

## 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](http://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](mailto: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 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](http://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](http://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 Lepingu 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 ostanud 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 Lepingu sõlmimist edastada Reisijale pakettreisi standardinfo teabeleht ning võlaõigusseaduse § 867 ja tarbijakaitseseaduses 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 tagada enda vajadustele vastava reisitõrke-, 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 reisiteenuseid, 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. REISITEENUSE EEST TASUMINE

5.1. 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.

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)** reisiteenuse maksumusest 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 reisiteenuse eest tasumiseks järeelmaksulepingu (tarbijakrediidilepingu).

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

5.6.1 pakettreis toimub liinilennuga;

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

5.6.3 tegemist on viimase hetke pakkumisega, kampaaniareisiga vms sooduspakkumisega;

5.6.4 reisi alguspunkt ei ole Eesti;

5.6.5 grupibroneeringutele (alates 30 inimest);

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

5.6.7 eritingimustega hotellidele, millest Reisikorraldaja teavitab Lepingus lisaga.

Eelnimetatud juhtudel teavitab Reisikorraldaja täpsed maksetingimused broneeringu tegemisel. Reeglina tuleb üksikute reisiteenuste ostmisel tasuda kogu reisiteenuse maksumus Lepingus 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 paberkanalil Reisijale üle reisibüroos.

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

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

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

## 6. REISIA ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

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

6.2. Reisija on kohustatud tutvuma reisilepinguga, Tingimustega, reisikirjeldusega ja broneeringu kinnitusega, samuti muude Reisikorraldaja või Vahendaja poolt avaldatud ja edastatud reisi puudutavate materjalidega enne reisiteenuse 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 täpsed nõudeid lennule pääsemiseks tuleb täpsustada Reisikorraldaja või Vahendajaga enne reisiteenuse ostmist.

6.4. Reisija kohustub enne Lepingus sõlmimist Reisikorraldajat teavitama, kui Reisijaks on ilma täiskasvanud saatjata reisiv alaealine laps, Reisija vajab seoses erivajadusega abi pagasiga, lennukisse või reisiterminali jõudmiseks või kui Reisija reisib 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 voolepingi 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 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 broneerimisüsteemi 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 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 vaksineerimistõendid, 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 näidismall on leitav Välisministeerimi veebilehelt: [https://vm.ee/sites/default/files/article-filefield/lapsega\\_reisimise\\_nousoleku\\_naidisvorm.pdf](https://vm.ee/sites/default/files/article-filefield/lapsega_reisimise_nousoleku_naidisvorm.pdf)

6.9. Reisijal on kohustus **24 tundi enne väljalendu** kontrollida oma lennu numbrit järgi Reisikorraldaja kodulehelt ja lennuajaama 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 lennuajaamas õigesse väravasse mitteilmumist Reisikorraldajast mitteolenevatel põhjustel käsitletakse Reisija poolt Lepingust taganemisenä 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 muutmise 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 eestkostete 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.

## **7. LEPINGU MUUTMINE JA TÛHISTAMINE**

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 sõlmitud 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 hüvitist 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 pakkumiste, 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 kohalduvat 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 pakettreisimaksumust pärast Lepingust sõlmimist rohkem kui 8%;

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

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

7.6. Reiskorraldajal 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%. Reiskorraldaja 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 Reiskorraldaja Reisijale tagastama kogu Reisija poolt tasutud reisiteenuse tasu. Juhul, kui Reiskorraldaja on reisi ärajäämisest teavitanud õigeaegselt vastavalt punktis 7.6. sätestatule, ei ole Reisijal õigus nõuda Reiskorraldajalt reisi ärajäämisega seoses tekkinud kahju hüvitamist.

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

7.9. Juhul, kui Reiskorraldajal ei ole võimalik temast mitteolenevatel põhjustel reisiteenuseid algselt väljareklaamitud kujul osutada, on Reiskorraldajal 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 Reiskorraldaja Reisijat viivitamatult ning Reisijal puudub õigus Lepingust taganeda, nõuda reisiteenuse tasu alandamist või kahju hüvitamist.

7.11. Reiskorraldajal 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 valuutakurss.

7.12. Reiskorraldajal 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 Reiskorraldaja Reisijale reisi ärajäämisest tingitud kahju eest ning Reisijal puudub õigus nõuda Reiskorraldajalt 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 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 Reiskorraldaja ei ole täitnud reisiteenuse lepingut vastavalt kokkulepitud tingimustele v.a. juhul, kui mittevastavus tuleneb Reisijast olukorrast, mida Reiskorraldaja ei saanud vältida, mõjutada ega ette näha;

7.15.3 Reiskorraldaja 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 Reiskorraldajale või Vahendajale Lepingu üleandmise soovist kirjalikult vähemalt 7 päeva enne reisi algust. Lepingu üleandmine vähem kui 7 päeva enne reisi algust on lubatud ainult Reiskorraldajaga kokkuleppel. Reisija nime muutmisele kohaldatakse Reiskorraldaja poolt kehtestatud lisatasu.

8.2. Reisi kuupäevi, kestust, hotelli, toatüüpi ja sihtkohta saab muuta ainult juhul, kui reisija on ostnud vastava lisateenuse, 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 Reiskorraldaja Reisijale hinnavahe ei hüvita ning reisisitu ei alanda ja Reiskorraldaja teatab uue hinna.

8.4. 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 ilmnenud puudusest kohustub Reisija Reiskorraldajat või Vahendajat viivitamatult kirjalikult teavitama ning määrama mõistliku aja puuduse kõrvaldamiseks. Reisi sihtkohas teavitab Reisija tekkinud puudusest Reiskorraldaja 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 Reiskorraldaja 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 reiskirjeldusele või Reisijale antud reiskinnitusele.

9.5. 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.

9.6. Võimalusel lahendab Reisikorraldaja tekkinud puudused reisi ajal sihtriigis, pakkudes Reisijale samaväärsed 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 reisirakendusele ja Reisikorraldaja ei kõrvalda puudusi Reisija poolt määratud mõistliku aja jooksul. Lepingu ülesütlemisel on Reisijal õigus nõuda reisiteenuse tasu alandamist või nõuda kahju hüvitamist.

9.10. Lepingu ülesütlemise korral vastavalt punktis 9.8. sätestatule, peab Reisikorraldaja võtma tarvitusele Lepingu lõppemisest tulenevad vajalikud abinõud, eelkõige kui Lepingus oli kokku lepitud reisirakenduse, 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 reisirakenduses 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, reisirakenduse ja reisirakenduse 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 väljalähtunud majutusasutuse mittevastavust Reisija ootustele;

9.12.5. majutusasutuses või selle vahetus läheduses toimuvaid ehitustöid;

9.12.6. selliste väheoluliste asjaolude ja andmete muutmist, mille muutmise võimalikkusest on Reisijal enne Lepingu 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 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 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 pakumisele 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 reisirakenduse 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 sihtkohas (minibaar, seif, SPA teenused, ekskursioonid jms);

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

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

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

## 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, maksekviitungeid ja muid pretensiooni lahendamiseks ja tõendamiseks vajalikke andmeid.

11.3. Lepingu ja Tingimuste tõlgendamisel 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](mailto: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 Maakohus, 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 eelnevalt määratud riigis, mille suurus on eelnevalt määratud riigis.