

# TOUR OPERATOR OÜ REISITINGIMUSED PAKETTREISIDELE

## 1. Üldsätted

- 1.1. Käesolevates reisingimustes (edaspidi Tingimused) on Reisikorraldajaks TOUR OPERATOR OÜ ja Reisijaks Reisikorraldaja poolt korraldataval reisil osaleja ning kelle vahel on sõlmitud Reisiteenuste leping.
- 1.2. Klient on isik, kes kohustub tasuma Reisikorraldajale reisisu Reisija(te) eest, kui ei ole lepingus erinevalt kokku lepitud. Klient käesoleva lepingu ja lepingu lisade mõistes võib olla ka Reisija.
- 1.3. Reisija on füüsiline isik, kes tegelikult kasutab Reisikorraldaja poolt koostatud või vahendatud pakettreisi. Reisija käesoleva lepingu ja lepingu lisade mõistes võib olla ka Klient.
- 1.4. Vahendajaks on Reisikorraldaja poolt koostatud pakettreisi vahendav isik.
- 1.5. Kliendi ja Reisikorraldaja vaheline leping jõustub peale lepingu allkirjastamist või reisingimustes pakettreisile sätestatud reisisu või ettemaksu tasumist ja on osapooltele siduv kuni reisingimustes toodud kohustuste täieliku täitmiseni.
- 1.6. Käesolevates Tingimustes nimetatud reisiteenustena on käsitletavat vaid Reisikorraldaja poolt osutatavad reisiteenuste kogumid ehk pakettreisid. Tingimused ei reguleeri Reisikorraldaja poolt pakutavate üksikute reisiteenuste osutamist.
- 1.7. Pakettreis on Reisikorraldaja poolt terviksummana väljendatud reisisu eest pakutud eelnevalt kindlaks määratud ja vähemalt 24 tunni kestel osutatav vähemalt kahe järgneva reisiteenuse kogum: sõitjate veoteenus; majutusteenus; muu reisiteenus, mis ei ole veo- või majutusteenuse kõrvalteenus ja mis moodustab reisiteenuse kogumist olulise osa.
- 1.8. Pakettreisiks loetakse ka reisiteenuste kogumit, mida osutatakse vähem kui 24 tunni jooksul, kuid mis sisaldab majutust.
- 1.9. Pakettreisiks ei loeta reisiteenuste kogumit, mis on moodustatud reisija valitud üksikutest reisiteenustest, mida reisieetvõtja pakub müügiks ja müüb eraldi, sealhulgas ka juhul, kui selle moodustamisel on kasutatud elektroonilisi müügisüsteeme või muid reisieetvõtja pakutud võimalusi.
- 1.10. Pakettreis võib käsitletav olla pakettreisina, kui on täidetud nii võlaõigusseaduses sätestatud tingimused kui ka reisiteenused tulenevalt Turismiseadusest ja muudest Eesti Vabariigis kehtivatest õigusaktidest.
- 1.11. Reisidokument on pilet, e-plet, voutšer või muu dokument nii paber- kui elektroonilisel meedial, mis kinnitab Reisija õigust tellitud teenust saada ning on mõeldud teenuseosutajale esitamiseks.
- 1.12. Reisikorraldajal on ühepoolset õigus Tingimusi osaliselt muuta ja/või jätta Tingimused osaliselt kohaldamata liinilendudel põhinevate pakettreiside puhul, samuti ühekordselt pakutavate ja/või kindla ajavahemiku kestel reklaamitavate reisiteenuste puhul, eelkõige viimase hetke pakkumised, müügiesitamise kampaaniate raames tehtavad soodus- või eripakkumised.

## 2. Reisiteenuste lepingu sõlmimine ja jõustumise tagajärjed

- 2.1. Reisiteenuste leping loetakse sõlmituks hetkest, kui täidetud on alljärgnevad eeldused
  - 2.1.1. Reisija on tasunud reisi eest Tingimustes sätestatud korras ettemaksu või kogu reisi maksumuse.
- 2.2. Reisiteenuste lepingu sõlmimise tagajärjel muutub Reisikorraldajale siduvaks kohustus osutada Reisijale viimase poolt väljavalitud reisiteenuseid. Kui Reisikorraldaja ja Reisija ei lepi kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kokku teisi, on Reisikorraldaja kohustus osutada reisiteenuseid piiratud Reisikorraldaja poolt oma kodulehe, reisikataloogi või suunatud pakkumise vahendusel Reisijale teatavaks tehtud reisirakendusega.
- 2.3. Reisi hinna sisse kuuluvad ainult need teenused, mis on antud reisirakenduses, arvel või mis on kokku lepitud Reisikorraldaja ja Reisija vahel kirjalikku taasesitamist võimaldaval kujul. Lepingus sisu ja reisi puudusi hinnatakse nende andmete valgusel, mida Reisikorraldaja on reisi müües ja reklaamides andnud. Reisi hinna sisse kuulub (kui reisi kirjeldavates materjalides pole teisiti märgitud) lennupilet, majutus ja söögid vastavalt tellimusele.
- 2.4. Reisi hinna sisse ei kuulu (juhul kui teisiti pole märgitud) viisa, ekskursioonid, reisikindlustus. Hinna sisse ei kuulu ka toa kasutamise pikendamine ärasõidupäeval. Vastavalt rahvusvahelisele hotellipraktikale tuleb toad vabastada ajavahemikus 10.00-12.00.
- 2.5. Kui Reisija ei kasuta mõnda reisi hinna sisse kuuluvat teenust, ei ole tal õigust raha tagasi saada.

## 3. Reisiteenuste eest tasumine

- 3.1. Juhul, kui reisiteenuste väljavalimisel (broneerimisel) on nende osutamiseni jäänud rohkem kui 45 kalendripäeva, tasub Reisija Reisikorraldajale ettemaksuna vähemalt 50% reisiteenuse maksumusest reisirakenduse väljastamisele päeval, kui ei ole lepingus erinevalt kokku lepitud. Sellisel juhul tasub Reisija reisiteenuste ülejäänud maksumuse hiljemalt 45 kalendripäeva enne reisiteenuste kasutamist. Reisiteenuste broneerimisel ajal, mil nende osutamiseni on jäänud 45 kuni 10 kalendripäeva, tasub Reisija kogu reisiteenuste maksumuse hiljemalt reisirakenduse väljastamisele samal päeval, kui ei ole lepingus erinevalt kokku lepitud. Reisiteenuste broneerimisel ajal, millal reisiteenuste osutamiseni on jäänud vähem kui 10 kalendripäeva, kohustub Reisija tasuma koheselt kogu tasumisele kuuluva summa.
- 3.2. Juhul, kui Reisija ei ole tasunud tähtaegselt reisiteenuste eest tasumisele kuuluvat summat, on Reisikorraldajal õigus reisiteenuste lepingust taganeda ning jätta Reisija poolt ettemaksuna tasutud summa leppetrahvina endale.

## 4. Reisiteenuste maksumus ja maksumuse suurendamine

- 4.1. Reisiteenuste maksumusse kuuluvad reisirakendusel ja arvel märgitud teenused. Kui Reisija jätab mõne reisiteenuste maksumusse kuuluva teenuse kasutamata, ei ole tal õigust nõuda reisiteenuste hinna alandamist. Juhul, kui ei ole kokku lepitud teisiti, ei kuulu reisiteenuste hinna sisse viisa, ekskursioonid, reisikindlustus.

- 4.2. Reisikorraldajal on pärast Reisisiteenuste lepingu sõlmimist ja tingimusel, et sellest teavitatakse Reisisjat vähemalt 21 kalendripäeva enne reisi algust ette, õigus reisisiteenuste maksumust suurendada juhul, kui
- 4.2.1. muutuvad Eesti Vabariigi või reisi sihtkohamaa maksud, lõivud ja teenustasud, tingimusel, et need mõjutavad reisisiteenuste maksumust;
- 4.2.2. muutuvad transpordi- või majutusteenuse hinnad, tingimusel, et need ei allu Reisikorraldaja kontrollile ja neid ei olnud võimalik Reisisiteenuste lepingut sõlmides ette näha;
- 4.2.3. muutuvad reisisiteenuste suhtes kohaldatavate valuutade vahetuskursid.
- 4.3. Reisisiteenuste maksumuse suurendamisel võetakse aluseks Reisisiteenuste lepingu järgne reisisiteenuste maksumus, millele liidetakse Tingimuste punktides 4.2.1. -4.2.3. nimetatud teenuste ja/või maksude suurenemine ja/või vahetuskursi muutumine osas, mida ei ole eelnevalt arvestatud reisisiteenuste maksumusse.
- 4.4. Reisisija on kohustatud viivitamatult pärast Reisikorraldajalt Tingimuste punktis 4.2. nimetatud teate saamist:
- 4.4.1. tasuma Reisikorraldajale reisisiteenuste suurendamise järgse Reisisiteenuste maksumuse või
- 4.4.2. teatama Reisikorraldajale soovist Reisisiteenuste lepingust taganeda või
- 4.4.3. teatama taganemise asemel soovist reisisiteenuste asendamiseks vähemalt samasuguse maksumusega reisisiteenustega. Juhul, kui see osutub võimatuks, on Reisisjal õigus nõuda reisisiteenuste asendamist väiksema maksumusega reisisiteenustega ja enamakstud summa tagastamist või taganeda Reisisiteenuste lepingust.
- 4.5. Reisisiteenuste lepingust taganemisel Tingimuste punktis 4.2. nimetatud põhjustel, kohustub Reisikorraldaja tagastama Reisisjale reisisiteenuste maksumuse täies ulatuses.
- 4.6. Juhul, kui Reisisija ei teavita Reisikorraldajat viivitamatult, kuid mitte hiljem kui 2 tööpäeva jooksul arvates Reisikorraldajalt teate saamist soovist kasutada Tingimuste punktides 4.4.1. – 4.4.3. sätestatud õiguseid, loeb Reisikorraldaja, et Reisisija on Reisisiteenuste lepingust taganenud ning tagastab Reisisjale reisisiteenuste maksumuse täies ulatuses.

## **5. Reisisiteenustest taganemine või reisisiteenuste muutmine**

- 5.1. Kui Reisisidokument on väljastatud, siis on võimalik seda Reisisija soovil muuta või tühistada ainult juhul, kui Klient või Reisisija tasub muutmise või tühistamisega seotud kulud (sh, kuid mitte ainult kulud, mis on määratud teenust osutava hankija poolt).
- 5.2. Reisisija poolsele Reisisiteenuste lepingust taganemisel muudel Tingimustes nimetatud juhtudel kohustub Reisisija tasuma Reisikorraldajale hüvitist alljärgnevas suuruses:
- 5.2.1. Reisisija alguseni on jäänud rohkem kui 45 päeva, Reisisija maksab Reisikorraldajale tühistamiskulud 150 € täiskasvanu ja 60 € lapse eest. Lisanduda võivad tühistamisega seotud otsesed kulud. Võimalike otsekulude all mõistetakse Reisikorraldaja realseid vältimatuid kulutusi konkreetsele reisile (näit. viisa ja hotelli/lennukipileti/reisipaketi trahv);
- 5.2.2. Reisi alguseni on jäänud vähem kui 45 päeva, Reisi tühistamisel peab Reisisija Reisikorraldajale maksma 100% reisi hinnast.
- 5.2.3. 100% reisisiteenuste maksumusest juhul, kui Reisisiteenuste leping on sõlmitud Tingimuste punktis 1.12. nimetatud pakkumise põhjal ning juhul, kui pakkumise tingimused ei näe ette teisiti.
- 5.3. Reisisija poolseks Reisisiteenuste lepingust taganemiseks loetakse ka juhtumit, mille kohaselt ei ole Reisisija, ilma eelnevat taganemise avaldust esitamata, ilmunud ettenähtud ajal reisi alguspunkti ja/või Reisisija ei saa reisi alustada puuduvate või nõuetele mittevastavate reisisidokumentide tõttu. Sellisel juhul kohaldub vastavalt Tingimuste punktis 5.2. sätestatu.
- 5.4. Reisisjal on õigus muuta Reisisiteenuste lepingus nimetatud Reisisija nime, tellitud hotelli ja reisi kuupäeva muuta, hüvitades Reisikorraldajale reisi ettevalmistamise ja korraldamisega seotud kulud (bürookulud) summas 150 eurot inimese kohta ning Reisikorraldaja poolt vahetult kantud kulud (viisa, lennupilet, hotell jms). Muudatustest tuleb Reisikorraldajat viivitamatult kirjalikult teavitada. Kui broneeringus muudetakse korraga nii Reisisija nime, hotelli kui ka reisi kuupäeva, käsitleb Reisikorraldaja seda Reisisiteenuste lepingust taganemisena ja kohaldub Tingimuste punktis 5.2. sätestatu.
- 5.5. Reisisiteenuste lepingu kuupäeva ja/või Reisisija nime muutmisel juhul, kui reisisiteenuste osutamine põhineb liinilendudel, hüvitab Reisisija Reisikorraldajale lennupileti(te) maksumuse täies ulatuses.
- 5.6. Kui reisi annulleerib reisiseltskonna üks liige ja hind põhineb sellel, et teatud kindel arv inimesi elab ühes toas, on Reisikorraldajal õigus nõuda ja reisisjatel kohustus tasuda muutusest tingitud lisatasu. Muutusest tingitud lisatasu maksmise eest vastutavad võrdselt nii reisi annulleerinud kui ka reisile minevad seltskonna liikmed.
- 5.7. Kui on tegemist eritellimusreisiga (erinev programm, hotell, lisatellimused vms.) maksab Reisisija reisi tühistamise kinni selle programmi koostamisega seotud lisakulud.
- 5.8. Reisisiteenuste lepingu muutmisel muudel juhtudel kohustub Reisisija hüvitama Reisikorraldajale kõik muutmisega seonduvad kulud, mille ulatuse ja tasumise tähtajad teatab Reisikorraldaja Reisisjale hiljemalt 3 päeva jooksul arvates vastavasisuliselt teate saamisest.
- 5.9. Võimalikest reisisitõrgetest tulenevate kahjude hüvitamiseks soovib Reisikorraldaja sõlmida reisisitõrgete kindlustuse.

## **6. Reisisija kohustused ja vastutus**

- 6.1. Reisisija on kohustatud:
- 6.1.1. tutvuma käesolevate Tingimustega ning hotellide ja pakutavate teenuste kohta käiva üldinformatsiooni ja olulise teabega, mida on võimalik leida kas Reisikorraldaja kataloogis, hinnakirjast või Reisikorraldaja kodulehelt [www.reisiteellimused.com](http://www.reisiteellimused.com);
- 6.1.2. reisisidokumentide kättesaamisel kontrollima koheselt nende vastavust tema poolt soovituga ning võimalike

ebatäpsuste ilmnemisel teavitama nendest viivitamatult Vahendajale või Reisikorraldajale

6.1.3. reisi kestel järgima hotellide ja transpordivahendite sisekorraeeskirju ning reisi sihtriigi ametivõimude ettekirjutisi;

6.1.4. oma käitumisega mitte häirima kaasreisijaid. Vastasel korral võidakse Reisijat reisile mitte lubada või reisilt kõrvaldada ja tal ei ole õigust reisiteenuste maksumuse tagasisaamisele.

6.2. Reisija vastutab:

6.2.1. kahju eest, mida tema tahtlik või hoolimatu tegevus või tegevusetus põhjustab Reisikorraldajale, kaasreisijatele või kolmandatele isikutele;

6.2.2. reisikindlustuse hankimise, olemasolu ja kehtivuse eest;

6.2.3. oma reisidokumentide korrasoleku eest. Reisija kohustub kontrollima oma passi vm reisidokumentide vastavust nõuetele.

6.3. Juhul, kui reisijale ei väljastata reisi sihtriiki või sinna jõudmiseks läbivatesse riikidesse viisat või ei lubata teda nimetatud riikidesse siseneda, kannab Reisija kõik enda tagasitulekuga seonduvad kulud ning ei oma õigust nõuda tagasi kasutamata Reisiteenuste maksumust.

6.4. Reisijal lasub omavastutus reisikindlustuse hankimisel. Kui Reisija reisi ajal haigestub, temaga juhtub õnnetus või ta satub kuriteo ohvriks, abistab Reisikorraldaja teda nii ravi kui ka (vajaduse korral) ennetähtaegse tagasisõidu korraldamisel. Reisija tasub kõik sellega seotud lisakulud Reisikorraldajale tekitatud kahju ulatuses. Kui reisija satub õnnetusse või raskustesse omal vastutusel, s.t. mitte Reisikorraldaja esindaja või partnerfirma esindaja kaudu ostetud ekskursioonidel, väljasõitudel, matkadel, sõidukite rentimisel jmt., siis abistamise kohustust ei ole.

6.5. Reisijal lasub omavastutus reisi katkemise, reisile hilinemise ja reisi ära jäämise kindlustuse hankimisel. Reisikorraldaja ei korva reisi annuleerimise või ilmastiku vm. Reisikorraldajast mittesõltuvatel asjaoludel reisi mittetoimumisega ja/või katkemisega seotud kulusid, need kulutused korvab kindlustuse olemasolul kindlustusfirma ja kehtiva kindlustuse puudumisel jäävad need kulud reisija kanda.

## **7. Reisikorraldaja vastutus**

7.1. Reisikorraldaja vastutab reisiteenuste osutamise vastavuse eest esitatud kirjeldusele.

7.2. Reisikorraldaja ei vastuta:

7.2.1. vääramatu jõu tagajärjel (eelkõige loodusõnnetused, poliitilised vahejuhtumid, streigid vms.) tekkinud kahju eest;

7.2.2. Reisija enda tegevusest või tegevusetusest põhjustatud kahju eest;

7.2.3. Reisija haigestumise, kuriteo ohvriks langemise või muu Reisijaga juhtunud õnnetuse tagajärjel tekkinud kahju eest. Sellisel juhul kohustub Reisikorraldaja osutama Reisijale sellega kaasnevas asjaajamises igakülgset abi;

7.2.4. Reisija poolt valitud hotellis ja/või reisi kestel kasutatavate transpordivahendites toimuvate tehniliste rikete eest, samuti hotellipersonali või transpordivahendite juhtide süülise käitumisega tekitatud kahjude eest;

7.2.5. juhtudel, mil Reisikorraldaja vastutus on piiratud rahvusvaheliste konventsioonidega.

7.3. Kuna maailmas ei ole ühtset süsteemi hotellide kategooriatesse jagamisel, siis hotellide kategooriad (ehk eestlaste mõistes " \* "-tärnid) erinevad suuresti sõltuvalt riigist ja maailmajaost.

Hotelli kategooria määratlus tuleneb üldiselt kahest poolest:

- hotelli tubade suurus ja varustus; üldine kulumine või vastupidi - hiljutine renoveerimine/värskendamine

- hotelli teenuste kvaliteet ja osutatavate teenuste hulk.

Hotelli osad toad võivad olla värskelt renoveeritud, teised mitte. Sellises hotellis Reisikorraldaja ei garanteeri reisija sattumist renoveeritud tuppa. Osades hotellides võivad toimuda hooldustööd/sanitaarremont reisijate hotellis viibimise ajal.

7.3.1. Reisikorraldaja ei vastuta majutusasutuse naabruses/kõrval/lähedal toimuda võivate ehitus- ja/või remonttööde eest.

Paljud hotellid pakuvad imikutele tasuta imikuvoodit, kuid seda ei saa alati ette garanteerida.

7.3.2. Reisikorraldaja toodud pildimaterjal on illustreeriv ja hotellitubade pildid võivad mõnevõrra erineda tegelikest tubadest nii suuruse, kujunduse, värvivaliku kui ka sisustuse poolest.

7.3.3. Reisikorraldaja ei saa Reisijale garanteerida, et ta satub täpselt hotelli kodulehel esitatud tuppa ja

Reisikorraldaja ei vastuta hotelli kodulehel esitatud pildimaterjali õigsuse eest.

7.3.4. Istekohad transpordivahendites ja voodid majutusasutustes on arvestatud statistiliselt keskmistele normaalsete mõõtudega reisijatele. Reisikorraldaja ei vastuta selle eest, kui reisijate mõõtmed on sellised, et Reisija ei mahu ettenähtud istmele/aselele ja tuleb lunastada eraldi koht lisatasu eest.

7.4. Reisikorraldaja jaoks ei ole siduv Vahendaja poolt reisiteenuste müümisel esitatud informatsioon, mis ei kajastu reisikataloogis või Reisikorraldaja poolt esitatud pakkumises. Reisikorraldaja ei vastuta Vahendaja poolt antud ebatäpse info eest.

## **8. Reisikorraldaja õigus teha reisis muudatusi**

Kui Reisikorraldaja ei saa temast sõltumatutel asjaoludel reisi reisirakenduses esitatud kujul teostada, on tal õigus vahetada hotelli või sõiduvahendit, muuta ajakava või teha reisis muid muudatusi, tingimusel, et reisi kvaliteet ja iseloom sellest oluliselt ei muutu. Muutustest tuleb Reisijaid koheselt teavitada.

## **9. Reisikorraldaja õigus reis ära jätta**

9.1. Reisikorraldajal on õigus reis ära jätta juhul, kui:

9.1.1. reisi sihtkohta toimuva (tšarter)lennu kohtade arvust on täidetud on vähem kui 80% Reisikorraldaja poolt tellitud kohtadest;

9.1.2. vedaja, kes teostab Reisijate kohale toomist ja tagasitoimetamist sihtkohast, tühistab oma lennud selliselt, et neid ei ole võimalik asendada.

9.2. Juhul, kui reis on jäetud ära Tingimuste punktides 9.1.1-9.1.2. toodud asjaolude tõttu, on Reisijal õigus nõuda reisiteenuste asendamist vähemalt samasuguse maksumusega reisiteenustega. Juhul, kui see osutub võimatuks, on Reisijal õigus nõuda reisiteenuste asendamist väiksema maksumusega reisiteenustega ja enammakstud summa tagastamist või taganeda Reisiteenuste lepingust.

9.3. Reisikorraldajal on õigus Reisiteenuste leping lõpetada, kui Reisija või Vahendaja ei ole kokkulepitud ajaks reisi eest tasunud.

## **10. Reisiteenuste lepingu ülesütlemine vääramatu jõu tõttu**

10.1. Vääramatu jõu tõttu, mille tagajärjel on reisiteenuste osutamine võimatu või raskendatud, võivad nii Reisikorraldaja või Reisija Reisiteenuste lepingu igal ajal üles öelda.

10.2. Reisiteenuste lepingu ülesütlemisel hetkel, kui reisiteenuseid ei ole veel osutatud, kohustub Reisikorraldaja tagastama Reisijale reisiteenuste eest makstud summad, millest on maha arvatud hüvitis Reisikorraldajale reisi ettevalmistamise ja korraldamise eest tehtud kulutuste (bürookulud) eest summas 60 eurot inimese kohta ning Reisikorraldaja poolt vahetult Reisijaga kantud kulud (viisa hankimine, Reisija poolt väljavalitud hotellile tasutud ettemaks jms).

10.3. Reisiteenuste lepingu ülesütlemisel hetkel, kui Reisija kasutab reisiteenuseid, kohustub Reisikorraldaja korraldama ja tagama Reisija tagasitoomise. Tagasireisiga seotud lisakulud kannavad Reisija ja Reisikorraldaja võrdses osades. Kõik muud ülesütlemise järgselt tekkivad lisakulud kannab kumbki pool ise.

## **11. Puudused reisikorralduses ja nendest teatamine**

11.1. Puuduseks reisikorralduses loetakse reisiteenuste mittevastavust esitatud reisikirjeldusele.

11.2. Puuduseks reisikorralduses ei või pidada:

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

11.2.2. sihtkohta ja/või sihtkohast väljuva lennu aja muutumist kui sellega kaasneb reisi kogukestvuse muutus kuni 8 tundi võrra võrreldes esialgselt kokkulepituga ja Reisikorraldaja on sellistest muudatustes teavitanud Reisijat vähemalt 14 päeva ette;

11.2.3. hotelli vahetumist vahetult enne väljasõitu või reisi ajal, kui põhjuseks on hotellide üle broneerimine, mis ei ole tingitud Reisikorraldajast ning tingimusel, et Reisikorraldaja asendab Reisija poolt väljavalitud hotelli samaväärse hotelliga;

11.2.4. Reisija poolt väljavalitud hotelli ja selles pakutavate teenuste mittevastavust Reisija ootustele. Nimetatud põhjusel toimuva hotelli vahetamisega seotud lisakulud kannab Reisija;

11.2.5. vahetult enne väljasõitu või reisi ajal hotellis või selle vahetus läheduses alanud ehitustöid;

11.2.6. puuduseid teenuste osutamisel, milliste olemasolust või võimalikust esinemisest on Reisijat teavitatud enne Reisilepingu sõlmimist.

11.3. Reisija on kohustatud viivitamatult ja kirjalikult teavitama Reisikorraldaja esindajaid sihtkohas esinevatest puudustest või pretensioonidest reisikorralduse kohta. Puudustest teatamata jätmisel ei saa Reisija võimalike kahjunõuete esitamisel hilisemalt nendele tugineda.

11.4. Kui pretensioon rahuldatakse ja tekitatud kahju hüvitatakse sihtkohas, ei ole Reisijal õigust nõuda teistkordset hüvitamist või puudusega teenuse maksumuse alandamist Eesti Vabariigis. Kahju hüvitatakse või puudusega teenuse maksumus alandatakse proportsionaalselt puuduse olulisust ja puudusega teenuse maksumust arvestades.

11.5. Kui pretensioonile lahenduse leidmine sihtkohas osutub võimatuks, on Reisijal hiljemalt 10 päeva jooksul pärast Reisija naasmist esitada Reisikorraldajal kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis pretensioon. Ühtlasi tuleb nimetatud tähtaja jooksul esitada mistahes nõudmised ja avaldused, Pretensioonile tuleb lisada nõude aluseks olevad dokumendid.

11.6. Reisikorraldaja ei vastuta Reisija pagasi vedamise ja säilimise eest. Võimalike kahjude vältimiseks on seetõttu soovitatav sõlmida kindlustusandjaga pagasikindlustuse leping.

## **12. Erimeelsuste lahendamine**

12.1. Reisingimuste tõlgendamisest tulenevad erimeelsused püütakse lahendada eelkõige Reisikorraldaja ja Reisija vaheliste läbirääkimiste teel. Kui kokkulepet ei saavutata, on Reisijal õigus eriarvamust käsitleda Tarbijakaitseametis või esitada hagi oma õiguste kaitseks kohtule Eesti Vabariigi seadusandlusega ettenähtud korras. Enne reisi algust tekkinud küsimustest või probleemidest tuleb Tour Operator OÜ'd koheselt teavitada. Kui klient leiab reisi kestel, et reisiteenus ei vasta kokkulepitud tingimustele, tuleb teavitada sellest koheselt reisiteenuse kohapealset osutajat ja Tour Operator OÜ'd. Kui kohapeal on juhtunu fikseeritud ning olenemata sellest ei leita lahendust, on kliendil õigus esitada kirjalik pretensioon esimesel võimalusel, kuid hiljemalt seitsme (7) päeva jooksul reisi lõppemisest ning mitte hiljem kui kahe (2) nädala jooksul juhtumist teada saamisest. Nimetatud tähtjaks esitamata pretensioon on aegunud.

12.2. Kirjalik pretensioon koos tõenditega reisingimuste ja reisikirjelduste mittevastavusest, põhjustatud lisakulutustest või tekkinud kahjust tuleb edastada Tour Operator OÜ'le käesolevate reisiteenuste müügingimuste üldsätetes toodud sidevahendite kaudu. Teenuse mittevastavusel kokkulepitud tingimustele on kliendil õigus tugineda võlaõigusseaduses sätestatud õiguskaitsevahenditele (nõuda kohustuse täitmist; oma võlgnetava kohustuse täitmisest keelduda, nõuda kahju hüvitamist, taganeda lepingust või öelda leping üles, alandada hinda, rahalise kohustuse täitmiseks viivitamise korral nõuda viivist).

12.3. Vaidlused püütakse lahendada läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittesaavutamisel lahendatakse tarbijatega seotud vaidlused kohtuväliselt tarbijavaidluste komisjonis aadressil Rahukohtu 2 Tallinn, 10130, veebileht: <http://www.tarbijakaitseamet.ee/et/tarbijavaidluste-komisjon>, telefon (+372) 201707. Tarbijavaidluste komisjoni menetlusreeglitega on võimalik tutvuda eelnevalt viidatud veebilehel.

### **13. Reisija taganemisõiguse ulatus ja teostamine**

13.1. 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.

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

13.3. Taganemisõigus puudub, kui reisisiteenus osutatakse teatud tähtpäevaks või teatud tähtaja jooksul või kui lepingu sõlmimine tähendab teatud vahendite broneerimist ja leping sõlmitakse järgmiste teenuste osutamiseks: Reisisjaveoteenus; majutusteenus; eluruumi kasutamine; mootorsõiduki kasutamine; toitlustamine; reisi- ja pagasikindlustus või vaba aja veetmise teenus.

13.4. Juhul, kui punktis 13.3. loetletud reisisiteenuseid ei osutata teatud tähtpäevaks või lepingu sõlmimine ei eelda teatud vahendite broneerimist (Kinkekaart), siis on Reisija õigus taganeda vastavast sidevahendi abil sõlmitud lepingust tasuta ja põhjust avaldamata 14 päeva jooksul. Siinjuures tuleb panna tähele, et tarbija kaotab Taganemisõiguse hetkel, mil ta asub kinkekaarti kasutama sh. edastab kinkekaardi kasutamise soovi ja saab kätte reisisiteenuse tellimuskinnituse, millega on määratud kindlaks reisisiteenuse osutamine teatud tähtpäevaks või teatud tähtaja jooksul või teatud vahendite broneerimine. Tellimuskinnituse kättesaamisega on võrdsustatud ka reisisiteenuse kasutamiseks registreerimine koos kinkekaardi ära märkimisega

13.5. Taganemisõiguse olemasolu korral, näiteks kui kinkekaart on ostetud sidevahendi abil, on Reisijal õigus taganeda lepingust, saates Tour Operator e-posti aadressile [reisitellimused@gmail.com](mailto:reisitellimused@gmail.com) Taganemisõiguse kasutamise avalduse. Taganemisõiguse kasutamise tähtaega arvestatakse lepingu sõlmimise päevast.

### **14. Isikuandmed**

14.1. Reisikorraldajal õigus töödelda vaid Reisilepingu täitmiseks vajaminevaid ning Reisija poolt eelnevalt avaldatud isikuandmeid. Nimetatud õigus laieneb ka Reisikorraldaja lepingulistele partneritele, kellele on Reisikorraldajal õigus isikuandmeid edastada ja kes on vahetult seotud Reisisiteenuste osutamisega Reisijale. Muudel juhtudel võib Reisija isikuandmeid edastada kolmandatele isikutele vaid siis, kui sellise kohustuse olemasolu tuleneb õigusaktidest.

14.2. Reisilepingu sõlmimisega annab Reisija Reisikorraldajale tagasi võtmatu nõusoleku enda isikuandmete töötlemiseks ja edastamiseks kolmandatele isikutele punktis 14.1. nimetatud kohustuste täitmiseks. Tellimuse esitamiseks annab klient Tour Operator OÜ'le nõusoleku oma isikuandmete (v.a. delikaatsed isikuandmed) 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. reisisiteenuste osutajale ja/või isikutele, kes on seotud 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 edastamise kohta; nõuda ebaõigete andmete parandamist; andmete töötlemise lõpetamist ja kustutamist, kui see on kooskõlas õigusaktidega.

14.3. Lennupileti broneerimisel ja ostmisel edastab lennuvedaja kliendi broneeringuinfo vastavalt riigipiiri seadusele töötlemiseks Politsei- ja Piirivalveametile terrorikuritegude ja teiste raskete kuritegude menetlemise, avastamise ja ärahoidmise ülesannete täitmise eesmärgil. Broneeringuinfot säilitatakse 5 aastat, isikustatud andmeid säilitatakse 2 aastat alates andmete kättesaamisest.

14.4. Broneeringuinfo jaoks loetakse lennureisija ja -reisi kohta käiv teave, mida lennuettevõtja kogub kliendilt broneeringu teostamiseks. Broneeringuinfo sisaldab eelkõige teavet broneeringu ja sellega seotud toimingute kohta, lennureisija ja temaga koos reisivate isikute isikuandmeid, lennu üldandmeid, lennureisija kontaktandmeid ning broneeringu eest tasumist puudutavaid andmeid. Broneeringuinfo edastamisega seoses on isikutel kõik isikuandmete kaitse seadusest tulenevad õigused.

## **Tour Operator OÜ REISITEENUSTE MÜÜGITINGIMUSED ÜKSIKTEENUSTELE**

### **1. Üldsätted**

Tour Operator OÜ on reisisiteenuste osutajate volitatud müügiagent, kes pakub müügiks laias valikus reisisiteenuseid üle maailma.

Reisisiteenuse ostmisel sõlmib klient kahepoolse lepingu reisisiteenuse osutajaga nagu näiteks pakettreisilepingu reisikorraldajaga, reisisjaveolepingu vedajaga jne. Lepingu tingimused sh. reisisiteenuse müügi, kasutamise, muutmise, tühistamise ja vastutuse kohta on kehtestanud konkreetne reisisiteenuse osutaja. Tour Operator OÜ palub klientidel põhjalikult tutvuda reisisiteenuse osutaja poolt kehtestatud lepingutingimustega ja valida oma vajadustele vastav lepingupartner.

Tour Operator OÜ vahendab reisisiteenuste osutajate jagatud informatsiooni reisisiteenuse kirjelduse, omaduste ja kvaliteedi kohta tõepäraselt ja moonutamata. Ühtlasi on Tour Operator OÜ kliendi nõustajaks reisisiteenuse ostmise ja tarbimisega seotud küsimustes.

Reisiteenuse broneerimise ja/või ostmisega annab klient nõusoleku oma isikuandmete (sh. ka teiste isikute, kelle jaoks ja huvides klient reisiteenust broneerib/ostab) edastamiseks reisiteenuse osutajale ning muudele ettevõtjatele kliendiga sõlmitud lepingu täitmiseks.

## 2. Reisidokumendid, viisad, tervishoiualased nõuded

Enne lepingu sõlmimist veenduge, et kõikidel reisijatel sh. ka lastel on olemas nõuetekohased reisidokumendid (pass, isikutunnistus, viisa, vaksineerimise tõend) nii sihtriigi kui ka transiitriikide jaoks. Nõuetekohaste reisidokumentide omamine on reisija/kliendi kohustus. Arvestada tuleb, et eri riikide kodanikel võivad olla ka erinevad nõuded reisidokumentidele ja viisadele. Klient/reisija peab nõuded selgeks tegema sihtriigi või transiitriikide saatkondadest, Välisministeeriumist või Kodakondsus- ja Migratsiooniametist. Oluline on järgida reisidokumentide kehtivust ja vastavust nõutud tingimustele. Eesti kodanikud saavad lähemat informatsiooni reisidokumentide ja välisriikidesse sisenemise tingimuste kohta Välisministeeriumi kodulehelt <http://www.vm.ee>. Kliendi soovil täpsustab Tour Operator OÜ reisidokumentide, viisa, vaksineerimise, ja tollireeglite nõudeid, kuid ei võta vastutust nende nõuete edasise kehtivuse osas.

Nõuetekohased reisidokumendid ei pruugi alati tagada sisenemisvõimalust riiki. Iga riigi ainupädevuses on otsustada isiku lubamine või mittelubamine riiki, seda ka siis, kui isik esitab nõuetekohased dokumendid riiki sisenemiseks.

Reisiteenuse osutaja ja Tour Operator OÜ ei võta endale vastutust või reisisituatsiooni tagastamise kohustust juhul, kui reis katkeb või jääb ära reisidokumendi puuduse või riigivõimu tegevuse tõttu.

Reisiplaanide tegemisel ajal palume kliendil tutvuda siht- või transiitriikide tervisekaitsealustega, seda eriti kaugematesse ja eksootilisematesse riikidesse reisimisel. Teatud juhtudel peate riiki sisenemiseks alustama vaksineerimiskuuriga juba aegsasti. Informatsiooni nakkushaiguste riskipiirkondade ja vaksineerimise soovitusetega leiab veebilehelt [www.tervisekaitse.ee](http://www.tervisekaitse.ee)

Tour Operator OÜ teeb reisidokumendid kliendile kättesaadavaks e-posti teel. Kliendi soovil on Tour Operator OÜ valmis saatma dokumendid kliendi poolt näidatud aadressile, kas kullerteenust, postiteenuseid või elektronposti kasutades. Dokumentide saatmine toimub kliendi vastutusel. Tour Operator OÜ ei võta endale vastutust kullerile või postiettevõttele üle antud dokumentide õigeaegse kohaletoimetamise või säilimise eest.

## 3. Reisiteenuste müük, lepingu sõlmimine

Reisiteenuste ostmisvõimalused sh. kuid mitte ainult hinnad ja vabade kohtade saadavus on pidevas muutumises, sest see sõltub nõudlusest ja pakkumisest. Mida varem ja mida kiiremini teeb klient oma ostuotsuse ja edastab meile vajaliku informatsiooni (reisijate nimed, sünniajad, reisiplaan, kuupäevad ja muud soovitud teenused) broneeringu vormistamiseks, seda tõenäolisem on kohtade saamine ostmisvõimaluste selgitamise ajal kehtinud tingimustel. Mida pikem periood jääb ostmisvõimaluste selgitamise ja ostuotsuse edastamise vahele, seda tõenäolisemad on muudatused hindades või kohtade saadavuses.

Tellimuse esitamisel tuleb kliendil Tour Operator'ile teatada reisijate nimed vastavalt reisidokumendis toodule.

Juhul, kui reisija reisidokumendis toodud nimi ei ühti reisija nimega piletil või broneeringus, on reisiteenuse osutajal õigus nõuda reisijalt lisatasu nimemuudatuse eest või uue pileti ostmist.

Tellimuse esitamisel tuleb kliendil Tour Operator'ile teatada oma elektronposti aadress. Informatsiooni reisiteenuste kohta edastame kliendi poolt teatatud elektronposti aadressil. Klient on vastutav meile teatatud elektronposti aadressi õigsuse eest ja sellel aadressil saadetud elektronposti regulaarse kontrollimise eest.

Tellimuse esitamisel tuleb kliendil Tour Operator OÜ'le teatada oma mobiiltelefoni number. Tour Operator OÜ edastab kliendi mobiiltelefoni numbri reisiteenuse osutajale, et viimasel oleks võimalik klienti reisiteenuse osutamise seotud võimalikest muudatustest operatiivselt informeerida.

Õiguslikult mõistetakse ostmisvõimaluste selgitamist kui kliendile tehtud ettepanekut esitada tellimus (pakkumus). Kui kliendiga sõlmitud lepingus ei ole kokku lepitud teisiti, siis kliendi poolt esitatud tellimus (pakkumus) muutub pärast Tour Operator'i poolt antud kinnitust (nõustumus) ja kliendipoolset reisisituatsiooni või ettemaksu maksmist pooltele siduvaks kokkuleppeks ehk kinnitatud tellimuseks. Reisisituatsiooni või ettemaksu maksmisega kinnitab klient lõplikult oma ostu ja ühtlasi avaldab nõustumist käesolevate reisiteenuste müügitingimustega, reisiteenuse osutaja poolt kehtestatud tingimuste ja/või reisilepinguga ning muude reisiteenuse müügiga seoses teatavaks tehtud tingimustega.

Kliendi soovidega seotud erivajadustest või muudest asjaoludest, mis omavad tähtsust reisiteenuse osutamisel, tuleb informeerida Tour Operator'i enne lepingu sõlmimist.

Juhul, kui klient ei tasu õigeaegselt ettemaksu või reisisituatsiooni, siis on Tour Operator'il ja/või reisiteenuse osutajal õigus kliendile kinnitatud reisiteenus ühepoolset ja ette teatamata annulleerida. Kui kliendiga sõlmitud lepingus ei ole kokku lepitud teisiti, siis väljastab Tour Operator reisiteenuse kasutamise õigust andvad dokumendid pärast reisisituatsiooni täielikku tasumist. Pangaülekanadega tasumisel peab reisisituatsiooni olema laekunud reisiteenuse kasutamise õigust andvate dokumentide väljastamisele eelneval päeval.

Kinnitatud tellimuse muutmis- ja annulleerimisvõimalused on piiratud. Odavama hinnaklassiga reisiteenuste puhul muutmis- ja annulleerimisvõimalused reeglina puuduvad, kallima hinnaklassiga paindlikumate reisiteenuste puhul on muutmine ja annulleerimine võimalik, kuid seda üldjuhul teatud lisatasu eest. Juhul, kui kliendil tekib soov kinnitatud tellimust muuta või annulleerida, siis palume sellest informeerida Tour Operator'i kirjalikult või

elektronposti teel. Kinnitatud tellimuse muutmisega kaasneb kliendil kohustus tasuda kõik muutmisega seonduvad kulud.

Juhul, kui klient soovib osta paindlike tingimustega reisis teenust tagamaks kinnitatud tellimuse muutmisvõimaluse ja reisis tasu tagasi saamise võimaluse teenuse annulleerimisel, palume sellest juba tellimuse edastamisel informeerida.

#### **4. Reisis teenuse kasutamist võimaldavad dokumendid**

Enamik reisis teenuse osutajad on läinud üle e-piletite kasutamisele. E-pilet on elektrooniliselt tavaliselt elektronposti teel saadetak dokument, mis annab kliendile teenuse kasutamise õiguse vastavalt piletil toodud tingimustele. Nii e-pileti kui ka muu reisis teenuse kasutamise õigust andva dokumendi (edaspidi dokumendi) kättesaamisel tuleb kliendil vahetult kontrollida kliendi nime, kuupäeva, reisis kirjelduse ja teiste oluliste andmete õigsust ja vastavust tellimusele ning reisis dokumentidele. Muuhulgas on oluline kontrollida, et kliendi nimi ühtiks reisis dokumentis toodud nimega. Tour Operator kõrvaldab dokumentide väljastamisel tekkinud puudused koheselt. Hilisem puuduste kõrvaldamine, muutmine või annulleerimine ei ole võimalik või on lubatud lisatasu eest.

Tour Operator teeb dokumendid ja/või e-piletid kliendile kättesaadavaks e-posti teel. Kliendi soovil on Tour Operator valmis saatma dokumendid ja/või e-piletid kliendi poolt näidatud aadressile, kas kullerteenust, postiteenuseid või elektronposti kasutades. Dokumentide saatmine mistahes viisil toimub kliendi vastutusel. Tour Operator ei võta endale vastutust kullerile, postiettevõttele üle antud dokumentide õigeaegse kohaletoimetamise või säilimise eest.

#### **5. Reisis javeoteenuse vahendamine**

Reisis javeoteenuse (laeva-, lennu-, bussi-, rongipileti) ostmisel sõlmib klient lepingu reisis javeoteenuse osutajaga (edaspidi vedajaga). Lepingu järgi on vedajal kohustus teostada kliendi ja tema pagasi vedu piletil näidatud tingimustel.

Reisis javeoteenust ostes tuleb kliendil teatada meile soovitat marsruut, sõidu ajad, klientide nimed ning seda kas soovite paindlikku või muutustele mitte alluvat soodsaimat piletit, samuti ka muud Teie jaoks tähtsust omavad asjaolud.

Broneeringu tegemisele eelnevalt tuleb kliendil teatada Tour Operator'ile reisis javeoteenuse osutaja poolt kliendile väljastatud boonuskardi nimetus number.

Reisis javeoteenuse broneering annab kliendile õiguse pileti väljaostmiseks ettenähtud ajal. Broneering ei too siiski kliendi ja vedaja jaoks kaasa siduvaid kohustusi ning ei taga kliendile reisis javeoteenuse saadavust broneeringus toodud hindade ja tingimustega. Vedajal on õigus broneeringuid ühepoolset muuta ja tühistada ilma, et vedajal või Tour Operator'il tekiks kliendi ees kohustusi.

Soodushinnaga piletid tuleb välja osta lühema aja jooksul kui täishinnaga piletid. Mida soodsam on pilet, seda lühem on aeg pileti ostmiseks. Teatud vedajad ei võimalda piletite eelnevat broneerimist, sellisel juhul tuleb pileti eest koheselt ka tasuda. Tähtajaks tasumata broneeringud tühistatakse. Kui tähtaeg on möödunud ja soovite siiski piletit osta, siis tuleb vormistada uus broneering selle hetke ostmisvõimaluste järgi.

Kui täishinnaga ostetud pileteid on võimalik muuta, annulleerida ja tagastada ning saada tagasi makstud piletiraha, siis soodushinnaga piletitel muutmise-, annulleerimis-, tagastamisvõimalused tavapäraselt puuduvad. Erinevalt täishinnaga piletitest pole soodushinnaga pilet reeglina muudetav ja annulleeritav. Kliendi/reisis ja nime muutmine on keelatud või siis lubatud lisatasu eest. Muudatused soovitame vormistada aegsasti, sest hilisemal ajahetkel võib kohtade saadavus muutuda ja sellega seoses võivad kehtida ka uued hinnad ning reeglid teenuse kasutamise osas.

Juhul, kui klient on vormistanud mitu üksteisega seotud broneeringut, siis ühe broneeringu muutmisel tuleb pöörata tähelepanu ka sellele, et teised vajalikud broneeringud või ostetud teenused muudetud saaks. Näiteks lennupiletite muutmisel võib tulla ette vajadus muuta ka majutuse või lisateenuste kasutamise kuupäevaid.

Teenindus laeval, lennukis, bussis, rongis vms sõltub vedajast, tema teenindusstandarditest ja teenindusklassist. Teatud juhtudel on lennukisse võimalik eelnevalt koht reserveerida, samuti saab registreerida toitlustuse erisoovid. Tour Operator edastab kliendi soovid vedajale, kuid selliste tasuta lisateenuste kättesaadavus ei ole kliendile alati tagatud. Tavaliselt ei küsi lennuettevõtja istekoha ja eritoidu reserveerimise eest lisatasu ja ei loe seda veolepingu oluliseks tingimuseks.

Laeval on võimalike lisateenuste valik märksa rikkalikum ja tasulised lisateenused on kliendile tagatud. Tasuta lisateenuste kättesaadavus ei pruugi tagatud olla.

##### **5.1. Vajalik teada lennupiletit ostes**

Kliendile on turvalisem osta ühe reisi jaoks üks pilet, mitte kasutada eraldi pileteid. Kui ühe pileti ostmise pole lennukompanii tõttu võimalik, siis on soovitat planeerida ümberistumised suure ajavaruga. Arvestades võimalikke hilinemisi ja viivitusi, tuleks minimaalselt lendude vahele jätta 3-4 tundi. Lennukompanii vastutab kliendi kohaletoimetamise eest lõppsihtkohani ühe veolepingu (pileti) piires. Lendude ära jäämisest või hilinemisest tingitud kliendi jätkulennust maha jäämise korral on vastaval lennuettevõtjal kohustus pakkuda samal piletil oleva marsruudi raames alternatiivseid ühendusi või piletiraha tagastamist. Eraldi piletite osas lennuettevõtjal selline kohustus puudub. Ka hilinemiste või lennu ära jäämise korral ei vastuta lennuettevõtja jätkuühenduse eest, mis on eraldi piletil.

Olenemata sellest, kas klient on ostnud erinevate lendude jaoks ühe pileti või mitu, kui ta hilineb lennule endast olenevate põhjuste tõttu, siis sellisel juhul ei ole lennuettevõtjal enam kohustust sõlmitud reisijaveolepingut täita ja makstud veotasu ei kuulu kliendile tagastamisele. Sellisel juhul tuleb kliendil reisi jätkamiseks või tagasi pöördumiseks uus lennupilet osta.

## 5.2. Lennule registreerimine

Reisijaveolepingu täitmiseks tuleb kliendil õigeaegselt lennu alguspunkti ilmuda. Kui klient ei ilmu õigeaegselt lennu alguspunkti võib vedaja tühistada nii selle lennu, mille registreerimisele klient hilines kui ka kõik järgnevad lennud. Lennu alguspunktiks on üldjuhul vastava lennujaama ja reisijaveolepingus toodud lennuettevõtja või teda esindava lennuettevõtja check-in kassa. Lennu alguspunktis tuleb kliendil, ennast viivitusteta lennule registreerida (sooritada check-in) ja ilmuda väljuva lennu väravasse (gate) õigeaegselt. Hilinenud klienti ei pruugita lennule lubada. Lennule registreerimine lõpetatakse olenevalt lennujaamast ja lennuettevõtjast tavaliselt 60-120 minutit enne lennu väljumist. Arvestades ka järjekordadele kuluvat aega tuleb lennujaama tulla ligikaudu 3 tundi enne planeeritud lennu väljumist. Seda aega võib vähendada kui registreeruda lennule internetis või kasutada kallimaid piletiklasse. Lennupiletil toodud lendusid tuleb kasutada vastavalt piletil toodud järjekorrale ja ainult selle inimese poolt, kelle nimi on piletil kirjutatud. Lennuettevõtjal on õigus tühistada edasised lennud või kogu broneering, kui klient jätab ühe lennu kasutamata.

Grupireiside puhul ja lendudel väljaspool Euroopat nõuavad lennuettevõtjad tagasilennu kinnitamist hiljemalt 72 tundi enne lennu toimumist. Kinnitamata jätmise korral on lennuettevõtjal õigus annulleerida kliendile broneeritud/müüdnud kohad. Kohtade kinnitamiseks peab klient helistama antud lennuettevõtja lähimasse esindusse või pöörduma Tour Operatori poole.

Lennuettevõtjal on õigus koguda lennujaamas lisamakse soovitud istekoha, kiirema registreerimise, pardalelubamise või pagasi eest. Lisamaksete suuruse määrab lennuettevõtja.

## 5.3. Pagas

Lennupileti olemasolul on kliendil õigus täiendavat tasu maksmata kaasa võtta teatud kogus lennu ajaks registreeritavat pagasit ja lisaks ka käsipagasit. Lubatud pagasi kaal ja teatud juhtudel ka mõõdud on välja toodud iga konkreetse lennukompanii kodulehel. Registreeritava pagasi kaalu piirmääradeks ühe kliendi/reisija kohta on 15-23 kg turistiklassis, kuni 30 kg äriklassis ja kuni 40 kg esimeses klassis. Teatud juhtudel kehtib ühikupõhine piirang, kuni kaks ühikut pagasit, millest kummagi kaal ei tohi ületada 23 kg turistiklassis või 32 kg teistes klassides. Lastele ja sülelastele on kehtestatud väiksemad piirmäärad.

Erimõõtmelisele pagasile on kehtestatud erinõuded ja tavapäraselt ei arvestata seda pagasit pagasi piirmäära sisse.

Ümberistumistega lennu puhul on pagas võimalik registreerida kuni pileti lõppsihtkohani, kuid iga kord ei ole see võimalik. Seetõttu soovitame varuda ümberistumisteks piisavalt aega, et vajadusel oleks võimalik pagas välja võtta ja uuesti järgmisele lennuettevõtjale üle anda. Lennureisi katkestamine transiitlinnas ei ole reeglina võimalik ja sellisel juhul ei saa klient/reisija kätte oma pagasit, samuti võib lennuettevõtja nõuda lisatasu omal äranägemisel. Väärtuslikumad esemed (sularaha, ehted, elektroonika jm) tuleb jätta käsipagasisse. Käsipagasi ei või sisaldada keelatud esemeid nagu (vedelikud üle kehtestatud normipiiri, tuleohtlikud ained, terariistad jms). Käsipagasi kogus peab mahtuma kas sülle, esiistme alla või siis lennukis asuvasse pagasilaeasse ja vastama lennuettevõtja poolt kehtestatud mõõtmetele. Pagasi sisule kehtestatud detailsete piirangute kohta küsige palun lähtelennujaama tollist. Ohutuspordiga on keelatud vedada järgimisi esemeid ja aineid:

- Relvad: igat tüüpi tulirelvad; külmrelvad (löögirelvad, löikerelvad, torkerelvad); esemetesse monteeritud relvad; elektrišokirelvad; ärritavad, uimastavad ja halvatus põhjustavad relvad;
- Ohtlikud esemed: kaasa arvatud majapidamisriistad ja relvade sarnased esemed (teravaotsalised, teravaäärelised või nürid esemed, mis võivad tekitada kehavigastusi).
- Ohtlikud ained: plahvatusohtlikud, isesüttivad, sööbivad või korrodeeruvad, mürgised, radioaktiivsed, nakkusohtlikud ained.
- Imitatsioonid: kõigi eelpool nimetatud esemete imitatsioonid.
- Vedelikud:

([http://ec.europa.eu/transport/air\\_portal/security/rules\\_liquids/doc/2006\\_aviation\\_security\\_new\\_rules\\_poster\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/transport/air_portal/security/rules_liquids/doc/2006_aviation_security_new_rules_poster_en.pdf)).

- Kõik ained, kaubad või esemed: millel on siin mainitud ainete, kaupade või esemete tunnused, mis tekitavad kahtlust nende turvalisuse suhtes veo ajal, mis võivad olla tulekahju või plahvatuse tekkepõhjuseks ning mis võivad olla ohtlikud reisijatele või õhulaeva ekipaažile.

- Esemed, mida on keelatud vedada nii registreeritud pagasis kui ka käsipagasis: lõhkeained, kaasa arvatud detonaatorid, süütenõõrid, granaadid, miinid ja lõhkematerjalid; gaas; propaan, butaan.

- Kergesti süttivad vedelikud, kaasa arvatud bensiin, metanool; kergesti süttivad tahked ja isereageerivad ained (keemilised regendid), sealhulgas magneesium, süüteained, pürotehnika ja valgusraketid; oksüdeerijad ja orgaanilised peroksiidid, sealhulgas pleegitavad ained ja autode keretööde komplektid; toksilised või nakkusohtlikud ained, sealhulgas rotimürk ja nakatatud veri; radioaktiivsed materjalid, sealhulgas meditsiinilised või kaubanduslikud isotoobid; söövitavad ained, sealhulgas elavhõbe ja sõidukite akud; sõidukite kütusesüsteemi osad, milles on olnud kütus.

Turvatöötajal on õigus mitte lubada lennukisse kaasa võtta ükskõik milliseid teisi esemeid, mida ei ole kirjas käesolevas nimekirjas. Juhul kui teil on kahtlus mõne eseme suhtes, mida tahate lennukisse kaasa võtta, siis soovitame teil võtta ühendust vastava lennujaama turvakontrolli ametiga.



#### 5.4. Ümberistumistega lennud ja ühendusajad

Lennuettevõtjad võimaldavad müüa ümberistumistega pileteid, kui on täidetud lennuettevõtjate poolt ettenähtud minimaalsed ümberistumisteks ettenähtud ajad ja piletit on müüdnud nõuetekohaselt kui neid aegasid on järgitud. Minimaalse ühendusaja jätmise kahe lennu vahele on võimalik, kuid see on ääretult riskantne. Seetõttu soovitame tellida piletid, kus aeg ümberistumiseks on piisavalt pikk, arvestades võimalikke viivitusi, hilinemisi ja järjekordasid. Kui klient on ostnud eraldi piletid, siis nõutud minimaalsed ümberistumise ajad ei kehti ja iga järgnevat lendu käsitletakse kui uut reisi ning jälgitakse nõutud lennuaja jõudmise aega (3 h varem).

Kui erinevad üksteisele järgnevad lennud on ühel piletil ja klient ei jõua jätkulennule registreerimisele oma tegevuse või tegevusetuse tõttu, siis sellisel juhul puudub lennuettevõtjal kohustus kliendiga sõlmitud reisijaveolepingut täita ja makstud veotasu on ei kuulu tagastamisele. Sellisel juhul tuleb kliendil reisi jätkamiseks või tagasi pöördumiseks uus lennupilet osta.

Kui klient on ostnud üksteisele järgnevatele lendudele eraldi lennupiletid, siis nõutud minimaalsed ümberistumise ajad ei kehti ja iga järgnevat lendu käsitletakse kui uut reisi ning jälgitakse nõutud lennuaja jõudmise aega (3 tundi varem). Kui erinevad üksteisele järgnevad lennud on ühel piletil ja üks lend hilineb, siis vastutab kliendi edasitoimetamise eest see lennuettevõtja, mille lend hilineb. Edasine transport võib toimuda ka muid transpordiliike kasutades, ka ajalisi piiranguid ei ole lennuettevõtjale seatud ja lennuettevõtja ei ole kohustatud hüvitama tekkinud lisakulusid.

Kui erinevad üksteisele järgnevad lennud on eraldi piletitel ja klient ei jõua õigeaegselt lennule registreerimisele üksipuha millise takistuse tõttu, siis lasub edasise reisi toimumise eest kogu vastutus kliendil. Sellisel juhul tuleb kliendil osta reisi jätkamiseks või tagasi pöördumiseks uus lennupilet.

Lennuettevõtja vastutus ei laiene juhtudele kui lend toimub plaanikohaselt, kuid klient jääb ikkagi jätkulennust maha (näiteks valitud minimaalse ühendusaja ning järjekordade tõttu turva- või passikontrollis). Lendude plaanikohasel toimumisel on jätkulennule jõudmine kliendi enda vastutusel. Riskide vältimiseks soovitame võimalusel valida niisugused ühendused, mis jätavad lubatud miinimumaegadega võrreldes oluliselt pikema vaheaja lendude vahel.

#### 5.5. Lennuplaan, hilinemised, tühistamised

Piletil või reisikavas toodud lendude väljumis- ja saabumisaegad võivad muutuda. Ilmastikuoludest, tehnilistest või muudest põhjustest tingituna tuleb aeg-ajalt ette ka lendude hilinemisi või tühistamisi. Kui lennupilet on juba varem välja ostetud ja reis kätte jõuab, siis tuleb kliendil lennuajad aegsasti üle kontrollida. Reisijavedu on väga sõltuv erinevatest tingimustest ja kuna primaarne on alati klientide turvalisus, siis ei ole võimalik hilinemisi ja lendude tühistamist igas olukorras vältida. Kliendil tuleb planeerida oma reis piisava ajavaruga, et võimalikud muudatused lendude väljumises ei saaks rikkuda reisile seatud ootusi ja olulisi sündmusi.

Hilinemise või tühistamise puhul ei vastuta lennuettevõtja kliendi ees võimalike kolmandate osapoolte teenuste kasutamise või kasutamatajätmisega seotud kulude eest. Samuti ei hüvitata sihtkohta hilinemisega või reisi ära jäämisega seoses tekkinud võimalikku kahju.

Lennuettevõtja võib muuta oma graafikuid ja tühistada lende kui sellest teatatakse vähemalt 2 nädalat ette.

Asjaolude tõttu, mida lennuettevõtja ei saa mõjutada võib muuta graafikuid ka vähem ette teatades. Piletiteks vormistamata broneeringute osas ei kanna lennuettevõtja ega Tour Operator vastutust ega garanteeri ka uute kohtade saadavust sama hinnaga.

Tühistatud lennule piletit omavale kliendile pakub lennuettevõtja kas piletiraha tagastamist või alternatiivset ühendust sihtkohta ilma lisatasuta.

#### 5.6. Õiguste kaitse

Sisenedes Euroopa Liidu territooriumile või väljudes Euroopa Liidu territooriumilt, samuti Euroopa Liidu siseselt lennuettevõtjate teenuseid kasutades, kaitseb kliendi/reisija õigusi Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 261/2004 lennureisija õigustest. Reisija õigusi kaitstakse eelkõige seoses lennuaja muutmise sh. lennu hilinemise või lennu ära jätmisega, samuti juhul, kui reisijal keelatakse lennukisse siseneda. Määruse terviktekst on toodud <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:046:0001:01:ET:HTML>

## 6. Majutusteenuse vahendamine

Majutusteenuse ostusoovi korral palume teatada soovitud majutuse asukoht, ajavahemik, oodatud kvaliteedi tase ja majutada soovivate isikute arv, samuti ka muud eelistused ning olulised tingimused. Soovitud majutuse puudumisel pakub Tour Operator välja tingimustele lähemalseisvad alternatiivsed võimalused.

Majutusteenuse ostmisel sõlmib klient lepingu majutusettevõtjaga. Lepingu järgi on majutusettevõtjalt kohustus osutada lepingus sätestatud teenuseid kokkulepitud tingimustel. Kliendil tuleb järgida majutusettevõtjalt poolt kehtestatud teenuse osutamise tingimusi ja kehtivat kodukorda. Vastavad tingimused ja kodukord on teatavaks tehtud konkreetse majutusettevõtjate kodulehel. Võimalikud erisooivid näiteks mittesuitsetajate tuba, kõrvuti asetsevad toad, kõrgemal või madalamal asetsevad toad, edastab Tour Operator majutusettevõtjale. Vastavate soovide täitmine ei pruugi alati olla võimalik. Seetõttu ei küsi majutusettevõtjate erisooivide täitmise eest tasu ja ei taga ka erisooividega teenuste kättesaadavust.

Saabudes majutusettevõttesse tuleb kliendil sooritada sisse registreerimine. Selleks on vajalike dokumentide nagu broneeringu kinnitus või voucheri ja isikut tõendava dokumendi esitamine ning registreerimise blanketi täitmine. Enamike riikide majutusettevõtetes on esimeseks võimalikuks sisse registreerimise ajaks kl. 14.00. Ameerika Ühendriikides võib selleks olla kl. 16.00. Kui kliendil on plaan ilmuda majutusettevõttesse majutuse alguse päeval

pärast kl. 18.00, siis tuleb sellest majutusettevõtet või Tour Operator'i eelnevalt informeerida. Hilisemal saabumisel ja sellest teavitamata jätmisel võib majutusettevõtte broneeringu tühistada ja toa vabaks anda.

Tuba tuleb loovutada majutusettevõttest lahkumise päeval hiljemalt kl 12.00. Osades majutusettevõtetes tuleb tuba loovutada hiljemalt kl. 10.00 lahkumise päeval. Toa loovutamise aeg tuleb täpsustada majutusettevõttesse sisse registreerimisel.

Tavapärastel saab majutusteenuse individuaaltellimusi (üldjuhul kuni 10 koos saabuvat ja lahkuvat reisijat) muuta või annuleerida kuni 24h enne majutusteenuse osutamise kuupäeva. Tasuta muutmine ja annulleerimine ei ole võimalik messide, piirkonnas toimuvate erinevat liiki ürituste või riigipühade ajaks broneeritud majutusteenusele. Individuaaltellimuse annulleerimisel vähem kui 24h enne majutuse algust või majutusteenuse annulleerimata jätmisel, tuleb kliendil tasuda minimaalselt tellimuse esimese ööpäeva maksumus. Täpsed reeglid kehtestab majutusasutus.

Sellised majutusettevõtted, mis pakuvad majutust korter-tüüpi tubades või eraldi majades võimaldavad tasuta muutmist või annulleerimist kuni 30 päeva enne majutuse alguskuupäeva. Rühmatellimuste (üldjuhul alates 15 reisijat) muutmine ja annulleerimine on võimalik rohkem kui 30 kalendripäeva enne majutuse alguskuupäeva. Muudatuse tegemisel kuuluvad tasumisele lisatasud.

Tour Operator teavitab klienti kui muutmise ja annulleerimise tingimused erinevad viimati nimetatud tavapärastest tingimustest. Muutmise või annulleerimistähtaja saabumise eel ei saadeta kliendile välja täiendavat teadet või meeldetuletust. Seega on tähtjast kinnipidamine kliendi omal vastutusel.

Juhul, kui klient on annulleerinud teenuse otse majutusettevõttes, sellest Tour Operator'l informeerimata, kuid majutusettevõtte saadab ikkagi Tour Operator'ile arve kas osutatud teenuste või siis annulleerimistrahvi kohta, vastutab klient arvel toodud summade tasumise eest Tour Operator'le. Juhul, kui klient ei kasuta majutusteenust ja jätab teenuse õigeaegselt annulleerimata, siis tuleb kliendil tasuda teenuse maksumus. Maksimikohustust ei mõjuta asjaolu, kas teenust tegelikult kasutati või mitte. Ka siis kui teenust kasutati osaliselt, tuleb tasuda teenuse maksumus täies ulatuses.

Juhul, kui klient on broneeringu juba vormistanud ja soovib tehtud broneeringut pikendada, siis soovime muuta olemasolevat broneeringut ja mitte vormistada uut eraldi broneeringut.

Majutusettevõtetes teostatakse aeg-ajalt osalisi remonditöid. Töödega üritatakse kliente võimalikult vähe segada, kuid alati ei pruugi see olla võimalik. Isegi kui kliente on informeeritud remonditööde ajast, siis Tour Operator'ist sõltumatutel juhtudel võib remonditööde aeg muutuda, seetõttu ei võta Tour Operator ega majutusettevõtte endale vastutust kui remonditööde periood on esialgselt võrreldes pikenenud. Kui hotellis on käimas remonditööd, siis ei anna see kliendile õigust nõuda hüvitist, raha tagastamist või hinna alandamist. Juhul, kui remonditööde teostamine võib klienti häirida, siis tuleb sellest Tour Operator'i tellimuse esitamisel informeerida. Sellisel juhul aitab Tour Operator leida majutusettevõtte, kus plaanikohaste remonditööde teostamist ei toimu.

Arvestades võimalikke annulleerimisi vahetult enne majutuse algust on majutusasutustel kombeks teha aeg-ajalt üle broneeringuid st. broneerida mõned toad topelt. Sellised üle broneeringud võivad põhjustada olukordi, kus kliendil on kehtiv broneering, kuid kohale saabudes selgub, et on topelt broneeringud ja kokkulepitud tuba puudub täielikult. Sellisel juhul on majutusettevõttel kohustus paigutada klient samas asulas või piirkonnas asuvasse vähemalt samatasemelisse majutusettevõttesse. Segaduse põhjustanud majutusettevõtte peab tasuma kliendi transpordi teise majutusettevõttesse ja lubama kliendile tasuta kuni kolme minutilise telefonikõne. Tour Operator ei vastuta majutusettevõtte poolt tehtud üle broneeringutest põhjustatud kulude hüvitamise eest.

Tubade valikul palun arvestada järgmist. Tihti on kolme- või neljainimese tubades (triple või quad) vastavalt üks või kaks lisavoodit või kaks kaheinimese voodit. Kolmeinimese tubades on tavaliselt kaheinimese voodi ja lisavoodi.

Enamikes majutusasutustes ei ole kolme- või neljainimese tubades kõik voodid täismõõtmetes voodid. Kui klient soovib lisavoodit, siis tuleb selle eest tavapärastel maksta lisatasu. Juhul kui klient on broneerinud ühe voodiga toa, võib juhtuda, et tellitu asemel antakse kliendile tuba kus on kaks eraldi voodit või siis vastupidi. Tour

Operator edastab kliendi soovid majutusettevõttele, kuid majutusettevõtted ei taga selliste erisoovide täitmist.

Majutusettevõttega samas piirkonnas toimuvate messide, erinevat liiki ürituste, samuti riigipühade ajal on majutusteenuse hinnad tavapärastest hindadest kõrgemad. Kõik majutuse hinnad on toa kohta (oma vanni või dushiga, kui ei ole teatatud teisiti) ja sisaldavad hommikusööki (kui ei ole teatatud teisiti) ja riiklikke ning kohalikke makse (kui ei ole teatatud teisiti). Juhul, kui lastele ei võimaldata odavam hinda, siis kuulub ka lapse eest tasumisele täiskasvanu hind. Teatud majutusettevõtetes, kui laste eest lisatasu ei küsita ei võimaldata ka lastele lisavoodit. Sellisel juhul tuleb tellida kolmeinimese tuba. Laste hommikusöögi eest tuleb tavapärastel tasuda.

Kõik võimalikud täiendavad tasud lisateenuste eest nagu sideteenused, samuti energia- või turismimaksud tuleb tasuda otse majutusettevõttele.

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

Reisidokumentide ja väärtuslike esemete hoidmise kohana soovivad majutusettevõtted kasutada majutusettevõtte turvakappi. Osades majutusettevõtetes on turvakapi kasutamine tasuline osades tasuta. Majutusettevõtte ei vastuta tupa jäetud asjade säilimise eest.

## **7. Pakettreiside vahendamine**

Tour Operator poolt vahendatavad pakettreisid, koos kirjelduste, hindade ja reisikorraldajate poolt kehtestatud üksikasjalike reisingimustega on kättesaadavad nii Tour Operator'i reisibüroodes kui ka veebilehel Pakettreisi ostes sõlmib klient pakettreisilepingu reisikorraldajaga, kes vastutab pakettreisi nõuetekohase läbiviimise eest vastavalt pakettreisilepingus antud kirjeldustele ja tingimustele. Tour Operator vahendab reisikorraldaja poolt jagatud informatsiooni pakettreisi kirjelduse kohta. Enne pakettreisilepingu sõlmimist tuleb kliendil tutvuda reisikorraldaja poolt kehtestatud reisingimustega/pakettreisi lepinguga.

Pakettreisi ostes tuleb kliendil Tour Operator'ile teatada oma mobiiltelefoni number. Tour Operator edastab kliendi mobiiltelefoni numbri reisikorraldajale, et viimasel oleks võimalik klienti pakettreisilepingu täitmisega seotud võimalikest muudatustest operatiivselt informeerida.

Tour Operator vastutab kliendi poolt makstud pakettreisi tasu tagastamise eest kliendile kuni selle tasumiseni Tour Operator'i poolt reisikorraldajale. Nimetatud kohustus tekib Tour Operator'il ainult juhul, kui reisikorraldaja on tunnistanud oma suutmatust täita kliendiga sõlmitud pakettreisilepingut (nt. reisikorraldaja maksejõuetus) ja kliendil on tekkinud õigus pakettreisi tasu tagasi saamisele.

Kliendi korraldada ja vastutada on tema õigeaegne jõudmine reisikorraldaja reisikinnitusel toodud pakettreisi alguspunkti, samuti tema tagasisõit pakettreisi lõpp-punkti. Kliendi soovil tutvustab Tour Operator erinevaid võimalusi pakettreisi alguspunkti ja lõpp-punkti soovitud sihtkohta sõitmiseks. Valiku sobiva reisijaveoteenuse osas teeb klient. Valiku juures palume kindlasti arvestada võimalike takistuste, hilinemiste ja viivitustega, sh. valitsevate tavapärasest erinevate ilmastikuoludega, liiklusummikutega ja riketega. Juhul, kui klient hilineb pakettreisi alguspunkti endast olenevate põhjuste tõttu, siis võib reisikorraldaja sõlmitud pakettreisilepingu üles öelda. Sellisel juhul ei ole reisikorraldajal kohustust makstud reisisitu kliendile tagastada.

## **8. Kindlustusteenuse vahendamine**

Reisikindlustuse ostmisel sõlmib klient reisikindlustuslepingu kindlustusandjaga. Tour Operator poolt vahendatavad reisikindlustused, koos tingimuste ja hindadega on kättesaadavad meie reisibüroos. Soovitame hoolikalt lugeda kindlustusandjate poolt kehtestatud lepingutingimusi ja küsida nõu reisikonsultandilt (eriti reisides riikidesse, kuhu ei ametivõimud ei soovita erinevate ohtude tõttu reisida, samuti raseduse puhul, tervisespordi harrastajatel jne).

Koos mistahes reisiteenuse ostmisega soovitame sõlmida reisikindlustuse lepingu, seda ka olenemata Euroopa Ravikindlustuskaardi olemasolust. Euroopa Ravikindlustuskaardi olemasolul tuleb vastavalt asukohamaa tariifidele ikkagi maksta patsiendi omavastutustasud (visiiditasu, voodipäevatasu jne). Nimetatud omavastutustasusid patsiendile ei korvata. Samuti ei kata kaart riikidevahelise transpordi kulusid. Üldjuhul tasub reisikindlustus omavastutustasude ja riikidevahelise transpordi eest. Väljaspool Euroopa Liitu ravikindlustuskaart ei kehti.

Igas olukorras ei pruugi reisiteenuse osutaja kliendil tekkinud kahju või lisakulude eest vastutada. Seetõttu võib just reisikindlustus tagada abi ja operatiivse hüvituse saamise näit. reisi katkemise või ära jäämise, pagasi kadumise ning kliendi tervisehäirete ja/või õnnetusjuhtumite korral. Soovitame lisada kindlustuslepingusse ka reisitõrke kindlustuse, mis enamjaolt korvab reisijavedude ära jäämise või hilinemisega kaasnevat lisakulutused. Enne kindlustuslepingu sõlmimist palume tutvuda kindlustuse tingimustega.

Reisikindlustuslepingu muutmise või annulleerimine on võimalik lisatasu eest.

## **9. Autorenditeenuse vahendamine**

Tour Operator'i vahendusel sooritatud broneeringuga tagab autorendiettevõtte rendiauto olemasolu kokkulepitud ajaks vastavalt kinnitatud autogrupile. Täpset automarki ei tagata.

Autorenditeenuse ostmisel sõlmib klient rendilepingu autorendi autorendiettevõttega. Lepingu sõlmimisel tuleb kliendil tähelepanu pöörata rendilepingus toodud tingimustele sh. kuid mitte ainult omavastutuse, juhtide registreerimise nõuetele, vastutusele jne. Nõutud on minimaalne vanus alates 21 aastat, olenevalt autotüübist võib vanus olla ka kõrgem. Autot võib juhtida autorendiettevõttes lepingu sõlmimisel registreeritud juht. Lisajuhil registreerimise eest tuleb maksta täiendavat tasu.

Autorenditeenuse ostmisel on vajalik kliendi krediitkaardi olemasolu. Teatud riikides on suurte ja luksusautode puhul nõutav kahe krediitkaardi olemasolu.

Autorenditeenuse broneeringuid on võimalik tavapäraselt muuta ja annulleerida kuni 24 tundi enne rendiperioodi alguskuupäeva, tasudes autorendiettevõtte poolt kehtestatud muutmise ja/või annulleerimise tasu.

## **10. Vastutus**

Reisiteenuse kohase osutamise eest vastutab reisiteenuse osutaja, kellega on klient lepingu sõlminud. Tour Operator ei vastuta reisiteenuse osutamise eest ning ei hüvita reisiteenuse osutaja poolt reisiteenuse kvaliteedi langusest, reisi väljumise või saabumise hilinemisest, reisi katkemisest või ära jäämisest, pagasi kadumisest, tervisehäiretest, õnnetusjuhtumistest või mistahes muust reisiteenuse osutaja tegevusest või tegevusetusest tingitud kahju. Kliendi soovil abistab Tour Operator klienti reisiteenuse osutajaga suhtlemisel.

Reisiteenuse osutajad on oma tingimustes jätnud endale õiguse keelduda kliendi teenindamisest ja tühistada kliendi broneering või tellimus juhul, kui kliendi käitumine on sobimatu või seadusevastane või kui kliendi käitumine põhjustab ohtu teistele klientidele või nende varale. Sellisel juhul ei ole sobimatult või seadusevastaselt käitunud kliendil õigus tagasimaksetele kasutamata teenuste eest või muudele hüvitustele. Kui kliendi sobimatu või

seadusevastase käitumise puhul peab lisakulusid kandma reisiteenuse osutaja või Tour Operator on klient kohustatud vastavad kulud kas reisiteenuse osutajale või Tour Operator'ile hüvitama.

Juhul, kui klient tekitab kahju reisiteenuse osutajale näiteks kahjustades viimasele kuuluvat vara, siis vastutab klient tekitatud kahju hüvitamise eest täies ulatuses.

## **11. Pretensioonid, muud tingimused**

Enne reisile minekut tekkinud küsimustest palume Tour Operator'i koheselt teavitada. Mida varem klient võimalikult probleemist teavitab, seda kiirema ja parema lahenduse saab Tour Operator pakkuda. Kui klient leiab reisi kestel, et reisiteenus ei vasta kehtestatud tingimustele, tuleb tal sellest koheselt reisiteenuse kohapealset osutajat ja Tour Operator'i informeerida. Kui kohapeal lahendust ei leita, tuleb esitada kirjalik pretensioon niipea kui võimalik aga hiljemalt seitsme (7) päeva jooksul reisi lõppemisest, siiski mitte hiljem kui kahe (2) nädala jooksul juhtumist teada saamisest. Kirjalik pretensioon tuleb saata Tour Operator'i peakontori aadressil [reisitellimused@gmail.com](mailto:reisitellimused@gmail.com) ja avaldusele tuleb lisada tõendid reisingimuste ja reisikirjelduste mittevastavuse kohta ning dokument lisakulutustest ja tekkinud kahjust. Tour Operator edastab avalduse reisiteenuse osutajale.

Lennureisijate andmete edastamisest Ameerika Ühendriikide ametiasutustele

Tour Operator teatab, et Ameerika Ühendriikide ametiasutused nõuavad riiki sisenevate, väljuvate või läbivate lennureisijate ja lennumeeskondade isikuandmete edastamist. Sellest tulenevalt teavitab Tour Operator reisijaid isikuandmete töötlemisest eelnimetatud ametiasutuste poolt.

Andmete nõudmine toimub kooskõlas Ameerika Ühendriikide õigusaktide ja Euroopa Liidu ning Ameerika Ühendriikide vahel sõlmitud rahvusvahelise lepinguga. Andmed edastatakse USA sisejulgeolekuministeriumile, mis on võtnud endale kohustuse kasutada sellist broneeringuinfot terrorismi ja teiste riikidevaheliste tõsiste kuritegude vältimiseks ja nende vastu võitlemiseks. Selliseid ja muid andmeid võib kasutada ka lennundusjulgestust ohustavate reisijate nimekirjaga võrdlemiseks. Broneeringuinfot säilitatakse vähemalt kolm aastat ja kuus kuud ning seda võidakse jagada teistele ametiasutustele.

Edasise teabe saamiseks pöörduge meie või oma lennuettevõtte poole.