

*(!) Turistas įsipareigoja, kad pasas galiojūt ne trumpiau kaip 6 mėnesius skaičiuojant nuo kelionės pabaigos dienos (Turkija, Egiptas ir kt. ne ES valstybės) (vykstant į kai kurias valstybes, gali būti reikalaujama ir 12 mėnesių galiojančio paso). Tikslios informacijos teiraukitės mūsų konsultantų. Kelionių organizatorius neatsako už pasienio ir migracijos tarnybų priimtus sprendimus turistų atžvilgiu.*

## 1. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

### 1.1. Kelionių 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, „Informacija ir patarimai keliaujantiems“, „Saugaus keliavimo informacija“ pagrindinės keleivių ir bagažo vežimo užsakomaisiais skrydžiais sąlygos, konkretus oro vežėjo taisyklės, viešbučio aprašymas yra neatskiriamas šios sutarties priedas. Naujausia ir aktualiausia informacija yra skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt). Organizuota turistinė kelionė lėktuvu gali būti vykdoma užsakomuoju arba reguliariuoju skrydžio reisu. Užsakomąjį skrydžio reisą gali vykdyti oro vežėjai Avion Express, Getjet Airlines, Freebird Airlines. Reguliarųjį skrydžio reisą gali vykdyti oro vežėjai: Ryanair, Wizz Air, Turkish Airlines, Lufthanza, Air Baltic, Ukraine International Airlines, Finnair ir kt.

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 užsakomuoju lėktuvu reisu yra 180 keleivių lėktuve, o kelionėje autobusu – 25 turistai. Minimalus pažintinę kelionę lėktuvu įsigijusių turistų skaičius – 15 turistų.

1.1.3. Prieš kelionę turistui tokia forma, kaip buvo sudaryta sutartis arba kita turistų pasirinkta forma, pateikti būtinius kvitus, kuponus, bilietus, informaciją apie tikslį ir neklaidinančią informaciją apie numatytą išvykimo laiką ir, kai taikytina, registracijos terminą ir numatytą laukimo tarpinę stotelę, transporto jungčių ir atvykimo laiką;

1.1.4. Suteikti bendro pobūdžio informaciją apie kelionės šalies paso ir vizos reikalavimus, įskaitant apytikslių vizos išdavimo proceso trukmę, ir informaciją apie su sveikata susijusius formalumus (informaciją apie valstybę, į kurias vykstanta, užkrečiamųjų ligų epidemiologinę būklę, privalomas ir rekomenduojamas profilaktikos priemonės, informaciją apie sveikatos draudimo įforminimo tvarką) arba pateikia nuorodas į šią informaciją. Informacija arba nuorodos oficialius internetinius tinklapius, kur yra tokia informacija, skelbiama kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) ir/ar šios sutarties prieduose.

1.1.5. Prieš pasirašant sutartį suteikti informaciją apie sveikatos, gyvybės, neįvykusios kelionės rizikos bei kitus draudimus.

1.1.6. Užtikrinti turistui (-ams) visą sutartyje nurodytų paslaugų tinkamą teikimą, atsižvelgdamas į turistų teisėtus lūkesčius, nepaisant to, ar tas paslaugas turi teikti pats kelionių organizatorius ar kiti turizmo paslaugų teikėjai.

1.1.7. Esant galimybei prieš kelionę, o jos nesant – kelionės pradžioje rašytine forma turistui pateikti: kelionių organizatoriaus atstovo pavardę, adresą, telefono numerį ir elektroninio pašto adresą ar vietinių agentūrų ar agentų, į kuriuos turistai galėtų kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius, jei tokių agentūrų ar agentų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionių organizatoriumi.

1.1.8. Turisto(-ų) pateiktus asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų įforminimui ir kelionės paslaugų užsakymui. Kelionių organizatorius turi teisę perduoti šiuos duomenis kelionių pardavimų agentams ir/arba sutartiniams partneriams tinkamam sutarties įvykdymui. Kelionių organizatorius turi teisę gauti turistų (-ų) pateiktus asmens duomenis iš kelionių pardavimų agentų (sutartinių atstovų) ir/ar sutartinių partnerių. Pasirašydamas šią sutartį, turistai suteikia kelionių organizatoriui neatšaukiamą sutikimą dėl asmens duomenų tvarkymo ir perdavimo trečiosioms šalims. aukščiau šiame punkte minimiems vykdomiems įsipareigojimams įgyvendinti. Kitais atvejais turistų (-ų) asmens duomenys gali būti perduodami trečiosioms šalims tik galiojančių teisės aktų nustatyta tvarka. 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.

1.1.9. 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.

1.2. Šioje sutartyje turistai – fizinis asmuo, sudaręs su kelionių 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 perleidžia savo teisę į kelionę.

1.3. Turistas(ai) įsipareigoja:

1.3.1. Sudarant sutartį dėl egzotinio poilsio/slidinėjimo kelionių lėktuvu, jeigu iki kelionės pradžios lieka daugiau kaip 42 dienos, sumokėti už egzotinio poilsio/slidinėjimo kelionę lėktuvu 20% dydžio avansą ir likutį sumokėti ne vėliau kaip 42 dienos iki išvykimo. Sudarant sutartį, jeigu iki kelionės pradžios lieka mažiau kaip 42 dienos, iš karto sumokėti už egzotinio poilsio/slidinėjimo kelionę lėktuvu visą kainą. Turistui atsisakius kelionės, jo sumokėtas administracinis mokestis laikomas atlyginimu kelionių organizatoriui už kelionės užsakymo sukūrimą ir aptarnavimą ir turistui nėra grąžinamas šios sutarties 2.2 punkte nurodytais atvejais. Kelionių organizatoriaus paskelbtų akcijų metu gali būti nustatoma kita apmokėjimo už paslaugas tvarka, kurios privalo laikytis turistai. Pasirašęs organizuotos turistinės kelionės sutartį, už kelionę turistai gali sumokėti tiesiogiai kelionės organizatoriui. Turistas, pervestas pinigais į kelionės organizatoriaus sąskaitą, mokėjimo paskirtyje turi nurodyti kelionės užsakymo numerį, pavardę, kelionės kryptį ir kelionės datą. Pirkdamas kelionę išsimokėtinai, turistai privalo laikytis atitinkamoje sutartyje numatytos apmokėjimo už paslaugas tvarkos. Jeigu turistai vyksta į kelionę reguliariuoju skrydžiu, taikoma konkretaus oro vežėjo nustatyta atsiskaitymo už skrydžio bilietus tvarka. Gali būti reikalaujama sumokėti skrydžio bilietų kainą iškart

po kelionės užsakymo. Jeigu turistai užsakydamas kelionę vykdomą reguliariuoju skrydžiu, perka papildomas paslaugas (pvz. pirmenybinio įlaipinimo, registruotą bagažą ar kt.), gali būti reikalaujama sumokėti ne tik skrydžio bilietų, bet ir papildomų paslaugų kainą iškart po kelionės užsakymo.

1.3.2. Sudarant sutartį sumokėti privalomą „Kuro kainos svyravimo apsaugos“ mokestį, kuris apsaugo turistą nuo kelionės kainos didinimo esant degalų kainų pokyčiams ir kuris įeina į bendrą kelionės kainą. „Kuro kainos svyravimo apsaugos“ mokestis turi būti sumokamas kartu su administraciniu mokesčiu kaip pradinė įmoka. „Kuro kainos svyravimo apsaugos“ mokestis nėra mokamas vykstant į egzotiškas poilsio keliones lėktuvu. Turisto sumokėtas „Kuro kainos svyravimo apsaugos“ mokestis visais atvejais yra negrąžinamas.

1.3.3. Laiku pateikti visą informaciją ir dokumentus reikalingus kelionių organizatoriui įvykdyti šią sutartį; laiku atvykti laiku į nurodytą pirmąją bei kelionės vadovo (jei kelionės vadovo paslauga numatyta sutartyje) 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 kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų. Vykdyti pasienio ir muitinės tarnybų nurodymus. Vykstant į kelionę su nepilnamečiais vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtintos Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei, tvarkos aprašo reikalavimų.

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

1.4. DĖMESIO! Neįgalūs arba judėjimo apribojimų turintys asmenys, kuriems kelionės lėktuvu metu gali būti reikalinga speciali pagalba, dėl sėdėjimo vietų patvirtinimo privalo susitarti su faktiniu skrydžio vykdytoju arba kelionių organizatoriumi prieš įsigyjant vežimo bilietą arba organizuotos turistinės kelionės paketą. Skirtingos avialinijos judėjimo apribojimų turinčiais asmenimis taip pat laiko regėjimo, klausos ar protinę negalią turinčiais asmenimis. Tokiu būdu, judėjimo apribojimų turintys asmenys ar jų atstovai bei atstovai vaikų, keliaujančių be suaugusiųjų palydos, privalo apie tai informuoti faktinį skrydžio vykdytoją arba kelionių organizatorių, kadangi saugumo tikslais viename orlaivyje gali skristi ne daugiau nei 2 keleiviai su judėjimo negalia ir 4 vaikai, keliaujantys be suaugusiųjų palydos.

Tam tikrais atvejais asmens psichinė, emocinė, fizinė ar kitokia medicininė būklė gali daryti neigiamą įtaką skrydžio metu tiek pačiam turistui, tiek kartu keliaujantiems asmenims (asmens su spec. poreikiais, širdies stimuliatoriais, kvėpavimo aparatais, širdies ligomis, besirošiantys operacijoms ir pan.). Todėl šie turistai prieš sudarant organizuotos turistinės kelionės sutartį, privalo pasitarti su medikais ir gauti jų leidimą ar rekomendacijas dėl kelionės, kartu įvertinant galimas rizikas jos metu. Neįsėjęs apie sveikatos būklę ar galimas rizikas bei nesuderinus skrydžio su skrydį vykdančių vežėju ar kelionių organizatoriumi, turistai prisiima visas galimas tokio elgesio rizikas ir neįgiamas pasekmes. Pažymėtina, kad pagal skirtingų avialinijų bendrąsias keleivių ir bagažo vežimo sąlygas, vežėjas turi teisę atsisakyti tokį keleivį vežti. Neįgalieji ir judėjimo apribojimų turintys asmenys ikisutartinių santykių metu taip pat rekomenduojama su kelionių pardavimo agentu ar kreipiantis į kelionių organizatorių tiesiogiai išsiaiškinti ar konkretus viešbutis bei apie aplink viešbutį esančios infrastruktūros galės suteikti atitinkamas sąlygas poilsiui ir bus pritaikyta neįgaliesiems.

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

## 2. TEISĖ ATSIŠAKYTI SUTARTIES

2.1. Turistas turi teisę bet kuriuo metu nutraukti sutartį iki kelionės pradžios.

2.2. Turistui nutraukus sutartį, kelionių organizatorius gali reikalauti iš turistų sumokėti pagrįstą sutarties nutraukimo mokestį, nustatytą sutartyje. Šalys susitaria ir sutinka, kad nuostolių dėl turistų sutarties atsisakymo dydis priklausomai nuo atsisakymo laiko yra:

### Kelionėms į egzotiškas poilsines ir slidinėjimo keliones lėktuvu

Sutarties nutraukimo laikas	Suma procentais nuo kelionės kainos
daugiau kaip 42 dienos iki išvykimo	20%
nuo 42 iki 30 dienų iki išvykimo	50%
nuo 29 iki 15 dienų iki išvykimo	80%
likus 14 ir mažiau dienų iki išvykimo	100%

### Kelionėms į pažintines keliones autobusu:

Sutarties nutraukimo laikas	Suma procentais nuo kelionės kainos
daugiau kaip 28 dienos iki išvykimo	Turistui negrąžinamas avansas (40 EUR asmeniui)
nuo 27 iki 21 dienų iki išvykimo	50%
nuo 20 iki 10 dienų iki išvykimo	80%
likus 9 ir mažiau dienų iki išvykimo	100%

### Kelionėms į pažintines keliones lėktuvu:

Sutarties nutraukimo laikas	Suma procentais nuo kelionės kainos
daugiau kaip 40 dienų iki išvykimo	Turistui negrąžinamas avansas (80 EUR asmeniui)
nuo 39 iki 31 dienos iki išvykimo	50%
nuo 30 iki 15 dienų iki išvykimo	80%
likus 14 ir mažiau dienų iki išvykimo	100%

### Kelionėms į pažintines savaitgalio keliones lėktuvu:

Sutarties nutraukimo laikas	Suma procentais nuo kelionės kainos
daugiau kaip 28 dienos iki išvykimo	Turistui negražinamas avansas (80 EUR asmeniui)
nuo 27 iki 21 dienos iki išvykimo	50%
nuo 20 iki 10 dienų iki išvykimo	80%
likus 9 ir mažiau dienų iki išvykimo	100%

### Kelionėms į egzotiškas pažintines keliones lėktuvu:

Sutarties nutraukimo laikas	Suma procentais nuo kelionės kainos
daugiau kaip 60 dienų iki išvykimo	Turistui negražinamas avansas (80 EUR asmeniui)
nuo 59 iki 30 dienų iki išvykimo	50%
nuo 29 iki 15 dienų iki išvykimo	80%
likus 14 ir mažiau dienų iki išvykimo	100%

Turistui atsiskaius kelionės, vykdomos reguliariau skrydžiu, skrydžio bilietų kaina nėra gražinama.

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

2.3.1. Jeigu kelionių organizatorius iki kelionės pradžios pakeičia sutarties sąlygas, o turistai per kelionių organizatoriaus nurodytą protingą terminą nesutinka su kelionių organizatoriaus siūlomais sutarties sąlygų pakeitimais, kai:

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

b) kelionių organizatorius negali įvykdyti sutartyje nurodytų specialių turistų reikalavimų;

c) kelionių organizatorius pasiūlo padidinti kelionės kainą daugiau kaip 8 procentais pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.752<sup>1</sup> straipsnį.

2.3.2. Jeigu dėl turistų nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turistų nustatytą protingą laikotarpį nepašalina trūkumų. Civilinio kodekso 6.752<sup>1</sup> straipsnio 3 dalyje numatytais atvejais turistai gali prašyti sumažinti kelionės kainą arba atlyginti turtinę ir neturtinę žalą;

2.3.3. 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 turistai turi teisę reikalauti, kad jam būtų gražinti už kelionę sumokėti pinigai, tačiau jam nesuteikiama teisė papildomai gauti žalos atlyginimą.

2.4. Kelionių organizatorius turi teisę iki kelionės pradžios nutraukti sutartį, gražinti turistui visą už kelionę sumokėtą sumą ir atlyginti turistui patirtą žalą, išskyrus 2.5 punkte nurodytais atvejais.

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

2.5.1. kelionę įsigijusių asmenų skaičius yra mažesnis nei sutarties 1.1.2 punkte nurodytas minimalus turistų skaičius ir apie tai turistai buvo informuoti sutarties 1.1.2 punkte nustatyta tvarka;

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

2.6. Kai kelionių organizatoriui ar kelionių pardavimo agentui atsiranda pareiga gražinti turistui visus ar dalį už kelionę sumokėtų pinigų, pinigai turi būti gražinti į turistų nurodytą sąskaitą per 14 dienų nuo sutarties nutraukimo dienos.

### 3. SUTARTIES KAINOS IR SĄLYGŲ PAKEITIMAS

3.1. Kelionių organizatorius po sutarties sudarymo turi teisę didinti kelionės kainą. Kelionių organizatorius patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai informuoja turistą apie kainos padidinimą likus ne mažiau kaip 20 dienų iki kelionės pradžios, nurodydamas kainos padidėjimo priežastis ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas. Jeigu kelionės kainos padidinimas viršija 8 procentus galutinės kelionės kainos, turistai turi teisę nutraukti sutartį ar pasirinkti kelionių organizatoriaus siūlomą alternatyvią kelionę.

3.2. Kelionės kainos didinimas galimas tik tuo atveju, kai jį tiesiogiai lemia pasikeitęs (-usi) turistų vežimo kaina dėl degalų ar kitų energijos šaltinių išlaidų; su į sutartį įtrauktų paslaugų, susijusių mokesčių ar rinkliavų (pvz. turistų rinkliava, oro uosto mokesčiai, kt.), kuriuos taiko tretieji asmenys, tiesiogiai nedalyvaujantys vykdamas kelionę, dydis; su kelione susijusios valiutos keitimo kursas.

3.3. Turistas po sutarties sudarymo turi teisę reikalauti sumažinti kelionės kainą šiais atvejais: sumažėjus sutarties 3.2 punkte nurodytoms išlaidoms po sutarties sudarymo, bet iki kelionės pradžios; dėl netinkamo sutarties vykdymo, nebent kelionių organizatorius įrodo, kad sutartis vykdoma netinkamai dėl turistų kaltės; kai dėl siūlomų alternatyvių paslaugų kelionė tampa žemesnės kokybės, nei nurodyta sutartyje; jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba turistai jų atsisako pagal Civilinio kodekso 6.754 straipsnio 5 dalį; jeigu dėl turistų nurodytų trūkumų sutartis negali būti toliau vykdoma, o kelionių organizatorius per turistų nustatytą pagrįstą laikotarpį nepašalina trūkumų. Sumažinus kelionės kainą, kelionių organizatorius turi teisę iš turistų turimos sugrąžinti sumos išskaičiuoti faktines administracines išlaidas. Turisto prašymu kelionės organizatorius turi pateikti tokių administracinių išlaidų pagrindimą.

3.4. Kelionių organizatorius iki kelionės pradžios turi teisę vienašališkai keisti kitas sutarties sąlygas tik esant visoms šioms sąlygoms: pakeitimai nėra esminiai; kelionių organizatorius turistų pageidaujama forma patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai pateikti turistui informaciją apie pakeitimus. Kelionių organizatorius be nepagrįsto delsimo patvariojoje laikmenoje aiškiai ir suprantamai turi pateikti turistui informaciją apie: siūlomus sutarties pakeitimus; protingą terminą, per kurį turistai turi informuoti kelionių organizatorių apie savo sprendimą; pasekmes, jei turistai neatsakytų per kelionių organizatoriaus nurodytą terminą; alternatyvią kelionę ir jos kainą, kai tokia kelionė pasiūloma. 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. 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 gražinti sumažėjusios kainos skirtumą.

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

3.6. Turistas turi teisę pakeisti kelionių pardavimų agentą, atstovaujantį kelionių organizatorių, tik dėl kelionių pardavimo agento esminio šios sutarties pažeidimo, apie kurį turistas raštu nedelsdamas informuoja kelionių organizatorių.

3.7. Turistas pageidaujantis rinktis skrydžius, kurie nėra sujungti loginėmis jungtimis (pvz.: skrydis į priekį yra rytinis, o grįžti atgal pageidaujama vėliausiu vakariniu laiku) ir užsisiųsių papildomą paslaugą „Galimybė pasirinkti skrydį“, galės vieną iš į kelionės paketą įeinančių skrydžių pakeisti kitu. Paslaugos mokestis – 50 eur asmeniui ir šią paslaugą reikia užsakyti visiems turistams sutartyje esantiems turistams. Paslauga galioja tik tose kryptyse, kur yra daugiau nei vienas skrydis per dieną ir tik esant laisvoms vietoms pageidaujama kryptyje. Įsigijęs minėtą paslaugą ir pageidaujamas sužinoti apie jos įgyvendinimo galimybę, turistai turi kreiptis į jį aptarnaujantį ar jam priskirtą kelionių pardavimo agentą.

### 4. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS

4.1. Bet kuris šios sutarties turistai turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 7 dienoms ir kelionių organizatoriui pateikus pagrįstą pranešimą, perleisti savo teisę į kelionę trečiajam (kelionę perimančiam) asmeniui, kuris įgys visas turistų teises ir pareigas pagal sutartį.

4.2. 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 vietos transporto priemonėje, viešbutyje ir (ar) gauti vizos naujo asmens vardu), sutarties šalies (-ių) keitimas nėra galimas.

4.3. Toks perleidimas turi būti įformintas sutartimi, atitinkančia Civilinio kodekso reikalavimus, su trečiuoju (kelionę perimančiu) asmeniu, o kelionę perimantis asmuo, sudaręs sutartį, ar turistai, perleisdami kelionę, apie tai raštu privalo pranešti kelionių organizatoriui ir perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus sklandžiai įvykdyti šią sutartį kelionę perėmusio asmens atžvilgiu. Teisę į kelionę perleidžiantis turistai ir trečiasis (kelionę perimantis) asmuo, perėmęs kelionę, atsako solidariai kelionės organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą. Šalys susitaria ir sutinka, kad kelionės perleidimo išlaidos sudaro ne mažiau kaip 50 Eur asmeniui, jeigu šis perleidimas yra įmanomas. Tais atvejais, kai perleidimas yra galimas tačiau asmuo, kurio pagalba kelionių organizatorius naudojami, yra nustatęs atitinkamą mokestį, perleidimas gali būti atliekamas tik turistui (-ams) sumokėjimą atitinkamą mokestį. Turistui 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.

4.4. Šalys susitaria ir sutinka, kad pažintines keliones lėktuvu bei egzotiškas pažintines keliones perleidimo išlaidos sudaro ne mažiau kaip 60 Eur asmeniui, jeigu šis perleidimas yra įmanomas. Perleidimo išlaidos gali būti ir didesnės nei 60 Eur asmeniui, atsižvelgiant į datą, laiką, likusį iki kelionės pradžios, kelionės programą ir pan.

4.5. Jeigu turistai vyksta į kelionę reguliariau skrydžiu ir nori perleisti kelionę trečiajam asmeniui, turistai privalo sumokėti oro vežėjo nustatytą dydžio mokestį už keleivio duomenų (vardo, pavardės ir kt.) keitimą (kai yra įmanoma perleisti skrydžio bilietus trečiajam asmeniui pagal oro vežėjo taisykles).

4.6. 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. KELIONĖS KEITIMAS

5.1. Turistas, įsigijęs egzotinio poilsio ar slidinėjimo kelionę lėktuvu, turi galimybę iki kelionės pradžios likus ne mažiau kaip 28 dienoms, pakeisti kelionės datą, trukmę, viešbutį ir/ar kambario tipą, kelionės kryptį ir/ar sezoną. Šiuo atveju taikomi ne mažesni nei žemiau nurodyti kelionės keitimo mokesčiai:

Kelionės keitimo laikas	Kelionės keitimo mokestis (asmeniui)
likus ne mažiau kaip 42 dienoms iki išvykimo	40 Eur
likus ne mažiau kaip 28 dienoms iki išvykimo	60 Eur

5.2. Rezervuojant poilsio/egzotinio poilsio kelionę lėktuvu užsisiųsių papildomą paslaugą „Aukštinė galimybė keisti kelionę“, turistai turi galimybę vieną kartą keisti kelionės datą, trukmę, viešbutį, kambario tipą ir/ar kelionės kryptį, sezoną: likus ne mažiau kaip 42 dienoms iki išvykimo į egzotinio poilsio ar slidinėjimo kelionę. Tokiu atveju taikomas 19 Eur asmeniui kelionės keitimo mokestis. „Aukštinė galimybė keisti kelionę“ turi būti užsakoma rezervacijos atlikimo metu ir visiems rezervacijoje esantiems asmenims.

5.2.1. Nepriklausomai nuo užsakymų skaičiaus, Aukštinės galimybės paslauga galima pasinaudoti tik vieną kartą iki išvykimo. Jei turistai jau pasinaudojo Aukštinės galimybės paslauga ir keitė kelionės datą, trukmę, viešbutį, kambario tipą, kelionės kryptį ir/ar sezoną nemokamai, tokiu atveju naujoms sudarytoms turizmo paslaugų sutartims, kurios buvo sudarytos pasinaudojant pirminės organizuotos turistinės sutarties Aukštinės galimybės sąlygų pagrindu, antrą kartą nemokamas kelionės datos, trukmės, viešbučio, kambario tipo, kelionės krypties ir/ar sezono keitimas negalimas.

5.3.1. Rezervuojant poilsio kelionę lėktuvu, užsisiųsių papildomą paslaugą „Covid Pauzė“, paslauga leidžia vieną kartą keisti poilsio kelionės datą, trukmę, viešbutį, kambario tipą, kelionės kryptį ir/ar net sezoną, kuomet keliautojų patvirtinamas teigiamas COVID-19 tyrimo rezultatas (laboratorijoje patvirtintu PGR arba RAT metodu). Paslauga galima pasinaudoti iki kelionės pradžios likus ne mažiau nei 24 val., pateikiant teigiamą rezultatą patvirtinantį dokumentą ne vėliau nei per 24 val. nuo jo išdavimo. Tokiu atveju taikomas 19 Eur asmeniui kelionės keitimo mokestis.

5.3.2. Rezervuojant poilsio kelionę lėktuvu, užsisiųsių papildomą paslaugą „Saviizoliacijos Pauzė“, paslauga leidžia vieną kartą keisti poilsio kelionės datą,

trukmę, viešbutį, kambario tipą, kelionės kryptį ir/ar net sezoną, kuomet keliautojui LR įgaliotų institucijų yra skirama savizioliacijos prievolė, apimanti kelionės pradžią. Paslauga galima pasinaudoti iki kelionės pradžios likus ne mažiau nei 24 val., pranešant apie savizioliaciją nedelsiant ir pateikiant tai įrodančius, asmens tapatybę identifikuojančius dokumentus ( NVSC pažyma). NVSC pažyma turi būti išversta į anglų kalbą, vertimų biuro, arba notaro. Tokiu atveju taikomas 19 Eur asmeniui kelionės keitimo mokestis.

5.4. Keičiant kelionės datą, trukmę, viešbutį, kambario tipą ir/arba kryptį, sezoną pagal 5.1., 5.2 ir 5.3.1 punktą, kelionės kaina perskaičiuojama pagal keitimo dieną galiojančias kainas ir sąlygas. Keičiant kelionės datą, trukmę, viešbutį, kambario tipą ir/arba kryptį, sezoną pagal 5.3.2 punktą, kelionės kaina perskaičiuojama pagal keitimo dieną galiojančias kainas ir sąlygas, tačiau esant mažesnei kainai – skirtumas nėra gražinamas.

5.5. Sutarties 5.1 ir 5.3 punkte nurodytos kelionės keitimo sąlygos netaikomos egzotiškoms poilsio kelionėms lėktuvu, o 5.1.-5.3 punktuose nurodytos kelionės keitimo sąlygos netaikomos pažintinėms kelionėms autobusu ir lėktuvu, savaitgalio kelionėms bei pažintinėms egzotiškoms kelionėms, poilsiu Lietuvoje, bei reguliariųjų reisų bilietams.

5.6. Kelionės keitimas pagal 5.1.-5.3. punktus galimas tik tuo atveju, jei tai yra įmanoma, t.y. galimos kitos datos/trukmės/viešbučiai, yra laisvų vietų skrydžiose ir pan. **Keliaujančių asmenų skaičius bei keliaujantys asmenys (jų vardai ir pavardės) negali būti keičiami.**

5.7. Įsigijus 5.2. ir 5.3. punkte nurodytas paslaugas ir nepasinaudojus auksine galimybe keisti kelionę ar „Covid Pauzė“, ar „Savizioliacijos Pauzė“, paslaugų kaina nėra gražinama. Tikslios informacijos apie paslaugas teiraukitės mūsų konsultantų arba ieškokite [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt).

## **6. ATSAKOMYBĖ UŽ NETINKAMĄ SUTARTIES VYKDYMĄ**

6.1. Kelionių organizatoriaus 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 turistų kaltės arba jas sukėlė nenugalimos jėgos aplinkybės.

6.2. Kelionių organizatoriaus privalo be nepagrįsto delsimo suteikti turistui, kuriam kyla sunkumų, reikalingą pagalbą, nurodytą sutarties 1.1.7 punkte.

6.3. Jei pagalba turistui yra reikalinga dėl priežasčių, kurios atsiranda dėl turistų 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 kokį netinkamo sutarties vykdymo ar sutarties nevykdymo atvejį, jo pastebėtą kelionės metu ir nurodyti protingą terminą trūkumams ištaisyti. Jeigu trūkumus būtina ištaisyti nedelsiant, turistą 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 6.5 punkte nurodytų priežasčių, turistą turi teisę reikalauti, kad jam be nepagrįsto delsimo būtų atlyginta turtinė ir neturtinė žala.

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 mokestį ir paprašyti sumažinti kainą ir (arba) atlyginti turtinę ir neturtinę žalą.

6.11. Jeigu nėra įmanoma pasiūlyti alternatyvų arba turistą atsisako pasiūlyti alternatyvų pagal sutarties 6.9 punktą, turistą turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) turčinę ir neturtinę žalą atlyginimą nenutraukiant sutarties.

6.12. Jeigu kelionė apima keleivių vežimą paslauga, kelionių organizatoriaus 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 pinigų už nesuteiktas paslaugas.

6.13. Jeigu dėl nenugalimos jėgos kelionių organizatorius negali užtikrinti turistą gražinimo taip, kaip numatyta sutartyje, kelionių organizatorius privalo apmokėti būtiną apgyvendinimo, kurio kategorija, jeigu įmanoma, yra lygiavertė nurodytajai sutartyje, tam laikotarpiui, kiek trunka nenugalimos jėgos aplinkybės, bet ne ilgesniam kaip trijų nakvyinių laikotarpiui kiekvienam turistui, išlaidas, išskyrus atvejus, kai kituose įstatymuose ar Europos Sąjungos teisės aktuose numatyti ilgesni laikotarpiai (pvz., riboto judumo ir juos lydintiems asmenims, nėsčiosiems 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 turčinė 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. turistų kaltės;

6.15.2. trečiosios šalies, nesusijusios su paslaugų teikimu pagal sutartį, kaltės ir todėl nebuvo įmanoma žalos numatyti arba jos išvengti;

6.15.3. nenugalimos jėgos.

6.16. Jeigu žala, išskyrus žalą, atsiradusią dėl turistų 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. Turisto teisė gauti žalos 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 taisykles 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 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 dvigubos žalos atlyginimo.

6.19. Turistui padaryta turčinė ir neturtinė žala atlyginama Civilinio kodekso nustatyta tvarka.

## **BENDROSIOS SĄLYGOS**

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

7.2. Kelionės metu kilus konfliktui ar atsiradus nepasitenkinimui dėl šios sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo, pretenzijos nedelsiant (be ne pagrįsto delsimo) turi būti raštu ar patvariojoje laikmenoje pareiškiamos kelionių organizatoriaus atstovui arba kelionių vadovui, o jei šių nėra, – kelionių organizatoriui.

7.3. Kai sutartis sudaryta per kelionių pardavimo agentą, turistą 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 turistą pranešimus, prašymus ar pretenzijas, laikoma, kad juos gavo kelionių organizatorius.

7.4. Kelionių organizatorius privalo neatlygintinai išnagrinėti turistą kreipimąsi ir, kai nesutinka su turistą reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 14 dienų nuo turistą kreipimosi gavimo dienos, pateikti turistui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą. Turistui prašant, kelionių organizatorius privalo pateikti turistui dokumentus ar kitus įrodymus, pagrindžiančius kelionių organizatoriaus atsakymą.

7.5. Kelionių organizatoriaus vidinė pretenzijų nagrinėjimo tvarka:

7.5.1. Turisto pretenzijos pateiktos kelionės metu yra sprendžiamos vietoje bendraujant su kelionių organizatoriaus atstovu ir rašytinis atsakymas į minėtas pretenzijas turistui nėra pateikiamas.

7.5.2. Nepavykus konflikto išspręsti vietoje, pretenzijas kelionių organizatoriui turistą gali pareikšti raštu el. paštu [atsiliepipimai@novaturas.lt](mailto:atsiliepipimai@novaturas.lt) per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

7.5.3. Pateikiant rašytinę, turistą ar jo atstovą pasirašytą pretenziją joje turi būti nurodoma: turistų vardas ir pavardė, kontaktiniai duomenys (telefono numeris, gyv. vietos adresas ir/ar el. pašto adresas), kelionės data, kryptis, sutarties numeris, situacijos aplinkybės ir jas pagrindžiantys dokumentai bei įrodymai. Jeigu pretenziją pateikia turistą įgaliotas asmuo, jis taip pat turi pridėti turistą atstovavimą patvirtinančius dokumentus.

7.5.4. Kelionių organizatoriui gavus pretenziją, ją peržiūrėjus ir pastebėjus tam tikrus trūkumus, jis turi teisę prašyti turistą pateikti trūkstamą informaciją, dokumentus ar įrodymus apie tai raštu informuodamas turistą ar jo įgaliotą asmenį.

7.6. 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](mailto:tarnyba@vvtat.lt), faks. (8 5) 279 1466, interneto svetainė [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt). Elektroniniu būdu prašymą galima pateikti per EGS platformą <http://ec.europa.eu/odr/>.

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

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

## **8. ASMENS DUOMENŲ APSAUGA**

8.1. Teikdamas turizmo paslaugas kelionių organizatorius, kaip duomenų valdytojas, renka ir tvarko turistą ir su juo kartu keliaujančių asmenų duomenis, pateikiamus sutarties pasirašymo metu bei kitus su turizmo paslaugų teikimu susijusius duomenis. Šie duomenys yra tvarkomi sutarties sudarymo ir vykdymo pagrindu, taip pat vykdytą kelionių organizatoriui taikomus teisės aktų reikalavimus ir siekiant teikti turizmo paslaugas. Atsisakius pateikti šiuos duomenis kelionių organizatoriui turi teisę atsisakyti sudaryti sutartį.

8.2. Duomenis kelionių organizatorius tvarko teisės aktų nustatyta terminą arba tiek, kiek yra būtina tvarkymo tikslams pasiekti. Duomenys gali būti perduoti kelionių organizatoriaus grupės įmonėms, taip pat partneriams, paslaugų teikėjams ar kitiems tretiesiems asmenims tiek, kiek tai yra būtina sutarties ar kelionių organizatoriaus



teisinių pareigų vykdymui, įskaitant duomenų perdavimą į trečiąsias valstybes, esančias už Europos Ekonominės Erdvės ribų, kuriose gali būti taikomi mažesni reikalavimai duomenų apsaugai. Kelionių organizatorius deda pagrįstas pastangas siekiant užtikrinti tinkamą duomenų apsaugos priemones.

8.3. Turistas turi teisę prašyti, kad kelionių organizatorius leistų susipažinti su tvarkomais jo asmens duomenimis ir juos ištaisytų arba ištrintų, arba apribotų duomenų tvarkymą, teisę nesutikti, kad duomenys būtų tvarkomi, taip pat teisę į duomenų perkeliamumą ir teisę pateikti skundą priežiūros institucijai.

8.4. Turistas, pateikdamas kitų turistų asmens duomenis, tame tarpe vaikų ir (ar) specialiųjų kategorijų asmens duomenis patvirtina, kad asmuo arba teisėtas jo atstovas (pavyzdžiui, vienas iš tėvų, globėjų) sutinka su tokiu duomenų teikimu ir tvarkymu, taip pat įsipareigoja pateikti jiems informaciją, nurodytą šioje sutartyje bei kelionių

organizatoriaus viešai skelbiamoje Privatumo politikoje. Šio asmens (asmenų) kontaktinė informacija:

Kelionių organizatorius turi teisę kreiptis į asmenį nurodytu telefono numeriu ar el. pašto adresu siekiant įsitikinti, kad toks sutikimas buvo duotas.

8.5. Daugiau apie informacijos apie asmens duomenų tvarkymą, duomenų subjekto teises ir jų įgyvendinimo tvarką galima rasti kelionių organizatoriaus viešai skelbiamoje Privatumo politikoje internete [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt), skyrelyje „Svarbi informacija“, arba susisiekus su kelionių organizatoriaus duomenų apsaugos pareigūnu el. paštu [dpo@novaturas.lt](mailto:dpo@novaturas.lt).

Sutarties pasirašymas dar negarantuoja, jog turisto pasirinktam viešbučiui bus patvirtinta rezervacija. Napatvirtinus rezervacijos turistui bus pranešta atskiru pranešimu. Napatvirtinus rezervacijos, pasirašyta sutartis, dėl apgyvendinimo konkrečiame viešbutyje, netenka galios. Turistas turi teisę pasirinkti alternatyvų kelionės variantą sudarydamas naują sutartį su kelionių organizatoriumi. Turistui atsisakius sudaryti naują sutartį, kelionių organizatorius turi grąžinti turistui įmokėtus pinigus už netekusią galios sudarytą sutartį.

Užsienio valstybių, neturinčių bevizio režimo susitarimo su Lietuvos Respublika, piliečiams, įsigijusiems turistinę kelionę, kai išvykimas/grižimas iš/į Lietuvą, būtina daugkartinė (Šengeno arba nacionalinė) viza, galiojanti ne trumpiau kaip kelionės laikotarpiu (išsami informacija yra skelbiama interneto svetainėje [www.migracija.lt](http://www.migracija.lt)).

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

**Sutarties priedai:** Informacija ir patarimai keliaujanties; kelionės aprašymas, programa ar kita kelionę aprašanti medžiaga/nuoroda į elektroninį dokumentą; informacija apie skrydį vykdančio oro vežėjo keleivių ir bagažo vežimo pagrindines sąlygas (jei perkama kelionė lėktuvu); bendrosios keleivių ir vežimo sąlygos. Turistas yra informuotas apie kelionių organizatoriaus interneto svetainę [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt), kurioje yra pateikta su kelione susijusi informacija bei aukščiau išvardinti sutarties priedai. Turistas patvirtina, jog tokį informacijos pateikimą jis laiko tinkamu ir priimtiniu. Sutarties prieduose pateikta 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, imunoprofilaktikos reikalavimus, valiutų keitimą, valstybių sienų perėjimo, vizų gavimą tvarką, daiktų įvežimo apribojimus arba nuorodas į šią informaciją pateikiančias institucijas, informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje (jei į kelionę nepilnamečiai vyksta vieni), kelionių organizatoriaus ar agentūros atstovu, jo telefoną ir kitus kontaktinius duomenis; informaciją apie skrydį vykdančio oro vežėjo keleivių ir bagažo vežimo pagrindines sąlygas (jei perka kelionę lėktuvu); apie galimybę sudaryti draudimo sutartis (medicininių išlaidų, neįvykusios kelionės rizikos, nelaimingų atsitikimų ir/ar kitas). Taip pat yra informuotas apie kelionių organizatoriaus interneto svetainę [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt), kurioje yra pateikta su kelione susijusi informacija. Turistas patvirtina, jog tokį informacijos pateikimą jis laiko tinkamu ir priimtiniu.

Turistas patvirtina, kad jam yra žinoma, jog: **kelionių organizatorius vykdo socialinės atsakomybės iniciatyvas ar prisideda prie jų įgyvendinimo**; su šiuo metu vykdomomis iniciatyvomis galima susipažinti kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt); įgyvendinus konkrečią iniciatyvą kelionių organizatorius internetiniame puslapyje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) paskelbs informaciją apie jai skirtą paramos sumą bei esminę informaciją, kaip minėta pinigų suma buvo panaudota, įsisąvinta; turisto savanoriškai skiriama suma kelionių organizatoriaus socialinės atsakomybės iniciatyvoms yra įskaičiuojama į šia sutartimi įsigyjamų paslaugų kainą.

Turistui yra žinoma, kad atlikęs dalinį ar pilną mokėjimą už šia sutartimi užsakytas paslaugas, jis patvirtina, jog yra susipažinęs ir sutinka su šiomis sutarties sąlygomis, kurios taip pat yra skelbiamos ir kelionių organizatoriaus internetiniame puslapyje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt).

Sutinku, jog mano pateikti asmens duomenys būtų naudojami NOVATURO rinkodaros tikslais \_\_\_\_\_  
(turisto vardas, pavardė, parašas)

#### ŠALIŲ REKVIZITAI:

Kelionės organizatorių atstovaujantis kelionių pardavimo agentas / jo atstovas

Vardas, pavardė \_\_\_\_\_

Parašas \_\_\_\_\_

A.V.

Turistas, pasirašantis sutartį (pagrindinė sutarties šalis)

Vardas, pavardė \_\_\_\_\_

Turisto parašas \_\_\_\_\_

A.V.

**STANDARTINĖS INFORMACIJOS TEIKIMO FORMA, KAI SUDAROMA  
ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIS**

1. Ši forma yra privaloma kelionių organizatoriui ir (ar) kelionių pardavimo agentui, teikiant ikisutartinę standartinę informaciją, kai turistą išsijūa organizuotą turistinę kelionę.

2. Kelionių organizatorius ir (ar) kelionių pardavimo agentas iki organizuotos turistinės kelionės sutarties pasirašymo be formoje nurodytos ikisutartinės standartinės informacijos privalo turistui suteikti informaciją, nurodytą Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.748 straipsnio 1 dalyje.

Jeif organizuotos turistinės kelionės sutartis sudaroma turisto duomenis perdavus kitam turizmo paslaugų teikėjui, šio punkto pirmoje dalyje nurodytą informaciją suteikia tiek, kiek ji yra susijusi su atitinkamomis jū teikiamomis organizuotos turistinės kelionės paslaugomis.

3. Formoje pateikiama informacija atitinka 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB, I priedo A, B, C dalyse nurodytų formų turinį.

**STANDARTINĖS INFORMACIJOS FORMA**

Jums siūlomas turizmo paslaugų derinys yra **organizuota turistinė kelionė** 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB (toliau – Direktyva (ES) 2015/2302).

Todėl Jūs galėsite naudotis visomis ES teisėmis, kurios taikomos organizuotoms turistinėms kelionėms. **AB „Novaturas“ bus visiškai atsakingas už tinkamą visos organizuotos turistinės kelionės vykdymą.**

Be to, kaip reikalaujama pagal įstatymus, AB „Novaturas“ turi reikiamą apsaugą, kad Jums būtų grąžinti už organizuotą turistinę kelionę sumokėti pinigai ir, kai transporto paslaugos yra įtrauktos į organizuotą turistinę kelionę, būtų užtikrintas Jūsų repatrijavimas (grąžinimas į pradinę išvykimo vietą) tuo atveju, jeigu AB „Novaturas“ taptų nemokus.

Daugiau informacijos apie pagrindines teises pagal Direktyvą (ES) 2015/2302

**Pagrindinės teisės pagal Direktyvą (ES) 2015/2302:**

Turistas turi gauti visą būtiną informaciją apie organizuotą turistinę kelionę prieš sudarant organizuotos turistinės kelionės sutartį.

Kelionių organizatorius atsako už tai, kad visos į sutartį įtrauktos kelionės paslaugos būtų suteiktos tinkamai.

Turistui nurodomas pagalbos telefono numeris arba kontaktinio centro duomenys, kuriais jis gali naudotis norėdamas susisiekti su kelionių organizatoriumi arba kelionių pardavimo agentu.

Turistas gali perleisti organizuotą turistinę kelionę kitam asmeniui deramai apie tai pranešęs ir dėl to gali atsirasti papildomų išlaidų.

Organizuotos turistinės kelionės kaina turistui gali būti padidinta tik esant šioms aplinkybėms:

padidėja konkrečios išlaidos (padidėja turistų vežimo kaina dėl kuro ar kitų energijos šaltinių išlaidų, pasikeičia su į sutartį įtrauktų paslaugų susijusių mokesčių ar rinkliavų, kuriuos taiko tretieji asmenys, tiesiogiai nedalyvaujantys vykdant organizuotą turistinę kelionę, dydis, pasikeičia su organizuota turistine kelione susijusios valiutos keitimo kursas);

tokia konkrečių išlaidų padidėjimo galimybė aiškiai numatyta sutartyje;

apie tai turistas informuojamas likus ne mažiau kaip 20 dienų iki organizuotos turistinės kelionės pradžios.

Jeigu kaina padidėja daugiau nei 8 % bendros organizuotos turistinės kelionės kainos, turistas gali nutraukti sutartį. Jeigu kelionių organizatorius pasilieka teisę didinti kainą, turistas turi teisę už organizuotą turistinę kelionę mokėti mažesnę kainą, jeigu sumažėja atitinkamos išlaidos.

Turistas gali nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio ir visiškai susigrąžinti bet kokias sumokėtas sumas, jeigu labai pakeičiami bet kurie esminiai organizuotos turistinės kelionės elementai, išskyrus kainą. Jeigu iki organizuotos turistinės kelionės pradžios už organizuotą turistinę kelionę atsakingas kelionių organizatorius organizuotą turistinę kelionę atšaukia, turistas tam tikrais atvejais turi teisę susigrąžinti sumokėtus pinigus ir teisę į žalos atlyginimą.

Turistas gali nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį iki organizuotos turistinės kelionės pradžios nemokėdamas sutarties nutraukimo mokesčio išimtinėmis aplinkybėmis, pavyzdžiui, jeigu kelionės tikslo vietoje esama rimtų saugumo problemų, galinčių padaryti poveikį organizuotai turistinei kelionei.

Turistas gali bet kuriuo metu iki organizuotos turistinės kelionės pradžios nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį sumokėjęs tinkamą ir pagrįstą sutarties nutraukimo mokesť.

Jeigu iki organizuotos turistinės kelionės pradžios esminės organizuotos turistinės kelionės paslaugos negali būti suteiktos taip, kaip susitarta, turistui be papildomų išlaidų turi būti pasiūlytos tinkamos alternatyvos. Turistas gali nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį nemokėdami sutarties nutraukimo mokesčio, kai paslaugos nevykdomos pagal sutartį ir taip daromas didelis poveikis organizuotos turistinės kelionės vykdymui, o kelionių organizatorius neišsprendžia problemas.

Turistas turi teisę į kainos sumažinimą ir (arba) žalos atlyginimą, kai organizuotos turistinės kelionės paslaugos neteikiamos arba jos teikiamos netinkamai.

Jeif turistui kyla sunkumų, kelionių organizatorius turi suteikti pagalbą.

Kelionių organizatoriaus nemokumo atveju turistą už organizuotą turistinę kelionę sumokėtos sumos bus grąžinamos. Jeigu kelionių organizatorius tampa nemokus prasidejus organizuotai turistinei kelionei, į kurią yra įtrauktos ir transporto paslaugos, garantuojamas turisto repatrijavimas.

AB „Novaturas“ pasirūpino apsauga nemokumo atveju apsidrausdamas ADB „Gjensidige“ filiale Lietuvoje.

Turistas gali kreiptis į kompetentingą instituciją – Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, el.p. tarnyba@vvtat.lt, tel. +370 5 262 6751, jeigu dėl AB „Novaturas“ nemokumo atsisakoma suteikti paslaugas.

**Direktyvą (ES) 2015/2302 galima rasti:**

**<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>**

**Turistas, pasirašantis sutartį**

Turisto parašas \_\_\_\_\_

Vardas, pavardė \_\_\_\_\_

**ORGANIZUOTOS TURISTINĖS KELIONĖS SUTARTIES PRIEDAS\_GRPUPĖS NUOLAIDOS SĄLYGOS**  
**(2022-2023 m. egzotinėms žiemos poilsio ir slidinėjimo kelionėms, galioja nuo 2022-10-01 iki 2023-04-30)**

**1. Užsisakę kelionę grupei:**

1. Už poilsines keliones lėktuvu mokėsite pigiau (6-15 asmenų grupėms), priklausomai nuo grupės dydžio.

**2. Akcijos galiojimo terminas**

1. Grupės nuolaidos sąlygos taikomos NOVATURO 2022-2023 m. egzotinėms žiemos poilsinėms kelionėms ir slidinėjimo kelionėms lėktuvu, **užsisakant kelionę nuo 2022-10-01 iki 2023-04-30.**

**3. Grupinės nuolaidos taikymo sąlygos:**

1. Grupinė nuolaida taikoma, kai perkantys kelionę turistai užsakymo padarymo dieną informuoja kelionių organizatorių per juos aptarnaujantį kelionių pardavimo agento atstovą (arba konsultantą, perkant kelionę internetu), kad keliauja su grupe.

2. Nuolaidos dydis vienam asmeniui priklauso nuo grupės dydžio:

3.2.1. 6-7 asmenų grupė – 2% nuolaida asmeniui;

3.2.2. 8-9 asmenų grupė – 2,5% nuolaida asmeniui;

3.2.3. 10-15 asmenų grupė – 3% nuolaida asmeniui;

3.2.4. 16 ir daugiau asmenų grupė – kainos ir sąlygos pateikiamos pagal atskirą užklausimą el. paštu [grupes@novaturas.lt](mailto:grupes@novaturas.lt).

3. Grupinė nuolaida galioja **nuo 2022-10-01 iki 2023-04-30** (imtinai) įsigytoms NOVATURO 2022-2023 m. egzotinėms žiemos poilsinėms kelionėms ir slidinėjimo kelionėms lėktuvu.

4. Grupinė nuolaida negalioja užsisakant tik skrydžio bilietus.

5. Grupinė nuolaida taikoma kiekvienam grupės asmeniui nuo galiojančių kainų (t.y. nuo išankstinių, specialių pasiūlymų ir kt.), jeigu iki išvykimo yra likę ne mažiau kaip 30 dienų iki kelionės pradžios.

6. Nuolaidos nesumuojamos.

7. Asmens anuliavimo atveju grupėje grupinė nuolaida kitiems grupės dalyviams bus perskaičiuojama pagal aktualų keliaujančių asmenų skaičių.

8. 16 ir daugiau asmenų grupėms kainos ir sąlygos pateikiamos pagal atskirą užklausimą. Rinkos kaina gali būti netaikoma.

9. Sąvokos:

- *Grupė - tai grupė žmonių, keliaujančių tomis pačiomis datomis bei apsistojančių tame pačiame viešbutyje, užsisakiusių kelionę vienu metu;*
- *Asmuo - žmogus nuo 2 metų amžiaus, kuriam skiriama vieta lėktuve (kūdikiams iki 2 metų vieta lėktuve neskiriama).*

10. Grupinė nuolaida taikoma su sąlyga, kad kelionė užsakoma **ne vėliau nei likus 30 dienų iki išvykimo.**

**4. Bendros nuostatos**

1. Šios akcijos sąlygos yra specialiosios organizuotos turistinės kelionės sutarties sąlygų atžvilgiu. Organizuotos turistinės kelionės sutarties nuostatos taikomos ta apimtimi, kiek šalių tarpusavio teisinių santykių nereguliuoja akcijos sąlygos.

2. Šios grupinės nuolaidos sąlygos taikomos **nuo 2022-10-01 iki 2023-04-30** (imtinai) įsigytoms NOVATURO 2022-2023 m. egzotinėms žiemos poilsinėms kelionėms ir slidinėjimo kelionėms lėktuvu, užsisakant kelionę ne vėliau nei likus 30 dienų iki išvykimo.

*Šios grupės nuolaidos sąlygos privalomos kelionių organizatoriui ir visiems turistams. Turistas patvirtina, kad nuodugniai susipažino su pateiktomis akcijos sąlygomis ir jas suprato bei informavo kitus turistus - naudos gavėjus apie akcijos sąlygas.*

*Turistas, pasirašantis sutartį*

Vardas, pavardė \_\_\_\_\_

Parašas \_\_\_\_\_

## PAGRINDINĖS KELEIVIŲ IR BAGAŽO VEŽIMO UŽSAKOMAISIAIS SKRYDŽIAIS SĄLYGOS (SUTARTIES PRIEDAS)

### Svarbi informacija

Būtina sekti „Saugaus keliavimo informaciją“ [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt). Keleivio ir bagažo vežimo sąlygos yra nustatytos: a) Biliete, b) Bendrosiose vežėjo keleivių ir bagažo vežimo sąlygose arba Bendrosiose vežėjo keleivių ir bagažo vežimo užsakomaisiais skrydžiais sąlygose; c) šiose Pagrindinėse keleivių ir bagažo vežimo sąlygose, kurios yra išduodamos kartu su bilietu, ir d) kitose oro vežėjo taisyklėse, apie kurias Kelionės organizatorius informuoja keleivio prašymu. Šios Pagrindinės keleivių ir bagažo vežimo sąlygos yra neišsamios, todėl būtina susipažinti su visais keleivio ir bagažo vežimo sąlygas nustatančiais dokumentais. Esant prieštaravimui tarp šių Pagrindinių keleivių ir bagažo vežimo sąlygų ir kitų keleivio ir bagažo vežimo sąlygas nustatančių dokumentų, taikomos šios Pagrindinės keleivių ir bagažo vežimo sąlygos tiek, kiek konkrečiai numatyta šiose sąlygose.

### Registracijos terminas

Registracijos terminas prasideda 2 val. prieš nustatytą išvykimo laiką ir baigiasi 40 min. iki nustatyto išvykimo laiko. Kai kuriems skrydžiams gali būti nustatytas ir ankstesnis registracijos pabaigos laikas, kuris yra nurodomas elektroninio bilieto keleivio skrydžio informacijoje.

### Užsakomojo skrydžio išvykimo ir atvykimo laikai

Išvykimo laikas bus nurodytas Bilieto From/Iš ir To/I eilutėse Time/Laikas stulpelyje arba keleivio elektroninio bilieto skrydžio informacijoje. Tikslus atvykimo laikas nefiksuojamas.

Primename, kad tvarkaraštyje, biliete ir (ar) elektroninio bilieto keleivio skrydžio informacijoje nurodytas užsakomojo skrydžio išvykimo laikas iki faktinės kelionės datos gali keistis. Oro vežėjas jų negarantuoja ir jie nėra oro vežėjo ir/ar kelionių organizatoriaus įsipareigojimas keleiviui.

### Oro vežėjas

Skrydį vykdančio oro vežėjo pavadinimas yra nurodytas Jūsų organizuotos turistinės kelionės sutartyje („Avion Express“, „Get Jet“, „SmartLynx“, „Freebird Airlines“, „Anadolujet ir kt.).

Nei viena iš kelionių organizatoriaus pasitelktų vežimo oru kompanijų nėra įrašyta į 2006 m. kovo 22 d. Komisijos reglamento (EB) Nr. 474/2006, sudarančio oro vežėjų, kuriems taikomas Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentas (EB) Nr. 2111/2005 II skyriuje nurodytas draudimas vykdyti veiklą Bendrijoje, Bendrijos sąrašą, pagrindu sudarytą oro vežėjų, kuriems taikomas draudimas vykdyti veiklą Bendrijoje, sąrašą.

### Bilieto tarifo sąlygos

Bilietas yra negrąžintinas, t.y. keleivis neturi teisės grąžinti bilieto oro vežėjui ar kelionių organizatoriui reikalaujamas už jį sumokėtų pinigų.

Esant galimybei, atskiru susitarimu tarp kelionių organizatoriaus ir keleivio gali būti keičiamas skrydžio bilietas (data, keleivio duomenys ir pan.). Skrydžio bilieto keitimo atveju taikomas bilieto keitimo priemokos mokestis, kuris yra ne mažesnis nei 60 Eur. Bilieto keitimo priemokos mokestis gali būti ir didesnis nei 60 Eur atsižvelgiant į datą, laiką, likusį iki kelionės pradžios, bilieto klasę ir pan. Dėl tikslaus bilieto keitimo priemokos mokesčio dydžio teiraukitės Jums priskirto kelionių pardavimo agento.

### Bagažo turinio ir kiekio apribojimai

Keleivio Bagaže (registruotame ir neregistruotame багаže) neturi būti:

- daiktų, kurie gali kelti pavojų orlaiviu arba orlaivyje esantiems asmenims ir turtui, nurodytus Tarptautinės civilinės aviacijos organizacijos (ICAO) Saugaus pavojingų krovinių vežimo oro transportu techninėse instrukcijose bei Tarptautinės oro transporto asociacijos (IATA) Pavojingų prekių vežimo taisyklėse ir Vežėjo nuostose (detalesnė informacija pateikiama Jūsų prašymu);
- daiktų, kuriuos draudžia vežti bet kurioje išvykimo ar atvykimo šalyje galiojantys įstatymai, nutarimai ar įsakymai;
- gyvūnų, išskyrus atvejus numatytus Bendrosiose vežėjo keleivių ir bagažo vežimo sąlygose ir (arba) Bendrosiose vežėjo keleivių ir bagažo vežimo užsakomaisiais skrydžiais sąlygose;
- daiktų, kuriuos oro vežėjas pagrįstai laiko netinkamais vežimui dėl jų svorio, dydžio, formos ar savybių, arba dėl to kad jie yra pavojingi ir nesaugūs, arba yra dūžtantys ar gendantys, be kitų aplinkybių, atsižvelgiant į gabenančio orlaivio tipą.

Jeigu Keleivis nėra tikras, ar tam tikri daiktai gali būti VEŽAMI orlaiviu ir kaip jie turi būti supakuoti, BŪTINA susisiekti su ORO VEŽĖJU IR/ARBA Kelionės organizatoriumi.

### Neregistruotas bagažas

Keleivių saugumui bei patogumui užtikrinti į orlaivio saloną keleivis gali pasiimti 1-ną vienetą neregistruoto bagažo, kurio matmenys neviršija:

- Aviakompanijos „Avion Express“ skrydžiams: 55x40x20 cm ir kuris sveria ne daugiau kaip 5 kg.
- Aviakompanijos „Freebird Airlines“ skrydžiams: 55x40x20, bendras išmatavimų ilgis neturi viršyti 115 cm ir kuris sveria ne daugiau kaip 5 kg.

Orlaivio salone leidžiama nemokamai vežti šiuos daiktus: nedidelę rankinę, literatūros skaityti skrydžio metu, kūdikio krepšį, maisto kūdikiui skrydžio metu, palatą ar apsiaustą, skėtį, vaikščiojimo lazda ar ramentus, nedidelį fotoaparata ar žiūronus.

Į orlaivio saloną galima įsinešti ribotą kiekį keleiviui būtinų vaistų ir tualetų reikmenų, pvz. kosmetines priemones ir spirituotus vaistus ir kt.

Išvykstant iš ES valstybės narės, Islandijos, Norvegijos ar Šveicarijos leidžiama vežti skysčių ne didesniuose nei 100 ml talpos induose, sudėtuose į vieną plastikinį maišelį, kurio bendra talpa neviršija 1 litro. Plastikinis maišelis turi būti skaidrus ir uždaromas.

Dėl saugumo rankiniame багаže neleidžiama turėti aštrių daiktų – peilių, žirklių, kamščiatraukių, mezgimo virbalų, pincetų, golfo lazdų, pačiūžų ir pan.

### Registruotas bagažas

Keleivis užsakomuoju skrydžiu nemokamai gali vežti tiek registruoto bagažo, kiek nurodyta Bilieto From/Iš ir To/I eilutėse Allow/Leistinas, kg stulpelyje arba elektroninio bilieto keleivio skrydžio informacijoje. Kelionių organizatorius informuoja apie mokestį taikomą registruoto bagažo perviršio atveju. Tačiau bet koku atveju vieno bagažo vieneto svoris negali viršyti 32 kg. Registruotas bagažas paliekamas registracijos stalo darbuotojui. Keleivio tapatybė patikrinama prie registracijos stalo ir prie įlaipinimo vartų, prie bagažo pritvirtinamos etiketės. Priimami tik tinkamai uždaryti lagaminai, krepšiai ar kitas bagažas.

Keleivis gali vežti šiuos daiktus nemokamai ir jie nėra įskaičiuojami į nemokamo registruojamo bagažo svorį:

- Sulankstomą vaikišką vežimėlį ar kūdikio lopšį (skrendantiems su kūdikiu, t.y. vaiku iki dviejų metų);
- Sulankstomą invalido vežimėlį;

Dėl informacijos apie į nemokamo registruoto bagažo svorį įskaičiuojamus daiktus (pavyzdžiui, slidinėjimo, nardymo įrangą, kitą sportinį inventorių ir kita) kreipkitės į oro vežėją arba kelionės organizatorių. Oro vežėjas NEREKOMENDUOJA registruotame багаže vežti dūžtančių ir gendančių daiktų, o taip pat pinigų, juvelyrinių dirbinių, vertybinių popierių arba kitų vertybių, prekybinių pavyzdžių, komercinių dokumentų, pasų ar kitų asmens dokumentų, vaistų, fotoaparata, vaizdo kamerų ar jų

komplektuojančių dalių ir kitų elektronikos prietaisų. Už šių daiktų gabenimą registruotame bagaže oro vežėjas neatsako ir bagažo praradimo atveju šių daiktų vertė nebus kompensuota.

### Oro vežėjo atsakomybė

Oro vežėjo atsakomybė nustatoma Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12 d., 1955 m. Hagos Protokolo apie Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12 d., pakeitimą, 1999 gegužės 28 d. Monrealio Konvencijos dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo ir 2002 m. gegužės 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento Nr. 889/2002, iš dalies pakeičiančio Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2027 dėl oro vežėjo atsakomybės nelaimingų atsitikimų atveju, nustatyta tvarka.

### Būtinai keleivio dokumentai

Keleivis privalo turėti visus kelionei reikalingus dokumentus (pasą, vizą, iškvietimą ar/ir kt dokumentus esančius "Saugaus keliavimo informacija" [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) puslapyje.). Kai kuriose pasaulio šalyse reikalaujama, kad įvažiuodamas keleivis turėtų turėti tam tikrą pinigų sumą ir/ar bilietą kelionei tęsti arba bilietą skrydžiu atgal. Vežėjas nepriima atsakomybės už nesklandumus, įskaitant patirtų nuostolių atlyginimą, kilusius dėl kelionės dokumentų.

Nepamirškite:

- Kelionės dokumentų;
- Paso;
- Vizos;
- Draudimo;
- Atspausdintos keleivio elektroninio bilieto skrydžio informacijos;
- Viešbučio kupono;
- Užsienio valiutos;
- Mokėjimo kortelių.

### Draudžiamų bagaže vežti daiktų sąrašas

Saugumo sumetimais, DRAUDŽIAMA vežti (tiek lėktuvo salone kaip neregistruotą bagažą, tiek kaip registruotą bagažą) šiuos daiktus:

- sprogmenis (pav.: amuniciją, fejerverko ar signalines raketas);
- degias skystas ar kietas medžiagas (pav.: dujas žiebtuvėliams, degtukus, dažus, skiediklius, degiklius, kietą kurą, kitus greitai užsidegančius daiktus, savaimė užsidegančios medžiagas; medžiagas, kurios reaguodamos su vandeniu skleidžia degias dujas ir kt.);
- degias, nedegias ir nuodingas suslėgtas dujas (pav.: ašarines dujas, dujų šviestuvus, butano, propano, kempingo dujas, deguonies balionus);
- dokumentų bylos ir aplankalai su instaliuotomis apsaugos sistemomis;
- oksiduojančias medžiagas (pav. balinančias medžiagas, peroksidą);
- nuodingas ar infekcines medžiagas (pav. arseniką, cianidus, kai kuriuos insekticidus);
- radioaktyvias medžiagas;
- korozines medžiagas (t.y. rūgštis, šarmus, baterijas su skystu elektrolitu, gyvsidabri);
- kitus daiktus, tokius kaip įmagnetintas, kenksmingas, pykinančias ar erzinančias medžiagas;
- daiktus, kurių gabenimas yra uždraustas įstatymais, vyriausybės arba reguliavimo tvarka, kuriuos išleido šalis arba valstijos, iš kurių, į kurias ar virš kurių norima gabenti daiktus;
- daiktus, kurie dėl savo apimties ir (arba) svorio negali būti pakrauti į keleivinį lėktuvą;
- daiktus, skleidžiančius aštrų kvapą;
- tarp bagažo esančius maisto produktus, dėl kurių gali būti sugadintas kitas bagažas.

Pavyzdžių ir rinkinių sudėtyje gali būti uždraustų daiktų, todėl būtina turėti informaciją apie turinį siekiant įtikinti, kad pavyzdžiai/rinkiniai gali būti vežami kaip bagažas

### Daiktai, kuriuos DRAUDŽIAMA vežti rankiniame bagaže:

šaunamuosius ginklus ir jų kopijas (pav.: šratiniai šautuvai; oriniai pistoletai; šratiniai ginklai; graižtviniai ginklai; katapultos; harpūnai ir žeberklai; humaniškos gyvūnų sunaikinimo priemonės; ugnies gesintuvai; signaliniai pistoletai; startiniai pistoletai; šaunamųjų ginklų tikslios kopijos ar imitacijos; visų tipų žaisliniai ginklai; sudedamos šaunamųjų ginklų dalys (išskyrus teleskopinius stebėjimo prietaisus ir optinius taikiklius); smulkaus kalibro pistoletai; tazeriai; elektrošoko įrenginiai, naudojami kontaktiniam gyvulių varymui; elektrošoko įrenginiai; žiebtuvėliai, savo forma primenantys šaunamuosius ginklus; paslėpti ir užmaskuoti šaunamieji ginklai) smailius ginklus ir aštriabriaunius daiktus, kuriuos naudojant galima sužeisti - durklus, peilius, ir kitus pavojingus ar taip atrodančius daiktus (pav.: kirviai ir kirvukai; strėlės ir smiginio strėlytės; alpinistų batų kapliukai; ledo kirvukai ir kirtikliai; pačiūžos; peiliai, fiksuojančia ar išmetama geležte - bet kokio ilgio asmenimis; peiliai, įskaitant ir apeiginius peilius, kurių asmenys ilgesni nei 6 cm, padaryti iš metalo arba iš kitokios medžiagos, tačiau pakankamai tvirti, kad būtų galima traktuoti potencialiais ginklais; mėsos kapoklės; atviri skustuvai; kardai; skalpeliai; žirklys, kurių asmenys ilgesni nei 6 cm; slidžių lazdos; kalavijai ir špagos; svaidomosios žvaigždės; įrankiai amatui, kurie gali būti panaudoti kaip smailūs ar aštrūs ginklai, pvz. grąžtai, peiliukai dėžėms pjaustyti, kišeniniai peiliukai, visų tipų pjūklai, atsuktuvai, laužtuvai, plaktukai, replės, veržliarakčiai).

Bukus įrankius, galinčius sužaloti (pav.: beisbolo lazdos; vėzdai; kuokos; softbolo lazdos; kriketo lazdos; golfo lazdos; ledo ritulio lazdos; lakroso lazdos; biliardo, pulo ar snukerio lazdos; kovos menų reikmenys).

Apribojimai taikomi vežant atsargines ličio baterijas rankiniame bagaže:

Atsargines ličio baterijas, pavyzdžiui, nešiojamųjų kompiuterių ir DVD grotuvų pakraunamos baterijas ir ličio AA dydžio baterijas, leidžiama vežti TIK RANKINIAME BAGAZE.

Skrendant DRAUDŽIAMA naudoti prietaisus, turinčius antenas, naudojančius daug energijos ar lazerinius įtaisus.



## INFORMACIJA IR PATARIMAI KELIAUJANTIEMS (SUTARTIES PRIEDAS)

### Informacija apie kelionę

#### Pasas

**Į užsienį galima vykti tik turint galiojantį pasą.** Pasas, kurio galiojimo terminas baigiasi kelionės metu, laikomas negaliojančiu. Reikalaujama, kad turistų pasas galiojotų ne trumpiau kaip 6 mėnesius skaičiuojant nuo kelionės pabaigos dienos (Vietnamas, Tailandas, Kuba, Balis, Seišeliai, Meksika, Egiptas, Jungtiniai Arabų Emyratai ir kt. ne ES valstybės) (vykstant į kai kurias valstybes gali būti reikalaujama ir 12 mėnesių galiojančio paso). Daugelis valstybių nepriklausančių ES reikalauja, kad turistų pasas galiojotų ne trumpiau kaip 6 mėnesius skaičiuojant nuo kelionės pabaigos dienos. Patariama tai išsiaiškinti prieš išvykstant ir, esant reikalui, pasikeisti pasą ir prasitęsti jo galiojimo laiką. Tikslesnė informacija apie tai gali suteikti migracijos tarnybos. Atkreipiame dėmesį, kad vaikų asmens dokumentai galioja trumpesnę laiką (2-5 metus), todėl, ruošdami vaiką kelionei, tėvai (globėjai) turėtų atkreipti dėmesį į jo paso galiojimo laiką.

Lietuvos Respublikai prisijungus prie Šengeno erdvės, nuo 2008 m. kovo 30 d. buvo panaikinta oro sienų pasų kontrolė, todėl kertant **Šengeno valstybių narių vidaus sienas** Lietuvos piliečiams nebereikia pateikti kontrolei paso. Prie Šengeno erdvės prisijungusių valstybių sąrašą bei daugiau informacijos apie Šengeno erdvėje galiojančią tvarką galite rasti Lietuvos Respublikos Užsienio reikalų ministerijos svetainėje internete [www.urm.lt](http://www.urm.lt). Pažymėtina, kad pasų kontrolės panaikinimas jokiū būdu nereiškia, jog judėjimas Šengeno erdvėje yra prilyginamas judėjimui vienoje valstybėje narėje be kelionės ar tapatybės dokumento. Šengeno šalių teisėsaugos institucijų atstovai, vadovaudamiesi nacionalinių teisės aktų pagrindu, turi teisę savo šalies teritorijoje patikrinti asmens tapatybę, todėl **keliaujantis asmuo su savimi privalo turėti asmens dokumentą**. Be to, valstybės narės pasiliko sau teisę tam tikram laikui sugrąžinti kontrolės pasienyje procedūras, jeigu kiltų grėsmė jų saugumui ar viešajai tvarkai. Pasienio kontrolė gali būti atkurta ir masinių tarptautinių sporto renginių metu.

Sienų kirtimo ir pasų kontrolės tvarka Šengeno erdvei nepriklausančių valstybių piliečiams (ne Lietuvos piliečiams) yra kitokia. Informacijos apie šią tvarką galite rasti Lietuvos Respublikos Užsienio reikalų ministerijos svetainėje internete [www.urm.lt](http://www.urm.lt).

Pasą ir kitus asmens dokumentus kelionės metu ypatingai saugokite. Praradus pasą ar kitus asmens dokumentus, taip pat juos sugadinus, nedelsiant informuokite apie tai NOVATURO atstovą. Praradus pasą ar jį sugadinus, turi būti išduotas asmens grįžimo dokumentas. Jis išduodamas Užsienio reikalų ministro 2008 m. birželio 18 d. įsakymo Nr. V-141 „Dėl Asmens grįžimo pažymėjimo išdavimo ir įforminimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ nustatyta tvarka, todėl jo išdavimas gali užtrukti, ypač jei užsienio šalyje nėra Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės ar konsulato. Asmens grįžimo pažymėjimas yra skirtas tik grįžimui į kilmės šalį, todėl su juo vykti į kitas valstybes negalima. Išlaidas, susijusias su asmens grįžimo pažymėjimo išdavimu bei grįžimu į kilmės šalį, taip pat išlaidas už papildomai praleistą laiką užsienio šalyje apmoka pats turistai.

#### Vizos

**Valstybių, į kurias vykstant Lietuvos piliečiams nereikia vizos,** sąrašą galite rasti Lietuvos Respublikos Užsienio reikalų ministerijos svetainėje internete: [www.urm.lt](http://www.urm.lt).

Trumpalaikiam buvimui **Jungtiniuose Arabų Emyratuose** Lietuvos Respublikos piliečiams vizos nereikia. Lietuvos Respublikos piliečiai Jungtiniuose Arabų Emyratuose be vizų gali būti ne ilgiau kaip 90 dienų per 180 dienų laikotarpį. 2017 m. rugpjūčio 11 d. įsigaliojo Lietuvos Respublikos su Jungtiniais Arabų Emyratais pasirašytas susitarimas dėl vairuotojo pažymėjimų abipusio pripažinimo ir keitimo. Pagal susitarimą, Lietuvoje išduoti vairuotojo pažymėjimai yra pripažįstami JAE. Planuojantiems vairuoti JAE rekomenduojama turėti atspausdintą šio susitarimo tekstą arabų kalba. Parsisiūsti susitarimą galima Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos interneto svetainėje, adresu: <http://keliauk.urm.lt/location/jungtiniai-arabu-emyratai>.

**Vykstantiems į Egiptą Arabų Respubliką reikalinga viza.** Lietuvos Respublikos piliečiams, vykstantiems į turistinę kelionę į Egiptą, reikalinga viza. Atkreipiame dėmesį, kad Lietuvos Respublikos piliečiai, vykstantys į Pietų Sinajaus kurortus per Pietų Sinajaus pasienio kontrolės punktus (Šarm aš Šeicho oro uostą) ne ilgesniam nei 15 dienų laikotarpiui, yra atleidžiami nuo registracijos ir mokesčio už vizą. Keliaujantys į Pietų Sinajų privalo pateikti patvirtintą organizuotos turistinės kelionės sutartį tiek įvažiuodami į Pietų Sinajų, tiek pareikalavus patikros punktuose. Atvykus į Egiptą tokia tvarka, išvykti iš šalies galima tik per nurodytus Pietų Sinajaus pasienio kontrolės punktus. Persijos įlankos šalių viza-antspaudas (angl. gulf stamp) yra nemokamas, galioja 14 dienų, tik Sinajaus pusiasalio ribose. Egipto Arabų Respublikos vizos Lietuvos piliečiams išduodamos paskirties oro uoste. Asmuo, vykstantis į Egiptą su diplomatiniumi, tarnybiniu pasu, privalo iš anksto gauti vizą Egipto Arabų Respublikos ambasadoje, esančioje Kopenhagoje. Šis pasas reikalingas vykstant į Egiptą oficialiu vizitu ar tarnybiniais tikslais. Atvykus į Egiptą ir pateikus diplomatinį, tarnybinių pasą, vizos nėra išduodamos. Keliaujant į Egiptą privačiais tikslais, Lietuvos Respublikos pilietis privalo keliauti su Lietuvos Respublikos piliečio pasu (šalies spalvos arba Europos Sąjungos bordo spalvos). Atkreipiame Jūsų dėmesį, kad vykstant į Egiptą LR piliečio pasas turi galioti ne trumpiau kaip 6 mėnesius skaičiuojant nuo kelionės pabaigos dienos.

**Vykstantiems į Tailando Karalystę** trumpalaikiam buvimui Lietuvos Respublikos piliečiams vizos nereikia. Informacijos dėl įvažiavimo sąlygų rekomenduojame teirautis artimiausioje šalies atstovybėje ar kompetentingose institucijose. Lietuvos piliečiai turizmo tikslais Tailande be vizos gali būti 30 dienų. Daugiau informacijos - Tailando konsulato Vilniuje tinklapyje ir Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijoje.

**Vykstantiems į Vietnamą reikalinga viza.** Lietuvos piliečiai, vykstantys į turistinę kelionę Vietname, turi iš anksto gauti turistinę vizą. Vizai gauti reikalinga pateikti galiojantį pasą (paso galiojimo laikas ne trumpesnis kaip 6 mėn. nuo išvažiavimo iš Vietnamo dienos), paso kopiją (puslapis su nuotrauka), užpildytą prašymo formą, patvirtinimą apie sumokėtą mokesčių už vizą, 2 spalvotas dokumentines nuotraukas (daryta ne seniau kaip prieš 6 mėn.), taip pat galiojantį lėktuvo bilietį grįžimui į išvykimo valstybę su nurodyta grįžimo data, bei patvirtintą išsibūčio registraciją. Dėl papildomos ir tikslesnės informacijos apie visas prašome kreiptis į Danijos ambasadą Vietname, kuri atstovauja Lietuvos Respublikai išduodant visas, el. paštu hanamb@um.dk, tel.: +848231888 arba teirautis pas savo kelionių pardavimo agentą. Lietuvos Respublikos piliečiai, vykstantys į Vietnamą vizą gali gauti taip pat ir paskirties oro uoste, tam reikia turėti Vietnamo vizos patvirtinimo raštą. Apie galimybę gauti Vietnamo vizą paskirties oro uoste, daugiau informacijos teiraukitės pas Jus aptarnaujantį kelionių pardavimo agentą.

**Vykstantiems į Kubą** Lietuvos piliečiams trumpalaikiam, ne ilgesniam nei 30 dienų, buvimui, turistiniais tikslais, viza nereikalinga, tačiau prieš vykstant į šalį reikia įsigyti „Turistinę kortelę“. Turistinei kortelei gauti reikalinga galiojančio paso kopija (spalvota) (paso galiojimo laikas ne trumpesnis kaip 6 mėn. nuo išvažiavimo iš Kubos dienos, taip pat turėti aviabilietus, su nurodytomis atvykimo ir išvykimo datomis. NOVATURAS „Turistinės kortelės“, skirtos vykti į Kubą, forminio paslaugos nevykdo, tad turistai turi pats imtis būtinų veiksmų tam, kad ją gautų. NOVATURAS neatsako už tai, kad neišsigijęs Kubos „Turistinės kortelės“, turistai neišvyksta į kelionę, taip pat už netinkamai atliktą Kubos „Turistinės kortelės“ forminio paslaugą (iš šią paslaugą teikiančių subjektų), pasienio bei migracijos tarnybų priimtus sprendimus turistų atžvilgiu bei dėl to patirtus nuostolius.

**Vykstantiems į Balį (Indonezija)** Lietuvos Respublikos piliečiams trumpalaikiam buvimui vizos nereikia. Informacijos dėl įvažiavimo sąlygų rekomenduojame teirautis artimiausioje šalies atstovybėje ar kompetentingose institucijose. Be vizų gali vykti Lietuvos Respublikos piliečiai, vykstantys į Indoneziją turistiniais tikslais ne ilgesniam kaip 30 dienų laikotarpiui. Tokiu atveju atvykti į šalį ir išvykti iš jos galima tik per nustatytus sienos perėjimo punktus.

Diplomatinių ir tarnybinių pasų savininkai į šalį gali vykti be vizų ne ilgesniam nei 30 dienų laikotarpiui.

**Vykstantiems į Seišelius** Lietuvos Respublikos piliečiams trumpalaikiam buvimui vizos nereikia. Informacijos dėl įvažiavimo sąlygų rekomenduojame teirautis artimiausioje šalies atstovybėje ar kompetentingose institucijose, tokiose kaip Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija. Lietuvos Respublikos piliečiai šalyje be vizų gali būti ne ilgiau kaip 90 dienų per 180 dienų laikotarpį.

**Vykstantiems į Meksiką** Lietuvos Respublikos piliečiams trumpalaikiam buvimui vizos nereikia. Informacijos dėl įvažiavimo sąlygų rekomenduojame teirautis artimiausioje šalies atstovybėje ar kompetentingose institucijose, tokiose kaip Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija. Lietuvos Respublikos piliečiai šalyje be vizų gali būti ne ilgiau kaip 90 dienų per 180 dienų laikotarpį.

**Vykstantiems į Tanzaniją** Lietuvos Respublikos piliečiams vizos reikia. Informacijos dėl vizų ir įvažiavimo sąlygų rekomenduojame teirautis artimiausioje šalies atstovybėje ar kompetentingose institucijose. **Pastaba:** Informacija apie vizų išdavimą - Tanzanijos ambasados Stokholme tinklapyje: [https://www.tanemb.se/?option=com\\_content&task=view&id=22&Itemid=41#VisaWho](https://www.tanemb.se/?option=com_content&task=view&id=22&Itemid=41#VisaWho).

**Vykstantiems į Mauricijų** trumpalaikiam buvimui Lietuvos Respublikos piliečiams vizos nereikia. Informacijos dėl įvažiavimo sąlygų rekomenduojame teirautis artimiausioje šalies atstovybėje ar kompetentingose institucijose. **Pastaba:** Lietuvos Respublikos piliečiai šalyje be vizų gali būti ne ilgiau kaip 90 dienų per 180 dienų laikotarpį.

Detalesnė informacija apie pasų ir vizų reikalavimus yra pateikiama NOVATURO internetiniame puslapyje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) esančios skilties „Informacija ir patarimai keliaujantiems“ dalyje „Pasai ir vizos“ taip pat naujausią informaciją galite rasti Lietuvos Respublikos Užsienio reikalų ministerijos svetainėje: <http://www.urm.lt> bei Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos interneto puslapyje [www.migracija.lt](http://www.migracija.lt) ir Valstybės sienos apsaugos tarnybos prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos [www.pasienis.lt](http://www.pasienis.lt).

Pažymėtina, kad mokesčių už vizas yra negrąžinamas, net jei konsulinės įstaigos priima sprendimą vizos neišduoti.

Aktualios ir smulkesnės informacijos apie vizų išdavimo tvarką, vizai gauti reikalingus dokumentus, kainas, vizos ir jos formalumų sutvarkymą bei kitos su vizomis susijusios informacijos teiraukitės atitinkamos šalies ambasadoje, pas kelionių pardavimo agentą arba ieškokite Lietuvos Respublikos užsienio ministerijos interneto svetainėje [www.urm.lt](http://www.urm.lt) bei mūsų interneto svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt), skiltyje „pasas ir vizos“. **Vizų išdavimo tvarka ir kiti imigracijos reikalavimai ne Lietuvos piliečiams gali būti kitokie.** Informaciją apie vizas ir jų gavimo tvarką teikia reikiamos šalies diplomatinės atstovybės ir/ar konsulinės įstaigos. Jeigu Lietuvoje gyvenantys asmenys kitos šalies vizos Lietuvoje įsigyti negali, jie turi kreiptis į artimiausią reikiamos šalies ambasadą.

**Vizų išdavimo tvarka ir kiti migracijos reikalavimai turistinio sezono metu gali keistis – pas kelionių pardavimo agentą ar reikiamos šalies diplomatinėje atstovybėje būtina pasiteiraukite naujausios informacijos.** NOVATURAS neatsako už tai, kad neįsigijęs (negavęs) vizos turistas neišvyksta į kelionę, taip pat už pasienio ir migracijos tarnybų priimtus sprendimus turisto atžvilgiu.

### **Vaikų išvykimo į užsienio valstybes tvarka Lietuvoje**

Už vykstančių į užsienio valstybes vaikų iki 18 metų sveikatą, gyvybę, priežiūrą, teisių ir teisėtų interesų gynimą atsako tėvai, globėjai arba vaiką lydėti įgalioti asmenys. **Vaikas, vykstantis į kelionę, privalo turėti galiojantį pasą.** Į Šengeno erdvei priklausančias valstybes vykstantis nepilnametis privalo turėti galiojantį pasą arba asmens tapatybės kortelę.

Su vienu iš tėvų, vaiką lydėti įgaliotu asmeniu vykstančiam ar vienam keliaujančiam vaikui raštiško vieno iš tėvų **sutikimo nereikia, jeigu vaikas vyksta į Šengeno erdvei priklausančią valstybę** (daugiau informacijos galite rasti internete: [www.urm.lt](http://www.urm.lt); [www.pasienis.lt](http://www.pasienis.lt)).

Su tėvais, globėju, vaiką lydėti įgaliotu asmeniu ar vienam keliaujančiam vaikui vykstant į užsienio valstybę, nepriklausančią Šengeno erdvei, būtina laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. vasario 22 d. nutarimu Nr. 302 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. spalio 2 d. nutarimo Nr. 1014 redakcija) patvirtinto „Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei, tvarkos aprašo“. Ši tvarka nėra taikoma, jei nepilnamečio Lietuvos Respublikos piliečio nuolatinei gyvenamoji vieta yra deklaruota užsienio valstybėje, kaip to reikalauja Lietuvos Respublikos gyvenamosios vietos deklaravimo įstatymo nuostatos. Laikantis šiame nutarime įtvirtintos tvarkos, vaikui, su vienu iš tėvų vykstančiam į užsienio valstybę, nepriklausančią Šengeno erdvei, antrojo tėvo sutikimo tam, kad vaikas išvyktų, nereikia. Jei vaikas vyksta vienas ar su jį lydinčiu asmeniu (ne su vienu iš tėvų), Lietuvos Respublikos pasienio kontrolės punkto pareigūnas turi būti pateikiamas bent vieno iš tėvų arba globėjo (rūpintojo) **rašytinis sutikimas**, kad vaikas išvyktų vienas ar su jį lydinčiu asmeniu, ir **šio sutikimo kopija**. Sutikime parašo tikrumas turi būti paliudytas **notaro** arba Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės ar konsulinės įstaigos pareigūno, arba seniūno. Vaikui išvykstant į užsienio valstybę su jį lydinčiu asmeniu, bent vieno iš tėvų arba globėjo (rūpintojo) rašytiniame sutikime turi būti nurodyti vaiko lydinčio asmens ir vaiko duomenys: vardas, pavardė, gimimo data arba asmens kodas, Lietuvos Respublikos piliečio paso, asmens tapatybės kortelės arba kito asmens tapatybę patvirtinančio dokumento duomenys (numeris, kas ir kada išdavė), galiojimo laikas. Tuo atveju, **kai vaiko pavardė nesutampa** su vieno iš tėvų, su kuriuo jis išvyksta į užsienio valstybę, pavardė, Lietuvos Respublikos pasienio kontrolės punkto pareigūnams pareikalavus pateikiamas vaiko **gimimo liudijimas**. Net ir tada, kai vaiko ir vieno iš tėvų pavardės sutampa, pasienio kontrolės punkto pareigūnai turi teisę pareikalauti vaiko gimimo liudijimo, jeigu jiems kyla abejonių dėl vaiko ir suaugusiojo giminytės ryšių. Tokios situacijos dažniausiai pasitaiko tuomet, kai vaiko ir kartu keliaujančio suaugusiojo pavardės yra identiškos, t.y. sutampa ir pavardžių galūnės. Keliaujant į kai kurias šalis (pvz., Jungtiniai Arabų Emyratai) pasienio kontrolės punkto pareigūnai gali pareikalauti pateikti vaiko gimimo liudijimo kopiją anglų kalba patvirtintą nepriklausomai nuo to, ar vaiko pavardė sutampa ar nesutampa su tėvų ar vieno iš tėvų, su kuriuo jis vyksta į užsienio valstybę, pavardė. Vaiko, kuriam yra nustatyta globa (rūpyba), globėjas (rūpintojas), vaikų globos (rūpybos) institucijos vadovas ar jo įgaliotasis atstovas, likus ne mažiau kaip 3 dienoms iki numatomo vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybę, privalo raštu informuoti savivaldybės vaiko teisių apsaugos tarnybą (skyrų) apie numatomą vaiko laikiną išvykimą į užsienio valstybę, nurodydamas kelionės tikslą, trukmę ir šalį, į kurią vaikas išvyksta.

Šie reikalavimai netaikomi asmenims, iki 18 metų amžiaus sudariusiems santuoką (įgijusiems visišką civilinį veiksnumą) arba teismo tvarka pripažintiems visiškai veiksniams (emancipuotiems).

Tarp valstybių, **nepriklausančių Šengeno erdvei**, yra Vietnamas, Tailandas, Kuba, Balis (Indonezija), Seišeliai, Egipto Arabų Respublika, Jungtiniai Arabų Emyratai ir kt. (informacija apie Šengeno erdvę:

<https://keliauk.urm.lt/lt/atvykstantiems/lietuva-sengeno-erdveje>, <http://keliauk.urm.lt/index.php/titulinis/atvykstantiems/vizos-i-lietuva-ir-sengena/lietuva-sengeno-erdveje>).

### **Skrydžio laikas**

Vėliausiai dieną prieš skrydį būtina pasitikslinti skrydžio laiką. Šią informaciją suteiks kelionių pardavimo agento darbuotojai ir/ar NOVATURO/NOVATURO užsienio partnerių atstovai. Tikslų skrydžio laiką taip pat galite rasti NOVATURO interneto svetainėje. Atkreipiamė dėmesį, jog kai kurie skrydžiai vykdomi pasitelkiant reguliariusius skrydžius vykdančius oro vežėjus.

**Visada pasitikslinkite užsakomųjų ir reguliariųjų skrydžių laikus.** Organizuotos turistinės kelionės sutartyje ir elektroninio bilieto keleivio skrydžio informacijoje (lėktuvo biliete) nurodyti orientaciniai laikai, todėl jie gali keistis. Tam tikrais atvejais (dėl meteorologinių sąlygų, neleidžiančių vykdyti atitinkamo skrydžio, netikėtai atsiradusių skrydžių saugos trūkumų, streikų, turinčių įtakos skrydį vykdančio oro vežėjo veiklai ir kt.) net ir lėktuvo biliete ir/ar organizuotos turistinės kelionės sutartyje nurodytas laikas gali būti pakeistas.

### **Nuvežimas iš oro uosto į viešbutį ir atgal**

Dėmesio! Jeigu turistai papildomai neužsisako privataus pervežimo ir už šią papildomą, mokamą paslaugą nesusimoka, laikoma, kad jam į kelionės paketą yra įskaičiuotas grupinis pervežimas.

Užsisiųs pervežimo paslaugą NOVATURAS organizuoja grupinį turistų nuvežimą iš oro uosto į viešbutį atvykimo dieną ir iš viešbučio į oro uostą išvykimo dieną. Rekomenduojama vėliausiai dieną prieš skrydį pasitikslinti išvykimo iš viešbučio laiką, kurį rasite viešbučio informaciniame segtuve arba interneto svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) registruoto vartotojo asmeninio profilio skiltyje, arba sužinosite susisiekę su NOVATURO atstovais.

**Grupinis pervežimas** - tai organizuotas pervežimas iš oro uosto į viešbutį atvykimo dieną ir iš viešbučio į oro uostą išvykimo dieną kartu su kitais (nebūtinai NOVATURO) turistais. Pervežimo metu turistai vežami autobusu arba mikroautobusu, kartais – lengvuju automobiliu kartu su kitais turistais. Atvykimo dieną pervežimas pradamas vykdyti tik susirinkus visiems turistams į numatytas transporto priemones. Pervežimas vykdomas sustojant ir kituose viešbučiuose, palydint kartu vykstančius turistus iki jų užsakymo viešbučio. Grupinio pervežimo trukmė priklauso nuo laukimo laiko oro uoste, pervežimo atstumo, sustojimų skaičiaus ir laiko, praleisto kituose viešbučiuose, eismo spūčių, meteorologinių sąlygų ir kitų aplinkybių, kurių NOVATURAS negali numatyti ir už juos atsakyti. Esant galimybei, grupinio pervežimo metu turistus lydi NOVATURO arba NOVATURO partnerių atstovai. Tam tikrais atvejais pervežimas gali būti organizuojamas su kitų šalių ir kelionių organizatorių turistais. Tokiais atvejais atvykimo oro uoste gali tecti palaukti šiek tiek ilgiau (iki 1,5-2 val.), kol atvyks visi kartu į viešbučius vyksiantys turistai. Išvykimo dieną į oro uostą taip pat atvykstama anksčiau (iki 4 val.)

**Privatus pervežimas** - tai už papildomą mokesčių siūloma paslauga, kuomet užsakyta transporto priemonė nugabena turistus iki jų išsirinkto viešbučio, nesustojant kituose viešbučiuose.

Kai turistai neužsisako privataus pervežimo iš oro uosto į viešbutį ir atgal paslaugos ir vyksta kartu su turistų grupe, vienam keleiviui leidžiama vežtis 1 standartinių išmatavimų (iki 32 kg svorio, didžiausi išorės matmenys 158 cm (aukštis + ilgis + plotis)) bagažo vieneta ir rankinį bagažą (iki 5 kg svorio, didžiausi matmenys 56 x 45 x 25 cm). Norėdamas vežtis didesnių gabaritų bagažo vieneta ar papildomą standartinių išmatavimų bagažo vieneta turistai privalo gauti išankstinį kelionių organizatoriaus patvirtinimą. Negavus išankstinio kelionių organizatoriaus patvirtinimo, bagažo perviršį gali būti atsisakyta gabenti, jei transporto priemonės bagažinėje nebus laisvos vietos, arba vietoje paprašyta sumokėti papildomą pervežimo kompanijos nurodyto dydžio priemoną už bagažo perviršio gabenimą. Rankinis ir registruotas bagažas pervežimo iš oro uosto į viešbutį ir atgal metu suprantamas, taip kaip jis yra apibrėžtas pervežimą vykdančio oro vežėjo taisyklėse. Klientams visuomet rekomenduojame išsisaugoti registruoto bagažo korteles. Registruotas bagažas pervežimo iš oro uosto į viešbutį ir atgal metu vairuotojo yra patalpinamas transporto priemonės bagažo skyriuje. Klientas atsiimdamas bagažo vieneta po pervežimo iš oro uosto į viešbutį ir atgal yra atsakingas už tai, kad atsiimtų tik jam priklausančią registruoto bagažo vieneta. Rekomenduojame visuomet atsiimant bagažą atidžiai jį apžiūrėti ir atsiimti jį tik įsitikinus, kad jis yra Jūsų. Jei pervežimo iš oro uosto į viešbutį ir atgal metu, Klientas atsiima ne savo bagažo vieneta ir tai pastebi tik atvykęs į viešbutį, prašome kuo greičiau apie tai informuoti NOVATURO atstovą. NOVATURAS neatsako už tai, jei Klientai sumaiso savo bagažo vienetas. Tokiu atveju betarpiškai rūpinamės savo klientais, siekdami grąžinti sumaišytus bagažo vienetus. Už vežamo rankinio bagažo saugumą atsako pats keleivis. Visuomet rekomenduojame būti įsigijus bagažo draudimą.

Atkreipiamė dėmesį, kad dėl kai kurių viešbučių lokacijos autobusai ne visada gali privažiuoti prie visų mūsų siūlomų viešbučių ar apartamentų. Tokiu atveju turistai atvežami/paimami iki tam tikros vietos ir kelis šimtus metrų iki/nuo apgyvendinimo vietos gali tecti eiti pėsčiomis arba savarankiškai pasinaudoti taksi paslaugomis. Tai galioja ir užsisiųs tik nuvežimą iš oro uosto į savarankiškai užsisiųsytą apgyvendinimo vietą ir atgal.

Atkreipiamė dėmesį, kad dėl kai kurių viešbučių lokacijos autobusams negalint privažiuoti iki tam tikros vietos, turistai turėtų ateiti į sutartą laukimo vietą bent keliomis minutėmis anksčiau, nes autobusai ne visuomet gali dėl eismo sąlygų minėtoje vietoje sustoti ir stovėti laukdami turistų. Numatytu laiku neatvykus pervežimą vykdančiai transporto priemonei, prašome nedelsiant apie tai informuoti NOVATURO atstovą. Laiku neatvykus į sutartą vietą ir/arba nedelsiant neinformavus NOVATURO atstovo apie neatvykusią, pervežimą vykdančią, transporto priemonę, kelionių organizatorius nebus laikomu atsakingu, jei turistai nepasinaudaus užsakyta pervežimo paslauga.

Užsisiųs poilsio / egzotinio poilsio kelionę į kai kurias kryptis, atvykus/išvykstant į/iš tarptautinio oro uosto, Jums gali būti suteikiama tarpinė nakvynė (tokios pat ar aukštesnės kategorijos viešbutyje, kaip ir Jūsų išgytas viešbutis). Taip pat tam tikrose kryptyse pervežimas į/iš Jūsų pasirinktą viešbutį iš tarptautinio oro uosto gali būti vykdomas keltu arba vietiniu skrydžiu.



## **Registracija oro uoste**

Prašome oro uoste būti ne vėliau kaip prieš **2 valandas** iki skrydžio, kad liktų pakankamai laiko visiems registracijos formalumams sutvarkyti. Užregistravus bagažą, išduodamas įsodinimo į lėktuvą kuponas. Po to reikia praeiti pasienio kontrolę, kur patikrinami dokumentai, ir skrydžių saugumo tarnybą. Čia gali būti tikrinamas Jūsų rankinis bagažas.

Tiksli informacija apie skrydžių tvarkaraštį bei jo pasikeitimus suteikiama oro uoste arba pas kelionių pardavimo agentą. Ją taip pat galima rasti NOVATURO svetainėje internete <http://www.novaturas.lt>.

NOVATURAS neatsako, jeigu klientas ne dėl kelionių organizatoriaus kaltės pavėluoja arba neatvyksta į oro uostą.

Atkreipiame dėmesį, kad oro vežėjas turi teisę atsakyti priimti skristi keleivį, jei keleivio protinė ar fizinė būseną, įskaitant apsvaigimą nuo alkoholio ar narkotikų, gali kelti pavojų jam pačiam, kitiems keleiviams, įgulai ar turtui, taip pat kitais oro vežėjo vežimo taisyklėse nurodytais pagrindais. Prašome orlaivyje elgtis atsakingai ir laikytis aviacijos saugos reikalavimų. Įspėjame, jog už elgesio orlaivyje taisyklių pažeidimus numatyta administracinė atsakomybė, o oro vežėjo ar kelionių organizatoriaus patiriamus nuostolius privalo atlyginti žalą padaręs keleivis.

## **Bagažas**

Kiekvienas oro vežėjas savo taisyklėse nustato leidžiamą vežti bagažo kiekį ir jo dydį. Nuo 2 metų amžiaus kiekvienam keleiviui nemokamai leidžiama vežti **15–20 kg** registruoto bagažo (15 kg skrydžiams į Tenerifę, Jungtinius Arabų Emyratus, 18 kg skrydžiams į Italiją (Bergamą) ir Prancūziją (Lioną), 20 kg skrydžiams į Egiptą) ir **5 kg** rankinio bagažo. Vykstant į egzotines keliones leidžiamas registruoto bagažo svoris yra du vienetai asmeniui iki 23 kg skrydžiams į Kubą, Seišelius ir Meksiką ir vienas vienetas asmeniui iki 30 kg registruoto bagažo skrydžiams į Tailandą, Balio salą ir Vietnamą. Rankinio bagažo svoris vykstant į egzotines keliones yra 8 kg. Vežėjas ir NOVATURAS neatsako už neregistruotą bagažą, juo turi rūpintis pats keleivis. Jei kelių asmenų daiktai vežami bendrame bagaže, vienas bagažo vienetas negali sverti daugiau nei **32 kg**.

Vežantis daugiau nei leidžiama bagažo, papildomai mokama už kiekvieną viršsvorio kilogramą. Nestandartinio bagažo (slidžių, snieglenčių, banglenčių, nardymo įrangos ir kt.) vežimas gali būti apmokestinamas papildomai (neįtraukiamas ir nemokamai leidžiama vežti bagažo norma). Mokesčių dydžiai priklauso nuo oro vežėjo taisyklių ir skrydžio trukmės.

Detalesnė informacija apie bendrąsias keleivių ir bagažo vežimo sąlygas yra pateikiama konkretaus oro vežėjo sąlygose, su kuriomis susipažinti galite <https://www.novaturas.lt/skrydziu-reglamentavimas>.

Apie registruotame bagaže vežamus pavojingus daiktus (ginklus ar kt.) būtina informuoti skrydžių saugumo tarnybos pareigūnus. Registruotame bagaže draudžiama vežti elektronines cigaretes. Rankiniame bagaže griežtai draudžiama turėti pavojų keliančių daiktų (žirklių, užlenkiamų ar kitokių peilių, manikiūri ar kosmetikai skirtų priemonių). Draudžiamą bagažą vežti daiktų sąrašą nustato kiekvieno oro vežėjo taisyklės, pasienio ir migracijos tarnybos, informacijos apie tai taip pat galite rasti ir turistams įteikiamose pagrindinėse keleivių ir bagažo vežimo užsakomaisiais skrydžiais sąlygose.

Nuo 2006 m. lapkričio 6 d. visose Europos Sąjungos ir Norvegijos, Islandijos bei Šveicarijos oro uostuose įsigaliojo taisyklės, kuriose ribojamas pro saugumo patikros vietas įsinešamo skysčio kiekis. Taisyklės taikomos visiems keleiviams, vykstantiems iš Europos Sąjungos oro uostų į visus paskirties oro uostus. Rankiniame bagaže leidžiama turėti tik nedidelius skysčių kiekius. Skysčiai turi būti atskiruose, ne didesniuose nei 100 mililitrų, induose. Šiuos indus turite įdėti į vieną permatomą ir užsegamą plastikinį, ne didesnį nei 1 litro, krepšelį; vienas krepšelis – vienam keleiviui. Išsamią informaciją apie šias saugos taisykles galite rasti Tarptautinio Vilniaus oro uosto svetainėje internete – <https://www.vilnius-airport.lt/>.

Jeigu kelionės metu bagažas dingsta arba yra sugadinamas oro uoste, atskridus reikia nedelsiant apie tai pranešti oro uosto bagažo tvarkymo tarnybai bei užpildyti bagažo nesklaidymą aktą (angl. *Property irregularity report*), taip pat informuoti NOVATURO atstovą. Jeigu bagažas dingsta kitu nei skrydžio metu, apie tai prašome informuoti NOVATURO atstovą. Rekomenduojame visada įsigyti bagažo draudimą.

**Jūsų registruotajame bagaže bei bagaže kuris yra talpinamas į transporto priemonių, vykdančių pervežimą maršrutais: oro uostas-viešbutis ir/arba viešbutis-oro uostas, bagažo skyrių, neturi būti dūžtančių, greitai gendančių daiktų ar vertingų daiktų, pavyzdžiui, pinigų, raktų, taip pat vaistų, medicininių dokumentų, akinių, akinių nuo saulės, fotoaparatai, vaizdo kamerų ir kitų vertingų elektronikos ar technikos prietaisų bei jų priedų, kompiuterių, asmeninių elektroninių prietaisų, telefonų, mobiliųjų telefonų, elektroninių prietaisų baterijų pakroviklių, juvelyrinių dirbinių, taurių metalų, brangiųjų ir pusbrangių akmenų, muzikos instrumentų, vertybinių popierių ar kitų vertingų daiktų, vertingų meno ar dailės kūrinių, verslo / komercinių dokumentų, pasų ar kitų asmens tapatybės dokumentų arba pavyzdžių. **Kelionių organizatoriaus ir jo pasitelkti vežimo paslaugas teikiantys tretieji asmenys neatsako už šių daiktų sugadinimą ar dingimą, jei turistas nepaisydamas šio įspėjimo, minėtus daiktus veža registruotame bagaže.****

**Nedėkite į registruojamą bagažą** lengvai dūžtančių ir vertingų daiktų bei daiktų, kurių gali prireikti kelionės metu, (pinigų, juvelyrinių dirbinių, vertybinių popierių, kitų vertybių, prekybinių pavyzdžių, komercinių dokumentų, pasų ar kitų asmens dokumentų, vaistų, fotoaparatai, videokamerų ar jų komplektacijos dalių ir kitų elektronikos prietaisų)!

Atkreipiame Jūsų dėmesį, jog **oro vežėjo atsakomybė** bagažo dingimo, sugadinimo ar vėlavimo atveju yra **ribojama**.

NOVATURAS ir jo pasitelkti vežimo paslaugas teikiantys tretieji asmenys neatsako už rankinį bagažą. Juo turi rūpintis pats turistas.

Jeigu dingsta bagažas arba jis yra sugadinamas oro uoste, keleivis atitinkam oro vežėjui privalo raštu pateikti pareiškimą dėl įvykio. Pareiškimas dėl žalos registruotam bagažui turi būti pateiktas vežėjui iškart po to, kai keleivis sužinojo apie žalą, bet ne vėliau kaip per septynias (7) dienas po bagažo atsiėmimo. Jei keleivis nori pateikti pretenziją ar ieškinį dėl registruoto bagažo vėlavimo, jis privalo pranešti apie tai vežėjui per dvidešimt vieną (21) dieną nuo bagažo pristatymo. Kiekvienas toks pranešimas turi būti pateiktas raštu.

## **Sąlygos vaikams**

Dauguma oro vežėjų vaikams taiko vienodas taisykles ir nuolaidas. Užsakydami kelionę, privalote pateikti ne tik vaiko pavardę, bet ir tikslią gimimo datą. Jeigu kūdikiui kelionės metu sukanka 2 metai, oro vežėjas atitinkamo skrydžio metu jį laiko 2 metų vaiku. Kūdikiui iki 2 metų vieta lėktuve nepriklauso, leidžiama nemokamai vežti vieną iki 10 kg svorio bagažo vienetą (išorės matmenys iki 158 cm) ir sulankstomą vaikišką vežimėlį. 2 metų vaikui, kaip ir suaugusiajam, priklauso vieta ir nemokamai registruojamo bagažo norma.

## **Atsakomybė**

Oro vežėjo atsakomybė nustatoma Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo, pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12 d., 1955 m. Hagos Protokolo apie Konvencijos dėl tam tikrų taisyklių, susijusių su tarptautiniais vežimais oru, unifikavimo, pasirašytos Varšuvoje 1929 m. spalio 12 d., pakeitimą, 1999 gegužės 28 d. Monrealio Konvencijos dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo ir 2002 m. gegužės 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento Nr. 889/2002, iš dalies pakeičiančio Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2027 dėl oro vežėjo atsakomybės nelaimingų atsitikimų atveju ir 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento Nr. 261/2004, nustatančio bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsakymu vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, nustatyta tvarka.

Prireikus vežėjas ar kelionių organizatorius be įspėjimo gali pasinaudoti atsarginiais vežėjais ar orlaiviais, pakeisti orlaivio tipą ir pakeisti ar praleisti nurodytas sustojimo vietas arba atlikti papildomus tarpinius nusileidimus.

Klientai turi galimybę pateikti pretenzijas dėl oro vežėjo suteiktų paslaugų tiesiogiai oro vežėjui. Daugiau informacijos apie tai rasite svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) arba teiraukitės savo kelionių agento.

Tuo atveju, jeigu į kelionę vyksta nelydimas vaikas, asmuo su negalia, nėščia moteris, sergantis ar kitas asmuo, kuriam reikalinga arba gali būti reikalinga speciali pagalba, turistai privalo apie tai iš anksto informuoti savo kelionių agentą ar kelionių organizatoriaus atstovą. Daugiau informacijos apie specialias paslaugas ieškokite svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt), teiraukitės savo kelionių agento ar kelionių organizatoriaus atstovų.

## **Informacija apie viešbučius**

### **Bendra informacija**

Nei pasaulio mastu, nei Europos Sąjungoje nėra bendros apgyvendinimo įstaigų klasifikavimo sistemos ar standarto. Kiekvienoje šalyje viešbučiai ir kitos apgyvendinimo įstaigos klasifikuojamos pagal tos valstybės nustatytus kriterijus, o jų klasifikaciją atlieka valstybinės, vietos ar kitos kompetentingos institucijos. Viešbučio kategorija priklauso nuo jo būklės, teritorijos dydžio, kambarių dydžio ir jų įrengimo, aptarnavimo lygio, teikiamų paslaugų kiekio bei kokybės ir kt. Dažniausiai skiriamos penkios viešbučių kategorijos, žymimos žvaigždutėmis. Oficiali viešbučio arba apartamentų kategorija nurodoma kiekvieno viešbučio arba apartamentų aprašyme („viešbučio kategorija šalyje...“, „apartamentų kategorija šalyje...“).

Kai kuriose šalyse viešbučių ar apartamentų kategorija gali būti žymima ir raidėmis ar raktais. Stengiamasi pereiti prie vieningos viešbučių klasifikavimo sistemos, tačiau vis dar dalis viešbučių arba apartamentų gali būti klasifikuojami raidėmis ar raktais. Mūsų interneto svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) yra pateiktos oficialios viešbučių bei apartamentų kategorijos pagal informacijos ruošimo metu gautą naujausią informaciją iš viešbučių. Dėl šios priežasties vienu viešbučių oficiali kategorija šalyje yra nurodyta žvaigždutėmis, o kitų – raidėmis ar raktais.

Jeigu oficiali kategorija aprašyme nenurodyta, vadinasi, viešbutis arba apartamentai gali būti pateikę paraišką kompetentingoms šalies institucijoms, kad gautų oficialią kategoriją, todėl šiuo metu užsienio šalyje oficialios kategorijos neturi arba viešbučių ar apartamentų kategorizavimas toje valstybėje neprivalomas.

Kadangi, priklausomai nuo šalies, egzistuoja skirtingi vienodų viešbučių kategorijų standartai, kiekvienoje valstybėje kategorijų reikalavimai ir jų interpretavimas gali skirtis. Vienos kategorijos viešbučiai gali skirtis ne tik skirtingose, bet ir toje pačioje šalyje.

Jūsų patogumui pateikiame papildomą viešbučių klasifikaciją, kuri žymima gaubliukais. Tai subjektyvus kelionių organizatoriaus NOVATURAS vertinimas (atsižvelgiant į šalies specifiką, viešbučio būklę, paslaugų kiekį, lygį ir pan.), kuris turėtų padėti Jums susiorientuoti ir pasirinkti norimą viešbutį. Gaubliukų negalima tapatinti su oficialia kategorija, kurią suteikia konkrečios šalies institucijos ir kuri yra nurodoma viešbučio aprašyme ir žymima žvaigždutėmis. Siekiant tiksliau apibūdinti, prie kai kurių viešbučių įvertinimo gaubliukais pateikiamas papildomas „+“ simbolis, reiškiantis, kad ši apgyvendinimo įstaiga yra geresnio lygio nei kiti tos pačios kelionių organizatoriaus klasifikacijos viešbučiai toje šalyje. Analogiškai gaubliukas su „-“ reiškia, kad šis viešbutis gali nevisiškai atitikti tam tikrus subjektyviai kelionių organizatoriaus klasifikacijai keliamus reikalavimus.

Prie kai kurių viešbučių kategorijos gali būti nurodytas apgyvendinimo tipas – atostogų kompleksas. Atostogų kompleksai paprastai pasižymi didesnėmis teritorijomis, apgyvendinimu vasaramiui, vilose, siūloma daug aktyvaus poilsio galimybių. Taip pat prie kai kurių viešbučių tipo gali būti nurodyta *Boutique*. *Boutique* gali būti apibūdinami kaip nedideli, jaukūs, tačiau prabangūs ar turintys unikalią aplinką viešbučiai iki 50 kambarių. Šiuose viešbučiuose teikiamų paslaugų kiekis gali būti mažesnis, tačiau ypatingai jaučiamas personalo dėmesys ir akcentuojamas asmeninis aptarnavimas. Paprastai šių viešbučių interjeras yra stilizuotas tam tikra tema. Aukštesnio lygio *Boutique* viešbučiai gali teikti sveikatinimo ir kitas paslaugas. Kai kuriose šalyse pagal vidinę turizmo infrastruktūros tvarką viešbučiai gali būti skirstomi į dar įvairesnius apgyvendinimo tipus (pvz, Resort, Club, Villagio ir t.t.), kurie tarpusavyje gali skirtis teritorijos dydžiu, pastatų tipu ir kiekiu, teikiamų paslaugų kiekiu ir kokybe.

NOVATURO interneto svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) pateiktuose viešbučių aprašymuose skiltyje „Vieta“ nurodomas atstumas nuo viešbučio iki kurorto centro. Priklausomai nuo kurorto dydžio bei infrastruktūros, kurorto centras gali būti senamiestis ar kurortinės zonos miesto ar miestelio dalies centras, kuriame yra įkurta daugiausiai turistinių traukos objektų (viešbučių, restoranų, suvenyrų parduotuvių ir kt.). Mažesniuose kurortiniuose miesteliuose kurorto centru gali būti įvardijama pagrindinė kurorto gatvė ar aikštė.

Interneto svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) pateikiamos nuorodos į kai kurių viešbučių svetaines internete. Atkreipiame dėmesį, kad šią informaciją ruošia ir atnaujina viešbučio administracija. NOVATURAS neatsako už viešbučio ar kitose interneto svetainėse patalpintą informaciją.

Atkreipiame dėmesį, kad kai kuriuose viešbučiuose šių viešbučių administracijos nustatyta tvarka ir sąlygomis leidžiama apsistoti keliautojams su **naminiais gyvūnais**. Keliautojams pageidaujantiems gauti informaciją apie viešbučius priimančius keliautojus su naminiais gyvūnais, prašome kreiptis į Jus aptarnaujantį kelionių pardavimo agentą.

Paprastai interneto svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) aprašomi tik viešbučio infrastruktūrai priklausantys objektai. Dėl papildomos informacijos apie konkrečius turistus dominančius objektus prieš kelionę prašome kreiptis į kelionių pardavimo agentus. Dėl visų kitų klausimų susijusių su Jūsų pasirinktu viešbutiu prašome taip pat kreiptis į Jus aptarnaujantį kelionių pardavimo agentą, kur Jums bus suteikta visa aktuali informacija.

Tam tikrose kelionių kryptyse siūloma įsigyti jungtinius poilsio paketus. Tokie poilsio paketai nuo standartinių skiriasi tuo, kad jungtinio poilsio turo klientai dalį poilsio laiko praleidžia viename, o kitą dalį – kitame konkrečiame kurorte ar mieste. Dažniausiai jungtinio poilsio pasiūlyme bus nurodyti viešbučių pavadinimai, kategorija arba kelionių organizatoriaus klasifikacija, kurortas ar vietovė bei nakvynių skaičius kiekviename viešbutyje. Tam tikrais atvejais jungtinio poilsio paketuose gali būti nurodyti viešbučių pavadinimai. Kelionės pasiūlyme ir dokumentuose tuomet nebus įrašytas viešbučio ar apartamentų pavadinimas, o tik pažymėtas kurortas, viešbučio kategorija šalyje arba subjektyvus kelionių organizatoriaus vertinimas, žymimas gaubliukais, kambario ir maitinimo tipas. Tai reiškia, kad kelionių organizatoriaus įsipareigoja turistus apgyvendinti bet kokiam atitinkamos kategorijos ar atitinkamo kelionių organizatoriaus vertinimo viešbutyje arba apartamentuose, atitinkančiuose pasiūlyme nurodytus kriterijus (kurortą, kambario ir maitinimo tipą). Į jungtinius poilsio paketus įtraukti pervežimai iš oro uosto į viešbutį atvykimo dieną ir iš viešbučio į oro uostą išvykimo dieną, taip pat tarpiniai pervežimai tarp kurortų ar miestų. Visi pervežimai yra grupiniai, į jų kainą priklausomai nuo kurorto bei krypties gali būti įskaičiuoti ne tik pervežimai žemės transportu, bet ir vežimas keltais ar skrydžiais.

### Kelionės kaina

Kelionės kaina priklauso nuo kelionės trukmės, pasirinkto viešbučio, datos, kambario bei maitinimo tipo, papildomų paslaugų pobūdžio, jų kiekio ir pan. Konkrečios Jūsų dominančios kelionės kainos teiraukitės pas kelionių pardavimo agentą arba apsilankykite NOVATURO interneto svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt).

NOVATURO keliones galite įsigyti ir išsimokėtinai. Perkant kelionę išsimokėtinai, įmokos dydis priklauso nuo Jūsų pasirinktos kelionės kainos bei kitų sąlygų. Visų NOVATURO siūlomų kelionių kainos nurodomos NOVATURO elektroniniame kainyne adresu [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt). Išsamios informacijos apie kelionių kainas bei pirkimą išsimokėtinai teiraukitės pas kelionių pardavimo agentą.

### Apgyvendinimas

Viešbučiuose gali būti standartiniai ar dviviečiai arba vienviečiai kambariai, apartamentai (numeris, kuriame yra atskiros svetainės ir miegamojo dalys, gali būti įrengta virtuvėlė, kartais apartamentą gali sudaryti keli pereinami kambariai, pavyzdžiui, miegamasis ir svetainė), studijos (vieno kambario numeris su nedideliu prieškambariu, gali būti su įrengta virtuvėle) ir kt. Tas pats kambario tipas skirtinguose viešbučiuose gali skirtis, konkreiti informacija apie kambario tipus yra pateikiama kiekvieno viešbučio aprašyme. Atkreipiame dėmesį, kad kambariuose ar apartamentuose, kuriuos sudaro kelios erdvės (pvz. miegamasis ir svetainė), atskiros erdvės ne visada yra atskirtos pertvaromis ir durimis. Taip pat atkreipiame dėmesį, kad pastaruoju metu vis daugėja viešbučių, kuriuose sanitarinis mazgas (WC, dušas ir/ar vonia) kambariuose yra atskirtas stikline pertvara ar stiklinėmis stumdomomis durimis, negarantuojančiomis visiško privatumo. Tokie interjero sprendimai dažniausiai pasitaiko naujai pastatytuose ar atnaujintuose viešbučiuose bei jų kambariuose.

Atkreipiame dėmesį, kad prie viešbučių aprašymų pateiktos kambarių nuotraukos yra pavyzdinės ir gali skirtis nuo pagal organizuotos turistinės kelionės sutartį užsakymo kambario. Net vienodo tipo viešbučių kambariai gali skirtis savo dydžiu, lokacija, kambario suprojektavimu, kambariye esančių baldų išdėstymu ir realia kambario būkle.

Dviviečiame viešbučio kambariye, priklausomai nuo viešbučio interjero, gali būti viena dvigulė arba dvi atskiros lovos. Užsakius trivietį, keturvietį kambarį ar vietą trečiajam, ketvirtajam asmeniui, dviviečiame kambariye šalia vienos dvigulės arba dviejų atskirų lovų yra pastatoma papildoma (sulankstomoji) lova, sofa arba sulankstomas fotelis (šios sąlygos taikomos net jei viešbučio kambario tipas nurodomas kaip trivietis ar keturvietis). Kai kurių viešbučių kambariuose, kuriuose gali būti apgyvendinami du suaugę ir vienas ar du vaikai, pirmajam ir/ar antrajam vaikui gali būti neskiriama atskira papildoma lova arba ji gali būti pastatoma už papildomą mokestį, užsakius atitinkamo tipo kambarį su pristatoma lova (kai kuriuose viešbučiuose kambariye leidžiama pastatyti tik vieną papildomą lovą). Neužsisakius papildomos lovos vaikams arba esant apribojimams dėl jų kiekio, vaikas ar vaikai miega suaugusiųjų lovoje ar lovose.

Kai kuriose apgyvendinimo įstaigose, ypač apartamentuose ar Residence tipo apgyvendinimo įstaigose, miegamųjų lovų gali nebūti, vietoje jų kambariye gali būti sulankstoma sofa-lova arba dviaukštė lova.

Viešbučių aprašyme nurodytas kambarių plotas paprastai apima miegamąjį kambarį, vonios kambarį bei, jei numeryje yra, balkoną ar terasą.

Kai kurie viešbučiai siūlo žemesnio nei standartinis tipo kambarius, vadinamus *Eco*, *Economy* ar pan. Šio tipo kambarys - tai žemiausio tipo kambarys viešbutyje, paprastai turintis mažiau patogumų nei standartinis kambario tipas už mažiausią kainą (NOVATURO skelbiamų akcijų metu gali būti taikomos išimties). Tikslus kambario aprašymas pateikiamas konkrečios viešbučio aprašyme. *Eco* ar *Economy* tipo kambarius rekomenduojama rinktis nepretenzingiems poilsiautojams. Tokių kambarių skaičius gali būti ribotas.

PROMO kambarys – tai gali būti bet kurio tipo kambarys dažniausiai už mažiausią kainą (NOVATURO skelbiamų akcijų metu gali būti taikomos išimties). Tikslų kambario tipą svečiai sužino atvykę į viešbutį. PROMO kambarius rekomenduojama rinktis nepretenzingiems poilsiautojams. Kambarių skaičius ribotas.

Slidinėjimo kurortuose populiarus apgyvendinimas Garni, Chalet ar Residence tipo viešbučiuose bei apartamentuose. Garni - tai nedideli šeimininio tipo svečių namai, siūlantys tik pusryčius. Chalet (liet. poilsio namelis) – tai apartamentinio tipo apgyvendinimas be maitinimo ir kitų viešbučių būdingų paslaugų. Dažniausiai Chalet tipo apgyvendinimas yra mediniuose nameliuose, būdinguose kalnų kurortams. Residence (liet. apartamentų kompleksas) – tai apartamentinio tipo apgyvendinimas be maitinimo ir kitų viešbučių būdingų paslaugų, dažniausiai visi apartamentiniai numeriai yra viename komplekse. Slidinėjimo kurortuose taip pat populiarus apgyvendinimas įvairiuose apartamentuose: tai gali būti tikslūs apartamentai (su nurodyta vieta ir išsamia informacija apie juos) bei apartamentai be konkrečios pavadinimo arba tik su kurorto pavadinimu. Tai apartamentai, kurie neturi tikslaus pavadinimo, tačiau yra tam tikro kurorto ribose. Interneto svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) yra pateikiami tokių apartamentų nuotraukų pavyzdžiai ir aprašymas, tačiau konkretūs apartamentai ir jų lokacija yra sužinoma tik atvykus į vietą. Užsisakius keletą tokių apartamentų, jie nebūtinai bus vienas šalia kito.

Viešbučio administracija savo nuožiūra apgyvendina poilsiautojus atvykimo dieną laisvuose užsakymo tipo kambariuose. Kambarius su langais į jūros ar kitą pageidaujimą pusę (baseino, sodo ir pan.) viešbučiai garantuoja tik tuomet, kai už tai yra nustatyta atskira priemoka ir turistas ją sumoka. Kitu atveju toks pageidavimas gali būti patenkintas tik esant galimybei. Sąvoka „langai į jūros pusę“ nebūtinai reiškia geografinę kambario padėtį jūros atžvilgiu (tai nereikšia „vaizdo į jūrą“). Tokiuose kambariuose dažnai tiesioginio vaizdo į jūrą nesimato (kambario langai į jūrą pasisukę kampu), jūros vaizdą gali užstoti pastatai ar augmenija.

Prašymai gyventi konkrečiame viešbučio aukšte, kaimyniniuose kambariuose, kambariuose su viena dvigule ar dviem viengulėmis lovomis ir pan. laikomi papildomais turistų pageidavimais, kurie **neįpareigoja** kelionių organizatoriaus ir viešbučio. Jie yra tenkinami tik esant galimybei.

Atkreipiame dėmesį, kad turistų, užsisakiusių apartamentus, registracija gali vykti viešbučiuose arba NOVATURO partnerių biuruose, esančiuose tam tikru atstumu nuo apartamentų. Atitinkamai išsiregistruoti gali tekti viešbučiuose arba NOVATURO partnerių biuruose. Tokiais atvejais už pervežimą ir jo kaštus nuo NOVATURO partnerių biuro ar viešbučio, kuriame vyko registracija, iki apartamentų (ir atvirkščiai), atsakingi patys turistai.

Kai kuriuose viešbučiuose, apartamentuose ar studijose gali būti prašoma palikti tam tikro viešbučio, apartamentų ar studijos administracijos nustatyto dydžio užstatą (kreditine kortele arba grynaisiais pinigais, priklausomai nuo viešbučio nustatytų taisyklių), kuris grąžinamas išvykimo dieną, jei nėra padaryta žalos viešbučio, apartamentų ar studijos inventoriui.

Kai kurie viešbučiai yra orientuoti į suaugusiųjų poilsį (juose nėra vaikams skirtų paslaugų) ir juose gali būti taikomi apribojimai svečių amžiui. Tokiuose viešbučiuose gali gyventi asmenys tik nuo nustatyto amžiaus (atkreipkite dėmesį į interneto svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) šauktuku pažymėtą atitinkamą viešbučio svečių amžiaus apribojimą).

Atkreipiame Jūsų dėmesį į tai, kad vietinės kurortų savivaldos institucijos bet kuriuo metu gali įvesti kurorto, turistų ar kitą rinkliavą, kurią gali reikėti susimokėti vietoje, t.y. registracijos viešbutyje ar kitu metu. NOVATURAS neatsako už vietinių savivaldos institucijų ar valstybinės valdžios priimtus sprendimus.

#### **Minimali kaina suaugusiam**

Jeigu trys žmonės nusprendžia apsigyventi dviviečiame ar triviečiame viešbučio kambaryje, trečiajam asmeniui gali būti taikoma nuolaida. Atkreipiame Jūsų dėmesį, kad paprastai tokiu atveju apgyvendinama dviviečiame kambaryje su pristatoma lova.

#### **Vienas turistas**

Vienviečio kambario kaina vienam asmeniui paprastai yra didesnė nei dviviečio kambario kaina vienam asmeniui. Vienviečiai kambariai gali būti mažesni už standartinius dviviečius. Pagal viešbučiuose įprastą praktiką, turistai, sumokėjęs vienviečio kambario kainą, kartais apgyvendinamas dviviečiame kambaryje, tačiau tai nereiškia, kad kambaryje bus apgyvendintas antras asmuo.

Asmuo, keliaujantis su vaiku, kai kuriuose viešbučiuose gali užsisakyti vienvietį kambarį. Tokiu atveju vaikui kambaryje pastatoma papildoma lova (kaip ir tuo atveju, kai trys asmenys gyvena dviviečiame kambaryje).

#### **Nuolaidos vaikams**

Vaikui, keliaujančiam kartu su dviem suaugusiais, mokančiais kelionės kainą pagal kainyną, taikoma jame nurodyta nuolaida (priklausomai nuo vaiko amžiaus). Jeigu nurodytas vaiko amžius nuo (amžius), tai reiškia, kad nuolaida taikoma nuo nurodyto amžiaus. Jeigu nurodytas vaiko amžius iki (amžius), tai reiškia, kad nuolaida taikoma, jeigu iki kelionės pabaigos vaikui nėra suėjęs nurodytas amžius.

Šeimai, keliaujančiai su vienu ar dviem vaikais, nuolaida vaikui (-ams) gali būti taikoma tada, kai šeima pasirenka gyventi dviviečiame ar kito tipo kambaryje. Kai kuriais atvejais vaikams skiriamos papildomos lovos arba jas galima užsisakyti už papildomą mokestį (kai kuriuose viešbučiuose kambaryje leidžiama pastatyti tik vieną papildomą lovą). Vaiko amžius, iki kurio taikoma nuolaida, nurodomas kainyne.

#### **Paslaugos viešbučiuose**

Interneto svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) pateikiama informacija apie turistinio sezono metu viešbutyje teikiamas paslaugas ir siūlomas pramogas. Turistinio sezono metu viešbučio teikiamų paslaugų sąrašas, laikas ir jų kainoraštis gali keistis. Pramoginių renginių dažnumą ir rengimo tvarką nustato viešbučio administracija. Turistinio sezono pradžioje ir pabaigoje viešbutyje vykstančių pramoginių renginių ir kitų teikiamų paslaugų paprastai būna mažiau nei nurodyta viešbučio aprašyme.

Viešbučių aprašymuose ne visada įmanoma išvardyti visas viešbutyje teikiamas paslaugas bei paslaugas, už kurias reikia papildomai mokėti. Informacijos apie viešbučio teikiamas mokamas ir nemokamas paslaugas nurodykite viešbučio administracijos. Neretai sezono metu mokamų ir nemokamų paslaugų kiekiams gali keistis. Pavyzdžiui, dažniausiai asmeniniai seifai, esantys kambaryje 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 kambaryje esančio mini baro, reikės išvykstant sumokėti pagal viešbučio administracijos pateiktą sąskaitą. Atkreipiame dėmesį, kad mini baras gali būti tuščias arba gėrimais papildomas pagal viešbučio administracijos nustatytą tvarką. Viešbučiuose draudžiama laikyti maistą kambaryje, mini bare ar šaldytuve, tad viešbučio administracija turi teisę konfiskuoti kambaryje, mini bare ar šaldytuve laikomą atsivežtą maistą bei gėrimus.

Informuojame, kad kai kuriuose viešbučiuose registracijos metu gali būti prašoma palikti tam tikro viešbučio, apartamentų ar studijos administracijos nustatyto dydžio užstatą (kreditine kortele arba grynaisiais pinigais, priklausomai nuo viešbučio nustatytų taisyklių) tam, kad galėtų būti atidaryta sąskaita Jūsų vardu ir už suteiktas paslaugas galėtumėte atsiskaityti išsiregistruojant iš viešbučio. Jei užstatas paliekamas kreditine kortele, atitinkamo dydžio suma gali būti rezervuojama banko sąskaitoje, kuri, išsiregistruvus bei sumokėjus už paslaugas, per banko nustatytus terminus yra grąžinama į sąskaitą (jei nėra padaryta žalos viešbučio, studijos ar apartamentų inventoriui). Užstatą gali būti prašoma ir už tam tikras viešbučio paslaugas ar inventorių (pvz., paplūdimio rankšluosčius, užsąkytą maitinimo tipą žymincią apyrankę ir pan.), kuris pasinaudojus paslauga ar išsiregistruojant grąžinamas, jei viešbučio inventoriui nepadaryta žala.

Daugelyje viešbučių reikia mokėti už kai kurias paslaugas, pavyzdžiui, už naudojimąsi teniso aikšte, biliardu, sporto inventoriu, sauna, sūkurine vonia, sveikatingumo centru, už sporto salės lankymą, papildomas paslaugas turkiškoje pirtyje (kūno šveitimą, masažą ir pan.) ir kt. Kai kuriuose viešbučiuose toks mokestis gali būti privalomas mokamas atvykus į vietą. Kai kuriuose viešbučiuose šiomis paslaugomis gali naudotis tik suaugusieji arba vaikai nuo tam tikro, viešbučio administracijos nustatyto, amžiaus. Kai kuriuose viešbučiuose, viešbučio administracijos nustatyta tvarka tam tikrų amžiaus grupių gali būti paprašyta pateikti sveikatos pažymą iš gydytojo įstaigos, norint naudotis sporto salės paslaugomis viešbutyje. Maisto ir gėrimų į sveikatingumo centrą ar sporto salę neštis negalima. Kambaryje esantis oro kondicionierius taip pat gali būti nuomojamas už papildomą mokestį. Bevielio ar kabelinio interneto paslaugos taip pat dažniausiai yra teikiamos už papildomą mokestį ir jomis naudojantis taikomi tam tikri apribojimai (parsiustos informacijos kiekiams, įrangos, kuria naudojama, kiekiams ir t.t.).

Kai kuriuose slidinėjimo kurortuose esančiuose apartamentuose ar viešbučiuose patalynė bei rankšluosčiai nėra suteikiami arba juos galima išsinuomoti už papildomą mokestį. Taip pat kai kuriuose apartamentuose papildomos paslaugos (elektra, vanduo, dujos ir pan.) gali būti apmokestinamos.

Restoranai ir barai veikia pagal viešbučio administracijos nustatytus darbo grafikus. Dengtų baseinų ir saunų darbo grafiką nustato viešbučio administracija. Lauko kavinės, restoranai ir barai šalia paplūdimių ir baseinų viešbučio teritorijoje veikia priklausomai nuo oro sąlygų turistinio sezono metu. Atsižvelgiant į netinkamas oro sąlygas lauko kavinės, restoranai ir barai, gali būti uždaromi ar perkelti į vidines patalpas. Turistinio sezono pradžioje ir pabaigoje šių paslaugų gali būti mažiau nei nurodyta viešbučio aprašyme. Šių paslaugų viešbutyje gali būti mažiau nei nurodyta, jeigu viešbutis nėra visiškai užpildytas ir viešbučio administracija įvertinusi svečių skaičių, nustato, kad visus svečių poreikius gali patenkinti mažesnis šių paslaugų skaičius. Baseinų, vandens atrakcionų ir vandens pramogų darbo grafiką nustato viešbučio administracija. Viešbučio administracija, priklausomai nuo oro sąlygų, reguliuoja baseinų šildymo sistemą (kur tokia sistema yra).

Paplūdimio ir baseino rankšluosčiai daugelyje viešbučių nėra suteikiami, tad rekomenduojama turėti asmeninį paplūdimio ir baseino rankšluostį. Rankšluosčius, esančius viešbučio kambariuose, išsinešti iš kambario yra draudžiama. Viešbučiuose, kur paplūdimio ir baseino rankšluosčiai suteikiami, jie yra išduodami viešbučio administracijos nustatyta tvarka ir vietoje, jie gali būti suteikiami už papildomą mokestį arba užstatą.

Atkreipiame Jūsų dėmesį, jog daugelio šalių paplūdimiuose nėra viešbučiams priklausančių gultų ir skėčių nuo saulės. Jie už papildomą mokestį yra nuomojami paplūdimiuose, gali būti iš šalia esančių vietinių barų bei restoranų. Kai kuriuose viešbučiuose paplūdimio gultai ir/ar skėčiai viešbučio administracijos nustatyta tvarka gali būti suteikiami nemokamai (paprastai 2 gultai ir/ar vienas skėtis kambariui). Paplūdimių darbo grafiką nustato vietos valdžia arba viešbučio administracija.

Atkreipiame dėmesį, kad ne visose apgyvendinimo įstaigose yra galimybė išsinuomotį lovėlę kūdikiams ir ne visuose viešbučiuose yra vaikams ir kūdikiams pritaikytų pagalvių ir patalynės (netgi jei yra galimybė už papildomą mokestį išsinuomotį lovėlę).

Slidinėjimo kryptų (ar kurortų) viešbučiuose negalima vaikščioti su slidininko batais, negalima laikyti slidžių kambariuose, jei tam yra skirta speciali patalpa. Informacija apie tai, ar tokia patalpa viešbutyje ar apartamentuose yra, pateikiama prie viešbučio ar apartamentų aprašymo. Slidinėjimo inventoriaus kambarys gali būti šildomas, džiovinantis batus arba tiesiog apšildyta patalpa. Kai kuriuose viešbučiuose batus ir slides galima palikti slidinėjimo kambaryje esančiose rakinamose spintelėse. Tokiu atveju dažniausiai paliekamas užstatas, kuris yra grąžinamas turistui išvykimo dieną. Užstatą dydį nustato viešbučio administracija.

Prie konkretaus viešbučio aprašymo galite rasti nuorodą - pagalvių meniu. Tokiuose viešbučiuose yra galimas pagalvės pasirinkimas iš viešbučio administracijos pateikto sąrašo pagal Jūsų pageidavimus. Paprastai galima rinktis iš tradicinių, grikių lukštų, alergiją mažinančių ir kt. pagalvių. Kai kurie viešbučiai siūlo ir gydymąsi pagalvės. Paprastai tokia paslauga viešbučiuose yra nemokama.

Vykstant į kelionę visada rekomenduojame drausti sveikatos draudimu. Prašome atidžiai susipažinti su polise pateiktomis draudimo taisyklėmis. Daugelyje viešbučių yra teikiamos gydytojų paslaugos. Gydytojas viešbutyje paprastai būna kelias valandas per dieną arba, reikalui esant, yra išskiriamas. Ne visos medicinos įstaigos dirba su draudimo kompanijomis, todėl gali tekti sumokėti už jų suteiktas gydymo paslaugas vietoje. Apie nelaimingus atsitikimus ir (ar) kitas iškilusias problemas visada informuokite NOVATURO atstovą.

#### **Viešbučio para**

Atvykimo dieną viešbučio paros pradžia yra 14–18 val., išvykimo dieną viešbučio paros pabaiga yra 10–12 val. Atvykus į viešbutį ar apartamentus įregistravimas gali įvykti gana vėlai, kartais tik 16–18 val. Tai priklauso nuo kiekvieno viešbučio politikos. Kol bus paruoštas kambarys bagažą galima palikti viešbučio bagažo saugojimo kameroje arba tam skirtame kambaryje. Paskutinę kelionės dieną iš viešbučio kambario su bagažu reikia išvykti iki 10–12 val. Apie tiksliai išsiregistruojant 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 kambaryje. Esant galimybei, viešbučio administracija



svečius gali apgyvendinti anksčiau arba pratęsti išvykimo iš kambario laiką. Už tai turistai paprastai turi sumokėti viešbučio administracijos nustatytą papildomą mokestį.

### Maitinimas viešbučiuose

Galimi maitinimo tipai: be maitinimo (SC – Self Catering); lengvi pusryčiai (Light Breakfast); pusryčiai (Breakfast), pusryčiai ir vakarienė (HB – Half Board), pusryčiai ir vakarienė + (Half Board +), pusryčiai, pietūs ir vakarienė (FB – Full Board), pusryčiai, pietūs ir vakarienė + (Full Board +), „viskas įskaičiuota Light“ (All Light – All Inclusive Light), „viskas įskaičiuota“ (AI – All Inclusive), „viskas įskaičiuota +“ (UAI – Ultra All Inclusive).

Gėrimai pietų ir vakarienes metu į maitinimo kainą neįskaičiuoti (išskyrus, jei perkamas „Half Board +“, „Full Board +“, „Viskas įskaičiuota Light“, „Viskas įskaičiuota“ arba „Viskas įskaičiuota +“) tipo maitinimas – tokiais atvejais maitinimo ar kitu viešbučio administracijos nustatytu metu tiekiami kai kurie vietinės gamybos gaivieji ir (ar) alkoholiniai gėrimai (kiekis gali būti ribojamas)).

Konkretus maitinimo tipas nurodytas viešbučio aprašyme. Maistas patiekiamas nustatytomis valandomis viešbučio restorane. Jei klientai, išvykstantys iš viešbučio anksti ryte arba grįžtantys į jį vėlai vakare, 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“ (savitama arba „švedišką stalą“ aptarnauja viešbučio personalas; esant tokiam maitinimo tipui, dažnai patiekiami tik šalti patiekalai, karšti patiekalai į kainą neįskaičiuoti. Kartais gali tekti pasirinkti vieną pagrindinį patiekalą iš kelių pasiūlytų (pagal valgiaraštį). Lengvų (kontinentinių) pusryčių valgiaraštį dažniausiai sudaro kava ar arbata, sultys, džemas, sviestas ir bandelė.

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. Maistas ir gėrimai viešbučio restorane, kavinėse ir baruose, išvardintuose viešbučio aprašyme, yra tiekiami viešbučio administracijos nustatyta tvarka ir yra mokami priklausomai nuo užsakyto maitinimo tipo. Kai kurie gėrimai ar patiekalai gali būti viešbučio administracijos sprendimu siūlomi už papildomą mokestį, net jei viešbutyje yra „viskas įskaičiuota“ ar „viskas įskaičiuota +“ tipo maitinimas. Taip pat atkreipiamas Jūsų dėmesys, jog gėrimų tipas, kiekis, tiekimo vieta ir laikas, net ir užsakyti maitinimo tipą „viskas įskaičiuota“ ar „viskas įskaičiuota+“, gali būti ribojamas. Informaciją apie tokias gėrimus ar patiekalus bei jų kainas suteikia viešbučio personalas.

Paprastai viešbučio kambariuose, kuriuose nėra 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.

*Atkreipkite dėmesį, kad apranga vakarienes metu turi atitikti viešbučio kategoriją.* Aukštesnės kategorijos viešbučiuose (paprastai 4\* ir 5\* kategorijos) vakarienes metu restorane draudžiama avėti šlepetes, vilkėti paplūdimio aprangą, vyrams privaloma vilkėti ilgas kelnes.

Švenčių laikotarpiu specialios Kalėdų ir Naujametinės vakarienes/vakarai rengiami ne visuose viešbučiuose (tuomet užsakytiems vakarienes svečiams patiekiami įprasta vakarienė). Tuose viešbučiuose, kur Kalėdų ir Naujametinės vakarienes/vakarai organizuojami, paprastai patiekiami tik šventinė vakarienė – nerenčiama speciali šventinė programa. Jei Kalėdų ir/ar Naujametinės vakarienes yra privaloma, mokestis už ją gali būti įskaičiuotas į kainą arba privalomai mokamas vietoje.

### Viešbučio seifas

Pagal daugelio šalių teisinę sistemą, viešbutis neatsako už kambaryje paliktus vertingus daiktus. Patariame **visuomet** išsinuomoti viešbučio seifą ir laikyti jame pasą, pinigus ir kitus vertingus daiktus. Kambaryje paliekamus vertingus daiktus taip pat rekomenduojame laikyti rakinamuose lagaminuose ar kelioniniuose krepšiuose.

### Kambarių tvarkymas

Tvarkant kambarius yra valomos grindys, siurbiamos kiliminės dangos, sutvarkoma vonia ir tualetas, išnešamos šiukšlės ir paklojamos lovos. Aukštesnės kategorijos viešbučiuose kambariai yra tvarkomi kiekvieną dieną, o žemesnės kategorijos – 1 ar 2 kartus per savaitę. Patalynė ir rankšluosčiai keičiami 1–2 kartus per savaitę. Jeigu klientas naudojami virtuve, jos švara turi pasirūpinti pats.

Tam tikrais atvejais (ypatingai slidinėjimo kurortuose) apartamentų/studijų švara klientas turi pasirūpinti pats. Rankšluosčiai ir patalynė (jei tokie įskaičiuoti į kainą) nekeičiami visą buvimo laiką. Išvykstant privalo sutvarkyti apartamentus/studijas ir palikti tokius, kokie jie buvo atvykus. Jei klientai apartamentų/studijų nesutvarko, privalo sumokėti viešbučio administracijos nustatytą galutinį sutvarkymo mokestį ir išvalymo mokestį. Kai kuriuose kurortuose nuomojamuose apartamentuose/studijose reikia privalomai sumokėti papildomą mokestį už galutinį apartamentų/studijos išvalymą. Toks mokestis gali būti mokamas vietoje (mokesčio dydį nustato viešbučio administracija, tikslus mokesčio dydis sužinomas atvykus) arba įskaičiuotas į kainą. Visais atvejais išvykdamas klientai privalo sutvarkyti ir išvalyti apartamentų/studijos virtuvę. Jei klientai virtuvės nesutvarko, privalo sumokėti viešbučio administracijos nustatytą mokestį. Kai kuriose ES šalyse privaloma rūšiuoti šiukšles.

### Kondicionavimas

Kondicionavimo sistema viešbučiuose paprastai veikia pagal viešbučio administracijos nustatytus grafikus, priklausomai nuo oro sąlygų, sezoniskumo ir pan. Pažymėtina, kad oro kondicionierius gali veikti tik tam tikru viešbučio administracijos nustatytu periodu. Periodu, kai oro kondicionieriai viešbutyje neveikia, turistams pageidaujant ir esant galimybei, už viešbučio nustatyto dydžio priemonę oro kondicionieriai gali būti įjungiami. Viešbučių kondicionieriai gali būti dviejų tipų: centriniai ir vietiniai.

Centriniai oro kondicionieriai paprastai veikia nustatytu sezonu (sezono pradžioje ir pabaigoje jie išjungiami arba gali būti įjungiami už papildomą mokestį). Centrinį kondicionierių darbo laiką taip pat nustato viešbučio administracija - 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 kambariui individualiai. Paprastai turistams nebūnant kambariui ir centriniai, ir vietiniai oro kondicionieriai automatiškai išsijungia. Interneto svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) ne visada galima išvardinti periodus bei laiką, kuriuo oro kondicionieriai veikia, bei kondicionieriaus tipą ir tai, ar ši paslauga yra mokama, todėl dažnai nurodoma tik tai, ar oro kondicionierius viešbučio kambariuose yra.

### Vanduo

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

### Elektros srovė

Pietų šalių viešbučiuose pasitaiko elektros srovės tiekimo sutrikimų. Ne visur vienoda elektros srovės įtampa (125 V arba 220 V), todėl visada atkreipkite dėmesį į instrukciją voniose. 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 NOVATURO siūlomų viešbučių yra tose kurortų vietose, kur visą parą veikia restoranai, kavinės, diskotekos. Daugelio viešbučių teritorijose turistinio sezono metu dažnai iki vėlumos tęsiasi pramoginiai renginiai. Triukšmą kartais stiprina ir transporto eismas gatvėse. Viešbučiuose, esančiuose netoli oro uosto, gali girdėtis kylančių ir besileidžiančių lėktuvų keliamas triukšmas. Kai kuriose sparčiai besivystančiose šalyse šalia viešbučių gali vykti statybos, tad apsisostus viešbutyje gali girdėtis statybų keliamas triukšmas. Viešbučio administracija prašo, kad jų svečiai elgtųsi tinkamai, bet kartais poilsiautojai mėgsta patriukšmaiti. Viešbučio administracija neatsako už triukšmą už viešbučio ribų. Pageidaujantiems ramybės, patariame iš anksto atidžiai išstudijuoti mūsų interneto svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) pateikiamus viešbučių aprašymus ir pagal juos išsirinkti viešbutį ramioje, toliau nuo triukšmingų pramogų esančioje vietoje (atkreipkite dėmesį į interneto svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) šauktuku pažymėtą atitinkamą viešbučio bruožą).

### Kita informacija

Prašome atkreipti dėmesį, kad kelionė lėktuvu yra organizuojama įvairiu metu laiku, visuomet prašome savarankiškai ir atidžiai prieš renkantis kelionę ir jos kryptį, išsianalizuoti pasirinktos šalies vidutinę to laikotarpio, kuomet planuojama kelionė, temperatūrą, klimato ypatybes, augmeniją ir kitas Jums kaip turistui svarbias, tačiau nuo kelionių organizatoriaus NOVATURAS nepriklausančias aplinkybes. Tai leis Jums pasirinkti labiausiai Jūsų lūkesčius atitinkančią ir tenkinančią kelionę lėktuvu.

Atkreipiamas dėmesys, kad šalyse į kurias NOVATURAS organizuoja keliones klimatas, gyvūnija, augmenija ir kiti veiksniai gali skirtis nuo esančios Lietuvoje, rekomenduojame visuomet būti pasirūpinus tinkamomis apsaugos ir kitomis Jums būtinomis ir reikalingomis priemonėmis, viešint kitoje šalyje.

### NOVATURO atstovai

#### Bendra informacija

Klientų poilsiu ir gerove atostogų metu rūpinasi NOVATURO atstovai, kalbantys lietuvių, anglų ir (arba) rusų kalbomis, neretai jie moka ir kelionės šalies kalbą. Kai kuriuose kurortuose klientus aptarnauja NOVATURO užsienio partnerių atstovai, kalbantys rusų arba anglų kalbomis. Su NOVATURO atstovais galima susitikti viešbučiuose informacinių susitikimų metu, slidinėjimo kelionėse – slidinėjimo trasose arba, esant reikalui, skambinti mobiliuoju telefonu. Kai kuriuose kurortuose NOVATURO atstovų nėra, su jais turistai gali susisiekti telefonu. Daugelyje šalių atstovai trumposiomis žinutėmis nėra pasiekiami, todėl patariame skambinti telefonu. Atstovų pareiga yra pasitikti atvykusius turistus, išėjusius iš oro uosto atvykimo zonos (paprastai atstovai negali pasitikti bagažo atsiėmimo, keleivių atvykimo, pasų kontrolės zonos), palydėti iki autobusų, vežančių klientus į jų pasirinktus viešbučius, susitikimo su klientais viešbutyje metu suteikti būtiną informaciją apie valiutą, telefono skambučius, transportą, NOVATURO užsienio partnerių organizuojamas ekskursijas ir pan. Atstovai privalo informuoti klientus apie išvykimo iš viešbučio į oro uostą laiką ir, esant galimybei, palydėti iki oro uosto bei padėti užsiregistruoti skrydžiui į Lietuvą (dėl oro uosto tvarkos taisyklių paprastai atstovai gali palydėti tik iki keleivių registracijos punkto). Dažnai NOVATURO atstovams talkina užsienio partnerių darbuotojai, kalbantys angliškai ar kitomis kalbomis.

### **Ekscursijos, organizuotos turistinės kelionės ir pramogos**

NOVATURO arba užsienio partnerių suteiks informaciją apie tai, kur ir kaip galima praleisti laisvalaikį poilsio vietoje. Ekscursijas užsienio šalyje organizuoja NOVATURO užsienio partneriai kartu su kitais (nebūtinai NOVATURO) turistais. Ekscursijų kainas, programas, objektų lankymo eiliškumą taip pat nustato užsienio partneriai. Ekscursijos, turistinės kelionės ir pramogos organizuojamos kiekvieną savaitę beveik kasdien. Atkreipiame Jūsų dėmesį, jog kai kurios ekscursijos, turistinės kelionės ir pramogos yra organizuojamos ne iš visų viešbučių ir kurortų. Taip pat gali būti, kad į ekscursijos išvykimo vietą gali tekti atvykti savarankiškai arba už pervežimą sumokėti papildomą priemonę. NOVATURO partnerių užsienio šalyje organizuojamų ekscursijų ir išvykų aprašymai yra NOVATURO interneto svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt). Ekscursijos, turistinės kelionės ir pramogos aprašytos gana išsamiai ir tiksliai, tačiau naujausių pasikeitimų, atsiradusių išleisus šią informaciją, gali ir nebūti. Išsamią informaciją apie organizuojamas ekscursijas ir jų programas, tiksliai kainas ir paslaugas, įskaičiuotas į kainą, suteikia NOVATURO ar užsienio partnerių atstovai atvykus į šalį. Dažnai ekscursijose yra numatomas minimalus keliautojų skaičius, kurį nustato užsienio partneriai. Nesurinkus minimaliam turistų skaičiui, ekscursijos kaina vienam asmeniui gali kisti arba išvyka gali būti atšaukta arba sujungta su kitais turistais ir vedama dviem kalbomis, arba pasiūlyta vykti į išvyką kita užsienio kalba. Informaciją apie minimalų keliautojų skaičių galima gauti iš NOVATURO ar NOVATURO užsienio partnerių atstovų.

Pageidaujantys įsigyti slidinėjimo pasą iš anksto (ang. „Ski pass“), tai gali padaryti per NOVATURO interneto svetainę [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) arba per jus aptarnaujančių kelionių pardavimo agentą. Atkreipiame Jūsų dėmesį, kad NOVATURAS siūlo trečiųjų asmenų paslaugą – slidinėjimo pasą – NOVATURAS nėra laikomas atsakingu už slidinėjimo pase nurodytas paslaugas, kainas, panaudojimo tvarką, gražinimo sąlygas, galiojimą ir kt. svarbias aplinkybes susijusias su slidinėjimo pasu panaudojimu. Tikslesnės informacijos apie slidinėjimo pasą bei jo panaudojimo sąlygas prašome teirautis pas Jus aptarnaujančių kelionių pardavimo agentą. Taip pat atkreipiame Jūsų dėmesį, kad slidinėjimo pasus, taip pat galite įsigyti ir nuvykę į poilsio vietą.

### **Kita svarbi informacija**

#### **Sveikata, skiepai**

Prieš vykstant į egzotiškas šalis patariama pasikonsultuoti su gydytoju dėl profilaktinio skiepėjimosi nuo užkrečiamųjų ligų. Skiepais rūpinasi ir už juos moka pats turistas. Papildomos informacijos apie skiepus, taip pat rekomendacijas dėl užkrečiamųjų ligų profilaktikos keliaujantiems į užsienio šalis, galite gauti <http://www.who.int/countries/en/> arba paskambinę į „Užkrečiamųjų ligų ir AIDS centrą“ tel. (8 5) 230 0125, taip pat šios įstaigos interneto svetainėje [www.ulac.lt](http://www.ulac.lt), kurioje galite rasti ir rekomendacijas dėl užkrečiamųjų ligų profilaktikos keliaujantiems į užsienio šalis.

Taip pat patariame pasikonsultuoti su gydytoju dėl profilaktikos priemonių, padedančių užsienio šalyse išvengti virškinamojo trakto negalavimų, susijusių su neįprastu maistu, kitokiais mitybos įpročiais.

Turistas, turintis tam tikrų sveikatos sutrikimų, vykdamas į kelionę prisiima atsakomybę už savo sveikatą ir privalo pasirūpinti vartojamais medikamentais bei kitomis reikalingomis priemonėmis. Jeigu turistui dėl sveikatos būklės reikalingos specialios paslaugos ar sąlygos, turistas privalo apie tai iš anksto informuoti savo kelionių pardavimo agentą ar kelionių organizatorių. Specialios paslaugos gali būti teikiamos tik esant tokiai galimybei.

Ligos ar nelaimingo atsitikimo atveju kreipkitės į artimiausią medicinos punktą, ligoninę arba išskvieskite gydytoją per viešbučio administratorių, būtinai informuokite NOVATURO atstovą.

#### **Medicininis išlaidų, neįvykusios kelionės rizikos draudimas**

Vykstant į kelionę patariame turėti **medicininį išlaidų draudimą**, garantuojantį būtinos medicininės pagalbos užsienyje ir papildomų išlaidų, susidariusių dėl draudiminio įvykio, apmokėjimą. Tokį draudimą galite įsigyti pas kelionių pardavimo agentą arba draudimo bendrovių atstovybėse. Vykstant slidinėti reikėtų įsigyti specialų asmeninį medicininį išlaidų draudimą (padidintos rizikos draudimą).

Atidžiai skaitykite visą informaciją, pateiktą draudimo polise. Išlaidų kompensavimo tvarka ir dokumentai, kuriuos reikalaujama pateikti prašant kompensuoti patirtas išlaidas ar gauti kitokią draudimo išmoką, įvairiose draudimo bendrovėse gali skirtis. Ne visos medicinos įstaigos dirba su draudimo kompanijomis, todėl gali tekti sumokėti už jų suteiktas gydymo paslaugas vietoje, net jei ir turite medicininį išlaidų draudimą. Reikalaukite iš gydytojo tokių dokumentų: pažymos, kurioje būtų nurodyta diagnozė, gydymo išlaidų sąskaitos, patvirtintos gydytojo parašu ir antspaudu, taip pat reikės vaistų receptų ir išrašytų vaistų pirkimo kvitų. Už gydymą ligoninėje, transportą, greitosios pagalbos paslaugas pagal draudimo polise nustatytas sąlygas sumokės draudimo bendrovė, jei laiku kreipsitės į draudimo bendrovės atstovą (adresai būna nurodyti polise), kuris įgaliotas pasirūpinti gydymu ir atsiskaityti už jį, ir laikysitės kitų Jūsų draudimo polise nurodytų sąlygų.

Užsiskaitant kelionę rekomenduotina apsidrausti **neįvykusios kelionės rizikos draudimu**, kuris sudaro galimybę išvengti nuostolių, jei kelionė neįvyksta dėl priešasčių, susijusių su pačiu keliaujančiuoju. Neįvykusios kelionės draudimas apima visas pagrindines rizikas, dėl kurių gali neįvykti kelionė – paties asmens ar artimų jo šeimos narių liga ar mirtis, eismo įvykis vykstant į kelionę, dėl kelionės dieną ar prieš pat ją prarasto turto ir t.t.

Vykstant į kelionę visada rekomenduojame drausti sveikatos draudimu. Atkreipkite dėmesį, kad slidinėjant galioja tik padidintos rizikos draudimas. Prašome atidžiai susipažinti su polise pateiktomis draudimo taisyklėmis. Daugelyje viešbučių yra teikiamos gydytojų paslaugos. Gydytojas viešbutyje paprastai būna kelias valandas per dieną arba, reikalui esant, yra išskviečiamas. Ne visos medicinos įstaigos dirba su draudimo kompanijomis, todėl gali tekti sumokėti už jų suteiktas gydymo paslaugas vietoje. Apie nelaimingus atsitikimus ir (ar) kitas iškilusias problemas visada informuokite NOVATURO atstovą.

Neįvykusios kelionės draudimu gali drausti tik vienas iš keliaujančiųjų asmenų, arba visi kartu keliaujantys turistai. Šiuo draudimu galima apsidrausti tiek atskirai, tiek kartu su įprastu medicininį išlaidų draudimu.

Daugiau informacijos apie neįvykusios kelionės rizikos draudimo sąlygas teiraukitės pas kelionių pardavimo agentą arba draudimo kompanijose.

Prieš vykstant į kelionę rekomenduojame įsigyti **bagazo draudimą**. Įsigiję šį draudimą apsaugosite savo asmeninius daiktus nuo tokių rizikų kaip daiktų vagystės ar sugadinimas kelionės metu. Šį draudimą ypatingai patariame įsigyti tais atvejais, kai su savimi į kelionę vežatės didesnės vertės daiktus (papuošalus, prabangos prekes, fotoaparatus, vaizdo kameras ar kitus technikos prietaisus ir kt.). Detalesnės informacijos apie šį draudimą teiraukitės kelionių pardavimo agentų arba draudimo kompanijose.

Informacijos apie galimas papildomas paslaugas teiraukitės pas Jus aptarnaujančių kelionių pardavimo agentą, mūsų konsultantų ar ieškokite [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt).

#### **Pretenzijos**

Jeigu Jūs manote, kad kelionės sutartyje nurodytos paslaugos nesuteikiamos arba suteikiamos netinkamai, nedelsiant (be ne pagrįsto delsimo) turi būti raštu ar patvariojoje laikmenoje pareiškiamos kelionių organizatoriaus atstovui esančiam vietoje, o jei šio nėra, – kelionių organizatoriui. Vietoje galima greičiausiai išspręsti ir pašalinti iškilusius nesklandumus. Jeigu pretenzijos pareiškiamos kelionėi pasibaigus, laiko išspręsti problemai jau nebebus. Pretenzijos pateiktos kelionės metu yra sprendžiamos vietoje, bendraujant su kelionių organizatoriaus atstovu ir rašytinis atsakymas ir minėtas pretenzijas nėra pateikiamas. Jeigu kelionės metu nesklandumai neišsprendžiami, pretenzijas NOVATURUI galima pareikšti raštu per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojote ar turėjote sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą. Kartu su pretenzija pateikite kelionės dokumentų ir organizuotos turistinės kelionės sutarties kopijas bei kitus sutartyje nurodytus duomenis. Pretenzijas prašome siųsti adresu: A. Mickevičiaus g. 27, LT-44245 Kaunas, el. paštu: [atsiliepimai@novaturas.lt](mailto:atsiliepimai@novaturas.lt).

**Pretenzijas dėl skrydžio atidėjimo, atšaukimo ar atsakymo vežti, bagažo dingimo, sugadinimo ar vėlavimo, kai skrydį vykdančias vežėjas yra aviakompanija „Avion Express“, prašome pateikti formą [Contacts - Avion Express](#).**

NOVATURAS neprisiima atsakomybės dėl force majeure aplinkybių, kurių kelionės metu nebuvo galima išvengti. Pretenzijos nepriimamos dėl paslaugų, neįtrauktų į konkrečios kelionės aprašymą NOVATURO interneto svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) ir kainyne.

NOVATURAS gali apgyvendinti turistus kitame tuo pačios arba aukštesnės kategorijos viešbutyje, jeigu anksčiau užsakytame apgyvendinti nebuvo galimybės. Tokiu atveju turistas negali reikalauti kompensacijos.

Ginčai sprendžiami derybų keliu, o nepavykus susitarti, – Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.

Jeigu, kilus teisiniam ginčui, prieš paskelbiant teismo sprendimą, turistai apie skundą ar konfliktą praneša žiniasklaidai, o teismo sprendimas įrodys, kad turistų pretenzijos visiškai arba iš dalies neteisingos, NOVATURAS pasilieka teisę Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka reikalauti iš turistų pinigines nuostolių kompensacijos.

Apie pamirštus kelionėje daiktus prašome skubiai pranešti iš karto po kelionės. Turistui gali tekti padengti telefono, fakso ar kitų paslaugų išlaidas, susijusias su daiktų ieškojimu, nepriklausomai nuo to, ar pavyko surasti dingusius daiktus.

#### Nuorodos

Prieš išsijyngant kelionės paketą bei išvykstant į kelionę, prašome atidžiai susipažinti su Organizuotos turistinės kelionės sutartimi ir jos priedais: „Informacija ir patarimai keliaujantiems“, „Pagrindinės keleivių ir bagažo vežimo sąlygos“, viešbučio aprašymu ir kt. Sutartį ir sutarties priedus, papildytus naujausia informacija rasite adresu <https://www.novaturas.lt/organizuotos-turistines-keliones-sutartis>; <https://www.novaturas.lt/informacija-ir-patarimai-keliaujantiems>.

Prieš išvykstant į kelionę, patariame atidžiai išstudijuoti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos turistams skirtą informaciją interneto svetainėje [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt).

Papildomos informacijos apie išvykimo į užsienį sąlygas galite gauti paskambinę į Valstybės sienos apsaugos tarnybą (prie LR vidaus reikalų ministerijos), tel. 8 5 2719305 ([www.pasienis.lt](http://www.pasienis.lt)).

Daug svarbios informacijos apie skrydį lėktuvu rasite organizuotos turistinės kelionės sutarties priede „Pagrindinės keleivių ir bagažo vežimo sąlygos“ “ (<https://www.novaturas.lt/pagrindines-keleiviu-ir-bagazo-vezimo-salygos>).

Svarbios informacijos apie šalį, į kurią ketinate vykti, taip pat galite rasti Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos interneto svetainėje [www.urm.lt](http://www.urm.lt).

**SVARBU!** Informacija pateikiama pagal rengimo metu turimus duomenis. Apie vėlesnius pasikeitimus teiraukitės pas kelionių pardavimo agentą bei ieškokite jos interneto svetainėje [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt).

#### MŪSŲ REKVIZITAI:

AB „Novaturas“

Įmonės kodas 135567698, adresas: A. Mickevičiaus g. 27, LT-44245 Kaunas

PVM mok. kodas LT 355676917

[www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) Tel. 837 321264, el. paštas: [info@novaturas.lt](mailto:info@novaturas.lt)

Duomenys apie įmonę kaupiami ir saugomi Valstybės įmonės Registrų centro Juridinių asmenų registre.

#### SVARBŪS ADRESAI:

##### Egiptas

Lietuvos Respublikos ambasada Egipto Arabų Respublikoje, Jordanijos Hašimitų Karalystei, Sirijos Arabų Respublikai, Libano Respublikai, Kuveito valstybei, Jungtiniams Arabų Emyratams, Saudo Arabijos Karalystei ir Kataro valstybei

Adresas: 23 Muhammad Mazhar g., Zamalekas, Kairas

Darbo laikas I-IV: 8.00-16.30 (VII: 8.00-16.30) V: Nedirba (Pietų pertrauka: 12.00-12.30)

Telefonas: +20227366461

El. paštas: [amb.eg@urm.lt](mailto:amb.eg@urm.lt); [consul.egypt@urm.lt](mailto:consul.egypt@urm.lt)

Tinklapis: <http://eg.mfa.lt>

##### Ispanija (Tenerifė)

Lietuvos Respublikos ambasada Ispanijoje

Adresas: Pisuerga 5, 28002, Madridas

Darbo laikas I-IV: 9.00 - 18.00, V: 9.00 - 17.00

Telefonas: +34917022116; +34 91 31 020 75.; +34 91 702 21 18

El. paštas: [amb.es@urm.lt](mailto:amb.es@urm.lt); [konsulinis.es1@urm.lt](mailto:konsulinis.es1@urm.lt)

Tinklapis: <http://es.mfa.lt>

##### Jungtiniai Arabų Emyratai

**LR ambasados Jungtiniuose arabų Emyratuose nėra.** Konsulinės pagalbos klausimais Lietuvos Respublikai atstovauja Vengrijos Respublikos ambasada: Adresas:

Al Khazna Tower, Abu Dabis POB 44450, JAE Telefonas: +971-2-6766-190; Po 14:00, jei labai svarbu – mobilus +971-50-8117-835 Faksas: +971-2-6766-215

El.paštas: [mission.abu@kum.hu](mailto:mission.abu@kum.hu)

Tinklapis: <http://www.mfa.gov.hu/kulkepviselet/AE/en/mainpage.htm>

##### Tailandas

Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės ar konsulinės įstaigos Tailande nėra. ES valstybės diplomatinė atstovybė: Vengrijos Respublikos Ambasada Tailande, atstovauja LR konsulinės pagalbos klausimais.

Adresas: 14th Floor (Unit Nos. 1401, 1411-1412) 57 Thanon Witthayu (Wireless Road), Lumpini, Pathumwan, Bangkok 10330.

Telefonas: +6621189600; po darbo: +668-8754610

El.p. adresas: [mission.bkg@mfa.gov.hu](mailto:mission.bkg@mfa.gov.hu)

Svetainė: <https://bangkok.mfa.gov.hu/eng>

##### Vietnamas

Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės Vietname nėra. Lietuvos Respublikai konsulinės pagalbos klausimais atstovauja Vengrijos ambasada Vietname:

Adresas: 9th floor, Hanoi Lake View Residence, 28 Thanh Nien Road, Tay Ho, Hanoi, Vietnam

Priėmimas: I ir II - 9.00-12.00 ir 14.00-17.00, V: 9.00-12.00

Telefonas: +84437715714,+84437715715,+84437715718, po darbo - +84903409660

Faksas: +84-4-3-771-57-16

El.p. adresas: [mission.hoi@kum.hu](mailto:mission.hoi@kum.hu)

Tinklapis: [hanoi.mfa.gov.hu](http://hanoi.mfa.gov.hu)

##### Kuba

Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės Kuboje nėra. Lietuvos Respublikai konsulinės pagalbos klausimais ir išduodant visas atstovauja Vengrijos ambasada Kuboje:

Adresas: [Calle G. No. 458.entre 19. y 21. Vedado Havana, Cuba](#)

Priėmimas: I ir IV: 10.00 - 12.00

Telefonas: +5378333365,+5378333346; mobilus +5352802110

Faksas: +53-7-833-3286

El.p. adresas: [mission.hav@mfa.gov.hu](mailto:mission.hav@mfa.gov.hu)

Svetainė: <http://www.mfa.gov.hu/kulkepviselet/CU/en/mainpage.htm>

##### Balis (Indonezija)

Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės nėra Indonezijoje nėra.

Vengrijos ambasada Indonezijoje atstovauja Lietuvos Respublikai išduodant visas bei konsulinės pagalbos klausimais:

Adresas: Jalan Rasuna Said Kav. X/3., Kunungan, Jakarta Selatan, Jakarta DKI 12950

Priėmimas: I-V: 8.00 - 11.30

Telefonas: +62 21 520 3459, po darbo +62 815 9294 288

Faksas: +62-21-520-3461

El.p. adresas: [mission.jkt@mfa.gov.hu](mailto:mission.jkt@mfa.gov.hu)

**Seišeliai**  
Šalyje Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės nėra. Šalies diplomatinį atstovybių, akredituotų Lietuvos Respublikai, nėra. Artimiausia Lietuvos Respublikos diplomatinė atstovybė yra Lietuvos Respublikos ambasada Indijos Respublikoje, Bangladešo Liaudies Respublikai, Nepalo Federacinei Demokratinei Respublikai ir Šri Lankos Demokratinei Socialistinei Respublikai:  
Adresas: C-93 Anand Niketan, New Delhi 110021, INDIA  
Telefonas: +91 11 4313 2200  
El. paštas: [amb.in@urm.lt](mailto:amb.in@urm.lt), [consul.in1@urm.lt](mailto:consul.in1@urm.lt) (su vizomis susijusiais klausimais)  
Svetainė: <http://in.mfa.lt>  
Darbo laikas I-IV: 9.00-18.00, V: 9.00-16.45, pietų pertrauka: 13.00-13.45

**Meksika**  
Lietuvos Respublikos ambasada Jungtinėse Amerikos Valstijose ir Meksikos Jungtinėms Valstijoms  
Adresas: 2622 16th Street NW, Washington, DC 20009, USA  
Telefonas: +1 202 234 5860  
El. paštas: [amb.us@urm.lt](mailto:amb.us@urm.lt); [info@usa.mfa.lt](mailto:info@usa.mfa.lt); [consul.us@mfa.lt](mailto:consul.us@mfa.lt)  
Darbo laikas I-IV: 8.30-16.30, V: 8.30-16.30

**Italija**  
Lietuvos Respublikos ambasada Italijos Respublikoje, Maltos Respublikai, San Marino Respublikai ir Libijai, nuolatinė atstovybė prie Jungtinių Tautų maisto ir žemės ūkio organizacijos  
Adresas: Via Vittoria Colonna 1, 00193 Rome, ITALY  
Telefonas: +39 06 855 90 52;  
El. paštas: [amb.it@urm.lt](mailto:amb.it@urm.lt)  
Tinklapis: <http://it.mfa.lt>  
Darbo laikas I-IV: 9.00-18.00; V: 9.00-16.45; Pietų pertrauka: 13.00-14.00

**Prancūzija**  
Lietuvos Respublikos ambasada Prancūzijos Respublikoje, Maroko Karalystei, Monako Kunigaikštystei ir Tuniso Respublikai  
Adresas: 22, bd de Courcelles, 75017 Paris, France (Prancūzija)  
Telefonas: +33 1 40 54 50 50, +33 1 40 54 50 51  
El.p. adresas: [amb.fr@urm.lt](mailto:amb.fr@urm.lt)  
Tinklapis: <http://fr.mfa.lt>  
Darbo laikas I-IV: 9.00-18.00; Darbo laikas V: 9.00-16.45; Pietų pertrauka: 13.00-14.00

**Tanzanija**  
Šalyje Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės nėra. Artimiausia Lietuvos Respublikos diplomatinė atstovybė yra: Lietuvos Respublikos Ambasada Pietų Afrikos Respublikoje, Angolos Respublikai, Namibijos Respublikai, Mozambiko Respublikai ir Botsvanos Respublikai  
Adresas: 235 Grosvenor St., Hatfield 0028, Pretoria, SOUTH AFRICA  
Telefonas: +27 (0) 12 760 9000  
El.p. adresas: [amb.za@urm.lt](mailto:amb.za@urm.lt); [kons.za@urm.lt](mailto:kons.za@urm.lt) (dėl vizų, pasų ir pilietybės klausimais)  
Tinklapis: <http://za.mfa.lt/>

**Mauricijus**  
Šalyje Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės nėra. Artimiausia Lietuvos Respublikos diplomatinė atstovybė yra: Lietuvos Respublikos Ambasada Pietų Afrikos Respublikoje, Angolos Respublikai, Namibijos Respublikai, Mozambiko Respublikai ir Botsvanos Respublikai  
Adresas: 235 Grosvenor St., Hatfield 0028, Pretoria, SOUTH AFRICA  
Telefonas: +27 (0) 12 760 9000  
El.p. adresas: [amb.za@urm.lt](mailto:amb.za@urm.lt); [kons.za@urm.lt](mailto:kons.za@urm.lt) (dėl vizų, pasų ir pilietybės klausimais)  
Tinklapis: <http://za.mfa.lt/>

Atkreipiame dėmesį, kad per valstybines Lietuvos Respublikos šventes atstovybės dažniausiai nedirba. Daugiau informacijos apie atstovybių darbo laiką galite rasti Užsienio reikalų ministerijos interneto svetainėje [www.urm.lt](http://www.urm.lt) arba teiraukitės konkrečioje valstybės atstovybėje.



*(!The traveller undertakes to have the passport valid for at least 6 months after the end of the trip (Turkey, Egypt and other non-EU states) (passport valid for a period of 12 months can also be required in certain countries). Contact our consultants for exact information. Tour operator shall not be liable for the decisions taken by border and migration services in respect of the traveller.*

## **2. CONTRACTUAL OBLIGATIONS**

1.1 Tour operator shall undertake:

7.1.1. To organise a tourist trip for the traveller(-s) according to the program specified in a catalogue or other tour describing material, or, if the tour program specified in a catalogue or other tour describing material has been amended before the signing of this contract, according to modified program. Catalogue or other tour describing material or modified program, "Travel information and advices", "Safe travel information", basic terms and conditions for the carriage of passengers and luggage by charter, the rules of the particular air carrier and the description of the hotel are an integral annex to the contract. The latest and updated information is published on the tour operator's website [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt). An organized tour by the airplane can be performed on a charter or regular flight. Air carrier Avion Express, Getjet Airlines can operate the charter flight. The following air carriers can operate regular flight: Ryanair, Wizz Air, Turkish Airlines, Lufthanza, Air Baltic, Ukraine International Airlines, Finnair, etc

7.1.2. To inform about the cancellation of tour in writing if the minimum number of travellers is not reached at least:

1.1.2.1. 20 days before the beginning of tour, if the tour duration is more than 6 days;

1.1.2.2. 7 days before the beginning of tour, if the tour duration is between 2 and 6 days;

1.1.2.3. 48 hours before the beginning of tour, if the tour duration is less than 2 days.

The minimum number of travellers for a tour by charter flight is 180 passengers in an airplane and 25 travellers on a bus trip. The minimum number of travellers for sightseeing tour by plane is 15 travellers.

7.1.3. To provide the traveller in writing with necessary receipts, coupons, tickets, accurate and non-misleading information about the planned departure date and registration term, if applicable, as well as planned waiting time at intermediate stops, transport connections and arrival in the same for as contract conclusion or other form selected by the traveller; border procedures and visa procedures for the countries where the traveller arrives, epidemiological status, immunoprophylaxis requirements to be met during a trip for the countries where the traveller arrives.

1.1.4. To provide general information on the passport and visa requirements of the travel country, including the approximate duration of the visa issuance process and information on health formalities (information on the epidemiological status in the countries of destination, mandatory and recommended preventive measures, information on procedure of health insurance registration) or provide links to the named information. Information or links to official websites containing such information shall be posted on the tour operator's website [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt) and / or in Annexes to this Contract.

1.1.5. To provide information on the health, life, missed travel risks and other insurances before signing the Contract.

1.1.6. Ensure that all the services specified in the Contract are provided to the Traveller (s), respecting the Traveller's legitimate expectations, whether those services are to be provided by the tour operator itself or by other tourism services providers.

1.1.7. If possible, to provide the Traveller before the trip, and if there is no such possibility, at the beginning of the trip, in writing: the name of the travel agent's representative, address, telephone number and e-mail address of local agencies or agents where the Traveller could seek help. If there are no such agencies or agents, to provide the Traveller a phone number that he/she could call in an emergency or information that would help him/her contact the tour operator. If minors go on a trip, to provide parents or carers with information that will allow them to contact the child or the responsible person directly at the child's location.

1.1.8. To use personal data provided by the Traveller(s) only for clearing travel documents and booking of travel services. The tour operator shall be entitled to transfer this data to travel sales agents and/or contractual partners for the proper execution of Contract. The tour operator shall be entitled to obtain the personal data provided by the Traveller(s) from travel sales agents (contractual representatives) and/or contractual partners. Upon signing the present Contract, the Traveller gives the tour operator an irrevocable consent concerning the processing of personal data and their transfer to third parties to implement the obligations set forth in this clause. In other cases, the personal data of the Traveller(s) may be transferred to third parties under the procedure of applicable legislation only. If the Traveller(s) has (have) given his/her (their) consent, personal data may also be collected and used for the purpose of the NOVATURAS loyalty program and sending information about NOVATURAS trips.

1.1.9. To provide the Traveller in trouble with necessary assistance without undue delay during the trip and in case of force majeure circumstances:

1.1.9.1. to provide the respective information about health care services, local state authorities and consular assistance;

1.1.9.2. to help the traveller to use mobile communication devices;

1.1.9.3. to help and find the alternative travel services.

1.2 In this Contract, a Traveller is a natural person who has concluded a Contract with the tour operator or any natural person(s) on whose behalf the contracting party buys an organized tourist trip and assumes all rights and obligations under the Contract (other beneficiaries) or any natural person to whom the contracting party or any beneficiary transfers his right to travel

1.3. The Traveller(s) shall undertake:

1.3.1. When concluding a Contract for air leisure/skiing travel, if more than 4 weeks remain before the beginning of trip, to pay an advance payment of 20% for an airplane leisure/skiing trip and pay the balance no later than within 4 weeks before departure. When concluding a Contract, if less than 4 weeks remain before the beginning of air leisure/skiing travel, to pay the full price for the trip by air immediately. When concluding a Contract for exotic leisure (Seychelles, Indonesia (Bali), Thailand (Bangkok, Phuket), Vietnam (Ho Chi Minh), Cuba (Havana), Mexico (Cancun) Tanzania (Zanzibar), Mauritius) air travel, if more than 6 weeks remain before the beginning of trip, to pay an advance payment of 20% for an exotic leisure airplane trip and pay the balance no later than within 6 weeks before departure. When concluding a Contract for exotic leisure air travel, if less than 6 weeks remain before the beginning of air travel, to pay the full price for the trip immediately. When concluding a Contract, if more than 4 weeks remain before the beginning of sightseeing tour by bus,

to pay administrative fee of EUR 40 per person for the creation and servicing of a travel booking **that is included into the total price**, and pay the balance no later than within 4 weeks before departure. When concluding a Contract, if less than 4 weeks remain before the beginning of sightseeing tour by bus, to pay the full price for the trip by air immediately. When concluding a Contract for exotic sightseeing tours (India, Sri Lanka, Vietnam, Azerbaijan, Thailand, Australia) by airplane, if more than 6 weeks remain before the trip, to pay administrative fee of EUR 80 for exotic sightseeing trip by airplane per person for the creation and servicing of a travel order, **that is included into the total price**, and pay the balance no later than within 6 weeks before departure. When concluding a Contract for exotic sightseeing tours by airplane, if less than 6 weeks remain before the trip, pay the full price for the trip immediately. When concluding a Contract for sightseeing tours by airplane, if more than 4 weeks remain before the trip, to pay administrative fee of EUR 80 for exotic sightseeing trip by airplane per person for the creation and servicing of a travel booking, **that is included into the total price**, and pay the balance no later than within 4 weeks before departure. When concluding a Contract for sightseeing tours by airplane, if less than 4 weeks remain before the trip, pay the full price for the trip immediately. If a Traveller refuses to travel, the administrative fee paid by him/her is considered as remuneration to the tour operator for the creation and servicing of the travel order and is not refunded to the Traveller in the cases specified in clause 2.2 of this Contract. During the campaigns announced by the tour operator, another procedure for payment may be set for services and the Traveller must comply with it. After signing a contract for an organized tour, the Traveller can pay for the trip directly to the tour operator. A Traveller must transfer the money to the account of the tour operator, specifying the travel order number, surname, travel direction and date of travel. When purchasing a trip by instalments, the Traveller must comply with the relevant payment procedure provided for in the Contract. If the Traveller travels on a regular flight, the flight ticket payment procedure established by the particular carrier shall be applied. It may be required to pay the flight ticket price immediately after booking. If a tourist purchases additional services (e.g. priority boarding, registered baggage, etc.) when booking a regular flight, may be required to pay not only for the flight ticket but also for additional services immediately after the booking.

1.3.2. When concluding a Contract to pay the mandatory "Fuel price fluctuation protection" fee, which protects the Traveller from the increase of the price of the Contract in the event of changes in fuel prices and which is included in the total price of the tourist trip. The "Fuel price fluctuation protection" fee must be paid together with the administrative fee as an initial payment. The "Fuel price fluctuation protection" fee is not payable on exotic leisure airplane trips. The "Fuel price fluctuation protection" fee paid by the Traveller is not refundable in any cases.

1.3.3. To provide all information and documents required by the tour operator to complete this Contract; to arrive on time on the specified primary and departure places indicated by the travel guide (if the travel guide's service is provided for in the Contract), including intermediate ones; to follow the operator's instructions regarding the execution of the trip or its separate parts; to follow public order, rules for international carriage of passengers, the procedure for the carriage of luggage and the quantity, number and prohibition of imported goods. To follow the instructions of the border and customs services. When travelling with minor children, the Traveller must follow the requirements of the description of the procedure of the child's temporary departure to foreign countries not belonging to the Schengen area approved by the Government of the Republic of Lithuania.

1.3.4. To cover any damage caused during the trip (damage to hotel inventory, vehicles, etc.). If a minor causes the damage, the responsible person must cover all damages. If the Traveller admits the fault and agrees to compensate the damage, it must be compensated on the spot. If the Traveller does not admit the fault, the tour operator has the right to recover damages in accordance with the procedure established by legal acts of the Republic of Lithuania. A Traveller is not required to compensate the damage caused by force majeure.

1.4. ATTENTION! Disabled persons or persons with reduced mobility who may require special assistance during an air journey must agree on the seating arrangement with the actual air carrier or tour operator before purchasing a ticket or organised tourist trip package. Different airlines also treat people with visual, hearing or mental disabilities as persons with reduced mobility. Thus, persons with reduced mobility, or their representatives and representatives of children travelling without adults, must inform the actual air carrier or tour operator, because, for security purposes, maximum 2 passengers with reduced mobility and 4 children travelling without adults can travel in one airplane.

In some cases, a person's mental, emotional, physical or other medical condition may adversely affect both the Traveller and other travelers (persons with special needs, pacemakers, oxygen apparatus, heart disease, preparing for surgery, etc.) during the flight. Therefore, these tourists must consult with their doctors prior to concluding organised tourist trip contract and obtain their permission or recommendations for travel, while assessing the potential risks during the trip. In the absence of warning of a medical condition or potential risk and agreement with the operating air carrier or tour operator on the flight, the Traveller assumes all possible risks and adverse consequences of such behaviour. It should be noted that under the general conditions of carriage of passengers and luggage by different airlines, the carrier has the right to refuse carriage of such passenger. Disabled persons and persons with reduced mobility are also advised, during a pre-contractual relationship, to ascertain directly with the travel agent or the tour operator whether a particular hotel and the facilities surrounding the hotel will provide appropriate conditions for recreation and is adapted for disabled persons.

1.5. The Traveller, the main party of this Contract, must inform other travellers - the beneficiaries that the tourist trip is organized only under the conditions specified in this Contract, all travellers must comply with all terms and conditions of the Contract and the traveller must submit them with all information sent by the tour operator after contract conclusion.

## **2. RIGHT TO WITHDRAW FROM THE CONTRACT**

2.1. Traveller has the right to withdraw from the Contract at any time before the trip.



2.2. If the traveller withdraws from the Contract, the tour operator may require the traveller to pay the reasonable contract cancellation fee set forth in the contract. The parties agree that the amount of the loss due to the Contract cancellation by Traveller, depending on the time of the cancellation, is the following:

For leisure travel by air:

Time of termination of the Contract	Amount as percentage of travel cost
more than 28 days before departure	20%
11-28 days before departure	50%
6-10 days before departure	80%
less than 5 days before departure	100%

For exotic leisure and skiing travel by air:

Time of termination of the Contract	Amount as percentage of travel cost
more than 42 days before departure	20%
30-42 days before departure	50%
15-29 days before departure	80%
less than 14 days before departure	100%

For sightseeing tours by bus:

Time of termination of the Contract	Amount as percentage of travel cost
more than 28 days before departure	The advance payment is not refundable for Traveller (EUR 40 per person)
21-27 days before departure	50%
10-20 days before departure	80%
less than 9 days before departure	100%

For sightseeing tours by air:

Time of termination of the Contract	Amount as percentage of travel cost
more than 40 days before departure	The advance payment is not refundable for Traveller (EUR 80 per person)
31-39 days before departure	50%
15-30 days before departure	80%
less than 14 days before departure	100%

For weekend sightseeing trips by plane:

Time of termination of the Contract	Amount as percentage of travel cost
more than 28 days before departure	The advance payment is not refundable for Traveller (EUR 80 per person)
21-27 days before departure	50%
10-20 days before departure	80%
less than 9 days before departure	100%

For exotic sightseeing tours by air:

Time of termination of the Contract	Amount as percentage of travel cost
more than 60 days before departure	The advance payment is not refundable for Traveller (EUR 80 per person)
30-59 days before departure	50%
15-29 days before departure	80%
less than 14 days before departure	100%

If the Traveller refuses to travel by regular flights, the flight fares are not refunded.

2.3. The traveller is entitled to terminate the contract and do not pay the contract cancellation fee in the following cases:

2.3.1. if the tour operator amends the travel terms and conditions before the trip and the traveller does not agree with amendments of contractual terms and conditions proposed by tour within the reasonable period determined by the tour operator, when:

a) the tour operator is forced to amend any of the main travel services and (or) peculiarities essentially before the trip;  
b) the tour operator cannot fulfil the special traveller requirements set forth in the contract;

c) the tour operator proposes to increase the travel price by more than 8 percent in accordance with Article 6.7521 of the Civil Code of the Republic of Lithuania (hereinafter – Civil Code).

2.3.2. if the contract cannot be executed due to disadvantages specified by the traveller and the tour operator fails to eliminate the disadvantages within the reasonable period determined by the traveller. In cases specified in Part 3 Article 6.7521 of the Civil Code, the traveller may request to reduce the travel price or compensate the material and non-material damage;

2.3.3. if force majeure circumstances appear in the travel destination or nearby, due to which the travel execution or delivery of travellers to destination is not possible. In such case, the traveller is entitled to request to compensate money paid for the travel, but he/she is not entitled to receive additional damages.

2.4. The tour operator has the right to withdraw from the Contract before the trip, refund all paid amounts to the traveller and compensate the damage of traveller, except the cases specified in Item 2.5.

2.5. If the tour operator terminates the contract, the traveller's damage is not compensated in the following cases:

2.5.1. the number of travellers is less than the minimum number of traveller specified in Item 1.1.2 and the traveller has been informed about it under the procedure set forth in Item 1.1.2;

2.5.2. the tour operator cannot execute the contract due to force majeure and it informs the traveller about contract termination immediately and before the trip.

2.6. When the tour operator or travel agent incurs an obligation to return all or part of the money paid for the trip to the Traveller, the money is refunded to the account specified by the Traveller within 14 days from the date of termination of the Contract.

### 3. AMENDMENT OF CONTRACT PRICE AND TERMS AND CONDITIONS

3.1. After the conclusion of contract, the tour operator has the right to increase the cost of the trip. The tour operator shall inform the Traveller on a durable medium of the price increase in a clear and understandable manner at least 20 days before the start of the trip, indicating the reasons for the price increase and the calculation method of price increase. If the increase in the price of the trip exceeds 8 percent of the final cost of the trip, the Traveller has the right to terminate the contract or to choose an alternative trip offered by the tour operator.

3.2. An increase in the cost of trip is only possible if it is directly caused by changes in: the cost of tourist transporting due to the cost of fuel or other energy sources; the size of the services included in the contract, the associated fees or charges (e.g. tourist fees, airport fees, etc.) applied by third parties not directly involved in the trip; exchange rate of the currency involved in the trip.

3.3. After the conclusion of contract, the Traveller shall have the right to demand a reduction in the cost of travel in the following cases: reduction of the costs specified in clause 3.2 of the contract after conclusion of the contract, but before the start of the trip; improper performance of the contract, unless the tour operator proves that the contract is executed incorrectly due to the fault of the Traveller; the alternative services offered result in a lower quality of the trips than it is specified in the contract; if the tour operator cannot reasonably offer alternative services or the Traveller refuses them according to the Civil code 6.754 (5); if, due to the deficiencies specified by the Traveller, the contract cannot be continued, and the tour operator does not remedy the deficiencies within a reasonable period determined by the tourist. If the cost of the trip is reduced, the tour operator shall have the right to deduct the actual administrative costs from the amount refundable to the Traveller. At the request of the Traveller, the organiser must provide a justification for such administrative costs.

3.4. The tour operator before the start of the trip has the right to unilaterally modify other terms and conditions of the contract only if all the following conditions are met: the amendments are not substantial; the tour operator has provided the Traveller with information on the changes on a durable medium in the form requested by the tourist in a clear and understandable manner. The tour operator shall, without unjustified delay on a durable medium, provide the Traveller in a clear and understandable manner information on: the proposed changes to the contract; a reasonable time limit for the Traveller to inform the tour operator on his/her decision; the consequences, if the Tourist does not respond within the time limit set by the tour operator; the alternative trip and its price, if any such trip is offered. The Traveller has the right by own choice to accept, within a reasonable time limit specified by the tour operator, the changes to the terms of the contract proposed by the tour operator or to terminate the contract without paying the termination fee. After the Traveller terminates the contract, the tour operator may offer the tourist another trip of equivalent or higher quality. If he changes in the contract or alternative travel result in a decrease in the quality or cost of the trip, the Traveller is entitled to claim a refund of the difference in the reduced price.

3.5. After the conclusion of the contract, any clause of the contract may be amended by written agreement of both parties.

3.6. The traveller is entitled to change the travel sales agent representing the tour operator only due to the material breach of this contract by travel sales agent. The traveller must inform the tour operator about such breach in writing immediately.

3.7. A tourist wishing to choose flights which are not linked by logical connections (e.g. flight to the place is in the morning, and there is a wish to come back by the last evening time flight) and having booked additional service "A possibility to choose flight" will be able to change one flight included in the tour package with another. The fee of the service is 50 EUR a person and this service needs to be booked by all the tourists of the agreement. The service is only valid in the directions where there is more than one flight a day and only when there are vacancies in a desired flight. Having purchased the above-mentioned service and wishing to find out about the possibility of its implementation, the tourist has to address a travel agent servicing him/her or appointed to him/her.

### 4. CHANGE OF THE CONTRACTING PARTIES

4.1. Any Traveller of this Contract is entitled to transfer his/her right to travel to a third party (taking the trip), who will acquire all the rights and obligations of the Traveller under the contract, at least 7 days before the start of the trip and after reasonable notification of the tour operator.

4.2. In cases where such transfer is contrary to the rules of the person assisting the tour operator (i.e., if during the time remaining before the beginning of the trip it is not allowed to book a seat in a vehicle, hotel and (or) obtain a visa on behalf of a new person), the amendment of the contracting party (partise) is not possible.

4.3. Such transfer must be executed under the Contract that complies with the requirements of the Civil Code with the third person, taking the trip. The person taking the trip, having concluded the Contract, or the Traveller, who has transferred the trip, must notify the tour operator in writing thereof and transfer the information and documents necessary for the proper execution of this Contract with regard to the person taking the trip. The Traveller transferring the trip and the third party (taking the trip) are solely liable to the tour operator for paying the travel costs and expenses associated with the transfer of the right to travel. The Parties agree that the cost of travel transfer is at least EUR 50 per person, if this transfer is possible. In cases where the transfer is possible, but the person whose assistance the tour operator uses has fixed the appropriate fee, the transfer may be made only after the relevant fee has been paid by the Traveller (s). On Traveller's request, the tour operator must provide an estimate of extra costs for the change of contract parties. If the transfer is not possible due to the reasons mentioned in clause 4.2 above or for other reasons, the Traveller has the right to terminate the Contract by paying the cancellation fee provided for in clause 2.2.

4.4. The Parties agree that the cost of sightseeing travel by airplane and of exotic sightseeing travel transfer shall be at least EUR 60 per person if this transfer is possible. The transfer cost can be higher than EUR 60 per person, depending on the date, time left before the start of the trip, the travel program and etc.

4.5. If a Traveller travels on a regular flight and wishes to transfer a trip to a third party, the Traveller must pay the carrier's fixed fee for the change of passenger data (name, surname, etc.) (where it is possible to transfer flight tickets to a third party under the air carrier's rules).

4.6. The Traveller transferring the right to the trip and the other person shall be jointly and severally liable to the tour operator for the payment of the trip price and the costs associated with the transfer of the right to the trip.

## 5. TRAVEL AMENDMENT

5.1. A Traveller who has acquired a leisure travel by air has the opportunity to amend the travel date, duration, hotel and / or type of the room, travel direction and / or season at least 14 days before beginning of travel. In this case, the following rates are applied:

Time of travel amendment	Travel amendment fee (per person)
at least 21 days before departure	40 Eur
at least 14 days before departure	60 Eur

5.2. Making a reservation of recreational/exotic recreational tour by plane, having booked additional service "A golden opportunity to change tour", a tourist has a possibility to change the date, duration of the tour, hotel, the type of room and/or tour direction, season one time when: no less than 28 days are left until the departure of the recreational tour; no less than 42 days are left until the exotic leisure or skiing trip. In this case, a trip amendment fee of EUR 19 per person is applicable. "A golden opportunity" (Goldflex) has to be booked at the moment of the creation of reservation and for all passengers who are listed in the reservation.

5.2.1 Regardless of the number of bookings/reservations, the Gold Flex service can only be used one time. If the tourist has already used the Gold Flex service and changed travel date, duration, hotel, room type, travel direction and / or season free of charge, then for new travel contracts concluded on the basis of the original Gold Flex service contract free travel date, duration, hotel, room type, travel destination and / or season change is not possible.

5.3.1 Making a reservation of leisure tour by plane, having booked additional service "Covid Pause", a tourist has a possibility to change the date, duration of the tour, hotel room and/or tour direction, season one time once the traveler is confirmed by the positive COVID-19 test (confirmed in laboratory by PGR or RAT method). The service can be used at least 24 hours before the start of the trip, by providing a document confirming a positive test result no later than 24 hours after its issuance. In this case, a travel fee of EUR 19 per person applies.

5.3.2 When booking a holiday trip by plane, by ordering the additional service "Self-Isolation Pause", the service allows to change the holiday trip date, duration, hotel, room type, travel direction and / or even the season, when the traveler is assigned a self-isolation obligation by the authorities. The service can be used at least 24 hours before the start of the trip, by notifying about self-isolation immediately and providing proof of identity (NPHC certificate). The NPHC certificate must be translated into English by a translation agency, or a notary. In this case, a travel change fee of EUR 19 per person applies.

5.4 If travel date, duration, hotel, room type and / or direction, season is amended according to clauses 5.1-5.3.1, the travel price is recalculated to the prices and conditions valid on the day of change. If travel date, duration, hotel, room type and / or direction, season is amended according to clause 5.3.2, the travel price is recalculated to the prices valid on the day of change, the difference between the prices is not refundable.

5.5. The conditions of the change of tour indicated in clauses 5.1 and 5.3 of the agreement are not applied for exotic recreational tours by plane, whereas the conditions of the change of tour indicated in clauses 5.1 - 5.3 are not applied for skiing tours by plane, cognitive tours by bus and plane, weekend trips and cognitive exotic tours.

5.6. Amendment of the travel according to clauses 5.1-5.3 is possible only if other dates / durations / hotels are possible and seats on flights are available, etc. The number of people travelling and persons travelling (their names and surnames) cannot be amended.

5.7. When purchasing the service specified in clause 5.2 and 5.3 without taking advantage of it, the price of the service is not refundable. For exact information about the services, please contact our consultants or search at [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt).

## 6. LIABILITY FOR IMPROPER EXECUTION OF THE CONTRACT

6.1. The tour operator shall be liable for any technical defects of booking system that occurred due to its fault during contract conclusion and any errors made during booking process. The liability is not applicable when the booking errors occurred due to the fault of traveller or force majeure circumstances.

6.2. The tour operator must provide the traveller in trouble with necessary assistance specified in Item 1.1.7 of the Contract without undue delay.

6.3. If the traveller requires assistance for reasons arising from deliberate acts or negligence on the part of the traveller, the tour operator is entitled the charge for provisions of such assistance. The charge amount cannot exceed the actual costs incurred by the tour operator.

6.4. The traveller must inform the tour operator about any case of contract non-execution or improper execution noticed during the travel without undue delay by the contract details specified herein and provide the reasonable period to correct the defects. If the defects have to be corrected immediately, the traveller is not required to specify the period.

6.5. If the services specified in the contract are not provided according to contract conditions, the tour operator must correct the defects specified by the traveller within the reasonable period, except when it is not possible if this would result in disproportionate costs, taking into account the extent of the defects and the value of the services provided improperly in the contract.

6.6. If the tour operator fails to correct the defects due to the reasons specified in Item 6.5 of the contract, the traveller is entitled to require the compensation of material and non-material damage without undue delay.

6.7. If the tour operator fails to correct the defects not due to the reasons specified in Item 6.5 of the contract, the traveller may correct them by himself/herself and claim the necessary expenses.

6.8. If the tour operator is not able to provide a large amount of services according to the contract or the service of traveller's return to place of departure is not provided as agreed, the tour operator must offer the alternative services to the traveller without additional costs and the quality of these services would be equivalent to or higher than the quality indicated in the contract in order to be able to continue the trip, if possible. When the offered alternatives make the trip quality lower than indicated in the contract, the tour operator must reduce the travel price accordingly.

6.9. of the offered alternatives are not similar to the services agreed in the contract or if the price reduction is inadequate, the traveller can refuse them.

6.10. If the insufficient compliance essentially affects the performance of the trip and the tour operator fails to correct the situation within the reasonable period determined by the traveller, the traveller can terminate the contract without paying the contract cancellation fee and require to reduce the price and (or) compensate the material and non-material damage.

6.11. If it is not possible to offer the alternatives or the traveller refuses the offered alternatives in accordance with Item 6.9, the traveller is entitled to price reduction and (or) compensation of material and non-material damage without termination of contract.

6.12. If the trip includes passenger transport service, the tour operator must ensure three return of traveller to initial place of departure by equivalent transport means or transportation to another location agreed by the traveller without additional pay, as well as refund the traveller for non-provided services in cases specified in Items 6.9 – 6.11 of the contract.

6.13. If the tour operator can not guarantee the return of a traveller as provided for in the contract due to force majeure, the tour operator must pay the costs for the necessary accommodation, the category of which is equivalent to specified in the contract, if possible, for the period of force majeure circumstances but no more than three nights for each traveller, except the cases, when the laws of legislation of the European Union specifies longer period (for instance, for limited mobility and their accompanying persons, pregnant woman and minors, as well as persons requiring special medical assistance, if the traveller informs the tour operator about his/her special needs no less than 48 hours before the trip).

6.14. The traveller is entitled to require to pay the material and non-material damage without undue delay in the following cases:

6.14.1. if the contract cannot be executed due to defects specified by the traveller and the tour operator fails to eliminate the defects within the reasonable period specified by the traveller;

6.14.2. if the tour operator cannot offer the alternative services for good reasons or the traveller refuses them in accordance with Item 6.9 of the contract;

6.14.3. in other cases specified in the Civil Code.

6.15. The tour operator is not liable for improper execution of the contract, if the tour operator proves the contract was improperly executed due to:

6.15.1. the fault of traveller;

6.15.2. the fault of third part or related to service provision under the contract and it was not possible to foresee or avoid such damage;

6.15.3. force majeure.

6.16. If the damage, except the damage due to death, health injury of the traveller, intentional damage or damage caused by gross negligence, is made to the traveller during execution of services provided in the contract, but this service is not provided by the tour operator, the liability of tour operator for such damage can be limited for triple price of the travel.

6.17. The right of the traveller to receive the damage compensation or right to price reduction do not affect the rights of passengers in accordance with Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91 (OL 2004 L 046, p. 1), Regulation (EC) No. 1371/2007 of the European Parliament and of the Council on rail passengers; rights and obligations (OL 2007 L 315, p. 14), Regulation (EC) No. 392/2009 of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on the liability of carriers of passengers by sea in the event of accidents (OL 2009 L 131, p. 24), Regulation (EU) No. 1177/2010 of the European Parliament and of the Council of 24 November 2010 concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway and amending Regulation (EC) No. 2006/2004 (OL 2010 L 334, p. 1), Regulation (EU) No. 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport and amending Regulation (EC) No. 2006/2004 (OL 2011 L 55, p. 1), as well as in accordance with international conventions.

6.18. The damage compensation paid by the tour operator or price reduction of the tour operator according to Item 6.14 of the contract and the damage compensation or price

reduction paid to the traveller according to European Union legislation and international conventions specified in Item 6.17 are deducted from each other in order to avoid double damage compensation.

6.19. The material and non-material damage incurred by the traveller is compensated under the procedure set forth by the Civil Code.

## 7. GENERAL TERMS AND CONDITIONS

7.1. The Traveller's rights are protected by the Civil Code, the Law on the Protection of Consumer Rights, the Law on Advertising, the Law on Tourism and other laws and statutory legal acts, as well as the present Contract.

7.2. In the event of a conflict or dissatisfaction with the improper performance or non-performance of this contract during the trip, claims must be submitted immediately (without reasonable delay) in writing or on a durable medium to the representative of the tour operator or the tour manager or, in the absence thereof – to the tour operator.

7.3. Where the contract is concluded through a travel sales agent, the Traveller may submit notices, requests or claims directly to the travel sales agent, who shall transmit the notices, requests or claims to the tour operator without unreasonable delay. When the travel sales agent receives notices, requests or claims from the Traveller, they shall be deemed to have been received by the tour operator.

7.4. The tour operator must examine the Traveller's application free of charge and, if the tour operator does not agree with the Traveller's requirements, must provide the Traveller with a detailed written reasoned reply no later than 14 days after receiving the Traveller's application. At the request of the Traveller, the tour operator must provide the Traveller with documents or other evidence justifying the tour operator's response.

7.5. Internal procedure for the examination of claims by the tour operator:

7.5.1. Claims made by the Traveller during the trip are settled locally by communicating with the representative of the tour operator, and no written reply to the said claims is submitted to the Traveller.

7.5.2. In the event of failure to resolve the conflict locally, the Traveller can submit claims to the tour operator in writing by e-mail [atsiliepimai@novaturas.lt](mailto:atsiliepimai@novaturas.lt) within three months from the date on which the Traveller became aware or should have become aware of the violation of his/her rights or legitimate interests.

7.5.3. A written claim signed by the Traveller or his/her representative must contain: the Traveller's name and surname, contact details (telephone number, address and / or e-mail address), date of the trip, destination, contract number, circumstances of the situation and supporting documents and evidence. If the claim is submitted by a person authorised by the Traveller, he/she must also submit documents confirming the Traveller's representation.

7.5.4. Upon receipt, review of the claim and observation of certain deficiencies, he/she has the right to request the Traveller to supply the missing information, documents or evidence by informing the Traveller or the person authorised by the Traveller in writing.

7.6. The disputes concerning improper execution or non-execution of a Contract must be settled by the State Consumer Rights Protection Service at Vilnius g. 25, 01402 Vilnius, email: [tamyba@vvtat.lt](mailto:tamyba@vvtat.lt), fax (8 5) 279 1466, website [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt) in

accordance with the procedure established by the Law on Consumer Protection of the Republic of Lithuania. The application can be submitted electronically via EGS platform <http://ec.europa.eu/odr/>.

7.7. Subsequent to the signature of this Contract, the substantive amendments to the Contract terms (the main part and the price of the agreed services) are possible only by written agreement of both parties.

7.8. The Contract is made in two copies - one for the tour operator and one for Traveller(s). All copies have the same legal force.

## 8. PROTECTION OF PERSONAL DATA

8.1. Providing travel services, the Tour Operator, as a data manager, collects and processes personal data of the tourist and people travelling with him (her), provided at the time of signing the contract, as well as other data relating to the provision of travel services. These data are subject to processing on the basis of the conclusion and performance of the contract, also when fulfilling the requirements of legal acts applicable to the Tour Operator and the provision of travel services. In case of refusal to provide such data, the Tour Operator has the right to withdraw the conclusion of the contract.

8.2. The Tour Operator processes the data in the manner prescribed by legislation, or to the extent necessary to achieve the processing objectives. The data may be transferred to the group of the enterprises of Tour Operator, as well as to partners, service providers or other third parties to the extent necessary to fulfil the contract or legal obligations of the Tour Operator, including the transfer of data to third countries outside the European Economic Area, in which the lower requirements may be applied to the data. The Tour Operator makes reasonable efforts to ensure proper measures for data protection.

8.3. The tourist has the right to require that the Tour Operator allows to get acquainted with his (her) personal data being processed and, in order to correct or delete it, or restrict data processing, has the right not to agree that the data to be processed, also has the right to data portability and the right to provide appeal to the control institution.

8.4. A tourist, providing personal data of other tourists, including personal data of children and (or) data of special categories, confirms that the person or his (her) legal representative (for example, one of the parents, tutors) agrees to the provision and processing of data, also undertakes to provide them with the information specified in this contract, as well as in the Privacy Policy, officially published by the Tour Operator. Contact information of this (these) person (s):

\_\_\_\_\_.  
The Tour Operator has the right to contact the person by the specified phone number or email address in order to ensure that such consent was provided.

8.5. More detailed information on the processing of personal data, the rights of the data subject and the procedure for their implementation can be found in the Privacy Policy, officially published by the Tour Operator on the [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt), in the "Important Information" section or You can contact the Tour Operator official by email [dpo@novaturas.lt](mailto:dpo@novaturas.lt) for protection of personal data.

The signing of the Contract does not guarantee that the reservation will be confirmed to the hotel selected by the Traveller. If the reservation is not confirmed, a separate notice will inform the Traveller. If the reservation is not confirmed, the signed contract for accommodation in a particular hotel is no longer valid. A Traveller has the right to choose an alternative travel option by concluding a new Contract with the tour operator. If the Traveller refuses to conclude a new Contract, the tour operator must return the money paid by the Traveller for the Contract that has been cancelled.

The citizens of foreign countries without visa-free travel agreement with the Republic of Lithuania who purchased a travel when the departure / return is from / to Lithuania require multiple (Schengen or national) visa valid for the period of travel (more information is provided at the website [www.migracija.lt](http://www.migracija.lt)).

*The present provisions of the organised tourist trip contract are binding the tour operator and all travellers. The Traveller confirms that he/she has fully understood the Contract submitted and understood all its provisions, as well as informed other travellers - beneficiaries that the tourist trip is organised only under the conditions specified in this Contract and all travellers must comply with all terms of the Contract.*

**Annexes of the contract:** information and advice for travellers; travel description; program or other travel describing material / link to electronic document; information on the essential conditions for carriage of passengers and baggage by the operating air carrier (if the air travel is booked); general conditions for passengers and carriage. The traveller is informed about the tour operator's website [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt), which contains travel related information and the aforementioned contract annexes. The traveller confirms that he considers such information to be appropriate and acceptable. The annexes of the contract contain all travel related information: information on accommodation and means of transport, travel services, travel route, place of departure and arrival, time, places to visit, their epidemiological status, immunoprophylaxis requirements, currency exchange, procedure of the state border crossing and visa obtaining, restrictions on the entry of goods, information allowing direct contact with the child or the responsible person at the child's place (in the case of minors travelling alone), tour operator or travel agency, his/her telephone number and other contact details; received written information on the basic conditions for the carriage of passengers and baggage by the operating air carrier (in case of trip by air); was informed about the possibility of concluding insurance contracts (medical expenses, missed travel risks, accidents and/or others). The traveller is informed about the tour operator's website [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt), which contains travel related information and the aforementioned contract annexes. The traveller confirms that he considers such information to be appropriate and acceptable.

*The traveller confirms he/she is aware that the tour operator carries out social responsibility initiatives or contributes to their implementation; more information about current initiatives are available on the tour operator's website [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt); after having implemented the specific initiative, the tour operator will publish information about the amount of granted support, as well as essential information on how the said amount of money has been used in its website [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt); the amount granted by the traveller voluntarily for the tour operator's social responsibility initiatives is included in the cost of the services purchased under the present contract.*

The traveller is aware that after having made a partial or full payment for the services ordered under the present contract, he/she confirms that he/she is familiar with and agrees to these terms and conditions that are also published on the tour operator's website [www.novaturas.lt](http://www.novaturas.lt).

I agree with the use of my personal data for "NOVATURAS" marketing purposes \_\_\_\_\_

(first name, surname and signature of the Traveller)

### DETAILS OF THE PARTIES:

**Travel agent / it's representative, representing tour operator**

First name, surname \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

L.S.

**The Traveller signing the Contract (main contractor)**

First name, surname \_\_\_\_\_

Traveller's signature \_\_\_\_\_

L.S.

## FORM OF STANDARD INFORMATION PROVISION IN CASE OF ORGANISED TOUR AGREEMENT

1. The present form is mandatory to the tour operator and (or) travel agent by providing pre-agreement standard information, if the traveller acquires organised tour.

2. The tour operator and (or) travel agent must provide the traveller with information specified in Article 6.748 (1) of the Civil Code of the Republic of Lithuania prior to signing the organised tour agreement without pre-agreement standard information specified in a form.

If the organised tour agreement is concluded by transferring the traveller data to the other provider of tourism services, the information specified in the first part of this Item must be provided as much as it is related to their provided respective organised tour services.

3. The information provided in a form meets the content of forms specified in Parts A, B, C of Annex I of the Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC.

### STANDARD INFORMATION FORM

The combination of tourism services offered to you is **organised tour** in accordance with the Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC (hereinafter – Directive (EU) 2015/2302).

Therefore, you will be able to exercise all EU rights applied for organised tours. **AB “Novaturas“ will be fully liable for proper execution of all organised tour.**

In addition, as required by law, AB “Novaturas“ has the necessary protection to return your paid money for the organised tour to you and ensure your repatriation (return to initial place of departure) if AB “Novaturas” becomes insolvent, when transport services are included in the organised tour.

More information about the essential rights according to Directive (EU) 2015/2302

#### Essential rights according to Directive (EU) 2015/2302:

The traveller must obtain all necessary information about the organised tour prior to conclusion of organised tour agreement.

- The tour operator is liable for proper provision of all travel services included in the Agreement.
- The emergency phone number or contact centre details must be provided to the traveller he/she can use to contact the tour operator or travel agent.
- The traveller can transfer the organised tour to another person by duly notice; it may result in additional costs.
- The price of organised tour can be increased in case of the present circumstances only:
  - increase of specific costs (increased traveller transportation price due to fuel or other energy sources costs; the change of taxes or charges related to the services included in agreement and applied by third persons who are not directly involved in execution of organised tour; the change of currency exchange rate related to organised tour);
  - such possibility of specific cost increase is clearly provided in agreement;
  - the traveller is informed about it within at least 20 days before the start of organised tour.
- If the price increases more than 8 % of the total price of organised tour, the traveller can terminate the agreement. When the tour operator reserves the right to increase the price, the traveller has a right to pay lower price for organised tour, if the respective costs are lower.
- The traveller can terminate the organised tour agreement without paying the agreement termination fee and fully return all paid amounts in case of any significant change in any essential elements of the organised tour, except the price. If the tour operator responsible for organised tour cancels the organised tour prior to the start of organised tour, the traveller has a right to return the paid money and right to damage compensation in certain cases.
- In exceptional circumstances the traveller can terminate the organised tour agreement prior to the start of organised tour without paying the agreement termination fee, for instance, if there are serious security issues at the place of destination that may impact the organised tour.
- The traveller can terminate the organised tour agreement at any time prior to the start of organised tour by paying proper and reasonable agreement termination fee.
- If the essential services of the organised tour cannot be provided as agreed prior to the start of organised tour, the traveller must be offered with proper alternatives without additional costs. The traveller can terminate the organised tour agreement without paying the agreement termination fee if the services are not carried out according to agreement, it has a major impact on the performance of an organised tour and the tour operator fails to settle the issue.
- The traveller has a right to price reduction and (or) damage compensation, if the services of organised tour are not provided or provided improperly.
- The tour operator must provide assistance if the traveller faces difficulties.
- The amounts paid for the organised tour by the traveller will be returned in case of insolvency of tour operator. If the tour operator becomes insolvent after the start of organised tour that includes the transport services, the repatriation of the traveller must be guaranteed.

AB „Novaturas“ has taken care of protection in case of insolvency by insuring at ADB „Gjensidige“ Lithuanian branch.

The traveller may apply to competent institution – State Consumer Rights Protection Authority, Vilnius g. 25, LT-01402 Vilnius, email: tarnyba@vvtat.lt, ph. +370 5 262 6751, if it is refused to provide the services in case of AB „Novaturas“ insolvency.

**The Directive (EU) 2015/2302 can be found at:**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

#### The signing traveller

Traveller's signature \_\_\_\_\_

Name, surname \_\_\_\_\_



**THE APPENDIX OF THE AGREEMENT OF ORGANIZED TOURISM TRAVEL \_THE CONDITIONS OF GROUP DISCOUNT  
(exotic leisure and skiing tours by plane of winter of 2022-2023, valid from 01-10-2022 to 30-04-2023)**

**1. Having ordered group travel:**

1.1. You will pay less for winter exotic leisure and skiing travel by plane (for the groups of 6-15 people), depending on the size of the group.

**2. The term of the duration of discount**

2.1. The conditions of group discount are applicable to winter exotic leisure and skiing tours by plane of “NOVATURAS” of the winter of 2022-2023, **ordering tour till 30-04-2023.**

**3. The conditions of group discount are applicable:**

3.1. Group discount is applicable when tourists purchasing travel inform the tour operator on the day of ordering via the representative of a travel sales agent servicing them (or a consultant while buying travel online) that they are travelling with a group.

3.2. The amount of discount for one person depends on the size of the group:

3.2.1. the group of 6-7 people – the discount of 2% for a person;

3.2.2. the group of 8-9 people – the discount of 2,5% for a person;

3.2.3. the group of 10-15 people – the discount of 3% for a person;

3.2.5. the group of 16 and more people – prices and conditions are provided according to a separate request by email [grupes@novaturas.lt](mailto:grupes@novaturas.lt).

3.3. Group discount is valid only for winter exotic leisure and skiing tours by plane of “NOVATURAS” for the winter season of 2022-2023, purchased to 30/04/2023 (inclusively).

3.4. Group discount is not valid ordering only flight tickets.

3.5. Group discount is applied to each person of the group from the valid prices (i. e. from advance, special or last-minute offers, etc.).

3.6. Discounts are not cumulative.

3.7. In case of the annulment of a person in group, group discount will be recalculated for other participants of the group according to the relevant number of travelling people.

3.8. Prices and conditions for the groups of 16 and more people are provided according to a separate request. Market price may be not applied.

3.9. Concepts:

- *Group – the group of people travelling on the same dates and staying at the same hotel, having booked the travel at the same time;*

- *Person – a person from the age of 2 to whom a seat on a plane is intended (seats are not intended on a plane for babies under 2 years old).*

3.10. Group discount is applied provided that the tour is booked **no less than 30 days are left until departure.**

**4. General provisions**

4.1. The conditions of this discount are special with regard to the conditions of the agreement of organised tourism travel. The provisions of the agreement of organised tourism travel shall apply to the extent to which the legal relationship of the parties is not regulated by the conditions of discount.

4.2. The conditions of this group discount are applied only for winter exotic leisure and skiing travels by plane of “NOVATURAS”, purchased to 30-04-2023, ordering travel no later than 30 days are left before departure.

*These conditions of the discount of advance purchase are obligatory for the tour operator and all the tourists. A tourist confirms that he/she has thoroughly taken note of the conditions of discount provided and understood them, as well as informed other tourists – beneficiaries about the conditions of discount.*

*The tourist signing the agreement*

Name, surname \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_