - 2.2.6. Reikalavimus Kelionių organizatoriui;
  - 2.2.7. Kontaktinius duomenis: telefono numerį ir elektroninį pašta;
- 2.3. Pretenzija (skundas) turi būti pasirašyti ją pateikusio asmens.

**ŠALIŲ REKVIZITAI:**

Kelionės organizatorius  
UAB „Travel Planet“

- 3.4. Pretenzijos (skundai) nagrinėjamos raštu.
- 3.5. Pretenzija (skundas) išnagrinėjamas bei Atsakymas pateikiamas:
  - 3.5.1. Ne vėliau kaip per 14 dienų nuo patikslintos informacijos Kelionių organizatoriui pateikimo, jeigu Kelionių organizatorius, vadovaujantis Tvarkos 3.3. p. kreipėsi į Klientą dėl informacijos patikslinimo;
  - 3.5.2. Ne vėliau kaip per 14 dienų nuo pretenzijos (skundo) gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai pretenzijos (skundo) nagrinėjimui reikalingi papildomi dokumentai ar informacija ar kiti su paslaugų teikimu susiję Kelionių organizatoriui privalomi aktai nustato kitoki terminą;
  - 3.5.3. Jeigu pretenzija (skundas) negali būti išnagrinėti per 14 dienų, Klientas yra informuojamas apie priežastis ir esant būtinybei paprašoma pateikti papildomą informaciją. Tokiu atveju, Klientui nurodoma, kad bus pateiktas Atsakymas į jo pretenziją (skundą).
- 3.6. Klientui teikiamame Atsakyme, kai jo pretenzija (skundas) netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, yra išdėstomi atsakymo tenkinti pretenziją (skundą) motyvai, nurodomos kitos Kliento interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teisėmis.
- 3.7. Atsakymas Klientui pateikiamas tokiu pačiu būdu, kokiu buvo gauta pretenzija (skundas).

**4. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 4.1. Klientų pretenzijos (skundai) ir su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentai ir Klientui pateiktas Atsakymas saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo Atsakymo Klientui pateikimo dienos.
- 4.2. Jei turistą netenkina Kelionių organizatoriaus atsakymas, jis turi teisę dėl to paties ginčo dalyko per 1 (vienus) metus kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją.
- 4.3. Ginčai dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo ne teisme nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje, adresu Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, el. p. tarnyba@vvat.lt, faks. (8 5) 279 1466, interneto svetainė www.vvat.lt. Elektroniniu būdu prašymą galima pateikti per EGS platformą <http://ec.europa.eu/odr/>.
- 4.4. Turisto kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima iš turistą teisės kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka su prašymu nagrinėti ginčą iš esmės.

Turistas, pasirašantis sutartį  
Vardas, Pavardė