

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO  
TEISĖS FAKULTETO  
CIVILINĖS IR KOMERCINĖS TEISĖS KATEDRA

RŪTOS BERŽINSKAITĖS  
(verslo teisės specializacija)

**TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO TEISINIO  
REGLAMENTAVIMO PROBLEMAS**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas –  
Doc. dr. Leonas Virginijus Papirtis

Vilnius, 2005

## Turinys

<b>TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO TEISINIO.....</b>	<b>1</b>
<b>REGLAMENTAVIMO PROBLEMOS.....</b>	<b>1</b>
3.2. Tarybos direktyva 1993 m. balandžio 5 d. „Dėl nesažiningų sąlygų vartojimo sutartyse“ 93/13/EEB.....	11
3.3. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004 2004 m. vasario 11 d. nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantį Reglamentą (EEB) Nr. 295/91.....	14
3.4. Tarptautinės civilinės aviacijos konvencijos.....	16
3.5. 1954 m. Niujorko konvencija „Dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų“.....	18
4.2. Turizmo paslaugų teikimo sutarties šalys.....	20
4.4. Kelionės organizatoriaus pareiga suteikti informaciją.....	25
4.6. Sutarties sąlygų pakeitimas.....	32
4.9. Civilinės atsakomybės netaikymas ir atleidimas nuo civilinės atsakomybės.....	42
<b>5. TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMĄ REGLAMENTUOJANČIŲ TEISĖS NORMŲ ĮGYVENDINIMO UŽTIKRINIMAS.....</b>	<b>46</b>
5.1. Ginčų dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymo sprendimo tvarka.....	46
5.2. Turizmo paslaugų gavėjo teisės ginančios institucijos ir jų kompetencija.....	48
5.3. Arbitražas kaip ginčo, kylančio iš turizmo paslaugų teikimo sutarties, sprendimo galimybė .....	50
<b>IŠVADOS IR APIBENDRINIMAI.....</b>	<b>53</b>
<b>LITERATŪROS SĄRAŠAS.....</b>	<b>57</b>
9 Priedas.....	82
1 lentelė.....	82
Bylos Nr., sprendimo priėmimo data, šalys.....	82
Bylos esmė.....	82
Išvados.....	82

## Įvadas

Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės duomenimis Lietuvos kelionių organizatoriai 2005 m. pirmąjį ketvirtį aptarnavo 7306 užsieniečius – tai 5,1% daugiau nei per tą patį 2004 m. laikotarpį. Už organizuotas turistines keliones 56 Lietuvos atvykstamojo turizmo kelionių organizatoriams turistai sumokėjo beveik 3035 tūkst. litų, tai 21,2% daugiau palyginus su 2004 m. pirmuoju ketvirčiu. Per pirmuosius tris 2005 m. mėnesius (atkreiptinas dėmesys, kad šis laikotarpis nėra laikomas turizmo sezonu) per Lietuvos išvykstamojo turizmo kelionių organizatorius užsienyje pabuvojo 29,4 tūkst. Lietuvos gyventojų, tai 20% daugiau nei per tą patį 2004 m. laikotarpį. Kaip teigiama Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos 2005 m. I pusmečio Lietuvos turizmo būklės apžvalgoje, statistika rodo, jog pradėjus Lietuvoje veikti keliems kelionių organizatoriams, organizuojantiems keliones užsakomaisiais lėktuvų reisais ir sumažėjus kelionių kainoms, vis daugiau lietuvių poilsį renkasi užsienyje.<sup>1</sup>

Šie statistikos duomenys liudija apie didėjantį atitinkamų visuomeninių santykių aktualumą. Žvelgiant į teisę kaip į dinamišką socialinių interesų juridizavimosi procesą tampa akivaizdu, jog vis aktualesnis tampa ir tinkamas šių visuomeninių santykių teisinis reglamentavimas. Šio darbo *tikslas* - įvertinti turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo turinį, specifiką bei veiksmingumą Lietuvos Respublikoje. Atsižvelgiant į tai, kad turizmo paslaugų teisinis reglamentavimas Lietuvoje yra palyginti nauja sritis, keliamo *hipotezė*, kad šioje teisės srityje yra didelė teisės spragų atsiradimo galimybė, kurių pašalinimas gali turėti esminę įtaką teisinio reguliavimo veiksmingumui.

Siekiant darbo tikslo keliama *uždaviniai* – pagrįsti turizmo paslaugų teikimo specialaus reglamentavimo būtinybę, apžvelgti aktualių Lietuvoje galiojančių teisės norminių

---

<sup>1</sup> 2005 m. I pusmečio Lietuvos turizmo būklės apžvalga. Turizmo statistika.//<http://www.tourism.lt/>. Prisijungimo laikas: 2005-10-01.

aktų sistemą, jų pokyčius ir raidos tendencijas. Lietuvos Respublikai įstojus į Europos Sąjungą itin aktualia tema tapo Europos Sąjungos teisės aktų nuostatų tinkamas perkėlimas į nacionalinę teisę. Šio perkėlimo tinkamo įgyvendinimo įvertinimas turizmo paslaugų teikimo srityje taipogi yra vienas uždavinių, keliamų šiame darbe. Darbe apžvelgiami ir kai kurie tarptautinės teisės aktai, kurie itin glaudžiai susiję su turizmo organizavimu. Analizuojant teisės norminius aktus atskleidžiamos teisinio reglamentavimo problemos – parodomos prielaidos atsirasti netinkamam šių teisės norminių aktų taikymui praktikoje. Stengiamasi atskleisti netinkamo teisės norminių aktų taikymo priežastis bei pasiūlyti galimus sprendimo būdus. Pagrindinė darbo dalis susijusi su teisės norminių aktų praktiniu įgyvendinimu aptariant aktualiausius turizmo paslaugų teikimo sutarčių aspektus.

Keliamos problemos svarbios kelionių organizavimu užsiimantiems asmenims, taip pat turizmo paslaugų gavėjams – vartotojams. Turizmo paslaugų teikimo sutartys ir jų problematika – tai viena vartojimo teisės sudedamųjų dalių. Didžioji dalis teorinės literatūros, kuria naudotasi šiame darbe, daugiausia tai užsienio autorių darbai, yra susiję su vartojimo teise. Taip pat naudotasi Lietuvos autorių monografijomis bendresnėmis teorinėmis temomis, aktualios tematikos straipsniais. Darbo orientavimas į taikomojo pobūdžio aktualias praktikams problemas lėmė tai, kad tyrimo metu daugiausia naudoti analizės *metodai* – nagrinėti oficialūs dokumentai – teisės normos, reglamentuojančios turizmo paslaugų teikimą Lietuvoje bei Europos Sąjungoje, tirtos įvairių Lietuvos Respublikoje veikiančių kelionės organizatorių pasirašomos turizmo paslaugų teikimo sutartys, vertinta Lietuvos, užsienio šalių teismų, taip pat Europos Teisingumo Teismo praktika. Panaudojant įvairius analizės metodus, ypač sisteminę analizę, duomenys apdoroti atskleidžiant atskirų turizmo paslaugų teikimo sutarties aspektų ypatumus, jų ryšius, vietą teisės sistemoje.

Siekiant įgyvendinti aukščiau įvardintus šio darbo uždavinius, pirmojoje darbo dalyje aptariama turizmo paslaugų specifika, paskatinusi įtvirtinti naujajame Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse atskirą skirsnį, nustatantį specialias šios atlygintinų paslaugų teikimo sutarties normas, kartu atskleidžiant atitinkamo teisinio reglamentavimo raidos tendencijas. Turizmo paslaugų teikimo sutartis vertinama kaip viena vartojimo sutarčių. Išryškinama būtinybė išlaikyti pusiausvyrą užtikrinant pakankamą vartotojų apsaugą ir nepagrįstai nepadidinant verslo rizikos.

Antrojoje darbo dalyje analizuojami pagrindiniai teisės norminiai aktai, reglamentuojantys turizmo paslaugų teikimą Lietuvoje, trumpai aptariant jų reglamentavimo sferą, pagrindines nuostatas ir raidą. Šia darbo dalimi siekiama atskleisti aktualių teisės norminių aktų sistemą, turinį ir tarpusavio ryšius.

Nacionaliniai teisės aktai aptariami atskirai nuo Europos Sąjungos ir tarptautinės teisės aktų, pastaruosius nagrinėjant trečiojoje darbo dalyje kiek kitoku aspektu – kreipiant daugiau dėmesio į jų tikslus, poveikį ir ryšį su nacionaline teise. Daug dėmesio skiriama nesažiningų sąlygų vartojimo sutartyse ir konkrečiai – turizmo paslaugų teikimo sutartyse, problematikai. Teisės aktai aptariami atskleidžiant su jais susijusias turizmo paslaugų teikimo aktualijas bei teismų praktiką šioje srityje. Siekiama parodyti šių teisės norminių aktų tamprą ryšį su nacionaline teisės sistema, apžvelgti konkrečias praktikoje kylančias diskusijas ir problemas, kylančias teisės norminių aktų interpretavimo įvairovės. Ieškant teisingos diskusijas keliančių teisės norminių aktų turinio nuostatų interpretacijos, išryškinami aktualūs aptariamų teisės norminių aktų aspektai.

Pagrindinė, ketvirtoji, darbo dalis yra skirta darbo pradžioje aptartų teisės norminių aktų praktinio įgyvendinimo tyrimui. Siekiant turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo problemų atskleidimo svarbu ne tik parodyti šią teisinių santykių sritį reglamentuojančių teisės norminių aktų įvairovę, veikimo sritį bei raidą, bet ir atskleisti šių teisės normų praktinio taikymo aspektus, užduodant neišvengiamai kylančius klausimus ir ieškant atsakymų į juos. Tinkamo teisės normos įgyvendinimo prielaida yra teisingas teisės normos supratimas, kuris įgyjamas aiškinant teisės normą. Teisės normų aiškinimo būtinybė kyla dėl teisinių santykių dinamikos, abstraktaus teisės normų pobūdžio, kartais ir dėl praktika nepatikrintų teisės normų neišbaigtumo.<sup>2</sup> Kaip teisingai nurodo A. Vaišvila, „reguliuojant socialinius santykius įstatymais, anksčiau ar vėliau turi atsirasti teisinio reguliavimo spragų, nes įstatymų leidėjas negali iš anksto numatyti visų teisinio reguliavimo reikalingų socialinio santykio modifikacijų, kurios atsirastų ateityje, tokių spragų atsiradimą lemia ir teisinio reguliavimo technikos (teksto) netobulumas.“<sup>3</sup> Tokias spragas pašalinti padeda įstatymo ar teisės analogijos taikymas, kartais spragai užpildyti būtina nauja teisės norma. Ketvirtojoje darbo dalyje atskleidžiama turizmo paslaugų teikimo sferoje susiklostančių teisinių santykių specifika, analizuojami teisės norminiai aktai, jų atitikimas Europos Sąjungos teisės aktams, atliekama Lietuvos, užsienio teismų ir Europos Teisingumo Teismo praktikos analizė, tiriamos Lietuvos kelionių organizatorių tipinių sutarčių nuostatos. Nagrinėjami ne visi turizmo paslaugų teikimo aspektai – nagrinėjimo sritis atitinka turizmo paslaugų teikimo sutarties pagrindinius elementus. Turizmo paslaugų teikimo sutartis – tai kelionės organizatoriaus ir turistų teisinių santykių įforminimas, kurio svarbiausi elementai atspindi aktualią turizmo paslaugų teikimo praktiką. Aptariamas šios sutarties dalykas, šalys, kai kurios šalių teisės ir pareigos bei atsakomybės už netinkamą sutarties vykdymą klausimai.

---

<sup>2</sup> Alfonsas Vaišvila. Teisės teorija.- Vilnius: Justitia, 2000. P. 285-286.

<sup>3</sup> Alfonsas Vaišvila. Teisės teorija.- Vilnius: Justitia, 2000. P. 313.

Nagrinėjimui pasirinkti opiausi praktikoje klausimai, svarbūs tiek turizmo paslaugų teikėjams, tiek gavėjams.

Darbas užbaigiamas turizmo paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės normų įgyvendinimo užtikrinimo nagrinėjimu. Neišvengiamai pasitaikantys teisės normų pažeidimai, skirtingas teisės normų interpretavimas, kartais pačių teisės normų netobulumas lemia ginčų tarp sutarties šalių atsiradimą. Vertinant turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo efektyvumą būtina aptarti ir šių teisės normų įgyvendinimo užtikrinimo mechanizmo veikimą. Dėl šių priežasčių darbe apžvelgiama turizmo paslaugų teikimo sutartyse įtvirtinta ginčų sprendimo tvarka, veikianti institucinė sistema, alternatyvios ginčo sprendimo galimybės.

Kaip minėta, specialus turizmo paslaugų teisinis reglamentavimas – tai palyginti nauja nacionalinės teisės sritis ir teorinių darbų šia tema nėra daug. Darbo autorė profesinėje veikloje kasdien susiduria su šiame darbe keliamomis problemomis – šiandienos turizmo praktikos aktualijomis, į kurias įdomu pažvelgti moksliniu aspektu, iširti jas žvelgiant iš perspektyvos, užsienio valstybių atitinkamos praktikos fone. Nagrinėjant teorinius literatūrinius šaltinius, Lietuvos Respublikos ir kitų šalių teisės norminius aktus bei teismų praktiką kritiškai apibendrinamos ir interpretuojamos vyraujančios idėjos ir pateikiami problemų sprendimo būdai.

## 1. Turizmo paslaugų teikimo specialaus reglamentavimo prielaidos

Turistinių paslaugų teikimas yra ypatinga atlygintinų paslaugų rūšis. Teikiant šias paslaugas susiklosto teisiniai santykiai, reikalingi specialaus reglamentavimo. Verta aptarti pagrindinius aspektus, lemiančius šios sutarčių rūšies išskirtinumą ir specialaus reglamentavimo būtinybę.

Viena svarbiausių turizmo paslaugų teikimo ypatybių yra tai, kad turizmo paslaugų tiesioginis gavėjas visuomet yra fizinis asmuo, įsigyjantis iš kelionės organizatoriaus atitinkamą paslaugų paketą. Tai reiškia, kad susiduriame su vartojimo sutartimi. Vartotojo sąvoka yra tiesiogiai įtvirtinta kai kuriuose Europos Sąjungos teisės aktuose<sup>4</sup> ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatyme.<sup>5</sup> Aktualios redakcijos Vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijos<sup>6</sup> 2 straipsnio 1 dalyje apibrėžta vartotojo sąvoka – „*vartotojas – 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*“ – yra platesnė, tačiau pilnai atitinka direktyvose įtvirtintą sąvoką – „*vartotojas yra fizinis asmuo, sandoriuose veikiantis tikslais, kuriuos galima laikyti nesusijusiais su jo verslu ar profesija*“. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (toliau – CK)<sup>7</sup> tiesiogiai vartotojo sąvokos nepateikia.

Turizmo paslaugų teikimo sutartis išsiskiria iš kitų vartojimo sutarčių, kadangi būtent šios sutarties šaliai, kelionės organizatoriui, pažeidus savo sutartinius įsipareigojimus,

<sup>4</sup> Pvz. 1985/12/20 Tarybos direktyva 85/577/EEB, dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose, 2 str.//<http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=37431&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-10-22.;

1997/04/05 ES Tarybos Direktyva Nr. 93/13 dėl vartotojų sutarčių nesąžiningų sąlygų, 2str // <http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=33675&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-10-22.

1997/05/20 Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis, 2 str.// <http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=36608&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-10-22.

<sup>5</sup> VŽ. 2000, Nr. 85-2581.

<sup>6</sup> <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/eu/preps2?Condition1=233223&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-10-22.

<sup>7</sup> Civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. Civilinis kodeksas. 6.747 straipsnio 1 dalis. Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.

vartotojas gali patirti ypatingą nusivylimą ir nepatogumus nepavykus jo ilgai planuotoms ir lauktoms atostogoms.<sup>8</sup> Kai vartotojas įsigyja kelionę, jis investuoja ne tik pinigus, bet ir savo laisvalaikį, todėl kelionė – produktas, dėl kurio vartotojas turi itin didelius lūkesčius.

Faktas, kad kelionė parduodama remiantis informacija, pateikiama kelionių organizatoriaus ir/ar pardavimo agento ir vartotojas paprastai neturi galimybės iš anksto pamatyti perkamo produkto, lemia itin didelius reikalavimus kelionių organizatoriui ir pardavimo agentui. Vartotojas renkasi kelionę remdamasis savo vaizduote ir kelionių organizatoriaus bei kelionės agento patarimu.

Dar vienas charakteringas turizmo paslaugų teikimo sutarties bruožas yra mokėjimo tvarka. Bendrasis principas, pagal kurį apmokėjimas siejamas su priešpriešiniu įvykdymu, turizmo verslo praktikoje netaikomas. Pagal vyraujančią praktiką, kelionė apmokama iš anksto (žr. 1 priedo 1.2.1 punktą, 2 priedo 1.2.1 punktą, 3 priedo 1.2.1. punktą, 4 priedo 3.2.2. punktą, 5 priedo 2.1. punktą, 6 priedo 4.2.1. punktą). Tokia praktika lemia specialiųjų vartotojus ginančių nuostatų atsiradimą (pvz. siekiant užtikrinti turisto gražinimą ir kelionės išlaidų kompensavimą kelionių organizatoriaus nemokumo ar bankroto atveju).

Laisvos rinkos ekonomikos sistema yra paremta valstybės teisiniais aktais nevaržomu rinkos veikimu ir savireguliacija. Valstybės įsikišimas, priešingai nei planinėje ekonominėje sistemoje pripažįstamas reikalingu išimtiniais atvejais ir turi būti pateisinamas visuomenei naudingų ir būtinų tikslų užtikrinimu. Vienas jų – siekis užtikrinti viešojo intereso apsaugą teisiniuose santykiuose, kurie susiję su visuomenei svarbių vertybių gynimu. Turizmo paslaugų teikimo sutartyse viešasis interesas pasireiškia kaip siekis užtikrinti, kad būtų ginamos silpnesniosios sutarties šalies, turizmo paslaugų vartotojo, teisės. Toks teisinis reguliavimas pagrįstas būtinybe užtikrinti juridinę – starto lygybę sutarties šalims, užtikrinant, kad jos nebus diskriminuojamos viena kitos atžvilgiu. Tai diferenciacijos pavyzdys – t.y. teisių pridėjimas ir lengvatų suteikimas valstybės priemonėmis vartotojui, kuris pats objektyviai yra nepajėgus apginti savo teisių, jei jam nesuteikiamos papildomos priemonės.<sup>9</sup> Neginčytina, kad vartotojas, remiantis kertiniais teisingumo, protingumo ir sąžiningumo principais turi būti ginamas, tačiau nereikia pamiršti, kad produktyvi ir pažangi ekonomikos bei verslo santykių raida taipogi yra svarbi visuomenei vertybė. Vartotojų teisių gynimas neturėtų privesti prie kitos sutarties šalies diskriminavimo. Siekiant harmoningo ir visuomenei naudingo teisinių santykių reguliavimo bei visuomenei naudingų tikslų apsaugos, privalo būti išlaikyta pusiausvyra, taikant pamatuotas ir proporcingas teisinio reguliavimo priemones.

---

<sup>8</sup> C.J. Miller, Brian W. Harvey, Deborah L. Parry. Consumer and Trading law. Text, Cases and Materials. – Oxford: Oxford University Press, 1998. P.165.

<sup>9</sup> Alfonsas Vaišvila. Teisės teorija.- Vilnius: Justitia, 2000. P. 141-143.



## **2. Pagrindiniai teisės norminiai aktai, reglamentuojantys turizmo paslaugų teikimą Lietuvos Respublikos teisinėje sistemoje ir jų raida**

Nuo nepriklausomos Lietuvos valstybės atkūrimo iki 1998 m. kovo 19 d., kol buvo priimtas Turizmo įstatymas, Turizmo paslaugų teikimo sutarties gaires nustatė poįstatyminiai aktai. 1995 m. balandžio 12 d. Vyriausybės nutarimu Nr. 511 patvirtintos „Paslaugų teikimo taisyklės“<sup>10</sup>. Šių taisyklių priėmimas buvo susijęs su Seimo 1994 m. lapkričio 15 d. nutarimu Nr. I-659 „Dėl Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo įgyvendinimo“. Nustatytos bendros normos, kuriomis buvo reguliuojami santykiai tarp paslaugų vartotojų ir nustatyta tvarka įregistruotų paslaugų teikėjų. Taisyklių reguliavimo sfera neapėmė sveikatos priežiūros, elektros, šiluminės energijos, dujų, vandens tiekimo, nuotekų šalinimo ir transporto – t.y. viešųjų paslaugų. Šiuo dokumentu įtvirtintos pagrindinės sąvokos (paslaugos, paslaugos teikėjo, paslaugų vartotojo ir kt.), paslaugos vartotojo teisės į kokybiškas ir saugias paslaugas, į informaciją, teisė nutraukti sutartį, paslaugos teikėjo pareigos teikti atitinkamas paslaugas laiku, sutinkamai su pateikta informacija, nuostatos dėl užsakymų priėmimo ir vykdymo tvarkos ir kt.

Bendrų paslaugų teikimo taisyklių pagrindu 1996 m. balandžio 18 d. Valstybinis turizmo departamento direktoriaus prie Lietuvos Respublikos valdymo reformų ir savivaldybių reikalų ministerijos priėmė įsakymą Nr. 10 „Dėl turizmo paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“.<sup>11</sup> Įtvirtinta kelionės sutarties sąvoka. Kelionės sutartimi buvo laikoma įmonės, turinčios licenciją turizmo paslaugoms teikti, iš vienos pusės, ir vartotojo, iš kitos pusės sudaryta sutartis. Ji turėjo būti sudaryta raštu, jeigu paslaugų trukmė ilgesnė nei 24 val., į paslaugas yra įtrauktas apgyvendinimas su nakvyne ir dar bent du elementai - kelionės dokumentų įforminimas, transportas, ekskursijos, maitinimas ir kt.<sup>12</sup> Taisyklėse nurodyti privalomi kelionės sutarties rekvizitai. Šiame teisės akte naudojamos sąvokos buvo bendresnės nei dabar galiojančiuose teisės aktuose, nebuvo apibrėžtos nei kelionės organizatoriaus, nei turistų nei kitos svarbios sąvokos, daugiau erdvės buvo palikta šalių tarpusavio susitarimams, sutarties nutraukimo pasekmės visais atvejais priklausė nuo to, kiek laiko likus iki sutarties atsisakoma sutarties (dabar turi būti atsižvelgiama ir į tai, dėl kokių priežasčių turistai atsisako sutarties ir ar tos priežastys priklauso nuo jo valios) ir kt. Taisyklėse buvo ir nuostatos, susijusios su konkrečia istorine situacija ir vėliau praradusios aktualumą – pvz. vartotojo teisė reikalauti padengti nuostolius atsižvelgiant į infliacijos kilimą. 1998 m. rugsėjo 1d. šį poįstatyminį aktą pakeitė

<sup>10</sup> Valstybės žinios, 1995, Nr. 33-779.

<sup>11</sup> Valstybės žinios, 1996, Nr. 36-922.

<sup>12</sup> Vytautas Sūdžius. Sutartys: principai ir praktika. – Vilnius: Pačiolis, 1996. P.105-107.

„Kelionės organizavimo taisyklės“<sup>13</sup>, kuriose apjungtos iki tol kituose poįstatyminiuose aktuose<sup>14</sup> buvusios nuostatos, susijusios su kelionės organizavimo paslaugų teikimo ir pažymėjimų, suteikiančių teisę įmonėms užsiimti šia veikla, išdavimo ir panaikinimo tvarka. Į šias taisykles perkelti reikalavimai kelionės organizavimo paslaugų teikėjams, įvardinta pažymėjimų išdavimo ir panaikinimo tvarka. Šios taisyklės galiojo iki 2003 m. balandžio 1 d. – naujos Turizmo įstatymo redakcijos įsigaliojimo<sup>15</sup> ir turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų patvirtinimo.<sup>16</sup> Nuo šios datos nuostatos dėl kelionės organizatoriaus ar kelionių agentūros pažymėjimų išdavimo tvarkos vėl perkeltos į atskirą poįstatyminį aktą.<sup>17</sup>

1998 m. kovo 19 d. 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.<sup>18</sup> Nuo priėmimo datos įstatymas neatpažįstamai pasikeitė. Kaip minėta, nuo 2003 m. balandžio 1d. įsigaliojo nauja įstatymo redakcija, kurios priėmimą, sąlygojo naujojo Lietuvos respublikos civilinio kodekso 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.

Naujasis CK pakeitė iki tol galiojusį tarybinės teisės kūrinių – 1964 m. liepos 7 d. civilinį kodeksą. 1964 m. civilinio kodekso Trečiajame skyriuje, kuriame įtvirtintos prievolinės teisės nuostatos, prie atskirų prievolių rūšių atlygintinų paslaugų teikimas nebuvo išskirtas, juolab nebuvo įtvirtintos specialios nuostatos dėl turizmo paslaugų teikimo.<sup>19</sup> Atlygintinų paslaugų teikimui 2001 m. CK skirtas Šeštosios knygos IV dalies XXXV skyriaus trečiasis skirsnis.

<sup>13</sup> Valstybinio turizmo departamento 1998 m. liepos 31 d. įsakymas dėl kelionės organizavimo paslaugų teikimo taisyklių. VŽ, 1998, Nr. 73-2129.

<sup>14</sup> Lietuvos Respublikos valstybinės turizmo tarnybos 1993 m. lapkričio 26 d. įsakymas Nr. 15 „Dėl Licencijų teikti turizmo paslaugas išdavimo nuostatų patvirtinimo“ (Žin., 1993, Nr. 1-31, Nr. 54-1347); Valstybinio turizmo departamento prie Valstybės reformų ir savivaldybių reikalų ministerijos 1995 m. gruodžio 19 d. įsakymas Nr. 19 „Dėl paraiškų ir atestavimo formų patvirtinimo ir 1995 m. išduotų licencijų“ (Žin., 1995, Nr. 106 – 2387).

<sup>15</sup> Valstybės žinios, 2002, Nr. 123-5507.

<sup>16</sup> Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26d. įsakymas Nr. 18-V „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų“ (Valstybės žinios, 2003, Nr. 31-1292).

<sup>17</sup> Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 27d. 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“ (Valstybės žinios, 2003, Nr. 31-1299).

<sup>18</sup> Turizmo įstatymas. Valstybės žinios, 1998, Nr.32-852.

<sup>19</sup> Civilinis kodeksas. Žin., 1964, Nr. 19-138.

Turizmo paslaugų teikimo reglamentavimas nacionalinėje teisėje nuosekliai perkeliamas į vis aukštesnį reglamentavimo lygmenį tuo pripažįstant turizmo paslaugų vartotojų teisių įgyvendinimo užtikrinimo būtinybę ir siekiant vieningo šių teisinių santykių reglamentavimo.

### **3. Europos Sąjungos ir tarptautinės teisės aktai, reglamentuojantys turizmo paslaugų teikimą**

#### ***3.1. Tarybos direktyva 1990 m. birželio 13 d. „Dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų“ 90/314/EEB***

2004 m. balandžio 30 d. įsigaliojo nemažai CK pakeitimų. Šeštosios knygos XXXV skyriaus, trečiasis skirsnis šioje redakcijoje iš esmės pakito. Dauguma pakeitimų yra susiję su Europos Sąjungos teisės aktų įgyvendinimu ir jų nuostatų perkėlimu į Lietuvos Respublikos nacionalinių teisės aktų sistemą.

Didžioji dalis pakeitimų padaryta perkeliant į nacionalinę teisę 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyvos „Dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų“ (90/314/EEB)<sup>20</sup> (toliau – Direktyva 90/314) nuostatas. 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. Direktyva 90/314 yra perkelta į visų 15 senųjų (iki 2004 m. gegužės 1d. Europos Sąjungos plėtros etapo buvusių Europos Sąjungos sudėtyje) Europos Sąjungos valstybių narių nacionalines teises sistemas. Ilgiausiai Direktyvos 90/314 įgyvendinimas užtruko Italijoje, kur strigo kelionės organizatorių prievolių užtikrinimo sistemos kūrimas.<sup>21</sup> Naujosios Europos Sąjungos valstybės, tarp jų ir Lietuva taipogi seka senbuvių pavyzdžiu nacionalines teisės normas derindamos su Direktyvos 90/314 reikalavimais. Direktyvos 90/314 nuostatos palieka nacionaliniams įstatymų leidėjams gan daug erdvės interpretacijai. Dėl šios priežasties valstybių narių pasirinkti Direktyvos 90/314 perkėlimo būdai ir ekonominių vartotojo interesų apsaugos mastas skiriasi. Konkrečių Direktyvos nuostatų įgyvendinimo problemos šiame darbe aptariamos analizuojant atskirus turizmo paslaugų teikimo sutarčių aspektus.

#### ***3.2. Tarybos direktyva 1993 m. balandžio 5 d. „Dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse“ 93/13/EEB***

Direktyva 90/314 ir į nacionalinę teisės sistemą perkeltos jos nuostatos nustato įstatymines ribas turizmo paslaugų teikimo sutartims. Be šio reglamentavimo itin svarbios

<sup>20</sup> <http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=13257&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-05-22.

<sup>21</sup> [Report](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm) on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States.// [http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/pack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm). P. 1-6. Prisijungimo laikas: 2005-04-12.

turizmo paslaugų vartotojui yra nuostatos, užtikrinančios, kad sutarčių, kurias siūlo pasirašyti turizmo paslaugų teikėjas sąlygos nebūtų vartotojo atžvilgiu nesąžiningos. Iš Europos Sąjungos teisės į Lietuvos teisę atėjo sutarčių nesąžiningų sąlygų reglamentavimas.

Europos Sąjungoje nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse problema pradėta gvildinti 1970 metais. 1990 metais Europos Komisija parengė ir priėmė pasiūlymą Direktyvos dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų vartojimo sutartyse projektą.<sup>22</sup> 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva „Dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse“ 93/13/EEB<sup>23</sup> (toliau – Direktyva 93/13) įtvirtina pagrindinį principą, kad nesąžiningos sutarčių tarp vartotojo ir pardavėjo ar paslaugos teikėjo sąlygos vartotojo neįpareigoja. Generalinis advokatas Saggio Oceano Grupo Editorial SA byloje<sup>24</sup> pabrėžė, kad Direktyva 93/13 siekiama sukurti visuomenės apsaugą vadovaujantis ypatingais šalių interesais, kadangi nesąžiningų sąlygų naudojimas sutartyse pažeidžia ne tik konkretaus vartotojo teises, bet kartu ir visos teisinės ir ekonominės tvarkos sandarą bei viešąjį interesą. Direktyvos 93/13 3 straipsnis teigia, kad nesąžiningomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios šalių nebuvo individualiai aptartos, jeigu jos iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus. Direktyvos priede pateikiamas pavyzdinis tokių nesąžiningų sąlygų sąrašas. Atkreiptinas dėmesys, kad išvardintos sąlygos nebūtinai yra nesąžiningos. Direktyvoje įtvirtintas „pilkasis“, o ne „juodasis“ sąrašas, tačiau labai tikėtina, kad sąlyga yra nesąžininga, jei ji turi tokį patį tikslą ar gali sukelti tokias pačias pasekmes kaip „pilkajame“ sąraše įvardinta sąlyga.<sup>25</sup> Vadinasi, sprendžiant apie sąlygos sąžiningumą pirmenybė teikiama ne formaliam normos aiškinimui, o žiūrima į jos realų poveikį ar tokio poveikio galimybę. Šiuo sąrašu siekiama suvienodinti sutarčių pripažinimo nesąžiningomis praktiką, kartu suteikiant praktinį įrankį teismams sprendžiant apie konkrečių sutarčių sąlygų nesąžiningumą.<sup>26</sup> Įdomu, jog Japonijoje, kitaip nei Europos Sąjungos šalyse, vartojimo sutarčių sąlygos, nustatytos įstatyme ir sudarančios baigtinį sąrašą, savaime yra niekinės ir negaliojančios. Japonijoje nereikalingas teismo sprendimas tam, kad sąlyga būtų pripažinta nesąžininga.<sup>27</sup> Manytina, jog Europos Sąjungoje galiojanti sistema yra lankstesnė ir užtikrina platesnę vartotojų interesų apsaugą. Teismai turi platesnes galimybes atsižvelgti į konkrečioje situacijoje susiklosčiusias aplinkybes ir spręsti vadovaudamiesi bendru nesąžiningumo kriterijumi ir vertinti realų ginčytinų sutarčių sąlygų poveikį, o ne jų atitikimą formaliems reikalavimams ir įstatymo raidei.

<sup>22</sup> R. Zaščiurinskaitė. Nesąžiningos sąlygos vartojimo sutartyse: teoriniai ir praktiniai aspektai.// Justitia. 2004, Nr. 2 (50). P.34.

<sup>23</sup> <http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=36675&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-08-22.

<sup>24</sup> Joined cases C-240/98 to C-244/98, Oceano Grupo Editorial SA and Salvat Editores SA vs. Rocio Murciano Quintero and Others ECR [2000]. <http://curia.eu.int>. Prisijungimo laikas: 2005-06-22.

<sup>25</sup> R. Zaščiurinskaitė. Nesąžiningos sąlygos vartojimo sutartyse: teoriniai ir praktiniai aspektai.// Justitia. 2004, Nr. 2 (50). P.34.

<sup>26</sup> Lietuvos respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262. 6.188 straipsnis.

<sup>27</sup> R. Zaščiurinskaitė. Nesąžiningos sąlygos vartojimo sutartyse: teoriniai ir praktiniai aspektai.// Justitia. 2004, Nr. 2 (50). P.34.

Vertinant, ar sutarties sąlyga nesąžininga verta vadovautis geros valios principu, kuris suprantamas kaip pareiga neįgyti nesąžiningos naudos iš kitos šalies priklausomybės, ekonominio silpnumo ir pan.<sup>28</sup> Pabrėžtina, kad labai svarbus yra laiko faktorius. Aplinkybė, atsiradusi po sutarties sudarymo, tiek teigiama, tiek neigiama vartotojui, neturi įtakos vertinant konkrečią sutarties sąlygą nesąžiningumo požiūriu.<sup>29</sup> Turi būti atsižvelgiama tiek į sutarties dalyko prigimtį ir specifiką, tiek į visas sutartį sudarant buvusias bei jai sudaryti turėjusias įtakos aplinkybes, taip pat į kitas tos pačios bei su ja susijusių sutarčių sąlygas. Sutarties sąlygos turi būti atskleistos aiškiai ir suprantamai, jose neturėtų būti užmaskuotų „spąstų“. Paslaugos teikėjas neturėtų naudotis vartotojo patirties bei žinių, susijusių su sutarties dalyku stoka.

Kaip pavyzdys tokios sutarties sąlygos, kuri galėtų būti pripažinta nesąžininga turizmo paslaugų teikimo sferoje galėtų būti kelionės organizatoriaus įsipareigojimas parūpinti turistui kambarį viešbutyje „su langais į jūros pusę“. Turizmo praktikoje tiek Lietuvoje, tiek užsienio šalyse vartojamos dvi sąvokos – „vaizdas į jūrą“ (*sea view*) ir „langai į jūros pusę“ (*sea side*). Turistas, mokėdamas priemoką tiek už vieną, tiek už kitą paprastai įsivaizduoja, kad pro savo kambario langą matys tiesioginį vaizdą į jūrą. Iš tiesų priemoka už „langus į jūros pusę“ įprastai reiškia tik geografinę kambario padėtį jūros atžvilgiu ir, jei pavyzdžiui, po kambario, esančio pirmajame viešbučio aukšte langu auga tankūs krūmai ir jūros nesimato, arba jūrą galima pamatyti tik išėjus į balkoną ir pasisukus 90° kampu, tiek viešbutis, tiek kelionės organizatorius tai traktuos kaip tinkamą sutarties vykdymą. Tik pažadėtas „vaizdas į jūrą“ turizmo praktikoje suprantamas kaip garantija, kad pro kambario langą iš tiesų turi matytis jūra (žr. 7 ir 8 priedų skyrelį „Apgyvendinimas“). Kelionės organizatorius, norėdamas išvengti sutarties sąlygos pripažinimo nesąžininga pavojaus, privalo informuoti turistą apie tokių ir panašių sąvokų esmę prieš sudarydamas turizmo paslaugų teikimo sutartį. Priešingu atveju kelianti abejonių sutarties sąlyga kilus ginčui turėtų būti aiškinama vartotojo naudai (*contra proferentem*).<sup>30</sup>

Lietuvos turizmo paslaugų vartotojus nuo nesąžiningų sutarčių sąlygų atsiradimo turizmo paslaugų teikimo sutartyse saugo Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymu patvirtintos standartinės turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygos, privalomos visiems kelionių organizatoriams bei vartotojams.<sup>31</sup> Tokių standartinių sąlygų patvirtinimas yra gera išeitis apsaugant vartotojus nuo nesąžiningų sutarčių sąlygų sutartyse atsiradimo pavojaus ir leidžiantis sutarties šalims pasinaudoti standartinių sutarčių

<sup>28</sup> Principles of European Contract Law. Parts I, II // edited by O. Lando, H. Beale. Kluwer Law International, 2000. P. 99.

<sup>29</sup> R. Zaščiurinskaitė. Nesąžiningos sąlygos vartojimo sutartyse: teoriniai ir praktiniai aspektai. // Justitia. 2004, Nr. 2 (50). P.34.-35.

<sup>30</sup> „Kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai. Visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai.“ (Civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. Civilinis kodeksas. Valstybės žinios, 2004, Nr. 72-2495 (2004-04-30 redakcija) ,6.193 straipsnio 4 dalis).

<sup>31</sup> Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymas „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų“, Valstybės žinios, 2003, Nr. 31-1292.

sąlygų teikiamais privalumais, daugiausia susijusiais su šalių laiko ir lėšų taupymu ikisutartiniuose santykiuose.<sup>32</sup> Šis papildomas rinkos kontrolės mechanizmas pateisinamas ir vartotojų teisių apsaugos būtinybe, ir remiantis sutarties kainos teorija. Atsižvelgiant į tai, kad sudarant netipinę sutartį vyksta derybos, kurioms reikia laiko ir papildomų išlaidų, atitinkamai padidėja ir sutarties (teikiamų paslaugų) kaina.<sup>33</sup> Vartotojas bei kelionės organizatorius, pasirašydami sutartį, kurios pagrindas – valstybinės institucijos patvirtintos standartinės sutarties sąlygos, sutaupo papildomas išlaidas ir laiko sąnaudas.

Pabrėžtina, kad Valstybinio turizmo departamento patvirtintos standartinės turizmo paslaugų teikimo sutarčių sąlygos yra visuotinai privalomas teisės aktas, kuris vienodai įpareigoja tiek turizmo paslaugų teikėją, tiek paslaugos gavėją, todėl šios sąlygos nėra priskiriamos standartinėms sutarčių sąlygoms CK 6.185 straipsnio 1 dalies prasme<sup>34</sup> ir joms netaikomos nuostatos, nurodančios, kad tokios sąlygos privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu jai buvo sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti. Privalomumas vartotoją supažinti su turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygomis kyla ne iš šio CK straipsnio, bet CK 6.748 straipsnio 1 dalies, tarp kitos privalomos suteikti turistui informacijos paminint ir pareigą nurodyti turistui kelionės sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas.<sup>35</sup>

***3.3. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004 2004 m. vasario 11 d. nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantį Reglamentą (EEB) Nr. 295/91***

2005 m. vasario 17d. įsigaliojo Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004 2004 m. vasario 11 d. nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantį Reglamentą (EEB) Nr. 295/91<sup>36</sup> (toliau – Reglamentas 261/2004). Masinės informacijos priemonėms paskelbus informaciją apie Reglamento 261/2004 įsigaliojimą, aviacijos bendrovių klientai iškart vienas po kito ėmė rašyti prašymus tikėdamiesi nemažų kompensacijų

<sup>32</sup> Leone Niglia. Standard form contracts in Europe and North America: one hundred years of unfair terms?-Cambridge: Cambridge University Press, 2000.P. 121-127.

<sup>33</sup> R. Zaščirinskaitė. Nesąžiningos sąlygos vartojimo sutartyse: teoriniai ir praktiniai aspektai.// Justitia. 2004, Nr. 2 (50). P.28.

<sup>34</sup> „Standartinėmis laikomos sąlygos, kurias bendram nevienkartiniam naudojimui iš anksto parengia viena šalis nederindama jų su kita šalimi ir kurios be derybų su kita šalimi taikomos sudaromose sutartyse.“  
(Civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. Civilinis kodeksas. Valstybės žinios, 2004, Nr. 72-2495 (2004-04-30 redakcija), 6.185 straipsnio 1 dalis).

<sup>35</sup> „Kelionės organizatorius, viešai reklamuodamas savo teikiamas paslaugas (kelionių prospektai ar kitokia oficiali informacija), privalo teikti neklaidinančią įstatymų nustatytos formos ir turinio informaciją (nurodyti kelionės maršrutą, teikiamas kelionėje paslaugas ir įsipareigojimus, valiutų keitimo sąlygas ir tvarką, valstybių sienų perėjimo tvarką, lankomų vietovių epidemiologinę būklę, profilaktines priemones, vakcinaciją, dokumentų ir turistinės kelionės sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas ir t. t.).“  
(Civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. Civilinis kodeksas. Valstybės žinios, 2004, Nr. 72-2495 (2004-04-30 redakcija), 6.748 straipsnio 1 dalis.)

<sup>36</sup> <http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=44316&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-07-22

avialinijoms atidėjus reisu.<sup>37</sup> Priklausomai nuo skrydžio atstumo, Reglamente 261/2004 numatytų kompensacijų dydžiai yra nuo 250 iki 600 eurų (862 – 2070 litų). Vartotojų kreipimusi banga, kilusi atidėjus ne vieną reisą dėl tuo metu Europoje buvusių prastų oro sąlygų liudija apie nepakankamą vartotojų švietimą Lietuvoje. Priešingai, nei teigė masinės informacijos priemonės, Reglamentas 261/2004 nenumato kompensacijų išmokėjimo galimybės atidėjus skrydį, tik įpareigoja vežėją (arba kelionės organizatorių) suteikti skrydžio laukiantiems keleiviams atitinkamą rūpybą, nepriklausomai nuo to, dėl kokių priežasčių atidėtas skrydis. Priklausomai nuo numatyto skrydžio atstumo ir skrydžio atidėjimo laiko keleiviai turi teisę gauti maitinimą ir gaivinamuosius gėrimus, apgyvendinimą viešbutyje tais atvejais, kai būtina laukti vieną ar daugiau naktų, arba kai būtina pasilikti ilgiau nei buvo numatęs keleivis bei transportą iš oro uosto į apgyvendinimo vietą (viešbutį ar kitą) ir atgal. Be to, keleiviams turi būti pasiūloma du kartus nemokamai paskambinti telefonu, išsiųsti telekso ar fakso pranešimus arba elektroninius laiškus.<sup>38</sup>

Spaudoje pasirodžiusios diskusijos, ar skrydžio atidėjimas dėl oro sąlygų ar lėktuvo gedimo yra, ar nėra force majeure aplinkybė siejant su tuo kompensacijos mokėjimą ar nemokėjimą keleiviams, neturėjo jokios teisinės reikšmės, kadangi kompensacijų išmokėjimą Reglamentas 261/2004 numato tik tais atvejais, jei planuotas skrydis išvis atšaukiamas.<sup>39</sup> Tokiu atveju kompensacijos išmokėjimo klausimas išties priklauso nuo vežėjo veiksmus lėmusių aplinkybių pripažinimo ar nepripažinimo nenugalimos jėgos aplinkybėmis. Taip pat numatyta, jog vežėjas ar turizmo kelionių organizatorius privalo išmokėti keleiviui atitinkamą kompensaciją tuo atveju, jei be pateisinamos priežasties (t.y. nesant sveikatos, saugos ar saugumo sumetimų ir esant tvarkingiems kelionės dokumentams) atsisakoma vežti keleivį, kuris turi patvirtintą rezervavimą atitinkamam skrydžiui ir laiku atvyksta registruotis.<sup>40</sup>

Kelionių organizavimo praktikoje, tokie atvejai, kai skrydis išvis atšaukiamas likus iki jo palyginti nedaug laiko (pagal Reglamento 261/2004 5 straipsnio 1 dalies c punkto i papunktį teisė į kompensaciją atsiranda, jei keleiviams apie skrydžio atšaukimą pranešta vėliau nei *prieš dvi savaites* iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko) ar kai parduodama daugiau bilietų nei yra vietų lėktuve yra palyginti reti. Reglamentas 261/2004 iš esmės yra nukreiptas prieš Europos Sąjungoje vis labiau įsigalinčias pigias oro linijas, kurios tokiais atvejais vengia keleiviams atlyginti nuostolius. Aviacijos praktikoje pasitaiko atvejų, kai tokių oro linijų

<sup>37</sup> Vakarės Deksny. Įpykę keleiviai oro bendrovę atakuoja skundais. // Lietuvos rytas. 2005 kov. 16, Nr. 61. P.10.

<sup>38</sup> Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004 2004 m. vasario 11 d. nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantį Reglamentą (EEB) Nr. 295/91, 6 straipsnis.// <http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=44316&Condition2=> Prisijungimo laikas: 2005-07-22.

<sup>39</sup> Ten pat, 5 straipsnio 3 dalis.

<sup>40</sup> Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004 2004 m. vasario 11 d. nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantį Reglamentą (EEB) Nr. 295/91, 4 straipsnis.// <http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=44316&Condition2=> Prisijungimo laikas: 2005-07-22.

lėktuvas tiesiog nevykdo skrydžio tuo atveju, jei nesusirenka pilnas lėktuvas pageidaujančių skristi keleivių.<sup>41</sup> Reglamentas 261/2004 tiesiogiai įpareigoja oro vežėjus teikti atitinkamą pagalbą bei rūpybą keleiviams, tačiau nedraudžia oro vežėjui ar kelionių organizatoriui, tuo atveju, jei vežimas yra turizmo paslaugų paketo dalis, regreso tvarka atsiimti išmokėtą kompensaciją ar reikalauti kompensuoti kitus patirtus nuostolius vykdant pagal Reglamentą 261/2004 jam tenkančias prievoles iš atsakingo už atsisakymą vežti keleivį, skrydžio atidėjimą ar atšaukimą asmens.<sup>42</sup> Reglamento 261/2004 3 straipsnio 6 dalis nustato, jog šis reglamentas neturi įtakos keleivių teisėms pagal Direktyvą 90/314 ir kad šis reglamentas netaikomas tais atvejais, kai organizuota turistinė kelionė atšaukiama dėl kitų priežasčių nei skrydžio atšaukimas. Tai reiškia, kad šių dviejų teisės aktų veikimo sferos visiškai atribotos ir tuo atveju, jei, pavyzdžiui, skrydžio atidėjimas sąlygoja kitų turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygų pažeidimą (pvz. dėl to turistai neteks išpirktos nakvynės viešbutyje) arba jei kelionė bus atšaukta dėl to, kad, pavyzdžiui, kelionės organizatorius negalėjo parūpinti turistui užsakyto apgyvendinimo, žalos atlyginimo turistui klausimas turės būti sprendžiamas pagal atitinkamas Direktyvos 90/314 nuostatas.

### ***3.4. Tarptautinės civilinės aviacijos konvencijos***

Tuo atveju, jei skrydis yra turizmo paslaugų paketo dalis, be Direktyvos 90/314, kelionę įsigijusio vartotojo teises saugo ir vežimo oru sąlygas nustatantys teisės aktai (jei skrydis nėra turizmo paslaugų paketo dalis ir įsigijamas atskirai, Direktyva 90/314 apskritai netaikoma), tarp jų tarptautinės sutartys. 1929 m. spalio 12 d. Varšuvoje buvo priimta Konvencija dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo<sup>43</sup> (toliau – Varšuvos konvencija), vėliau pakeista ir papildyta 1955 m. rugsėjo 28 d. Hagos protokolu dėl konvencijos „Dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo“, pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12 d., pakeitimo<sup>44</sup> (toliau – Hagos protokolas) bei 1961 m. rugsėjo 18 d. Gvadalacharos konvencija, papildanti Varšuvos konvenciją „Dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, atliekamais asmens, nesančio susitariančiu vežėju, unifikavimo.“<sup>45</sup> 1999 m. gegužės 28 d. pripažinus būtinybę modernizuoti ir konsoliduoti Varšuvos konvenciją ir su ja susijusius dokumentus priimta Monrealio konvencija dėl tam tikrų tarptautinio vežimo taisyklių suvienodinimo.<sup>46</sup>

<sup>41</sup> Vakarės Deksnyš. Įpykę keleiviai oro bendrovę atakuoja skundais. // Lietuvos rytas. 2005 kov. 16, Nr. 61. P.10.

<sup>42</sup> Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004 2004 m. vasario 11 d. nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinant Reglamentą (EEB) Nr. 295/91, 13 straipsnis. // <http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=44316&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-07-22.

<sup>43</sup> Valstybės žinios, 1997, Nr. 19-414.

<sup>44</sup> Valstybės žinios, 1997, Nr. 19-413.

<sup>45</sup> Valstybės žinios, 1997, Nr. 19-415.

<sup>46</sup> Valstybės žinios, 2004, Nr. 174-6435.



Šie dokumentai svarbūs turizmo paslaugų teikimo teisiniams santykiams, kadangi, CK 6.755 straipsnio 2 dalis suteikia kelionės organizatoriui teisę remtis tarptautinės sutarties nustatytu ar leidžiamu asmens, teikiančio tam tikras paslaugas, civilinės atsakomybės ribojimu ar panaikinimu, jeigu paslaugų pagal sutartį teikimas susijęs su tam tikros Lietuvos Respublikos tarptautinės sutarties galiojimu ir taikymu. Šie tarptautiniai dokumentai numato taisykles dėl vežėjo atsakomybės ir žalos atlyginimo dydžio keleivio gyvybės atėmimo ar kūno sužalojimo, žalos padarymo bagažui atveju, taip pat pavėlavus atvežti keleivius ar bagažą. Konvencijos nustato šiais atvejais atlygintinos žalos maksimalius dydžius. Lietuvos teismų praktika jau susidūrė su atveju, kai turizmo paslaugų teikėjui buvo pareikštas ieškinys dėl jo teikiamų paslaugų dalies, susijusios su vežimu.

2004 m. spalio 6 d. Lietuvos Aukščiausiasis teismas priėmė sprendimą civilinėje byloje Nr. 3K-3-524/2004 m. dėl ieškovų Gedimino Vilmanto Janušausko, Dianos Janušauskienės ir Kristinos Janušauskaitės ieškinio atsakovui UAB „Novaturas“.<sup>47</sup> Ieškovų poilsinės kelionės į Turkiją metu dingo jų bagažas, kuriame buvo visi keturių šeimos narių daiktai. Ieškovai atgavo bagažą tik grįžę iš kelionės. Iš atsakovo turistai reikalavo atlyginti neturtinę žalą, kurią įvertino triguba kelionės kaina. Naginėjant bylą iškilo klausimas dėl to, ar šiuo konkrečiu atveju taikytinos aukščiau minėtųjų tarptautinių sutarčių normos. Pirmosios instancijos teismas šiuo klausimu pasisakė neigiamai ir remdamasis išimtinai nacionalinės teisės normomis priteisė ieškovams vienos kelionės kainos dydžio neturtinės žalos atlyginimą nesigilindamas nei į atlygintinos žalos maksimalaus dydžio nustatymo klausimus, nei į faktinio ir susitariančio vežėjo tarpusavio teisinius santykius. Apeliacinės instancijos teismas panaikino šį sprendimą ir bylą perdavė nagrinėti iš naujo nurodęs, kad „vertinant turistinės kelionės organizatoriaus veiksmus vežimo paslaugos vykdymo apimtimi taikytinos teisės normos, reglamentuojančios vežimo teisinius santykius (CK 6.807 straipsnis, 6.809 straipsnis ir 6.820 straipsnis), tarp jų ir tarptautinės sutartys.“ Remiantis Varšuvos bei Gvadalacharos konvencijų nuostatomis, kelionės organizatorius yra susitariančias vežėjas, o aviakompanija – faktinis vežėjas, kurių atsakomybė yra vieninga. Gvadalacharos konvencijos 7 straipsnis numato, jog ieškinys dėl žalos atlyginimo ieškovo nuožiūra gali būti pateikiamas faktiniam vežėjui arba susitariančiam vežėjui arba abiem, tačiau kai ieškinys pateikiamas tik vienam vežėjui, tai šis turi teisę reikalauti, kad ir kitas vežėjas būtų įtrauktas į teismo procesą. Teismas nusprendė, kad neištraukus į bylą faktinio vežėjo, buvo nuspręsta dėl jo teisių ir pareigų, todėl esant absoliučiam sprendimo negaliojimo pagrindui perdavė bylą iš naujo nagrinėti pirmosios instancijos teismui. Kasacinės instancijos teismas šioje situacijoje sutiko su pirmosios instancijos teismo sprendimu ir

---

<sup>47</sup> <http://ovada.tic.lt/lat/nutartis.aspx?id=27140>. Prisijungimo laikas: 2005-05-14.

nagrinėdamas bylą rėmėsi išimtinai nacionalinės teisės normomis apskritai nepasisakydamas dėl tarptautinių sutarčių taikymo galimybės.

Remiantis Direktyvos 90/314 preambulės nuostatomis<sup>48</sup> bei jas įgyvendinančia CK 6.755 straipsnio 2 dalimi, šioje byloje vis dėlto turėjo būti taikomos ir tarptautinių teisės aktų normos. Tokiu atveju, į bylą ieškovo prašymu ar teismo sprendimu kaip trečiasis asmuo, nepareiškiantis savarankiškų reikalavimų galėtų būti įtrauktas ir faktinis vežėjas, kadangi bylos išsprendimas turi tiesioginę įtaką jo teisėms ar pareigoms (priteisus žalos atlyginimą iš susitariančio vežėjo, jis turi teisę reikalauti atitinkamo žalos atlyginimo iš faktinio vežėjo). Taip pat priteisiant atitinkamą žalos dydį būtų reikėję atsižvelgti į konvencijose numatytą atlygintinos žalos dydžio ribojimą pavėlavus atvežti bagažą, kas galėjo ženkliai pakeisti teismo sprendimą.<sup>49</sup>

### **3.5. 1954 m. Niujorko konvencija „Dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų“**

2005 m. spalio 13 d. Lietuvos Respublika ratifikavo 1954 m. birželio 4 d. konvenciją „Dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų“.<sup>50</sup> Šiame darbe ją verta paminėti atskirai kaip dokumentą, kuriuo siekiama palengvinti tarptautinio turizmo plėtrą panaikinant importo muitus ir mokesčius turistų laikinai įvežamiems į šalį asmeninio naudojimo daiktams.<sup>51</sup> Konvencija „Dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų“ taip pat numato kvotas tabako gaminiams, alkoholiui, parfumerijai bei suvenyrams, kurių neviršijus netaikomas apmokestinimas importo muitais ir mokesčiais. Konvencijos „Dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų“ papildomu protokolu „Dėl turizmo informacinių dokumentų ir medžiagos importo“ įtvirtintos nuostatos įpareigojančios susitariančias valstybes leisti be importo muitų ir mokesčių įvežti įvairią informacinę medžiagą, skirtą nemokamai platinti arba eksponuoti skatinant turizmo plėtrą.

Ši tarptautinė sutartis aktuali turistams, kurie renkasi keliones į ne Europos Sąjungos šalis, prisijungusias prie aptariamą konvencijos (pavyzdžiui, Bulgariją, Egiptą, Kroatiją, Tunisą)<sup>52</sup>. Keliaujant Europos Sąjungos viduje, remiantis konvencijos „Dėl turizmui

<sup>48</sup> „<...> tuo atveju, kai kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas atsako už pakete numatytų paslaugų nevykdymą arba netinkamą vykdymą, tokia atsakomybė turėtų būti apribota tarptautinėmis konvencijomis, reglamentuojančiomis tokias paslaugas, ypač 1929 m. Varšuvos konvencija dėl tarptautinių pervežimų oru, 1964 m. Berno konvencija dėl pervežimų geležinkeliu, 1974 m. Atėnų konvencija dėl pervežimų jūra ir 1962 m. Paryžiaus konvencija dėl viešbučių savininkų atsakomybės <...>“ (<http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=13257&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-05-22.)

<sup>49</sup> Bylos nagrinėjimo metu galiojusios Varšuvos konvencijos redakcijos 22 straipsnio 2d. numatė, jog vežant registruotą bagažą, vežėjo atsakomybė ribojama 250 frankų suma už kilogramą registruoto bagažo. Iki Monrealio konvencijos įsigaliojimo aviacijoje ši suma buvo prilyginta atitinkamai 20 JAV dolerių už kilogramą sumai. Registruoto bagažo svoris paprastai ribojamas 15-20 kg asmeniui, o vieno lagamino svoris negali būti didesnis nei 35 kg. Pagal faktines bylos aplinkybes, lagamine buvo visų keturių asmenų daiktai, todėl darytina prielaida, kad dingęs lagaminas galėjo sverti maksimaliai – t.y. 35 kg. Tokiu atveju maksimali žalos atlyginimo suma būtų 700 JAV dolerių (pagal teismo sprendimo priėmimo dieną galiojusį kursą – 1967,98 Lt). Remiantis šiuo metu galiojančios Monrealio konvencijos 22 straipsnio 2 dalimi, vežant bagažą, vežėjo atsakomybė dėl vėlavimo neviršija 1000 SST (specialiųjų skolinimosi teisų, apibrėžtų Tarptautinio valiutos fondo), t.y. apie 4000 Lt sumą, pagal Monrealio konvencijos įsigaliojimo dieną galiojusį SST kursą. Maksimalūs priteistinos žalos dydžiai gerokai mažesni nei teismo sprendimu ieškovams priteista 7715 Lt suma.

<sup>50</sup> 1954m. birželio 4 d. konvencija „Dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų“ // Valstybės žinios, 2005, Nr.133-4783.

<sup>51</sup> Sąvoka „asmeninio naudojimo daiktai“ reiškia „visus naujus ar naudotus drabužius ir kitus daiktus, kurie gali būti pagrįstai reikalingi turistui asmeniniam naudojimui, atsižvelgiant į visas jo apsilankymo aplinkybes, išskyrus visas prekes, importuotas komerciniais tikslais“ (1954m. birželio 4 d. Konvencija dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų. 2 straipsnis. // Valstybės žinios, 2005, Nr.133-4783.)

<sup>52</sup> Bulgarija prie Konvencijos dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų prisijungė 1959 spalio 7d., Egiptas – 1957 m. birželio 4 d., Kroatija – 1994 m. rugpjūčio 31 d., Tunisas – 1974 m. birželio 20 d. ([http://cambodialaw.ifrance.com/treaties/un/chap11/tr1103\\_ratif.htm](http://cambodialaw.ifrance.com/treaties/un/chap11/tr1103_ratif.htm). Prisijungimo laikas:

taikytinų muitinės lengvatų“ 13 straipsniu, viršenybė teikiama specialiosioms nuostatomis nustatančiomis importo reikalavimus, taikomus Europos Sąjungos valstybių narių piliečiams.

#### **4. Turizmo paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės normų praktinis įgyvendinimas**

##### *4.1. Turizmo paslaugų teikimo sutarties dalykas*

CK 6.747 str. įtvirtinta turizmo paslaugų teikimo sutarties samprata. 2001 m. liepos 1 d. įsigaliojusioje CK redakcijoje turizmo paslaugų teikimo sutarties ir organizuotos turistinės kelionės (turizmo paslaugų teikimo sutarties dalyko) sąvoka buvo apibrėžta labai painiai:

*Turizmo paslaugų teikimo sutartimi viena šalis – turistinės kelionės organizatorius – įsipareigoja už atlyginimą kitai šaliai – turistui – užtikrinti iš anksto organizuotą turistinę kelionę, kuri tęsiasi ilgiau kaip 24 valandas, įskaitant nakvynę, bei suteikti mažiausiai dar dvi paslaugas: vežimo ir apgyvendinimo bei esminę turistinės kelionės dalį sudarančią paslaugą, nesusijusią su vežimu ar apgyvendinimu. Turistas įsipareigoja sumokėti už suteiktas paslaugas.<sup>53</sup>*

Iš šios sąvokos nebuvo aišku, kokios paslaugos sudaro turistinės kelionės turinį ir turizmo paslaugų teikimo sutarties dalyką. 2004 m. balandžio 30 d. turizmo paslaugų teikimo sutarties ir organizuotos turistinės kelionės sąvokos CK išskirtos į dvi dalis, atskirai apibrėžiant turizmo paslaugų teikimo sutartį, kaip sutartį, kuria viena šalis – kelionės organizatorius – įsipareigoja už atlyginimą kitai šaliai – turistui – užtikrinti iš anksto organizuotą turistinę kelionę, o turistas įsipareigoja kelionių organizatoriui sumokėti už suteiktas paslaugas.<sup>54</sup> Atsižvelgiant į Direktyvos 90/314 2 straipsnio 1 dalies nuostatas buvo patikslinta organizuotos turistinės kelionės sąvoka. Direktyvoje 90/314 ši sąvoka apibrėžiama kaip *iš anksto už bendrą kainą parengtas ir parduodamas arba siūlomas įsigyti turizmo paslaugų rinkinys, kurį sudaro ne mažiau kaip dvi iš toliau minimų turizmo paslaugų kai paslaugų suteikimo trukmė yra daugiau nei 24 val. arba įtraukta nakvynė: a) transportas, b) apgyvendinimas, c) kitos turizmo paslaugos, nepriklausančios transportui ar apgyvendinimui ir sudarančios gana didelę paketo dalį.* Tai reiškia, kad tam, kad kelionė atitiktų organizuotos turistinės kelionės sąvoką, pirmiausia turi būti išpildoma viena iš sąlygų, t.y. arba kelionė turi trukti ilgiau nei 24 valandas, arba kelionė gali trukti ir trumpesnę laiko tarpą, tačiau kelionės metu turi įvykti nakvynė. CK iki 2004 m. balandžio 30 d. pakeitimų šias dvi savarankiškas sąlygas jungė į vieną ir numatė, kad tik tuo atveju, jei kelionė truks ilgiau nei 24 valandas ir jos metu bus nors viena nakvynė, tik tuo atveju šią kelionę bus galima laikyti organizuota turistine kelione. Tokiu būdu CK normos, nustatydamos, kad organizuotą turistinę kelionę turi sudaryti iš viso trys paslaugos ir jos trukmė turi būti ilgesnė nei 24 valandos bei jos metu privalomai turi būti nakvynė, eliminavo dalį atvejų,

2005-11-30).

<sup>53</sup> Civilinis kodeksas. 6.747 straipsnio 1 dalis.// Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.

<sup>54</sup> Civilinis kodeksas. 6.747 straipsnio 1 dalis.// Valstybės žinios, 2004, Nr. 72-2495 (2004-04-30 redakcija).

kai yra būtina pasirašyti organizuotos turistinės kelionės sutartį pagal Direktyvą 90/314 ir turistai atitinkamos kelionės metu nebuvo pakankamai apsaugoti. Direktyvos 90/314 tekstą atitinkantis apibrėžimas 2004 m. balandžio 30 d. buvo tinkamai perkeltas į CK.

Vis dėlto net dabar, kai Direktyva 90/314 pilnai ir tinkamai perkelta į Lietuvos Respublikos teisinę sistemą, vartotojų gynimui užtikrinti turizmo sferoje yra likę nemažai erdvės. Svarstoma galimybė išplėsti Direktyvos 90/314 reglamentavimo sferą. Šiuo metu turizmo paslaugų teikimo sutarties dalykas, remiantis Direktyva 90/314, atitinkamai, ir CK 6.747 straipsnio 1 dalimi neapima kelionių, kurios trunka mažiau nei 24 val. ir į kurias nėra įtraukta nakvynė. Panašią išvadą dėl turistinės kelionės sąvokos leidžia daryti ir Jungtinių Tautų 1954 m. birželio 4 d. Niujorke priimta konvencijoje „Dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų“ (Lietuvos Respublika ją ratifikavo 2005 m. spalio 13 d.) įtvirtinta turisto sąvoka, kuri turistą apibrėžia kaip „asmenį, neatsižvelgiant į jo rasę, lytį, kalbą, religiją, kuris atvyksta į kurios nors Susitariančiosios Valstybės teritoriją, išskyrus valstybę, kurioje jis nuolat gyvena, ir ten pasilieka *ne trumpiau kaip dvidešimt keturias valandas* ir ne ilgiau kaip šešis mėnesius per bet kurią dvylikos mėnesių laikotarpį su imigracija nesusijusiais tikslais, pavyzdžiui, turizmo, poilsio, sporto, sveikatos, šeimos reikalų, studijų, religinės piligrimystės ar verslo.“<sup>55</sup> Reikėtų atkreipti dėmesį į tai, kad tarp kelionių organizatorių siūlomų paslaugų yra ir apžvalgiųjų ekskursijų ar kelionių į įvairius kultūrinius bei sporto renginius organizavimas. Tokios paslaugos turinį gali sudaryti, pavyzdžiui, bilietas į futbolo Pasaulio taurės varžybų finalą ir aviabilietas su grįžimu tą pačią dieną. Ši paslauga gali kainuoti kur kas daugiau nei vidutiniškai kainuotų savaitės trukmės poilsis, tačiau nebus laikoma turistine kelione ir, atitinkamai, vartotojas neteks visų papildomų garantijų. Kai kurios valstybės, pvz. Austrija, dėl šios priežasties nacionalinėse teisės normose jau atsisakė turistinės kelionės sąvokos ribojimo 24 val. trukme.<sup>56</sup>

#### **4.2. Turizmo paslaugų teikimo sutarties šalys**

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad 2001 m. liepos 1d. CK redakcijoje visame XXXV skyriaus trečiajame skirsnyje buvo vartojama „turisto“ sąvoka, tačiau ji niekur nebuvo apibrėžta. Ši spraga užpildyta papildant 6.747 straipsnį 5 dalimi, „turisto“ sąvoką apibrėžiant pagal asmens santykį su turizmo paslaugų teikimo sutartimi, kaip kad ir Direktyvos 90/314 2 straipsnio 4 dalyje.<sup>57</sup> CK 2004 m. balandžio 30 d. redakcija pateikia tikslesnę turisto sąvoką<sup>58</sup>, nei Direktyva

<sup>55</sup> 1954m. birželio 4 d. Konvencija dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų. // Valstybės žinios, 2005, Nr.133-4783.

<sup>56</sup> [Report on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States.](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm) // [http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/pack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm). Prisijungimo laikas: 2005-04-12. P.5-10.

<sup>57</sup> „Vartotojas – asmuo, kuris perka, ar sutinka pirkti paketą (pagrindinis sutartį pasirašęs asmuo) arba bet kuris kitas asmuo, kurio vardu sutartį pasirašęs asmuo sutinka pirkti paketą (kiti naudos gavėjai) arba bet kuris kitas asmuo, kuriam pagrindinis sutartį pasirašęs asmuo arba bet kuris kitas naudos gavėjas perduoda paketą (kelionių paketą perimantis asmuo)“.  
(<http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=13257&Condition2=> Prisijungimo laikas: 2005-05-22.)

<sup>58</sup> „Šiame skirsnyje turistai yra fiziniai asmuo, kuris su kelionės organizatoriumi sudaro turizmo paslaugų teikimo sutartį (sutartį pasirašęs asmuo), arba bet kuris kitas fizinis asmuo, kurio vardu sutartį pasirašęs asmuo perka turistinę kelionę 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.“  
(Civilinis kodeksas. 6.747 straipsnio 5 dalis //Valstybės žinios, 2004, Nr. 72-2495 (2004-04-30 redakcija).

90/314 pagrindinį sutartį pasirašiusį asmenį įvardinant kaip sutartį sudariusį (pasirašiusį) fizinį asmenį, tuo išvengiant ir dviprasmiškumo dėl Direktyvoje 90/314 įtvirtintos „sutikimo pirkti“ sąvokos, kuri kelia abejones dėl to, kuri sutarties sudarymo stadija turima omenyje nusakant ją šiuo terminu.

Pažymėtina, kad remiantis Lietuvos Respublikoje galiojančiais teisės aktais, kaip kad aptarta šio darbo pirmojoje dalyje, vartotoju gali būti tik fizinis asmuo. Turizmo paslaugų teikimo sutartyse taip pat tik fizinis asmuo gali būti atitinkamų paslaugų gavėju. Tokią poziciją vienareikšmiškai patvirtino ir Europos Teisingumo Teismas.<sup>59</sup> Pabrėžtina, kad tuo atveju, jei fizinis asmuo veikia turėdamas profesinės veiklos vykdymo arba ir profesinės veiklos vykdymo, ir asmeninio pobūdžio tikslus, vartotojo teisių apsauga netaikoma.<sup>60</sup>

Šiuo atžvilgiu pažangi yra Didžiosios Britanijos teisės sistema. Didžiosios Britanijos 1997 m. Nesąžiningų sutarčių sąlygų įstatymas suteikia juridiniam asmeniui teisę veikti kaip vartotojui, jeigu ta veikla nesusijusi su verslo tikslais, kaip kad buvo išaiškinta byloje R&B Customs brokers Ltd. prieš United Dominions Trust Ltd. [1988] 1 WRL 321.<sup>61</sup> Tais atvejais, kai turizmo paslaugų teikimo sutartį savo darbuotojų naudai sudaro juridinis asmuo, būtų tikslinga laikyti jį vartotoju. Turizmo praktikoje dažnas reiškinys, kai įmonė savo darbuotojams nuperka turistinę kelionę ir tiesiogiai sudaro sutartį su kelionės organizatoriumi. Pagal Lietuvos Respublikos teisinę sistemą, tokiam juridiniam asmeniui iš kelionės organizatoriaus nupirkus turizmo paslaugų paketą, sudarytas sandoris nepatenka į CK 6.747 straipsnio 1 dalyje pateiktą turizmo paslaugų teikimo sutarties apibrėžimą.<sup>62</sup> Faktiškai, įmonė galutinio vartotojo – t.y. savo darbuotojo atžvilgiu tampa kelionės organizatoriumi ir jai taikomi visi kelionių organizavimo veiklą reglamentuojantys teisės norminiai aktai. Akivaizdu, kad įmonė nuolat nesiverčianti kelionių organizavimo veikla, t.y. kai kelionės įsigijimas ir perdavimas tėra vienkartinis tokios įmonės veiksmas ir netenkina nei tęstinio pobūdžio nei atlygintinumo kriterijų, neturi jokios galimybės įvykdyti atitinkamų kelionės organizatoriui keliamų reikalavimų. Šioje situacijoje nukenčia tiesioginis vartotojas, kuris, faktiškai lieka

<sup>59</sup> P vz. Joined cases C-541/99 and C-542/99 Cape Snc (C-541-99) v. Idealservice Srl and Idealservice MN RE Sas v. OMAI srl (C-542/99).<http://curia.eu.int>. Prisijungimo laikas: 2005-06-14.

Šioje byloje Italijos teismas kreipėsi į Teisingumo Teismą prašydamas išaiškinti Direktyvos 93/13/EC dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų vartojimo sutartyse 2 (b) straipsnį – t.y. vartotojo sąvoką. Įmonės Idealservice Srl ir Idealservice MN RE (toliau – Idealservice) sudarė sutartis su įmonėmis OMAI Srl (toliau – OMAI) ir Cape Snc (toliau – Cape), kuriomis įsipareigojo tiekti šioms įmonėms gerimų pardavimo automatus išimtinai šių įmonių darbuotojų naudojimui. OMAI ir Cape įmonės padavė Idealservice į teismą, teigdamos, kad sutarčių sąlyga dėl jurisdikcijos yra nesąžininga. Jos rėmėsi Italijos civilinio kodekso nuostatomis, kurios atitiko Direktyvos 93/13/EC dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų vartojimo sutartyse nuostatas. Bylą nagrinėjančiam teismui, kilo klausimas, ar šios direktyvos ir, atitinkamai, nacionalinio teisės akto nuostatos gali būti taikomos tuo atveju, jei sutartis sudaryta tarp įmonių ir ar įmonė, įsigyjanti paslaugą ne savo verslo tikslais, gali būti laikoma vartotoja. Teisingumo Teismas savo sprendime atsakė neigiamai, teigdamos, kad vartotoju gali būti laikomas tik fizinis asmuo.

<sup>60</sup> Case C-89/91 Shearson Lehmann Hutton Inc. vs TVB \treuhausgesellschaft für Vermögensverwaltung und Beteiligungen mbH. ECR [1993]. <http://europa.eu.int>. Prisijungimo laikas: 2005-08-15.

<sup>61</sup> Šioje byloje nustatyta, kad įmonė, kuri pirko automobilį įmonės direktoriaus asmeniniams ir verslo poreikiams naudoti, tačiau nesivertė automobilių prekyba, veikė kaip vartotojas. (Duxbury R. Contract law. 5th edition. London, 2000. P. 49.)

<sup>62</sup> „Šiame skirsnyje turistą yra fizinis asmuo, kuris su kelionės organizatoriumi sudaro turizmo paslaugų teikimo sutartį (sutartį pasirašęs asmuo), arba bet kuris kitas fizinis asmuo, kurio vardu sutartį pasirašęs asmuo perka turistinę kelionę 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.“ (Civilinis kodeksas. 6.747 straipsnio 5 dalis. // Valstybės žinios, 2004, Nr. 72-2495 (2004-04-30 redakcija))

neapsaugotas, kadangi jo darbdavio bei kelionės organizatoriaus sudarytai sutarčiai netaikomos vartotojo teisės saugančios teisės normos, o jo ir įmonės, įsigijusios turizmo paslaugų paketą santykiai tik teoriškai saugomi vartojimo teisės normų.

Norint išvengti aukščiau aprašytos situacijos, sutartis su juridiniu asmeniu turėtų būti sudaroma naudos gavėjų – konkrečių fizinių asmenų, turistų, naudai, įmonei prisiimant jų išpareigojimą apmokėti už kelionę ir kitus su kelionės apmokėjimu susijusius išpareigojimus. Tuo tarpu su fiziniu asmeniu kelionių organizatorius turėtų pasirašyti turizmo paslaugų teikimo sutartį, kurioje nebūtų turisto išpareigojimų, susijusių su kelionės apmokėjimu. Tokiu būdu turistui būtų užtikrinama teisės norminiais aktais garantuojama apsauga, o kelionę jo nauda įgyjanti įmonė išvengtų dviprasmiškos padėties dėl išpareigojimų konkrečių fizinių asmenų atžvilgiu. Tačiau tokiam gan sudėtingam ir griezdiškam teisinių santykių įforminimui atsirasti yra būtinas visų sutarties šalių teisinis sąmoningumas, gera valia ir bendradarbiavimas.

### **4.3. Turizmo paslaugų teikimo sutarties šalių pasikeitimas**

#### **4.3.1. Turisto teisė į kelionės perleidimą**

Į turisto sąvoką, remiantis Direktyvos 90/314 2 straipsnio 4 dalimi ir CK 6.747 straipsnio 5 dalimi, patenka taip pat ir asmuo, kuriam sutartį pasirašęs asmuo ar bet kuris naudos gavėjas perleidžia savo teisę į kelionę.<sup>63</sup> Verta atskirai aptarti šį atvejį, kadangi Direktyvos 90/314 ir šioje srityje neiškart buvo tinkamai perkeltos į CK.

Turistui teisę perleisti savo kelionę trečiajam asmeniui 2001 m. liepos 1 d. CK 6.753 straipsnio 1 dalis garantavo likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip septynioms dienoms.<sup>64</sup> Įtvirtintas konkretus terminas reiškė, kad turistui perleidžiant kelionę trečiajam asmeniui likus iki kelionės ne mažiau nei savaitei, nebuvo būtinas kelionės organizatoriaus sutikimas dėl to. Direktyva 90/314 4 straipsnio 3 dalyje įtvirtina ne konkretų, o „protingą terminą“ (*reasonable notice*)<sup>65</sup> įspėti kelionės organizatorių apie sutarties šalies pakeitimą ir tai yra visiškai suprantama, kadangi turisto teisės į kelionę perleidimas paprastai yra susijęs su įvairių dokumentų įforminimu (vizų, leidimų, mokesčių sumokėjimo ir pan.) bei kitais veiksniais (kitokio maitinimo užsakymu, papildomomis paslaugomis ir kt.), kuriuos turi atlikti kelionės organizatorius ir kurių įvykdymo terminai kiekvienos kelionės atveju gali skirtis priklausomai nuo šalies į kurią vykstama specifikos ir kitų objektyvių aplinkybių.

2004 m. balandžio 30 d. padarytas 6.753 straipsnio 1 dalies pakeitimas, kuriuo atsisakyta turisto teisę perleisti savo teisę į kelionę trečiajam asmeniui riboti septynių dienų terminu. Šiuo metu konkretų terminą iki kada turistas gali savo teises ir pareigas perleisti

<sup>63</sup> <http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=13257&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-05-22. Civilinis kodeksas.// Valstybės žinios, 2004, Nr. 72-2495 (2004-04-30 redakcija).

<sup>64</sup> Civilinis kodeksas.// Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.

<sup>65</sup> Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours. [http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/ack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/ack_trav/index_en.htm). Prisijungimo laikas: 2005-05-22.

trečiajam asmeniui leista nustatyti pačiam kelionės organizatoriui.<sup>66</sup> Daugelis Europos Sąjungos valstybių narių taip pat pasirinko bendrą apibrėžimą, nors kai kurios vistiek įtvirtino konkretų terminą.<sup>67</sup> Liuksemburge anksčiau buvo numatyta, kad kelionės turistai laisvai gali atsisakyti likus ne mažiau nei trimis savaitėmis iki kelionės pradžios. Įsikišus Europos Komisijai ir ten grįžta prie bendros formuluotės neįtvirtinant konkretaus termino.<sup>68</sup>

#### **4.3.2. Kelionės organizatoriaus pareiga imtis priemonių, kad jo pareigas perimtų kitas asmuo**

CK 6.753 straipsnio 3 dalis<sup>69</sup> įpareigoja kelionės organizatorių imtis priemonių, kad dėl jo nemokumo ar kitų priežasčių jam negalint tinkamai įvykdyti sutarties, jo pareigas perimtų kitas asmuo. Tuo atveju, jei turistai jau atvyko į paskyrimo vietą, kelionės organizatorius privalo užtikrinti turistų sugrįžimą atgal. Ši CK nuostata išplaukia iš Direktyvos 90/314 7 straipsnio reikalavimo kelionių organizatoriui ir (arba) kelionių pardavimo agentui, kuris yra sutarties šalis (toliau – kelionės organizatorius), pateikti pakankamas garantijas, kad įmokėti pinigai bus gražinti ir vartotojas kelionių organizatoriaus ir (arba) kelionių pardavimo agento nemokumo atveju bus repatrijuotas.<sup>70</sup>

Direktyvos 90/314 7 straipsnis, kuriame kalbama apie kelionių organizatoriaus prievolių užtikrinimą nemokumo ar bankroto atveju kelia ne vieną klausimą. Direktyvos 90/314 7 straipsnio formuluotė palieka daug laisvės valstybėms narėms renkantis atitinkamas šios nuostatos įgyvendinimo priemones. Kita vertus, nuostatos tikslas labai konkretus – užtikrinti, kad kelionės organizatorius galėtų padengti visas turistų įmokėtas už kelionę pinigų ir turistų repatriacijos išlaidas net ir esant ekstremalioms aplinkybėms. Tokią šios normos interpretaciją atskleidžia ir Europos Teisingumo Teismo sprendimai (žr. 8 priedą). Iš Europos Teisingumo Teismo sprendimų seka, kad:

- garantija turi padengti visas rizikas, kylančias dėl kelionių organizatoriaus nemokumo ar bankroto (įskaitant ir, pavyzdžiui, apgyvendinimo išlaidų apmokėjimą, kurio pareikalauta iš vartotojo prieš leidžiant jam išvykti atgal);

<sup>66</sup> „Turistas turi teisę perleisti savo teisę į kelionę trečiajam asmeniui, kuris vykdys visas sutarties sąlygas.“ (Civilinis kodeksas. 6.753 straipsnio 1 dalis // Valstybės žinios, 2004, Nr. 72-2495 (2004-04-30 redakcija).

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“ 2 punktas // Valstybės žinios, 2004, Nr. 87-3188.

<sup>67</sup> Italijoje – 4 darbo dienas, Vokietijoje – kelionė vartotojo pageidavimus gali būti perleista bet kada.

([Report](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/ack_trav/index_en.htm) on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States. // [http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/ack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/ack_trav/index_en.htm). Prisijungimo laikas: 2005-04-12.)

<sup>68</sup> [Report](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/ack_trav/index_en.htm) on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States. // [http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/ack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/ack_trav/index_en.htm). Prisijungimo laikas: 2005-04-12. P.5-6.

<sup>69</sup> Civilinis kodeksas. // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.

<sup>70</sup> Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours. [http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/ack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/ack_trav/index_en.htm). Prisijungimo laikas: 2005-05-22.

- paties garanto neturi įtakoti kelionių organizatoriaus nemokumas ar bankrotas – tai turi būti pakankamus išteklius turintis nuo kelionių organizatoriaus nepriklausomas juridinis asmuo;
- finansinė apsauga turi būti lengvai prieinama, išmokos sumokamos greitai ir su kuo mažiau biurokratijos. Valstybės valdymo institucijos privalo užtikrinti, kad kelionės organizatorius ir (arba) pardavimo agentas negalėtų siūlyti atitinkamų paslaugų rinkai, kol nėra pateikęs įrodymo, kad turi pakankamą savo prievolių garantiją pagal Direktyvos 90/314 7 straipsnį;
- privaloma reikalaujama suma turėtų skirtis priklausomai nuo paslaugos teikėjo finansinės padėties arba teikiamos paslaugos specifikos. Nacionalinės Direktyvos 90/314 7 straipsnio įgyvendinimo priemonės neturi iškreipti konkurencijos.

Lietuvos teisinėje sistemoje Direktyvos 90/314 7 straipsnis CK yra įtvirtintas perkeliant Direktyvos 90/314 7 straipsnio bendras nuostatas į jau minėtą CK 6.753 straipsnio 3 dalį ir CK 6. 751 straipsnį, nustatantį kelionių organizatoriaus pareigą grąžinti turistui pinigus ir atlyginti turtinę žalą tuo atveju, jei kelionės organizatorius savo iniciatyva atsisako sutarties.

Direktyvos 90/314 7 straipsnis įtvirtina tikslą, kurio siekimo būdus ir priemones valstybės narės privalo pasirinkti pačios.<sup>71</sup> Lietuvoje šio Direktyvos 90/314 straipsnio įgyvendinimo mechanizmas nustatytas Turizmo įstatymo 7 straipsnyje, kurio 2 dalis numato, kad kelionės organizatoriaus prievolės tuo atveju, kai jis negali toliau vykdyti turizmo paslaugų teikimo sutarties, turi būti užtikrintos laidavimo draudimu, kai kiekvienas kelionių organizatorius individualiai pasirašo laidavimo draudimo sutartį su draudimo įmone (draudiku), pagal kurią draudikas įsipareigoja laidavimo draudimo sutartyje nustatyta suma kompensuoti trečiojo asmens nuostolius, atsiradusius dėl draudėjo prievolių neįvykdymo. Įstatymas nustato konkrečias draudimo sumas, atsižvelgiant į kelionės organizatoriaus apyvartą (metinių įplaukų dydį).<sup>72</sup> Tuo atveju, jei juridinis asmuo pirmą kartą arba po vienerių metų ar ilgesnio laikotarpio vėl pradeda teikti kelionės organizavimo paslaugas, jo prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo suma apskaičiuojama pagal planuojamas kelionės organizatoriaus metines įplaukas (verslo planą). Detalią šios teisės normos įgyvendinimo tvarką nustato 2003 m. birželio 12 d. Vyriausybės nutarimu Nr. 756 patvirtintos „Kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo taisyklės.“<sup>73</sup> Turizmo įstatymo 7 straipsnio 7 ir 8 dalys numato papildomo prievolių

<sup>71</sup> Joined cases C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 and C-190/94 Erich Dillenkofer, Christian Erdmann, Hans-Jürgen Schulte, Anke Heuer, Werner, Ursula and Trosten Knor vs. Bundesrepublik Deutschland [1996]. <http://europa.eu.int>. Prisijungimo laikas: 2005-08-15.

<sup>72</sup> „Kelionės organizatoriaus prievolių, atsirandančių šio straipsnio 1 dalyje numatytais atvejais, įvykdymo užtikrinimo draudimo suma yra: 1) nuo 100 tūkst. litų iki 200 tūkst. litų, jei kelionės organizatoriaus metinių įplaukų dydis (skaičiuojant pagal praėjusius metus) už suteiktas turizmo paslaugas pagal visas turizmo paslaugų teikimo sutartis, sudarytas kelionėms į užsienį, neviršija 4 mln. litų; 2) arba 5 procentai nuo kelionės organizatoriaus metinių įplaukų dydžio (skaičiuojant pagal praėjusius metus) už suteiktas turizmo paslaugas pagal visas turizmo paslaugų teikimo sutartis, sudarytas kelionėms į užsienį, kai metinių įplaukų dydis už šias sutartis viršija 4 mln. litų.“ (Turizmo įstatymas // Valstybės žinios. 1998, Nr. 32-852. Aktuali redakcija (nuo 2005 07 05), 7 straipsnis. 3 dalis).

<sup>73</sup> Žin., 2003, Nr. 58-2593.



užtikrinimo galimybę, kelionių organizatoriams savanoriškumo pagrindu kasmetiniais įnašais kaupiant Kelionių garantijų fondą. Toks fondas iki šios neegzistuoja ir tėra teorinė galimybė, nors jau minėtu 2003 m. birželio 12 d. Vyriausybės nutarimu Nr. 756 Valstybiniam turizmo departamentui prie Ūkio ministerijos pavesta, Lietuvos turizmo asociacijai pasiūlyta inicijuoti šio fondo įsteigimą.<sup>74</sup>

Lietuvoje kelionių organizatoriaus prievolių užtikrinimo sistema iš esmės atitinka aukščiau įvardintus kriterijus. Draudimo įmonė – tai pakankamus išteklius turintis nuo kelionių organizatoriaus nepriklausomas juridinis asmuo. Kelionės organizatorius negali siūlyti atitinkamų paslaugų rinkai, kol nėra pateikęs įrodymo, kad turi pakankamą savo prievolių garantiją – tai užtikrina Turizmo įstatymo 7 straipsnio 6 dalis ir ją įgyvendinantys poįstatyminiai aktai, įpareigojantys kelionės organizatorių Vyriausybės įgaliotai institucijai (Valstybiniam turizmo departamentui prie Ūkio ministerijos) pateikti informaciją apie prievolių užtikrinimą ir turėti galiojantį kelionės organizatoriaus pažymėjimą. Prievolių užtikrinimo draudimo poliso numeris ir galiojimo data yra privalomas turizmo paslaugų teikimo sutarties rekvizitas<sup>75</sup> (toku būdu sudaroma galimybė turistui įsitikinti, ar kelionės organizatorius, su kuriuo sudaroma sutartis yra tinkamai apsidraudęs). Lietuvoje nustatyta privaloma reikalaujamo prievolių užtikrinimo draudimo suma skiriasi priklausomai nuo paslaugos teikėjo finansinės padėties. Sprendžiant, ar Direktyvos 90/314 nuostatos Lietuvoje išties įgyvendintos tinkamai ir remiantis teisės norminių aktų tekstu galima daryti išvadą, kad daugelį Europos Teisingumo Teismo praktikoje suformuluotų reikalavimų Lietuvoje veikianči sistema atitinka, tačiau abejones kelia tai, kad tuo atveju, kai prievolių užtikrinimas apibrėžiamas konkrečia suma, kaip kad yra Lietuvoje, visuomet išlieka rizika, kad draudimo įmonės išmoka konkrečiu atveju bus nepakankama. Remiantis Europos Teisingumo Teismo praktika tokiu atveju Lietuvos valstybei kiltų atsakomybė dėl netinkamo Direktyvos 90/314 7 straipsnio įgyvendinimo.<sup>76</sup>

#### ***4.4. Kelionės organizatoriaus pareiga suteikti informaciją***

Kaip minėta, turizmo paslaugų teikimo sutartis – ypatinga vartojimo sutarčių rūšis, kur keliami itin dideli reikalavimai paslaugų teikėjui. Labai svarbi yra kelionių organizatoriaus ir pardavimo agento pareiga tinkamai informuoti turistą apie siūlomą įsigyti paslaugą. 2001 m. vasario 13 d. Europos Komisijos iniciatyva surinktos ekspertų grupės pateiktose išvadose „Dėl organizuotų turistinių kelionių sutarčių“<sup>77</sup> rekomenduojama, kad kelionių organizatoriaus ar

<sup>74</sup> 2003 m. birželio 12 d. Vyriausybės nutarimas Nr. 756 „Dėl kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo taisyklių patvirtinimo“ // Žin., 2003, Nr. 58-2593.

<sup>75</sup> Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26d. įsakymas Nr. 18-V „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų“, 1.6 punktą // Valstybės žinios, 2003, Nr. 31-1292).

<sup>76</sup> Joined cases C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 and C-190/94 Erich Dillenkofer, Christian Erdmann, Hans-Jürgen Schulte, Anke Heuer, Werner, Ursula and Trosten Knor vs. Bundesrepublik Deutschland [1996]; C-140/97 Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister vs. Osterreich [1996]. <http://europa.eu.int>. Prisijungimo laikas: 2005-08-15.

<sup>77</sup> Turizmo paslaugų teikimo sutartį reglamentuojančių teisės normų aiškinimui didelę reikšmę turi Europos Komisijos iniciatyva surinktos ekspertų grupės 2001 m. vasario 13 d. pateiktos išvados. Šią grupę sudarė - trečdalis kelionių verslo, trečdalis vartotojų asociacijų atstovų ir

pardavimo agento pateikiama informacija apie parduodamus turizmo paslaugų rinkinius būtų tiksli ir kiek įmanoma išsamesnė. Turėtų būti pateikta tokia informacija, kuri padėtų turistui adekvačiai įvertinti, ar siūloma paslauga atitinka jo lūkesčius. Vartotojams, turintiems specifinius poreikius (pvz. šeimoms su mažais vaikais, vyresnio amžiaus žmonėms, neįgaliesiems ir t.t.) pateikiama informacija turėtų būti individualizuota. Vartotojui turėtų būti įvardintos ir kelionių organizatoriui/pardavimo agentui žinomos aplinkybės, galinčios apsunkinti kelionę, nors ir neturinčios tiesioginės įtakos pačios turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymui (pvz. viešbučio kaimynystėje vykstantys statybos darbai).<sup>78</sup> Paslaugos neturi būti nurodomos pateikiamuose aprašymuose, jei kelionės organizatoriui yra žinoma, kad pavyzdžiui atitinkamu metų laiku turistai jų gali negauti (pvz. pramoginiai renginiai viešbučiuose organizuojami tik turistinio sezono įkarštyje, o atvykęs sezono pradžioje ar jam besibaigiant turistai gali ir negauti atitinkamų paslaugų; panašiai yra ir su viešbučių viduje esančiais šildomais baseiniais – paprastai vasaros metu veikia tik baseinai, esantys po atviru dangumi, o šildomi baseinai uždaromi ir t.t.). Pabrėžtina tai, kad siūloma išskirti esmines turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygas ir atitinkamus paslaugų teikėjo išipareigojimus ir ypač pasverti savo galimybes įvykdyti šias sąlygas prieš įtraukiant jas į sutartį ir tokiu būdu užtikrinant turistui jų įgyvendinimą.<sup>79</sup>

Kelionių organizatoriai informaciją vartotojams pateikia dažniausiai reklaminiuose leidiniuose – kataloguose bei kitoje kelionės aprašančioje informacinėje - reklaminėje medžiagoje, taip pat skelbia ją savo interneto svetainėse tokiu būdu informuodami vartotojus. Direktyvos 4 straipsnio 2 dalis nustato, kad nepaisant to, kad visos turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygos turėtų būti parengtos raštiškai arba pateiktos kita išsamia ir vartotojui suprantama forma bei pateikiamos vartotojui prieš sudarant sutartį, o vartotojui turi būti įteiktas minėtų sutarties sąlygų egzempliorius, šios nuostatos neturi trukdyti užsakyti kelionę ar baigti pasirašyti sutartį paskutinę minutę.<sup>80</sup> Iš šios nuostatos darytina išvada, kad Direktyva 90/314 nereikalauja iš kelionių organizatoriaus individualiai pateikti turistui rašytinių turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygų tuo atveju, kai parduodamos vadinamosios „paskutinės minutės“ kelionės (kai likus iki išvykimo labai mažai laiko turistui kelionė siūloma už paprastai žymiai

---

trečdalis aukštos kvalifikacijos teisėjų, valstybės tarnautojų ir mokslininkų, atlikusių teisinių ginčų, kylančių iš turizmo paslaugų teikimo sutarčių, tyrimą. Išvados laikytinos rekomendacinėmis ir priskiriamos prie vadinamosios lanksčios teisės („soft law“), tačiau jų vertė didelė dėl grupės narių atliktos analizės svarumo. Turizmo verslą šioje darbo grupėje atstovavo ECTAA (Europos kelionių pardavimo agentų ir kelionių organizatorių sąjunga), vartotojus atstovavusias organizacijas Komisija išrinko pagal svarbiausių vartotojų organizaciją iš visų Valstybių Narių pateiktus pasiūlymus. Ekspertų grupė pateikė išvadas dėl kelionių organizatoriaus/pardavimo agento išipareigojimų prieš sutarties sudarymą, dėl reklaminių turizmo paslaugų aprašymų kataloguose ir kitokioje rašytinėje informacijoje, atskirai aptarti turistų draudimo klausimai, šalių teisė atisakyti turizmo paslaugų teikimo sutarties, kelionių organizatoriaus atsakomybės ribojimas, turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymo ypatumai ir kt.

[Round Table on Package Travel Contracts: Conclusions of the Expert Group](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm), 13 February 2001//http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\_int/safe\_shop/pack\_trav/index\_en.htm. Prisijungimo laikas: 2005-04-12.)

<sup>78</sup> [Round Table on Package Travel Contracts: Conclusions of the Expert Group](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm), 13 February 2001//http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\_int/safe\_shop/pack\_trav/index\_en.htm. Prisijungimo laikas: 2005-04-12. P.3.

<sup>79</sup> [Round Table on Package Travel Contracts: Conclusions of the Expert Group](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm), 13 February 2001//http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\_int/safe\_shop/pack\_trav/index\_en.htm. Prisijungimo laikas: 2005-04-12. P. 4.

<sup>80</sup> <http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=13257&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-05-22.

mažesnę nei įprastinė kainą). Tokiais atvejais, jei tokia rašytinė informacija turistui nepateikiama, turėtų pakakti, jog turistas būtų informuotas, kur, esant reikalui jis gali gauti atitinkamą informaciją (tai gali būti nuoroda į paslaugų teikėjo buveinę ar interneto svetainę). Iki 2004 m. balandžio 30 d. pataisų CK 6.748 straipsnio 2 dalis numatė, kad kelionės organizatorius gali nepateikti turistui informacijos „jei ši informacija turistui nebuvo žinoma iš jam pateikto kelionių katalogo ar kito dokumento“, o 3 dalis taip pat numatė teisę nepateikti rašytinio dokumento su įstatymų nustatyta informacija „jeigu sutartis buvo sudaryta likus mažiau kaip 72 valandoms iki turistinės kelionės pradžios“. Vis dėlto Lietuvos teisinė sistema šioje vietoje pasuko savo keliu. 2004 m. balandžio 30 d. CK 6.748 straipsnis buvo pakeistas atsisakant anksčiau kelionių organizatoriams suteiktų išlygų ir sugriežtinant jų pareigą suteikti informaciją. Atitinkamai sugriežtinti ir Turizmo įstatymo 6 straipsnio reikalavimai, kur iki šių pakeitimų leista turistui nepateikti atitinkamos informacijos raštu, jei ji turistui buvo žinoma iš jam pateikto kelionės prospekto, katalogo, kitos turistinę kelionę aprašančios medžiagos arba jei ta informacija yra nurodyta sutartyje ar jos priede. Kelionės organizatoriai/pardavimo agentai Lietuvoje šiuo metu yra įpareigoti visais atvejais turistui prieš išvykstant į kelionę pateikti rašytinę informaciją apie transporto priemonę, kuria vykstama, jos charakteristiką ir kategoriją; apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas priimančiosios valstybės taisykles); maitinimą; maršrutą; valiutų keitimo sąlygas ir tvarką; valstybių, į kurias vykstama, pasienio formalumus ir vizų gavimo tvarką bei laiką, per kurį turi jas gauti, valstybių, į kurias vykstama, epidemiologinę būklę, imunoprofilaktikos reikalavimus, kuriuos reikia atlikti prieš vykstant į kelionę, taip pat sveikatos draudimo įforminimo tvarką ir kt.<sup>81</sup>

Suprantama, atitinkamos informacijos žinojimas yra itin svarbus turistui ir gali netgi įtakoti jo apsisprendimą vykti į kelionę ar jo galėjimą vykti, jei, pavyzdžiui, jam iškiltų problemų dėl vizos ar sveikatos formalumų. Klausimas kyla dėl to, ar tokiu atveju reikalavimas pateikti rašytinį dokumentą netrukdytų užsakyti kelionę ar baigti sudaryti sutartį paskutinę minutę. Nepaliekant išlygų dėl rašytinės informacijos suteikimo, ypač išsigyjant kelionę likus iki išvykimo trumpam laikotarpiui, kelionės organizatoriui tenka visa rizika, susijusi su nepakankamu turistu informavimu ir jam tenka spresti, ar išvis siūlyti konkrečią paslaugą, apie kurią jis tiesiog nespėja tinkamai informuoti turistu reikiama forma tokiu būdu ribojant turistu galimybes išigyti paslaugą už itin palankią kainą, net jei pats turistas ir būtų linkęs sutikti su atitinkama rizika. Realus šios situacijos sprendimas, priimtas kelionių organizatorių yra standartinių sutarties sąlygų papildymas punktais, numatančiais, jog sutarties pasirašymu turistas

---

<sup>81</sup> Civilinis kodeksas. 6.748 straipsnis // Valstybės žinios, 2004, Nr. 72-2495 (2004-04-30 redakcija).  
Turizmo įstatymas 6 straipsnis // Valstybės žinios, 1998, Nr. 32-852. Aktuali redakcija (nuo 2005 07 05),

patvirtina apie privalomos suteikti rašytinės informacijos gavimą (žr. 1, 2, 3 priedus). Turistas norėdamas vykti į kelionę visais atvejais padeda savo parašą po šia sąlyga tuo pripažindamas tinkamą kelionės organizatoriaus pareigos įvykdymą. Tuo atveju, jei iš tiesų turistą rašytinės informacijos negauna, jo padėtas parašas, liudijantis priešingai, žinoma, gali būti pripažintas teisiškai nereikšmingu, o atitinkama sutarties sąlyga – nesąžininga, tačiau tam būtinas faktinių aplinkybių tyrimas ir teismo sprendimas, kurio siekti imsis tikrai ne kiekvienas turistą, net ir patyręs žalą dėl nepakankamo informacijos. Tokiu būdu tenka pastebėti, kad CK pakeitimas sugriežtinęs kelionių organizatoriaus pareigas vargu ar realiai kaip nors pakeitė turistų informavimo praktiką.

#### **4.5. Teisė atsisakyti sutarties**

##### *4.5.1. Kelionės organizatoriaus teisė atsisakyti sutarties*

CK 6.751 straipsnyje įtvirtinta kelionės organizatoriaus teisė atsisakyti turizmo paslaugų teikimo sutarties. Ji siejama su vertinamuoju kriterijumi, nurodant, kad kelionės organizatorius sutarties gali atsisakyti tik esant *svarbioms* priežastims, apie kurias nedelsiant turi būti informuojamas turistą. Tuo atveju, jei dėl sutarties atsisakymo neatsako turistą, t.y. jei sutarties atsisakyta ne dėl turistą kaltės, Civilinis kodeksas nustato kelionės organizatoriui *pareigą pasiūlyti turistui naują tokios pat ar geresnės kokybės kelionę (alternatyvią kelionę), o tuo atveju, jeigu turistą pasiūlytos naujos kelionės atsisako, turistą reikalavimu grąžinti ar kompensuoti už neįvykusių kelionę sumokėtus pinigus arba, jeigu kelionė iš dalies įvyko, proporcingą jų dalį*. Be to, kelionės organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo *atlyginti turistui turtinę žalą išskyrus tuos atvejus, kai atsisako sutarties dėl to, kad buvo gautas mažesnis, nei nustatytas minimalus paraiškų tokiai kelionei kiekis, o turistą buvo raštu informuotas apie kelionės organizatoriaus teisę atsisakyti sutarties šiuo pagrindu per sutartyje nurodytą laiką arba jei kelionės organizatorius atsisakė sutarties dėl nenugalimos jėgos, išskyrus atvejus, kai sutartis numato tokiais atvejais kelionę organizuoti iš naujo*. Pabrėžtina, kad sutarties atsisakymo atveju kelionės organizatorius nėra įpareigotas atlyginti turistui neturtinės žalos (6.754 straipsnio 5 dalis teisę reikalauti neturtinės žalos atlyginimo sieja išimtinai su netinkamu turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymu).<sup>82</sup>

Lietuvos turizmo praktikoje teisė atsisakyti turizmo paslaugų teikimo sutarties yra itin svarbi kelionių organizatoriams. Pagal Lietuvoje įprastą turizmo praktiką, turistui kelionių agentūroje per kelionių pardavimo agentą užsakius kelionę su juo pasirašoma turizmo paslaugų teikimo sutartis, o kelionių organizatoriui pateikiamas atitinkamas užsakymas. Gan dažnas atvejis, kai kelionių organizatorius, kreipęsis į savo partnerius užsienio šalyje ir sužinojęs, kad turistą pageidaujama viešbutyje vietų nėra, po kelių dienų praneša apie tai kelionių pardavimo

<sup>82</sup> Civilinis kodeksas. 6.751 straipsnis, 6.754 straipsnio 5 dalis // Valstybės žinios, 2004, Nr. 72-2495 (2004-04-30 redakcija).

agentui atsisakydamas patvirtinti užsakymą ir pasiūlydamas kitas alternatyvas.<sup>83</sup> Faktiškai tokia situacija yra turizmo paslaugų teikimo sutarties atsisakymas. Tuo atveju, jei turistai sutinka su pasiūlyta alternatyva, pasirašoma nauja turizmo paslaugų teikimo sutartis. Tokia praktika juridine prasme yra galima, tačiau vertinant iš turistų pozicijų turi trūkumų ir gali būti vertinama kaip pažeidžianti teisėtų lūkesčių principą bei sąlygojanti teisinį nestabilumą. Turistas sudaro susitarimą ir gauna kelionės organizatoriaus sutikimą dėl atostogų konkrečiame viešbutyje, tačiau netrukus sužino, kad susitarimas nutraukiamas. Tai padaryti kelionių organizatoriui leidžia dabar galiojančių teisės norminių aktų normos, tačiau, siekiant išvengti sutarties nutraukimo kiekvienu tokiu atveju, vertėtų turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymo arba jos įsigaliojimo momentą atidėti iki atitinkamo užsakymo patvirtinimo pirminį turistą per kelionių agentūrą pateiktą užsakymą traktuojant kaip ofertą.

Dar viena problema, susijusi su kelionės organizatoriaus teise atsisakyti sutarties, yra atvejis, kai jis neturi objektyvios galimybės pasiūlyti turistui naujos kelionės, nors tai padaryti jį įpareigoja Civilinio kodekso 6.751 straipsnio 2 dalis. Kelionė nebūtinai turi būti tokios pat kainos. Direktyva 90/314 numato, kad jeigu pasiūlyta prastesnės kokybės kelionė, turistui turi būti išmokėtas kainos skirtumas. Išėjus iš šios situacijos – remiantis teisės analogija taikyti Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 4 dalį, kurioje kalbama apie kelionių organizatoriaus negalėjimą prasidėjus kelionei įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies. Šis straipsnis numato, jog jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvios kelionės arba dėl protingų priežasčių turistai jos atsisakė, kelionės organizatorius turi užtikrinti turistų gražinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistai, taip pat gražinti turistui pinigus už tokią kelionę. Tai išsprendžia klausimą tuomet, jei turistai dar nėra išvykę į kelionę. Tuomet, sistemiškai aiškinant Civilinio kodekso 6.751 straipsnio 2 dalies ir 6.754 straipsnio 4 dalies nuostatas, jam turi būti gražinti už kelionę sumokėti pinigai ir vadovaujantis CK 6.751 straipsnio 3 dalimi atlyginta turtinė žala.

#### **4.5.2. Turisto teisė atsisakyti sutarties**

Direktyva 90/314 nereglamentuoja atvejų, kai vartotojas be pateisinamos priežasties nutraukia turizmo paslaugų teikimo sutartį, taip pat nenustato konkretaus sutarties nutraukimo ir dėl to atsiradusių šalių nuostolių kompensavimo mechanizmo. Europos šalyse veikia skirtingos sistemos. Šiaurės šalyse galioja dvišaliai susitarimai tarp kelionių organizatorių ir Vartotojų teisių gynimo kontrolieriaus (Consumer ombudsmen) arba Vartotojų teisių gynimo agentūros (Consumer Agency)<sup>84</sup>, kitur kelionės organizatoriai vienašališkai nustato atitinkamas taisykles. Praktikoje dažniausiai pasitaikantis mechanizmas – turizmo paslaugų teikimo sutartyse

<sup>83</sup> Vadovaujantis CK 6.751 straipsnio 2 dalimi, kelionės organizatorius, atsisakęs sutarties dėl aplinkybių, už kurias atsako (pvz. negavęs užsakymo patvirtinimo iš viešbučio), privalo pasiūlyti turistui naują, tokios pat ar geresnės kokybės alternatyvų kelionės variantą.

<sup>84</sup> [Round Table](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm) on Package Travel Contracts: Conclusions of the Expert Group, 13 February 2001//[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/pack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm). Prisijungimo laikas: 2005-04-12. P.5 p.

įrašomos baudos turistams siekiančios iki 100% kelionės kainos (baudos dydis priklauso nuo to, kiek laiko likus iki kelionės atsisakoma sutarties).<sup>85</sup> Toks mechanizmas turi daug privalumų suteikdamas šalims galimybę turėti teisinį tikrumą ir sumažinti laiko ir išlaidų sąnaudas skaičiuojant patirtus nuostolius kiekvienu konkrečiu atveju. Taip vartotojas neprivalo pilnai apmokėti paslaugos, kuri jam nebereikalinga, o kelionių organizatorius išvengia nuostolių sutarties nutraukimo atveju. Šioje vietoje tam tikras gaires nustato Direktyva 93/13 dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų. Jos priedo 1 (d) dalis nustato, jog sutarties sąlygos, leidžiančios pardavėjui ar paslaugos teikėjui pasilikti vartotojo įmokėtas sumas, kai šis atsisako pasirašyti arba vykdyti sutartį ir nenustatančios atitinkamų įsipareigojimų priešingu atveju (pardavėjui ar paslaugų teikėjui atsisakius sutarties), laikytinos nesąžiningomis ir todėl negaliojančiomis. Tas pats pasakytina ir apie sąlygas, nustatančias vartotojui sutarties atsisakymo atveju pareigą sumokėti neproporcingai didelę sumą.<sup>86</sup> Kelionių organizatorius turėtų sąžiningai paskaičiuoti galimų nuostolių sumą.

Lietuvos teisinėje sistemoje šių nesąžiningų sąlygų pavojaus atsiradimo sutartyse išvengta įtvirtinus atitinkamas normas CK 6.188 straipsnio 1 dalies 4 ir 5 punktuose, 6.751, 6.752 straipsniuose bei patvirtinus standartines turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygas, kurios nustato kelionės organizatoriui pareigą atsisakius sutarties organizuoti kelionę iš naujo arba grąžinti turistui pinigus už kelionę bei atlyginti turistui turtinę žalą. CK 6.750 straipsnio 2 ir 3 dalis ir atitinkami Valstybinio turizmo departamento patvirtintų standartinių turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygų 5.1.2 ir 5.1.3 punktai numato, kad tuo atveju, jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako (t.y. kai aplinkybės, kurios yra pagrindas atsisakyti sutarties, atsirado dėl paties turisto kaltės – tyčinių veiksmų ar neatsargumo), tai jis turi atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo (nuostolių dydis šiuo atveju negali viršyti maksimalios vienos kelionės kainos).

Lietuvos kelionių organizatoriai standartinėse turizmo paslaugų teikimo sutartyse yra nustatę baudų, priklausančių nuo kelionės atsisakymo laiko, skalę. Baudų dydis, priklausomai nuo atsisakymo vykti į kelionę laiko siekia iki 80-100% kelionės kainos (žr. 1 priedo 2.2. punktą, 2 priedo 2.1.1. punktą, 3 priedo 2.2. punktą, 4 priedo 4.1.3. punktą, 5 priedo 3.1.2. punktą, 6 priedo 5.1.2. punktą). Kai kurie kelionių organizatoriai papildomai įsipareigoja turistui pareikalavus pateikti patirtų dėl atsisakymo nuostolių paskaičiavimą (žr. 1 ir 3 priedų 2.2. punktą).

Nemažai klausimų kelia tas atvejis, kai turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis neatsako. Tuomet, vadovaujantis CK 6.750 straipsnio 3 dalimi jis turi teisę reikalauti,

<sup>85</sup> [Round Table on Package Travel Contracts: Conclusions of the Expert Group, 13 February 2001](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm)/http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\_int/safe\_shop/pack\_trav/index\_en.htm. Prisijungimo laikas: 2005-04-12. P.10-11.

<sup>86</sup> <http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=36675&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-08-22.

kad jam būtų gražinti ar kompensuoti už kelionę sumokėti pinigai arba, jei kelionė jau iš dalies įvyko, proporcinga jų dalis.

Pirmiausia reikėtų išaiškinti formuluotę, kad turistas „(...) turi teisę reikalauti, kad jam būtų gražinti ar kompensuoti už kelionę sumokėti pinigai (...)“. Pinigų gražinimas ar kompensavimas nėra tas pats. Pinigų gražinimas – tai tam tikros pinigų sumos perdavimas juos sumokėjusiam asmeniui. Tuo tarpu kompensuojama gali būti ne tik pinigais, bet ir kitu turtu, suteikiant tam tikras teises ar perduodant kitas turtines vertybes. Tuo būdu CK įtvirtinami keli turistų patirtų nuostolių atlyginimo būdai. Turistui sutikus, CK 6.750 straipsnio 3 dalis leidžia vietoje pinigų gražinimo pagal sutartį suteikti jam kompensaciją kita kelione, paslaugomis ir pan. Šiuo atveju turi būti sudaromos atitinkamos naujos sutartys. Toks aiškinimas atitinka ir Direktyvos 90/314 4 straipsnio 6 dalį.<sup>87</sup>

Daugiau diskusijų kelia CK 6.750 straipsnio 2 ir 3 dalyje įtvirtintas turistų teisės atsisakyti sutarties detalizavimas pagal aplinkybes už kurias turistai atsako ir už kurias jis neatsako, t.y. dėl kurių nėra turistų kaltės (tyčios ar neatsargumo). Direktyvoje 90/314 turistų teisė atsisakyti sutarties savo iniciatyva nedetalizuojama. CK nuostata yra griežtesnė ir už bendras atlygintinų paslaugų teikimo sutarčių nuostatas. CK 6.720 straipsnio 5 dalis numato, jog tuo atveju, „jeigu sutarties neįmanoma įvykdyti dėl aplinkybių, už kurias nė viena iš sutarties šalių neatsako, klientas privalo atlyginti paslaugų teikėjui tik faktiškai šio teikėjo turėtas išlaidas, jeigu sutartis nenustato ko kita“.

Sąvoka „aplinkybės, už kurias neatsako turistai“ yra itin plati sąvoka, suteikianti daug erdvės interpretacijai bei, atitinkamai, piktnaudžiavimui. Šiuo atveju sąvokos nekonkretumas ir bendrieji vartotojų teisių gynimo principai gali lemti itin didelių kelionių organizatoriaus nuostolių atsiradimą. Turizmo paslaugų teikimo sutarties atsisakymas paprastai brangiai kainuoja kelionių organizatoriui, kadangi kiti paslaugų teikėjai (aviakompanijos, keltų kompanijos, viešbučiai ir kt.) šiuo atveju paprastai negražina visų arba didelės dalies už atitinkamą paslaugą sumokėtų pinigų, kuriuos gražinti turistui yra įpareigotas kelionių organizatorius. Aplinkybės, už kurias neatsako turistai (jo liga, trauma ir pan.) – tai aplinkybės, už kurias paprastai neatsako nė viena sutarties šalis.

Šiuo metu Lietuvoje galiojantys teisės aktai visiškai perkelia tokių atvejų riziką kelionės organizatoriui, faktiškai padarydami neaktualia ir vieną populiariausių su kelionėmis susijusių draudimo rūšių, kurią siūlo dauguma Lietuvos draudimo bendrovių – neįvykusios

---

<sup>87</sup> „Jeigu vartotojas atsisako sutarties 5 dalyje nustatyta tvarka arba jeigu dėl kurios nors kitos priežasties, išskyrus vartotojo kaltę, kelionių organizatorius anuliuoja paketą prieš sutartį išvykimo dieną, tada vartotojas turi teisę:

a) pasirinkti kitą lygiavertį paketą arba aukštesnės kokybės paketą, jeigu kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas gali jam pasiūlyti tokį pakaitalą. Jeigu pasiūlytas paketas yra prastesnės kokybės, kelionių organizatorius vartotojui turi gražinti kainos skirtumą;

b) arba kuo greičiau susigrąžinti visas jo pagal sutartį įmokėtas sumas.“

(<http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=13257&Condition2=> Prisijungimo laikas: 2005-05-22.)

kelionės draudimą. Apsidrausdamas turistą gali apsisaugoti nuo galimų nuostolių neįvykus kelionei dėl kurios sudaryta turizmo paslaugų teikimo sutartis.

Teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principus atitiktų nuostata, kuria visai nebūtų detalizuojamos sutarties atsisakymo aplinkybės, o kelionės atsisakymas būtų siejamas su iki išvykimo likusiu laiku, priklausomai nuo kurio būtų mokama kelionės organizatoriaus nuostolius dengianti bauda. Baudos dydžio pagrįstumą garantuoja į turizmo paslaugų teikimo sutartis įtrauktas kelionės organizatoriaus įsipareigojimas turistui reikalavimu pateikti patirtų nuostolių paskaičiavimą. Turisto teisė susigrąžinti įmokėtas lėšas turi būti apribota sumomis, gautomis atskaičius faktiškai kelionės organizatoriaus turėtas išlaidas. Tokį reglamentavimą pasirinko ir Vokietija, kurios Civilinio kodekso 651i§ „Atsisakymas iki kelionės pradžios“ numatyta, kad „iki kelionės pradžios turistą turi teisę bet kuriuo metu atsisakyti sutarties ir tuo atveju kelionės organizatorius praranda teisę reikalauti sutartos kelionės kainos, tačiau gali reikalauti žalos atlyginimo.“<sup>88</sup>

#### **4.6. Sutarties sąlygų pakeitimas**

2001 m. vasario 13 d. ekspertų grupės išvados „Dėl organizuotų turistinių kelionių sutarčių“ leidžia turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygose numatyti kelionių organizatoriaus teisę daryti nedidelius sutarties sąlygų pakeitimus, kurie iš esmės neveiktų turistui lūkesčių dėl gaunamų paslaugų.<sup>89</sup> Ši mintis gali padėti paaiškinti CK 6.752 straipsnio 1 ir 2 dalis, reglamentuojančias turistui teisę atsisakyti sutarties kelionės organizatoriui pakeitus sutarties sąlygą.<sup>90</sup> Esant beveik identiška teisės normos hipotezei, vienu atveju turistui suteikiama besąlygiška teisė atsisakyti sutarties, kitu – tik tokiu atveju, jei pakeitimas jam padaro esminę žalą. Gramatiškai aiškinant šias dvi nuostatas prieiname aklavietę, kadangi lieka visiškai neaišku, kada kuri norma turėtų būti taikoma. Jų hipotezės skiriasi tik tuo, kad vienu atveju kelionės organizatorius turi teisę pakeisti „atitinkamą“ sutarties sąlygą, kitu atveju – bet kurią.

Remiantis aukščiau įvardintu aiškinimu, reikėtų daryti išvadą, kad kelionės organizatorius gali pakeisti neesmines sutarties sąlygas, kurios iš esmės neveikia turistui lūkesčių dėl gaunamų paslaugų ir turistą tokiu atveju keitimo gali atsisakyti tik tada, jei toks keitimas jam padaro esminę žalą, t.y. kelionės organizatoriui pakeitus neesminę sutarties sąlygą, turistą turi teisę atsisakyti sutarties, tačiau tai laikytina vienašališku sutarties nutraukimu iš jo pusės.

<sup>88</sup> The German Civil Code. <http://www.hull.ac.uk/php/lastcb/> Prisijungimo laikas: 2005 m. kovas 15 d.

<sup>89</sup> [Round Table on Package Travel Contracts: Conclusions of the Expert Group, 13 February 2001//http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/pack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm). Prisijungimo laikas: 2005-04-12. P.7-8.

<sup>90</sup> „1. Kelionės organizatorius turi teisę sutartyje numatyti, kad jam yra suteikiama teisė dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, pakeisti atitinkamą sutarties sąlygą. Tokiu atveju turistą turi teisę atsisakyti keisti sutartį.  
2. Be šio straipsnio 1 dalyje numatytos išlygos, kelionės organizatorius taip pat gali sutartyje numatyti, kad jis turi teisę dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, pakeisti sutarties sąlygą. Turistas tokiu atveju gali atsisakyti keisti sutartį tik tada, kai toks pakeitimas turistui padarytų esminę žalą.“  
(Civilinis kodeksas. 6.751 straipsnis, 6.752 straipsnis. 1 ir 2 dalys.//Valstybės žinios, 2004, Nr. 72-2495 (2004-04-30 redakcija)).



Kelionės organizatoriui keičiant esminę sutarties sąlygą turistai visada turi teisę atsisakyti keisti sutartį ir tokiu atveju galimas trejopas turistų sprendimas: sutikti su blogesnėmis sąlygomis (šiuo atveju jam turi būti gražintas atitinkamas kainos skirtumas), atsisakyti kelionės nemokant jokių baudų arba vykti į kitą kelionę tokiomis pat arba geresnėmis sąlygomis be papildomos priemokos.<sup>91</sup> Jei kelionių organizatorius turi galimybę, paprastai siūlo analogiškos vertės kelionę, o pasiūlęs aukštesnės kokybės, negali prašyti primokėti. Situacija turėtų būti sprendžiama analogiškai kaip ir kelionės organizatoriui vienašališkai atsisakius sutarties.<sup>92</sup>

Jei kelionės organizatorius pakeičia esminę turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygą, turistai turi teisę žinoti, kaip tai pakeičia kelionės kainą, kad žinotų, ar pasinaudoti savo teise atsisakyti sutarties, ar sutikti su pakeitimu ir kainos pokyčiu. 2001 m. vasario 13 d. ekspertų grupės išvadose „Dėl organizuotų turistinių kelionių sutarčių“<sup>93</sup> teigiama, kad tokių esminių sąlygų sąrašas negali būti baigtinis. Lietuvoje galiojančių standartinių turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygų 9.3 punkte įvardinti galimi esminiai sutarties pakeitimai. Ši teisės norma nurodo, jog „po šios sutarties pasirašymo, sutarties sąlygų esminiai pakeitimai (pagrindinė sutartų paslaugų dalis ir kaina) galimi tik abiejų šalių rašytiniu susitarimu“.<sup>94</sup> „Pagrindinė sutartų paslaugų dalis“ – yra neapibrėžta sąvoka, kurios turinys kiekvienu konkrečiu atveju yra unikalus.

Turizmo praktikoje gan dažnai pasitaiko atvejai, kai viešbučiai patvirtina per didelį skaičių rezervacijų („overbooking“) ir vėliau kai kurias rezervacijas atšaukia negalėdami pasiūlyti patvirtinto apgyvendinimo. Tokiu atveju iš kelionių organizatoriaus reikalaujama nedelsiant informuoti turistą apie susiklosčiusią situaciją ir nurodyti turistui jo galimybes – pasirinkti apgyvendinimą pigesniame viešbutyje atgaunant kainų skirtumą, persikelti į tokios pat ar aukštesnės kategorijos viešbutį be papildomos priemokos arba atsisakyti sutarties (tokiu atveju kelionių organizatorius privalo gražinti visus įmokėtus pinigus ir atlyginti turistui jo patirtą turtinę žalą).

Jei kelionei jau prasidėjus kelionių organizatorius negali suteikti ženklios užsakytų paslaugų dalies, jis turėtų be papildomos priemokos pasiūlyti turistui tinkamas alternatyvias 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 turistai jos atsisakė, kelionės organizatorius turi užtikrinti turistų gražinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistai, taip pat gražinti turistui pinigus už tokią kelionę. Šią

<sup>91</sup> Civilinis kodeksas. 6.751 straipsnis, 6.752 straipsnis. 4 dalis. // Valstybės žinios, 2004, Nr. 72-2495 (2004-04-30 redakcija).

<sup>92</sup> [Round Table on Package Travel Contracts: Conclusions of the Expert Group](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/ack_trav/index_en.htm), 13 February 2001//http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\_int/safe\_shop/ack\_trav/index\_en.htm. Prisijungimo laikas: 2005-04-12. P.7.

<sup>93</sup> [Round Table on Package Travel Contracts: Conclusions of the Expert Group](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/ack_trav/index_en.htm), 13 February 2001//http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\_int/safe\_shop/ack\_trav/index\_en.htm. Prisijungimo laikas: 2005-04-12. P.7.

<sup>94</sup> Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26d. įsakymas Nr. 18-V „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų“ 9.3. punktas. // Valstybės žinios, 2003, Nr. 31-1292.

2001 m. vasario 13 d. ekspertų grupės išvadose „Dėl organizuotų turistinių kelionių sutarčių“<sup>95</sup> pateiktą rekomendaciją atitinka CK 6.754 straipsnio 4 dalis<sup>96</sup> bei standartinių turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygų 8.3 punktas<sup>97</sup>.

Mėginant rasti atsakymą į klausimą, kokios yra turisto teisės kelionės organizatoriui pakeitus sutarties sąlygą tuo atveju, jei turistas jau išvykęs į kelionę ir atsisako sutarties keitimo, susiduriame su dviprasmybe. Ką tik minėta CK 6.754 straipsnio 4 dalis įpareigoja kelionių organizatorių užtikrinti turisto gražinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistai, taip pat gražinti turistui pinigus už tokią kelionę. Tuo tarpu CK 6.752 straipsnio 1 ir 2 dalis leidžia kelionės organizatoriui pakeisti sutarties sąlygą, o turistui su pakeitimu nesutikus 6.752 straipsnio 4 dalis suteikia teisę kelionės organizatoriui atsisakyti sutarties ir tokiu atveju liepia gražinti ar kompensuoti turistui už kelionę sumokėtus pinigus arba, jei kelionė iš dalies jau įvyko, proporcingą jų dalį ir nukreipia į 6.751 str. 3 dalį, nurodančią prievolę taip pat kompensuoti turistui patirtą turtinę žalą. Lieka neaišku, kokių straipsnių reikėtų vadovautis ir kokia suma gražintina turistui – visa už kelionę įmokėta suma, ar proporcinga jos dalis; neaišku, kas turi rūpintis turisto gražinimu – kelionės organizatorius, ar pats turistas. Taip pat papildomus klausimus kelia vertinamasis kriterijus CK 6.754 straipsnio 4 dalyje – „protingos kelionės organizatoriaus pasiūlytų alternatyvių paslaugų atsisakymo priežastys“. Šių žodžių interpretacija lemia turizmo paslaugų teikimo sutarties nutraukimo pasekmes ir turisto galimybes atgauti įmokėtus pinigus. Esant dabartiniam reglamentavimui, sunku pateikti atsakymą į įvardintus klausimus ir peršasi išvada, kad geriausia išeitis šiuo atveju būtų atitinkamų CK normų suderinimas pašalinant galimybę ginčo atveju spekuliuoti išryškėjusiomis spragomis.

#### **4.7. Atsakomybės už netinkamą sutarties vykdymą subjektai**

##### *4.7.1. Direktyvos 90/314 tikslai, susiję su atsakomybės už netinkamą sutarties vykdymą subjektų nustatymu*

Direktyvos 90/314 5(1) straipsnis nustato, kad valstybės narės imasi reikiamų veiksmų užtikrinti, kad kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas, sutarties šalis, prisiimtų atsakomybę prieš vartotoją už sutartyje numatytų įsipareigojimų tinkamą

<sup>95</sup> [Round Table on Package Travel Contracts: Conclusions of the Expert Group, 13 February 2001](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm)//[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/pack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm). Prisijungimo laikas: 2005-04-12. P.7-8.

<sup>96</sup> „Jeigu prasidėjus kelionei paaiškėja, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies, tai jis privalo pasiūlyti turistui tinkamą alternatyvią kelionę 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 arba dėl protingų priežasčių turistas jos atsisakė, kelionės organizatorius turi užtikrinti turisto gražinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistai, taip pat gražinti turistui pinigus už tokią kelionę.“  
(Civilinis kodeksas. // Valstybės žinios, 2004, Nr. 72-2495 (2004-04-30 redakcija))

<sup>97</sup> „Jeigu prasidėjus kelionei ar jos metu paaiškėja, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies (nurodytos šios sutarties 2 skyriuje), jis privalo pasiūlyti turistui (-ams) tinkamą alternatyvią kelionę (paslaugas) už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. Jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvios kelionės (paslaugų) arba dėl protingų priežasčių turistai jos atsisakė, kelionės organizatorius turi užtikrinti turisto gražinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistai, taip pat gražinti turistui pinigus už tokią kelionę.“  
(Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26d. įsakymas Nr. 18-V „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų“// Valstybės žinios, 2003, Nr. 31-1292).

vykdymą, nepaisant to, ar tuos išsipareigojimus turi vykdyti kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas, ar kiti paslaugų teikėjai, nepažeidžiant kelionių organizatoriaus ir (arba) kelionių pardavimo agento teisės išieškoti žalą iš kitų paslaugų teikėjų.

Šia nuostata valstybėms narėms leista apibrėžti atitinkamą kelionių organizatorių ir pardavimo agentų atsakomybę. Direktyva 90/314 siekiama, kad nacionaliniai įstatymų leidėjai aiškiai apibrėžtų, kas atsako prieš vartotoją. Daugelis valstybių narių įtvirtino nuostatą, įtvirtinančią atskirą kelionių organizatoriaus ir kelionių pardavimo agento atsakomybę, priklausomai nuo jų veikimo srities.<sup>98</sup>

Netinkamas kitų paslaugų teikėjų susijusių su turizmo paslaugų teikimo sutartimi veikimas daugelyje valstybių narių užtraukia tiesioginę kelionių organizatoriaus (ne pardavimo agento) atsakomybę. Toks reglamentavimas nepakankamas tuo atveju, kai vartotojas savo šalyje iš prekybos agento įsigyja kelionės paketą, sudarytą kitos Europos Sąjungos valstybės narės kelionių organizatoriaus (ar netgi kelionių organizatoriaus, kurio buveinė yra ne Europos Sąjungos šalyje). Vartotojas turėtų savo reikalavimus nukreipti į kelionės organizatorių, kurio buveinė yra užsienio šalyje ir susidurtų su visomis tarptautinio bylinėjimosi sukeliomomis kliūtimis (taikytinos teisės, teismo sprendimo vykdymo ir kt.). Tai prieštarautų Direktyvos 90/314 tikslui nustatyti vieną vartotojui lengvai pasiekiamą asmenį, atsakingą už tinkamą turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymą taip išvengiant prieš tai buvusios situacijos, kai pretenzijos turėjo būti keliamas tiesioginiams paslaugos teikėjams užsienio šalyje. Būta siūlymų į Direktyvos 90/314 tekstą įtraukti nuostatą, jog tokiu atveju, kai kelionių organizatoriaus buveinė yra užsienio šalyje, vartotojui atsakingas būtų jo šalyje veikiantis kelionių pardavimo agentas.<sup>99</sup> CK 6.747 straipsnio 4 dalis užbėga už akių šiai problemai įtvirtindama atitinkamą nuostatą, kad „asmuo, kuris veikia kaip kelionės organizatoriaus, neturinčio verslo vietos Lietuvos Respublikoje, tarpininkas, turisto atžvilgiu taip pat laikomas kelionės organizatoriumi“.<sup>100</sup>

Turizmo paslaugų teikimo sutarčiai vykdyti kelionių organizatoriai paprastai pasitelkia kitus paslaugų teikėjus (aviakompanijas, užsienio šalių kelionių organizatorius ar kelionių agentūras, viešbučius ir kt.). Bet kuris šių paslaugų teikėjų gali netinkamai įvykdyti savo išsipareigojimus, tuo pačiu sąlygodamas netinkamą turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymą. Turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygos negali panaikinti kelionių organizatoriaus atsakomybės tokiais atvejais. CK 6.717 straipsnio 3 dalis visoms atlygintinų paslaugų teikimo sutartims įtvirtina bendrą principą, kad paslaugos teikėjas gali pasitelkti sutarčiai vykdyti

<sup>98</sup> [Report](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm) on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States.// [http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/pack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm). Prisijungimo laikas: 2005-04-12. P. 10.

<sup>99</sup> [Report](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm) on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States.// [http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/pack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm). Prisijungimo laikas: 2005-04-12. P. 10.

<sup>100</sup> Civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.

trečiuosius asmenis, tačiau ir šiuo atveju už tinkamą sutarties įvykdymą klientui atsako paslaugų teikėjas. Taigi ir iki su Direktyvos 90/314 nuostatų įtvirtinimu susijusių pakeitimų CK buvo įtvirtinta atitinkama nuostata.

Kiek kitaip šis klausimas buvo sprendžiamas bendrosios teisės sistemos šalyse, o būtent Didžiojoje Britanijoje. Paslaugos teikėjų atsakomybės klausimai iki Direktyvos 90/314 priėmimo buvo sprendžiami pagal netiesioginės atsakomybės (*vicarious liability*) instituto normas, pagal bendrosios teisės taisyklę, nustatančią, jog darbdavys atsako už neteisėtus savo darbuotojų veiksmus, padarytus jiems einant tarnybines pareigas net ir nesant paties darbdavio kaltės. Šios normos veikimas neapėmė neteisėtų veiksmų asmenų, su kuriais paslaugas teikianti įmonė savo ruožtu buvo sudariusi sutartis dėl konkrečių paslaugų teikimo. Paslaugos teikėjas nebūdavo atsakingas tais atvejais, kai paslaugos būdavo nesuteikiamos arba suteikiamos netinkamai dėl tiesioginių paslaugų teikėjų, kurių pagalba jis naudojosi, kaltės. Sutartį su vartotoju sudaręs paslaugų teikėjas atsakydavo tik tuo atveju, jei pats būdavo kaltas dėl jos pažeidimo – pavyzdžiui, jei nerūpestingai pasirinko kitus paslaugų teikėjus, jei pats įsipareigojo prižiūrėti ir užtikrinti, kad konkreti paslauga būtų suteikta ir pan. Kaip pavyzdys įprastinės tokios teisinės situacijos sprendimo gali būti pateikta 1981 m. Wall vs. Silver Wing byla. Šioje byloje kelionių organizatorius buvo paduotas į teismą dėl gaisro metu turistų patirtų sveikatos sužalojimų. Turistai negalėjo išbėgti iš gaisro apimtų patalpų, kadangi viešbučio savininkas buvo užrakinęs avarinio išėjimo duris. Kelionių organizatorius bylos eigoje įrodė, kad jis buvo pakankamai rūpestingas pasirinkdamas viešbutį ir jį apžiūrėdamas, todėl kelionių organizatoriaus atsakomybė šiuo atveju nekilo ir ieškinys buvo atmestas. Šią teismų praktiką pakeitė Direktyvos 90/314 priėmimas, kuri į Didžiosios Britanijos teisinę sistemą buvo perkelta 1992 m. įstatymu „Dėl organizuotų turistinių kelionių“ (*English law by the Package Travel, Package Holidays and Package Tour Regulations*). Šis įstatymas nustato, kad kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas atsako vartotojui (tiek tiesiogiai sudariusiam sutartį, tiek kitiems naudos gavėjams) už tinkamą turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymą nepriklausomai nuo to, ar sutartį vykdo pats kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas, ar kiti paslaugų teikėjai. Jų atsakomybė nekyla tik tokiu atveju, jei dėl netinkamo sutarties vykdymo kaltas pats turistas, jei sutartis netinkamai vykdoma dėl trečiųjų asmenų, nesusijusių su paslaugų teikimu pagal sutartį, veiksmų arba jei sutarties pažeidimą sąlygoja nenugalimos jėgos aplinkybės. Remiantis šiuo įstatymu, aukščiau aprašytoje Wall vs. Silver Wing byloje šiandien sprendimas būtų kitoks. Kaip pavyzdys šiandieninės situacijos, kai kelionių organizatoriaus atsakomybė už netinkamą turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymą nekyla, gali būti pateikiamas sprendimas 1993 m. Wilson vs. Best Travel byloje. Viešbučio svečias viešėdamas viešbutyje Graikijoje susižeidė eidamas pro stiklines duris. Durys buvo pagamintos laikantis Graikijos teisės norminių

aktų reikalavimų ir standartų. Nesant nei kelionių organizatoriaus, nei viešbučio, kuris tiesiogiai teikė paslaugą kaltės dėl įvykio, turistų ieškinys atmestas.<sup>101</sup>

#### **4.7.2. Atsakomybės už netinkamą sutarties vykdymą subjektų nustatymas**

##### ***Lietuvos teismų praktikoje***

Lietuvos teismų praktikoje kol kas yra du teismo sprendimai, kuriuose nagrinėjamas trečiųjų asmenų, kurių paslaugomis naudojosi kelionių organizatorius ir kelionių organizatoriaus atsakomybės prieš turistą klausimas. Jau minėtoje 2004 civilinėje byloje Nr. 3K-3-524/2004 m.<sup>102</sup> dėl ieškovo Gedimino Vilmanto Janušausko, Dianos Janušauskienės ir Kristinos Janušauskaitės ieškinio atsakovui UAB „Novaturas“ byloje ieškinys buvo pareikštas dėl dingusio bagažo, t.y. netinkamo faktinio vežėjo – avialinijų pareigos nuvežti keleivius ir jų bagažą įvykdymo. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas nurodė, kad kelionės organizatorius yra verslininkas, kurio teikiamų paslaugų dalis yra vežimas. Turizmo paslaugų teikimo sutartis sudaroma su kelionės organizatoriumi kaip su verslininku dėl jo turimų dalykinių savybių, todėl jis pats ir turi suteikti paslaugas, tačiau gali naudotis kitų asmenų pagalba. Ieškovo (turistų) ir trečiojo asmens, suteikusio kelionės organizatoriui vežimo paslaugas, nesieja teisiniai santykiai, 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.

Tokią pačią išvadą kasacinės instancijos teismas priėjo ir civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005<sup>103</sup>, kurioje buvo nagrinėjamas ieškovių Alfredos Pūkienės ir Rūtos Danutės Paltarokaitės ieškinys atsakovams kelionių organizatoriui UAB „Busturas“ ir kelionių organizatorių atstovavusiai kelionių agentūrai UAB „Stella Viae“. Šioje byloje turistės pareiškė reikalavimą dėl netinkamos paslaugos, susijusios su apgyvendinimu viešbutyje, suteikimu. Teisėjų kolegija dar kartą patvirtino ankstesnėje byloje priimtą sprendimą ir nurodė, jog ieškovių ir viešbučio, suteikusio apgyvendinimo viešbutyje paslaugą, nesieja turizmo teisiniai santykiai, o kelionės organizatoriaus verslo rizika apima ir atsakomybės už pasirinktų įsipareigojimams įvykdyti trečiųjų asmenų netinkamus veiksmus taikymą. Reikėtų atskirai aptarti vieną šio teismo sprendimo aspektą.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo teisėjų kolegija prieš padarydama aukščiau minėtą išvadą dėl kelionės organizatoriaus atsakomybės nurodė, kad „ieškovės liko nepatenkintos dėl turizmo paslaugų dalies, kuri yra susijusi su jų apgyvendinimu viešbutyje kokybe, nes į jų kambarį naktį galėjo patekti pašaliniai asmenys, todėl teismas turėjo pakankamą pagrindą padaryti išvadą, kad kelionės organizatorius nebuvo pakankamai rūpestingas ir atidus,

<sup>101</sup> Michael H. Whincup. Contract Law and Practice. – London: Kluwer Law International, 2000. P.170.

<sup>102</sup> <http://ovada.tic.lt/lat/nutartis.aspx?id=27140>. Prisijungimo laikas: 2005-05-14.

<sup>103</sup> <http://ovada.tic.lt/lat/nutartis.aspx?id=28067>. Prisijungimo laikas: 2005-05-14.

pasirinkdamas viešbutį „Residence le Torri“, kaip tretįjį asmenį savo *įsipareigojimams pagal sutartį įvykdyti*. UAB „Busturas“ 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. Šie veiksmai *padarė turistams teikiamą paslaugą nekokybiška*, todėl UAB „Busturas“ už tai atsako.“

Teismas darydamas šį sprendimą kaip jo teisinį pagrindą nurodė 1964 m. CK 497 straipsnio 1 dalį, kuri atitinka dabar galiojančio CK 6.282 straipsnį<sup>104</sup> ir nustato, kad „jeigu paties nukentėjusiojo didelis neatsargumas padėjo žalai atsirasti arba jai padidėti, tai priklausomai nuo nukentėjusiojo kaltės laipsnio (o esant padariusiojo žalą kaltei, - ir priklausomai nuo jo kaltės laipsnio) atlyginimas, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymai nenumato ko kita, turi būti sumažinamas arba reikalavimas atlyginti žalą turi būti atmetamas“.<sup>105</sup>

Aukščiau minėta citata iš teismo sprendimo leidžia daryti išvadą, kad kelionės organizatoriaus pareiga atlyginti žalą konkrečiu atveju kyla ne iš deliktinės (vagystės faktas), o iš *sutartinės teisės* (nekokybiškos paslaugos suteikimas) normų. Nepaisant to, teismo sprendime padaryta nuoroda į 1964 m. civilinio kodekso straipsnį reglamentuojantį *deliktinę* atsakomybę, o ne 233 straipsnį<sup>106</sup>, atitinkantį LR CK 6.259 straipsnį<sup>107</sup> ir nustatantį galimybę mažinti skolininko atsakomybę remiantis mišrios kaltės principu sutartinėje teisėje.

Klausimas, ar teismo sprendimas dėl atlygintinos žalos dydžio sumažinimo (kartu ir pareiga atlyginti žalą) remiasi sutartinės ar deliktinės teisės normomis yra svarbus, kadangi deliktinės ar sutartinės teisės normų pasirinkimas lemia tai, ar apskritai atsiranda kelionės organizatoriaus atsakomybė. 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 nukentėjusįjį.<sup>108</sup> Nagrinėtoje byloje vadovavimasis deliktinės teisės normomis turėtų reikšti tai, kad žalą, padarytą turistui vagystės aktu privalo atlyginti asmuo, kaltas dėl vagystės ar, remiantis CK 6.865 straipsniu – viešbutis, o ne kelionės organizatorius. Kelionės organizatorių ir turistą šioje situacijoje sieja sutartinė, o ne deliktinė prievolė, dėl kurios pažeidimo kelionės organizatorius buvo pripažintas atsakingu

<sup>104</sup> „Kai paties nukentėjusio asmens didelis neatsargumas padėjo žalai atsirasti arba jai padidėti, tai atsižvelgiant į nukentėjusio asmens kaltės dydį (o kai yra žalos padariusio asmens kaltės, – ir į jo kaltės dydį) žalos atlyginimas, jeigu įstatymai nenustato ko kita, gali būti sumažintas arba reikalavimas atlyginti žalą gali būti atmetas.“  
(Civilinis kodeksas. 6.282 straipsnio 1 dalis. // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.)

<sup>105</sup> Civilinis kodeksas. // Žin, 1964, Nr. 19-138. Aktuali redakcija (aktuali nuo 2000 06 15 iki 2001 06 30). <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=104555&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-10-22.

<sup>106</sup> „Jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta dėl abiejų šalių kaltės, teismas, arba trečiųjų teismas (arbitražas) atitinkamai sumažina skolininko atsakomybę.“  
(Civilinis kodeksas. 233 straipsnio 1 dalis. // Valstybės žinios, 1964, Nr. 19-138. Aktuali redakcija (aktuali nuo 2000 06 15 iki 2001 06 30). <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=104555&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-10-22.)

<sup>107</sup> „Jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta dėl abiejų šalių kaltės, skolininko atsakomybė atitinkamai gali būti sumažinta arba jis gali būti visiškai atleistas nuo atsakomybės.“

(Civilinis kodeksas. 6.259 straipsnio 1 dalis. // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.)

<sup>108</sup> Civilinis kodeksas. 6.263 straipsnis. // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.

minėtoje byloje. Kelionės organizatorius atsako *už tai, kad nenumatė vagystės fakto ir neapsaugojo klientų, o vagystei įvykus nesuteikė būtinų paslaugų.*

Tenka daryti išvadą, kad šioje byloje yra teismo sprendimo ir jo teisinio pagrindo neatitikimas. Remiantis teismo sprendime pateiktais argumentais, teisiniu sprendimo pagrindu turėjo būti ne 1964 m. civilinio kodekso 497 straipsnio 1 dalis, o 1964 m. civilinio kodekso 6.233 straipsnio 1 dalis. Tuo atveju, jei teisinis sprendimo pagrindas vis dėlto buvo 1964 m. civilinio kodekso 497 straipsnio 1 dalis, teismo sprendimu turėjo būti pripažinta, kad byloje pasirinktas netinkamas atsakovas ir kelionės organizatoriaus atžvilgiu ieškinys turėjo būti atmestas. Analogiškai situacijai susiklosčius galiojant naujam civiliniam kodeksui, teismo sprendimas dėl turistams priteisiamo žalos atlyginimo sumažinimo turėtų būti priimtas remiantis CK 6.259 straipsnio 1 dalimi ir 6.754 straipsnio 2 dalies 1 punktu.

#### ***4.8. Atsakomybės už netinkamą sutarties vykdymą ribojimas***

##### ***4.8.1. Bendrieji civilinės atsakomybės ribojimo aspektai***

Turizmo paslaugų specifika lemia ir šios sutarties pažeidimu padarytos žalos ypatybes. Tapti šios sutarties pažeidėju, žinoma, daugiau galimybių turi daugiau išsipareigojimų prisiimantis paslaugos teikėjas. Pagrindinis jo išsipareigojimas – už atlyginimą turistui suteikti kokybiškas paslaugas – vežimo, apgyvendinimo ir kitas, sudarančias pilną turizmo paslaugų paketą – organizuotą turistinę kelionę. Vykstantis į kelionę turistas kelionės organizatoriui neįvykdžius arba netinkamai įvykdžius visas ar dalį paslaugų, patiria ne tik turtinę, bet ir neturtinę žalą. Jo patiriama turtinė žala paprastai gali būti įvertinama visa arba dalimi kelionės kainos, tam tikrais atvejais ją gali sudaryti ir atsiradusios papildomos išlaidos. Kelionės organizatoriui pažeidus sutartį ir turistui negavus iš kelionės to, ko jis protingai galėjo tikėtis, pastarasis beveik visuomet patiria ir neturtinę žalą – ypatingus dvasinius išgyvenimus ir nepatogumus.

Įstatymų leidėjas turizmo paslaugų teikimo sutartį išskiria iš kitų sutarčių ir tuo aspektu, kad leidžia vartotojui už šios sutarties pažeidimą visais atvejais reikalauti teismo priteisti jam neturtinės žalos atlyginimą, tiesa, ribodamas jį triguba įsigytos kelionės kaina. Galimos priteisti neturtinės žalos ribojimas reiškia tam tikrą kelionės organizatoriaus apsaugą ir protingumo kriterijų paisymą. Sumokėta kaina yra vienas pagrindinių kriterijų leidžiančių susiformuoti paslaugos gavėjo lūkesčiams dėl įsigyjamos paslaugos ir kartu apibrėžia paslaugos teikėjo išsipareigojimų ribas, todėl logiška, kad neturtinės žalos, patiriamos pažeidus atitinkamą sutartį dydis yra siejamas su sutarties kaina. Vis dėlto, kuo pagrįstas žalos ribų susiejimas su būtent triguba kaina, lieka neaišku. Tai ne vien tik Lietuvos teisės problema. Ji kyla iš bendro apibrėžimo įtvirtinto Direktyvoje 90/314, kur nustatyta galimybė valstybėms narėms savo nacionaliniuose teisės aktuose įtvirtinti tokį ribojimą, kuris apibrėžiamas kaip „pagrįstas“

(*limitation shall not be unreasonable*)<sup>109</sup>. Kai kurios valstybės narės šį klausimą paliko reguliuoti bendrosioms prievolių teisės normoms, kitos ėmėsi specialaus reglamentavimo, kaip kad ir Lietuva. Palyginimui, Airijos teisės aktuose numatyta, kad kelionės organizatoriaus atsakomybė tuo atveju jei turistą pilnametis negali viršyti dvigubos jo kelionės kainos, o jei turistą nepilnametis – vienos jo kelionės kainos. Vokietija kelionių organizatoriaus atsakomybę riboja taip pat kaip ir Lietuva – triguba kelionės kaina; Portugalija – penkiaguba.<sup>110</sup>

CK 6.755 straipsnio 1 dalis draudžia kelionės organizatoriui riboti ar panaikinti savo civilinę atsakomybę už žalą, atsiradusią dėl turisto mirties ar jo sveikatos sužalojimo atkartodama Direktyvos 90/314 preambulės nuostatas<sup>111</sup>, o to paties straipsnio 3 dalis – už žalą, kuri padaroma dėl kelionės organizatoriaus tyčios ar didelio neatsargumo. 6.755 straipsnio 2 dalis numato, jog tais atvejais, kai paslaugų pagal sutartį teikimas susijęs su tam tikros Lietuvos Respublikos tarptautinės sutarties galiojimu ir taikymu, kelionės organizatorius gali remtis tarptautinės sutarties nustatytu ar leidžiamu asmens, teikiančio tam tikras paslaugas, civilinės atsakomybės ribojimu ar panaikinimu.

#### ***4.8.2. Civilinės atsakomybės ribojimas pagal 1962 m. Paryžiaus konvenciją „Dėl viešbučių valdytojų materialinės atsakomybės už svečių turtą“<sup>112</sup>***

Reikėtų atskirai aptarti vieną turizmo paslaugų teikimo sutarties aspektų, susijusių su apgyvendinimo paslaugų teikimu ir kelionės organizatoriaus atsakomybės ribojimu. Apgyvendinimo paslaugos paprastai yra viena esminių turizmo paslaugų paketo dalių. Kaip aptarta aukščiau, kelionės organizatorius atsako už netinkamą sutarties vykdymą ir tuo atveju, jei jį sąlygoja trečiųjų asmenų, kurių pagalba jis naudojami teikdamas paslaugas, veiksmai, tarp jų ir apgyvendinimo paslaugas teikiančių viešbučių.

<sup>109</sup> Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours. [http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/ack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/ack_trav/index_en.htm). Prisijungimo laikas: 2005-05-22. 5 (2) straipsnis.

<sup>110</sup> [Report](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/ack_trav/index_en.htm) on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States. // [http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/ack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/ack_trav/index_en.htm). Prisijungimo laikas: 2005-04-12. P. 6.

<sup>111</sup> „<...> tuo atveju, kai kelionių organizatorius ir (arba) kelionių pardavimo agentas atsako už pakete numatytų paslaugų nevykdymą arba netinkamą vykdymą, <...>, atsižvelgus į žalą padarytą vartotojui, išskyrus asmens sužalojimą, ribota atsakomybė galėtų būti numatyta paketo sutartimi, tačiau tik tais atvejais kai tokie apribojimai yra pagrįsti.“  
(Tarybos direktyva dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų 90/314/EEB // <http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=13257&Condition2=>; prisijungimo laikas: 2005-05-31.)

<sup>112</sup> 1962 m. rugsėjo 19 d. Konvencija dėl viešbučių valdytojų materialinės atsakomybės už svečių turtą. // Valstybės žinios, 2003, Nr.74-3436.



Atkreiptinas dėmesys, kad CK 6.865 straipsnis<sup>113</sup> nenumato galimybės riboti viešbučių valdytojų materialinės atsakomybės už svečių turtą ta apimtimi, kaip tai leidžia 1962 m. Paryžiaus konvencija dėl viešbučių valdytojų materialinės atsakomybės už svečių turtą<sup>114</sup> (toliau – 1962 m. Paryžiaus konvencija), prie kurios yra prisijungusi Lietuva. Pagal 1962 m. Paryžiaus konvencijos priedo 1 ir 2 straipsnius, viešbučių valdytojų materialinė atsakomybė už sugadintą, sunaikintą ar prarastą svečių turtą išskiriama į du atvejus. Pirmuoju atveju, kai žala padaroma asmens gyvenimo viešbutyje metu, o svečio turtas yra viešbučio kambaryje ar kitoje viešbučio vietoje, viešbučio valdytojo materialinė atsakomybė ribojama tam tikra pinigų suma. Antruoju atveju, kai turtas buvo perduotas viešbučiui saugoti ar viešbutis privalėjo priimti saugoti turtą, tačiau atsisakė tai daryti, viešbučių atsakomybė neribojama. Pagal CK 6.865 straipsnio nuostatas, visais atvejais numatoma pilna viešbučio atsakomybė, kurios ribojimas draudžiamas.

CK įtvirtintas reglamentavimas neprieštarauja 1962 m. Paryžiaus konvencijos normoms, kadangi jos 1 straipsnio 2 dalis<sup>115</sup> leidžia valstybėms nustatyti griežtesnius reikalavimus viešbučių valdytojams nei numato 1962 m. Paryžiaus konvencija. Vis dėlto Lietuvos įstatymų leidėjo sprendimas abejotinas. Pagal pasaulio sampratą saugotojo atsakomybės dalis paskaičiuojama daikto ar trūkstamos daikto dalies verte (CK 6.846 straipsnio 2 dalis)<sup>116</sup>, tačiau praktikoje gali pasitaikyti atvejai, kai viešbučio patalpose dings ypatingai brangūs daiktai, arba viešbučio svečias nesąžiningai pasinaudos savo teisėmis įrodinėdamas, kad neva jo dingę daiktai buvo labai brangūs. Tuo atveju, kai asmens daiktai patenka į viešbutį,

<sup>113</sup> „1. Viešbutis be specialaus susitarimo su viešbutyje apsigyvenusiu asmeniu atsako kaip saugotojas už šio asmens daiktų praradimą, trūkumą ar sugadinimą. Viešbutis turi teisę sulaikyti apsigyvenusio jame asmens daiktus tol, kol šis asmuo įvykdys savo prievolės viešbučiui, susijusias su atlyginimu už viešbučio suteiktas paslaugas.

2. Pagal šio straipsnio 1 dalį viešbutis atsako už daiktų praradimą, trūkumą ar sugadinimą, kurie:

- 1) asmens gyvenimo viešbutyje metu buvo viešbučio numeryje ar kitoje viešbučio vietoje;
- 2) buvo viešbutyje apsigyvenusio asmens patikėti viešbučio darbuotojams saugoti pačiame viešbutyje ar už jo ribų;
- 3) buvo viešbučio saugojami protinę terminą iki asmens apsigyvenimo viešbutyje ir po to, kai asmuo iš viešbučio išvyko.
3. Viešbutis privalo priimti saugoti jame apsigyvenusiu asmenų pinigus, brangenybes ir kitas vertybes, išskyrus daiktus, kurie kelia pavojų aplinkiniams arba dėl savo labai didelių gabaritų ar didžiulės vertės gali sudaryti didelių nepatogumų viešbučiui ir jo gyventojams.
4. Viešbutis, priimdamas saugoti pinigus ar kitas vertybes, turi teisę reikalauti, kad jie būtų tinkamai supakuoti ir pažymėti.
5. Gyvenantis viešbutyje asmuo privalo nedelsdamas pranešti viešbučio administracijai apie savo daiktų dingimą, trūkumą, sugadinimą ar žuvimą. Priešingu atveju viešbutis atleidžiamas nuo atsakomybės už daiktų neišsaugojimą.
6. Viešbutis neatsako, jeigu daiktai buvo neišsaugoti dėl daiktų savininko, jį lydintį ar pasikviestų į viešbutį asmenų kaltės, nenugalimos jėgos arba dėl paties daikto savybių. Viešbutis taip pat neatsako už viešbutyje gyvenančių asmenų transporto priemonių, paliktų ne viešbučio saugomoje teritorijoje, juose esančių daiktų bei gyvūnų neišsaugojimą.
7. Šalių susitarimas arba vienašalis viešbučio pareiškimas, kad viešbutis neatsako už gyventojų daiktų saugumą arba kuriuo nustatoma viešbučio ribota atsakomybė, negalioja.
8. Šio straipsnio taisyklės taip pat taikomos daiktų saugojimui moteliuose, poilsio namuose, pensionuose, sanatorijose ir kitose panašiose įstaigose.“

(Civilinis kodeksas, 6.865 straipsnis. // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.)

<sup>114</sup> Žin., 2003, Nr. 74-3436.

<sup>115</sup> „Nepaisant to kiekviena Susitariančioji Šalis viešbučių valdytojams gali laisvai taikyti didesnę materialinę atsakomybę.“  
1962 m. rugsėjo 19 d. Konvencija dėl viešbučių valdytojų materialinės atsakomybės už svečių turtą. 1 straipsnio 2 dalis.// Valstybės žinios, 2003, Nr. 74-3436.

<sup>116</sup> „1. Saugotojas privalo atlyginti davėjui visus nuostolius, susijusius su daikto praradimu, trūkumu ar sugedimu.

2. Jeigu pasaulio sutartis buvo neatlygintinė, saugotojas atsako:

- 1) už daikto praradimą ar trūkumą – daikto ar jo trūkstamos dalies verte;
- 2) už daikto sugedimą – daikto vertės sumažėjimo suma.
3. Jeigu dėl daikto sugadinimo, už kurį saugotojas atsako, daikto vertė sumažėjo taip, kad jo nebegalima naudoti pagal ankstesnę paskirtį, tai davėjas turi teisę atsisakyti atsiimti daiktą ir reikalauti, kad saugotojas atlygintų daikto vertę ir visus nuostolius, jeigu sutartis nenustato ko kita.“  
(Civilinis kodeksas. 6.846 straipsnis. // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.)

tačiau neperduodami saugoti, faktiškai tarp viešbučio valdytojo ir jo svečio pasaugos santykiai neatsiranda, kadangi turtas nėra *perduodamas*.<sup>117</sup> Niekur nėra fiksuojamas nei daiktų buvimas viešbutyje, nei jų vertė. Šioje situacijoje neteisinga vadovautis pasaugos principais ir nustatyti pilną materialinę atsakomybę viešbučių savininkams.

Kad aukščiau įvardinti nuogaštavimai dėl piktnaudžiavimo galimybės yra pagrįsti liudija ir besiformuojanti šioje srityje teismų praktika. Jau minėtoje 2005 m. balandžio 19 d. civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005, A. Pūkienė, R. D. Paltarokaitė prieš UAB „Busturas“ ir UAB „Stella Viae“, nustatydami turtinės žalos dydį teismai vadovavosi ieškovių paaiškinimais.<sup>118</sup> Ieškovės nurodė, kad turistinės kelionės po Italiją metu 2000 m. rugpjūčio 1d. naktį Romos viešbutyje „Residence le Torri“, kurio teritorija saugoma, jos buvo apvogtos ir reikalavo atlyginti dėl to patirtą turtinę ir neturtinę žalą. Remiantis atsakovo UAB „Busturas“ kasacinio skundo argumentais, priteistinos žalos dydis nepagrįstas jokiais kitais įrodymais. Nekvestionuojant šio konkretaus sprendimo pagrįstumo galima suabejoti, ar tokia situacija neatveria kelio vartotojo piktnaudžiavimui savo teisėmis. Tokia galimybė neišvengiamai atsiranda esant tokiam teisiniam reguliavimui, koks yra šiuo metu galiojančiuose teisės aktuose (1964 m. civilinio kodekso 179<sup>119</sup>, 232<sup>120</sup>, 483<sup>121</sup> straipsnių nuostatos, kuriomis vadovautasi minėtoje byloje atitinka šiuo metu galiojančio CK nuostatas). Civilinėje teisėje galiojantis šalių rungimosi principas ir įrodinėjimo taisyklės sudaro sąlygas susiklostyti aukščiau minėtai situacijai ir nepagrįstai padidina verslo riziką. Viešbučio, kaip asmens, kurio paslaugomis naudojasi kelionių organizatorius civilinės atsakomybės ribojimas tuo atveju, jei svečio turtas yra viešbučio kambaryje ar kitoje viešbučio vietoje, tačiau neperduotas viešbučiui saugoti, tokioje situacijoje būtų tinkama išeitis atitinkanti protingumo, teisingumo ir sąžiningumo principus.

#### **4.9. Civilinės atsakomybės netaikymas ir atleidimas nuo civilinės atsakomybės**

CK 6.754 straipsnio 2 dalis nustato, kad jeigu turizmo paslaugų teikimo sutartis nėra vykdoma atsižvelgiant į protingus turistų lūkesčius, kelionės organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius, tačiau kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės

<sup>117</sup> „Pasaugos sutartis laikoma sudaryta nuo daikto perdavimo saugotojui momento.“ (Civilinis kodeksas. 6.830 straipsnis 4 dalis // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.)

<sup>118</sup> <http://ovada.tic.lt/lat/nutartis.aspx?id=28067>. Prisijungimo laikas: 2005-05-14.

<sup>119</sup> „1. Pilnutinai ar iš dalies įvykdyti prievolę, atsiradusią iš sutarties, gali būti įpareigojamas trečiasis asmuo, jeigu tai numato nustatytosios taisyklės, taip pat jeigu trečiąjį asmenį sieja su viena iš šalių administracinis pavaldumas arba atitinkama sutartis.

2. Jeigu iš įstatymo, sutarties ar prievolės esmės neišplaukia, kad skolininkas privalo įvykdyti prievolę pats, tai kreditorius privalo priimti įvykdymą, kurį pasiūlo už skolininką trečiasis asmuo. Kreditorius neturi teisės priimti įvykdymą iš trečiojo asmens, jeigu skolininkas tam prieštarauja.“

(Civilinis kodeksas. 179 straipsnis // Žin., 1964, Nr. 19-138. Aktuali redakcija (aktuali nuo 2000 06 15 iki 2001 06 30). <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=104555&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-10-22.)

<sup>120</sup> „Kada prievolės neįvykdo arba ją įvykdo netinkamai tretieji asmenys, kurie buvo įpareigoti ją įvykdyti (179 straipsnis), atsako skolininkas, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymai nenumato, kad atsako tiesiogini vykdytojas.“

(Civilinis kodeksas. 232 straipsnis // Žin., 1964, Nr. 19-138. Aktuali redakcija (aktuali nuo 2000 06 15 iki 2001 06 30). <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=104555&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-10-22.)

<sup>121</sup> „Žalą, padarytą fizinio asmens asmenybei ar turtui, taip pat žalą, padarytą organizacijai, turi atlyginti ją padariusis asmuo pilnutinai, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų numatytus atvejus.“

(Civilinis kodeksas. 283 straipsnio 1 dalis // Žin., 1964, Nr. 19-138. Aktuali redakcija (aktuali nuo 2000 06 15 iki 2001 06 30). <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=104555&Condition2=>. Prisijungimo laikas: 2005-10-22.)

organizatorius naudojasi, neatsako už netinkamą sutarties įvykdymą, jeigu dėl netinkamo sutarties įvykdymo kaltas turistas, už netinkamą sutarties įvykdymą, kurio kelionės organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako trečiasis asmuo, kurio suteiktos paslaugos nesusijusios su kelionės organizatoriaus teikiamomis paslaugomis arba jei sutartis netinkamai įvykdoma dėl nenugalimos jėgos arba dėl įvykio, kurio kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, atsižvelgiant į visą įmanomą jų apdairumą, nenumatė ir negalėjo numatyti.

#### ***4.9.1. Civilinės atsakomybės netaikymas ir atleidimas nuo civilinės atsakomybės jeigu dėl netinkamo sutarties vykdymo kaltas turistas***

Civilinėje teisėje įtvirtintas mišrios kaltės principas sako, kad tuo atveju, jei prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta dėl abiejų šalių kaltės, skolininko sutartinė atsakomybė atitinkamai gali būti sumažinta arba jis gali būti visiškai atleistas nuo atsakomybės.<sup>122</sup> Mišrios kaltės principo atspindys yra CK 6.754 straipsnio 2 dalies 1 punkte numatytas atvejis, kai kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, neturi pareigos atsakyti už netinkamą sutarties įvykdymą, jeigu dėl to *kaltas turistas* (pavyzdžiui, turistui dėl savo neatsargumo pavėlavus laiku atvykti į oro uostą ir neišvykus į kelionę). Minėta teisės norma apima ir tuos atvejus, kai turisto padarytas sutarties pažeidimas nelemia netinkamo sutarties vykdymo iš kelionės organizatoriaus pusės – pavyzdžiui tuo atveju, jei kelionės metu turistas padaro žalą (sugadina viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt.). Jei dėl tokių turisto veiksmų žalą patiria kelionės organizatorius, jis turi teisę (dažnai regreso tvarka) reikalauti žalos atlyginimo iš turisto (pavyzdžiui, jei dėl turisto padarytų tarptautinių keleivių vežimo taisyklių pažeidimų kelionės organizatorius pagrįstai atlygina žalą aviakompanijai). Tokiu būdu yra pagrįstai ribojama kelionės organizatoriaus verslo rizika.

Turizmo paslaugų teikimo sutartis be pareigos sumokėti už kelionę turistui nustato ir kitas pareigas - pateikti visą informaciją ir dokumentus, reikalingus kelionės organizatoriui įvykdyti sutartį, atvykti laiku į nurodytą pirminę bei kelionės vadovo nurodytas išvykimo vietas, laikytis kelionės 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 ir kt.<sup>123</sup> Jei turisto veiksmai ar neveikimas lemia netinkamą sutarties vykdymą (pavyzdžiui, jei turistas pateikia neteisingus asmens duomenis ir dėl klaidos kelionės dokumentuose nepatenka į užsienio šalį ir pan.), jis neturi teisės reikalauti žalos atlyginimo iš kelionės organizatoriaus.

<sup>122</sup> Civilinis kodeksas. 6.259 straipsnis. // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.

<sup>123</sup> Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26d. įsakymas Nr. 18-V „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų“ 4.2 punktas. // VŽ., 2003, Nr. 31-1292.

Šios teisės normos taikymo atvejo pavyzdys yra Lietuvos Aukščiausiojo teismo 2005 m. balandžio 19 d. sprendimas aukščiau minėtoje civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005<sup>124</sup>. . Ieškovių daiktai dingo iš viešbučio kambario, o byloje buvo duomenų, kad turistėms atvykus į viešbutį jos buvo informuotos, kad vertingus daiktus, pinigus atiduotų saugoti į viešbučio administracijoje esančius seifus. Vilniaus miesto 3-iasis apylinkės teismas nepaisydamas šių aplinkybių priteisė ieškovėms iš viso 37 416,12 Lt turtinės žalos ir 3314 Lt neturtinės žalos (vienos kelionės kainos dydžio) atlyginimą. Vėliau priteistos turtinės žalos dydį kasacinės instancijos teismas perpus sumažino pripažinęs, kad žalos padarymo vagystės metu faktą sąlygojo pačių ieškovių neapdairumas ir nerūpestingumas.

***4.9.2. Civilinės atsakomybės netaikymas ir atleidimas nuo civilinės atsakomybės jeigu už netinkamą sutarties įvykdymą, kurio kelionės organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako trečiasis asmuo, kurio suteiktos paslaugos nesusijusios su kelionės organizatoriaus teikiamomis paslaugomis***

CK 6.754 straipsnio 2 dalies 3 punktas numato, kad kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojami, neatsako už netinkamą sutarties įvykdymą, jeigu už netinkamą sutarties įvykdymą, kurio kelionės organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako trečiasis asmuo, *kurio suteiktos paslaugos nesusijusios su kelionės organizatoriaus teikiamomis paslaugomis*. Diskutuotina, ar ši kodekso nuostata suformuluota pakankamai tiksliai. Direktyvos 90/314 5 straipsnio 2 dalyje dėl sutarties nevykdymo kalta trečioji šalis apibrėžiama kaip „nesusijusi su sutartyje numatytų paslaugų teikimu“ (*third party unconnected with the provision of services contracted for*)<sup>125</sup>, o ne trečioji šalis, kurios suteiktos paslaugos, nesusijusios su kelionės organizatoriaus teikiamomis. Dabar esanti straipsnio formuluotė nepagrįstai siaurina kelionės organizatoriaus galimybę apginti savo teises tuo atveju, jei žala turistui bus padaryta trečiojo asmens, kuris neteikė turistui jokių paslaugų (pvz. jei turistui būtų padaryta žala avarijos, kurią sukėlė trečiasis asmuo metu; jei turistui vaikštinėjančiam kurorto gatve pavogtų piniginę ir pan.).

Manytina, kad tokiu atveju reikėtų taikyti sisteminį teisės normų aiškinimo metodą. Šis specialusis atsakomybės šalinimo pagrindas turėtų būti aiškinamas tiek atsižvelgiant į Direktyvos 90/314 tekstą, tiek į bendrąjį civilinės atsakomybės netaikymo ir atleidimo nuo civilinės atsakomybės pagrindą, numatantį, kad civilinė atsakomybė netaikoma, taip pat asmuo gali būti visiškai ar iš dalies atleistas nuo civilinės atsakomybės dėl trečiojo asmens – t.y. asmens, už kurį nei kreditorius, nei skolininkas neatsako, veiksmų (veikimo ar neveikimo), dėl

<sup>124</sup> A. Pūkienė, R. D. Paltarokaitė prieš UAB „Busturas“ ir UAB „Stella Viae“. <http://ovada.tic.lt/lat/nutartis.aspx?id=28067>. Prisijungimo laikas: 2005-05-14.

<sup>125</sup> Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours. [http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/ack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/ack_trav/index_en.htm). Prisijungimo laikas: 2005-05-22.

kurių atsirado nuostolių.<sup>126</sup> Toks išaiškinimas atitiktų turizmo verslo praktiką ir padėtų išvengti ginčo dėl „trečiojo asmens suteiktų paslaugų“ skirtingo traktavimo.

***4.9.3. Civilinės atsakomybės netaikymas ir atleidimas nuo civilinės atsakomybės jeigu sutartis netinkamai įvykdoma dėl nenugalimos jėgos arba dėl įvykio, kurio kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojosi, atsižvelgiant į visą įmanomą jų apdairumą, nenumatė ir negalėjo numatyti***

CK 6.212 straipsnis įtvirtina bendrą nuostatą, kad šalis atleidžiama nuo atsakomybės už sutarties neįvykdymą, jeigu ji įrodo, kad sutartis neįvykdyta dėl aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti sutarties sudarymo metu, ir kad negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui. Nenugalima jėga (force majeure) CK 6.253 straipsnio 1 dalyje įvardinama kaip vienas civilinės atsakomybės netaikymo ar atleidimo nuo civilinės atsakomybės pagrindų.

Negalimumo įvykdyti turizmo paslaugų teikimo sutartį dėl nenugalimos jėgos atvejis, sukėlęs nemažai diskusijų tarp vartotojų ir jų teisių gynimo institucijų bei kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų buvo 2004 m. gruodžio pabaigoje Pietryčių Azijos pakrantes nusiaubęs cunamis. Tuo metu Valstybinio turizmo departamento duomenimis šiose šalyse buvo 112 Lietuvos piliečių, kuriems kelialapius ar lėktuvų bilietus į šias šalis pardavė 10 Lietuvos kelionių organizatorių ir viena kelionių agentūra. Po tragedijos nuo kelių iki keliolikos tūkstančių litų kainavusias keliones pirma laiko nutraukė ir namo grįžo 12 žmonių. Kilo turistų patirtų nuostolių kompensavimo klausimas. Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos atstovai teisingai nurodė, kad kelionės organizatorius neatsako turistui už netinkamą sutarties vykdymą, jei tai atsitinka dėl nenugalimos jėgos ir kad kompensacijų turistai gali tikėtis tik jei apsidraudę sveikatą patyrė sužalojimą ar prarado apdraustą bagažą,<sup>127</sup> t.y. tik jei cunamio sukeltos pasekmės patenka į draudiminių įvykių sąrašą pagal turistų sudarytas draudimo sutartis. Lietuvos vartotojų instituto atstovai ėmė raginti tobulinti įstatyminę bazę, teigdami, kad Lietuvos įstatymai suteikia nepakankamai garantijų turistams. Jų nuomone, ir tokius atvejus turėtų apimti verslo rizika ir kelionės organizatorius, kad ir dėl nenugalimos jėgos aplinkybių nesuteikęs paslaugos turistui privalėtų grąžinti jam įmokėtus pinigus. Prisiminti ir pasiūlymai įkurti specialų turizmo fondą, iš kurio būtų galima kompensuoti nuostolius tokiais atvejais.<sup>128</sup>

Keletas turistų šeimų, atostogavę Pietryčių Azijos šalyse tuo metu, kai ją užklupo gamtos stichija, nedelsdami ėmė reikalauti kompensacijų iš kelionių organizatorių, teigdami, kad po įvykusios nelaimės niekas iš kelionių organizatorių jiems laiku nepaskambino, nesuteikė

<sup>126</sup> Civilinis kodeksas. 6.253 straipsnio 4 dalis. // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.

<sup>127</sup> Tomas Vaiseta. Kelionių agentūroms pataikaujančiai valdžiai turistai nerūpi. // Respublika. 2004 m. gruodžio 29 d.

<sup>128</sup> Tomas Vaiseta. Kelionių agentūroms pataikaujančiai valdžiai turistai nerūpi. // Respublika. 2004 m. gruodžio 29 d.

reikiamos informacijos ir nepasirūpino jų grįžimu į Lietuvą. Turistų teigimu nutrūko jų atostogos, dingo daugybė asmeninių daiktų. Visas šias aplinkybes turistai įvardino kaip pagrindą kompensacijai iš kelionės organizatorių.<sup>129</sup> Netrukus spaudoje buvo paskelbta apie kelionių organizatorių ketinimą išmokėti turistams 70-80% prarastų lėšų dydžio kompensacijas ir gražinti įmokėtus pinigus avansu įmokėjusiems, bet po įvykusios nelaimės keliauti atsisakiusiems turistams.<sup>130</sup> Vis dėlto buvo padaryta išvada, kad šalyje nėra aiškaus teisinio mechanizmo, pagal kurį finansinė atsakomybė turistams stichinės nelaimės atveju tektų kelionių organizatoriams.<sup>131</sup>

Nesinorėtų sutikti su išvada, kad esamas teisinis mechanizmas šiuo konkrečiu atveju išties yra nepakankamas. Nenugalima jėga yra įtvirtinta kaip civilinę atsakomybę šalinantis pagrindas, kuriam atsiradus šalių tarpusavio teisiniai santykiai turėtų būti vertinami pagal atitinkamus teisės aktus. Šiuo atveju aktualus yra 1996 m. liepos 15 d. Vyriausybės nutarimas „Dėl atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms taisyklių patvirtinimo“,<sup>132</sup> kuris nustato, kokios aplinkybės gali būti pagrindu atleisti šalį nuo civilinės atsakomybės, įvardina šalies, prašančios atleisti nuo atsakomybės pareigą pranešti apie kliūtį įvykdyti įsipareigojimus bei nurodo atleidimo nuo atsakomybės teisinės pasekmes. Šio nutarimo 10 punktas nustato, kad kiekviena šalis gali pasilikti tai, ką, vykdydama sutartį gavo iki jos nutraukimo, tačiau privalo atsiskaityti kitai šaliai dėl neteisingo praturtėjimo vykdant sutartį nedelsiant sumokėdama skirtumą. Vadinas, turistams, kuriuos užklupo cunamis jų atostogų metu ir kurie savo atostogas dėl to buvo priversti nutraukti, turėjo būti gražinti pinigai už proporcingą nesuteiktų paslaugų pagal turizmo paslaugų teikimo sutartį dalį, o tiems turistams, kurie dar nebuvo išvykę ir nutraukė sutartis šiuo pagrindu, kelionės organizatoriai vadovaujantis šiuo bei civilinio kodekso 6.750 straipsnio 3 dalimi<sup>133</sup> privalėjo gražinti už kelionę įmokėtus pinigus.

## **5. Turizmo paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės normų įgyvendinimo užtikrinimas**

### **5.1. Ginčų dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymo sprendimo tvarka**

Aptarus turizmo paslaugų teikimo reglamentavimo teigiamus aspektus, ydas bei spragas, vertėtų paminėti Lietuvoje veikiančią teisės normų bei institucijų sistemą, kuri turėtų užtikrinti tinkamą šių teisės normų įgyvendinimą. Viena pagrindinių asmens teisių yra teisė į

<sup>129</sup> Simona Jansonaitė. Po cunamio – saviškių abejingumo banga.// Respublika. 2004 m. gruodžio 29 d.

<sup>130</sup> Ramunė Žukauskienė. Turistams pažadėtos kompensacijos.// Respublika. 2004 m. gruodžio 31 d.

<sup>131</sup> Linas Kmieliauskas. Cunamis atidengė trūkumus Lietuvoje.//Verslo žinios. 2004 m. gruodžio 31 d.

<sup>132</sup> Valstybės žinios, 1996, Nr. 68-1652.

<sup>133</sup> „Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis neatsako, tai jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų gražinti ar kompensuoti už kelionę sumokėti pinigai arba, jei kelionė jau iš dalies įvyko, proporcinga jų dalis.“ (Civilinis kodeksas. 6.750 straipsnio 3 dalis. // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.)

teisminę gynybą. Tai reiškia, kad tiek vartotojas, tiek turizmo paslaugų teikėjas turi teisę per teismą ginti savo pažeistas teises. Šis teisių gynimo būdas nėra vienintelis ir dėl jo pagrindinių trūkumų – laiko ir finansinių kaštų – laikytinas kraštutiniu ginčo sprendimo būdu. Stengiantis užtikrinti kuo efektyvesnį ginčų tarp turizmo paslaugų teikimo sutarties šalių sprendimą, standartinėse turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygose yra įtvirtinta nesutarimų dėl sutarties vykdymo sprendimo tvarka. Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų 9.2.punktas nustato, kad „kelionės metu kilus konfliktui ar atsiradus nepasitenkinimui dėl turizmo paslaugų teikimo 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 konflikto 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.“<sup>134</sup>

Šia teisės norma stengiamasi sudaryti sąlygas paslaugų teikėjui ištaisyti netinkamą vykdymą ir, visų pirma, užkirsti kelią ginčui. Reikalaujant pretenziją pateikti vietoje raštu stengiamasi išvengti piktnaudžiavimo galimybės ir įrodinėjimo problemų tuo atveju, jei pretenzijos pareiškiamos tik turistui pasinaudojus paslauga ir grįžus iš kelionės. Klausimas kyla dėl to, kaip bus sprendžiamas ginčas tuo atveju, jei turistas, nepateikęs pretenzijos kelionės metu, pateiks skundą po kelionės. Darbo autorei teko šiuo klausimu diskutuoti su Vakarų Sasekso grafystės prekybos standartų tarnybos (*West Sussex County Trading Standards Service*) tarybos pirmininku ir Prekybos standartų instituto Atostogų ir kelionių skyriaus (*Trading Standards Institute's Department for the Holiday and Travel Industry*) vadovu Bruce Treloar, kuris taip pat buvo vienas iš Europos Komisijos iniciatyva surinktos ekspertų grupės, pateikusios 2001 m. vasario 13 d. išvadas dėl turizmo paslaugų teikimo sutarčių sąlygų, vartotojų asociacijas atstovavusių narių. Jo teigimu, Didžiojoje Britanijoje šiai turizmo paslaugų teikimo sutarčių sąlygai teikiama itin didelė reikšmė ir ji yra vienas svarbiausių filtrų, vertinant turisto pretenzijos pagrįstumą. Turizmo paslaugos gavėjas, nepateikęs pretenzijos savo kelionės metu ir tokiu būdu nesudaręs kelionės organizatoriui galimybės ištaisyti padėties, praranda teisę į kompensaciją. Būtent tokia susiklostė teismų praktika Didžiojoje Britanijoje. Lietuvoje teismų praktika šioje srityje dar negausi, ir sunku daryti išvadą, ar teismai bei sutarties šalys šiai nuostatai teikia reikšmę. Kol kas nėra vienoje bylų susijusių su turizmo paslaugų teikimu teismo sprendimas nesvarstytas šiuo aspektu. Manytina, kad didesnis dėmesys šiai nuostatai būtų pagrįstas ir teisingas teismų praktikos žingsnis.

<sup>134</sup> Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26d. įsakymas Nr. 18-V „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų“//Valstybės žinios, 2003, Nr. 31-1292).

## 5.2. Turizmo paslaugų gavėjo teises ginančios institucijos ir jų kompetencija

Kelionės organizatoriui ir turistui nepavykus išspręsti konflikto derybų būdu, prieš kreipiantis į teismą yra nemažai alternatyvų. Vartotojų teisių apsaugos praktikai Lietuvoje tėra tik kiek virš 10 metų (pirmasis vartotojų teisių gynimo įstatymas priimtas 1994 m.). Pamažu tobulinama ir reformuojama šio įstatymo vykdymo kontrolės institucijų sistema, kūrėsi nevyriausybines vartotojų organizacijas.<sup>135</sup> Šiuo metu Lietuvoje pagrindinė vartotojų interesus sauganti institucija – Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba,<sup>136</sup> kuri atlieka vartotojų skundų neteisminį nagrinėjimą, vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę, nagrinėja vartotojų skundus dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo ir dėl kitų vartotojų teisių pažeidimų ir kt. Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba, nustatiusi, kad tam tikra sutarties sąlyga pažeidžia vartotojo ir paslaugų teikėjo teisių ir pareigų pusiausvyrą, turi pasiūlyti paslaugos teikėjui pakeisti, panaikinti ar nebetaikyti šios sąlygos sudarant sutartis su vartotojais. Jei paslaugų teikėjas į siūlymą neatsižvelgia, Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba turi teisę kreiptis į teismą su atitinkamu ieškiniu.<sup>137</sup>

Nuo Lietuvos įstojimo į Europos Sąjungą, Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba turi teisę kreiptis į Europos Sąjungos valstybių narių teismus ar kitas kompetentingas įstaigas prašydama priimti sprendimą, įpareigojantį paslaugų teikėją, veikiantį toje Europos Sąjungos valstybėje narėje, nutraukti Lietuvos vartotojų viešojo intereso pažeidimus. Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba gali įgalioti kitas vartotojų teises ginančias institucijas, turinčias teisę ginti vartotojų viešąjį interesą, kreiptis į kitų Europos Sąjungos valstybių narių teismus ar kitas kompetentingas įstaigas ir prašyti priimti sprendimą, įpareigojantį paslaugų teikėją, veikiantį toje Europos Sąjungos valstybėje narėje nutraukti Lietuvos vartotojų viešojo intereso pažeidimus.<sup>138</sup>

Be Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos turizmo paslaugų vartotojų teises Lietuvoje gina bent dešimt vartotojų asociacijų.<sup>139</sup> Šios visuomeninės vartotojų teisių gynimo organizacijos užsiima vartotojų interesų gynimu, švietimu ir konsultavimu, sąžiningos komercinės praktikos skatinimu, taip pat turi teisę vartotojų prašymu ar savo iniciatyva reikšti ieškinius dėl sutarčių sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir kt.<sup>140</sup> Vartotojų teises ginančios institucijos, vadovaudamosi Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 5 dalimi<sup>141</sup> turi teisę reikšti

<sup>135</sup> Gerardas Rosis. Lietuvos vartotojai nereikalauja kompensacijų už žalą.// Respublika. 2004 m. gruodžio 10 d.

<sup>136</sup> Vartotojų teisių gynimo įstatymas. 10 straipsnis. //Valstybės žinios,1994, Nr. 94-1833. Aktuali redakcija (nuo 2004 04 27).

<sup>137</sup> Vartotojų teisių gynimo įstatymas //Valstybės žinios,1994, Nr. 94-1833. Aktuali redakcija (nuo 2004 04 27).

<sup>138</sup> Ten pat.

<sup>139</sup> Lietuvos vartotojų asociacija, Lietuvos vartotojų sąjunga, Lietuvos vartotojų institutas, Vartotojų teisių gynimo centras, Trakų bendruomenės vartotojų organizacija, Vakarų Lietuvos vartotojų federacija, Šiaulių vartotojų federacija, Alytaus vartotojų organizacija, Vartotojų ir žmogaus teisių gynimo organizacija ir Lietuvos gyventojų patarėjų sąjunga. (www.nvtat.lt/1-nuorodos.php. Prisijungimo laikas: 2005 m. spalio 16 d.

<sup>140</sup> Vartotojų teisių gynimo įstatymas. 31 str. 1d. 7p. //Valstybės žinios,1994, Nr. 94-1833. Aktuali redakcija (nuo 2004 04 27).

<sup>141</sup> „Viešajam interesui apginti gali būti pareiškiamas grupės ieškinys“. (Civilinio proceso kodeksas. 49 straipsnio 5 dalis //Žin.,2002, Nr. 36-1340.)



grupinius ieškinius. Pareiškus grupinį ieškinį dėl tam tikrų sutarčių sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir teismui tokių ieškinį patenkinus, teismo sprendimo *res iudicata* galia bus taikoma visiems vartotojams, kurių sudarytose sutartyse yra atitinkamų sąlygų.<sup>142</sup>

Lietuvoje taip pat veikia Europos vartotojų centras, kurio tikslas – užtikrinti, kad vartotojai, įsigiję prekes ar paslaugas kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje arba kitų Europos Sąjungos valstybių narių vartotojai – Lietuvoje, būtų apginti tuo atveju, jei jų netenkintų įsigytų prekių ar paslaugų kokybė. Ši institucija suteikia reikalingą informaciją, bendradarbiauja su kitų Europos Sąjungos šalių centrais sprendžiant ginčą ar skundą ar nukreipia į kompetentingą instituciją. Tokie vartotojų centrai veikia 21 Europos Sąjungos šalyje, taip pat Norvegijoje ir Islandijoje.<sup>143</sup>

Kaip nurodyta Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos interneto svetainėje, į Nacionalinę vartotojų teisių apsaugos tarybą vartotojai dažniausiai kreipiasi dėl suteiktos informacijos apie kelionę ir gautų paslaugų neatitikimo. Taip pat buvo spęsti ginčai kai kelionių organizatoriai nepagrįstai sutrumpino turistų poilsio laiką, apgyvendino viešbutyje, kuriame teikiamos paslaugos buvo prastesnės kokybės nei sutarta turizmo paslaugų teikimo sutartyje. Dažnai tarpininkaujant vartotojų teisių gynimo organizacijoms ginčas tarp kelionių organizatoriaus ir turistų išsprendžiamas taikiai.<sup>144</sup>

Kreipimasis į vartotojų teises ginančias institucijas nėra privalomas ikiteisminis ginčų tarp turizmo paslaugų teikėjų ir gavėjų etapas. Juolab toks kreipimasis neatima galimybės kreiptis ir teisminės gynybos. Turizmo paslaugų teikimo sutarties šalys turi teisę kreiptis į teismą dėl tarpusavio ginčo išsprendimo. Paminėtina, kad teismas nagrinėdamas tokią bylą vartotojo prašymu gali nuspręsti ir dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygos nesąžiningumo. Teismui patenkinus vartotojo prašymą konkreti sąlyga negalioja nuo sutarties sudarymo (*ex tunc*), o kitos sąlygos lieka privalomos, jei tolesnis sutarties vykdymas yra galimas.

Verta paminėti, kad Civilinio proceso kodekso 30 straipsnio 11 dalis suteikia vartotojui teisę pareikšti ieškinius dėl vartojimo sutarčių pagal savo gyvenamąją vietą, tuo palengvinant vartotojų teisių gynimą ir tuo užtikrinant didesnę vartotojų teisių apsaugą.

Aptarus Lietuvoje veikiančią vartotojų teisių ginančių teisės normų bei jų įgyvendinimą užtikrinančių institucijų sistemą darytina išvada, kad turizmo paslaugų vartotojas,

<sup>142</sup> R. Zaščiurinskaitė. Nesąžiningos sąlygos vartojimo sutartyse: teoriniai ir praktiniai aspektai.// Justitia. 2004, Nr. 2 (50).P.36.

<sup>143</sup> <http://www.ecc.lt/index.php?-1098749472>. Prisijungimo laikas: 2005-09-20.

<sup>144</sup> <http://www.nvtat.lt/4-akt.php#oo>. Prisijungimo laikas: 2005-09-20.

kurio teisės pažeistos, turi nemažai alternatyvų pasirinkdamas kilusio ginčo sprendimo būdą, taip pat turi galimybę pasinaudoti nemažai jam palankių teisės norminių aktų nuostatų. Tokia praktika sveikintina ir palanki vartotojui, ieškančiam priimtino konflikto sprendimo varianto, kita vertus, didelė institucijų įvairovė gali sąlygoti vartotojo nežinojimą ir apsunkinti apsisprendimą, į kokią instituciją jam palankiausia kreiptis, kokie konkrečios institucijos įgaliojimai ir kurios jų sprendimas būtų efektyviausias konkrečioje situacijoje.

### ***5.3. Arbitražas kaip ginčo, kylančio iš turizmo paslaugų teikimo sutarties, sprendimo galimybė***

2001 m. vasario 13 d. ekspertų grupės pateiktose išvadose „Dėl organizuotų turistinių kelionių sutarčių“<sup>145</sup> nurodyta, kad kelionės organizatorius neturėtų riboti turisto pretenzijų reiškimo bei kreipimosi į teismą galimybės, nustatydamas nerealius skundo pateikimo terminus, standartinėse sutarčių sąlygose numatydamas privalomą arbitražinę išlygą ar nustatydamas kitą, nei sutarties sudarymo vietos taikytiną teisę. Tokiems ir panašioms ribojimams Lietuvos teisinėje sistemoje užkirstas kelias, Valstybiniam turizmo departamentui prie Ūkio ministerijos patvirtinus standartines turizmo paslaugų teikimo sąlygas ir jose numačius kelionių organizatoriams bei turistams privalomą pretenzijų pateikimo tvarką bei taikytiną teisę.<sup>146</sup>

Vis dėlto įdomu aptarti arbitražinės išlygos buvimo turizmo paslaugų teikimo sutartyse galimybę bei teises pasekmes. Norint išvengti bylinėjimosi, tokią išlygą įtraukti į sutartį gali būti naudinga tiek verslininkui, tiek vartotojui. Vartotojui tokia išlyga galėtų suteikti daugiau aiškumo dėl to, kur kreiptis dėl ginčo sprendimo ir padėtų išvengti problemos dėl itin didelės vartotojų teisių gynimo organizacijų įvairovės ir kompetencijos atribojimo kartu padedant išvengti su teisiniu nagrinėjimu susijusių neigiamų aspektų.

Kita vertus, vartotojui esant silpnesniaja šalimi, tokia išlyga gali reikšti jo teisių apribojimą, ypač jei nustatoma privaloma arbitražinė išlyga, užkertanti kelią šaliai kreiptis į teismą. Vartotojas paprastai būna silpnesnėje derybinėje pozicijoje ir perdavus ginčą nagrinėti arbitraže, jis gali netekti kai kurių įstatyminių garantijų. Kita problema - tai galimybė atsirasti „dažno žaidėjo“ (repeat player) efektui – paslaugos teikėjas pakartotinai naudodamasis atitinkama procedūra ir formuluodamas arbitražinę išlygą įgauna galimybių paveikti atitinkamą procesą sau naudinga linkme renkantis arbitražą, taikytiną teisę ir kt.<sup>147</sup>

<sup>145</sup> [Round Table](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm) on Package Travel Contracts: Conclusions of the Expert Group, 13 February 2001//[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/pack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm). Prisijungimo laikas: 2005-04-12.

<sup>146</sup> Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26d. įsakymas Nr. 18-V „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų“ (VŽ., 2003, Nr. 31-1292).

<sup>147</sup> Does the Internet Occasion New Directions in Consumer Arbitration in the EU? Susan Schiavetta//Journal of information, law and technology. [http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/law/elj/jilt/2004\\_3/schiavetta/#a43](http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/law/elj/jilt/2004_3/schiavetta/#a43). Prisijungimo laikas: 2005-02-14.

Dėl šių priežasčių daugelis Europos Sąjungos valstybių narių arbitražinės išlygos buvimą vartojimo sutartyse riboja arba draudžia. Vis dėlto daug kur leidžiama neprivaloma arbitražo procedūra, kurią vartotojas turi teisę bet kada nutraukti ir kur priimamas sprendimas nėra galutinis ir šalinantis teismo nagrinėjimo galimumą.<sup>148</sup> Šiuo atveju neigiamas rezultatas – teisinis netikrumas ir galimumas ne tik kad nesutrumpinti, o netgi pratęsti šalių ginčą.

Lietuvoje neprivalomo arbitražo galimybė teisės norminiuose aktuose nenumatoma. Mūsų šalyje pripažįstamas tik komercinis arbitražas, kuris sutarties šalims yra privalomas ir kurio sprendimas gali būti Lietuvos apeliacinio teismo panaikintas tik dėl esminių procesinių pažeidimų, taip pat apskundus Lietuvos apeliaciniam teismui yra naikinamas tuo atveju, jei ginčo objektas negalėjo būti arbitražinio nagrinėjimo dalykas pagal Lietuvos Respublikos įstatymus arba jei arbitražinio teismo sprendimas prieštarauja Lietuvos Respublikos įstatymų įtvirtintai viešajai tvarkai.<sup>149</sup>

Ginčo nagrinėjimo arbitraže pagrindiniai privalumai, aktualūs tiek verslininkui, tiek vartotojui – tai pigesnis ir trumpesnis procesas. Papildomas plusas verslininkui – tai procedūra, įgalinanti neviešinti ginčo ir taip išvengti antireklamos. Atsižvelgiant į tokių procedūrų duodamą naudą, kai kurių valstybių, pavyzdžiui Jungtinių Amerikos Valstijų, teisinės sistemos leidžia į standartines vartojimo sutarčių sąlygas įtraukti privalomą arbitražinę išlygą.<sup>150</sup> Europos Sąjungoje tai draudžia Direktyva 93/13 dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse. Direktyvos 93/13 nuostatos yra perkeltos į CK 6.188 straipsnį, kurio 2 dalies 18 punktą nustato, kad individualiai neaptarta sutarties sąlyga, panaikinti arba suvaržanti vartotojo teisę pareikšti ieškinį ar pasinaudoti kitais pažeistų teisių gynimo būdais, pavyzdžiui reikalaujanti perduoti spresti ginčus tik arbitražui, yra nesąžininga ir teismo tvarka gali būti pripažinta negaliojančia.

Kai kurių Europos Sąjungos šalių vartotojai vis dėlto gali sudaryti vartojimo sutartį, kurioje būtų arbitražinė išlyga, jeigu ši sąlyga yra individualiai aptarta. Pavyzdžiui Vokietijoje arbitražinė išlyga vartojimo sutartyse leistina tuo atveju, jei yra numatyta abiejų šalių pasirašytame dokumente.<sup>151</sup> Tuo tarpu Švedijos Arbitražo įstatymo 6 str., kaip ir Lietuvos Komercinio arbitražo įstatymo 11 straipsnio 1 dalis nustato, kad arbitražinės išlygos į savo susitarimus negali įtraukti verslininkas ir vartotojas, tokiu būdu įteisinant išimtinai komercinį arbitražą ir uždraudžiant arbitražą kaip ginčo sprendimo būdą tose bylose, kur ginamas ne tik privatus, bet ir viešas interesas ir tuo būdu reikalinga didesnė valstybės valdymo institucijų

---

<sup>148</sup> Does the Internet Occasion New Directions in Consumer Arbitration in the EU? Susan Schiavetta.//Journal of information, law and technology. [http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/law/elj/jilt/2004\\_3/schiavetta/#a43](http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/law/elj/jilt/2004_3/schiavetta/#a43). Prisijungimo laikas: 2005-02-14.

<sup>149</sup> Komercinio arbitražo įstatymas. 37 straipsnio 3 ir 5 dalys. //Žin., 1996, Nr. 39-961. Aktuali redakcija (nuo 2001-03-13).

<sup>150</sup> Does the Internet Occasion New Directions in Consumer Arbitration in the EU? Susan Schiavetta.//Journal of information, law and technology. [http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/law/elj/jilt/2004\\_3/schiavetta/#a43](http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/law/elj/jilt/2004_3/schiavetta/#a43). Prisijungimo laikas: 2005-02-14.

<sup>151</sup> Ten pat.

kontrolė.<sup>152</sup> Toks sprendimas dėl vartojimo sutarčių racionalus tokiu atveju, jei šalyje efektyviai veikia alternatyvūs neteisminio ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, gynimo mechanizmai įgalinantys vartotoją apginti savo teises mažesnėmis finansinėmis ir laiko sąnaudomis nei teisminis nagrinėjimas. Priešingu atveju arbitražo galimybės nebuvimas tampa nors ir daugiau teoriniu (dėl vartotojų iniciatyvos stokos), tačiau vis tik vartotojų teisių ribojimu, kurio galima būtų išvengti leidžiant atitinkamą sąlygą įtraukti į sutartį ją individualiai aptarus.

---

<sup>152</sup> Does the Internet Occasion New Directions in Consumer Arbitration in the EU? Susan Schiavetta.//Journal of information, law and technology. [http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/law/elj/jilt/2004\\_3/schiavetta/#a43](http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/law/elj/jilt/2004_3/schiavetta/#a43). Prisijungimo laikas: 2005-02-14. Komerčinio arbitražo įstatymas.//Žin., 1996, Nr. 39-961. Aktuali redakcija (nuo 2001-03-13).

## Išvados ir apibendrinimai

Turizmo paslaugų teisinio reglamentavimo problemos šiame darbe atskleistos analizuojant teisės norminius aktus, jų turinį ir raidą, nagrinėjant praktinius teisės normų įgyvendinimo aspektus bei įgyvendinimo užtikrinimo mechanizmą. Atskleista nemažai teisinio reguliavimo spragų, kurių nepašalinus atsiranda skirtingo teisės normų interpretavimo, teismų praktikos netobulumo ir kitos teisinio reguliavimo veiksmingumo problemos. Tuo būdu vykdant iškeltus uždavinius pasitvirtina darbo pradžioje iškelta hipotezė. Šio darbo tikslas – turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo turinio, specifikos bei veiksmingumo įvertinimas. Vertinimo rezultatai atsiskleidžia per šias išvadas bei siūlymus:

1. Turizmo paslaugų teikimo specialųjį teisinį reglamentavimą lemiantys aspektai: turizmo paslaugų teikimo sutartis – tai vartojimo sutartis, kurią iš kitų vartojimo sutarčių išskiria tai, kad paslaugos gavėjas įsigydamas kelionę investuoja ir savo laisvalaikį, todėl turi didelius su tuo susijusius lūkesčius; paslaugos gavėjas neturi galimybės ir anksto pamatyti ar išbandyti perkamos paslaugos; už paslaugą paprastai mokama iš anksto.

2. Turizmo paslaugų teikimo reglamentavimas nacionalinėje teisėje nuosekliai perkeliama į vis aukštesnį reglamentavimo lygmenį tuo pripažįstant turizmo paslaugų vartotojų teisių įgyvendinimo užtikrinimo būtinybę, šių visuomeninių santykių svarbą ir siekiant vieningo šių teisinių santykių reglamentavimo.

3. Lietuvos teisinė sistema tobulinama derinant teisės norminių aktų nuostatas su Europos Sąjungos teisės aktais. Į Lietuvos teisinę sistemą atėjo normos nustatančios standartus dėl informacijos turizmo paslaugų vartotojui teikimo, formalius reikalavimus turizmo paslaugų teikimo sutartims, kai kurias privalomas tokių sutarčių sąlygas ir kt. Taip pat perkeltos normos, užtikrinančios, kad sutarčių, kurias siūlo pasirašyti turizmo paslaugų teikėjas sąlygos nebūtų vartotojo atžvilgiu nesąžiningos. Teismai turi galimybę atsižvelgti į konkrečioje situacijoje susiklosčiusias aplinkybes ir vadovaudamiesi bendrais kriterijais spręsti apie realų ginčytinų sutarčių sąlygų poveikį, o ne jų atitikimą formaliems reikalavimams ir įstatymo raidei.

4. Tuo atveju, jei skrydis yra turizmo paslaugų paketo dalis, kelionę įsigijusio vartotojo teises saugo ir vežimo oru sąlygas nustatantys teisės aktai, deja, jų taikymo klausimas Lietuvos teismų praktikoje sprendžiamas netinkamai.

5. Pradinėje civilinio kodekso redakcijoje ydingai suformuluota turizmo paslaugų teikimo sutarties sąvoka civiliniame kodekse pataisyta ir atitinka Europos Sąjungos teisės normas. Svarstyta galimybė dar labiau išplėsti turizmo paslaugų teikimo sutarties dalyką atsisakant turistinės kelionės sąvokos ribojimo 24 val. trukme.

6. Tuo atveju, kai turizmo paslaugų teikimo sutartį savo darbuotojų naudai sudaro juridinis asmuo, būtų tikslinga laikyti jį vartotoju, tačiau dabar galiojančios teisės normos tokią galimybę eliminuoja.

7. Teisės nustatyti terminą iki kada turistas gali savo teises ir pareigas pagal sutartį perleisti kitam asmeniui suteikimas kelionės organizatoriui – teisingas ir logiškas žingsnis, kadangi šis terminas skiriasi priklausomai nuo šalies į kurią vykstama specifikos ir kitų objektyvių, nuo šalių valios nepriklausančių, tačiau kelionės organizatoriui galimų iš anksto įvertinti aplinkybių.

8. Prievolių grąžinti turistui įmokėtus pinigus ar grąžinti jį į šalį kelionės organizatoriaus nemokumo atveju užtikrinimas laidavimo draudimu atrodo tinkamas Direktyvos 90/314 7 straipsnio įgyvendinimo būdas ir atitinka daugelį Europos Teisingumo Teismo praktikoje suformuluotų reikalavimų. 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. Remiantis Europos Teisingumo Teismo praktika, tokiu atveju Lietuvos valstybei kiltų atsakomybė dėl netinkamo Direktyvos 90/314 7 straipsnio įgyvendinimo ir prievolė atlyginti turistų patirtą žalą.

9. Kelionės organizatoriaus pareiga tinkamai informuoti turistą labai svarbi, nes padeda turistui adekvačiai įvertinti, ar siūloma paslauga atitinka turisto lūkesčius. Vis dėlto sprendimas nepalikti išlygų dėl rašytinės informacijos suteikimo turistui, ypač įsigyjant kelionę likus iki išvykimo trumpam laikotarpiui, turi neigiamą aspektą - riboja turisto galimybes įsigyti paslaugą už itin palankią kainą.

10. Kelionės organizatoriaus naudojimasis teise atsisakyti sutarties tais atvejais, kai negaunamas užsakymo (rezervacijos) patvirtinimas vertintinas kaip pažeidžiantis turisto teisėtų lūkesčių principą bei sąlygojantis teisinį nestabilumą. Siekiant išvengti sutarties nutraukimo tokiais atvejais, vertėtų turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymo arba jos įsigaliojimo momentą atidėti iki atitinkamo užsakymo patvirtinimo, o pirminį turistų per kelionių agentūrą pateiktą užsakymą vertinti kaip ofertą.

11. Turisto teisės atsisakyti sutarties diferencijavimas priklausomai nuo to, ar sutarties atsisakoma dėl aplinkybių už kurias turistas atsako, ar dėl aplinkybių už kurias neatsako, pastaruoju atveju įpareigojant kelionių organizatorių grąžinti turistui visus pinigus, sąlygoja didelius kelionių organizatorių nuostolius. Neproporcingai padidinant verslo riziką pažeidžiama pusiausvyra tarp vartotojų teisių gynimo ir pažangios ekonomikos bei verslo santykių raidos prioritetų. Turisto teisė susigrąžinti įmokėtus lėšas turėtų būti apribota sumomis, gautomis atskaičius faktiškai kelionės organizatoriaus turėtas išlaidas.

12. Kelionės organizatoriaus teisė pakeisti turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygą ir priešpriešinė turisto teisė tokiu atveju atsisakyti sutarties aiškintina dviem aspektais. Vienu atveju, kelionės organizatoriui suteikiama teisė pakeisti neesmines sutarties sąlygas. Tuomet turistas sutarties keitimo gali atsisakyti tik tada, jei toks keitimas jam padaro esminę žalą. Kelionės organizatoriui pakeitus neesminę sutarties sąlygą, turistas turi teisę atsisakyti sutarties, tačiau tai laikytina vienašališku sutarties nutraukimu iš jo pusės. Kitu atveju, kelionės organizatoriui pakeitus esminę sąlygą, turistas visuomet turi teisę atsisakyti sutarties. Dėl viena kitai prieštaraujančių CK įtvirtintų teisės normų nėra galimybės vienareikšmiškai pasisakyti dėl teisinių tokio atsisakymo pasekmių turistui jau pradėjus kelionę.

13. Kelionės organizatorius kaip turizmo paslaugų teikimo sutarties šalis atsako už trečiųjų asmenų, kurių paslaugomis naudojosi, netinkamą sutarties vykdymą. Toks reguliavimas atitinka Direktyvos 90/314 tikslus ir kitų Europos Sąjungos šalių praktiką. Deja, teismo sprendimo ir jo teisinio pagrindo neatitikimas viename Lietuvos Aukščiausiojo teismo sprendimų kelia nereikalingas diskusijas dėl to, ar sprendžiant kelionės organizatoriaus atsakomybės klausimą turėtų būti vadovaujamosi išimtinai sutartinės, ar ir deliktinės teisės normomis.

14. Turizmo paslaugų teikimo susiejimas su ypatingais vartotojo lūkesčiais sąlygoja galimybę reikalauti atlyginti patirtą neturtinę žalą. Direktyvoje 90/314 neįtvirtintas atsakomybės ribojimo dydis lemia labai skirtingą šio klausimo teisinį reguliavimą Europos Sąjungos valstybėse narėse. Lietuvoje neturtinės žalos už turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygų pažeidimą dydis ribojamas triguba kelionės kaina

15. Tikslinga nustatyti viešbučių savininkų atsakomybės už viešbutyje esantį svečių turtą ribojimą, nustatytą 1962 m. Paryžiaus konvencijoje. Šiuo metu esantis teisinis reguliavimas, civilinėje teisėje galiojantis šalių rungimosi principas ir įrodinėjimo taisyklės atveria kelią vartotojui piktnaudžiauti savo teisėmis ir nepagrįstai padidina verslo riziką. Viešbučio valdytojo civilinės atsakomybės ribojimas tuo atveju, jei svečio turtas yra viešbučio kambaryje ar kitoje viešbučio vietoje, tačiau neperduotas viešbučiui saugoti, tokioje situacijoje būtų tinkamas sprendimas atitinkantis protingumo, teisingumo ir sąžiningumo principus.

16. Kelionės organizatoriaus atleidimas nuo civilinės atsakomybės ir jos netaikymas iš esmės sureglamentuotas tinkamai ir pasinaudojant sisteminiu teisės aiškinimo metodu leidžia tinkamai spręsti atitinkamas teises situacijas.

17. Standartinėse turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygose įtvirtinta ginčų dėl sutarties vykdymo tvarka yra tinkama ir pagrįsta, atitinka kitų Europos Sąjungos šalių praktiką, tačiau kol kas nėra galimybės įvertinti pačios tvarkos nesilaikymo teisinės reikšmės ir pasekmių.

18. Turizmo paslaugų vartotojas, kurio teisės pažeistos, turi nemažai alternatyvų pasirinkdamas kilusio ginčo sprendimo būdą, taip pat turi galimybę pasinaudoti nemažai jam palankių teisės norminių aktų nuostatų. Tokia praktika sveikintina ir palanki vartotojui, ieškančiam priimtino konflikto sprendimo varianto. Kita vertus, didelė institucijų įvairovė gali sąlygoti vartotojo nežinojimą ir apsunkinti apsisprendimą, į kokią instituciją jam palankiausia kreiptis, kokie konkrečios institucijos įgaliojimai ir kurios jų sprendimas būtų efektyviausias konkrečioje situacijoje. Kaip dar viena alternatyva, kuri galėtų palengvinti ginčo išsprendimą, tuo atveju, jei atitinkamai būtų pakeista arbitražo koncepcija, turizmo paslaugų teikimo sutartyse galėtų atsirasti individualiai aptarta sutarties sąlyga, numatanti arbitražo galimybę.

Apibendrinant aukščiau išdėstyta, matome, kad turizmo paslaugų teisinis reglamentavimas daugeliu atvejų tobulėja ir yra sėkmingai derinamas su Europos Sąjungos teisės aktų nuostatomis. Kai kurių aspektų teisinio reglamentavimo efektyvumo kol kas negalima adekvačiau įvertinti dėl praktikos atitinkamose srityse nebuvimo. Vis dėlto akivaizdūs ir konkrečių teisės normų trūkumai, kurių pašalinti teisės aiškinimo priemonių nebepakanka ir būtinas naujas teisinis reglamentavimas. Taip pat galima pastebėti, kad vartotojų teisių gynimui Lietuvoje teikiamas prioritetas, įtvirtinant kai kuriose teisės normose diskriminacines nuostatas verslo atžvilgiu, kai problemų sprendimas galėtų būti pasiektas nesiimant kraštutinio teisinio reguliavimo, o skiriant daugiau dėmesio vartotojų švietimui ir esamos teisinės sistemos tinkamam suderinimui.



## Literatūros sąrašas

1. Alfonsas Vaišvila. Teisės teorija. – Vilnius: Justitia, 2000.
2. C.J. Miller, Brian W. Harvey, Deborah L. Parry. Consumer and Trading law. Text, Cases and Materials. – Oxford: Oxford University Press, 1998.
3. Gerardas Rosis. Lietuvos vartotojai nereikalauja kompensacijų už žalą.// Respublika. 2004 m. gruodžio 10 d.
4. Leone Niglia. Standard form contracts in Europe and North America: one hundred years of unfair terms? – Cambridge: Cambridge University Press, 2000.
5. Linas Kmieliauskas. Cunamis atidengė trūkumus Lietuvoje.//Verslo žinios. 2004 m. gruodžio 31 d.
6. Michael H. Whincup. Contract Law and Practice. – London: Kluwer Law International, 2000.
7. Principles of European Contract Law. Parts I, II // edited by O. Lando, H. Beale. – London: Kluwer Law International, 2000.
8. Ramunė Žukauskienė. Turistams pažadėtos kompensacijos.// Respublika. 2004 m. gruodžio 31 d.
9. R. Zaščiurinskaitė. Nesąžiningos sąlygos vartojimo sutartyse: teoriniai ir praktiniai aspektai.// Justitia. 2004, Nr. 2 (50).
10. Simona Jansonaitė. Po cunamio – saviškių abejingumo banga.// Respublika. 2004 m. gruodžio 29 d.
11. Tomas Vaiseta. Kelionių agentūroms pataikaujančiai valdžiai turistai nerūpi.//Respublika. 2004 m. gruodžio 29 d.
12. Vakarūs Deksnys. Įpykę keleiviai oro bendrovę atakuoja skundais. // Lietuvos rytas. 2005 kov. 16, Nr. 61. P.10.
13. Vytautas Sūdžius. Sutartys: principai ir praktika. – Vilnius: Pačiolis, 1996.

### **Norminė medžiaga:**

14. Civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. Civilinis kodeksas.// Žin., 2000, Nr. 74-2262.
15. Civilinis kodeksas.// Žin., 2004, Nr. 72-2495 (2004-04-30 redakcija).
16. Civilinis kodeksas.// Žin., 1964, Nr. 19-138.
17. Komercinio arbitražo įstatymas. // Žin., 1996, Nr. 39-961..
18. Turizmo įstatymas.// Žin., 1998, Nr.32-852.
19. Turizmo įstatymas.// Žin., 2002, Nr. 123-5507.
20. Vartotojų teisių gynimo įstatymas.// Žin., 1994, Nr. 94-1833.
21. Vartotojų teisių gynimo įstatymas.// Žin., 2000, Nr. 85-2581.

22. 2003 m. birželio 12 d. Vyriausybės nutarimas Nr. 756 „Dėl kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo taisyklių patvirtinimo“ // Žin., 2003, Nr. 58-2593.
23. 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.
24. 2003 m. kovo 27d. 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.
25. 2003 m. kovo 26d. Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymas Nr. 18-V „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų“ // Žin., 2003, Nr. 31-1292.
26. 1998 m. liepos 31 d. Valstybinio turizmo departamento įsakymas dėl kelionės organizavimo paslaugų teikimo taisyklių. // Žin., 1998, Nr. 73-2129.
27. 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.
28. 1996 m. liepos 15 d. Vyriausybės nutarimas „Dėl atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėms taisyklių patvirtinimo“ // Žin., 1996, Nr. 68-1652.
29. 1995 m. balandžio 12 d. Vyriausybės nutarimas Nr. 511. „Paslaugų teikimo taisyklės“ // Žin., 1995, Nr. 33-779.
30. 1995 m. gruodžio 19 d. Valstybinio turizmo departamento prie Valdymo reformų ir savivaldybių reikalų ministerijos įsakymas Nr. 19 „Dėl paraiškos ir atestavimo formų patvirtinimo ir 1995 m. išduotų licencijų“ // Žin., 1995, Nr. 106 – 2387.
31. 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.

#### *Tarptautinės teisės aktai*

32. 1999 m. gegužės 28 d. Monrealio konvencija dėl tam tikrų tarptautinio vežimo taisyklių suvienodinimo. Žin., 2004, Nr. 174-6435.
33. 1962 m. rugsėjo 19 d. Konvencija dėl viešbučių valdytojų materialinės atsakomybės už svečių turtą. // Žin., 2003, Nr.74-3436.

34. 1961 m. rugsėjo 18 d. Gvadalacharos konvencija, papildanti Varšuvos konvenciją „Dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, atliekamais asmens, nesančio susitariančiu vežėju, unifikavimo// Žin., 1997, Nr. 19-415.
35. 1955 m. rugsėjo 28 d. Hagos protokolas dėl konvencijos „Dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo“, pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12 d., pakeitimo.// Žin., 1997, Nr. 19-413.
36. 1954m. birželio 4 d. Konvencija dėl turizmui taikytinų muitinės lengvatų. // Valstybės žinios, 2005, Nr.133-4783.
37. 1929 m. spalio 12 d. Varšuvoje buvo priimta Konvencija dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo.// Žin., 1997, Nr. 19-414.

*Europos Sąjungos teisės aktai*

38. 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.//  
<http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=44316&Condition2=>.  
Prisijungimo laikas: 2005-07-22.
39. 1997m. gegužės 20d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva „Dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis“ (97/7/EB) //  
<http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=36608&Condition2=>.  
Prisijungimo laikas: 2005-10-22.
40. 1997m. balandžio 5 d. Tarybos Direktyva „Dėl vartotojų sutarčių nesąžiningų sąlygų“(93/13/EEC)//  
<http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=33675&Condition2=>.  
Prisijungimo laikas: 2005-10-22.
41. 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva „Dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų“ (90/314/EEB)//  
<http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=13257&Condition2=>.  
Prisijungimo laikas: 2005-05-22.
42. Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours.//  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/pack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm).  
Prisijungimo laikas: 2005-05-22.
43. 1985 m. gruodžio 20d. Tarybos direktyva „Dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose“ (85/577/EEB).//

<http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=37431&Condition2=>.

Prisijungimo laikas: 2005-10-22.

### **Teismų praktika:**

44. Lietuvos aukščiausiojo teismo civilinė byla pagal A. Pūkienės ieškinį prieš UAB "Busturas", byla Nr. 3K-7-186/2005.//

<http://ovada.tic.lt/lat/nutartis.aspx?id=28067>.

Prisijungimo laikas: 2005-05-14.

45. Lietuvos Aukščiausiosiojo teismo civilinė byla pagal G.V.Janušausko ieškinį prieš UAB "Novaturas", byla Nr. 3K-3-524/2004 m.//

<http://ovada.tic.lt/lat/nutartis.aspx?id=27140>.

Prisijungimo laikas: 2005-05-14.

46. Joined cases C-541/99 and C-542/99 Cape Snc (C-541-99) v. Idealservice Srl and Idealservice MN RE Sas v. OMAI srl (C-542/99).//

<http://curia.eu.int>.

Prisijungimo laikas: 2005-06-14.

47. Joined cases C-240/98 to C-244/98, Oceano Grupo Editorial SA and Salvat Editores SA vs. Rocio Murciano Quintero and Others ECR [2000].//

<http://curia.eu.int>.

Prisijungimo laikas: 2005-06-22.

48. Joined cases C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 and C-190/94 Erich Dillenkofer, Christian Erdmann, Hans-Jürgen Schulte, Anke Heuer, Werner, Ursula and Trosten Knor vs. Bundesrepublik Deutschland [1996].//

<http://europa.eu.int>.

Prisijungimo laikas: 2005-08-15.

49. Joined cases C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 and C-190/94 Erich Dillenkofer, Christian Erdmann, Hans-Jürgen Schulte, Anke Heuer, Werner, Ursula and Trosten Knor vs. Bundesrepublik Deutschland [1996]; C-140/97 Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister vs. Osterreich [1996].//

<http://europa.eu.int>.

Prisijungimo laikas: 2005-08-15.

50. Case C-89/91 Shearson Lehmann Hutton Inc. vs TVB \treuhansgesellschaft für Vermögensverwaltung und Beteiligungen mbH. ECR [1993].//

<http://europa.eu.int>.

Prisijungimo laikas: 2005-08-15.

### **51. Dokumentai iš Interneto:**

52. 2005 m. I pusmečio Lietuvos turizmo būklės apžvalga. Turizmo statistika.//  
<http://www.toursim.lt/>  
Prisijungimo laikas: 2005-10-01.
53. [http://cambodialaw.ifrance.com/treaties/un/chap11/tr1103\\_ratif.htm](http://cambodialaw.ifrance.com/treaties/un/chap11/tr1103_ratif.htm).  
Prisijungimo laikas: 2005-11-30
54. <http://www.nvtat.lt/1-nuorodos.php>.  
Prisijungimo laikas: 2005 m. spalio 16 d.
55. <http://www.ecc.lt/index.php?-1098749472>.  
Prisijungimo laikas: 2005-09-20.
56. [Report](#) on the Implementation of Directive 90/314/EEC on Package Travel and Holiday Tours in the Domestic Legislation of EC Member States.//  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/pack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm).  
Prisijungimo laikas: 2005-04-12.
57. [Round Table](#) on Package Travel Contracts: Conclusions of the Expert Group, 13 February 2001.//  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/pack\\_trav/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm).  
Prisijungimo laikas: 2005-04-12.
58. Does the Internet Occasion New Directions in Consumer Arbitration in the EU? Susan Schiavetta. Journal of information, law and technology.//  
[http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/law/elj/jilt/2004\\_3/schiavetta/#a43](http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/law/elj/jilt/2004_3/schiavetta/#a43).  
Prisijungimo laikas: 2005-02-14.
59. The German Civil Code.//  
<http://www.hull.ac.uk/php/lastcb/>  
Prisijungimo laikas: 2005 m. kovas 15 d.

## **Santrauka**

Statistikos duomenys liudija apie didėjantį turizmo paslaugų teikimo srityje atsirandančių visuomeninių santykių aktualumą. Vis aktualesnis tampa ir tinkamas šių visuomeninių santykių teisinis reglamentavimas. Šio darbo tikslas - įvertinti turizmo paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo turinį, specifiką bei veiksmingumą Lietuvos Respublikoje.

Darbas pradamas aptariant turizmo paslaugų specifiką, paskatinusią įtvirtinti naujajame Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse atskirą skirsnį, nustatantį specialias šios atlygintinų paslaugų teikimo sutarties normas. Analizuojami pagrindiniai teisės norminiai aktai, reglamentuojantys turizmo paslaugų teikimą Lietuvoje, trumpai aptariant jų reglamentavimo sferą, pagrindines nuostatas ir raidą, jų tikslus, tarptautinių ir Europos Sąjungos teisės norminių aktų ryšį su nacionaline teise. Daug dėmesio skiriama nesąžiningų sąlygų turizmo paslaugų teikimo sutartyse problematikai. Teisės aktai aptariami atskleidžiant su jais susijusias turizmo paslaugų teikimo aktualijas bei teismų praktiką šioje srityje. Pagrindinė darbo dalis yra skirta teisės norminių aktų praktinio įgyvendinimo tyrimui. Nagrinėjimui pasirinkti opiausi praktikoje klausimai, svarbūs tiek turizmo paslaugų teikėjams, tiek gavėjams. Pasitaikantys teisės normų pažeidimai, skirtingas teisės normų interpretavimas, kartais pačių teisės normų netobulumas lemia ginčų tarp sutarties šalių atsiradimą. Darbas užbaigiamas turizmo paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės normų įgyvendinimo užtikrinimo mechanizmo nagrinėjimu.

Apibendrinant darbe išdėstytą medžiagą daroma išvada, kad turizmo paslaugų teisinis reglamentavimas Lietuvoje daugeliu atvejų tobulėja ir yra sėkmingai derinamas su Europos Sąjungos teisės aktų nuostatomis. Vis dėlto akivaizdūs ir kai kurių teisės normų trūkumai, kurių pašalinti teisės aiškinimo priemonių nebepakanka ir būtinas naujas teisinis reglamentavimas. Taip pat galima pastebėti, kad vartotojų teisių gynimui Lietuvoje teikiamas prioritetas, įtvirtinant kai kuriose teisės normose diskriminacines nuostatas turizmo verslo atžvilgiu, kai problemų sprendimas galėtų būti pasiektas nesiiimant kraštutinio teisinio reguliavimo, o skiriant daugiau dėmesio vartotojų švietimui ir esamos teisinės sistemos tinkamam suderinimui.

## Summary

Statistics reflect the growth of the importance of the social relations stemming from the field of the provision of tourist services and leads to the growth of relevance of the proper legal regulation of these social relations. The main objective of this study is to estimate the substance, peculiarities and effectiveness of the legal regulation of the provision of tourist services in the Republic of Lithuania.

The study is started from the discussion about the particularities of the provision of tourist services that lead to the construction of the special section in the new Civil Code of the Republic of Lithuania intended to impose special provisions for this contract for the provision of remunerative services. Main legal acts that regulate the provision of tourist services in Lithuania are analyzed. Field of regulation of these legal acts, most important provisions, their evolution, objectives, interconnections between national, international law and law of the European Union are discussed. A lot of attention is paid to the topic of the unfair terms in the contract for the provision of tourist services. Legal acts are discussed in the light of the related topicalities and decisions of the courts in the field of the provision of tourist services. Major part of this study is dedicated to the research of practical implementation of the legal norms. Topical issues from the practice of the provision of the tourist services, important both to the providers of the services and to the consumers are chosen to examine. Contraventions, different interpretation and sometimes imperfection of the very legal norms lead to the legal disputes between the parties of the contract. The study is finished with the review of the safeguarding mechanism of the implementation of legal norms regulating provision of tourist services.

In summary of the stated material a conclusion is drawn that regulation of the tourist services in Lithuania is generally improving and is successfully harmonized with the respective provisions of the law of the European Union. It's nevertheless true that there are some obvious shortcomings of the legal norms that can not be eliminated with the help of the legal interpretation and new legal regulation is necessary. It also must be marked that protection of the consumers is a top priority in Lithuania and at some points lead to the discriminatory provisions regarding the tourism business while the same goals can be achieved not with a help of an ultimate legal regulation, but by paying more attention to the enlightenment of the consumers and proper coordination of the present legal system.

# 1 priedas

## NOVATURAS TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS

Laisvės al. 85-3 Kaunas, tel. 8\*37 321264, novaturas@novaturas.lt  
 Kelionės organizatoriaus priverščių įvykdymo užtikrinimo draudimo polisas Nr. KOP 000146, galioja iki 2006 03 31

Kelionės sutarties Nr. \_\_\_\_\_

### Sutarties sudarymo data \_\_\_\_\_

Agentūra \_\_\_\_\_

(agentūros pavadinimas, adresas)

Agentūros darbuotojas \_\_\_\_\_

Faksas \_\_\_\_\_

Telefonas \_\_\_\_\_

El.paštas \_\_\_\_\_



### TURISTO (-Ų) duomenys:

<b>1.</b>	(vardas, pavardė)	(asmens kodas)*	(paso serija, numeris)	(pasas galioja iki)
		(adresas)*		
<b>2.</b>	(vardas, pavardė)	(asmens kodas)*	(paso serija, numeris)	(pasas galioja iki)
		(adresas)*		
<b>3.</b>	(vardas, pavardė)	(asmens kodas)*	(paso serija, numeris)	(pasas galioja iki)
		(adresas)*		
<b>4.</b>	(vardas, pavardė)	(asmens kodas)*	(paso serija, numeris)	(pasas galioja iki)
		(adresas)*		
<b>5.</b>	(vardas, pavardė)	(asmens kodas)*	(paso serija, numeris)	(pasas galioja iki)
		(adresas)*		
<b>6.</b>	(vardas, pavardė)	(asmens kodas)*	(paso serija, numeris)	(pasas galioja iki)
		(adresas)*		

### TURISTO (-Ų) kontaktiniai duomenys:

(telefonas, faksas arba el. paštas)

Pageidauju gauti NOVATURO kliento kortelę (-es) ir sutinku, kad pateikti turistų (-ų) asmens duomenys būtų renkami ir naudojami NOVATURO lojalumo programos tikslams bei siunčiant informaciją apie NOVATURO organizuojamas keliones

(Turisto parašas)

\* pažymėtus duomenis būtina nurodyti, jei turistai pageidauja įsigyti NOVATURO kortelę. Kortelė bus atsiųsta paštu, turistų (-ų) nurodytu adresu (-ais).

### KELIONĖ LĒKTUVŲ Į \_\_\_\_\_

(kelionės pavadinimas pagal katalogą)

Išvykimo data \_\_\_\_\_

Grįžimo data \_\_\_\_\_

### Apgyvadinimo tipas: \_\_\_\_\_

(viešbutis, motelis, svečių namai, privatus sektorius, vasaros tipo nameliai, bungalai, kita)

### Viešbučio pavadinimas \_\_\_\_\_

### Kategorija (šalyje) \_\_\_\_\_

Nakvynių skaičius \_\_\_\_\_

Kambarių skaičius: \_\_\_\_\_

### Kambario tipas \_\_\_\_\_

(1-vietis, 2-vietis, 2-vietis su pristatoma lova, 2-vietis su dviem pristatomomis lovomis, apartamentai, studija, kita)

**Patogumai:** kambariuose ; bloke ; koridoriuje ; teritorijoje ; kaip nurodyta sutarties prieduose ;

### Maitinimo tipas \_\_\_\_\_

(be maitinimo; pusryčiai; pusryčiai ir vakarienė; pilnas maitinimas; viskas įskaičiuota; kita)

**Kitos paslaugos, įskaičiuotos į kelionės kainą:** kelionių organizatoriaus atstovo paslaugos ;

vizų įforminimas ; atvežimas: oro uostas-viešbutis ; viešbutis-oro uostas ; kaip nurodyta sutarties prieduose ;

### Specialūs turistų pageidavimai: \_\_\_\_\_

(vykdomi esant galimybei)

(kaimyniniai kambariai, tam tikra kambarių vieta, kt.)

### Specialūs susitarimai: \_\_\_\_\_

### Pirminis išvykimo laikas \_\_\_\_\_

**Pirminė išvykimo vieta:**  Tarptautinis Vilniaus oro uostas,  Tarptautinis Kauno oro uostas,  Tarptautinis Rygos oro uostas.

**Pirminė grįžimo vieta:**  Tarptautinis Vilniaus oro uostas,  Tarptautinis Kauno oro uostas,  Tarptautinis Rygos oro uostas.

	1	2	3	4	5	6
Keliatlapio kaina vienam asmeniui						
Papildomos paslaugos						
Bendra kaina asmeniui						
Bendra užsakymo kaina						
Įmokėta						
Įmokėta						

### Mokėjimai

Grynais  Pavedimu  Mokejimo kortele  Banko finansavimas  
 Grynais  Pavedimu  Mokejimo kortele  Banko finansavimas

(Turisto parašas)

Medicininis išlaidų draudimas ; draudimas nuo nelaimingų atsitikimų ; neįvykusios kelionės draudimas ; \_\_\_\_\_ draudimas .  
 (kai nera įskaičiuotas į kelionės kainą)

Su draudimo taisyklėmis susipažinau, pažymėtą draudimą įsigyti sutinku: \_\_\_\_\_

(Turisto parašas)



## 1. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

### 1.1. Kelionės organizatoriaus įsipareigojimai:

- 1.1.1. Organizuoti turistui(-ams) turistinę kelionę pagal programą, nurodytą kataloge ar kitoje kelionės aprašančioje medžiagoje, arba, jeigu kataloge ar kitoje kelionės aprašančioje medžiagoje nurodytos kelionės programoje buvo padaryti pakeitimai iki šios sutarties pasirašymo, pagal pakeistą programą. Katalogas arba kita kelionės aprašanti medžiaga arba pakeista programa yra neatškiriamas šios sutarties priedas.
- 1.1.2. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus, pranešti raštu apie kelionės anuliravimą likus ne mažiau kaip 10 kalendorinių dienų iki kelionės pradžios. Minimalus turistų skaičius kelionėje užsakomuoju lėktuvu reisui yra lygus 80 procentų vietų keičiamam atitinkamame lėktuve, o kelionėje autobusu – 25 turistai. Jeigu prie užsakomos kelionės aprašymo sutarties prieduose nurodytas kitas minimalus turistų skaičius, galioja pastarasis.
- 1.1.3. Pateikti turistui(-ams) tikslią ir neklaidinančią informaciją apie kelionės maršrutą (išvykimo, grįžimo vietas, datas ir laiką bei lankomas vietas ir šalis, nurodant datas, kada į jas atvykstama ir išvykstama) ir jo pakeitimus arba kelionėje teikiamas paslaugas, numatytas kataloge ar kitoje kelionės aprašančioje medžiagoje arba pakeistoje programoje.
- 1.1.4. Pateikti rašytinę informaciją apie valiutų keitimo sąlygas, vizų gavimo tvarką, valstybių sienų perėjimo tvarką, lankomų vietovių epidemiologinę būklę, profilaktines priemones, vakcinaciją, turistinių paslaugų teikimo sutarties informacinio tvarką bei sąlygas.
- 1.1.5. Prieš pasirašant sutartį suteikti informaciją apie sveikatos, gyvybės bei kitus draudimus.
- 1.1.6. Prieš išvykstant į kelionę rašytine forma turistui pateikti: informaciją apie tarpines stotis ir sustojimo laiką, buvimo vietą bei informaciją apie keleivio vietą transporto priemonėje (išskyrus lėktuvą); kelionės organizatoriaus atstovo pavardę, adresą ir telefono numerį ar vietinių agentūrų, į kurias turistas galėtų kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius. Jei tokių atstovų ar agentūrų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytą atvejų, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionės organizatoriumi. Jei į kelionę vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leidžiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsauginiu asmeniu vaiko buvimo vietoje.
- 1.1.7. Informuoti turistą apie šalies, į kurias vykstama, į šalį įvežamų daiktų kiekių, skaičiaus ir draudimų reikalavimų, pasienio kirtimo taisyklių ypatumus.
- 1.1.8. Turisto(-ų) pateiktus asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų formimui. Jei turistas (-ai) davė sutikimą, pateikti asmens duomenis, taip pat gali būti renkami ir naudojami NOVATURO lojalumo programos tikslams bei siunčiant informaciją apie NOVATURO organizuojamas keliones.

### 1.2. Šioje sutartyje turistą – 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 prisiima visas teises ir pareigas pagal sutartį (kiti naudos gavėjai) arba bet kuris fizinis asmuo, kuriam sutartį pasirašęs asmuo arba bet kuris naudos gavėjas perdėdžia savo teise 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 likutį 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 Finansavimo sutartyje numatytos apmokėjimo už paslaugas tvarkos. Pateikti visą informaciją ir dokumentus reikalingus kelionės organizatoriui įvykdyti šią sutartį; atvykti laiku į nurodytą pirminę bei kelionės vadovo nurodytas išvykimo vietas, taip pat ir tarpines; 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 kiekių, skaičiaus ir draudimų reikalavimų. Vykdyti pasienio ir muitinės tarnybų nurodymus. Vykstant į kelionę su nepilnamečiais vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintus „Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes tvarkos“.
- 1.3.2. Atsakyti už kelionės metu padarytą žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt. Jeigu žala padaryta nepilnamečio, visus nuostolius už ją apmoka atsauginas asmuo. Jeigu turistas prisima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, žalą reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės neprisima, kelionės organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos įstatymų 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. TEISĖ ATSAKYTI SUTARTIES

- 2.1. Turistas turi teisę bet kuriuo metu atsakyti sutarties. Sutarties atsakymas įsigalioja nuo jo pateikimo momento.
- 2.2. Jeigu turistas atsako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako (t.y. kai aplinkybės, kurios yra pagrindas atsakyti sutarties, atsirado dėl paties turistų kaltės, t.y. dėl jo tyčinių veiksmų ar neatsargumo), jis turi atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsakymo. Šalys susitaria ir sutinka, kad nuostolių dėl turistų sutarties atsakymo dydis priklausomai nuo atsakymo 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%
mažiau nei 10 dienų iki išvykimo	80%

Turistui pareikalavus, kelionių organizatorius privalo pateikti dėl tokio atsakymo patirtų nuostolių paskaičiavimą.

- 2.3. Jeigu turistas atsako 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, proporcinga jų dalis.
- 2.4. Kelionės organizatorius turi teisę atsakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą.
- 2.5. Jeigu kelionės organizatorius atsako sutarties dėl aplinkybių, už kurias turistai neatsako, jis privalo pasiūlyti turistui naują, tokios pat ar geresnės kokybės, alternatyvą kelionės variantą. Jeigu turistas pasiūlytos kelionės atsako, kelionės organizatorius turi grąžinti Turistui už kelionę įmokėtus pinigus arba, jei kelionė iš dalies jau įvyko, proporcingą jų dalį.
- 2.6. Kelionės organizatorius, atsakis sutarties, privalo organizuoti kelionę iš naujo arba grąžinti turistui pinigus už kelionę bei atlyginti turistui turtinę žalą. Žala neatlyginama, kai sutarties atsakoma dėl 1.1.2. punkto aplinkybių arba nenugalimos jėgos.

*Turistas patvirtina, kad jis prieš pasirašant šią sutartį gavo rašytinį dokumentą (sutartį, katalogą, kitą kelionės aprašančią medžiagą), kuriame išdėstyta visa su kelione susijusi informacija: informacija apie apgėvėdinią bei transporto priemonę, kelionėje teikiamas paslaugas, kelionės maršrutą, išvykimo ir grįžimo vietą, laiką, lankomas vietas, jų epidemiologinę būklę, valiutų keitimą, valstybių sienų perėjimo tvarką, daiktų įvežimo apbojimus, vizų gavimą, imunoprolifaktikos reikalavimus, informaciją, leidžiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsauginiu asmeniu vaiko buvimo vietoje (jei į kelionę nepilnamečiai vyksta vieni), kelionės organizatoriaus ar agentūros atstovą, jo telefoną ir kitus kontaktinius duomenis.*

*Šios Turizmo paslaugų teikimo sutarties mostatos 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 organizatorių atstovaujanti kelionių agentūra

Parašas \_\_\_\_\_ A.V.

Vardas, pavardė \_\_\_\_\_

## 3. SUTARTIES SĄLYGŲ PAKEITIMAS

- 3.1. Kelionės organizatorius dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, gali pakeisti atitinkamą sutarties sąlygą. Turistas turi teisę atsakyti keisti sutartį.
- 3.2. Kelionės organizatorius dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, turi teisę pakeisti sutarties sąlygą. Turistas tokiu atveju gali atsakyti keisti sutartį tik tada, kai toks pakeitimas turistui padarytų esminę žalą.
- 3.3. 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, privalomiems mokesčiams ar atitinkamų valiutų keitimui. Kelionės organizatorius nurodo, kodėl padidėjo kaina ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas. Turistas turi teisę atsakyti kainos didinimo.
- 3.4. Jeigu turistas atsako keisti sutarties sąlygas 3.1, 3.2, 3.3 punktu atvejais, kelionės organizatorius įgyja teisę atsakyti 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 atsako sutarties po to, kai turistas atsako keisti sutarties sąlygas 3.1, 3.2 punktu atvejais, tai atitinkamai taikomas šios sutarties 2.6 punktą.

## 4. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS

- 4.1. Bet kuris šios sutarties turistai turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 10 dienų perleisti savo teise į kelionę trečiajam (kelionę perimančiam) asmeniui, kuris vykdytų visas sutarties sąlygas.
- 4.2. Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmeni, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, taisyklėms (t.y. jei per laiką, likusį iki kelionės pradžios jau neleidžiama užsakyti vietos transporto priemonei ir (ar) viešbutyje naujo asmens vardu), turistui 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 turistai, perleisdami kelionę, apie tai raštu privalo pranešti kelionės organizatoriui ir perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus sklandžiai įvykdyti šią sutartį kelionės perėmimo asmens atžvilgiu. Teisę į kelionę perleidiantis turistai ir trečiasis (kelionę perimančiam) asmuo, perėmęs kelionę, atsako solidarai kelionės organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teise į kelionę perleidimu, sumokėjimą. Šalys susitaria ir sutinka, kad kelionės perleidimo išlaidos sudaro 100 tūkst. asmeniui, jeigu šis perleidimas yra įmanomas. Turistai pareikalavus, kelionių organizatorius privalo pateikti dėl sutarties šalių pasikeitimo turėtų papildomų išlaidų paskaičiavimą. Jeigu kelionės perleidimas yra neįmanomas dėl 4.2. punkte minėtų ar kitų priežasčių, turistai turi teisę nutraukti sutartį, sumokėdamas 2.2. punkte nurodytą nutraukimo mokestį.

## 5. ATSAKOMYBĖ UŽ NETINKAMĄ SUTARTIES VYKDYMĄ

- 5.1. Jeigu sutartis nėra vykdoma pagal turistų protingus lūkesčius, kurio pagal sutarties sąlygas ir teikiamų paslaugų pobūdį turistai galėjo tikėtis, 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 turistai (1.3.1. punkto sąlygų nevykdymas ir kt. priežastys);
  - 5.1.2. už netinkamą sutarties vykdymą, kurio kelionės organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako trečiasis asmuo, nesujisęs 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 apdirumą, nenumatė ir negalėjo 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 protingumo kriterijumi, gali būti reikalaujama iš kelionės organizatoriaus pagal sutartį. Šiuo atveju kelionės organizatorius išlaidas, susijusias su tokios pagalbos ir paramos teikimu turi atlyginti pats turistai. Jeigu už netinkamą sutarties vykdymą atsako kelionės organizatorius arba asmuo, kurio pagalba jis naudojasi (5.1.1. punktas), tai visas išlaidas, susijusias su papildomos pagalbos ir paramos teikimu turistui, apmoka pats kelionės organizatorius.
  - 5.3. Jeigu prasidėjus kelionei ar jos metu pasikeičia, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindines sutartį paslaugų dalies, jis privalo pasiūlyti turistui (ams) tinkamą alternatyvą kelionę (paslaugas) už tokią patį kainą sutarties nurodytą terminu bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlyti ir faktiškai suteikti paslaugų kainos skirtumą. Jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvos kelionės (paslaugų) arba dėl protingų priežasčių turistai jos atsakis, kelionės organizatorius turi užtikrinti turistų grąžinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistai, taip pat grąžinti turistui pinigų 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.
  - 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., pakeitinimą, Konvencijos, dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oro taisyklių sudienodimo, pasirašytos 1999 m. gegužės 28 d. Monrealyje nuostatas, apibojančios Vežėjo atsakomybę ir EC 889/2002 reglamentas, papildantis Europos Tarybos reglamentą EC 2027/97 dėl Vežėjo atsakomybės aviacinių įvykių atveju. Ši Konvencija nustato ir daugelyje atvejų apriboja vežėjo atsakomybę asmens mirties arba sužeidimo atveju, taip pat praradus, sugadinus ar pavėlavus atveži bagažą.
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 pareiškomos kelionės organizatoriaus atstovui arba kelionių vadovui, jiems nesėsiems pretenzijų spresti – turi būti pateiktas 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 susitari - Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
- 6.3. Po šios sutarties pasirašymo, sutarties sąlygų esminiai pakeitimai (pagrindinė sutartį paslaugų dalis ir kaina) galimi tik abiejų šalių rašytiniu susitarimu.
- 6.4. Kelionės organizatorius nemokumo ar bankroto atveju dėl grįžimo išlaidų apmokėjimo ar įmokėtų pinigų grąžinimo turistai gali kreiptis į Valstybinį turizmo departamentą nuo sutarties pasirašymo datos vienerių metų laikotarpiu pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintus Kelionės organizatoriaus prievolų įvykdymo užtikrinimo draudimo taisykles.
- 6.5. Sutartis sudaryta dviem egzemplioriais – po vieną kelionės organizatoriui ir turistui(-ams). Visi egzemplioriai turi vienodą juridinę galią.

Turistas, pasirašantis sutartį (pagrindinė sutarties šalis)

Turisto parašas \_\_\_\_\_

Vardas, pavardė \_\_\_\_\_

## 2 priedas



UAB „TEZ TOUR“  
V.Kudirkos g. 20, Vilnius  
Tel./faks.: +370 5 2314488  
El.paštas: reservation@teztour.lt  
www.teztour.lt

### KELIONĖS LĒKTUVU SUTARTIS Nr.

Sutarties sudarymo data ir vieta: \_\_\_\_\_

Agentas \_\_\_\_\_

Agentūros pavadinimas: \_\_\_\_\_

Adresas: \_\_\_\_\_

Tel., faks.: \_\_\_\_\_

Agentūros darbuotojas: \_\_\_\_\_

#### Kelionė

Kelionė į \_\_\_\_\_ (šalis, vietovė) Viešbutis \_\_\_\_\_ (viešbučio pavadinimas, kategorija)

Išvykimas \_\_\_\_\_ (išvykimo data, vieta, laikas) Kambariai \_\_\_\_\_

Grįžimas \_\_\_\_\_ (grįžimo data, vieta, laikas) \_\_\_\_\_ (apartamentai, vienviečiai, dviviečiai, triviečiai, keturviečiai, kita)

Kelionės trukmė \_\_\_\_\_ (nakvynių skaičius) Maitinimas \_\_\_\_\_ (nurodyti maitinimo tipą)

Papildomi turisto pageidavimai, dėl kurių susitarė abi sutarties šalys

\_\_\_\_\_

#### VYKSTANČIŲJŲ DUOMENYS

1. \_\_\_\_\_ (vardas, pavardė) \_\_\_\_\_ (asmens kodas) \_\_\_\_\_ (paso serija, numeris) \_\_\_\_\_ (pasas galioja iki)
2. \_\_\_\_\_ (vardas, pavardė) \_\_\_\_\_ (asmens kodas) \_\_\_\_\_ (paso serija, numeris) \_\_\_\_\_ (pasas galioja iki)
3. \_\_\_\_\_ (vardas, pavardė) \_\_\_\_\_ (asmens kodas) \_\_\_\_\_ (paso serija, numeris) \_\_\_\_\_ (pasas galioja iki)
4. \_\_\_\_\_ (vardas, pavardė) \_\_\_\_\_ (asmens kodas) \_\_\_\_\_ (paso serija, numens) \_\_\_\_\_ (pasas galioja iki)
5. \_\_\_\_\_ (vardas, pavardė) \_\_\_\_\_ (asmens kodas) \_\_\_\_\_ (paso serija, numens) \_\_\_\_\_ (pasas galioja iki)
6. \_\_\_\_\_ (vardas, pavardė) \_\_\_\_\_ (asmens kodas) \_\_\_\_\_ (paso serija, numeris) \_\_\_\_\_ (pasas galioja iki)

TURISTO, pagrindinės sutarties šalies, informacija susisiekti \_\_\_\_\_ (turisto, pasirašančio sutartį, namų adresas, telefonas, faksas, el paštas)

#### KELIONĖS KAINA

	1	2	3	4	5	6	Suma
Kelialapio kaina							
Priemokos							
Nuolaidos							
Oro uosto mokesčiai							
Draudimai							
<b>KAINA IŠ VISO</b>							

#### MOKĖJIMAI

Sumokėtas avansas		Data	Parašas
Sumokėta suma		Data	Parašas

# KELIONĖS LĒKTUVU SUTARTIES SĄLYGOS

## 1. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

- 1.1. Kelionės organizatorius įsipareigoja:
- 1.1.1. 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.
- 1.1.2. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus, t.y. 80 procentų vietų keliviams numatytame lėktuve, pranešti raštu apie kelionės anuliavimą likus ne mažiau kaip 10 kalendorinių dienų iki kelionės pradžios.
- 1.1.3. Pateikti turistui (ams) tikslią ir neklaidinančią informaciją apie kelionės maršrutą (išvykimo, grįžimo vietas, datas ir laikus bei lankomas vietas ir šalis, nurodant datas, kada į jas atvykstama ir išvykstama) ir jo pakeitimus arba kelionėje teikiamas paslaugas, numatytas kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje arba pakeistoje programoje;
- 1.1.4. Pateikti rašytinę informaciją apie valiutų keitimą sąlygas, vizų gavimo tvarką, valstybių sienų perėjimo tvarką, lankomų vietovių epidemiologinę būklę, profilaktines priemones, vakcinaciją, turistinių paslaugų teikimo sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas.
- 1.1.5. Prieš pasirašant sutartį pateikti informaciją apie sveikatos, gyvybės bei kitus draudimus.
- 1.1.6. Prieš išvykstant į kelionę, rašytine forma turistui pateikti: informaciją apie tarpines stotis ir sustojimo laiką, buvimo vietą bei informaciją apie kelio vietą transporto priemonėje (išskyrus lėktuvą); kelionės organizatoriaus atstovo pavardę, adresą ir telefono numerį ar vietinių agentūrų, į kurias turistai galėtų kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius. Jei tokių atstovų ar agentūrų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionės organizatoriumi. Jei į kelionę vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leidžiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje.
- 1.1.7. Informuoti turistą apie šalies, į kurią vykstama, į šalių įvežamų daiktų kieki, skaičiaus ir draudimų reikalavimų, pasienio kirtimo taisyklių ypatumus.
- 1.1.8. Turisto (ų) pateiktus asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų įforminimui.
- 1.2. Turistas (ai) įsipareigoja:
- 1.2.1. Laiku sumokėti už kelionę; jei sutartis sudaroma kai iki kelionės pradžios lieka daugiau nei 3 savaitės sumokėti 20 procentų dydžio avansą, o likusią sumą sumokėti ne vėliau kaip 3 savaitės iki kelionės pradžios; jei sutartis sudaroma kai iki kelionės pradžios lieka mažiau nei 3 savaitės sumokėti visą kelionės kainą;
- 1.2.2. Pateikti visą informaciją ir dokumentus reikalingus kelionės organizatoriui įvykdyti šią sutartį; atvykti laiku į nurodytą pirmą, tarpinę bei kelionės vadovo nurodytas išvykimo vietas; laikytis organizatoriaus nurodymų dėl kelionės ar atskirų jos dalių vykdymo; laikytis viešosios tvarkos, tarptautinių kelionių vežimo taisyklių, bagažo gabavimo tvarkos ir į šalį įvežamų daiktų kieki, skaičiaus ir draudimų reikalavimų. Vykdyti pasienio ir muitinės tarnybų nurodymus. Vykstant į kelionę su nepilnamečiais vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintos „Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes tvarkos“.
- 1.2.3. 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 turistas prisimena kaltę ir sutinka atlyginti žalą, žalą reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės neprisiima, kelionės organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.
- 1.3. Turistas, pagrindinė šios sutarties šalis, privalo informuoti kitus turistus - naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas.

## 2. TEISĖ ATISAKYTI SUTARTIES

- 2.1. Turisto teisė atsisakyti sutarties:
- 2.1.1. Turistas turi teisę bet kurio metu atsisakyti sutarties. Sutarties atsisakymas įsigalioja nuo jo pareiškimo momento.
- 2.1.2. Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako (t.y. kai aplinkybės, kurios yra pagrindas atsisakyti sutarties, atsirado 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. Sutarties atsisakymo kaina priklauso nuo likusio laiko iki kelionės pradžios: jei iki išvykimo lieka daugiau nei 21 diena - 20 procentų; jei iki išvykimo lieka nuo 21 iki 11 dienų - 50 procentų; jei iki išvykimo lieka mažiau nei 11 dienų - 80 procentų.
- 2.1.3. 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.
- 2.2. Kelionės organizatorius teisė atsisakyti sutarties:
- 2.2.1. Kelionės organizatorius turi teisę atsisakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą.
- 2.2.2. 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, kelionių organizatorius turi grąžinti Turistui už kelionę įmokėtus pinigus arba, jei kelionė iš dalies jau įvyko, proporcingą jų dalį.
- 2.3. Kelionės organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo organizuoti kelionę iš naujo arba grąžinti turistui pinigus už kelionę bei atlyginti turistui turintį žalą. Žala neatlyginama tais atvejais, kai sutarties atsisakoma dėl 1.1.2 punkto aplinkybių arba nenugalimos jėgos.

## 3. SUTARTIES SĄLYGŲ PAKEITIMAS

- 3.1. Kelionės organizatorius dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, gali pakeisti atitinkamą sutarties sąlygą. Turistas turi teisę atsisakyti keisti sutartį.
- 3.2. Kelionės organizatorius turi teisę likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 20 dienų, papildinti kelionės kainą dėl to, kad pasikeičia vežimo išlaidos, įskaitant

išlaidas degalams, privalomiems 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 turistai 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 turistai atsisako keisti sutarties sąlygas 3.1 punkto atvejais, tai atitinkamai taikomas šios sutarties 2.3 punktas.

## 4. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS

- 4.1. Bet kuris šios sutarties Turistas turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 7 dienoms, perleisti savo teisę į kelionę trečiajam (kelionę perimančiam) asmeniui, kuris vykdys visas sutarties sąlygas.
- 4.2. Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, taisyklėms (t.y. jei per laiką, likusį iki kelionės pradžios jau neišdžiūta užsakyti vietos transporto priemonėje ir (ar) viešbutyje naujo asmens vardą), 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 perimančio asmens, sudaręs sutartį, ar turistai, perleidę kelionę, apie tai raštu privalo pranešti kelionės organizatoriui ir perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus sklandžiai įvykdyti šią sutartį kelionę perėmusio asmens atžvilgiu. Teisę į kelionę perleidžiantis turistai ir trečiašis (kelionę perimančias) asmuo, perėmęs kelionę, atsako solidariai kelionės organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą, kurios tiesiogiai priklauso nuo likusio laiko iki kelionės pradžios: jei iki išvykimo lieka daugiau nei 7 dienas, kelionės perleidimas vienam asmeniui - 50 litų; jei iki išvykimo lieka mažiau nei 7 dienas kelionės perleidimas vienam asmeniui - 100 litų. Jei dėl šios sutarties 4.2 punkte numatytų priežasčių perleidimas yra neįmanomas, turistai turi teisę nutarukti sutartį pagal šios sutarties 2.1.2 punkte nurodytas sąlygas.

## 5. ATSAKOMYBĖ UŽ NETINKAMĄ SUTARTIES VYKDYMĄ

- 5.1. Jeigu sutartis nėra vykdoma pagal turistų lūkesčius, kurių pagal sutarties sąlygas ir teikiamą paslaugą pobūdį turistai galėjo turėti, 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 turistai (1.2.1, 1.2.2 punktų sąlygų nevykdymas ir kt. priežastys);
- 5.1.2. už netinkamą sutarties vykdymą, kurio kelionės organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako trečiašis asmuo, nesujisęs 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 negalėjo 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 protingumo kriterijumi, gali būti reikalaujama iš kelionės organizatoriaus pagal sutartį. Šiuo atveju kelionės organizatorius 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 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 alternatyvią kelionę (paslaugas) už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. Jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvios kelionės (paslaugų) arba dėl protingų priežasčių turistas jos atsisakė, kelionės organizatorius turi užtikrinti turistą grąžinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistai, 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 turinė ir neturinė 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 nesiešius pretenzijų spresti - turi būti pateiktamos vietoje raštu. Nepavykus konflikto 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 turistai 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 atsi. Visi egzemplioriai turi vienodą juridinę galią.

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

## ŠALIŲ REKVIZITAI

Kelionės organizatorius  
(atstovaujamas kelionių pardavimo agentu)

parašas \_\_\_\_\_ A.V.

Kelionės organizatorius  
(atstovaujamas kelionių pardavimo agentu)

Vardas, pavardė \_\_\_\_\_

Turistas, pasirašantis sutartį  
(pagrindinė sutarties šalis)

Turisto parašas \_\_\_\_\_

Vardas, pavardė \_\_\_\_\_

### 3 priedas



## KELIONĖS LĖKTUVU SUTARTIS

Konstitucijos pr. 12, Vilnius tel. 8 5 275 00 82, info@aip.lt  
 Kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo polisas KOP Nr. 005106, galioja iki 2005 07 31

Kelionės sutarties Nr. \_\_\_\_\_

**Sutarties sudarymo data** \_\_\_\_\_

**Agentūra** \_\_\_\_\_  
(agentūros pavadinimas, adresas)

**Agentūros darbuotojas** \_\_\_\_\_ **Faksas** \_\_\_\_\_

**Telefonas** \_\_\_\_\_ **El.paštas** \_\_\_\_\_

**TURISTO ir su juo vykstančių asmenų duomenys:**

1. \_\_\_\_\_  
(vardas, pavardė) (asmens kodas) (paso serija, numeris) (pasas galioja iki)

2. \_\_\_\_\_  
(vardas, pavardė) (asmens kodas) (paso serija, numeris) (pasas galioja iki)

3. \_\_\_\_\_  
(vardas, pavardė) (asmens kodas) (paso serija, numeris) (pasas galioja iki)

4. \_\_\_\_\_  
(vardas, pavardė) (asmens kodas) (paso serija, numeris) (pasas galioja iki)

5. \_\_\_\_\_  
(vardas, pavardė) (asmens kodas) (paso serija, numeris) (pasas galioja iki)

6. \_\_\_\_\_  
(vardas, pavardė) (asmens kodas) (paso serija, numeris) (pasas galioja iki)

**TURISTO ir su juo vykstančių asmenų papildomi duomenys:** \_\_\_\_\_  
(namų adresas, telefonas, faksas arba el. paštas)

**Kelionė lėktuvu į** \_\_\_\_\_ **Išvykimo data** \_\_\_\_\_ **Grįžimo data** \_\_\_\_\_  
(kelionės pavadinimas pagal katalogą arba kitą kelionę aprašančią medžiagą)

**Kelionės trukmė** \_\_\_\_\_ **Apgyvendinimo tipas:** \_\_\_\_\_  
(viešbutis, motelis, svečių namai, privatus sektorius, vasaros tipo nameliai, bungalai, kita)

**Viešbučio pavadinimas** \_\_\_\_\_

**Kategorija (šalyje)** \_\_\_\_\_ **Nakvynių skaičius** \_\_\_\_\_ **Kambarių skaičius:** \_\_\_\_\_

**Kambario tipas** \_\_\_\_\_  
(vienvietis, dvivietis, dvivietis su pristatoma lova, dvivietis su dviem pristatomomis lovomis, apartamentai, studija, kita)

**Patogumai:** kambariuose ; bloke ; koridoriuje ; teritorijoje ; kaip nurodyta sutarties prieduose ;

**Maitinimo tipas** \_\_\_\_\_  
(be maitinimo; pusryčiai; pusryčiai ir vakarienė; pilnas maitinimas; viskas įskaičiuota; kita)

**Kitos paslaugos, įskaičiuotos į kelionės kainą:** kelionių organizatoriaus atstovo paslaugos ;  
 vizų įforminimas ; atvežimas: oro uostas-viešbutis ; viešbutis – oro uostas ; kaip nurodyta sutarties prieduose ;

**Specialūs turistų pageidavimai:** \_\_\_\_\_  
(vykdomi esant galimybei) (kaimyniniai kambariai, tam tikra kambarių vieta, kt.)

**Specialūs susitarimai:** \_\_\_\_\_

**Pirminis išvykimo laikas** \_\_\_\_\_

**Pirminės išvykimo vietos:**  Tarptautinis Vilniaus oro uostas.  \_\_\_\_\_  
(kitas oro uostas)

**Pirminės grįžimo vietos:**  Tarptautinis Vilniaus oro uostas.  \_\_\_\_\_  
(kitas oro uostas)

	1	2	3	4	5	6
Kelialapo kaina vienam asmeniui						
Papildomos paslaugos						
Bendra kaina asmeniui						
Bendra užsakymo kaina						
Įmokėta						
Įmokėta						

**Mokėjimai**

Grynais  Pavedimu  Mokėjimo kortele  Banko finansavimas

Grynais  Pavedimu  Mokėjimo kortele  Banko finansavimas

(Turisto parašas)

Medicininį išlaidų draudimas ; draudimas nuo nelaimingų atsitikimų ; neįvykusios kelionės draudimas ; \_\_\_\_\_ draudimas .

Su draudimo taisyklėmis susipažinau, pažymėtą draudimą įsigyti sutinku: \_\_\_\_\_  
(Turisto parašas)

# TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS

## 1. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

- 1.1. Kelionės organizatorius (įsipareigoja):
  - 1.1.1. 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 neatskiriamas šios sutarties priedas.
  - 1.1.2. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus, pranešti raštu apie kelionės anuliuojamumą ne mažiau kaip 10 kalendorinių dienų iki kelionės pradžios. Minimalus turistų skaičius kelionėje užsakovu lėktuvu reisui yra lygus 80 procentų vietų kelionėms atitinkamame lėktuve, o kelionėje autobusu – 25 turistai. Jeigu prie užsakomos kelionės aprašymo sutarties prieduose nurodytas kitas minimalus turistų skaičius, galioja pastarasis.
  - 1.1.3. Pateikti turistui(-ams) tikslią ir neklaidinančią informaciją apie kelionės maršrutą (išvykimą, grįžimo vietas, datas ir laiką bei lankomas vietas ir šalis, nurodant datas, kada į jas atvykstama ir išvykstama) ir jo pakeitimus arba kelionėje teikiamas paslaugas, numatytas kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje arba pakeistose programoje.
  - 1.1.4. Pateikti rašytinę informaciją apie valiūtų keitimo sąlygas, vizų gavimo tvarką, valstybių sienų perėjimo tvarką, lankomų vietovių epidemiologinę būklę, profilaktines priemones, vakcinaciją, turistinių paslaugų teikimo sutartis (forminimo tvarką bei sąlygas).
  - 1.1.5. Prieš pasirašant sutartį suteikti informaciją apie sveikatos, gyvybės bei kitus draudimus.
  - 1.1.6. Prieš išvykstant į kelionę rašytine forma turistui pateikti: informaciją apie tarpines stotis ir sustojimo laiką, buvimo vietą bei informaciją apie keleivio vietą transporto priemonėje (išskyrus lėktuvą); kelionės organizatoriaus atstovo pavardę, adresą ir telefono numerį ar vietinių agentūrų, į kurias turistas galėtų kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius. Jei tokių atstovų ar agentūrų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kurio jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionės organizatoriumi. Jei kelionėje vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsitinkamam asmeniui vaiko buvimo vietoje.
  - 1.1.7. Informuoti turistą apie šalis, į kurias vykstama, ir šalį įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų, pasienio kirtimo taisyklių ypatumus.
  - 1.1.8. Turist(-ų) pateiktus asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų (forminimų).
  - 1.2. Prieš išvykstant turistą – 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 prisiima visas teises ir pareigas pagal sutartį (kiti naudos gavėjai) arba bet kuris fizinis asmuo, kuriam sutartį pasirašęs asmuo arba bet kuris naudos gavėjas perdėda savo teisę į kelionę.
  - 1.3. Turistas(a) įsipareigoja:
    - 1.3.1. Sudarant sutartį, jeigu iki kelionės pradžios lieka daugiau kaip 3 savaites, sumokėti už kelionę 20% dydžio avansą, ir likutį sumokėti ne vėliau kaip 3 savaites iki išvykimo. Sudarant sutartį, jeigu iki kelionės pradžios lieka mažiau kaip 3 savaites, ir 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 jos dalių vykdymo; laikytis viešosios tvarkos, tarpumtių keleivių vežimo taisyklių, bagažo gabavimo tvarkos ir į šalį įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų. Vykdyti pasienio ir muitinės tarnybų nurodymus. Vykstant į kelionę su nepilnamečiais vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintos „Vaiko laikino išvykimo (užsienio valstybės tvarkos“.
    - 1.3.2. Atsakyti už kelionės metu padarytą žalą (sugadiną viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt. Jeigu žala padaryta nepilnamečiams, visus nuostolius už ją apmoka atsakingas asmuo. Jeigu turistas prisima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, žala reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės neprisiima, kelionės organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.
    - 1.4. Turistas, pagrindinis 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. TEISĖ ATSAKYTI SUTARTIES

- 2.1. Turistas turi teisę bet kuriuo metu atsisakyti sutarties. Sutarties atsisakymas įsigalioja nuo jo pareiškimo momento.
- 2.2. Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako (t.y. kai aplinkybės, kurios yra pagrindas atsisakyti sutarties, atsirado dėl paties turisto kaltės, t.y. dėl jo tyčinių veiksmų ar neatsargumo), jis turi atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo. Šalis 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%
mažiau nei 10 dienų iki išvykimo	80%

- 2.3. Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis neatsako, tai jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų gražinti ar kompensuoti už kelionę sumokėti pinigai arba, jei kelionė jau iš dalies įvyko, proporcinga jų dalis.
- 2.4. Kelionės organizatorius turi teisę atsisakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą.
- 2.5. 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 gražinti Turistui už kelionę įmokėtus pinigus arba, jei kelionė iš dalies jau įvyko, proporcingą jų dalį.
- 2.6. Kelionės organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo organizuoti kelionę iš naujo arba gražinti turistui pinigus už kelionę bei atlyginti turistui turintį žalą, žala neatlyginama, kai sutarties atsisakoma dėl 1.1.2. punkto aplinkybių arba nenugalimos jėgos.

## 3. SUTARTIES SĄLYGŲ PAKĖITIMAS

- 3.1. Kelionės organizatorius dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, gali pakeisti atitinkamą sutarties sąlygą. Turistas turi teisę atsisakyti keisti sutartį.
- 3.2. Kelionės 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. 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, privalomiems mokesčiams ar atitinkamų valiūtų keitimui. Kelionės organizatorius nurodo, kodėl padidėjo kaina ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas. Turistas turi teisę atsisakyti kainos didinimo.
- 3.4. Jeigu turistas atsisako keisti sutarties sąlygas 3.1, 3.2, 3.3 punktų atvejais, kelionės organizatorius įgyja teisę atsisakyti sutarties. Tokiu atveju turistas turi teisę reikalauti gražinti 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, 3.2 punkto atvejais, tai atitinkamai taikomas šios sutarties 2.6 punktas.

## 4. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS

- 4.1. Turistas turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 10 dienų perleisti savo teisę į kelionę trečiajam (kelionę perimančiam) asmeniui, kuris vykdytų visas sutarties sąlygas.
- 4.2. Tais atvejais, kai toks perdėdimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, taisyklėms (t.y. jei per laiką, likusį iki kelionės pradžios, asmuo neleidžia užsakyti vietos transporto priemonėje ir (ar) viešbutyje naujo asmens vardui), turistui turi būti pateiktas šios taisyklės.
- 4.3. Toks perdėdimas turi būti (formintas sutartimi, atitinkančia Civilinio kodekso reikalavimus, su trečiuoju (kelionę perimančiu) asmeniu, o kelionę perimančio asmens, sudaręs sutartį, ar turistas, perdėdęs kelionę, apie tai raštu privalo pranešti kelionės organizatoriui ir perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus sklandžiai įvykdyti šią sutartį kelionės perdėdimui asmeni atžvilgiu. Teisę į kelionę perdėdiantis turistas ir trečiasis (kelionę perimančias) asmuo, perėmęs kelionę, atsako solidarai kelionės organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perdėdimu, sumokėjimą. Šalis susitaria ir sutinka, kad kelionės perdėdimui išlaidos sudaro 100 litų asmeniui, jeigu šis perdėdimas yra įmanomas. Jeigu kelionės perdėdimas yra neįmanomas dėl 4.2. punkte minėtų ar kitų priežasčių, turistas turi teisę nutraukti sutartį, sumokėdamas 2.2. punkte nurodytą nutraukimo mokestį.

## 5. ATSAKOMYBĖ UŽ NETINKAMĄ SUTARTIES VYKDYMĄ

- 5.1. Jeigu sutartis nėra vykdoma pagal turisto lūkesčius, kurio pagal sutarties sąlygas ir teikiamų paslaugų pobūdį turistą galėjo turėti, 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 vykdymo kaltas turistas (1.3.1. punkto sąlygų nevykdymas ir kt. priežastys);
  - 5.1.2. už netinkamą sutarties vykdymą, kurio kelionės organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako trečiasis asmuo, nesuajęs 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 apdairumą, nenumatė ir negalėjo numatyti.
- 5.2. Jeigu sutartis vykdoma ne pagal turisto lūkesčius, kelionės organizatorius, atsižvelgdamas į konkrečias aplinkybes, privalo teikti turistui visokeriopą pagalbą ir paramą. Jeigu priežastis, dėl kurios sutartis nėra tinkamai vykdoma susijusi su pačiu turistu, kelionės organizatorius turi teikti turistui tokią pagalbą ir paramą, kurios, remiantis pratingumo kriterijumi, gali būti reikalaujama iš kelionės organizatoriaus pagal sutartį. Šiuo atveju kelionės organizatorius 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. 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 sutartį paslaugų dalies, jis privalo pasiūlyti turistui (ams) tinkamą alternatyvą kelionę (paslaugas) už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytą ir faktiškai suteiktą paslaugų kainos skirtumą. Jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvios kelionės (paslaugų) arba dėl pratingų priežasčių turistas jos atsisakė, kelionės organizatorius turi užtikrinti turisto grąžinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistas, taip pat gražinti 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. Turistus padaryta turistinė ir neturintinė žala atlyginama Civilinio kodekso nustatyta tvarka.
- 5.6. Vežimui oru gali būti taikomos 1929 m. Vairfuos Konvencijos nuostatos. Ši Konvencija nustato ir daugelyje atvejų apriboja vežėjo atsakomybę asmens mirties arba sužeidimo atveju, taip pat praradus ar sugadinus bagažą.

## 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 ši sutartis.
- 6.2. Kelionės metu kiltus konfliktui ar atsiradus nepasitenkinimui dėl šios sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo, pretenzijos nedelsiant turi būti pareiškiamos kelionės organizatoriaus atstovui arba kelionių vadovui, jiems nesiėmus pretenzijų sprendži - turi būti pateiktas 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. Ginčas sprendžiamas derybų keliu, o nepavykus susitarti - Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
- 6.3. Po šios sutarties pasirašymo, sutarties sąlygų esminiai pakeitimai (pagrindinė sutartį 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 turistą gali kreiptis į Valstybinį turizmo departamentą nuo sutarties pasirašymo datos vienerių metų laikotarpį 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.

*Turistas patvirtina, kad jis prieš pasirašant šią sutartį gavo rašytinį dokumentą (sutartį, katalogą, kitą kelionę aprašančią medžiagą), kuriame išdėstyta visa su kelione susijusi informacija, informacija apie apgyvendinimą bei transporto priemones, kelionėje teikiamas paslaugas, kelionės maršrutą, išvykimo ir grįžimo vietą, laiką, lankomas vietas, jų epidemiologinę būklę, valiūtų keitimą, valstybių sienų perėjimo tvarką, daiktų įvežimo apribojimus, vizų gavimą, imunoprofilaktikos reikalavimus, informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsitinkamam asmeniui vaiko buvimo vietoje (jei į kelionę nepilnamečiai vyksta vien), kelionės organizatoriaus ar agentūros atstovą, jo telefoną ir kitus kontaktinius duomenis.*

*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 organizatoriui atstovaujanti kelionių agentūra

Turistas, pasirašantis sutartį (pagrindinė sutarties šalis)

Parašas \_\_\_\_\_ A.V.

Turisto parašas \_\_\_\_\_

Vardas, pavardė \_\_\_\_\_

Vardas, pavardė \_\_\_\_\_

## 4 priedas



**KAUNAS:**  
Kęstačio g. 57-4  
Tel.: (37) 201582, 209203  
Faksas: (37) 208464  
El. paštas: eura@cura.lt

**VILNIUS:**  
Ozo g. 20-18  
Tel.: (5) 2430466, 2430467  
El. paštas: vilnius@cura.lt

**KLAIPĖDA:**  
Šilutės pl. 40A, „Media“  
Tel.: (46) 301301

**PANEVĖŽYS:**  
Vilniaus g. 14  
Tel.: (45) 431116

**JONAVA:**  
Turgaus g. 22  
Tel.: (349) 60489,  
(8-615) 51214

### TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIS NR. ....

Sutarties sudarymo vieta: KAUNAS ; VILNIUS ; KLAIPĖDA ; PANEVĖŽYS ; JONAVA .

DATA: 200... m. .... d.

KELIONIŲ ORGANIZATORIUS „EURA“

(Pažymėjimo Nr. 002827, galioja iki 2005 03 15)

Agentūros darbuotojas

TURISTO IR SU JUO KARTU VYKSTANČIŲ ASMENŲ DUOMENYS:			
1.	..... (vardas, pavardė)	..... (asmens kodas)	..... (paso numeris)
	..... (gyvenamoji vieta)	..... (telefonai)	
2.	..... (vardas, pavardė)	..... (asmens kodas)	..... (paso numeris)
	..... (gyvenamoji vieta)	..... (telefonai)	
3.	..... (vardas, pavardė)	..... (asmens kodas)	..... (paso numeris)
	..... (gyvenamoji vieta)	..... (telefonai)	
4.	..... (vardas, pavardė)	..... (asmens kodas)	..... (paso numeris)
	..... (gyvenamoji vieta)	..... (telefonai)	
5.	..... (vardas, pavardė)	..... (asmens kodas)	..... (paso numeris)
	..... (gyvenamoji vieta)	..... (telefonai)	

**Kelionės maršrutas** .....  
**Išvykimo data 200 m..... mėn. d.** ..... **Trukmė** ..... **Nakvynių skaičius** .....  
**Išvykimo vieta ir laikas** ..... **Grįžimo vieta ir laikas** .....

#### 1. KELIONĖJE TEIKIAMOS PASLAUGOS

1.1. Transportas: lėktuvas ; traukinys ; mikroautobusas ; autobusas ; laivas ; be transporto ; kita .

Papildomi patogumai: kondicionierius ; video ; WC ; kavos, arbatos aparatas ; šaldytuvas ; telefonas .

1.2. Apgyvendinimas — tipas ir nakvynių skaičius: viešbutis ; motelis ; svečių namai ; privatus sektorius

vasaros tipo namukai ; bungalai ; palapinės ; kita ; klasė .

— kambariai: apartamentai ; vienviečiai ; dviviečiai ; triviečiai ; keturviečiai ; kita .

— patogumai: kambariuose ; bloke ; koridoriuje ; teritorijoje .

1.3. Maitinimas (kartai): pusryčiai ; pusryčiai ir vakarienė ; pilnas maitinimas ; be maitinimo ; sausas davynys .

1.4. Ekskursinė programa (kiekis): apžvalginės ekskursijos ; muziejai ; išvykos (be gido) ; kita .

1.5. Paslaugos, įeinančios į kelionės kainą: kelionės dokumentų sutvarkymas ; vizų, tarp jų tranzitinių, sutvarkymas ;

bilietų rezervavimas ; gidų paslaugos; medicininis ; transporto draudimas ; pagalbos turistams draudimas ;

finansinės garantijos: draudimas ; banko garantas ; kita .....

1.6. Sutarties priedas: katalogas ; kita kelionę aprašanti medžiaga ; programa .

1.7. Medicininių išlaidų draudimas į kelialapio kainą: įeina ; neįeina .

1.8. Neįvykusios kelionės draudimu: draudžiuosi ; nesidraudžiu .

#### 2. MOKĖJIMAI

Kelialapio kaina vienam asmeniui	1	2	3	4	5
Papildomos sąlygos					
Bendra kaina asmeniui					
Bendra užsakymo kaina	Galutinio apmokėjimo terminas 200... m. ... mėn. ... d.				
Avansas	Sumokėta 200 .... m. .... mėn. .... d.				
Likusi suma	Data 200 .... m. .... mėn. .... d.				

#### ŠALIŲ REKVIZITAI:

##### Kelionės organizatorius

Parašas .....

Vardas, pavardė .....

##### Turistas

Turisto parašas .....

Vardas, pavardė .....

A.V.

### 3. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

#### 3.1. Kelionės organizatorius įsipareigoja:

- 3.1.1. Organizuoti turistui (-ams) turistinę kelionę pagal programą, nurodytą programoje 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 neatskiriamas šios sutarties priedas.
- 3.1.2. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus ..... pranešti raštu apie kelionės anuliavimą likus ne mažiau kaip .... dienų iki kelionės pradžios.
- 3.1.3. Pateikti turistui (-ams) tikslią ir neklaidinančią informaciją apie kelionės maršrutą (išvykimo, grįžimo vietas, datas bei laikus ir lankomas vietas ir šalis, nurodant datas, kada į jas atvykstama ir išvykstama) ir jo pakeitimus arba kelionėje teikiamas paslaugas, numatytas kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje arba pakeistoje programoje.
- 3.1.4. Pateikti rašytinę informaciją apie valiūtų keitimo sąlygas, vizų gavimo tvarką, valstybinių sienų perėjimo tvarką, lankomų vietovių epidemiologinę būklę, profilaktines priemones, vakcinaciją, turistinių paslaugų teikimo sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas.
- 3.1.5. Prieš pasirašant sutartį suteikti informaciją apie sveikatos, gyvybės bei kitus draudimus.
- 3.1.6. Prieš išvykstant į kelionę, rašytine forma turistui pateikti: informaciją apie tarpines stotis ir sustojimo laiką, buvimo vietą bei informaciją apie keleivio vietą transporto priemonėje (išskyrus lėktuvą); kelionės organizatoriaus atstovo pavardę, adresą ir telefono numerį ar vietinių agentūrų, į kurias turistas galėtų kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius. Jei tokių atstovų ar agentūrų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionės organizatoriumi. Jei į kelionę vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leidžiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje
- 3.1.7. Informuoti turistą apie šalies, į kurią vykstama, į šalį įvežamų daiktų kiekių, skaičiaus ir draudimų reikalavimų, pasienio kirtimo taisyklių ypatumus.
- 3.1.8. Turisto (-ų) pateiktus asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų įforminimui.
- 3.2. Turistas (-ai) įsipareigoja:
  - 3.2.1. Laiku sumokėti už kelionę bei pateikti visą informaciją ir dokumentus, reikalingus kelionės organizatoriui įvykdyti šią sutartį; atvykti laiku į pirmąją bei kelionės vadovo nurodytas išvykimo vietas; laikytis organizatoriaus nurodymų dėl kelionės ar atskirų jos dalių vykdymo; laikytis viešosios tvarkos, tarptautinių keleivių vežimo taisyklių, багаžo gabenimo tvarkos ir į šalį įvežamų daiktų kiekių, skaičiaus ir draudimų reikalavimų. Vykdyti pasienio ir muitinės tarnybų nurodymus. Vykstant į kelionę su nepilnamečiais vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintus „Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes tvarkos“.
  - 3.2.2. Vėliausiai 14 d. iki kelionės pradžios mokėti avansą nemažiau 30% kelionės vertės. Nevėliau kaip 5 d. iki kelionės pradžios sumokėti visą kelionės kainą.
  - 3.2.3. 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 turistas prisiima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, žalą reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės neprisima, kelionės organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.
- 3.3. Turistas, pagrindinė šios sutarties šalis, privalo informuoti kitus turistus — naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas.

### 4. TEISĖ ATSAKYTI SUTARTIES

#### 4.1. Turisto teisė atsisakyti sutarties:

- 4.1.1. Turistas turi teisę bet kuriuo metu atsisakyti sutarties. Sutarties atsisakymas įsigalioja nuo pareiškimo momento.
- 4.1.2. Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako (t.y. kai aplinkybės, kurios yra pagrindas atsisakyti sutarties, atsirado dėl paties turisto kaltės, t.y. dėl jo tyčinių veiksnių ar neatsargumo), jis turi atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo. Nuostolių dydis šiuo atveju negali viršyti maksimalios vienos kelionės kainos.
- 4.1.3. Jeigu turistas atsisako sutarties likus mažiau negu 14 d. iki kelionės pradžios, avansas už kelionę negražinamas. Likus mažiau negu 5 d. iki kelionės pradžios, negražinama iki 90% kelionės kainos.
- 4.1.4. 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.
- 4.2. Kelionės organizatorius teisė atsisakyti sutarties:
  - 4.2.1. Kelionės organizatorius turi teisę atsisakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą.
  - 4.2.2. 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.
- 4.3. Kelionės organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo organizuoti kelionę iš naujo arba grąžinti turistui pinigus už kelionę bei atlyginti turistui turtinę žalą. Žala neatlyginama tais atvejais, kai sutarties atsisakoma dėl 3.1.2 punkto arba nenugalimos jėgos.

### 5. SUTARTIES SĄLYGŲ PAKĖITIMAS

- 5.1. Kelionės organizatorius dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, gali pakeisti atitinkamą sutarties sąlygą. Turistas turi teisę atsisakyti keisti sutartį.
- 5.2. 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, privalomiems mokesčiams ar atitinkamų valiūtų

keitimui. Kelionės organizatorius nurodo, kodėl padidėjo kaina ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas. Turistas turi teisę atsisakyti kainos didinimo.

- 5.3. Jeigu turistas atsisako keisti sutarties sąlygas 5.1, 5.2 punktų atvejais, kelionės organizatorius įgyja teisę atsisakyti sutarties. Tokius 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 5.1 punkto atvejais, tai atitinkamai taikomas šios sutarties 4.3 punktas.

### 6. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS

- 6.1. Bet kuris šios sutarties Turistas turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 7 dienoms, perleisti savo teisę į kelionę trečiajam (kelionę perimančiam) asmeniui, kuris vykdys visas sutarties sąlygas.
- 6.2. Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, taisyklėms (t.y. jei per laiką, likusį iki kelionės pradžios jau neleidžiama užsakyti vietos transporto priemonėje ir (ar) viešbutyje naujo asmens vardu), turistui turi būti pateiktos šios taisyklės.
- 6.3. Toks perleidimas turi būti įformintas sutartimi, atitinkančia Civilinio kodekso reikalavimus, su trečiuoju (kelionę perimančiu) asmeniu, o kelionę perimantis, sudaręs sutartį, ar turistas, perleisęs kelionę, apie tai raštu privalo pranešti kelionės organizatoriui ir perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus sklandžiai įvykdyti šią sutartį kelionę perimantis asmens atžvilgiu. Teisę į kelionę perleidžiantis turistas ir trečiasis (kelionę perimantis) asmuo, perėmęs kelionę, atsako solidarai kelionės organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą.

### 7. ATSAKOMYBĖ UŽ NETINKAMĄ SUTARTIES VYKDYMĄ

- 7.1. Jeigu sutartis nėra vykdoma pagal turisto protingus lūkesčius, kurių pagal sutarties sąlygas ir teikiamų paslaugų pobūdį turistas galėjo turti, kelionės organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius. Kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, neatsako už netinkamą sutarties vykdymą, jeigu:
  - 7.1.1. Dėl netinkamo sutarties įvykdymo kaltas turistas (3.2.1 punkto sąlygų nevykdymas ir kt. priežastys);
  - 7.1.2. Už netinkamą sutarties vykdymą, kurio kelionės organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako trečiasis asmuo, nesujisęs su šia sutartimi.
  - 7.1.3. Sutartis netinkamai vykdoma dėl nenugalimos jėgos arba dėl įvykio, kurio kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojosi, atsižvelgiant į visą įmanomą jų apdairumą, nenumatė ir negalėjo numatyti.
  - 7.2. Jeigu sutartis vykdoma ne pagal turisto lūkesčius, kelionės organizatorius, atsižvelgdamas į konkrečias aplinkybes, privalo teikti turistui visokeriopą pagalbą ir paramą. Jeigu priežastis, dėl kurios sutartis nėra tinkamai vykdoma susijusi su pačiu turistu, 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. Jeigu už netinkamą sutarties vykdymą atsako kelionės organizatorius arba asmuo, kurio pagalba jis naudojasi, (7.1 punktas), turi visas išlaidas, susijusias su papildomos pagalbos ir paramos teikimu turistui, apmoka pats kelionės organizatorius.
  - 7.3. Jeigu prasidėjus kelionei ar jos metu paaiškėja, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies (nurodytos šios sutarties 1 skyriuje), jis privalo pasiūlyti turistui (-ams) tinkamą alternatyvią kelionę (paslaugas) už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. Jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvios kelionės (paslaugų) arba dėl protingų priežasčių turistas jos atsisakė, kelionės organizatorius turi užtikrinti turisto grąžinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistas, taip pat grąžinti turistui pinigus už tokią kelionę.
  - 7.4. Kelionės organizatorius neturi teisės riboti ar panaikinti savo civilinę atsakomybę už žalą, padarytą turistui, jeigu žala padaroma dėl kelionės organizatoriaus tyčios arba didelio neatsargumo.
  - 7.5. Turistui padaryta turtinė ir neturtinė žala atlyginama Civilinio kodekso nustatyta tvarka.
8. BENDROSIOS SĄLYGOS
  - 8.1. Turisto teises gina Civilinis kodeksas, Vartotojų teisių gynimo įstatymas, Reklamos įstatymas, Turizmo įstatymas bei kiti įstatymai ir poįstatyminiai teisės aktai bei ši sutartis.
  - 8.2. Kelionės metu kilus konfliktui ar atsiradus nepasitenkinimui dėl šios sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo, pretenzijos nedelsiant turi būti pareiškiamos kelionės organizatoriaus atstovui arba kelionių vadovui, jiems nesiėmus pretenzijų spresti — turi būti pateikiamos vietoje raštu. Nepavykus konflikto 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 numatyta tvarka.
  - 8.3. Po šios sutarties pasirašymo, sutarties sąlygų esminiai pakeitimai (pagrindinė sutartų paslaugų dalis ir kaina) galimi tik abiejų šalių rašytiniu susitarimu.
  - 8.4. Kelionės organizatoriaus nemokomo 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 patvirtintus Kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo taisykles.
  - 8.5. Sutartis sudaryta dviem egzemplioriais — po vieną kelionės organizatoriui ir turistui (-ams). Visi egzemplioriai turi vienodą juridinę galią.

Kliento vardas, pavardė, parašas

## 5 priedas



**KELIONIŲ LAIKAS**  
TURIZMO AGENTŪRA

UAB Kelionių laikas  
Kalvarijų g. 14, LT-09309 Vilnius  
Tel./Faks. (8 5) 2751446, Tel. (8 5) 2751797  
info@kelioniulaikas.lt  
[www.kelioniulaikas.lt](http://www.kelioniulaikas.lt)

Atstovaujanti agentūra

Adresas, el.paštas, tel./faksas

Agentūros darbuotojas

### Kelionės sutartis Nr. ....

Sutarties sudarymo data \_\_\_\_\_ Sutarties sudarymo vieta \_\_\_\_\_

Kelionė į \_\_\_\_\_

(kelionės pavadinimas pagal katalogą)

Išvykimo data \_\_\_\_\_ Grįžimo data \_\_\_\_\_ Trukmė \_\_\_\_\_

Išvykimo vieta ir laikas:  Vilniuje \_\_\_\_\_  
 Kaune \_\_\_\_\_  
 Panevėžyje \_\_\_\_\_  kita \_\_\_\_\_

#### Vykstančiųjų duomenys:

1. \_\_\_\_\_  
(vardas, pavardė) (asmens kodas) (paso serija)  
\_\_\_\_\_ (adresas) (tel./faksas) (el. paštas)

2. \_\_\_\_\_  
(vardas, pavardė) (asmens kodas) (paso serija)  
\_\_\_\_\_ (adresas) (tel./faksas) (el. paštas)

3. \_\_\_\_\_  
(vardas, pavardė) (asmens kodas) (paso serija)  
\_\_\_\_\_ (adresas) (tel./faksas) (el. paštas)

4. \_\_\_\_\_  
(vardas, pavardė) (asmens kodas) (paso serija)  
\_\_\_\_\_ (adresas) (tel./faksas) (el. paštas)

#### Kelionės sąlygos:

**Transportas:** lėktuvas ; traukinys ; mikroautobusas ; autobusas ; laivas ; be transporto ; kita .

**Papildomi patogumai:** kondicionierius ; video ; WC ; kavos/arbatos aparatas ; šaldytuvas ; telefonas .

#### Apgyvendinimas:

**Tipas ir nakvynių skaičius:** viešbutis ; motelis ; svečių namai ; privatus sektorius ; vasaros tipo nameliai ; bungalai ; palapinės ; kajutės ; kita . Papildoma informacija: \_\_\_\_\_.

**Kambariai:** apartamentai ; vienviečiai ; dviviečiai ; triviečiai ; keturviečiai ; kita .

**Patogumai:** kambariuose ; bloke ; koridoriuje ; teritorijoje .

**Maitinimas (kartai):** be maitinimo ; pusryčiai ; pusryčiai ir vakarienė ; pilnas maitinimas ; be maitinimo ; sausas davinys .

**Ekskursijos (skaičius), įeinančios į kelionės kainą:** apžvalginės ekskursijos ; ekskursijos į muziejus ; išvykos (be gido) ; kita .

**Papildomos į kelionės kainą įskaičiuotos paslaugos:** vizų įforminimas ; kelionės vadovo paslaugos ; sveikatos draudimas ; gyvybės draudimas ; kita .

Specialūs turistų pageidavimai, dėl kurių susitarė abi sutarties šalys: \_\_\_\_\_

Mokėjimo sąlygos:	1	2	3	4	
Kelialapio kaina					
Priemokos					
Kita					
Bendra kaina					
Bendra užsakymo kaina					

Sumokėta suma (pavedimu , grynais ) \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Parašas \_\_\_\_\_

Sumokėta suma (pavedimu , grynais ) \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Parašas \_\_\_\_\_

Kita informacija: \_\_\_\_\_



# KELIONĖS SUTARTIES SĄLYGOS

## 1. Kelionės organizatorius įsipareigoja:

- 1.1. 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 neatskiriamas šios sutarties priedas.
- 1.2. Nesurinkus minimaliai 25 asmenų grupei, pranešti raštu apie kelionės anulavimą likus ne mažiau kaip 10 kalendorinių dienų iki kelionės pradžios.
- 1.3. Pateikti turistui(ams) tikslią ir neklaidinančią informaciją apie kelionės maršrutą (išvykimo, grįžimo vietas, datas ir laikus bei lankomas vietas ir šalis, nurodant datas, kada į jas atvykstama ir išvykstama) ir jo pakeitimus arba kelionėje teikiamas paslaugas, numatytas kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje arba pakeistoje programoje.
- 1.4. Pateikti rašytinę informaciją apie valiūtų keitimo sąlygas, vizų gavimo tvarką, valstybių sienų perėjimo tvarką, lankomų vietovių epidemiologinę būklę, profilaktines priemones, vakcinaciją, turistinių paslaugų teikimo sutarties informavimo tvarką bei sąlygas.
- 1.5. Prieš pasirašant sutartį suteikti informaciją apie sveikatos, gyvybės bei kitus draudimus.
- 1.6. Prieš išvykstant į kelionę, rašytine forma turistui pateikti: informaciją apie taršimo stoties 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 galeitų kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius. Jei tokių atstovų ar agentūrų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galeitų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionės organizatoriumi. Jei į kelionę vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsaikingu asmeniu vaiko buvimo vietoje.
- 1.7. Informuoti turistą apie šalies, į kurią vykstama, į šalių įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų, pasienio kirtimo taisyklių ypatumus.
- 1.8. Turisto(u) pateiktus asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų įforminimui.

## 2. Turistas(ai) įsipareigoja:

- 2.1. Laiku sumokėti už kelionę: jei sutartis sudaroma kai iki kelionės pradžios lieka daugiau nei 4 savaites sumokėti 30% dydžio avansą, o likusią sumą sumokėti ne vėliau kaip 3 savaites iki kelionės pradžios; jei sutartis sudaroma kai iki kelionės pradžios lieka mažiau nei 3 savaites sumokėti visą kelionės kainą.
- 2.2. Pateikti visą informaciją ir dokumentus reikalingus kelionės organizatoriui įvykdyti šią sutartį; atvykti laiku į nurodytą pirmąją bei kelionės vadovo nurodytas išvykimo vietas; laikytis organizatoriaus nurodymų dėl kelionės ar atskirų jos dalių vykdymo; laikytis viešosios tvarkos, tarptautinių keleivių vežimo taisyklių, bagažo gabenimo tvarkos ir į šalių įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų. Vykdyti pasienio ir muitinės tarnybų nurodymus. Vykstant į kelionę su nepilnamečiais vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintos „Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes tvarkos“.
- 2.3. 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 turistas prisiima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, žalą reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės neprisiima, kelionės organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.
- 2.4. 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.
3. Teisė atsakyti sutarties:
  - 3.1. Turisto teisė atsakyti sutarties:
    - 3.1.1. Turistas turi teisę bet kuriuo metu atsakyti sutarties. Sutarties atsakymas įsigalioja nuo jo pareiškimo momento.
    - 3.1.2. Jeigu turistas atsaisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako (t.y. kai aplinkybės, kurios yra pagrindas atsaisakyti sutarties, atsirado dėl paties turistinio kaltės, t.y. dėl jo tyčinių veiksmų ar neatsargumo), jis turi atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsaisakymo. Nuostolių dydis šiuo atveju negali viršyti maksimalios vienos kelionės kainos. Turistui atsaisakius vyksti į kelionę, pinigai grąžinami tokia tvarka: likus iki išvykimo daugiau kaip 21 kalendorinių dienų, grąžinama 100% kelionės kainos; likus iki išvykimo daugiau kaip 16 kalendorinių dienų, grąžinama 80% kelionės kainos; likus iki išvykimo 16-6 kalendorinių dienų, grąžinama 50% kelionės kainos; likus iki išvykimo 5 ir mažiau kalendorinių dienų, pinigai negrąžinami.
    - 3.1.3. Jeigu turistas atsaisako 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.
  - 3.2. Kelionės organizatorius teisė atsaisakyti sutarties:
    - 3.2.1. Kelionės organizatorius turi teisę atsaisakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą.
    - 3.2.2. Jeigu kelionės organizatorius atsaisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias turistas neatsako, jis privalo pasiūlyti turistui naują, tokios pat ar geresnės kokybės, alternatyvų kelionės variantą. Jeigu turistas pasiūlytos kelionės atsaisako, kelionės organizatorius turi grąžinti Turistui už kelionę įmokėtus pinigus arba, jei kelionė iš dalies jau įvyko, proporcingą jų dalį.
    - 3.2.3. Kelionės organizatorius, atsaisakęs sutarties, privalo organizuoti kelionę iš naujo arba grąžinti turistui pinigus už kelionę bei atlyginti turistui turtingą žalą. Žala neatlyginama tais atvejais, kai sutarties atsaisakoma dėl 1.2 punkto aplinkybių arba nenugalimos jėgos.
4. Sutarties sąlygų pakeitimas:
  - 4.1. Kelionės organizatorius dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, gali pakeisti atitinkamą sutarties sąlygą. Turistas turi teisę atsaisakyti keisti sutartį.
  - 4.2. Kelionės organizatorius turi teisę likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 20 dienų, papildinti kelionės kainą dėl to, kad pasikeičia vežimo išlaidos, įskaitant išlaidas degalams, privalomiems

mokesčiams ar atitinkamų valiūtų keitimui. Kelionės organizatorius nurodo, kodėl padidėjo kaina ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas. Turistas turi teisę atsaisakyti kainos didinimo.

4.3. Jeigu turistas atsaisako keisti sutarties sąlygas 4.1, 4.2 punktų atvejis, kelionės organizatorius įgyja teisę atsaisakyti 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 atsaisako sutarties po to, kai turistas atsaisako keisti sutarties sąlygas 4.1 punkto atvejis, tai atitinkamai taikomas šios sutarties 3.2.3 punktas.

## 5. Sutarties šalių pasikeitimas:

5.1. Bet kuris šios sutarties Turistas turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 7 dienoms, perleisti savo teisę į kelionę trečiajam (kelionę perimančiam) asmeniui, kuris vykdyd visas sutarties sąlygas.

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

5.3. Toks perleidimas turi būti įformintas sutartimi, atitinkančia Civilinio kodekso reikalavimus, su trečiuoju (kelionę perimančiu) asmeniu, o kelionę perimančio asmens, sudaręs sutartį, ar turistais, perleisdamas kelionę, apie tai raštu privalo pranešti kelionės organizatoriui ir perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus sklandžiai įvykdyti šią sutartį kelionę perimančio asmens atžvilgiu. Teisę į kelionę perleidžiantis turistas ir trečiasis (kelionę perimančio) asmens, perėmęs kelionę, atsako solidarai kelionės organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą, kurios tiesiogiai priklauso nuo likusio laiko iki kelionės pradžios. Jei iki išvykimo lieka daugiau nei 7 dienas, kelionės perleidimas vienam asmeniui - 50 litų, jei iki išvykimo lieka mažiau nei 7 dienas kelionės perleidimas vienam asmeniui - 100 litų. Jei dėl šios sutarties 5.2 punkte numatytų priežasčių perleidimas yra neįmanomas, turistas turi teisę nutraukti sutartį pagal šios sutarties 3.1.2 punkte nurodytas sąlygas.

## 6. Atsakomybė už netinkamą sutarties vykdymą:

6.1. Jeigu sutartis nėra vykdoma pagal turistinio protingumo lūkesčius, kurių pagal sutarties sąlygas ir teikiamų paslaugų pobūdį turistai galejo turėti, kelionės organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius. Kelionės organizatorius ar asmens, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojami, neatsako už netinkamą sutarties vykdymą, jeigu:

6.1.1. dėl netinkamo sutarties įvykdymo kaltas turistas (2.1 punkto sąlygų nevykdymas ir kt. priežastys);

6.1.2. už netinkamą sutarties vykdymą, kurio kelionės organizatorius nenumatė ir negalejo numatyti, atsako trečiasis asmens, nesujisus su šia sutartimi.

6.1.3. sutartis netinkamai vykdoma dėl nenugalimos jėgos arba dėl įvykio, kurio kelionės organizatorius ar asmens, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojami, atsivėlvingi į visą įmanomą jų apdairumą, nenumatė ir negalejo numatyti.

6.2. Jeigu sutartis vykdoma ne pagal turistinio lūkesčius, kelionės organizatorius, atsivėlvgdamas 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 protingumo kriterijumi, gali būti reikalaujama iš kelionės organizatoriaus pagal sutartį. Šiuo atveju kelionės organizatorius išlaidas, susijusias su tokios pagalbos ir paramos teikimu turi atlyginti pats turistas. Jeigu už netinkamą sutarties vykdymą atsako kelionės organizatorius arba asmens, kurio pagalba jis naudojasi (6.1 punktas), tai visos išlaidas, susijusias su papildomos pagalbos ir paramos teikimu turistui, apmoka pats kelionės organizatorius.

6.3. Jeigu prasidėjus kelionei ar jos metu paaiškėja, kad kelionės organizatorius negales įvykdyti pagrindines sutartį paslaugų dalies, jis privalo pasiūlyti turistui (ams) tinkamą alternatyvią kelionę už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytu ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. Jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvios kelionės (paslaugų) arba dėl protingų priežasčių patvirtinti sutartį, kelionės organizatorius turi užtikrinti turistui grąžinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistas, taip pat grąžinti turistui pinigus už tokią kelionę.

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

6.5. Turistui padaryta turinė ir neturinė žala atlyginama Civilinio kodekso nustatyta tvarka.

## 7. Bendrosios sąlygos:

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

7.2. 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 nesiumus pretenzijų spręsti - 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 susitarit - Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

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

7.4. Kelionės organizatoriaus nemokomo ar bankroto atveju dėl grįžimo išlaidų apmokėjimo ar įmokėtų pinigų grąžinimo turistai 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.

7.5. Sutartis sudaryta dviem egzemplioriais - po vieną kelionės organizatoriui ir turistui(ams).

Visi egzemplioriai turi vienodą juridinę galią.

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

## ŠALIŲ REKVIZITAI:

### ORGANIZATORIAUS ATSTOVAS

Vardas, pavardė \_\_\_\_\_

Parašas \_\_\_\_\_

### TURISTAS, ATSTOVAUJANTIS KARTU VYKSTANČIUS ASMENIS

Vardas, pavardė \_\_\_\_\_

Parašas \_\_\_\_\_

## 6 priedas

### Kauno GRŪDA

Tel.: 8 (37) 32 44 54, 32 44 60  
8 (5) 215 02 10, 215 00 77  
8 (46) 31 17 43, 31 44 47  
8 (45) 43 73 31  
8 (443) 253 00  
el.paštas: gruda@mail.lt

Turizmo paslaugų teikimo sutarties Nr. \_\_\_\_\_

#### 1. BENDRIEJI REKVIZITAI

Sutarties sudarymo vieta \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_  
(agentūros pavadinimas, adresas)

Agentūros darbuotojas \_\_\_\_\_ telefonas \_\_\_\_\_ faksas \_\_\_\_\_ el.paštas \_\_\_\_\_

Kelionė į \_\_\_\_\_  
(kelionės pavadinimas pagal programą)

Išvykimo data \_\_\_\_\_ Grįžimo data \_\_\_\_\_ Kelionės trukmė \_\_\_\_\_

Nakvynių skaičius \_\_\_\_\_ Pirminė išvykimo vieta, laikas \_\_\_\_\_

Turisto ir su juo vykstančių asmenų duomenys:

Vardas, pavardė	Asmens kodas, paso serija, numeris, paso galiojimo laikas	Namų adresas	Telefonai, faksas, el.paštas

#### 2. KELIONĖJE TEIKIAMOS PASLAUGOS

- 2.1. Transportas : lėktuvas ; traukinys ; mikroautobusas ; autobusas ; laivas ; be transporto ; kita .  
Papildomi patogumai : kondicionierius ; video ; WC ; kavos, arbatos aparatas ; šaldytuvas ; telefonas .
- 2.2. Apgyvendinimas :  
tipas ir nakvynių skaičius: viešbutis ; motelis ; svečių namai ; privatus sektorius ; vasaros tipo nameliai ; bungalai ; palapinės ; kita ; turistinė klasė .
- 2.2.1. kambariai : apartamentai ; vienviečiai ; dviviečiai ; dviviečiai su pristatoma lova ; keturviečiai ; kita .
- 2.2.2. patogumai: kambariuose ; bloke ; koridoriuje ; teritorijoje .
- 2.3. Maitinimas (kartai): pusryčiai ; pusryčiai ir vakarienė ; pilnas maitinimas ; be maitinimo ; sausas davinytis .
- 2.4. Ekskursijos (skaičius), įeinančios į kelionės kainą: apžvalginės ekskursijos ; ekskursijos į muziejus ; išvykos (be gido) ; kita .
- 2.5. Papildomos į kelionės kainą įskaičiuotos paslaugos: vizų įforminimas ; kelionės vadovo paslaugos ; oro uosto mokesčiai ; atvežimas: aerouostas - viešbutis ; viešbutis - aerouostas ; Naujametė vakarienė ; kita .
- 2.6. Sveikatos draudimas ; gyvybės draudimas ; kita .
- 2.7. Specialūs turistų pageidavimai, dėl kurių susitarė abi sutarties šalys \_\_\_\_\_

#### 3. MOKĖJIMAI

Kelialapio kaina vienam turistui \_\_\_\_\_

Bendra kaina visiems sutartyje nurodytiems turistams \_\_\_\_\_

Mokėjimai: Avanso suma \_\_\_\_\_ Likutis \_\_\_\_\_

Pavedimu \_\_\_\_\_ Grynaisiais \_\_\_\_\_ Pavedimu \_\_\_\_\_ Grynaisiais \_\_\_\_\_

Sumokėjimo data \_\_\_\_\_ Galutinio sumokėjimo data \_\_\_\_\_

Banko finansavimas \_\_\_\_\_

Su medicininių išlaidų draudimo sąlygomis susipažinau, draudimą įsigyti sutinku taip \_\_\_\_\_ ne \_\_\_\_\_

Su neįvykusios kelionės draudimo sąlygomis susipažinau, draudimą įsigyti sutinku taip \_\_\_\_\_ ne \_\_\_\_\_

Pastabos, papildymai : Turistui, atsisakiusiam vyksti į kelionę dėl nepalankių meteorologinių sąlygų (sniego dangos storio kaitos ir kt.) ir norinčiam atsisakyti sutarties, yra taikomos 5.1.2 punkte numatytos sutarties atsisakymo sąlygos.

#### 4. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

- 4.1 Kelionės organizatoriaus įsipareigojimai:
- 4.1.1. 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.
- 4.1.2. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus \_\_\_\_\_, pranešti raštu apie kelionės anuliavimą likus ne mažiau kaip \_\_\_\_\_ kalendorinių dienų iki kelionės pradžios.
- 4.1.3. Pateikti turistui(-ams) tikslią ir neklaidinančią informaciją apie kelionės maršrutą (išvykimo, grįžimo vietas, datas ir laikus bei lankomas vietas ir šalis, nurodant datas, kada į jas atvykstama ir išvykstama) ir jo pakeitimus arba kelionėje teikiamas paslaugas, numatytas kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje arba pakeistose programose.
- 4.1.4. Pateikti rašytinę informaciją apie valiutų keitimo sąlygas, vizų gavimo tvarką, valstybių sienų perėjimo tvarką, lankomų vietovių epidemiologinę būklę, profilaktines priemones, vakcinaciją, turistinių paslaugų teikimo sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas.
- 4.1.5. Prieš pasirašant sutartį suteikti informaciją apie sveikatos, gyvybės bei kitus draudimus.
- 4.1.6. Prieš išvykstant į kelionę rašytine forma turistui pateikti: informaciją apie tarpines stotis ir sustojimo laiką, buvimo vietą bei informaciją apie keleivio vietą transporto priemonėje (išskyrus lėktuvą); kelionės organizatoriaus atstovo pavardę, adresą ir telefono numerį ar vietinių agentūrų, į kurias turistai galėtų kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius. Jei tokių atstovų ar agentūrų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionės organizatoriumi. Jei į kelionę vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje.
- 4.1.7. Informuoti turistą apie šalis, į šalis įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų, rūpinis savo asmeninių daiktų saugumu. Vykdyti pasienio ir muitinės tarnybų nurodymus. Vykstant į kelionę su nepilnamečiais vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintos "Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes tvarkos". Vaikas iki 18 metų kelionėje privalo turėti abiejų tėvų sutikimą, tvirtintą notaro (būtinai kopiją).
- 4.2.2. 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 turistas prisimena kaltę ir sutinka atlyginti žalą, žalą reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės nepripažįsta, kelionės organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos, atsiradusios dėl neugalimos jėgos.
- 4.3. Turistas, pagrindinė šios sutarties šalis, privalo informuoti kitus turistus – naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas.

#### 5. TEISĖ ATSAKAYTI SUTARTIES

- 5.1. Turisto teisė atsakyti sutarties:
- 5.1.1. Turistas turi teisę bei kurio metu atsakyti sutarties. Sutarties atsisakymas įsigalioja nuo jo pareiškimo momento.
- 5.1.2. Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako (t.y. kai aplinkybės, kurios yra pagrindas atsakyti sutarties, atsirado dėl paties turisto 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. Sutarties nutraukimo kaina priklauso nuo atsisakymo laiko yra:

Sutarties nutraukimo laikas	Kaina procentais nuo kelionės kainos
daugiau kaip 28 diena iki išvykimo	20%
nuo 28 iki 21 dienų iki išvykimo	50%
nuo 21 dienų iki 7 dienų iki išvykimo	80%
mažiau nei 7 dienas iki išvykimo	100%

**Pastaba: Likus 30 kalendorinių dienų iki Kelėdų ir Naujamiečių kelionių, mokama pilna kelialapio kaina. Atsisakius Kelėdų ir Naujamiečių kelionių sutarties, kai lieka mažiau kaip 30 kalendorinių dienų iki kelionės pradžios, sutarties atsisakymo kaina yra 100 % nuo kelionės kainos.**

- 5.1.3. Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis neatsako (liga ar artimųjų mirtis), tai jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti ar kompensuoti už kelionę sumokėti pinigai, atskaičius faktines kelionės anuliavimo išlaidas arba, jeigu kelionė jau iš dalies įvyko, proporcingą pinigų dalį. **Kelionės programos, viešbučio arba datos keitimas prilygsta kelionės sutarties atsisakymui, taikant 5.1.2 punkte numatytas sąlygas.**

- 5.2. Kelionės organizatoriaus teisė atsakyti sutarties:
- 5.2.1. Kelionės organizatorius turi teisę atsakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą.
- 5.2.2. Jeigu kelionės organizatorius atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias turistas neatsako, jis privalo pasiūlyti turistui naują, tokios pat ar geresnės kokybės alternatyvą 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.
- 5.3. Kelionės organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo organizuoti kelionę iš naujo arba grąžinti turistui pinigus už kelionę bei atlyginti turistui turintę žalą. Žala neatlyginama tais atvejais, kai sutarties atsisakoma dėl 4.1.2 punkto aplinkybių arba neugalimos jėgos.

#### 6. SUTARTIES ŠALIŲ PAKEITIMAS

- 6.1. Kelionės organizatorius dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, gali pakeisti atitinkamą sutarties sąlygą. Turistas turi teisę atsakyti keisti sutartį.
- 6.2. 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, privalomiems mokesčiams ar atitinkamų valiutų keitimui. Kelionės organizatorius nurodo, kodėl padidėjo kaina ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas. Turistas turi teisę atsakyti kainos didinimui.
- 6.3. Jeigu turistas atsisako keisti sutarties sąlygas 6.1, 6.2 punktu atvejais, kelionės organizatorius įgyja teisę atsakyti 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 6.1 punkto atvejais, tai atitinkamai taikomas šios sutarties 5.3 punktas.

#### 7. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS

- 7.1. Bet kuris šios sutarties turistai turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 7 dienoms, perleisti savo teisę į kelionę trečiajam (kelionę perimančiam) asmeniui, kuris vykdys visas sutarties sąlygas.
- 7.2. Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, taisyklėms (t.y. jei per laiką, likusį iki kelionės pradžios, jau neleidžiama užsakyti vietos transporto priemonėje ir (ar) viešbutyje naujam asmeniui), turistui turi būti pateiktos šios taisyklės.
- 7.3. Toks perleidimas turi būti įformintas sutartimi, atitinkančia Civilinio kodekso reikalavimus, su trečiuoju (kelionę perimančiu) asmeniu, o kelionę perimančias asmuo, sudaręs sutartį, ar turistai, perleidę kelionę, apie tai raštu pranešti kelionės 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 teise į kelionę perleidimą, sumokėjimą. Iki kelionės pradžios likus ne mažiau kaip 7 dienoms, kelionės perleidimo išlaidos sudaro 50 litų, iki kelionės pradžios likus mažiau kaip 7 dienoms, kelionės perleidimo išlaidos sudaro 100 litų, jeigu šis perleidimas yra įmanomas. Jeigu kelionės perleidimas yra neįmanomas dėl 7.2. punkte minėtų priežasčių, turistai turi teisę nutraukti sutartį, sumokėdamas 5.1.2. punkte nurodytą nutraukimo mokestį.

#### 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 turėtų, kelionės organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius. Kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, neatsako už netinkamą sutarties vykdymą, jeigu:
- 8.1.1. dėl netinkamo sutarties įvykdymo kaltas turistai (4.2.1 punkto sąlygų nevykdymas ir kt. priežastys);
- 8.1.2. už netinkamą sutarties vykdymą, kurio kelionės organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako trečiasis asmuo, nesusijęs su šia sutartimi.
- 8.1.3. sutartis netinkamai įvykdoma dėl neugalimos jėgos arba dėl įvykio, kurio kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, atsižvelgiant į visą įmanomą jų apdiramumą, nenumatė ir negalėjo numatyti.
- 8.2. Jeigu sutartis vykdoma ne pagal turisto lūkesčius, kelionės organizatorius, atsižvelgdamas į konkrečias aplinkybes, privalo teikti turistui visokeriopą pagalbą ir paramą. Jeigu priežastis, dėl kurios sutartis nėra tinkamai vykdoma, susijusi su pačiu turistu, 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 turistai. Jeigu už netinkamą sutarties vykdymą atsako kelionės organizatorius arba asmuo, kurio pagalba jis naudojasi (8.1.3 punktas), tai visas išlaidas, susijusias su papildomos pagalbos ir paramos teikimu turistui, apmoka pats kelionės organizatorius.
- 8.3. Jeigu prasidėjus kelionei ar jos metu paaiškėja, kad kelionės organizatorius negales įvykdyti pagrindines sutartį paslaugų dalies, jis privalo pasiūlyti turistui (-ams) tinkamą alternatyvią kelionę (paslaugas) už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui bei kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. Jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvios kelionės (paslaugų) arba dėl protingų priežasčių turistai jos atsisakė, kelionės organizatorius turi užtikrinti turistui grąžinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistai, taip pat grąžinti turistui pinigus už tokią kelionę.
- 8.4. Kelionės organizatorius neturi teisės riboti ar panaikinti savo civilinę atsakomybę už žalą, padarytą turistui, jeigu žala padaroma dėl kelionės organizatoriaus tyčios ar didelio neatsargumo.
- 8.5. Turistui padaryta turinė ir neturinė žala atlyginama Civilinio kodekso nustatyta tvarka.

#### 9. BENDROSIOS SĄLYGOS

- 9.1. Turisto teisės gina Civilinio kodeksas, Vartotojų teisių gynimo įstatymas, Reklamos įstatymas, Turizmo įstatymas bei kiti įstatymai ir poįstatyminiai teisės aktai bei ši sutartis.
- 9.2. Jei turistai(-ai) ne dėl organizatoriaus kaltės negauna įvažiavimo vizos, pamiršta ar pameta asmens dokumentus, jei dokumentai yra netvarkingi ir neparuošti kelionei, jeigu neatvyksta į pirminę išvykimo bei kelionės vadovo nurodytas išvykimo vietas, savavališkai nutraukia kelionę ar atsisako dalies paslaugų, kelionės organizatorius neatsako ir su tuo susijusių išlaidų turistui (-ams) neapmoka.
- 9.2.2. Kelionės metu kilus konfliktui ar atsiradus nepatinkamumui dėl šios sutarties netinkamo vykdymo ar neįvykdymo, pretenzijos nedelsiant turi būti pareiškiamos kelionės organizatoriaus atstovui arba kelionių vadovui, jiems nesiemus 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.
- 9.3. Po šios sutarties pasirašymo, sutarties sąlygų esminiai pakeitimai (pagrindinė sutartų paslaugų dalis ir kaina) galimi tik abiejų šalių rašytiniu susitarimu.
- 9.4. Kelionės organizatoriaus nemokoma ar bankrotu atveju dėl grįžimo išlaidų apmokėjimo ar įmokėtų pinigų grąžinimo turistai gali kreiptis į Valstybinį turizmo departamentą nuo sutarties pasirašymo datos vienerių metų laikotarpiu pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintas Kelionės organizatoriaus prisiavio įvykdyti mokėjimo užtikrinimo draudimo taisykles.
- 9.5. Sutartis sudaryta dviem egzemplioriais: po vieną kelionės organizatoriui ir turistui(-ams). Visi egzemplioriai turi vienodą juridinę galią.

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

#### ŠALIŲ REKVIZITAI

Kelionės organizatorius  
(atstovaujamas kelionių pardavimo agento)

parašas \_\_\_\_\_ A.V.

Kelionės organizatorius  
(atstovaujamas kelionių pardavimo agento)

Vardas, pavardė \_\_\_\_\_

Turistas, pasirašantis sutartį  
(pagrindinė sutarties šalis)

Turisto parašas \_\_\_\_\_

Vardas, pavardė \_\_\_\_\_

## Informacija ir patarimai keliaujantiems

### Bendra informacija

#### Informacija apie viešbučius

Nei pasaulio mastu, nei Europos Sąjungoje nėra vieningos apgyvendinimo įstaigų klasifikavimo sistemos ar standarto todėl, priklausomai nuo šalies, atsiranda skirtingi vienodų kategorijų viešbučių standartai. Viešbučio kategorija priklauso nuo kambarių dydžio bei jų įrangos, aptarnavimo lygio bei teikiamų paslaugų kiekio. Kiekvienoje šalyje kategorijai keliami reikalavimai ir jų interpretavimas gali skirtis. Oficiali viešbučio kategorija nurodoma kiekvieno viešbučio aprašyme („viešbučio kategorija šalyje ...“).

„Novaturo“ kataloge pateikiama papildoma viešbučių klasifikacija, kuri žymima gaubliukais. Tai daugiau subjektyvus kelionių organizatoriaus kiekvienos šalies viešbučių palyginamas įvertinimas (atsižvelgiant į viešbučio vietą, įrangos kokybę ir pan.), kuris turėtų padėti klientui susiorientuoti ir pasirinkti norimą viešbutį. Gaubliukų negalima tapatinti su oficialią viešbučio kategoriją šalyje nurodančiomis žvaigždutėmis.

Viešbučiai „Novaturo“ kataloge aprašyti išsamiai ir tiksliai, tačiau naujausių pasikeitimų, atsiradusių po katalogo išleidimo, čia gali ir nebūti. Kartais nuo katalogo spausdinimo momento iki kelionės pradžios gali pasikeisti ir viešbučio kategorija, nes ji suteikiama apibrėžtam laikotarpiui, pasibaigus kuriam viešbučiai perklasifikuojami. Norime atkreipti dėmesį, kad paprastai kataloge aprašomi tik viešbučio infrastruktūrai priklausantys objektai. Dėl papildomos informacijos apie konkrečius turistus dominančius dalykus prieš kelionę kviečiame kreiptis į kelionių agentūras.

#### Paslaugos viešbučiuose

Mūsų kataloge yra informacija apie turistinio sezono metu viešbutyje teikiamas paslaugas ir siūlomas pramogos. Turistinio sezono pradžioje ir pabaigoje viešbutyje vykstančių pramoginių renginių bei kitų jo teikiamų paslaugų paprastai būna mažiau. Pramoginių renginių dažnumą ir rengimo tvarką nustato viešbučio administracija. Kataloge ne visada įmanoma išvardyti visas paslaugas, už kurias reikia papildomai mokėti. Neretai sezono metu mokamų ir nemokamų paslaugų kiekis gali šiek tiek keistis. Pvz., dažniausiai asmeniniai seifai, esantys kambariye ar registratūroje, yra nuomojami už papildomą mokestį. Panašiai būna su šaldytuvais ir mini barais. Mini baruose esančių gėrimų asortimentą nustato viešbučio administracija. Už gėrimus, išgertus iš kambariye esančio mini baro, reikia išvykstant sumokėti pagal viešbučio administracijos pateiktą sąskaitą. Viešbučiuose draudžiama laikyti maistą kambariye, mini bare ar šaldytuve.

Oro kondicionierius, esantis kambariye, taip pat gali būti nuomojamas už papildomą mokestį. Apie tai informuojama kataloge. Daugelyje viešbučių reikia mokėti už kai kurias paslaugas, pvz., už naudojimąsi teniso aikšte, biliardu, sauna, jacuzzi, už gimnastikos centro lankymą ir kt.

Siūlome visada vykstant į kelionę draustis sveikatos draudimu ir prašome atidžiai susipažinti su draudimo taisyklėmis, pateiktomis polise. Daugelyje viešbučių yra teikiamos gydytojų paslaugos. Gydytojas viešbutyje paprastai būna kelias valandas arba, reikalingi esant, yra iškvičiamas. Ne visos medicinos įstaigos dirba su draudimo kompanijomis, todėl gali tekti sumokėti už jų suteiktas gydymo paslaugas vietoje.

Restoranai ir barai veikia pagal viešbučio administracijos nustatytus darbo grafikus. Lauko kavinės, restoranai ir barai šalia paplūdimių ir baseinų viešbučio teritorijoje veikia priklausomai nuo oro sąlygų.

Baseinų, vandens atrakcionų ir vandens pramogų darbo grafika nustato viešbučio administracija. Viešbučio administracija priklausomai nuo oro sąlygų reguliuoja baseinų šildymo sistemos veikimą (kur tokia sistema yra).

Viešbučiuose gali būti dviviečiai, vienviečiai kambariai, apartamentai, studijos ir kt.

Apartamentas – viešbučio numeris, kuriame yra svetainė, vienas arba du miegamieji kambariai, gali būti ir įrengta virtuvėlė.

Studija – vieno kambario numeris su nedideliu prieškambariu, gali būti su įrengta virtuvėle.

„Turistinė klasė“ – minimalių patogumų kurortų viešbučiai, kurių aprašymai nebūtinai yra pateikti „Novaturo“ kataloge. Jie kai kada gali būti ir toliau nuo jūros (iki 3 km) ir nebūtinai „Novaturo“ kataloge aprašytuose kurortuose. Kambariuose yra dušas arba vonia, tualetas, gali būti ir balkonas.

„Fortuna“ – kartais pagal specialų ar paskutinės minutės pasiūlymą galima įsigyti vadinamąjį „fortuna“ viešbutį. Kelionės dokumentuose tuomet nebus įrašytas konkretus viešbučio pavadinimas, o tik pažymėta viešbučio kategorija kelionės šalyje, kambario bei maitinimo tipas. Tai reiškia, kad kelionių organizatorius įsipareigoja turistus apgyvendinti bet kokiame atitinkamos kategorijos viešbutyje, kurio aprašymas bei pats kurortas, kuriame bus tas viešbutis, nebūtinai yra įtrauktas į „Novaturo“ katalogą.

#### Apgyvendinimas

Paprastai viešbučiuose nebūna triviečių kambarių. Užsakius vietą trečiajam ar ketvirtajam asmeniui, dviviečiame kambariye pastatoma papildoma (sudedama) lova, sofa arba sulankstomas fotelis-lova. Už papildomą mokestį (dažniausiai reikia mokėti pačiame viešbutyje) galima išnuomoti lovėle kūdikiui.

Viešbučio administracija savo nuožiūra apgyvendina poilsiautojus atvykimo dieną laisvuose užsakymo tipo kambariuose. Kambarius su langais į jūros pusę viešbučiai garantuoja tik tuomet, kai už tai yra nustatyta atskira priemoka ir turistai ją sumoka. Kitu atveju toks pageidavimas gali būti patenkintas tik esant galimybei. Norime atkreipti dėmesį, kad sąvoka „langai į jūros pusę“, kuri reiškia tik geografinę kambario padėtį jūros atžvilgiu nėra tapati sąvokai „vaizdas į jūrą“. Kaip papildomi pageidavimai, neįpareigojantys kelionių organizatoriaus, suprantami ir prašymai gyventi konkrečiame viešbučio aukšte, kaimyniniuose kambariuose ir pan.

#### Viešbučio para

Atvykimo dieną viešbučio paros pradžia yra 14 – 18 val., išvykimo dieną viešbučio paros pabaiga yra 10 – 12 val. Paskutinę kelionės dieną iš viešbučio kambario su bagažu reikia išvykti iki 10 – 12 val. Apie išsiregistravimo iš viešbučio

sąlygas Jus informuos viešbučio administracija arba „Novaturo“ atstovai. Ši taisyklė galioja ir tada, kai išskridimo laikas yra naktį, net po 24 val. Atlaisvinus kambarį, bagažą galima palikti viešbučio bagažo saugojimo kameroje arba tam skirtame kambariye. Esant galimybei, viešbučio administracija gali svečius apgyvendinti anksčiau arba pratesti išvykimo iš kambario laiką. Už tai turistai paprastai turi sumokėti viešbučio administracijos nustatytą papildomą mokestį.

#### Maitinimas viešbučiuose

Kainyne pateikiami šie maitinimo variantai: be maitinimo arba su maitinimu 1, 2 arba 3 kartus per dieną. Maitinimo tipas nurodytas viešbučio aprašyme. Maistas patiekiamas nustatytais valandomis viešbučio restorane. Jei klientai, anksti ryte išvykstantys iš viešbučio arba vėlai vakare grįžtantys į jį pageidauja maitinimą gauti kitu laiku, atskirais atvejais, viešbučio administracijos nustatyta tvarka yra galimybė (kartais už papildomą mokestį) gauti ankstyvų pusryčių ar vėlyvos vakarienes maisto paketus.

Dažnas maitinimo tipas – „švediškas stalas“. Kartais gali tekti pasirinkti vieną pagrindinį patiekalą iš kelių pasiūlytų. Kontinentinių pusryčių meniu sudaro kava ar arbata, sultys, džemas, sviestas ir bandelė. Gėrimai pietų ir vakarienes metu į maitinimo kainą neįskaičiuoti. Jeigu viešbučio maitinimas yra „viskas įskaičiuota“ tipo, tai maitinimas yra ne mažiau kaip tris kartus per dieną, o vietinės gamybos gaivieji ir alkoholiniai gėrimai jau yra įskaičiuoti į kainą. Konkrečią maitinimo paslaugų teikimo tvarką, laiką, kada ir kur galima gauti atitinkamą maitinimą, patiekalų ir gėrimų pasirinkimo įvairovę nustato viešbučio administracija priklausomai nuo šalies specifikos, viešbučio kategorijos ir kt.

Paprastai viešbučio kambariuose, kuriuose nėra tam skirtos virtuvėlės, draudžiama laikyti ir gaminti maistą. Tuose viešbučiuose, kur atvykimo dieną kambariuose galima rasti kavos ar arbatos arba leidžiama šiuos gėrimus ruošti (apie tai informuojama viešbučių aprašymuose), vėliau šių gėrimų atsargos dažniausiai nėra papildomos.

#### Viešbučio seifas

Primename, kad pagal kai kurių šalių teisinę sistemą viešbutis neatsako už vertingus daiktus, paliktus kambariye. Patariame visuomet išinuomoti viešbučio seifą ir laikyti jame pasą, pinigus ir kitus vertingus daiktus. Kambariye paliekiamus jums vertingus daiktus taip pat rekomenduojame laikyti rakinamuose lagaminuose ar kelioniniuose krepšiuose.

#### Kambarių tvarkymas

Tvarkant kambarius yra iššluojamos ir išplaunamos grindys, išsiurbiamos kilminės dangos, sutvarkoma vonia ir tualetas, iššamos šiukšlės ir pakojamos lovos. Aukštesnės kategorijos viešbučiuose kambariai yra tvarkomi kiekvieną dieną, o žemesnės kategorijos – 1 ar 2 kartus per savaitę. Patalyne ir rankluosčiai keičiami 1 – 2 kartus per savaitę. Jeigu klientas naudoja siurvilte, tai jos švara turi pasirūpinti pats.

#### Kondicionavimas

Viešbučių kondicionieriai gali būti dviejų tipų: centriniai ir vietiniai. Centriniai kondicionieriai yra valdomi iš viešbučio pulto. Jie veikia arba visą parą, arba įjungiami nustatytu laiku kelioms valandoms per dieną ar naktį. Perspėjame, kad turistams, nepratusiems prie karšto klimato, tokia vėdinimo sistema ne visada gali būti pakankama. Vietiniai kondicionieriai yra įjungiami ir reguliuojami kambariye individualiai. Karštomis dienomis oro kondicionierius net keliolika laipsnių gali sumažinti kambario temperatūrą. Paprastai turistams nebūnant kambariye tiek centriniai, tiek vietiniai oro kondicionieriai automatiškai išsijungia. Kondicionavimo sistema viešbučiuose paprastai veikia pagal nustatytą grafiką, priklausomai nuo oro sąlygų, sezoniškumo ir pan. Grafikus nustato viešbučio administracija.

#### Vanduo

Visose šalyse nerekomenduojama gerti vandens iš čiaupo. Bakterijomis užterštus vanduo gali pakenkti sveikatai ir sukelti žarnyno ligas.

#### Elektrėsrovė

Pietų šalių viešbučiuose pasitaiko elektrėsrovės tiekimo sutrikimų. Ne visur vienoda elektrėsrovės įtampa (125 V arba 220 V), todėl visada atkreipkite dėmesį į instrukciją voniose. Kai kuriuose viešbučiuose elektrėsrovė lizdai yra kitokios formos nei Lietuvoje. Todėl, naudojantis savais elektrėsrovės prietaisais, reikia turėti „tarpininką“. Kartais viešbučiuose tokį prietaisą galima išsinuomoti. Įsigiję „tarpininką“ prieš išvažiuojant, nesusidursite su galimais nepatogumais.

#### Triukšmas

Nemažai „Novaturo“ siūlomų viešbučių yra tose kurortų vietose, kur visą parą veikia restoranai, kavinės, diskotekos. Daugelio viešbučių teritorijose turistinio sezono metu taip pat dažnai iki vėlymos gatvėsiai pramoginiai renginiai. Triukšmą kartais stiprina ir transporto eismas gatvėse. Viešbučio administracija prašo, kad jų svečiai elgtųsi tinkamai, bet kartais poilsiautojai mėgsta patriukšmauti. Viešbučio administracija niekaip negali įtakoti triukšmo už viešbučio ribų. Pageidaujantiems ramybės, patariame iš anksto atidžiai išstudijuoti mūsų kataloge pateikiamus viešbučių aprašymus ir pagal juos išsirinkti viešbutį ramioje, toliau nuo triukšmingų pramogų esančioje vietoje.

#### „Novaturo“ atstovai

Klientų poilsiu ir gerove atostogų šalyje rūpinasi „Novaturo“ atstovai, kalbantys lietuvių, rusų, anglų ir (arba) vokiečių kalbomis, neretai ir kelionės šalies kalba. Su jais galima susitikti informacinių susitikimų Jūsų viešbutyje metu arba, esant reikalui, skambinti mobiliuoju telefonu. Atstovų pareiga yra pasitikti atvykusius turistus oro uoste, palydėti iki viešbučio, padėti apsigyventi jame, suteikti būtiną informaciją apie valiutą, telefono skambučius, transportą ir pan. Išvykimo dieną jie turi palydėti iki oro uosto ir, esant galimybei, padėti užsiregistruoti skrydžiui į Lietuvą. Dažnai „Novaturo“ atstovams talkina užsienio partnerių darbuotojai, kalbantys angliškai ar kitomis kalbomis.

## 8 priedas

### Kelionių organizatoriaus UAB „Aviaturas ir partneriai“ kelionių katalogas „AIP 2005“. P.

3.



## Informacija ir patarimai keliaujantiems



### BENDRA INFORMACIJA

#### Informacija apie viešbučius

Nei pasaulio mastu, nei Europos Sąjungoje nėra vieningos apgyvendinimo įstaigų klasifikavimo sistemos ar standarto, todėl, priklausomai nuo šalies, atsiranda skirtingi vienuo kategorijų viešbučių standartai. Viešbučio kategorija priklauso nuo kambarių dydžio bei jų įrangos, aptarnavimo lygio bei teikiamų paslaugų kiekio. Kiekvienoje šalyje kategorijai keliami reikalavimai ir jų interpretavimas gali skirtis. Oficiali viešbučio kategorija nurodoma kiekvieno viešbučio aprašyme („kategorija šalyje ...“).

Kelionių organizatoriaus „Aviaturas ir partneriai“ (toliau tekste – AIP) kataloge pateikiama papildoma viešbučių klasifikacija, kuri žymima „saulutėmis“. Tai daugiau subjektyvus kelionių organizatoriaus kiekvienos šalies viešbučių lyginamasis įvertinimas (atsižvelgiant į viešbučio vietą, įrangos kokybę ir pan.), kuris turėtų padėti klientui susiorientuoti ir pasirinkti norimą viešbutį. „Saulučių“ negalima tapatinti su oficialią viešbučio kategoriją šalyje nurodančiomis žvaigždutėmis.

AIP kataloge viešbučiai aprašyti išsamiai ir tiksliai, tačiau naujausių pasikeitimų, atsiradusių po katalogo išleidimo, čia gali ir nebūti. Kartais nuo katalogo spausdinimo momento iki kelionės pradžios gali pasikeisti ir viešbučio kategorija, nes ji suteikiama apibrežtam laikotarpiui, kuriam pasibaigus viešbučiai perklasifikuojami.

#### Paslaugos viešbučiuose

AIP kataloge pateikiama informacija apie viešbučius bei jų siūlomas papildomas paslaugas. Turistinio sezono metu viešbučio teikiamų paslaugų sąrašas, laikas bei jų kainoraštis gali keistis. Paslauga, AIP kataloge, nurodyta tarp „įskaičiuotų paslaugų“ (papildomai nekainuojančių), turistinio sezono metu viešbučio administracijos sprendimu gali būti apmokestinta. Norėdami išvengti nemalonių nesupratimų, atvykę į viešbutį dėl dominančių paslaugų kainaoraščiui kreipkitės į viešbučio administraciją (registratorius darbuotojus). Turistinio sezono pradžioje ir pabaigoje viešbučio teikiamų paslaugų dažniausiai būna mažiau.

Siūlome visada vykstant į kelionę draugis kelionės finansinių nuostolių draudimu ir prašome atidžiai susipažinti su draudimo taisyklėmis, pateiktomis polise. Daugelyje viešbučių teikiamos gydytojų paslaugos. Gydytojas viešbutyje dažniausiai būna kelias valandas arba, reikali esant, išskiediamas. Ne visos medicinos įstaigos dirba su draudimo kompanijomis, todėl gali tekti sumokėti už jų suteiktas gydymo paslaugas vietoje.

#### Apgyvendinimas

Viešbučiuose gali būti dviviečiai, vienviečiai kambariai, apartamentai, studijos ir kt.

**Apartamentas** – viešbučio numeris, kuriame yra svetainė, vienas arba du miegamieji kambariai, gali būti įrengta ir virtuvėlė.

**Studio tipo kambarys** – vieno kambario numeris su nedideliu prieškambariu, gali būti su įrengta virtuvėle.

**„Turistinė klasė“** – minimalių patogumų kurortų viešbučiai, kurių aprašymai nebūtinai pateikti AIP kataloge. Jie kai kada gali būti ir toliau nuo jūros (iki 3 km) ir nebūtinai kataloge aprašytuose kurortuose. Kambariuose yra dušas arba vonia, tualetas, gali būti ir balkonai.

**„Fortuna“**. Tokį viešbutį kartais galima įsigyti pagal specialų ar paskutinės minutės pasiūlymą. Kelionės dokumentuose tuomet nebus įrašytas konkretaus viešbučio pavadinimas, o tik pažymėta viešbučio kategorija kelionės šalyje, kambario bei maitinimo tipas. Tai reiškia, kad kelionių organizatoriaus įsipareigoja turistus apgyvendinti bet kokiame atitinkamos kategorijos viešbutyje, kurio aprašymas bei pats kurortas, kuriame bus tas viešbutis, nebūtinai yra įtrauktas į katalogą. Norime atkreipti dėmesį, kad dažniausiai kataloge aprašomi tik viešbučio infrastruktūrai priklausantys objektai. Dėl papildomos informacijos apie konkrečius dominančius dalykus prieš kelionę turistus kviečiame kreiptis į kelionių agentūras.

Viešbučio administracija savo nuožūra apgyvendina poilsiautojus atvykimo dieną laisvuose užsakymo tipo kambariuose. Kambarius su langais į jūros pusę viešbučiai garantuoja tik tuomet, kai turistas už tai sumoka nustatytą atskirą priemoką. Kitu atveju toks pageidavimas gali būti patenkintas tik esant galimybei. Norime atkreipti dėmesį, kad sąvoka „langai į jūros pusę“, kuri reiškia tik geografinę kambario padėtį jūros atžvilgiu, nėra tapati sąvokai „vaizdas į jūrą“. Kaip papildomi pageidavimai, neįpareigojantys kelionių organizatoriaus, suprantami ir prašymai gyventi konkrečiame viešbutyje aukštesnėje, kaimyniniuose kambariuose ir pan.

Dažniausiai viešbučiuose nebūna triviečių kambarių. Užsakius vietą trečiajam ar ketvirtajam asmeniui, dviviečiame kambaryje pastatoma papildoma (sudedama) lova, sofa arba sulankstomas fotelis-lova. Už papildomą mokestį (dažniausiai reikia mokėti pačiame viešbutyje) galima išsinuomoti lovėlę kūdikiui.

#### Viešbučio para

Atvykimo dieną viešbučio paros pradžia yra 14–18 val., išvykimo dieną viešbučio paros pabaiga yra 10–12 val. Paskutinę kelionės dieną iš viešbučio kambario su bagažu reikia išvykti iki 10–12 val. Apie išsiregistravimo iš viešbučio sąlygas Jus informuos viešbučio administracija arba AIP atstovai. Ši taisyklė galioja ir tada, kai išskridimo laikas yra naktį, net po 24 val. Atlaisvinus kambarį, bagažą galima palikti viešbučio bagažo kambario kameroje arba tam skirtame kambaryje. Esant galimybei, viešbučio administracija gali svečius apgyvendinti anksčiau arba vėliau išvykimo iš kambario laiką. Už tai turistai dažniausiai turi sumokėti viešbučio administracijos nustatytą papildomą mokestį.

#### Maitinimas viešbučiuose

Kainynė pateikiama šie maitinimo variantai: be maitinimo arba su maitinimu 1, 2 arba 3 kartus per dieną. Maitinimo tipas nurodytas viešbučio aprašyme. Maistas pateikiamas nustatytomis valandomis viešbučio restorane. Jei klientai, anksti ryte išvykstantys iš viešbučio arba vėlai vakare grįžtantys į jį, pageidauja pavalyti kitu laiku, atskirais atvejais viešbučio administracijos nustatyta tvarka yra galimybė (kartais už papildomą mokestį) gauti ankstyvų pusryčių ar vėlyvos vakarienės maisto paketus.

Dažnas maitinimo tipas – „švediškas stalas“. Kartais gali tekti pasirinkti vieną pagrindinį patiekalą iš kelių pasiūlytų. Kontinentinių pusryčių menu sudaro kava ar arbata, sultys, džemas, sviestas ir bandelė. Gėrimai per pietus ir vakarienę į maitinimo kainą įskaičiuoti. Jeigu viešbučio maitinimo tipas „viskas įskaičiuota“, tai maitinama ne mažiau kaip tris kartus per dieną, o vietinės gamybos gėrimai ir alkoholiniai gėrimai jau įskaičiuoti į kainą. Konkrečią maitinimo paslaugų teikimo tvarką, laiką, kada ir kur galima gauti atitinkamą maitinimą, patiekalų ir gėrimų pasirinkimo įvairovę nustato viešbučio administracija priklausomai nuo šalies specifikos, viešbučio kategorijos ir kt.

Dažniausiai viešbučio kambariuose, kuriuose nėra tam skirtos virtuvėlės, draudžiama laikyti ir gaminti maistą. Tuose viešbučiuose, kur atvykimo dieną kambariuose galima rasti kavos ar arbatos arba leidžiama šiuos gėrimus ruošti (apie tai informuojama viešbučių aprašymuose), vėliau šių gėrimų atsargos dažniausiai nėra papildomos.

#### Mini barai

Mini barų asortimentą, kainoraštį bei papildomą dažnumą nustato viešbučio administracija. Tuščias mini baras kartais vadinamas šaldytuvu, jo nuoma taip pat gali būti mokama. Jei paslaugos yra mokamos, sąskaita už suteiktas paslaugas Jums bus pateikta išsiregistravimo iš viešbučio metu.

#### Viešbučio seifas

Primename, kad pagal kai kurių šalių teisinę sistemą viešbutis neatsako už vertingus daiktus, paliktus kambarielyje. Patariame visomet išsinuomoti viešbučio seifą ir laikyti jame pasą, pinigų ir kitus vertingus daiktus. Kambarielyje paliekamus jums vertingus daiktus taip pat rekomenduojame laikyti rakinamuose lagaminuose ar kelioniniuose krepšiuose.

#### Kambarių tvarkymas

Tvarkant kambarius iššiuojamos ir išplaunamos grindys, išsiurbiamos kiliminės dangos, sutvarkoma vonia ir tualetas, išnešamos šiukšlės ir paklojamos lovos. Aukštesnės kategorijos viešbučiuose kambariai tvarkomi kiekvieną dieną, o žemesnės kategorijos – 1 ar 2 kartus per savaitę. Patalyne ir rankšluosčiai dažniausiai keičiami 1–2 kartus per savaitę. Jeigu klientas naudoja virtuvę, tai jos švara turi pasirūpinti pats.

#### Kondicionavimas

Viešbučių kondicionieriai gali būti dviejų tipų: centriniai ir individualūs. Centriniai kondicionieriai valdomi iš viešbučio pulto. Jie veikia arba visą parą, arba įjungiami nustatytu laiku kelioms valandoms per dieną ar naktį. Perspėjame, kad tunstams, nepratusiems prie karšto klimato, tokia vėdinimo sistema ne visada gali būti pakankama. Individualūs kondicionieriai įjungiami ir reguliuojami kambarielyje individualiai, ši paslauga gali būti apmokestinta. Karštomis dienomis oro kondicionierius net keliolika laipsnių gali sumažinti kambario temperatūrą. Dažniausiai turistams nebūnant kambarielyje tiek centriniai, tiek vietiniai oro kondicionieriai automatiškai išsijungia. Kondicionavimo sistema viešbučiuose dažniausiai veikia pagal nustatytus grafikus, priklausomai nuo oro sąlygų, sezoniškumo ir pan. Grafikus nustato viešbučio administracija.

#### Vanduo

Visose šalyse nerekomenduojama gerti vandens iš čiaupo. Bakterijomis užterštas vanduo gali pakenkti sveikatai ir sukelti žarnyno ligas.

#### Elektrios srovė

Pietų šalių viešbučiuose pasitaiko elektros srovės tiekimo sutrikimų. Ne visur viendoda elektros srovės įtampa (125 V arba 220 V), todėl visada atkreipkite dėmesį į instrukciją vonioje. Kai kuriuose viešbučiuose elektros lizdai yra kitokios formos nei Lietuvoje, todėl, naudojantis savais elektros prietaisais, reikia turėti „tarpininką“. Kartais viešbučiuose tokį prietaisą galima išsinuomoti. Įsigiję „tarpininką“ prieš išvažiuodami, nesusidursite su galimais nepatogumais.

#### Triukšmas

Nemažai siūlomų viešbučių yra tose kurortų vietose, kur visą parą veikia restoranai, kavinės, diskotekos. Triukšmą kartais stiprina ir transporto eismas gatvėse. Viešbučio administracija prašo, kad jų svečiai elgtųsi tinkamai, bet kartais poilsiautojai mėgsta patriukšmauti. Viešbučio administracija neatsako už triukšmą už viešbučio ribų. Pageidaujantiems ramybės, patariame iš anksto atidžiai išstudijuoti mūsų kataloge pateikiamus viešbučių aprašymus ir pagal juos išsirinkti viešbutį ramioje, toliau nuo triukšmingų pramogų esančioje vietoje.

#### AIP atstovai

Klientų poilsiu ir gerove atostogų šalyje rūpinasi AIP atstovai, kalbantys lietuvių, rusų, anglų ir (arba) vokiečių kalbomis, neretai ir kelionės šalies kalba. Su jais galima susitikti per informacinius susitikimus Jūsų viešbutyje arba, esant reikalui, skambinti mobiliuoju telefonu. Atstovų pareiga yra pasitikti atvykusius turistus oro uoste, palydėti iki viešbučio, padėti apsigyventi jame, suteikti būtina informacija apie valiutą, telefono skambučius, transportą ir pan. Išvykimo dieną jie turi palydėti turistus iki oro uosto ir, esant galimybei, padėti užsiregistruoti skrydžiai į Lietuvą. Dažnai AIP atstovams talkina užsienio partnerių darbuotojai, kalbantys angliškai ar kitomis kalbomis.

#### Ekskursijos, organizuotos turistinės kelionės ir pramogos

AIP atstovai suteiks informaciją apie tai, kur ir kaip galima praleisti laisvalaikį poilsio vietoje. Ekskursijų ir išvykų aprašymai bei apytikslės kainos yra kataloge ir jo kainyne. Ekskursijos, turistinės kelionės ir pramogos organizuojamos kiekvieną savaitę beveik kasdien. Išsamia informacija apie organizuojamas ekskursijas ir jų programas, tikslias kainas bei paslaugas, įskaičiuotas į kainą, suteikia AIP atstovai atvykus į šalį. Ekskursijas užsienio šalyje organizuoja AIP partneriai. Jų kainas,

## 9 Priedas

1 lentelė

### Europos Teisingumo Teismo sprendimai susiję su Direktyvos 90/314 7 straipsnio gyvendinimu\*

Bylos Nr., sprendimo priėmimo data, šalys	Bylos esmė	Išvados
<p>Sujungtos bylos C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 C-190/94</p> <p>1996 m. spalio 8 d.</p> <p>Erich Dillenkofer, Christian Erdmann, Hans- Jürgen Schulte, Anke Heuer, Werner, Ursula ir Trosten Knor prieš Vokietijos Federacinę Respubliką</p>	<p>Vokietijos piliečių grupė įsigijusi turizmo paslaugų paketus patyrė nuostolį dėl to, kad bankrutavus kelionės organizatoriams, iš kurių buvo įsigyta kelionė, neišvyko į kelionę ir neatgavo savo įmokėtų lėšų arba buvo priversti už savo lėšas parvykti atgal į Vokietiją. Piliečiai padavė ieškinį prieš Vokietiją, kuri, jų teigimu laiku neperkėlė Direktyvos 90/314 nuostatų į nacionalinius teisės aktus. Bylą nagrinėjęs nacionalinis teismas kreipėsi į ETT**</p> <p>preliminaraus sprendimo, užduodamas daug klausimų, tarp kurių buvo ir šie:</p> <p>1. Ar Direktyvoje 90/314 įtvirtinta nuostata dėl kelionės organizatoriaus prievolės užtikrinti turistų teisę atgauti įmokėtus pinigus ir būti repatrijuotam kelionės organizatoriaus nemokumo atveju, yra pakankamai apibrėžta?</p> <p>2. Ar tam, kad Direktyvos 90/314 7 straipsnio tikslai būtų įgyvendinti, pakanka perkelti Direktyvoje 90/314 įtvirtintą tekstą į nacionalinius teisės aktus?</p>	<p>ETT savo sprendime pažymėjo, kad Direktyvos 90/314 7 straipsnio tikslas yra užtikrinti turistų teisę atgauti įmokėtus pinigus ir būti repatrijuotam kelionės organizatoriaus nemokumo atveju, tačiau šių teisių turinys – t.y. tikslų pasiekimo būdai Direktyvoje 90/314 nėra apibrėžti. Būtinų priemonių turi imtis valstybė narė. Valstybės narės leidimas kelionių organizatoriui pareikalauti iš turistų užstato (nuo 10 proc. kelionės kainos, bet ne didesnio nei 500 Vokietijos markių) šios teisės normos įgyvendinimui užtikrinti nėra pakankamas ir tinkamas būdas, nebent kelionių organizatoriaus nemokumo atveju turistui būtų grąžinamas ir šis užstatas. Garantas (draudimo kompanija, patikėtinis, jungtinis garantinis fondas ar kt.) privalo prisiimti neribotą atsakomybę. Paties garanto neturi įtakoti kelionių organizatoriaus nemokumas ar bankrotas – tai turi</p>

	<p>3. Kokios yra minimalios „priemonės kurių būtina imtis“?</p> <p>4. Ar patenkina Direktyvos 90/314 7 straipsnio tikslą valstybės narės leidimas kelionių organizatoriui pareikalauti iš turisto užstato (nuo 10 proc. kelionės kainos, bet ne didesnio nei 500 Vokietijos markių) šios teisės normos įgyvendinimui užtikrinti?</p> <p>ir kt.</p>	<p>būti pakankamus išteklius turintis nuo kelionių organizatoriaus nepriklausomas juridinis asmuo.</p> <p>ETT taip pat pabrėžė, kad nacionaliniai teismai taikydami šią normą ir atitinkamas jos įgyvendinimo priemones privalo atsižvelgti į turisto kaltės laipsnį – t.y. įsitikinti, ar turistai buvo pakankamai atidūs ir rūpestingas siekdamas išvengti galimos žalos atsiradimo ar padidėjimo.</p>
<p>C-364/96</p> <p>1998 m. gegužės 14 d.</p> <p>Verein für Konsumenteninformation prieš Österreichische Kreditversicherungs AG</p>	<p>Turistų pora, įsigijusi ir apmokėjusi turizmo paslaugų paketą iš kelionių organizatoriaus, išvyko į Kretą. Jų atostogų metu viešbučio, kuriame jie buvo apsistoję, savininkas, sužinojo apie kelionių organizatoriaus nemokumą ir neleido turistams išvykti tol, kol jie nesumokėjo už nakvynes viešbutyje. Turistai, norėdami grįžti atgal į Austriją, buvo priversti sumokėti už paslaugas antrą kartą. Grįžę jie kreipėsi į draudimo kompaniją Österreichische Kreditversicherungs AG dėl šių išlaidų atlyginimo, tačiau pastaroji mokėti atsisakė. Turistai per vartotojų teises ginančią asociaciją Verein für Konsumenteninformation padavė draudiką į teismą, kuris kreipėsi į ETT prašydamas atitinkamai išaiškinti Direktyvos 90/314 7 straipsnį.</p>	<p>ETT savo sprendime pažymėjo, kad garantija pagal Direktyvos 90/314 7 straipsnį turi padengti visas rizikas, kylančias dėl kelionių organizatoriaus nemokumo ar bankroto (įskaitant ir, pavyzdžiui apgyvendinimo išlaidų apmokėjimą, kurio pareikalauta iš vartotojo prieš leidžiant jam išvykti atgal.</p>
<p>C-140/97</p> <p>1999 m. liepos</p>	<p>Austrijos kelionių organizatorius kartu su nacionaliniu dienraščiu vykdė reklamos kompaniją, kurios metu</p>	<p>ETT patvirtino, kad į Direktyvos 90/314 reglamentavimo sferą patenka ir tie atvejai, kai turistai</p>

<p>15 d.</p> <p>Walter Rechberger, Renate Greindl, Hermann Hofmeister ir kiti prieš Austrijos Respubliką</p>	<p>dienraščio prenumeratoriams siūlė vykti į vieną iš keturių Europos valstybių 4 arba 7 dienų atostogoms susimokant tik oro uosto mokesčius, o tuo atveju, jei turistai vyko vienas – dar ir priemoną už vienvietį kambarį.</p> <p>Kelionės organizatorius nesitikėjo tokio didelio akcijos populiarumo ir dėl logistinių bei finansinių nesklandumų bankrutavo. Austrijos piliečiai, užsiprenumeravę dienraštį ir iš anksto įmokėję reikiamas sumas, patyrė nuostolius dėl to, kad bankrutavus kelionės organizatoriui, neišvyko į kelionę ir neatgavo savo įmokėtų lėšų arba buvo priversti už savo lėšas parvykti atgal į Austriją.</p> <p>Austrijos įstatymuose įtvirtintų garantijų nepakako, kad būtų atlyginta visa jų patirta žala (banko garantija padengė tik 25,38% nuostolių dydžio). Piliečiai padavė ieškinį prieš Austriją, kuri, jų teigimu netinkamai perkėlė Direktyvos 90/314 nuostatus į nacionalinius teisės aktus.</p> <p>Nacionalinis teismas, nagrinėjęs bylą, kreipėsi į ETT klausdamas, ar į Direktyvos 90/314 reglamentavimo sferą patenka tie atvejai, kai turistai moka ne už visą turizmo paslaugų paketą?</p> <p>Ar Austrijos įstatymų reikalavimai, kad:</p> <p>a) kelionės organizatorius apdraustų savo riziką suma, ne mažesne, nei 5%</p>	<p>moka ne už visą turizmo paslaugų paketą arba tuo atveju, kai pati reklaminė akcija, kurios metu siūloma tokia kelionė yra pripažinta prieštaraujanti konkurencinės teisės normoms. ETT pabrėžė, kad privaloma reikalaujama suma turėtų skirtis priklausomai nuo paslaugos teikėjo finansinės padėties arba teikiamos paslaugos specifikos tokiu būdu, kad būtų užtikrinta reali turistų teisių apsauga. Tokiu būdu turi būti vengiama ir atvejų kai, nacionalinės Direktyvos 90/314 7 straipsnio įgyvendinimo priemonės iškreipia konkurenciją tuo būdu, kad visoms įmonėms nustato analogiškus reikalavimus dėl garantijų. Šiuo konkrečiu atveju Austrijos teisės norminiuose aktuose įtvirtinta apsaugos sistema pripažinta nepakankama ir todėl sukeliančia tiesioginę atsakomybę valstybei narei, kuri netinkamai įgyvendino direktyvą.</p>
--	--	--



	<p>jo atitinkamo metų ketvirčio apyvartos praėjusiais kalendoriniais metais arba atitinkamą sumą užtikrintų banko garantija;</p> <p>b) jei kelionės organizatorius veikia pirmus metus, minimali draudimo suma (arba banko garantija) skaičiuojama pagal planuojamą jo apyvartą tais metais</p> <p>yra pakankami užtikrinant Direktyvos 90/314 7 straipsnio įgyvendinimą turint omenyje, kad atitinkamų prievolių užtikrinimo suma nepriklauso nuo galimo apyvartos padidėjimo einamaisiais metais ir nėra numatyta galimybė valstybės valdymo institucijoms kontroliuoti atitinkamų nuostatų tinkamą įgyvendinimą?</p> <p>ir kt.</p>	
<p>C-410/96</p> <p>1998 m. gruodžio 1 d.</p> <p>Baudžiamasis procesas prieš André Ambry</p>	<p>André Ambry buvo patrauktas atsakomybėn dėl to, kad Prancūzijoje užsiėmė kelionių organizavimo veikla neturėdamas reikalingos licencijos. André Ambry kreipėsi dėl licencijos išdavimo, tačiau jam buvo atsisakyta ją išduoti, kadangi draudimą, reikalingą užtikrinti Direktyvos 90/314 7 straipsnyje įvardintus tikslus jis buvo įsigijęs ne iš Prancūzijos įmonės, kaip to reikalavo Prancūzijos teisė, o iš Italijos draudimo kompanijos. Prancūzija tokį reglamentavimą motyvavo tuo, kad finansinė apsauga turistui turi būti lengvai prieinama ir atitinkamos</p>	<p>ETT iš principo pritarė tam, kad finansinė apsauga 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, tačiau nusprendė, kad esant šiuolaikinėms technologijoms ir visose valstybėse narėse egzistuojant supaprastintoms teisinėms procedūroms panašiais atvejais, Prancūzijos įstatymai pernelyg riboja laisvą kapitalo judėjimą. Be to, ETT pabrėžė, kad valstybės valdymo institucijos privalo užtikrinti, kad kelionės</p>

	sumos greitai išmokėtos, todėl ir yra įtvirtinta nuostata, jog atitinkamos prievolių užtikrinimo priemonės turi būti įgytos iš tos pačios valstybės įmonės.	organizatorius ir/ar pardavimo agentas negalėtų siūlyti atitinkamų paslaugų rinkai, kol nėra pateikęs įrodymo, kad turi pakankamą savo prievolių užtikrinimą pagal Direktyvos 90/314 7 straipsnį.
--	---	---

\* - Naudota Europos Teisingumo Teismo sprendimų medžiaga skelbta <http://curia.eu.int>.

Prisijungimo laikas: 2005-06-22.

\*\* - Europos Teisingumo Teismas

RŪTOS BERŽINSKAITĖS

Magistro baigiamasis darbas

**TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO TEISINIO REGLAMENTAVIMO  
PROBLEMOS**

**PROBLEMS OF THE LEGAL REGULATION FOR THE PROVISION OF  
TOURIST SERVICES**