

SVARBU ŽINOTI!

- Reikalaukite, kad sutartos kelionės sąlygos būtų išdėstytos raštu.
- Kelionių organizatorius privalo užtikrinti, kad Jūs gausite visas paslaugas ir sąlygas, nurodytas lankstinuke ar kelionės kataloge.
- Jei problemų atsiranda kelionės metu, kuo greičiau susisiekite su kelionių organizatoriaus atstovu toje šalyje, o nepavykus konflikto išspręsti žodžiu, pretenzijas pateikite raštu.
- Atkreipkite dėmesį – šios teisės negalioja, jei kelionę organizuojatės patys savarankiškai.

Daugiau informacijos apie savo teises ES rasite tinklalapyje www.ecc.lt

Kur kreiptis, jei Jūsų teisės buvo pažeistos?

| **Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą**, nemokamas telefonas: 8 800 00008, www.vartotojoteises.lt

Nevyriausybines organizacijos, galinčios padėti:

Lietuvos vartotojų institutas:

tel. (8~5) 231 07 11, www.vartotojai.lt

Nacionalinė Lietuvos vartotojų federacija:

tel. (8~5) 261 59 79, www.vartotojai.info



**ŽINOK SAVO TEISES
IR LAIMĖK**



**Jūs turite panašias teises visose
Europos Sąjungos šalyse.**

**Organizuota
turistinė kelionė**



**ŽINOK SAVO TEISES
IR LAIMĖK**



www.ecc.lt



Panevėžiečiai Kristina ir Mindaugas savo vestuvių metinių proga įsigijo organizuotą **turistinę kelionę** į Ispaniją. Tačiau nuvykę sužinojo, kad užsakytame pajūrio viešbutyje visi kambariai užimti, o iš anksto apmokėta ekskursija į Granadą atšaukta dėl per mažo turistų skaičiaus. Ar jie gali ką nors padaryti, kad mėgautųsi suplanuotomis atostogomis?

Organizuota turistinė kelionė – kelionių organizatoriaus ar kelionių agentūros iš anksto už bendrą kainą parduodamas turizmo paslaugų rinkinys.

Tokia kelionė dažniausiai apima nuvykimą į užsienio šalį bei grįžimą, apgyvendinimą, tačiau gali apimti ir maitinimą, ekskursijas ir t.t.

Organizuota turistinė kelionė trunka daugiau kaip 24 val. arba apima nakvyne.

Kokias teises Jūs turite, jei kelionių agentūra padidina kelionės kainą ar paskutinę minutę pakeičia sutarties sąlygas?

Po sutarties pasirašymo sutarties sąlygos gali būti keičiamos tik Jums sutikus. Kelionės kaina gali būti keičiama tik tuo atveju, kai tai numatyta sutartyje bei nurodyta, kaip kainos yra perskaičiuojamos. Jei kelionių organizatorius padaro svarbius pakeitimus, pvz., labai padidina jos kainą, Jūs nemokėdami baudos galite atšaukti kelionę ir atgauti sumokėtus pinigus. Bet kokiu atveju, likus mažiau nei 20 dienų iki kelionės, organizatorius negali padidinti kainos.

Ką daryti, jei negalite vykti į kelionę?

Jei Jūs pats negalite vykti į kelionę, ją galite perleisti kitam asmeniui, tačiau apie tai privalote raštu pranešti kelionių organizatoriui likus pakankamai laiko iki kelionės pradžios.

Ką Jūs galite padaryti, jei kelionių organizatorius atšaukia organizuotą turistinę kelionę?

Jei kelionių organizatorius atšaukia organizuotą turistinę kelionę, Jūs turite teisę atgauti visus sumokėtus pinigus. Kelionės organizatoriui siūlant, galite pasirinkti alternatyvią kelionę. Jei pasirinkta kita kelionė yra pigesnė ar prastesnės kokybės, Jūs turite teisę prašyti atlyginti kainų skirtumą.

Jei nuspręstumėte pateikti skundą, išsaugokite:

kelionės sutartį, lankstinukus ir t.t.; papildomų išlaidų kvitus, sąskaitas; fotografijas, kuriose užfiksuotos netenkinančios sąlygos; liudytojų kontaktus.

Perkant organizuotą turistinę kelionę kelionių organizatorius turi suteikti informaciją apie:

- kelionės maršrutus ir laiką;
- apgyvendinimą, maitinimą, ekskursijas, kurios yra įskaičiuotos į kainą;
- visos kelionės galutinę kainą ir avansą;
- reikalavimus pasui ir vizai;
- kelionių organizatoriaus atstovų kontaktus;
- rekomenduojamus skiepus.

Kokias teises Jūs turite, jei kelionių organizatorius nesuteikia to, ką pažadėjo?

- Jei Jūs negaunate to, kas buvo numatyta sutartyje, kelionių organizatorius ar jo atstovas be jokio papildomo mokesčio privalo pasiūlyti tinkamas alternatyvias paslaugas.
- Jei jis to nepadaro, Jūs turite teisę reikalauti kompensacijos už visas netinkamai suteiktas ir nesuteiktas paslaugas.
- Jei pasiūlytos alternatyvos kaina yra mažesnė ar ji yra prastesnės kokybės, Jūs galite reikalauti kompensuoti kainų skirtumą.



Reikalaukite informacijos raštu!

Įsitikinkite, kad viskas, ką žada kelionių organizatorius, yra pateikta raštu lankstinuke ar sutartyje.