

PATVIRTINTA
Lietuvos turizmo asociacijos
Tarybos posėdžiu Nr. 6
2023 m. gruodžio mėn. 20 d.

LIETUVOS TURIZMO ASOCIACIJOS KELIONIŲ ORGANIZATORIŲ IR KELIONIŲ PARDAVIMO AGENTŲ VERTINIMO ŽENKLO „KELIAUJU PATIKIMAI“ PROGRAMOS NUOSTATOS IR REIKALAVIMAI

I. Bendroji dalis

1. Lietuvos turizmo asociacijos kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų vertinimo (toliau – vertinimas) programos nuostatų ir reikalavimų tikslas – nustatyti bendrąsias nuostatas ir specialiuosius reikalavimus kelionių organizatoriams ir kelionių pardavimo agentams siekiantiems įgyti Lietuvos turizmo asociacijos „Keliauju patikimai“ ženklą.
2. Ženklas „Keliauju patikimai“ užtikrina, jog kelionių organizatoriai ir kelionių pardavimo agentai atitinka Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo nuostatas, prisiimti išpareigojimai yra 100 proc. užtikrinami prievolių įvykdymo užtikrinimu, veikia atskaitingai, atsakingai bei skatinant darbuotojų tobulėjimą, kvalifikacijos ir turimų įgūdžių ugdymą.
3. Kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų vertinimo reikalavimuose nustatoma tvarka, kuria vadovaujantis kelionių organizatoriai ir kelionių pardavimo agentai, norintys dalyvauti vertinimo programoje, privalo pateikti informaciją pagrindžiančią, jog yra atitinkantys vertinimo programoje keliamus reikalavimus.
4. Lietuvos turizmo asociacijos kelionių pardavimo agentų ir kelionių organizatoriaus vertinimo programos keliami reikalavimai atspindi atskaitingo (skaidraus), atsakingo ir reguliariai tobulėjančio kelionių pardavimo agento ir kelionių organizatoriaus statusą bei jo vykdomą veiklą.
5. Vertinimo ženklo tikslas – pagerinti kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų veiklos kokybę, skatinti tvarų kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų rinkos vystymąsi, stiprinti vartotojų sąmoningumą, informuoti kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų paslaugų gavėjus – vartotojus apie galimybę išgyti paslaugas iš atskaitingų (skaidrių), atsakingų, reguliariai tobulėjančių ir Lietuvos Respublikoje licencijuotų kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų.
6. Asmenims suteikiama teisė naudoti šiose Taisyklėse nurodytą „Keliauju patikimai“ ženklą tik tiems tikslams, kurie stiprina ženklo vertę ir informacijos apie jį sklaidą, kurie prisideda prie kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų veiklos kokybės gerinimo, kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų rinkos tobulėjimo, vartotojų sąmoningumo stiprinimo, vartotojų informavimo apie galimybę išgyti paslaugas iš Lietuvos Respublikoje licencijuotų, atskaitingų (skaidrių), atsakingų, tobulėjančių kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų.
7. Asmenims, kuriems suteikiama teisė naudotis „Keliauju patikimai“ ženklu - nesuteikiama teisė savavališkai perduoti tokią teisę naudotis tretiesiems asmenims.

II. „Keliauju patikimai“ ženklo suteikimo sąlygos

8. Teikti paraiškas „Keliauju patikimai“ ženklo programoje gali visi kelionių organizatoriai ir kelionių pardavimo agentai licencijuoti Lietuvos Respublikoje nepriklausomai nuo to, ar Pareiškėjas yra Lietuvos turizmo asociacijos narys.
9. Kelionių organizatoriai ir kelionių pardavimo agentai siekiantys gauti leidimą naudoti „Keliauju patikimai“ komerciniams tikslams, privalo užpildyti paraišką (toliau – Paraiška) priedas Nr. 1) ir atsiųsti ją Lietuvos turizmo asociacijai el. pašto



adresu keliaujupatikimai@ltas.lt, apmokėti pareiškėjui išrašytą sąskaitą bei pateikti mokėjimo fakto įrodymą (mokėjimo pavidimo kopiją).

9.1. „Keliauju patikimai“ ženklo kainodara:

Nr.		Kaina	Kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų nauda	Kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų įsipareigojimai
	Paraiškos vertinimo mokestis	100 EUR KO 50 EUR KPA	•	•
2.	Ženklo naudojimo kainodara	0,015 proc.* nuo per ataskaitinį laikotarpį sudarytų organizuotų turistinių sutarčių vertės	<ul style="list-style-type: none"> • „Keliauju patikimai“ ženklu sertifikuotų kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų viešinimas pranešimais žiniasklaidoje; • „Keliauju patikimai“ ženklo dalyvių įtraukimas į komunikaciją; • Didesnė įmonės vardo sklaida visuomenės informavimo priemonėse; • „Keliauju patikimai“ ženklų vertintų kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų sąrašo viešinimas Lietuvos turizmo asociacijos internetiniame puslapyje; • Viešas deklaravimas, jog kelionių organizatorius ar kelionių pardavimo agentas yra atskaitingas (skaidrus), atsakingas bei reguliariai investuojantis į darbuotojų tobulėjimą, siekiant įgyti konkurencinį pranašumą; • Galimybė visur prie kelionių organizatoriaus ar kelionių pardavimo agento vardo naudoti „Keliauju patikimai“ ženklą, kaip atskaitingos (skaidrios), atsakingos bei reguliariai tobulėjančios įmonės įvertinimą. 	<ul style="list-style-type: none"> • Viešinti įvertinimą „Keliauju patikimai“ ženklu įmonės komunikacijoje (pranešimai žiniasklaidai, socialinių tinklų pranešimai); • Naudoti „Keliauju patikimai“ ženklą organizuotos turistinės kelionės arba kitos turizmo paslaugų sutarties pirmojo puslapio kairiajame/dešiniajame kampe; • Atvaizduoti „Keliauju patikimai“ ženklą kelionių organizatoriaus ar kelionių pardavimo agento internetiniame puslapyje; • Nenaudoti „Keliauju patikimai“ ženklo be LTA leidimo;

*Dalyvio mokestis yra mokamas:

- kas ketvirtį pateikus sertifikato dalyvio deklaracijos duomenis už per ataskaitinį laikotarpį sudarytų organizuotų turistinių sutarčių vertę, bet ne vėliau nei 10 d.d. nuo sąskaitos išrašymo..

Dalyvio mokestis mokamas Lietuvos turizmo asociacijos nurodytais rekvizitais:

Gavėjas – Lietuvos turizmo asociacija

Įm. k. – 120871987

A.S. – LT827044060000290204 („SEB“ bankas)

Mokėjimo paskirtis – LTA „Keliauju patikimai“ ženklo programos mokestis

9.2. Dalyvis pasibaigus metų ketvirčiui per 10 d.d. pateikia užpildytą LTA sertifikato ženklo „Keliauju patikimai“ deklaraciją, jei nėra pasirašomas sutikimas dėl duomenų atskleidimo iš trečiosios šalies;

9.3. Dalyvio mokestis yra mokamas už per ataskaitinį laikotarpį sudarytų organizuotų turistinių sutarčių vertės;

9.3.1. Dalyvis mokestį įsipareigoja sumokėti per 10 d.d. nuo sąskaitos gavimo.

10. Kelionių organizatorius ar kelionių pardavimo agentas, teikdamas Paraišką, įsipareigoja pateikti teisingą informaciją, laikykitis „Keliauju patikimai“ ženklo taisyklėse nurodytų apribojimų, susijusių su „Keliauju patikimai“ ženklo naudojimu. Asociacija pasilieka teisę keisti „Keliauju patikimai“ ženklą bei jo suteikimo ir naudojimo Taisykles.

11. Nutarimą dėl „Keliauju patikimai“ ženklo suteikimo kelionių organizatoriui ar kelionių pardavimo agentui bei jo anuliavimą priima LTA Taryba:



- 11.1. Nutarimas dėl „Keliauju patikimai“ ženklo suteikimo priimamas artimiausio LTA Tarybos posėdžio metu po kelionių organizatoriaus ar kelionių pardavimo agento pateiktos prašymo formos bei užpildyto klausimyno, bet ne vėliau nei per 10 d.d.;
 - 11.2. Teisė naudoti „Keliauju patikimai“ ženklą suteikiama iki einamųjų metų pabaigos su galimybe šį terminą pratęsti. Kelionių organizatoriai ir kelionių pardavimo agentai, kuriems yra suteikta teisė naudotis „Keliauju patikimai“ ženklu, įgyja teisę jį naudoti nuo artimiausios d.d. po įvykusio LTA Tarybos posėdžio, kurio metu priimtas nutarimas išduoti leidimą naudoti „Keliauju patikimai“ ženklą iki kalendorinių metų pabaigos;
 - 11.3. Pareiškėjui sprendimas dėl „Keliauju patikimai“ ženklo naudojimo yra siunčiamas Paraiškoje nurodytu elektroninio pašto adresu.
12. Pareiškėjas, kuriam suteiktas leidimas naudoti „Keliauju patikimai“ ženklą, įsipareigoja naudoti jį tik šių „Keliauju patikimai“ ženklo programos nuostatų ir reikalavimų 6 punkte nurodytais tikslais.

III. Vertinimo ženklo reikalavimai - atskaitingas (skaidrus) kelionių organizatorius ir kelionių pardavimo agentas

13. Kelionių organizatorius ir kelionių pardavimo agentas siekiantis įgyti „Keliauju patikimai“ ženklą privalo atitikti reikalavimus:
- 13.1 Atskaitingas kelionių organizatorius ar kelionių pardavimo agentas (juridinis asmuo), teisės aktų nustatyta tvarka laiku ir nevēluodamas teikia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai privalomas pateikti deklaracijas (formas);
 - 13.1.1 Paraiškos vertinimo metu nustačius neatitikimą (-us) „Keliauju patikimai“ ženklo reikalavimams, programos dalyvis yra išpėjamas apie neatitikimus. Paraiškos vertinimas yra stabdomas 1 mėn. per šį laikotarpį pareiškėjas privalo pateikti reikalaujamus duomenis, jei per nurodytą laiką „Keliauju patikimai“ ženklo programos pareiškėjas duomenų nepateikia jo paraiška yra anuliuojama, paraiškos vertinimo mokestis negrąžinamas.
 - 13.2 Atskaitingas kelionių organizatorius ar kelionių pardavimo agentas, kurių finansiniai metai sutampa su kalendoriniais metais, įsipareigoja kiekvienais metais teisės aktų nustatyta tvarka Juridinių asmenų registruui teikti finansinių ataskaitų rinkinį;
 - 13.2.1 Paraiškos vertinimo metu nustačius neatitikimą (-us) „Keliauju patikimai“ ženklo reikalavimams, programos dalyvis yra išpėjamas apie neatitikimus. Paraiškos vertinimas yra stabdomas 2 mėn. per šį laikotarpį pareiškėjas privalo pateikti reikalaujamus duomenis, jei per nurodytą laiką „Keliauju patikimai“ ženklo programos pareiškėjas duomenų nepateikia jo paraiška yra anuliuojama, paraiškos vertinimo mokestis negrąžinamas.
 - 13.3 Atskaitingas kelionių organizatorius ir kelionių pardavimo agentas (juridinis asmuo) laiku ir nevēluodamas moka privalomus mokesčius Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybai prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (SODRA) ir Valstybinei mokesčių inspekcijai prie Finansų ministerijos (VMI);
 - 13.3.1 Paraiškos vertinimo metu nustačius neatitikimą (-us) „Keliauju patikimai“ ženklo reikalavimams, programos dalyvis yra išpėjamas apie neatitikimus. Paraiškos vertinimas yra stabdomas 12 mėn. per šį laikotarpį pareiškėjas privalo neturėti išsiskolinimų Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybai prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (SODRA) ir Valstybinei mokesčių inspekcijai prie Finansų ministerijos (VMI), jei per nurodytą laiką „Keliauju patikimai“ ženklo programos pareiškėjas neatitinka keliamų reikalavimų jo paraiška yra anuliuojama, paraiškos vertinimo mokestis negrąžinamas.
 - 13.4 Atskaitingas kelionių organizatorius ir kelionių pardavimo agentas 12 mėn. laikotarpyje neturi uždelstų išsiskolinimų SODRAI ir VMI (*nevertinamas pandemijos laikotarpio mokesčių atidėjimas*);
 - 13.5 Atskaitingas kelionių organizatorius ir kelionių pardavimo agentas remiantis paskutinio mėn. SODROS duomenimis apie įmonės apdraustųjų už kuriuos mokamos VSD įmokos skaičiumi, pateikia Asociacijai darbuotojų tiesiogiai dirbančių su klientais (ar klientų projektais) skaičių (nėra vertinami įmonių techniniai darbuotojai (t. y. darbuotojai, kurie tiesiogiai nedirba su klientais), įmonių darbuotojai, kuriems suteiktos nėštumo ir gimdymo



atostogos ir / ar tėvystės atostogos ir / ar atostogos vaikui prižiūrėti (arba analogiškos atostogos tuo metu galiojančiame Lietuvos Respublikos darbo kodekse);

14. Lietuvos turizmo asociacija pasilieka teisę neįspėjus programos dalyvio vykdyti atitikimo „Keliauju patikimai“ ženklo atsakingas (skaidrus) kelionių organizatorius ir kelionių pardavimo agentas reikalavimams patikrinimą (toliau – patikrinimas).

14.1. Patikrinimo metu nustačius neatitikimą (-us) „Keliauju patikimai“ ženklo reikalavimams, programos dalyvis yra įspėjamas.

14.2. 6 mėn. laikotarpyje nustačius pakartotinį (-ius) neatitikimą (-us) „Keliauju patikimai“ ženklo reikalavimams, programos dalyvis yra šalinamas iš programos dalyvių sąrašo bei praranda teisę savo veikloje naudoti „Keliauju patikimai“ ženklą, kaip numatyta vertinimo programos nuostatų bei reikalavimų VI dalyje.

IV. „Keliauju patikimai“ ženklo reikalavimai – vartotojams atsakingas kelionių organizatorius ar kelionių pardavimo agentas

15. Kelionių organizatorius ir kelionių pardavimo agentas siekiantis įgyti Lietuvos turizmo asociacijos „Keliauju patikimai“ ženklą privalo atitikti atsakingumo reikalavimus:

15.1 Vartotojams atsakingas kelionių organizatorius ir kelionių pardavimo agentas privalo būti skelbiamas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos licencijuotų kelionių organizatorių ar kelionių pardavimo agentų sąrašė;

15.2 Vartotojams atsakingas kelionių organizatorius ir kelionių pardavimo agentas užtikrina vartotojų (keliautojų) informavimą apie jų teises;

15.3 Įmonės internetiniame puslapyje skelbiama parengta, patvirtinta ir viešai prieinama informacija apie:

15.3.1 Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektus, kurie yra kompetentingi spręsti vartojimo ginčus: subjekto pavadinimas, adresas ir interneto svetainės adresas.

15.3.2 Organizuotos turistinės kelionės sutarties sąlygas suderintas su VVTAT;

15.3.3 Įsigytos kelionių organizatoriaus organizuotos turistinės kelionės atšaukimo sąlygas (*privaloma kelionių organizatoriams*);

15.4 Kelionių organizatorius ir kelionių pardavimo agentas vykdo tik sąžiningą komercinę veiklą ir per pastaruosius 12 mėn. nėra baustas dėl nesąžiningos komercinės veiklos vykdymo;

15.5 Kelionių organizatorius ir kelionių pardavimo agentas užtikrina iš Vartotojo gautų asmens duomenų apsaugą:

15.5.1 Asmeniniai Vartotojo duomenys naudojami tik gavus Vartotojo sutikimą ir naudojami tik operacijoms susijusioms su užsakomų paslaugų vykdymu;

15.6 Kelionių organizatorius ar kelionių pardavimo agentas imasi prevencinių veiksmų, kad būtų išvengta galimų vartotojų skundų (pvz. nuolatos vykdo teikiamos informacijos apie viešbučius, viešbučių teikiamas paslaugas ar pačios įmonės teikiamų paslaugų aprašymų atnaujinimą, socialiniuose tinkluose skelbia informaciją apie aktualius pasikeitimus ir t.t.).

15.7 Kelionių organizatorius ar kelionių pardavimo agentas sprenddamas ginčus siekia taikaus jų sprendimo, kai tai yra įmanoma.

15.8 Kelionių pardavimo agento ir kelionių organizatoriaus atstovai dalyvauja Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ar kitų subjektų organizuojamuose pasitarimuose, seminaruose ar konferencijose, arba organizuoja reguliarius vidinius mokymus, siekiant nuolatos atnaujinti turimas žinias bei susipažinti su naujausia ir aktualiausia Vartotojų teisių informacija.

16. Lietuvos turizmo asociacija pasilieka teisę neįspėjus programos dalyvio vykdyti atitikimo „Keliauju patikimai“ ženklo vartotojams atsakingas kelionių organizatorius ir kelionių pardavimo agentas reikalavimams patikrinimą (toliau – patikrinimas).

16.1. Patikrinimo metu nustačius neatitikimą (-us) „Keliauju patikimai“ ženklo reikalavimams, programos dalyvis yra įspėjamas.



16.2.6 mėn. laikotarpyje nustačius pakartotinių (-ius) neatitikimą(-us) „Keliauju patikimai“ ženklo reikalavimams, programos dalyvis yra šalinamas iš programos dalyvių sąrašo bei praranda teisę savo veikloje naudoti „Keliauju patikimai“ ženklą, kaip numatyta vertinimo programos nuostatų bei reikalavimų VI dalyje.

V. „Keliauju patikimai“ ženklo reikalavimai – tobulėjantis kelionių organizatorius ar kelionių pardavimo agentas

17. Kelionių organizatorius ir kelionių pardavimo agentas siekiantis įgyti „Keliauju patikimai“ ženklą privalo skatinti darbuotojų tobulėjimą.
18. Ne mažiau nei 75 proc. visų kelionių organizatoriaus ar kelionių pardavimo agento darbuotojų dirbančių tiesiogiai su klientais (ar klientų projektais) kiekvienais kalendoriniais metais dalyvauja išoriniuose mokymuose, seminaruose, konferencijose, pristatymuose, pažintiniuose turuose, kurių bendra trukmė yra ne mažesnė nei 28 akademinės valandos vidutiniškai vienam darbuotojui.
19. Kelionių organizatorius ir kelionių pardavimo agentas einamaisiais metais pateikia apibendrintą informaciją apie darbuotojų kvalifikacijos kėlimą praėjusiais kalendoriniais metais. LTA pateikiama informacija apie tai, kokiuose seminaruose, mokymuose, konferencijose, pristatymuose, pažintiniuose turuose dalyvavo ir kokia buvo jų trukmė akademinėmis valandomis.
20. Lietuvos turizmo asociacija pasilieka teisę neįspėjus programos dalyvio vykdyti atitikimo „Keliauju patikimai“ ženklo tobulėjantis kelionių organizatorius ir kelionių pardavimo agentas reikalavimams patikrinimą (toliau – patikrinimas).
 - 20.1. Patikrinimo metu nustačius neatitikimą(-us) „Keliauju patikimai“ ženklo reikalavimams, programos dalyvis yra įspėjamas.
 - 20.2. 6 mėn. laikotarpyje nustačius pakartotinių (-ius) neatitikimą(-us) „Keliauju patikimai“ ženklo reikalavimams, programos dalyvis yra šalinamas iš vertinimo programos dalyvių sąrašo bei praranda teisę savo veikloje naudoti „Keliauju patikimai“ ženklą, kaip numatyta vertinimo programos nuostatų bei reikalavimų VI dalyje.

VI. Dalyvio pasitraukimas ir pašalinimas iš „Keliauju patikimai“ ženklo programos

21. Lietuvos turizmo asociacijos kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų „Keliauju patikimai“ ženklo programos dalyvis turi teisę bet kuriuo metu pasitraukti iš „Keliauju patikimai“ ženklo programos. Dalyvis apie pasitraukimą informuoja pateikdamas laisvos formos pranešimą adresuotą Asociacijos tarybai. Pranešimas pateikiamas el. paštu keliujupatikimai@ltas.lt.
22. „Keliauju patikimai“ ženklo programos dalyvis privalo nutraukti „Keliauju patikimai“ ženklo naudojimą ne vėliau kaip per 7 d. d. nuo pranešimo įteikimo arba pašalinimo iš Vertinimo dalyvių sąrašo. Tinkamai ir laiku nenutraukus „Keliauju patikimai“ ženklo naudojimo, Lietuvos turizmo asociacijai mokama 100 EUR bauda už kiekvieną ženklo naudojimo dieną.
23. „Keliauju patikimai“ ženklo programos dalyviui pasitraukus ar jį pašalinus iš ženklo programos sumokėtas Dalyvio mokestis nėra gražinamas.
24. Kelionių organizatorius ar kelionių pardavimo agentas pasitraukęs ar pašalintas iš „Keliauju patikimai“ ženklo programos netenka teisės 1 (vienerius) kalendorinius metus (metai skaičiuojami nuo pranešimo apie pasitraukimą arba pašalinimą iš Programos pateikimo) teikti naują paraišką dalyvauti „Keliauju patikimai“ ženklo programoje.

VII. Baigiamosios nuostatos

25. Šie Lietuvos turizmo asociacijos kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų vertinimo „Keliauju patikimai“ ženklo programos nuostatai ir reikalavimai yra tvirtinami LTA tarybos sprendimu. Jie gali būti keičiami, papildomi ir tobulinami LTA Tarybos narių, LTA vykdančiojo direktoriaus iniciatyva. Pasiūlymai teikiami, pristatomi bei apsvarstomi LTA tarybos posėdyje.
26. Šie Lietuvos turizmo asociacijos kelionių organizatorių ir kelionių pardavimo agentų vertinimo „Keliauju patikimai“ ženklo programos nuostatai ir reikalavimai įsigalioja nuo 2023 m. gruodžio mėn. 20 d.



Tvirtinu: Milda Rainienė



Lietuvos
Turizmo
Asociacija