

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 (Vietnamas, Tailandas, Maldivai, Šri Lanka, Indija, Kuba ir kt. ne ES valstybės). Patariama tai išsiaiškinti prieš išvykstant ir, esant reikalui, pasikeisti pasą ir prasitęsti 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.

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 reikia vizos, sąrašą galite rasti Lietuvos Respublikos Užsienio reikalų ministerijos svetainėje internete: www.urm.lt.

Vykstantiems į Tailando Karalystę reikalinga viza. Lietuvos piliečiai ir asmenys, turintys leidimą nuolat gyventi Lietuvoje, vykstantys į turistinę kelionę Tailande, turi iš anksto savarankiškai gauti 15 dienų galiojančią turistinę vizą. Vizai gauti reikalinga pateikti galiojantį pasą (paso galiojimo laikas ne trumpesnis kaip 6 mėn. nuo įvažiavimo į Tailando Karalystę dienos), paso kopiją (puslapis su nuotrauka), užpildytą prašymo formą, patvirtinimą apie sumokėtą mokestį už vizą, 1 spalvotą nuotrauką (daryta ne seniau kaip prieš 6 mėn., 4,5cm x 3,5cm formato), lėktuvo bilietą (į abi puses arba į kitą šalį), viešbučio rezervacijos arba kelionės plano kopiją, leidimo nuolat gyventi Lietuvoje kopiją (ne Lietuvos piliečiams). Dėl papildomos ir tikslesnės informacijos apie vizas prašome kreiptis į Tailando Karalystės konsulatą el. paštu visa@thaiconsulate.lt, tel.: (8 5) 268 1892 arba teirautis savo kelionių agentūroje.

Vykstantiems į Šri Lanką reikalinga viza. Lietuvos piliečiai, vykstantys į turistinę kelionę Šri Lankoje, turi iš anksto gauti turistinę vizą (elektroninis kelionės leidimas atvykti į šalį). Nuo 2012 m. sausio 1 dienos Šri Lankoje pradėjo veikti elektroninė leidimų kelionėms sistema (ETA), todėl vykstant trumpalaikiam turistiniam vizitui į Šri Lanką, keliautojams rekomenduojama iš anksto pasirūpinti elektroniniu kelionės leidimu (ETA). Neturintys iš anksto įforminto leidimo (ETA) jo gavimo procedūrą galės atlikti oro uoste, atvykę į Šri Lanką. Daugiau ir tikslesnės informacijos apie leidimus (ETA) galite rasti www.immigration.gov.lk, <http://www.eta.gov.lk/slvisa/> arba teiraukitės Jus aptarnaujančioje kelionių agentūroje. Asmenims be pilietybės, turintiems leidimą gyventi Lietuvoje ir išduotą galiojantį kelionės dokumentą, atvykti į Šri Lanką neleidžiama.

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 mokestį už vizą, 2 spalvotas nuotraukas (daryta ne seniau kaip prieš 6 mėn., 4,5cm x 5,5cm formato), taip pat galiojantį lėktuvo bilietą grįžimui į išvykimo valstybę su nurodyta grįžimo data, bei patvirtintą viešbučio registraciją. Dėl papildomos ir tikslesnės informacijos apie vizas prašome kreiptis į Danijos ambasadą Vietname, kuri atstovauja Lietuvos Respublikai išduodant vizas, el. paštu hanamb@um.dk, tel.: +8448231888 arba teirautis savo kelionių agentūroje. 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 Maldivus reikalinga viza. Lietuvos piliečiams vykstantiems į Maldivus vizos išduodamos paskirties oro uoste. Lietuvos Respublikos pilietis privalo keliauti su Lietuvos Respublikos piliečio pasu (žalios spalvos arba Europos Sąjungos bordo spalvos). Atkreipiame Jūsų dėmesį, kad vykstant į Maldivus LR piliečio pasas turi galioti ne trumpiau kaip 6 mėnesius skaičiuojant nuo kelionės pabaigos dienos.

Pažymėtina, kad mokestis už visas yra negrąžinamas, net jei konsulinės įstaigos priima sprendimą vizos neišduoti. Taip pat turi turėti galiojančią lėktuvo bilietą grįžimui į išvykimo valstybę su nurodyta grįžimo data, bei patvirtintą viešbučio registraciją. Dėl papildomos ir tikslesnės informacijos apie visas prašome kreiptis į Maldivų imigracijos departamentą, el. paštu info@immigration.gov.mv, arba teirautis savo kelionių agentūroje.

Vykstantiems į Indiją reikalinga viza. Lietuvos Respublikos piliečiai, keliaujantys į Indiją turistiniais tikslais, turi iš anksto gauti turistinę vizą, vizos gavimui gali registruotis internetu. Vizai gauti reikalinga pateikti galiojančio paso kopiją (spalvotą) (paso galiojimo laikas ne trumpesnis kaip 6 mėn. nuo išvažiavimo iš Indijos dienos; pase turi būti bent du tušti puslapiai), skenuotą 1 spalvotą nuotrauką, užpildytą vizos prašymo formą, taip pat turėti galiojančią lėktuvo bilietą grįžimui į išvykimo valstybę su nurodyta grįžimo data. Dėl papildomos ir tikslesnės informacijos apie visas prašome kreiptis į Indijos Respublikos ambasadą Lenkijoje, el. paštu ambassador@indianembassy.in (Ambassador), counsellor@indianembassy.in (Counsellor), first.secretary@indianembassy.in (First Secretary), tel.: (48 22) 540 00 01, arba dėl vizų išdavimo Lietuvoje į BLS International Visa Services Baltic biurą, adresu: Ž.Liauksmo g. 3, LT-01101 Vilnius, tel.: +370 5 262 0455.

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, įtaip pat turėti aviabilietus, su nurodytomis atvykimo ir išvykimo datomis. Dėl papildomos ir tikslesnės informacijos apie „Turistinę kortelę“ prašome kreiptis į Kubos ambasadą Suomijoje, <http://misiones.minrex.gob.cu/en/finland/consular-services>. NOVATURAS neatsako už tai, kad neįsigijęs Kubos „Turistinės kortelės“, turistai neišvyksta į kelionę, taip pat už netinkamai atliktą Kubos „Turistinės kortelės“ forminimo paslaugą (iš šią paslaugą teikiančių subjektų), pasienio bei migracijos tarnybų priimtus sprendimus turisto atžvilgiu bei dėl to patirtus nuostolius.

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, Valstybės sienos apsaugos departamento interneto tinklapyje www.pasienis.lt bei mūsų interneto svetainėje www.novaturas.lt, skiltyje pasas ir vizos“. **Vizų išdavimo tvarka ir kiti imigracijos reikalavimai ne Lietuvos piliečiams gali būti kitokie.** Informaciją apie visas 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 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 galiojančią pasą.**

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 lydintiu 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 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 vaiką 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, 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, nurodymas 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 (emancipuotiesiems).

Tarp valstybių, **nepriklausančių Šengeno erdvei**, yra Vietnamas, Tailandas, Indija, Šri Lanka, Maldivai, Kuba ir kt. (informacija apie Šengeno erdvę: <http://keliauk.urm.lt/index.php/titulinis/atvykstantiems/vizos-į-lietuva-ir-šengena/lietuva-šengeno-erdveje>).

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 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 pradamas vykdyti tik susirinkus visiems turistams į numatytą transporto priemonę. Pervežimas vykdomas sustojant ir kituose viešbučiuose, palydint kartu vykstančius turistus iki jų užsakyto 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 viešbutį vyksiantys turistai. Išvykimo dieną į oro uostą taip pat atvykstama anksčiau (iki 4 val.)

Privatus pervežimas - tai už papildomą mokestį siūloma paslauga, kuomet užsakytą transporto priemonę nugabena turistus iki jų išsirinkto viešbučio, nesustojant kituose viešbučiuose.

Kai turistai ne užsisako 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 vienetą ir rankinį bagažą (iki 5 kg svorio, didžiausi matmenys 56 x 45 x 25 cm). Norėdamas vežtis didesnių gabaritų bagažo vienetą ar papildomą standartinių išmatavimų bagažo vienetą 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 priemoką 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 vienetą po pervežimo iš oro uosto į viešbutį ir atgal yra atsakingas už tai, kad atsiimtų tik jam priklausančią registruoto bagažo vienetą. Rekomenduojame visuomet atsiimant bagažą atidžiai ją apžiūrėti ir atsiimti ją 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 atsakovą. NOVATURAS neatsako už tai, jei Klientai sumaišo savo bagažo vienetus. Tokiu atveju betarpiškai rūpinamės savo klientais, siekdami gražinti 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 egzotines 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 (Maldyvai, Tailandas ir t.t.); 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.

Bagažas

Kiekvienas oro vežėjas savo taisyklėse nustato leidžiamą vežti bagažo kiekį ir jo dydį. Nuo 2 metų amžiaus kiekvienam keleiviui nemokamai leidžiama vežtis **15–20 kg** registruoto bagažo ir **5 kg** rankinio bagažo. Tačiau tikslų leidžiamo vežti bagažo svorį visuomet pasitikrinkite iš anksto oro vežėjo taisyklėse. 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**, arba kaip numato atitinkamo oro vežėjo taisyklės.

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 didesnę 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 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 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 turistai nepaisydami šio įspėjimo, minėtus daiktus veža registruotame bagaže.**

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 viešbučių ar apartamentų kategorija gali būti žymima ir raidėmis ar raktais. Stengiamasi pereiti prie vieningos viešbučių klasifikavimo sistemos, tačiau vis dar dalis viešbučių ar apartamentų gali būti klasifikuojami raidėmis ar raktais. Mūsų kataloge yra pateiktos oficialios viešbučių bei apartamentų kategorijos pagal katalogo 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 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 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 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 aptarnaujantį kelionių pardavimo agentą, kur Jums bus suteikta visa aktuali informacija.

Tam tikrose kelionių kryptyse siūloma išigyti **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 nenurodyti 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 organizatorius 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 Jus dominančios kelionės kainos teiraukitės kelionių agentūrose arba apsilankykite NOVATURO interneto svetainėje www.novaturas.lt.

NOVATURO keliones galite išigyti ir išsimokėtina. Perkant kelionę išsimokėtina, 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 išsimokėtina 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 virtuvėle) 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.

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 kambaryje, priklausomai nuo viešbučio interjero, gali būti viena dvigulė arba dvi atskiros lovos. Paprastai viešbučiuose nebūna triviečių ar keturviečių kambarių. Užsakius vietą trečiajam ar ketvirtajam asmeniui, dviviečiame kambaryje pastatoma papildoma (sulankstomoji) lova, sofa arba sulankstomas fotelis (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 mokesťį, užsakius atitinkamo tipo kambarį su pristatoma lova (kai kuriuose viešbučiuose kambaryje leidžiama pastatyti tik vieną papildomą lovą). Neužsisakius 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 išimtys). Tikslus kambario aprašymas pateikiamas konkretaus 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 išimtys). 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 turistą 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 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, turistą, 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 mokesť (kai kuriuose viešbučiuose kambaryje leidžiama pastatyti tik vieną papildomą lovą). Vaiko amžius, iki kurio taikoma nuolaida, nurodomas kainyne.

Paslaugos viešbučiuose

Kataloge 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 (spalio, lapkričio ir balandžio mėnesiais) (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 mokesį. 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 apyrankę ir pan.), kuris pasinaudojus paslauga ar išsiregistruojant grąžinamas, jei viešbučio inventoriui nepadaryta žala.

Daugelyje viešbučių reikia mokėti už kai kurias paslaugas, pavyzdžiui, už naudojamąsi 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 mokeskis 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. Maisto ir gėrimų į sveikatingumo centrą ar sporto salę neštis negalima. Kambaryje esantis oro kondicionierius taip pat gali būti nuomojamas už papildomą mokesį. Bevielio ar kabelinio interneto paslaugos taip pat dažniausiai yra teikiamos už papildomą mokesį ir jomis naudojantis taikomi tam tikri apribojimai (parsiųstos 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. Turistinio sezono pradžioje ir pabaigoje šių paslaugų gali būti mažiau nei nurodyta viešbučio aprašyme. 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 mokesį arba užstatą.

Atkreipiame Jūsų dėmesį, jog daugelio šalių (Tailando, Indijos ir kt.) paplūdimiuose nėra viešbučiams priklausančių gultų ir skėčių nuo saulės. Jie už papildomą mokesį yra nuomojami paplūdimiuose, gali būti iš šalia esančių vietinių barų bei restoranų. Kai kuriose šalyse (Šri Lanka) siekiant išsaugoti paplūdimius, gultų ir skėčių apskritai nėra.

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 mokesį 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 kambarielyje. 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 kambarielyje. 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 nustatytais 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 restoranuose, 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 virtuvėlių, 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 ilgus kelnes.

Švenčių laikotarpiu specialios Kalėdų ir Naujmetinės vakarienės/vakarai rengiami ne visuose viešbučiuose (tuomet užsisakiusiems vakarienes svečiams patiekama įprasta vakarienė). Tuose viešbučiuose, kur Kalėdų ir Naujmetinės vakarienės/vakarai organizuojami, paprastai patiekama tik šventinė vakarienė – nerengiama speciali šventinė programa.

Viešbučio seifas

Pagal daugelio šalių teisinę sistemą, viešbutis neatsako už kambariye paliktus vertingus daiktus. Patariame **visuomet** išsinuomoti viešbučio seifą ir laikyti jame pasą, pinigus ir kitus vertingus daiktus. Kambariye 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 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 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 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 priemoną 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 kambariye individualiai. Paprastai turistams nebūnant kambariye ir centriniai, ir vietiniai oro kondicionieriai automatiškai išsijungia. Kataloge 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 salia 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 pateikiamus viešbučių aprašymus ir pagal juos išsirinkti viešbutį ramioje, toliau nuo triukšmingų pramogų esančioje vietoje (atkreipkite dėmesį į kataloge 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 grove 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 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 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 priemonę. 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 katalogą, 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. Nesusirinkus 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 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, 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 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 išsikvieskite 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 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 30 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 nurodytas sutartyje ir yra negrąžinamas. Kelionės keitimo sąlygos netaikomos poilsio kelionėms, 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. Paslauga „Aukštinė galimybė“ egzotiškoms poilsio kelionėms netaikoma.

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 sprendži, turi būti pateikiamos vietoje raštu), nes vietoje galima greičiausiai išspręsti ir pašalinti iškilusius nesklandumus. Jeigu pretenzijos pareiškiamos kelionei pasibaigus, laiko išspręsti problemai jau nebus. Jeigu kelionės metu nesklandumai neišsprendžiami, pretenzijas NOVATURUI galima pareikšti raštu per 15 darbo 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.

NOVATURAS nepriima atsakomybės dėl force majeure aplinkybių, kurių kelionės metu nebuvo galima išvengti. Pretenzijos nepriimamos dėl paslaugų, neįtrauktų į konkrečios kelionės aprašymą NOVATURO kataloge 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 piniginių 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 kataloge pateikiama pagal katalogo 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:

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: iš užsienio: +66-2-118-9600; esant Tailande: 02-118-9600; po darbo - iš užsienio: +66-81-875-4610; esant Tailande: 081-875-4610

El.p. adresas: mission.bgk@mfa.gov.hu

Šri Lanka

Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės ar konsulinės įstaigos Šri Lankoje nėra. Lietuvos Respublikai atstovauja Norvegijos karalystės ambasada:

Adresas: 49 Bullers Lane, Colombo 7, Sri Lanka

Telefonas: +94 11 5608700, +94 11 3168865, +94 11 3168866

El.p. adresas: emb.colombo@mfa.no

Tinklapis: www.norway.lk

Vietnamas

Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės ar konsulinės įstaigos 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

Tinklapis: hanoi.mfa.gov.hu

Indija

Lietuvos Respublikos ambasada Indijos Respublikoje, Bangladešo Liaudies Respublikai ir Nepalo Federacinei Demokratinei Respublikai:

Adresas: C-93 Anand Niketan, New Delhi 110021, INDIA

Darbo laikas I-IV: 9.00-18.00, V: 9.00-16.45; Pietų pertrauka: 13.00-13.45.

Telefonas: +91 11 4313 2200

Faksas: +91 11 4313 2222

El. p. adresas: amb.in@urm.lt

Svetainė: <http://in.mfa.lt>

Maldyvai

Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės ar konsulinės įstaigos Maldyvuose nėra. Lietuvos Respublikos piliečiai konsulinės pagalbos klausimais gali kreiptis į bet kurią Europos Sąjungos valstybės diplomatinę atstovybę ar konsulinę įstaigą, pavyzdžiui Austrijos konsulinę įstaigą Maldyvuose:

Adresas: 39 Orchid Magu , P.O.Box 2015, Male 20-02, Maldives

Darbo laikas I-V: 8.30-16.30

Telefonas: (+960) 3323 080, (+960) 3322 971

Faksas: (+960) 3322 678, (+960) 3320 274

El. p. adresas: mohamed.hossen@universalenterprises.com

Kuba

Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės ar konsulinės įstaigos Kuboje nėra. Lietuvos Respublikai konsulinės pagalbos klausimais ir išduodant vizas 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](tel:+5378333365),[+5378333346](tel:+5378333346); mobilus [+5352802110](tel:+5352802110)

Faksas: +53-7-833-3286

El.p. adresas: mission.hav@mfa.gov.hu

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