

**KELIONIŲ ORGANIZAVIMO PASLAUGŲ
VIEŠOJO PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIS NR. LRVK- 98/14**

2017 m. rugsėjo 07 d.
Vilnius

Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarija, atstovaujama Vyriausybės kanclerės Mildos Dargužaitės (toliau – **Užsakovas**), veikiančios pagal Vyriausybės kanceliarijos nuostatus, ir **UAB „Delta“ turizmo centras**, atstovaujanti ūkio subjektų grupę UAB „Delta“ turizmo centras ir UAB „Vestekspress“ (toliau – **Tiekėjas**), atstovaujama direktorės Daivos Vedrickienės, veikiančios pagal bendrovės įstatus, toliau kartu vadinamos šalimis, o atskirai Šalimi, atsižvelgdamos į tai, kad ūkio subjektų grupė UAB „Delta“ turizmo centras ir UAB „Vestekspress“ laimėjo Užsakovo skelbtą viešojo pirkimo konkursą, sudarė šią kelionių organizavimo paslaugų viešojo pirkimo-pardavimo sutartį (toliau – Sutartis).

I. SUTARTIES DALYKAS

1.1. Šia Sutartimi Tiekėjas įsipareigoja teikti kelionių organizavimo paslaugas, kurios apima: kelionės oro transportu organizavimo paslaugas, viešbučio (3, 4 arba 5 žvaigždučių) rezervavimo ir apgyvendinimo jame organizavimo paslaugas, kelionės sausumos ir vandens transportu (autobusų, traukinių ir vandens transporto bilietų rezervavimo ir pardavimo paslaugas, transporto nuomos ir transporto organizavimo nuo oro uosto iki viešbučio paslaugos ir kitos panašios paslaugos) organizavimo paslaugas; kelionės draudimo pardavimo paslaugas, vizų ir kitų kelionei būtinų dokumentų įforminimo bei išdavimo organizavimo paslaugas ir kitas panašias kelionių organizavimo paslaugas (toliau – Paslaugos) Sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka, o Užsakovas įsipareigoja priimti tinkamai ir laiku suteiktas Paslaugas iš Tiekėjo ir už jas sumokėti Sutartyje nustatytais terminais ir tvarka. Reikalavimai Paslaugoms ir jų teikimui yra nurodyti Sutarties 1 priede, kuris yra neatskiriama šios Sutarties dalis.

II. SUTARTIES KAINA IR ATSISKAITYMO TVARKA

2.1. Sutarties kaina – 450 000 Eur (keturi šimtai penkiasdešimt tūkstančių eurų) be PVM.

2.2. Į Sutarties kainą įskaitoma Paslaugų kaina, visi mokesčiai ir rinkliavos bei kitos išlaidos, susijusios su tinkamu Sutarties vykdymu, kurias Tiekėjas privalo mokėti pagal Lietuvos Respublikos įstatymus ir kitus teisės aktus bei šią Sutartį.

2.3. Už suteiktas Paslaugas atsiskaitoma taikant dalinį Sutarties vykdymo išlaidų padengimą, t.y. visa suteiktų Paslaugų kaina bus sudaryta iš dviejų dalių:

2.3.1. už kelionės organizavimą Tiekėjo taikomo aptarnavimo mokesčio, nurodyto Sutarties 2 priede;

2.3.2. faktinių išlaidų, susijusių su Sutarties vykdymu, kurias Tiekėjas patiria iš trečiųjų asmenų (išlaidos už avibilietus, autobusų, traukinių, keltų bilietus, viešbučio kambario nuomą, kelionės draudimą, vizą ir pan.). Faktinėmis išlaidomis laikomos galutiniams paslaugas teikiantiems asmenims mokamos kainos. Tiekėjas šioms išlaidoms pagrįsti turi pateikti sąskaitas faktūras ar kitus iš trečiųjų asmenų gautus dokumentus arba jų kopijas, patvirtintas Tiekėjo arba jo įgalioto asmens parašu (jeigu Užsakovo nuomone patvirtinimas parašu yra reikalingas). Užsakovas įsipareigoja padengti tik tas išlaidas, kurios neabejotinai patiriamos vykdant Sutartį ir kurios yra suderintos ir patvirtintos vykdant kelionių organizavimo paslaugų užsakymą. Į faktines išlaidas negali būti įtrauktas Tiekėjo pelnas. *Apgyvendinimo viešbutyje* organizavimo paslaugos įsigijimo atveju, Tiekėjo su viešbučio kambario nuoma susijusias patirtas išlaidas patvirtinantis dokumentas galėtų būti viešbučio arba įmonės, teikiančios apgyvendinimo įstaigų (viešbučių, motelių ir panašiai) užsakymo paslaugas savo internetinėje svetainėje (pavyzdžiui, Booking.com, Tripadvisor.com ir panašiai) Tiekėjui išrašyta sąskaita faktūra, kurioje aiškiai matytųsi išlaidos, patirtos vykdant Užsakovo užsakymą arba pateikiama momentinė ekrano kopija (*anglų k. print screen*) iš konsolidatoriaus rezervavimo sistemos, kurioje matytųsi viešbučio kambario užsakymo istorija, įskaitant kainą; organizuojant *kelionės draudimą*, patvirtinančiu dokumentu būtų draudimo polisas, kuriame nurodyta Tiekėjo sumokėta draudimo įmoka; Tiekėjui perkant autobusų bilietus, išlaidas pagrindžiantis dokumentas galėtų būti pats bilietas, kai jame nurodoma jo kaina; organizuojant *vizos įforminimą*

patvirtinantis dokumentas galėtų būti pateikta sąskaita ar kvitas iš ambasados ar konsulato ar kito paslaugų teikėjo. Paslaugų gavėjas bet kada gali paprašyti Tiekėjo parodyti originalius, iš trečiųjų asmenų patirtas išlaidas patvirtinančius, dokumentus. Dokumentais, patvirtinančiais išlaidas, susijusias su *aviabilietų įsigijimu* galėtų būti aviabilietas, ant kurio matytųsi bilieto kaina. Tačiau Užsakovas pasilieka teisę bet kada paprašyti pademonstruoti IATA aviabilietų pardavimo ataskaitą (anglų k. Billing settlement plan, toliau – aviabilietų ataskaitos) arba paprašyti Tiekėjo pateikti patvirtintas aviabilietų ataskaitas, kurios gali būti pateikiamos kaip momentinės ekrano kopijos (anglų k. print screen). Tuo atveju, jei aviabilietų ataskaitų pateikti nėra galimybės, pavyzdžiui, perkant aviabilietus iš aviakompanijų, kurios nėra IATA narės, tokių kaip Wizzair ar Ryanair, kelionių organizavimo paslaugų teikėjai turėtų pateikti aviabilietų įsigijimo dokumentų kopijas. Taip pat, jei viešbučio kambario nuomos patirtos išlaidos buvo grindžiamos pateikiama momentine ekrano kopija (anglų k. print screen) iš konsolidatoriaus rezervavimo sistemos, Užsakovas pasilieka teisę bet kuriuo metu paprašyti konsolidatorių arba apgyvendinimo įstaigų išrašytų sąskaitų faktūrų ar trečiųjų asmenų išlaidas paprašyti pagrįsti kitais būdais, kuriais Tiekėjas gali įrodyti trečiųjų asmenų patirtas išlaidas.

2.4. Už tinkamai ir laiku suteiktas Paslaugas atsiskaitoma į Tiekėjo rekvizituose nurodytą sąskaitą, ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo PVM sąskaitos faktūros gavimo dienos. Prie PVM sąskaitos faktūros Tiekėjas turi pridėti faktinių išlaidų, susijusių su Sutarties vykdymu, kurias Tiekėjas patyrė iš trečiųjų asmenų, pagrindžiančių dokumentų kopijas.

2.5. Sutarties 2 priede nurodyti aptarnavimo mokesčiai Sutarties galiojimo laikotarpiu gali būti perskaičiuojami (didinami ar mažinami) pasikeitus (padidėjus ar sumažėjus) pridėtinės vertės mokesčiui. Pasikeitęs pridėtinės vertės mokestis skaičiuojamas nuo atitinkamo teisės akto, kuriuo pakeistas pridėtinės vertės mokestis, įsigaliojimo dienos. Aptarnavimo mokesčių perskaičiavimą dėl pasikeitusio (padidėjusio ar sumažėjusio) pridėtinės vertės mokesčio inicijuoja Tiekėjas, kreipdamasis į Užsakovą raštu, pateikdamas konkrečius skaičiavimus dėl pasikeitusio mokesčio įtakos kainai. Aptarnavimo mokesčių perskaičiavimas įforminamas Sutarties šalių papildomu susitarimu, kuris tampa neatskiriama Sutarties dalimi. Aptarnavimo mokesčių perskaičiavimas dėl kitų mokesčių pasikeitimo nebus atliekamas.

III. SUTARTIES ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

3.1. Tiekėjas įsipareigoja:

3.1.1. tinkamai ir laiku teikti Sutarties 1.1 papunktyje nurodytas Paslaugas laikydamasis Sutarties 1 priede nustatytų reikalavimų;

3.1.2. vykdyti Užsakovo teisėtus nurodymus susijusius su Sutarties vykdymu;

3.1.3. užtikrinti iš Užsakovo gautos informacijos konfidencialumą; be Užsakovo sutikimo neatskleisti jokios konfidencialios informacijos, kurią jis gali sužinoti vykdydamas šioje Sutartyje numatytas užduotis, išskyrus atvejus, kai ši informacija yra vieša arba atskleista įstatymų numatytais atvejais;

3.1.4. Užsakovui pareikalavus, savo sąskaita ir per Sutartyje ir (ar) Užsakovo nurodytą terminą ištaisyti visus trūkumus, susijusius su Paslaugų teikimu;

3.1.5. nedelsdamas raštu informuoti Užsakovą apie bet kurias aplinkybes, kurios trukdo ar gali sutrukdyti Tiekėjui užbaigti Paslaugų teikimą nustatytais terminais;

3.1.6. nenaudoti Užsakovo prekių ženklų ar pavadinimo jokioje reklamoje, leidiniuose ar kitur be išankstinio raštiško Užsakovo sutikimo;

3.1.7. pranešti Užsakovui apie rekvizitų, Sutarties VI skyriuje nurodytų už sutarties vykdymą atsakingų asmenų kontaktinių duomenų pasikeitimus (jeigu tokie bus Sutarties vykdymo metu) raštu ar el. paštu;

3.1.8. tinkamai vykdyti visus kitus įsipareigojimus, numatytus Sutartyje ir galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

3.2. Tiekėjas turi teisę:

3.2.1. Gauti apmokėjimą Sutartyje nustatyta tvarka, su sąlyga, kad jis tinkamai, kokybiškai ir laiku vykdo Sutartį;

3.2.2. Tiekėjas turi ir kitas Sutartyje ir Lietuvos Respublikoje galiojančiuose teisės aktuose numatytas teises ir pareigas.

3.3. Užsakovas įsipareigoja:

3.3.1. apmokėti už tinkamai ir laiku Tiekėjo suteiktas Paslaugas šios Sutarties 2.4 papunktyje nustatyta tvarka;

3.3.2. teikti (telefonu, elektroniniu paštu, faksu) Užsakymus, nurodant visą būtiną informaciją apie būsimą kelionę.

3.4. Užsakovas turi teisę:

3.4.1. kontroliuoti Sutarties vykdymą bei duoti Tiekėjui nurodymus, kad būtų tinkamai, kokybiškai ir laiku įvykdyta Sutartis;

3.4.2. nemokėti Tiekėjui už netinkamai, nekokybiškas ir/ar ne laiku suteiktas Paslaugas.

3.4.3. Užsakovas turi kitas Sutartyje ir Lietuvos Respublikoje galiojančiuose teisės aktuose numatytas teises.

IV. SUTARTIES ĮVYKDYMO UŽTIKRINIMAS

4.1. Tiekėjas ne vėliau kaip per 5 kalendorines dienas nuo Sutarties pasirašymo dienos turi pateikti sutarties įvykdymo užtikrinimą – Lietuvos Respublikoje ar užsienyje registruoto banko garantiją arba draudimo bendrovės laidavimo raštą ne mažesnei kaip 20 000 (dvidešimt tūkstančių) eurų sumai, galiojantį visą paslaugų teikimo laikotarpį (12 mėnesių nuo sutarties įsigaliojimo/pratęsimo dienos). Ne vėliau kaip kitą darbo dieną po Sutarties įvykdymo užtikrinimo galiojimo termino pabaigos, pratęsiant sutartį ateinančiam 12 mėnesių laikotarpiui, Tiekėjas privalo pateikti Sutarties įvykdymo užtikrinimą ateinančiam 12 mėnesių terminui, kurio vertė 20 000 (dvidešimt tūkstančių) eurų. Sutarties pratęsimas įsigalioja, Tiekėjui pateikus reikalaujamą Sutarties įvykdymo užtikrinimą.

4.2. Jei Sutarties įvykdymo užtikrinime nurodytos sumos neužtenka Užsakovo patirtų nuostolių (netesybų) atlyginimui, likusią nuostolių (netesybų) dalį padengia Tiekėjas.

4.3. Jei Sutarties vykdymo metu laidavimo raštą ar garantiją išdavęs juridinis asmuo negali įvykdyti savo įsipareigojimų, Tiekėjas privalo per 5 kalendorines dienas pateikti naują laidavimo raštą arba garantiją. Jei Tiekėjas nepateikia naujo užtikrinimo, Užsakovas turi teisę vienašališkai, nesikreipdamas į teismą, nutraukti Sutartį.

4.4. Sutarties įvykdymo užtikrinimas turi būti išmokamas tokiomis sąlygomis ir tvarka: per 5 (penkias) darbo dienas nuo pirmo raštiško Užsakovo pranešimo garantui/laiduotojui apie Tiekėjo Sutartyje nustatytų prievolių pažeidimą, dalinį ar visišką jų nevykdymą ar netinkamą vykdymą (ir kt.).

4.5. Jeigu Užsakovas pasinaudoja sutarties įvykdymo užtikrinimu, išskyrus atvejus, kai sutarties užtikrinimu pasinaudojama dėl to, kad nutraukiama Sutartis, Tiekėjas, siekdamas toliau vykdyti Sutarties įsipareigojimus, privalo per 5 darbo dienas pateikti Užsakovui naują sutarties įvykdymo užtikrinimą ne mažesnei kaip Sutarties 4.1 papunktyje nurodytai sumai.

V. UŽSAKYMŲ PATEIKIMO TVARKA

5.1. Paslaugų užsakymą sudaro du etapai: pirmame etape Užsakovas pateikia Tiekėjui pirminį užsakymą, antrame etape – galutinį užsakymą.

5.2. Pirminis užsakymas Tiekėjui pateikiamas telefonu, elektroniniu paštu arba faksu. Pirminiame užsakyme nurodomas galutinis kelionės tikslas, pageidaujamos išvykimo ir/ar grįžimo datos, keliaujančių asmenų skaičius, būtinumas keisti arba grąžinti bilietus be apribojimų, nakvynės naktų skaičius, atstumas iki atitinkamos vietos, viešbučio žvaigždžių skaičius ir kiti reikalingi duomenys.

5.3. Tiekėjas pagal pirminiame užsakyme, perduotame Užsakovo atstovo telefonu, elektroniniu paštu ar faksu, nurodytą galutinį kelionės tikslą ne vėliau kaip per 1 darbo dieną ar per kitą Užsakovo atstovo nurodytą laiką turi pateikti raštu (elektroniniu paštu arba faksu) ne mažiau kaip 3 ekonomiškiausius ir patogiausius maršrutų variantus (mažiau nei trys variantai gali būti pateikti tik išimtiniais atvejais, jeigu Tiekėjas raštu pagrindžia tokio įsipareigojimo įvykdymo negalimumą dėl objektyvių priežasčių ir Užsakovas sutinka, kad būtų pateikti mažiau kaip 3 variantai) bei bilietų kainas, ne mažiau kaip 3 ekonomiškiausius bei patogiausius viešbučių variantus bei jų kainas (mažiau nei trys variantai gali būti pateikti tik išimtiniais atvejais, jeigu Tiekėjas raštu pagrindžia tokio įsipareigojimo įvykdymo negalimumą dėl objektyvių priežasčių ir Užsakovas sutinka, kad būtų pateikti mažiau kaip 3 variantai).

5.4. Pasirinkusi ir su Tiekėju suderinusi kelionės maršrutą, viešbučių rezervaciją Užsakovas pateikia Tiekėjui galutinį užsakymą elektroniniu paštu arba faksu, nurodydamas išvykimo ir/ar grįžimo datas, laiką, būtinus keliaujančių asmenų duomenis, pavardę asmens, įgalioto iš Tiekėjo priimti kelionės dokumentus,

kitus reikalingus duomenis. Vežėjui patvirtinus pasirinktą Užsakovo kelionės maršrutą, Tiekėjas nedelsdamas apie tai informuoja Užsakovą elektroniniu paštu arba faksu, nurodydamas išvykimo ir grįžimo datas, laiką, aviabilietų ir / ar tarptautinių maršrutų autobusų, traukinių ir vandens transporto bilietų kainas, viešbučio išdėstymo mieste vietą, kitus būtinus ir Užsakovo prašomus duomenis.

VI. UŽ SUTARTIES VYKDYMĄ ATSAKINGI ASMENYS IR PRANEŠIMAI

6.1. Tiekėjas paskiria šiuos kelionių konsultantus atsakingais už Sutarties vykdymą, susijusį su Užsakovo užsakymų priėmimu, pasiūlymų pateikimu, tinkamu kelionės dokumentų įforminimu ir kt. kelionių organizavimo paslaugomis:

6.1.1. Lina Garšvienė, vadybininkė, tel. 8 5 255 3294, el. paštas: lina.g@delta-interservis.lt

6.1.2. Egidijus Kaušas, vadybininkas, tel. 8 5 255 3204, el. paštas: egidijus@delta-interservis.lt

6.2. Užsakovas paskiria šiuos kontaktinius asmenis atsakingais už sutartinių įsipareigojimų vykdymo kontrolę, užsakymų pateikimą Tiekėjo kontaktiniams asmenims, nurodytiems Sutarties 6.1 papunktyje, ir tinkamai parengtų kelionės dokumentų priėmimą:

6.2.1. Jūratė Lošienė, Ministro Pirmininko protokolo skyriaus vedėja, tel. 8 706 63864, el. paštas: jurate.losiene@lr.lt;

6.2.2. Simonas Čepkauskas, Ministro Pirmininko protokolo skyriaus antrasis sekretorius, tel. 8 706 63866, el. paštas: simonas.cepkauskas@lr.lt;

6.2.3. Laura Jaruševičiūtė, Turto valdymo skyriaus vyriausioji specialistė, tel. 8 706 63703, el. paštas: laura.jaruseviciute@lr.lt;

6.2.4. Dainius Stasiukonis, Turto valdymo skyriaus vyriausiasis specialistas, tel. 8 706 63970, el. paštas: dainius.stasiukonis@lr.lt;

6.2.5. Rūta Šimkevičiūtė, Ministro Pirmininko sekretoriato patarėja, tel. 8 706 63753, el. paštas: ruta.simkeviciute@lr.lt.

6.3. Tiekėjas, norėdamas pakeisti kontaktinius asmenis, nurodytus šios Sutarties 6.1 papunktyje, ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas iki šių asmenų pakeitimo privalo raštu pateikti naujų kontaktinių asmenų sąrašą. Užsakovas, norėdamas pakeisti už Sutarties vykdymą atsakingus asmenis, nurodytus šios Sutarties 6.2 papunktyje, privalo apie tai raštu pranešti ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas iki šių asmenų pakeitimo.

6.4. Visi pranešimai ir kita informacija, kuria keičiasi šalys pagal šią Sutartį, turi būti rašytiniai. Pranešimai laikomi tinkamai pateiktais, jei įteikiami asmeniškai, atsiunčiami naudojantis kurjerių paslaugomis, registruotu paštu, faksu arba elektroniniu paštu. Jei siuntėjui reikia gavimo patvirtinimo, jis nurodo tokį reikalavimą pranešime. Jei yra nustatytas atsakymo į raštišką pranešimą gavimo terminas, siuntėjas pranešime turėtų nurodyti reikalavimą patvirtinti raštiško pranešimo gavimą.

VII. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

7.1. Tiekėjas, nepateikęs bilietų ar pavėlavęs juos pateikti, netinkamai ar ne laiku suteikęs ar nesuteikęs kitų Sutartyje nurodytų Paslaugų, sumoka Užsakovui 200 eurų dydžio baudą už kiekvieną tokį atvejį ne vėliau kaip per 7 darbo dienas nuo Užsakovo pareikalavimo dienos. Uždavimas turi teisę išskaičiuoti baudą iš Tiekėjui mokėtinų sumų arba pasinaudoti Sutarties įvykdymo užtikrinimu. Baudos sumokėjimas neturi būti siejamas su visišku Užsakovo patirtų nuostolių atlyginimu ir neatleidžia Tiekėjo nuo pareigos juos visiškai atlyginti. Bauda bus taikoma dėl tyčinio tiekėjo prievolių nevykdymo arba netinkamo vykdymo, kuris nepriklauso nuo trečiųjų asmenų.

7.2. Nutraukus Sutartį dėl Tiekėjo kaltės, Tiekėjas privalo ne vėliau kaip per 5 kalendorines dienas nuo Užsakovo pareikalavimo dienos sumokėti 20 000 eurų dydžio baudą. Uždavimas turi teisę išskaičiuoti baudą iš Tiekėjui mokėtinų sumų arba pasinaudoti Sutarties įvykdymo užtikrinimu. Baudos sumokėjimas neturi būti siejamas su visišku Užsakovo patirtų nuostolių atlyginimu ir neatleidžia Tiekėjo nuo pareigos juos visiškai atlyginti. Bauda bus taikoma dėl tyčinio tiekėjo prievolių nevykdymo arba netinkamo vykdymo, kuris nepriklauso nuo trečiųjų asmenų.

7.3. Užsakovui laiku nesumokėjus už tinkamai ir laiku suteiktas Paslaugas, Tiekėjas turi teisę reikalauti mokėti 0,03 % dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą kalendorinę dieną nuo vėluojamos sumokėti sumos. Delspinigiai skaičiuojami nuo mokėjimo termino pasibaigimo dienos (ši diena neįskaitoma) iki dienos, kurią lėšos nurašomos nuo Užsakovo sąskaitos.

VIII. NENUGALIMA JĖGA

8.1. Šalis nėra laikoma atsakinga už bet kokių įsipareigojimų pagal šią Sutartį neįvykdymą ar dalinį neįvykdymą, jeigu Šalis įrodo, kad tai įvyko dėl nenugalimos jėgos aplinkybių, kurių Šalis negalėjo kontroliuoti ir protingai numatyti, išvengti ar pašalinti jokiais priemonėmis, pvz.: Vyriausybės sprendimai ir kiti aktai, kurie turėjo poveikį Šalių veiklai, politiniai neramumai, streikai, paskelbti ir nepaskelbti karai, kiti ginkluoti susirėmimai, gaisrai, potvyniai, kitos stichinės nelaimės. Nenugalimos jėgos aplinkybėmis laikomos aplinkybės, nurodytos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 str. ir Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840. Nustatydamos nenugalimos jėgos aplinkybes Šalis vadovaujasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1997 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 222 „Dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybes liudijančių pažymų išdavimo tvarkos patvirtinimo“. Esant nenugalimos jėgos aplinkybėms, Šalis Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka yra atleidžiamas nuo atsakomybės už Sutartyje numatytų sutartinių įsipareigojimų neįvykdymą, dalinį neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą.

8.2. Šalis, prašanti ją atleisti nuo atsakomybės, privalo pranešti kitai Šaliai raštu apie nenugalimos jėgos aplinkybes nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo tokių aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo dienos, pateikdama įrodymus, kad ji ėmėsi visų pagrįstų atsargumo priemonių ir dėjo visas pastangas, kad sumažintų išlaidas ar neigiamas pasekmes, o taip pat pranešti galimą įsipareigojimų įvykdymo terminą. Pranešimo taip pat reikalaujama, kai išnyksta įsipareigojimų nevykdymo pagrindas.

8.3. Pagrindas atleisti Šalį nuo atsakomybės atsiranda nuo nenugalimos jėgos aplinkybių atsiradimo momento arba, jeigu laiku nebuvo pateiktas pranešimas, nuo pranešimo pateikimo momento. Jeigu Šalis laiku neišsiunčia pranešimo arba neinformuoja, ji privalo kompensuoti kitai Šaliai žalą, kurią ši patyrė dėl laiku nepateikto pranešimo arba dėl to, kad nebuvo jokio pranešimo.

IX. SUTARTIES GALIOJIMAS IR NUTRAUKIMAS

9.1. Sutartis įsigalioja pasirašius ją abiem šalims ir Tiekėjui pateikus reikalaujamą sutarties įvykdymo užtikrinimą ir galioja 12 mėnesių. Sutartis gali būti pratęsta 2 kartus po 12 (dvyliką) mėnesių. Bendras Sutarties su pratėsimu terminas negali viršyti 36 (trisdešimt šešių) mėnesių, o kaina – Sutarties 2.1 papunktyje nurodytos kainos. Sutartis bus laikoma pratęsta, jei likus 30 (trisdešimčiai) kalendorinių dienų iki Sutarties termino pabaigos nė viena iš Šalių raštu nepareikš noro ją nutraukti.

9.2. Sutartis gali būti nutraukta abipusiu rašytiniu šalių susitarimu.

9.2.1. Perkančioji organizacija, nesikreipdama į teismą, gali vienašališkai nutraukti Sutartį, raštu įspėjusi Tiekėją prieš 14 kalendorinių dienų, jeigu:

9.2.2. Tiekėjas perleidžia Sutarties vykdymą tretiesiems asmenims be raštiško Užsakovo sutikimo;

9.2.3. Tiekėjui iškeliama restruktūrizavimo arba bankroto byla, Tiekėjas likviduojamas, sustabdo savo ūkinę veiklą arba kai įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatyta tvarka susidaro analogiška situacija;

9.2.4. Tiekėjas nevykdo arba netinkamai vykdo sutartinius įsipareigojimus ir/ar nepašalina arba netinkamai pašalina Užsakovo nurodytus trūkumus;

9.2.5. Užsakovas pagrįstai gali manyti, kad Sutartis iš esmės nebus tinkamai įvykdyta.

9.2.6. kitais Lietuvos Respublikos civilinio kodekso numatytais pagrindais ir sąlygomis.

9.3. Užsakovas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį apie tai raštu įspėjęs Tiekėją prieš 30 kalendorinių dienų. Šiuo atveju Užsakovas privalo sumokėti Tiekėjui kainos dalį, proporcingą tinkamai suteiktoms Paslaugoms ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias Tiekėjas, norėdamas įvykdyti Sutartį, patyrė iki pranešimo apie Sutarties nutraukimą gavimo iš Užsakovo momento.

9.4. Tiekėjas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį apie tai raštu įspėjęs Užsakovą prieš 30 kalendorinių dienų. Šiuo atveju Tiekėjas privalo visiškai atlyginti Užsakovo patirtus nuostolius.

9.5. Sutartį nutraukus dėl Tiekėjo kaltės, be jam priklausančio atlyginimo už suteiktas Paslaugas, Tiekėjas neturi teisės į kokių nors patirtų nuostolių ar žalos kompensaciją.

X. KITOS SĄLYGOS

10.1. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu negali būti keičiamos, išskyrus tokias Sutarties sąlygas, kurias pakeitus nebūtų pažeisti Viešųjų pirkimų įstatymo 3 straipsnyje nustatyti principai ir tikslai bei tokiems Sutarties sąlygų pakeitimams yra gautas Viešųjų pirkimų tarnybos sutikimas. Sutarties sąlygų keitimu nebus laikomas Sutarties sąlygų koregavimas joje numatytomis aplinkybėmis, jei šios aplinkybės nustatytos aiškiai ir nedviprasmiškai bei buvo pateiktos pirkimo dokumentuose. Tais atvejais, kai Sutarties sąlygų keitimo būtinybės nebuvo įmanoma numatyti rengiant pirkimo dokumentus ir (ar) Sutarties sudarymo metu, Sutarties Šalys gali keisti tik neesmines Sutarties sąlygas.

10.2. Sutarčiai ir visoms iš Sutarties atsirandančioms teisėms ir pareigoms taikomi Lietuvos Respublikos įstatymai bei kiti norminiai teisės aktai. Sutaris sudaryta ir turi būti aiškinama pagal Lietuvos Respublikos teisę.

10.3. Bet kokie nesutarimai ar ginčai, kylantys tarp šalių dėl Sutarties, sprendžiami abipusiu susitarimu. Šalims nepavykus susitarti, bet kokie ginčai, nesutarimai ar reikalavimai, kylantys iš šios Sutarties ar susiję su ja, jos pažeidimu, nutraukimu ar galiojimu, neišspręsti šalių susitarimu, sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

10.4. Sutaris sudaryta 2 (dviem) vienodą teisinę galią turinčiais egzemplioriais – po vieną kiekvienai šaliai.

10.5. Šios Sutarties priedai yra neatskiriama Sutarties dalis ir sudaro vieną visumą:

10.5.1. Sutarties 1 priedas „Techninė specifikacija“;

10.5.2. Sutarties 2 priedas „Kelionių organizavimo paslaugų aptarnavimo mokesčiai“;

10.5.3. Sutarties 3 priedas „Ūkio subjektų grupės UAB „Delta“ turizmo centras ir UAB „Vestekspres“ pasiūlymas. A dalis. Techninė informacija ir duomenys apie tiekėją“.

XI. ŠALIŲ REKVIZITAI IR PARAŠAI

Užsakovas:

Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarija

Įstaigos kodas: 188604574

Adresas: Gedimino pr. 11, LT-01103 Vilnius

Tel. 8 706 63864, 8 706 63703, faks. 8 706 63895

El. p. lrvkanceliarija@lr.lt

Ats. sąsk. Nr. LT33 7300 0100 8338 8034

Bankas: Swedbank, AB

Banko kodas: 73000

Įstaiga nėra PVM mokėtoja

Tiekėjas

UAB „Delta“ turizmo centras

Įstaigos kodas: 125318887

Buveinės adresas: A. Stulginskio g. 5-60,
LT-0115 Vilnius

Adresas korespondencijai: Perkūnkiemio g.
6, LT-12130 Vilnius

Tel. 8 5 255 32 67

El. p. konkursai@delta-interservis.lt

Ats. sąsk. Nr. LT58 7400 0179 4182 3810

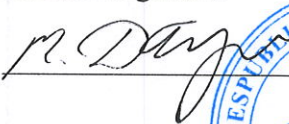
Bankas: „Danske Bank A/S“ Lietuvos
filialas

Banko kodas: 74000

PVM mokėtojo kodas: LT253188811

Vyriausybės kanclerė

Milda Dargužaitė



Direktorė

Daiva Vedrickienė



*Įvertinta sutarčių teisę
reglamentuojančių
teisės aktų aspektu*


Teisės grupės patarėjas
D. Vilimas
2017.09.07
Buhalterinės apskaitos
skyriaus vedėja
R. Inokaitienė
2017-09-07
2017-09-07
Vyriausybės kanclerio pavaduotojas
A. Mačiulis

Viešųjų pirkimų skyriaus
patarėjas


J. Šniaukšta
2017-09-07

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. PIRKIMO OBJEKTAS

1. Tarnybinių kelionių organizavimo paslaugos, kurias sudaro:
 - 1.1. kelionės oro transportu organizavimo paslaugos;
 - 1.2. viešbučio (3, 4 arba 5 žvaigždučių) rezervavimo ir apgyvendinimo jame organizavimo paslaugos;
 - 1.3. kelionės sausumos ir vandens transportu (autobusų, traukinių ir vandens transporto bilietų rezervavimo ir pardavimo paslaugos, transporto nuomos ir transporto organizavimo nuo oro uosto iki viešbučio paslaugos ir kitos panašios paslaugos) organizavimo paslaugos;
 - 1.4. kelionės draudimo pardavimo paslaugos;
 - 1.5. vizų ir kitų kelionei būtinų dokumentų įforminimo bei išdavimo organizavimo paslaugos.

2. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

2. Paslaugos bus perkamos pagal perkančiosios organizacijos poreikį. Perkančioji organizacija planuoja turėti nuo 200 iki 300 tarnybinių kelionių per 12 mėnesių (įskaitant pirkimo sutarties pratęsimo galimybes – nuo 600 iki 900 tarnybinių kelionių per 36 mėnesius).

3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

3. Perkančioji organizacija planuoja tarnybines keliones užsienyje ir Lietuvoje. Detali informacija apie numatomas įsigyti kelionių organizavimo paslaugas bus pateikiama kiekvieno konkretaus užsakymo metu kelionių organizatoriaus ar kelionių pardavimo agento (toliau – teikėjas) nurodytu kontaktiniu el. paštu.

4. Teikėjas turi pateikti kelionės organizavimo pasiūlymus perkančiosios organizacijos nurodytu el. paštu arba faksu per 1 darbo dieną nuo perkančiosios organizacijos užsakymo pateikimo dienos.

5. Teikėjas įsipareigoja vykdyti užsakymą dėl perkančiosios organizacijos pasirinkto skrydžio, apgyvendinimo ir kitų paslaugų, tik gavęs raštišką (el. paštu) perkančiosios organizacijos užsakymo patvirtinimą. Perkančioji organizacija įsipareigoja patvirtinti galutinį užsakymą jo pateikimo dieną, išskyrus atvejus, kai su teikėju susitariama dėl ilgesnio užsakymo galiojimo termino. Teikėjas privalo ištaisyti dėl jo (jo darbuotojų ar subteikėjų) kaltės atsiradusius trūkumus savo sąskaita.

6. Teikėjas privalo nedelsiant raštu ar telefonu informuoti perkančiąją organizaciją apie bet kokius pasikeitimus, susijusius su kelionių organizavimo paslaugų teikimu.

7. Teikėjas turi teikti aptarnavimą 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, užtikrinantį nuolatinę pagalbą atsiradus bet kokiems neaiškumams ar įvykus nenumatytiems atsitikimams kelionės metu ar po jos.

8. Teikėjas turi pateikti ne mažiau kaip 3 kelionės maršrutų pasiūlymus, iš kurių perkančioji organizacija išsirenka optimalų, jos poreikius atitinkantį pasiūlymą. Kelionės maršrutai siūlomi ekonomine klase, be nakvynių tarpiniuose miestuose, išskyrus atvejus, kai perkančiosios organizacijos užsakyme yra nurodyta kitaip arba nebėra įmanoma gauti bilietų ekonomine klase arba ekonomiškėnis kelionės maršrutas yra verslo klase. Jei neįmanoma pasiekti kelionės tikslo be persėdimų, maršrutas parenkamas su mažiausiu (iš galimų variantų) persėdimų skaičiumi. Perkančioji organizacija gali paprašyti teikėjo pateikti momentines ekrano kopijas (*anglų k. printscreen*), kuriose matytųsi paieškos rezultatai ir kiti galimi kelionės maršrutai, kurių teikėjas nepasiūlė (kai tai įmanoma).

9. Teikėjas gali siūlyti tiek aviakompanijų Tarptautinės oro transporto asociacijos (toliau – IATA) narių, tiek aviakompanijų nesančių IATA narėmis aviabilietus.

10. Skrendant į Europos ar kitą žemyno dalį ar žemyną su persėdimais, tarpiniai oro uostai turi būti Europos Sąjungos šalių miestai (kai tai yra įmanoma), o laukimo laikas tarp persėdimų nurodomas konkretaus užsakymo metu.

11. Perkančiajai organizacijai turi būti leidžiama keisti arba grąžinti aviabilietus, autobusų, traukinių ir vandens transporto bilietus be apribojimų, jei tai leidžia galutinių paslaugų teikėjų (arba paslaugų teikėjo) nustatytos bilietų pardavimo taisyklės. Jei šios taisyklės to neleidžia, bilietai keičiami ar grąžinami su bilietų pardavimo taisyklėse nustatyta priemoka arba bauda. Ar perkančiajai organizacijai bus reikalingi bilietai su galimybe keisti arba grąžinti be apribojimų, nurodoma konkretaus užsakymo metu.

12. Esant poreikiui teikėjas turi organizuoti keliones, derinant kelias transporto rūšis: lėktuvus, autobusus, traukinius ir kitas transporto priemones be papildomo mokesčio už suderinimą.

13. Organizuodamas kelionę oro transportu teikėjas turi:

13.1. teikti pagalbą užsakant, keičiant, grąžinant aviabilietus;

13.2. tarpininkauti tarp keleivio ir galutinio paslaugos tiekėjo užtikrinant apgyvendinimą ir pagalbą atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo bei atidėjimo ilgam laikui atvejais, reglamentuojamais pagal 2004-02-11 Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentą (EB) Nr. 261/;

13.3. vykdyti perkančiosios organizacijos darbuotojų registraciją į skrydžius, galutinio užsakymo patvirtinimo momentu pateikiant reikalingą informaciją registracijai į skrydį vykdyti;

13.4. užsakyti registruoto bagažo gabenimo paslaugą (jei yra poreikis);

13.5. atstovauti perkančiosios organizacijos interesus ir bendrauti su aviakompanija dėl dingusio ar sugadinto bagažo;

13.6. spręsti visas kitas kelionės metu atsiradusias problemas.

14. Esant poreikiui, teikėjas turi teikti vizų ir kitų kelionei būtinų dokumentų įforminimo bei išdavimo organizavimo paslaugas kelionės į užsienio valstybę laikotarpiui, atsižvelgiant į šalį ar regioną į kurį vykstama. Perkančioji organizacija konkrečiau užsakymo metu su teikėju suderina per kiek laiko turi būti padarytos vizos ar kiti kelionei būtinai dokumentai. Perkančiajai organizacijai pageidaujant, teikėjas rūpinasi visais reikiamais dokumentais, susijusiais su vizų ar kitų kelionei reikalingų dokumentų įforminimo bei išdavimo organizavimu, t. y. atvažiuoja pasiimti pasų, nuotraukų ir panašiai. Sutvarkius vizas, teikėjas pasus nedelsiant grąžina perkančiajai organizacijai.

15. Perkančiajai organizacijai nurodžius, teikėjas organizuoja vykstančiųjų į užsienį darbuotojų kelionės draudimą (vykstančių į užsienį darbuotojų nelaimingų atsitikimų, medicininių išlaidų draudimą ir pan.) atsižvelgiant į šalį ar regioną, į kurį vykstama.

16. Esant poreikiui, teikėjas turi organizuoti transportą iš oro uosto, viešbučio ir atgal.

17. Perkančiajai organizacijai nurodžius, teikėjas organizuoja automobilio nuomą perkančiosios organizacijos užsakyme nurodytam kelionės laikotarpiui.

18. Teikėjas, teikdamas viešbučių rezervavimo ir apgyvendinimo juose organizavimo paslaugas, turi pateikti ne mažiau kaip 3 perkančiosios organizacijos užsakyme nurodytus reikalavimus (nakvynės naktų skaičių, atstumą iki atitinkamos vietos, viešbučio žvaigždučių skaičių ir pan.) atitinkančių viešbučių pasiūlymus (kai tai įmanoma). Perkančioji organizacija gali paprašyti teikėjo pateikti momentines ekrano kopijas (*anglų k. printscreen*), kuriose matytųsi paieškos rezultatai ir kiti galimi viešbučiai, kurių teikėjas nepasiūlė (kai tai įmanoma).

19. Apgyvendinimo vietos nuomos kaina neturi viršyti Lietuvos Respublikos finansų ministro 1996 m. lapkričio 21 d. įsakymu Nr. 116 „Dėl dienpinigių ir gyvenamojo ploto nuomos normų vykstantiems į užsienio komandiruotes“ patvirtintų normų.

20. Perkančiosios organizacijos pageidavimu teikėjas turi pakeisti, atšaukti viešbučių rezervacijas be teikėjo taikomo papildomo mokesčio.

21. Teikėjas turi garantuoti nurodytą viešbučio rezervacijos kainą konkrečiam užsakymui, t. y. perkančiosios organizacijos darbuotojui nuvykus į pasirinktą viešbutį neturi būti taikomi jokie papildomi mokesčiai, išskyrus tuos atvejus, kai atitinkamą mokestį turi susimokėti pats į šalį atvykęs darbuotojas, pavyzdžiui, miesto mokestį.

22. Rezervuoti vienviečius standartinio tipo kambarius su pusryčiais ir nemokama bevielio interneto ryšio paslauga (wi-fi) kambaryje (išskyrus atvejus, kai perkančiosios organizacijos užsakyme nurodoma kitaip).

23. Pateikti perkančiajai organizacijai kelionės dokumentus ir suteikti su jais susijusias paslaugas be išankstinio apmokėjimo. Perkančiajai organizacijai pageidaujant, užsakyti bilietai bei kiti kelionės dokumentai turi būti pristatyti adresu: Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarija, Gedimino pr. 11, LT-01103 Vilnius ne vėliau kaip per 8 darbo valandas nuo galutinio užsakymo patvirtinimo momento.

24. Pasibaigus kalendoriniam metų pusmečiui arba perkančiajai organizacijai paprašius, raštu (elektroniniu paštu ar faksu) pateikti detalią ir apibendrintą informaciją apie užsakytas paslaugas, skirstant

jas į grupes pagal paslaugų rūšį (transporto, apgyvendinimo paslaugos ir kt.), nurodant paslaugų pavadinimus, užsakymų skaičių ir paslaugų kainą, transporto rūšis, užsakytas svečių apgyvendinimui skirtas viešbučių paslaugas pagal viešbučio kategorijas ir kainas.

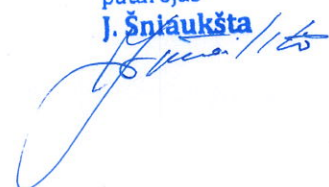
25. Jeigu aviakompanija/keleivių pervežimo paslaugų bendrovė tam tikriems maršrutams yra paskelbusi akciją, kurios kainų (tarifų) taisyklės perkančiajai organizacijai yra priimtinos ir jeigu pagal akcijos pasiūlymą dar yra laisvų vietų, parduoti aviabilietus/bilietus šiems maršrutams ne didesnėmis kaip akcijos kainomis.

26. Teikėjas turi konsultuoti visais kelionių organizavimo klausimais be papildomo mokesčio.

27. Teikėjas turi spręsti visas kitas užsakymo vykdymo metu atsiradusias problemas.

Viešųjų pirkimų skyriaus
patarėjas

J. Šniūkšta



Supaprastinto atviro
konkurso sąlygų
2 priedas

UAB "DELTA" TURIZMO CENTRAS

Registruota buveinė: A. Stulginskio g. 5-60, LT-01115 Vilnius; Adresas korespondencijai: Perkūnkiemio g. 6, LT-12130 Vilnius
Tel. +370 (5) 255 32 67, el. p. konkursai@delta-interservis.lt; Valstybinio turizmo departamento išduoto pažymėjimo Nr. 14261.
Įmonės kodas 125318887, PVM mokėtojo kodas LT253188811; A/S LT58 7400 0179 4182 3810, Danske Bank A/S, Lietuvos filialas,
banko kodas 74000

Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarija
(Adresatas (perkančioji organizacija))

**PASIŪLYMAS
DĖL KELIONIŲ ORGANIZAVIMO PASLAUGŲ
2017-06-26 Nr. K/1592**

(Data)
Vilnius
(Sudarymo vieta)

**A DALIS.
TECHNINĖ INFORMACIJA IR DUOMENYS APIE TIEKĖJĄ**

Tiekėjo pavadinimas /Jeigu dalyvauja ūkio subjektų grupė, surašomi visi dalyvių pavadinimai/	UAB „Delta“ turizmo centras ir UAB „VESTEKSPRESS“
Tiekėjo adresas /Jeigu dalyvauja ūkio subjektų grupė, surašomi visi dalyvių adresai/	UAB „Delta“ turizmo centras Registracijos adresas : A. Stulginskio g. 5-60, LT-01115 Vilnius; UAB „VESTEKSPRESS“ Registracijos adresas : A. Stulginskio g. 5-59, LT-01115 Vilnius; Adresas korespondencijai: Perkūnkiemio g. 6, LT-12130 Vilnius
Asmens, pasirašiusio pasiūlymą saugiu elektroniniu parašu, vardas, pavardė, pareigos	Viešųjų pirkimų teisininkė Darija Lengvenytė
Telefono numeris	(85) 255 32 67
Fakso numeris	-----
El. pašto adresas	<u>konkursai@delta-interservis.lt</u>

Pildoma, jei tiekėjas ketina pasitelkti subtiekęją (-us):

Subtiekęjo (-ų) pavadinimas (-ai)	---
Subtiekęjo (-ų) adresas (-ai)	---
Įsipareigojimų dalis (procentais), kuriai ketinama pasitelkti subtiekęją (-us)	---

1. Šiuo pasiūlymu pažymime, kad sutinkame su visomis pirkimo sąlygomis, nustatytomis:
 - 1) supaprastinto atviro konkurso skelbime, paskelbtame Viešųjų pirkimų įstatymo nustatyta tvarka CVP IS interneto adresu: <https://pirkimai.eviesiejiipirkimai.lt>;
 - 2) supaprastinto atviro konkurso sąlygose;
 - 3) kituose pirkimo dokumentuose (jų paaiškinimuose, papildymuose).
 2. Pasirašydamas CVP IS priemonėmis pateiktą pasiūlymą saugiu elektroniniu parašu, patvirtinu, kad dokumentų skaitmeninės kopijos ir elektroninėmis priemonėmis pateikti duomenys yra tikri.
 3. Pasiūlymas galioja iki 2017 m. rugpjūčio 1 d. (arba tiek, kiek numatyta pirkimo dokumentuose)
 4. Pateikdamas pasiūlymą sutinku, kad vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymo 18 straipsnio 11 dalimi, laimėjimo atveju, CVP IS būtų paskelbti: pasiūlymas, sudaryta pirkimo sutartis ir jos pakeitimai (jei tokie bus).
- Siūlomos paslaugos visiškai atitinka pirkimo dokumentuose nurodytus reikalavimus ir jų savybės tokios:

Eil. Nr.	Pirkimo dokumentuose nustatytų paslaugų techniniai rodikliai	Techninių rodiklių reikšmės <i>(tiekėjas turi nurodyti tik pagrindines tezes, kurios bus paskelbtos vėly atplėšimo posėdžio metu, iš aprašymų (atsakymų), parengtų pagal konkurso sąlygų 5.5.1.2 p. reikalavimus</i>
Kriterijaus „Tiekėjo teikiamų paslaugų kokybė“ funkcinės charakteristikos:		
1.	Ar atliksite perkančiosios organizacijos kelionių analizę ir pateiksite pasiūlymus paslaugų efektyvumui ir išlaidų valdymui? (Taip/ne) Jei taip, pateikite aprašymą, nurodykite atlikimo terminą nuo sutarties įsigaliojimo dienos. Jei galite, pateikite pavyzdžius, kaip buvo atlikta kitų vartotojų kelionių analizė bei pateikti siūlymai.	KELIONIŲ ANALIZĖ, PASIŪLYMAI PASLAUGŲ EFEKTYVUMUI ir IŠLAIDŲ VALDYMUI Aprašoma kelionės analizės procedūra, nurodant, kad tiekėjas analizę atliks bei pateiks pasiūlymus paslaugų efektyvumui ir išlaidų valdymui, nurodant sąsajos su paslaugų gerinimo kokybės užtikrinimu, pagrindžiant analizės atlikimo terminą, pateikiant tiekėjo pavyzdžius, susijusius su kitų vartotojų kelionių analizėmis bei pasiūlymais.
2.	Aprašykite, kaip vykdote klientų skundų valdymą.	SKUNDŲ VALDYMO PROCESO APRAŠYMAS Aprašoma kaip Tiekėjas vykdo klientų skundų valdymą, nurodyta kokių konkrečių veiksmų ir sprendimų imasi Tiekėjas gavęs skundą, pateikta detali reagavimo, tyrimo ir klientų informavimo tvarka.
3.	Tiekėjo komunikavimo su perkančiąja organizacija proceso aprašymas, įskaitant komunikaciją su keliautoju.	KOMUNIKAVIMO PROCESO APRAŠYMAS, ĮSKAITANT KOMUNIKAVIMĄ SU KELIAUTOJU Pateikiamas Tiekėjo komunikavimo su Užsakovu proceso aprašymas, įskaitant komunikavimą su keliautoju.

4.	Aprašykite priemones, kurių tiekėjas imasi sprendžiant krizines/neeilines situacijas. Jei galite, pateikite realius pavyzdžius.	KRIZINIŲ ir NEEILINIŲ SITUACIJŲ SPRENDIMO APRAŠYMAS Aprašoma, siūlomos priemonės sprendžiant krizines/neeilines situacijas organizuojant tarnybines Perkančiosios organizacijos darbuotojų keliones, pateikiant realius pavyzdžius.
5.	Kaip užtikrinama 24/7 (7 dienas per savaitę, 24 valandas per parą, ne autoatsakiklio principu veikianti) veikianti pagalbos linija, kuria būtų teikiama pagalba atsiradus bet kokiems neaiškumams ar įvykus nenumatytiems atsitikimams kelionės metu ar po jos? Pateikite aprašymą, pagrindžiantį kaip tiekėjas, laikydamasis teisės aktų nustatytų reikalavimų, organizuoja paslaugų teikimą 24/7.	24/7 PAGALBOS ir APTARNAVIMO LINIJOS PASLAUGOS APRAŠYMAS Aprašoma 24/7 pagalbos linijos veikimo principas, kuria būtų teikiama pagalba atsiradus bet kokiems neaiškumams ar įvykus nenumatytiems atsitikimams kelionės metu ar po jos. Pateikiamas aprašymas ir pagrindimas, kaip Tiekėjas, laikydamasis teisės aktų nustatytų reikalavimų, organizuoja paslaugos teikimą 24/7.
6.	Aprašykite, kaip užtikriname keliautojo asmens duomenų apsaugą ir pateikite aprašymą, kaip tai atliekama.	KELIAUTOJO ASMENS DUOMENŲ APSAUGA Aprašoma kaip užtikrinama keliautojo asmens duomenų apsauga.
7.	Aprašykite už sutarties vykdymą atsakingo darbuotojo patirtį kelionių organizavimo srityje (pateikiamas darbuotojo CV).	UŽ SUTARTIES VYKDYMĄ ATSAKINGO DARBUOTOJO PATIRTIS KELIONIŲ ORGANIZAVIMO SRITYJE Aprašoma už sutarties vykdymą atsakingų darbuotojų patirtį kelionių organizavimo srityje, teiksiančių paslaugas Perkančiajai organizacijai kvalifikacija, pateikiant darbuotojų CV ir IATA sertifikatus/diplomus bei nurodant kelionių organizavimo darbų patirtis
8.	Aprašykite, kaip bus organizuojamas ir užtikrinamas už sutarties vykdymą atsakingo darbuotojo pakeitimas jo ligos, atostogų metu ar išėjus iš darbo, tiekėjo galimybes paskirti ne žemesnės kvalifikacijos nei jis nurodė asmenį.	UŽ SUTARTIES VYKDYMĄ ATSAKINGO DARBUOTOJO PAKEITIMO APRAŠYMAS Aprašoma, kaip bus organizuojamas ir užtikrinamas už sutarties vykdymą atsakingo darbuotojo pakeitimas jo ligos, atostogų metu ar išėjus iš darbo, tiekėjo galimybes paskirti ne žemesnės kvalifikacijos nei jis nurodė asmenį.

Kartu su pasiūlymu pateikiami šie dokumentai:

Eil. Nr.	Pateiktų dokumentų pavadinimas	Dokumento puslapių skaičius	Ar dokumentas konfidencialus (Taip/Ne)
----------	--------------------------------	-----------------------------	--

1	UAB „DELTA“ turizmo centras kvalifikaciniai dokumentai	23	TAIP
2	UAB „Vestekspress“ kvalifikaciniai dokumentai	11	TAIP
3	Jungtinės veiklos sutartis	6	TAIP

Pastaba. Tiekėjui nenurodžius, kokia informacija yra konfidenciali, laikoma, kad konfidencialios informacijos pasiūlyme nėra.

Viešųjų pirkimų teisininkė
(Tiekėjo arba jo įgalioto asmens pareigų pavadinimas*)

(Parašas*)

Darija Lengvenytė
(Vardas ir pavardė*)

*Pastaba. Jei visas pasiūlymas pasirašomas saugiu elektroniniu parašu, šio dokumento atskirai pasirašyti neprivaloma.