

1 ÜLDSÄTTED

- 1.1 Käesolevad reisiteenuste üldtingimused (edaspidi **Tingimused**) kohalduvad reisiteenuste lepingutele (edaspidi **Leping**), mis on sõlmitud **Coral Travel Estonia OÜ** (edaspidi **Reisikorraldaja**) ja kliendi (edaspidi **Reisija**) vahel. Üldtingimused on reisiteenuse lepingu lahutamatuks osaks. Lisaks üldtingimustele kohalduvad reisiteenuse lepingule reisikirjeldus, broneerimiskinnitus, hinnakiri ning Reisikorraldaja poolt kehtestatud eri – ja lisatingimused. Kõige asjakohasem ja uuendatud teave reisi ja programmi kohta asub Reisikorraldaja veebilehel www.coraltravel.ee
- 1.2 Reisiteenuse lepingu alusel kohustub Reisikorraldaja osutama Reisijale reisiteenuseid ning Reisija nende teenuste eest tasuma.
- 1.3 Tellimuse esitamiselega annab Reisija nõusoleku oma isikuandmete kogumiseks ja töötlemiseks vastavalt Reisikorraldaja isikuandmete töötlemise tingimustele.

2 MÕISTED

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

Reisija – isik, kes sõlmib reisiteenuse lepingu Reisikorraldajaga või Vahendaja kaudu;

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

Vahendaja - isik, kes pakub müügiks Reisikorraldaja poolt pakutavaid reisiteenuseid ja paketteise;

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

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

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

Liinilend – lennuvedaja poolt kehtestatud graafiku alusel toimuvad regulaarsed lennud sihtriiki

Vautšer – Reisikorraldaja poolt Reisijale väljastatav reisidokument, mis annab õiguse reisist osa võtta

3 LEPINGU SÕLMIMINE JA JÕUSTUMINE

- 3.1 Enne Lepingu sõlmimist on Reisija kohustatud tutvuma Reisikorraldaja kodulehel www.coraltravel.ee avaldatud nõuannetega Reisijale, reisiteenuse üld – ja eritingimustega ning Reisikorraldaja või Vahendaja poolt edastatud standardinfo teabelehega.
- 3.2 Tingimused on Reisiteenuste lepingu lahutamatu lisa. 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.

- 3.3 Reisi eest tasumisega kinnitab Reisija, et on Tingimustega tutvunud, nõustub Reisikorraldaja poolt avaldatud lepingueelse teabe, üldtingimuste, lepingutingimuste (sealhulgas võimalikud eri – ja lisatingimused) ning soovib nendel tingimustel Lepingut sõlmida.

- 3.4 Juhul, kui üks isik ostab reisiteenused teisele isikule, vastutab reisi ostnud isik teistele tema poolt sõlmitud reisiteenuse lepingu alusel reisivatele reisijatele Lepingu 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. Sealhulgas peab Reisikorraldaja või Vahendaja teavitama Reisijat sihtriigi passi-, viisa-, tervishoiunõuetest ning viisa taotlemiseks kuluvast ligikaudsest ajast.

- 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-, vaksineerimis- ja tervisekindlustuse nõuete 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.

- 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 Reisikorraldaja võib nõuda osutatud abi eest tegelike kulude hüvitamist, kui tekkinud olukord on põhjustatud Reisija tahtluse või raske hooletuse tõttu.

5 REISITEENUSE EEST TASUMINE

- 5.1 Reisiteenuse tasu sisaldab tasu reisikinnituses ja reisikirjelduses 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 reisiteenuse broneerimisel on reisi alguseni jäänud rohkem kui 21 kalendripäeva, kohustub Reisija tasuma valitud reisiteenuse eest ja Reisikorraldaja poolt väljastatud arve alusel ettemaksu 20% (kaksikümne protsenti) reisiteenuse maksumusest 1 päeva jooksul arve väljastamisest, kui arvel ei ole märgitud teisiti.
- 5.3 Ülejäänud reisiteenuse maksumus tuleb Reisija poolt Reisikorraldajale tasuda vähemalt 21 päeva enne reisi algust.
- 5.4 Juhul kui reisiteenuse broneerimisel on reisi alguseni jäänud vähem kui 21 kalendripäeva, kohustub Reisija tasuma kogu reisiteenuse maksumuse 1 päeva jooksul 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 järelmaksulepingu (tarbijakrediitilepingu).
- 5.6 Punktides 5.2.-5.4. sätestatud maksetähtajad ei kohaldu ja Reisikorraldajal kehtestada reisiteenuse Lepingule erinevad maksetingimusi, kui Reisija ostab ainult lennupiletid või pakettreis toimub liinilennuga.
- 5.7 Reisikorraldajal on õigus kehtestada soodusreisidele ja kampaaniareisidele ja reisidele, mille alguspunkt ei ole Eestis, punktides 5.2 – 5.4 sätestatust erinevaid maksetingimusi.
- 5.8 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.
- 5.9 Juhul, kui Reisija ei tasu reisiteenuse eest väljastatud arveid õigeaegselt, siis Leping ei jõustu ning Reisija broneering ja tahteavaldus Lepingu sõlmimiseks loetakse Reisija poolt tagasivõetuks. Reisikorraldajal on õigus broneering ja reisikinnitus ühepoolset tühistada.
- 5.10 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 hüvitis **summas 50 eurot**, mis on seotud Reisikorraldaja poolt Lepingu sõlmimise ja reisiteenuse korraldamise kuludega (edaspidi **bürookulud**).
- 5.11 Juhul, kui Reisikorraldaja muudab pärast Reisijaga sõlmitud Lepingu jõustumist reisiteenuse hinda (teeb viimase hetke kampaania või sooduspakkumise), ei anna see Reisijale õigust nõuda reisiteenuse tasu vähendamist või tagastamist.
- ## 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 enne reisi algust andma infot oma võimalikest terviseriskidest, sealhulgas lennureisi puhul oma rasedusest. Lennuvedajate eeskirjad rasedatele on erinevad ning täpseid nõudeid lennule pääsemiseks tuleb täpsustada Reisikorraldaja või Vahendajaga.
- 6.3 Reisija kohustub Lepingu sõlmimisel Reisikorraldajat teavitama, kui Reisija vajab seoses erivajadusega abi pagasiga, lennukisse või reisiterminali jõudmiseks või kui Reisija reisib koos juhtkoeraga, on vaegkuulja, kasutab ratastooli, hingamisaparaati vms.
- 6.4 Reisija on kohustatud tutvuma Tingimustega, reisikirjeldusega ja broneeringu kinnitusega, samuti muude Reisikorraldaja või Vahendaja poolt avaldatud ja edastatud reisi puudutavate materjalidega enne reisi ja reisi ajal.
- 6.5 Reisija vastutab enda ja temaga koos reisivate alaealiste laste reisiks vajalike dokumentide olemasolu ja kehtivuse eest ning on kohustatud enne reisi algust kontrollima, et Reisikorraldaja poolt väljastatud piletitel ja/või vautšeritel olev info on kooskõlas Reisija ja temaga koos reisivate laste reisidokumentidega.
- 6.6 Reisija on kohustatud viivitamatult informeerima Reisikorraldajat või Vahendajat võimalikest erinevustest reisidokumentidel. Juhul, kui andmete erinevus on tingitud Reisikorraldaja või Vahendaja eksimusest või broneerimissüsteemi vigadest, kohustub Reisikorraldaja andmed korrigeerima tasuta. Kui Reisija on esitanud broneeringu tegemisel ekslikke andmeid, on Reisikorraldajal õigus küsida andmete parandamise eest teenustasu summas **50 eurot** Reisikorraldaja bürookulude tasu iga muutmist vajava pileti/vautšeri kohta.
- 6.7 Reisija kohustub tagama kehtiva reisidokumendi olemasolu Reisijal või Reisija poolt nimetatud reisijal 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 seaduslikult esindajalt alaealise lapse viimiseks teise riiki. Lapsega reisimise nõusoleku näidisvorm on leitav Välisministeerimi veebilehelt: https://vm.ee/sites/default/files/article-filefield/lapsega_reisimise_nousoleku_naidisvorm.pdf
- 6.9 Reisijal on kohustus 1 päev enne väljalendu kontrollida oma lennu numbri järgi Reisikorraldaja kodulehelt ja lennujaama infost väljalennu aega. Tellimuslendude ajad võivad muutuda.
- 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 Reisikorraldajast mitteolenevatel põhjustel käsitletakse Lepingust taganemisenä Reisija poolt ning reisiteenuse tasu ei kuulu Reisijale tagastamisele.
- 6.11 Kui Reisija ei saabu Reisikorraldaja poolt määratud reisi alguspunkti Reisikorraldajast mitteolenevatel põhjustel, 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 seotud kulud ja tal puudub õigus nõuda Reisikorraldajalt tekkinud kahjude hüvitamist ega saamatajäänud teenuste eest maksete tagastamist. Märkus: liinilendude puhul tühistatakse automaatselt nii väljalennu – kui tagasilennu piletid, kui Reisija lennule ei jõua.
- 6.12 Reisijal on kohustus järgida Reisikorraldaja esindaja juhiseid, lennureisile kehtestatud pagasiveo nõudeid, piiri – ja tolliametnike, teenuseosutajate juhiseid ja sisekorraeskirju.
- 6.13 Reisikorraldajal on õigus Reisijat mitte reisile lubada või ta reisilt 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 käitumise eest. Juhul, kui Reisikorraldaja Reisija tema käitumise tõttu reisilt kõrvaldab, ei ole Reisijal õigus nõuda reisiteenuse eest tasutud summade tagastamist ning Reisikorraldaja ei vastuta reisi ärajäämisest tingitud kahju 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 TÜHISTAMINE

- 7.1 Reisijal on õigus enne reisi algust Lepingust igal ajal taganeda. Juhul, kui Reisija on Lepingust sõlminud teiste reisijate eest ja nimel, võtab ta täieliku vastutuse nende isikute nimel tegutsemisel Lepingust taganemisel.
- 7.2 Reisija poolt Lepingust taganemisel Lepingust sätestamata põhjustel, on Reisikorraldajal õigus nõuda Reisijalt hüvitist alljärgnevalt:
- 7.2.1 **20%** reisiteenuse maksumusest, kui taganemise hetkeks on reisi alguseni rohkem kui 21 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 4-10 päeva;
- 7.2.4 **98%** reisiteenuse maksumusest, kui taganemise hetkeks on reisi alguseni 3 või vähem päeva.
- 7.3 Reisikorraldajal on õigus tasaarvestada punktides 7.2.1. – 7.2.4. sätestatud hüvitist Reisijale tagastatavalt summalt.
- 7.4 Liinilendudega broneeringu muutmisel või tühistamisel võib Reisikorraldaja kehtestada punktis 7.2. sätestatud erineva hüvitise, kuna liinilendude broneeringu muutmise – ja tühistamistingimused sõltuvad lennuettevõtja kehtestatud tingimustest. Kui Reisijale on lennupilet väljastatud, ei ole muudatuse tegemine reeglina enam võimalik ning Reisija poolt Lepingust taganemisel lennupileti hindu Reisijale ei tagastata.
- 7.5 Reisikorraldaja võib kehtestada punktis 7.2. sätestatud hüvitise määradest erinevaid tingimusi teatud reisiteenuste lepingutest ja eripakkumistega seotud lepingutest taganemisele.
- 7.6 Reisijal on õigus Lepingust taganeda ilma hüvitist maksmata ning Reisikorraldajal on kohustus Reisijale tagastada kogu Reisija poolt tasutud reisiteenuse tasu, kui:
- 7.6.1 Reisikorraldaja suurendab reisiteenuse maksumust pärast Lepingust jõustumist rohkem kui 8%;
- 7.6.2 sihtkohas või selle vahetus läheduses esinevad vääramatu jõu asjaolud, mis mõjutavad olulisel määral reisiteenuse osutamist või reisijate vedu sihtkohta;
- 7.6.3 Reisikorraldaja muudab oluliselt Lepingust tingimusi ning Reisija ei nõustu oluliste muudatustega Reisikorraldaja poolt määratud tähtsajaks.
- 7.7 Reisikorraldajal on igal ajal õigus Lepingust taganeda ning tagastada Reisijale Lepingust alusel tasutud summad.
- 7.8 Reisikorraldajal on õigus Lepingust taganeda ja reisi tühistada või reisi muuta ajakava, kui reisile ei ole registreerunud piisavalt reisijaid või kui lennureisi täituvus on alla 80%. Reisikorraldaja teatab tühistamisest või muutmisest Reisijalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis alljärgnevalt:
- 7.8.1 hiljemalt 20 päeva enne reisi algust, kui reisi pikkuseks on rohkem kui 6 päeva;
- 7.8.2 hiljemalt 7 päeva enne reisi algust, kui reisi pikkuseks on 2 - 6 päeva; ning
- 7.8.3 hiljemalt 48 tundi enne reisi algust, kui reisi pikkuseks on vähem kui 2 päeva.
- 7.9 Reisi tühistamisel kohustub Reisikorraldaja Reisijale tagastama kogu Reisija poolt tasutud reisiteenuse tasu. Juhul, kui Reisikorraldaja on reisi ärajäämisest teavitatud õigeaegselt vastavalt punktis 7.9. sätestatule, ei ole Reisijal õigus nõuda Reisikorraldajalt reisi ärajäämisega seoses tekkinud kahju hüvitamist.
- 7.10 Reisikorraldaja ja Reisija võivad kokku leppida ära jäänud reisi asendamises teise samaväärse või odavama asendusreisiga. Soodsama asendusreisi korral tagastab Reisikorraldaja Reisijale vastava hinnavahe.
- 7.11 Juhul, kui Reisikorraldajal ei ole võimalik temast mitteolenevatel põhjustel reisiteenuseid algselt väljareklaamitud kujul korraldada, on Reisikorraldajal õigus vahetada majutusasutust, transpordivahendit, muuta reisi ajakava või teha muid muudatusi tingimustel, et reisiteenuse kvaliteet ja iseloom sellest oluliselt ei muutu.
- 7.12 Punktis 7.12. sätestatud mitteolulistest muudatustest teatab Reisikorraldaja Reisijalt vähemalt 7 päeva enne reisi algust. Muudatustega mittenõustumisel kohustub Reisija sellest viivitamatult Reisikorraldajat kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teavitama, vastasel juhul loetakse, et Reisija on muudatustega nõustunud.
- 7.13 Reisikorraldajal on õigus pärast Lepingust jõustumist reisiteenuse hindu tõsta, teatades sellest Reisijale kirjalikult vähemalt 20 päeva enne reisi algust, kui muutunud on:
- 7.13.1 reisijateveoga seotud kulud (kütuse hinna tõus vms);
- 7.13.2 kolmandate isikute poolt kehtestatud maksud (lennujaama maks, turismimaks jms)
- 7.13.3 reisi seotud valuutakursid.

- 7.14 Reisikorraldajal on igal ajal õigus reis tühistada ja sellest viivitamatult Reisijat teavitada juhul, kui:
- 7.14.1 sihtkohariigis toimuvate sündmuste tõttu ei ole tagatud reisijate tervis ja julgeolek;
 - 7.14.2 lennuevõtja tühistab lennud ja lendude asendamine ei ole võimalik.

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

7.16 Kui Lepingu lõpetamise korral kohustub Reisikorraldaja tagastama Reisijale osaliselt või täielikult Reisija poolt tasutud reisiteenuste maksumuse, teostab Reisikorraldaja kõik maksed hiljemalt 14 päeva jooksul peale Lepingu lõppemist.

8 LEPINGU ÜLEANDMINE

- 8.1 Reisijal on õigus kuni reisi alguseni anda oma Lepingust tulenevad õigused ja kohustused üle teisele isikule, kes vastab kõigile reisi osalemise tingimustele. Kui Reisija teatab Reisikorraldajale või Vahendajale Lepingu üleandmisest kirjalikult vähemalt 7 päeva enne reisi algust, loetakse, et Reisikorraldaja on andnud nõusoleku Lepingu üleandmiseks. Lepingu üleandmine vähem kui 7 päeva enne reisi algust on lubatud ainult Reisikorraldajaga kokkuleppel.
- 8.2 Reisikorraldajal on õigus nõuda Reisijalt Lepingu ümbervormistamisega seotud mõistlike kulude hüvitamist. Hüvitise suurus hõlmab nii Reisikorraldaja Lepingu muutmise seotud bürookulusid kui teenuseosutajatega seotud lepingute tühistamise ja muutmise seotud kulusid ja leppetrahve. Kulud, mida ei ole võimalik välja arvestada enne reisiteenuse osutamist, kohustub Reisija hüvitama hiljem, peale Reisikorraldajalt vastava nõude saamist.
- 8.3 Lepingu ülevõtnud isik ja üleandnud isik vastutavad tasumata reisiteenuse maksumuse ning ülevõtmisega seotud kulude Reisikorraldajale hüvitamise eest solidaarselt.
- 8.4 Reisikorraldaja määratleb Lepingus need reisilepinguga seotud teenused, mille teisile isikule üleandmine ei ole võimalik seoses teenuseosutaja poolt kehtestatud reeglitega (näiteks lennupiletite vormistamine, viisa vormistamine jne).

9 PUUDUSED REISIKORRALDUSES JA NENDEST TEATAMINE

- 9.1 Reisikorralduses ilmnenu puudusest kohustub Reisija Reisikorraldajat või Vahendajat viivitamatult teavitama ning määrama mõistliku aja puuduse kõrvaldamiseks. Reisi sihtkohas teavitab Reisija võimalusel tekkinud puudusest Reisikorraldaja kohapealset esindajat.
- 9.2 Majutusega seotud pretensioonid esitab Reisija koheselt majutusteenuse pakkujale ning kui teenuseosutaja pretensiooni mõistliku aja jooksul ei lahenda, on Reisijal õigus pöörduda pretensiooniga Reisikorraldaja poole.

9.3 Puuduseks reisiteenuse osutamises loetakse olukorda, kus reisiteenus ei vasta olulisel määral reisirikeldusele või Reisijale antud reisirikeldusele.

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

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

9.6 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.

9.7 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.

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

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

9.10 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.

9.11 Puuduseks reisirikelduses ei loeta:

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

9.11.2 lennureisi hilinemist, reisirikelduse ja reisimarsruudi muutmist või liinilendudel kohtade

ülebroneerimist, mille eest vastutab Reisija ees lennuvedaja;

9.11.3 majutuasutuse või hotellitoa muudatust vahetult enne väljalendu või reisi ajal, kui Reisija poolt valitud majutuasutus on ülebroneeritud või esinevad muud hooajast tingitud põhjused;

9.11.4 Reisija poolt väljavalitud majutuasutuse mittevastavust Reisija ootustele;

9.11.5 majutuasutuses või selle vahetus lähetuses toimuvaid ehitustöid;

9.11.6 selliste väheoluliste asjaolude ja andmete muutmist, mille muutmise võimalikkusest on Reisijat enne Lepingut 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 (näiteks majutusettevõtte või lennuvedaja);

10.1.2 eksimuste eest broneerimissüsteemis

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 enda pagasi, isiklike asjade ja dokumentide turvalisuse eest;

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

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

10.4 Reisija õigus saada hüvitist Lepingus või võlaõiguseaduses 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 tunnustatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91 (ELT L 46, 17.02.2004, lk 10–11), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1371/2007 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (ELT L 315, 03.12.2007, lk 14–41),

Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 392/2009 reisijate meritsi vedajate vastutuse kohta õnnetusjuhtumite korral (ELT L 131, 28.05.2009, lk 24–46), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1177/2010, mis käsitleb meritsi ja siseveeteedel reisijate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 334, 17.12.2010, lk 1–16), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 181/2011, mis käsitleb bussisõitjate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 55, 28.02.2011, lk 1–12), ja muude rahvusvaheliste konventsioonide alusel.

10.5 Reisija vastutab:

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

10.5.2 Reisija poolt kolmandatele isikutele tekitatud kahju eest, sealhulgas Reisija või tema alaealise lapse reisiril viibimise ajal teenuseosutajale tekitatud kahju eest (hotellis lõhutud esemed, transpordivahendi kahjustamine, teiste reisijate esemete kahjustamine vms). Võimalusel hüvitab Reisija tekitatud kahju kohapeal. Kui Reisikorraldaja peab hüvitama kolmandatele isikutele Reisija poolt tekitatud kahju, on tal õigus kõik nimetatud kahjud ja tekkinud kulud Reisijalt sisse nõuda pärast reisi lõppemist;

10.5.3 pakettreisist mittesisalduvate teenuste tasumise eest sihkoas (minibaar, seif, SPA teenused, ekskursioonid jms);

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

11 VAIDLUSTE LAHENDAMINE

11.1 Lepingut täitmisega seotud pretensioonid on Reisijal õigus esitada 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.³

11.3 Lepingut 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@tja.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 ööbimiskordade alusel. Reisi alguskuupäev on reisi väljasõidu päev ja

tagasitulekupäev on reisi lõppkuupäev. Lennureisil 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 reisiteenuse lepingus sisalduvat teenust ei kasuta.

12.3 Reisikorraldaja näitab majutusteenuste juures Reisikorraldaja subjektiivset hinnangut hotellile ja sihtriigi poolt väljastatud ametlikku kategooriat. Reisikorraldaja subjektiivne hinnang on Reisijale valiku hõlbustamiseks ja ei asenda majutasutuse ametlikku mugavuskategooriat.