

**Tuletame meelde, et pass peab kehtima vähemalt 6 kuud pärast reisi lõppu.** Väljalennu aeg on esialgne ja võib muutuda. Palume täpsustada lennuaega 24 h enne oma väljalendu Tallinna Lennujaama kodulehel või reisikonsultandi käest.

## REISITINGIMUSED

Tiketa Tour OÜ reisiteenuste üldtingimused

Kehtivad alates 07.03.2020. a

### 1. ÜLDSÄTTED

1.1. Reisiteenuste üldtingimusi kohaldatakse reisiteenustele, mille teeb kättesaadavaks Tiketa Tour OÜ, registrikood 11324349, aadress Narva mnt 7B, Tallinn, telefon (+372) 610 8000, e-post [info@tiketatour.ee](mailto:info@tiketatour.ee), veebileht [www.tiketatour.ee](http://www.tiketatour.ee) (edaspidi: Tiketa Tour).

1.2. Lisaks käesolevatele üldtingimustele juhivad Tiketa Tour ja reisija omavahelistes suhetes reisiteenuste eritingimustest, kliendilepingust ja teenustasude hinnakirjast.

1.3. Reisiteenuste üldtingimused kehtivad juhul, kui reisiteenuste eritingimused ja reisileping ei näe ette teisiti.

1.4. Juhul, kui reisija ostab pakettreisi teise isiku jaoks, on pakettreisi ostnud isiku kohustus teha kõigile reisiteenuste kasutajatele reisitingimused kättesaadavaks ja teatavaks.

### 2. MÕISTED

2.1. Reisikorraldaja – Tiketa Tour OÜ.

2.2. Reisija – isik, kes soovib sõlmida pakettreisilepingu või kellel on õigus reisida selle lepingu alusel.

2.3. Agent – reisikorraldaja koostatud ja korraldatud reisiteenuse broneerimist ja ostmist vahendav juriidiline isik.

2.4. Reisikonsultant – klienti teenindav reisikorraldaja ja/või agendi esindaja, kes jagab informatsiooni reisiteenustest, nõustab reisijat ja vormistab reisiteenuste ostu.

2.5. Reisiteenus – pakettreis või mistahes reisimisega seotud üksik teenus (transpordivahendi pilet, viisa, majutusteenus, ekskursioon jms), mille reisikorraldaja on kättesaadavaks teinud.

2.6. Reisikinnitus – reisikorraldaja poolt välja antav reisi tellimist kinnitav

dokument, mis sisaldab VÕS § 867 toodud teavet reisi kohta.

2.7. Vautšer – reisikorraldaja poolt väljaantav dokument, mis annab reisijale õiguse reisist osa võtta.

2.8. Pakettreis – reisikorraldaja poolt kokku pandud vähemalt kahe eri liiki reisiteenuste kogum (Täpsemalt TurS § 7).

2.9. Vahetu teenuse osutaja – transpordi-, majutus või muu reisiteenuseid pakkuv ettevõtte, kelle teenuseid reisikorraldaja vahendab.

2.10. Täiskasvanud reisija on 18-aastane või vanem reisija.

2.11. Laps – üldjuhul noorem kui 18-aastane reisija. Alates 17 aastaselt on võimalik reisida vanemate kirjalikul nõusolekul ilma vanemateta. Täpsemad juhised on Välisministeeriumi kodulehel reisi- ja konsulaarinfo rubriigis ning võivad riigiti erineda. Täpsustage alla 18aastase reisija vanemateta reisimist oma reisikonsultandi juures. Sõltuvalt sihtriigi majutuskoha tingimustest või muu teenusepakkuja tingimustest võidakse lugeda lapse vanuse ülempiiriks ka nooremaid kui kuni 18- aastaseid reisijaid (hotellides võidakse lapse vanuse ülempiiriks määrata näiteks 7, 12 või 15 aastat, tellimislennul on lapse vanuse ülempiiriks 2 aastat). Laste soodustusi võimaldatakse lastele, kes reisivad koos lapsevanemaga.

2.12. Vääramatu jõud (Force majeure) on asjaolu, mida lepingu pooled (reisija, agent ja reisikorraldaja) ei näinud ette, ei saanud mõjutada ning mõistlikkuse põhimõtte kohaselt ei saanud pooltelt oodata, et nad lepingu sõlmimise hetkel selle asjaoluga arvestaks, seda väldiks, takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks.

### **3. PAKETTREISIDE MÜÜK**

3.1. Reisiteenuse ostuvõimalused sõltuvad muutuvast nõudlusest ja pakkumisest reisiteenuste turul. Reisiteenuse kohtade saadavus võib kiiresti muutuda, mistõttu palub reisikorraldaja reisijal arvestada, et kiire ettemaksu arve tasumise korral on kohtade saamine ostuvõimaluste tutvustamise ajal kehtinud tingimustel tõenäolisem.

3.2. Reisikorraldaja palub reisijal enne tellimuse esitamist tutvuda põhjalikult reisingimuste ja teiste teenusepakkujate lepingutingimustega ja samuti informeerida reisikorraldajat reisija reisisoovidega seotud erivajadustest või muudest asjaoludest, mis omavad tähtsust reisiteenuse osutamisel. Ainult sellisel juhul saavad vahetu teenuse osutaja ja reisikorraldaja reisija soovidega arvestada.

3.3. Reisileping on reisija ja reisikorraldaja vaheline leping, mis loetakse sõlmituks ja muutub siduvaks hetkel, kui reisija on välja valinud reisi, talle on väljastatud reisikinnitus ja ta on tasunud ettemaksu. Kui vastavalt reisingimustele peab reisija koheselt tasuma kogu pakettreisi maksumuse, loetakse pakettreisi leping sõlmituks hetkest, mil reisija on selle vastavalt tasunud.

3.4. Juhul kui vahetu teenuse osutaja ei anna nõustumust reisija tellimusele (soovitud kuupäevaks on vabad kohad välja müüdud, hinnad muutunud vmt) informeerib reisikorraldaja sellest reisijat ja vastavalt reisijalt saadud juhistelega tagastab makstud tasu või kasutab seda reisija poolt muudetud tellimuse täitmiseks.

3.5. Juhul, kui kliendi poolt soovitud reis on välja müüdud võib jätta tellimuse ootelehele. Reisikorraldaja ei garanteeri ootelehel olevate tellimuste kinnitamist. Ootelehel oleva reisi eest ei pea tasuma ettemaksu, va juhul, kui seda nõuavad vahetu teenuse osutaja tingimused.

3.6. Pakettreisi muutmis- ja annulleerimisvõimalused on piiratud. Reisija peab esitama oma muutmis või annulleerimissoovi e-kirja teel või muul kirjalikku taasesitamist võimaldaval viisil. Muutmine ning annulleerimine toimub üldjuhul tasu eest, kui reisikorraldaja pole otsustanud teisiti.

3.7. Reisija on kohustatud esitama reisikorraldajale ainult tõeseid andmeid ja vastutama andmete õigsuse eest, kandes seejuures temapoolse eksimisega kaasneva võimaliku kahju.

3.8. Reisikorraldajal on õigus jätta reisija korraldus täitmata ja tellimus ühepoolseti etteteatamata annulleerida, kui reisija ei täida maksekohustust nõuetekohaselt või kui reisija ei ole täitnud reisingimusi.

3.9. Reisikorraldaja teeb reisikinnituse, vautšeri või muu reisidokumendi reisijale kättesaadavaks e-kirja teel, reisikorraldaja kontoris või agendi vahendusel. Reisija soovil ja kulul saadetakse dokumendid reisija näidatud aadressile, kas kuller- või postiteenuseid kasutades. Dokumentide saatmine toimub reisija riisikol.

3.10. Reisija peab koheselt peale reisikinnituse, vautšeri või muu reisidokumendi kätte saamist kontrollima dokumentides sisalduvate andmete (nimi, reisi kuupäevad, reisirajeldus jms) vastavust oma tellimusele. Tähtis on kontrollida, et reisikinnitusel ja reisidokumendis toodud reisija andmed ühtselt reisija reisidokumendis toodud andmetega. Reisikorraldaja või vahetu teenuse osutaja põhjustatud tehnilised puudused, millest on viivitamatult reisikorraldajat

teavitatud, kõrvaldatakse. Hilisem puuduste kõrvaldamine ei ole võimalik või sooritatakse lisatasu eest.

3.11. Kui reisijale väljastatud reisikinnitusel, vautšeril või muul reisidokumendil on mis tahes puudus, mille on põhjustanud reisija tegevus või tegevusetus, rahuldatakse reisija soovitud muudatus reisisiteenuse muutmise- või uue reisisiteenuse ostuvõimaluse piires. Sellisel juhul kohustub reisija tasuma kõik muudatusega ja/või uue reisisiteenuse ostuga kaasnevad lisatasud.

3.12. Reisitasu maksmisega kinnitab reisija oma tellimuse reisisiteenuse ostmiseks ning avaldab nõustumist käesolevate reisingitingimustega ja sealhulgas ka vahetu teenuse osutaja müügitingimustega. Reisija on teadlik ja nõustub sellega, et sõlmib reisisiteenuse kasutamiseks lepingu reisikorraldajaga.

3.13. Pakettreis loetakse broneerituks momendist, mil reisija tasub väljastatud ettemaksu arve.

3.14. Reisikinnitus, arve, vautšer ja muu reisidokument loetakse reisija poolt kättesaaduks, kui need on antud kirjalikus vormis reisijale reisikorraldaja või agendi töötaja poolt või on edastatud kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis reisija e-posti aadressile.

3.15. Kui reisija jätab pakettreisi, selle osamakse või ettemaksu kokkulepitud tähtajaks tasumata, loetakse pakettreisi tellimus reisija poolt taganetuks ja reisikorraldajal on õigus broneering tühistada ning õigus rakendada reisingitingimustes reisist taganemise kohta sätestatud ning nõuda reisijalt hüvitust reisingitingimuste p 7. toodud suuruses.

3.16. Varajase tellija soodustuste eritingimused (EBD)

3.16.1. Varajase tellija soodustus ei kehti eripakkumiste, loteriimajutuse ja ainult lennupiletite ostmise korral;

3.16.2. Varajase tellija soodustuse korral muud soodustused ei rakendu.

#### **4. MAKSETINGIMUSED**

4.1. Juhul, kui pakettreisi broneerimisel on reisi alguseni jäänud üle 30 kalendripäeva, peab reisija tasuma väljastatud arve alusel vähemalt 20% pakettreisi maksumusest ettemaksuna 1 päeva jooksul arve väljastamisest, kui arvel ei ole märgitud teisiti. Sellisel juhul peab reisija tasuma ülejäänud pakettreisi maksumuse hiljemalt 30 kalendripäeva enne reisi algust. Pakettreisi broneerimise ajal, mil reisi alguseni on jäänud vähem kui 30 kalendripäeva kohustub reisija tasuma koheselt kogu pakettreisi maksumuse.

4.2. Reisikorraldajal on õigus kehtestada teatud reisidele (EBD, sooduskampaaniad, pühadereisid jmt.) punkt 4.1 erinevad maksetingimused.

## **5. REISITASU JA HINNA MUUTUSED**

5.1. Reisija maksab reisikorraldajale reisiteenuste eest reisisu vastavalt reisingimuste p 4 toodule. Reisisu sisaldab tasu reiskinnituses toodud teenuste eest.

5.2. Kuna vastavalt üldtunnustatud rahvusvahelistele tavadele tuleb hotellitoad vabastada hiljemalt kell 12.00 päeval, siis reisisu ei sisalda hilise väljaregistreerimise lisatasu, v.a. juhul, kui selline teenus on pakettreisi osana ette nähtud ning viide sellele on olemas ka reiskinnituses.

5.3. Juhul, kui reisija jätab kasutamata mõne reiskinnituses nimetatud teenuse, ei anna see reisijale õigust nõuda reisisu vähendamist ega tagastamist.

5.4. Reisikorraldaja poolt peale reisijaga reisilepingu sõlmimist toimunud sooduskampaaniad, viimase hetke pakkumised jm hinna muutmised ei mõjuta reisija poolt tasumisele kuuluvat reisisu ega anna reisijale õigust nõuda reisisu vähendamist ega tagastamist.

5.5. Reisikorraldajal on õigus reisisu vähendada või suurendada teavitades sellest reisijat vähemalt 20 päeva enne reisi algust ette juhul, kui muutunud on veokulud, sh kütusehind, maaletulekutasud, sadamate või lennujaamade sisse- või väljasõidutasud, teenusega seotud maksud või reisi suhtes kohaldatava raha vahetuskurss.

5.6. Reisisu uue suuruse arvutamisel lähtub reisikorraldaja reisingimuste p 5.5. sätestatud muudatustega seonduvate kulude vähenemisest või suurenemisest reisikorraldajale, kulude vähenemise või suurenemise võrra.

5.7. Juhul, kui reisikorraldaja suurendab reisisu rohkem kui 8%, on reisijal õigus reisilepingust taganeda. Taganemise asemel on pooltel võimalus kokku leppida pakettreisi asendamises. Taganemise õigust võib klient kasutada üksnes 24 tunni jooksul pärast reisikorraldajalt või agendilt vastava teate saamist.

## **6. PAKETTREISILEPINGU MUUTMINE KLIENDI SOOVIL**

6.1. Reiskinnituses, peale ettemaksu tasumist, reisija soovil ühe reisija nime muutmine on tasuline ja maksab 64 eurot. Juhul kui reisija soovib muuta rohkem kui ühe reisija nime, siis peab reisija hüvitama lepingu üleandmisega seotud kulud, mis koosnevad bürookuludest 64 eurot nimevahetuse kohta, millele lisanduvad kulud broneeringute ja lepingute lõpetamisest vahetu teenuse

osutajaga ja uute lepingute sõlmimisest.

6.2. Pakettreisi lepingu üleandmine vähem kui 7 päeva enne reisi algust on lubatud vaid reisikorraldaja eelneval sõnaselgel nõusolekul.

6.3. Reisija poolt reisil olles avaldatud reisipikenduse või lühendamise soovi täidab reisikorraldaja lisatasu eest ning reisipikenduse või lühendamise võimaluse olemasolul.

6.4. Reisija poolt pakettreisis sisalduvate muude teenuste muutmise korral kohustub reisija hüvitama reisikorraldajale kõik muutmisega seonduvad kulud, mille suurusest ja tasumise korrast teatab reisikorraldaja 3 tööpäeva jooksul arvates reisijalt pakettreisi muutmise kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis avalduse esitamisest arvates.

6.5. Reisikorraldaja poolt reisijale väljastatud reisikinnituses majutuse, reisikuupäeva ja sihtkoha muutmine varajase tellija soodusperioodi (EBD) jooksul, kui reisi alguseni on rohkem kui 30 päeva, on sama EBD etapi jooksul on bürookuludeta ja reisija peab tasuma vaid majutuse, reisikuupäevade ja sihtkoha hinnavahe.

6.6. Reisikorraldaja poolt reisijale väljastatud reisikinnituses reisija nime, reisi kuupäeva, hotelli või sihtkohta muutmine peale varajase tellija soodustuse (EBD) lõppemist, kui reisi alguseni on rohkem kui 30 päeva, toob kaasa varajase tellija soodustuse kehtetuse ning reisihinnale lisanduvad reisikorraldaja bürookulud 64 eurot reisija kohta ja broneeringule hakkab kehtima muudatuse aegne uus hind.

6.7. Pärast varajase tellija soodustuse (EBD) lõppemist on uue reisija lisamine broneeringusse võimalik, ent lisareisijale kehtib lisamise ajal kehtiv hind.

## **7. PAKETTREISILEPINGUST TAGANEMINE**

7.1. Reisisiteenuste osutamiseks sõlmitud lepingutest taganemine on piiratud, kuivõrd reisisiteenuste puhul on kindlaks määratud vastavate teenuse osutamine teatud tähtpäevaks või teatud tähtaja jooksul või siis tähendab lepingu sõlmimine teatud vahendite broneerimist, millele on taganemisel keeruline uut kasutajat leida. Reisikorraldaja soovib selliste ettenägematute kulude korvamiseks vormistada reisisitõrke kindlustuse.

7.2. Olenemata sellest, kas Tarbija ostab reisisiteenuse sidevahendi (e-post, telefon, koduleht) abil või reisibüroos kohapeal ei kohaldata reisisiteenuse lepingutele üldjuhul Võlaõigusseaduses sätestatud tarbija õigust taganeda lepingust tasuta ja põhjust avaldamata 14 päeva jooksul (Taganemisõigus).

7.3. Reisijal on õigus taganeda reisilepingust igal ajal, kuid sellisel juhul on reisija

kohustatud tasuma reisikorraldajale hüvitist:

7.3.1. Kui reisijal on reisi alguseni rohkem kui 30 päeva, siis 20% reisi maksumusest;

7.3.2. Kui reisijal on reisi alguseni jäänud 30 kuni 15 kalendripäeva, siis 25% reisi maksumusest;

7.3.3. Kui reisijal on reisi alguseni jäänud 14 kuni 7 kalendripäeva kaasaarvatud, siis 50% reisi maksumusest;

7.3.4. Kui reisija taganeb lepingust vähem kui 7 kalendripäeva enne reisi algust, siis 100% reisi maksumusest.

7.4. Varajase tellija soodustusega pakettreisilepingust taganemise eritingimused:

7.4.1. Juhul kui reisija taganeb reisilepingust 48 tunni jooksul peale reisikinnituse väljastamist, ei ole reisikorraldajal õigust küsida kulude hüvitust ja reisikorraldaja tagastab reisijale kogu ettemaksu;

7.4.2. Juhul kui reisija taganeb reisilepingust peale 48 tunni möödumist reisikinnituse väljastamist, kuid reisi alguseni on rohkem kui 30 päeva, on reisija kohustatud tasuma reisikorraldajale bürookulu hüvitist kuni 96 eurot täiskasvanu ja 48 eurot lapse kohta, kuid mitte rohkem kui broneeringul tasutud ettemaks;

7.4.3. Juhul kui reisija taganeb reisilepingust kui reisi alguseni on jäänud 30 kuni 15 kalendripäeva, on reisikorraldajal õigus nõuda reisijalt hüvitist kuni 50% reisi maksumusest;

7.4.4. Kui reisija taganeb lepingust 14 või vähem kalendripäeva enne reisi algust, siis on reisija kohustatud tasuma reisikorraldajale hüvitist 100% reisi maksumusest.

7.5. Kui reisijale on koostatud reis eriprogrammi alusel (erinev programm, lisateenused või – tellimused), siis on reisija lepingust taganemise korral kohustatud hüvitama reisikorraldajale kõik eriprogrammist tulenevad kulud.

7.6. Juhul, kui reisijale ei väljastata sihtriiki reisimiseks vajaminevat viisat või ei võimaldata sihtriiki jõudmiseks läbitavate riikide transiitviisat, käsitletakse seda kui reisija poolset lepingust taganemist.

7.7. Juhul, kui reisija ei ilmu õigeaegselt reisi alustamiseks ettenähtud kohta või kui reisija ei saa ettenähtud ajal reisi alustada puudulike või nõuetele mittevastavate reisidokumentide tõttu, loetakse reisija reisilepingust taganenuks koos sellega kaasnevate tagajärgedega.

## **8. REISIDOKUMENDID, VIISAD, TERVISENÕUDED**

8.1. Reisija kannab vastutust nõuetekohaste reisidokumentide olemasolu eest.

Reisikorraldaja ja vahetu teenuse osutaja eeldavad, et reisijal, sh lapsel, on olemas reisidokumendid (pass, isikutunnistus, viisa, vaksineerimise tõend, kindlustus jmt) nii sihtriigi kui ka transiitriikide jaoks. Väljaspool Euroopa Liitu ID-kaart isikut tõendava dokumendina ei kehti. Reisija on kohustatud reisile kaasa võtma vastavalt sihtriigi nõuetele kehtiva passi. Pass peab tavaliselt kehtima vähemalt 6 kuud peale reisi lõppu.

8.2. Reisija soovil täpsustab reisikorraldaja reisidokumentide nõudeid, kuid ei võta vastutust nende nõuete edasise kehtivuse osas, kuivõrd need võivad etteteatamata muutuda.

8.3. Erinevate riikide kodanikel võivad olla erinevad nõuded viisadele ja reisidokumentidele. Esmase info selle kohta annab reisikonsultant. Täpsemat infot jagavad saatkonnad, Välisministeerium, Kodakondsus- ja Migratsiooniamet.

8.4. Sihtkoha riigi ainupädevuses on otsustada isiku lubamine või mittelubamine riiki, seda isegi juhul, kui isikul on kõik vajalikud dokumendid riiki sisenemiseks.

8.5. Eesti kodanikud saavad lähemat informatsiooni reisidokumentide ja välisriikidesse sisenemise tingimuste kohta Välisministeeriumi kodulehelt <http://www.vm.ee>.

8.6. Teatud riikidesse sisenemiseks tuleb reisijatel tõendada vaksineerimiskuuri läbimist. Informatsioon nakkushaiguste riskipiirkondade ja vaksineerimissoovitustega on kättesaadavaks tehtud veebilehel <http://www.terviseamet.ee/nakkushaigused/reisimine-ja-tervis.html>.

8.7. Reisija vastutab selle eest, et ta ei ole reisi sihtriigis persona non grata. Kui reisija ei pääse maale, sest teda ei lasta üle piiri, tuleb reisijal kanda kõik kodumaale naasmisega kaasnevad kulud ning reisiraha tagastamisele ei kuulu.

8.8. Kui reisija on reisikorraldajalt eelnevalt ostnud sihtriiki reisimiseks viisa ja/või tellinud muud reisidokumendid, mille kätte saamine toimub reisikorraldaja või agendi kontorist ja kui reisija on jätnud viisa ja/või reisidokumendid väljavõtmata, siis edaspidiseid pretensioone reisija süül saamata jäänud viisaga või muude dokumentidega seonduvalt reisikorraldaja ei menetle ning viisa ja/või muude teenuste eest tasutud raha ei kuulu tagastamisele.

8.9. Reisikorraldaja soovitab reisijal vormistada reisikindlustus (reisitõrke-, tervise- ja pagasikindlustus).

## **9. REISIJA KOHUSTUSED JA VASTUTUS**

9.1. Reisija on kohustatud teatama reisikorraldajaile või agendile, kas ta soovib vutšeri jm reisidokumendid saada kätte büroost kohapealt või elektronposti teel.



- 9.2. Reisija on kohustatud tutvuma sihtkoha maa eripäradega ja selle kohta käiva olulise informatsiooniga, võimalike ohtudega tervisele, vaksineerimiste vajalikkusega, reisitingimustega, hotellide ja pakutavate teenuste informatsiooniga reisikorraldaja kodulehel [www.tiketatour.ee](http://www.tiketatour.ee) või agendi või reisikorraldaja poolt edastatud väljatrükil või muul viisil talle edastatud infokandjal.
- 9.3. Reisija on kohustatud tasuma reisikorraldajale tasu reisi ja reisiks vajalike kõrvalteenuste eest (nt viisa, kindlustus jmt) vastavalt reisitingimustele ja esitatud arvele.
- 9.4. Reisijal on kohustus kontrollida reisi väljasõidu/väljalennu aega 24 tundi enne reisi algust reisikorraldaja interneti koduleheküljelt [www.tiketatour.ee](http://www.tiketatour.ee) ja/või Tallinna Lennujaama internetilehel väljuvate lendude tabelist. Sihtkohas 24 tundi enne kodumaale tagasipöördumist peab reisija kontrollima vastavat informatsiooni lisaks reisikorraldaja kodulehele ka reisikorraldaja poolt kättesaadavaks tehtud infomaterjalist või reisikorraldaja kohapealselt esindajalt.
- 9.5. Reisi toimumise ajal on reisija kohustatud järgima reisijuhendeid, samuti hotellide ja transpordivahendite sisekorraeeskirju ning kohalike ametivõimude ettekirjutusi, samuti tagama oma isiklike asjade, raha, väärtasjade ja dokumentide säilimist.
- 9.6. Soovitame reisijale reisi toimumise ajal mitte kuritarvitada alkohoolseid jooke, mitte häirida oma käitumisega kaasreisijaid, vastasel korral võidakse reisijat reisile mitte lubada või reisilt kõrvaldada ning sellisel juhul ei ole reisijal õigus reisiraha tagastusele.
- 9.7. Reisija on kohustatud järgima piirivalve- ja tollieeskirju, sealjuures arvestama, et vastutus rikkumise korral lasub reisijal.
- 9.8. Reisija kohustub järgima reisil ja reisisihtriigis reisija ohutuse tagamise eesmärgil kehtestatud eeskirju, järgima ja austama maa, kus reisija viibib, traditsioone ja kombeid ning mitte rikkuma õigusnorme.
- 9.9. Reisija on kohustatud hüvitama reisi ajal reisikorraldajale, vahetu teenuse osutajale või kolmandatele isikutele tahtliku, hoolimatu tegevusega või tegevusetusega tekitatud materiaalse kahju selle tekitamise kohas või kokkuleppe korral, pärast reisi lõppu 10 päeva jooksul reisikorraldajalt vastava arve saamisest arvates.
- 9.10. Kui reisija soovib enne või pärast reisi lõpptähtaega kodumaale naasta ja reisikorraldaja on teinud selleks täiendavaid kulutusi, on reisija kohustatud need hüvitama.

9.11. Reisija on kohustatud tasuma kõigi sihtkohas kasutatud lisateenuste eest, mis ei sisaldunud pakettreis (minibaar, seif, SPA teenused, ekskursioonid jms).

9.12. Reisija on kohustatud tasuma pagasi ülekilode eest vastavalt lennufirma kehtestatud eeskirjadele.

9.13. Reisija on kohustatud teavitama reisikorraldajat kõikidest reisil kaasnedavatest võimalikest olulistest terviseriskidest, kaasa arvatud lennureisi puhul rasedusest, mis on kestnud rohkem kui 28 nädalat. Alates 28 rasedusnädalast peab reisija lennureisil omama kaasas rasedakaarti ja mitte hiljem kui 7 päeva enne reisi väljastatud arsti kinnitust, et rase võib lennukiga lennata. Alates 32- st rasedusnädalast võib lennufirma mitte lubada rasedat lennule. Lennufirmade eeskirjad rasedatele on erinevad ning need tuleb täpsustada oma reisikonsultandi juures. Täpsem info on toodud Tallinna lennujaama kodulehel.

9.14. Reisija peab reisikorraldajat teavitama reisija erivajadustest juba reisi broneerides. Palume informeerida, kui reisija vajab erilist abi pagasiga, lennukisse või lennukilt reisiterminali jõudmiseks, kas reisija kasutab akutoitel ratastooli, on vaegkuulja, reisib koos juhtkoeraga jne.

## **10. REISIKORRALDAJA KOHUSTUSED JA VASTUTUS**

10.1. Reisikorraldaja kohustub osutama reisijale pakettreisi vastavalt lepinguga kokku lepitud.

10.2. Reisija poolt valitud pakettreis peab vastama reisikinnitusele, v.a. reisikorraldajaist mittesõltuvad asjaolud, sealhulgas paljude aastate keskmisest erinevad ilmastikuolud, sihtkohamaa reisi mõjutavad poliitilised otsused ja/või olukorrad, hotellide otsused reisi ajal remonttööde läbiviimiseks vms.

10.3. Reisikorraldaja kohustub osutama reisijale igakülgset võimaliku abi reisi ajal, kui reisijaga juhtub õnnetus, kui reisija satub kuriteo ohvriks või leiab aset mõni muu sündmus, mille tulemusena reisija elu või tervis satuvad ohtu.

Reisikorraldaja abi seisneb ravisutusega ja sihtkohamaa ametivõimudega suhtlemise korraldamises või vastava informatsiooni andmises, samuti vajadusel ennetähtaegse tagasisõidu korraldamises. Reisija on kohustatud hüvitama reisikorraldajale kõik abistamisega seotud kulutused.

10.4. Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mille on põhjustanud reisil ületamatud takistused või muud ettenägematud põhjused, mida reisikorraldaja ei oleks saanud ka võimalikult hoolika tegutsemise korral vältida. Niisugusteks põhjusteks võivad olla sõjategevus, terroriakt, loodusõnnetus, nakkushaigus, streik jmt sündmused (Force majeure).

10.5. Reisikorraldaja teatab viivitamatult reisijale olulise reisiteenuse muutumisest või ära jäämisest.

10.6. Reisikorraldaja ei vastuta kahjude eest, mis on tekkinud reisija hooletusest või kolmandate isikute tegevusest, kes ei ole reisikorraldajaga lepingulises suhtes.

10.7. Reisija pagasi rikkumise ja pagasi kaotsimineku eest vastutab vedaja. Võimalike kahjude korvamiseks soovib reisikorraldaja sõlmida enne reisile minekut pagasikindlustuse.

10.8. Reisikorraldaja ei vastuta reisija mitme ümberistumisega reisil jätkureisilt mahajäämise eest juhul, kui see oli tingitud eelneva lennu hilinemisest ilmastikuolude või lennuki tehnilise rikke vms asjaolu tõttu. Jätkulennust mahajäämise ja sellest tulenevate reisipaketi muutuste tõttu tekkinud kahju korvab lennuettevõtte või reisirõrkekindlustuse olemasolul kindlustusfirma. Ümberistumistega reisidele soovib reisikorraldaja tungivalt vormistada reisirõrkekindlustuse.

10.9. Kui reisilepingu rikkumine toimus teenuse osutamisel kolmanda isiku poolt ning vahetu teenuse osutaja vastutus on piiratud rahvusvaheliste konventsioonidega (s.h lennuettevõtjate vastutust piiravate konventsioonidega), on vastava rikkumise puhul piiratud ka Reisikorraldaja vastutus reisija ees.

10.10. Reisikorraldaja vastutus kahju tekitamise eest on piiratud reisisasu kolmekordse suurusega.

## **11. REISIJA ÕIGUSED**

11.1. Reisijal on õigus saada Reisikorraldajailt võimalikult täpset teavet reisirõrjelduse näol ja lepingule vastavat reisiteenust.

## **12. REISIKORRALDAJA ÕIGUSED**

12.1. Reisikorraldajail on õigus teha muudatusi pakutavate teenuste hinnakirjas.

12.2. Kui reisikorraldaja ei saa temast sõltumatutel asjaoludel reisirõrjeldusest kinni pidada, on tal õigus vahetada majutusasutust, transpordivahendit, muuta ajakava või teha muid reisi ümberkorraldusi tingimusel, et reisi kvaliteet ja iseloom sellest oluliselt ei muutu. Muudatustest tuleb reisijale teatada esimesel võimalusel.

12.3. Reisikorraldajal on õigus lepingust taganeda ja reis ära jätta või muuta ajakava, kui reisile ei ole registreerunud piisavalt osavõtjaid (tellimislennu täituvus alla 50%) ja/ -või kui reisikorraldaja on seadnud reisi toimumise

tingimuseks osavõtjate arvu. Taganemisest teatab reisikorraldaja reisijale hiljemalt 20 päeva enne pakettreisi algust reisi puhul, mis kestab rohkem kui kuus päeva.

Ajakava muutmisest teatades annab reisikorraldaja reisijale mõistliku aja kas kavandatava muudatusega nõustuda või lepingust taganeda. Kui reisija ei tagane lepingust enne reisikorraldaja määratud tähtaja lõppu, loetakse, et reisija on muudatusega nõus. Kui reisija lepingust taganeb, võib ta võimaluse korral võtta vastu sama või kõrgema kvaliteediga asenduspakettreisi, kui reisikorraldaja seda pakub.

12.4. Reisikorraldajal on õigus leping üles öelda, kui reisikorraldaja võimalused reisi teostamiseks kokkulepitud viisil on pärast lepingu sõlmimist oluliselt raskendatud sihtkohas või selle läheduses asetleidva sõjategevuse, loodusõnnetuse, streigi, vms olukorra tõttu või kui reisi ei ole muul ootamatul põhjusel võimalik läbi viia reisija elu ja tervist ohustamata. Lepingü üles ütlemisest teatab reisikorraldaja reisijale esimesel võimalusel. Reisikorraldajal on kohustus tagada reisijale tagasireis. Juhul, kui tagasireisi korraldamisel tekivad lisakulud, siis kannavad reisikorraldaja ja reisija VÕS § 879 lg 3 tulenevalt tekkinud lisakulud võrdsetes osades. Muud lepingü üles ütlemisest tekkinud lisakulud, sealhulgas majutuse, toitlustuse jms kulud kannab reisija. Reisikorraldaja abistab sihtkohas reisijat talle sobivate lahenduste leidmiseks ja majutuse organiseerimisel.

12.5. Vääramatu jõu tõttu reisilepingu ülesütlemisel on reisijal õigus reisikorraldajale tasutud reisiraha tagastamisele 30 kalendripäeva jooksul vastavasisulise tagastusavalduse esitamisest arvates. Reisitasust on reisikorraldajail õigus maha arvata mõistlik hüvitis juba osutatud teenuste eest või reisi lõpetamiseks veel osutatavate reisi teenuste eest.

### **13. PUUDUSED REISIKORRALDUSES JA PRETENSIOONIDE LÄBIVAATAMISE KORD**

13.1. Puuduseks reisikorralduses loetakse seda, kui reis, selle programm, hotell ja/või pakutavad teenused ei vasta olulisel määral reisikirjeldusele. Kui reisikorraldaja ei saa temast sõltumatutel põhjustel reisikava algsest väljakuulutatud kujul läbi viia, on tal õigus vahetada hotelli ja/või transpordivahendit, muuta ajakavasid või teha reisipaketis muid muudatusi tingimusel, et reisi kvaliteet ja iseloom sellest oluliselt ei muutu.

13.2. Puudusteks ei loeta:

13.2.1. reisi kui terviku seisukohalt väheolulisi muudatusi või ilmnevaid asjaolusid, mille tekkimist on võimalik eeldada arvestades reisi sihtkohta, sh kultuurilisi eripärasid ja iseloomu;

13.2.2. lennu ajakava väheolulist muutumist, samuti lennu ajakava muutumist, kui muutus on tingitud reisikorraldajast sõltumatutest asjaoludest, lennureisi hilinemist, reisiklassi- ja reisimarsruudi muutmist või liinilendudel lennukohtade ülebroneerimist, mille eest vastutab reisija ees vastavalt Euroopa Liidu määrusele 261/2004 lennuettevõtja;

13.2.3. hotelli vahetumist vahetult enne reisi või reisi ajal, kui see oli tingitud hotelli ülebroneeringust või hooaja alguse ja lõpuga seonduvatest erisustest. Reisikorraldaja kohustub tegema kõik endast oleneva, et saamata jäänud hotell asendataks reisijale vähemalt samaväärse või kõrgema tasemega hotelliga;

13.2.4. hotellis või selle läheduses toimuvaid ehitustöid;

13.3. Puuduseks ei loeta, kui reisija omal süül ei pääse lennuki pardale.

13.4. Puudustest pakettreisist on reisija kohustatud viivitamatult ja kirjalikku taasesitamist võimaldavad vormis teatama kohapeal reisesindajale, agendile või reisikorraldajale puuduste kõrvaldamise eesmärgil, vastasel korral puudub reisijal hilisemal pretensiooni esitamisel kahju hüvitamise nõudeõigus.

13.5. Reisikorraldaja võtab reisiteenuse puuduste kõrvaldamiseks tarvitusele mõistlikud abinõud ning kõrvaldab puuduse mõistliku aja jooksul.

13.6. Reisikorraldaja menetleb reisija poolt peale reisi tähtaegselt esitatud hotelliteenindust ja majutust puudutavaid pretensioone üksnes juhul, kui reisija on reisi sihtkohas teavitanud koheselt probleemist hotelli administratsiooni ja reisikorraldajat kuid probleemi ei õnnestunud kohapeal mõistliku tähtaja jooksul lahendada.

13.7. Juhul, kui tekkinud probleem lahendatakse ja tekkinud kahju hüvitatakse reisijale reisi ajal sihtriigis kohapeal, ei ole reisijal õigus nõuda teistkordset hüvitamist Eesti Vabariigis.

13.8. Juhul, kui pretensioonile lahenduse leidmine või rikkumise kõrvaldamine osutus sihtkohas võimatuks, on reisijal õigus esitada avaldus/pretsioon 7 päeva jooksul peale reisilt tulekut reisikorraldaja või agendi kontoris või e-posti aadressil. Esitatud avaldus/pretsioon peab sisaldama reisija nimesid ja kontaktandmeid, kaebuse sisu ja reisija selgesõnaliselt esitatud nõuet ning asjaolusid, millega ta nõuet põhjendab ja tõendab. Avaldusele/pretsioonile lisatakse koopiaid asjasse puutuvatest ja nõude aluseks olevatest dokumentidest

(leping/arve; maksedokumentid; hüvitise nõude aluseks olevad kviitungid, telefoni kõneeristuse väljavõtted, kohapeal vormistatud akt jms).

13.9. Reisikorraldaja vaatab nõutud vormis esitatud reisija avalduse/pretensiooni läbi 15 kalendripäeva jooksul avalduse/pretensiooni saamisest arvates.

Hüvitamisele kuulub üksnes otsene kahju, mis proportsionaalselt vastab vea suurusele. Reisisiteenuste puudustega seotud kulutused hüvitab reisikorraldaja üksnes vastavate kuludokumentide alusel (ostukviitung vms).

## **14. ERIMEELSUSTE LAHENDAMINE**

14.1. Reisilepingu ja reisingimuste tõlgendamisest tulenevad erimeelsused püütakse lahendada reisikorraldaja ja reisija vaheliste läbirääkimiste teel.

14.2. Vaidlused püütakse lahendada läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittesaavutamisel lahendatakse tarbijatega seotud vaidlused kohtuväliselt tarbijavaidluste komisjonis aadressil Pronksi 12 Tallinn, 10117, telefon (+372) 6201 920. Komisjoni veebileht ja menetlusreeglid on kättesaadavad internetiaadressil: <http://www.tarbijakaitseamet.ee/et/tarbijavaidluste-komisjon>.

## **15. NÕUSOLEK ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISEKS**

15.1. Tellimuse esitamisega annab isik OÜ-le Tiketa Tour, registrikood 11324349, aadress Narva mnt 7B Tallinn 10117, tel. +372 6108000, email: [info@tiketatour.ee](mailto:info@tiketatour.ee) nõusoleku oma isikuandmete kogumiseks ja töötlemiseks kliendisuhete loomise, reisisiteenuste müügiks pakkumise, müügi ja osutamise, lepingute sõlmimise, täitmise, muutmise, lõpetamise eesmärgil. Klient nõustub, et isikuandmete edastamine kolmandatele isikutele sh. vahetu teenuse osutajale ja/või isikutele, kes on seotud temale reisisiteenuse osutamisega on lubatud, kuid see võib toimuda ainult isikuandmete kaitse seaduses sätestatud viisil. Klient on teadlik oma õigustest saada igal ajal infot enda kohta kogutud isikuandmete ja nende kasutamise eesmärgi kohta; infot, kellele on isikuandmeid edastatud; nõuda ebaõigete andmete parandamist; andmete töötlemise lõpetamist ja kustutamist, kui see on kooskõlas õigusaktidega.