

INFORMACIJA IR PATARIMAI KELIAUJANTIEMS

Informacija apie kelionę

Pasas

Į užsienį galima vykti tik turint galiojantį pasą. Pasas, kurio galiojimo terminas baigiasi kelionės metu, laikomas negaliojančiu. Reikalaujama, kad turisto pasas galiotų ne trumpiau kaip 6 mėnesius skaičiuojant nuo kelionės pabaigos dienos (Egiptas, Jungtiniai Arabų Emyratai ir kt. ne ES valstybės) (vykstant į kai kurias valstybes gali būti reikalaujama ir 12 mėnesių galiojančio paso). Patariama tai išsiaiškinti prieš išvykstant ir, esant reikalui, pasikeisti pasą ir prasižesti jo galiojimo laiką. Tikslesnę informaciją 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. Pažymėtina, kad pasų kontrolės panaikinimas jokių 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.

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 turistas.

Vizos

Valstybių, į kurias vykstant Lietuvos piliečiams nereikia vizos, sąrašą galite rasti Lietuvos Respublikos Užsienio reikalų ministerijos svetainėje internete: www.urm.lt. Tarp šių šalių yra Ispanijos Karalystė (Tenerifė).

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. Parsisiųsti susitarimą galima Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos interneto svetainėje, adresu: <http://keliauk.urm.lt/location/jungtiniai-arabu-emyratai>.

Vykstantiems į Egipto 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 14 dienų laikotarpiui, yra atleidžiami nuo registracijos ir mokesčio už vizą. Keliaujantys į Pietų Sinajų privalo pateikti patvirtintą turizmo paslaugų teikimo 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 diplomatinium, 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 (žalios 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.

Detalesnė informacija apie pasų ir vizų reikalavimus yra pateikiama NOVATURO internetiniame puslapyje 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>.

Pažymėtina, kad mokestis už vizas yra negražinamas, 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, savo kelionių agentūroje arba ieškokite Lietuvos Respublikos užsienio ministerijos interneto svetainėje www.urm.lt bei mūsų interneto svetainėje www.novaturas.lt, skiltyje „pasai 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 imigracijos reikalavimai turistinio sezono metu gali keistis – kelionių agentūroje ar reikiamos šalies diplomatinėje atstovybėje būtina pasiteiraukite naujausios informacijos. NOVATURAS neatsako už tai, kad neįsigijęs (negavęs) vizos turistai neišvyksta į kelionę, taip pat už pasienio ir migracijos tarnybų priimtus sprendimus turistų 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.**

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.**

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 2008 m. liepos 16 d. nutarimo Nr. 302 redakcija) patvirtinto „Vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes, nepriklausančias Šengeno erdvei, tvarkos aprašo“. Ši tvarka nėra taikoma, jei nepilnamečio Lietuvos Respublikos piliečio nuolatinė 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 lydiniu asmeniu (ne su vienu iš tėvų), Lietuvos Respublikos pasienio kontrolės punkto pareigūnams turi būti pateikiamas bent vieno iš tėvų arba globėjo (rūpintojo) **rašytinis sutikimas**, kad vaikas išvyktų vienas ar su jį lydiniu 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 lydiniu asmeniu, bent vieno iš tėvų arba globėjo (rūpintojo) rašytiniame sutikime turi būti nurodyti vaiką lydinto 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, pavarde, Lietuvos Respublikos pasienio kontrolės punkto pareigūnams pareikalavus pateikiamas vaiko **gimimo liudijimas**. 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, pavarde. Vaiko, kuriam yra nustatyta globa (rūpyba), globėjas (rūpintojas), vaikų globos (rūpybos) institucijos vadovas ar jo įgaliotas atstovas, likus ne mažiau kaip 3 dienoms iki numatomo vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybę, privalo raštu informuoti savivaldybės vaiko teisių apsaugos tarnybą (skyrių) 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 veiksniais (emancipuotiems).

Tarp valstybių, **nepriklausančių Šengeno erdvei**, yra Egipto Arabų Respublika, Jungtiniai Arabų Emyratai ir kt. (informacija apie Šengeno erdvę: <http://keliauk.urm.lt/index.php/titulinis/atvykstantiems/vizos-i-lietuva-ir-sengena/lietuva-sengeno-erdve>).

Skrydžio laikas

Vėliausiai dieną prieš skrydį būtinai pasitikslinkite skrydžio laiką. Šią informaciją suteiks kelionių agentūros darbuotojai ir/ar NOVATURO/NOVATURO užsienio partnerių atstovas. Tikslų skrydžio laiką taip pat galite rasti NOVATURO interneto svetainėje. Atkreipiame dėmesį, jog kai kurie skrydžiai vykdomi pasitelkiant reguliariusius skrydžius vykdančius oro vežėjus.

Visada pasitikslinkite užsakomųjų ir reguliariųjų skrydžių laikus. Turizmo paslaugų teikimo 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 turizmo paslaugų teikimo sutartyje nurodytas laikas gali būti pakeistas.

Nuvežimas iš oro uosto į viešbutį ir atgal

Užsisakius 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 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 – lengvuoju automobiliu kartu su kitais turistais. Atvykimo dieną pervežimas pradedamas vykdyti tik susirinkus visiems turistams į numatytą transporto priemonę. 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 spūsčių, meteorologinių sąlygų ir kitų aplinkybių, kurių NOVATURAS negali numatyti ir už juos atsakyti. Esant galimybei, grupinio pervežimo metu turistus lydi NOVATURO arba NOVATURO partnerių atstovas. 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 mokestį siūloma paslauga, kuomet užsakyma 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 priklausantį registruoto bagažo vienetą. Rekomenduojame visuomet atsiimant bagažą atidžiai jį apžiūrėti ir atsiimti jį tik įsitikinus, kad jis yra Jūsų. Jei pervežimo iš oro uosto į viešbutį ar atgal metu, Klientas atsiima ne savo bagažo vienetą ir tai pastebi tik atvykęs į viešbutį, prašome kuo greičiau apie tai informuoti NOVATURO atsatovą. NOVATURAS neatsako už tai, jei Klientai sumaišo savo bagažo vienetus. 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.

Atkreipiame 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 tekti eiti pėsčiomis arba savarankiškai pasinaudoti taksi paslaugomis. Tai galioja ir užsisakius tik nuvežimą iš oro uosto į savarankiškai užsisakytą apgyvendinimo vietą ir atgal.

Užsisakius 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 įsigytas 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 kelionių agentūroje. 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 atsisakyti 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.

Bagażas

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) ir **5 kg** rankinio bagažo. 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 (banglenčių, nardymo įrangos ir kt.) vežimas gali būti apmokestinamas papildomai (neįtraukiamas į nemokamai leidžiamo vežti bagažo normą). Mokesčių dydžiai priklauso nuo oro vežėjo taisyklių ir skrydžio trukmės.

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, manikiūriui ar kosmetikai skirtų priemonių). Draudžiamų bagaže 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. visuose 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 – www.vno.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 nesklandumų 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 багаže bei багаže 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, fotoaparatus, 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, tauriųjų metalų, brangiųjų ir pusbrangių akmenų, muzikos instrumentų, vertybinių popierių ar kitų vertingų daiktų, vertingų meno ar dailės kūrinių, verslo dokumentų, pasų ar kitų asmens tapatybės dokumentų arba pavyzdžių. **Kelionių organizatorius ir jo pasitelkti vežimo paslaugas teikiantys tretieji asmenys neatsako už šių daiktų sugadinimą ar dingimą, jei turistą nepaisydamas šio įspėjimo, minėtus daiktus veža registruotame багаže.**

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 atsisakymo 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.

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 (Ispanijoje ir kt.) 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 kataloge ir interneto svetainėje 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 vasarnamiuose, 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 kataloge ir interneto svetainėje 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 to 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.

Kataloge ir interneto svetainėje 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 aptarnaujančią kelionių agentūrą.

Paprastai kataloge ir interneto svetainėje www.novaturas.lt aprašomi tik viešbučio infrastruktūrai priklausantys objektai. Dėl papildomos informacijos apie konkrečius turistus dominančius objektus prieš kelionę prašome kreiptis į kelionių agentus. Dėl visų kitų klausimų susijusių su Jūsų pasirinktu viešbučiu prašome taip pat kreiptis į Jus aptarnaujančią kelionių pardavimų agentą, kur Jums bus suteikta visa aktuali informacija.

Kelionės kaina

Kelionės kaina priklauso nuo kelionės trukmės, pasirinkto viešbučio, datos, kambario bei maitinimo tipo, papildomų paslaugų pobūdžio, jų kiekio ir pan. Konkrečios Jus dominančios kelionės kainos teiraukitės kelionių agentūrose arba apsilankykite NOVATURO interneto svetainėje www.novaturas.lt.

NOVATURO keliones galite įsigyti ir išsimokėtinais. Perkant kelionę išsimokėtinais, įmokos dydis priklauso nuo Jūsų pasirinktos kelionės kainos bei kitų sąlygų. Visų NOVATURO siūlomų kelionių kainos nurodomos NOVATURO elektroniniame kainyne adresu www.novaturas.lt. Išsamios informacijos apie kelionių kainas bei pirkimą išsimokėtinais teiraukitės kelionių agentūrose.

Apgyvendinimas

Viešbučiuose gali būti standartiniai 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 virtuvele) ir kt. Tas pats kambario tipas skirtinguose viešbučiuose gali skirtis, konkreči 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 turizmo paslaugų teikimo sutartį užsakyto kambario. Net vienodo tipo viešbučių kambariai gali skirtis savo dydžiu, lokacija, kambario suprojektavimu, kambaryje esančių baldų išdėstymu ir realia kambario būkle.

Dviviečiame viešbučio kambariame, priklausomai nuo viešbučio interjero, gali būti viena dvigulė arba dvi atskiros lovos. Užsakius trivietį, keturvietį kambarį ar vietą trečiajam, ketvirtajam asmeniui, dviviečiame kambariame 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 mokesį, užsakius atitinkamo tipo kambarį su pristatoma lova (kai kuriuose viešbučiuose kambariame leidžiama pastatyti tik vieną papildomą lovą). Neužsakius papildomos lovos vaikams arba esant apribojimams dėl jų kiekio, vaikas ar vaikai miega suaugusiųjų lovoje ar lovoje.

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.

Viešbučio administracija savo nuožiūra apgyvendina poilsiautojus atvykimo dieną laisvuose užsakyto tipo kambariuose. Kambarius su langais į jūros ar kitą pageidaujamą pusę (baseino, sodo ir pan.) viešbučiai garantuoja tik tuomet, kai už tai yra nustatyta atskira priemoka ir turistai ją sumoka. Kitu atveju toks pageidavimas gali būti patenkintas tik esant galimybei. Sąvoka „langai į jūros pusę“ nebūtinai reiškia geografinę kambario padėtį jūros atžvilgiu (tai nereiškia „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.

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 kataloge ar interneto svetainėje 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, turisto 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

Kataloge ir interneto svetainėje 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 (balandžio, spalio ir lapkričio) (toliau- turistinio sezono pradžia ir pabaiga) 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 nuvykę teiraukitės viešbučio administracijos. Neretai sezono metu mokamų ir nemokamų paslaugų kiekis 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, išsiregistravus bei sumokėjus už paslaugas, per banko nustatytus terminus yra grąžinama į sąskaitą (jei nėra padaryta žalos viešbučio, studijos ar apartamentų inventoriui). Užstato gali būti prašoma ir už tam tikras viešbučio paslaugas ar inventorių (pvz., paplūdimio rankšluosčius, užsakytą maitinimo tipą žyminčią apyranę 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 aikštele, biliardu, sporto inventoriumi, sauna, sūkurine vonia, už sporto salės lankymą, papildomas paslaugas turkiškoje pirtyje (kūno šveitimą, masažą ir pan.) ir kt. Kai kuriuose viešbučiuose toks mokestis gali būti privalomai 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 gydymo 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 (parsiuštos informacijos kiekis, įrangos, kuria naudojamas, kiekis ir t.t.).

Restoranai ir barai veikia pagal viešbučio administracijos nustatytus darbo grafikus. Lauko kavinės, restoranai ir barai šalia paplūdimių ir baseinų viešbučio teritorijoje veikia priklausomai nuo oro sąlygų 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 vietose, jie gali būti suteikiami už papildomą mokestį arba užstatą.

Atkreipiame Jūsų dėmesį, jog daugelio šalių (Ispanijos, Jungtinių Arabų Emyratų ir kt.) 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.

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

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 gydomasias pagalves. Paprastai tokia paslauga viešbučiuose yra nemokama.

Vykstant į kelionę visada rekomenduojame draustis 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 iškviečiamas. 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 tikslias išsiregistravimo iš viešbučio sąlygas Jus informuos viešbučio administracija arba NOVATURO atstovai. Ši taisyklė galioja ir tada, kai išskridimo laikas yra naktį, net po 24 val. Atlaisvinus kambarį, bagažą galima palikti viešbučio bagažo saugojimo kameroje arba

tam skirtame 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“ (AI Light – All Inclusive Light), „viskas įskaičiuota“ (AI – All Inclusive), „viskas įskaičiuota +“ (UAI – Ultra All Inclusive).

Gėrimai pietų ir vakarienės 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 vakarienės maisto paketus.

Dažnas maitinimo tipas – „švediškas stalas“ (savitarna arba „švedišką stalą“ aptarnauja viešbučio personalas). Kartais gali tekti pasirinkti vieną pagrindinį patiekalą iš kelių pasiūlytų. 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 užsisakyto 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 atkreipiame Jūsų dėmesį, jog gėrimų tipas, kiekis, tiekimo vieta ir laikas, net ir užsisakius maitinimo tipą „viskas įskaičiuota“ ar „viskas įskaičiuota+“, gali būti ribojamas. Informaciją apie tokius 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 vakarienės metu turi atitikti viešbučio kategoriją. Aukštesnės kategorijos viešbučiuose (paprastai 4 ir 5* kategorijos) vakarienės metu restorane draudžiama avėti šlepetes, vilkėti paplūdimio aprangą, vyrams privaloma vilkėti ilgas kelnes.*

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 rakinuose 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 naudojasi virtuve, jos švara turi pasirūpinti pats.

Tam tikrais atvejais apartamentų/studijų švara klientas turi pasirūpinti pats. Rankšluosčiai ir patalynė (jei tokie įskaičiuoti į kainą) nekeičiami visą buvimo laiką. Išvykstant privalu 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 išvykdami klientai privalo sutvarkyti ir išvalyti apartamentų/studijos virtuvę. Jei klientai virtuvės nesutvarko, privalo sumokėti viešbučio administracijos nustatytą mokestį.

Kondicionavimas

Kondicionavimo sistema viešbučiuose paprastai veikia pagal viešbučio administracijos nustatytus grafikus, priklausomai nuo oro sąlygų, sezoniškumo 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 priemoką 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). Centrinių kondicionierių darbo laiką taip pat nustato viešbučio administracija - jie veikia arba visą parą, arba įjungiami nustatytu laiku kelioms valandoms per dieną ar naktį. Pespėjame, kad turistams, nepratusiems prie karšto klimato, tokia vėdinimo sistema ne visada gali būti pakankama. Vietiniai kondicionieriai yra įjungiami ir reguliuojami kambarielyje individualiai. Paprastai turistams nebūnant kambarielyje ir centriniai, ir vietiniai oro kondicionieriai automatiškai išsijungia. Kataloge ir interneto svetainėje 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 apsistojus viešbutyje gali girdėtis statybų keliamas triukšmas. Viešbučio administracija prašo, kad jų svečiai elgtųsi tinkamai, bet kartais poilsiautojai mėgsta patriukšmauti. Viešbučio administracija neatsako už triukšmą už viešbučio ribų. Pageidaujantiems ramybės, patariame iš anksto atidžiai išstudijuoti mūsų kataloge ir interneto svetainėje www.novaturas.lt pateikiamus viešbučių aprašymus ir pagal juos išsirinkti viešbutį ramioje, toliau nuo triukšmingų pramogų esančioje vietoje (atkreipkite dėmesį į kataloge ir interneto svetainėje www.novaturas.lt šauktuku pažymėtą atitinkamą viešbučio bruožą).

Kita informacija

Prašome atkreipti dėmesį, kad poilsinės kelionės lėktuvu yra organizuojamos įvairiu metų 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 poilsinę kelionę lėktuvu.

Atkreipiame dėmesį, kad šalyse į kurias NOVATURAS organizuoja poilsines 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 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 zonose), 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.

Ekskursijos, organizuotos turistinės kelionės ir pramogos

NOVATURO arba užsienio partnerių atstovai suteiks informaciją apie tai, kur ir kaip galima praleisti laisvalaikį poilsio vietoje. Ekskursijas užsienio šalyje organizuoja NOVATURO užsienio partneriai, jų kainas, programas, objektų lankymo eiliškumą taip pat nustato užsienio partneriai. Ekskursijos, turistinės kelionės ir pramogos organizuojamos kiekvieną savaitę beveik kasdien. Atkreipiame Jūsų dėmesį, jog kai kurios ekskursijos, turistinės kelionės ir pramogos yra organizuojamos ne iš visų viešbučių ir kurortų. Taip pat gali būti, kad į ekskursijos išvykimo vietą gali tekti atvykti savarankiškai arba už pervežimą sumokėti papildomą priemoną. NOVATURO partnerių užsienio šalyje organizuojamų ekskursijų ir išvykų aprašymai yra kataloge ir NOVATURO interneto svetainėje www.novaturas.lt. Ekskursijos, turistinės kelionės ir pramogos aprašytos gana išsamiai ir tiksliai, tačiau naujausių pasikeitimų, atsiradusių išleidus šią informaciją, gali ir nebūti. Išsamią informaciją apie organizuojamas ekskursijas ir jų programas, tiksliai kainas ir paslaugas, įskaičiuotas į kainą, suteikia NOVATURO ar užsienio partnerių atstovai atvykus į šalį. Dažnai ekskursijose yra numatomas minimalus keliautojų skaičius, kurį nustato užsienio partneriai. Nesusrinkus minimaliam turistų skaičiui, ekskursijos 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.

Kita svarbi informacija

Sveikata, skiepai

Prieš vykstant į egzotišką šalį patariama pasikonsultuoti su gydytoju dėl profilaktinio skiepėjimosi nuo užkrečiamųjų ligų. Skiepais rūpinasi ir už juos moka pats turistai. 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, 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, turistai privalo apie tai iš anksto informuoti savo kelionių 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 išsivieskite gydytoją per viešbučio administratorių, būtinai informuokite NOVATURO atstovą.

Medicininį 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 kelionių agentūrose arba draudimo bendrovių atstovybėse.

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.

Užsisakant kelionę rekomenduotina apsidrausti **neįvykusios kelionės rizikos draudimu**, kuris sudaro galimybę išvengti nuostolių, jei kelionė neįvyksta dėl priežasčių, 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.

Neįvykusios kelionės draudimu gali draustis 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 kelionių agentūrose arba draudimo kompanijose.

Papildomos paslaugos

Galimybė keisti kelionę (kelionės datą, trukmę, viešbutį ir/ar kambario tipą)

Turizmo paslaugų teikimo sutartis suteikia turistui galimybę, iki kelionės pradžios likus ne mažiau kaip 14 dienų, už papildomą mokestį, keisti kelionę (datą, trukmę, viešbutį ir/ar kambario tipą) (Sutarties 5 straipsnis). Kelionės keitimas galimas tik tuo atveju, jei tai yra įmanoma, t.y. galimos kitos datos/trukmės/viešbučiai, yra laisvų vietų ir pan. Kelionės keitimo mokestis negražinamas. Kelionės keitimo sąlygos netaikomos egzotinėms tolimųjų kraštų kelionėms (Tailandas ir kt.), slidinėjimo kelionėms, pažintinėms kelionėms autobusu ir lėktuvu. Keičiant kelionę, kelionės kaina perskaičiuojama pagal keitimo dieną galiojančias kainas ir sąlygas. Kelionės krypties ir sezono keisti negalima.

Tikslios informacijos apie šią paslaugą teiraukitės mūsų konsultantų arba ieškokite www.novaturas.lt.

Pretenzijos

Jeigu Jūs manote, kad kelionės sutartyje nurodytos paslaugos nesuteikiamos arba suteikiamos netinkamai, pretenzijos turi būti pareiškiamos NOVATURO atstovui kelionės metu (jam nesiėmus pretenzijų spresti, turi būti pateikiamos vietoje raštu), nes vietoje galima greičiausiai išspręsti ir pašalinti iškilusius nesklandumus. Jeigu pretenzijos pareiškiamos kelionei pasibaigus, laiko išspręsti problemai jau nebebus. Jeigu kelionės metu nesklandumai neišsprendžiami, pretenzijas NOVATURUI galima pareikšti raštu per 14 kalendorinių dienų nuo kelionės pabaigos. Kartu su pretenzija pateikite kelionės dokumentų ir turizmo paslaugų teikimo sutarties kopijas. Pretenzijas prašome siųsti adresu: A. Mickevičiaus g. 27, LT-44245 Kaunas, el. paštu: info@novaturas.lt.

Pretenzijas dėl skrydžio atidėjimo, atšaukimo ar atsisakymo vežti, bagažo dingimo, sugadinimo ar vėlavimo, kai skrydį vykdomantis vežėjas yra aviakompanija „Get Jet Airlines“, prašome pateikti paštu info@getjet.aero.

NOVATURAS nepriima atsakomybės dėl force majeure aplinkybių, kurių kelionės metu nebuvo galima išvengti. Pretenzijos nepriimamos dėl paslaugų, neįtrauktų į konkrečios kelionės aprašymą NOVATURO kataloge, interneto svetainėje www.novaturas.lt ir kainyne.

NOVATURAS gali apgyvendinti turistus kitame tos 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 teisiniui ginčui, prieš paskelbiant teismo sprendimą, turistas 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 piniginės 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 išvykstant į kelionę, patariame atidžiai išstudijuoti Valstybinio turizmo departamento turistams skirtą informaciją interneto svetainėje www.tourism.lt (skyrelis „Naudinga informacija“).

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).

Daug svarbios informacijos apie skrydį lėktuvu rasite turizmo paslaugų teikimo sutarties priede „Pagrindinės keleivių ir bagažo vežimo sąlygos“ (www.novaturas.lt).

Svarbios informacijos apie šalį, į kurią ketinate vykti, taip pat galite rasti Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos interneto svetainėje www.urm.lt.

SVARBU! Informacija pateikiama pagal rengimo metu turimus duomenis. Apie vėlesnius pasikeitimus teiraukitės kelionių agentūrose bei ieškokite jos interneto svetainėje www.novaturas.lt.

MŪSŲ REKVIZITAI:

AB „Novaturas“

Įmonės kodas 135567698

PVM mok. kodas LT 355676917

A. Mickevičiaus g. 27, LT-44245 Kaunas

www.novaturas.lt

Tel. 837 321264, el. paštas: 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, Jungtiniam 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; consul.egypt@urm.lt

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

Per valstybines Lietuvos Respublikos šventes atstovybė nedirba

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; konsulinis.es1@urm.lt

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

Per valstybines Lietuvos Respublikos šventes atstovybė nedirba

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

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