

## 1. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Käesolevad liinilennuga pakettreisilepingute üldtingimused (edaspidi **Tingimused**) kohalduvad reisiteenuste lepingutele (edaspidi **Leping**), mis on sõlmitud **Coral Travel Estonia OÜ** (edaspidi **Reisikorraldaja**) ja kliendi (edaspidi **Reisija**) vahel. Üldtingimused on reisiteenuse lepingu lahutamatuks osaks. Lisaks üldtingimustele kohalduvad reisiteenuse lepingule reisikirjeldus, broneerimiskinnitus, hinnakiri ning Reisikorraldaja poolt kehtestatud eri – ja lisatingimused. Kõige asjakohasem ja uuendatud teave reisi ja tingimuste kohta asub Reisikorraldaja veebilehel [www.coraltravel.ee](http://www.coraltravel.ee).
- 1.2. Reisiteenuse lepingu alusel kohustub Reisikorraldaja osutama Reisijale reisiteenuseid ning Reisija nende teenuste eest tasuma.
- 1.3. Tellimuse esitamise 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;

**Lennuvedaja** – lendu opereeriv ettevõtte;

**Liinilend** – lennuvedaja poolt kehtestatud graafiku alusel toimuvad regulaarsed lennud sihtriiki;

**Vautšer** – Reisikorraldaja poolt Reisijale väljastatav reisidokument, mis annab õiguse vautšeril märgitud teenust kasutada.

## 3. LEPINGU SÕLMIMINE JA JÕUSTUMINE

- 3.1. Enne Lepingu sõlmimist on Reisija kohustatud tutvuma Reisikorraldaja kodulehel [www.coraltravel.ee](http://www.coraltravel.ee) avaldatud reisi puudutava infoga, sh nõuannetega Reisijale, reisiteenuse üld – ja eritingimustega ning standardinfo teabelehega. **Reisija on kohustatud enne Lepingu sõlmimist tutvuma valitud majutusasutuse kohta antud informatsiooni ja hinnangutega Reisikorraldaja veebilehel [coraltravel.ee](http://coraltravel.ee) ja muudes avalikes kanalites ning veenduma, et majutusasutus vastab Reisija ootustele.** Majutusasutuse taseme ja teenuste kohta on Reisijal õigus saada täiendavat informatsiooni nii Reisikorraldajalt kui Vahendajalt.
- 3.2. 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.
- 3.3. Reisi eest tasumisega kinnitab Reisija, et on Tingimustega tutvunud, nõustub Reisikorraldaja poolt avaldatud lepingueelse teabe, üldtingimuste ja lepingutingimustega (sealhulgas võimalikud eri – ja lisatingimused) ning soovib nendel tingimustel Lepingut sõlmida.
- 3.4. Juhul, kui üks isik ostab reisiteenuseid teisele isikule, vastutab reisi ostnud isik teistele Leping alusel reisiteenuseid kasutavale reisijatele Leping alusel 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 tarbijakaitse seaduses ettenähtud lepingueelne teave.
- 4.3. Reisikorraldaja või Vahendaja väljastab Reisijale enne reisi algust reisikinnituse, vajalikud piletid, vautšerid ja teabe lendude väljumis – ja saabumisaegade kohta. Piletite/vautšerite väljastamise kohustus on Reisikorraldajal peale Reisija poolt reisiteenuste eest täielikku tasumist.
- 4.4. Reisikorraldaja või Vahendaja tutvustab Reisijale sihtriigi passi – ja viisanõudeid, sealhulgas

ligikaudset aega viisa taotlemiseks, teavet sihtriigi tervishoiu-, vaktsineerimise ja tervisekindlustuse nõuete kohta. Lisaks Reisikorraldaja poolt antud infole on Reisija kohustatud tutvuma Välisministeeriumi veebilehel <https://reisitargalt.vm.ee/> ja Terviseameti veebilehel <https://ta.vaktsineeri.ee/et/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 kõigil reisijatel sõlmida 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 hotellitoa broneeringut, pakub Reisikorraldaja Reisijale samaväärseid alternatiive. Kui Reisija ei nõustu majutusasutuse vahetamisega, tagastatakse Reisijale tasutud ettemaks täies ulatuses. Reisijal ei ole sellisel juhul õigus nõuda Reisikorraldajalt täiendava kahju hüvitamist.

## 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 pakettreise broneerimisel on reisi alguseni jäänud rohkem kui 28 kalendripäeva, kohustub Reisija tasuma pakettreise eest Reisikorraldaja arve alusel ettemaksu **5% (viis protsenti)** reisiteenuse maksumusest 24 tunni jooksul arve väljastamisest, kui arvele ei ole märgitud teisiti.
- 5.3. Ülejäänud pakettreise maksumus tuleb Reisija poolt Reisikorraldajale tasuda hiljemalt **28 (kakskümmend kaheksa) päeva** enne reisi algust.
- 5.4. Juhul kui pakettreise broneerimisel on reisi alguseni jäänud **28 (kakskümmend kaheksa) ja vähem kalendripäeva**, kohustub Reisija tasuma 100% reisiteenuse maksumusest hiljemalt 24 tunni jooksul broneeringu tegemisest, 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. Reisikorraldajal on õigus kehtestada punktides 5.2.-5.4. sätestatud erinevaid maksetingimusi, kui:
  - 5.6.1 Reisija ostab üksiku reisiteenuse (näiteks ainult lennupiletid või majutusteenuse) või;
  - 5.6.2 tegemist on viimase hetke pakkumisega, kampaaniareisiga vms sooduspakkumisega;
  - 5.6.3 reisi alguspunkt ei ole Eestis;
  - 5.6.4 grupibroneeringutele (alates 30 inimest)
  - 5.6.5 majutusperiood jääb osaliselt või täielikult kõrghooajale (jõulud, aastavahetus, lihavõtted, koolivaheaeg, sihtkohas muu kõrghooaeg).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 paberkandjal 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 reisi kinnitus ühepoolsest 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 hüvitis vastavalt punktides 7.2. – 7.4. kehtestatud tingimustele.

- 5.10. 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. REISIAJA ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

- 6.1. Reisija on kohustatud esitama Reisikorraldajale või Vahendajale õigeaegselt kõik andmed ja dokumendid, mis on vajalikud Lepingu sõlmimiseks.
- 6.2. Reisija on kohustatud tutvuma reisilepinguga, Tingimustega, reisikirjeldusega, broneeringu kinnitusega, majutuasutusega ning 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 täpseid nõudeid lennule pääsemiseks tuleb täpsustada Reisikorraldaja või Vahendajaga enne reisiteenuse ostmist.
- 6.4. Reisija kohustub enne Lepingu sõlmimist Reisikorraldajat teavitama, kui Reisijaks on ilma täiskasvanud saatjata reisiv alaealine laps, Reisija vajab seoses erivajadusega abi pagasiga, lennukisse või 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 veolepingu eritingimustes ei ole eelnevalt kokku lepitud. Reisikorraldaja ega lennuvedaja ei vastuta**

**sellisel juhul Reisijale tekitatud kahjude hüvitamise eest.** Soovitame piiratud

liikumisvõimega isikutel enne broneeringu tegemist Reisikorraldajaga kooskõlastada, kas valitud majutuasutus 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 broneerimissüsteemi 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. Lisaks on reisikorraldajal õigus nõuda lennuvedaja poolt lennupiletite muutmisele kehtestatud muudatustasu hüvitamist Reisija poolt.
- 6.7. Reisija kohustub tagama kehtiva reisidokumendi olemasolu Reisijal ja temaga koos reisivatel lastel reisi alustamisel, samuti dokumendi nõuetekohase kehtivuse kogu reisi kestvuse ajal. Reisija kohustub tagama, et reisi alustamisel on tal nõuetekohaselt vormistatud ja kehtivad reisi sihtriigis nõutavad vaktsineerimistõendid, tervisedeklaratsioonid, kindlustuspoliisid jms. dokumendid.
- 6.8. Alaealiste lastega reisides kohustub Reisija tagama nõuetekohaste kirjalike nõusolekute olemasolu teiselt lapsevanemalt või lapse seaduslikult esindajalt alaealise lapse viimiseks teise riiki. Lapsega reisimise nõusoleku näidisvorm on leitav Välisministeerimi veebilehelt:  
[https://vm.ee/sites/default/files/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 lennujaama infost väljalennu aega. Lendude ajad võivad muutuda nii varasemaks kui hilisemaks.
- 6.10. Reisija kohustub saabuma õigeaegselt reisi alguskohta või Reisikorraldaja poolt määratud kogunemiskohta nii reisi alustamisel kui

tagasilennul, arvestades võimalike viivitustega liikluses ning piiri – ja pagasikontrollis. Reisi alguspunkti õigeaegselt ilmutata jätmist või lennujaamas õigesse väravasse mitteilmumist Reisikorraldajast mitteolenevatel põhjustel käsitletakse Lepingust taganemisena Reisija poolt.

**6.11.** Kui Reisija ei saabu Reisikorraldaja poolt määratud reisi alguspunkti Reisikorraldajast mitteolenevatel põhjustel õigeaegselt või tal puuduvad vajalikud reisidokumendid, peab ta Reisikorraldajat koheselt teavitama, kas ta jõuab reisi sihtkohta oma vahendeid kasutades ja oma kulul või võtab reisi osa uute kokkulepitut 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. **Oluline: liinilendude puhul tühistatakse automaatselt nii väljalennu – kui tagasilennu piletid, kui Reisija lennule ei ilmu.**

**6.12.** Reisijal on kohustus järgida Reisikorraldaja esindaja seaduslikke juhiseid, lennureisile kehtestatud pagasiveo nõudeid, piiri – ja tolliametnike ning teenuseosutajate juhiseid ja sisekorraeeskirju.

**6.13.** Reisikorraldajal on õigus Reisijat mitte reisile lubada või ta reisilt ja reisiteenuselt kõrvaldada, kui Reisija häirib oma käitumisega avalikku korda, kaasreisijaid, Reisikorraldaja esindajat või muud teenusepakkujat (alkoholijoove, agressiivne käitumine vms). Reisija vastutab endaga koos reisivate alaealiste laste ja tema eestkoste all olevate isikute käitumise eest. Juhul, kui Reisikorraldaja Reisija tema käitumise tõttu reisilt või reisiteenuselt kõrvaldab, ei ole Reisijal õigus nõuda reisiteenuse eest tasutud summade tagastamist ning Reisikorraldaja ei vastuta reisi ärajäämisest, katkestamisest või kasutamata teenustest tingitud kahju hüvitamise eest.

**6.14.** Reisijal on kohustus vastutada oma pagasi ja isiklike asjade eest ning mitte jätta oma dokumente ega isiklike asju valveta. Dokumendid ja väärtuslikud esemed tuleb hotellis jätta seifi.

## **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. Reisija

teavitab Reisikorraldajat või Vahendajat Lepingust taganemisest kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis selgelt ja arusaadavalt.

**7.2.** Reisija poolt Lepingust taganemisel Lepingust sätestamata põhjustel, on Reisikorraldajal õigus nõuda Reisijalt hüvitist alljärgnevalt:

**7.2.1. 5%** reisiteenuse maksumusest, kui taganemise hetkeks on reisi alguseni on 28 ja rohkem päeva;

**7.2.2. 50%** reisiteenuse maksumusest, kui taganemise hetkeks on reisi alguseni 11-27 päeva;

**7.2.3. 80%** reisiteenuse maksumusest, kui taganemise hetkeks on reisi alguseni 10-6 päeva

**7.2.4. 100%** reisiteenuse maksumusest, kui taganemise hetkeks on reisi alguseni 5 või vähem päeva.

**7.3.** Lepingu sõlmimisega kinnitab Reisija, et ta on teadlik, et pakettreis toimub liinilennuga ning lennupiletite tühistamisele ja muutmisele kehtivad vastava lennuvedaja lennupiletitele kehtestatud muutmise ja tühistamise reeglid. Kui Reisijale on lennupilet väljastatud, ei ole muudatuse tegemine reeglina enam võimalik ning Reisija poolt Lepingust taganemisel lennupileti hinda Reisijale ei tagastata.

**7.4.** Reisikorraldajal on õigus tasaarvestada punktides 7.2.1. – 7.2.4. sätestatud hüvitist Reisijale tagastatavalt summalt.

**7.5. Reisikorraldaja võib kehtestada punktis 7.2. sätestatust erinevad tingimused ja hüvitise määrad:**

**7.5.1** viimase hetke või varajase tellija pakkumistele, soodus – ja kampaaniareisidele; ja

**7.5.2** üksikute reisiteenuste lepingutele (lennupiletid, majutus, ekskursioonid jms);

**7.5.3** grupibroneeringutele (alates 30 inimest);

**7.5.4.** kõrghooaja broneeringutele (jõulud ja aastavahetus, lihavõtted, koolivaheajad).

Eelnimetatud juhtudel teavitab Reisikorraldaja täpsed taganemistingimused ja Reisija poolt reisiteenuste lepingust taganemisele kohalduvad hüvitise määrad broneeringu tegemisel ja reisingimustes.

**7.6.** Reisijal on õigus Lepingust taganeda ilma hüvitist maksmata ning Reisikorraldajal on kohustus Reisijale tagastada kogu Reisija poolt tasutud reisiteenuse tasu, juhul kui:

7.6.1. Reisikorraldaja suurendab pakettreise maksumust pärast Lepingu 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 Lepingu tingimusi ning Reisija ei nõustu oluliste muudatustega Reisikorraldaja poolt määratud tähtaja jooksul.

7.7. Reisikorraldajal on õigus Lepingust taganeda ja reis tühistada või muuta reisi ajakava, kui reisile ei ole registreerunud piisavalt reisijaid või kui lennureisi täituvus on alla 80%. Reisikorraldaja teatab tühistamisest või muutmisest Reisijat kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis alljärgnevalt:

7.7.1. hiljemalt 20 päeva enne reisi algust, kui reisi pikkuseks on rohkem kui 6 päeva;

7.7.2. hiljemalt 7 päeva enne reisi algust, kui reisi pikkuseks on 2 - 6 päeva; ning

7.7.3. hiljemalt 48 tundi enne reisi algust, kui reisi pikkuseks on vähem kui 2 päeva.

7.8. Reisi tühistamisel kohustub Reisikorraldaja Reisijale tagastama kogu Reisija poolt tasutud reisiteenuse tasu. Juhul, kui Reisikorraldaja on reisi ärajäämisest teavitanud õigeaegselt vastavalt punktis 7.7. sätestatule, ei ole Reisijal õigus nõuda Reisikorraldajalt reisi ärajäämisega seoses tekkinud kahju hüvitamist.

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

7.10. Juhul, kui Reisikorraldajal ei ole võimalik temast mitteolenevatel põhjustel reisiteenuseid algselt väljareklaamitud kujul osutada, on Reisikorraldajal õigus vahetada majutusasutust, transpordivahendit, muuta reisi ajakava või teha muid muudatusi tingimusel, et reisiteenuse kvaliteet ja iseloom sellest oluliselt ei muutu.

7.11. Punktis 7.10. sätestatud mitteolulistest muudatustest teatab Reisikorraldaja Reisijat vähemalt 7 päeva enne reisi algust. Muudatustega mittenõustumisel kohustub Reisija selleks ettenähtud tähtaja jooksul Reisikorraldajat kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teavitama, vastasel juhul loetakse, et Reisija on muudatustega nõustunud ning Reisijal puudub õigus Lepingust taganeda, nõuda reisiteenuse tasu alandamist või kahju hüvitamist.

7.12. Reisikorraldajal on õigus pärast Lepingu jõustumist reisiteenuse hinda tõsta, teatades sellest

Reisijale kirjalikult vähemalt 20 päeva enne reisi algust, kui muutunud on:

7.12.1. reisijateveoga seotud kulud (kütuse hinna tõus vms);

7.12.2. kolmandate isikute poolt kehtestatud maksud (lennujaama maks, turismimaks jms)

7.12.3 reisiga seotud valuutakurs.

7.13. Reisikorraldajal on igal ajal õigus reis tühistada ja sellest viivitamatult Reisijat teavitada juhul, kui:

7.13.1. sihtkohariigis toimuvate sündmuste tõttu ei ole tagatud reisijate tervis ja julgeolek;

7.13.2. lennuettevõtja tühistab lennud ja lendude asendamine ei ole võimalik.

7.14. 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 õiguskaitsevahendeid.

7.15. Lepingu lõpetamise korral kohustub Reisikorraldaja tagastama Reisijale osaliselt või täielikult Reisija poolt tasutud reisiteenuste maksumuse hiljemalt 14 päeva jooksul peale Lepingu lõppemist.

7.16. Reisijal on õigus nõuda reisiteenuse hinna alandamist juhul, kui:

7.16.1. reisiteenuse maksumus väheneb seoses punktis 7.12. nimetatud tasude vähenemisega. Reisijal on õigus nõuda nimetatud alusel hinna alandamist ainult enne reisi algust;

7.16.2. Reisikorraldaja ei ole täitnud reisiteenuse lepingut vastavalt kokkulepitud tingimustele v.a. juhul, kui mittevastavus tuleneb Reisijast olukorrast, mida Reisikorraldaja ei saanud ära hoida ega mõjutada;

7.16.3. Reisikorraldaja poolt pakutavad alternatiivsed reisiteenused ei ole samaväärsed.

## 8. LEPINGU ÜLEANDMINE

8.1. Reisijal on õigus kuni reisi alguseni anda oma reisiteenuste lepingust tulenevad õigused ja kohustused üle teisele isikule, kes vastab kõigile reisil osalemise tingimustele. Lepingu üleandmine on võimalik, kui Reisija teatab Reisikorraldajale või Vahendajale Lepingu üleandmise soovist kirjalikult vähemalt 48 tundi enne reisi algust. Lepingu üleandmine vähem kui 48 tundi enne reisi algust on lubatud ainult kokkuleppel Reisikorraldajaga ja tingimusel, et lennuvedaja võimaldab piletitel nime muuta.

8.2. Reisija(te) nime muutmise eest rohkem kui 48 tundi enne reisi väljumist on Reisikorraldajal õigus nõuda **30 eurot** muutmistasu iga muutmist vajava pileti/vautšeri kohta ning Reisija on

kohustatud hüvitama lennuvedaja ning majutusasutuse poolt kehtestatud muud muudatusega seotud tasud. Majutusasutus võib broneeringu muutmist käsitleda tühistamisena ning reisija nime muutmisel kohaldub majutusele uus, muutmise hetkel süsteemis kajastuv hind. Kulud, mida ei ole võimalik välja arvestada enne reisiteenuse osutamist, kohustub Reisija hüvitama hiljem, peale Reisikorraldajalt vastava nõude saamist.

- 8.3. Reisija nime muutmise eest **48 tundi või vähem enne reisi väljumist** on Reisija kohustatud tasuma **100 eurot** muutmistasu iga muutmist vajava pileti/vautšeri kohta ning hüvitama lennuvedaja ning majutusasutuse poolt kehtestatud muud tasud. Majutusasutus võib broneeringu muutmist käsitleda tühistamisena ning reisija nime muutmisel kohaldub majutusele uus, muutmise hetkel süsteemis kajastuv hind.
- 8.4. Lepingu ülevõtnud isik ja üleandnud isik vastutavad tasumata reisiteenuse maksumuse ning ülevõtmisega seotud kulude Reisikorraldajale hüvitamise eest solidaarselt.
- 8.5. Reisikorraldaja määratleb Lepingus need reisiteenuse lepinguga seotud teenused, mille teisele 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 ilmnenud puudusest kohustub Reisija Reisikorraldajat või Vahendajat viivitamatult teavitama ning määrama mõistliku aja puuduse kõrvaldamiseks. Reisi sihtkohas teavitab Reisija tekkinud puudusest Reisikorraldaja kohapealset esindajat.
- 9.2. Majutusega seotud pretensioonid esitab Reisija koheselt majutusteenuse pakkuja ning kui teenuseosutaja pretensiooni mõistliku aja jooksul ei lahenda, on Reisijal õigus pöörduda pretensiooniga Reisikorraldaja esindaja poole.
- 9.3. Puuduseks reisiteenuse osutamises loetakse olukorda, kus reisiteenus ei vasta olulisel määral reisikirjeldusele või Reisijale antud reiskinnitusele.
- 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 reisiteenuse hinna alandamist.

- 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 reisikirjeldusele ja Reisikorraldaja ei kõrvalda puudusi Reisija poolt määratud mõistliku aja jooksul. Leping 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 ülesütlemisest 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 reisikorralduses 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, reisiklassi ja reisimarsruudi muutmist või liinilendudel kohtade ülebroneerimist, mille eest vastutab Reisija ees lennuvedaja;
- 9.11.3. majutusasutuse või hotellitoa muudatust vahetult enne väljalendu või reisi ajal, kui Reisija poolt valitud majutusasutus on ülebroneeritud või esinevad muud hooajast tingitud põhjused;
- 9.11.4. Reisija poolt väljavalitud majutusasutuse mittevastavust Reisija ootustele;
- 9.11.5. majutusasutuses või selle vahetus läheduses 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;
- 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 juhiste jne).
- 10.2.2. kahju eest, mille tekkimises on süüdi kolmandad isikud, kes ei ole seotud pakettreisil 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 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 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 reisiriietamise 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.

## 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 tõlgendamisest tekkinud vaidlused lahendavad Reisikorraldaja ja Reisija omavaheliste läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittesaavutamisel on Reisijal õigus pöörduda Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametisse aadressil Endla 10a, 10142 Tallinn või e-post [info@ttja.ee](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 Maakohtus, 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 tasud.

- 12.5. Mitmetes riikides on ööbivatele turistidele kehtestatud turismimaks, mille suurus oleneb riigist, 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 Lennuveadaja reeglitest. Kui Reisija registreerib reisiteenuste lepingus lubatud määrast vähem pagasiühikuid või kui ta jätab kasutamata lisatasu eest ostetud lisapagasi vedamise teenuse, ei tagastata ega hüvitata Reisijale pagasimaksu vahet.