

KĄ REIKIA ŽINOTI TURIZMO PASLAUGŲ VARTOTOJUI

Turisto, kelionės organizatoriaus ir kelionių agentūros teises ir pareigas nustato Civilinis kodeksas, Turizmo įstatymas, Vartotojų teisių gynimo įstatymas, kiti įstatymai ir teisės aktai, turizmo paslaugų teikimo sutartis.

Visos agentūros privalo turėti kelionių organizatoriaus arba kelionių agentūros pažymėjimą, išduotą Turizmo įstatymo nustatyta tvarka.

Privaloma informacija turistams

Kelionės organizatorius, viešai reklamuodamas savo teikiamas paslaugas kelionių prospektuose, kataloguose ar kitoje turistinę kelionę aprašančioje medžiagoje, turi teikti neklaidinančią, išsamią informaciją apie:

- 1) transporto priemonę, kuria vykstama, jos charakteristiką ir kategoriją;
- 2) apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas priimančiosios valstybės taisykles);
- 3) maitinimą;
- 4) maršrutą;
- 5) valiutų keitimo sąlygas ir tvarką;
- 6) valstybių, į kurias vykstama, pasienio formalumus ir vizų gavimo tvarką bei laiką, per kurį turi jas gauti;
- 7) valstybių, į kurias vykstama, epidemiologinę būklę, imunoprofilaktikos reikalavimus, kuriuos reikia atlikti prieš vykstant į kelionę, taip pat sveikatos draudimo įforminimo tvarką;
- 8) turizmo paslaugų teikimo sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas;
- 9) visą kelionės kainą, kainos dalį, kuri turi būti sumokėta iš anksto bei likusios sumos sumokėjimo grafiką;
- 10) kelionei organizuoti reikalingą mažiausią asmenų skaičių ir galutinį terminą, informuoti turistą apie kelionės atšaukimą, nesurinkus nustatyto mažiausio asmenų skaičiaus.

Prieš pasirašant sutartį, kelionių agentūra turi išsamiai informuoti turistą apie pasirinktos kelionės maršrutą (išvykimo, grįžimo vietas, datas ir laiką bei lankomas vietas ir šalis, nurodant datas, kada į jas atvykstama ir išvykstama) ir jo pakeitimus, kelionės programą sudarančias paslaugas, apgyvendinimo paslaugų teikimo vietą, klasę, papildomai teikiamas paslaugas bei paslaugų kainą, suteikti informaciją apie sveikatos, gyvybės bei kitus draudimus.

Kelionių agentūra taip pat turi 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;’.

Prieš išvykstant į kelionę, kelionės organizatorius ir (ar) kelionių agentūra turi 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.

Turizmo paslaugų sutartis

Kelionės pirkimas turi būti įforminamas pasirašant nustatytos formos turizmo paslaugų teikimo sutartį (standartines sutarties sąlygas galite rasti Valstybinio turizmo departamento interneto svetainėje www.tourism.lt/lt arba "Valstybės žinių" 2003 m. Nr. 31-1292). Be to, turistui turi būti išaiškintos sutarties nutraukimo sąlygos ir pasekmės.

Kai turistas kelionę perka kelionių agentūroje, kuri yra tarpininkas, parduodantis kelionių organizatorių keliones, sutartis sudaroma kelionių organizatorių vardu.

Kelionės sutartyje turi būti nurodytas kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo poliso galiojimo laikas. Šis draudimas užtikrina turistui nemokamą sugražinimą į Lietuvą, jeigu kelionės metu kelionės organizatorius taptų nemokus arba bankrutuotų. Tokiu atveju turistui reikėtų kreiptis į Valstybinį turizmo departamentą prie Ūkio ministerijos (tel. 85-2108796, faksas 85-2108753).

Kelionės sutartį būtina saugoti iki kelionės pabaigos.

Kelionių agentūros pareigos

Likus iki kelionės pradžios mažiau nei 20 dienų, agentūra nesuderinusi su turistu negali keisti kelionės kainos ir sąlygų.

Jeigu dėl kelionės organizatoriaus kaltės kelionė negali įvykti arba pakeičiamos sutartyje aptartos sąlygos, agentūra privalo pasiūlyti kitą, alternatyvią, kelionę, o turistui nesutikus - gražinti visus sumokėtus pinigus.

Vykstant į egzotiškas šalis, agentūra privalo turistą informuoti apie pasiskiepijimo būtinumą arba turistas turi pats pasiteirauti Užkrečiamųjų ligų profilaktikos ir kontrolės centre (tel. 85-2127673).

Prieš pat kelionę kelionių organizatorius turistą privalo informuoti, kur galima kreiptis, atsilikus nuo grupės, pametus dokumentus ar panašiais atvejais.

Jei į turistinę kelionę vyksta nepilnamečiai, kelionės organizatorius turi pateikti jų tėvams ar globėjams informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje.

Turisto teisės ir pareigos

Be medicininių išlaidų draudimo turistui papildomai patartina apsidrausti dėl kelionės galimų finansinių nuostolių ar neįvykusios kelionės.

Turistui nusprendus keliauti savarankiškai savo automobiliu, patartina apsidrausti Pagalbos turistams draudimu.

Turistas turi teisę bet kuriuo metu atsisakyti sutarties. Jei sutarties atsisakoma dėl aplinkybių, už kurias atsako turistai, jis turi atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo. Jei sutarties atsisakoma dėl aplinkybių, už kurias turistai neatsako, jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų gražinti ar kompensuoti už kelionę sumokėti pinigai arba, jei kelionė iš dalies įvyko, proporcinga jų dalis.

Kelionės metu paaiškėjus, kad nevykdomos sutartyje numatytos kelionės sąlygos, turistai nedelsdami turi išsakyti pretenzijas kelionių vadovui arba vietiniam organizatoriaus atstovui. Jeigu problemos neišsprendžiamos, pretenzijos vietoje turi būti įteiktos raštiškai.

Pretenzijas dėl sutarties sąlygų neįvykdymo ar netinkamo jų vykdymo kelionių organizatoriui turistai gali pareikšti raštu per 10 darbo dienų nuo kelionės pabaigos. Kelionės organizatorius per 10 darbo dienų (nuo pretenzijų gavimo dienos) privalo raštu atsakyti į pretenzijas. Konflikto neišsprendus derybų keliu, turistai gali kreiptis į Valstybinį turizmo departamentą, Nacionalinę vartotojų teisių apsaugos tarybą arba į teismą.

Jeigu turizmo paslaugų teikimo sutartis nėra vykdoma pagal turistų protingus lūkesčius, kurių pagal sutarties sąlygas ir teikiamų paslaugų pobūdį turistai galėjo turėti, kelionės organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius.

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

Parengta remiantis Valstybinio turizmo departamento informacija, Lietuvos Respublikos Civiliniu kodeksu, Lietuvos Respublikos Turizmo įstatymu ir kt. teisės aktais.

NACIONALINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARYBA

Vilniaus g. 25, LT - 01119 Vilnius

Vartotojų prašymai (skundai) priimami:

tel. (8 5) 262 67 60

faksas (8 5) 279 14 66

El. paštas: taryba@nvtat.lt

Interneto tinklalapis: www.nvtat.lt