

Estonian Travellers OÜ pakettreisileping

1. Üldsätted

1.1. Käesolevas pakettreisilepingus (edaspidi: *leping*) on reisikorraldajaks Estonian Travellers OÜ (edaspidi: *reiskorraldaja*) ja reisijaks reiskorraldaja poolt korraldataval reisil osaleja (edaspidi: *reisija*). Lepingu alusel kohustub reiskorraldaja teise lepingupoole ees korraldama ühele või mitmele reisijale pakettreisi ja teine lepingupool maksma reiskorraldajale tasu (edaspidi: *reisitasu*).

1.2. Reisi vahendajaks on reiskorraldaja poolt koostatud reisi vahendav isik (edaspidi: *vahendaja*).

1.3. Juhul, kui üks isik ostab pakettreisi teise isiku jaoks (edaspidi: *ostja*), on ta kohustatud tegema teisele isikule (reisijale) kättesaadavaks käesoleva lepingu ja muu reiskorraldaja poolt ostjale edastatud ja reisi puudutava informatsiooni. Nimetatud kohustuse täitmata jätmisel, vastutab ostja sellest tekkinud kahju eest ainuisikuliselt.

1.4. Reisikirjeldus on reiskorraldaja reisi programm, mis asub ja on nähtav veebiaadressil travellers.ee või vahendaja veebiaadressil (edaspidi: *reisikirjeldus*) ja millega reisija või ostja on kohustatud enne lepingu sõlmimist tutvuma.

1.5. Standardinfo teabeleht on enne lepingu sõlmimist reisijale esitatav standardinfo, mis on ette nähtud võlaõigusseaduse (VÕS) §-s 867 lg 1 la lg 5 ning mis asub ja on nähtav veebiaadressil travellers.ee või vahendaja veebiaadressil (edaspidi: *standardinfo teabeleht*) ja millega reisija või ostja on kohustatud enne lepingu sõlmimist tutvuma.

1.6. Pakettreisi lepingutingimusi rakendatakse ainult Eestis müüdavatele või müügiks pakutavatele reiskorraldaja pakettreisidele.

1.7. Enne lepingu sõlmimist on reisija või ostja kohustatud informeerima reiskorraldajat reisija olulisest huvist ja reisija soovidega seotud eripäradest, mis omavad tähtsust pakettlepingu täitmisel. Samuti teavitama reiskorraldajat, kui reisijal esineb kroonilisi haigusi, millest reiskorraldaja ning reisijuht peaksid reisi eripärasid ja raskusastet arvestades teadlik olema, et mitte ohtu seada reisija tervist ning reisi plaanipärasit kulgemist (sealhulgas, kuid mitte ainult diabeet, kõik südamega seotud haigused ja vaevused, kõrgvererõhutõbi). Reiskorraldaja ei vastuta eeltoodud informeerimiskohustuse täitmatajätmisest tekkivate puuduste või kahjude hüvitamise eest.

1.8. Kui reiskorraldaja või vahendaja on reisijale või ostjale esitanud tutvumiseks lepingu ja reisija või ostja on tasunud reisi eest lepingus sätestatud korras ettemaksu või kogu reisi maksumuse, loetakse reiskorraldaja ja reisija vahel leping sõlmituks.

1.9. Reisija või ostja kinnitab punktis 1.8 viisil sätestatud lepingu sõlmimisega, et ta on eelnevalt põhjalikult tutvunud standardinfo teabelehega, lepinguga, konkreetse reisi

reisikirjeldusega ja muude reisikorraldaja poolt reisijale või ostjale kättesaadavaks tehtud pakettreisi puudutavate tingimustega, mis on pakettreisilepingu osaks ning nõustub nendega.

1.10. Transpordipiletid ja pakettreisi kasutamiseks ettenähtud muud dokumendid väljastab reisikorraldaja reisijale pärast reisisasu täielikku tasumist.

1.11. Käesolevat lepingut ei kohaldata reisikorraldaja müüdud reisidele või üksikutele reisiteenustele, mida ei käsitleta pakettreisina võlaõigusseaduse mõttes.

2. Pakettreisi hind, teenused, soodustused ja tasumine

2.1. Pakettreisi hind (edaspidi: *reisisasu*) on näidatud reisikirjelduses ja sisaldab neid reisiteenuseid, mis on toodud reisikirjelduses või millest on reisikorraldaja kirjalikus vormis reisijat teavitanud. Kui reisija ei kasuta mõnda reisisasu sisse kuuluvat teenust, ei ole tal või ostjal õigust nõuda selle eest hüvitist ega reisisasu alandamist. Pakettreisi hulka ei kuulu pakettreisi sihtkohamaa viisa maksumus ja viisateenus, ekskursioonid ja väljasõidud, mis ei ole sätestatud reisikirjelduses, reisikindlustus, autorenditeenus, majutusteenuse varasem kasutamine saabumispäeval või pikendamine ärasõidupäeval.

2.2. Pakettreisi soodus- ja eripakkumiste korral võivad reisi ettemaksu- ja maksmise kord tavatingimustest erineda. Need on reisikorraldaja sooduspakkumiste tingimustes alati eraldi välja toodud ja kehtivad konkreetse pakkumise korral.

2.3. Pakettreisi eest tuleb tasuda reisikorraldaja poolt esitatud arve alusel reisisasu järgmiselt:

2.3.1. ettemaks 1/3 reisisasust 5 päeva jooksul alates arve esitamisest;

2.3.2. ülejäänud reisisasu ehk reisi kogumaksumus peab olema tasutud hiljemalt 61 päeva enne reisi algust.

2.4. Reisikorraldaja võib muuta reisisasu ja pakettreisilepingu tingimusi vastavalt VÕS § 871 ja § 872 sätestatule, eelkõige kui see on põhjendatud reisiteenuste osutajate tavapärasest erinevate tingimustega, valuutakursside muutustega, majutus ja transpordihinna muutumisest, mida polnud võimalik reisi planeerides ette näha.

3. Reisija õigus lepingust taganeda või lepingut üle anda

3.1. Reisijal on õigus taganeda lepingust igal ajal. Lepingust taganemine hüvitist maksmata on piiratud, kuid pakettreisi puhul on kindlaks määratud vastavate reisiteenuste osutamine teatud kuupäevaks või teatud tähtaja jooksul või siis tähendab lepingu sõlmimine teatud vahendite broneerimist, millele on taganemisel keeruline uut kasutajat leida. Reisija peab tasuma talle juba osutatud teenuste eest ja maksuma reisikorraldaja hüvitist alljärgnevalt.

3.2. Kui reisija esitab lepingust taganemise avalduse rohkem kui 61 päeva enne pakettreisi algust, on reisija kohustatud tasuma reisikorraldajale hüvitist reisisasu

ettemakse suuruses summas, mis jääb reisikorraldajale hüvitise katteks või ostma reisikorraldaja poolt pakutava muu reisipaketi lepingu punktis 3.5 sätestatud korras.

3.3. Kui reisija esitab lepingust taganemise avalduse 61 kuni 31 päeva enne pakettreisi algust, on reisija kohustatud tasuma hüvitist 50 % pakettreisi reisisasust, mis jääb reisikorraldajale hüvitise katteks.

3.4. Kui reisija esitab lepingust taganemise avalduse vähem kui 31 päeva enne pakettreisi algust, kuulub reisija poolt tasumisele hüvitis, mis võrdub pakettreisi kogumaksumusega ehk 100 % reisisasuga.

3.5. Kui reisija esitab taganemise avalduse rohkem kui 60 päeva enne pakettreisi algust, on reisijal õigus valida reisikorraldaja vastava hooaja pakettreiside hulgast mõni teine samas või kallimas hinnaklassis olev pakettreis ning muuta juba sõlmitud lepingut selliselt, et reisija poolt tasutud ettemaks loetakse täiendavate kulutusteta tasutuks uue pakettreisi eest. Kui uus pakettreis on hinnalt soodsam ei tagastata reisijale ettemaksude vahet vaid tasutud reisisasu kantakse täies ulatuses üle reisisasuks uue pakettreisi eest. Kui uus pakettreis on hinnalt kallim kui varasem pakettreis, siis tuleb reisijal tasuda täiendav ettemaks, mis on nõutud vastavalt uue pakettreisi lepingutingimustele. Reisijal on õigus ka leping üle anda lepingu punkt 3.9 sätestatud korras.

3.6. Olenemata punktides 3.1. – 3.5. sätestatust ei kuulu lepingust taganemisel (k.a. mõjuval põhjusel) reisijale tagastamisele reisikorraldaja poolt tehtud reaalsed kulud (otsekulud) seoses reisija pakettreisi korraldamisega või lisateenuste osutamisega (näit. reisija tellitud viisateenus ja viisa tasu, ostetud majutusteenuse tühistamistasu, reisiteenuste eest tasutud ja mitte tagastatavad ettemaksud, lennupiletite tühistamise trahvid, muud ostetud ja mitte tagastatavad piletid jms).

3.7. Kui lepingust taganeb reisija, kellele võimaldatud pakettreisi hind põhineb reisiseltskonda (ühete tellimusse) kuuluvate inimeste arvul on reisikorraldajal õigus saada muutusest tingitud lisatasu. Näiteks: majutus kahe inimese toas tuleb taganemise tõttu asendada majutusega ühe inimese toas. Muutusest tingitud lisatasu maksmise eest vastutavad solidaarselt nii pakettreisist taganenud kui ka pakettreisi kasutav(ad) reisija(d).

3.8. Nii sidevahendi (e-post, telefon) abil sõlmitud lepingutele, kui ka büroos kohapeal sõlmitud lepingutele ei kohaldata võlaõigusseaduses sätestatud tarbija õigust taganeda lepingust tasuta ja põhjust avaldamata 14 päeva jooksul (taganemisõigus).

3.9. Reisijal on õigus kokkuleppel reisikorraldajaga, lepingust tulenevad õigused ja kohustused üle anda isikule, kes vastab kõigile reisil osalemiseks vajalikele tingimustele. Üleandja ja lepingu üle võtnud isik vastutavad reisisasu maksmise ja lepingu ülevõtmisega tekkivate võimalike lisakulude eest solidaarselt.

4. Reisija kohustused, vastutus ja õigused

4.1. Reisija vastutab oma reisidokumentide korrasoleku ja reisikorraldaja poolt nõutavate vajalike dokumentide õigeaegse esitamise eest, s.t. oma reisidokumentide vastavuse eest nõuetele – kehtivus, kehtivusaja pikkus peale reisi, sobivus sihtmaa

viisatingimustega, väline rikutus. Kui reisija ei pääse dokumentide puudulikkuse või puudumise tõttu reisile lõpeb pakettreisileping ning reisijale ei tagastata tasutud reisisasu.

4.2. Reisidokumentide kättesaamisel reisikorraldajalt on reisija kohustatud kontrollima nime, sünniaja, reisi kuupäeva, reisikirjelduse ja teiste oluliste andmete õigsust ja vajalike dokumentide olemasolu ning puuduste esinemisel neist reisikorraldajat koheselt teavitama. Kui reisija ei ole e-pileteid 48 tundi enne reisi algust kätte saanud, siis on reisijal kohustus sellest reisikorraldajat informeerida.

4.3. Reisija vastutab reisikorraldajale antud oma andmete õigsuse eest (sh. reisi kuupäevad, nimed, sünniajad, passiandmed, kontakttelefon, kontakt e-post jms.) ning tagab kontaktvahendite toimimise enne reisi ja reisi vältel. Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mis tuleneb reisija poolt antud ebaõigetest või puudulikest andmetest.

4.4. Reisija on kohustatud saabuma õigel ajal reisi alguspunkti, reisijahi nimetatud kogunemiskohtadesse ja lahkumispunktidesse. Sealhulgas, kuid mitte ainult, peab reisija järgima operatiivset informatsiooni lennu-, bussi- või rongijaamas, jõudma õigeaegselt ettenähtud kohta ning arvestama juba eelnevalt võimalike viivitustega seoses ummikute, raskete ilmastikuolude või järjekordadega passi- või turvakontrollis. Kui reisija ei ilmu õigeaegselt ettenähtud kohta, siis on reisikorraldajal õigus jätkata reisi ilma selle reisijata ja üles öelda pakettreisileping tühistades selle reisija kõik edasised teenused. Sellisel juhul ei kuulu reisisasu reisijale tagastamisele ning reisija kannab ise kõik tema edasise reisiga seonduvad kulud.

4.5. Reisija tagab oma kuludega, et tal on olemas reisimiseks vajalikud kehtivad dokumendid, mis lubavad tal riigipiire ületada ja reisiteekonna riikides viibida (sh kuid mitte ainult pass, viisa, vaksineerimistõend, kindlustus jne). Reisijal lasub vastutus reisidokumentide kehtivuse ja reisikindlustuse olemasolu eest.

4.6. Reisija on kohustatud sõlmima enne reisi reisikindlustuse lepingu, mis hõlmab nii tervisekindlustust, kui reistõrkekindlustust. Tervisekindlustus peab katma haiguse või õnnetuse korral vajaliku meditsiiniabi ning surma korral põrnu transportimise. Reisitõrkekindlustus peab katma minimaalselt ulatuse, mis tagab kindlustusjuhtumi korral reisija naasmise reisi lähtepunkti (Euroopa reiside puhul 800 euro ulatuses, muu maailma reiside puhul 1800 euro ulatuses). Soovitav on sõlmida reisikindlustus koheselt peale pakettlepingu sõlmimist ning kogu reisi maksumuse ulatuses, millisel juhul saab reisija kindlustushüvitise reisisasu ulatuses juhul, kui ta ei saa haiguse või muu kindlustusjuhtumi tõttu reisil osaleda. Samuti on soovitatav sõlmida piisava kaitsega pagasikindlustus.

4.7. Reisija peab võimaldama reisikorraldajale lepingu nõuetekohast täitmist ja sellele kaasa aitama.

4.8. Reisi kestel on reisija kohustatud oma käitumisega teisi reisijaid mitte häirima, oma tegevusega mitte ohtu seadma kaasreisijate heaolu või tervist ning reisi plaanipärasest kulgemist. Reisija peab järgima ametnike, reisikorraldaja või tema esindaja (reisijahi) poolt antavaid reisi läbiviimist puudutavaid juhiseid ja nõudeid ning majutusasutustes

ja transpordivahendites kehtivaid sisekorraeeskirju, avalikku korda ja riigipiiri ületamise eeskirju.

4.9. Kui reisija jätkab lepingu rikkumist olenemata tehtud märkusest või kui kõiki asjaolusid ja mõlemapoolset huvi arvestades ei saa reisikorraldajalt mõistlikult nõuda lepingu jätkamist, on reisikorraldajal õigus leping üles öelda ja reisijat reiskorraldaja reisile mitte lubada ning jätkata reisi nimetatud reisijata. Sel juhul kaotab reisija õiguse saada tagasi reisisasu ning reisija kõik kulud seoses tema edasise reisiga jäävad reisija enda kanda.

4.10. Reisija vastutab reisikorraldajale või kolmandale isikule tekitatud kahju (rikutud hotelliinventar, transpordivahend jms.) hüvitamise eest. Kui kahju on tekitatud laste või hoolduse alla antud isikute poolt, hüvitab tema poolt tekitatud kahju lepingus sätestatud vastutav isik või tema vanemad või eestkostja.

4.11. Reisija, kelle tervislik seisund on halvenenud, peab esimesel võimalusel konsulteerima arstiga küsimuses, kas reisija olukord võimaldab reisile minna või reisi jätkata. Vajadusel peab reisija võtma endale saatja (kaasreisija), kes hoolitseb tema erivajaduste eest. Reisikorraldajal on õigus pakettreisileping üles öelda, kui reisija tervislik seisund ei võimalda lepingu täitmist, sh. kuid mitte ainult seab ohtu tema või teiste reisijate tervise, takistab teenuste osutamist teistele reisijatele või reisi plaanikohast jätkumist. Leping üles ütlemisel nimetatud alusel kaotab reisija õiguse saada tagasi reisisasu.

5. Reisikorraldaja kohustused, vastutus ja õigused

5.1. Reisikorraldaja kohustub korraldama reisijale reisi vastavalt lepingule ning lepingu osaks olevale dokumentatsioonile.

5.2. Reisikorraldaja vastutab lepingu täitmise eest reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine.

5.3. Reisikorraldaja kohustub andma raskustesse sattunud reisijale, sealhulgas VÕS § 875 lõikes 4 nimetatud juhul, viivitamata asjakohast abi, eelkõige annab asjakohast teavet tervishoiuteenuste, kohalike ametiasutuste ja konsulaarabi kohta ning aitab reisijat sidepidamisel ja alternatiivsete reisivõimaluste leidmisel. Reisikorraldaja võib sellise abi eest nõuda reisijalt tegelikult kantud mõistlike kulude hüvitamist, kui raskuse on põhjustanud reisija tahtlikult või hooletuse tõttu.

5.4. Reisikorraldaja vastutus on piiratud kuni reisisasu kolmekordse suuruseni (v.a. reisija surma põhjustamise, talle kehavigastuste tekitamise või tema tervise kahjustamise eest).

5.5. Kui reisiteenuse vahetu osutaja vastutus on piiratud rahvusvaheliste konventsioonide alusel, võib reisikorraldaja reisija suhtes sellele tugineda.

5.6. Reisikorraldajal ei lasu vastutust sihtkohas valitsevate ilmastikutingimuste eest.

5.7. Reisikorraldaja ei vastuta lennumarsruudi või lennu ajakava ootamatust muutusest tulenevast, mis ei allu reisiettevtja kontrollile.

5.8. Reisikorraldaja ei vastuta ekskursioonide ja väljasõitude vms. tegevuse eest, mis toimub reisija enda kulul ja riisikol ning mis ei ole sätestatud reisikirjelduses ja ei kuulu pakettreisi hulka. Selliste tegevutega tekkinud kahju ei kuulu hüvitamisele reisikorraldaja poolt.

5.9. Reisikorraldaja ei vastuta kahjude eest, mis on põhjustatud reisija enda tegevusest ja tegevusetusest (reisija on kaotanud pileti, tal puuduvad kehtivad reisidokumendid, hilineb reisi väljumisele, mõistab valesti reisi ajakava jms.)

5.10. Reisikorraldaja ei vastuta selle eest, kui reisija satub reisil õigusrikkumise ohvriks.

5.11. Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mille on põhjustanud ületamatud takistused või muud ettenägematud põhjused, mida reisikorraldaja ei oleks saanud ka võimalikult hoolika tegutsemise korral vältida. Niisugusteks põhjusteks on näiteks sõjategevus, loodusõnnetus, nakkushaigus, streik jms. sündmused (väärarmatu jõud).

5.12. Reisikorraldaja ei vastuta juhul, kui pakettreis jääb ära või katkeb reisija reisidokumendi puuduse, riigivõimu tegevuse vms asjaolu tõttu. Samuti juhul, kui reisija on kuulutatud reisi sihtkoha- või transiidimaal ebasoovitavaks isikuks (persona non grata) või talle ei väljastata reisi sihtriiki või sinna jõudmiseks läbivatesse riikidesse viisat ning ta ei pääse seetõttu maale või teda ei lasta üle piiri. Sellisel juhul tuleb reisijal kanda kõik oma koju tagasitulekuga või reisiga teise sihtkohta seotud kulutused ning reisisu reisijale tagastamisele ei kuulu.

5.13. Reisikorraldaja ei vastuta reisija pagasi vedamise ja säilimise eest. Kui reisijal läheb kaduma või hilineb pagas, vastutab vedaja.

5.14. Juhul, kui reisikirjelduses nimetatud pakettreisi reisijuht haigestub või ilmnevad temal muud mõjuvad põhjused, mis takistavad tema osalemise reisil reisijuhina, on reisikorraldajal õigus ühepoolset reisirjelduses nimetatud reisijuht asendada teise reisijuhiga. Reisijuhiga asendamine ei anna reisijale õigust leping üles öelda või lepingust taganeda reisikorraldaja poolse rikkumise tõttu, samuti ei anna reisijuhiga vahetamine õigust nõuda reisisu alandamist ega kahjuhüvitist.

5.15. Reisikorraldajal on õigus lepingust taganeda tagastades reisijale tema poolt makstud reisisu, täiendavat hüvitist maksmata juhul, kui:

5.15.1. pakettreisile ei ole kogunenud pakettreisi toimumiseks eeldatavat arvu reisijaid, mis on ette nähtud iga konkreetse reisi puhul reisikorraldaja reisikirjelduses. Sellisel juhul on reisikorraldaja kohustatud reisijaid pakettreisi ära jäämisest teavitama vähemalt 20 päeva enne pakettreisi algust;

5.15.2. reisikorraldaja ei saa lepingut täita vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu (näiteks transpordiettevõtte, mille teenustel pakettreis põhineb, tühistab sõidud ja neid ei ole võimalik asendada). Reisettevõtja teavitab reisijat sellisest juhtumist viivitamata.

5.16. Reisikorraldajal on õigus lepingust taganeda, või leping üles öelda, kui reisija või ostja ei ole tähtaegselt tasunud reisisu.

5.17. Reisikorraldajal on õigus leping üles öelda, reisijat reisi jätkumisele mitte lubada ning jätkata reisi nimetatud reisijata, kui reisija rikub lepingu punkte 4.8. ja 4.9.

6. Reisitasu muutmine

6.1. Pärast lepingu sõlmimist on reisikorraldajal õigus suurendada kokkulepitud reisitasu veokulude, sh kütusehinna, maaletulekutasude, turismimaksude, sadamate või lennujaamade sisse- ja väljasõidutasude, teenusega seotud maksude või pakettreisiga seotud raha vahetuskursi muutusest.

6.2. Reisikorraldaja arvutab reisitasu uue suuruse selliselt, et liidab lepingus kokkulepitud reisitasu suurusele punktis 6.1. nimetatud kuluartikli suurenenud osa.

6.3. Reisitasu suurendamisest teatab reisikorraldaja reisijale viivitamata, kuid vähemalt 20 kalendripäeva enne reisi algust. Teates selgitab reisikorraldaja reisitasu suurendamise põhjuse, uue reisitasu arvutuskäigu ja suuruse.

6.4. Reisija on kohustatud pärast reisikorraldajalt reisitasu suurendamise teate saamist kolme päeva jooksul tasuma reisikorraldajale pakettreisi maksumuse suurendamise järgse maksumuse või teatama oma soovist lepingust taganeda punktis 3.1-3.6 toodud tingimustel.

6.5. Reisijal on õigus reisitasu alandada summa võrra, mis vastab käesolevas lepingus punktis 6.1. nimetatud kulude vähenemisele pärast lepingu sõlmimist, kuid enne pakettreisi algust. Reisitasu alandamise korral on reisikorraldajal õigus arvutada reisijale tehtavast tagasimaksest maha tegelikud lepingu haldamise kulud. Reisija nõudmisel esitab reisikorraldaja tõendid kõnealuste haldamiskulude kohta.

6.6. Kui reisikorraldaja suurendab reisitasu rohkem kui 8 % pakettreisi kogumaksumusest, on reisijal õigus lepingust taganeda või valida asendusreis reisikorraldaja pakettreiside hulgast lepingu punkt 3.5 sätestatud korras.

7. Reisikorraldaja õigus muuta reisikirjeldust või teisi lepingu tingimusi

7.1. Kui reisikorraldaja ei saa temast sõltumatutel asjaoludel reisikirjeldusest kinni pidada, on tal õigus muuta reisikirjeldust vähesel määral s.h vahetada majutusasutust, transpordivahendit, muuta ajagraafikut või teha muid ümberkorraldusi, mis reisi kvaliteeti ja iseloomu oluliselt ei muuda. Muudatustest teavitab reisikorraldaja reisijaid esimesel võimalusel.

7.2. Kui reisikorraldaja on enne pakettreisi algust sunnitud objektiivsetel põhjustel olulisel määral muutma reisitingumusi (VÕS § 867 lõike 2 punktides 1, 3–5 ja 8–11) või ei saa täita reisijaga sõlmitud erikokkulepet, võib reisija reisikorraldaja kindlaksmääratud mõistliku aja jooksul kas kavandatava muudatusega nõustuda või lepingust taganeda. Kui reisija ei tagane lepingust enne reisikorraldaja määratud tähtaja lõppu, loetakse, et reisija on muudatusega nõus. Kui reisija lepingust taganeb, võib ta võimaluse korral võtta vastu asenduspakettreisi, kui reisikorraldaja seda pakub. Reisikorraldaja teavitab reisijat nimetatud muudatustest kirjalikult ja viivitamata.

8. Lepingü ülesütlemine vääramatü jõu tõttu

8.1. Reisikorraldajal on õigus leping üles öelda, kui reisikorraldaja võimalused reisi teostamiseks kokkulepitud viisil on pärast lepingu sõlmimist oluliselt raskenenud vääramatul jõu (sh kuid mitte ainult sõjategevus, loodusõnnetused, streigid) tõttu või kui reisi ei ole muul ootamatul põhjusel võimalik läbi viia reisija elu ja tervist ohustamata. Lepingu üles ütlemisest teatab reisikorraldaja reisijale esimesel võimalusel.

8.2. Kui lepingu ülesütlemise hetkel ei ole reisteenuseid veel osutatud, kohustub reisikorraldaja reisijale tagastama reisisasu, millest on maha arvatud reisikorraldaja poolt juba tehtud otsesed kulud, mis on sätestatud lepingu punktis 3.6.

8.3. Kui lepingu ülesütlemine toimub pakettreisi ajal, kohustub reisikorraldaja pärast reisi lõppu tagastama reisijale saamata jäänud teenustele vastava osa reisi hinnast, millest on maha arvatud kulud reisi lõpetamiseks osutatud teenuste eest ning reisikorraldaja poolt juba tehtud otsesed kulud, mis on sätestatud lepingu punktis 3.6.

9. Lepingu rikkumine, sellest teavitamine, pretensiooni esitamine

9.1. Reisikorraldaja lepingu rikkumiseks loetakse olukordi kus pakettreis ei vasta teenuste või muu korralduse poolest lepingus kokkulepitule ning selle eest vastutab reisikorraldaja.

9.2. Reisikorraldaja lepingu rikkumiseks ei loeta:

a) väheolulisi ning lühiajalisi muutusi või puudusi reisi kui terviku seisukohalt, mida sihtkohta, reisi iseloomu ja reisi ajakava arvestades on reisija võinud eeldada;

b) majutusasutuse/hotelli muutmist, kui reisikorraldaja asendab esialgse majutusasutuse/hotelli vähemalt samaväärse hotelliga. Kui samaväärset majutust ei ole võimalik saada, siis kokkuleppel reisijaga võib majutuse asendada ka madalama taseme majutusega, hüvitades reisijale tekkinud hinnavahe;

c) lennumarsruudi või lennu ajakava ootamatut muutust, mis ei allu reisiettevtja kontrollile;

d) vahetult enne pakettreisi või pakettreisi ajal majutusasutuses või selle läheduses alanud ehitus- ja renoveerimistõid;

e) reisikirjelduses nimetatud reisijuhi asendamist teise reisijuhiga, kui reisikirjelduses nimetatud reisijuht haigestub või temal ilmnevad muud mõjuvad põhjused, mis takistavad pakettreisil osalemist.

9.3. Reisija peab pakettreisi puudustest, pretensioonidest ja lepingu rikkumisest teavitama reisikorraldajat (reisi sihtkohas reisijuhti) viivitamata. Kui tegemist on olulise või korduva rikkumisega või puudusega, siis peab teavitus olema kirjalikus vormis. Reisija ei saa tugineda lepingu rikkumisele või puudusele, kui ta ei teata sellest reisikorraldajale viivitamatult pärast seda, kui ta rikkumise või puuduse avastas või oleks pidanud selle avastama. Reisikorraldaja peab rikkumise või puuduse kõrvaldamiseks võtma oma kulul tarvitusele mõistlikud abinõud, välja arvatud siis, kui abinõude tarvitusele võtmine on võimatu või sellega kaasnevad ebaproportsionaalsed

kulud, võttes arvesse rikkumise või puuduste ulatust ja mõjutatud reisiteenuse väärtust.

9.4. Kui reisi kestel lepingu rikkumistele lahendust ei leita, on reisijal õigus esitada reisikorraldajale kirjalik nõue hiljemalt 10 kalendripäeva jooksul alates pakettreisi lõppemisest. Reisikorraldaja vaatab nõude läbi ning kas rahuldab nõude või jätab nõude rahuldamata.

10. Juhised reisiteenuste kasutamisel

10.1. Lennule minek. Kui ei ole kokkulepitud teisiti, siis peab reisija ennast lennujaamas lennule registreerima (sooritama check-in-i), vajadusel andma oma pagasi vedaja valdusesse, läbima passi- ja turvakontrolli, leidma lennujaama infotahvli abil üles väljuva lennu värava ning ilmuma lennu väravasse (gate) õigeaegselt. Lennu väravasse tuleb ilmuda enne lennu väljumist, täpne pardale minemise kellaaeg on määratud pardakaardil või lennujaama infotahvil. Liikumisel lennujaamas peab reisija arvestama võimalike järjekordadega passi- ja turvakontrollis ning planeerima oma aja selliselt, et lennu väravasse saabumine oleks igal juhul õigeaegne.

10.2. Pagas lennureisil. Kui ei ole teatatud teisiti, siis on reisijal õigus täiendavat tasu maksmata kaasa võtta teatud kogus lennu ajaks registreeritavat pagasit ja lisaks ka käsipagasit. Lubatud pagasi kaal ja mõõdud on märgitud lennupiletitel ja/või vedaja kodulehel. Vajadusel tuleb reisijal eeltoodu kindlaks tegemiseks pöörduda reisikorraldaja poole. Väärtuslikumad esemed (sularaha, ehted, jm) soovitame võtta kaasa käsipagasisse. Käsipagas ei või sisaldada keelatud esemeid nagu vedelikud üle kehtestatud normpiiri, tuleohtlikud ained, terariistad jms. Täpsemad pagasis lubatavate esemete tingimused on saadaval vedaja kodulehel.

10.3. Lennureisid on väga sõltuvad erinevatest tingimustest ja kuna esmane on alati reisija turvalisus, siis ei ole võimalik hilinemisi ja lendude tühistamisi igas olukorras vältida. Juhul, kui reisile väljasõidu aeg muutub teavitab reisikorraldaja reisijat võimalikest pakettreisi väljasõidu aja muutustest, reisija poolt antud kontaktandmetel, kas telefoni või elektronposti teel. Sihtkohas teavitab võimalikest väljasõidu ja tagasisõidu aegade muutumisest reisijuht.

10.4. Majutus. Kui ei ole määratud teisiti, on grupiga reisides majutus standard tubades. Reisikirjelduses on määratud majutusettevõtte klassifikatsioon vastavalt asukohariigi poolt omistatud kategooriale. Ühte kategooriasse kuuluvad majutusettevõtted võivad olla erinevates riikides väga erineva tasemega. Näiteks mõne riigi 5-tärni hotell võib teenuste ja mugavuse tasemelt vastata teise riigi 3-tärni hotellile.

10.5. Majutusettevõtetes teostatakse aeg-ajalt remonditöid. Töödega üritatakse kliente võimalikult vähe häirida, kuid alati ei pruugi see olla võimalik. Remonditööde teostamine ei anna reisijale alust majutusteenuse hinna alandamise või hüvitise nõudmiseks.

10.6. Sageli on kolme või nelja inimese tubades kaks kaheinimese voodit või vastavalt üks või kaks lisavoodit, mis ei pruugi olla täismõõtmetes. Enamikes majutusettevõtetes

ei ole kolme- või neljainimese tubades kõik voodid täismõõtmetes võib esineda üks või kaks lisavoodit.

10.7. Olenemata sellest, kas majutusteenuse eest on eelnevalt makstud või mitte, võivad majutusettevõtted nõuda kliendilt enne teenuse osutamist krediitkaardi numbrit või sularaha deponeerimist. Selliselt soovitakse tagada majutusettevõttes tarbitud lisateenuste eest tasumine.

11. Lepingu lõppemine

11.1. Leping lõpeb pakettreisi lõppemisega, see on lepingus ettenähtud teenuste täitmisega, lepingust taganemisega või lepingu ülesütlemisega.

11.2. Lepingust tulenevate nõuete aegumistähtaeg on 30 päeva alates pakettreisi lõppemisest, v.a surma põhjustamisest, kehavigastuste tekitamisest või tervise kahjustamisest tulenevate nõuete tähtaeg, mis on 3 aastat alates ajast, mil õigustatud isik kahjust teada sai või pidi teada saama.

11.3. Lepingust tulenevad vaidlused püütakse lahendada eelkõige reisija ja reisikorraldaja vaheliste läbirääkimiste teel. Juhul, kui läbirääkimised ebaõnnestuvad on reisikorraldajal ning reisijal õigus esitada hagi Harju Maakohtule või reisijal kaebus Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile.