

KELIONIŲ ORGANIZAVIMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS

2018 m. lapkričio 22 Nr. 31-215/2018

Vilnius

Uždaroji akcinė bendrovė „Vestekspress“, atstovaujama generalinio direktoriaus Raimondo Ušeko, veikiančio pagal bendrovės įstatus, (toliau – Vykdytojas) ir

Lietuvos Respublikos valstybės saugumo departamentas, atstovaujamas direktoriaus pavaduotojo Vaidoto Mažeikos, veikiančio pagal 2015 m. spalio 19 d. direktoriaus įsakymą Nr. 1-74, (toliau – Užsakovas) iš kitos pusės (abu kartu gali būti įvardijami kaip Šalys, o atskirai – kaip Šalis), sudarė šią Kelionių organizavimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis):

1. SUTARTIES OBJEKTAS

1.1. Sutartyje nustatyta tvarka ir terminais Vykdytojas įsipareigoja suteikti kelionių organizavimo paslaugas (toliau – Paslaugos), kurias sudaro:

1.1.1. kelionės oro transportu (lėktuvo bilieto užsakymo, papildomo bagažo užsakymas, registracijos į lėktuvą ir pan.) organizavimo paslaugos;

1.1.2. apgyvendinimo (viešbučiuose ar kituose apgyvendinimo įstaigose, o toliau – Apgyvendinimo įstaiga) organizavimo paslaugos;

1.1.3. kelionės sausumos ir vandens transportu (autobuso, traukinio, kelto, pervežimo nuo oro ar jūrų uosto iki Apgyvendinimo įstaigos ar kitos nustatytos vietos paslaugos ir pan.) organizavimo paslaugos;

1.1.4. kelionės draudimo organizavimo paslaugos;

1.1.5. kitos tiesiogiai su užsakoma kelione susijusios paslaugos, kurių sutarties sudarymo momentui neįmanoma numatyti.

1.2. Užsakovas įsipareigoja Paslaugas užsakyti pas Vykdytoją ir laiku apmokėti už tinkamai suteiktas Paslaugas.

1.2. Paslaugų užsakymo detalus aprašymas bei joms keliami reikalavimai ir rezultatai nurodyti Sutarties priede – Techninė specifikacija.

1.3. Detali informacija apie numatomas įsigyti Paslaugas pateikiama kiekvieno konkretaus Paslaugų užsakymo metu.

2. SUTARTIES KAINA IR ATSISKAITYMO TVARKA

2.1. Maksimali Sutarties kaina su PVM - 375 000 Eur (trys šimtai septyniasdešimt penki tūkstančiai eurų), įskaitant visus galimus pratėsimus. Paslaugas Užsakovas įsigys pagal poreikį. Užsakovas neįsipareigoja išpirkti Paslaugų už visą šiame punkte nurodytą maksimalią lėšų sumą, kurią planuoja skirti Paslaugų įsigijimui.

2.2. Paslaugų užsakymo aptarnavimo mokestis su PVM – 0 Eur (nulis eurų).

2.3. Aptarnavimo mokestis taikomas už vieną Paslaugų užsakymą (nepriklausomai nuo to, vienam ar keliems keliautojams), kuris gali apimti vieną ar kelias paslaugas (pvz. užsakymas, kuris apima lėktuvo bilietą, papildomą bagažą ir apgyvendinimo paslaugas).

2.4. Už Paslaugas Užsakovas sumoka Vykdytojui per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Paslaugos suteikimo ir PVM sąskaitos-faktūros gavimo dienos.

2.5. Sąskaita faktūra pateikiama per E.sąskaitos sistemą.

3. ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

3.1. Šalys įsipareigoja bendradarbiauti Sutarties vykdymo metu. Jeigu kyla kliūčių, trukdančių tinkamai vykdyti Sutartį, kiekviena Šalis turi imtis visų nuo jos priklausančių priemonių toms kliūtims pašalinti.

3.2. Šalys įsipareigoja neperduoti trečiosioms šalims su šia sutartimi susijusios informacijos bei teikti viena kitai visą su šia sutartimi susijusią informaciją tokia apimtimi, kokia yra būtina šiai Sutarčiai vykdyti, jeigu tai neprieštaruja Lietuvos Respublikos įstatymams.

3.3. Užsakovas įsipareigoja atsiskaityti su Vykdytoju šioje sutartyje nurodyta tvarka ir sąlygomis.

4. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

4.1. Kiekviena Šalis privalo atlyginti kitai Šaliai jos patirtus tiesioginius nuostolius, jei ji netinkamai vykdė savo įsipareigojimus pagal Sutartį.

4.2. Sutarties Šalis, kuri dėl nenugalimo jėgos negali vykdyti priimtų pagal Sutartį įsipareigojimų, privalo per penkias dienas raštu informuoti apie tai kitą Šalį. Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės už kokių nors įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą įvykdymą, jeigu tai įvyko dėl nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybių, vadovaujantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais nenugalimos jėgos aplinkybes. Šalys turi teisę nutraukti Sutartį, jei nenugalimos jėgos aplinkybės tęsiasi ilgiau kaip 3 (tris) mėnesius ir Šalys nesudarė susitarimo dėl Sutarties pakeitimo, leidžiančio Šalims toliau vykdyti savo įsipareigojimus.

4.3. Jei Vykdytojas Sutartyje nustatyta tvarka ir terminais nesuteikia Paslaugos, tuomet moka Užsakovui, pastarajam pareikalavus, 300 Eur (trių šimtų eurų) baudą.

4.4. Tuo atveju, jei Užsakovas neįvykdo savo įsipareigojimų pagal Sutarties 2.4 punktą, Vykdytojui pareikalavus, moka pastarajam 0,2 proc. dydžio delspinigius nuo laiku nesumokėtos sumos už kiekvieną uždelstą kalendorinę dieną.

4.5. Vykdytojui po Sutarties pasirašymo atsisakius teikti Paslaugas ir/ar nutraukus Sutartį ne dėl Užsakovo kaltės, Užsakovui pareikalavus, Vykdytojas moka 10 proc. dydžio baudą nuo maksimalios Sutarties kainos.

5. SUTARTIES GALIOJIMAS

5.1. Sutartis įsigalioja abiem Šalims ją pasirašius. Jei Sutartis pasirašoma skirtingomis dienomis, tuomet jos įsigaliojimo data laikoma vėlesnė Sutarties pasirašymo diena.

5.2. Sutartis galioja 12 mėnesių su galimybe sutartį pratęsti tomis pačiomis sąlygomis 2 kartus po 12 mėnesių. Jei nei viena iš Sutarties šalių iki Sutarties galiojimo termino pabaigos nepraneša apie Sutarties nutraukimą, Sutartis automatiškai pratęsiama 12 mėnesių (bendras Sutarties galiojimo terminas negali būti ilgesnis nei 36 mėn.).

5.3. Sutartis gali būti nutraukta raštišku Sutarties Šalių susitarimu. Kiekviena Sutarties Šalis gali nutraukti Sutartį, Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse numatytais pagrindais.

6. SUTARTIES AIŠKINIMAS IR GINČŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

6.1. Sutartis sudaryta ir turi būti aiškinama pagal Lietuvos Respublikos teisę.

6.2. Visi tarp Šalių kilę ginčai ar nesutarimai, susiję su Sutartimi ir jos vykdymu, sprendžiami derybų būdu, o nepavykus taip išspręsti ginčo per 10 (dešimt) darbo dienų, jis bus nagrinėjamas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka Lietuvos Respublikos teismuose.

7. KITOS SĄLYGOS

7.1. Sutartis sudaryta lietuvių kalba dviem egzemplioriais (po vieną kiekvienai Šaliai), turinčiais vienodą teisinę galią.

7.2. Sutarties sąlygos Sutarties galiojimo laikotarpiu negali būti keičiamos, išskyrus tokias Sutarties sąlygas, kurias pakeitus nebūtų pažeisti Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatyme nustatyti principai ir tikslai.

7.3. Sutarties sudarymo pagrindas – Lietuvos Respublikos valstybės saugumo departamento viešųjų pirkimų komisijos atliktas tarptautinis pirkimas, atviro konkurso būdu, Vykdytojo 2018 m. rugpjūčio 13 d. pasiūlymas.

7.4. Sutarties galiojimo laikotarpiu Šalys skiria savo darbuotojus, atsakingus už Sutarties vykdymą:

7.4.1. Vykdytojas iš savo pusės atsakingais skiria Ramunę Vaitukaitytę ir Aivarą Šalomska, tel. Nr. (8 5) 255 3283, el. p. ypsa@westexpress.lt;

7.4.2. Užsakovas iš savo pusės atsakingu už Sutarties vykdymą skiria _____, tel. 8 706 66 190, el. p. trt@vsd.lt; o jai nesant _____ tel. Nr. 8 706 66 197, el. p. trt@vsd.lt

7.5. Šalys per 5 (penkias) darbo dienas raštu viena kitai praneša apie Sutarties 8 punkte nurodytų duomenų pasikeitimą. Šalis, laiku nepranešusi apie šių duomenų pasikeitimus, negali reikšti pretenzijų dėl kitos Šalies veiksmų, atliktų vadovaujantis Sutarties 8 punkte pateiktais duomenimis.

7.6. Sutarties priedas Šalims jį pasirašius tampa neatskiriama Sutarties dalimi.

7.7. Sutarties sudarymo metu prie Sutarties pridedamas Sutarties priedas – Techninė specifikacija, 4 lapai.

8. ŠALIŲ ADRESAI IR REKVIZITAI

Visa su Sutartimi susijusi korespondencija ir pranešimai turi būti rašomi lietuvių kalba ir siunčiami šiais adresais:

VYKDYTOJAS

UAB „Vestekspres“

Registracijos adresas: A.Stulginskio g. 5-59,
LT-01115 Vilnius,

adresas korespondencijai: Perkūnkiemio g. 6,
LT-12130 Vilnius;

tel. (8 5) 255 3227.

Įmonės kodas 110461363,

PVM mokėtojo kodas LT100000022216,

bankas AB SEB bankas,

a/s. Nr. LT82 7044 0600 0091 5660.

UŽSAKOVAS

Lietuvos Respublikos

valstybės saugumo departamentas

Pilaitės pr. 19, LT-06264 Vilnius

Įmonės kodas: 188675233

Tel. (8 5) 212 4720

Faks. (8 5) 212 4716

El. paštas: vsd@vsd.lt

Banko sąskaita:

AB SEB bankas

A.s. LT82 7044 0600 0791 2270

Generalinis direktorius

Raimondas Ušeckas

Direktoriaus pavaduotojas

Vaidotas Mažeika

2018 m. 11

mėn. 26 d.

2018 m. lapkričio mėn. 22 d.

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

I. Paslaugų užsakymas, detalus aprašymas bei joms keliami reikalavimai ir rezultatai:

1. Sutartyje įvardijamos Paslaugos bus užsakomos elektroniniu paštu.
2. Užsakovas Paslaugos užsakymą siunčia Sutartyje nurodytu Vykdytojo, vieno iš atsakingų asmenų, elektroninio pašto adresu. Paslaugų užsakyme nurodoma:
 - 2.1. keliautojo (-jų) pavardė (-ės), vardas (-ai), kontaktinis telefonas, el. pašto adresas, (jei reikia – asmens kodas, paso duomenys);
 - 2.2. kelionės maršrutas;
 - 2.3. pageidaujama Apgyvendinimo įstaigos vieta ir (ar) konkretus pavadinimas;
 - 2.4. kita reikalinga informacija (derinama su Paslaugų teikėju);

II. Kai užsakomos kelionės oro transportu organizavimo paslaugos, Vykdytojas privalo:

1. Ne vėliau kaip per 4 darbo valandas (Užsakovo darbo valandos pirmadienį – ketvirtadienį 8:00-12:00 ir 12:45-17:00, penktadienį 8:00-12:00 ir 12:45-15:45) raštu (užsakyme nurodytu elektroninio pašto adresu) pateikti 3 lėktuvo bilietų pasiūlymus atitinkančius užsakyme ir šioje techninėje specifikacijoje nustatytas sąlygas.
2. Pasiūlymuose turi būti nurodoma:
 - 2.1. oro vežėjas (-ai);
 - 2.2. išvykimo ir atvykimo oro uostai (skrydžiui su persėdimais – persėdimo oro uostas (-ai)), išvykimo ir atvykimo laikas (skrydžiui su persėdimais – persėdimo laikas (-ai));
 - 2.3. kelionės trukmė;
 - 2.4. pervežimo (bilieto) kaina (mokėtina tiesioginiam paslaugos teikėjui, t.y. be Paslaugų teikėjo aptarnavimo mokesčio ar bet kokių kitų Paslaugų Vykdytojo mokesčių ar rinkliavų);
 - 2.5. specialiosios pervežimo (bilieto) sąlygos (tarifo taisyklė);
 - 2.6. kita informacija (registruotas bagažas, rankinis bagažas ir pan.).
3. Siūlyti tiek aviakompanijų Tarptautinės oro transporto asociacijos (toliau – IATA) narių, tiek aviakompanijų, nesančių IATA narėmis, lėktuvo bilietus.
4. Skrendant su persėdimais, siūlyti lėktuvo bilietus, kuriuose laukimo laikas tarp persėdimų – ne daugiau nei 6 valandos (jei nenurodyta kitaip užsakymo pateikimo metu).
5. Jeigu Užsakovo Paslaugos užsakyme nurodytomis dienomis galimybės į kurią nors pusę skristi su vienu persėdimu nėra, ta kryptimi siūlyti skrydžius su ne daugiau kaip dviem persėdimais ir be nakvynių tarpiniuose miestuose arba kitas Užsakovo užsakyme nustatytas sąlygas atitinkantis maršrutas. Nakvyne persėdimo mieste yra laikomas ilgesnis kaip 4 val. laukimo laikas laikotarpiu nuo 22 val. iki 6 val. vietos (persėdimo miesto) laiku.
6. Jei skrendama su persėdimais, prioritetą turi skirti tiems oro uostams, per kuriuos keliaudamas keliautojas 24 val. laikotarpiu gali persėsti į kitą lėktuvą neturėdamas vizos. Jei persėdimui siūlomas toks oro uostas, kur bus reikalinga viza, Vykdytojas privalo apie tai informuoti Užsakovą iš anksto (užsakant lėktuvo bilietą).
7. Siūlyti vieną ištisinį lėktuvo bilietą visai kelionei pirmyn ir/arba atgal. Bilietai atskiroms atkarpoms (iki persėdimo miesto ir iš persėdimo miesto) neleidžiami (nebent taip užsako Užsakovas).
8. Rezervuoti ir išpirkti lėktuvo bilietus tik gavus Užsakovo patvirtinimą raštu (elektroniniu paštu).
9. Užsakyti papildomą bagažą (jei yra poreikis).

10. Įvesti turimus Užsakovo dalyvavimo avialinijų korporatyviose lojalumo programose kodus, užsakant lėktuvo bilietus.

11. Siūlyti Užsakovo keliautojų sukauptų aviakompanijų lojalumo taškų panaudojimo galimybes tik Užsakovui.

III. Kai užsakomos apgyvendinimo organizavimo paslaugos, Vykdytojas privalo:

1. Ne vėliau kaip per 4 darbo valandas raštu (užsakyme nurodytu elektroninio pašto adresu) pateikti ne mažiau kaip 3 apgyvendinimo variantus, atitinkančius Užsakovo Paslaugos užsakyme ir šioje techninėje specifikacijoje nustatytas sąlygas, kurių kaina yra pigiausia. Apgyvendinimo vietos kaina neturi viršyti Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 526 „Dėl dienpinigių ir kitų komandiruočių išlaidų apmokėjimo“ patvirtintų Komandiruočių išlaidų apmokėjimo biudžetinėse įstaigose taisyklių priede „Gyvenamojo ploto nuomos išlaidų normų sąrašas“ nurodytų normų. Paslaugų teikėjo siūlomos Apgyvendinimo įstaigos turi būti ne žemesnio kaip 3 žvaigždučių standarto klasės, vienviečiai standartinio tipo kambariai.

2. Teikiant apgyvendinimo paslaugos pasiūlymus, atsižvelgti į susisiekimą miesto transportu tarp Apgyvendinimo įstaigos ir Užsakovo nurodytos renginio ar kitos tikslo vietos (adreso): parinkti apgyvendinimo variantus, kurie būtų nutolę nuo Užsakovo nurodytos vietos ne daugiau nei 2 km atstumu, nebent 2 km spinduliu nėra nė vienos reikalavimus atitinkančios Apgyvendinimo įstaigos.

3. Kai keliautojas vyksta į renginį (konferenciją ar pan.), kuris organizuojamas konkrečioje Apgyvendinimo įstaigoje, ir ši informacija nurodoma užsakyme, apgyvendinimo paslauga turi būti siūloma nurodytoje Apgyvendinimo įstaigoje. Jeigu laisvų vietų nurodytoje Apgyvendinimo įstaigoje nėra, Vykdytojas turi siūlyti kitas Apgyvendinimo įstaigas, esančias arčiausiai renginio vietos.

4. Rezervuoti ir išpirkti Apgyvendinimo įstaigų kambarius tik gavus raštišką Užsakovo patvirtinimą (elektroniniu paštu).

5. Vykdytojas turi garantuoti nurodytą Apgyvendinimo įstaigos rezervacijos kainą konkrečiam užsakymui, t. y. keliautojui nuvykus į pasirinktą Apgyvendinimo įstaigą neturi būti taikomi jokie papildomi mokesčiai, išskyrus tuos atvejus, kai atitinkamą mokestį turi susimokėti pats į šalį atvykęs keliautojas (pavyzdžiui, miesto mokestį).

6. Vykdytojas pateikdamas pasiūlymą privalo nurodyti, kiekvieno konkretaus užsakymo vykdymo metu, tiesioginio paslaugos teikėjo (vežėjo, Apgyvendinimo įstaigos ir kt.) taikomas Paslaugų keitimo (nurodytų datų, pavardės), atsisakymo, grąžinimo ir kitas sąlygas.

7. Jeigu Užsakovas pasinaudodamas visa jam viešai prieinama informacija nustatys, kad rinkoje yra pigesnių, nei pasiūlė Vykdytojas, Paslaugų atitinkančių techninės specifikacijos ir Užsakovo užsakyme nustatytas sąlygas, Užsakovas turi teisę pareikalauti, kad Vykdytojas pakartotinai pateiktų pasiūlymą užsakymui, įtraukdamas Užsakovo nurodytas kainas. Šiuo atveju Vykdytojas privalo per 1 valandą pateikti pakartotiną pasiūlymą užsakymui su Užsakovo nurodytomis Paslaugų kainomis.

8. Tarpininkauti tarp Užsakovo ir vežėjo ir/ar viešbučio dėl korporatyvinių kainų suteikimo Užsakovui.

IV. Visais Užsakovo Paslaugų užsakymo atvejais Vykdytojas privalo:

1. Nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 4 (keturias) darbo valandas nuo užsakymo patvirtinimo dienos, atsiųsti Užsakovui jo nurodytu elektroninio pašto adresu užsakytus bilietus, Apgyvendinimo įstaigos užsakymo patvirtinimą (vaučerį) ir (ar) kitą Paslaugų užsakymą patvirtinantį dokumentą.

2. Esant skubiems atvejams, kai kelionė užsakoma ir vyks tą pačią dieną, užsakytus bilietus atsiųsti ne vėliau kaip likus 3 val. iki išvykimo.

3. Vykdyti keliautojo registraciją į skrydžius, kai skrendama „žemų kaštų“ aviakompanija; kai skrendama IATA aviakompanijomis – registracija atliekama esant Užsakovo užsakymui.

4. Užsakovo prašymu keisti (įskaitant pavardes, datas, maršrutą), grąžinti, atšaukti užsakytas Paslaugas. Šiuo atveju Užsakovas sumoka tiesioginio paslaugos teikėjo taikomus Paslaugų keitimo,

grąžinimo, atšaukimo mokesčius. Vykdytojas pateikdamas reikalavimą dėl išlaidų atlyginimo, turi pateikti išlaidas įrodančius dokumentus;

5. Suderinti su Užsakovu visus Paslaugų atlikimo sprendimus.

6. Įstaistyti dėl Vykdytojo darbuotojų, subteikėjų ar kitų pasitelktų ūkio subjektų, kurių pajėgumus Vykdytojas pasitelkia, kaltės atsiradusius trūkumus savo sąskaita.

7. Užsakovui nurodžius, Vykdytojas organizuoja vykstančiųjų į užsienį darbuotojų kelionės draudimą atsižvelgiant į šalį ar regioną, į kurį vykstama.

8. Konsultuoti visais Paslaugų klausimais be papildomo mokesčio.

9. Užtikrinti, kad pagalbos Užsakovui ir keliautojui paslaugos telefonu lietuvių kalba, o ne darbo valandomis lietuvių arba anglų kalba (privalomos kalbos), įskaitant 24 valandų per parą, 7 dienų per savaitę pagalbos paslaugą, būtų teikiamos nepadidinto tarifo numeriu.

10. Teikti pagalbą skrydžių vėlavimo, atšaukimo, atidėjimo ar atsisakymo vežti atvejais.

11. Rasti Užsakovo poreikius atitinkantį variantą nuskraidinti keliautoją iki galutinės maršruto vietos, jei netiesioginis skrydis vykdomas skirtingomis aviakompanijomis ir ne dėl keleivio kaltės pavėluojama į kitą užsąkytą reisą.

12. Tarpininkauti tarp Užsakovo ir tiesioginio paslaugos teikėjo užtikrinant apgyvendinimą ir pagalbą atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo bei atidėjimo atvejais.

13. Nedelsiant raštu (elektroniniu paštu) ir/ar telefonu informuoti Užsakovą apie bet kokius pakeitimus, susijusius su Paslaugų teikimu, gavus tokią informaciją iš aviakompanijos, Apgyvendinimo įstaigos ir pan.; nusiųsti šią informaciją keliautojui elektroniniu paštu ir į mobilųjį telefoną teksto trumpąja žinute (SMS).

14. Tais atvejais, kai kelionė vyksta ne pagal iš anksto numatytą planą (įvyksta pasikeitimai dėl aviakompanijos kaltės arba dėl oro sąlygų): tarpininkauti tarp keliautojo bei aviakompanijos dėl lėktuvo bilieta pakeitimo, suteikti visą reikalingą informaciją bei pagalbą (jei įmanoma, tokios paslaugos gali būti suteikiamos ir telefonu), susijusią su numatoma kelione. Tokiais atvejais Vykdytojas turės atlikti su skrydžiais susijusių paslaugų (Apgyvendinimo įstaigos rezervavimo (ir esant poreikiui išpirkimo)) pakeitimus ir/ar papildymus.

15. Atstovauti Užsakovo ir (ar) keliautojo interesus ir bendrauti su aviakompanija dėl dingusio ar sugadinto bagažo.

16. Spręsti visas kitas užsakymo vykdymo metu atsiradusias problemas.

17. Užtikrinti nuolatinę pagalbą Užsakovui ir keleiviui atsiradus bet kokiems neaiškumams ar įvykus kelionės trikdžiui, krizei ar kitiems nenumatytiems atsitikimams kelionės metu ar prieš bei po jos.

18. Užtikrinti Vykdytojo pasiūlyme nurodytą ir Užsakovo pirkimo sąlygose nustatyta tvarka įvertintą Paslaugų kokybę.

19. Užtikrinti sutarties vykdymo metu gautų asmens duomenų apsaugą, laikantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) nustatytų reikalavimų.

20. Užtikrinti 24 valandų per parą, 7 dienų per savaitę ne automatinio autoatsakiklio principu veikiančią pagalbą Užsakovui ir keliautojui, atsiradus bet kokiems neaiškumams ar įvykus kelionės trikdžiui, krizei ar kitiems nenumatytiems atsitikimams kelionės metu.

21. Teikiant pagalbos Užsakovui ir keliautojui paslaugas, Vykdytojas privalo:

21.1. užtikrinti reakcijos laiką į keliautojo kreipimąsi ne ilgesnį kaip 15 min., t. y., jei paskambinus Vykdytojo nurodytu pagalbos telefono numeriu pagalbos linija yra užimta, Vykdytojas privalo atskambinti keliautojui telefono numeriu, kuriuo keliautojas skambino Vykdytojui, ar kitu keliautojo kreipimesi nurodytu telefono numeriu;

21.2. darbo valandomis pagalbą Užsakovui ir keliautojui teikti lietuvių kalba (ir kitomis kalbomis, jei Vykdytojas įsipareigojo teikti paslaugas keliomis kalbomis);

21.3. ne darbo valandomis pagalbą Užsakovui ir keliautojui teikti lietuvių ar anglų kalba. Jei paslaugos bus teikiamos keliomis kalbomis, paslaugų teikimo metu keliautojui turi būti sudaryta galimybė pasirinkti, kuria kalba jis pageidauja būti aptarnaujamas. Laikoma, kad paslaugos teikiamos atitinkama kalba, jei jas šia kalba teikia specialistas, kuris moka šią kalbą nežemesniu kaip pažengusio vartotojo lygiu (B2) pagal Europos Tarybos parengtame dokumente „Bendrieji kalbų metmenys Europoje“ pateiktą skalę.

22. Pasibaigus kiekvienam metų ketvirčiui pateikti Užsakovui apibendrintą informaciją - ataskaitą (užsakymų skaičių ir bendrą Paslaugų kainą) apie užsakytas Paslaugas, suskirstytas į grupes pagal transporto rūšį, maršrutą (kelionės paskirties miestą), apgyvendinimo įstaigų klasę, kambario tipą, Užsakovo sumokėtus tiesioginio paslaugos teikėjo taikomus Paslaugų keitimo, grąžinimo, atšaukimo mokesčius, Paslaugų užsakymo būdą. Kiekvieno ketvirčio pabaigoje pateikti informaciją apie Užsakovo panaudotus avialinijų taškus ar kitas klientų premijavimo priemones.

23. Esant poreikiui Užsakovas pasilieka teisę prašyti pateikti informaciją ir pagal kitus kriterijus.

VYKDYTOJAS
UAB „Vestekspress“

Generalinis direktorius
Raimondas Ušeckas

2018 m.

mėn. 26 d.

UŽSAKOVAS
Lietuvos Respublikos
valstybės saugumo departamentas

Direktoriaus pavaduotojas
Vaidotas Mažeika

2018 m. lapkričio mėn. 22 d.