

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
TEISĖS FAKULTETAS
CIVILINĖS IR KOMERCINĖS TEISĖS KATEDRA

REGIMANTAS ŠULCAS
(MAGISTRANTŪROS NUOLATINIŲ STUDIJŲ INTELEKTINĖS NUOSAVYBĖS
TEISĖS PROGRAMA)

**ATSAKOMYBĖ PAGAL TURIZMO PASLAUGŲ SUTARTĮ: TEISMŲ
PRAKTIKOS ANALIZĖ**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas –
Doc. dr. Ramūnas Birštonas

.....

Vilnius, 2011

TURINYS

IVADAS	4
1. TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES SAMPRATA	7
1.1. TURIZMO IR TURIZMO PASLAUGOS SĄVOKOS.	7
1.2. TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES POŽYMAI.....	10
1.3. TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES ŠALYS.	12
1.3.1. <i>Turistas</i>	12
1.3.2. <i>Kelionių organizatoriai</i>	12
1.4. REGLAMENTAVIMAS.....	14
1.4.1. <i>Nacionaliniai teisės aktai, reglamentuojantys turizmo paslaugų teikimą</i>	14
1.4.1.1. <i>Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas (LR CK)</i>	14
1.4.1.2. <i>Lietuvos Respublikos Turizmo įstatymas</i>	15
1.4.1.3. <i>Kiti nacionaliniai teisės aktai</i>	15
1.4.2. <i>Tarptautiniai ir Europos Sąjungos teisės aktai</i>	16
2. ATSAKOMYBĖS APIMTIS	17
2.1. SUBJEKTŲ, SUSIJUSIŲ SU TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMU, TEISĖS IR PAREIGOS.....	17
2.2. SAŠAJOS SU DELIKTINE ATSAKOMYBE	21
2.3. ATSAKOMYBĖS SAMPRATA VARTOJIMO TEISINIŲ SANTYKIŲ KONTEKSTE	23
2.4. KELIONIŲ AGENTŪRŲ (KELIONIŲ AGENTŲ) IR KELIONIŲ ORGANIZATORIŲ SANTYKIS SUTARTIES PAGRINDU KYLANČIOS ATSAKOMYBĖS KONTEKSTE ...	26
2.4.1. <i>Išskirtinis kelionių organizatoriaus atsakomybės kilimas</i>	28
2.4.2. <i>Sutarties pagrindu kylančios atsakomybės užtikrinimo mechanizmas</i>	30
3. TEISMŲ PRAKTIKOS ANALIZĖ	34
3.1. ATSAKOMYBĖ DĖL KLAIDINANČIOS, NEPAKANKAMOS AR NETIKSLIOS INFORMACIJOS SUTEIKIMO	35
3.2. ATSAKOMYBĖ DĖL NETINKAMŲ TURIZMO PASLAUGŲ SUTEIKIMO.....	39

3.2.1. <i>Dėl netinkamos kokybės paslaugų</i>	39
3.2.2. <i>Dėl netinkamo ar tik dalies paslaugų suteikimo</i>	42
3.2.3. <i>Dėl trečiųjų asmenų veiksmų</i>	45
3.3. ATSAKOMYBĖ DĖL APLAUDUMO.....	46
3.4. ATSAKOMYBĖ DĖL NETINKAMO ATSIŠAKYMO VYKDYTI SUTARTĮ.....	48
3.5. ŽALOS ATLYGINIMAS – KAIP SUTARTINĖS ATSAKOMYBĖS UŽTIKRINIMO BŪDAS.....	50
3.6. ATSAKOMYBĖS ASPEKTAI PAGAL EUROPOS TEISINGUMO TEISMO PRAKTIKĄ IR EUROPOS SĄJUNGOS TEISĖS AKTŲ ĮGYVENDINIMAS	55
IŠVADOS	58
SIŪLYMAI.....	60
LITERATŪRA / ŠALTINIAI	62
SANTRAUKA	68
SUMMARY	69
PRIEDAI	70

IVADAS

Teisinga būtų teigti, jog vienas iš populiariausių šių dienų poilsio praleidimo būdų tiek Lietuvoje, tiek visame pasaulyje – tai svečių šalių lankymas, siekis pažinti naujas kultūras, noras išvysti kito krašto, kitos valstybės, kito regiono ar net kito kontinento lankytinas vietas, ar tiesiog realizavimas natūraliai kylančio poreikio paviešėti užsienyje esančiame kurorte, praleisti atostogas, pailsėti. Visa tai ir dar daugiau tapatinama su itin bendra *turizmo* sąvoka.

Natūralu, jog asmuo ar asmenų grupė (ypač lietuviai) paprastai vyksta į svečių šalį gerai apsvaistę savo galimybes tiek laiko, tiek finansiniu atžvilgiu, atostogų praleidimą užsienyje sieja su išskirtiniu reiškiniu jų kasdieniniame gyvenime. Todėl vykstant į turistinę kelionę pastarieji yra itin stipriai suinteresuoti tuo, jog jų turistinė kelionė vyktų sklandžiai, jiems būtų suteiktos konkrečios paslaugos, už kurias turistai sumokėjo atitinkamo dydžio turizmo paslaugos kainą, jog jų lūkesčiai būtų visiškai patenkinti tiek moraliniu-psichologiniu, tiek materialiniu aspektu.

Tuo tarpu turizmo paslaugas teikiantys subjektai, vykdydami savo įprastą komercinę veiklą, yra suinteresuoti optimaliu (kokybės ir suteikiamų turizmo paslaugų kiekio prasme) turizmo paslaugų teikimu. Siekdami pritraukti kuo didesnę ratą klientų, turizmo paslaugas teikiantys ar tarpininkaujantys asmenys iš esmės privalo suteikti kokybiškas ir turistų lūkesčius tenkinančias paslaugas tam, jog galėtų sėkmingai savo komercinę veiklą vykdyti ir ateityje. Dar daugiau, vienas iš esminių tokių sąlygų užtikrinimo būdų – ginčų su klientais išvengimas, o jiems iškilus, tinkamas, objektyvus ir aiškus atsakomybės pasiskirstymas.

Natūralu, jog tarpusavio teises ir pareigas, susijusias su būsiant pardavėjo parduodama ir pirkėjo įsigijama kelione (turizmo paslaugų paketu), asmenys siekia aiškiai įvardinti, nustatyti tam tikrus saugiklius, kuriais vėliau būtų galima identifikuoti tam tikrus įsipareigojimus ir teises, suvokti, kas už ką yra ir gali būti atsakingas. Todėl kaip ir daugumoje komercinių santykių yra sudaromos rašytinės, o šiuo atveju - *turizmo paslaugų sutartys*. Atitinkamai, laikantis įstatyminio teisinių santykių reglamentavimo, ir pačiose sutartyse iš esmės yra siekiama numatyti atsakomybės sutartiniuose santykiuose aspektą.

Šio mokslinio tiriamojo darbo tema „*Atsakomybė pagal turizmo paslaugų sutartį: teismų praktikos analizė*“. Natūralu, jog šių specifinių sutartinių santykių pagrindu kyla teisiniai ginčai. Pagrindinės to priežastys hipotetiškai gali būti įvardijamos įvairiai: nepakankamas turizmo paslaugų teikimo sutarčių vykdymo reglamentavimas; nepakankamas šalių atsakomybės, kylančios iš sudarytos turizmo paslaugų teikimo sutarties, sąlygų numatymas; netinkamai įgyvendinami tarptautiniai ir Europos Sąjungos teisės aktai ir kt. Todėl, analizuojant teismų praktiką, bus siekiama atskleisti šio mokslinio tiriamojo darbo esmę – sutartinės atsakomybės

apimtį šalims, sudarančioms turizmo paslaugų sutartis, ar kitiems asmenims, vienokiu ar kitokiu būdu glaudžiai su jomis susijusiems.

Temos naujumas ir problematika

Konkrečiai turizmo paslaugų sutartys Lietuvos autorių nagrinėtos nežymiai. Klaidinga būtų teigti, jog yra gausu šias sutartis analizuojančių straipsnių moksliniuose bei periodiniuose leidiniuose. Turizmo paslaugų sutartys paprastai minimos tik kaip atlygintinų paslaugų viena iš rūšių, abstrakčiai atskleisti tokių sutarčių pagrindiniai požymiai ir tikslai, tačiau iš šių sutarčių kylančios teisinės atsakomybės klausimas, teisinio santykio dalyvių teisės ir pareigos konkrečiose sutartyse, tokių sutarčių ypatumai, atsižvelgiant į standartines turizmo paslaugas teikiančių subjektų siūlomas sąlygas, įgyvendinimo problemos iš esmės nėra išanalizuotas ir aptartos. Nors paminėtina, kad neretai tarp sutarties šalių kyla ginčai dėl netinkamo turizmo paslaugų sutarčių vykdymo, patirtos žalos ar kitų neigiamų padarinių atsiradimo, kas leidžia teigti, jog minėto pobūdžio analizė yra reikalinga ir net būtina, žinant tai, kad turizmo paslaugos yra vis labiau aktualios.

Lietuvoje bendrieji sutarčių, tarp jų ir turizmo paslaugų, aspektai, principai ir praktika nagrinėta V. Sūdžiaus. V. Mikelėnas savo veikale „*Civilinės atsakomybės problemos: lyginamieji aspektai*“ iškelia bendrus (net ir filosofinius) civilinės atsakomybės probleminius klausimus, apibrėžia jos atsiradimo kilmę bei sampratą civiliniuose teisiniuose santykiuose. Tuo tarpu atsakomybė pagal turizmo paslaugų sutartis, kaip tam tikra civilinės atsakomybės rūšis, iš esmės nėra išaiškinta ir aiškiai apibrėžta.

Pastarųjų civilinių santykių reglamentavimas įstatymo leidėjo taip pat nėra pakankamai išsamus. Natūralu, jog įstatymų leidėjas nėra pajėgus numatyti visų gyvenimiškų situacijų ir jos sprendimo būdus įtvirtinti teisės normose, numatant vienų ar kitų sutarties šalių teisių bei pareigų paskirstymą. Todėl atsakomybės pagal turizmo paslaugų sutartis klausimas iš esmės atskleistinas pasitelkiant teismų praktiką, detalizuojant ir pateikiant jos analizę, kas iki šiol padaryta nebuvo.

Temos aktualumas.

Turizmo paslaugų sutartys yra viena iš perspektyviausių ir greičiausiai besivystančių atlygintinų paslaugų sutarčių rūšių. Šiuolaikinis globalaus pobūdžio gyvenimas, paprastesnis susisiekimas, transporto priemonių įvairovė, turizmo paslaugas teikiančių bendrovių gausa lemia tai, jog žmonės vis labiau linkę keliauti, lankyti svečias šalis, apsistoti užsienyje esančiuose kurortuose. Tobulėjant ir aktyvėjant šių paslaugų teikimo procesams, kyla būtinybė tinkamai nustatyti santykio šalių teises bei teises pareigas. Turizmo paslaugas teikiantis

subjektas dėl savo padėties laikytinas tiek ekonominiu, tiek teisiniu pobūdžiu pranašesne sutarties šalimi lyginant su turizmo paslaugų gavėjais, kuriais išskirtinai gali būti tik fiziniai asmenys. Dėl šios priežasties yra būtinas aiškus, konkretus ir proporcingas, šalių tarpusavio teisinę pusiausvyrą užtikrinantis sutarties šalių atsakomybės klausimo numatymas.

Konstatuotina, jog turizmo paslaugų teikėjas paprastai siekia kuo didesnio pelno savo įmonei, o valstybė, kaip kontroliuojantis subjektas, privalo užtikrinti socialinį tokių įmonių indėlį į formuojamus visuomeninius santykius protingu ekonominės galios ribojimu. Valstybės kontroliavimas turizmo paslaugų sutarčių atveju turėtų pasireikšti per silpnesnės šalies apsaugos nustatymo principus imperatyvių teisės normų pagalba. Sudarant turizmo paslaugų sutartis, teisės aktai nenustato pagrindinių principų tokių sutarčių sudarymo turiniui, todėl remiantis sutarties laisvės principu šalys iš esmės yra laisvos susitarti dėl sutarties sąlygų, kas esant esminei turizmo paslaugos teikėjo ir paslaugos gavėjo ekonominei nelygybei, gali sukelti nemažų problemų nustatant teisingą bei sąžiningą teisių ir pareigų pusiausvyrą turizmo paslaugų sutartyse, atskleidžiant šalių galimai kylančią teisinę atsakomybę.

Esant nepakankamam teisiniam reglamentavimui ir vienai iš sutarties šalių nepateisinus savo turėtų lūkesčių, sudarant konkrečią turizmo paslaugos sutartį, kilusias problemas tenka spresti teismams, kurių darbo krūvis nuolat daugėjant teisminių ginčų ir taip yra itin didelis. Siekiant sumažinti ginčų apimtį bei nustatyti pamatines civilinės atsakomybės atsiradimo ir aiškinimo taisyklės atsižvelgiant į jų specifinius bruožus, būtina apibendrinti minėtų sutarčių ypatumus pasitelkiant teismų praktikos analizę.

Darbo tikslas ir uždaviniai

Šio darbo tikslas – sistemiškai išnagrinėti atsakomybės pagal turizmo paslaugų sutartis ypatumus vadovaujantis teismų praktikos išsamia analize. Pateikti išvadas apie esamą teismų praktikos kryptį, jos formavimą ir atitikimą Bendrijos ir tarptautinės teisės aktams, taip pat įvertinti su tuo glaudžiai susijusį turizmo paslaugų sutarčių atsakomybės klausimo teisinio reglamentavimo išsamumą, galimai nustatyti jo spragas ir pateikti galimus jų sprendimo būdus.

Atsižvelgiant į darbo tikslą, pasirinktos temos visapusiškam atskleidimui apibrėžtose ribose yra keliami tokie uždaviniai:

1. Pateikti turizmo paslaugų teikimo sutarties sampratą, esminius požymius bei trumpai aptarti reglamentuojančius teisės aktus.
2. Atskleisti atsakomybės pagal turizmo paslaugų sutartis specifiką ir probleminius klausimus.

3. Išanalizuoti Lietuvos teismų praktiką, atskleidžiant teismų praktikoje formuojamą atsakomybės pagal turizmo paslaugų teikimo sutartis problematiką, turizmo paslaugų teikimo sutarčių šalių teisių ir pareigų apimtį.

Tyrimo metodai

- Mokslinės literatūros analizės metodas. Šis metodas naudojamas siekiant tinkamai atlikti tyrimą, teismų praktikos analizę. Taip pat norint atskleisti, kokie atsakomybės pagal turizmo paslaugų sutartis aspektai nagrinėti, kokios galimai padarytos išvados.
- Sisteminės analizės metodas. Jis naudojamas nagrinėjant atsakomybės pagal turizmo paslaugų sutarties esmę. Atsakomybės klausimas sietinas su įvairiapusiu jo nagrinėjimu, atskirų probleminių klausimų išskyrimu, kas suponuoja atskirą jų nagrinėjimą bei sujungimą visa analizuojančioms ir apimančioms išvadoms pateikti.
- Teisinių dokumentų analizės metodas. Šis metodas naudojamas tiriant Lietuvos bei užsienio valstybių teisės aktus, turizmo paslaugų teikėjų skelbiamas standartines bei jau sudarytas turizmo paslaugų sutartis.
- Apibendrinimo metodas. Juo naudojamosi apibendrinant dėstymo dalis, sisteminant literatūros, dokumentų analizės duomenis, atskirus turizmo paslaugų sutarčių ypatumus, nagrinėtą teismų praktiką suvienijant į visumą.

Darbe vartojami sutrumpinimai:

CK – civilinis kodeksas

LAT – Lietuvos Aukščiausiasis Teismas

LR – Lietuvos Respublika

str. – straipsnis

kt. – kita

t.y. – tai yra

pan. – panašiai

1. TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES SAMPRATA

1.1. TURIZMO IR TURIZMO PASLAUGOS SĄVOKOS

Sąvoka „turizmas“ siaurąja prasme, iš esmės pagal savo prigimtį, yra siejamas su žmonių tikslinga veikla bei asocijuojasi su pastarųjų keliavimu iš savo gyvenamosios vietos, dažniausiai į užsienio šalis (tačiau galimas ir vietinis turizmas – t.y. neišvykstant iš savo šalies),

taip tenkinant savo rekreacinius, žmogiškuosius poreikius pažinti naujus kraštus, skirtingų valstybių kultūras, šalių socialinius reiškinius, pasimėgauti gamtos teikiamais malonumais, pagal savo poreikius keliaujant siekiama praleisti savo atostogas – laisvą laiką, pailsėti. Plačiaja prasme turizmo sąvoka suprantama ne tik kaip žmonių poreikio keliauti ir palikti savo gyvenamąją vietą įgyvendinimas, tačiau atitinkamai ir kaip kitų asmenų (subjektų) veikla tam, jog minėtų asmenų poreikiai bei lūkesčiai galėtų būti patenkinti.

Turizmas pasižymi savo ypatinga įvairove, daugiaplaniškumu. Todėl kalbant apie turizmą, kaip socialinį reiškinį, vertėtų nepamiršti, jog tai ne tik vienašalis asmenų, vadinamų turistais, kryptingas elgesys, tačiau ir atitinkamų kitų subjektų veikla, kuria padedamas ir/ar užtikrinamas asmenų regioninis ar keliavimas į svečias šalis, siekiant visapusiško turistų poreikių patenkinimo.

Natūralu, jog „turizmo“ sąvoka gali būti suprantama ir kiek kitaip. Tai gali priklausyti nuo kiekvienos atskiros valstybės vykdomos turizmo politikos, religinių įsitikinimų, kultūrinių aspektų ir kitų priežasčių. Turizmas gali būti suprantamas ir kaip įvairiapusis gyvenimas, sukoncentruotas į trumpą laikotarpį, apibrėžiamas atitinkamų tikslų nustatymo ir būdų juos įgyvendinti. Mokslinėje literatūroje pateikiama nemažai įvairių turizmo sampratos aiškinimų. Todėl tam, jog būtų galima priimti vieną bendrą šio reiškinio sąvoką, tikslinga paminėti ir vadovautis „turizmo“ sąvoka, kurią siekta apibrėžti tarptautiniu mastu. Šiuo atveju paminėtinas Pasaulinės Turizmo Organizacijos (toliau – PTO) pateiktas apibrėžimas, kuris įtvirtina, kad „Turizmas – tai visos kelionių, ekskursijų rūšys, kai asmuo palieka savo darbo ir gyvenimo vietą ilgiau nei vieną parą ir trumpiau nei 12 mėnesių, ir kai išvykos tikslas nėra samdoma, apmokama veikla.“¹. Nacionalinis Lietuvos Respublikos įstatymas (Turizmo įstatymas) turizmo sąvokos neįtvirtina, tačiau turizmą iš esmės sieja su turizmo paslaugų teikimu. Taigi iš esmės turizmas suprantamas kaip asmenų keliavimas į svečias šalis siekiant patenkinti ne komercinius darbo ar panašaus pobūdžio poreikius, o atvirksčiai – pailsėti, pasinaudoti iš anksto numatytomis paslaugomis.

Atitinkamai tikslinga paminėti, jog LR Turizmo įstatymas turizmo paslaugą įvardija kaip fizinių ir juridinių asmenų veiklą, kuria tenkinami turistų kelionės organizavimo, apgyvendinimo, maitinimo, vežimo, informacijos, pramogų ir kiti poreikiai. Dėl to darytina išvada, jog turizmo paslaugos turi atitikti tam tikrus kriterijus:

- Turizmo paslauga teikiama specializuotų subjektų veikla (fizinių ar juridinių asmenų);

¹ VVEINHARDT J., KIGAITĖ K. Turizmo paslaugų kokybės sistemos teorinė apžvalga ir problematika. 2006. 2 psl.

- Turistai (asmenys, kuriems yra teikiamos turizmo paslaugos) yra išimtinai tik fiziniai asmenys;
- Turizmo paslaugomis suprantamos tokios paslaugos, kurios tenkina keliaujančių asmenų (turistų) poreikius kelionės metu (transporto, apgyvendinimo, maitinimo, pramogų ir kt.).

Tai leidžia konstatuoti, jog turistinė kelionė, kaip turizmo paslaugų teikimo kompleksas, yra iš anksto parengtas ir specialaus organizavimo reikalaujantis produktas – turistinė kelionė. LR Turizmo įstatyme² numatyta, jog organizuota turistinė kelionė – tai iš anksto už bendrą kainą parengtas arba siūlomas įsigyti turizmo paslaugų rinkinys, kurį sudaro ne mažiau kaip dvi turizmo paslaugos (apgyvendinimo, vežimo, kita esminę kelionės dalį sudaranti turizmo paslauga, nesusijusi su vežimu ar apgyvendinimu), ir jeigu ši turistinė kelionė tęsiasi ilgiau kaip 24 valandas arba į ją yra įtraukta nakvynė.

Ši įstatyminė nuostata išplaukia iš dar 1990 m. birželio 13 d. priimtos Europos Tarybos Direktyvos Nr. 90/314/EEC Dėl kelionių atostogų ir organizuotų išvykų. Būtent šia Direktyva, buvo siekiama Europos Bendrijos mastu apibrėžti turistinės kelionės – kaip paslaugų paketo sampratą ir sąlygas. Direktyvos priėmimas buvo siejamas būtent su tuo, jog Europos Bendrijos valstybių narių nacionaliniai teisės aktai, reglamentuojantys kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketus, yra labai skirtingi, o tai trukdė laisvai teikti šių paketų paslaugas bei iškreipė skirtingose valstybėse narėse įsikūrusių „operatorių konkurenciją“. Atitinkamai įgyvendinant Tarybos Direktyvą Nr. 90/314/EEC, nacionalinio įstatymo leidėjas Lietuvoje numatė, jog teikiamos turistinės kelionės yra siejamos su dviejų ar daugiau turizmo paslaugų teikimo organizavimu.

Teisingumo Teismas, aiškindamas kelionės paketo sampratą, konstatavo, kad „paketo“ sąvoka apima ir keliones, atitinkančias Direktyvos Nr. 90/314 2 straipsnio 1 dalyje įtvirtintus požymius, kurias organizuoja kelionių pardavimo agentai pagal turisto (vartotojo) ar turistų grupės individualų prašymą atsižvelgiant į jų nurodytus reikalavimus³. Sąvoka „iš anksto parengtas turizmo paslaugų rinkinys“, vartojama Direktyvos Nr. 90/314 2 straipsnio 1 dalyje, yra sąvokos „paketas“ sudedamoji dalis ir apima turizmo paslaugų rinkinius, kurie yra suformuojami kelionių agentūros ir vartotojo sutarties sudarymo metu.

Atitinkamai pažymėtina, kad tam tikras paslaugas turistai gali gauti (susiorganizuoti) ir pats, tiesiogiai susitaręs su tiesioginę paslaugą ar paslaugas teikiančiais subjektais, tačiau toli gražu ne kiekvienas dėl savo organizacinių gebėjimų ar galimybių yra pajėgus tai padaryti. Dėl turistinės kelionės, kaip specifinio-specialaus reiškinių-įvykių turistui;

² Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 2 str. 11 d. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 85-4138.

³ Europos Teisingumo Teismo 2002 m. balandžio 30 d. sprendimas byloje Nr. C-400/00.

siekiant užtikrinti turistų lūkesčius bei turizmo keliamus tikslus; tam, jog keliaujantis asmuo iš esmės nepatirtų nereikalingų sunkumų ieškant tiesioginių paslaugų tiekėjų; kad turistas būtų apsaugotas nuo galimų nesklandumų dėl nežinojimo vienokių ar kitokių keliavimo niuansų; turistines keliones organizuoja išskirtinai šia veikla užsiimantys asmenys.

Būtent Direktyvoje Nr. 90/314/EEC minimais „operatoriais“ yra suprantami asmenys, kurie užsiima turistinių kelionių planavimu, atskirų turizmo paslaugų tiesioginių tiekėjų suradimu (tarpininkavimu), organizuojančių keliones. Kaip yra įtvirtinama LR Turizmo įstatyme, tokiais subjektais Lietuvoje pripažįstami kelionių agentūros, kelionių agentai ir kelionių organizatoriai. Būtent su minėtais asmenimis fiziniai asmenys sudaro turizmo paslaugų teikimo sutartis, kurios yra esminis šio mokslinio tiriamojo darbo elementas.

1.2. TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES POŽYMIAI

Siekiant atskleisti šio darbo esmę, t.y. atskleisti atsakomybės, kylančios pagal turizmo paslaugų teikimo sutartį, problematiką, visų pirma tikslinga apibrėžti tai, kaip yra suprantama turizmo paslaugų teikimo sutartis, išskirti pagrindinius jos požymius.

Vadovaujantis LR CK 6.716 str., turizmo paslaugos teikiamos pagal atlygintinų paslaugų teikimo sutartį. Turizmo paslaugų teikimo sutarties objektas nurodomas išvardijant eilę konkrečių paslaugų – pervežimo, apgyvendinimo, maitinimo, ekskursijų, gidų paslaugos ir t. t. – kurios bus suteiktos turistui, t.y. klientui. Atsižvelgiant į tai, kad šiuo metu turizmas tiek Lietuvoje, tiek visame pasaulyje, stipriai paplitęs reiškinys ir net tapęs savotiška norma – atostogų praleidimo būdu – tam, jog būtų efektyviai sureguliuoti asmenų tarpusavio santykiai, pateisinamas įstatymo leidėjo sprendimas atskirai iš atlygintinų paslaugų išskirti turizmo paslaugų teikimą.

Pagal teisinę prigimtį, turizmo paslaugų teikimo sutartis yra konsensualinė, atlygintinė, vieša, abipusės atsakomybės ir dažniausiai sudaroma prisijungimo būdu sutartis. Esminiai požymiai, išskiriantys turizmo paslaugų teikimo sutartis iš kitų atlygintinų sutarčių yra tie, jog viena iš turizmo paslaugų teikimo sutarties šalių yra turistinės kelionės organizatorius, kuris įsipareigoja už atlyginimą kitai šaliai – turistui, užtikrinti iš anksto organizuotą turistinę kelionę, o turistas įsipareigoja kelionių organizatoriui sumokėti už suteiktas paslaugas sutarties kainą.

Iš to kas paminėta, galime daryti išvadą, jog šios sutarties esminiais požymiais ir ypatumais laikytina tai, jog:

1. Turizmo paslaugų teikimo sutarties subjektams yra keliami specifiniai reikalavimai ir jais negali būti visi įprastai civiliniuose komerciniuose santykiuose dalyvaujantys asmenys.

2. Kelionių organizatorius yra asmuo, kuris įstatymų nustatyta tvarka ir sąlygomis verčiasi turizmo verslu ir tiesiogiai arba per tarpininkus (kelionių pardavimo agentus ar kelionių agentūras) viešai siūlo teikti turizmo paslaugas bet kuriam asmeniui arba tam tikrai asmenų grupei.

3. Tuo tarpu kita sutarties šalis – turistai – yra laikomas išskirtinai tik fizinis asmuo, kuris į kelionę vyksta tam tikrais specifiniais tikslais. Keliaujama, kaip minėta, gali būti pažintiniais, profesiniais-dalykiniais, etniniais, kultūriniais, rekreaciniais, sveikatingumo, religiniais ar kitais specialiais tikslais po savo šalį ar į kitas šalis, kuomet yra apsistojama bent vienai nakvynei, tačiau ne ilgiau kaip vienerius metus už savo nuolatinės gyvenamosios vietos ribų, jei ši veikla nėra mokymasis arba apmokamas darbas lankomojoje vietoje.

Tai, jog turizmo paslaugų teikimo sutartys sudaromos tik su fiziniiais asmenimis, kyla būtinybė tokio pobūdžio sutartims taikyti ir vartojimo sutarčių nuostatas. Vadovaujantis LR Vartotojų teisių gynimo įstatymo 2 str. 1 d., vartotojas – tai fizinis asmuo, kuris pareiškia norą pirkti, perka ir naudoja prekę ar paslaugą su verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t.y. vartotojo asmeniniams, šeimos namų ūkio poreikiams tenkinti. Atitinkamai darytina išvada, jog be atskirų turizmo paslaugų teikimo sutartims taikomų sąlygų, tarp sutarties šalių susiklostantiems santykiams, jų atsakomybės taikymui, turi būti iš esmės vadovaujama ir vartotojų teisių gynimo specifika sutartiniuose santykiuose.

4. Be jau nurodytų požymių, paminėtina, jog, kaip yra būdinga atlygintinų paslaugų sutartims – turizmo paslaugų teikimo sutarties forma privalo būti rašytinė⁴.

5. Dar vienas požymis, leidžiantis apibūdinti ir atskleisti turizmo paslaugų teikimo sutarčių esmę – tai apmokėjimo už turizmo paslaugas tvarka. Asmuo, sudarydamas turizmo paslaugų teikimo sutartį už būsiant suteiktas paslaugas dažniausiai sumoka iš anksto, t.y. prieš faktinį paslaugos suteikimą. Tai lemia ir tam tikrus atsakomybės, kylančios iš sutarties, klausimus, kadangi esti situacijų, kuomet turizmo paslaugų teikimo sutartis yra nutraukiama vienos šalies iniciatyva anksčiau laiko, t.y. dar prieš įsigytą turistinę kelionę ar atskiras turizmo paslaugas. Dažniausiai anksčiau laiko sutartis siekiantys nutraukti asmenys yra fiziniai asmenys-pirkėjai, dėl tam tikrų priežasčių nebegalintys ar tiesiog nebenorintys vykti į suorganizuotą turistinę kelionę bei siekiantys atgauti iš anksto jau sumokėtą sutarties kainą kelionių organizatoriui ar tarpininkui (kelionių agentūrai). Dėl tokios išankstinės kainos sumokėjimo specifikos kyla nemažai ginčų, kuriuos aptarsime vėlesniuose šio darbo skyriuose.

1.3. TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES ŠALYS

Minėta, kad turizmo paslaugos teikimo sutartys, vadovaujantis aktualios redakcijos LR CK 6.747 str., analize, yra sudaromos tarp siekiančio gauti turizmo paslaugas asmens – turisto, ir kelionių organizatoriaus. Atitinkamai, kadangi šio mokslinio tiriamojo darbo esmė yra atsakomybės pagal turizmo paslaugų teikimo sutartis aspektai, yra tikslinga konkretizuoti turizmo paslaugų teikimo sutarties šalis, atskleisti jų galimybes sudaryti tokio pobūdžio sutartis, būnant tinkama sutarties šalimi.

1.3.1. Turistas.

Kaip minėta anksčiau, turistai – tai išskirtinai tik fizinis asmuo, siekiantis tenkinti savo asmeninius poreikius (pažintinius, etninius, kultūrinius, rekreacinius, sveikatingumo ir pan.) ir įsigyjantis turistinę kelionę. Atkreiptinas dėmesys, jog turistai ne visuomet yra tas asmuo, kuris sudaro turizmo paslaugų teikimo sutartį, t.y. ją pasirašo. Turistui taip pat prilyginamas ir visišką atsakomybę paslaugų gavėjo apimtimi prisiimantis asmuo, kuris prisiima visas teises ir pareigas, atsirandančias iš sutarties, kurią būtent to asmens vardu (naudos gavėjo) pasirašė kitas asmuo. Taip pat turistu laikomi ir bet kurie kiti asmenys, kuriam sutartį pasirašęs asmuo ar bet kuris naudos gavėjas perleidžia savo teisę į kelionę⁵.

1.3.2. Kelionių organizatoriai.

Kita sutarties šalimi yra kelionę organizuojantis asmuo, kurį įstatymo leidėjas įvardija kelionių organizatoriumi⁶. Pastarasis paslaugos teikimo sutartis gali sudaryti su klientais tiek tiesiogiai, tiek per tarpininkus, vadinamus kelionių agentūromis (kelionių agentais). Kelionių organizatoriaus veiklos specifiką lemia tai, jog pastarieji veikia kaip tarpininkai tarp tiesiogiai turizmo paslaugas teikiančių subjektų (viešbučių, transporto paslaugomis užsiimančių įmonių, draudimo kompanijų ir kt.) ir tiesiogiai paslaugomis siekiančio pasinaudoti galutinio naudos gavėjo – turisto. Tai, jog kelionių organizatorius iš esmės veikia kaip tarpininkas, jo veikla gali susidėti iš organizuotų turistinių kelionių rengimo, jų reklamavimo, sutarčių sudarymo su tiesioginių paslaugų teikėjais, paslaugų pardavimo, dėl ko pastarasis gali būti atsakingas.

Kelionių organizatorius, siūlydamas įsigyti turizmo paslaugą, veikia savo vardu, pastarasis rūpinasi skrydžiais, viešbučiais, transportu, gidais - t.y. teikia visas kelionės metu reikalingas paslaugas (kelionės paketą). Tuo tarpu tam, jog kelionių organizatorius galėtų užtikrinti tinkamą turistinių paslaugų suteikimą turistui bei atsakyti už galimą sutartinių įsipareigojimų nesilaikymą ar netinkamą jų laikymąsi, pastarasis turi atitikti specialius kelionių

⁴ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.749 str. 1 d. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 85-4130.

⁵ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.747 str. 5 d. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 85-4130.

organizatoriui keliamus reikalavimus – o pagrindinis iš jų – turėti licenciją verstis tokio pobūdžio komercine veikla.

Šiuo metu turizmo politikos įgyvendinimą Lietuvoje vykdo ir koordinuoja Valstybinis turizmo departamentas. Departamentas pagal savo kompetenciją atlieka įstatymų ir kitų teisės aktų jam pavestas turizmo veiklos valdymo funkcijas, prisideda prie valstybės politikos formavimo ir įgyvendinimo šioje srityje. Vadovaujantis Valstybinio turizmo departamento įstatų 5 str. 6.14. p., *„Turizmo departamentas išduoda pažymėjimus, patvirtinančius, kad kelionės organizatorius ar turizmo agentūra atitinka nustatytus reikalavimus, ir suteikiančius teisę teikti atitinkamas turizmo paslaugas“*. Kelionių organizatorių ar kelionių agentūrų veikla yra kontroliuojama (nustatant būtinybę atitikti specialius reikalavimus tam, jog būtų galima gauti atitinkamą pažymėjimą veiklai vykdyti), kadangi tokiu būdu yra siekiama apsaugoti vartotojų, t.y. turistų, interesus, siekiama apsaugoti jų teisėtus lūkesčius, užtikrinti, jog esant turizmo paslaugų teikimo sutarties pažeidimui iš kelionių organizatoriaus pusės, kaltas dėl to asmuo tinkamai atsakytų pagal savo sutartinius įsipareigojimus.

Atitinkamai paminėtinos ir kelionių agentūros, kurios vadovaujantis Turizmo įstatymu yra įvardijamos, kaip *„juridinis asmuo, tarpininkaujantis parduodant organizuotas turistines keliones ir (ar) atskiras turizmo paslaugas“*⁷. Skirtingai nei kelionių organizatorius, kelionių agentūra veikia ne savo vardu. Ji veikia kaip atstovas-tarpininkas kelionių organizatoriaus ar net kelių iš jų, ir siūlo jų organizuojamas keliones.

Atitinkamai, dėl savo veiklos pobūdžio, t.y. tai, jog kelionių agentūra veikia ne savo vardu, tačiau gali sudaryti turizmo paslaugų teikimo sutartis su klientais dėl kelionių organizatoriaus būsiant suteiktų paslaugų, lemia specifinius iš sutarties galinčius kilti sutartinės atsakomybės klausimus, ką ir yra siekiama atskleisti šiame moksliniame darbe, pasitelkiant teismų praktiką.

Taip pat, kalbant apie sutarties šalis ir atitinkamai siejant klausimą *„o kas gi atsako pagal sudarytą turizmo paslaugų teikimo sutartį?“*, nebejotinai tomis šalimis galima įvardinti minėtus: naudos gavėją – turistą iš vienos pusės ir kelionių organizatorių ar kelionių agentūrą (agentą) – organizuotą turistinę kelionę ar atskiras jos paslaugas siūlančias (tiesiogiai ar tarpininkaujant) bendroves – iš kitos pusės. Tačiau reikia nepamiršti ir šioje vietoje tikslinga paminėti tai, jog jei turistinė kelionė neįvyksta dėl to, kad ji neatitinka sutartyje numatytų sąlygų, nėra vykdomi sutartiniai įsipareigojimai ar dėl kitokių priežasčių nebūtų tinkamai vykdoma sutartis, už tai tam tikra apimtimi gali būti atsakingi nebūtinai prieš tai paminėti

⁶ Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 2 str. 5 d. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 85-4138.

⁷ Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 2 str. 7 d. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 85-4138.

subjektai. Reikia nepamiršti, jog nors turistai sudaro su bendrove užsiimančia kelionių organizavimu, tačiau natūralu, kad ir tiesiogines paslaugas teikiantys subjektai atsako dėl jų kaltės atsiradusių tam tikrų neigiamų padarinių vienai ar kitai sutarties šaliai, sudarytos turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymo metu. Dėl tos priežasties, nors sutarties šalimi ir negalima įvardinti tiesioginių turizmo paslaugų teikėjų (viešbučių, transporto bendrovių ir kt.), jie iš esmės pagal civilinės teisės tiek bendruosius principus, tiek protingumo kriterijus, yra neatsiejamai susiję su galimu atsakomybės kilimu vykdant sutartis, esant konkrečiai pastarųjų kaltei, nepriklausomai nuo jos formos. Tai iš esmės pagrindžia ir LR CK 6.263 str. įtvirtinta imperatyvi nuostata, jog asmenys privalo laikytis tokių elgesio taisyklių, kad savo veiksmais nepadarytų kitam asmeniui žalos, o tokią žalą padarius, atsakingas asmuo privalo ją visiškai atlyginti⁸. Tokiu būdu darytina pagrįsta išvada, kad ne tik sutartiniu teisiniu pagrindu, tačiau ir dėl savo kaltės trečiajam asmeniui (ne sutarties šaliai) padarytą žalą atsakingas asmuo privalo visiškai atlyginti.

1.4. REGLAMENTAVIMAS

1.4.1. Nacionaliniai teisės aktai, reglamentuojantys turizmo paslaugų teikimą.

Tam, jog būtų galima visapusiškai atskleisti pagal turizmo paslaugų teikimo sutartį kylančią sutartinę atsakomybę vieniems ar kitiems asmenims (fiziniais ar juridiniais), būtina įvertinti teisės aktus ir juose įtvirtintas nuostatas dėl reglamentuojamo pačių turizmo paslaugų teikimo, atitinkamai galimybės sudaryti turizmo paslaugų tiekimo sutartis.

1.4.1.1. Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas (LR CK).

Visų pirma paminėtinas LR CK, kuris yra bendro pobūdžio įstatymas, kuriame reglamentuojamas turizmo paslaugų teikimas, turizmo paslaugų sutartis įvardijama kaip vieną iš atlygintinų paslaugų rūšių. LR CK XXXV skyriaus trečiasis skirsnis skirtas pačios turizmo paslaugų teikimo sutarties sampratai (6.747 str.); imperatyviems reikalavimams sudaromai sutarčiai (jos formai, turiniui) (6.749 str.); apibrėžta galimybė keisti sutarties sąlygas (6.752 str.), sutarties šalis (6.753 str.), taip pat galimybė atsisakyti sutarties (6.750-6.751 str.). Taip pat LR CK numatyti atskiri sutartinės atsakomybės aspektai, kurie bus nagrinėjami šio darbo antrame skyriuje „*ATSAKOMYBĖS APIMTIS*“.

⁸ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.263 str. 1, 2 d. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 85-4130.

1.4.1.2. Lietuvos Respublikos Turizmo įstatymas.

1998 m. kovo 19 d. buvo priimtas Turizmo įstatymas, nustatantis turizmo verslo organizavimo principus bei prioritetus, turizmo paslaugų teikimo reikalavimus, šį verslą kontroliuojančių valstybės ir vietos savivaldos institucijų kompetenciją, turizmo išteklių naudojimo sąlygas.

2003 m. balandžio 1 d. įsigaliojo įstatymo redakcija, kurios priėmimą sąlygojo LR CK įsigaliojimas 2001 m. liepos 1 d. bei Europos Sąjungos teisės normų perkėlimas į nacionalinę teisės sistemą. Įstatyme įtvirtinta Valstybinio turizmo departamento pareiga tvirtinti standartines turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygas, įvardintos pagrindinės kelionės organizatorių bei kelionių agentūrų teisės ir pareigos. Turizmo įstatymo nuostatos aktualios tiek turistams, keliaujantiems šalies viduje, bei kelionių organizatoriams, rengiantiems keliones po šalį, tiek ir išvykstamojo turizmo paslaugų vartotojams bei pardavėjams. Įstatyme aptartos įvairios turizmo paslaugos ir reikalavimai tokių paslaugų teikėjams, taip pat aptarta turizmo valdymą šalyje užtikrinančių institucijų sistema.

Svarbu paminėti, jog kalbant apie atsakomybės kilimą tarpusavio santykiuose, aktualios redakcijos LR Turizmo įstatymas (2011-08-01 redakcijos) numato ne tik reikalavimus kelionių organizatoriams bei kelionių agentūroms, tačiau tiek pastarųjų teises ir pareigas turistų atžvilgiu. Tačiau atkreiptinas dėmesys, jog įstatymas iš esmės nenumato pačių turistų atsakomybės ir įsipareigojimų pagal sudaromą turizmo paslaugų teikimo sutartį, kuomet pastaroji gali būti pažeista būtent dėl turistų veiksmų. Turizmo įstatymu iš esmės siekiama nustatyti turizmo paslaugų teikimo gaires bei atsakomybę būtent keliones organizuojančių-parduodančių asmenų, taip tik dar kartą patvirtinant, jog turistai turizmo paslaugų teikimo sutarties sudarymo atveju yra laikomi silpnesne sutarties šalimi, o tai, jog kelionės ar atskiros turizmo paslaugos įsigyjamos asmeniniams poreikiams tenkinti, suponuoja vartojimo sutarčių nuostatų taikymą, kas, atitinkamai, leidžia daryti prielaidą, jog kylanti atsakomybė paslaugas teikiančiam asmeniui yra kur kas didesnė nei sąlyginai silpnesnei sutarties šaliai.

1.4.1.3. Kiti nacionaliniai teisės aktai.

Be jau minėtų, turisto teises sudarant turizmo paslaugų teikimo sutartis gina Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, Reklamos įstatymas, taip pat paminėtinos Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinės sąlygos, kiti teisės aktai, nustatantys specifines taisykles (dėl pažymėjimų kelionių organizatoriams ar agentūroms išdavimo, užtikrinamo draudimo taisyklės ir kt.).

Kalbant apie Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatų taikymą, teigtina, jog turizmo paslaugų teikimo sutartis išsiskiria iš kitų vartojimo sutarčių, kadangi būtent šios

sutarties šaliai (kelionę organizuojančiam-parduodančiam asmeniui) nevykdant savo iš sutarties kylančių pareigų, turistai gali patirti ypatingą nusivylimą ir nepatogumus neįvykus arba įvykus tokioms atostogoms-kelionei, kuri neatitinka buvusių keliamų lūkesčių.

Natūralu, jog asmuo, išsigydamas kelionę, paskirsto ne tik galimus panaudoti finansus, tačiau taip pat planuoja savo laisvą laiką, derina atostogas su dirbamu darbu, investuoja laiką ieškodamas palankiausio bei ekonomiškiausio kelionės pasiūlymo, kelia didelius emocinius lūkesčius. Šiuo atveju labai svarbu atkreipti dėmesį į tai, jog organizuota turistinė kelionė išsigyjama fizinio asmens iš esmės vadovaujantis kelionių organizatoriaus ar kelionių agentūros pateikta informacija (bukletais, lankstinukais, nuorodomis į internetinius puslapius, tam tikrais atrinktais ir pateiktais prieš tai keliavusių asmenų teigiamais komentarais ir pan.). Turizmo paslaugų teikimo sutarties sudarymo specifika ta, kad pirkėjas (būsimas paslaugų gavėjas) nėra tikras, kokį produktą jis gaus. Vadovaujantis teismų praktika bei atlikta analize, galima teigti, kad dažnai išsigyjant kelionės paketą buklete nurodyti vaizdai, sąlygos neatitinka tikrovės, yra pasenę arba neegzistavo apskritai. Pabrėžtina, kad tai nebūtinai yra kelionių organizatoriaus specialus asmenų klaidinimas, todėl atsakomybės atribojimas šiuo atveju yra itin painus ir gana sudėtingas.

Tačiau bet kokiame atveju, keliones organizuojantys asmenys ar tiesiogiai paslaugas teikiantys asmenys yra laikytini stipresniais dėl savo statuso subjektais, jiems keliami didesni reikalavimai sutartiniuose santykiuose. O tai, jog kelionė iš esmės išsigyjama fizinio asmens pagal tai, kokia informacija jam yra pateikiama, būtent ir suponuoja vartojimo sutartims taikytinas nuostatas.

1.4.2. Tarptautiniai ir Europos Sąjungos teisės aktai.

Šiuo metu galiojantys Lietuvos nacionaliniai teisės aktai (reglamentuojantys turizmo paslaugų teikimą) iš esmės yra priimti perkeliant Europos Sąjungos teisės aktus priimtus šiai konkrečiai sričiai. Visų pirma, paminėtina 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva „Dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų“ Nr. 90/314/EEC. Būtent šios direktyvos priėmimas lėmė LR CK skyriaus dėl turizmo paslaugų teikimo tiesės normų pakitimus lyginant jas su ankstesnės redakcijos kodeksu. Direktyva 90/314 – tai dokumentas, kuriuo siekiama nustatyti minimalius standartus dėl informacijos turizmo paslaugų vartotojui teikimo, formalius reikalavimus turizmo paslaugų teikimo sutartims, kai kurias privalomas tokių sutarčių sąlygas (dėl nutraukimo, keitimo, kelionių organizatoriaus civilinės atsakomybės ir t.t.) ir užtikrinti vartotojų apsaugą sutarties pažeidimo atveju, tam, jog būtų nustatyti atsakingi asmenys.

1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva „Dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse“ 93/13/EEB svarbi tuo, jog joje yra numatytos nuostatos, skirtos vartotojams ir kurios

užtikrina, jog turizmo paslaugų teikimo sutartys, kurias sudaro fiziniai asmenys, nebūtų nesąžiningos asmens, kaip vartotojo, atžvilgiu. Numatyti konkretūs reikalavimai laikytis sąžiningumo kriterijų.

2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004 nustato bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju.

Paminėtinės ir tarptautinės konvencijos, susijusios su turizmo paslaugų teikimo ir sutarčių sudarymo reglamentavimu. Visų pirma, tai civilinės aviacijos konvencijos 1929 m. pasirašytos Varšuvoje, ją modernizuojanti Monrealio konvencija, kuriomis buvo siekiama suvienodinti tam tikras tarptautinio vežimo taisykles.

Apibendrinant galima teigti, kad turizmo paslaugų teikimas (turizmo paslaugų sutartys) išsiskiria iš kitų atlygintinų paslaugų tiek dėl specifinių sutarties šalių pobūdžio, specifinio sutarties dalyko, sutarties kainos sumokėjimo ir paslaugos gavimo santykio laiko ir kokybės atžvilgiu, tiek dėl specifinės kylančios atsakomybės asmenims, kurie yra ar gali būti atsakingi dėl nesuteiktų ar suteiktų neatitinkančių kitos šalies lūkesčių, buvusios pateiktos informacijos ar kitų aspektų atžvilgiu, turizmo paslaugų ar padarytos žalos ar kitų neigiamų padarinių sukėlimo dėl netinkamo savo sutartinių pareigų vykdymo. Būtent atsakomybės klausimas yra itin svarbus siekiant išsiaiškinti, už ką yra atsakinga kiekviena atskira turizmo paslaugų teikimo sutarties šalis ar teisiniame santykyje dalyvaujantys subjektai, kokia atsakomybės apimtimi, dėl ko kyla ginčai teismuose ir kaip pastarieji aiškina ir vertina sutartinės atsakomybės kilimą, atsakomybės apimtį vienokiose ar kitokiose situacijose.

2. ATSAKOMYBĖS APIMTIS

2.1. SUBJEKTŲ, SUSIJUSIŲ SU TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMU, TEISĖS IR PAREIGOS

Kaip teisinė sąvoka, „atsakomybė“ suprantama gana plačiai. Iš esmės ji kildinama iš žmogaus poreikio paversti tam tikrą žmogaus interesą elgesio taisykle ir atsiranda iš individo pastangos apsaugoti tą interesą nuo pavojų, neigiamų veiksnių, kurie gali kilti pasikėsinus į tam tikrus asmens gėrius – turtines teises, neturtines teises. Ši grėsmė skatina individą laikyti savo interesą reikšmingu savo egzistencijai ir reikalauti, kad kiti individai susilaikytų nuo žalingo elgesio šio intereso atžvilgiu. Tokiu būdu, „atsakomybė“, kaip teisinė kategorija, suprantama kaip apsaugos priemonė, t.y. savotiškas garantas, jog esant kitų asmenų veikimui ar neveikimui, turinčiam neigiamos reikšmės tam tikriems interesams, šie interesai bus apsaugoti legaliomis

priemonėmis, laikantis oficialiai įtvirtintomis elgesio taisyklėmis, taikant jose numatytas sankcijas, skatinančias neatlikinėti tokio pobūdžio veiksmų.

Atsakomybės aspektas, kalbant apie turizmo paslaugų teikimą, kaip ir daugumoje skirtingų sričių komercinių santykių, turi savitą ir unikalią specifiką. Todėl ir teikiant turizmo paslaugas, kylanti atsakomybė iš dalies skiriasi nuo bendrosios-pamatinės civilinės atsakomybės sampratos – turi savitos specifikos.

Kaip žinoma, civilinės atsakomybės kilimo sąlygos, tai: *kaltė, neteisėti veiksmai, žala* bei *priežastinis ryšys* tarp neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos. Šiuo atveju teigtina, kad atsakomybė pagal turizmo paslaugų teikimo sutartis tam tikrais atvejais sąlyginai šiek tiek prasilenkia su šiuo civilinės atsakomybės kilimo vieniu (atsakomybės sąlygomis). Tiek nagrinėjat Lietuvos teismų praktiką, tiek vertinant bendrąsias taisykles, sudarant turizmo paslaugų teikimo sutartis, patvirtintas turizmo paslaugų sutarčių standartines sąlygas, galima iš dalies teigti, jog ne retai sutartiniuose santykiuose sunku identifikuoti „*neteisėtus veiksmus*“. Neteisėti veiksmai, kaip civilinės atsakomybės pagrindas, nustatomi pagal tai, ar asmuo turėjo teisinę pareigą ir ar objektyviai šią pareigą įvykdė. Teigtina, jog iš nagrinėjamos teismų praktikos (detales aptariama kitame skyriuje) matyti, jog paprastai didžiausią atsakomybės našta turintys kelionių organizatoriai dažnai iš pažiūros ne dėl savo neteisėtų veiksmų sukelia tam tikrų nepatogumų kitai sutarties šaliai (turistui), o veikiau, dėl kitų, t.y. šalutinių aspektų, suteikia (tiesiogiai ar netiesiogiai) ne tokias paslaugas, dėl kurių yra susitariama sutartyje, ir taip yra pažeidžiamos jos nuostatos.

Kalbant konkrečiau, pateiktinas hipotetinio pobūdžio pavyzdys: turistinės kelionės metu, turistus vežantis autobusas ar kitokia transporto priemonė, sugenda. Dėl tos priežasties galimai yra sutrikdoma visa kelionės eiga, turistai patiria nepatogumų, galimai net žalą, kuri atsiranda būtent dėl neįvykdytos vienos iš kelionės sąlygų – tinkamo nuvykimo į sutartą vietovę ar vietoves. Šiuo atveju patį transportą užsakęs subjektas - kelionę organizuojantis asmuo. Tačiau transporto paslaugos suteikimui pastarasis pasitelkė trečiuosius asmenis – autobusu nuoma ar žmonių gabenimu užsiimančią bendrovę. Tokiu atveju, kyla klausimas, ar neteisėtais veiksmais, dėl tinkamai neįvykdytos turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygos, įvardintini kelionių organizatoriaus veiksmai, kurie atlikti tik dėl tam tikrų priežasčių (sprendimas ekonomiškiausias; geriausios rekomendacijos; darbo patirtis ir pan.) samdyti būtent tą konkrečią įmonę, kuri teikia transportavimo paslaugą ar pačios bendrovės, kuri tiesiogiai teikia transportavimo paslaugą ir iš anksto nepasirūpino, neįvykdė autobuso tinkamos būklės, neįvertino, jog kelionėje automobilis gali sugesti ir pan. O jeigu tiek kelionių organizatorius, tiek transporto paslaugas teikianti bendrovė veikė maksimaliai atidžiai, dėjo visas pastangas, kad būtų laikomasi visų įmanomų būdų, kaip užtikrinti tinkamą paslaugų vykdymą, tačiau dėl

visiškai objektyvių, pateisinamų ir nuo minėtų asmenų valios nepriklausančių priežasčių (kelyje pasirodžiusi kliūtis lėmusi avariją; pažeista kelio danga, apie kurią nebuvo įspėjamojo ženklo; kito eismo dalyvio neteisėti veiksmai – kelių eismo taisyklių pažeidimai, lėmę autobuso avariją; ir pan.), kelionė nutrūko ne dėl turistų kaltės, nebuvo užtikrintas tinkamas sutarties įvykdymas? Tokio pobūdžio klausimas gali tik dar kartą leisti konstatuoti tai, jog turizmo paslaugų teikimo sutartiniai santykiai esti itin subtilūs ir specifiniai bei atsakomybės klausimas šiame teisiniame santykiyje yra gana sudėtingai identifikuojamas.

Šalia to, kas paminėta, kalbant apie atsakomybės pagal turizmo paslaugų teikimo sutartis sąlygas ir vertinant jas civilinės atsakomybės kontekste, išskirtinas ir kaltės klausimas. Natūralu, jog jeigu dėl tam tikrų priežasčių yra patiriama žala (tiek turistui – kai nėra jam suteiktos sąlygos numatytos sutartyje, tiek keliones organizuojančiam asmeniui – kai turistas dėl savo veiksmų sukelia tam tikros žalos), dėl pastarosios atsiradimo privalo būti tam tikro asmens kaltė. Konstatuotina, jog jeigu tam tikro asmens (sutarties šalies ar kito asmens) veiksmų nebūtų - žala nekiltų. Tačiau priešingu atveju, atlikus veiksmus, lėmusius žalos atsiradimą, konkretūs veiksmai vertintini kaip esminiai žalai atsirasti ir teisiškai reikšmingiausi. Šiuo atveju, kalbant apie kelionių organizatorius bei kelionių agentūras (agentus), dažnai pastarųjų kaltė, atliekant ar neatliekant savo pareigų, pasireiškia netiesiogiai, o jeigu ir tiesiogiai – itin dažnai tai siejama su tam tikros informacijos neatskleidimu ar jos nesureikšminimu ir nėra orientuota į tai, kad ta žala turistui kiltų. Natūralu, jog turizmo paslaugas teikiančios bendrovės siekia pelno, gero juridinio asmens vardo, pritraukti savų klientų ratą konkurencingoje rinkoje ir juos išlaikyti. Taigi dėl šių priežasčių iš esmės siekiama, kad jokia žala turistams nekiltų, o būtų užtikrintas tinkamas paslaugų įgyvendinimas. Taigi šiuo atveju kaltės kriterijus paprastai labiau vertintinas kaip mažesnį neigiamą teisinį krūvį turinti atsakomybės sąlyga, nors svarbios ir esminės reikšmės teisiniame santykiyje tai neturi, sprendžiant atsakomybės kilimo klausimą. Galima teigti, kad kaltės klausimas iš esmės yra susijęs su galėjimu ar negalėjimu, galimybių turėjimu ar neturėjimu, sugebėjimu ar nesugebėjimu atlikti reikalaujamus veiksmus ar susilaikyti nuo jų atlikimo.

Iš nagrinėtos teismų praktikos darytina išvada, jog nors ir egzistuoja kiek netradicinis civilinės atsakomybės sąlygų pasireiškimas, keliant klausimą dėl atsakomybės turizmo paslaugų sutarties pagrindu, teismų praktikoje dėl pastarųjų iš esmės neiškumų nelieka. Teismai nuosekliai bei vienareikšmiškai tiek neteisėtus veiksmus, tiek kaltės klausimą vertina vienodai. Teismai priimamuose sprendimuose nedviprasmiškai vertina keliones organizuojančių asmenų neteisėtus veiksmus, tiek jų, tiek kitų teiniame santykiyje dalyvaujančių subjektų kaltės klausimą. Taip pat paminėtina, jog dėl kitų civilinės atsakomybės kilimo sąlygų didesnių neiškumų teismų praktikoje neatsiranda. Išskirtina galbūt tik tai, jog dažnai priežastinis ryšys

tarp atsiradusios žalos esti netiesioginis. Priežastinis ryšys šiuo atveju aiškintinas pasitelkiant pasekmių numatymo teoriją, pagal kurią priežastinis ryšys egzistuoja, jeigu žala kaip veiksmų pasekmė buvo numatoma, galėjo ar turėjo būti numatyta. Teismai vadovaujasi LR CK 6. 257 str. imperatyvia teisės norma, pagal kurią asmuo (šiuo atveju kelionių organizatorius), pasitelkęs prievolei įvykdyti trečiuosius asmenis, atsako kreditoriui (šiuo atveju turistams), kai prievolė (turizmo paslaugos) neįvykdyta ar netinkamai įvykdyta dėl šių trečiųjų asmenų kaltės, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato, kad atsako tiesioginis vykdytojas. Taip pat atsakomybė kyla dėl tokių neigiamų padarinių, kuriuos juridinis asmuo (šiuo atveju kelionių organizatorius) numatė ar galėjo protingai numatyti sutarties sudarymo metu kaip tikėtiną sutarties neįvykdymo pasekmę⁹.

Nors atsakomybės kilimo reglamentavimas sąlyginai platus kelionę organizuojančių asmenų atžvilgiu, išskirtina ir turistų atsakomybės sutartiniuose santykiuose apimtis. Kaip jau minėta prieš tai, LR Turizmo įstatymas apskritai nenumato turistų atsakomybės kilimo dėl netinkamo sutarties vykdymo. Tokiu būdu konstatuotina, jog yra būtina vadovautis kitais teisės aktais. Šiame kontekste paminėtina CK nuostata, kurioje nacionalinio įstatymo numatyta, kad „Jeigu priežastis, dėl kurios sutartis nėra tinkamai vykdoma, susijusi su pačiu turistu, 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“¹⁰. Atitinkamai, nors ir numatytas toks turisto atsakomybės reglamentavimas, turisto atsakomybė prieš kelionės organizatorių vertintina iš esmės kaip neadekvati. Įstatymo leidėjo nors ir pagrįstai numatyta, jog turistui (silpnesnei sutarties šaliai) sutartį vykdant netinkamai – kelionės organizatorius turi imtis veiksmų ir suteikti paramą turistui. Tai nėra kritikuotina, kuomet turistas veikia sąžiningai ir atsakingai. Tačiau kitu atveju – t.y. kuomet turistas veikia priešingai ir dar dėl tokių veiksmų ir sąlygoto sutarties tinkamo nevykdymo kelionių organizatorius turi teikti paramą turistui ir dažniausiai nebūti užtikrintam ar suteiktos papildomos pagalbos suteikimas (įkainojus pinigais) bus atgautas ar ne – kelionių organizatorius pastatomas į itin nepalankią jam ir rizikingą padėtį bei iš dalies dėl tokio reglamentavimo kiltinas kelionių organizatoriaus turimų teisių klausimas.

Konstatuotina, jog nepaisant bendrų civilinės atsakomybės aspektų, teisinio reglamentavimo - teismų praktika yra vieninga traktuojant atskiras civilinės atsakomybės kilimo sąlygas, jas aiškinant ir identifikuojant atsakomybės kilimo klausimą teisiniuose santykiuose, sudarant turizmo paslaugų teikimo sutartis bei kilus ginčams dėl vienokių ar kitokių šalių

⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2000 m. gegužės 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-467/2000.

¹⁰ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.754 str. 3 d. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 85-4130.

interesų pažeidimo, atsiradusios žalos atlyginimo dėl netinkamo sutarties sąlygų įgyvendinimo. Tuo tarpu reglamentavimo apimtis turistų atsakomybės atžvilgiu vertintina kaip galimai neatitinkanti sutarties šalių teisių ir pareigų vienovės principo.

2.2. SAŠAJOS SU DELIKTINE ATSAKOMYBE

Tikslinga iškelti klausimą, ar prieš tai minėta civilinės atsakomybės rūšis – sutartinė atsakomybė – yra vienareikšmiškai vertintina tik kaip dėl sutarties sąlygų pažeidimo atsiradusi teisinė atsakomybė? Ar tai neturi deliktinės atsakomybės požymių? Šiame kontekste paminėtina, jog nors turizmo paslaugų teikimo sutarčių pagrindu atsirandantys teisiniai santykiai laikytini iš esmės tik sutartiniais, jie turi savotišką iš deliktų kylančių teisinių santykių „įvaizdį“, kuris gali būti klaidinantis.

Kaip nagrinėjama vėlesniame šio mokslinio tiriamojo darbo skyriuje, atsakomybė pagal turizmo paslaugų teikimo sutartis kyla dėl įvairių priežasčių: dėl netinkamos kokybės paslaugų suteikimo; dėl asmenų aplaidumo vykdant savo įsipareigojimus; dėl trečiųjų asmenų veiksmų; ir kt.). Tačiau vienas iš reikšmingiausių ir itin dažnai pasikartojančių teisiniams ginčams kilti pagrindų – informacijos nesuteikimas, suteikimas tik dalies informacijos arba klaidinančios informacijos. Šis pažeidimas, vadovaujantis teismų praktikos analize, dažniausiai padaromas keliones organizuojančių asmenų, siekiant arba tiesiog siūlant įsigyti pateikiamą kelionės pasiūlymą turistams, pateikiant pastariesiems tokį kelionės pasiūlymą, kuris tenkintų klientų lūkesčius, norus, pageidavimus bei galimybes, tačiau neatitinkantį faktiškai būsiant gautų turizmo paslaugų ar atskiros jų dalies.

Taigi kalbant apie specifinį kaltės vertinimą šiuose sutartiniuose teisiniuose santykiuose ir lyginant juos su iš delikto kylančia prievole – teigtina, jog minėto pobūdžio asmens teisių pažeidimu ar žalos padarymu gali būti laikomas būtent reikšmingos informacijos neatskleidimas, kuris dažnai sudarant sutartis pasitaiko praktikoje. Kaip matyti iš turizmo paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų, nėra pabrėžiama kelionių agentūros pareiga informuoti klientą ne tik apie pagrindines teikiamos paslaugos sąlygas (kelionės maršrutą; kelionės būdą; kelionės tipą; apgyvendinimo sąlygas; maitinimą; tam tikrus mokesčius;), tačiau ir apie grėsmes vykti į vieną ar kitą šalį ar regioną. Išskirtina ir paminėtina tai, jog keliones organizuojantys asmenys nėra įpareigoti pranešti apie tam tikrame mieste, šalyje ar regione vykstančius politinius neramumus (streikus, riaušes ar pan.), vietovėje, į kurią keliaujama, meteorologines prognozes (numatomas ilgalaikis liūčių sezonas kurortinėje vietoje ar pan.), kas sudarytų prielaidas tam, jog turistų pagrįstai keliami lūkesčiai nebūtų patenkinami ir dėl to

patiriamas ne tik emocinis nepasitenkinimas, tačiau ir papildomos išlaidos, patiriama žala, kurios galimai būtų išvengiama, apie visas grėsmes sužinant dar sudarant sutartį, galimai įvertinus grėsmių apimtį – pasirinkti kitą kelionę ar net kitą kelionių organizatorių. Šiuo atveju toks informacijos neatskleidimas, vertintinas kaip valingas ir nuo turizmo paslaugas teikiančio asmens priklausantis veikimas, turintis delikto bei tai sąlygojančios deliktinės atsakomybės požymių.

Įstatymiškai deliktinė atsakomybė LR CK apibūdinama kaip „*turtinė prievolė, atsirandanti dėl žalos, kuri nesusijusi su sutartiniais santykiais, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato, kad deliktinė atsakomybė atsiranda ir dėl žalos, susijusios su sutartiniais santykiais*“. Šiuo atveju teikiant turizmo paslaugas, sudarius turizmo paslaugų sutartį, galimi bent du delikto pasireiškimų požymiai. Vadovaujantis LR CK nuostatomis esti galimybė, jog turistą dėl netinkamos kokybės paslaugos gali patirti žala, kurią privalėtų padengti kelionę organizavęs asmuo, neužtikrinęs tinkamos paslaugos suteikimo, jos kokybinio atitinkamumo paslaugoms, kurias galima būtų įvardinti kaip tinkamas bei tokias, kokių turistą pagrįstai tikėjosi¹¹. Taip pat, kaip minėta, egzistuoja galimybė, jog prieš sudarant turizmo paslaugų teikimo sutartį, dėl pateikiamos informacijos apie kelionę netikslumo, turistą gali būti suklaidintas kelionės organizatoriaus pateikiamos reklamos. Kaip žinia, LR Reklamos įstatymo 5 straipsnis draudžia naudoti klaidinančią reklamą. Taip pat įstatyme yra imperatyviai nurodyta, kad „*klaidinančia reklama pripažįstama tokia reklama, kuri bet koku būdu, įskaitant ir jos pateikimo būdą, klaidina arba gali suklaidinti asmenis, kuriems ji skirta arba kuriuos ji pasiekia, ir kuri dėl savo klaidinančio pobūdžio gali paveikti jų ekonominę elgesį arba kuri dėl šių priežasčių pakenkia ar gali pakenkti kito asmens galimybėms konkuruoti*“¹². Todėl kelionių organizatoriui, pateikiant klaidinančią informaciją, turistų ekonominis elgesys paprastai yra reklamos nulemtas ir toks klaidinimas yra kryptingai susijęs su turistų sprendimais ar veiksmais, sąlygojančiais turizmo paslaugų įsigijimą.

Taigi būtent dėl reklamos, kuria siekiama skatinti turizmo paslaugų pardavimą (teikimą), kai ji bet koku būdu, įskaitant ir jos pateikimo būdą, klaidina arba gali suklaidinti asmenis, kuriems ji skirta arba kuriuos ji pasiekia, kai dėl jos klaidinančio pobūdžio atsirado žalos, privalo atsakyti taip pat reklamą paskleidęs subjektas, paprastai kelionių organizatorius. Todėl dėl minėtų priežasčių atsakomybė pagal turizmo paslaugų teikimo sutartį tam tikrais specifiniais atvejais gali būti siejama ir su delikto padarymu. Tačiau paminėtina, jog teismų praktikoje kylantys teisiniai ginčai tarp turizmo paslaugų sutarties šalių paprastai kyla ir yra aiškinami sutartinių santykių plotmėje per sutartinės civilinės atsakomybės prizmę.

¹¹ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.292 str. 1 d. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 85-4130.

¹² Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 2 str. 4 d. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 123-5814.

Paminėtina, kad deliktinė prievolė sieja dvi prievolės šalis – asmenį, pažeidusį bendro pobūdžio pareigą laikytis tokio elgesio taisyklių, kad savo veiksmais (veikimu, neveikimu) nepadarytų kitam asmeniui žalos ir nukentėjusį¹³. Būtent dėl tokios įstatyminės nuostatos formuluotės teismai, aiškindami atsakomybės klausimą ir taikydami atitinkamas atsakomybės kilimą reglamentuojančias teisės normas, teisinį santykį vertina taip – ar šiuo atveju dėl kelionės organizatoriaus kaltės atsiradusi žala traktuotina kaip iš delikto kylanti atsakomybė, ar sutartinių įsipareigojimų neįvykdymu¹⁴. Vis dėlto konstatuotina, jog pagal teismų praktiką - sutartinė atsakomybė yra vienareikšmiškai vertintina tik kaip dėl sutarties sąlygų pažeidimo atsiradusi teisinė atsakomybė. Ir nors tam tikrose civilinėse bylose dėl įvairių faktinių aplinkybių ji ir turi deliktinės atsakomybės panašumų – teismas atsakomybės kilimo klausimą aiškina sudarytos turizmo paslaugų teikimo sutarties kontekste – kaltas asmuo atsako sudarytos turizmo paslaugų sutarties, o ne delikto pagrindu.

Taip pat paminėtina, kad siekiant išvengti prieš tai minėtu būdu (dėl netinkamos reklamos, informacijos paskleidimo, galimai kelionės metu įvykusios vagystės fakto ar pan.) asmenims galimai atsirasiančios žalos ir atsakomybės tokią žalą atlyginti, galimas iš esmės vienintelis sprendimas – tai tikslus, sąžiningas visos informacijos atskleidimas, kuri naudinga arba galėtų būti naudinga turistams ketinant sudaryti paslaugų teikimo sutartį, tokiu būdu sumažinant kelionių organizatoriaus atsakomybės apimtį. Toks informavimas galimas tiek informaciją apie esančias grėsmes pateikiant žodžiu, tiek informaciniuose kataloguose, tiek pateikiant, atitinkamai, specialiai parengtas atmintines turistams ar kitomis panašiomis priemonėmis.

2.3. ATSAKOMYBĖS SAMPRATA VARTOJIMO TEISINIŲ SANTYKIŲ KONTEKSTE

Pabrėžtina tai, kad kelionės organizatorius, sudarydamas turizmo paslaugų teikimo sutartis su turistais, veikia kaip verslininkas, t.y. turėdamas specialią LR Valstybinio turizmo departamento išduotą licenciją, verčiasi turizmo verslu ir viešai siūlo teikti turizmo paslaugas. Atitinkamai, dėl tokio pobūdžio veiklos – konstatuotina, kad kelionių organizatorius veikia savo rizika. Tuo tarpu turistai – fizinis asmuo, įsigyja turistinę kelionę taip pareikšdamas savo valią pirkti paslaugą asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti savo asmeninių poreikių tenkinimui¹⁵, t.y. ne komerciniais tikslais, dėl ko

¹³ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.263 str. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 85-4130.

¹⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005.

¹⁵ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 str. 15 d. // Valstybės žinios. 2009, Nr. 153-6900.

teigtina, kad sutartiniuose teisiniuose santykiuose pastariesiems taikomos ir vartojimo sutarčių reglamentuojamos teisės.

Atitinkamai teigtina, kad turistų, kaip vartotojų, teisės yra papildomai saugomos lyginant juos su kitos rūšies sutartinių santykių dalyviais. Be to, stabili bei griežta vartotojų teisių apsauga kyla tiek ir iš tarptautinių, tiek ir iš Europos Sąjungos teisės aktų. Paminėtina, kad Europos Bendrijos teisinėje sistemoje yra numatomas apsaugos mechanizmas nuo nesąžiningų sutarčių sąlygų, kuris privalo būti perkeltas į nacionalinę teisinę sistemą. Dar daugiau, dėl savo svarbos valstybėms narėms yra suteikiama laisvė savo šalyje nustatyti ir griežtesnes vartotojų teisių gynimo teises nuostatas, negu tai minimaliai numato Europos Bendrijos teisės aktai. Būtent pastarųjų nuostatų įtvirtinimas bei taikymas Lietuvos teismų praktikoje pasireiškia vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų reglamentavimu LR CK 6.188 straipsnyje.

Šiuo atveju kalbant apie turizmo paslaugų teikimą, keliones organizuojantys asmenys, sudarydami paslaugų teikimo sutartis, prisiima atsakomybės kilimą ta prasme, jog jis atsakys prieš turistą kur kas platesne apimtimi nei sudarant kokią nors kitą sutartį. Paminėtina, kad dėl teisinių santykio specifikos, kelionės organizatorius atsako ne tik prieš turistą, tačiau ir už trečiuosius asmenis, kuriuos jis buvo pasitelkęs turizmo paslaugų sutarties vykdymui (pvz., viešbučio administraciją)¹⁶ ir pan.

Be to, šiame kontekste tikslinga paminėti ir tai, jog turistų, kaip vartotojų, turimų teisių apsaugai užtikrinti, valstybė garantuoja ir turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų numatymą. Numatydamą tokio pobūdžio – minimaliai vartotojams (turistams) palankias - sąlygas, kelionių organizatorius yra priverstas veikti taip, jog turistų teisėti lūkesčiai dėl jų statuso teisiniame santykiyje būtų kaip įmanoma labiau užtikrinti. Tačiau šiuo atveju kyla klausimas: ar LR Valstybinio turizmo departamento prie LR Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymu¹⁷ nustatytos turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinės sąlygos yra pakankamos turistų pagrįstiems lūkesčiams bei turimoms teisėms sudarant turizmo paslaugų teikimo sutartis apsaugoti ir patenkinti.

Kaip jau nagrinėta šiame moksliniame tiriamajame darbe, yra apstu sričių bei turizmo paslaugos vykdymui bei naudojimuisi reikšmingų aspektų, kurie ne tik kad nenumatyti standartinėse sąlygose, tačiau neatsispindi ir individualiai pasirašomose konkrečiose turizmo paslaugų teikimo sutartyse tarp keliones organizuojančių ir į kelionę vykstančių asmenų, vykdant derybas ar kitaip veikiant turizmo paslaugų teikimo sąlygų įtraukimą į sutartis. Be to, dauguma

¹⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. lapkričio mėn. 19 d. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga II (vartojimo pirkimo–pardavimo, vartojimo rangos, civilinės atsakomybės vartojimo teisiniuose santykiuose taikymo klausimai) Nr. AC-33-1, kat. 45.2; 52.2; Teismų praktika 33.

¹⁷ Valstybinio turizmo departamento direktoriaus 2003 m. kovo 26 d. įsakymas Nr. 18-V // Valstybės žinios. 2009, Nr. 14-6252.

turizmo paslaugų sutarties standartinių sąlygų punktų yra tiesiog pažodžiui perrašyti Civilinio kodekso straipsniai, o tai leidžia abejoti pačių standartinių sąlygų lankstumu ir tinkamumu kalbant apie abstrakčiai standartines (visais atvejais) sudaromas turizmo paslaugų sutartis.

Atlikus tyrimą ir palyginus eilę kelionių organizatorių bei kelionių agentūrų siūlomų sudaryti turizmo paslaugų teikimo sutarčių, galima drąsiai teigti, jog keliones organizuojantys asmenys vengia papildomai į sutartis įtraukti sau nepalankių (didinančių atsakomybės apimtį pagal sutartį) sąlygų. Keliones organizuojantys asmenys, kaip komercinį suinteresuotumą turintis teisinio santykio subjektas, yra suinteresuotas minimaliais sąvęs varžymais, nėra linkęs turistams suteikti papildomų garantijų ar galimybės reikalauti atlikti kokius nors veiksmus, jeigu to nenumato anksčiau minėtos patvirtintos standartinės turizmo paslaugų sąlygos. Analizės metu nustatyta, jog keliones organizuojantys asmenys iš esmės tik perkelia standartines sąlygas į sudaromas sutartis ir atsiriboja nuo papildomų sąlygų į sutartis įtraukimo, kurios būtų labiau palankios turistams, kaip vartotojams, nei pačiam juridiniam asmeniui. Atsižvelgiant į tai, kas paminėta, turistai sudaromų sutarčių pagrindu iš esmės turi galimybę, esant savo teisių pažeidimui, kelti kelionę organizavusio asmens atsakomybės klausimą per „pagrįsto tikėjimosi“ ir „pagrįstų lūkesčių“ teisinę kategoriją. CK 6.754 str. 1 d. įtvirtinta kelionių organizatoriaus pareiga vykdyti sutartį atsižvelgiant į turisto protingus lūkesčius, kurių pagal sutarties ir teikiamų paslaugų pobūdį turistai galėjo turėti, t. y. užtikrinti teikiamų turizmo paslaugų kokybę. Turizmo paslaugų kokybė turi būti vertinama pagal tai, ar suteiktos paslaugos atitinka protingus turistų lūkesčius, ar jie lieka patenkinti kelione¹⁸. Taigi oficialiai valstybės mastu įtvirtintos ir būtinos taikyti standartinės (minimalios) sutarties nuostatos leidžia turistams pagrįstai tikėtis, kad jų poreikiai sudarant paslaugų teikimo sutartis bus bent minimaliai patenkinti, todėl bet koks nukrypimas nuo tokių poreikių nepatenkinimo – laikytinas turisto teisių pažeidimu bei atsakomybės kelionę organizavusio asmens kilimu.

Be to, akcentuotina tai, kad siekiant išvengti dviprasmiško esminių suteiktų paslaugų kokybės elementų traktavimo, sutartyje reikia daugiau vietos skirti konkrečių paslaugų apibūdinimui. Turizmo paslaugų teikimo sutarties punktą dėl papildomų kliento pageidavimų būtina sureikšminti, prilyginti esminėms sutarties sąlygoms ir numatyti atsakomybę už netinkamą jo įvykdymą.

¹⁸ Panevėžio apygardos teismo 2011 m. rugsėjo 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-466-198/2011.

2.4. KELIONIŲ AGENTŪRŲ (KELIONIŲ AGENTŲ) IR KELIONIŲ ORGANIZATORIŲ SANTYKIS SUTARTIES PAGRINDU KYLANČIOS ATSAKOMYBĖS KONTEKSTE

Vertinant atsakomybės pagal turizmo paslaugų teikimo sutarčių kilimą, būtina teisiškai įvertinti ir kelionių organizatorių bei kelionių agentūrų santykį. Kaip jau nagrinėta šio darbo 1.3.2. skirsnyje, kelionių organizatoriai ir kelionių agentūros gana ryškiai skiriasi tiek savo statusu, turimų teisių ir pareigų apimtimi, tiek pačiomis galimybės sudaryti paslaugų teikimo sutartis ir, atitinkamai, jų pagrindu atsakyti. Konstatuotina, kad, kaip minėta anksčiau, kelionių organizatorius turizmo paslaugų teikimo sutartis gali sudaryti tiek pats, tiek netiesiogiai – t.y. per tarpininkus, kurie su savo klientais bendrauja tiesiogiai ir veikia kelionių organizatoriaus vardu. Iš to išplaukia tai, kad kelionių agentūros, veikdamos iš esmės kaip tarpininkės, suranda potencialius klientus kelionių organizatoriui, nors pačios tiesiogiai bendrauja su turistais. Čia būtina įvertinti ir teisiškai atskirti tai, už ką teisiniame santykiyje su klientais (turistais) pagal savo prievoles (ir kokias) atsako kelionių agentūra, o už ką pagrindinis keliones organizuojantis asmuo, kurio vardu veikiama – kelionių organizatorius.

Kaip bus detalizuojama vėlesniame šio darbo skyriuje „*Teismų praktikos analizė*“, kelionių agentūros dėl savo vykdomos veiklos pobūdžio iš esmės atsako tik itin siauroje teisių ir pareigų prieš turistą plotmėje. Tokia situacija susiklostė dėl to, jog, kaip matyti iš įstatyminės kelionių agentūros veiklą apibūdinančios nuostatos¹⁹, kelionių agentūros veikimas pasižymi tik atitinkamų užsakymų priėmimu, tarpininkavimu parduodant paslaugą ir informacijos turistams suteikimu (tokio paties pobūdžio veikla pasižymi ir kelionių agento veikla²⁰).

Būtent tinkamas, tikslus ir visapusiškas informacijos teikimas klientams laikytinas esmine kelionių agentūros ar kelionių agento funkcija. Pabrėžtina, kad nacionalinė Lietuvos teismų praktika nėra gausi šiuo klausimu, tačiau konstatuotina tai, jog kelionių agentūra pagal turizmo paslaugų teikimo sutartį atsako ta apimtimi, kas sudaro jos vykdomos veiklos apimtį. Tokiu atveju konstatuotina, jog kelionių agentūra pateikusi klaidingą informaciją apie neva būsiant suteiktas turizmo paslaugas turistui; neįtraukus į sutartį vienokio ar kitokio svarbaus punkto, turinčio reikšmės teikiamoms turizmo paslaugoms; vykdant paslaugos užsakymą (pvz., užsakant lėktuvo bilietus į poilsio vietos šalį, miestą); atliekant viešbučio rezervaciją ir padarius klaidą ar vykdant savo funkcijas atlikus kokius kitus veiksmus, kurie lėmė žalos kitam asmeniui atsiradimą, už žalos atlyginimą yra atsakinga būtent ji.

Šiuo atveju teigtina, jog kelionių agentūros ar kelionių agento atsakomybės apimtis esti sąlyginai mažesnė dėl to, jog pastaroji/-asis veikia kaip tarpininkas, taigi sutartiniai teisiniai

¹⁹ Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 2 str. 14 p. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 85-4138.

santykiai iš esmės sieja šalis, tarp kurių yra tarpininkaujama – t.y. turistą ir kelionės organizatorių. Šiuo atveju pagal turizmo paslaugų teikimo sutartį atsakomybė pasiskirsto sutarties šalims, kaip tiesiogines teises ir pareigas turinčių asmenų.

Šalia to, kas paminėta, išskirtina ir šio kelionės agentūros ar agento atsakomybės klausimo problematika. Kelionių agentūra ar agentas, veikdami kaip tarpininkai ir būdami tuo subjektu, kuris tiesiogiai teikia informaciją turistams apie būsiant suteiktas turizmo paslaugas, paprastai negali visiškai garantuoti, ar jų turima informacija apie paslaugas, kurias jie patys siūlo, yra teisinga. Natūralu, jog kelionių agentūra ar agentas sudaro bendradarbiavimo sutartis su kelionių organizatoriais, tačiau būtent pastarųjų santykiai su trečiaisiais asmenimis (tiesioginių turizmo paslaugų teikėjais) ne visada žinomi. Esti galimybė tokioms situacijoms, jog kelionių agentūra gali nežinoti, su koku konkrečiu viešbučiu (apgyvendinimo paslaugos teikėju), su kokia transporto kompanija (turistų vežimo paslaugos teikėju) sutartis yra sudaręs kelionių organizatorius, taip pat ar kelionių organizatoriaus pateikta informacija, kuri perduodama per tarpininką turistams, yra visapusiškai tiksli ir atitinkanti egzistuojančią situaciją, būsiant suteiktas turizmo paslaugas. Šiuo atveju egzistuoja informacijos sklaidos problema, koku būdu užtikrinti informacijos teikimą, jog dėl vienokių ar kitokių netikslumų nenukentėtų nei turistai, nei pati kelionių agentūra, dėl nepakankamai tikslios ar per mažai informacijos žinojimo padariusi žalos.

Teigtina, jog šios tarp privačių komercine veikla besiverčiančių subjektų problemos sprendimo būdas turėtų būti valstybinio priežiūros mechanizmo patobulinimas. Konstatuotina, jog šiuo metų nacionalinė teisės aktų bazė (įstatymai ir kiti norminiai teisės aktai) nepakankamai reguliuoja minėtus klausimus. Atitinkamai dėl šios priežasties, teigtina, jog sprendžiant šią problemą, galėtų dalyvauti Valstybinis turizmo departamentas. Kaip žinoma, Valstybinis turizmo departamentas įgyvendina valstybės politiką ūkio ministrui pavestose turizmo, kurortų ir kurortinių teritorijų plėtros srityse ir aptarnauja šios politikos formavimą ir įgyvendinimą, o įstatymų nustatytais atvejais dalyvauja formuojant valstybės politiką²¹.

Šiuo atveju, tarp reglamentuojamų departamento funkcijų, įtrauktina ir konkretesnė informacijos, pateikiamos turizmo paslaugas teikiančių ir turistų gaunamos, kontrolė. Teigtina, jog būtų tikslinga, kad Valstybiniam turizmo departamentui būtų suteikiamos pakankamos galimybės ir priemonės veikti – t.y. kontroliuoti informaciją apie siūlomas turistams turizmo paslaugas, tiek kelionių agentūrų ar kelionių agentų, tiek kelionių organizatorių teikiamą informaciją ir jų galimybes suteikti vienokias ar kitokias turizmo paslaugas. Neabejotinai, jog

²⁰ Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 2 str. 13 p. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 85-4138.

²¹ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. kovo 25 nutarimo Nr. 351 „Dėl valstybinio turizmo departamento prie ŪM nuostatų patvirtinimo ir LR Vyriausybės 2001 m. kovo 21 d. nutarimo Nr. 320 „dėl valstybinio turizmo

toks valstybinio subjekto įsikišimas sukeltų ir tam tikrų neigiamų pasekmių – suvaržytų privačius asmenis, teikiančius turizmo paslaugas, iš dalies kiltų grėsmė santykiniam rinkos iškreipimui šioje srityje, tačiau žvelgiant į turistą, kaip silpnesniosios šalies perspektyvos – tokia iniciatyva būtų logiška ir tikslinga.

Kalbant apie patį informacijos kontrolės mechanizmą, įmanomi įvairūs būdai ir metodai. Vienas iš jų, kelionių organizatoriaus ir tiesiogines turizmo paslaugas teikiančių subjektų bendradarbiavimo sutarčių derinimas su Valstybiniu turizmo departamentu (jų atskleidimas). Tokių būdu, valstybė suteiktų savotišką garantą tiek turistams, kurie žinotų, jog būsiant suteiktos turizmo paslaugos atitinka tą informaciją, kuri jiems yra pateikta (kurią turi ir pats keliones organizuojantis asmuo), o tuo tarpu keliones organizuojantys asmenys būtų suinteresuoti tuo aspektu, jog kilus ginčui dėl atsakomybės kilimo (ar turistui buvo suteikta visa informacija apie kelionės sąlygas) – kaip argumentas savo teisėms ginti būtų galima naudotis tuo, jog visa informacija buvo suteikta tokia, kurią patvirtino ir pats Valstybinis turizmo departamentas, o visi kiti nukrypimai sietini su trečiųjų asmenų kalte, o ne dėl netikslios informacijos pateikimo. Žinoma, toks informacijos kontroliavimas, pastarosios atnaujinimas ir teikimas kilus teisiniams ginčams reikalautų didžiulių resursų, Valstybiniam turizmo departamentui turėtų būti deleguota daugiau galimybių veikti turizmo politikos sferoje ir jo kompetencijos gairės turėtų būti kur kas labiau praplėstos.

2.4.1. Išskirtis kelionių organizatoriaus atsakomybės kilimas.

Galima teigti, jog itin dažnai kelionių organizatorių pateikiamose kelionių kataloguose, skrajutėse, vaizdinėje medžiagoje vitrinose ar kitur vartojama turistus viliojanti frazė, susijusi su apgyvendinimu – „*Ant jūros kranto*“. Taip pat neretai pateikiami vaizdai nuotraukos prie viešbučio esančio paplūdimio, kas eiliam turistui pagrįstai sudaro įspūdį, kad tai jam siūlomos paslaugos sąlyga, kurią kelionės organizatorius vienareikšmiškai užtikrins sudarius turizmo paslaugų teikimo sutartį – užtikrins, kad tai paplūdimys, kuriame turistas galės leisti savo poilsio laiką ir patenkinti savo poreikius vykstant į turistinę kelionę. Bet ar tai visada tiesa? Ar kelionių organizatorius atsako už tai, jog neinformuoja turistą, jog šalia esantis paplūdimys, tarkime, yra nebūtinai to viešbučio paplūdimys, pastarajam priklauso paplūdimys, esantis toliau, galbūt net kitoje kelio (gatvės) pusėje nei viešbutis ir pan. Šiuo atveju kyla saugumo klausimas atsitikus eismo įvykiui (kas už tai atsako ir ar tai yra turizmo paslaugų teikimo sutarties dalykas) ar eilei kitų panašių klausimų, susijusių su tuo – kas už visa tai atsako.

Teigtina, jog vadovaujantis tuo, kas išdėstyta anksčiau, kelionę organizuojantis asmuo atsako už visokeriopą turistą/-ų poreikių patenkinimą ta apimtimi, kiek yra susitarta turizmo

departamento prie ŪM nuostatų ir turizmo tarybos nuostatų patvirtinimo“ pripažinimo netekusiu galios“ 1 str. // Valstybės žinios. 2010, Nr. 125-6399.

paslaugų sutartimi, kokie pagrįsti yra turistų/-ų lūkesčiai sudarius sutartį, kokių paslaugų turistai/-a tikisi ir gali tikėtis. Dėl prieš tai paminėtų priežasčių (klaidingos informacijos, kiek iškreipiančios faktinį turizmo paslaugų įvykdymą, pvz., konkretaus paplūdimio buvimo poilsio vietoje, atstumas iki jo ir kt.), iš esmės sąlyginai kaltas gali būti ne tik pats kelionių organizatorius, siekiantis suklaidinti turistą ar veikiantis aplaidžiai. Teigtina, jog patys viešbučiai gali veikti nepakankamai atidžiai ir rūpestingai, sąmoningai ar nesąmoningai klaidinančiai. Tačiau šiuo atveju kelionių organizatorius yra atsakingas už tai, jog, suteikdamas informaciją turistui, jis privalo konkretizuoti patį viešbutį, tiksliai ne tik jo buvimo vietą (atstumą nuo oro uosto, traukinių stoties, kuriame kurortiniame regione ir pan.), tačiau ir įsitikinti bei nurodyti tikslias viešbučio charakteristikas: adekvatų ir tikslų viešbučio kokybės lygį, poilsio zonas ir galėjimą turistams jomis naudotis (mokant papildomas pinigų sumas ar ne) ir kita.

Kaip bebūtų, bei, atitinkamai, vadovaujantis teismų praktika, nors kelionių organizatorius iš esmės ir atsako (viena iš pagrindinių funkcijų) už išsamios informacijos suteikimą turistams, suteikia galimybę turistams pagrįstai tikėtis vienokių ar kitokių paslaugų (poilsio sąlygų) gavimo - už konkrečiai tiesioginius viešbučių galimus turistų interesams prieštaraujančius veiksmus ar dėl atsiradusios turistams žalos tiesiogiai atsakyti privalo kelionių organizatorius.

Tokia išvada darytina vadovaujantis Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktika, kuria teismas iš esmės formuoja kelionių organizatoriaus – visiškos atsakomybės turistui – praktiką. Teismas ne vienoje byloje išskyrė, kad „*Turistas renkasi konkretų turizmo paslaugų tiekėją, su kuriuo jis ketina sudaryti sutartį, pagal jo dalykines savybes, patirtį toje verslo srityje ir reputaciją, tikėdamasis atitinkamų paslaugų kokybės*“²². Paminėtina, jog vienoje iš LAT nagrinėtų bylų, kuriose teismas vertino atsakomybės pagal turizmo paslaugų sutartį tarp kelionių organizatoriaus, viešbučio ir turistų klausimą, konstatavo, kad turistų ir viešbučio, suteikusių apgyvendinimo paslaugą, nesieja turizmo teisiniai santykiai. Atitinkamai, LAT, formuodamas nacionalinę teismų praktiką, daro išvadą, jog kadangi viešbutis nėra turizmo paslaugų teikimo sutarties šalis - teisinė atsakomybė atlyginti turistų patirtą žalą viešbutyje, dėl „*netinkamai trečiojo asmens suteiktų apgyvendinimo paslaugų tenka kelionės organizatoriui*“²³. Šis aiškinimas (dėl atsakomybės klausimo kilimo) yra suprantamas, kadangi turistams atsiradus žalai viešbutyje (ar gavus kitą paslaugą: vežimo, gido, maitinimo ir pan.) yra netinkamai įvykdyta pati pradinė turizmo paslaugų sutartis toje dalyje, kurią vykdė iš esmės paslaugos teikėjas (šiuo atveju kelionės organizatoriaus) pasitelktas trečiasis asmuo. Tokiu būdu, pagal formuojamą teismų

²² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005.

²³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010.

praktiką, kelionių organizatoriui keliamas reikalavimas atidžiai ir itin rūpestingai pasirinkti viešbutį, į kurį yra nukreipiami tiesioginiai kelionių organizatoriaus klientai.

Tokiu būdu yra teigtina, jog pagal teismų praktiką, kelionių organizatorius atsako ne už tam tikros žalos turistams atsiradimo priežastis, t.y. dėl ko turistai laiku nenuvyko į reikiamą vietą, dėl ko dingo turistų daiktai, kodėl aviakompanija pametė turisto bagažą ir pan., o už pačią kilusią žalą, atitinkamai, - yra atsakingą už jos atlyginimą. Teigtina, kad kelionių organizatorius dėl savo statuso sutartiniuose santykiuose ir galimybių privalo numatyti riziką dėl vienokių ar kitokių galimų paslaugų vykdymo nesklandumų ir apie tai privalo iš anksto įspėti turistus, apibrėžti tai, jog tokios situacijos galimos ir turistas dėl to informuotas bei suvokia šią riziką. Taip pat konstatuotina, jog kelionių organizatorius atsako ne tik už atsiradusią žalą turistams, tačiau pagal turizmo paslaugų sutarties ir teikiamų paslaugų pobūdį (jog turistai paprastai yra svečioje šalyje, kas sukelia nemažai problemų ir nepatogumų) ir už visokeriopos pagalbos asmenims suteikimą. Priešingu atveju, to neužtikrinus, iš anksto apie galimas grėsmes turistų neįspėjus, nesuteikus jiems adekvačios ir būtinos suteikti reikalingos pagalbos – turizmo paslauga laikytina neatitinkanti kokybės reikalavimų, dėl to kelionių organizatorius turizmo paslaugų teikimo sutarties pagrindu yra visiškai atsakingas už turistų padėties atstatymą dėl buvusių padarytų aplaidžių, neatidžių ar net nesąžiningų veiksmų²⁴.

Taigi natūralu, kad turizmo paslaugų teikimas kaip ir daugelio kitų paslaugų teikimas pasižymi tam tikra rizika, jog dėl vienokių ar kitokių priežasčių (objektyvių ar neobjektyvių), kliento poreikiai galimai bus nepatenkinti ar patenkinti tik iš dalies. Tokiu atveju neretai gali kilti įvairiausių ginčų, siekiama savo turimų teisių įgyvendinimo, reikalaujama kompensuoti galimai atsiradusią žalą dėl nepateisintų lūkesčių, kompensuoti žalą dėl buvusių patirtų nepatogumų, dvasinės savijautos ar kitų materialinių bei nematerialinių neigiamų padarinių esant tam tikriems įsipareigojimų pažeidimams. Todėl tam, jog tiek paslaugų teikėjo, tiek paslaugų gavėjo (šiuo atveju kelionės organizatoriaus/kelionių agentūros ir turisto) teisėti interesai būtų apsaugoti, yra apibrėžiamos šalių teisės ir pareigos.

2.4.2. Sutarties pagrindu kylančios atsakomybės užtikrinimo mechanizmas.

Šio mokslinio tiriamojo darbo tikslas – atskleisti būtent turizmo paslaugų teikimo sutarties pagrindu kylančių teisių ir pareigų įgyvendinimo aspektus, kas ir kokia apimtimi yra atsakingas už tinkamą sutartinių santykių vykdymą, užtikrinimą, jog nekiltų teisinių ginčų aiškinantis atsakomybės pagal sutartį apimtį.

Šiame kontekste paminėtina tai, jog, kaip kalbėta anksčiau, kelionių organizatorius ar kaip tarpininkas veikianti kelionių agentūra (kelionių agentas) pagal savo statusą teisiniame

²⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005.

santykiyje su turistais yra laikyti stipresne santykio šalimi. „*Stiprumu*“, šiuo atveju, turimas galvoje teisinis ir ekonominis juridinio asmens pajėgumas „*drąsiau*“ bei užtikrinčiau jaustis sutartiniuose santykiuose, kuomet turizmo paslaugų teikimo sutarčių sudarymas pastarajam yra paprasčiausias komercinės veiklos vykdymas, nors ir kaip kiekvienoje komercinėje šakoje turintis savas rizikas ir grėsmes. Keliones organizuojančio asmens veiklos vykdymas pasižymi tuo, jog už pastarojo suorganizuotą turistinę kelionę (turizmo paslaugų paketo teikimą), keliauti norintys turistai paprastai iš anksto sumoka turizmo paslaugų kainą. Keliones organizuojantis asmuo paprastai paslaugų vykdymui pasitelkia trečiuosius asmenis, todėl tokiu būdu prisiima riziką sutartinius įsipareigojimus vykdyti per tarpininkus. Dėl galimo turisto pareigų nevykdymo, kelionių organizatoriui taip pat gali kilti tam tikrų neigiamų padarinių (sumokėti baudą dėl viešbučio vietos neužėmimo, rezervacijos atšaukimo, autobuso neišvykimo ir pan.). Dėl tos priežasties nors ir būdama sąlyginai stipresne sutartinių santykių šalimi, yra vienareikšmiškai suinteresuotas specialių sąlygų sutartyje numatymu.

Tuo tarpu kita sutarties šalis – fizinis asmuo – siekdamas užtikrinimo, jog jo siekiama įsigyti turizmo paslauga bus suteikta tinkama, laiku ir visa apimtimi, yra suinteresuotas paslaugų teikimo sutarties sudarymu ta prasme, jog turistai būtų apsaugoti dėl laiku neįvykusios kelionės, dėl kelionės metu neužtikrintų tam tikrų poreikių, dėl kurių iš anksto susitarta, dėl to, jei kelionė neįvyko apskritai, kad būtų grąžinta pinigų suma, kuri sumokėta iš anksto. Todėl atsižvelgiant į tai, kas paminėta, konstatuotina tai, jog vienas esminių sutartinių teisinių santykių aspektų sudarant turizmo paslaugų teikimo sutartis – tai teisinių pareigų bei teisių numatymas, kurių pagalba būtų lengviau identifikuojama, kas yra teisiškai atsakingas už vienokius ar kitokius nukrypimus nuo tinkamo sutarties įvykdymo.

Tiek LR Turizmo įstatymas, tiek LR CK neįtvirtina atskirų skyrių, reglamentuojančių išimtinai tik turisto ir kelionę organizuojančio asmens teises ir pareigas. Minėtuose norminiuose teisės aktuose tik atskirose teisės normose įtvirtintos vienokios ar kitokios šalių teisės ir pareigos, kurios turimos ar kurių privalu laikytis teikiant ar siekiant, kad būtų tinkamai suteiktos turizmo paslaugos. Pvz. „*Kelionių organizatorius atsako už kelionių prospektuose, kataloguose ar kitoje turistinę kelionę aprašančioje medžiagoje pateiktą informaciją*“²⁵; tuo tarpu „*Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako, tai jis turi atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo*“²⁶.

Šiame kontekste taip pat paminėtinas kitas kelionės organizatoriaus arba kelionės agentūros atsakomybės (tinkamo pareigų vykdymo) sąlygų užtikrinimas – reikalavimas privalomai apdrausti juridinio asmens civilinę atsakomybę. Kaip numato naujos redakcijos LR

²⁵ Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 6 str. 3 d. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 85-4138.

²⁶ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.750 str. 2 d. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 85-4130.

Turizmo įstatymas, kelionių organizatoriai, siūlantys parduoti organizuotas turistines keliones, privalo turėti galiojantį draudimo įmonės prievolių įvykdymo laidavimo draudimą arba finansų įstaigos laidavimą ar garantiją. Tokių būdu, siekiant iš anksto apsaugoti silpnesnės šalies (turisto) interesus, įstatymų leidėjas numatė grėsmę galimo kelionės organizatoriaus nemokumo ar bankroto atveju. Prievolių įvykdymo užtikrinimas iš esmės skirtas tam, jog esant tam tikroms situacijoms, turistai netaptų apgautas, dar daugiau, dėl paslaugų specifikos – nepatirtų itin didelių tiek dvasinių išgyvenimų, tiek finansinių išlaidų galimai atsidūręs užsienio šalyje, kurioje jo kelionės organizatorius nebeturi galimybės veikti ir turistui atstovauti.

Reikalaujamas privalomas draudimas (garantija) skirtas turistui gražinimui į pradinę jo išvykimo vietą ir už organizuotą turistinę kelionę turistui sumokėtų pinigų sumos, atitinkančios nesuteiktų paslaugų kainą, gražinimą turistui, jei prasidėjus organizuotai turistinei kelionei, paaiškėja, kad kelionių organizatorius negalės toliau vykdyti turizmo paslaugų teikimo sutarties. Taip pat skirta už organizuotą turistinę kelionę turistui sumokėtų pinigų gražinimą turistui, jei dar neprasidėjus organizuotai turistinei kelionei paaiškėja, kad kelionių organizatorius negalės pradėti vykdyti turizmo paslaugų teikimo sutarties²⁷. Konstatuotina, jog tokiu būdu yra siekiama apsaugoti ir apsidrausti nuo tokių atvejų, kuomet turizmo paslaugas teikiantys subjektai aplaidžiai vykdo savo veiklą.

Reikia nepamiršti ir to, jog dažniausiai už turizmo paslaugų teikimą turistai moka iš anksto, todėl keliones organizuojantis asmuo gali laisvai naudoti klientų sumokėtas sumas savo komercinėje veikloje dar net nepradėjus teikti turizmo paslaugos. Natūralu, jog nacionalinio teisės akto nuostata siekta užkirsti kelią juridinių asmenų galimai netinkamam veikimui, kuris privestų įmonę prie nemokumo būsenos ir bankroto, dėl ko siekiama apsaugoti nuo tam tikro galimo piktnaudžiavimo. Tačiau ar toks keliones organizuojančių asmenų išskyrimas iš kitų komercinę veiklą vykdančių asmenų yra pagrįstas?

Čia svarbu paminėti, jog prievolių įvykdymo užtikrinimo suma kelionių organizatoriui pagal LR Turizmo įstatymą reikalaujama ne mažesnė kaip 7 (septyni) procentai kelionių organizatoriaus praėjusių kalendorinių metų metinių įplaukų arba kitais atvejais ne mažesnė kaip 150 tūkstančių litų. Atitinkamai kelionių agentūroms reikalaujama prievolių įvykdymo užtikrinimo suma turi būti ne mažesnė kaip 5 (penki) procentai kelionių agentūros ar kelionių agento praėjusių kalendorinių metų metinių įplaukų arba kitais atvejais ne mažesnė kaip 50 tūkstančių litų²⁸. Šiame kontekste kyla tam tikra abejonė, ar toks prievolių užtikrinimo garantas reikalavimas – atsakomybės aspekto užtvirtinimas - yra būtinas ir nepažeidžia pačių turistines keliones organizuojančių subjektų teisių. Akivaizdu, jog minėtos draudimo (garantijos)

²⁷ Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 8 str. 1 d. 1 p., 2 p. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 85-4138.

²⁸ Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 8 str. 8 d. ir 4 d. 2 p. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 85-4138.

sumos vienareikšmiškai laikytinos didelėmis ir gana didele našta įmonėms, organizuojančioms turizmo paslaugų teikimą.

Konstatuotina, kad esti ir daug daugiau veiklos sričių, kur paslaugų gavėjai didesne ar mažesne apimtimi rizikuoja, jog paslaugas teikiantys juridiniai asmenys gali tapti nemokūs ir sudaryti keblumų atgauti perduotas pinigų sumas. Tačiau nepaisant to, iš daugelio kitų įmonių vykdančių skirtingą komercinę veiklą, tokio pobūdžio prievolių įvykdymo užtikrinimas nėra reikalaujamas. Taigi keltinas retorinis klausimas, ar įstatymų leidėjas ne per daug kišasi į sutartinius asmenų santykius ir siekia sureguliuoti bei taip paveikti rinką, kad kelionių organizatorius būtų varžomas privalomu savo veiklos garantijos suteikimu ar tiesiog yra užtikrinami turistų, kaip vartotojų statusą turinčių asmenų, interesai bei prioritetinės teisės ginti.

Be to, nors naujoje LR Turizmo įstatymo redakcijoje ir nurodytas prievolių įvykdymo užtikrinimo reikalavimas kelionių agentūroms (agentams), ankstesnėje įstatymo redakcijoje tai numatyta nebuvo. Šis faktas tik dar kartą leidžia teigti, jog įstatymų leidėjas siekia sugriežtinti keliones organizuojančių asmenų veiklos kontrolę, tokiu būdu siekiama suteikti dar didesnę apsaugą silpnesnei teisinių santykių šaliai – turistams. Atitinkamai, teigtina, kad ir pačios valstybės teisiniu mechanizmu siekiama, jog turizmo paslaugų teikimo sutartys būtų teikiamos atsakingai bei būtų labiau užtikrinamas jų vykdymas, atsakomybės klausimas, jog nebūtų piktnaudžiaujama savo teisine ir ekonomine padėtimi – keliones organizuojantis asmuo tinkamai vykdytų savo pareigas, o to padaryti nebegalint – turisto teisių pažeidimas nesukeltų esminių neigiamų padarinių.

Natūralu, jog turistines keliones organizuojantys asmenys paprastai kaip užtikrinimo būdą renkasi kiek paprastesnę variantą nei garanto gavimą – draudimą. Kaip minėta anksčiau, draudimo suma tiek kelionių organizatoriams, tiek nuo naujos LR Turizmo įstatymo redakcijos ir kelionių agentūroms, yra gana didelė. Pabrėžtina, jog anksčiau, dar prieš LR Turizmo įstatymo įsigaliojimą, tokio pobūdžio draudimas nebuvo praktikuojamas apskritai. Šiuo metu – atlikus tyrimą – nustatyta, jog vos trys draudimo kompanijos („BTA“ draudimas, „ERGO“ draudimas ir „PZU“ draudimas) Lietuvoje teikia kelionių organizatorių bei kelionių agentūrų draudimo paslaugas – t.y. suteikia garantinį raštą. Dar daugiau, naujų kelionių organizavimu siekiančių verstis asmenų yra reikalaujamas net 100 % depozitas. Tuo tarpu visos kitos stambiausios draudimo kompanijos Lietuvoje, tokios kaip „Lietuvos draudimas“, „Compensa“, „IF“ draudimas, „Seesam“, „Balticum“ draudimas, „Baltic polis“, „Gjensidige“, „Reso“ draudimas, „Industrijos garantas“ – tokio garantinio rašto (draudimo) net nesuteikia. Ši aplinkybė leidžia daryti prielaidą, jog turizmo paslaugų sutarčių pagrindu kylanti atsakomybė yra opus klausimas, svarbus aspektas ne tik sutartis pasirašantiems turistams, tačiau ir draudimo kompanijoms, vertinant ar bankroto ar kitais įstatymo numatytais atvejais turistines keliones

organizuojantys asmenys bus pajėgūs atsiskaityti sudarytų turizmo paslaugų teikimo sutarčių atžvilgiu.

Šiame kontekste taip pat kyla klausimas, o ar galėtų tokio pobūdžio draudimą Lietuvoje veikiantiems kelionių organizatoriams bei kelionių agentūroms suteikti užsienio draudimo kompanija? Teigtina, jog įmanoma tokia situacija, kadangi atsakomybės klausimui vertinti ir taikyti šiuo atveju nėra vertintini iš esmės jurisdikciniai klausimai. Draudimo sutartis visų pirma sudaroma tarp draudiko bei draudėjo ir būtent pastarųjų sudarytos sutarties pagrindu, numatant atitinkamas nuostatas dėl taikytinos teisės galimiems ginčams spręsti, numatytinas mechanizmas, kuomet atsakingas bankrutuojantis asmuo už savo prievoles atsako savo klientams (turizmo paslaugų teikimo sutartis sudariusiems asmenims) sumokėta draudimo suma, draudimo dydžio depozitu ar net hipotetiškai įmanomas variantas – įkeistu turtu. Tačiau pastaruoju atveju galima problematika dėl įkeisto turto įvertinimo, jo paskirstymo, realizavimo bei kitų niuansų, dėl ko ši užtikrinimo priemonė būtų galbūt pernelyg gremėzdiška tokių dinamiškų santykių, kaip turizmo paslaugų teikimas, fone.

Taip pat šiuo klausimu paminėtinas aspektas, jog dažniausiai depozitinio pobūdžio užtikrinimo priemonės nepakanka skoliniams išsipareigojimams padengti. Tokiu atveju kyla alternatyvus būdas, kuomet įmanomas prievolės užtikrinimo mechanizmas kelionių organizatoriams ar kelionių agentūroms – periodinių įmokų mokėjimas. Nuolatinis įmokų mokėjimas leistų bankroto atveju mobiliau ir greičiau atlyginti turistų patirtus nuostolius pastariesiems, o ir keliones organizuojantys asmenys nebūtų taip stipriai kontroliuojami itin didelio garanto dydžiu – draudimo reikalavimu – kaip užtikrinimo priemonės.

3. TEISMŲ PRAKTIKOS ANALIZĖ

Vienas pagrindinių šio mokslinio tiriamojo darbo uždavinių, tai siekis išanalizuoti Lietuvos teismų praktiką, atskleidžiant teismų praktikoje formuojamą atsakomybės pagal turizmo paslaugų teikimo sutartis problematiką, turizmo paslaugų teikimo sutarčių šalių teisių ir pareigų apimtį.

Visų pirma paminėtina, kad atlikus teismų praktikos analizę, konstatuotina, jog nors turizmo paslaugų teikimas bei naudojimas juo tampa vis platesniu ir dažnesniu reiškiniu, teisminių ginčų dėl pastarųjų skaičius santykinai nėra itin didelis. Vertinant šią aplinkybę ir siekiant atskleisti to priežastis, atitinkamai, darytinos kelios prielaidos:

1. Turistai dėl paprastai ilgai trunkančio ir sąlyginai sudėtingo proceso vengia arba neturi įvairaus pobūdžio galimybių ginti savo pažeistas teises teisminiu keliu;

2. Ginčai tarp turistų ir turizmo paslaugas teikiančių subjektų sprendžiami taikiomis priemonėmis, tenkinančiomis visas sutarties šalis;

3. Turistai, kaip silpnesnė sutarties šalis, nėra pakankamai informuoti tam, jog galėtų objektyviai įvertinti pagal turizmo paslaugų teikimo sutartis kylančią šalių teisinę atsakomybę dėl suteikiamų ar netinkamai suteiktų turizmo paslaugų, dėl ko turistai esant sutarties pažeidimui galėtų kreiptis į teismą, suvokiant, jog už tam tikrus klausimus yra atsakingas paslaugas teikiantis asmuo.

4. Turizmo paslaugos teikiamos kokybiškos, apie jas yra pateikiama tiksli informacija dar prieš sutarties sudarymą, jas teikiantys subjektai nevengia atsakomybės ir vykdo visas teisines pareigas, kylančias sutarties pagrindu.

Nepaisant to, Lietuvos Respublikos teismuose nagrinėta eilė civilinių bylų, kuriose nagrinėjamas atsakomybės pagal turizmo paslaugų teikimo sutartis aspektas, vertinama sutarties šalių teisinė atsakomybė egzistuojant vienokiam ar kitokiam sutarties pažeidimui. Atlikta teismų praktikos analizė leidžia teigti, jog dažniausiai pasitaikantys turizmo paslaugų teikimo sutarčių pažeidimai yra kelionių organizatoriaus suteiktų paslaugų nekokybiškumas, klaidinantis, nepakankamas arba netikslus informacijos apie turizmo paslaugas pateikimas, netinkamas sutarties sąlygų vykdymas ir kt.

Atitinkamai, aptartini dažniausiai pasitaikantys sutarčių pažeidimai bei atsakomybės klausimai civilinėse bylose, juos išskiriant į atskirus poskyrius.

3.1. ATSAKOMYBĖ DĖL KLAIDINANČIOS, NEPAKANKAMOS AR NETIKSLIOS INFORMACIJOS SUTEIKIMO

Visų pirma paminėtina, kad pareiga atskleisti informaciją, turinčią esminę reikšmę sutarčiai sudaryti, yra viena esminių pareigų sudarant sutartį (CK 6.163 straipsnio 4 dalis), paslaugų teikėjo pareiga suteikti informaciją klientui įtvirtinta CK 6.719 straipsnyje. Būtent CK 6.719 straipsnio 1 dalyje išvardytos informacijos sąrašas (informacija, susijusi su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis, paslaugų kaina, paslaugų tekimo terminais, galimomis pasekmėmis) nėra baigtinis. Pagal sisteminių CK nuostatų vertinimą, darytina išvada, jog informacijos, teikiamos sudarant sutartį, apimčiai taikytinas ikisutartinių santykių sąžiningumo principas (CK 6.163 straipsnio 4 dalis). Tuo tarpu Turizmo paslaugų teikimo atveju, atsižvelgiant į 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyvoje 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų įtvirtintą turistų (vartotojų) teisių apsaugos prioriteto principą, t.y. pareiga suteikti informaciją reglamentuojama, konkrečiai nustatant, kokius duomenis apie paslaugas turi suteikti kelionės organizatoriai. Būtent CK 6.748 straipsnio 2

dalyje įtvirtinta kelionės organizatoriaus pareiga suteikti turistui įstatymų nustatytos formos ir turinio išsamią informaciją prieš turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymą.

Šiuo atveju paminėtina Panevėžio apygardos teisme nagrinėta byla, kurioje ginčas taip pat kilo tarp turisto ir kelionių organizatoriaus. Vertinant už netinkamą sutarties įvykdymą atsakingus asmenis, pirmos instancijos teismas byloje nustatė, kad kelionių organizatorius (atsakovas) įsipareigojo suteikti turistui (ieškovui) sutartyje numatytas paslaugas: kelionę lėktuvu į abi puses, apgyvendinimą 9 nakvynėms 5-* kategorijos viešbutyje „*Dreams Beach*“, maitinimą, kelionės organizatoriaus paslaugas bei atvežimą, o ieškovas įsipareigojo už turistinę kelionę sumokėti sutarties kainą. Tačiau dėl netinkamai suteiktos informacijos, turistas patyrė nusivylimą, jam nebuvo užtikrintos turizmo paslaugos, kurias jis tikėjosi gauti, dėl ko buvo patirti tiek tiesioginiai nuostoliai, tiek neturtinė žala. Atitinkamai paminėtina nuostata, kuria vadovaujamosi teismų praktikoje nagrinėjant ginčus kylančius iš turizmo paslaugų teikimo sutarčių, jog pagal LR CK 6.748 str., LR turizmo įstatymo 6 str. 2 d., 1990-06-13 Tarybos direktyvos „*Dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų*“ Nr.90/314/EEB 3 str. kelionių organizatorius privalo turistams suteikti išsamią, neklaidinančią informaciją apie apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas priimančiosios valstybės taisykles), taip pat kitą minėtose normose nurodytą informaciją, kad turistai galėtų susidaryti nuomonę ir padaryti tinkamą pasirinkimą²⁹. Tai privalo būti užtikrinta, kadangi turistai tik pagal gaunamą informaciją renkasi konkretų turizmo paslaugų tiekėją, su kuriuo jis ketina sudaryti sutartį, pagal jo dalykines savybes, patirtį toje verslo srityje, dalykinę reputaciją, ir turi pagrindą tikėtis, kad įsigys tinkamos kokybės paslaugas, atitinkančias pateiktą informaciją apie jas (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 str. 1 d. 1-3 p.).

Be to, paminėtoje civilinėje byloje apeliacinės instancijos teismas pasisakė, jog pagal sudarytą turizmo paslaugų teikimo sutartį „*kelionės organizatorius įsipareigoja pateikti turistui tikslią ir neklaidinančią informaciją apie kelionės maršrutą ir jo pakeitimus arba kelionėje teikiamas paslaugas, numatytas kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje arba pakeistoje programoje*“. Teisėjų kolegijos nuomone, pirmosios instancijos teismas teisėtai ir pagrįstai konstatavo, kad turistai pagrįstai ir protingai tikėjosi, kad jo pasirinktas apsigyventi viešbutis bus prie pat jūros ir jis atitiks penkių žvaigždučių viešbučio kategoriją, kas užtikrinta nebuvo³⁰.

Taip pat paminėtina, jog pagal teismų praktiką, nagrinėjant atsakomybės klausimą dėl informacijos pateikimo tiek iš kelionės organizatoriaus pusės, tiek iš paties turisto pusės – t.y. informacijos dėl esamų nusiskundimų, nepatogumų ar pan. – darytina išvada, jog pats turistai

²⁹ Klaipėdos apygardos teismo 2010 m. spalio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-900-125/2010.

³⁰ Panevėžio apygardos teismo 2011 m. kovo 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-158-544/2011.

privalo taip pat pateikti tikslią ir išsamią informaciją kelionių organizatoriui, kuomet yra netinkamai vykdoma sudaryta sutartis. Jeigu, turisto manymu, kelionių organizatorius neužtikrina tam tikrų sutartyje numatytų sąlygų tinkamo vykdymo, apie tai turistai privalo skubiai ir tiksliai informuoti patį kelionių organizatorių, kad pastarasis turėtų galimybę tinkamai reaguoti, tam, jog turistai nepatirtų papildomų nepatogumų ar nuostolių. Atitinkamai, informacijos, trukdančios kelionių organizatoriui vykdyti savo sutartinius įsipareigojimus, nepateikimas, dėl ko turistai patiria tam tikrų nuostolių ar neturtinę žalą, gali lemti tai, jog patirta vienokia ar kitokia žala nebus padengta kelionių organizatoriaus³¹.

Vilniaus apygardos teisme taip pat nagrinėta byla, kurioje kilo ginčas dėl to, jog ieškovas (turistas) buvo informuotas, kad jam (turisto konkrečiu pageidavimu) buvo užsakyti dviejų kambarių apartamentai turistinės kelionės metu. Tačiau nuvykus į vietą, užsakytas kambarys visiškai neatitiko turistų poreikių, kambarys skyrėsi nuo to, koks kambarys iš tiesų buvo užsakytas. Dar daugiau, viešbučio direktorius nepatenkintiems turistams paaiškino, jog tokių kambarių viešbutyje išvis nėra, nors kelionių organizatorius įsipareigojo turistus apgyvendinti būtent tokiam kambariui. Atitinkamai, kadangi buvo pageidaujama didesnio kambario, turistams buvo pasiūlytas didesnis Liukso klasės kambarys. Teismas pažymėjo, jog ieškovas į bylą pateikė fotonuotraukas kambario, kuris pagal sutartį jam buvo pasiūlytas ir kambario, kuris buvo pasiūlytas už papildomą mokestį (atitinkantis turistų poreikius), iš kurių matyti, kad kambarių plotai akivaizdžiai skiriasi, kambari, kuris buvo pasiūlytas už papildomą mokestį, sudaro dvi atskiros patalpos. Teismas nustatė, kad savo pageidavimą, jog nori gauti numerį su dviem gyvenamosiomis patalpomis, ieškovas pareiškė ir kelionės organizatoriaus atstovei. Rinkdamasis viešbutį ir kambario tipą ieškovas vadovavosi informacija, pateikta kelionių organizatoriaus kelionių kataloge.

Kaip minėta, teismas nustatė, kad viešbutyje, kuriame buvo turizmo paslaugų teikimo sutartimi užsakytas apgyvendinimas, šeimyninių numerių, kuriuos sudarytų du gretimi kambariai, iš viso nėra. Tokiais veiksmais kelionių organizatorius pažeidė LR CK 6.748 str. 1 d. nuostatą, įpareigojančią kelionės organizatorių teikti neklaidinančią informaciją. Atsakovas, kaip kelionės organizatorius, buvo atsakingas už sutartinių įsipareigojimų neįvykdymą ir už tai, kad ieškovas patyrė turtinę žalą. Pagal LR CK 6.754 str. 2 d. jeigu sutartis nėra vykdoma atsižvelgiant į turisto protingus lūkesčius, kelionės organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius. Teismas, sprenddamas neturtinės žalos atlyginimo klausimą, vadovavosi bendrąsias žalos atlyginimo sąlygas nustatančiomis teisės normomis, taip pat atsižvelgė į specifinius tik šios kategorijos byloms būdingus kriterijus.

³¹ Kauno apygardos teismo 2010 m. kovo 31 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-595-254/2010.

Dėl netinkamo turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymo įstatymas atlygintinos neturtinės žalos dydį riboja maksimalia suma, negalinčia viršyti trigubos kelionės kainos (LR CK 6.754 str. 5 d.). Teismas įvertino visas bylos aplinkybes apie ieškovo šeimos patirtus nepatogumus, derinant su viešbučio administracija dėl tinkamo jų apgyvendinimo, laiką, sugaištą pretenzijos rašymui ir apribotą galimybę per tą laiką ilsėtis, atsižvelgdamas į ieškovo sumokėtą kelionės kainą padarė išvadą, kad ieškovo reikalaujama atlyginti neturtinė ženkliai mažesnė žala nebuvo akivaizdžiai per didelė, todėl ieškinį dėl neturtinės žalos atlyginimo tenkino visiškai.

Apeliacinės instancijos teismas padarė išvadą, kad atsakovo pateikta informacija pagrįstai ir protingai leido ieškovui tikėtis, kad jam užsakius šeimyninį kambarį, jam bus suteiktas viešbučio numeris su dviem kambariais, kuris pagal plotą bus 1,5 karto arba daugiau didesnis už standartinį numerį, tarp kambarių gali būti durys arba vietoj jų gali būti didelė ertmė. Pagal LR CK 6.748 str., LR turizmo įstatymo 6 str. 2 d., 1990-06-13 Tarybos direktyvos „*Dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų*“ Nr.90/314/EEB 3 str. atsakovas privalėjo ieškovui suteikti išsamią, neklaidinančią informaciją apie apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas priimančiosios valstybės taisykles), taip pat kitą minėtose normose nurodytą informaciją, kad ieškovas galėtų susidaryti nuomonę ir padaryti tinkamą pasirinkimą³².

Atitinkamai, kadangi turistai buvo suklaidinti pateikta informacija, pagal LR CK 6.754 str. 2 d. atsakovas privalo atlyginti ieškovo patirtus nuostolius. Kadangi turizmo paslauga apima ir viešbučio paslaugų teikimą (LR CK 6.747 str.), todėl atsakovas atsako tiek už savo, tiek už asmenų, kurių pagalba naudojasi teikdamas ieškovui turizmo paslaugas, netinkamą sutarties vykdymą ir privalo atlyginti ieškovo patirtą žalą (LR CK 6.754 str. 3 d.). Atsakovas pateikė ieškovui klaidinančią informaciją, neatitinkančią LR CK 6.748 str. 1-2 d. reikalavimų, dėl ko nebuvo įvykdyti ieškovo protingi lūkesčiai. Ieškovas, siekdamas gauti jo pagrįstus ir protingus lūkesčius atitinkančią paslaugą, privalėjo primokėti papildomą sumą pinigų, kas sudaro jo nuostolius, patirtus dėl atsakovo kaltės (LR CK 6.754 str. 2 d.).

Pabrėžtina, kad pagal LR CK 6.754 str. 5 d. jeigu dėl netinkamo sutarties vykdymo, už kurį atsako kelionės organizatorius, turistų pagrįsti ir protingi lūkesčiai neišsipildo ir dėl to turistai lieka kelione nepatenkinti, jie turi teisę reikalauti atlyginti ir neturtinę žalą, kas tokiais atvejais, pagal teismų praktiką, yra priteisiama iš atsakingo kelionių organizatoriaus dėl klaidinančios ar netikslios informacijos pateikimo.

Šiame kontekste taip pat paminėtina, jog LAT formuodamas nacionalinę teismų praktiką yra pažymėjęs, jog pareiga suteikti informaciją reglamentuojama, konkrečiai nustatant,

³² Vilniaus apygardos teismo 2009 m. gruodžio 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-1061-611/2009.

kokius duomenis apie paslaugas turi suteikti kelionės organizatorius: CK 6.748 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta kelionės organizatoriaus pareiga suteikti turistui įstatymų nustatytos formos ir turinio išsamią informaciją prieš turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymą. LAT ne kartą yra pasisakęs, kad informacijos išsamumas turi būti vertinamas individualiai, atsižvelgiant į turistą keliavimo patirtį, jo pageidavimus ir kitas individualias savybes (pvz., ar turistas keliauja pirmą kartą, kokie jo reikalavimai dėl apgyvendinimo, maitinimo, viešbučio aplinkos), ir negali būti tapatinamas vien su privalomos, imperatyviai įstatyme nustatytos informacijos pateikimu³³.

Privalomos suteikti informacijos turinys detalizuojamas ir Turizmo įstatymo 6 straipsnio 2 ir 4 dalyse, nustatant, kad kai prieš turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymą kelionės organizatorius ir (ar) kelionių agentūra privalo įteikti turistui rašytinį dokumentą, kuriame būtų išsami informacija apie apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas priimančiosios valstybės taisykles).

Atsižvelgiant į tai, kas paminėta, konstatuotina, jog tinkamas informacijos atskleidimas, jos pateikimas taip, kad nebūtų klaidinama kita šalis yra itin svarbi sutartiniuose santykiuose sudarant paslaugos tiekimo sutartis ir už netinkamą informacijos pateikimą atsako tai padaręs asmuo. Taigi dėl turizmo paslaugų teikimo sutarčių specifikos, tai paprastai yra kelionių organizatorius, kuris siūlo turizmo paslaugas iš turimų katalogų, kurių tikslumą ir patikimumą kelionių organizatorius pats privalo užtikrinti ir atsakyti už bet kokius neatitikimus.

3.2. ATSAKOMYBĖ DĖL NETINKAMŲ TURIZMO PASLAUGŲ SUTEIKIMO

3.2.1. Dėl netinkamos kokybės paslaugų.

Dažna situacija, kuomet po įvykusios turistinės kelionės, į teismą kreipiasi turistai dėl kelionių organizatoriaus nekokybiškų paslaugų suteikimo. Pagrindinis šių ginčų niuansas tas, jog turistams suteiktos netinkamos paslaugos, lyginant jas su tomis, už kurių suteikimą buvo atsakingas turizmo paslaugas organizavęs-teikęs kelionių organizatorius. Būtent dėl buvusių nekokybiškų turizmo paslaugų suteikimo (transporto, apgyvendinimo, maitinimo ar kt.) turistai teismuose apeliuoja į tai, jog patiriama ne tik neturtinė žala, tačiau neišvengiamai patiriami ir finansiniai nuostoliai, kuomet dėl netinkamų paslaugų siekta išvengti atsiradusių iš anksto nenumatytų nepatogumų.

Šiuo atveju paminėtina Vilniaus apygardos teismo 2010 m. lapkričio 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-919-623/2010, kurioje nagrinėtas klausimas būtent dėl kelionių organizatoriaus (atsakovo) atsakomybės dėl buvusių suteiktų nekokybiškų turizmo paslaugų

³³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010.

turistams (ieškovams). Pastarųjų teigimu, kelionę lydėjo nuolatiniai nesklandumai ir nepatogumai (buvo konfiskuotas autobusas, kitame autobuse buvo mažiau vietų nei keleivių ir dėl to kilo konfliktai susėdant, autobuse neveikė šildymo ir kondicionavimo sistema, sugedo ir antras autobusas, kelionė neplanuotai pratęsta dar vienai dienai, nebuvo aplankyta dalis programoje numatytų objektų, dėl kurių visi išgyveno, patyrė stresą, todėl prašė neturtinės žalos iš kelionių organizatoriaus atlyginimo. Pirmos instancijos teismas minėtas aplinkybes įvertino taip, jog nustatyta, kad kelionių organizatorius vienareikšmiškai buvo atsakingas už tokių paslaugų suteikimą ir, atitinkamai, buvusios suteiktos apgyvendinimo ir vežimo paslaugos pirmos instancijos teismo buvo įvertintos kaip nekokybiškos.

Be to, konstatuotina, jog kelionių organizatorius yra atsakingas ne tik už savo tiesioginius veiksmus, tačiau ir užsakymo vykdytoją (t.y. trečiąjį asmenį), kuris atsakovo nurodymu privalo atlikti vienokius ar kitokius veiksmus. Minėtoje civilinėje byloje, tai jog tiesiogiai nekokybiškos transporto paslaugos buvo suteiktos trečiojo asmens (dėl jo kaltės areštuotas autobusas ir turistai buvo priversti keisti kelionės planus taip patiriant ypatingus nepatogumus), už tai vis tiek atsako pats kelionių organizatorius, ir visų situacijos klausimų ir priežasčių nežinojimas - nėra laikytinas nenugalima jėga.

Darytina išvada, jog kelionės organizatorius kaip verslininkas privalo užtikrinti jo teikiamų paslaugų kokybę bei prisiimti ne tik neigiamų savo veiklos padarinių riziką, bet ir rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis įsipareigojimams vykdyti. CK 6.256 str. 4 d. nustatyta, kad verslininko (CK 2.4 str. 2 d.) sutartinė atsakomybė atsiranda be kaltės. Verslas yra veikimas savo rizika, todėl verslininkas turi prisiimti neigiamų savo veikos padarinių riziką (rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis įsipareigojimams įvykdyti, turėti galimybių kontroliuoti jų veiklą ir panašiai). Paslaugų teikėjas, teikdamas paslaugas, visada gali pasitelkti trečiuosius asmenis, jeigu to nedraudžia sutartis, tačiau ir šiuo atveju už tinkamą sutarties įvykdymą klientui atsako paslaugų teikėjas (CK 6.717 str. 3 d.) – šiuo atveju kelionių organizatorius. Atitinkamai įvertinus bylos aplinkybes – iš kelionės organizatoriaus priteistini ne tik patirti nuostoliai, bet ir turistų patirta neturtinė žala.

Paminėtina, kad iš esmės nekokybiškų turizmo paslaugų buvimas turistinės kelionės metu yra glaudžiai susijęs su netinkamu sutarties vykdymu. Už netinkamą sutartinės prievolės įvykdymą taikoma teisinė atsakomybė. Todėl jeigu dėl netinkamo sutarties vykdymo, už kurį atsako kelionės organizatorius, turisto pagrįsti ir protingi lūkesčiai neišsipildo (suteiktos nekokybiškos paslaugos), jis turi teisę reikalauti atlyginti neturtinę žalą³⁴.

Teismai savo priimtuose sprendimuose (nutartyse) pasisako ne tik dėl transporto paslaugų nekokybiškumo, kas iš esmės nagrinėta prieš tai pateiktoje situacijoje, tačiau didžioji

dalį ginčų kyla dėl nekokybiškų apgyvendinimo paslaugų viešbučiuose. Kaip buvo nagrinėjamas ginčas Kauno apygardos teisme, turistų (ieškovų) teigimu kelionių organizatorius (atsakovas) iš savo faktiškai prisiimtų įsipareigojimų tinkamai įvykdė tik turistų pervežimo organizavimą, tačiau apgyvendinimo, maitinimo bei pramogų sąlygos neatitiko ieškovo kataloge nurodomos informacijos. Ieškovai buvo apgyvendinti netvarkinguose kambariuose, kuriuose neveikė kondicionierius, patalynė buvo nešvari. Pakeisti kambariai buvo dar prastesnės būklės. Trečiąją atostogų dieną ieškovai buvo perkelti į kitą viešbutį, tačiau jiems teko primokėti 800 JAV dolerių sumą. Atitinkamai tiek pirmos, tiek apeliacinės instancijos teismai konstatavo, kad ieškovams buvo suteikta nekokybiška apgyvendinimo paslauga (kas pasireiškė tuo, jog kambaryje vonia leido vandenį, rankšluosčiai buvo purvini ir suplėšyti, dėl netvarkingos spintos pakabos laikiklio nebuvo galima pasikabinti drabužių, turistų kambaryje neveikė kondicionieriaus pultelis) ir ieškovų pagrįsti ir protingi lūkesčiai neišsipildė, o atsakovas, kaip kelionių organizatorius, netinkamai vykdė sutartimis prisiimtą prievolę. Teismas sprendė, jog atsakovas, t.y. kelionių organizatorius yra atsakingas dėl nekokybiškų apgyvendinimo paslaugų suteikimo ir turi kompensuoti ieškovams jų sumokėtą 800 JAV dolerių arba pinigų skirtumą už perkėlimą į kitą viešbutį bei ieškovui papildomai sumokėti už telefoninius pokalbius pagal pateiktą skambučių ataskaitą, pripažinus, jog perkėlimas buvo būtinas, o tarptautiniai telefoniniai pokalbiai buvo vykdomi bandant pašalinti kelionėje iškilusius nesklandumus, kurių atsakingas kelionių organizatorius iš esmės operatyviai ir tinkamai nepašalino³⁵.

Paminėtina dar vienas panašus teisminis ginčas, pasiekęs apeliacinę instanciją, kuomet teismai konstatavo, jog kelionių organizatoriui yra keliami didesni atidumo ir rūpestingumo reikalavimai ir būtinybė pateikti tinkamą informaciją, kuri nebūtų klaidinanti ir nebūtų apribota silpnesniosios šalies (turistų) galimybė rinktis paslaugas pagal individualius poreikius. Minėtoje byloje būtent dėl tokių kelionių organizatoriaus (atsakovo) veiksmų, suteiktos paslaugos turistams buvo nekokybiškos ir neatitiko turistų (ieškovų) protingų lūkesčių. Dėl patirtos ir neturtinės žalos (sutrikdyto poilsio, jo faktiškai nevykimo sprendžiant įvairias nenumatytas problemas, patirta nepatogumų, emocinio nestabilumo, įtampos) atsako kaltas dėl to kelionių organizatorius. Teismas konstatavo, kad atsakovas, organizuodamas kelionę, nebuvo pakankamai atidus ir rūpestingas, pateikė dalį klaidinančios informacijos, dėl to buvo apribota ieškovų galimybė rinktis paslaugas pagal savo poreikius, ir ne visos paslaugos buvo kokybiškos. CK 6.754 straipsnio 5 dalis nustato, kad jeigu dėl netinkamo sutarties vykdymo, už kurį atsako kelionės organizatorius, turistų pagrįsti lūkesčiai neišsipildo ir dėl to turistai lieka kelionėje

³⁴ Panevėžio apygardos teismo 2011 m. kovo 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-158-544/2011.

³⁵ Kauno apygardos teismo 2010 m. kovo 31 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-595-254/2010.

nepatenkintas, jis turi teisę reikalauti atlyginti ir neturtinę žalą. Atitinkamai, apeliacinės instancijos teismas priteisė neturtinę žalą iš atsakovo.

Nepaisant to paminėtina, jog turistui yra būtina įrodyti paslaugos nekokybiškumą ir netinkamumą, tam, kad kelionių organizatoriui kiltų civilinė atsakomybė. Šioje byloje teismas be kita ko konstatavo, kad „Viešbučio administracija, atsakydama į ieškovų pretenziją, nurodė, kad yra laikomasi maisto kokybės reikalavimų, maitinimo tipas – „švediškas stalas“ nustatytomis valandomis. Iš byloje esančių nuotraukų matyti, kad viešbutyje pateikiamo maisto asortimentas yra įvairus. Dėl šios priežasties ieškovų argumentai dėl netinkamai teikiamos maisto paslaugos vertintini kaip subjektyvūs ir neįrodyti, nes iš kitų byloje esančių duomenų nustatyta, kad maistas buvo įvairus ir kokybiškas³⁶“. Taigi atsižvelgiant į tai, kas paminėta, konstatuotina, jog būtinybė įrodyti buvusių suteiktų nekokybiškų paslaugų buvimą yra tai pripažinti siekiančiai sutarties šaliai. Tik įrodžius šiuos faktus, atsakingas dėl to kelionių organizatorius privalės atlyginti dėl to atsiradusią žalą, kaip dėl netinkamo turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymą.

Apibendrinant tai, kas sutartiniuose santykiuose yra atsakingas dėl nekokybiškų turizmo paslaugų suteikimo paminėtina ir LAT 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010. Taigi pagal LAT formuojamą teismų praktiką, Kelionės organizatorius kaip verslininkas privalo užtikrinti jo teikiamų paslaugų kokybę ir informacijos apie jas teisingumą, prisiimti ne tik neigiamų savo veiklos padarinių riziką, bet ir rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis išipareigojimams vykdyti, turėti galimybių kontroliuoti jų veiklą ir pan. (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje B. Š. ir kt. v. UAB „TEZ TOUR“, bylos Nr. 3K-3-386/2008). Vadovaujamosi CK 6.754 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta kelionių organizatoriaus pareiga vykdyti sutartį atsižvelgiant į turisto protingus lūkesčius, kurių pagal sutarties ir teikiamų paslaugų pobūdį turistai galėjo turėti, t. y. užtikrinti teikiamų turizmo paslaugų kokybę.

3.2.2. Dėl netinkamo ar tik dalies paslaugų suteikimo.

Kaip minėta prieš tai, siekiant įvertinti atsakomybės pagal turizmo paslaugų sutartis apimtį, svarbiais rodikliais yra laikytini nepakankamas ar klaidinančios informacijos suteikimas, nekokybiškų turizmo paslaugų suteikimas. Tačiau ne ką mažiau svarbus kriterijus vertinant šalių atsakomybę pagal turizmo paslaugų teikimo sutartis, tai ne tik netinkamas turizmo paslaugų suteikimas, tačiau ir suteikimas tik dalies paslaugų.

Analizuojant šią aplinkybę sutartiniuose santykiuose, visų pirma tikslinga paminėti LAT vertinimus. Teismas yra pasisakęs šiuo (netinkamo turizmo paslaugų vykdymo) klausimu byloje, kurioje sudarius turizmo paslaugų teikimo sutartį atsakovas išipareigojo turistams

³⁶ Klaipėdos apygardos teismo 2009 m. lapkričio 25 d. nuartis civilinėje byloje Nr. 2A-841-253/2009.

(ieškovams) organizuoti turistinę kelionę lėktuvu, apgyvendinti penkių žvaigždučių viešbutyje iš anksto rezervuotuose ir sutartyse nurodytuose kambariuose, suteikiant galimybę naudotis visomis viešbučio paslaugomis, nurodytomis atsakovo išleisto ir ieškovams pateikto kelionių katalogo, bei teikti kitas sutartyse nurodytas ar iš sutarčių kylančias paslaugas. Nepaisant sutartinių įsipareigojimų, atsakovas neįvykdė įsipareigojimų, nes, ieškovams atvykus į viešbutį, rezervuotų kambarių nebuvo, laisvų kambarių teko laukti apie keturias valandas, suteikti kambariai neatitiko sutartyje aptartų sąlygų ir ieškovų lūkesčių; viešbutis neatitiko ne tik penkių žvaigždučių viešbučiams, bet ir kitokiam gyvenamajam būstui keliamų higienos ir sanitarinių reikalavimų. Nebuvo vykdomos atsakovo pateiktame kataloge nurodytos kambarių valymo, patalynės suteikimo ir keitimo paslaugos. Vaikų žaidimų aikštelė, treniruoklių salė neatitiko saugumui ir sveikatai keliamų reikalavimų. Kataloge nurodyti pirtis, du atviri baseinai dirbo ribotą laiką, o penkių barų ir pramoginių renginių juose nebuvo, zoologijos sodas buvo skurdus. Nebuvo tinkamai vykdoma maitinimo paslauga – viešbučio restoranas ir jo teritorija buvo nešvari, maistas nekokybiškas, jo trūko, nebuvo specialaus meniu vaikams. Viešbučio teritorija buvo nesutvarkyta, vaizdas iš kambarių buvo ne į jūrą, o į sąvartyną. Ieškovai dėl netinkamo maitinimo patyrė fizinį skausmą, negalavimus, teko vartoti medikamentus. Dėl restorano ir viešbučio personalo užgauliojimų, nemandagaus elgesio, nekokybiško maisto, nuolatinės rizikos vaikams susižeisti ieškovai patyrė emocinių nepatogumų, jų teigimu, jiems buvo nemalonu leisti likusį atostogų laiką viešbutyje ir restorane.

Atitinkamai dėl tokių nusiskundimų, teismas padarė išvadą, kad atsakovas, kaip kelionių organizatorius, netinkamai įvykdė sutartis, nes suteikė netinkamas apgyvendinimo, maitinimo ir kitas paslaugas. Teismas, įvertinęs tai, kad turistinė kelionė buvo turizmo paslaugų rinkinys, atsakovas netinkamai įvykdė sutartis, o jis buvo verslininkas, kuriam atsakomybė atsiranda be kaltės, atsakovas neįrodė buvus nenugalimą jėgą ar kitų aplinkybių, kurios būtų buvusios pagrindas netaikyti šiam civilinės atsakomybės, padarė išvadą, kad dėl atsakovo kaltės neišsipildė pagrįsti ir protingi ieškovų lūkesčiai, todėl priteisė jiems dviejų kelionės kainų dydžio neturtinės žalos atlyginimą. Aplinkybės, kurios būti vertinamos kaip netinkamas sutarties vykdymas taip pat gali būti багаžo netekimas kelionės metu dėl ko turistų poilsis sutrikdytas ar faktiškai neįvyksta, turistų patirtas didelis emocinis sukrėtimas, stresas, būtinybė praleisti daug laiko perkant pačius būtinausius daiktus, kas sukelia daug naujų rūpesčių ypač jeigu nežinoma, kur ieškoti reikiamų parduotuvių, nemokama kalbos ir kt.³⁷

Svarbu atkreipti dėmesį, kad anksčiau minėtoje byloje teismas atmetė ieškovų reikalavimus priteisti turtinę žalą; motyvavo, kad ieškovų nurodyta įsigytų kelionių kaina

³⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2004 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-524/2004.

negalėjo būti sutapatinta su jų turėta turtine žala, nes dalis paslaugų pagal sudarytas sutartis jiems buvo suteikta; be to, ieškovai nepateikė jokių turtinę žalą patvirtinusių įrodymų³⁸.

Pagal tai, kas paminėta, darytina išvada, jog kelionių organizatorius vienareikšmiškai yra atsakingas už netinkamą paslaugų vykdymą. Tačiau svarbu tai, jog pats faktas, kad kelionėje buvo nekokybiškai vykdomų turizmo paslaugų, savaime nereiškia, jog netinkamai buvo vykdomos visos paslaugos – t.y. turizmo paslaugų paketas. Suteikus vienas paslaugas nepakankamai kokybiškai, kaip buvo protingai ir objektyviai tikimasi, kitos turizmo paslaugos gali būti suteikiamos kokybiškos arba neįrodytas jų nekokybiškumas, kas yra svarbu vertinant kelionių organizatoriaus atsakomybę ir pareigą atlyginti dėl sutarties pažeidimo turistams atsiradusią turtinę žalą.

Teismai nagrinėdami bylas pagal ginčus dėl turizmo paslaugų teikimo sutarčių laikosi pozicijos, kad kelionių organizatorius yra atsakingas ir privalo atsakyti dėl turistų patirtų nepatogumų, jeigu kelionių organizatorius netinkamai, nekokybiškai vykdė pagal sutartį prisiimtus įsipareigojimus, dėl to neišpildė protingų turistų lūkesčių dėl turistinės kelionės. Pvz., netinkamai suteikė vežimo paslaugas, apgyvendinimo ir maitinimo paslaugas, teikė netinkamos kokybės gido ir kelionės vadovo paslaugas, taip padarant neturtinės ir turtinės žalos.

Būtent vienoje iš analizuotų bylų, apeliacinės instancijos teismo teisėjų kolegijos vertinimu, kelionių organizatorius, teikdamas turistams turizmo paslaugas pagal tarp šalių sudarytą sutartį taip, kaip paminėta aukščiau, netinkamai vykdė sutartinius įsipareigojimus, kas sąlygojo ieškovų nepasitenkinimą kelione ir suorganizuotos kelionės neatitikimą jų teisėtiems ir protingiems lūkesčiams³⁹.

Atitinkamai paminėtina, jog ir pagal CK 6.754 straipsnio 5 dalį, įtvirtinta galimybė turistui reikalauti neturtinės žalos atlyginimo, jeigu kelionės organizatorius netinkamai vykdo sutartį ir turisto pagrįsti ir protingi lūkesčiai neišsipildo ir dėl to turistas lieka kelione nepatenkintas. Taigi sprendžiant dėl neturtinės žalos atlyginimo, turi būti atsižvelgiama ne tik į bendrąsias neturtinę žalą reglamentuojančias teisės normas, bet ir į specialiąsias. Kadangi nagrinėjamu atveju neturtinė žala tiesiogiai susijusi su pagrįstų ir protingų turisto lūkesčių neišsipildymu bei turisto nepasitenkinimu kelione, o jei šios aplinkybės įrodytos, nėra pagrindo laikyti, kad ieškovai neįrodinėjo jiems padarytos neturtinės žalos ir pastaroji taip pat priteistina iš atsakingo kelionių organizatoriaus.

Taip pat itin svarbus aspektas, kuomet sutartiniuose santykiuose yra susiduriama su netinkamu turizmo paslaugų teikimu, tai kelionių organizatoriaus atsakomybė imtis priemonių,

³⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008.

³⁹ Vilniaus apygardos teismo 2009 m. balandžio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-332-302/2009.

jog šis ydingas sutarties vykdymas būtų nutrauktas, imtasi veiksmų, kad turistų poreikiai ir lūkesčiai būtų patenkinti kaip ir buvo objektyviai tikimasi sudarant paslaugų teikimo sutartį.

Būtent CK 6.754 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad „*jeigu sutartis vykdoma ne pagal turisto lūkesčius, kelionės organizatorius, atsižvelgdamas į konkrečias aplinkybes, privalo teikti turistui visokeriopą pagalbą ir paramą. 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*“. Dar daugiau, kaip šią įstatyminę nuostatą vertindamas yra pasisakęs LAT, kelionių organizatorius yra atsakingas už tinkamą pareigų, kylančių iš turizmo paslaugų sutarties vykdymą, todėl jo sutartinėms pareigoms tinkamai vykdyti reikalingos papildomos išlaidos neturi būti perkeliamos turistui⁴⁰. Taigi kelionių organizatorius yra ne tik, kad atsakingas už tinkamą turizmo paslaugų suteikimą, bet ir tam užtikrinti reikalingi kaštai padengiami paties kelionių organizatoriaus sąskaita, o ne turisto.

3.2.3. Dėl trečiųjų asmenų veiksmų.

Kaip minėta ankstesniuose skyriuose, kelionių organizatorius ar kelionių agentūra pasižymi pačių turistinių kelionių organizavimu, planavimu, rengimu. Iš to seka tai, jog tiesiogiai turizmo paslaugų keliones organizuojantis asmuo neteikia, o tam pasitelkia specializuotus trečiuosius asmenis, kurių pagrindinė veikla yra būtent atitinkamų turizmo paslaugų tiesioginis teikimas. Šiuo atveju kyla klausimas dėl sutartinės atsakomybės, kokia apimtimi už netinkamą sutarties vykdymą atsako būtent trečiasis asmuo.

Konstatuotinas faktas, kad turistas turizmo paslaugų teikimo sutartį paprastai sudaro su kelionių organizatoriumi, o ne su trečiaisiais asmenimis, kurie faktiškai teiks paslaugas. Dėl šios priežasties konstatuotina, jog trečiasis asmuo iš esmės nėra sutarties šalis ir nėra saistoma sudarytos turizmo paslaugų teikimo sutarties nuostatų.

Teismų praktikos suformuota nuostata, kuria teismai vadovaujasi panašiuose ginčiuose, tai, kad turistas renkasi konkretų turizmo paslaugų tiekėją, su kuriuo jis ketina sudaryti sutartį pagal jo dalykines savybes, patirtį toje verslo srityje ir reputaciją, tikėdamasis atitinkamų paslaugų kokybės, o turizmo paslaugų teikėjas (kelionių organizatorius), teikdamas paslaugas pagal sutartį, gali naudotis kitų asmenų pagalba, tačiau tokiu atveju jam tenka ir pareiga atsakyti už jų veiksmus. Ši nuostata išplaukia iš to, jog verslas yra veikiamas savo rizika, todėl turizmo paslaugas teikianti bendrovė turi prisiimti neigiamų savo veiklos padarinių riziką, į kurią įeina ir atsakomybės už įsipareigojimams įvykdyti pasirinktų trečiųjų asmenų netinkamus veiksmus, taikymas.

⁴⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010.

Kelionės organizatoriui kyla atsakomybė ir būtinybė būti pakankamai rūpestingam ir atidžiam, pasirenkant viešbutį kaip trečiąjį asmenį savo įsipareigojimams pagal sutartį įvykdyti. Paminėtina civilinė byla, kurioje kilo ginčas, kai viename iš viešbučių turistai buvo apvogti. Atitinkamai teismai konstatavo, kad kelionių organizatorius tokiu atveju atsako ne už įvykusią vagystę, nes pats vagystės faktas kaip galima rizika neapima jo suteiktų paslaugų, o už tai, kad jis nenumatė tokio fakto ir neapsaugojo klientų⁴¹.

Kadangi turistų su trečiuoju asmeniu, suteikusių kelionės organizatoriui atitinkamas paslaugas, nesaisto jokie teisiniai sutartiniai santykiai, todėl teisinė atsakomybė, kai turistas lieka nepatenkintas kelione dėl netinkamai įvykdytos sutarties, nors ta sutarties dalis ir buvo vykdoma kelionės organizatoriaus pasitelkto asmens, taikoma kelionės organizatoriui (CK 6.747 straipsnio 2 dalis, 6.754 straipsnis).

Paminėtina ir tai, kad kelionių organizatorius, teikdamas paslaugas, visada gali pasitelkti trečiuosius asmenis, tačiau tik tada, jeigu to nedraudžia sutartis.⁴²

3.3. ATSAKOMYBĖ DĖL APLAUDUMO

Vienas iš būtinų aspektų tam, jog tarp šalių sudaryta sutartis būtų tinkamai vykdoma, nekiltų vienos ar kitos pusės nepasitenkinimo dėl sutartinių teisių ar pareigų, jų apimties, pagrįstų lūkesčių pažeidimo ar kitų neigiamų padarinių, sutarties šalys ne tik kad privalo visapusiškai bendradarbiauti, kooperuotis, veikti sąžiningai bei atsakingai, bet taip pat veikti neapleidžiai sudaromos turizmo paslaugų teikimo sutarties kontekste.

Lietuvos Respublikos teismų sprendimuose aptinkama vertinimų, jog būtent dėl aplaidaus sutarties šalies veikimo pastarajai kyla teisinė atsakomybė, atsiranda būtinybė kompensuoti dėl tokių veiksmų atsiradusius nuostolius.

Kaip pavyzdys paminėtinas Kauno apygardos teisme nagrinėtas ginčas tarp turistų (ieškovų) ir kelionių organizatoriaus (atsakovo). Turistų buvo kreiptasi į teismą apeliuojant į tai, kad atsakovas netinkamai vykdė sudarytą paslaugų teikimo sutartį, savo veiksmais padarė žalą ieškovų sveikatai, dėl ko jam tenka pareiga atlyginti nuostolius bei neturtinę žalą. Nors dalis turistų iškeltų bylai reikšmingų aspektų traktuotini kaip netinkamos kokybės paslaugos – t.y. kad kelionės metu ieškovams buvo suteiktos visai kitos sėdimos vietos, nei buvo sutarta, t. y. daug prastesnės, autobuso kondicionierius neveikė, todėl buvo labai karšta, tualetas buvo užrakintas, sėdimos vietos taip suspaustos, kad kojoms vietos vos užteko, tačiau svarbiausia šioje situacijoje tai, kad autobuso vairuotojams pastačius autobusą ne toje stovėjimo aikštelėje, kurioje gidas

⁴¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005.

liepė, ir palikus jį be priežiūros, buvo pavogti turistų daiktai. Apie vagystę buvo pranešta policijai. Ir nors po įvykio daugiau nei pusė žmonių išreiškė troškimą nebetęsti kelionės, o grįžti atgal į Lietuvą, gidas turistus baugino, sakydamas, kad įsodins į traukinį, kuris su keliais persėdimais važiuoja Lietuvos link, arba įsodins į autobusą ir tuomet turistai turės vykti kelias paras be maisto, be higienos priemonių.

Atitinkamai, teismas byloje pasisakė, kad atsakovas netinkamai įvykdė turizmo paslaugų teikimo sutartį, nes ieškovų bagažas su rūbais ir kitais poilsio reikmenimis ketvirtąją kelionės dieną pavogtas iš autobuso, dėl to pastarosios liko nepatenkintos kelione, neišsipildė jų pagrįsti ir teisėti lūkesčiai. Kelionės organizatoriaus teikiamos paslaugos apima ir vežimo paslaugas, vežimo paslaugos sudedamoji dalis yra ir turisto bagažo nuvežimas į paskirties vietą. Ta aplinkybė, kad turizmo paslaugų sutarčiai įvykdyti – turistų ir bagažo vežimui – atsakovas pasitelkė trečiuosius asmenis (vežimo bendrovę) neatleidžia kelionės organizatoriaus nuo atsakomybės pagal kelionės sutartį. Kadangi ieškovų (turistų) ir trečiojo asmens, suteikusių kelionės organizatoriui vežimo paslaugas, nesieja teisiniai sutartiniai santykiai, pastarasis nėra turizmo paslaugų sutarties šalis, todėl teisinė atsakomybė – atlyginti neturtinę žalą – taikytina kelionės organizatoriui, kai turistai lieka nepatenkinti kelione dėl nevisiškai tinkamai įvykdytos sutarties, nors ta sutarties dalis ir buvo vykdoma paslaugos teikėjo pasitelkto trečiojo asmens (CK 6.747 straipsnio 1 dalis, 6.754 straipsnio 5 dalis).

Teismas konstatavo, kad ieškovės liko nepatenkintos dėl dalies turizmo paslaugų – bagažo saugumo, todėl teismas darė išvadą, kad kelionės organizatorius nebuvo pakankamai rūpestingas ir atidus, pasirinkdamas vežimo bendrovę kaip trečiąjį asmenį savo įsipareigojimams pagal sutartį įvykdyti. Atitinkamai, teismų pozicija šiuo atveju tokia, jog kelionių organizatorius atsako ne už įvykusią vagystę, nes pats vagystės faktas kaip galima rizika neapima jo suteiktų paslaugų, o už tai, kad jis nenumatė tokio fakto ir neapsaugojo klientų, o jam įvykus nesuteikė būtinų paslaugų. Taigi pagal bendrąją taisyklę kelionės organizatorius, atsako už turistinės kelionės autobusu metu autobuse palikto turisto bagažo neišsaugojimą.

Teismas konstatavo, kad teikiant vežimo paslaugą, tokiems subjektams užtikrinant turistų bagažo išsaugojimą keliami aukštesni atidumo ir apdairumo reikalavimai. Nors kelionių organizatorius ir trečiasis asmuo pasitelktas teikti vežimo paslaugą, teigia, kad ėmėsi visų apdairumo priemonių, kad vagystės iš autobuso būtų išvengta, t.y. uždarytą ir užrakintą autobusą, vidurdienyje trumpam palikto didelio prekybos centro automobilių stovėjimo aikštelėje, stebimoje vaizdo kameromis, - teismo vertinimu, šios priemonės yra tik bendrosios priemonės, kurių imtųsi kiekvienas asmuo, net ir nesantis tos srities profesionalu. Profesionalams, teikiančiam mokamas kelionės organizatoriaus ar vežėjo po užsienio šalis

⁴² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010.

paslaugas, imtis tik bendrųjų turisto bagažo apsaugos priemonių nepakanka. Pirmosios instancijos teismo posėdyje apklausti liudytojai ir gidas patvirtino, kad kelionės metu turistus ne kartą buvo išpėjęs dėl galimų vagysčių. Taigi, kelionių organizatoriui tikrai buvo žinoma apie būtinybę ypatingai saugotis nuo vagysčių. Ilgų kelionių po užsienį metu turistinį autobusą aptarnauja du vairuotojai. Taip buvo ir šiuo atveju. Byloje nustatyta, kad turistų, buvusių ekskursijoje, bagažo vagystė iš autobuso įvykdyta išilaužimo būdu tuo metu, kai autobusą be priežiūros buvo palikę abu vairuotojai. Kolegijos vertinimu, aplinkybė, jog užsienio kelionės po pietų Europos šalį (Italiją), kurioje vagystės iš užsienio turistų itin dažnos, autobuso su turistų visu bagažu palikimas be vairuotojų, kai tam nebuvo neišvengiamos būtinybės, laikytinas nepakankamu apdairumu.

Taigi teismo pozicija, jog, kaip minėta, kelionių organizatoriui atsakomybė visiškai atlyginti turtinę ir neturtinę žalą atsirado ne dėl paties vagystės fakto, o už tai, jog nebuvo pakankamai rūpestingas ir apdairus užtikrindamas turistų bagažo saugumą, t.y. už sutarties netinkamą įvykdymą⁴³.

Žemesnių instancijų teismų sprendimai atitinka LAT formuojamą teismų praktiką. LAT 2005 m. balandžio 19 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005, yra išaiškines, kad „*kelionių organizatorius neatsako už kelionės metu įvykusių vagystę, nes pats vagystės faktas kaip galima rizika neapima jo suteiktų paslaugų. Kelionių organizatoriui, vagystės atveju, atsakomybė kyla už būtinųjų paslaugų apvogtiems turistams nesuteikimą*“⁴⁴. Būtent minėtoje civilinėje byloje teismas išaiškino, kad kelionės organizatorius iš esmės turi pareigą atsakyti ne už įvykusių vagystę, nes vagystės faktas kaip galima rizika neapima jo suteiktų paslaugų, o už tai, kad jis nenumatė tokio fakto ir neapsaugojo klientų, o jam įvykus nesuteikė būtinų paslaugų. Šie veiksmai padarė turistams teikiamą paslaugą nekokybiška, todėl kelionių organizatorius už tai atsako.

3.4. ATSAKOMYBĖ DĖL NETINKAMO ATSIKAKYMO VYKDYTI SUTARTĮ

Natūralu, kad gali susiklostyti situacija, jog nors sutarties šalys ir veikia sąžiningai bei atsakingai laikosi ir siekia laikytis sutartinių įsipareigojimų, tačiau dėl objektyvių ir dažnai nuo jų nepriklausančių priežasčių savo įsipareigojimų vykdyti nebegali arba tiesiog nebenori vykdyti. Dėl šios priežasties, užtikrinant dispozityvumo principą ir sutarties laisvės principą sutartiniuose santykiuose, sudarius turizmo paslaugų teikimo sutartis neretai viena iš sutarties šalių (dažniausiai) turistai, sutartį siekia nutraukti.

⁴³ Kauno apygardos teismo 2010 m. kovo 31 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-423-109/2010.

Tai, jog nutraukiama paslaugų teikimo sutartis anksčiau laiko vieno iš sutarties šalies iniciatyva, kitai sutarties šaliai neišvengiamai sukeliama nepatogumai ar net nuostoliai dėl sąžiningo sutarties vykdymo iki faktiško turizmo paslaugų suteikimo (apgyvendinimo rezervacija, vežimo paslaugų pasirengimas ir pan.). Atitinkamai, vadovaujantis CK 6.750 straipsniu, sutartyse numatomos specialios sąlygos turizmo paslaugų teikimo sutarčių nutraukimui turisto iniciatyva, bei CK 6.751 straipsniu – kelionių organizatoriui turint tokią teisę. Akcentuotina tai, jog minėtame CK 6.750 straipsnyje įtvirtinama, kad turistai turi teisę bet kuriuo metu atsisakyti sutarties, o toks atsisakymas įsigalioja nuo jo pareiškimo momento. Tuo tarpu CK 6.751 straipsnis įtvirtina, kad kelionės organizatorius turi teisę atsisakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas privalo informuoti turistą. Tokiu atveju konstatuotina, jog turistai ir dėl šios priežasties yra laikomi silpnesne sutarties šalimi, siekiama maksimaliai apsaugoti jo interesus, iš anksto įspėjant apie sutarties nutraukimą.

Aiškinantis teismų praktikoje kylančius šį aspektą, paminėtina viena Kauno apygardos teisme nagrinėta byla, kurios ginčo šalys sudarė turizmo paslaugų teikimo sutartį, tačiau turistai į kelionę neišvyko, kadangi buvo sulaikyti ir patalpinti į Lukiškių tardymo izoliatorių kalėjimą Vilniaus mieste, todėl turistų teigimu, negalėjo pranešti atsakovui, kad negalės išvykti į kelionę dėl objektyvių priežasčių. Atitinkamai į tai reaguodamas, kelionę organizavęs juridinis asmuo atsisakė gražinti išlaidas turistams už neįvykusią kelionę. Atitinkamai teismas turistų motyvus, jog suėmimas nepriklausė nuo turistų valios ir jo nenumatė bei negalėjo protingai numatyti, teismas atmetė kaip nepagrįstus⁴⁵.

Teismas taip pat pasisakė, jog būtina sutarties turinį ir sąlygas aiškinti, pasinaudojant sutarčių aiškinimo taisyklėmis (CK 6.193–6.195 str.) ir Lietuvos Aukščiausiojo Teismo suformuota teismine praktika. Taip pat - vadovaujantis CK 1.5 straipsnyje įtvirtintais bendraisiais teisės principais. Tai reiškia, kad sutarties sąlygos turi būti aiškinamos taip, jog aiškinimo rezultatas nereikštų nesąžiningumo vienos iš šalių atžvilgiu.

O šiuo atveju būtent byloje nustatyta, kad ginčo šalys susitarė, jog atsakomybė kyla turistui proporcingai tiek, prieš kiek dienų nuo turėjusios kelionės įvykti pradžios buvo įspėta apie negalėjimą sutarties vykdyti. Dar daugiau, buvo nustatyta, jog turistai turėjo galimybę ir anksčiau informuoti kelionių organizatorių apie sutarties atsisakymą per savo atstovą, tačiau tai padaryta nebuvo. Atitinkamai, atsakomybė dėl netinkamo sutarties atsisakymo perkeliama turistui, dėl ko jam gražinta tik dalis sumokėtos turizmo paslaugų sutarties kainos, kaip tai ir buvo numatyta sutartyje. Šiuo atveju, kalbant apie fizinių asmenų – turistų – atsakomybę kylančią pagal turizmo paslaugų teikimo sutartį, iš teismų praktikos matyti, kad turistai atsako už

⁴⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005

⁴⁵ Kauno apygardos teismo 2009 m. gruodžio 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-1576-254/2009.

tam tikrų formalumų nesilaikymą. Jeigu dėl savo nepagrįsto (tai šiuo atveju įrodinėtinas dalykas) elgesio, aplaidumo ar delsimo, neatlikus vienokių ar kitokių su tinkamu sutarties vykdymu susijusių veiksmų - savo pareigų – turistui kyla atsakomybė ta apimtimi, kiek savo veikimu ar neveikimu buvo padaryta žalos kitam asmeniui, paprastai – kelionių organizatoriui. Darytina prielaida, jog santykinai yra griežtinama ir fizinių asmenų atsakomybė, iš esmės yra skatinami tarpusavio bendradarbiavimu ir kooperacija pasižymintys santykiai, siekiama teisiniu reguliavimu nevaržyti ir privačių juridinių – keliones organizuojančių – asmenų teisių bei nepažeisti pagrįstų bei teisėtų lūkesčių.

Šiame kontekste paminėta ir tai, jog jeigu dėl jokių sąlygų, susijusių su sutarties atsisakymu ir pinigų grąžinimu, šalys vis dėlto nesusitarė – turistui atsisakius kelionės anksčiau laiko, tai, kad kelionės organizatorius įgyja teisę negrąžinti tam tikros dalies ieškovės sumokėtos kelionės kainos, nėra faktinio ir teisinio pagrindo⁴⁶. Ir būtent CK 6.750 str. 3 d. numato, kad jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis neatsako, tai jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti ar kompensuoti už kelionę sumokėti pinigai.

3.5. ŽALOS ATLYGINIMAS – KAIP SUTARTINĖS ATSAKOMYBĖS UŽTIKRINIMO BŪDAS

Pirmiausia, tikslinga apibrėžti tai, kad žala, kuri patiriama sudarius turizmo paslaugų teikimo sutartį – tai savotiškas teisės saugomų asmeninių ir turtinių vertybių sunaikinimas ar pakenkimas joms. Tačiau tokių veiksmų atlikimas siejamas su tuo, kad vertybių sunaikinimas ar pakenkimas joms sukelia asmeniui tam tikrų neigiamų pasekmių. Tuo tarpu visa tai galint įvertinti turtine išraiška – tokie kilę neigiami padariniai suprantami būtent kaip padaryta žala. Iš to, kas paminėta, galima struktūriškai išdėstyti ir konkretizuoti žalos požymius, tai yra:

- i) Poveikis asmeninėms ar turtinėms vertybėms;
- ii) Poveikis teisės ginamoms vertybėms;
- iii) Poveikio rezultatas turi neigiamos įtakos asmeniui, prieš/į kurį tas poveikis buvo nukreiptas;
- iv) Neigiamas rezultatas gali būti įvertintas tam tikra pinigine-turtine išraiška.

Be kita ko, vienas iš svarbiausių aspektų šiuo klausimu yra tas, kad „žalos“ teisinė kategorija pasižymi tuo, jog būtent su šiais aukščiau paminėtais teisiniais faktais (sąlygomis), įstatymai sieja prievolę atlyginti žalą. Būtinumas atlyginti asmeniui padarytą materialinę ir moralinę žalą yra ir konstitucinis principas (Konstitucinio Teismo 1997 m. sausio 20 d., 2004 m.

⁴⁶ Vilniaus apygardos teismo 2010 m. rugsėjo 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-785-520/2010.

gruodžio 13 d. nutarimai) – tuo pabrėžiant žalos atlyginimo postulato svarbą ne tik sutarčių, tačiau ir visoje teisės srityje.

Kaip tai numato civilinis kodeksas – žala, tai „*asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai*“⁴⁷. Taigi iš to galima teigti, kad sudarius turizmo paslaugų teikimo sutartį, dėl sutarties tinkamo neįvykdymo, dėl atliktų veiksmų, sąlygojusių neigiamus padarinius teisinio santykio dalyviui, kaltas dėl tokio veikimo ar neveikimo subjektas privalo atlyginti dėl to patirtą žalą. Šiuo atveju taip pat atskleistina, kad piniginė žalos išraiška yra vadinami nuostoliai. Nuostoliai, dėl turizmo paslaugų sutarties atsiradusiai šaliai išreiškiami konkrečia pinigų suma bei išieškoma kaip kompensacija už bet kokio pobūdžio žalą (tiek turtinė, tiek neturtinė, taip pat tiek atsiradusi dėl delikto padarymo, tiek atsiradusi dėl turizmo paslaugų sutarties pažeidimo).

Teismų praktikos yra suformuota, jog tiesioginiai nuostoliai, kuriuos patiria paprastai turistai – tai dėl žalos padarymo tiesiogiai padarytos išlaidos. Tuo tarpu netiesioginiai nuostoliai – tai negautos pajamos, dėl žalos ar jos atlyginimo patirtos išlaidos skirtos prevencijai, žalos sumažinimui.

Kalbant apie konkrečią teismų praktiką, nacionaliniai Lietuvos teismai yra vieningi: tiek žemesnių instancijų teismų sprendimai, tiek LAT formuojama teismų praktika vienodai ir tiksliai aiškina bei vertina žalos, kylančios asmenims sudarius turizmo paslaugų teikimo sutartis ir kilus ginčams dėl atsakomybės atlyginti patirtą žalą, atlyginimo reikalavimus. Atlikus teismų praktikos analizę, galima pagrįstai teigti, kad teismai, sprenddami ginčus dėl žalos atlyginimo, laikosi pareigos nustatyti tikrąjį žalos dydį, kad nukentėjusio asmens teisės būtų tinkamai apgintos ir išvengta nepagrįsto praturtėjimo. Taip pat teismai vienareikšmiškai laikosi įstatyminės nuostatos, jog įrodinėjimo našta, kad buvo patirta turtinė žala (įrodinėjimas anksčiau minėtų žalos požymių ir žalos dydžio kriterijus) tenka būtent konkrečiam nukentėjusiam asmeniui. Pateiktinas pavyzdys - Kasacinio teismo priimta nutartis⁴⁸ - kuria teismas sprendė, kad nustačius, jog turistų su kelionių organizatoriumi sudarytos turizmo paslaugų teikimo sutartys nebuvo vykdomos atsižvelgiant į protingus turistų lūkesčius, turi būti taikoma CK 6.754 straipsnio 2 dalis, kurioje įtvirtinta kelionės organizatoriaus pareiga atlyginti turistui nuostolius. Dėl netinkamo sutarties vykdymo patirtų nuostolių dydį turi įrodyti galimai žalą patyrę turistai ir tai privalo būti padaryta leistinėmis įrodinėjimo priemonėmis t.y. laikantis LR Civilinio proceso kodekso 177 straipsnio ir 178 straipsnio reikalavimų.

⁴⁷ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.249 str. 1 d. // Valstybės žinios. 2011, Nr. 85-4130.

⁴⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008.

Turizmo paslaugų teikimo ir paties teisinio santykio specifika lemia tai, kad patirta žala dažnai ginčo šalių klaidingai yra siejama su kelionės kaina. Pabrėžtina, jog teismai savo sprendimuose iš esmės laikosi pozicijos ir aiškina teisines nuostatas taip, kad turisto patirtos neturtinės žalos kelionės metu (vykdant turizmo paslaugų teikimo sutartį) su kelionės kaina sutapatinti negalima, o turistas turi įrodyti konkretų dėl netinkamo sutarties vykdymo patirtų nuostolių dydį⁴⁹. Dar daugiau, kalbant ir apie neturtinės žalos atlyginimą - teismai vadovaujasi nacionaliniame įstatyme įtvirtinta teisės norma (vertinant neturtinės žalos, atsiradusios dėl netinkamo sutarties vykdymo, priteisimo) (CK 6.754 str. 5 dalis), kuria įstatymo leidėjo nustatyta maksimali trigubos kelionės kainos dėl netinkamo turizmo paslaugų sutarties vykdymo atlygintinos neturtinės žalos riba. Tačiau šioje vietoje yra konstatuotina tai, kad teismų praktika šiuo klausimu formuojama taip, kad ši aukščiau minėta teisės norma negali būti aiškinama taip, kad neturtinės žalos dydžio nustatymo matas būtų kelionės kaina. Taigi teismai, priimdami sprendimus byloje iš esmės atsakomybės aspektą – žalos atlyginimo būtinumą – sieja su konkrečios žalos nustatymu, jos objektyviu įvertinimu, o ne tapatinimu su kitomis pagrįstai ar nepagrįstai turėtomis išlaidomis iki tokios žalos atsiradimo. Šiuo klausimu (dėl neturtinės žalos priteisimo) paminėtina Kauno apygardos teismo byla, kurioje teismas yra pasisakęs, kad minėta teisės norma „*nėra numatyta imperatyvo ribojančio kelionės organizatoriaus atsakomybę už žalą triguba kelionės kaina, jeigu žala, išskyrus žalą, atsiradusią dėl turisto mirties ar jo sveikatos sužalojimo, turistui padaroma teikiant sutartyje numatytą paslaugą, tačiau tą paslaugą teikia ne pats kelionės organizatorius. Ši teisės norma tik suteikia tokią teisę*“⁵⁰. Taigi, kadangi kelionės organizatorių ir turistą sieja sutartiniai teisiniai santykiai, šalys turi teisę susitarti, kad kelionės organizatoriaus atsakomybė už žalą, padarytą teikiant sutartyje numatytą paslaugą, tačiau kai tą paslaugą teikia ne pats kelionės organizatorius, bus ribojama triguba kelionės kaina.

Detalizuojant konkrečią atsakomybę, kylančią turistui ar kelionės organizatoriui, ir siejant ją su atsiradusia žala, turizmo paslaugų teikimo specifika lemia tai, kad kelionių organizatorius yra atsakingas už tinkamą turizmo paslaugų vykdymą, nors jei konkrečios turizmo paslaugos ir nėra suteikiamos tiesiogiai kelionių organizatoriaus. Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad kelionių organizatoriaus sutartinėms pareigoms tinkamai vykdyti reikalingos ne tik bendrosios, tačiau ir papildomos išlaidos (pateiktinas tai atspindintis pavyzdys – būtinybė apgyvendinti turistus aukštesnės kategorijos viešbutyje, kuomet sutartyje numatytas viešbutis, pasirodė, buvo netinkamas turistams gyventi) ir kurios taip pat neturi būti perkeliamos turistui.

⁴⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. lapkričio 19 d. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartinuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga II (vartojimo pirkimo–pardavimo, vartojimo rangos, civilinės atsakomybės vartojimo teisiniuose santykiuose taikymo klausimai) Nr. AC-33-1, kat. 45.2; 52.2; Teismų praktika 33, 28 punktas.

⁵⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 31 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-423-109/2010.

Be to, siekiant tinkamai atskleisti teismų formuojamą praktiką dėl atsakomybės turizmo paslaugų pagrindu, paminėtina ir dažnai turizmo paslaugų teikimo sutarčių sudarymo praktikoje pasitaikanti situacija (nors teismų praktika šiuo konkrečiu aspektu nėra gausi), kuomet turizmo paslaugų sutartimi yra numatomos vienokios paslaugos, tačiau jos dėl objektyvių ar neobjektyvių (pateisinamų ar nepateisinamų, nuo paslaugos teikėjo priklausančių ar nepriklausančių priežasčių) negali būti suteiktos. Tuomet esti situacija, kad turistui pateikiama alternatyvi paslauga (apgyvendinimo, vežimo ar kt). Priimdamas tokią paslaugą – t.y. kuomet sutartyje numatyta paslauga yra pakeičiama kita – turistas nepasinaudoja teise atsisakyti sutarties dėl netinkamo jos įvykdymo. Sutikdamas su alternatyvia paslauga, turistas išreiškia savo valią ir sutinka su siūlomu iš esmės sutarties pakeitimu. Tokiu būdu, teismai konstatuoja, kad esant tokioms situacijoms, tai nėra laikoma turtinės ar neturtinės žalos padarymu turistui⁵¹ ir pastarųjų apeliavimas į tai nėra teisiškai reikšmingas. Tuo tarpu ir kelionių organizatorius pagal formuojamą teismų praktiką nėra atsakingas už dėl tokio sutarties pakeitimo atsiradusios žalos atlyginimą.

Šiuo atveju paminėtina LAT nagrinėta byla, kurioje kelionių organizatorius dėl tam tikrų priežasčių negalėjo tinkamai įvykdyti sutarties, t.y. apgyvendinti turistų konkrečiame viešbutyje, dėl kurio buvo iš anksto susitarta. Taigi pagal nustatytą teisinį reglamentavimą kelionės organizatorius nedelsdamas, kai tik sužino, privalėjo informuoti turistą, kad negalės įvykdyti sutarties ar jos dalies. Dėl to, kaip jau minėta anksčiau, turistas įgyja teisę atsisakyti sutarties ar ją keisti iš karto po to, kai jis informuojamas apie atitinkamos sutarties sąlygos pakeitimą (CK 6.752 straipsnis). Minėtoje byloje turistai nepasinaudojo teise atsisakyti sutarties, jie sutiko su kelionių organizatoriaus pasiūlyta alternatyva – apgyvendinimu kitame tapačios kategorijos viešbutyje be papildomo mokesčio. Taigi LAT priimdamas nutartį, konstatavo, kad tokiu atveju darytina išvada, jog turistai faktiškai sutiko su pakeistomis sutarties sąlygomis, nes nepareiškė pretenzijų kelionių organizatoriui šalių sudarytos turizmo paslaugų teikimo sutarties nustatyta tvarka. Atitinkamai, teismas padarė pagrįstą išvadą, kad turistų teisės nebuvo pažeistos, jiems buvo pasiūlyta tinkama paslaugos alternatyva, todėl teismas turistų apeliavimą į tai, kad žemesnės instancijos teismai netinkamai aiškino turizmo paslaugų sutarties nuostatas – atmetė kaip nepagrįstą ir atsisakė ieškinį tenkinti dėl žalos turistams atlyginimo⁵².

Šiame kontekste paminėta ir dar viena LAT byla, kurioje buvo sprendžiamas ginčas dėl turistų patirtos žalos atlyginimo dėl kelionių organizatoriaus pasitelkto trečiojo asmens (vežėjo) padarytos žalos. Šioje byloje teismas konstatavo, jog nepaisant to, jog žala iš esmės kilo

⁵¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. lapkričio 19 d. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga II (vartojimo pirkimo–pardavimo, vartojimo rangos, civilinės atsakomybės vartojimo teisiniuose santykiuose taikymo klausimai) Nr. AC-33-1, kat. 45.2; 52.2; Teismų praktika 33, 31 punktas.

dėl trečiojo asmens, t.y. ne turizmo paslaugų teikimo sutarties dalyvio, kaltės – pareiga atlyginti neturtinę žalą. Neturtinė žala taikytina kelionių organizatoriui, nors netinkamai įvykdyta sutarties dalis ir buvo vykdoma paslaugos teikėjo pasitelkto trečiojo asmens (CK 6.747 straipsnio 1 dalis, 6.754 straipsnio 5 dalis). Toks aiškinimas atitinka formuojamą teismų praktiką dėl atsakomybės už žalą, padarytą turistams netinkamai suteiktomis paslaugomis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2004 m. spalio 6 d. nutartis, priimta civilinėje byloje G. V. J., D. J., K. J. v. UAB „Novaturas“, bylos Nr. 3K-3-524/2004)⁵³.

Tikslinga paminėti ir tai, kad būtent teisės normos, įtvirtintos nacionaliniuose įstatymuose, pasireiškia įgyvendinant Europos Sąjungos teisės aktus. Kaip jau minėta šio mokslinio tiriamojo darbo pradžioje, vienas svarbiausių iš Europos Sąjungos mastu priimtų teisės aktų – Direktyva Nr. 90/314. Kalbant toliau apie žalos atlyginimo, kaip atsakomybės pasireiškimą sudarant turizmo paslaugų sutartis, pasitelktina ir Europos Teisingumo Teismo praktika. Europos Teisingumo Teismas, aiškindamas Direktyvos Nr. 90/314 5 straipsnyje įtvirtintos kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agento pareigos prisiimti atsakomybę prieš vartotoją už turizmo paslaugų sutarties tinkamą vykdymą turinį, konstatavo, kad „šis straipsnis turi būti suprantamas kaip užtikrinantis vartotojo teisę tiek į turtinės, tiek į neturtinės žalos atlyginimą dėl turizmo paslaugų sutarties nevykdymo ar netinkamo vykdymo“⁵⁴. Todėl atitinkamai Direktyvos Nr. 90/314 5 straipsnio 2 dalyje nustatyta, jog valstybės narės imasi reikalingų veiksmų užtikrinti, kad kelionių organizatorius turi pareigą kompensuoti „vartotojui padarytą žalą, kilusią dėl sutarties nevykdymo arba netinkamo jos vykdymo“. Konstatuotina, kad Direktyvos tikslas yra pašalinti nacionalinių teisės aktų bei nacionalinės praktikos, taikomos kelionių paketų srityje, skirtumus, kurie gali iškreipti skirtingose valstybėse narėse įsikūrusių keliones organizuojančių asmenų konkurenciją. Neginčytina yra tai, kad tam tikrose valstybėse narėse esant pareigai kelionių paketų srityje atlyginti neturtinę žalą, o kitose nesant, tai sukeltų didelių konkurencijos iškreipimų, nes būtent neturtinės žalos atlyginimo klausimas tokio pobūdžio sutartyse kyla gana dažnai. Dar daugiau – Direktyva Nr. 90/314 ir ypač jos 5 straipsnis yra skirti suteikti vartotojams apsaugą, o turistų atostogų atveju neturtinės žalos, kilusios dėl prarastos galimybės atostogauti, atlyginimas vartotojams turi ypač didelę reikšmę. Todėl vadovaujantis Europos Teisingumo Teismo praktika, konstatuotina, kad Direktyva Nr. 90/314 pripažįstama teisė ne tik į turtinės žalos atlyginimą, bet ir į neturtinės žalos atlyginimą⁵⁵.

⁵² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-487/2007.

⁵³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gegužės 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-239/2011.

⁵⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. liepos 29 d. aprobuotas Tam tikri 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyvos 90/314 dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų taikymo aspektai Teismų praktika 33.

⁵⁵ Europos Teisingumo Teismo 2002 m. kovo 12 sprendimas byloje Nr. C-168/00.

Šiuo atveju, vertinant atsakomybės klausimą, dėl neturtinės žalos nustatymo esant turizmo paslaugų sutarties pažeidimui, Lietuvos teismai vadovaujasi CK 6.250 str. Tokiu būdu, teigtina, kad teismų praktika iš esmės nenukrypo nuo Direktyvos Nr. 90/314 keliamų tikslų ir atitinka jos nuostatų įgyvendinimą.

3.6. ATSAKOMYBĖS ASPEKTAI PAGAL EUROPOS TEISINGUMO TEISMO PRAKTIKĄ IR EUROPOS SAJUNGOS TEISĖS AKTŲ ĮGYVENDINIMAS

Siekiant visapusiškai atskleisti atsakomybės apimtį pagal turizmo paslaugų sutartis, tikslinga ir būtina įsigilinti tiek į Europos Sąjungos teisės aktus, tiek Europos Teisingumo Teismo praktiką, kuriais formuojama ir pats pirminis suvokimas – kaip yra paskirstoma atsakomybė ir kokios teisės bei pareigos tenka sutartinių santykių subjektams.

Kaip jau minėta pirmajame šio mokslinio tiriamojo darbo skyriuje - vienas iš reikšmingiausių su turizmo paslaugų teikimu susijusių teisės aktų – 1990 m. birželio 13 d. priimta Europos Tarybos Direktyva Nr. 90/314/EEC „*Dėl kelionių atostogų ir organizuotų išvykų paketų*“. Būtent pagrindinis šios Direktyvos tikslas - siekiamas Europos Bendrijos mastu apibrėžti turistinės kelionės sampratą ir sąlygas (Bendrijos mastu suvienodinti šios teisinės srities reglamentavimą per nacionalinį valstybių narių Direktyvos įgyvendinimą) – valstybėms narėms (tarp jų ir Lietuvai) lėmė būtinybę tinkamai ir vienareikšmiškai aiškinti bei įgyvendinti jos nuostatas ne tik priimant atitinkamus nacionalinius įstatymus, tačiau ir juos taikant bei aiškinant teisminių ginčų metu.

Šiuo atveju, kristalizuojant atsakomybės pagal turizmo paslaugų sutartį atsakomybės kilimo klausimą bei jos apimtį teisinio santykio subjektams, paminėtina Europos Teisingumo Teismo pozicija bei Direktyvos 90/314 išaiškinimai savo teismo sprendimuose.

Visų pirma paminėtina, jog Direktyvoje 90/314 įtvirtintos ne tik „*kelionių paketo*“ samprata, keliones organizuojančių ir tarpininkaujančių asmenų statusas, tačiau ir daug tiek pastarųjų, tiek ir turistų teisių bei pareigų įsigyjant ar teikiant turistines paslaugas. Vienas iš Direktyvos aspektų – atsakomybės kilimas ir būdai, kokiomis priemonėmis kelionės organizatorius ar agentūra garantuos turistui, jog būtent už tam tikrus sutartinių įsipareigojimų nevykdymus keliones organizuojantis ar tarpininkaujantis asmuo galės atsakyti. Šiuo konkrečiu aspektu įtvirtinta, jog garantija turi būti suteikiama. Atitinkamai, analizuojant atsakomybės apimtį šiuo klausimu, paminėtina, jog Europos Teisingumo Teismas laikėsi pozicijos, kad

garantija pagal Direktyvos 90/314 7 straipsnį iš esmės turi padengti visą riziką, kylančią dėl kelionių organizatoriaus nemokumo ar bankroto⁵⁶.

Taip pat svarbus aspektas analizuojant Europos Teisingumo Teismo praktiką, jog teismas, aiškindamas Direktyvos nuostatas iš esmės daro išvadas, jog finansinė apsauga (t.y. kelionės organizatoriaus atsakomybė) turistui turi būti lengvai prieinama ir visos pagalbos turistui priemonės pagal Direktyvos 90/314 7 straipsnį turi būti suteiktos greitai ir su kuo mažiau biurokratijos. Be to, Europos Teisingumo Teismas griežtai laikosi pozicijos, kad valstybės valdymo institucijos privalo užtikrinti, kad kelionės organizatorius ir/ar pardavimo agentas negalėtų siūlyti turizmo paslaugų rinkai, kol nėra pateikęs įrodymo, kad turi pakankamą savo prievolių užtikrinimą pagal Direktyvos 90/314 7 straipsnį⁵⁷. Taigi teismas siekia iš esmės apginti turistų, kaip silpnesniosios šalies teises, nustatyti, jog jų teisės nebūtų pažeidinėjamas pernelyg sudėtingomis ir ilgai trunkančiomis procedūromis, kuomet yra iškilęs atsakomybės pagal turizmo paslaugų teikimo sutartį klausimas, kuomet egzistuoja būtinybė tinkamai ir nedelsiant padėti tam tikrų nepatogumų (ne dėl turisto kaltės) patyrusiam turistui. Tokiu būdu teismas laikėsi pozicijos, jog įgyvendinant Direktyvą 90/314 Bendrijos mastu, nacionaliniai įstatymai iš esmės garantuoti, jog kelionės organizatorius ar agentūra (agentas) veiktu kaip už savo teises pareigas galintis atsakyti subjektas, o turistams, patyrusiems tam tikrą žalą ar kitus neigiamus padarinius dėl netinkamo turizmo sutarties įvykdymo, - bus atstatytos jų pažeistos teisės – kompensuoti patirti nepatogumai, patirta žala ar kiti neigiami padariniai.

Kalbant apie priemones, koku būdu Bendrijos valstybės narės buvo įpareigosios nustatyti keliones organizuojančių asmenų išipareigojimų vykdymo garantą – Direktyva nenustatė. Tačiau analizuojant teismų praktiką pažymėtina, kad Europos Teisingumo Teismas yra konstatavęs, kad Direktyvos 90/314 7 straipsnio tikslas yra užtikrinti turisto teisę atgauti įmokėtus pinigus ir būti repatrijuotam kelionės organizatoriaus nemokumo atveju. Teismas vadovaujasi tuo, kad būtinų priemonių turi imtis valstybė narė. Be to, svarbu tai, kad valstybės narės leidimas kelionių organizatoriui pareikalauti iš turisto užstato šios teisės normos įgyvendinimui užtikrinti nėra pakankamas ir tinkamas būdas, nebent kelionių organizatoriaus nemokumo atveju turistui būtų gražinamas ir šis užstatas. Garantą (draudimo kompanija, patikėtinis, jungtinis garantinis fondas ar kt.) privalo prisiimti neribotą atsakomybę. Taigi darytina išvada, jog paties garanto neturi daryti įtakos kelionių organizatoriaus nemokumas ar bankrotas – tai turi būti pakankamus išteklius turintis nuo kelionių organizatoriaus nepriklausomas juridinis asmuo. Taip pat itin svarbu paminėti tai, kad Europos Teisingumo Teismas vienoje iš bylų taip pat pabrėžė, kad „*nacionaliniai teismai taikydami Direktyvos 90/314*

⁵⁶ Europos Teisingumo Teismo 1998 m. gegužės 14 d. sprendimas byloje Nr. C-364/96 .

nuostatas ir atitinkamas jos įgyvendinimo priemonės privalo atsižvelgti į turisto kaltės laipsnį – t.y. įsitikinti, ar turistas buvo pakankamai atidus ir rūpestingas siekdamas išvengti galimos žalos atsiradimo ar padidėjimo⁵⁸. Šiuo atveju darytina išvada, kad tam, jog turistas turėtų teisę į visišką patirtos žalos atlyginimą – visišką atsakomybės kilimą kelionės organizatoriui – turistas turi veikti taip, jog atsiradę neigiami padariniai nebūtų paveikti paties turisto veiksmų. Svarbu tai, jog nebūtų nustatyta, jog turistas veikė nerūpestingai, jo veiksmai pasižymėjo atidumo reikalavimo tokiuose specifiniuose sutartiniuose santykiuose kaip turizmo paslaugų teikimas nebuvimu ir pan. Priešingu atveju, turistas, iš esmės veikdamas nesilaikydamas savo pareigos veikti tinkamai, praranda galimybę į žalos atlyginimą, jeigu būtų teismo konstatuota, kad neigiami padariniai kilo ne dėl kelionių organizatoriaus kaltės, o dėl to, kad turisto veiksmai lėmė priežastis, dėl ko tie neigiami padariniai kilo.

Toliau siekiant atskleisti atsakomybės pagal turizmo paslaugų sutartis pasitelkiant Europos Teisingumo Teismo praktiką, paminėtinas dar vienas teismo sprendimas, kuriuo taip pat išreikšta teismo pozicija bei Direktyvos nuostatų išaiškinimas, kad „*Direktyvos 90/314 reglamentavimo sferą patenka ir tie atvejai, kai turistas moka ne už visą turizmo paslaugų paketą arba tuo atveju, kai pati reklaminė akcija, kurios metu siūloma tokia kelionė yra pripažinta prieštaraujančia konkurencinės teisės normoms*“⁵⁹. ETT pabrėžė, kad privaloma reikalaujama suma turėtų skirtis priklausomai nuo paslaugos teikėjo finansinės padėties arba teikiamos paslaugos specifikos tokiu būdu, kad būtų užtikrinta reali turisto teisių apsauga. Tokiu būdu turi būti vengiama ir atveju, kai nacionalinės Direktyvos 90/314 7 straipsnio įgyvendinimo priemonės iškreipia konkurenciją tuo būdu, kad visoms įmonėms nustato analogiškus reikalavimus dėl garantijų.

Atsižvelgiant į tai, kas paminėta (pasitelkus Europos Teisingumo Teismo praktikos analizę), darytina išvada, jog Lietuvos teismų praktika iš esmės nenukrypo nuo Direktyvos 90/314 esmės, kaip ją aiškina Europos Teisingumo Teismas. Pagrįstai teigtina, jog Direktyva buvo įgyvendinta tinkamai, nacionaliniai įstatymai neprieštaruoja Europos Sąjungos teisės normoms, atitinkamai ir jų aiškinimu bei taikymu pasireiškiantys teismų sprendimai.

Pabrėžtina, jog LR Turizmo įstatymo 8 str., kaip jau minėta, būtent reglamentuoja kelionių organizatoriaus bei kelionių agentūros būtinybę suteikti turizmo paslaugų tinkamo įgyvendinimo garantą – užtikrinimą. LR Turizmo įstatymas taip pat numato, jog turistas privalo vykdyti turizmo paslaugų sutartį taip, jog būtų galima konstatuoti, jog buvo veikiama sąžiningai, atidžiai bei rūpestingai, sutartiniuose santykiuose nėra pažeidžiamas protingo veikimo kriterijus.

⁵⁷ Europos Teisingumo Teismo 1998 m. gruodžio 1 d. sprendimas byloje Nr. C-410/96.

⁵⁸ Europos Teisingumo Teismo 1996 m. spalio 8 d. sprendimas sujungtos bylose Nr. C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 C-190/94.

Būtent tokio pobūdžio veikimas užtikrina keliones organizuojančio ar tarpininkaujančio asmens atsakomybės kilimą, t.y. neigiamų padarinių ar dalies jų padengimą, kaip turistų padėties atstatymą į buvusią pradinę padėtį iki turizmo paslaugų teikimo sutarties sudarymo, prieš faktinį išvykimą turistiniu maršrutu ar nuvykus į tam tikrą vietovę ar prieš tam tikros paslaugos suteikimą pačioje turistinėje kelionėje.

IŠVADOS

Atsakomybės apimtis pagal turizmo paslaugų teikimo sutartis šiame moksliniame tiriamajame darbe atskleista analizuojant turizmo paslaugų teisinį reglamentavimą, analizuojant norminius teisės aktus, turizmo paslaugų sutarčių sudarymo ypatumus, tačiau svarbiausia – nagrinėjant praktinius šioje srityje kylančius teisinius ginčus – teismų praktiką.

Šiuo atveju, atlikto mokslinio tiriamojo darbo metu atskleista nemažai šios specifinės srities (turizmo paslaugų teikimo, turizmo paslaugų sutarčių sudarymo) teisinio reguliavimo spragų. Kita vertus, pateikta teismų praktikos analizė leidžia teigti, jog tiek nacionalinės teisės normų, tiek Bendrijos ar tarptautinės teisės nuostatos aiškinamos, vertinamos bei interpretuojamos iš esmės vienodai.

Atitinkamai, atlikto tyrimo metu padarytos tokios išvados:

1. Ginčų dėl turizmo paslaugų sutarčių sudarymo ir dėl to kylančios atsakomybės apimties klausimo pagrindinėmis priežastimis įvardintinos: nepakankamas šalių atsakomybės, kylančios iš sudarytos turizmo paslaugų sutarties, sąlygų numatymas; nepakankamos valstybės įgaliotų institucijų patvirtintos standartinės turizmo paslaugų teikimo sutarčių sąlygos; dėl objektyvių priežasčių nepakankamas teisinio santykio reglamentavimas.
2. Be kitų turizmo paslaugų teikimo sutartims taikomų sąlygų, tarp sutarties šalių susiklostantiems santykiams, jų atsakomybės taikymui turi būti iš esmės vadovujamasi ir vartotojų teisių gynimo specifika.
3. Turizmo įstatymas iš esmės nenumato pačių turistų atsakomybės ir įsipareigojimų pagal sudaromą turizmo paslaugų teikimo sutartį, kuomet pastaroji gali būti pažeista būtent dėl turistų veiksmų. Toks aspektas reglamentuojamas tik CK 6.754 str. 3 d. ir yra iš dalies apribojantis keliones organizuojančių asmenų teises.
4. Teismai nuosekliai bei vienareikšmiškai tiek neteisėtus veiksmus, tiek asmens kaltės klausimą, tiek kitas civilinės atsakomybės kilimo sąlygas identifikuoja ir aiškina vienodai.

⁵⁹ Europos Teisingumo Teismo 1999 m. liepos 15 d. sprendimas byloje Nr. C-140/97.

Teismai iš esmės vienodai ir nuosekliai vertina atsakomybės kilimo klausimą teisiniuose santykiuose, sudarant turizmo paslaugų teikimo sutartis bei aspektus kilus ginčams ar kylant teisiniam klausimui dėl žalos atlyginimo esant netinkamam sutarties vykdymo faktui.

5. Pagal teismų praktiką, kelionių organizatorius privalo numatyti riziką žalai atsirasti įvertinęs sudarytos turizmo paslaugos specifiką, t.y. atsakomybė be kitų, kyla ir dėl tokių neigiamų padarinių, kuriuos juridinis asmuo numatė ar galėjo protingai veikdamas numatyti sutarties sudarymo metu kaip tikėtiną sutarties neįvykdymo pasekmę.
6. Dėl teisinių santykių specifikos, kelionės organizatorius atsako prieš turistą ne tik už save, tačiau ir už trečiuosius asmenis, kuriuos jis buvo pasitelkęs turizmo paslaugų sutarties vykdymui, už jų veiksmus, prieštaraujančius turistų interesams.
7. Turistai, sudarę turizmo paslaugų teikimo sutartis, turi galimybę, esant savo teisių pažeidimui, kelti kelionę organizavusio asmens atsakomybės klausimą per pagrįsto tikėjimosi ir pagrįstų lūkesčių teisinę kategoriją, t.y. kelionės kokybė vertinama pagal tai, ar suteiktos paslaugos atitinka protingus turistų lūkesčius, ar jie iš esmės lieka patenkinti kelione ir jiems buvo suteikta tai, ko jie pagrįstai tikėjosi sudarydami konkrečią sutartį.
8. Kelionių agentūra ar kelionių agentas pagal turizmo paslaugų teikimo sutartis atsako ta apimtimi, kas sudaro jos (jo) vykdomos veiklos apimtį (užsakymo priėmimo, informacijos suteikimo, tarpininkavimu parduodant paslaugą).
9. Teismų praktika sutartinės atsakomybės klausimą sieja su pagrindiniais turizmo paslaugų tiekimo sutarčių pažeidimais, turinčiais *netinkamos paslaugų teikimo* (kokybės, apimties ir asmenų atžvilgiu), *klaidinančios ar nepakankamos informacijos suteikimo*, *organizatoriaus aplaidumo* ir *netinkamo atsisakymo vykdyti sutartį* požymių.
10. Neturtinės žalos dydis ribojamas maksimalia, trigubos kelionės kainos neviršijančia, suma, tačiau įrodinėjant neturtinės žalos dydį būtina objektyviai įvertinti žalos dydį ir nesivadovauti kelionės kaina kaip neturtinės žalos matu.
11. Netinkamas dalies paslaugų vykdymas neleidžia konstatuoti, jog netinkamai vykdomos absoliučiai visos turizmo paslaugos – visa turistinė kelionė (turizmo paslaugų paketas).
12. Kelionių organizatorius yra ne tik kad atsakingas už tinkamą turizmo paslaugų suteikimą, bei ir tam užtikrinti reikalingi kaštai padengiami paties kelionių organizatoriaus, o ne turistų sąskaita.
13. Turistai atsako kur kas mažesne apimtimi negu kelionę organizuojantys asmenys. Pagal formuojamų teismų praktiką ir įstatyminių nuostatų aiškinimą – turistai atsako už formalumų nesilaikymą, o jei sutartis nevykdoma dėl jų kaltės – kelionių organizatorius vis tiek privalo teikti paramą kelionės metu, o papildomos kelionių organizatoriaus išlaidos gražinamos vėliau.

14. Lietuvos teismų praktika nenukrypo nuo direktyvos tikslų, susijusių su žalos atlyginimu ir jos dydžio sutartiniuose santykiuose nustatymo.
15. Lietuvos teismų praktika iš dalies atitinka Europos Teisingumo Teismo formuojamą praktiką dėl kelionių organizatoriams keliamų sąlygų garantijai įsigyti, kuri padengtų visą riziką, kylančią dėl kelionių organizatoriaus galimo nemokumo ar bankroto. Abejones kelia tai, kad tuo atveju, kai prievolių užtikrinimas apibrėžiamas konkrečia draudimo suma, kaip kad yra Lietuvoje, visuomet išlieka rizika, kad draudimo įmonės išmoka konkrečiu atveju bus nepakankama. Todėl vadovaujantis Europos Teisingumo Teismo praktika, tokiu atveju Lietuvos valstybei kiltų atsakomybė dėl netinkamo Direktyvos 90/314 7 straipsnio įgyvendinimo ir prievolė atlyginti turistų patirtą žalą.
16. Dėl teismų praktikoje atsispindinčios realios turistų teisių apsaugos, darytina išvada, jog Lietuvos teismų praktika iš esmės nenukrypo nuo Direktyvos 90/314 esmės, kaip ją aiškina ir pats Europos Teisingumo Teismas.
17. Atsakomybės pagal turizmo paslaugų teikimo sutartis reglamentavimas vertintinas kaip iš esmės pakankamas. Dėl objektyvių priežasčių, įstatymų leidėjas nėra pajėgus numatyti visų aspektų, susijusių su galimu atsakomybės klausimo kilimu itin plataus spektro paslaugos (turizmo paslaugos) teikimo metu. Todėl tikslinga atsakomybės pagal sudaromas sutartis apimtį palikti apibrėžti teismų praktikai.

SIŪLYMAI

1. Siekiant kelionių organizatoriui išvengti atsakomybės kilimo ir žalos turistinės kelionės metu atlyginimo nuo tiesiogiai kelionės organizatoriaus nepriklausančių priežasčių, galimas sprendimas – tai tikslus, sąžiningas, detalus visos informacijos atskleidimas, reikalingos, naudingos ir būtinos sudarant paslaugų teikimo sutartį ir rengiantis vykti į turistinę kelionę, tokiu būdu sumažinant kelionių organizatoriaus atsakomybės apimtį bei turistų pagrįstų lūkesčių buvimą.
2. Toks absoliučiai tikslus informavimas galimas tiek žodžiu (nors tai ir sudarytų papildomų įrodinėjimo problemų galimai kilus teisiniam ginčui), tiek informaciniuose kataloguose, specialiai parengtose turistų atmintinėse ar pačiose turizmo paslaugų teikimo sutartyse.
3. Kadangi egzistuoja informacijos apie turizmo paslaugas sklaidos problema – kaip užtikrinti informacijos teikimą, šios problemos sprendimo būdas galėtų būti valstybinio priežiūros mechanizmo tobulinimas: tiek norminių teisės aktų konkretesnių (detalesnių) nuostatų formulavimas (numatant platesnį spektrą aplinkybių, kurios paprastai susiklosto vykdant turizmo

paslaugų sutartis), tiek didesnių įgaliojimų perdavimas valstybinei institucijai – Valstybiniam turizmo departamentui.

4. Kadangi yra būtinas informacijos kontrolės mechanizmo tobulinimas – galimas kelionių organizatorių ir tiesiogines turizmo paslaugas teikiančių subjektų (viešbučių, vežėjų ir kt.) bendradarbiavimo sutarčių derinimas su Valstybiniu turizmo departamentu.

5. Kadangi vartotojų teisių gynimui Lietuvoje teikiamas prioritetas, įtvirtinant kai kuriose teisės normose diskriminacines nuostatas verslo atžvilgiu (pvz. garantijos (draudimo liudijimo) reikalavimas ir kt.), problemų sprendimas turėtų būti pasiektas nesiimant kraštutinio teisinio reguliavimo, o skiriant daugiau dėmesio vartotojų švietimui ir esamos teisinės sistemos tinkamam suderinimui.

Atsakomybė pagal turizmo paslaugų sutartį: teismų praktikos analizė

Magistro baigiamasis darbas

Darbas parašytas Mykolo Romerio universiteto Civilinės ir komercinės teisės katedroje.

Darbas baigtas 2011 m. gruodžio 16 d.

Magistro baigiamojo darbo autorius:

Regimantas Šulcas _____

Elektroninis paštas:

regimantas.sulcas@gmail.com

LITERATŪRA / ŠALTINIAI

Lietuvos Respublikos teisės aktai

1. Lietuvos Respublikos Konstitucija.// Žin., 1992, Nr. 33-101417.
2. Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas // Žin., 2011, Nr. 85-4130.
3. Lietuvos Respublikos Turizmo įstatymas.// Žin., 1998, Nr.32-852, Žin., 2002, Nr. 123-5507, Žin., 2011, Nr. 85-4130.
4. Vartotojų teisių apsaugos įstatymas.// Žin., 2011, Nr. 129-6109.
5. Vartotojų teisių gynimo įstatymas.// Žin., 1994, Nr. 94-1833, Žin., 2000, Nr. 85-2581.
6. Lietuvos Respublikos Reklamos įstatymas // Žin., 2011, Nr. 123-5814.
7. 2003 m. birželio 12 d. Vyriausybės nutarimas Nr. 756 „Dėl kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo taisyklių patvirtinimo“./ Žin., 2003, Nr. 58-2593.
8. 2004 m. gegužės 24 d. Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymas „Dėl Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26 d. įsakymo Nr. 18-V „ Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų“ pakeitimo“ // Žin., 2004, Nr. 87-3188.
9. 2003 m. kovo 26 d. Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymas Nr. 18-V „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų“./ Žin., 2003, Nr. 31-1292.
10. 1998 m. liepos 31 d. Valstybinio turizmo departamento įsakymas dėl kelionės organizavimo paslaugų teikimo taisyklių. // Žin., 1998, Nr. 73-2129.
11. 1996 m. balandžio 18 d. Valstybinio turizmo departamento direktoriaus prie Lietuvos Respublikos valdymo reformų ir savivaldybių reikalų ministerijos įsakymas Nr. 10 „Dėl turizmo paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“./ Žin., 1996, Nr. 36-922.
12. 1993 m. lapkričio 26 d. Lietuvos Respublikos valstybinės turizmo tarnybos įsakymas Nr. 15 „Dėl Licencijų teikti turizmo paslaugas išdavimo nuostatų patvirtinimo“. // Žin., 1993, Nr. 1-31, Nr. 54-1347.
13. 1996 m. liepos 15 d. Vyriausybės nutarimas „Dėl atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms taisyklių patvirtinimo“. // Žin., 1996, Nr. 68-1652.
14. 2003 m. kovo 27 d. Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymas Nr. 25-V „Dėl pažymėjimo, patvirtinančio, kad kelionės organizatorius ar kelionių agentūra atitinka nustatytus reikalavimus, bei suteikiančio teisę teikti atitinkamas paslaugas išdavimo tvarkos patvirtinimo.“// Žin., 2003, Nr. 31-1299.

Tarptautiniai teisės aktai

15. 1962 m. rugsėjo 19 d. Konvencija dėl viešbučių valdytojų materialinės atsakomybės už svečių turtą. // Žin., 2003, Nr.74-3436.
16. 1962 m. rugsėjo 19 d. Konvencija dėl viešbučių valdytojų materialinės atsakomybės už svečių turtą. // Žin., 2003, Nr.74-3436.
17. 1985 m. gruodžio 20 d. Tarybos direktyva „*Dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose*“ (85/577/EEB).
18. 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva Nr. 90/314/EEC dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų.
19. 1997 m. spalio 9 d. Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2027/97 dėl oro vežėjo atsakomybės nelaimingų atsitikimų atveju.
20. 1997 m. balandžio 5 d. Tarybos Direktyva „*Dėl vartotojų sutarčių nesąžiningų sąlygų*“ (93/13/EEC).
21. 1999 m. gegužės 28 d. Monrealio konvencija dėl tam tikrų tarptautinio vežimo taisyklių suvienodinimo. Žin., 2004, Nr. 174-6435.
22. 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004 nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantys Reglamentą (EEB) Nr. 295/91.
23. 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004 nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantys Reglamentą (EEB) Nr. 295/91.

Specialioji literatūra

24. BARANAUSKAS, E., KARULAITYTĖ-KVAINAUSKIENĖ, I., KIRŠIENĖ J. ir k.t. Civilinė teisė. Bendroji dalis. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2008. 564 p. ISBN 978-9955-19-060-8.
25. LIETUVOS TURIZMO ASOCIACIJA. Turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo problemų studija. 2006. [interaktyvus], [žiūrėta 2011 m. liepos 23 d.]. Prieiga per Internetą: <http://www.tourism.lt/lt/dokumentai/Turizmo%20paslaugu%20teikimo%20teisinis%20reglamentavimas.doc>.
26. MIKALAUSKAS R., ŠVAGŽDIENĖ B., LIETUVOS KŪNO KULTŪROS AKADEMIJA. Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos Lietuvos kelionių

- organizavimo paslaugas teikiančių įmonių veiklos analizė ir vertinimas. 2007, ISSN1648-9098.
27. MIKELĖNAS V. Civilinės atsakomybės problemos: lyginamieji aspektai. Vilnius: Justitia, 1995.
28. MIZARAS V. Šiuolaikinės civilinės teisės raidos tendencijos ir perspektyvos. 2007. Vilnius: Justitia. 232 p. ISBN: 978-9955-616-32-0.
29. PETROŠEVIČIENĖ O. Sutarčių aiškinimo metodai ir jų ribojimų problemos // Justitia 2007, Nr. 3 (65) ISSN 1392-5709, 15 p.
30. SŪDŽIUS V. Sutartys: principai ir praktika. Vilnius: Pačiolis, 1996, P. 105-107.
31. VVEINHARDT J., KIGAITĖ K. Turizmo paslaugų kokybės sistemos teorinė apžvalga ir problematika. 2006. [interaktyvus], [žiūrėta 2011 m. rugsėjo 14 d.].
Prieiga per Internetą: http://www.elibrary.lt/inf_res4.phtml?id=9062.
32. Vartotojų reikalai. ES ketina stiprinti keliautojų apsaugą. [interaktyvus straipsnis], [žiūrėta 2011 m. spalio 10 d.].
Prieiga per Internetą: <http://www.ecc.lt/index.php?4107303151>.
33. ZAŠČIURINSKAITĖ R. Nesąžiningos sąlygos vartojimo sutartyse: teoriniai ir praktiniai aspektai. // Justitia. 2004, Nr. 2 (50).

Užsienio autorių specialioji literatūra

34. LANDO O., BEALE H. Principles of European Contract Law. Parts I, II // London: Kluwer Law International, 2000.
35. MILLER C.J., HARVEY B., PARRY D. Consumer and Trading law. Text, Cases and Materials. // Oxford: Oxford University Press, 1998.
36. NIGLIA L. Standard form contracts in Europe and North America: one hundred years of unfair terms? – Cambridge: Cambridge University Press, 2000.
37. YAQUB Z. EC Travel Law. Chancery Law Publishing, 1997. 761 p. ISBN 978-0471943549
38. WHINCUP M. Contract Law and Practice. // London: Kluwer Law International, 2000.

Teismų praktika:

39. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2000 m. gegužės 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-467/2000.
40. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005.

41. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. lapkričio mėn. 19 d. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga II (vartojimo pirkimo–pardavimo, vartojimo rangos, civilinės atsakomybės vartojimo teisiniuose santykiuose taikymo klausimai) Nr. AC-33-1, kat. 45.2; 52.2; Teismų praktika 33.
42. Panevėžio apygardos teismo 2011 m. rugsėjo 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-466-198/2011.
43. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005.
44. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005.
45. Panevėžio apygardos teismo 2011 m. kovo 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-158-544/2011.
46. Kauno apygardos teismo 2010 m. kovo 31 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-595-254/2010.
47. Klaipėdos apygardos teismo 2009 m. lapkričio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-841-253/2009.
48. Klaipėdos apygardos teismo 2010 m. spalio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-900-125/2010.
49. Panevėžio apygardos teismo 2011 m. kovo 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-158-544/2011.
50. Kauno apygardos teismo 2010 m. kovo 31 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-595-254/2010.
51. Vilniaus apygardos teismo 2009 m. gruodžio 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-1061-611/2009.
52. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010.
53. Šiaulių apygardos teismo 2011 m. kovo 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-5-124/2011.
54. Kauno apygardos teismo 2010 m. kovo 31 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-423-109/2010.
55. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005.
56. Vilniaus apygardos teismo 2011 m. balandžio 8 d. sprendimas civilinėje byloje Nr. 2A-60-623/2011.

57. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2004 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-524/2004.
58. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008.
59. Vilniaus apygardos teismo 2009 m. balandžio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-332-302/2009.
60. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010.
61. Kauno apygardos teismo 2009 m. gruodžio 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-1576-254/2009.
62. Vilniaus apygardos teismo 2010 m. rugsėjo 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-785-520/2010.
63. Klaipėdos apygardos teismo 2011 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-306-479/2011.
64. Vilniaus apygardos teismo 2010 m. balandžio 12 d. sprendimas civilinėje byloje Nr. 2A-332-611/2010.
65. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005.
66. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. gegužės 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-201/2010.
67. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008.
68. Vilniaus apygardos teismo 2008 m. sausio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-45/2008.
69. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 31 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-423-109/2010.
70. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-487/2007.
71. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gegužės 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-239/2011.
72. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. liepos 29 d. aprobuotas Tam tikri 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyvos 90/314 dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų taikymo aspektai Teismų praktika 33.
73. Europos Teisingumo Teismo 2002 m. kovo 12 sprendimas byloje Nr. C-168/00.
74. Europos Teisingumo Teismo 1998 m. gegužės 14 d. sprendimas byloje Nr. C-364/96.

75. Europos Teisingumo Teismo 1998 m. gruodžio 1 d. sprendimas byloje Nr. C-410/96.
76. Europos Teisingumo Teismo 1996 m. spalio 8 d. sprendimas sujungtos bylose Nr. C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 C-190/94.
77. Europos Teisingumo Teismo 1999 m. liepos 15 d. sprendimas byloje Nr. C-140/97 .
78. Europos Teisingumo Teismo 2002 m. balandžio 30 d. sprendimas byloje Nr. C-400/00.

SANTRAUKA

Raktiniai žodžiai: atsakomybės apimtis pagal teismų praktiką, teismų praktikos analizė, atsakomybė pagal turizmo paslaugų sutartį, turizmo paslaugos, kelionių organizatorius, kelionių agentūra, kelionių agentas, turistai, vartotojas, atsakomybės aspektai.

Šio mokslinio tiriamojo darbo tema „Atsakomybė pagal turizmo paslaugų sutartį: teismų praktikos analizė“. Darbe atskleidžiamos sutartinių santykių pagrindu kylančių teisinių ginčų galimos priežastys, vadovaujantis teismų praktikos išsamia analize - sistemiškai nagrinėjami atsakomybės pagal turizmo paslaugų sutartis ypatumai.

Be kita ko, magistro baigiamajam darbe pateikiama turizmo paslaugų teikimo sutarties samprata, esminiai sutarties požymiai bei trumpai aptariami reglamentuojantys teisės aktai. Taip pat atskleidžiama atsakomybės pagal turizmo paslaugų sutartis specifika ir probleminiai klausimai. Analizuojama Lietuvos teismų praktika, atskleidžiant teismų praktikoje formuojamą atsakomybės pagal turizmo paslaugų teikimo sutartis problematiką, turizmo paslaugų teikimo sutarčių šalių teisių ir pareigų apimtį.

Teismų praktikos nagrinėjimas vykdomas išskiriant kylančius teisminius ginčus į atskirų kategorijų (atskirus požymius turinčias) civilines bylas: dėl netinkamo paslaugų teikimo (kokybės, apimties ir asmenų atžvilgiu), dėl klaidinančios ar nepakankamos informacijos suteikimo, dėl kelionių organizatoriaus aplaidumo ir netinkamo atsisakymo vykdyti sutartis požymių.

Mokslinio tiriamojo darbo pabaigoje pateikiamos išvados apie esamą teismų praktikos kryptį, jos formavimą ir atitikimą Bendrijos ir tarptautinės teisės aktams, taip pat vertinamas su tuo glaudžiai susijusio turizmo paslaugų sutarčių atsakomybės klausimo teisinio reglamentavimo išsamumas, nustatomos jo spragos ir pateikiami galimi sprendimo būdai.

SUMMARY

Key words: *The scope of civil liability by jurisprudence, analysis of jurisprudence, liability of the tourism services contract, tourism services, tour operators, travel agency, travel agent, tourist, consumer, issues of liability.*

The theme of this scientific research work is "*The liability by the tourism services contract: analysis of jurisprudence*". The work highlights the contractual relationship arising from the possible causes of legal disputes, in accordance with a detailed analysis of jurisprudence – there have been systemically investigated issues of liability by the tourism service contracts.


Furthermore, in the final master work there has been presented the concept of tourism service contract, the essential features of the contract and briefly described the legislation. Also there has been presented specifics of tourism and problematic issues about liability by the contracts. There has been made the analysis of the Lithuanian jurisprudence, revealing the formation of the jurisprudence (case-law) of liability by the tourism service contracts, the problems of tourism service contract's parties rights and obligations.

Analysis of the jurisprudence has been made by the distinction arising legal disputes in a separate category (with different features) civil cases: cases for the inadequate provision of services (because of the quality, coverage and persons), for misleading or insufficient information that was provided, for the travel organizer's negligence and for improper refusal to carry out the contracts.

At the end of the scientific research work, there have been made the conclusions about the present direction of the jurisprudence, its development and compliance with Community and international law, also conclusions about completeness of legal regulation, gaps and suggestions for possible solutions concerned to liability by the tourism service contracts.

PRIEDAI

Priedas Nr. 1. Kelionių organizatoriaus turizmo paslaugų teikimo sutarties pavyzdys.

 TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS NR. _____						
Kaunas: E. Ožėškienės g. 4, LT- 44249, tel./faks.: (37) 202384, mobilus tel.: (686)72224, el.paštas: info@litauro.lt Vilnius: Verslo centras, Žalgirio g. 88, LT-09303, tel./fax.: (5) 2751357, el. paštas: vilnius@litauro.lt www.litauro.lt						
Sutarties sudarymo data _____	Agentūra _____					
Agentūros darbuotojas _____	Telefonas _____					
Turisto ir su juo vykstančių asmenų duomenys:						
1. _____	_____	_____	_____			
<small>(vardas, pavardė)</small>	<small>(asmens kodas)</small>	<small>(adresas)</small>	<small>(kontaktnis telefonas)</small>			
2. _____	_____	_____	_____			
<small>(vardas, pavardė)</small>	<small>(asmens kodas)</small>	<small>(adresas)</small>	<small>(kontaktnis telefonas)</small>			
3. _____	_____	_____	_____			
<small>(vardas, pavardė)</small>	<small>(asmens kodas)</small>	<small>(adresas)</small>	<small>(kontaktnis telefonas)</small>			
4. _____	_____	_____	_____			
<small>(vardas, pavardė)</small>	<small>(asmens kodas)</small>	<small>(adresas)</small>	<small>(kontaktnis telefonas)</small>			
5. _____	_____	_____	_____			
<small>(vardas, pavardė)</small>	<small>(asmens kodas)</small>	<small>(adresas)</small>	<small>(kontaktnis telefonas)</small>			
6. _____	_____	_____	_____			
<small>(vardas, pavardė)</small>	<small>(asmens kodas)</small>	<small>(adresas)</small>	<small>(kontaktnis telefonas)</small>			
Papildomi duomenys : _____						
Kelionė į _____		Grižimo data _____				
Išvykimo data _____		Kelionės trukmė _____				
Išvykimo vieta, laikas _____		Pastabos _____				
Apgyvendinimo tipas: Viešbutis <input type="checkbox"/> ; motelis <input type="checkbox"/> ; privatus sektorius <input type="checkbox"/> ; svečių namai <input type="checkbox"/> ; kaip nurodyta sutarties prieduose <input type="checkbox"/> Nakvynių skaičius _____ Kambario tipas _____ (vienvietis, dvivietis, trivietis)						
Patogumai: kambariuose <input type="checkbox"/> ; bloke <input type="checkbox"/> ; koridoriuje <input type="checkbox"/> ; teritorijoje <input type="checkbox"/> ; kaip nurodyta sutarties prieduose <input type="checkbox"/> <i>Pastaba: turistai, vykstantis vienas ir neperkantis vienviečio kambario, apgyvendinamas su kitais turistais dviviečiame arba triviečiame kambaryje (pagal galimybę)</i>						
Maitinimo tipas: be maitinimo <input type="checkbox"/> ; pusryčiai <input type="checkbox"/> ; pusryčiai ir vakarienė <input type="checkbox"/> ; kaip nurodyta sutarties sąlygose <input type="checkbox"/>						
Kitos paslaugos, įskaičiuotos į kelionės kainą: kelionės dokumentų sutvarkymas <input type="checkbox"/> ; grupės vadovo paslaugos <input type="checkbox"/> ; medicininių išlaidų draudimas <input type="checkbox"/> ; kaip nurodyta sutarties prieduose <input type="checkbox"/> . Ekskursijos, įskaičiuotos į kelionės kainą: apžvalginės ekskursijos <input type="checkbox"/> ; ekskursijos į muziejus <input type="checkbox"/> ; išvykos (be gido) <input type="checkbox"/> ; kaip nurodyta sutarties prieduose <input type="checkbox"/> .						
Specialūs turisto pageidavimai : _____ (Vykdomi esant galimybei)						
Sutarties priedai: katalogas <input type="checkbox"/> ; programa <input type="checkbox"/> ; atmintinė turistui <input type="checkbox"/> ; kainynas <input type="checkbox"/>						
Pirminės išvykimo vietos: <input type="checkbox"/> Vilniuje – Sodų g. 14, nuo “Panoramos” viešbučio <input type="checkbox"/> Kaune - Kauno pilis (automobilių stovėjimo aikštelė) Pirminės grįžimo vietos: <input type="checkbox"/> Vilniuje – Sodų g. 14, nuo “Panoramos” viešbučio <input type="checkbox"/> Kaune - Kauno pilis (automobilių stovėjimo aikštelė)						
Kita: _____						
Kelialapio kaina vienam asmeniui	1.	2.	3.	4.	5.	6.
Papildomos paslaugos						
Bendra kaina asmeniui:						
Bendra užsakymo kaina:	Mokėjimai					
Avansas:	<input type="checkbox"/> Grynais <input type="checkbox"/> Pavedimu					
Likusi suma:	<input type="checkbox"/> Banko finansavimas					
Medicininių išlaidų draudimas <input type="checkbox"/> ; draudimas nuo nelaimingų atsitikimų <input type="checkbox"/> ; _____ draudimas (kai nėra įskaičiuotas į kelionės kainą) <input type="checkbox"/>						
Su draudimo taisyklėmis susipažinau, pažymėtą draudimą įsigyti sutinku : _____ (Turisto parašas)						

TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS

SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

Kelionės organizatorius įsipareigoja:
Organizuoti turistui (-ams) turistinę kelionę pagal programą, nurodytą kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje, arba, jeigu kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje nurodytos kelionės programoje buvo padaryti pakeitimai iki šios sutarties pasirašymo, pagal pakeistą programą. Katalogas arba kita kelionę aprašanti medžiaga arba pakeista programa yra neatskiriama šios sutarties priedas.

Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus, pranešti raštu apie kelionės anulavimą likus ne mažiau kaip 5 kalendoriniams dienoms iki kelionės pradžios. Minimalus turistų skaičius kelionėje užsakomuoju lėktuvo reisu yra lygus 80 procentų vietoj kelionės atitinkamame lėktuve, o kelionėje autobusu – 25 turistai. Jeigu prie užsakomos kelionės aprašymo nurodytas kitas minimalus turistų skaičius, galioja pastarasis.

Pateikti turistui (-ams) tikslią ir neklaidinančią informaciją apie kelionės maršrutą (išvykimo, grįžimo vietas, datas ir laikus bei lankomas vietas ir šalis, nurodant kada į jas atvykstama ir išvykstama) ir jo pakeitimus arba kelionėje teikiamas paslaugas, numatytas kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje arba pakeistose programose.

Pateikti informaciją apie valiutų keitimą, vizų gavimo tvarką, valstybių sienų perėjimo tvarką, lankomų vietovių epidemiologinę būklę, profilaktines priemones, vakcinaciją, turistinių paslaugų teikimo sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas.

Prieš pasirašant sutartį suteikti informaciją apie sveikatos, gyvybės bei kitus draudimus.

Prieš išvykstant į kelionę turistui pateikti: informaciją apie tarpines stotis ir sustojimo laiką, buvimo vietą bei informaciją apie kelioveio vietą transporto priemonėje (išskyrus lėktuvą), kelionės organizatoriaus atstovo pavardę, adresą ir telefono numerį ar vietinių agentūrų, į kurias turistai galeių kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius. Jei tokių atstovų ar agentūrų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kurio jis galeių skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionės organizatoriumi. Jei į kelionę vyksta nepilnametė, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leidžiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje.

Informuoti turistą apie šalies, į kurią vykstama, į šalį įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų, pasienio įėjimo taisyklių ypatumus.

Turisto (-ų) pateiktus asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų įforminimui.

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 organizuotą turistinę kelionę ir priima 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 teise į kelionę.

Turistas (-ai) įsipareigoja:
Sudarant sutartį, jeigu iki kelionės pradžios lieka daugiau kaip 3 savaitės, sumokėti už kelionę 30% dydžio avansą, ir likutį sumokėti ne vėliau kaip 3 savaites iki išvykimo. Sudarant sutartį, jeigu iki kelionės pradžios lieka mažiau kaip 3 savaites, iš karto sumokėti už kelionę visą kainą. Pateikti visą informaciją ir dokumentus, reikalingus kelionės organizatoriui įvykdyti šią sutartį, atvykti laiku į nurodytą pirmąją bei kelionės vadovo nurodytas išvykimo vietas, taip pat ir tarpines; laikytis organizatoriaus nurodymų dėl kelionės ar atskirų jai daiktų vykdymo; laikytis viešosios tvarkos, tarptautinių keleivių vežimo taisyklių, багаžo gabenimo tvarkos ir į šalį įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų. Vykdyti pasienio ir muitinės tarnybų nurodymus. Vykstant į kelionę su nepilnametėmis vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintose „Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes tvarkos“.

Atsakyti už kelionės metu padarytą žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt.) Jeigu žala padaryta nepilnametė, visus nuostolius už jį apmoka atsakingas asmuo. Jeigu turistas priima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, žala reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės nepriima, kelionės organizatorius turi teisei žala išieškoti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.

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.

Atsakyti už kelionės metu padarytą žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt.) Jeigu žala padaryta nepilnametė, visus nuostolius už jį apmoka atsakingas asmuo. Jeigu turistas priima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, žala reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės nepriima, kelionės organizatorius turi teisei žala išieškoti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.

ĮSISĖ ATSISAKYTI SUTARTIES

Turisto teise atsisakyti sutarties:
Turistas turi teisę bet kurio metu atsisakyti sutarties. Sutarties atsisakymas įsigalioja nuo jo pareiškimo momento.

Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako (t.y. kai aplinkybės, kurios yra pagrindas atsisakyti sutarties, atsiradę dėl paties turistų kaltės, t.y. dėl jo tyčinių veiksmų ar neatsargumo), jis turi atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo. Nuostolių dydis šiuo atveju negali viršyti maksimalios vienos kelionės kainos. Šalys susitaria ir sutinka, kad nuostolių dėl turistų atsisakymo dydis priklauso nuo likusio laiko iki kelionės pradžios: jei iki išvykimo lieka daugiau negu 21 diena – 20 procentų; jei iki išvykimo lieka nuo 21 iki 11 dienų – 50 procentų; jei iki išvykimo lieka nuo 11 iki 5 dienų – 80 procentų; jei iki išvykimo lieka mažiau 5 dienų – 100 procentų kelialapo kainos. Turistui atsisakius vyksti į kelionę, kai dėl kelionės finansavimo jis yra sudaręs finansavimo (vartojimo kredito) sutartį, jis privalo atlyginti finansuotojo nuostolius, atsiradusius dėl sutarties nutraukimo (finansavimo suteikimo ir priežiūros mokesčiai, palūkanos ir kt.) ir atlyginti kelionės organizatoriaus patirtus, aukščiausius nustatytus, nuostolius. Turistui pagedėjus, pateiktas kelionių organizatoriaus nuostolių paskaičiavimas.

Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis neatsako, tai jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti ar kompensuoti už kelionę sumokėti pinigai arba, jei kelionė jau iš dalies įvyko, proporcingą jų dalį.

Kelionės organizatorius teise atsisakyti sutarties:
Kelionės organizatorius turi teisę atsisakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą.

Jeigu kelionės organizatorius atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias turistas neatsako, jis privalo pasiūlyti turistui naują, tokios pat ar geresnės kokybės, alternatyvų kelionės variantą. Jeigu turistas pasiūlytos kelionės atsisako, kelionės organizatorius turi grąžinti Turistui už kelionę įmokėtus pinigus arba, jei kelionė iš dalies jau įvyko, proporcingą jų dalį.

Kelionės organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo organizuoti kelionę iš naujo arba grąžinti turistui pinigus už kelionę bei atlyginti turistui turitinę žalą, išskyrus atvejus, kai sutarties atsisakoma dėl 1.1.2 punkto aplinkybių arba nenugalimos jėgos.

Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako (t.y. kai aplinkybės, kurios yra pagrindas atsisakyti sutarties, atsiradę dėl paties turistų kaltės, t.y. dėl jo tyčinių veiksmų ar neatsargumo), jis turi atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo. Nuostolių dydis šiuo atveju negali viršyti maksimalios vienos kelionės kainos. Šalys susitaria ir sutinka, kad nuostolių dėl turistų atsisakymo dydis priklauso nuo likusio laiko iki kelionės pradžios: jei iki išvykimo lieka daugiau negu 21 diena – 20 procentų; jei iki išvykimo lieka nuo 21 iki 11 dienų – 50 procentų; jei iki išvykimo lieka nuo 11 iki 5 dienų – 80 procentų; jei iki išvykimo lieka mažiau 5 dienų – 100 procentų kelialapo kainos. Turistui atsisakius vyksti į kelionę, kai dėl kelionės finansavimo jis yra sudaręs finansavimo (vartojimo kredito) sutartį, jis privalo atlyginti finansuotojo nuostolius, atsiradusius dėl sutarties nutraukimo (finansavimo suteikimo ir priežiūros mokesčiai, palūkanos ir kt.) ir atlyginti kelionės organizatoriaus patirtus, aukščiausius nustatytus, nuostolius. Turistui pagedėjus, pateiktas kelionių organizatoriaus nuostolių paskaičiavimas.

Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis neatsako, tai jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti ar kompensuoti už kelionę sumokėti pinigai arba, jei kelionė jau iš dalies įvyko, proporcingą jų dalį.

Kelionės organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo organizuoti kelionę iš naujo arba grąžinti turistui pinigus už kelionę bei atlyginti turistui turitinę žalą, išskyrus atvejus, kai sutarties atsisakoma dėl 1.1.2 punkto aplinkybių arba nenugalimos jėgos.

Turistas patvirtina, kad prieš pasirašant šią sutartį gavo rašytinį dokumentą (sutartį, katalogą, kitą kelionę aprašančią medžiagą), kuriame nurodyta informacija apie tarpines stotis ir sustojimo laiką, apgyvendinimą, transporto priemonę bei Turisto vietą joje, kelionėje teikiamas paslaugas, kelionės maršrutą, išvykimo ir grįžimo vietą, laiką, lankomas vietas, jų epidemiologinę būklę, valiutų keitimą, valstybių sienų perėjimo tvarką, daiktų įvežimo apribojimus, vizų gavimą, imunoprofilaktikos reikalavimus; kelionės organizatoriaus ir (ar) kelionių agentūros atstovo pavardę, adresą ir telefono numerį, kurio galeių skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionės organizatoriumi ir (ar) kelionių agentūra; informaciją apie galimybę sudaryti medicininių išlaidų, nelaimingų atsitikimų, nevykusios kelionės ir kitas draudimo sutartis.
Šios Turizmo paslaugų teikimo sutarties nuostatos privalomos kelionės organizatoriui ir visiems turistams. Turistas patvirtina, kad nuodugniai susipažino su pateikta sutartimi ir suprato visas jos nuostatas bei informavo kitus turistus - naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas

ŠALIŲ REKVIZITAI

Kelionės organizatorius
(atstovaujamas kelionių pardavimo agento)

Parašas _____

Vardas, pavardė _____

A.V.

3. SUTARTIES SĄLYGŲ PAKEITIMAS

3.1. Kelionės organizatorius dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, turi teisę pakeisti sutarties sąlygas. Turistas tokiu atveju gali atsisakyti keisti sutartį tik tada, kai toks pakeitimas turistui padarytų esminę žalą.

3.2. Kelionės organizatorius turi teisę likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 20 dienų, padidinti kelionės kainą dėl to, kad pasikeičia vežimo išlaidos, įskaitant išlaidas degalams, privolomiems mokesčiams ar atitinkamų valiutų keitimui. Kelionės organizatorius nurodo, kodėl padidėjo kaina ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas. Turistas turi teisę atsisakyti kainos didinimo.

3.3. Jeigu turistas atsisako keisti sutarties sąlygas 3.1, 3.2 punktų atvejais, 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 3.1 punkto atvejais, tai atitinkamai taikomas šios sutarties 2.3 punktus.

4. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS

4.1. Turistas turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 7 dienoms, perleisti savo teise į kelionę trečiajam (kelionę perimančiam) asmeniui, kuris vykdytų visas sutarties sąlygas.

4.2. Tais atvejais, kai toks perleidimas prietarauja 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.

4.3. Toks perleidimas turi būti įformintas sutarimi, atitinkančia Civilinio kodekso reikalavimus, su trečiuoju (kelionę perimančiu) asmeniu, o kelionę perimančias asmuo, sudaręs sutartį, ar turistas, perdėjęs kelionę, apie tai raštu privalo pranešti kelionės organizatoriui ir perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus sklandžiai įvykdyti šią sutartį kelionės perėmusio asmens atžvilgiu. Teisę į kelionę perdėjęs turistas ir trečiasis (kelionę perimančias) asmuo, perėmęs kelionę, atsako solidarčiai kelionės organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teises į kelionę perleidimu, sumokėjimą. Šalys susitaria, kad kelionės perleidimo išlaidos sudaro 100 Lt asmeniui, jeigu šis perleidimas yra įmanomas. Jeigu kelionės perleidimas yra neįmanomas dėl 4.2. punkte minėtų priežasčių, turistas turi teisę nutraukti sutartį, sumokėdamas 2.1.2. punkte nurodytą nutraukimo mokestį.

5. ATSAKOMYBĖ UŽ NETINKAMĄ SUTARTIES VYKDYMĄ

5.1. Jeigu sutartis nėra vykdoma pagal turistų lūkesčius, kurių pagal sutarties sąlygas ir teikiamų paslaugų pobūdį turistai galejo turet, kelionės organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius. Kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, neatsako už netinkamą sutarties vykdymą, jeigu:

5.1.1. dėl netinkamo sutarties įvykdymo kaltas turistas (1.3.1 punkto sąlygų nevykdymas ir kt. priežastys);

5.1.2. už netinkamą sutarties vykdymą, kurio kelionės organizatorius nenumatė ir negalejo numatyti, atsako trečiasis asmuo, nesujesęs su šia sutartimi;

5.1.3. sutartis netinkamai vykdoma dėl nenugalimos jėgos arba dėl įvykio, kurio kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, atsižvelgiant į visą įmanomą jų apdiramumą, nenumatė ir negalejo numatyti.

5.2. Jeigu sutartis vykdoma ne pagal turistų 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, kelionės organizatorius turi teikti turistui tokią pagalbą ir paramą, kurios, remiantis protingumu 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. Jeigu už netinkamą sutarties vykdymą atsako kelionės organizatorius arba asmuo, kurio pagalba jis naudojasi (5.1.3 punktas), tai visas išlaidas, susijusias su papildomos pagalbos ir paramos teikimu turistui, apmoka pats kelionės organizatorius.

5.3. Jeigu prasidėjus kelionei ar jos metu paaiškėja, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindines sutartų paslaugų dalies, jis privalo pasiūlyti turistui (-ams) tinkamą alternatyvą 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 turistas jos atsisako, kelionės organizatorius turi užtikrinti turistą grąžinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistas, taip pat grąžinti turistui pinigus už tokią kelionę.

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

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

6. BENDROSIOS SĄLYGOS

6.1. Turisto teises gina Civilinis kodeksas, Vartotojų teisių gynimo įstatymas, Reklamos įstatymas, Turizmo įstatymas bei kiti įstatymai ir poįstatyminiai teisės aktai bei šios sutarties.

6.2. Kelionės metu kilus konfliktui ar atsiradus nepasitenkinimui dėl šios sutarties netinkamo vykdymo ar neįvykdymo, pretenzijos nedelsiant turi būti pareiškiamos kelionės organizatoriaus atstovui arba kelionių vadovui, jiems nesiėmus pretenzijų spresti - turi būti pateikiamos vietoje raštu. Nepavykus konfliktui išspręsti, pretenzijas Kelionės organizatoriui galima pareikšti raštu per 10 darbo dienų nuo kelionės pabaigos; kelionės organizatorius privalo raštu atsakyti į pretenzijas per 10 darbo dienų nuo pretenzijų gavimo dienos. Ginčai sprendžiami derybų keliu, o nepavykus susitarti - Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

6.3. Po šios sutarties pasirašymo, sutarties sąlygų esminiai pakeitimai (pagrindinė sutartų paslaugų dalis ir kaina) galimi tik abiejų šalių rašytiniu susitarimu.

6.4. Kelionės organizatoriaus nemokumo ar bankroto atveju dėl grįžimo išlaidų apmokėjimo ar įmokėtų pinigų grąžinimo turistas gali kreiptis į Valstybinį turizmo departamentą nuo sutarties pasirašymo datos vienerių metų laikotarpiu pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintas Kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo taisykles.

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

Priedas Nr. 2. Agento sutarties pavyzdys.

AGENTO SUTARTIS

2009m. _____ d.

UAB „ElitTravel“^{“““}, atstovaujama direktorės Sandros Voskienės, veikiančios pagal Įstatus ir licenziją Nr. 009551, registracijos kodas 301492696, toliau vadinama „ORGANIZATORIUMI“, iš vienos pusės ir _____, atstovaujama direktoriaus _____, veikiančios pagal Įstatus, toliau vadinama „AGENTU“, iš kitos pusės, sudarė šią sutartį:

1. Sutarties dalykas

1.1. Organizatorius paveda, o Agentas prisiima atsakomybę savo vardu, tačiau Organizatoriaus sąskaita atlikti teisinius veiksmus teikiant klientams turizmo paslaugas, kurias faktiškai teikia Organizatorius (arba teisės už jų teikimą priklauso Organizatoriui).

Tokias paslaugas sudaro:

- 1.1.1. Kambarių rezervavimas viešbučiuose, svečių namuose, kempinguose ir pan.
- 1.1.2. Kambarių, gydomųjų komplektų ir procedūrų rezervavimas sanatorijose ir sveikatingumo centruose.
- 1.1.3. Įkurdinimas apgyvendinimo vietose.
- 1.1.4. Turistų sutikimas, išlydėjimas bei lydėjimas.
- 1.1.5. Nugabenimas į apgyvendinimo vietą ir atgal.
- 1.1.6. Banketų ir papild. maitinimo organizavimas.
- 1.1.7. Ekskursijų ir renginių organizavimas.
- 1.1.8. Konferencijų paketų pateikimas ir organizavimas.
- 1.1.8. Turistinių kelalapių pateikimas, geležinkelio, lėktuvo ir keltų bilietų rezervavimas ir pateikimas.
- 1.1.9. Papildomos, šalių suderintos paslaugos.
- 1.2. Agentas teikia savo klientams turizmo paslaugas laisvomis kainomis šioje Sutartyje numatytais sąlygomis ir įsipareigoja už šias paslaugas sumokėti.
- 1.3. Agentas vykdo turizmo paslaugų teikimo paslaugų komercinę veiklą būdamas visiškai finansiškai savarankiškas.

2. Šalių įsipareigojimai

2.1. Organizatorius įsipareigoja:

- 2.1.1. Pateikia Agentui visą maršrutų bei apgyvendinimo vietų aprašymą, siūlomų paslaugų sąrašą, jų kainą ir komisinių mokesčių (katalogus, kainininkus, esant nestandartinių paslaugų užsakymui – informaciją pateikia elektroniniu laišku).
- 2.1.2. Apie visus aptarnavimo kainų pasikeitimus raštu informuoja Agentą (faksu, elektroniniu paštu) ne vėliau, kaip 14 dienų prieš aptarnavimo pradžią. Laiku nepateikus informacijos, išlieka ankstesnė kaina už aptarnavimą.
- 2.1.3. Užtikrina, kad klientų aptarnavimas atitiktų jo Agentui pateiktą maršruto aprašymą ir siūlomų paslaugų sąrašą.
- 2.1.4. Užtikrina turistų priėmimą, apgyvendinimą ir aptarnavimą pagal visas užsakytas paslaugas.

2.2. Agentas įsipareigoja:

- 2.2.1. Vykdyti reklaminę ir kitokią veiklą, nukreiptą į turizmo pagal Organizatorius maršrutus vystymą.
- 2.2.2. Remiantis Organizatoriaus dokumentais, teikti klientams visą informaciją apie siūlomas paslaugas ir aptarnavimo sąlygas.
- 2.2.3. Organizuoti keliones ir paslaugas sutartinėmis kainomis pagal suderintus grafikus ir vienkartinis prašymus.
- 2.2.4. Apie visus prašymus informuoti Organizatorių (faksu, elektroniniu paštu) ir, gavus rezervavimo patvirtinimą, organizuoti kelionę.
- 2.2.5. Sumokėti Organizatoriui už suteiktas paslaugas suderintomis kelionės kainomis pagal Organizatoriaus pateiktą sąskaitą. Savo įsipareigojimams pagal šią Sutartį vykdyti Agentas sudaro sutartis su trečiaisiais asmenimis dėl paslaugų teikimo, rezervuojant turizmo paslaugas, kurias faktiškai teikia Organizatorius, o taip pat sutartis, kurių reikia šios Sutarties 1.1. punkte numatytiems tikslams pasiekti.

3. Atsiskaitymų tvarka

- 3.1. Organizatoriui apskaičiuojant turizmo paslaugų kainą, Agentui suteikiamas agento atlyginimas pagal šios Sutarties priedus. Agentas sumoka Organizatoriui kelionės kainą išskaitydamas savo užmokesčių. Agentui sudarius su Turistu pelningesnę sandorį (t.y. pardavus turizmo paslaugas už didesnę kainą, negu nustatyta Sutartyje), Organizatorius neprieštarauja dėl tokio sandorio ir nepretenduoja į papildomą Agento gautą atlygį.
- 3.2. Šalys atsiskaito negrynaisiais pinigais, banko pavedimu nacionaline valiuta (litas), pervedant į Organizatoriaus sąskaitą nurodytą sumą.
- 3.3. Banko išlaidas už pavedimus dengia mokėtojas.

3.4. Agentas atsiskaito su Organizatoriumi ne vėliau kaip per tris banko dienas nuo atitinkamos kelionės datos. Šalims susitarus, atskirais atvejais atsiskaitymo terminai gali būti derinami atskiru raštišku susitarimu (faksu, elektroniniu paštu ir t.t)

3.5. Agentas pateikia Organizatoriui ataskaitą apie savo suteiktas turizmo paslaugas. Ataskaitoje atspindėdamas suteiktų paslaugų kiekį, pardavimo kainą, agento atlyginimo dydį, agento atlyginimo sąskaitą-faktūrą. Agentas pateikia ataskaitos kopiją (faksu, elektroniniu paštu) ne vėliau 5-os, o originalą – ne vėliau 15-os mėnesio, einančio po atskaitinio mėnesio, dienos. Agento ataskaitos ir atliktų darbų formos pateikiamos šios Sutarties priede Nr. 1.

4. Šalių atsakomybė

4.1. Šalys atsako viena prieš kitą Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka. Visi ginčai ir nesutarimai, kylantys iš šios Sutarties, sprendžiami derybų keliu arba perduodami atitinkamiems arbitražo teismams.

4.2. Kelionei nutrūkus dėl atšaukimo, nepagrįsto atsisakymo priimti arba pasikeitus aptarnavimo sąlygoms dėl Organizatoriaus kaltės, Organizatorius atlygina Agentui visas materialines išlaidas, susidariusias dėl nepatenkintų klientų pretenzijų.

4.3. Jeigu Organizatorius nesuteikė kokios nors paslaugos dėl turisto arba dėl Agento kaltės, pinigai už tokią paslaugą negražinami.

4.4. Nuostolius, kuriuos turistai sukelia Organizatoriui, turistai atlygina vietoje.

4.5. Pretenzijas dėl šios Sutarties vykdymo šalys gali pateikti svarstyti ne vėliau kaip praėjus vienam mėnesiui po paslaugos suteikimo.

5. Atšaukimo sąlygos

5.1. Apie kelionių anuliavimą Agentas privalo informuoti Organizatorių ne vėliau, kaip prieš 15 dienų iki turistų atvykimo. Priešingu atveju mokama tokio dydžio bauda:

likus 14-7 dienoms iki atvykimo – 20 % turizmo paslaugų kainos;

likus 6-2 dinoms iki atvykimo – 50 % turizmo paslaugų kainos;

likus mažiau negu 1 parai iki atvykimo – 100 % turizmo paslaugų kainos.

6. Papildomos nuostatos

6.1. Visi šios Sutarties pakeitimai, priedai ir papildymai laikomi galiojančiais ir yra neatsiejama šios Sutarties dalis, jeigu jie atlikti raštu, abiejų šalių pasirašyti ir patvirtinti antspaudais.

6.2. Ši Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo dienos ir galioja iki 2010 m. gruodžio 30 d. Sutartis automatiškai pratęsiamą vienerių kalendorinių metų laikotarpiui, jeigu Šalys nepareiškia ketinimo ją nutraukti.

6.3. Ši Sutartis gali būti nutraukta anksčiau laiko vienai iš Šalių pageidaujant, informuojant apie tai kitą Šalį ne vėliau kaip prieš 3 mėnesius; iki Sutarties galiojimo pabaigos Šalys privalo atlikti visus tarpusavio atsiskaitymus.

6.4. Ši Sutartis sudaryta 2 (dviems) egzemplioriais, turinčiais vienodą teisinę galią; po vieną kiekvienai šaliai.

Juridiniai Šalių adresai ir rekvizitai:

ORGANIZATORIUS

UAB „ElitTravel“
M. Daukšos 43-5, Kaunas,
LT-44282, LIETUVA
Tel.: +370 682 61569
e-mail: agentura@elittravel.lt
Įm. kodas: 301492696
PVM mokėtojo kodas-LT100003782110
A/sLT377044060006225668
AB SEB Vilniaus bankas

Direktorė (parašas) Sandra Voskiene

A.V.
(antspaudas)

AGENTAS

Direktorė (parašas)

A.V.
(antspaudas)

Priedas Nr. 3. Kelionių agentūros turizmo paslaugų teikimo sutarties pavyzdys.

SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

1. Kelionių organizatoriaus įsipareigojimai

1.1. Organizuoti turistų (ams) turistinę kelionę pagal programą, nurodytą kataloge ar kitoje kelionės rašančioje medžiagoje, arba, jeigu kataloge ar kitoje kelionės aprašančioje medžiagoje nurodytos kelionės programos buvo padaryti pakeitimai iki šios sutarties pasirašymo, pagal pakeistą programą. Katalogas arba vaizdinė aprašančioji medžiaga arba pakeista programa yra neatskiriama šios sutarties priedas.
1.2. Nesunkius minimalus turistų skaičius, pranešti raštu apie kelionės anuliavimą likus ne mažiau nei 10 kalendarinių dienų iki kelionės pradžios. Minimalus turistų skaičius kelionėje užsakomuoju lėktuvu yra lygus 80 procentų vietų kelionės atitinkamame lėktuve, o kelionėje autobusu – 25 turistai. Jeigu je užsakomos kelionės aprašymo sutarties prieduose nurodytas kitas minimalus turistų skaičius, galioja staras.
1.3. Prieš kelionę rašytine forma turistui pateikti tiksliai ir neklaidinančią informaciją apie kelionės aršrūtą (išvykimą, grįžimo vietas, datas ir laiką bei lankomas vietas ir šalis, nurodant datas, kada į jas /ksta ir išvykstama) ir jo pakeitimus, kelionėje teikiamas paslaugas, numatytas kataloge ar kitoje :lione aprašančioje medžiagoje arba pakeistoje programoje, transporto priemonės, kuriomis vykstama, gyvendinimo tipa, objekto vieta, kategorija ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal itinkamas priimančiosios valstybės taisykles), maitinimą, valstybę, į kurias vykstama, pasienio rmalumus ir vizų gavimo tvarką, įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimus, sutarties rminimo tvarką bei sąlygas.

1.4. Prieš pasirašant sutartį suteikti informaciją apie sveikatos, gyvybės, neįvykusios kelionės rizikos bei tus draudimus.

1.5. Prieš kelionę rašytine forma turistui pateikti: informaciją apie tarpines vietas ir sustojimo laiką, uvoimo vietą bei informaciją apie keleivio vietą transporto priemonėje (išskyrus lėktuvą), kelionių rganizatoriaus atstovo pavardę, adresą, telefono numerį ir elektroninio pašto adresą ar vietinių agentūrų ar gentų, į kuriuos turistams galetų kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius, jei tokių agentūrų ar agentūr era, turistui nurodyti telefono numerius, kuriuo jis galetų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri am padėtų susisiekti su kelionių organizatoriumi, informaciją apie valstybę, į kurias vykstama, epidemiologinę būklę, imunoprofilaktikos reikalavimus, kuriuos reikia įvykdyti vykstant į kelionę, nformaciją apie valiūtų keitimo sąlygas ir tvarką. Jei į kelionę vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar jobejiams informaciją, leidžiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsaingiu asmeniu vaiko buvimo vietoje.

1.6. Turisto(-ų) pateiktus asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų formimui. Jei turistai (-ai) lve sutinkami, pateikti asmens duomenis, taip pat gali būti renkami ir naudojami NOVATURO lojalumo rogramos tikslams bei siunčiant informaciją apie NOVATURO organizuojamas keliones.

1.2. Šioje sutartyje turistai – fizinis asmuo, sudaręs su kelionių organizatoriumi sutartį (sutartį pasirašęs smuo) arba bet kuris fizinis (-iai) asmuo (-ys), kurio(-ių) vardu sutartį pasirašęs asmuo perka organizuotą turistinę kelionę ir prisima 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 teises į kelionę.

1.3. Turistas(-ai) įsipareigoja:

1.3.1. Sudarant sutartį, jeigu iki kelionės pradžios lieka daugiau kaip 3 savaitės, sumokėti už kelionę 20% dydžio avansą, ir likuti sumokėti ne vėliau kaip 3 savaitės iki išvykimo. Sudarant sutartį, jeigu iki kelionės pradžios lieka mažiau kaip 3 savaitės, iš karto sumokėti už kelionę visą kainą. Kelionių organizatoriaus paskelbtų akcijų metu gali būti nustatoma kita apmokėjimo už paslaugas tvarka, kurios privalo laikytis turistai. Pirkdamas kelionę išimtinai, turistai privalo laikytis atitinkamoje sutartyje numatytos apmokėjimo už paslaugas tvarkos. Pateikti visą informaciją ir dokumentus reikalingus kelionių organizatoriui įvykdyti šią sutartį; atvykti laiku į nurodytą pirminę bei kelionės vadovo (jei kelionės vadovo paslauga numatyta sutartyje) nurodytą išvykimo vietą, taip pat ir tarpines; laikytis organizatoriaus nurodymų dėl kelionės ar atskirų jos dalių vykdymo; laikytis viešosios tvarkos, tarptautinių keleivių vežimo taisyklių, bagažo gabavimo tvarkos ir į šalį įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų. Vykdyti pasienio ir muitinės tarnybų nurodymus. Vykstiant į kelionę su nepilnamečiais vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų patvirtintos Vaiko laikimo išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausiančias Senego erdvi, tvarkos.

1.3.2. Atsakyti už kelionės metu padarytą žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt.). Jeigu žala padaryta nepilnamečio, visus nuostolius už jį apmoka atsakingas asmuo. Jeigu turistai prisima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, žalą reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistai kaltes neprisima, kelionių organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.

1.4. Turistas, pagrindinė šios sutarties šalis, privalo informuoti kitus turistus - naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas.

2. TEISĖS ATISAKYTI SUTARTIES

2.1. Turistas turi teisę bet kuriuo metu atsisakyti sutarties. Sutarties atsisakymas įsigalioja nuo jo pareiškimo momento.

2.2. Jeigu turistai atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atskao (t.y. kai aplinkybės, kurios yra pagrindas atsisakyti sutarties, atsirado dėl paties turisto kaltės, t.y. dėl jo tyčinio veiksmų ar neatsargumo), jis turi atlyginti kelionių organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo. Šalys susitaria ir sutinka, kad nuostolių dėl turisto sutarties atsisakymo dydis priklausomai nuo atsisakymo laiko yra:

Sutarties nutraukimo laikas	Suma procentais nuo kelionės kainos
daugiau kaip 21 diena iki išvykimo	20%
nuo 21 iki 11 dienų iki išvykimo	50%
nuo 10 iki 6 dienų iki išvykimo	80%
likus 5 ir mažiau dienų iki išvykimo	100%

Turistas pareikalavus, kelionių organizatorius privalo pateikti dėl tokio atsisakymo patirtų nuostolių pagrindimą.

2.3. Jeigu turistai atsisako sutarties dėl su juo susijusių aplinkybių, kurių jis negali kontroliuoti ir kurių sutarties sudarymo metu negalėjo prognozuoti numatyti (pvz., dėl sveikatos būklės, mirties ir pan.), kelionių organizatorius turi teisę reikalauti atlyginti patirtus tiesioginius nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo, išskyrus atvejus, kai sutarties atsisakoma dėl nenugalimos jėgos aplinkybių. Turistas privalo nuolau greičiau po šiose punkte nurodytų aplinkybių atsiradimo informuoti kelionių organizatorių apie sutarties atsisakymą ir pateikti tokio atsisakymo priežastį patvirtinančius dokumentus. Šalys susitaria ir sutinka, kad nuostolių dydis dėl turisto sutarties atsisakymo nustatomas pagal šios Sutarties 2.2 punkte pateiktą lentelę.

2.4. Kelionių organizatorius turi teisę atsisakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą.

2.5. Jeigu kelionių organizatorius atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias turistai neatsako, jis privalo pasiūlyti turistui naują tokias pat ar geresnes kokybes kelionę (alternatyvią kelionę). Jeigu dėl pagrįstų priežasčių nėra galimybės pasiūlyti alternatyvią kelionę arba turistai pasiūlytos naujos kelionės atsisako, jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti už neįvykusią kelionę sumokėti pinigai.

2.6. Turistas, atsisakęs sutarties dėl aplinkybių, už kurias atsako kelionių organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojasi, arba dėl su turistu nesujusių aplinkybių, kurių jis negali kontroliuoti ir kurių sutarties sudarymo metu negalėjo prognozuoti numatyti, turi teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti už kelionę sumokėti pinigai arba jo sutikimu kompensuota kita būdu.

2.7. Kelionių organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo organizuoti kelionę iš naujo arba grąžinti turistui pinigų už kelionę bet atlyginti turistui turintį žalą. Žala neatlyginama, kai sutarties atsisakoma dėl 1.1.2. punkto aplinkybių arba nenugalimos jėgos.

Turistas patvirtina, kad jis prieš pasirašydamas šią sutartį turėjo galimybę susipažinti su krodų vykdymo oro vežėjo keleivių ir bagažo vežimo sąlygomis, raštu ar kitoje prieinamoje patvartijoje laikomoje gavo pagrindines vežimo sąlygas (jei perka kelionę lėktuvu), taip pat, kad gavo rašytinį dokumentą (sutartį, katalogą, kainyną, kitą kelionę aprašančią medžiagą) arba nuoročią (elektroninį dokumentą (E-Katalogą ar kt.) kelionių organizatoriaus interneto svetainėje www.novaturas.lt, kuriame išdėstyta visa su kelione susijusi informacija; informacija apie apgyvendinimą bei transporto priemones, kelionėje teikiamas paslaugas, kelionės maršrutą, išvykimą ir grįžimo vietą, laiką, lankomas vietas, jų epidemiologinę būklę, pavojingų ir ypac pavojingų užkrečiamųjų ligų profilaktikos priemones, valiūtų keitimą, valstybių sienų perėjimo tvarką, daiktų įvežimo apribojimus, vizų gavimą, imunoprofilaktikos reikalavimus, informaciją, leidžiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje (jei į kelionę nepilnamečiai vyksta vieni), kelionių organizatoriaus ar agentūros atstovų, jo telefoną ir kitus kontaktinius duomenis.

Šios Turizmo paslaugų teikimo sutarties nuostatos privalomos kelionių organizatoriui ir visiems turistams. Turistas patvirtina, kad nuodugniai susipažino su pateikta sutartimi ir suprato visas jos nuostatas bei informavo kitus turistus - naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas.

Turistas patvirtina, jog yra informotas apie galimybę sudaryti draudimo sutartį, kad būtų padengtos turisto patirtos išlaidos dėl neįvykusios kelionės arba dėl sveikatos pagalbos, įskaitant repatriaciją, nelaimingo atsitikimo ar ligos atveju, taip pat apie šią draudimų formavimo tvarką.

ŠALIŲ REKVIZITAI

Kelionių organizatorių atstovaujanti kelionių agentūra/agentas

Parašas _____ A.V.

Vardas, pavardė _____

2.8. Kai, nutraukus sutartį, kelionių organizatoriui, kelionių agentūrai ar kelionių agentui atsiranda pareiga grąžinti turistui visus ar dalį už kelionę sumokėtų pinigų, pinigai turi būti grąžinti į turistui nurodytą sąskaitą per 10 darbo dienų nuo sutarties nutraukimo.

SUTARTIES SĄLYGŲ PAKĖITIMAS

3.1. Kelionių organizatorius dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, gali pakeisti atitinkamą sutarties sąlygą. Turistas turi teisę atsisakyti keisti sutartį.

3.2. Kelionių organizatorius dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, turi teisę pakeisti sutarties sąlygą. Turistas tokiu atveju gali atsisakyti keisti sutartį tik tada, kai toks pakeitimas turistui padarytų esminę žalą.

3.3. Kelionių organizatorius turi teisę likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 20 dienų, papildinti kelionės kainą dėl to, kad pasikeičia vežimo išlaidos, įskaitant išlaidas degalams, privalomoms mokesčiams ar atitinkamų valiūtų keitimui, taip pat pasikeitus valiutos keitimo kursams, taikomiesiems mokesčiams. Kelionių organizatorius nurodo, kodėl padidėjo kaina ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas. Turistas turi teisę atsisakyti kainos didinimo. Jeigu likus mažiau kaip 20 dienų prieš išvykimą paaiškėja, kad kelionių organizatorius turi papildinti kelionės kainą, jis nedelsdamas apie tai informuoja turistą, nurodydamas kainos padidėjimo priežastį ir naujos kainos apskaičiavimo tvarką. Turistas turi teisę atsisakyti tokio kainos didinimo arba sudaryti atitinkamą sutarties pakeitimą. Turistas privalo kaip įmanoma greičiau informuoti kelionių organizatorių apie savo sprendimą.

3.4. Jeigu turistai atsisako keisti sutarties sąlygas 3.1., 3.2., 3.3. punktu atvejais, kelionių organizatorius įgyja teisę atsisakyti sutarties. Tokiu atveju turistai turi teisę reikalauti grąžinti už kelionę sumoketus pinigus arba, jei kelionė iš dalies jau įvyko, kompensuoti proporcingą jų dalį. Jei kelionių organizatorius atsisako sutarties po to, kai turistai atsisako keisti sutarties sąlygas 3.1., 3.2. punktu atvejais, tai atitinkamai taikomas šios sutarties 2.6 punktas.

SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS

4.1. Bet kuris šios sutarties turistai turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 10 dienų perleisti savo teisę į kelionę trečiajam (kelionę perimančiam) asmeniui, kuris vykdys visas sutarties sąlygas.

4.2. Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojami, taisyklėms (t.y. jei per laiką, likus iki kelionės pradžios jau neleidžiama užsakyti vietos transporto priemonėje, viešbučiuje ir (ar) gauti vizos naujo asmens vardu), turistai turi būti pateiktos šios taisyklės.

4.3. Toks perleidimas turi būti formintas sutartimi, atitinkančia Civilinio kodekso reikalavimus, su trečiuoju (kelionę perimančiu) asmeniu, o kelionę perimančiam asmeniui, sudaręs sutartį, ar turistais, perleidęs kelionę, apie tai raštu privalo pranešti kelionių organizatoriui ir perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus sklandžiai įvykdyti šią sutartį kelionę perėmusio asmens atžvilgiu. Teisę į kelionę perleidžiantis turistai ir trečiasis (kelionę perimančias) asmuo, perėmęs kelionę, atsako solidariai kelionės organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teises į kelionę perdavimu, sumokėjimą. Šalys susitaria ir sutinka, kad kelionės perdavimo išlaidos sudaro ne mažiau kaip 100 litų asmeniu, jeigu šis perleidimas yra įmanomas. Turistui pareikalavus, kelionių organizatorius privalo pateikti dėl sutarties šalių pakeitimo turėtų papildomų išlaidų paskaičiavimą. Jeigu kelionės perdavimas yra neįmanomas dėl 4.2. punkto minėtų ar kitų priežasčių, turistai turi teisę nutraukti sutartį, sumokėdamas 2.2. punkte nurodytą nutraukimo mokeskį.

ATSAKOMYBĖ UŽ NETINKAMĄ SUTARTIES VYKDYMĄ

5.1. Jeigu sutartis nėra vykdoma pagal turistų lūkesčius, kurių pagalbą sutarties sąlygas ir teikiamų paslaugų pobūdį turistai galejo turėti, kelionių organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius. Kelionių organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojami, neatsako už netinkamą sutarties vykdymą, jeigu:

5.1.1. dėl netinkamo sutarties įvykdymo kaltas turistai (1.3.1. punkto sąlygų neįvykdymas ir kt. priežastys);

5.1.2. už netinkamą sutarties vykdymą, kurio kelionių organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako trečiasis asmuo, nesušjęs su šia sutartimi;

5.1.3. sutartis netinkamai vykdoma dėl nenugalimos jėgos arba dėl įvykio, kurio kelionių organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojami, atsižvelgiant į visą įmanomą jų apdiramumą, nenumatė ir negalėjo numatyti.

5.2. Jeigu sutartis vykdoma ne pagal turistų lūkesčius, kelionių organizatorius, atsižvelgdamas į konkrečias aplinkybes, privalo teikti turistui visokeriopą pagalbą ir paramą. Jeigu priežastis, dėl kurios sutartis nėra tinkamai vykdoma susijusi su pačiu turistu, kelionių organizatorius turi teikti turistui tokią pagalbą ir paramą, kuria, remiantis protingumo kriterijumi, gali būti reikalaujama iš kelionių organizatoriaus pagal sutartį. Šiuo atveju kelionių organizatorius išlaidas, susijusias su tokios pagalbos ir paramos teikimu turi atlyginti pati turistai. Jeigu už netinkamą sutarties vykdymą atsako kelionių organizatorius arba asmuo, kurio pagalba jis naudojasi (5.1.1. punktas), tai visais išlaidas, susijusias su papildomomis pagalbos ir paramos teikimu turistui, apmoka pati kelionių organizatorius.

5.3. Jeigu prasidėjus kelionei ar jos metu paaiškėja, kad kelionių organizatorius negalės įvykdyti pagrindines sutartį paslaugų dalies, jis privalo pasiūlyti turistui (ams) tinkamas alternatyvias paslaugas už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. Jeigu kelionių organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba dėl protingų priežasčių turistai už atsisakę, kelionių organizatorius turi užtikrinti turistų tokią pagalbą ir paramą, kuria, remiantis protingumo kriterijumi, gali būti reikalaujama iš kelionių organizatoriaus pagal sutartį. Šiuo atveju kelionių organizatorius išlaidas, susijusias su tokios pagalbos ir paramos teikimu turi atlyginti pati turistai. Jeigu už netinkamą sutarties vykdymą atsako kelionių organizatorius arba asmuo, kurio pagalba jis naudojasi (5.1.1. punktas), tai visais išlaidas, susijusias su papildomomis pagalbos ir paramos teikimu turistui, apmoka pati kelionių organizatorius.

5.4. Jeigu turistai pradedus kelionei ar jos metu paaiškėja, kad kelionių organizatorius negalės įvykdyti pagrindines sutartį paslaugų dalies, jis privalo pasiūlyti turistui (ams) tinkamas alternatyvias paslaugas už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. Jeigu kelionių organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba dėl protingų priežasčių turistai už atsisakę, kelionių organizatorius turi užtikrinti turistų tokią pagalbą ir paramą, kuria, remiantis protingumo kriterijumi, gali būti reikalaujama iš kelionių organizatoriaus pagal sutartį. Šiuo atveju kelionių organizatorius išlaidas, susijusias su tokios pagalbos ir paramos teikimu turi atlyginti pati turistai. Jeigu už netinkamą sutarties vykdymą atsako kelionių organizatorius arba asmuo, kurio pagalba jis naudojasi (5.1.1. punktas), tai visais išlaidas, susijusias su papildomomis pagalbos ir paramos teikimu turistui, apmoka pati kelionių organizatorius.

5.5. Turistai padaryta turinė ir neturinė žala atlyginama Civilinio kodekso nustatyta tvarka.

5.6. Vežimui oro atitinkamai taikomas Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oro, unifikavimo pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12 d., 1955 m. Hagos Protokolo apie Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oro, unifikavimo pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12 d., pakeitima, Konvencijos, dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oro taisyklių suvienodinimo, pasirašytos 1999 m. gegužės 28 d. Monrealyje nuostatas, apribojančios Vežėjo atsakomybę ir EC 889/2002 reglamentą, papildantis Europos Tarybos reglamentas EC 2027/97 dėl Vežėjo atsakomybės aviaciniu įvykiu atveju. Ši Konvencija nustato ir daugelyje atveju apriboja vežėjo atsakomybę asmens mirties arba sužeidimo atveju, taip pat praradus, sugadinus ar pavėlavus avieži bagažą.

BENDROSIOS SĄLYGOS

6.1. Turisto teisės gina Civilinis kodeksas, Vartotojų teisių gynimo įstatymas, Reklamos įstatymas, Turizmo įstatymas bei kiti įstatymai ir poįstatyminiai teisės aktai bei šis sutartis.

6.2. Kelionės metu kilus konfliktui ar atsiradus nepatenkinimui dėl šios sutarties netinkamo vykdymo ar neįvykdymo, pretenzijos nedelsiant turi būti pareiškiamos kelionių organizatoriaus atstovui arba kelionių vadovui, o jei šis nėra, – kelionių organizatoriui. Pretenzijos dėl nesprendžiamų ar netinkamai sprendžiamų problemų turi būti pareiškios raštu. Nepavykus konfliktui išspręsti, pretenzijas kelionių organizatoriui galima pareikšti raštu per 15 darbo dienų nuo kelionės pabaigos; kelionių organizatorius privalo raštu atsakyti į pretenzijas per 15 darbo dienų nuo pretenzijų gavimo dienos. Ginčai sprendžiami derybų keliu, o nepavykus susitari - Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

6.3. Po šios sutarties pasirašymo, sutarties sąlygų esminiai pakeitimai (pagrindinė sutartų paslaugų dalis ir kaina) gali būti abiejų šalių rašytiniu susitarimu.

6.4. Turizmo paslaugų teikėjų (kelionių organizatorius, kelionių agentūros ar agento) nemokumo ar bankroto atveju dėl grįžimo išlaidų apmokėjimo ar įmokėtų pinigų grąžinimo turistai gali kreiptis į Valstybinį turizmo departamentą pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintus turizmo paslaugų teikėjų prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo taisykles.

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

Turistas, pasirašantis sutartį (pagrindinė sutarties šalis)

Turisto parašas _____

Vardas, pavardė _____

Priedas Nr. 4. Turizmo paslaugų teikimo sutarčių standartinės sąlygos.

VALSTYBINIO TURIZMO DEPARTAMENTO PRIE ŪKIO MINISTERIJOS DIREKTORIAUS Į S A K Y M A S

DĖL VALSTYBINIO TURIZMO DEPARTAMENTO PRIE ŪKIO MINISTERIJOS DIREKTORIAUS 2003 M. KOVO 26 D. ĮSAKYMO NR. 18-V „DĖL TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES STANDARTINIŲ SĄLYGŲ“ PAKEITIMO

2011 m. spalio 27 d. Nr. V-122, Vilnius

TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARČIŲ STANDARTINĖS SĄLYGOS

1. BENDRIEJI REKVIZITAI

- 1.1. Sutarties numeris, sutarties sudarymo vieta ir data.
- 1.2. Sutarties šalys: kelionių organizatorius ir turistai(-ai).
- 1.3. Šioje sutartyje turistai – fizinis asmuo, kuris su kelionės organizatoriumi sudaro turizmo paslaugų teikimo sutartį (toliau – sutartis) (sutartį pasirašęs asmuo), arba bet kuris kitas fizinis asmuo, kurio vardu sutartį pasirašęs asmuo perka turistinę kelionę (toliau – kelionė) ir prisiima visas teises ir pareigas pagal sutartį (kiti naudos gavėjai), arba bet kuris asmuo, kuriam sutartį pasirašęs asmuo ar bet kuris naudos gavėjas perleidžia savo teisę į kelionę.
- 1.4. Kelionių organizatoriaus ir, jeigu kelionė parduodama per kelionių agentą ar agentūrą, kelionių agento ar agentūros rekvizitai (pavadinimas / vardas, pavardė, juridinio asmens kodas / kelionių organizatoriaus / kelionių agento pažymėjimo Nr., adresas, tel. Nr., fakso Nr. ar el. pašto adresas).
- 1.5. Turisto (-ų) vardas, pavardė, adresas, tel. Nr. ar el. pašto adresas.
- 1.6. Šalis (vieta), į kurią vykstama, kelionės data, trukmė, nakvynių skaičius, pirminė išvykimo vieta ir laikas.
- 1.7. Kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimas: prievolių įvykdymo užtikrinimo sutarties numeris, prievolių įvykdymo užtikrinimą suteikęs subjektas, prievolių įvykdymo užtikrinimo sutarties galiojimo terminas. 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. KELIONĖJE TEIKIAMOS PASLAUGOS

- 2.1. Transporto rūšis: lėktuvas ; traukinys ; autobusas ; mikroautobusas ; laivas ; kita ; be transporto .
Skrudį vykdančio(-ų) oro vežėjo(-ų) pavadinimas(-ai) .
Papildomi patogumai (jei vykstama autotransportu): kondicionierius ; video ; WC ; kavos, arbatos aparatas ; šaldytuvas ; telefonas .
- 2.2. Apgyvandinimo paslaugos:
rūšis ir nakvynių skaičius: viešbutis ; motelis ; svečių namai ; privataus apgyvendinimo paslaugų sektorius ; vasaros tipo nameliai ; bungalai ; palapinės ; kita ; klasė (pagal priimančios šalies taisykles) ; klasifikavimas priimančioje šalyje neprivalomas .
- 2.3. Maitinimo paslaugos (kartai): pusryčiai ; pusryčiai ir vakarienė ; pilnas maitinimas ; be maitinimo ; kita .
- 2.4. Maitinimo tipas: švediškas stalas ; a la carte ; sausas davinys ; kita .
- 2.5. Ekskursijos (skaičius), įeinančios į kelionės kainą: apžvalginės ekskursijos ; ekskursijos į muziejus ; išvykos (be gido) ; kita .
- 2.6. Papildomos į kelionės kainą įskaičiuotos paslaugos: vizų įforminimas ; kelionės vadovo paslaugos ; oro uosto mokesčiai ; atvežimas: aerouostas – viešbutis ; viešbutis – aerouostas ; kita .
- 2.7. Sveikatos draudimas ; gyvybės draudimas ; kita .
- 2.8. Specialūs turistų pageidavimai, dėl kurių susitarė abi sutarties šalys _____.

3. MOKĖJIMAI

- 3.1. Kelionės kaina vienam turistui: (įrašyti visų kelionių organizatoriaus siūlomų kambarių tipų kainas)
Vienviečiame kambaryje _____ Lt;
Dviviečiame kambaryje _____ Lt;
Triviečiame kambaryje _____ Lt;
Liukso tipo kambaryje _____ Lt;
Kito kelionių organizatoriaus siūlomo tipo ar vietų skaičiaus kambaryje (nurodyti tipą ar kambario vietų skaičių) _____ Lt;
- 3.2. Turisto pasirinktas kambario tipas _____ ir kaina vienam turistui _____ Lt.

3.3. Bendra kaina visiems sutartyje nurodytiems turistams _____ Lt.

3.4. Mokėjimai: avanso suma (pavedimu , grynaisiais) ir sumokėjimo data, likučio sumokėjimas (pavedimu , grynaisiais), galutinio sumokėjimo data.

4. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

4.1. Kelionių organizatorius įsipareigoja:

4.1.1. Organizuoti turistui(-ams) kelionę pagal programą, nurodytą kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje, arba, jeigu kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje nurodytos kelionės programoje buvo atlikti pakeitimai iki šios sutarties pasirašymo, pagal pakeistą programą. Katalogas arba kita kelionę aprašanti medžiaga arba pakeista programa yra neatskiriamas šios sutarties priedas.

4.1.2. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus _____, pranešti raštu apie kelionės anuliavimą likus ne mažiau kaip ____ d. iki kelionės pradžios.

4.1.3. Iki sutarties pasirašymo įteikti turistui rašytinį dokumentą, kuriame būtų pateikta tiksli ir neklaidinanti informacija apie kelionės maršrutą (išvykimo, grįžimo vietas, datas ir laiką bei lankomas vietas ir šalis, nurodant datas, kada į jas vykstama ir išvykstama) ir jo pakeitimus, kelionėje teikiamas paslaugas, numatytas kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje arba pakeistoje programoje, transporto priemonės, kuriomis vykstama, jų charakteristikas ir kategoriją, apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas priimančiosios valstybės taisykles), maitinimą, valstybių, į kurias vykstama, pasienio formalumus ir vizų gavimo tvarką, įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimus, laiką, per kurį gaunamos vizos, sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas, visą kelionės kainą, kainos dalį, kuri turi būti sumokėta iš anksto, likusios sumos mokėjimo grafika, kelionės kainą, kuri turėtų būti mokama analogiškos organizuotos turistinės kelionės atveju apgyvendinimo paslaugas teikiant kito vietų skaičiaus ir tipo kambariuose (dviviečiame, triviečiame, liukso ir pan.).

4.1.4. Tais atvejais, kai kelionių organizatorius sutartimi įsipareigoja suteikti turistui apgyvendinimo paslaugas, atitinkančias konkrečią kategoriją pagal priimančiosios šalies taisykles, nenurodant konkretus apgyvendinimo paslaugų teikėjo, kelionių organizatorius iki sutarties pasirašymo privalo informuoti turistą apie apgyvendinimo tipą, kategoriją bei maitinimą. Kelionių organizatorius taip pat privalo suteikti turistui neklaidinančią ir išsamią informaciją apie patogumų, paslaugų ir pramogų lygį, kiekį ir kokybę bei galimus jų skirtumus, priklausančius nuo konkretaus apgyvendinimo paslaugų teikėjo.

4.1.5. Prieš kelionę rašytine forma turistui pateikti: informaciją apie tarpines stotis ir sustojimo laiką, buvimo vietą bei informaciją apie keleivio vietą transporto priemonėje (išskyrus lėktuvą bei nenumatytus techninius sustojimus), kelionių organizatoriaus atstovo pavardę, adresą, telefono numerį ir elektroninio pašto adresą ar vietinių agentūrų ar agentų, į kurias turistas galėtų kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius, jei tokių agentūrų ar agentų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionių organizatoriumi, informaciją apie valstybių, į kurias vykstama, epidemiologinę būklę, imunoprofilaktikos reikalavimus, kuriuos reikia įvykdyti vykstant į kelionę, informaciją apie sveikatos draudimo įforminimo tvarką, informaciją apie neprivalomas draudimo sutartis, pagal kurias atlyginamos turisto išlaidos dėl organizuotos turistinės kelionės atšaukimo arba pagalbos išlaidos, informaciją apie valiutų keitimo sąlygas ir tvarką. Jei į kelionę vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje.

4.1.6. Turisto(-ų) pateiktus asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų įforminimui.

4.1.7. Kai sutartis sudaroma nuotolinės prekybos būdu, laikoma, kad sutartis sudaryta tokiomis sąlygomis, kokios buvo skelbiamos oficialioje kelionių organizatoriaus interneto svetainėje (ar elektroninės prekybos sistemoje) organizuotos turistinės kelionės išigijimo metu. Jeigu sutarties sąlygos oficialioje kelionių organizatoriaus interneto svetainėje neskelbiamos ar organizuotos turistinės kelionės išigijimo metu nebuvo paskelbtos, laikoma, kad sutartis buvo sudaryta pagal standartines turizmo paslaugų teikimo sutarčių sąlygas.

4.2. Turistas(-ai) įsipareigoja:

4.2.1. Laiku sumokėti už kelionę bei pateikti visą informaciją bei dokumentus, reikalingus kelionių organizatoriui įvykdyti šią sutartį, atvykti laiku į pirminę bei kelionės vadovo (jei kelionės vadovo paslauga numatyta sutartyje) 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 tarybų nurodymus. Vykstant į kelionę su nepilnamečiais vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. vasario 28 d. nutarimu Nr. 302 patvirtinto Vaiko laikino išvykimo už sienos valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei, tvarkos aprašo (Žin., 2002, Nr. 23-858).

4.2.2. Atsakyti už kelionės metu padarytą žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt.). Jeigu žala padaryta nepilnamečio, visus nuostolius už ją apmoka atsakingas asmuo. Jeigu turistas prisiima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, ją reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės neprisiima, kelionių organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos, atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.

4.3. Turistas, pagrindinė šios sutarties šalis, privalo informuoti kitus turistus – naudos gavėjus, kad kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas.

5. TEISĖ ATSAKDYTI SUTARTIES

5.1. Turisto teisė atsisakyti sutarties:

5.1.1. Turistas turi teisę bet kuriuo metu atsisakyti sutarties. Sutarties atsisakymas įsigalioja nuo jo pareiškimo momento.

5.1.2. Jeigu turistą atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako (t. y. kai aplinkybės, kurios yra pagrindas atsisakyti sutarties, atsirado dėl paties turistą kaltės, t. y. dėl jo tyčinių veiksmų ar neatsargumo), jis turi atlyginti kelionių organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo. Nuostolių dydis šiuo atveju negali viršyti maksimalios vienos kelionės kainos.

5.1.3. Jeigu turistą atsisako sutarties dėl su juo susijusių aplinkybių, kurių jis negali kontroliuoti ir kurių sutarties sudarymo metu negalėjo protingai numatyti, kelionių organizatorius turi teisę reikalauti atlyginti patirtus tiesioginius nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo, išskyrus atvejus, kai sutarties atsisakoma dėl nenugalimos jėgos aplinkybių. Šiame punkte nurodytais atvejais atlygintinų tiesioginių nuostolių dydis negali viršyti sutartyje nustatytos kelionės kainos.

5.1.4. Turistui atsisakius sutarties 5.1.2 ar 5.1.3 punktuose numatytais atvejais, kelionių organizatorius, reikalaudamas turistą atlyginti nuostolius, turistui pageidaujant, privalo pateikti patirtų nuostolių dydį patvirtinančius dokumentus.

5.1.5. Jeigu turistą atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias atsako kelionių organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojasi, arba dėl su turistu nesusijusių aplinkybių, kurių jis negali kontroliuoti ir kurių sutarties sudarymo metu negalėjo protingai numatyti, jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų gražinti už kelionę sumokėti pinigai arba jo sutikimu kompensuoti kitu būdu.

5.2. Kelionių organizatoriaus teisė atsisakyti sutarties:

5.2.1. Kelionių organizatorius turi teisę atsisakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą.

5.2.2. Jeigu kelionių organizatorius atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias turistą neatsako, jis privalo pasiūlyti turistui naują tokios pat ar geresnės kokybės kelionę (alternatyvią kelionę). Jeigu dėl pagrįstų priežasčių nėra galimybės pasiūlyti alternatyvią kelionę arba turistą pasiūlytos naujos kelionės atsisako, jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų gražinti už neįvykusią kelionę sumokėti pinigai.

5.3. Kelionių organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo organizuoti kelionę iš naujo arba gražinti turistui pinigus už kelionę bei atlyginti turistui turtinę žalą. Žala neatlyginama tais atvejais, kai sutarties atsisakoma dėl 4.1.2 punkto aplinkybių arba nenugalimos jėgos.

5.4. Kai, nutraukus sutartį, kelionių organizatoriui, kelionių agentūrai ar kelionių agentui atsiranda pareiga gražinti turistui visus ar dalį už kelionę sumokėtų pinigų, pinigai turi būti gražinti į turistą nurodytą sąskaitą per 10 darbo dienų nuo sutarties nutraukimo.

6. SUTARTIES SĄLYGŲ PAKEITIMAS

6.1. Kelionių organizatorius dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, gali pakeisti atitinkamą sutarties sąlygą. Turistas turi teisę atsisakyti keisti sutartį.

6.2. Kelionių organizatorius turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 20 dienų, padidinti kelionės kainą dėl to, kad pasikeičia vežimo išlaidos, įskaitant išlaidas degalams, privalomiems mokesčiams ar atitinkamų valiutų keitimui. Kelionių organizatorius nurodo, kodėl padidėjo kaina ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas. Turistas turi teisę atsisakyti kainos didinimo.

6.3. Jeigu turistą atsisako keisti sutarties sąlygas 6.1, 6.2 punktų atvejais, kelionių organizatorius įgyja teisę atsisakyti sutarties. Tokiu atveju turistą turi teisę reikalauti gražinti už kelionę sumokėtus pinigus arba, jei kelionė iš dalies jau įvyko, kompensuoti proporcingą jų dalį. Jei kelionių organizatorius atsisako sutarties po to, kai turistą atsisako keisti sutarties sąlygas 6.1 punkto atveju, tai atitinkamai taikomas šios sutarties 5.3 punktas.

7. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS

7.1. Bet kuris šios sutarties turistą turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip ____ d., perleisti savo teisę į kelionę trečiajam (kelionę perimančiam) asmeniui, kuris vykdys visas sutarties sąlygas.

7.2. Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionių 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.

7.3. Sutarties perleidimas turi būti įformintas susitarimu, atitinkančiu Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (Žin., 2000, Nr. 74-2262) (toliau – Civilinis kodeksas) reikalavimus, su trečiuoju (kelionę perimančiu) asmeniu, o kelionę perimantis asmuo, sudaręs tokį susitarimą, ar turistą, perleidęs kelionę, apie tai raštu privalo pranešti kelionių organizatoriui ir perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus sklandžiai įvykdyti šią sutartį kelionę perėmusio asmens atžvilgiu. Teisę į kelionę perleidžiantis turistą ir trečiasis (kelionę perimantis) asmuo, perėmęs kelionę, atsako solidariai kelionių organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą.

8. ATSAKOMYBĖ UŽ NETINKAMĄ SUTARTIES VYKDYMĄ

8.1. Jeigu sutartis nėra vykdoma pagal turisto protingus lūkesčius, kurių pagal sutarties sąlygas ir teikiamų paslaugų pobūdį turistai galėjo turėti, kelionių organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius. Kelionių organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojami, neatsako už netinkamą sutarties vykdymą, jeigu:

8.1.1. dėl netinkamo sutarties vykdymo kaltas turistas (4.2.1 punkto sąlygų nevykdymas ir kt. priežastys);

8.1.2. už netinkamą sutarties vykdymą, kurio kelionių organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako trečiasis asmuo, nesusijęs su šia sutartimi;

8.1.3. sutartis netinkamai vykdoma dėl nenugalimos jėgos arba dėl įvykio, kurio kelionių organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojami, atsižvelgiant į visą įmanomą jų apdairumą, nenumatė ir negalėjo numatyti.

8.2. Jeigu sutartis vykdoma ne pagal turisto lūkesčius, kelionių organizatorius, atsižvelgdamas į konkrečias aplinkybes, privalo teikti turistui visokeriopą pagalbą ir paramą. Jeigu priežastis, dėl kurios sutartis nėra tinkamai vykdoma, susijusi su pačiu turistu, kelionių organizatorius turi teikti turistui tokią pagalbą ir paramą, kurios, remiantis protingumo kriterijumi, gali būti reikalaujama iš kelionių organizatoriaus pagal sutartį. Šiuo atveju kelionių organizatoriaus išlaidas, susijusias su tokios pagalbos ir paramos teikimu, turi atlyginti pats turistas. Jeigu už netinkamą sutarties vykdymą atsako kelionių organizatorius arba asmuo, kurio pagalba jis naudojasi (8.1 punktas), tai visas išlaidas, susijusias su papildomos pagalbos ir paramos teikimu turistui, apmoka pats kelionių organizatorius.

8.3. Jeigu prasidėjus kelionei paaiškėja, kad kelionių organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų (nurodytų šios sutarties 2 skyriuje) dalies, tai jis privalo pasiūlyti turistui tinkamas alternatyvias paslaugas už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui ir kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. Jeigu kelionių organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba dėl protingų priežasčių turistas jų atsisakė, kelionių organizatorius, be papildomo užmokesčio, turi užtikrinti turisto grąžinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistas, taip pat grąžinti turistui pinigus už nesuteiktas paslaugas.

8.4. Kelionių organizatorius neturi teisės riboti ar panaikinti savo civilinę atsakomybę už žalą, padarytą turistui, jeigu žala padaroma dėl kelionių organizatoriaus tyčios ar didelio neatsargumo.

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

9. BENDROSIOS SĄLYGOS

9.1. Turisto teises gina Civilinis kodeksas, Vartotojų teisių apsaugos įstatymas (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488), Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas (Žin., 1998, Nr. 32-852; 2011, Nr. 85-4138) bei kiti teisės aktai ir ši sutartis.

9.2. Kelionės metu atsiradusias pretenzijas dėl 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 nesprendžiamų ar netinkamai sprendžiamų 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 sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo sprendžiami derybomis, o jei nepavyksta susitarti, – Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

9.3. Ginčus dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo ikiteismine tvarka nagrinėja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka.

9.4. Po šios sutarties pasirašymo sutarties sąlygų esminiai pakeitimai (pagrindinė sutartų paslaugų dalis ir kaina) galimi tik abiejų šalių rašytiniu susitarimu.

9.5. Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 8 straipsnio 10 dalį įgyvendinančių ir kitų teisės aktų numatytais atvejais ir tvarka turistai dėl turizmo paslaugų teikėjų prievolių nevykdymo gali kreiptis į Valstybinį turizmo departamentą.

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

Sutarties priedas: katalogas , kita kelionę aprašanti medžiaga , programa .

ŠALIŲ REKVIZITAI

Kelionių organizatorius (pagrindinė sutarties šalis, pavadinimas/vardas, pavardė, juridinio asmens kodas/kelionių organizatoriaus pažymėjimo numeris) Atstovaujamas kelionių agento/agentūros (pavadinimas, juridinio asmens kodas/kelionių agento pažymėjimo numeris, adresas)	Turistas, pasirašantis sutartį (pagrindinė sutarties šalis, vardas, pavardė)
Vardas, pavardė _____ parašas _____	Vardas, pavardė _____ parašas _____