

LEPINGUS SISALDUVAD TEENUSED

1. ÜLDSÄTTED

1.1. Käesolevad tšarterlennuga pakettreisilepingu üldtingimused (edaspidi **Tingimused**) kohalduvad reisiteenuste lepingutele (edaspidi **Leping**), mis on sõlmitud **Coral Travel Estonia OÜ** (edaspidi **Reisikorraldaja**) ja kliendi (edaspidi **Reisija**) vahel. Üldtingimused on reisiteenuse lepingu lahutamatuks osaks. Lisaks üldtingimustele kohalduvad reisiteenuse lepingule reisikirjeldus, broneerimiskinnitus, hinnakiri ning Reisikorraldaja poolt kehtestatud eri – ja lisatingimused. Kõige asjakohasem ja uuendatud teave reisi ja programmi kohta asub Reisikorraldaja veebilehel www.coraltravel.ee

1.2. Reisiteenuse lepingu alusel kohustub Reisikorraldaja osutama Reisijale reisiteenuseid ning Reisija nende teenuste eest tasuma.

1.3. Tellimuse esitamiselega annab Reisija nõusoleku oma isikuandmete kogumiseks ja töötlemiseks vastavalt Reisikorraldaja isikuandmete töötlemise tingimustele.

2. MÕISTED

Reisiteenuse lepingus, Tingimustes ja muudes reisiteenust puudutavates materjalides ja dokumentides on järgmistel sõnadel ja väljenditel alljärgnev tähendus:

Reisija – isik, kes sõlmib reisiteenuse lepingu Reisikorraldajaga või Vahendaja kaudu ja/või kellel on Leping alusel õigus reisiteenust kasutada;

Reisikorraldaja - Coral Travel Estonia OÜ, registrikood 16194673, aadress Liivalaia 22, 10118 Tallinn, e-post: info@coraltravel.ee

Vahendaja - isik, kes pakub müügiks ja vahendab Reisikorraldaja poolt pakutavate reisiteenuste lepingute sõlmimist;

Teenuseosutaja – majutuse-, transpordi- või muu teenuse osutaja, kelle teenuseid Reisikorraldaja vahendab;

Pakettreis – Reisikorraldaja poolt kokku pandud vähemalt kahe eri liiki reisiteenuse kogum samaks reisiks;

Tšarterlend – ehk tellimuslend on Reisikorraldaja poolt tellitud lend reisiteenuse osutamiseks ja pakettreisi korraldamiseks. Tellimuslend ei ole lennuvedaja lennugraafikus sisalduv regulaarne liinilend;

Vautšer – Reisikorraldaja poolt Reisijale väljastatav reisdokument, mis annab õiguse vautšeril märgitud teenust kasutada.

3. LEPINGU SÕLMIMINE JA JÕUSTUMINE

3.1. Enne Lepingu sõlmimist on Reisija kohustatud tutvuma Reisikorraldaja kodulehel www.coraltravel.ee avaldatud reisi puudutava infoga, sh nõuannetega Reisijale, reisiteenuse üld – ja eritingimustega ning standardinfo teabelehega. Reisija on muuhulgas kohustatud tutvuma valitud majutusasutuse kohta avaldatud informatsiooni ja hinnangutega Reisikorraldaja veebilehel coraltravel.ee ja muudes avalikes kanalites ning veenduma, et majutusasutus vastab Reisija ootustele ja majutuse hind sisaldab soovitud teenuseid. Majutusasutuse taseme ja teenuste kohta on Reisijal õigus saada täiendavat informatsiooni nii Reisikorraldajalt kui Vahendajalt.

Veebilehtedel avaldatud fotod on illustratiivsed ja Reisija ei pruugi saada sama sisustuse ja vaatega tuba, mis on tootüübi iseloomustamiseks fotodel kuvatud.

3.2. Reisija erisoovide täitmine (tuba teatud korrusel, kõrvuti toad, kindlad istekohad lennukis, tasuta varajane sisseregistreerimine jms) sõltub Teenuseosutajatest ja Reisikorraldaja ei garanteeri erisoovide täitmist. Kõik vastavad päringud edastab Reisikorraldaja Teenuseosutajale, kuid nende täitmata jätmine ei ole käsitletav Lepingus rikkumisena.

3.3. Majutusasutuste poolt pakutavad ja hinnas sisalduvad teenused sõltuvad hooajast, temperatuurist ja muudest asjaoludest. Majutusasutusel on õigus igal hetkel enda kontseptsiooni ja pakutavaid lisateenuseid muuta. Kui broneeringu tegemise hetkel on hotellis teatavad lisateenused hinna sees, siis hooaja jooksul võib hotell neid lisateenuseid muuta või kehtestada nendele lisatasu. Reisijal ei ole õigust nõuda lisateenuste hüvitamist ja reispaketi hinna alandamist, kui reisi ajal on hotellis kehtiv teistsugune hinnakiri kui broneeringu tegemise hetkel ja teatud teenuste eest tuleb tasuda lisatasu või teatud teenused ei tööta.

3.4. Tingimused on Reisiteenuste lepingu lahutamatu osa. Leping ja selle lisad loetakse jõustunuks ning muutuvad pooltele kohustuslikuks ning Reisikorraldajal on kohustus osutada Lepingus kokkulepitud reisiteenuseid peale Reisija poolt reisiteenuste eest osalist või täielikku tasumist vastavalt Reisikorraldaja poolt kehtestatud tasumise tingimustele.

3.5. Reisi eest tasumisega kinnitab Reisija, et on Tingimustega tutvunud, nõustub Reisikorraldaja poolt avaldatud lepingueelse teabega, üldtingimustega ja lepingutingimustega (sealhulgas võimalikud eri – ja lisatingimused) ning soovib nendel tingimustel Lepingut sõlmida.

3.6. Juhul, kui üks isik ostab reisiteenuseid teisele isikule, vastutab reisi otnud isik teistele Leping alusel reisiteenuseid kasutavale reisijatele Leping ja Tingimuste tutvustamise eest.

4. REISIKORRALDAJA ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

4.1. Reisikorraldajal on kohustus tagada Reisijale kõikide Lepingus määratletud teenuste nõuetekohane täitmine.

4.2. Reisikorraldajal ja/või Vahendajal on kohustus enne Lepingut sõlmimist edastada Reisijale pakettreisi standardinfo teabeleht ning võlaõigusseaduse § 867 ja tarbijakaitse seaduses ettenähtud lepingueelne teave.

4.3. Reisikorraldaja või Vahendaja väljastab Reisijale enne reisi algust reisikinnituse, vajalikud piletid, vautšerid ja teabe väljumis – ja saabumisaegade kohta. Piletite/vautšerite väljastamise kohustus on Reisikorraldajal peale Reisija poolt reisiteenuste eest täielikku tasumist.

4.4. Reisikorraldaja või Vahendaja tutvustab Reisijale sihtriigi passi – ja viisanõudeid, sealhulgas ligikaudset aega viisa taotlemiseks, teavet sihtriigi tervishoiu-, vaksineerimise ja tervisekindlustuse nõuete kohta. Lisaks

Reisikorraldaja poolt antud infole on Reisija kohustatud tutvuma Välisministeeriumi veebilehel <https://reisitargalt.vm.ee/> ja Terviseameti veebilehel <https://ta.vaktsineeri.ee/et/reisivaktsineerimine-ja-profulaktika> avaldatud infoga sihtriigis kehtivate nõuete ja regulatsioonide kohta.

4.5. Reisikorraldaja või Vahendaja teavitab Reisijat kohustuslikest ja vabatahtlikest kindlustuslepingute liikidest, mis katavad Reisijapoolse Lepingust taganemise kulud või tema abistamise kulud, sealhulgas lähtekohta tagasireisi kulud õnnetuse, haiguse või surma korral. Reisikorraldaja soovib sõlmida enda vajadustele vastava reisirõrke-, õnnetusjuhtumi – ja pagasikindlustuse.

4.6. Reisikorraldaja või Vahendaja teavitab Reisijat Reisikorraldaja kontaktisiku või esindaja kohalolekust sihtriigis ning võimalustest reisil viibimise ajal Reisikorraldajaga ühendust saada.

4.7. Reisikorraldaja annab Reisijale igakülgset abi ja asjakohast teavet tervishoiuteenuste, kohalike ametiasutuste ja konsulaarabi kohta ning aitab Reisijal kasutada sidevahendeid või leida alternatiivseid reiseiteenuseid, kui Reisija satub reisil olles õnnetuse või kuriteo ohvriks või vajab mõne muu sündmuse tagajärjel abi. Reisikorraldaja võib nõuda osutatud abi eest tegelike kulude hüvitamist, kui tekkinud olukord on põhjustatud Reisija tahtluse või raske hooletuse tõttu.

4.8. **Reisikorraldaja vastutab ainult majutusasutuse poolt kinnitatud hotellibroneeringute eest. Reisija poolt broneeringu tegemisel ei ole hotellituba automaatselt kinnitatud. Juhul, kui majutusasutus ei kinnita vabade kohtade puudumisel Reisija poolt valitud hotellituba broneeringut, pakub Reisikorraldaja Reisijale samaväärseid alternatiive. Kui Reisija ei nõustu majutusasutuse vahetamisega, tagastatakse Reisijale tasutud ettemaks täies ulatuses. Reisijal ei ole sellisel juhul õigus nõuda Reisikorraldajalt täiendavalt kahju hüvitamist.**

5. REISEENUSE EEST TASUMINE

5.1. Reiseenuse tasu sisaldab tasu reisirakelduses ja Lepingus sätestatud reiseenuste eest. Reisijal ei ole õigus nõuda Reisikorraldajalt selliste reiseenuste osutamist, mida reisirakelduses ei ole selgelt välja toodud või Poolte vahel eraldi kirjalikult kokku lepitud.

5.2. Juhul, kui pakettreisi broneerimisel on reisi alguseni jäänud **rohkem kui 21 kalendripäeva**, kohustub Reisija tasuma pakettreisi eest Reisikorraldaja arve alusel ettemaksu **20% (kaksümmend protsenti)** reiseenuse maksimumest 24 tunni jooksul arve väljastamisest, kui arvel ei ole märgitud teisiti.

5.3. Ülejäänud pakettreisi maksumus tuleb Reisija poolt Reisikorraldajale tasuda hiljemalt **21 päeva enne** reisi algust.

5.4. Juhul kui pakettreisi broneerimisel on reisi alguseni jäänud **vähem kui 21 kalendripäeva**, kohustub Reisija tasuma kogu pakettreisi maksumuse 24 tunni jooksul vastava arve väljastamisest, kui arvel ei ole märgitud teisiti.

5.5. Punktides 5.2. – 5.4. sätestatud maksetähtajad ei kohaldu, kui Reisija on sõlminud reiseenuse eest tasumiseks järeelmaksulepingu (tarbijakrediidilepingu).

5.6. **Punktides 5.2. – 5.4. sätestatud maksetähtajad ei kohaldu ja Reisikorraldajal on õigus kehtestada reiseenuse Lepingule erinevad maksetingimusi, kui:**

5.6.1 pakettreis toimub liinilennuga;

5.6.2 Reisija ostab üksiku reiseenuse (näiteks ainult lennupiletid või majutusteenuse);

5.6.3 tegemist on viimase hetke pakkumisega, kampaaniareisiga vms sooduspakkumisega;

5.6.4 reisi alguspunkt ei ole Eestis;

5.6.5 grupibroneeringutele (alates 30 inimest);

5.6.6 majutusperiood jääb osaliselt või täielikult kõrghooajale (jõulud, aastavahetus, lihavõtted, koolivaheaeg, sihtkohas muu kõrghooaeg);

5.6.7 eritingimustega hotellidele, millest Reisikorraldaja teavitab Lepingu lisaga.

Eelnimetatud juhtudel teavitab Reisikorraldaja täpsed maksetingimused broneeringu tegemisel. Reeglina tuleb üksikute reiseenuste ostmisel tasuda kogu reiseenuse maksumus Lepingu sõlmimisel.

5.7. Arve loetakse Reisija poolt kättesaaduks, kui see on Reisikorraldaja või Vahendaja poolt edastatud Reisija broneeringu tegemisel märgitud e-posti aadressile või antud paberakndjal Reisijale üle reisebüroos.

5.8. Juhul, kui Reisija ei tasu reiseenuse eest väljastatud arveid õigeaegselt, siis Leping ei jõustu ning Reisija broneering ja tahteavaldus Lepingu sõlmimiseks loetakse Reisija poolt tagasivõetuks. Reisikorraldajal on õigus broneering ja reisekinnitus ühepoolset tühistada.

5.9. Juhul, kui Reisija on tasunud ettemaksu, kuid ei ole tähtaegselt tasunud kogu reiseenuse maksumust, on Reisikorraldajal õigus Lepingust taganeda. Sellisel juhul on Reisikorraldajal õigus Reisijale tagastatavatest summadest maha arvata mõistlik hüvitis vastavalt punktides 7.2. – 7.4. kehtestatud tingimustele.

5.10. Juhul, kui Reisikorraldaja muudab pärast Reisijaga sõlmitud Lepingu jõustumist reiseenuse hinda (teeb viimase hetke kampaania või sooduspakkumise), ei anna see Reisijale õigust nõuda reiseenuse tasu vähendamist või tagastamist.

6. REISIJAJA ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

6.1. Reisija on kohustatud esitama Reisikorraldajale või Vahendajale õigeaegselt kõik andmed ja dokumendid, mis on vajalikud Lepingu sõlmimiseks.

6.2. Reisija on kohustatud tutvuma reiselepinguga, Tingimustega, reisirakeldusega ja broneeringu kinnitusega, samuti muude Reisikorraldaja või Vahendaja poolt avaldatud ja edastatud reisi puudutavate materjalidega enne reiseenuse lepingu sõlmimist, enne reisi algust ja reisi ajal.

6.3. Reisija on kohustatud enne reisi algust andma infot oma võimalikest terviseriskidest, sealhulgas lennureisi puhul oma rasedusest. Lennuvedajate eeskirjad rasedatele on erinevad ning täpseid nõudeid lennule pääsemiseks tuleb täpsustada Reisikorraldaja või Vahendajaga enne reiseenuse ostmist.

6.4. Reisija kohustub enne Lepingu sõlmimist Reisikorraldajat teavitama, kui Reisijaks on ilma täiskasvanud saatjata reiseiv alaealine laps, Reisija vajab seoses erivajadusega abi pagasiga, lennukisse või reiseiternali jõudmiseks või kui Reisija reiseib koos juhtkoeraga, on vaegkuulja, kasutab ratastooli, hingamisaparaati vms. **Erivajadusega või piiratud liikumisvõimega isikute istekohad ja nende saadavuse lennukis peab Reisikorraldaja eelnevalt kooskõlastama lennuvedajaga. Turvalisuse huvides on teatud lendudele lubatud piiratud arv erivajadusega reiseijaid ja ilma täiskasvanud saatjata reiseivaid lapsi, seega on oluline enne reisebroneeringu tegemist kooskõlastada**

Reisikorraldajaga vabade kohtade olemasolu. Reisija kannab täielikku vastutust nimetatud info õigeaegselt ja täielikult edastamata jätmisest tingitud tagajärgede eest. Lennuvedajal on õigus keelduda Reisija vedamisest, kelle veolepingu eritingimustes ei ole eelnevalt kokku lepitud. Reisikorraldaja ega lennuvedaja ei vastuta sellisel juhul Reisijale tekitatud kahjude hüvitamise eest. Soovitame piiratud liikumisvõimega isikutel enne broneeringu tegemist Reisikorraldajaga kooskõlastada, kas valitud majutuasutus on sobiv ja kohandatud piiratud liikumisvõimega isikutele.

6.5. Reisija on kohustatud enne reisi algust kontrollima, et Reisikorraldaja poolt väljastatud piletitel ja/või vautšeritel olev info on kooskõlas Reisija ja temaga koos reisivate laste reisidokumentidega.

6.6. Reisija on kohustatud viivitamatult informeerima Reisikorraldajat või Vahendajat võimalikest erinevustest reisidokumentidel. Juhul, kui andmete erinevus on tingitud Reisikorraldaja või Vahendaja eksimusest või broneerimissüsteemi vigadest, kohustub Reisikorraldaja andmed korrigeerima tasuta. Kui Reisija on esitanud broneeringu tegemisel ekslikke andmeid, on Reisikorraldajal õigus küsida andmete parandamise eest teenustasu summas **30 eurot** Reisikorraldaja bürookulude tasu iga muutmist vajava pileti/vautšeri kohta.

6.7. Reisija kohustub tagama kehtiva reisidokumendi olemasolu Reisijal ja temaga koos reisivatel lastel reisi alustamisel, samuti dokumendi nõuetekohase kehtivuse kogu reisi kestvuse ajal. Reisija kohustub tagama, et reisi alustamisel on tal nõuetekohaselt vormistatud ja kehtivad reisi sihtriigis nõutavad vaktsineerimistõendid, tervisedeklaratsioonid, kindlustuspoliisid jms. dokumendid.

6.8. Alaealiste lastega reisides kohustub Reisija tagama nõuetekohaste kirjalike nõusolekute olemasolu teiselt lapsevanemalt või lapse seaduslikult esindajalt alaealise lapse viimiseks teise riiki. Lapsega reisimise nõusoleku näidsvorm on leitav Välisministeerimi veebilehelt: https://vm.ee/sites/default/files/article-filefield/lapsega_reisimise_nousoleku_naidsvorm.pdf

6.9. Reisijal on kohustus **24 tundi enne väljalendu** kontrollida oma lennu numbri järgi Reisikorraldaja kodulehelt ja lennujaama infost väljalennu aega. Lendude ajad võivad muutuda nii hilisemaks kui varasemaks.

6.10. Reisija kohustub saabuma õigeaegselt reisi alguskohta või Reisikorraldaja poolt määratud kogunemiskohta nii reisi alustamisel kui tagasilennul, arvestades võimalike viivitustega liikluses ning piiri – ja pagasikontrollis. Reisi alguspunkti õigeaegselt ilmumata jätmist või lennujaamas õigesse väravasse mitteilmumist Reisikorraldajast mitteolenevatel põhjustel käsitletakse Reisija poolt Lepingust taganemisena ning reisiteenuse tasu ei kuulu Reisijale tagastamisele.

6.11. Kui Reisija ei saabu Reisikorraldaja poolt määratud reisi alguspunkti Reisikorraldajast mitteolenevatel põhjustel õigeaegselt või tal puuduvad vajalikud reisidokumendid, peab ta Reisikorraldajat koheselt teavitama, kas ta jõuab reisi sihtkohta oma vahendeid kasutades ja oma kulul või võtab reisis osa uute kokkulepitud tingimuste alusel. Nimetatud juhul kannab Reisija kõik piletite ja broneeringute muutmisega seotud kulud ja tal puudub õigus nõuda Reisikorraldajalt tekkinud kahjude hüvitamist ega saamatajäänud teenuste eest maksete tagastamist.

6.12. Reisijal on kohustus järgida Reisikorraldaja esindaja seaduslike juhiseid, lennureisile kehtestatud pagasiveo nõudeid, piiri – ja tolliametnike ning teenuseosutajate juhiseid ja sisekorraeeskirju.

6.13. Reisikorraldajal on õigus Reisijat mitte reisile lubada või ta reisilt ja reisiteenuselt kõrvaldada, kui Reisija häirib oma käitumisega avalikku korda, kaasreisijaid, Reisikorraldaja esindajat või muud teenusepakkujat (alkoholijoove, agressiivne käitumine vms). Reisija vastutab endaga koos reisivate alaealiste laste ja tema eestkoste all olevate isikute käitumise eest. Juhul, kui Reisikorraldaja Reisija tema käitumise tõttu reisilt või reisiteenuselt kõrvaldab, ei ole Reisijal õigus nõuda reisiteenuse eest tasutud summade tagastamist ning Reisikorraldaja ei vastuta reisi ärajäämisest, katkestamisest või kasutamata teenustest tingitud kahju hüvitamise eest.

6.14. Reisijal on kohustus vastutada oma pagasi ja isiklike asjade eest ning mitte jätta oma dokumente ega isiklikke asju valveta. Dokumendid ja väärtuslikud esemed tuleb hotellis jätta seifi.

7. LEPINGU MUUTMINE JA TÜHISTAMINE

7.1. Reisijal on õigus enne reisi algust Lepingust igal ajal taganeda. Juhul, kui Reisija on Lepingust sõlminud teiste reisijate eest ja nimel, võtab ta täieliku vastutuse nende isikute nimel tegutsemisel Lepingust taganemisel. Reisija teavitab Reisikorraldajat või Vahendajat Lepingust taganemisest kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis selgelt ja arusaadavalt. Pärast tööpäeva lõppu (hiljem kui 18.00) esitatud taganemisavaldus loetakse kättetoimetatuks järgmisel tööpäeval.

7.2. Reisija poolt Lepingust taganemisel Lepingust sätestamata põhjustel, on Reisikorraldajal õigus nõuda Reisijalt hüvitist alljärgnevalt:

7.2.1. **20%** reisiteenuse maksumusest, kui taganemise hetkeks on reisi alguseni 21 ja rohkem päeva;

7.2.2. **50%** reisiteenuse maksumusest, kui taganemise hetkeks on reisi alguseni 20 – 11 päeva;

7.2.3. **80%** reisiteenuse maksumusest, kui taganemise hetkeks on reisi alguseni 10 - 4 päeva;

7.2.4. **100%** reisiteenuse maksumusest, kui taganemise hetkeks on reisi alguseni 3 ja vähem päeva.

7.3. Reisikorraldajal on õigus tasaarvestada punktides 7.2.1. – 7.2.4. sätestatud hüvitis Reisijale tagastatavalt summalt.

7.4. Reisikorraldaja võib kehtestada punktis 7.2. sätestatud erinevad tingimused ja hüvitise määrad:

7.4.1 viimase hetke või varajase tellija pakumistele, soodus – ja kampaaniareisidele;

7.4.2 üksikute reisiteenusete lepingutele (lennupiletid, majutus, ekskursioonid jms).

7.4.3 grupibroneeringutele (alates 30 inimest);

7.4.4. kõrghooaja broneeringutele (näiteks jõulud, aastavahetus, lihavõtted, koolivaheaeg);

7.4.5. eritingimustega hotellidele.

Eelnimetatud juhtudel teavitab Reisikorraldaja täpsed taganemistingimused ja Reisija poolt reisiteenusete lepingust taganemisele kohalduvad hüvitise määrad broneeringu tegemisel.

7.5. Reisijal on õigus Lepingust taganeda ilma hüvitist maksmata ning Reisikorraldajal on kohustus Reisijale tagastada kogu Reisija poolt tasutud reisiteenuse tasu, kui:

7.5.1. Reisikorraldaja suurendab pakettreisi maksumust pärast Lepingust jõustumist rohkem kui 8%;

7.5.2. sihtkohas või selle vahetus läheduses esinevad vääramatu jõu asjaolud, mis mõjutavad olulisel määral reisiteenuse osutamist või reisijate vedu sihtkohta;

7.5.3. Reisikorraldaja muudab oluliselt Lepingu tingimusi ning Reisija ei nõustu oluliste muudatustega Reisikorraldaja poolt määratud tähtaja jooksul.

7.6. Reisikorraldajal on õigus Lepingust taganeda ja reis tühistada või muuta reisi ajakava, kui reisile ei ole registreerunud piisavalt reisijaid või kui lennureisi täituvus on alla 80%. Reisikorraldaja teatab tühistamisest või muutmisest Reisijat kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis alljärgnevalt:

7.6.1. hiljemalt 20 päeva enne reisi algust, kui reisi pikkuseks on rohkem kui 6 päeva;

7.6.2. hiljemalt 7 päeva enne reisi algust, kui reisi pikkuseks on 2 - 6 päeva; ning

7.6.3. hiljemalt 48 tundi enne reisi algust, kui reisi pikkuseks on vähem kui 2 päeva.

7.7. Reisi tühistamisel kohustub Reisikorraldaja Reisijale tagastama kogu Reisija poolt tasutud reisiteenuse tasu. Juhul, kui Reisikorraldaja on reisi ärajäämisest teavitanud õigeaegselt vastavalt punktis 7.6. sätestatule, ei ole Reisijal õigus nõuda Reisikorraldajalt reisi ärajäämisega seoses tekkinud kahju hüvitamist.

7.8. Reisikorraldaja ja Reisija võivad kokku leppida ära jäänud reisi asendamises teise samaväärse või soodsama asendusreisiga. Soodsama asendusreisi korral tagastab Reisikorraldaja Reisijale vastava hinnavahe.

7.9. Juhul, kui Reisikorraldajal ei ole võimalik temast mitteolenevatel põhjustel reisiteenuseid algselt väljareklaamitud kujul osutada, on Reisikorraldajal õigus vahetada majutusasutust, transpordivahendit, lennuvedajat, muuta reisi ajakava või teha muid muudatusi tingimusel, et reisiteenuse kvaliteet ja iseloom sellest oluliselt ei muutu.

7.10. Punktis 7.9. sätestatud mitteolulistest muudatustest teatab Reisikorraldaja Reisijat viivitamatult ning Reisijal puudub õigus Lepingust taganeda, nõuda reisiteenuse tasu alandamist või kahju hüvitamist.

7.11. Reisikorraldajal on õigus pärast Lepingu jõustumist reisiteenuse hinda tõsta, teatades sellest Reisijale kirjalikult vähemalt 20 päeva enne reisi algust, kui muutunud on:

7.11.1. reisijateveoga seotud kulud (kütuse hinna tõus vms);

7.11.2. kolmandate isikute poolt kehtestatud maksud (lennujaama maks, turismimaks jms)

7.11.3. reisiga seotud valuutakurs.

7.12. Reisikorraldajal on igal ajal õigus reis tühistada ja sellest viivitamatult Reisijat teavitada juhul, kui:

7.12.1. sihtkohariigis toimuvate sündmuste tõttu ei ole tagatud reisijate tervis ja julgeolek;

7.12.2. lennuettevõtja tühistab lennud ja lendude asendamine ei ole võimalik.

7.13. Käesolevas punktis 7 sätestatud juhtudel Lepingu lõpetamise korral ei vastuta Reisikorraldaja Reisijale reisi ärajäämisest tingitud kahju eest ning Reisijal puudub õigus nõuda Reisikorraldajalt hüvitist või kasutada muid õiguskaitsevahendeid.

7.14. Lepingu lõpetamise korral kohustub Reisikorraldaja tagastama Reisijale osaliselt või täielikult Reisija poolt tasutud reisiteenuste maksumuse hiljemalt 14 päeva jooksul peale Lepingu lõppemist.

7.15. Reisijal on õigus nõuda reisiteenuse hinna alandamist juhul, kui:

7.15.1 reisiteenuse maksumus väheneb seoses punktis 7.11. nimetatud tasude vähenemisega. Reisijal on õigus nõuda nimetatud alusel hinna alandamist ainult enne reisi algust;

7.15.2 Reisikorraldaja ei ole täitnud reisiteenuse lepingut vastavalt kokkulepitud tingimustele v.a. juhul, kui mittevastavus tuleneb Reisijast olukorrast, mida Reisikorraldaja ei saanud vältida, mõjutada ega ette näha;

7.15.3 Reisikorraldaja poolt pakutavad alternatiivsed reisiteenused ei ole samaväärsed.

8. LEPINGU MUUTMINE JA ÜLEANDMINE

8.1. Reisijal on õigus kuni reisi alguseni anda oma reisiteenuste lepingust tulenevad õigused ja kohustused üle teisele isikule, kes vastab kõigile reisi osalemise tingimustele. Lepingu üleandmine on võimalik, kui Reisija teatab Reisikorraldajale või Vahendajale Lepingu üleandmise soovist kirjalikult vähemalt 7 päeva enne reisi algust. Lepingu üleandmine vähem kui 7 päeva enne reisi algust on lubatud ainult Reisikorraldajaga kokkuleppel. Reisija nime muutmisele kohaldatakse Reisikorraldaja poolt kehtestatud lisatasu.

8.2. Reisi kuupäevi, kestust, hotelli, toatüüpi ja sihtkohta saab muuta ainult juhul, kui reisija on osnund vastava reisiteenuse, vabade kohtade olemasolul ja kui Teenusepakkuja vastava muudatuse kinnitab.

8.3. Kui pakettreisi hind on muudatuse tegemise hetkel kallim, kohustub Reisija hinnavahe ja tekkivad lisakulud hüvitama. Kui pakettreisi hind on muudatuse tegemise hetkel soodsam, kui broneeringu tegemisel, siis Reisikorraldaja Reisijale hinnavahe ei hüvita ning reisisitu ei alanda ja Reisikorraldaja teatab uue hinna.

8.4. Lepingu ülevõtnud isik ja üleandnud isik vastutavad tasumata reisiteenuse maksumuse ning ülevõtmisega seotud kulude Reisikorraldajale hüvitamise eest solidaarselt.

9. PUUDUSED REISIKORRALDUSES JA NENDEST TEATAMINE

9.1. Reisikorralduses ilmnenu puudusest kohustub Reisija Reisikorraldajat või Vahendajat viivitamatult kirjalikult teavitama ning määrama mõistliku aja puuduse kõrvaldamiseks. Reisi sihtkohas teavitab Reisija tekkinud puudusest Reisikorraldaja kohapealset esindajat. Peale reisi lõppu kohustub Reisija esitama pretensiooni viivitamatult, kuid mitte hiljem kui 14 päeva peale reisi lõppu.

9.2. Majutusega seotud pretensioonid esitab Reisija koheselt majutusteenuse pakkujale ning kui teenuseosutaja pretensiooni mõistliku aja jooksul ei lahenda, on Reisijal õigus pöörduda pretensiooniga Reisikorraldaja esindaja poole.

9.3. Kui pretensioon lahendatakse sihtkohas, ei ole Reisijal õigus nõuda reisiteenuse teistkordset hüvitamist või reisiteenuse hinna alandamist.

9.4. Puuduseks reisiteenuse osutamises loetakse olukorda, kus reisiteenus ei vasta olulisel määral reisi kirjeldusele või Reisijale antud reisi kinnitusele.

9.5. Reisikorraldaja peab puuduse kõrvaldamiseks tarvitusele võtma mõistlikud abinõud. Kui abinõude tarvitusele võtmine on võimatu või sellega kaasnevad Reisikorraldajale ebaproportsionaalsed kulud, võttes arvesse rikkumise ulatust ja mõjutatud reisiteenuse väärtust, on Reisijal õigus nõuda Reisikorraldajalt kahju hüvitamist või reisiteenuse hinna alandamist.

9.6. Võimalusel lahendab Reisikorraldaja tekkinud puudused reisi ajal sihtriigis, pakkudes Reisijale samaväärseid või kõrgema kvaliteediga teenuseid. Sellisel juhul ei ole Reisijal õigus teistkordsele hüvitisele või reisiteenuse tasu osalisele või täielikule tagastamisele Eestis. Kahju hüvitatakse või reisiteenuse hinda alandatakse proportsionaalselt puudusega teenuse maksumuse proportsiooni arvestades.

9.7. Reisija võib keelduda Reisikorraldaja poolt pakutavatest muudest teenustest ainult juhul, kui need ei ole Lepingus kokkulepituga samaväärsed või kui Reisikorraldaja poolt pakutav reisiteenuse hinna alandamine ei ole piisav.

9.8. Kui Reisikorraldaja ei kõrvalda tekkinud puudusi punktis 9.1. sätestatud Reisija poolt määratud mõistliku tähtaja jooksul, võib Reisija ise võtta kasutusele vajalikud abinõud ning nõuda Reisikorraldajalt tehtud vajalike kulutuste hüvitamist. Reisija võib abinõud tarvitusele võtta ka tähtaega määramata, kui Reisikorraldaja keeldub puuduse kõrvaldamisest või kui Reisijal on eriline huvi abinõude koheseks tarvitusele võtmiseks.

9.9. Reisijal on reisi kestel õigus Leping üles öelda, kui reisiteenus olulisel määral ei vasta reisikirjeldusele ja Reisikorraldaja ei kõrvalda puudusi Reisija poolt määratud mõistliku aja jooksul. Lepingü ülesütlemisel on Reisijal õigus nõuda reisiteenuse tasu alandamist või nõuda kahju hüvitamist.

9.10. Lepingü ülesütlemise korral vastavalt punktis 9.8. sätestatule, peab Reisikorraldaja võtma tarvitusele Lepingü lõppemisest tulenevad vajalikud abinõud, eelkõige kui Lepingus oli kokku lepitud reisijavedu, tagama Reisijale kokkulepituga samaväärse tagasireisi lähtekohta või teise kokkulepitud kohta ilma Reisijalt lisatasu küsimata.

9.11. Kui vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu ei ole võimalik korraldada Reisija tagasireisi lähtekohta või teise kokkulepitud sihtkohta Lepingus kokkulepitud viisil, kannab Reisikorraldaja vajalikud kulud majutusele, mis ei ületa kolme ööd reisija kohta. Võimalusel on majutus Lepingus kokkulepitud majutusega samaväärse kvaliteediga.

9.12. Puuduseks reisikorralduses ei loeta:

9.12.1. reisi kui terviku seisukohalt väheolulisi muutusi või ilmnevaid asjaolusid, mille tekkimist on võimalik eeldada arvestades reisi sihtkohta, sealhulgas kultuurilist eripära ja iseloomu;

9.12.2. lennureisi hilinemist, reisiklassi ja reisimarsruudi muutmist või liinilendudel kohtade ülebroneerimist, mille eest vastutab Reisija ees lennuvedaja;

9.12.3. majutusasutuse või hotellitoa muudatust vahetult enne väljalendu või reisi ajal, kui Reisija poolt valitud majutusasutus on ülebroneeritud või esinevad muud hooajast tingitud põhjused;

9.12.4. Reisija poolt väljavalitud majutusasutuse mittevastavust Reisija ootustele;

9.12.5. majutusasutuses või selle vahetus lähetusel toimuvaid ehitustöid;

9.12.6. selliste väheoluliste asjaolude ja andmete muutmist, mille muutmise võimalikkusest on Reisijal enne Lepingü sõlmimist teavitatud.

10. VASTUTUS

10.1. Reisikorraldaja vastutab:

10.1.1. reisiteenuse osutamise eest Reisija ees sõltumata sellest, kas lepingulised

kohustused peab täitma tema ise või kolmas isik;

10.1.2. Reisikorraldajast tingitud tehnilistest puudustest broneerimissüsteemis ja broneerimise käigus tehtud vigade eest;

10.1.3. punktis 4.7 sätestatud Reisijale vältimatu abi osutamise eest.

10.2. Reisikorraldaja ei vastuta:

10.2.1. kahju eest, mis on tekkinud Reisija tegevuse või tegevusetuse tagajärjel (sealhulgas, kuid mitte ainult, Reisija mitteilmumine või hilinemine reisi väljumiskohta, Reisija reisidokumentide mittevastavus, allumatus Reisikorraldaja või ametniku juhiste jne).

10.2.2. kahju eest, mille tekkimises on süüdi kolmandad isikud, kes ei ole seotud pakettreisil sisalduva teenuse osutamisega (transporditeenuse osutajad, teised reisijad jne).

10.2.3. kahju eest, mis on tekkinud vääramatu jõu tagajärjel (loodusõnnetus, streik, poliitiline olukord vms);

10.2.4. Reisija pagasi, isiklike asjade ja dokumentide turvalisuse eest;

10.2.5. Vahendaja tegevuse eest, kui Vahendaja on reisiteenuste müümisel andnud Reisijale informatsiooni, mis ei vasta Reisikorraldaja poolt avaldatud pakkumisele ja infole;

10.2.6. vältimatu või erakorralise asjaolu tõttu tekkinud kahju eest.

10.3. Reisikorraldaja vastutus on piiratud kuni reisiteenuse tasu kolmekordse suuruseni, v.a. Reisija surma põhjustamise, talle kehavigastuste või tervisekahjustuste tekitamise eest.

10.4. Reisija õigus saada hüvitist Lepingus või võlaõigusseaduses sätestatud korras ei mõjuta ega välista Reisija õigust nõuda kahju hüvitamist asjakohasel juhul Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 alusel, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91 (ELT L 46, 17.02.2004, lk 10–11), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1371/2007 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (ELT L 315, 03.12.2007, lk 14–41), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 392/2009 reisijate meritsi vedajate vastutuse kohta õnnetusjuhtumite korral (ELT L 131, 28.05.2009, lk 24–46), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1177/2010, mis käsitleb meritsi ja siseveeteedel reisijate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 334, 17.12.2010, lk 1–16), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 181/2011, mis käsitleb bussisõitjate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 55, 28.02.2011, lk 1–12), ja muude rahvusvaheliste konventsioonide alusel.

10.5. Reisija vastutab:

10.5.1. kahju eest, mis on põhjustatud Reisija tahtlikust või hooletust tegevusest või tegevusetusest;

10.5.2. Reisija poolt kolmandatele isikutele tekitatud kahju eest, sealhulgas Reisija või tema alaealise lapse reisiril viibimise ajal teenuseosutajale tekitatud kahju eest (hotellis lõhutud esemed, transpordivahendi kahjustamine, teiste reisijate esemete kahjustamine vms). Võimalusel hüvitab Reisija tekitatud kahju

kohapeal. Kui Reisikorraldaja peab hüvitama kolmandatele isikutele Reisija poolt tekitatud kahju, on tal õigus kõik nimetatud kahjud ja tekkinud kulud Reisijalt sisse nõuda pärast reisi lõppemist;

10.5.3. pakettreisil mittesisalduvate teenuste tasumise eest sihkoas (minibaar, seif, SPA teenused, ekskursionid jms);

10.5.4. sihtriigis kehtestatud eeskirjade järgmise eest, austades muuhulgas sihtriigi traditsioone, kultuuri ja kombeid.

11. VAIDLUSTE LAHENDAMINE

11.1. Lepingu täitmisega seotud pretensioonid on Reisijal õigus esitada Reisikorraldajale või Vahendajale, kes edastab need viivitusega Reisikorraldajale.

11.2. Reisikorraldaja vaatab Reisija pretensiooni läbi ning koostab hiljemalt 14 päeva jooksul kirjaliku vastuse. Reisikorraldajal on pretensiooni lahendamiseks õigus nõuda Reisijalt dokumente, makseviitungeid ja muid pretensiooni lahendamiseks ja tõendamiseks vajalikke andmeid.

11.3. Lepingu ja Tingimuste tõlgendamisest tekkinud vaidlused lahendavad Reisikorraldaja ja Reisija omavaheliste läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittesaavutamisel on Reisijal õigus pöörduda Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametisse aadressil Endla 10a, 10142 Tallinn või e-post info@ttja.ee.

11.4. Piiriüleste vaidluste lahendamiseks on Reisijal õigus kasutada internetipõhist vaidluste lahendamise platvormi <http://ec.europa.eu/odr>

11.5. Kui vaidluse kohtuväline lahendamine ei õnnestu, lahendatakse vaidlus esimese astme kohtuna Harju Maakohtus, kui seadusest ei tulene teistsugust kohustuslikku kohtualluvust.

12. LÕPPSÄTTED

12.1. Reisi kestvust arvestatakse ööde alusel. Reisi alguskuupäev on reisi väljasõidu päev ja tagasitulekupäev on reisi lõppkuupäev. Pakettreisil on reisi esimene ja viimane päev mõeldud lennureisiks, mitte puhkamiseks.

12.2. Reisijal ei ole õigus nõuda reisiteenuse hinna alandamist või tasutud maksumuse osalist tagastamist, kui ta mõnda Lepingus sisalduvat teenust ei kasuta.

12.3. Reisikorraldaja kuvab oma veebilehel hotellide juures Reisikorraldaja subjektiivset hinnangut hotellile ja sihtriigi poolt väljastatud ametlikku kategooriat. Reisikorraldaja subjektiivne hinnang on Reisijale valiku hõlbustamiseks ja ei asenda majutusasutuse ametlikku mugavuskategooriat.

12.4. Majutusasutusel on õigus otsustada majutusasutuse sisse – ja väljaregistreerimise ajad. Sisseregistreerimise aeg võib varieeruda vahemikus 14.00–18.00 ning lahkumispäeval tuleb hotellituba vabastada sõltuvalt hotellist vahemikus 10.00–12.00. See reegel kehtib olenemata sellest, kas teie hotelli saabumise aeg on varem kui 14.00 –18.00 ja hotellist lahkumine on hilisem kui 10.00–12.00. Reisijad, kes soovivad pääseda tuppa enne ametlikku sisseregistreerimise aega (*early check-in*) või pikendada tuba kuni hilise ärasõiduni (*late check-out*), peavad muudatused reisi broneerimisel või majutusasutusega kohapeal kokku leppima. Kellaegade muutmine ja hotellis viibimise pikendamine on tasuline ning teenusele kohalduvad majutusasutuse poolt kehtestatud hinnad.

12.5. Mitmetes riikides on ööbivatele turistidele kehtestatud turismimaks, mille suurus on oleneb riigist,

majutusasutuse liigist ja hotellis viibimise ööde arvust. Reeglina ei sisaldu turismimaks reisiteenuse hinnas ja Reisijal tuleb selle eest sihtkohas eraldi tasuda majusteenuse osutajale.

12.6. Lennureisile tasuta ja tasu eest lubatud pagasimäär sõltub Lennuvedaja reeglitest. Kui Reisija registreerib reisiteenuste lepingus lubatud määrast vähem pagasiühikuid või kui ta jätab kasutamata lisatasu eest ostetud lisapagasi vedamise teenuse, ei tagastata ega hüvitata Reisijale pagasimaksu vahet.