



LIETUVOS RESPUBLIKOS EKONOMIKOS IR INOVACIJŲ MINISTRAS

ĮSAKYMAS

**DĖL KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS IR TURIZMO PASLAUGŲ RINKINIO
PARDAVĖJO PRIEVOLIŲ ĮVYKDYMO UŽTIKRINIMO IR NUOSTOLIŲ
ATLYGINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2023 m. gegužės 4 d. Nr. 4-239

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 12 straipsnio 4 dalimi, 15 straipsnio 4 dalimi ir 24 straipsnio 11 dalimi ir įgyvendindama Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. lapkričio 16 d. nutarimo Nr. 1342 „Dėl įgaliojimų suteikimo įgyvendinant Lietuvos Respublikos turizmo įstatymą“ 2 punktą,

t v i r t i n u Kelionių organizatoriaus ir turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo prievolių įvykdymo užtikrinimo ir nuostolių atlyginimo tvarkos aprašą (pridedama).

Ekonomikos ir inovacijų ministrė

Aušrinė Armonaitė

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos ekonomikos ir
inovacijų ministro
2023 m. gegužės 4 d. įsakymu Nr. 4-239

KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS IR TURIZMO PASLAUGŲ RINKINIO PARDAVĖJO PRIEVOLIŲ ĮVYKDYMO UŽTIKRINIMO IR NUOSTOLIŲ ATLYGINIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kelionių organizatoriaus ir turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo prievolių įvykdymo užtikrinimo ir nuostolių atlyginimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Lietuvos Respublikoje įsteigto atvykstamojo turizmo kelionių organizatoriaus, išvykstamojo turizmo kelionių organizatoriaus ir vietinio turizmo kelionių organizatoriaus (toliau kartu – kelionių organizatorius) bei turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo prievolių įvykdymo užtikrinimo galiojančiu draudimo įmonės prievolių įvykdymo laidavimo draudimu (toliau – laidavimo draudimas) ir (arba) finansų įstaigos suteikta finansine garantija (toliau – finansinė garantija) tvarką, informacijos ir pranešimų, susijusių su prievolių įvykdymo užtikrinimu, kuriuos kelionių organizatorius ir turizmo paslaugų rinkinio pardavėjas turi teikti keliautojui, Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (toliau – Tarnyba), draudimo įmonei ir (arba) finansų įstaigai teikimo tvarką, keliautojų prašymų teikimo ir nagrinėjimo tvarką, nuostolių, atsiradusių dėl bent vienos iš Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 15 straipsnio 2 dalyje ir 24 straipsnio 3 dalyje nurodytų aplinkybių, atlyginimo tvarką.

2. Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos ir vartojamos Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse, Turizmo įstatyme, Lietuvos Respublikos draudimo įstatyme, Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos įmonių atskaitomybės įstatyme, Lietuvos Respublikos juridinių asmenų nemokumo įstatyme, Lietuvos Respublikos paslaugų įstatyme, Lietuvos Respublikos pelno mokesčio įstatyme, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme.

3. Kelionių organizatorius, prieš pradėdamas teikti kelionių organizavimo paslaugas ir jas teikdamas, privalo turėti galiojančią draudimo įmonės pasirašytą kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo laidavimo draudimo sutartį (toliau – laidavimo draudimo sutartis) ir (arba) galiojančią finansų įstaigos pasirašytą finansinę garantiją, kurios formą tvirtina Tarnyba (toliau kartu – prievolių įvykdymo užtikrinimą patvirtinantis dokumentas), kuris užtikrintų Turizmo įstatymo 15 straipsnio 1 dalyje nurodytų prievolių įvykdymą.

4. Turizmo paslaugų rinkinio pardavėjas, prieš siūlydamas keliautojui padėti įsigyti turizmo paslaugų rinkinį ir teikdamas turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo paslaugas, privalo turėti galiojančią prievolių įvykdymo užtikrinimą patvirtinantį dokumentą, kuris užtikrintų Turizmo įstatymo 24 straipsnio 5 dalyje nurodytų prievolių įvykdymą.

5. Atvykstamojo turizmo kelionių organizatorius ir išvykstamojo turizmo kelionių organizatorius, Tarnybai teikdamas prievolių įvykdymo užtikrinimą patvirtinantį dokumentą, kartu turi pateikti užpildytą Turizmo įstatymo 7 straipsnio 2 dalies 6 punkte nurodytą įplaukų lentelę. Turizmo paslaugų rinkinio pardavėjas, Tarnybai teikdamas naują prievolių įvykdymo užtikrinimo dokumentą kaip įrodymą, kad iš keliautojų gautos įplaukos neviršija teikiamo prievolių įvykdymo

užtikrinimo sumos, Tarnybai kartu pateikia jos nustatytos formos užpildytą Turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo įplaukų lentelę.

6. Bendra prievolių įvykdymo užtikrinimo suma, kuri išmokama keliautojui, negali viršyti visų pagrįstų pagal visas kelionių organizatoriaus ar turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo organizuotos turistinės kelionės sutartis keliautojo turėtų nuostolių ir išlaidų dydžio.

7. Jeigu nustatoma, kad kelionių organizatoriaus ar turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo turimas prievolių įvykdymo užtikrinimas yra nepakankamas padengti Turizmo įstatymo 15 straipsnio 5 dalies 1 punkte nustatytam atvejui ir (arba) kitiems keliautojų nuostoliams kompensuoti ir išlaidoms padengti, tai, išmokėjus Turizmo įstatymo 15 straipsnio 5 dalies 1 punkte nustatytam atvejui reikalingą sumą, kitiems keliautojų nuostoliams kompensuoti ir išlaidoms padengti kiekvienam keliautojui išmokama suma apskaičiuojama proporcingai prievolių įvykdymo užtikrinimo likučio sumai.

II SKYRIUS

KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS IR TURIZMO PASLAUGŲ RINKINIO PARDAVĖJO PRIEVIOLIŲ ĮVYKDYMO UŽTIKRINIMO SUMOS NAUDOJIMO EILIŠKUMAS

8. Vadovaujantis Turizmo įstatymo 15 straipsnio 5 dalimi, kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo suma naudojama laikantis šio eiliškumo:

8.1. Turizmo įstatymo 15 straipsnio 5 dalies 1 punkte nustatytam atvejui;

8.2. kitiems nuostoliams kompensuoti ir išlaidoms padengti:

8.2.1. kai keliautojas savarankiškai grįžta į pradinę išvykimo vietą, – visiems dokumentais pagrįstiems keliautojo grįžimo į pradinę jo išvykimo vietą nuostoliams, įskaitant būtiną apgyvendinimą, numatytą organizuotos turistinės kelionės sutartyje, laikotarpiu, kol keliautojas sugrįžta į pradinę jo išvykimo vietą;

8.2.2. už organizuotą turistinę kelionę keliautojo sumokėti pinigų sumai, atitinkančiai nesuteiktų paslaugų kainą, grąžinti keliautojui, kai prasidėjus organizuotai turistinei kelionei paaiškėja, kad kelionių organizatorius negalės toliau vykdyti organizuotos turistinės kelionės sutarties;

8.2.3. už organizuotą turistinę kelionę keliautojo sumokėti pinigų sumai grąžinti keliautojui, jeigu dar neprasidėjus organizuotai turistinei kelionei paaiškėja, kad kelionių organizatorius negalės pradėti vykdyti organizuotos turistinės kelionės sutarties;

8.2.4. už organizuotą, bet neįvykusią turistinę kelionę – grąžinti keliautojo sumokėti pinigų sumai keliautojui, kai keliautojas už būsimą organizuotą turistinę kelionę neatsiskaitė kuponu ir kelionių organizatorius Turizmo įstatymo 18 straipsnio 5 dalyje nustatytomis sąlygomis ir tvarka negrąžino keliautojui kupono vertę atitinkančios pinigų sumos.

9. Vadovaujantis Turizmo įstatymo 24 straipsnio 10 dalimi, turizmo paslaugų rinkinio pardavėjo prievolių įvykdymo užtikrinimo suma naudojama laikantis šio eiliškumo:

9.1. Turizmo įstatymo 15 straipsnio 5 dalies 1 punkte nustatytam atvejui;

9.2. kitiems nuostoliams kompensuoti ir išlaidoms padengti:

9.2.1. kai keliautojas savarankiškai grįžta į pradinę išvykimo vietą, – visiems dokumentais pagrįstiems keliautojo grįžimo į pradinę jo išvykimo vietą nuostoliams, įskaitant būtiną apgyvendinimą laikotarpiu, kol keliautojas sugrįžta į pradinę jo išvykimo vietą, kai turizmo paslaugų rinkinio pardavėjas yra ta šalis, kuri yra atsakinga už keleivių vežimą;

9.2.2. keliautojo sumokėti pinigų sumai grąžinti keliautojui už nesuteiktą ir (arba) netinkamai suteiktą turizmo paslaugą, kuri yra turizmo paslaugų rinkinio dalis;

9.2.3. būtinoms keliautojo apgyvendinimo išlaidoms iki keliautojo grąžinimo, kuri organizuoja Tarnyba, kai turizmo paslaugų rinkinio pardavėjas yra ta šalis, kuri yra atsakinga už keleivių vežimą.

III SKYRIUS

KELIAUTOJŲ PRAŠYMŲ TEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

10. Keliautojas, siekdamas, kad būtų atlyginti jo patirti nuostoliai ir išlaidos, ne vėliau kaip per Turizmo įstatymo 15 straipsnio 4 dalyje nustatytą terminą nuo Tarnybos informacijos apie prašymų dėl žalos atlyginimo pateikimą ir nagrinėjimą paskelbimo dienos Tarnybos interneto svetainėje turi kreiptis į Tarnybą vienu iš Turizmo įstatymo 36 straipsnio 1 dalyje nustatytų būdų ir pateikti:

10.1. Tarnybos nustatytos formos prašymą;

10.2. keliautojo su kelionių organizatoriumi sudarytos organizuotos turistinės kelionės sutarties kopiją ar su turizmo paslaugų rinkinio pardavėju sudarytą turizmo paslaugų teikimo sutarčių kopijas arba kitus dokumentus, patvirtinančius organizuotos turistinės kelionės sutarties sudarymo faktą ar atskiros turizmo paslaugos įsigijimo faktą, ir pinigų sumokėjimo faktą patvirtinančius dokumentus (mokėjimo kvitų arba banko mokėjimo pavedimų per elektroninės bankininkystės sistemą kopijas);

10.3. būtino apgyvendinimo ir (arba) savarankiško grįžimo į pradinę keliautojo išvykimo vietą, nurodytą organizuotos turistinės kelionės sutartyje ar turizmo paslaugų teikimo sutartyje, išlaidas patvirtinančius dokumentus;

10.4. kitą informaciją, reikalingą draudžiamąjį įvykio faktui, aplinkybėms, padariniams ir nuostolių ir išlaidų dydžiui nustatyti.

11. Tarnyba per 5 darbo dienas nuo Aprašo 10 punkte nurodyto prašymo, dokumentų ir informacijos gavimo dienos išsiunčia keliautojui patvirtinimą, kad Aprašo 10 punkte nurodyti dokumentai yra gauti.

12. Jeigu Tarnyba, vertindama Aprašo 10 punkte nurodytą prašymą, dokumentus ir informaciją, nustato, kad vertinimui atlikti nepakanka dokumentų, duomenų ir (arba) juose nurodyti netikslūs duomenys, Tarnyba vienu iš Turizmo įstatymo 36 straipsnio 1 dalyje nustatytų būdų informuoja apie tai keliautoją, prašydama per 5 darbo dienas pateikti visus būtinus trūkstamus dokumentus, duomenis ir (arba) ištaisyti dokumentuose nurodytus duomenis.

13. Tarnyba, per 10 darbo dienų nuo Aprašo 10 punkte nustatyto termino pabaigos įvertinusi Aprašo 10 punkte nustatytus keliautojo pateiktus dokumentus ir informaciją, kreipiasi į draudimo įmonę dėl prievolių įvykdymo laidavimo draudimo išmokų keliautojams, o kai prievolių įvykdymo užtikrinimą patvirtinantis dokumentas yra finansų garantija – kompensuoja keliautojams nuostolius ir padengia išlaidas.

IV SKYRIUS

NUOSTOLIŲ ATLYGINIMO BŪDAI

PIRMASIS SKIRSNIS

PRIEVOLIŲ ĮVYKDYMO LAIDAVIMO DRAUDIMAS

14. Prievolių įvykdymo užtikrinimo suma per Turizmo įstatymo 15 straipsnio 6 dalyje nustatytą terminą mokama pagal Tarnybos, kuri veikia kaip naudos gavėja, rašytinį reikalavimą

draudimo įmonei dėl prievolių įvykdymo laidavimo draudimo išmokų (toliau – rašytinis reikalavimas dėl draudimo išmokų), laikantis Aprašo 8 punkte ir (arba) 9 punkte nustatyto eiliškumo. Kartu su rašytiniu reikalavimu dėl draudimo išmokų, be Draudimo įstatyme ir laidavimo draudimo sutartyje nurodytų ir (arba) draudimo įmonės reikalaujamų dokumentų, Tarnyba draudimo įmonei turi pateikti šiuos rašytinį reikalavimą dėl draudimo išmokų patvirtinančius dokumentus:

- 14.1. draudžiamąjį įvykį patvirtinančius dokumentus;
- 14.2. Aprašo 10 punkte nurodytus dokumentus;
- 14.3. kitus Tarnybos rašytinį reikalavimą dėl draudimo išmokų patvirtinančius dokumentus.
- 15. Draudimo įmonė prievolių įvykdymo užtikrinimo sumą išmoka:
 - 15.1. Tarnybai Turizmo įstatymo 15 straipsnio 5 dalies 1 punkte nustatytu atveju, o Tarnyba sumoka keliautojų gražinimo ir (arba) būtinojo apgyvendinimo paslaugas suteikusiems turizmo paslaugų teikėjams;
 - 15.2. keliautojams Turizmo įstatymo 15 straipsnio 5 dalies 2 punkte nustatytu atveju.

ANTRASIS SKIRSNIS FINANSINĖ GARANTIJA

16. Finansinėje garantijoje nurodyta suma mokama Tarnybai pagal Tarnybos, kuri veikia kaip naudos gavėja, rašytinį reikalavimą finansų įstaigai dėl finansinėje garantijoje nurodytos sumos išmokėjimo (toliau – rašytinis reikalavimas). Kartu su rašytiniu reikalavimu Tarnyba finansų įstaigai turi pateikti rašytinį reikalavimą patvirtinančius dokumentus.

17. Finansinę garantiją išdavusi finansų įstaiga finansinės garantijos sumą perveda į Tarnybos banko sąskaitą ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo rašytinio reikalavimo ir jį pagrindžiančių dokumentų gavimo dienos.

18. Tarnyba gautą finansinės garantijos sumą sumoka Turizmo įstatymo 15 straipsnio 6 dalyje nustatytais terminais, laikydamasi Aprašo 8 punkte ir (arba) 9 punkte nustatyto eiliškumo:

- 18.1. Turizmo įstatymo 15 straipsnio 5 dalies 1 punkte nustatytu atveju sumoka keliautojų gražinimo ir (arba) būtinojo apgyvendinimo paslaugas suteikusiems turizmo paslaugų teikėjams;
- 18.2. Turizmo įstatymo 15 straipsnio 5 dalies 2 punkte nustatytu atveju – keliautojams.

V SKYRIUS INFORMACIJOS IR PRANEŠIMŲ, SUSIJUSIŲ SU PRIEVOLIŲ ĮVYKDYMO UŽTIKRINIMU, TEIKIMAS

19. Kelionių organizatorius ir turizmo paslaugų rinkinio pardavėjas privalo savo interneto svetainėje, jeigu ją turi, ir su keliautojais sudaromose organizuotos turistinės kelionės sutartyse skelbti draudimo įmonės, išdavusios laidavimo draudimą, ir (arba) finansų įstaigos, išdavusios finansinę garantiją, pavadinimą, buveinės adresą, laidavimo draudimo liudijimo numerį ar finansinės garantijos numerį, taip pat laidavimo draudimo sutarties ar finansinės garantijos galiojimo terminą ir prievolių įvykdymo užtikrinimo sumą.

20. Kelionių organizatorius ir turizmo paslaugų rinkinio pardavėjas per visą prievolių įvykdymo užtikrinimą patvirtinančio dokumento galiojimo laiką vienu iš Turizmo įstatymo 36 straipsnio 1 dalyje nustatytų būdų privalo pateikti:

- 20.1. Tarnybai:
 - 20.1.1. dokumentus ir informaciją, patvirtinančius prievolių įvykdymo užtikrinimo sumą;

20.1.2. informaciją apie pokyčius, dėl kurių nebevykdomi Turizmo įstatymo 12, 13, 14 ir 24 straipsnių reikalavimai, ne vėliau kaip per vieną dieną po to, kai atitinkamą informaciją kelionių organizatorius ir turizmo paslaugų rinkinio pardavėjas sužino ar turėjo sužinoti;

20.2. Tarnybai, draudimo įmonei ir (arba) finansų įstaigai – informaciją apie sudarytas ir (arba) ketinamas sudaryti laidavimo draudimo sutartis ir (arba) finansines garantijas, kai atitinkamą informaciją kelionių organizatorius ir turizmo paslaugų rinkinio pardavėjas sužino ar turėjo sužinoti.

21. Kelionių organizatorius ir (arba) turizmo paslaugų rinkinio pardavėjas, nevykdantis prisiimtų įsipareigojimų keliautojui dėl bent vienos Turizmo įstatymo 15 straipsnio 2 dalyje ar 24 straipsnio 3 dalyje nurodytos aplinkybės, privalo:

21.1. nedelsdamas, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną po Turizmo įstatymo 15 straipsnio 2 dalyje ar 24 straipsnio 3 dalyje nurodytos aplinkybės atsiradimo dienos pranešti Tarnybai, draudimo įmonei ir (arba) finansų įstaigai apie atsiradusią Turizmo įstatymo 15 straipsnio 2 dalyje ar 24 straipsnio 3 dalyje nurodytą aplinkybę;

21.2. pateikti Tarnybai neįvykdytų įsipareigojimų sąrašą, nurodyti visą organizuotos turistinės kelionės sutarties ar su turizmo paslaugų rinkinio pardavėju sudarytą turizmo paslaugų teikimo sutarčių ar kitų dokumentų, patvirtinančių prisiimtus įsipareigojimus keliautojui, sudarymo, apmokėjimo informaciją, keliautojo ir turizmo paslaugų teikėjo kontaktinius duomenis;

21.3. imtis jam prieinamų priemonių žalai sumažinti, laikydamasis draudimo įmonės ir (arba) finansų įstaigos nurodymų, jeigu tokie nurodymai duoti;

21.4. bendradarbiauti su Tarnyba ir draudimo įmone, su kuria sudaryta laidavimo draudimo sutartis, ir teikti Tarnybai visą Tarnybos ar draudimo įmonės prašomą informaciją, reikalingą Turizmo įstatymo 15 straipsnio 2 dalyje ir (ar) 24 straipsnio 3 dalyje nurodytoms aplinkybėms ir (arba) nuostolių dydžiui nustatyti.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

22. Kelionių organizatorius ir turizmo paslaugų rinkinio pardavėjas privalo pateikti Tarnybai naują prievolių įvykdymo užtikrinimą patvirtinančią dokumentą ir prievolių įvykdymo užtikrinimą patvirtinančiame dokumente nurodytą prievolių įvykdymo užtikrinimo sumą pagrindžiančius dokumentus, nurodytus Aprašo 5 punkte, likus ne mažiau kaip 20 darbo dienų iki turimo prievolių įvykdymo užtikrinimo dokumento galiojimo pabaigos.

23. Kelionių organizatorius, turizmo paslaugų rinkinio pardavėjas ir draudimo įmonė apie planuojamą laidavimo draudimo sutarties nutraukimą privalo pranešti Tarnybai prieš 2 mėnesius iki laidavimo draudimo sutarties nutraukimo dienos.
