



law
firm

AVOCAD informuoja

Dėl COVID-19 nukelta kelionė jau organizuojama? Svarbios dvi aplinkybės

Jau daugiau nei metus gyvename su COVID-19 pandemija, tačiau vis dar kyla nemažai klausimų dėl tinkamos vartotojų teisių apsaugos pandemijos metu. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT), kitos vartotojų teises ginančios organizacijos sulaukia vis daugiau klausimų iš vartotojų dėl pandemijos pradžioje nukeltų kelionių organizavimo tvarkos. Kokie klausimai vartotojams kyla dažniausiai?

Ar galima atsisakyti kelionės?

VVTAT laikosi pozicijos, kad COVID-19 pandemijos pradžioje nusprendę nevykti į kelionę ir pasirinkę, kad ji būtų nukelta į šiuos metus, vartotojai vis dar turi teisę atsisakyti kelionės ir dabar – dėl galiojančių papildomų reikalavimų.

Jeigu sutarties sudarymo metu vartotojas nebuvo informuotas apie papildomas kelionių sąlygas (t. y. privalomi COVID-19 testai, saviizoliacijos periodas, kaukių dėvėjimas ir pan.) arba, jei kelionės metu galioja Užsienio reikalų ministerijos rekomendacija nevykti į planuojamą šalį, vartotojas, nesutikdamas su pasikeitusiomis sąlygomis, gali atsisakyti sutarties ir susigrąžinti sumokėtus pinigus.

Nusprendę atsisakyti kelionės ir susigrąžinti pinigus vartotojai turi kreiptis į paslaugos teikėją (t. y. kelionių organizatorių ar kelionių pardavimo agentą) raštu ir prašyti nutraukti organizuotos turistinės kelionės sutartį bei grąžinti už kelionę sumokėtus pinigus netaikant sutarties nutraukimo mokesčio. Pinigai turi būti grąžinti per 14 dienų terminą.

Susiklosčius situacijai, kai asmuo šiuo metu nenori vykti į kelionę dėl pasikeitusių sąlygų, bet taip pat nenori atšaukti kelionės, siūloma kreiptis į paslaugų teikėją ieškant abiem šalims tinkamo kompromiso. Pavyzdžiui, dar kartą atidėti kelionę vėlesniam laikui ar pakeisti kelionės kryptį.



law
firm

Iki kada galima naudoti kelionės kuponus?

Jei dėl pandemijos vartotojai negalėjo vykti į organizuotą kelionę, turėjo teisę rinktis kelionių kuponą. Kelionių kuponas gali būti naudojamas sumokėti už būsimą kelionę (ar jos dalį), kurios pradžia yra ne vėlesnė kaip 12 mėnesių nuo ribojimų pabaigos. Svarbu, kad kelionių organizatorių išduotas kuponas siejamas ne su konkrečiomis kelionių kryptimis, o su bendraisiais draudimais išvykti iš Lietuvos. Tai reiškia, kad kelionių kuponų, išduotų pirmojo karantino metu, 12 mėnesių terminas skaičiuojamas nuo 2020 m. birželio 17 d. Tuo metu kelionės kuponai, kurie išduoti nesant draudimų išvykti iš Lietuvos, galioja 12 mėnesių nuo kupono išdavimo datos. Jei per 12 mėnesių laikotarpį nepanaudosite kupono, kelionių organizatorius ne vėliau kaip per 14 dienų turi grąžinti kupono vertę pinigais.

Tuo atveju, jei paslaugos teikėjas nesutinka išspręsti susiklosčiusių aplinkybių geranoriškai, vartotojas turi teisę kreiptis į VVTAT dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka.

Jūsų verslo partneris AVOCAD

Parengta 2021 05 06