

1. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Käesolevad regulaarlennuga pakettreisilepingute 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 tingimuste 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 puudutava tes materjalides ja dokumentides on järgmistel sõnadel ja väljenditel alljärgnevat tähendust:

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

Reisikorraldaja - Coral Travel Estonia OÜ, registrikood 16194673, MTR registreering TRE001007, 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;

Lennuvedaja – lendu opereeriv ettevõtte;

Regulaarlend – lennuvedaja poolt kehtestatud graafiku alusel toimuvad regulaarsed lennud sihtriiki;

Vautšer – Reisikorraldaja poolt Reisijale väljastatav reisidokument, 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 kohustatud enne Lepingu sõlmimist tutvuma valitud majutusasutuse kohta antud informatsiooni ja hinnangutega Reisikorraldaja veebilehel coraltravel.ee ja muudes avalikes kanalites ning veenduma, et majutusasutus vastab Reisija ootustele.** 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 on fotodel kuvatud.
- 3.2. Reisikorraldaja kuvab oma veebilehel hotellide juures Reisikorraldaja subjektiivset hinnangut hotellile ja sihtriigi poolt väljastatud ametlikku kategooriat. Reisikorraldaja subjektiivne hinnang on Reisijale valiku lihtsustamiseks ja ei asenda majutusasutuse ametlikku mugavuskategooriat.
- 3.3. 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.
- 3.4. Reisi eest tasumisega kinnitab Reisija, et on Tingimustega tutvunud, nõustub Reisikorraldaja poolt avaldatud lepingueelse teabe, üldtingimuste ja lepingutingimustega (sealhulgas võimalikud eri – ja lisatingimused) ning soovib nendel tingimustel Lepingut sõlmida.
- 3.5. Juhul, kui üks isik ostab reisiteenuseid teisele isikule, vastutab reisi ostnud isik teistele Lepingu alusel reisiteenuseid kasutavale reisijatele Lepingu ja Tingimuste tutvustamise eest.
- 3.6. Reisikorraldaja eeldab, et igal broneeringus sisalduval reisijal on kehtiv volitus ja nõusolek teiste reisijate esindamiseks. Juhul, kui üks reisija teeb reisilepingus volituseta muudatusi teiste reisijate nimel, siis Reisikorraldaja vastavaid pretensioone ei rahulda ning reisijatele tekkinud kahju ei hüvita.

4. REISIKORRALDAJA ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

- 4.1. Reisikorraldajal on kohustus tagada Reisijale kõikide Lepingus sätestatud teenuste nõuetekohane täitmine. Reisiteenuse tasu sisaldab tasu reisikirjelduses ja Lepingus sätestatud reisiteenuste eest. Reisijal ei ole õigus nõuda Reisikorraldajalt selliste reisiteenuste osutamist, mida reisikirjelduses ei ole selgelt välja toodud või Poolte vahel eraldi kirjalikult kokku lepitud.
- 4.2. Reisikorraldaja või Vahendaja väljastab Reisijale enne reisi algust reisikinnituse, vajalikud piletid, vautšerid ja teabe lendude väljumis – ja saabumisaegade kohta. Piletite/vautšerite väljastamise kohustus on Reisikorraldajal peale Reisija poolt reisiteenuste eest täielikku tasumist.
- 4.3. Reisikorraldaja või Vahendaja tutvustab Reisijale sihtriigi passi – ja viisanõudeid, sealhulgas ligikaudset aega visa taotlemiseks, teavet sihtriigi tervishoiu-, vaktsineerimise 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/reisivaaktsineerimine-ja-profulaktika> avaldatud infoga sihtriigis kehtivate nõuete ja regulatsioonide kohta.

- 4.4. 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 kõigil reisijatel sõlmida enda vajadustele vastava reisitõrke-, õnnetusjuhtumi- ja pagasikindlustuse.
- 4.5. Reisikorraldaja või Vahendaja teavitab Reisijat Reisikorraldaja kontaktisiku või esindaja kohalolekust sihtriigis ning või maist reisi viibimise ajal Reisikorraldajaga ühendust saada.
- 4.6. Reisikorraldaja annab Reisijale igakülgset abi ja asjakohast teavet tervishoiuteenuste, kohalike ametiasutuste ja konsulaarabi kohta ning aitab Reisijal kasutada sidevahendeid või leida alternatiivseid reisi teenuseid, kui Reisija satub reisi olles õnnetuse või kuriteo ohvraks 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.
- 4.7. **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 täiendava kahju hüvitamist.**
- 4.8. 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 Lepingu rikku misena.
- 4.9. Reisi kestvust arvestatakse ööde alusel. Reisi alguspäev on reisi väljasõidu päev ja tagasitulekupäev on reisi lõppkuupäev. Pakettreisil on reisi esimene ja viimane päev mõeldud lennureisiks, mitte puhkamiseks.

5. REISITEENUSE EEST TASUMINE

- 5.1. Reisija on kohustatud pakettreisi broneerimisel tasuma alljärgnevalt:
 - 5.1.1. **100%** lennupileti maksumusest, kui reisi alguseni on **30 (kolmkümmend) ja rohkem päeva**.
 - 5.1.2. **100%** reisipaketi maksumusest, kui reisi alguseni on **29 (kaks kümmend üheksa) ja vähem päeva**.
- 5.2. **Reisikorraldajal on õigus kehtestada punktides 5.1. sätestatud erinevaid maksetingimusi, kui:**
 - 5.2.1 Reisija ostab üksiku reisi teenuse (näiteks ainult lennupiletid või majutusteenus) või;
 - 5.2.2 tegemist on viimase hetke pakkumisega, kampaaniareisiga vms sooduspakkumisega;
 - 5.2.3 reisi alguspunkt ei ole Eestis;
 - 5.2.4. grupibroneeringutele (alates 30 inimest);
 - 5.2.5. majutusperiood jääb osaliselt või täielikult kõrghooajale (jüulid, aastavahetus, lihavõtted, koolivaheaeg, sihtkohas muu kõrghooaeg);
 - 5.2.6. eritingimustega hotellidele, millest Reisikorraldaja teavitab Lepingu lisaga.
- 5.3. Eelnimetatud juhtudel teavitab Reisikorraldaja täpsed maksetingimused broneeringu tegemisel. Reeglina tuleb üksikute reisi teenuste ostmisel tasuda kogu reisi teenuse maksumus Lepingu sõlmimisel.
- 5.4. Arve loetakse Reisija poolt kättesaaduks, kui see on Reisikorraldaja või Vahendaja poolt edastatud Reisija broneeringu tegemisel märgitud e-posti aadressile või antud paber kandjal Reisijale üle reisibüroos.
- 5.5. Juhul, kui Reisija ei tasu reisi teenuse eest väljastatud arveid õigeaegselt, siis Leping ei jõustu ning Reisija broneering ja tahte avaldus Lepingu sõlmimiseks loetakse Reisija poolt tagasivõetuks. Reisikorraldajal on õigus broneering ja reisi kinnituse ühepoolset tühistada.
- 5.6. Juhul, kui Reisija on tasunud ettemaksu, kuid ei ole tähtaegselt tasunud kogu reisi teenuse 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.
- 5.7. Juhul, kui Reisikorraldaja muudab pärast Reisijaga sõlmitud Lepingu jõustumist reisi teenuse hinda (teeb viimase hetke kampaania või sooduspakkumise), ei anna see Reisijale õigust nõuda reisi teenuse tasu vähendamist või tagastamist.
- 5.8. Mitmetes riikides on ööbivatele turistidele kehtestatud turismimaks, mille suurus oleneb riigist, majutusasutuse liigist ja hotellis viibimise ööde arvust. Reeglina ei sisaldu turismimaks reisi teenuse hinnas ja Reisijal tuleb selle eest sihtkohas eraldi tasuda majutusteenus osutajale.

6. REISIJA 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 reisilepinguga, Tingimustega, reisi kirjeldusega, broneeringu kinnitusega, majutusasutusega ning muude Reisikorraldaja või Vahendaja poolt avaldatud ja edastatud reisi puudutavate materjalidega enne reisi teenuse lepingu sõlmimist, enne reisi algust ja reisi ajal.
- 6.3. Reisija on kohustatud enne reisi algust andma infot oma või malikest terviseriskidest, sealhulgas lennureisi puhul oma rasedusest. Lennuvedajate eeskirjad rasedatele on erinevad ning täpseid nõudeid lennule pääsemiseks tuleb täpsustada Reisikorraldaja või Vahendajaga enne reisi teenuse ostmist.
- 6.4. Reisija kohustub enne Lepingu sõlmimist Reisikorraldajat teavitama, kui Reisijaks on ilma täiskasvanud saatjata reisiv alaealine laps, Reisija vajab seoses erivajadusega abi pagasiga, lennukisse või reisi terminali jõudmiseks või kui Reisija reisiv

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 reisijaid ja ilma täiskasvanud saatjata reisivaid lapsi, seega on oluline enne reisibroneeringu 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 majutusasutus on sobiv ja kohandatud piiratud liikumisvõimega isikutele.

- 6.5. Reisija on kohustatud enne reisi algust kontrollima, et Reisikorraldaja poolt väljastatud piletitel ja/või vaüsheritel olev info on kooskõlas Reisija ja tema ga 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 **50 eurot** Reisikorraldaja bürookulude tasu iga muutmist vajava pileti/vautšeri kohta. Lisaks on reisikorraldajal õigus nõuda lennuvedaja poolt lennupiletite muutmisele kehtestatud muudatusasu hüvitamist Reisija poolt.
- 6.7. Reisija kohustub tagama kehtiva reisidokumendi olemasolu Reisijal ja tema ga koos reisivate 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 näidisvorm on leitav Välisministeerimi veebilehelt: https://vm.ee/sites/default/files/artide-filefield/lapsega_reisimise_nousoleku_naidisvorm.pdf
- 6.9. Reisijal on kohustus **24 tundi enne väljalendu** kontrollida oma lennu numbrit järgi Reisikorraldaja kodulehelt ja lennujaama infofost väljalennu aega. Lendude ajad võivad muutuda nii va rasemaks kui hilisemaks.
- 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 Lepingust taganemisena Reisija poolt.
- 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 reisi osa uute kokkulepitud tingimuste alusel. Nimetatud juhul kannab Reisija kõik piletite ja broneeringute muutmise ga seotud kulud ja tal puudub õigus nõuda Reisikorraldajalt tekkinud kahjude hüvitamist ega saamatajäänud teenuste eest maksete tagastamist. **Oluline: regulaarlendude puhul tühistatakse automaatselt nii väljalennu – kui tagasilennu piletid, kui Reisija lennule ei ilmu.**
- 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 isiklike asju valveta. Dokumendid ja väärtuslikud esemed tuleb hotellis jätta seifi.
- 6.15. Majutusasutusel on õigus otsustada majutusasutuse sisse – ja väljaregistreerimise ajad. Sisseregistreerimise aeg võib varieeruda vahemikus 14.00–18.00 ning lahkumispäeval tuleb hotellituba va bastada sõltuvalt hotellist va hemikus 10.00–12.00. See reegel kehtib olenemata sellest, kas teie hotelli saabumise aeg on va rem 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 lisatasud.
- 6.16. 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 va het.

7. BRONEERINGU TÜHISTAMINE JA LEPINGUST TAGANEMINE

- 7.1. Reisijal on õigus enne reisi algust Lepingust igal ajal taganeda. Juhul, kui Reisija on Lepingus 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 või maldavas vormis selgelt ja a rusaadavalt. Pärast tööpäeva lõppu (hiljem kui 18.00) esitatud taganemisavaldus loetakse kättetoimetatuks järgmisel tööpäeval.
- 7.2. Reisija poolt Lepingust taganemisel Lepingus sätestamata põhjustel, kohustub Reisija tasuma Reisikorraldajale hüvitist alljärgnevalt:

Taganemise hetkel reisi alguseni	Hüvitise suurus
30 päeva või rohkem	100% lennupileti maksumusest
29 või vähem päeva	100% pakettreisei maksumusest

- 7.3. Lepingus sõlmimisega kinnitab Reisija, et ta on teadlik, et pakettreis toimub regulaarlennuga ning lennupiletite tühistamisele ja muutmisele kehtivad vastava lennuveoaja lennupiletitele kehtestatud muutmise ja tühistamise reeglid. Kui Reisijale on lennupilet väljastatud, ei ole muudatuse tegemine reeglina enam võimalik ning Reisija poolt Lepingust taganemisel lennupileti hinda Reisijale ei tagastata.
- 7.4. Reisikorraldajal on õigus tasaarvestada punktides 7.2. sätestatud hüvitist Reisija ettemaksust.
- 7.5. **Reisikorraldaja võib kehtestada punktis 7.2. sätestatud erinevad tingimused ja hüvitise määrad:**
- 7.5.1 viimase hetke või varajase tellija pakkumistele, soodus – ja kampaaniareisidele; ja
 - 7.5.2 üksikute reisiteenuste lepingutele (lennupiletid, majutus, ekskursioonid jms);
 - 7.5.3 grupi broneeringutele (alates 30 inimest);
 - 7.5.4 kõrghooaja broneeringutele (jõulud ja aastavahetus, lihavõtted, koolivaheajad)
 - 7.5.5 eritingimustega hotellidele.
- Eelnimetatud juhtudel teavitab Reisikorraldaja täpsed taganemistingimused ja Reisija poolt reisiteenuste lepingust taganemisele kohalduvad hüvitise määrad broneeringu tegemisel ja reisitingimustes.
- 7.6. Reisijal on õigus Lepingust taganeda ilma hüvitist maksmata ning Reisikorraldajal on kohustus Reisijale tagastada kogu Reisija poolt tasutud reisiteenuse tasu, juhul kui:
- 7.6.1. Reisikorraldaja suurendab pakettreisei maksumust pärast Lepingus jõustumist rohkem kui 8%;
 - 7.6.2. sihtkohas või selle vahetus läheduses esinevad väärmatu jõu asjaolud, mis mõjutavad olulisel määral reisiteenuse osutamist või reisijate vedu sihtkohta;
 - 7.6.3. Reisikorraldaja muudab oluliselt Lepingus tingimusi ning Reisija ei nõustu oluliste muudatustega Reisikorraldaja poolt määratud tähtsajaks.
- 7.7. 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 Reisijal kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis alljärgnevalt:
- 7.7.1. hiljemalt 20 päeva enne reisi algust, kui reisi pikkuseks on rohkem kui 6 päeva;
 - 7.7.2. hiljemalt 7 päeva enne reisi algust, kui reisi pikkuseks on 2 - 6 päeva; ning
 - 7.7.3. hiljemalt 48 tundi enne reisi algust, kui reisi pikkuseks on vähem kui 2 päeva.
- 7.8. Reisi tühistamisel kohustub Reisikorraldaja Reisijale tagastama kogu Reisija poolt tasutud reisiteenuse tasu. Juhul, kui Reisikorraldajal on reisi ärajäämisest teavitatud õigeaegselt vastavalt punktis 7.7. sätestatud, ei ole Reisijal õigus nõuda Reisikorraldajalt reisi ärajäämisega seoses tekkinud kahju hüvitamist.
- 7.9. Reisikorraldaja ja Reisija võivad kokku leppida ära jäänud reisi asendamises teise samaväärse või soodsama asendusreisiga. Soodsama asendusreisei korral tagastab Reisikorraldaja Reisijale vastava hinna vahe.
- 7.10. Juhul, kui Reisikorraldajal ei ole võimalik temast mitteolenevatel põhjustel reisiteenuseid algselt väljareklaamitud kujul osutada, on Reisikorraldajal õigus vahetada majutusasutust, transpordivahendit, muuta reisi ajakava või teha muid muudatusi tingimused, et reisiteenuse kvaliteet ja iseloom sellest oluliselt ei muutu. Mitteoluliste muudatuste korral ei ole Reisijal õigus Lepingust taganeda ega nõuda kahjude hüvitamist.
- 7.11. Reisikorraldajal on õigus pärast Lepingus jõustumist reisiteenuse hinda tõsta, teatades sellest Reisijale kirjalikult vähemalt 20 päeva enne reisi algust, kui muutunud on:
- 7.11.1. reisijateveo seotud kulud (kütuse hinna tõus vms);
 - 7.11.2. kolmandate isikute poolt kehtestatud maksud (lennujaama maks, turismimaks jms)
 - 7.11.3. reisiga seotud valuatukursid.
- 7.12. Reisikorraldajal on igal ajal õigus reisi tühistada ja sellest viivitamatult Reisijal 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 Lepingus 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 Reiskorraldaja tagastama Reisijale osaliselt või täielikult Reisija poolt tasutud reisiteenuste maksumuse hiljemalt 14 päeva jooksul peale Lepingu lõppemist.

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

8. BRONEERINGU MUUTMINE JA LEPINGU ÜLEANDMINE

- 8.1. Reisija saab broneeringut muuta ainult juhul, kui see on Reiskorraldaja hinnangul ilma olemasolevat broneeringut tühistamata võimalik ja tasudes vastava lisateenuse eest. Üldreeglina ei ole muudatuste tegemine vähem kui 14 päeva enne reisi algust võimalik. **Lennupileteid saab muuta ainult vastavalt lennuvedaja poolt kehtestatud reeglitele ja tingimustele.** Üldreeglina ei ole regulaarlendude piletite teisele reisijale üleandmine võimalik või selle eest kohaldatakse lisatasu.
- 8.2. Reiskorraldaja teeb broneeringus muudatusi ainult vastava võimaluse olemasolul. Reiskorraldajal on iga muudatuse eest õigus nõuda muutmistasu vastavalt kehtivale lisateenuste hinnakirjale. Kui pakettreisihind on muudatuse tegemise hetkel kallim, kohustub Reisija hinnavahe hüvitama. Kui pakettreisihind on muudatuse tegemise hetkel soodsam, kui broneeringu tegemise ajal, siis Reisijale hinnavahe ei hüvitata ja Reiskorraldaja teeb päringu alusel uue hinnapakumise.
- 8.3. 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 Reiskorraldajale või Vahendajale Lepingu üleandmise soovist kirjalikult vähemalt 14 päeva enne reisi algust. Lepingu üleandmine vähem kui 14 päeva enne reisi algust on lubatud ainult kokkuleppel Reiskorraldajaga ja tingimusel, et lennuvedaja võimaldab piletitel nime muuta.
- 8.4. Reisija(te) nime muutmise eest on Reiskorraldajal õigus nõuda muutmistasu iga muutmist vajava pileti/va utšeri kohta vastavalt kehtivale lisateenuste hinnakirjale ning Reisija on kohustatud hüvitama lennuvedaja ning majutusasutuse poolt kehtestatud muud muudatusega seotud tasud. Majutusasutus võib broneeringu muutmist käsitleda tühistamisena ning reisija nime muutmisel kohalduv majutusele uus, muutmise hetkel s üsteemis kajastuv hind.
- 8.5. Kulud, mida ei ole võimalik välja arvestada enne reisiteenuse osutamist, kohustub Reisija hüvitama hiljem, peale Reiskorraldajalt vastava nõude saamist.
- 8.6. Lepingu ülevõtnud isik ja üleandnud isik vastutavad tasumata reisiteenuse maksumuse ning ülevõtmisega seotud kulude Reiskorraldajale hüvitamise eest solidaarselt.

9. PUUDUSED REISKORRALDUSES JA NENDEST TEATAMINE

- 9.1. Reiskorralduses ilmnenuv puudusest kohustub Reisija Reiskorraldajat või Vahendajat viivitamatult teavitama **kirjalikus vormis** ning määrama mõistliku aja puuduse kõrvaldamiseks. Reisi sihtkohas teavitab Reisija tekkinud puudusest võimalusel kirjalikult ja viivitamatult Reiskorraldaja kohapealset esindajat. Peale reisilt naasmist tuleb pretensioon esitada viivitamatult, kuid mitte hiljem kui 14 päeva peale reisi lõppu.
- 9.2. Majutusega seotud pretensioonid esitab Reisija koheselt majutusteenuse pakkuja ning kui teenuseosutaja pretensiooni mõistliku aja jooksul ei lahenda, on Reisijal õigus pöörduda pretensiooniga Reiskorraldaja esindaja poole.
- 9.3. Juhul, kui Reisija poolt valitud hotell ei vasta Reisija ootustele, pakub Reiskorraldaja esindaja võimalusel ja vabade kohtade olemasolul hotellivahetust. Hotelli vahetamisega seotud lisatasu ja transfeeri maksumuse kohustub tasuma Reisija.
- 9.4. Puuduseks reisiteenuse osutamises loetakse olukorda, kus reisiteenus ei vasta olulisel määral reisikirjeldusele või Reisijale antud reiskinnitusele.
- 9.5. **Puuduseks reiskorralduses ei loeta:**
 - 9.5.1. reisi kui terviku seisukohalt väheolulisi muutusi või ilmnevaid asjaolusid, mille tekkimist on võimalik eeldada arvestades reisi sihtkohta, sealhulgas kultuurilist eripära ja iseloomu;
 - 9.5.2. lennuvedaja muudatust;
 - 9.5.3. lennuaegade mitteolulist muudatust;
 - 9.5.4. lennureisi hilinemist, reisklassi ja reisimarsruudi muutmist või regulaarlendudel kohtade ülebroneerimist, mille eest vastutab Reisija ees lennuvedaja;
 - 9.5.5. majutusasutuse või hotellitoa muudatust vahetult enne reisi algust või reisi ajal, kui Reisija poolt valitud majutusasutus on ülebroneeritud või esinevad muud hooajast tingitud põhjused;
 - 9.5.6. Reisija poolt väljalititud majutusasutuse mittevastavust Reisija ootustele;
 - 9.5.7. majutusasutuses või selle vahetuses toimuvaid ehitustöid;
 - 9.5.8. selliste väheoluliste asjaolude ja andmete muutmist, mille muutmise võimalikkusest on Reisijat enne Lepingu sõlmimist teavitatud.
- 9.6. Reiskorraldaja peab puuduse kõrvaldamiseks tarvitusele võtma mõistlikud abinõud. Kui abinõude tarvitusele võtmine on võimatu või sellega kaasnevad Reiskorraldajale ebaproportsionaalsed kulud, võttes arvesse rikkumise ulatust ja mõjutatud reisiteenuse väärtust, on Reisijal õigus nõuda Reiskorraldajalt kahju hüvitamist või reisiteenuse hinna alandamist.
- 9.7. Võimalusel lahendab Reiskorraldaja 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.

- 9.8. Reisija võib keelduda Reisikorraldaja poolt pakutavatest muudest teenustest ainult juhul, kui need ei ole Lepingus kokkulepituga samaväärsed või kui Reisikorraldaja poolt pakutav reisisiteenuse hinna alandamine ei ole piisav.
- 9.9. 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 eri line huvi abinõude koheseks tarvitusele võtmiseks.
- 9.10. Reisijal on reisi kestel õigus Leping üles öelda, kui reisisiteenus olulisel määral ei vasta reisirakendusele ja Reisikorraldaja ei kõrvalda puudusi Reisija poolt määratud mõistliku aja jooksul. Leping ülesütlemisel on Reisijal õigus nõuda reisisiteenuse tasu alandamist või nõuda kahju hüvitamist.
- 9.11. Leping ülesütlemise korral vastavalt punktis 9.9. sätestatule, peab Reisikorraldaja võtma tarvitusele Leping lõppemisest tulenevaid vajalikud abinõud, eelkõige kui Lepingus oli kokkulepitud reisisjavedu, tagama Reisijale kokkulepituga samaväärse tagasireisi lähtekohta või teise kokkulepitud kohta ilma Reisijalt lisatasu küsimata.
- 9.12. Kui välitimatute 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 reisi ja kohta. Võimalusel on majutus Lepingus kokkulepitud majutusega samaväärse kvaliteediga.

10. VASTUTUS

10.1. Reisikorraldaja vastutab:

- 10.1.1. reisisiteenuse 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 4.6 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 mitteilumumine või hilinemine reisi väljumiskohta, Reisija reisidokumentide mittevastavus, allumatus Reisikorraldaja või ametniku juhistele jne).
 - 10.2.2. kahju eest, mille tekkimises on süüdi kolmandad isikud, kes ei ole seotud pakettreisiga sisalduva teenuse osutamisega (transporditeenuse osutajad, teised reisijad jne).
 - 10.2.3. kahju eest, mis on tekkinud vabatahtliku 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 reisisiteenuste müümisel andnud Reisijale informatsiooni, mis ei vasta Reisikorraldaja poolt avaldatud pakkumisele ja infole.
- 10.3. Reisikorraldaja vastutus on piiratud kuni reisisiteenuse 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 rongi reisijate õiguste ja kohustuste kohta (ELT L 315, 03.12.2007, lk 14–41), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 392/2009 reisijate merisive dajate vastutuse kohta õnnetusjuhtumite korral (ELT L 131, 28.05.2009, lk 24–46), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1177/2010, mis käsitleb merisive 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 reisi 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. pakettreisiga mittesisalduvate teenuste tasumise eest sihkohtas (minibaar, seif, SPA teenused, ekskursioonid jms);
- 10.5.4. sihtriigi kehtestatud eeskirjade järgmise eest, austades muuhulgas sihtriigi traditsioone, kultuuri ja kombeid.

11. VAIDLUSTE LAHENDAMINE

- 11.1. Leping ülesütlemise 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, maksekviitungeid ja muid pretensiooni lahendamiseks ja tõendamiseks vajalikke andmeid.

- 11.3. Juhul kui Reisikorraldaja nõuab pretensiooni lahendamiseks täiendavaid tõendeid ja dokumente, hakkab vastamise tähtaeg kulgema lõpliku ja korrektse avalduse esitamisest.
- 11.4. 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.
- 11.5. Piiriüleste vaidluste lahendamiseks on Reisijal õigus kasutada internetipõhist vaidluste lahendamise platvormi <http://ec.europa.eu/odr>
- 11.6. Kui vaidluse kohtuväline lahendamine ei õnnestu, lahendatakse vaidlus esimese astme kohtuna Harju Maakohtus, kui seadusest ei tulene teistsugust kohustuslikku kohtualluvust.