

Atmintinė

poilsiautojams



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ
TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA



Turinys

Klauskite agento.....	2
Dėl išvykimo ir atvykimo į poilsio šalį.....	2
Rinkdamiesi viešbutį būtinai pasidomėkite.....	3
Jei vykstate poilsiauti su vaikais.....	4
Vaiko išvykimas į užsienį.....	4
Kas yra kelionės paketas?	6
Kelionės organizatoriaus atstovų	
poilsio šalyje pagalba	7
Keleivių teisės skrydžio vėlavimo atveju	8
Viešbučių klasifikacija	10
Paplūdimiai	15
Maitinimo tipai viešbučiuose	17
Viešbučiuose galimi maitinimo tipai	17
AI sistemos subtilybės.....	19
Apgyvandinimo ypatumai viešbučiuose	20
Viešbučio para	20
Apgyvandinimo tipas.....	21
Kambarių kategorijos	22
Vaizdas pro langą.....	24
Dažniausiai kylančios problemos ir jų	
sprendimo būdai.....	25
Pretenzijų pateikimo tvarka	28

Tarptautinis kelionių organizatorius TEZ TOUR ir Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, rūpindamiesi poilsiautojais ir siekdami jiems suteikti kuo daugiau informacijos, kad kelionėse būtų išvengta nemalonių netikėtumų, atsiradusių dėl nežinojimo ar informacijos stokos, pristato keliautojams skirtą atmintinę. Joje pateikiamos esminės rekomendacijos, ką ir kur sužinoti, kad pasirinkta kelionė atitiktų poilsiautojų lūkesčius.

Klauskite agento

Informacija, kuri Jums turi būti suteikta kelionių agentūroje

Dėl išvykimo ir atvykimo į poilsio šalį:

- kada atvykti į oro uostą;
- kokie dokumentai reikalingi (asmens tapatybės kortelė ar pasas (nepamirškite pasidomėti, kokie yra reikalavimai dėl jų galiojimo), apgyvendinimo viešbutyje dokumentas (vaučeris), skrydžio bilietas, sveikatos draudimas);
- kokie yra reikalavimai bagažui (svorio apribojimai, kokių daiktų negalima ar nerekomenduojama vežtis);
- kiek laiko truks skrydis;
- ar reikalingos vizos, jei taip, kokia jų suteikimo tvarka;
- kas ir kaip Jus pasitiks atvykus į šalį;
- informacija apie skrydžio atidėjimą, atšaukimą ar atsisakymą vežti - šią informaciją Jums gali suteikti agentūroje, kurioje įsigijote kelionę, arba oro uoste esantis atstovas.

Rinkdamiesi viešbutį būtinai pasidomėkite:

- ar viešbutis yra skirtas ramiam šeimyniniam, ar aktyviam poilsiui;
- koks atstumas iki oro uosto;
- koks atstumas iki miesto centro;
- kokios pramogos yra kurorte, koks atstumas iki jų;
- kokie yra turistų atsiliepimai apie viešbutį (kokybė, aptarnavimas, maitinimas ir t. t.), kokie – apie kurortą, kuriame įsikūręs Jūsų pasirinktas viešbutis. Ar tai atitinka Jūsų lūkesčius?
- kokių orų tikėtis pasirinktoje šalyje tuo laiku, kai planuojate poilsiauti;
- kokią valiutą rekomenduojama vežtis į Jūsų pasirinktą poilsio šalį;
- koks atstumas iki paplūdimio;
- koks tai paplūdimys – akmenuotas ar smėlėtas, gultai - nemokami ar už papildomą mokestį; ar rekomenduojama specialia avalynė, ar ne;
- koks paplūdimio statusas – viešbučio nuosavybė ar viešasis;
- ar viešbutyje yra pramogų vaikams, žaidimų aikštelė, ar teikiamos auklės paslaugos;
- kokio dydžio viešbučio teritorija;
- kokios būklės yra viešbučio kambariai, kada paskutinį kartą viešbutis buvo atnaujintas;
- koks yra maitinimo tipas viešbutyje;
- kokios paslaugos priklauso pasirinkus AI (viskas įskaičiuota) sistemą;
- kokios lankytinos vietos yra netoli pasirinkto kurorto;
- kas ir kokias ekskursijas organizuoja pasirinktame kurorte, kokios jų preliminarios kainos;
- kokius klausimus gali padėti spręsti kelionių organizatoriaus atstovas užsienyje;
- kokie yra kelionių organizatoriaus atstovo poilsio šalyje kontaktai.



Jei vykstate poilsiauti su vaikais

Niekas kitas geriau nežino Jūsų vaikų poreikių nei Jūs. Tačiau mes galime patarti, į ką labiausiai reikia atkreipti dėmesį, susiruošus į kelionę:

- kuo daugiau pasidomėsite apie šalį, į kurią ruošiatės vykti su mažyliu, tuo tikslesnės informacijos turėsite apie būsimą viešbutį (jo privalumus bei trūkumus) ir su mažiau netikėtumų susidursite nuvykę į poilsio vietą;
- atsargiai žavėkitės paskutinės minutės kelionėmis – nors siūlomos kainos patrauklios, viešbučių pasirinkimas gali būti ribotas;
- kuo mažesni vaiką vežatės, tuo svarbesnė Jums viešbučio kategorija bei aplinka. Rekomenduojame rinktis didesnę teritoriją turintį viešbutį, kuriame teikiama daug paslaugų vaikams – taip geriau pailsėsite patys. Tokiuose viešbučiuose veikia mini klubai, yra mažesnio gylio baseinai, skirti vaikams, žaidimų aikštelės ir t. t.;
- vykstant su mažais vaikais, pasirūpinkite: mažylių maisteliu ir gėrimais, mažylio indais, buteliukų šildytuvu, izoterminiu krepšiu, seilinėmis, drabužėliais, batais, sauskelnėmis, pagalvėlėmis, vaikišku puoduku, sulankstomu vežimėliu, žaislais ir t. t.;
- vykdami su vyresniais vaikais, galite rinktis ir žemesnių kategorijų viešbučius, ypač jei planuojate daugiau laiko skirti šalies pažinimui;
- rekomenduojame pasidomėti, koks atstumas yra nuo oro uosto iki pasirinkto viešbučio, kiek laiko užtruks kelionė iki jo.

Vaiko išvykimas į užsienį

Vykstant į kelionę su nepilnamečiais vaikais, reikia laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintos vaiko laikino išvykimo į užsienio valstybes tvarkos. Nuo 2007 m. birželio 1 d. įsigaliojo nauja vaiko laikino

išvykimo į užsienį tvarka. Jeigu vaikas vyksta vienas ar su jį lydinčiu asmeniu, Lietuvos pasienio kontrolės punkto pareigūnams nuo šiol turi būti pateikiamas bent vieno iš tėvų arba globėjo (rūpintojo) sutikimas ir šio sutikimo kopija. Sutikime parašo tikrumas turi būti paliudytas notaro arba Lietuvos diplomatinės atstovybės ar konsulinės įstaigos pareigūno, arba seniūno. Vaikui išvykstant su jį lydinčiu asmeniu, sutikime turi būti nurodyti vaiką lydinčio asmens ir vaiko duomenys: vardas, pavardė, gimimo data arba asmens kodas, Lietuvos piliečio paso, asmens tapatybės kortelės, paso ar kito asmens tapatybę patvirtinančio dokumento duomenys (numeris, kas ir kada išdavė), galiojimo laikas.

Vaikų grupėms vykstant į ekskursijas, turistines ar kitas keliones, būtinas kelionių organizatoriaus parašu ir antspaudu patvirtintas raštas su išvykstančių vaikų ir juos lydinčių asmenų sąrašu bei šio rašto kopija. Sąraše privalo būti nurodyti išvykstančių vaikų ir juos lydinčių asmenų duomenys: vardas, pavardė, gimimo data arba asmens kodas, Lietuvos piliečio paso, asmens tapatybės kortelės, paso ar kito asmens tapatybę patvirtinančio dokumento duomenys (numeris, kas ir kada išdavė), galiojimo laikas, taip pat kelionių organizatoriaus duomenys (pavadinimas, adresas, juridinio asmens kodas, telefonas, faksas, el. paštas).

Išvykstant vaikui, kuriam nustatyta globa (rūpyba), globėjas (rūpintojas), vaikų globos (rūpybos) institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo, likus ne mažiau kaip 3 dienoms iki išvykimo, privalo raštu informuoti savivaldybės vaikų teisių apsaugos tarnybą (skyrių) apie laikiną vaiko išvykimą, nurodant kelionės tikslą, trukmę ir šalį, į kurią vaikas vyksta.

Nuo 2007 m. birželio 1 d. sutikimų vaikui laikinai išvykti į užsienio valstybes nebeišduoda Savivaldybės vaikų teisių apsaugos tarnybos skyriai. Atitinkamą dokumentą gali parašyti globėjas (rūpintojas), kurio parašas turės būti paliudytas notaro arba Lietuvos diplomatinės atstovybės ar konsulinės įstaigos pareigūno, arba seniūno.

Aktualią informaciją apie vaikų išvykimo į užsienį sąlygas rasite internetinėje svetainėje www.pasienis.lt arba paskambinę Valstybės sienos apsaugos tarnybai.



Kas yra kelionės paketas?

Kelionių organizatoriai siūlo kelionių paketus.

Kelionės paketas – iš anksto už bendrą kainą parengtas arba siūlomas įsigyti turizmo paslaugų rinkinys, kurį sudaro ne mažiau kaip dvi turizmo paslaugos (įskaitant transportą ir (ar) apgyvendinimą), kai jos tęsiasi ilgiau kaip 24 valandas arba į jį yra įtraukta nakvynė. Standartinį paketą dažniausiai sudaro: skrydis lėktuvu, apgyvendinimas pasirinktame viešbutyje, pervežimai iš oro uosto į viešbutį ir iš viešbučio į oro uostą, kelionių organizatoriaus atstovų paslaugos poilsio šalyje.

Kelionės organizatoriaus atstovų poilsio šalyje pagalba

Kelionės organizatoriaus atstovai poilsio šalyje Jums padės:

- pasitiks oro uoste;
- palydės iki viešbučio;
- suteiks visą pirminę informaciją apie šalį, kurioje Jūs ilsitės (apie laiką, orą, vietinę valiutą, viešbučių taisykles, šalies papročius, tradicijas ir kt.);
- aplankys viešbutyje ir įsitikins, kad esate įsikūrę patogiai;
- kilus nesklandumams viešbutyje, padės juos spręsti su viešbučio administracija;
- pateiks savo kontaktinį telefono numerį, kuriuo bus galima kreiptis visą Jūsų poilsio laikotarpį;
- pateiks ekskursijų pasiūlymus, detaliai papasakos apie kiekvieną iš jų.

Pastaba: būtinai išsisaugokite kelionių organizatoriaus atstovo kontaktus ir kreipkitės į jį neatidėliotinai ir su viešbučio administracija neišsprendžiamais klausimais. Kontaktų galite teirautis dar būdami Lietuvoje, kelionių agentūroje, kurioje įsigyjate kelionę. Jei poilsio metu atsirado nesklandumų, kurių nepavyko išspręsti vietoje, nelaukite kelionės pabaigos ir nedelsiant kreipkitės į kelionių organizatoriaus atstovus ar kelionių vadovus, o jiems nesiėmus spręsti pretenzijų – būtinai pateikite jas vietoje raštu, sau pasilikdami rašto kopiją.

Atstovai, pasitikę Jus šalyje, gali kalbėti lietuvių, rusų arba anglų kalbomis (tiksliau teiraukitės, užsisakydami kelionę).



Keleivių teisės skrydžio vėlavimo atveju

Skrydžio atidėjimą būtų galima apibrėžti kaip skrydžio nukėlimą vėlesniam laikui su sąlyga, kad jis bus vykdomas vėliau (nesikeičia skrydžio reiso numeris). Tačiau skrydžio vėlavimą gali lemti ne tik skrydžio atidėjimas, bet ir kitos aplinkybės (pavyzdžiui, lėktuvo techninis gedimas, prastos oro sąlygos, oro erdvės pralaidumo apribojimai ir kita), kai lėktuvus pakyla laiku, tačiau į galutinę paskirties vietą atvyksta vėluodamas. Šių atvejų atskyrimas itin svarbus sprendžiant oro vežėjui taikytinos atsakomybės klausimą – jeigu skrydžio vėlavimą lėmė skrydžio atidėjimas, keleivis turi teises, įtvirtintas tiek Reglamento Nr. 261/2004 6 straipsnyje (teisė į rūpybą), tiek Monrealio konvencijos 19 straipsnyje (teisė į dėl vėlavimo patirtos žalos (tiesioginių nuostolių) atlyginimą, tačiau tik jeigu tokios žalos dydis yra pagrįstas teisėtomis įrodinėjimo priemonėmis).

Keleivio teisės pagal Reglamento Nr. 261/2004 6 straipsnį yra diferencijuojamos priklausomai nuo skrydžio atstumo ir atidėjimo trukmės:

Atstumas	Atidėjimo trukmė	Keleivių teisės
Iki 1500 km	Ilgiau kaip 2 valandoms	Maistas ir gaivieji gėrimai, atsižvelgiant į laukimo laiką, du nemokami telefono skambučiai, telefakso ar fakso pranešimai arba elektroniniai laiškai.

Atstumas	Atidėjimo trukmė	Keleivių teisės
Daugiau kaip 1500 km EB viduje 1500 – 3500 km kitų skrydžių atveju	Ilgiau kaip 3 valandoms	Maistas ir gaivieji gėrimai, atsižvelgiant į laukimo laiką, du nemokami telefono skambučiai, telefakso ar fakso pranešimai arba elektroniniai laiškai.
Daugiau kaip 3500 km	Ilgiau kaip 4 valandoms	Maistas ir gaivieji gėrimai, atsižvelgiant į laukimo laiką, du nemokami telefono skambučiai, telefakso ar fakso pranešimai arba elektroniniai laiškai.
Visiems skrydžiams	Ilgiau kaip 5 valandoms	Maistas ir gaivieji gėrimai, atsižvelgiant į laukimo laiką, du nemokami telefono skambučiai, telefakso ar fakso pranešimai arba elektroniniai laiškai.
Visiems skrydžiams	Ilgiau kaip 5 valandoms, tačiau išvykimo laikas ne anksčiau kaip kitą dieną	Maistas ir gaivieji gėrimai, atsižvelgiant į laukimo laiką, du nemokami telefono skambučiai, telefakso ar fakso pranešimai arba elektroniniai laiškai, nemokamas apgyvendinimas viešbutyje, pervežimas iš oro uosto į viešbutį ir atgal.



Viešbučių klasifikacija

Kiekvienoje šalyje viešbučiai klasifikuojami pagal tos šalies nustatytus standartus ir kriterijus. Dėl šios priežasties tos pačios kategorijos viešbučiai skirtingose šalyse dažniausiai skiriasi, tad lyginti juos tarpusavyje yra gana sudėtinga.

Apgyvandinimo paslaugų klasifikacija – apgyvendinimo paslaugų kokybės įvertinimas, siekiant informuoti ir sudaryti galimybes pasirinkti pageidaujamo lygio apgyvendinimo paslaugas. Dažniausiai skiriamos penkios viešbučių kategorijos (žymima simboliais nuo vieno iki penkių). Vertinti gali tarptautinės, valstybinės ar vietos valdžios institucijos, turizmo komisijos, prekybos bendrovės, kelionių katalogų leidėjai, viešbučių savininkai (Aiškinamasis turizmo terminų žodynas, 2009, Vilnius).

Dažnai pasitaiko atvejų, kad ir toje pačioje šalyje esantys vienodos kategorijos viešbučiai skiriasi pramogų ir paslaugų gausa, aptarnavimo kokybe, savo įrengimo kokybe, modernumu ir pan. Todėl apibendrinti informaciją, ko galima tikėtis atitinkamos kategorijos viešbutyje, galima tik iš dalies. Siūlome susipažinti su mūsų pastebėjimais. Tikimės, kad jie padės Jums geriau įvertinti savo poreikius, o pagal juos pasirinkta kelionė atitiks Jūsų keliamus lūkesčius.

2* viešbučiai

Kategorija visiškai atitinka sąvoką „ekonominės klasės“ viešbutis. Ši viešbučių kategorija labiau skirta jauniems, aktyviems, daug keliaujantiems ir mažai laiko viešbutyje praleidžiantiems žmonėms. Nerekomenduojame

2* viešbučių rinktis ieškantiems ramaus šeimyninio poilsio su vaikais, kai prioritetas teikiamas komfortui bei aukštesnio lygio aptarnavimui.

Teritorija. Dažniausiai nedidelė arba jos visai nėra. Kai kuriais atvejais 2* viešbutyje yra baseinas, bet prie jo gali trūkti vietos gultams.

Lokacija. Ekonominės klasės viešbučiai dažniausiai būna įsikūrę miesto centre, šalia judrių ir triukšmingų gatvių, arba priešingai – nutolę nuo miesto ar kurorto centro. Dažniausiai šie viešbučiai neturi nuosavo paplūdimio ir poilsiautojams tenka patiems rūpintis paplūdimio paieškomis.

Interjeras. Kuklus, paprastas, minimalūs apgyvendinimo patogumai. Baldai gali būti seni, neretai plastikiniai. Kambariuose dažniausiai įrengti tik dušai.

Maitinimas. Nėra plataus patiekalų pasirinkimo, meniu gali kartotis, vaikiškas meniu – retenybė.

Pramogos ir sportas. Įprastai šiuose viešbutiuose nėra teikiamos tokio pobūdžio paslaugos.

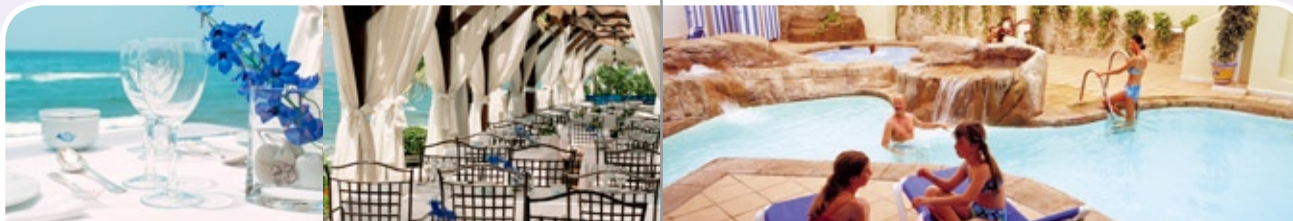
Pasitaikantys nusiskundimai. Pastabos dėl nepakankamos tvarkos ar aptarnavimo kokybės.

3* viešbučiai

Viešbučiai orientuojami į „ekonominės klasės“ poilsį jaunimui ir šeimoms. Rinktis apgyvendinimą 3* viešbutiuose rekomenduojame žmonėms, teikiantiems pirmenybę šalies pažinimui, ekskursijoms ir kitoms pramogoms už viešbučio teritorijos ribų.

Teritorija. Įprastai nedidelė, su nedideliu baseinu.

Lokacija. Šio tipo viešbučiai gali būti įsikūrę įvairiose kurortų vietose, rečiau – šalia jūros. Dažniausiai viešbutį nuo paplūdimio skiria kelias arba pastatų kvartalas.



Interjeras. Kuklus, paprastas, gali būti seni baldai, pastebimas kosmetinio remonto poreikis kambariuose. Gali pasitaikyti smulkių techninių gedimų (durų spynos, kondicionieriaus ar santechnikos). Kambariuose dažniausiai įrengti tik dušai.

Maitinimas. Nėra plataus patiekalų pasirinkimo. Gali nebūti vaikiško meniu.

Pramogos ir sportas. Pramogos organizuojamos retai, o jų programa bei intensyvumas priklauso nuo viešbučio administracijos iniciatyvos. Trūksta pramogų vaikams.

Pasitaikantys nusiskundimai. Pastabos dėl nepakankamos tvarkos ir aptarnavimo kokybės.

4* viešbučiai

Tai viešbučiai, siūlantys gana kokybiškų paslaugų spektrą, todėl tinka plačiausiam poilsiautojų ratui. 4* ir aukštesnės kategorijos viešbučius rekomenduojame rinktis tiems žmonėms, kurie planuoja daugiau laiko praleisti viešbučio teritorijoje ir naudotis jo teikiamomis paslaugomis.

Teritorija. Teritorijos dydis gali būti įvairus, todėl derėtų iš anksto pasidomėti dėl jos dydžio ir joje teikiamų paslaugų.

Lokacija. Priklausomai nuo kurorto pobūdžio, viešbutis gali būti išsidėstęs įvairiose kurorto zonose. Būtina atkreipti dėmesį į tai, ar aplink viešbutį yra išvystyta turizmo infrastruktūra, ar viešbutis yra nuošalioje, ramioje kurorto dalyje, ar triukšmingoje.

Interjeras. Įprastai tvarkingas, standartinis kambarys – erdvesnis negu 2* ar 3* viešbučiuose. Bet kuriuo atveju visada verta pasidomėti, kada paskutinį kartą viešbutis buvo atnaujintas.

Maitinimas. Platus siūlomų patiekalų pasirinkimas, taip pat daugiau maitinimo vietų negu 2* ar 3* viešbučiuose. Tiesa, barų, restoranų bei

užkandinių skaičius tiesiogiai priklauso nuo viešbučio dydžio, taip pat galimybių vienu metu priimti didelį turistų skaičių.

Pramogos ir sportas. Kuo didesnė viešbučio teritorija, dažniausiai tuo didesnis ir pramogų bei teikiamų paslaugų spektras.

Pasitaikantys nusiskundimai. Dažniausiai teigiami atsiliepimai. Rečiau pasitaiko nusiskundimų dėl aptarnavimo kokybės ar dėl smulkių techninių gedimų (durų spynos, kondicionieriaus ar santechnikos).

5* viešbučiai

Viešbučiai, tinkami visų kategorijų keliautojams, patogumo ir stiliaus ieškotojams. Tarp šios kategorijos viešbučių galima rasti optimalų kainos ir kokybės santykį šeimyniniam poilsiui. Tačiau iš šių viešbučių kainodaros galima išvesti ir taisyklę, kad kuo aukštesnė viešbučių kaina, tuo efektyviau išpildomi poilsiautojų lūkesčiai. Taip yra todėl, kad šios kategorijos viešbučiai taip pat gali būti skirtingo lygio – nuo ekonominių 5* iki prabangiausių.

Teritorija. Dažniausiai turi didelę savo teritoriją. Pasidomėkite, kurių viešbučių teritorija geriausiai tinka šeimyniniam poilsiui su vaikais, kurių – ramybės ieškotojams, kurių – pramogų mėgėjams.

Lokacija. Dauguma šalių šios kategorijos poilsinio tipo viešbučiams kelia reikalavimą užimti taip vadinamąją pirmąją paplūdimio liniją (žr. skyrelį „Paplūdimiai“). Nepaisant to, jie gali būti išsidėstę tiek miesto centre ar triukšmingose miesto vietose, tiek ramioje vietoje užmiestyje.

Interjeras. Labai priklauso nuo viešbučio statybos metų bei įrengimo stiliaus (modernus, klasikinis ar teminis). Šio tipo viešbučiuose dažnai dominuoja prabangos elementai, plačios erdvės, daugybė malonių, jaukumą suteikiančių smulkmenų standartiniuose kambariuose.

Maitinimas. Išsiskiria patiekalų gausa, siūlomas vaikiškas meniu. Tokio tipo viešbučiuose dažniausiai vyrauja skirtingų šalių virtuvės, veikia a la carte



restoranai (dėmesio, pasidomėkite, ar Jūsų viešbučio a la carte restoranai nėra papildomai apmokama paslauga).

Pramogos ir sportas. Šių viešbučių teritorijos dažniausiai yra pritaikytos įvairioms sporto rūšims. Jei esate tam tikros sporto šakos mėgėjas, iš plačios viešbučių pasiūlos lengvai pasirinksite tinkamiausią būtent Jums. Viešbučiuose dirba animatoriai, kurie organizuoja viešbučio svečių užimtumo ir pramogines programas.

Pasitaikantys nusiskundimai. Nusiskundimų dėl šios kategorijos viešbučių beveik nepasitaiko.

Patarimas. Prieš priimdami sprendimą įsigyti tam tikrą kelionę, siekite gauti kuo daugiau informacijos apie viešbutį tiek tiesiogiai iš agentūros, kurioje įsigyjate kelionę, tiek iš kitų šaltinių – poilsiautojų atsiliepimų, vertinimų internete, nuotraukų, viešbučio internetinio puslapio ir t. t.

Paplūdimiai

Ar viešbučiai turi savo nuosavus paplūdimius, priklauso nuo poilsio šalies, į kurią vykstate. Daugiau informacijos rasite kelionių organizatoriaus kataloge, interneto svetainėje, viešbučio internetinėje svetainėje arba sužinosite paklausę agento. Kai kuriose šalyse viešbučiai siūlo naudotis miesto paplūdimiais, kuriuose gultai, čiužiniai ir skėčiai nėra įskaičiuoti į bendrą paslaugų paketą – jie nuomojami už papildomą mokestį.

Atstumas iki jūros

Atstumas iki paplūdimio dažniausiai nusakomas metrais. Tiesa, šis atstumas skaičiuojamas nuo artimiausio taško iki jūros, tad gali būti, kad nuo vieno viešbučio korpuso iki paplūdimio reikės paėjėti 100 metrų, nuo kito – 500 metrų, priklausomai nuo viešbučio teritorijos dydžio.

Pirmoji linija (nuo paplūdimio)

Tai viešbučio lokaciją nurodantis terminas, reiškiantis, kad tarp paplūdimio ir viešbučio nėra kitų pastatų, tačiau gali būti kelias.

Antroji linija (nuo paplūdimio)

Nepaisant to, kad šioje zonoje išsidėstę viešbučiai gali būti aukštesnės klasės ar naujesni, jie yra šiek tiek pigesni negu esantys pirmojoje linijoje. Tiesa, nemažai viešbučių, esančių pirmoje linijoje, turi savo „filialą“ antroje. Tokiu atveju poilsiautojai, atostogaujantys antroje eilėje nuo jūros esančiame viešbutyje, viešbučio administracijos nustatyta tvarka gali naudotis visa pirmojoje eilėje esančio viešbučio infrastruktūra. Daugiau informacijos



rasite kelionių organizatoriaus kataloge, internetinėje svetainėje, viešbučio internetinėje svetainėje arba sužinosite paklausę agento.

Gali pasitaikyti atvejų, kai gali tekti naudotis mokamu miesto paplūdimiu.

Dėl infrastruktūros vystymo bei statybų kurortuose gali keistis atstumai iki paplūdimio, miesto centro, oro uosto ar kitų objektų, tačiau apie tai poilsiautojai turi būti informuoti iš anksto, prieš jiems įsigyjant kelionę. Svarbu apie tai pasidomėti kelionių agentūroje ar paskaityti kelionių organizatoriaus tinklalapyje.

Maitinimo tipai viešbučiuose

Viešbučiuose galimi šie maitinimo tipai:

RO (Room only) – be maitinimo;

BB (Bed&Breakfast) – pusryčiai, arbata, kava, vanduo – nemokamai;

HB (Half Board) – pusryčiai ir vakarienė, nemokami gėrimai: kava, arbata (arba kiti viešbučio administracijos siūlomi gaivieji gėrimai) pusryčių metu. Vakarienes metu visi gėrimai – už papildomą mokestį;

HB+(Half Board Plus) – pusryčiai ir vakarienė, nemokami gėrimai: tirpi kava, arbata (arba kiti viešbučio administracijos siūlomi gaivieji gėrimai) pusryčių metu. Viešbutis savo nuožiūra gali teikti tam tikras papildomas paslaugas arba nuolaidas. Vakarienes metu dažniausiai siūlomi vietinės gamybos alkoholiniai ir/arba gaivieji gėrimai (pvz., alus, vynas, vanduo);

FB (Full Board) – pusryčiai, nemokami gėrimai: kava, arbata (arba kiti viešbučio administracijos siūlomi gaivieji gėrimai), pietūs ir vakarienė. Pietūs ir vakarienes metu visi gėrimai už papildomą mokestį;

AI (All inclusive) – viskas įskaičiuota: pusryčiai, pietūs ir vakarienė bei pilstomi vietinės gamybos alkoholiniai ir gaivieji gėrimai (dažniausiai nuo 10 iki 22 val.).

Viešbučio administracija gali nustatyti ir savo maitinimo tipus:

FB+(Full Board Plus), UAI (Ultra All Inclusive), AI+(All Inclusive plus), SAI (Superior All Inclusive), EXTAI (Extended All Inclusive), ELGAI (Elegance All Inclusive), VIPAI (VIP All Inclusive), FSAI (Fame Style All Inclusive), DAI (Deluxe All inclusive). Papildomai prie sistemos „viskas įskaičiuota“ poilsiautojai



gauna kai kuriuos viešbučio administracijos nustatytus, užsienio gamybos alkoholinius bei gaiviuosius gėrimus bei papildomas paslaugas.

PASTABA

Alkoholinių gėrimų, barų, kuriuose pateikiami gėrimai, ir papildomų (mokamų ir nemokamų) paslaugų sąrašą svečiai gauna atvykę į viešbutį. Būtinai atvykę į viešbutį teiraukitės šios informacijos viešbučio administracijoje.

Pagal sistemas **AI, UAI ir AI luxe** visi gėrimai patiekiami tik tokiais kiekiais, kurie yra skirti vienkartiniam vartojimui (stiklinėse). Jei norima su savimi pasiimti butelį vyno ar panašiai – reikia sumokėti papildomai.

Įprastai pusryčiai, pietūs ir vakarienė yra patiekiami buffet arba kitaip vadinamo švediško stalo būdu, o kartais gali būti patiekiami ir a la carte arba porcijomis.

Švediškas stalas – tai maisto (dažnai ir gėrimų) pateikimo būdas, kai svečiai patys įsideda maistą, įsipila šaltų ir karštų gėrimų. Dažniausiai stalas statomas taip, kad prie jo vienu metu galėtų prieiti kuo daugiau svečių. Švediško stalo etiketas leidžia nesilaikyti patiekalų valgymo eiliškumo, tačiau reikėtų įsidėti tiek, kiek suvalgai. Priklausomai nuo gyventojų skaičiaus viešbutyje (dažniausiai sezono pradžioje bei pabaigoje), švediškas stalas gali būti pakeistas kitu aptarnavimo būdu, pavyzdžiui, maistas gali būti dalinamas porcijomis.

A la carte – maisto pasirinkimas restorane pagal pateiktą valgiaraštį. Dažniausiai viešbučiuose, turinčiuose a la carte restoranus, vakarienei vietą reikia užsisakyti iš anksto (bent prieš 1 dieną). Laikotarpį, prieš kurį būtina užsisakyti vietą restorane, nustato viešbučio administracija. Pagal viešbučio administracijos nustatytas

taisykles (informaciją Jums gali suteikti kelionių agentas), a la carte restorane maitinimas gali būti įskaičiuotas į kelionės kainą (pvz., viena vakariene viešnagės viešbutyje metu) arba tiekama už papildomą mokesť. Registracija į a la carte restoranus gali būti mokama. Dėl šios informacijos teiraukitės agento arba viešbučio administracijos.

Maitinimo suteikimo tvarką bei valgiaraštį nustato viešbučio administracija.

Atkreipiame dėmesį, jog į daugelio viešbučių teritoriją yra draudžiama įsinešti mieste ar kur nors kitur pirktus maisto produktus bei gėrimus. Šių draudimų būtina laikytis.

Jeigu iš viešbučio išvykstate anksti ryte arba grįžtate į jį vėlai vakare, pavyzdžiui, vykstant į tolimas ekskursijas ar į oro uostą, dėl ankstyvų pusryčių ar vėlyvos vakarienos (atskirais atvejais – už papildomą mokesť), prašome kreiptis tiesiogiai į viešbučio administraciją. Patiekimo tvarka – pagal kiekvieno viešbučio taikomą sistemą.

AI sistemos subtilybės

Kiekvienas viešbutis, teikiantis AI (viskas įskaičiuota) paslaugas, pats savarankiškai sprendžia, kokios paslaugos į tai įeina. Rekomenduojame nuodugniai susipažinti su viešbučio AI sistemos teikiamomis paslaugomis, kad galėtumėte tinkamai pasinaudoti viešbučio svečiams teikiamomis privilegijomis ir išvengtumėte nesusipratimų poilsio metu. Dėl šios informacijos patikslinimo galite kreiptis į viešbučio administraciją arba į Jums paskirtą kelionių organizatoriaus atstovą.



Apgyvandinimo ypatumai viešbučiuose

Viešbučio para

Remiantis tarptautinėmis taisyklėmis, atvykimo dieną viešbučio paros pradžia yra nuo 14 iki 18 val., išvykstant apmokėti sąskaitas ir atlaisvinti viešbučio kambarį turėtumėte iki 12 val. Tokia tvarka galioja nepriklausomai nuo to, kad Jūsų išvykimo iš viešbučio laikas yra vėlesnis, galbūt net po 24 valandos. Jei yra galimybė, išvykimo iš kambario laikas gali būti pratęstas, tačiau už tai įprastai reikia sumokėti viešbučio administracijos nustatytą papildomą mokesť.

Atvykimo dieną poilsiautojai apgyvendinami viešbučio administracijos nuožūra laisvuose užsakyto tipo kambariuose, bet gali tekti laukti kambario ir iki 18 val., kol jis bus paruoštas. Kambarius su langais į jūros pusę viešbučiai garantuoja tik tada, kai turistas už tai sumoka nustatytą atskirą mokesť. Kitu atveju toks pageidavimas gali būti patenkintas tik esant galimybei (kaip ir kiti poilsiautojų pageidavimai – gyventi kaimyniniuose kambariuose, tam tikrame korpuse, aukšte ir pan.). *See view* (su vaizdu į jūrą) tipo kambarį galima užsisakyti dar kelionių agentūroje, sumokant papildomą mokesť – apie tokią galimybę reikia pasiteirauti agento.

Dažniausiai viešbučiai siūlo standartinius dviečius, taip pat vienviečius kambarius. Standartiniuose dviečiuose kambariuose gali būti viena dvigulė lova arba dvi atskiros viengulės lovos. Vienviečio kambario kaina asmeniui visada yra didesnė nei dviečio vienam asmeniui. Dažniausiai vienviečiai kambariai būna mažesni nei dviečiai. Asmuo, įsigijęs kelialapį su apgyvendinimu vienviečiame kambaryje, gali būti apgyvendinamas ir dviečiame (jame gyvens tik jis vienas).

Daugelis viešbučių turi ir nestandartinių kambarių, tačiau jų kaina visada būna didesnė nei standartinių. Tai gali būti apartamentai, *suite* tipo kambariai, šeimyniniai kambariai, studijos ir vilos. Turistui pageidaujant, užsakius vietą trečiam ar ketvirtam asmeniui, standartiniame dviečiame kambaryje yra pastatoma papildoma sulankstoma lova, sofa, sulankstomas fotelis – lova ar kiti miegojimui skirti baldai. Už papildomą mokesť galima išsinuomoti lovėlę kūdikui (kai kurie viešbučiai mokesčio už jas neima).

Apgyvandinimo tipas

Viešbučių kambariai būna skirtingi, o pagrindiniai jų parametrai nusakomi specialiais trumpiniais:

DBL /TWIN (double room/twin room) – dvivietis kambarys su viena dviviete lova arba su dviem atskiromis vienvietėmis lovomis;

DBL+EXB – (double room with extra bed) – dvivietis kambarys su viena dviviete (arba dviem vienvietėmis) ir viena papildoma vienviete lova. Papildoma lova dažniausiai būna mažesnė/ siauresnė, todėl 3 - iam asmeniui taikoma mažesnė kaina negu vienam asmeniui DBL kambaryje.

TRPL – (triple room) – kambarys trimis asmenims, įprastai su trimis atskiromis vienvietėmis lovomis.

SGL – (single room) – vienvietis kambarys. Dažniausiai tai įprastas dvivietis kambarys su dviem atskiromis lovomis arba viena didele lova, tik jame apgyvendinamas vienas žmogus. Kainuoja visada brangiau nei viena vieta DBL kambaryje.

DBL+2CHD – (double room and 2 children) – standartinis (jei prie viešbučio pavadinimo nenurodyta kitokia kategorija) dvivietis kambarys su viena dviviete arba dviem atskiromis lovomis bei dar viena papildoma lova. Dažniausiai dėl vietos stokos tokio apgyvendinimo tipo kambariuose būna 2 arba 3 lovos. Viešbučio administracija numato, kad vienas iš dviejų vaikų gali miegoti su suaugusiais.



Kambarių kategorijos

Standard Room – pats paprasčiausias kambarys, kuriame būtinai bus lovos ir vonios kambarys, o interjeras ir techninės charakteristikos priklauso nuo viešbučio lygio.

R.O.H. Standard Room (Run of the house) - pats paprasčiausias standartinis kambarys, kuris gali būti viename iš viešbučio teritorijoje esančių pastatų (tiek pagrindiniame pastate, tiek vasarnamiuose). Jame būtinai bus lovos ir vonios kambarys, o interjeras ir techninės charakteristikos priklauso nuo viešbučio lygio.

Family Room – du gretimi kambariai (pagal dydį – pusantro), skirti šeimai. Kiekviename iš jų įprastai stovi dvi lovos (vaikų kambaryje lovelė gali būti dviejų aukštų). Prieš rezervuojant šios kategorijos kambarį, vertėtų pasitikslinti, ar tarp kambarių yra durys (kartais tarp jų būna tiesiog palikta didelė ertmė). Dažniausiai jis kainuoja apie 30 proc. brangiau nei standartinis kambarys, kuriame pastatomos dvi papildomos lovelės.

Executive Room – erdvus kambarys, orientuotas į verslo žmones. Jis yra padalintas į dvi atskiras zonas – miegamąją ir darbo. Dažniausiai juose būna fakso aparatas bei internetas.

Junior Suite – kambario plotas, palyginus su standartiniu kambariu – didesnis. Kambarys padalintas į dvi zonas: miegamąją ir svetainės. Kartais jos yra atskiriamos dekoratyvine užuolaida, o kartais – tik grindų lygiu. Baldai čia geresni nei standartiniuose kambariuose, aptarnavimas – taip pat. Jie dažniausiai būna 5*, rečiau 4* viešbučiuose ir kainuoja apie 30 proc. brangiau negu standartiniai kambariai.

Suite – dar vienas kambarių tipas, kuris laikomas geresniu negu aukščiau minėtieji. Tai dviejų erdvių kambarys (šios zonos gali būti atskirtos tik simboline arka), puikiai įrengtas, jame gausu baldų, dažnai su dviem vonios kambariais (tačiau, jei yra tik vienas vonios kambarys, gali būti ir vonia, ir dušo kabina arba, pavyzdžiui, dvi kriauklės). Šiuose kambariuose atvykimo

dieną svečiai neretai pasitinkami su vynu ir vaisiais. Toks kambarys kainuos apie 50 proc. brangiau nei standartinis.

Deluxe Suite, Excellence Suite – dar viena Suite tipo kambarių pakopa. Siūlomi du arba trys kambariai, tačiau jie kur kas didesni. Dažniausiai yra sūkurinė vonia, didžiulė terasa arba balkonas. Šios kategorijos kambarys kainuoja beveik dvigubai brangiau nei standartinis.

King Suite, Presidential Suite – pati aukščiausia Suite tipo kambarių klasė. Dažniausiai šiuose kambariuose būna du miegamieji, svetainė, darbo kabinetas, du vonios kambariai, nemokamas vynas ir vaisiai. Kambariai apstatyti išskirtiniais baldais, kadangi juose apsisistoja pasiturintys poilsiautojai. Šalia dažniausiai būna kambarys, skirtas apsaugai. Už poilsį tokiam kambariui dažniausiai teks sumokėti mažiausiai tris kartus brangiau nei už poilsį standartiniame.

Villa – atskiras, vieno arba dviejų aukštų, 3–6 kambarių namelis su didele svetaine, puikiai įrengtais miegamaisiais ir keliais vonios kambariais. Gali būti individualus baseinas – kartais vienu dalijasi kelios vilos. Aukšto lygio 5* viešbučiuose vilų svečiai aptarnaujami atskirame restorane, jie gali naudotis personalo elektromobiliais, o kartais ir asmeninio liokajaus paslaugomis.

Į VIP papildymus kas pusę valandos atnešama vaisių, šampano, rankšluosčių. Už tokią vilą reikės sumokėti tris kartus brangiau negu už vieną ar kelis standartinius kambarius (priklausomai nuo gyvenančiųjų viloje skaičiaus).

Apartmentai – juose gali būti nuo vieno iki trijų miegamųjų kambarių, svetainė, sujungta su virtuvele, ir vonios kambarys. Viename miegamajame įprastai gali miegoti du žmonės. Interjeras, techninės charakteristikos bei virtuvėlės įranga priklauso nuo viešbučio lygio.

Studio – standartinio tipo kambarys, padalintas į dvi zonas – miegamąją ir svetainę, sujungtą su virtuvėlės kampeliu. Priklausomai nuo viešbučio, virtuvėlėse gali būti indų ir stalo įrankių.



Vaizdas pro langą

Sea View – kambarys su vaizdu į jūrą. Vaizdas gali būti tiesioginis arba šoninis (dalinis), kai viešbutis stovi šonu į jūrą ir jūra yra matoma tik išėjus į balkoną ar žvilgtelėjus šonu pro langą. Už kambarį su vaizdu į jūrą paprastai imamas papildomas mokestis.

Sea Side View – kambarys su vaizdu į jūros pusę. Dažnai juose tiesioginio vaizdo į jūrą nėra, jį gali užstoti pastatai ar augmenija.

Garden View – kambarys su vaizdu į sodą arba vidinę viešbučio teritoriją, kurioje žaliuoja įvairūs augalai. Reikėtų atkreipti dėmesį, kad kartais viešbučio administracija taip įvardina kambarius su vaizdu į priešingą nuo jūros pusę, o pro langus gali matyti tiesiog viešbučio teritorija, kurioje nebūtinai bus žaliuojantys sodai. Toks kambarys kainuoja pigiau.

Mountain view – kambarys su vaizdu į kalnus. Reikėtų atkreipti dėmesį, kad kartais viešbučio administracija taip įvardina kambarius su vaizdu į priešingą nuo jūros pusę, o pro langus gali matyti tik kalnų kontūrai. Toks kambarys kainuoja pigiau nei su vaizdu į jūrą ar į sodą.

Pool View – kambarys su vaizdu į baseiną. Itin retai išskiriamas į atskirą rūšį.

Back View – kambarys su vaizdu į gatvę arba galinį kiemą.

Front View – kambarys pirmoje viešbučio pastatų linijoje (žr. skyrelį „Papildiniai“), bet nebūtinai su tiesioginiu vaizdu į jūrą.

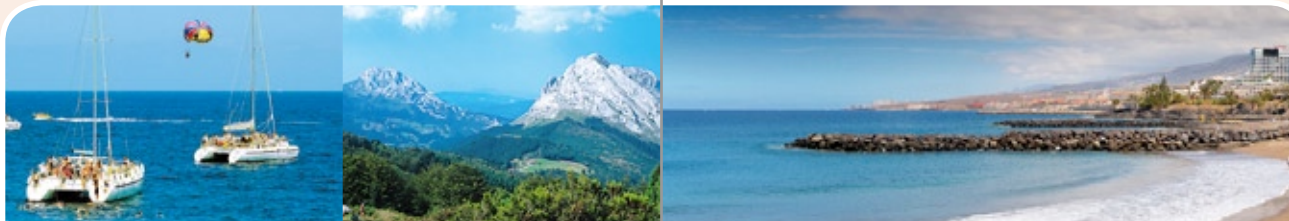
Dažniausiai kylančios problemos ir jų sprendimo būdai

Nei vienas viešbutis nėra apsaugotas nuo kartais pasitaikančių techninių gedimų, kurie nepriklauso nuo kelionių organizatorių veiklos. Pateikiame dažniausiai kylančių problemų sąrašą:

Oro kondicionieriaus veikimas. Karščiausiu sezono laiku oro kondicionierius gali nepakankamai atvėsinti patalpą. Tokiu atveju rekomenduojame nustatyti ne minimalią 18 laipsnių temperatūrą, o kilstelėti iki 20 laipsnių – nustačius tokią temperatūrą, kondicionierius veikia efektyviau. Jeigu kondicionierius iš viso neveikia, patikrinkite, ar esate uždarę visas duris ir langus. Jei vis tiek nepavyksta jo įjungti, būtinai kreipkitės į viešbučio administraciją. Jei problema neišsprendžiama, apie tai kuo skubiau informuokite kelionių organizatoriaus atstovą.

Karštas vanduo. Žemesnės kategorijos viešbučiuose karštas vanduo tiekiamas iš virš viešbučio esančių saulės šildomų vandens rezervuarų, todėl dažnai pasitaiko, kad iki vėlaus vakaro karštas vanduo yra išnaudojamas. Aukštos kategorijos viešbučiai dažniausiai turi boilerinę vandens šildymo sistemą, kuria kompensuojamas karšto vandens trūkumas.

Perpildytas viešbutis (Overbooking). Pasitaiko atveju, kai turizmo sezono įkarštyje viešbučiai nesuvaldo savo užimtumo ir rezervuoja daugiau kambarių negu realiai gali talpinti žmonių. Dėl tokių aplinkybių kelionių organizatorius turėtų informuoti iš anksto, tačiau pasitaiko atveju, kad apie tai sužinoma tik poilsiautojams atvykus į šalį. Jei taip įvyksta, Jūs turite teisę reikalauti, kad būtų suteiktas apgyvendinimas tos pačios kategorijos viešbutyje, o pagal galimybę – aukštesnės kategorijos. Tuo privalo pasirūpinti kelionių organizatorius. Jeigu iki kelionės pradžios paaiškėja, kad turistų užsakytas viešbutis yra perpildytas ir turistui netinka kelionių organizatoriaus pasiūlytas kitas viešbutis (arba nėra galimybės pasiūlyti kito viešbučio), turistas įgyja teisę susigrąžinti už kelionę sumokėtus



pinigus. Jeigu minėta aplinkybė paaiškėja kelionės metu ir turisto taip pat netenkina kelionių organizatoriaus pasiūlytas alternatyvas viešbutis (arba nėra galimybės pasiūlyti kito viešbučio), kelionių organizatorius be papildomo užmokesčio turi užtikrinti turisto kelionę atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, kuri priimtina turistui, taip pat grąžinti turistui pinigus už nesuteiktas paslaugas.

Vaizdas į jūrą. Atvykimo dieną poilsiautojai apgyvendinami viešbučio administracijoje nuožiūra laisvuose užsakyto tipo kambariuose. Vaizdą į jūros pusę viešbučiai garantuoja tik tada, kai turistas už tai sumoka nustatytą papildomą mokestį iš anksto, rezervuodamas kelionę. Kai kuriuose viešbučiuose vaizdu į jūrą yra laikomas ir dalinis (šoninis) vaizdas į jūrą.

Paslaugos viešbučiuose sezono pradžioje ir pabaigoje.

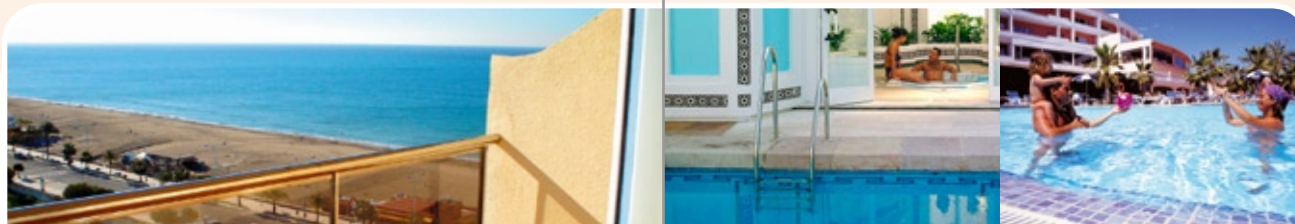
Priklausomai nuo oro sąlygų kurorte bei gyventojų skaičiaus viešbutyje, turistinio sezono pradžioje bei pabaigoje viešbučių teritorijose gali būti neteikiamos kai kurios paslaugos. Pavyzdžiui, gali neveikti atviri baseinai, kai kurie lauko restoranai, barai bei kavinės, vandens kalneliai, nevykti pramoginiai renginiai po atviru dangumi ir pan. Siūlomų paslaugų spektrą, trukmę bei laiką savo nuožiūra nustato viešbučio administracija. Pats viešbutis taip pat pasilieka teisę savo nuožiūra keisti sutartyje numatytas sezono pradžios/ pabaigos datas. Todėl prieš planuojant kelionę sezono pradžioje ar pabaigoje, kelionių agentūroje pasidomėkite dėl aukščiausių išvardintų galimų šio laikmečio ypatumų.

Gyviai. Viešbučiuose, esančiuose užmiestyje arba turinčiuose gausiai apželdintas teritorijas, galite susidurti su skruzdėmis, driežais ar vabzdžiais. Atsižvelgiant į pasirinktos poilsio šalies klimato ypatumus, prašome Jūsų supratimo ir ramios reakcijos. Pasitaikius šioms nenumatytiems atvejams, būtinai apie tai informuokite viešbučio administraciją ir kelionių organizatoriaus atstovą. Prieš vykdami į kelionę pasiteiraukite, ar toje šalyje bei viešbutyje yra pasitaikę tokių atvejų.

Saugumas. Išsėdamiesi viešbutyje nepraraskite budrumo – nepalikite jokių vertingų daiktų viešbučio kambaryje, lengvai prieinamose vietose, nes net tarp viešbučio personalo atstovų gali pasitaikyti nesąžiningų darbuotojų. Patariame išeinant iš kambario patikrinti, ar yra uždaryti langai ir durys, vertingus daiktus, kelionės dokumentus saugoti seifuose, esančiuose kambaryje arba šalia viešbučio registratūros. Važiudami į ar iš viešbučio, taip pat į ekskursijas, pasitikrinkite, ar nepalikote savo daiktų transporto priemonėse.

Pasas ir kiti asmens dokumentai. Visos kelionės metu ypač saugokite pasą ir kitus asmens dokumentus. Praradę pasą ar kitus asmens dokumentus arba juos sugadinę, nedelsiant informuokite apie tai kelionių organizatoriaus atstovą poilsio šalyje. Tokiais atvejais Jums 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.

Higienos ir papildomi reikmenys. Higienos ir papildomų priemonių (muiliukų, šampūno, batų šepetėlio, dušo kepurėlės, siuvimo priemonių rinkinėlio ir t.t.) suteikimas ir jų papildymas priklauso nuo viešbučio administracijos. Jūsų kambaryje Jums atvykus privalo būti tualetinio popieriaus bei rankšluosčių kiekvienam kambaryje gyvenančiam asmeniui. Nenustebkite, jei vonios kambaryje nerasite tualetinio šepetėlio – tai reiškia, kad aptarnaujantis personalas tvarką prižiūri kasdien.

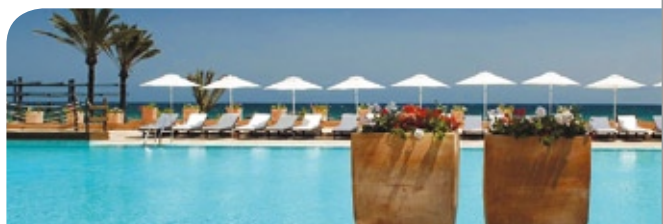


Pretenzijų pateikimo tvarka

Jei kelionės metu atsiranda nesklandumų, kylančių dėl šalių pasirašytos sutarties nevykdymo ar netinkamo vykdymo, nelaukite kelionės pabaigos ir nedelsiant kreipkitės į kelionių organizatoriaus atstovus ar kelionių vadovus, esančius poilsio šalyje, o jiems nesiėmus pretenzijų spręsti – būtinai pateikite jas **vietoje raštu**. Nepamirškite pasiimti pretenzijų kopijos su kelionių organizatoriaus atstovo parašu. Nepavykus konflikto išspręsti vietoje, pretenzijas kelionių organizatoriui galima pareikšti raštu per 10 darbo dienų nuo kelionės pabaigos. Kelionių organizatorius privalo raštu atsakyti į pretenzijas per 10 darbo dienų nuo jų gavimo dienos.

Nepavykus taikiai išspręsti ginčo tiesiogiai su kelionių organizatoriumi, turite teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą arba į teismą.

*Linkime Jums puikių atostogų,
neišblėstančių įspūdžių ir kad Jūsų poilsis
būtų nepamirštamasis ir malonus!*



**Valstybinė vartotojų teisių
apsaugos tarnyba**

Vilniaus g. 25, Vilnius

Tel. 262 67 51

Faks. 279 14 66

tarnyba@nvtat.lt

UAB „Tez Tour“

Vytienio g. 50, Vilnius

Tel. 212 11 01

info@teztour.lt