

# ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES SĄLYGOS

Organizuotos turistinės kelionės sutarties (toliau tekste – sutartis) sąlygos taikomos UAB „TravelDeals LT“/Makalius.lt (toliau – kelionių organizatorius) organizuotoms autobusinėms kelionėms („Makaliaus kelionės autobusu“), kelionėms lėktuvu ir egzotinėms kelionėms („Makaliaus egzotika“). Kelionėse lėktuvu ir egzotinėse kelionėse vežimo oru paslauga vykdoma reguliariaisiais skrydžiais.

## 1. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

1. 1. Kelionių organizatorius įsipareigojimai:

1. 1. 1. Užtikrinti turistui (-ams) visų sutartyje nurodytų paslaugų tinkamą teikimą, atsižvelgdamas į turisto teisėtus lūkesčius, nepaisant to, ar tas paslaugas turi teikti pats kelionių organizatorius ar kiti turizmo paslaugų teikėjai. Katalogas arba/ir kita kelionę aprašanti medžiaga ir pakeista programa yra neatskiriamas šios sutarties priedas. Kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.makalius.lt](http://www.makalius.lt) skelbiama naujausia ir aktualiusia informacija apie kelionę ir jos programos pasikeitimus po sutarties sudarymo.

1. 1. 2. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus pranešti turistui apie sutarties nutraukimą patvarioje laikmenoje ne vėliau kaip iki kelionės pradžios likus:

1. 1. 2. 1. 20 dienų, jeigu kelionės trukmė yra ilgesnė negu 6 dienos;

1. 1. 2. 2. 7 dienoms, jeigu kelionės trukmė yra ne trumpesnė negu 2 dienos ir ne ilgesnė negu 6 dienos;

1. 1. 2. 3. likus 48 valandoms, jeigu kelionės trukmė yra trumpesnė negu 2 dienos.

Minimalus turistų skaičius kelionėje autobusu – 40 turistų. Jeigu prie užsakomos kelionės aprašymo internetiniame puslapyje [www.makalius.lt](http://www.makalius.lt) ir/ar sutarties prieduose nurodytas kitas minimalus turistų skaičius, galioja pastarasis. Minimalus turistų skaičius kelionėms lėktuvu ir egzotinėms kelionėms nurodomas užsakomos kelionės aprašyme internetiniame puslapyje [www.makalius.lt](http://www.makalius.lt) ir/ar sutarties prieduose. Turistams tinkamai ir laiku pranešus apie sutarties nutraukimą ir grąžinus įmokėtus pinigus už kelionę, kelionių organizatorius neatsako už turistų patirtą žalą.

1. 1. 3. Likus pakankamai laiko iki kelionės pradžios, pateikti turistui tokia forma, kaip buvo sudaryta sutartis arba kita turisto pasirinkta forma būtinus kvitus, kuponus, bilietus, informaciją apie numatytą išvykimo laiką ir, kai taikytina, registracijos terminą ir numatytą laukimo tarpinėse stotelėse, transporto jungčių ir atvykimo laiką. Kelionių organizatorius taip pat įsipareigoja suteikti informaciją apie transporto priemones, kuriomis vykstama, jų charakteristikas ir kategoriją, apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas priimančios valstybės taisykles), maitinimą. Pastaroji informacija taip pat gali būti skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.makalius.lt](http://www.makalius.lt).

1. 1. 4. Tais atvejais, kai kelionių organizatorius sutartimi įsipareigoja suteikti turistui apgyvendinimo paslaugas, atitinkančias konkrečią kategoriją pagal priimančiosios šalies taisykles, nenurodant konkretų apgyvendinimo paslaugų teikėjo, kelionių organizatorius iki sutarties pasirašymo privalo informuoti turistą apie apgyvendinimo tipą, kategoriją bei maitinimą. Kelionių organizatorius taip pat privalo suteikti turistui neklaidinančią ir išsamią informaciją apie patogumų, paslaugų ir pramogų lygį, kiekį ir kokybę bei galimus jų skirtumus, priklausančius nuo konkretaus apgyvendinimo paslaugų teikėjo.

1. 1. 5. Suteikti bendro pobūdžio informaciją apie kelionės šalies paso ir vizos reikalavimus, įskaitant apytikslę vizos išdavimo proceso trukmę, ir informaciją apie su sveikata susijusius formalumus (informaciją apie valstybių, į kurias vykstama, užkrečiamųjų ligų epidemiologinę būklę, privalomas ir rekomenduojamas profilaktikos priemonės, informaciją apie sveikatos draudimo įforminimo tvarką) arba pateikti nuorodas į šią informaciją. Pastaroji informacija arba nuorodos į oficialius internetinius tinklapius, kur yra tokia informacija, skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.makalius.lt](http://www.makalius.lt).

1. 1. 6. Suteikti informaciją apie kelionių organizatoriaus vietinio atstovo, kelionių vadovo, kontaktinio centro ar kitos tarnybos, kurie suteikia turistui galimybę greitai susisiekti su kelionių organizatoriumi ir su juo bendrauti, kreiptis pagalbos, turistui susidūrus su sunkumais, arba pateikti pretenziją dėl netinkamo sutarties vykdymo ar sutarties nevykdymo, vardą ir pavardę arba pavadinimą, adresą, telefono numerį, elektroninio pašto adresą, fakso numerį. Jei tokių kelionių organizatoriaus atstovų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionių organizatoriumi ir/ar kelionių pardavimo agentu. Jei į kelionę vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje.

Ši informacija skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.makalius.lt](http://www.makalius.lt).

1. 1. 7. Suteikti informaciją apie neprivalomą arba privalomą draudimą išlaidoms, atsirandančioms turistui nutraukus sutartį arba pagalbos, įskaitant turisto grąžinimą į pradinę išvykimo vietą, išlaidoms nelaimingo atsitikimo, ligos ar mirties atveju apmokėti. Pastaroji informacija arba nuorodos į oficialius internetinius puslapius, kur yra tokia informacija, skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.makalius.lt](http://www.makalius.lt).

1. 1. 8. Turisto (-ų) pateiktus asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų įforminimui. Jeigu turistas davė sutikimą, pateikti duomenys gali būti saugomi ir naudojami tiesioginės rinkodaros tikslu informuojant turistą apie kelionių organizatoriaus siūlomas ir organizuojamas keliones.

1. 1. 9. Be nepagrįsto delsimo suteikti turistui, kuriam kyla sunkumų, reikalingą pagalbą kelionės metu ar esant nenugalimos jėgos aplinkybėms:

1. 1. 9. 1. teikti atitinkamą informaciją apie sveikatos priežiūros paslaugas, vietos valdžios institucijas ir konsulinę pagalbą;

1. 1. 9. 2. padėti turistui pasinaudoti nuotolinio ryšio priemonėmis;

1. 1. 9. 3. padėti rasti alternatyvių kelionės paslaugų.

1. 1. 10. Kai kelionių organizatoriui atsiranda pareiga grąžinti turistui visus ar dalį turisto ar jo vardu sumokėtų pinigų už kelionę, grąžinti pinigus be nepagrįsto delsimo, bet ne vėliau kaip per 14 dienų nuo sutarties nutraukimo dienos.

1. 1. 11. Kelionių organizatorius turi teisę laikotarpiu nuo turisto užsakymo iki kelionės pradžios skelbti kelionių pardavimo akcijas, kurių metu turisto įsigyta kelionė gali būti parduodama už žemesnę kainą. Paskelbus kelionių pardavimo akciją skirtumas tarp už turisto kelionę sumokėtos kelionės kainos ir sumažintos kelionės kainos turistui negrąžinamas.

1. 2. Turistas (-ai) įsipareigoja:

1. 2. 1. Laiku sumokėti už kelionę. Kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.makalius.lt](http://www.makalius.lt) skelbiamuose pasiūlymuose nustatoma apmokėjimo už kelionę tvarka, kurios privalo laikytis turistas. Turistas, perveddamas pinigus į kelionių organizatoriaus sąskaitą, mokėjimo paskirtyje turi nurodyti šios sutarties numerį, pavardę, kelionės kryptį ir kelionės datą. Pirkdamas kelionę išsimokėtinai, turistas privalo laikytis atitinkamoje sutartyje numatytos apmokėjimo už kelionę tvarkos. Sutartyje nurodoma bendra kelionės kaina (įskaičiuoti visi mokesčiai, papildomos įmokos, rinkliavos ir kt. išlaidos) visiems sutartyje nurodytiems turistams. Į kelionės kainą neįskaičiuota paso, vizos, skiepy, papildomų draudimų įsigijimo kaina, kurių įsigijimu privalo pasirūpinti pats turistas, kurorto mokestis, mokamas atvykus į viešbutį, bilietai į mokamus objektus ir/ar kiti sutartyje nurodyti papildomi mokesčiai.

1. 2. 2. Laiku pateikti visą informaciją ir dokumentus, reikalingus kelionių organizatoriui įvykdyti šią sutartį.

1. 2. 3. Laiku atvykti į kelionės pradžios vietą, laikytis kelionių organizatoriaus nurodymų dėl kelionės ar atskirų jos dalių vykdymo, laikytis viešosios tvarkos, tarptautinių keleivių vežimo taisyklių, bagažo gabenimo tvarkos ir į šalį įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų. Vykdyti pasienio ir muitinės tarnybų nurodymus. Turistui neatvykus kelionių vadovo, kelionių organizatoriaus atstovo ar gido nurodytu laiku, laukiama 15 (penkiolika) minučių nuo nurodyto laiko. Turistui neatvykus, ekskursija pradedama be neatvykusių asmenų ir papildomos įmokos (jei tokių yra) nėra grąžinamos.

1. 2. 4. Vykstant į kelionę su vaiku (-ais), laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. vasario 28 d. nutarimu Nr. 302 patvirtinto Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei, tvarkos aprašo reikalavimų.

1. 2. 5. Atlyginti kelionės metu padarytą žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt.). Jeigu žala padaryta nepilnamečio, visus nuostolius atlygina už jį atsakingas asmuo. Jeigu turistas prisiima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, ją reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės neprisiima, kelionių organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos, atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.

1. 2. 6. Laikytis viešosios tvarkos, tarptautinių keleivių vežimo taisyklių, bagažo gabenimo tvarkos ir į šalį įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų.

1. 2. 7. Vykstant kelionei autobusu nevertoti alkoholinių gėrimų, nerūkyti ir nevaikščioti autobuso salone autobusui važiuojant.

1. 2. 8. Kelionės metu imtis saugumo priemonių tam, kad turisto turtas būtų apsaugotas nuo vagysčių (pvz. nepalikti autobuse savo daiktų be priežiūros, ekskursijų metu – laikyti prie savęs, ypač didelio susibūrimo vietose, nepalikti jų be priežiūros, asmens dokumentus, pinigus ir vertingus daiktus laikyti seife).

1. 2. 9. Turistas, pagrindinė sutarties šalis, privalo informuoti kitus turistus – naudos gavėjus, kad kelionė yra organizuojama tik pagal sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas bei pateikti jiems visą po sutarties sudarymo kelionių organizatoriaus siunčiamą informaciją.

## 2. TEISĖ ATSISAKYTI SUTARTIES

2. 1. Turisto teisė nutraukti sutartį:

2. 1. 1. Turistas turi teisę bet kuriuo metu nutraukti sutartį iki kelionės pradžios. Turistui nutraukus sutartį, kelionių organizatorius gali reikalauti iš turisto sumokėti pagrįstą sutarties nutraukimo mokestį, nustatytą sutartyje.

2. 1. 1. 1. Sutarties nutraukimo mokesčio dydis priklauso nuo likusio laiko iki kelionės pradžios (išskyrus

sutarties 2.1.1.2 ir 2.1.1.3 punktuose nurodytas išimtis)

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Sutarties nutraukimo laikas           | Nuostoliai dėl turisto atsisakymo procentais |
| 35 ir daugiau dienų iki išvykimo      | 20 % kelionės kainos                         |
| Nuo 34 iki 20 dienų iki išvykimo      | 40 % kelionės kainos                         |
| Nuo 19 iki 14 dienų iki išvykimo      | 85 % kelionės kainos                         |
| Likus 14 ir mažiau dienų iki išvykimo | 100 % kelionės kainos                        |

2. 1. 1. 2. Turistui nutraukus sutartį dėl kelionės lėktuvu, egzotinės kelionės ir/ar apgyvendinimo paslaugų viešbutyje, kai šios paslaugos parduodamos taikant tiesioginių paslaugų teikėjų akcijas/pasiūlymus/nuolaidas sutarties nutraukimo mokesčio dydis yra lygus 100 % kelionės kainos.

2. 1. 1. 3. Turistui nutraukus sutartį dėl kelionės lėktuvu ar egzotinės kelionės, vykdomos reguliariau skrydžiu, skrydžių bilietų kaina nėra gražinama.

Visais atvejais sutarties nutraukimo mokesčio dydis negali viršyti sutartyje nustatytos kelionės kainos. Turistui atsisakius vykti į kelionę, kai dėl kelionės finansavimo jis yra sudaręs finansavimo (vartojimo kredito) sutartį, jis privalo atlyginti kelionių organizatoriaus patirtus nuostolius, kurie nustatyti aukščiau nurodytoje lentelėje, neviršijant maksimalios vienos kelionės kainos, o už vartojimo kredito sutarties nutraukimą turistą privalo atsiskaityti su vartojimo kredito davėju Vartojimo kredito įstatyme ir/ar vartojimo kredito sutartyje nustatyta tvarka.

2. 1. 2. Turistas turi teisę nutraukti sutartį ir nemokėti sutarties nutraukimo mokesčio šiais atvejais:

2. 1. 2. 1. jeigu kelionių organizatorius iki kelionės pradžios pakeičia sutarties sąlygas, o turistą per kelionių organizatoriaus nurodytą protingą terminą nesutinka su kelionių organizatoriaus siūlomais sutarties sąlygų pakeitimais, kai:

2. 1. 2. 1. 1. kelionių organizatorius iki kelionės pradžios yra priverstas iš esmės pakeisti bet kurią iš pagrindinių kelionės paslaugų ir (ar) ypatumų;

2. 1. 2. 1. 2. kelionių organizatorius negali įvykdyti sutartyje nurodytų specialių turisto reikalavimų;

2. 1. 2. 1. 3. kelionių organizatorius pasiūlo padidinti kelionės kainą daugiau kaip 8 procentais pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.7521 straipsnį;

2. 1. 2. 2. jeigu dėl turisto nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turisto nustatytą protingą laikotarpį nepašalina trūkumų. Civilinio kodekso 6.7521 straipsnio 3 dalyje numatytais atvejais turistą gali prašyti sumažinti kelionės kainą arba atlyginti žalą;

2. 1. 2. 3. jeigu kelionės tikslo vietoje ar visiškai greta atsiranda nenugalimos jėgos aplinkybių, dėl kurių gali tapti neįmanoma vykdyti kelionę ar nuvežti turistus į kelionės tikslo vietą. Tokiu atveju turistą turi teisę reikalauti, kad jam būtų gražinti už kelionę sumokėti pinigai, tačiau jam nesuteikiama teisė papildomai gauti žalos atlyginimą.

2. 1. 3. Esant turisto prašymui, kelionės datos ir/ar kelionės krypties pakeitimo galimybė svarstoma atskirai kiekvienu atveju, likus ne mažiau kaip 14 dienų iki išvykimo. Jeigu kelionių organizatorius neturi galimybės pakeisti kelionės datą ir/ar kelionės kryptį ir turistą nutraukia sutartį, taikomas šios sutarties 2.1.1 punktas.

2. 1. 4. Jeigu kelionę įsigijo du turistai ir iki kelionės pradžios sutartį nutraukia vienas iš sutartyje nurodytų turistų, antrasis turistą, kuris keliaus vienas, privalo dar prieš išvykimą sumokėti papildomą mokestį už vienvietį kambarį.

2. 2. Kelionių organizatoriaus teisė nutraukti sutartį:

2. 2. 1. Kelionių organizatorius turi teisę iki kelionės pradžios nutraukti sutartį, gražinti turistui visas už kelionę sumokėtas sumas ir atlyginti turistui patirtą žalą.

2. 2. 2. Kelionių organizatoriui nutraukus sutartį turistui patirta žala neatlyginama šiais atvejais:

2. 2. 2. 1. kelionę įsigijusių asmenų skaičius yra mažesnis nei sutarties 1.1.2 punkte nurodytas minimalus turistų skaičius ir apie tai turistą buvo informuotas sutarties 1.1.2 punkte nustatyta tvarka;

2. 2. 2. 2. kelionių organizatorius negali įvykdyti sutarties dėl nenugalimos jėgos ir jis nedelsdamas iki kelionės pradžios praneša turistui apie sutarties nutraukimą.

2. 3. Turistas turi teisę nenurodydamas priežasties per 14 dienų atsisakyti ne prekybos patalpose sudarytos sutarties Civilinio kodekso 6.22810 straipsnio 1 dalies nustatyta tvarka ir turi apie tai pranešti kelionių organizatoriui Civilinio kodekso 6.22810 straipsnio 6 ir 7 dalyse nustatyta tvarka.

### 3. KELIONĖS KAINOS KEITIMAS

3. 1. Kelionių organizatorius po sutarties sudarymo turi teisę didinti kelionės kainą. Kelionės kainos didinimas galimas tik tuo atveju, kai jį tiesiogiai lemia pasikeitęs (-usi):

3. 1. 1. turistų vežimo kaina dėl degalų ar kitų energijos šaltinių išlaidų;

3. 1. 2. su į sutartį įtrauktų paslaugų, susijusių mokesčių ar rinkliavų (pvz. turisto rinkliava, oro uosto mokesčiai, kt.), kuriuos taiko tretieji asmenys, tiesiogiai nedalyvaujantys vykdamas kelionę, dydis;

3. 1. 3. su kelione susijusios valiutos keitimo kursas.

3. 2. Kelionių organizatorius patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai informuoja turistą apie kainos padidinimą likus ne mažiau kaip 20 dienų iki kelionės pradžios, nuroydamas kainos padidėjimo

priežastis ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas.

3. 3. Jeigu kelionės kainos padidėjimas viršija 8 procentus galutinės kelionės kainos, turistai turi teisę nutraukti sutartį ar pasirinkti kelionių organizatoriaus siūlomą alternatyvią kelionę.

3. 4. Turistas po sutarties sudarymo turi teisę reikalauti sumažinti kelionės kainą šiais atvejais:

3. 4. 1. sumažėjus sutarties 3.1 punkte nurodytoms išlaidoms po sutarties sudarymo, bet iki kelionės pradžios;

3. 4. 2. dėl netinkamo sutarties vykdymo, nebent kelionių organizatorius įrodo, kad sutartis vykdoma netinkamai dėl turisto kaltės;

3. 4. 3. kai dėl siūlomų alternatyvių paslaugų kelionė tampa žemesnės kokybės, nei nurodyta sutartyje;

3. 4. 4. jeigu kelionių organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistai jų atsisako pagal Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 5 dalį;

3. 4. 5. jeigu dėl turisto nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turisto nustatytą pagrįstą laikotarpį nepašalina trūkumų.

3. 5. Sumažinus kelionės kainą, kelionių organizatorius turi teisę iš turistui turimos sugrąžinti sumos išskaičiuoti faktines administracines išlaidas. Turisto prašymu kelionės organizatorius turi pateikti tokių administracinių išlaidų pagrindimą.

#### **4. KITŲ SUTARTIES SĄLYGŲ KEITIMAS**

4. 1. Kelionių organizatorius iki kelionės pradžios vienašališkai turi teisę keisti kitas sutarties sąlygas, kuomet:

4. 1. 1. pakeitimai nėra esminiai;

4. 1. 2. kelionių organizatorius turisto pageidaujama forma patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai pateikė turistui informaciją apie pakeitimus.

4. 2. Kelionių organizatorius be nepagrįsto delsimo patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai turi pateikti turistui informaciją apie:

4. 2. 1. siūlomus sutarties pakeitimus;

4. 2. 2. protingą terminą, per kurį turistai turi informuoti kelionių organizatorių apie savo sprendimą;

4. 2. 3. pasekmes, jei turistai neatsakytų per kelionių organizatoriaus nurodytą terminą;

4. 2. 4. alternatyvią kelionę ir jos kainą, kai tokia kelionė pasiūloma.

4. 3. Turistas turi teisę savo pasirinkimu per kelionių organizatoriaus nurodytą protingą terminą sutikti su kelionių organizatoriaus siūlomais sutarties sąlygų pakeitimais ar nutraukti sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio.

4. 4. Turistui nutraukus sutartį, kelionių organizatorius gali turistui pasiūlyti lygiavertę ar aukštesnės kokybės kitą kelionę. Jei dėl sutarties pakeitimų ar pasirinktos alternatyvios kelionės suprastėja kelionės kokybė ar sumažėja jos kaina, turistai turi teisę reikalauti grąžinti sumažėjusios kainos skirtumą.

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

#### **5. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS**

5. 1. Turistas turi teisę perleisti savo teisę į kelionę kitam asmeniui, kuris įgys visas turisto teises ir pareigas pagal sutartį, jeigu iki kelionės pradžios kelionių organizatoriui pateikia pagrįstą pranešimą. Turisto pranešimas visais atvejais laikomas pagrįstu, jeigu jis pateiktas ne vėliau kaip likus 7 dienoms iki kelionės pradžios.

5. 2. Kelionių organizatorius informuoja turistą, perleidžiantį savo teisę į kelionę kitam asmeniui, apie faktines sutarties perleidimo išlaidas ir pateikia jas pagrindžiančius įrodymus. Tos išlaidos turi būti pagrįstos ir neviršyti kelionių organizatoriaus dėl sutarties perleidimo patirtų faktinių išlaidų.

5. 3. Jeigu turistai įsigijo kelionę lėktuvu ar egzotinę kelionę, vykdomą reguliariuoju skrydžiu, ir nori perleisti kelionę trečiajam asmeniui, turistai privalo sumokėti skrydį vykdančio oro vežėjo nustatyto dydžio mokesť už keleivio duomenų (vardo, pavardės, kt.) keitimą (kai yra įmanoma perleisti skrydžio bilietus trečiajam asmeniui pagal skrydį vykdančio oro vežėjo bendrovės taisykles).

5. 4. Teisę į kelionę perleidžiantis turistai ir kitas asmuo kelionių organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą atsako solidariai.

5. 5. Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojami, taisyklėms (t.y. jei per laiką, likusį iki kelionės pradžios jau neleidžiama užsakyti ir/ar keisti vietos transporto priemonėje ir (ar) viešbutyje naujo asmens vardu), apie tai nurodoma sutartyje.

#### **6. KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS ATSAKOMYBĖ**

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

6. 2. Kelionių organizatorius privalo be nepagrįsto delsimo suteikti turistui, kuriam kyla sunkumų, reikalingą pagalbą, nurodytą sutarties 1.1.9. punkte.

6. 3. Jei pagalba turistui yra reikalinga dėl priežasčių, kurios atsiranda dėl turisto tyčinių veiksmų ar aplaidumo, kelionių organizatorius turi teisę už tokios pagalbos teikimą imti atlygį, kurio dydis negali viršyti kelionių organizatoriaus patirtų faktinių išlaidų.

6. 4. Turistas be nepagrįsto delsimo turi pranešti kelionių organizatoriui sutartyje nurodytais kontaktais

apie bet koki netinkamo sutarties vykdymo ar sutarties nevykdymo atvejį, jo pastebėta kelionės metu ir nurodyti protingą terminą trūkumams ištaisyti. Jeigu trūkumus būtina ištaisyti nedelsiant, turistas neprivalo nurodyti termino.

6. 5. Jeigu sutartyje nurodytos paslaugos teikiamos ne pagal sutarties sąlygas, kelionių organizatorius per turistą nustatytą protingą terminą privalo ištaisyti turistą nurodytus trūkumus, išskyrus kai to padaryti neįmanoma arba jei tai sukeltų neproporcingų išlaidų, atsižvelgiant į trūkumų mastą ir į netinkamai suteiktų paslaugų, nurodytų sutartyje, vertę.

6. 6. Jeigu kelionių organizatorius neištaiso trūkumų dėl sutarties sąlygų 6.5 punkte nurodytų priežasčių, taikomos Civilinio kodekso 6.7541 straipsnio nuostatos dėl žalos atlyginimo.

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

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

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

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

6. 11. Jeigu nėra įmanoma pasiūlyti alternatyvų arba turistą atsisako pasiūlytų alternatyvų pagal sutarties 6.9 punktą, turistą turi teisė į kainos sumažinimą ir (arba) turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą nenutraukiant sutarties.

6. 12. Jeigu kelionė apima keleivių vežimo paslaugą, kelionių organizatorius šios sutarties 6.9 – 6.11 punktuose nurodytais atvejais be papildomo užmokesčio turi užtikrinti turistą gražinimą į pradinę išvykimo vietą lygiavertės rūšies transportu arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistą, taip pat gražinti turistui pinigus už nesuteiktas paslaugas.

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

6. 14. Turistas turi teisę reikalauti, kad jam be nepagrįsto delsimo būtų atlyginta turtinė ir neturtinė žala šiais atvejais:

6. 14. 1. jeigu dėl turistą nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turistą nustatytą protingą terminą nepašalina trūkumų;

6. 14. 2. jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistą jų atsisako pagal sutarties 6.9 punktą;

6. 14. 3. kitais Civiliniame kodekse nustatytais atvejais.

6. 15. Kelionių organizatorius neatsako už netinkamą sutarties įvykdymą, jeigu kelionių organizatorius įrodo, kad sutartis buvo netinkamai vykdoma dėl:

6. 15. 1. turistą kaltės;

6. 15. 2. trečiosios šalies, nesusijusios su paslaugų teikimu pagal sutartį, kaltės ir todėl nebuvo įmanoma žalą numatyti arba jos išvengti;

6. 15.3. nenugalimos jėgos.

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

6.17. Turistą teisė gauti žalą atlyginimą ar teisė į kainos sumažinimą nedaro poveikio keleivių teisėms pagal 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 261/2004, nustatantį bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantį Reglamentą (EEB) Nr. 295/91 (OL 2004 L 046, p. 1), 2007 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 1371/2007 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (OL 2007 L 315, p. 14), 2009 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 392/2009 dėl keleivių vežėjų jūra atsakomybės avarijų atveju (OL 2009 L 131, p. 24), 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 1177/2010 dėl jūrų ir vidaus vandens keliais vykstančių keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL 2010 L 334, p. 1), 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas

(EB) Nr. 2006/2004 (OL 2011 L 55, p. 1), ir pagal tarptautines konvencijas.

6. 18. Pagal sutarties 6.14 punktą kelionių organizatoriaus išmokėtas žalos atlyginimas arba pagal sutarties 3 skyriaus nuostatas kelionių organizatoriaus turistui suteiktas kainos sumažinimas ir pagal sutarties 6.17 punkte nurodytus Europos Sąjungos teisės aktus ir tarptautines konvencijas išmokėtas žalos atlyginimas arba suteiktas kainos sumažinimas turistui išskaitomi vienas iš kito, kad būtų išvengta dvigubo žalos atlyginimo.

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

## **7. ASMENS DUOMENŲ APSAUGA**

7. 1. Asmens duomenų valdytojas yra kelionių organizatorius, UAB „TravelDeals LT“, į.k. 302583106, registruotos buveinės adresas Geležinkelio g. 3-14A, Vilnius, biuro adresas Ukmergės g. 124, Vilnius, tel. +370 678 00055, el. paštas [privatumas@makalius.lt](mailto:privatumas@makalius.lt). Kelionių organizatorius tvarko turistų asmens duomenis sutarčių sudarymo ir vykdymo, tame tarpe paslaugų užsakymo ir suteikimo, tikslu; tiesioginės rinkodaros tikslu (tik gavus turistų sutikimą). Asmens duomenų tvarkymo teisinis pagrindas: 2016-04-27 dienos Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinamas Direktyva 95/46/EB) Bendrojo duomenų apsaugos reglamento) 6 straipsnio 1 dalies a), b) punktai.

7. 2. Sutarčių sudarymo ir vykdymo, tame tarpe paslaugų užsakymo ir suteikimo, tikslu kelionių organizatorius tvarko šiuos turistų asmens duomenis: vardą, pavardę, asmens kodą, gimimo datą, gyvenamosios vietos adresą, pilietybę, telefono numerį, asmens tapatybės kortelės (paso) numerį, išdavimo datą ir vietą, elektroninio pašto adresą, mokėjimo kortelių duomenis, kelionės dokumento numerį ir datą, kelionės maršrutą; IP adresą, turistų identifikatorių, kurį užsakymo sistema priskiria turistui (jei kelionė įsigyjama internetiniame puslapyje [www.makalius.lt](http://www.makalius.lt)). Tiesioginės rinkodaros tikslu kelionių organizatorius tvarko šiuos turistų asmens duomenis: vardą, elektroninio pašto adresą.

7. 3. Turistas susisiekęs su kelionių organizatoriumi ir kelionių organizatoriui nustačius asmens tapatybę, gali įgyvendinti šias savo asmens duomenų teises:

7. 3. 1. gauti informaciją apie duomenų tvarkymą;

7. 3. 2. susipažinti su kelionių organizatoriaus tvarkomais savo asmens duomenimis;

7. 3. 3. reikalauti ištaisyti netikslus savo asmens duomenis ir papildyti neišsamius savo asmens duomenis;

7. 3. 4. reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“);

7. 3. 5. reikalauti apriboti savo asmens duomenų tvarkymą;

7. 3. 6. teisę į duomenų perkeliamumą;

7. 3. 7. tuo atveju, kai asmens duomenys yra tvarkomi sutikimo pagrindu – teisę bet kuriuo metu atšaukti savo sutikimą;

7. 3. 8. reikalauti, kad jo atžvilgiu nebūtų taikomas tik automatizuotu duomenų tvarkymu grindžiamas sprendimas ir toks sprendimas būtų peržiūrėtas.

7. 4. Turistas, manydamas, kad jo asmens duomenų teisės buvo pažeistos, turi teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai, A. Juozapavičiaus g. 6, Vilnius LT-09310, tel. 8 5 2127532, el. paštas [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt), interneto svetainė [www.ada.lt](http://www.ada.lt).

7. 5. Turistas patvirtina, kad yra informuotas, jog jo asmens duomenys, kurie yra būtini sutarties 7.1 punkte nurodytiems tikslams pasiekti, gali būti perduoti kelionių organizatoriaus vardu ir (ar) jo nurodymu veikiantiems tretiesiems asmenims teikiantiems klientų aptarnavimo, programinės įrangos priežiūros, apskaitos ir kitas paslaugas, tame tarpe tretiesiems asmenims, su kuriais kelionių organizatorius bendradarbiauja ir/ar kurių paslaugomis naudojasi Europos Sąjungoje ir už jos ribų. Kelionių organizatorius patvirtina, kad duomenų perdavimas vykdomas taikant saugumo priemones pagal atitinkamas sutartis su duomenų gavėjais.

7. 6. Kelionių organizatorius tvarko turistų asmens duomenis ne ilgiau nei to reikalauja nurodyti duomenų tvarkymo tikslai ar numato taikomi teisės aktai, jeigu juose yra nustatytas ilgesnis duomenų saugojimo terminas.

7. 7. Turistas prisiima visą atsakomybę dėl kelionių organizatoriui pateiktų savo ir kitų turistų asmens duomenų (jei teikia) teisingumo ir tikslumo. Turistas, teikdamas, redaguodamas ar kitaip tvarkydamas duomenis (įskaitant savo ir/ar kitų turistų asmens duomenis), užtikrina, kad turi teisę taip tvarkyti duomenis ir prisiima visą atsakomybę už dėl neteisėto tokių duomenų tvarkymo galinčius kilti kelionių organizatoriui ir/ar trečiųjų asmenų nuostolius.

7. 8. Detalesnė informacija apie asmens duomenų tvarkymą ir susijusias teises viešai skelbiama Privatumo politikoje kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.makalius.lt](http://www.makalius.lt).

## **8. BENDROSIOS SĄLYGOS**

8. 1. Kelionės metu atsiradusias pretenzijas dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo turistai turi be nepagrįsto delsimo raštu ar patvariojoje laikmenoje pareikšti sutartyje nurodytam kelionės vadovui, kelionių organizatoriaus vietiniam atstovui, kontaktiniam centrui ar kitai tarnybai, o jei šių nėra, – kelionių organizatoriui.

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

8. 3. Kai sutartis sudaryta per kelionių pardavimo agentą, turistai gali pateikti pranešimus, prašymus ar

pretenzijas tiesiogiai kelionių pardavimo agentui, kuris be nepagrįsto delsimo perduoda pranešimus, prašymus ar pretenzijas kelionių organizatoriui. Kelionių pardavimo agentui gavus turistų pranešimus, prašymus ar pretenzijas, laikoma, kad juos gavo kelionių organizatorius.

8. 4. Kelionių organizatorius privalo neatlygintinai išnagrinėti turistų kreipimąsi ir, kai nesutinka su turistų reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 14 dienų nuo turistų kreipimosi gavimo dienos, pateikti turistui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Kelionių organizatoriui gavus pretenziją, turinčią trūkumų (pvz. nepasirašytą, paduotą neturinčio teisės atstovauti asmens arba nepateikus tinkamą atstovavimą patvirtinančių dokumentų, nepridėjus pretenzijoje išdėstytų nusiskundimų pagrindžiančių įrodymų ar kt.), kelionių organizatorius turi teisę kreiptis į turistą su prašymu ištaisyti trūkumus. Terminas kelionių organizatoriaus rašytinio atsakymo pateikimui skaičiuojamas nuo turistų kreipimosi su ištaisytais trūkumais gavimo dienos. Kelionių organizatorius turi teisę pratęsti pretenzijos nagrinėjimo terminą ne ilgesniam kaip 14 dienų laikotarpiui dėl svarbių priežasčių, pateikdamas turistui pranešimą patvariojoje laikmenoje.

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

8. 6. Turistų kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima iš turistų teisės kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka su prašymu nagrinėti ginčą iš esmės.

8. 7. Sutartis sudaroma dviem egzemplioriais, turinčiais vienodą juridinę galią, po vieną kiekvienai šaliai.

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

8. 9. Ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties kopija ar sutarties sudarymo patvirtinimas turistui pateikiami popierine forma arba, jei turistai sutinka, kitoje patvariojoje laikmenoje.

8. 10. Sutarties pasirašymas dar negarantuoja, jog turistai pasirinktam viešbučiui bus patvirtinta rezervacija. Apie rezervacijos patvirtinimą turistai bus pranešta atskirai. Nepatvirtinus rezervacijos, pasirašyta sutartis, dėl apgyvendinimo konkrečiame viešbutyje, netenka galios. Turistas turi teisę pasirinkti alternatyvų kelionės variantą sudarydamas naują sutartį. Turistai atsisakius sudaryti naują sutartį, kelionių organizatorius turi grąžinti turistai įmokėtus pinigus už netekusią galios sudarytą sutartį.

8. 11. Šios sutarties sąlygos privalomos kelionių organizatoriui ir visiems turistams. Turistas patvirtina, kad nuodugniai susipažino su šiomis sutarties sąlygomis ir suprato visas jos nuostatas bei informavo kitus turistus – naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šias sutarties sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas. Šalys suprato šią sutartį ir jos pasekmes ir, kaip atitinkančią jų valią, priėmė ir pasirašė aukščiau nurodytą dieną.

8. 12. Turistas taip pat patvirtina, kad prieš sudarydamas šią sutartį, gavo visą informaciją apie kelionę ir/ar gavo nuorodą į kelionių organizatoriaus internetinį puslapį [www.makalius.lt](http://www.makalius.lt), kur tokia informacija yra pateikiama. Turistas patvirtina, jog tokį informacijos pateikimą jis laiko tinkamu ir priimtiniu.

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