

PAKETTREISIDE ÜLDTINGIMUSED

Reisikorraldaja teeb käesolevad pakettreiside üldtingimused (edaspidi üldtingimused) reisijale kättesaadavaks enne pakettreisilepingu sõlmimist. Käesolevad üldtingimused on pakettreisilepingu (edaspidi lepingu) pooltele täitmiseks kohustuslikud.

Art. 1. Pakettreiside üldtingimuste kohaldamisala

1.1. Üldtingimused kehtivad vähemalt 24 tundi kestvatele või ööbimisega pakettreisidele, mis sisaldavad vähemalt kahte järgmistest reisiteenustest: reisijavedu; majutus, mis ei ole olemuslikult reisijaveo osa või mõeldud elukoha tagamiseks; auto, muu mootorsõiduki sh A-kategooria juhiluba nõudva mootorratta üürimine (turismiseadus § 3 p 3); muu turismiteenus, mis ei ole olemuslikult eeltoodud reisiteenuste osa.

1.2. Üldtingimused rakenduvad turismiseaduses reguleeritud pakettreiside pakkumisel ja müügil tarbijatele aga ka majandus või kutsetegevuses tegutsevatele isikutele, kui see ei toimu üldlepingu alusel.

1.3. Reisikorraldajal on õigus kehtestada Üldtingimuste juurde lisa- ja eritingimusi, mis ei tohi olla vastuolus Üldtingimustega ja Eesti Vabariigi õigusaktidega.

1.4. Eritingimuste kasutamine on õigustatud reisi eripära, transpordiliikidega seotud sätete (näiteks regulaarlendude broneerimis- ja müügingimuste), reisi eripärasusest tingitud eripäraste majutustingimuste, reisi sihtkoha või muude reisiteenuste eritingimuste tõttu.

1.5. Juhul, kui üks isik (reisigrupi esindaja) ostab reisi teise isiku jaoks, peab reisi ostnud isik edastama Üldtingimused, teabelehe ja muud lepingutingimused tingimused viivitusega ka teisele isikule, kelle jaoks ta pakettreisi tellib ja/või ostab.

Art. 2. Teavitused enne lepingu sõlmimist, reisidokumendid ja reisikindlustus

2.1. Reisikorraldaja peab enne lepingu sõlmimist edastama reisijale pakettreisi standardinfo teabelehe, võlaõigusseaduse § 867 lõikes 2 ja võlaõigusseaduse üldosas ning tarbijakaitseseaduses ettenähtud lepingueelse teabe. Sealhulgas peab reisikorraldaja enne lepingu sõlmimist teavitama reisijat sihtriigi passide ja viisadega seotud nõuetest ning viisa saamiseks kuluvast ligikaudsest ajast ning sihtkoha ja asjakohasel juhul ka reisiteekonna üldistest tervishoiueeskirjadest. Reisikorraldaja edastatud nõuete järgimise eest vastutab reisija.

2.2. Reisikorraldaja poolt antud juhendite kohaselt peab reisija ise hoolitsema reisiks vajalike dokumentide (k.a. passi, viisa, vaktsineerimistõendite) olemasolu eest ja kontrollima nende ning piletite õigsust, kokkusobivust ja vastavust. Reisija peab mõistlikul ajal enne reisiteenuste osutamist kontrollima pakettreisil sisalduvate reisijaveoteenuste saabumise ja väljumise graafikuid.

2.3. Kui reisikorraldaja on täitnud õigeaegselt oma kohustuse edastades reisijale nõuetekohase teabe, ei vastuta reisikorraldaja reisija ees kahjude tekkimise korral, kui reisi hilinemise, katkemise, ärajäämise tingib reisija mittevastav reisidokument (sh nt rikutud pass); viisa andmisest keeldumise otsus või viisa puudumine vms asjaolu.

2.4. Tavapäraselt ei sisalda pakettreis reisikindlustust ja reisikorraldaja ei vastuta reisija reisiks vajaliku vabatahtliku reisikindlustuse olemasolu eest. Reisikorraldaja poolseks soovitusel reisijale on sõlmida koos pakettreisi ostuga ka reisikindlustusleping, mis koosneb vähemalt tervise-, reisirõrke- ja pagasikindlustusest. Reisikorraldaja soovib reisijal sõlmida oma vajadustele vastava katte ja tingimustega reisikindlustuse lepingu.

2.5. Reisija turvalisuse eest välismaal vastutavad lisaks reisijale eelkõige külastatava riigi ametiasutused. Reisija peab käituma ametiasutuste juhiste kohaselt.

2.6. Sihtkoha julgeolekut ja muud sihtkohaga seotud olulist teavet saab välisministeeriumist ning tervishoiuasutustest sh järgnevatelt interneti lehekülgedelt: <http://reisitargalt.vm.ee/> ja <http://www.terviseamet.ee/nakkushaigused/reisimine-ja-tervis.html> Lepingu sõlmimisele eelnevalt peab reisija

viima ennast kurssi reisiteekonnal ja sihtkohas valitsevate oludega ning vajadusel küsima lisainfot reisikorraldajalt.

2.7. Enne lepingu sõlmimist tuleb reisijat teavitada sellest, kas reisikorraldajal on nõuetekohane tagatis lepingust tulenevate kohustuste täitmise tagamiseks ja kas tagatis hõlmab pakutavat reisi.

Art. 3. Lepingu sõlmimine ja reisisasu maksmine

3.1. Lepingueelses teabes sisalduvad andmed on reisikorraldajale siduvad välja arvatud, kui lepingu pooled lepivad kokku teisiti või kui selles teabes on ette nähtud andmete muutmise võimalus ja sellest on reisijat informeeritud.

3.2. Lepingu sõlmimisele eelnevalt on reisija kohustatud informeerima reisikorraldajat reisija olulisest huvist ja reisija soovidega seotud eripäradest, mis omavad reisija jaoks tähtsust lepingu täitmisel. Sellised poolte vahel kokkulepitud olulist tähtsust omavad asjaolud fikseerib reisikorraldaja lepingus või reisikinnituses. Reisikorraldaja ei vastuta reisija informeerimiskohustuse täitmata jätmisest tekkivate kahjude hüvitamise eest.

3.3. Mitmetes sihtkohtades nõutakse reisijatel ööbimisega seotult turismimaksu, mille suurus oleneb majutuse tasemest ja viibimise kestusest. Üldjuhul neid makse reisisasuga koos ette maksta ei saa, sest need makstakse reisija poolt otse majutusasutusele.

3.4. Leping reisikorraldaja ja reisija vahel loetakse sõlmituks, kui reisija on maksnud reisisasu või selle esimese osamakse reisikorraldaja poolt ettenähtud suuruses ja tähtajaks. Piletid ja reisiteenuste kasutamiseks ettenähtud muud dokumendid on reisikorraldajal kohustus väljastada pärast reisisasu maksmise kohustuse lõplikku täitmist.

3.5. Reisisasu või esimese osamakse tasumisega kinnitab reisija muuhulgas nõustumist reisikorraldaja poolt kättesaadavaks tehtud ja avaldatud lepingueelse teabega, üldtingimustega, lepingutingimustega sh võimalike lisa ja eritingimustega.

3.6. Kui reisija jätab reisisasu või selle osamakse kokkulepitud tähtajaks maksmata, loetakse reisi tellimus kui reisija tahteavaldus lepingu sõlmimiseks reisija poolt tagasi võetuks ja reisikorraldajal on õigus reisibroneering või kinnitus ühepoolset tühistada.

Art. 4. Reisija õigus taganeda lepingust enne reisi algust

4.1. Enne reisi algust võib reisija lepingust igal ajal taganeda. Sellisel juhul kaotab reisikorraldaja õiguse reisisasule, aga ta võib nõuda reisijalt mõistlikku hüvitist sh tühistamistasu vastavalt lepingu tingimustele. Tühistamistasu määra või selle arvutamise alus peab olema sätestatud lepingus või reisikorraldaja lisa- või eritingimustes. Reisija nõudmisel peab reisikorraldaja põhjendama tühistamistasu määrade suurust.

4.2. Kui on teatatud, et reisisasu on määratud arvestusega, et kahest või enamast reisijast koosnev reisigrupp või seltskond majutatakse samasse tuppa või korterisse ja üks seltskonna liikmetest tühistab reisi, on reisikorraldajal õigus nõuda lisaks tühistamiskuludele ka tühistamisest tulenevast majutuse alakasutamisest põhjustatud kulude hüvitamist. Reisi tühistanud ja reisil osalevad reisijad vastutavad solidaarselt nimetatud kulude maksmise eest reisikorraldajale. Reisikorraldaja ja reisile minev reisiseltskond võivad eespool nimetatud majutusteenuse asendamiseks koos kokku leppida reisiseltskonnale asjakohasema majutuse, sel juhul vastutab võimalike lisakulude eest reisile minev seltskond solidaarselt.

4.3. Kui reisija ei tagane lepingust enne reisi algust, aga ta ei jõua reisi alguspunkti kokkulepitud ajaks või kui ta ei saa reisil osaleda, kuivõrd tal puuduvad endast tulenevatel põhjustel vajalikud reisidokumendid, nagu kehtiv pass, viisa, isikutunnistus, juhiluba, vaksineerimistõend, piletid vms kaotab reisija õiguse reisisasule ja tal puudub õigus hüvitisele.

Art. 5. Reisija õigus taganeda lepingust reisikorraldaja tehtud muudatuste või vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu enne reisi algust

5.1. Reisijal on õigus taganeda lepingust, kui:

- a) reisikorraldaja muudab olulisel määral reisingimusi. Oluliseks määraks loetakse näiteks veeteenuse muutmine, mis lisab märgatavalt reisile kuluvat aega, selliste väljumis- ja saabumisaegade muutused, mis põhjustavad reisijale märkimisväärsed ebamugavusi ja lisakulusid, reisi sihtkoha muutmine või majutuskoha taseme selge alandamine aga samuti reisi olemuse või eesmärgi muutmine või
- b) reisikorraldaja ei saa täita reisijaga sõlmitud erikokkuleppeid;
- c) reisijal on õigustatult põhjus arvata, et reisikorraldaja suutlikkus korraldada reisi sh reisijate vedu sihtkohta kokkulepitud viisil on olulisel määral takistatud sihtkohas või selle vahetus läheduses toimivate vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu nagu näiteks sõjategevus, muud tõsised julgeolekuprobleemid, terrorism, loodusõnnetus, üleujutused, maavärinad, ilmastikutingimused, streik või
- d) taganemise põhjuste hindamisel võetakse arvesse Eesti Vabariigi ametiasutuste (Välisministeerium, Siseministeerium) seisukohti või ka Eesti Vabariigi välisesinduse ametlikku teatist või
- e) reisi algus- või lõppemisaeg muutub lepingus kokkulepitust olulisel määral. Olulisust hinnatakse juhtumipõhiselt.

5.2. Reisikorraldaja peab teavitama reisijaid lepingus tehtavatest muudatustest püsival andmekandjal ning teatises peab olema märgitud, milliseid muudatusi reisikorraldaja kavatses teha, kas reisiteenuste kvaliteet väheneb või alaneb reisi väärtus ja milline on mõju reisisatasule tehtud muudatuste tõttu ning kas reisi muudatused annavad õiguse lepingust taganemiseks.

5.3. Reisija peab teatama lepingust taganemisest viivituseeta. Kui reisija ei teata reisikorraldajale lepingust taganemisest muutmisteaes märgitud mõistliku tähtaja jooksul, loetakse reisija kavandatavate muudatustega nõustunuks.

5.4. Lepingust taganemise korral käesolevas artiklis nimetatud juhtudel on reisijal õigus saada tagasi reisikorraldajale makstud reisisatu 14 päeva jooksul pärast lepingust taganemist. Reisijal ei ole siiski õigust taganeda lepingust ilma ettenähtud tühistamistasu maksmata, kui eelnevalt viidatud vältimatud ja erakorralised asjaolud või muud muudatused olid reisijal teada või pidid olema teada juba lepingu sõlmimise ajal.

Art. 6. Reisija õigus leping üles öelda reisi ajal

6.1. Reisijal on õigus reisi ajal leping üles öelda, kui lepingutingimustele mittevastavus mõjutab oluliselt pakettreisi teenuse osutamist ja algselt määratud eesmärgi täitmist ning mittevastavust ei kõrvaldata reisija määratud mõistliku aja jooksul pärast sellest teatamist.

6.2. Reisijal on õigus reisi kestel leping üles öelda, kui reisi ajal ilmnevad vältimatud ja erakorralised asjaolud, välja arvatud juhul, kui reisija on lepingu sõlmimise ajal olnud teadlik või pidi olema teadlik nimetatud asjaoludest.

6.3. Leping üles ütlemisel käesolevas artiklis sätestatud alustel kaotab reisikorraldaja õiguse saada reisisatu. Reisikorraldaja võib siiski nõuda mõistlikku hüvitist juba osutatud või reisi lõpetamiseks veel osutatavate reisiteenuste eest (nt osutatud veeteenuse maksumus, reisi ajal pakutud söökide ja jookide maksumus või muude juba kasutatud teenuste maksumus võetakse arvesse hüvituse määramisel), välja arvatud juhul, kui reisijal puudub lepingu ülesütlemise tõttu huvi osutatud või veel osutatavate teenuste vastu.

6.4. Kui reisija ütleb lepingu üles käesolevas artiklis sätestatud alustel, korraldab reisikorraldaja vajaduse korral reisija tagasireisi reisi lähtepunkti või teise kokkulepitud kohta oma kulul. Vedu peab olema korraldatud sama veoliigiga, mis oli algselt kokku lepitud.

6.5. Kui reisija ütleb lepingu üles käesolevas artiklis sätestatud alusel ja reisikorraldaja ei taga viivitamata ja reisijalt lisatasu küsimata reisijale kokkulepituga samaväärset tagasireisi lähtekohta või teise kokkulepitud kohta, võib reisija võtta kasutusele vajalikud abinõud. Reisija peab kasutama abinõusid säästlikult, et piirata reisikorraldaja kulude ja muude kahjude suurust.

Art. 7. Reisija õigused lepingu muutmise korral ja lepingu üleandmine

7.1. Reisijal on õigus muuta lepingut sh. reisi sihtkohta, kuupäeva, hotelli vms, teatades sellest reisikorraldajale hiljemalt 45 kalendripäeva enne reisi algust eeldusel, et reisikorraldaja saab seda reisijale võimaldada ja reisija tasub lisaks uue reisi hinnale reisikorraldaja poolt teatatud muudatuste vormistuskulud.

7.2. Reisijal on õigus muuta broneeringus reisijaandmeid või anda oma lepingulised õigused ja kohustused üle isikule, kes vastab kõigile reisel osalemiseks vajalikele tingimustele. Kui reisija teatab reisikorraldajale üleandmisest püsival andmekandjal vähemalt 7 päeva enne reisi algust, loetakse, et reisikorraldaja on andnud nõusoleku lepingu üleandmiseks.

7.3. Reisikorraldajal on õigus nõuda mõistlikku hüvitist lepingu üleandmise vormistamiseks. Hüvitis tuleneb lepingute üleandmise korraldamisega seotud kuludest, aga ka lepingute lõpetamisest ja uute lepingute sõlmimisest ning andmete muutmisest. Lepingu üleandmisega seonduvad kulud ei tohi olla põhjendamatud ega suuremad kui pakettreisilepingu üleandmise tõttu reisikorraldaja poolt tegelikult kantud kulud. Reisikorraldaja teavitab üleandjat lepingu üleandmisega seonduvatest tegelikest kuludest ja esitab reisija nõudmisel lepingu üleandmisest tulenevate lisatasude või muude kulude kohta tõendid. Lepingu üleandja ja ülevõtja vastutavad kõikide lisatasude ja kulude tasumise eest solidaarselt.

Art. 8. Reisija kohustused ja vastutus

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

8.2. Reisi kasutamiseks ettenähtud dokumentide kättesaamisel on reisija kohustatud kontrollima vajalike dokumentide olemasolu, samuti nime, kuupäeva, reisikirjelduse ja teiste oluliste andmete õigsust. Oluline on kontrollida, et dokumentidel toodud reisija nimi ühtiks reisidokumendis toodud nimega. Reisikorraldaja kõrvaldab dokumentide väljastamisel tema poolt põhjustatud puudused. Reisija poolt põhjustatud puuduste kõrvaldamine toimub tasu eest, kusjuures tasu ei tohi olla põhjendamatult ega suurem kui muudatuste sisseviimise tõttu reisikorraldaja poolt tegelikult kantav kulu.

8.3. Juhul, kui reisikorraldaja väljastab reisijale elektroonilisi pileteid või selliseid reisiteenuse kasutamise dokumente, saadab ta need üldjuhul reisija poolt teatatud e-posti aadressile. Reisija kannab andmete sh. e-posti aadressi, telefoninumbri jne edastamisel temapoolse eksimisega kaasneva võimaliku kahju riisikot. Kuivõrd dokumentide saatmisel elektroonilisel teel võib esineda tehnilisi rikkeid või viivitusi, peab reisija alati kontrollima, kas ta on dokumendid reisikorraldaja poolt lubatud ajal või vähemalt 48 h enne reisi algust kätte saanud. Kui reisija ei ole dokumente lubatud ajal või enne reisi algust kätte saanud, siis on reisijal kohustus sellest reisikorraldajat koheselt informeerida.

8.4. Reisikorraldaja teavitab reisijat reisi väljasõidu aja võimalikust muutusest hiljemalt 24h enne reisi algust kas telefoni või e-posti teel. Kuivõrd sõnumi edastamisel elektroonilisel teel võib esineda tehnilisi rikkeid või viivitusi, siis on reisijal kohustus kontrollida reisi väljasõidu aega 24h enne reisi algust külastades reisikorraldaja poolt teatavaks tehtud veebilehekülge või helistades reisikorraldaja poolt antud telefoninumbri. Sihtkohas peab reisija kontrollima vastavat infot 24h enne tagasireisi algust reisisindajalt, reisikorraldajalt või teatavaks tehtud veebileheküljelt.

8.5. Reisija on kohustatud saabuma õigel ajal reisi lähtepunkti, reisijahi nimetatud kogunemiskohtadesse ja lahkumispunktidesse. Sealhulgas, kuid mitte ainult, peab ka reisija reisi ajal järgima operatiivset informatsiooni lennu-, bussi- või rongijaamas, jõudma õigeaegselt ettenähtud kohta ning arvestama juba eelnevalt võimalike viivitustega seoses ummikute, keeruliste ilmastikuolude või järjekordadega passi- või turvakontrollis. Kui reisija ei ilmu õigeaegselt ettenähtud kohta, siis on reisikorraldajal õigus jätkata reisi ilma selle reisijata ja olenevalt olukorrast tühistada ka selle reisija kõik edasised teenused. Viimane aga ei vabasta reisikorraldajat reisija abistamise kohustusest sh reisija tagasireisi korraldamisest reisi lähtekohta, millega seoses tekkivad kulud tuleb kanda reisijal.

8.6. Reisija peab järgima reisi ajal avalikku korda, reisiteenuse kasutamiseks kehtestatud reegleid ja eeskirju, aga ka ametnike, reisikorraldaja ning reisiteenuse osutajate sh majutusasutuste ning vedajate esindajate juhised.

8.7. 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 reisijat

reisile mitte lubada või jätkata reisi nimetatud reisijata ja/või leping üles öelda. Sel juhul kaotab reisija õiguse reisisutasule ja reisija peab kandma ise kõik kulud seoses tema tagasireisi korraldamisega reisi lähtekohta.

8.8. Reisija vastutab kahjude eest, mille ta on tahtlikult või ettevaatamatuse läbi reisikorraldajale või kolmandatele isikutele põhjustanud.

8.9. Reisija peab teavitama reisikorraldajat oma kontaktandmetest, mille kaudu on võimalik temaga enne reisi ja reisi ajal ühendust võtta. Sealjuures peab reisija teavitama reisikorraldajat tema kontaktandmete muutmisest esimesel võimalusel.

8.10. Reisigrupi esindaja on kohustatud esitama kõikidele reisijatele kogu reisikorraldajalt saadud reisiga seotud teabe ja dokumendid ning teiselt poolt edastama reisikorraldajale iga reisijat puudutava vajaliku teabe ja dokumentatsiooni. Reisikorraldaja teavitamiskohustus loetakse täidetuks, kui ta on andnud reisiga seotud teabe reisigrupi esindajale, seega ei pea reisikorraldaja vajalikkude infot ja dokumente igale reisijale eraldi esitama. Reisigrupi eest võib muudatusi broneeringutesse teha sh tühistamissoove esitada reisi tellinud reisigrupi esindaja üksi või koos teiste muutusi soovivate reisijatega.

8.11. Reisija või reisigrupi esindaja vastutab reisikorraldaja esitatud teabe korrektse ja õigeaegse edastamise eest, näiteks reisi aeg, reisijate nimed, sünniajad, muud isikuandmed või reisijate erivajadused. Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mis on põhjustatud reisija või reisigrupi esindaja esitatud ebaõigest või mittetäielikust teabest.

8.12. Reisija vastutab tekkida võivate tagajärgede ja/või muude kulude eest, kui ta kasutab teenuseid muul viisil kui lepingus kokku lepitud või ei kasuta teenuseid nende kasutamiseks ettenähtud järjekorras. Näiteks pakettreisid sisalduvate veoteenuste osaline või täielik mittekasutamine võib kaasa tuua edasiste teenuste kasutamise piiramise või tühistamise.

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

Art. 9. Reisikorraldaja õigus suurendada reisisu

9.1. Pärast lepingu sõlmimist on reisikorraldajal õigus suurendada reisisu tingimusel, et reisisu suurendamisest on reisikorraldaja teatanud reisijale püsival andmekandjal koos reisisu suurendamise põhjendustega ja arvutustega selgelt ja arusaadavalt hiljemalt 20 päeva enne reisi algust ja reisisu suurendamine ei ületa tegelikku kulude kasvu ja kui tasu suurendamise aluseks on:

- a) veokulude muutus kütuse ja muude energiaallikate hindade tõttu; või
- b) lepingus sisalduvate reisiteenuste osutamisega otseselt mitteseotud kolmandate isikute poolt kehtestatud maksu- või tasumäärade muutus, sealhulgas turismimaksude, maaletulekutasude, sadamate või lennujaamade sisse- ja väljasõidutasude muutus;
- c) reisi maksumust mõjutavate valuutakursside muutus, mis on määratud kindlaks lepingu sõlmimisel. Kasutatav valuutakurss on selle päeva vahetuskurss, mis on deklareeritud reisikorraldaja hinnakujunduse aluseks. Kui hinnakujundust ei ole konkreetselt määratud, kasutatakse määrana lepingu kuupäeva valuutakurssi.

9.2. Kui reisisu suurendatakse pärast lepingu sõlmimist enam kui 8% võrra on reisijal õigus lepingust taganeda. Reisija peab reisikorraldajat teavitama lepingust taganemisest reisikorraldaja määratud mõistliku aja jooksul või 7 päeva jooksul reisisu suurendamise teate kättesaamisest. Teade, mis edastati elektroonilisel teel, loetakse kätte saaduks teate välja saatmise päeval.

9.3. Kui reisija taganeb lepingust punkt 9.2. alusel, peab reisikorraldaja tagastama reisija makstud reisisu viivitusega, kuid mitte hiljem kui 14 päeva jooksul lepingust taganemise avalduse kätte saamisest.

9.4. Juhul, kui käesolevas artiklis toodud asjaolud annavad alust reisisu vähendamiseks, on reisijal õigus alandada reisisu ulatuses, mis vastab käesolevas artiklis toodud kulude vähenemisele pärast lepingu sõlmimist, kuid enne pakettreisid algust. Välja makstavast summast võib reisikorraldaja maha arvata reisisu vähendamise ja väljamaksetega seotud tegelikud halduskulud.

Art 10. Reisikorraldaja tehtavad muudatused pakettreisilepingus

10.1. Reisikorraldajal on õigus muuta lepingu tingimusi enne reisi algust, kui muudatus on väheoluline. Sellisel juhul puudub reisijal õigus lepingust taganeda või seda üles öelda, nõuda reisisituatsiooni vähendamist või kahju hüvitamist. Väheolulisteks muutusteks loetakse selliseid muutusi, mida reisija reisi olemuse põhjal võis ette aimata, näiteks ühe ekskursiooni ära jäämine, kui pakettreisi hulka kuulub mitmeid ekskursioone; majutus- ja/või veeteenuse pakkuja asendamine vähemalt samaväärse majutus- ja/või veeteenuse pakkujaga jne.

10.2. Kui reisile ei ole registreerunud reisikorraldaja poolt ette nähtud piisav arv reisijaid, on reisikorraldajal õigus reisi ärajätmise asemel muuta veeteenuseks kasutatavaid sõidukeid, marsruuti ja sõiduplaani, kui muudatuste näol on tegemist reisi olemust arvestades väheoluliste muudatustega. Reisijaid tuleb muudatustest teavitada püsival andmekandjal esimesel võimalusel aga hiljemalt:

- a) 20 päeva enne reisi algust, kui reis kestab üle 6 päeva;
- b) 7 päeva enne reisi algust, kui reis kestab 2 kuni 6 päeva;
- c) 48 päeva enne reisi algust, kui reis kestab alla 2 päeva.

10.3. Käesolevas artiklis sätestatud muudatused ei anna reisijale alust lepingust taganemiseks või lepingu üles ütlemiseks, samuti reisisituatsiooni vähendamiseks. Kui reisikorraldaja teeb muid kui käesolevas artiklis nimetatud väheseid muudatusi, on reisija kohustatud tasuma reisisituatsiooni ja muud kokkulepitud tasud ning sellisel juhul rakendub reisija õigus reisisituatsiooni vähendamisele ja hüvitise saamisele vastavalt õigusaktidele.

10.4. Reisikorraldaja peab teatama muudatustest reisijale püsival andmekandjal, selgel, arusaadaval ja eristuv viisil.

Art. 11. Reisikorraldaja õigus lepingust taganeda ja reis tühistada

11.1. Reisikorraldajal on õigus lepingust taganeda ja reis tühistada, kui:

a) reisikorraldaja on avaldanud, et reisi toimumine sõltub reisijate miinimumarvust ja reisile registreerunud reisijate arv on väiksem kui lepingus sätestatud miinimumarv. Miinimumarv võib olla kehtestatud kas ühele reisile või konkreetse sihtkoha jaoks tehtud reisiseerijatele. Sellisel juhul tuleb reisijaid tühistamisest teavitada hiljemalt:

- 1) 20 päeva enne reisi algust, kui reis kestab üle 6 päeva;
- 2) 7 päeva enne reisi algust, kui reis kestab 2 kuni 6 päeva;
- 3) 48 tundi enne reisi algust, kui reis kestab alla 2 päeva.

b) reisikorraldaja suutlikkus korraldada reisi kokkulepitud viisil on märkimisväärselt takistatud reisi sihtkohas või selle lähedal toimivate vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu nagu näiteks sõjategevus, muud tõsised julgeolekuprobleemid, terrorism, loodusõnnetus, üleujutused, maavärinad, ilmastikutingimused, streik. Ka oluliste teenuste nagu elektrienergia või veevarustuse katkestus sihtkohas, näiteks loodusõnnetuse või streigi tõttu võivad olla piisavad põhjused. Taganemise põhjuste hindamisel võetakse muuhulgas arvesse Eesti Vabariigi ametiasutuste (Välisministeerium, Siseministeerium) seisukohti või näiteks Eesti Vabariigi välisesinduse ametlikku teatist olukorra kohta. Lepingust taganemisest ja reisi tühistamisest tuleb reisijaid võimalikult kiiresti teavitada.

Käesolevas punktis sätestatud juhtudel on reisikorraldajal õigus lepingust taganeda, millisel juhul tuleb maksta reisijale tagasi lepingu alusel tasutud reisisituatsiooni täiendavat hüvitist maksmata.

11.2. Kui punktis 11.1.b. toodud olukord tekib reisi ajal, on reisikorraldajal õigus teenuste osutamine lepingus sätestatud tingimustel peatada ja teha vältimatuid muudatusi reisiprogrammis sh vajadusel korraldada reisijaveo reisi lähtepunkti esimesel võimalusel. Reisikorraldaja peab viivitamatult, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul alates reisi lõppemisest, tagastama reisijatele saamata jäänud teenustele vastava osa reisisituatsiooni.

11.3. Reisikorraldajal on õigus leping üles öelda, kui reisija ei ole tasunud reisisitu või osa sellest kokkulepitud maksetähtjaks.

Art. 12. Reisikorraldaja kohustused ja vastutus lepingu täitmise eest

12.1. Reisikorraldaja kohustub osutama reisijale reisi ja reisiteenused vastavalt lepingus kokkulepitule.

12.2. Reisikorraldaja vastutab lepingu täitmise eest reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine (näiteks majutusettevõtte või vedaja).

12.3. Kui reisija reisi ajal haigestub, satub õnnetusse või kuriteo ohvriks või muudesse raskustesse, peab reisikorraldaja andma reisijale asjakohast teavet tervishoiuteenuste, kohalike ametiasutuste ja konsulaarabi kohta ning aitama reisijat sidepidamisel ning vajadusel uute reisivõimaluste leidmisel. Reisikorraldaja võib nõuda mõistlikku tasu osutatud abi eest, kui reisija on põhjustanud raskustesse sattumise tahtlikult või enda ettevaatamatuse läbi. Tasu ei tohi siiski ületada reisikorraldaja poolt abistamisega seotud tegelikke kulusid.

12.4. Reisikorraldaja peab teavitama reisijat, kuidas ta saab võtta ühendust reisikorraldaja tegevuskoha või esindajaga sihtkohas. Kui reisikorraldajal ei ole sihtkohas esindajat või tegevuskohta, peab reisikorraldaja enne reisi andma reisijale oma infotelefoni numbri või kontaktandmed, mille kaudu saab reisija vajadusel reisikorraldajaga ühendust võtta.

12.5. Reisikorraldaja vastutus on piiratud kuni reisisitu kolmekordse suuruseni, v.a. reisija surma põhjustamise, talle kehavigastuste tekitamise või tema tervise kahjustamise eest.

12.6. Reisikorraldajal puudub kohustus alandada lepingus sätestatud reisisitu, kui reisikorraldaja tõendab, et lepingu mittevastavus tulenes reisijast. Samuti ei võta reisikorraldaja vastutust reisi sihtkohas või reisiteekonnal valitsevate ilmastikutingimuste eest.

12.7. Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, kui ta tõendab, et mittevastavus tuleneb:

- a) reisijast;
- b) kolmandast isikust, kes ei ole seotud lepingus sisalduva reisiteenuse osutamisega, ning see on ettenägematu või vältimatu või
- c) vältimatutest ja erakorralistest asjaoludest.

12.8. Reisijal on õigus nõuda kahju hüvitamist pakettreisilepingu ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004, 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 rahvusvaheliste konventsioonide alusel. Õhu-, mere- või raudteetranspordi ajal toimunud kahju osas võetakse kahju hüvitise suuruse hindamisel arvesse neid õigusnorme ja lepinguid, mida alltöövõtjana tegutsev veoettevõtte või majutusasutus oma tegevuses kohaldab.

12.9. Kui vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu ei ole lepingus kokkulepitud viisil võimalik korraldada reisija tagasireisi lähtekohta või teise kokkulepitud kohta, on reisikorraldaja lepingust tulenevalt vastutav vajalike majutuskulude tasumise eest kuni kolme öö majutuse ulatuses, kui vastavat kulu ei kanna veoettevõtte. Nimetatud kulude piirang ei kehti tingimusel, et reisikorraldajat on reisija erivajadustest teavitatud vähemalt 48 tundi enne pakettreisi algust ja:

- a) kui Euroopa Liidu õigusaktide kohaselt peab reisikorraldaja kandma reisija majutuskulusid pikema aja vältel;

b) liikumispuudega isikute suhtes Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1107/2006 puudega ja liikumispuudega isikute õiguste kohta lennureisi puhul (ELT L 204, 26.07.2006, lk 1–9) artikli 2 punkti a tähenduses ja neid saatvate isikute suhtes, rasedate naiste ja saatjata alaealiste suhtes ning isikute suhtes, kes vajavad eriarstiabi.

12.10. Reisikorraldaja ei või tugineda vältimatutele ja erakorralistele asjaoludele, et piirata oma vastutust hilinenud tagasituleku korral, kui asjaomane teenuseosutaja ei saa tugineda sellistele asjaoludele kohaldatavale Euroopa Liidu seadusandlusele.

Art. 13. Puudused lepingu täitmisel ja nendest teavitamine

13.1. Lepingu täitmisel on puudusi, kui:

- a) reisiteenused ei vasta kokkulepitule või kui reisiteenuseid ei saa pidada kokkulepituks; või
- b) reisikorraldaja ei ole järginud oma kohustust edastada reisijale teavet reisi kohta kehtivate tingimuste, reisi sisu, vajalike reisidokumentide, reisi tervisenõuete, sõiduplaanide ja muu reisija jaoks vajaliku teabe kohta; või
- c) reisikorraldaja ei ole täitnud lepingu kohaseid abi andmise kohustusi.

13.2. Lepingut sõlmides ja teenuseid kasutades peab reisija olema valmis muudatusteks veoteenuse sõidugraafikutes. Puuduseks ei peeta veograafiku muutust, mille tulemusena reisisihtkohas viibimine lüheneb või pikeneb vähemalt 2 tundi, kuid alla 5 ööpäeva kestva reisi puhul maksimaalselt 4 tundi, 5 - 8 ööpäeva kestva reisi puhul maksimaalselt 5 tundi ja üle 8 ööpäeva kestva reisi puhul maksimaalselt 8 tundi. Kui reis kestab alla 2 ööpäeva, hinnatakse puudust iga juhtumi puhul eraldi.

13.3. Lepingu puudusteks ei loeta väheolulisi ning lühiajalisi muutusi või mittevastavusi reisi kui terviku seisukohalt, mida sihtkohta, reisi iseloomu ja reisi ajakava arvestades on reisija võinud eeldada sh hotelli muutmise, kui põhjuseks on ülebroneering majutusasutuses ja reisikorraldaja asendab teenuse vähemalt samaväärse teenusega.

13.4. Juhul, kui reisija ei saa ostetud teenust, peab ta võtma ühendust reisikorraldajaga sel hetkel, kui tal on õigus nimetatud teenust saada. Võimalusel tuleb puudusest teenuse osutamises tuleb teatada koheselt reisikorraldajale ja kohapealsele reisiteenuse osutajale püsival andmekandjal. Kahju hüvitamise nõude esitamisel puudub reisijal õigus tugineda puudusele, kui ta ei ole teatanud sellest reisikorraldajale või kohapealsele reisiteenuse osutajale koheselt pärast seda, kui ta puuduse avastas või oleks pidanud selle avastama. Muuhulgas puudub reisijal õigus nõuda kahju hüvitamist selliste puuduse eest, mida oleks saanud kohese teavitamise korral juba reisi ajal kõrvaldada.

13.5. Kui puuduse viivitamatu kõrvaldamine ei ole vajalik, peab reisija andma puuduse kõrvaldamiseks mõistliku aja. Mõistliku aja hindamisel tuleks arvesse võtta reisi kestust, sihtkohta ja muid aspekte. Reisikorraldaja peab ilmnenu puuduse omal kulul viivitamatult kõrvaldama võttes tarvitusele mõistlikud abinõud. Kui mõistlike abinõude tarvitusele võtmine on võimatu või sellega kaasnevad ebaproportsionaalselt suured kulud arvestades rikkumise ulatust ja mõjutatud reisiteenuse väärtust, on reisikorraldaja vabastatud abinõude kasutusele võtmisest.

13.6. Kui reisikorraldaja ei kõrvalda puudust mõistliku aja jooksul või annab teada puuduse mittekorraldamisest v.a. kui puuduse kõrvaldamine on võimatu või ebaproportsionaalselt koormav, on reisijal õigus puudus ise kõrvaldada. Reisijal on õigus saada hüvitist puuduse kõrvaldamisega seoses kantud kulude eest põhjendatud ja mõistlikus ulatuses.

13.7. Kui reisi kestel puudusele lahendust ei leita, on reisijal õigus esitada reisikorraldaja vastu kirjalik pretensioon. Kirjaliku pretensiooni peab reisija esitama mõistliku aja jooksul, soovitatavalt mitte hiljem kui neljateistkümne (14) kalendripäeva jooksul juhtumist teada saamisest. Pretensioonile tuleb lisada kviitungite ärakirjad põhjendatud kulutuste kohta.

13.8. Reisijal õigus tugineda võlaõigusseaduses sätestatud õiguskaitsevahenditele sh nõuda kohustuse täitmist; oma võlgnetava kohustuse täitmisest keelduda; nõuda kahju hüvitamist; taganeda lepingust või öelda leping üles; alandada hinda; rahalise kohustuse täitmisega viivitamise korral nõuda viivist.

13.9. Reisijal puudub õigus hinna alandamisele, kui puudus on kogu lepingu suhtes väheoluline. Arvutamisel on lähtepunktiks pakettreisi kogumaksumus, mitte puudust sisaldanud ühe reisisiteenuse maksumus.

Art. 14. Asendusteenuste pakkumine reisi vältel

14.1. Kui reisi ajal ei ole võimalik olulist osa reisisiteenustest osutada vastavalt lepingule, peab reisikorraldaja reisijale lisakulusid tekitamata pakkuma reisi jätkamiseks asendusteenust, mis on vähemalt sama kvaliteediga kui lepingus sätestatud reisisiteenused.

14.2. Reisikorraldaja peab andma reisijale asjakohase allahindluse, kui asendusteenus on lepingus kokku lepitud teenusest madalama kvaliteediga.

14.3. Reisija võib keelduda pakutud asendusteenusest, kui see ei ole samaväärne lepingus kokkulepituga või kui pakutud allahindlus ei vasta puuduse ulatusele. Kui reisija on põhjendatult keeldunud asendusteenusest või kui seda ei ole võimalik pakkuda, on reisijal õigus põhjendatud allahindlusele ja kahju hüvitamisele.

14.4. Kui reisija keeldub põhjendamatult ülalnimetatud asendusteenustest, ei ole reisijal õigust kahju hüvitamisele ega allahindlusele reisisitasust.

Art. 15. Vastutus broneerimisvigade eest

15.1. Reisikorraldaja hüvitab reisijale viivitamatult mistahes kahju, mis on põhjustatud kasutatava broneerimissüsteemi tehnilisest veast või broneerimisel tehtud hoolsuskohustuse täitmisega seotud vigadest.

15.2. Reisijal puudub õigus nõuda reisisitasu tagastamist või kahju hüvitamist, kui broneerimisviga on tingitud reisijast. Kui reisija on edastanud reisikorraldajale või teenusepakkujale ebaõiget või mittetäielikku reisisijat või reisi puuduvat teavet, loetakse see reisija põhjustatud veaks.

Art. 16. Muude õigusaktide alusel saadud hüvitise vähendamine

16.1. Kui reisijal on vastavalt punktis 12.8. sätestatud rahvusvahelistele õigusaktidele sh reisijate õigusi käsitlevatele rahvusvahelistele konventsioonidele, määrustele (edaspidi määrus) õigus hoolitsusele, allahindlusele või kahjude hüvitamisele, arvatakse määruse alusel ettenähtud hüvitise summa maha samaväärsetest hüvitistest, mis on antud käesolevate tingimuste kohaselt.

16.2. Reisija on kohustatud teatama reisikorraldajale kõikide teenuseosutajate poolt antud hoolitsustest, makstud hüvitustest ning hüvitustest, mis on otsustatud maksta aga ei ole veel välja makstud.

Art. 17. Muud tingimused

17.1. Üldtingimused kuuluvad lahutamatuult reisikorraldaja ja reisija vahel sõlmitud lepingu juurde.

17.2. Reisija ja reisikorraldaja vahelised erimeelsused püütakse eelkõige lahendada läbirääkimiste korras. Vaidlused tarbijatega lahendatakse tarbijavaidluste komisjonis aadressil Pronksi 12 Tallinn. Tarbijakaitse seaduse kohaselt on komisjoni pädevuses lahendada lepingust tulenevaid vaidlusi, mida pooled ei ole suutnud lahendada kokkuleppe teel. Kohtuvaidlused lahendavad pooled Eesti Vabariigi seaduste ja õigusaktidega sätestatud korras.