VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS DIREKTORIUS

VALSTYBINIO TURIZMO DEPARTAMENTO PRIE ŪKIO MINISTERIJOS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS DIREKTORIAUS IR VALSTYBINIO TURIZMO DEPARTAMENTO PRIE ŪKIO MINISTERIJOS DIREKTORIAUS 2007 M. RUGPJŪČIO 20 D. ĮSAKYMO NR. V-34/1-122 „DĖL TURISTŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO

2016 m. gegužės 6 d. Nr. V-85/1-114
Vilnius

P a k e i č i a m e Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus ir Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2007 m. rugpjūčio 20 d. įsakymą Nr. V-34/1-122 „Dėl turistų prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir jį išdėstome nauja redakcija:

„VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS DIREKTORIUS

VALSTYBINIO TURIZMO DEPARTAMENTO PRIE ŪKIO MINISTERIJOS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL TURISTŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

Siekdami užtikrinti išvadų ir informacijos teikimą nagrinėjant turistų prašymus ar kitais atvejais užtikrinant vartotojų teisių apsaugą:

1. T v i r t i n a m e Išvadų ir informacijos teikimo dėl turizmo paslaugų tvarkos aprašą.

2. P a v e d a m e įsakymo vykdymo kontrolę:

2.1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pavaduotojui, atsakingam už turizmo paslaugų sritį;

2.2. Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos Turizmo veiklos priežiūros skyriaus vedėjui.“

Direktorius Feliksas Petrauskas

Direktorė Jurgita Kazlauskienė

PATVIRTINTA
Valstybinės vartotojų teisių apsaugos
tarnybos direktoriaus ir Valstybinio
turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus
2007 m. rugpjūčio 20 d. įsakymu Nr. V-34/1-122
(Valstybinės vartotojų teisių apsaugos
tarnybos direktoriaus ir Valstybinio
turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus
2016 m. gegužės 6 d. įsakymo Nr. V-85/1-114
redakcija)

IŠVADŲ IR INFORMACIJOS TEIKIMO DĖL TURIZMO PASLAUGŲ TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Išvadų ir informacijos teikimo dėl turizmo paslaugų (organizuotų turistinių kelionių, turistų informavimo, apgyvendinimo) tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato tvarką, kuria vadovaujantis teikiama išvada ar informacija, kuri reikalinga nagrinėjant turistų prašymus ar kitais atvejais užtikrinant vartotojų teisių apsaugą.

2. Apraše vartojamos sąvokos atitinka sąvokas, apibrėžtas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos turizmo įstatyme bei Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme.

3. Pagal šiame Apraše nustatytą tvarką Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos (toliau – Departamentas) teikia išvadas ar informaciją Vartotojų teisių apsaugos tarnybai (toliau – Tarnyba) nagrinėjant turisto, kuris pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą yra laikomas vartotoju (toliau – turistas), prašymą.

II SKYRIUS
KREIPIMASIS Į DEPARTAMENTĄ

4. Tarnyba kreipiasi į Departamentą dėl informacijos pateikimo nagrinėdama ginčą dėl turistų informavimo, apgyvendinimo paslaugų ar kitais atvejais užtikrindama turistų teisių apsaugą, bei dėl išvados pateikimo, nagrinėdama ginčą dėl turizmo paslaugų teikimo sutarčių, sudarytų dėl organizuotų turistinių kelionių, nevykdymo ar netinkamo vykdymo.

5. Tarnyba, kreipdamasi į Departamentą dėl informacijos ar išvados pateikimo, persiunčia Departamentui turisto prašymo ir jo priedų kopijas, turizmo paslaugų teikėjo paaiškinimus ir kitus įrodymus.

6. Jei ginčo nagrinėjimas yra nutraukiamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 24 straipsnyje nustatytais pagrindais, Tarnyba apie tai informuoja turistą ir Departamentą.

7. Departamentas, nustatęs, kad turizmo paslaugų teikėjas pažeidė Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo ar kitų teisės aktų, reglamentuojančių turizmo paslaugų teikimą, reikalavimus, pagal kompetenciją priima administracinius sprendimus, ir apie juos informuoja Tarnybą.

III SKYRIUS
DEPARTAMENTO INFORMACIJOS AR IŠVADOS TEIKIMAS

8. Departamentas prašomą informaciją ar išvadą dėl ginčo pateikia per Tarnybos nustatytą terminą, kuris informacijai pateikti turi būti ne trumpesnis nei 10 darbo dienų, išvadai – 20 darbo dienų, vadovaudamasis Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktais, reguliuojančiais organizuotų turistinių kelionių paslaugų teikimo veiklą.

9. Jei Departamentas neturi prašomos informacijos ar negali pateikti išvados dėl ginčo, Departamentas pateikia Tarnybai motyvuotą atsakymą, nurodydamas atsisakymo teikti informaciją ar išvadą priežastis.

10. Tarnyba, išnagrinėjusi ginčą ir priėmusi sprendimą dėl ginčo, apie priimtą sprendimą informuoja Departamentą.

IV SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

11. Departamentas, gavęs turisto prašymą dėl ginčo nagrinėjimo, perduoda jį per 5 darbo dienas Tarnybai ir raštu apie tai informuoja pateikusį prašymą turistą.

12. Turisto prašymą dėl ginčo, adresuoto kelioms institucijoms – Tarnybai, Departamentui, kitoms institucijoms – nagrinėja Tarnyba .

13. Tarnyba, įvertinusi dažniausiai pasitaikančius teisės aktų pažeidimus, nustatytus nagrinėjant turistų prašymus, teikia siūlymus Departamentui dėl turizmo paslaugų teikėjų veiklos tobulinimo ir jų priežiūros.

14. Apie turizmo paslaugų teikėjams teiktas rekomendacijas Departamentas informuoja Tarnybą.

15. Departamentas ir Tarnyba teikia informaciją viena kitai Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka.

_____