

## Pakettreisilepingu

### üldtingimused (seisuga

16.10.2023

#### 1. Üldsätted

- 1.1. Käesolevad pakettreisilepingu üldtingimused (edaspidi **Reisitingimused**) kohalduvad Nikal Travel OÜ (edaspidi **Reisikorraldaja**) ja ühe või mitme isiku (edaspidi **Reisija**) poolt või nimel sõlmitud eri liiki reisiteenuste kogumi (edaspidi **Pakettreis**) Pakettreisilepingutele (edaspidi **Reisileping**), millega Reisikorraldaja kohustub korraldama Reisijale Pakettreisi ning Reisija maksma Reisikorraldajale reisisitu (edaspidi **Reisisitu**).
- 1.2. Käesolevad Reisitingimused kehtivad ka juhul, kui Reisikorraldaja koostatud Pakettreisi pakub või Reisikorraldaja nimel sõlmib Reisilepingu muu reisiettevõtja (edaspidi **Vahendaja**).
- 1.3. Reisitingimused sätestavad Reisilepingu sõlmimise, täitmise ja lõppemise üldised tingimused.
- 1.4. Lisaks Reisitingimustele tulenevad pooltevahelise Reisilepingu tingimused Reisikorraldaja poolt Reisijale eraldi teatavaks tehtavatest Reisilepingu eritingimustest (edaspidi **Eritingimused**), reisikirjeldusest (edaspidi **Reisikirjeldus**) ja tellimuskinnitusest (edaspidi **Tellimuskinnitus**).
- 1.5. Reisitingimused ei kohaldu Pakettreisidele, mis kestavad vähem kui 24 (kakskümmend neli) tundi, välja arvatud juhul, kui need sisaldavad öist majutust.
- 1.6. Reisitingimused ei kohaldu pakettreisilepingutele, mis on sõlmitud üldlepingu alusel, millega korraldatakse ärireise ettevõtja ja teise füüsilise või juriidilise isiku vahel, kes tegutseb majandus- või kutsetegevuses.
- 1.7. Reisikorraldaja juhindub oma tegevuses Eesti Vabariigi seadusandlusest, sealhulgas võlaõigusseadusest, turismiseadusest ja tarbijakaitseadusest.

#### 2. Reisikorraldaja ja Vahendaja andmed

- 2.1. Reisikorraldaja andmed on alljärgnevad:  
Ärinimi: Nikal Travel OÜ  
Aadress: Tatari 16-9 10116, Tallinn  
Telefoninumber (klienditeenindus): 6640064(E-R 09:00-17:00)  
E-posti aadress info@nikal-travel.ee  
Kui Reisikorraldaja koostatud Pakettreisi pakub
- 2.2. või Reisikorraldaja nimel sõlmib Reisilepingu Vahendaja, on Vahendaja andmed esitatud Eritingimustes või Reisikirjelduses.

#### 3. Lepingueelne teave

- 3.1. Reisikorraldaja või juhul, kui Reisilepingu sõlmimist pakutakse Vahendaja kaudu, siis Vahendaja esitab Reisijale enne Reisilepingu sõlmimiseks siduva pakkimise tegemist või enne Reisilepingu sõlmimist:
  - 3.1.1. Reisikirjelduse;
  - 3.1.2. asjakohase standardinfo teabelehe, mis kirjeldab kokkuvõtvalt Reisija peamisi õigusi (edaspidi **Teabeleht**);
  - 3.1.3. käesolevad Reisitingimused;
  - 3.1.4. võimalikud Eritingimused.

#### 3.2. Reisikorraldaja esitab Reisikirjelduses alljärgneva teabe:

- 3.2.1. kasutatava transporditeenuse kirjelduse, sh sõidukite liigi, veo iseloomustuse ja klassi, väljumise ja saabumise koha, kuupäeva ja kellaaaja, või kui täpset aega ei ole veel kindlaks määratud, siis väljumise ja saabumise ligikaudse aja, vahepeatuste kestuse ja kohad ning transpordiühendused;
  - 3.2.2. Pakettreisi sihtkoha reisiteekonna kirjelduse, läbitavates kohtades viibimise aja koos kuupäevadega ning sisalduvate ööde arvu, kui Pakettreis hõlmab majutust;
  - 3.2.3. majutuse liigi, majutuskohtade asukohta, järgu või mugavusastme ja põhitunnused ning majutuskoha vastavuse külastatavas riigis kehtivale klassifikatsioonile;
  - 3.2.4. toitlustamiskava;
  - 3.2.5. üldise teabe sihtriigi passide ja viisadega seotud nõuete kohta, sealhulgas viisa saamiseks kuluva ligikaudse aja kohta ning teabe sihtriigi tervisenõuete kohta;
  - 3.2.6. külastused, ekskursioonid ja muud teenused, mille hind sisaldub Reisisitus;
  - 3.2.7. Reisisitu koguhinna koos maksudega ja kõigi kohalduvate lisatasude, lõivude ja muude kuludega, kui selliseid kulusid ei saa mõistlike jõupingutustega enne Reisilepingu sõlmimist välja arvutada, siis Reisija poolt kantavate võimalike lisakulude liigi;
  - 3.2.8. teabe, kas mõnda reisiteenust pakutakse Reisijale koos rühmaga, ning kui see on võimalik, siis eeldatava rühma suuruse (olenevalt sihtkohast, üldjuhul minimaalselt 20 inimest);
  - 3.2.9. keele, milles osutatakse muid turismiteenuseid, kui Reisija võimalus kasutada kõnealuseid teenuseid sõltub tõhusast suulisest suhtlusest;
  - 3.2.10. teabe, kas Pakettreis on üldiselt sobiv piiratud liikumisvõimega isiku jaoks (täpne teave selle kohta, kas Pakettreis on sobiv konkreetse Reisija vajadusi silmas pidades, esitatakse eraldi Reisija taotlusele);
  - 3.2.11. teabe vabatahtliku või kohustusliku kindlustuse kohta, mis katab reisijapoolse lepingust taganemise kulud või tema abistamise kulud, sealhulgas lähtekohta tagasireisi kulud õnnetuse, haiguse või surma korral.
- 3.3. Reisija kohustub Teabelehe, Reisitingimuste, Eritingimuste ja Reisikirjeldusega tutvuma enne Reisilepingu sõlmimist ja selleks siduva tahteavalduse tegemist.
  - 3.4. Reisikorraldaja ja asjakohasel juhul Vahendaja annab Reisijale Reisitingimuste, Eritingimuste ja Reisikirjelduse muudatustest selgelt, arusaadavalt ja selgelt eristuvalt teada enne Reisilepingu sõlmimist.

#### 4. Reisilepingu sõlmimine

- 4.1. Pakettreisi tellimiseks esitab Reisija Reisikorraldajale või juhul, kui Reisilepingu sõlmimist pakutakse Vahendaja kaudu, siis Vahendajale telefoni või e-posti teel või Reisikorraldaja koduleheküljel oleva online broneerimiskeskonna vahendusel Pakettreisi tellimuse

- (edaspidi **Tellimus**), mis loetakse ettepanekuks esitada pakkumus Reisilepingu sõlmimiseks.
- 4.2. Juhul, kui Tellimus on võimalik täita, esitab Reisikorraldaja või juhul, kui Reisilepingu sõlmimist pakutakse Vahendaja kaudu, siis Vahendaja Reisijale e-posti või posti teel Tellimuskinnituse, mis loetakse pakkumuseks sõlmida Reisileping, milles esitatakse Tellimuse number ning kohustuslik lepingueelne ja lepinguline teave ulatuses, milles seda ei ole Reisijale varem esitatud.
- 4.3. Reisija kohustub Tellimuskinnitusega tutvuma enne Reisilepingu sõlmimist. Reisija kontrollib viivitamata Tellimuskinnituses toodud Reisijate andmete (esmajoones ees- ja perekonnanimed, e-posti aadressid, postiaadressid ja telefoninumbrid) korrektsust ning informeerib Reisikorraldajat viivitamata mistahes ebatäpsustest Reisijate andmetes.
- 4.4. Reisisitu või selle esimese osa (sõltuvalt Tellimuse esitamise ajast) maksmine loetakse Reisija nõustumuseks Reisingimuste, asjakohasel juhul Eritingimuste, Reisikirjelduse ja Tellimuskinnitusega.

Reisileping loetakse sõlmituks Reisisitu või selle esimese osa tasumise hetkest (sõltuvalt Tellimuse esitamise ajast).

- 4.5. Juhul, kui Reisija ei maksa Reisisitu või selle esimese osa (sõltuvalt Tellimuse esitamise ajast) Reisingimuste sätestatud tähtajaks, on Reisikorraldajal õigus Tellimuskinnitus tühistada.
- 4.6. Tellimuskinnitus loetakse Reisija poolt kättesaaduks, kui see on edastatud Reisijale posti teel või elektrooniliselt Reisija poolt esitatud e-posti aadressile.

## 5. Reisija teavitamine enne Pakettreisi algust

- 5.1. Reisikorraldaja või juhul, kui Reisilepingu sõlmimist pakutakse Vahendaja kaudu, siis Vahendaja edastab mõistliku aja jooksul enne Pakettreisi algust Reisijale kõik vajalikud kviitungid, kupongid ja piletid ning teatab kavandatava väljumisaja, asjakohasel juhul lennule registreerimise tähtaja, vahepeatuste ja transporditühenduste info ning kohalejõudmise kavandatava aja e-posti teel või selle puudumisel kokkuleppel Reisijaga posti teel.
- 5.2. Kui Reisija ei ole Reisingimuste punktis 5.1 nimetatud teavet ja dokumente kokkulepitud ajal või hiljemalt 48 (nelikümmend kaheksa) tundi enne Pakettreisi algust kätte saanud, pöördub Reisija vastava teabe ja dokumentide saamiseks viivitamata Reisikorraldaja poole.
- 5.3. Reisija kontrollib viivitamata Reisingimuste punktis 5.1 nimetatud dokumentides toodud andmete korrektsust, tutvub viivitamata samas nimetatud teabega ning informeerib Reisikorraldajat viivitamata mistahes ebatäpsustest või ebaselgusest nimetatud dokumentides või teabes.
- 5.4. Reisija edastab Reisingimuste punktis 5.1 nimetatud teabe ja dokumendid viivitamata kõigile Reisijatele.

## 6. Reisisitu ja maksmise kord

- 6.1. Reisisitu sisaldab tasu Reisikirjelduses ja Tellimuskinnituses sätestatud reiseenuste eest, kõiki kohalduvaid lisatasusid, lõive ja muid kulusid ning kõiki kohalduvaid makse. Reisisitu ei sisalda tasu muude teenuste eest, mida Reisija ei ole tellinud ja mida ei ole kirjeldatud Reisikirjelduses või Tellimuskinnituses.

- 6.2. Juhul, kui Tellimus on esitatud rohkem kui 90 (üheksakümmend) kalendripäeva enne Pakettreisi algust, tasub Reisija 10% (kümme) Reisisitu koguhinnast inimese kohta, kuid mitte vähem kui 150 (sada viiskümmend) eurot 7 (seitsme) kalendripäeva jooksul arvates Tellimuskinnituse väljastamise kuupäevast.

25% (kaksikümmend viis protsenti) Reisisitu koguhinnast inimese kohta tuleb tasuda hiljemalt 60 (kuuskümmend) kalendripäeva enne Pakettreisi algust.

- 6.3. Ülejäänud 75 % (seitsekümmend viis protsenti) Reisisitu koguhinnast inimese kohta tuleb tasuda hiljemalt 45 (nelikümmend viis) kalendripäeva enne Pakettreisi algust.
- 6.4. Juhul, kui Tellimus on esitatud 45 (nelikümmend viis) kalendripäeva või vähem enne Pakettreisi algust, tasub Reisija kogu Reisisitu ehk 100% (sada protsenti) koguhinnast inimese kohta 24 (kahekümne nelja) tunni jooksul arvates Tellimuskinnituse väljastamise kuupäevast..

Reisikorraldaja võib teatud Pakettreiside puhul rakendada teistsugust maksmise korda, mis nähakse ette Eritingimustes ja mis prevaleerib Reisingimustes sätestatud maksmise korra ees.

Reisija on kohustatud kinni pidama kehtestatud maksmise korrast.

## 7. Reisisitu muutmine

- 7.1. Reisikorraldaja võib pärast Reisilepingu sõlmimist Reisisitu suurendada, kui Reisisitu suurendamise vajadus on tekkinud:
- 7.1.1. veokulude muutumise tõttu muutusest, mis tuleneb kütuse või muude energiaallikate hinna muutumisest;
- 7.1.2. Reisilepingus sisalduvatele reiseenustele Pakettreisi teenuste osutamisega otseselt mitteseotud kolmandate isikute poolt kehtestatud maksu- või tasumäärade muutumise tõttu, sealhulgas turismimaksude, maaletulekutasude, sadamate või lennujaamade sisse- või väljasõidutasude, muutumise tõttu;
- 7.1.3. Pakettreisiga seotud vahetuskursi muutumise tõttu.
- 7.2. Reisisitu uue suuruse arvutamisel võetakse aluseks Reisilepingu järgne reiseenuste maksumus, millele liidetakse Reisingimuste punktides 7.1.1 kuni 7.1.3 nimetatud kulude, maksu- või tasumäärade või kursi muutus osas, mida ei ole eelnevalt arvestatud reiseenuste maksumusse.
- 7.3. Reisikorraldaja teatab Reisijale Reisisitu suurendamisest koos Reisisitu tõusu põhjendustega ja arvutustega hiljemalt 20 (kaksikümmend) kalendripäeva enne Pakettreisi algust. Reisija on kohustatud tasuma algse Reisisitu ja suurendatud Reisisitu vahe 10 (kümne) kalendripäeva jooksul arvates Reisisitu suurendamise teate saamisest.
- 7.4. Reisijal ei ole õigust Reisikorraldajalt nõuda hüvitust või alandada Reisisitu juhul, kui Reisija otsustab jätta kasutamata mõne reisipaketi hinnas sisalduva teenuse. Mõne reiseenuse kasutamine vastuolus Reisilepingu tingimustega või nende kasutamata jätmine võib mõjutada Reisija õigust või võimalust kasutada edasisi reiseenuseid.

## 8. Reisilepingu tingimuste muutmine

- 8.1. Reisikorraldajal on õigus muuta enne Pakettreisi algust muid Reisilepingu tingimusi peale Reisisitu, teatades sellest Reisijale viivitamata selgelt ja arusaadavalt, kui muudatus on väheoluline.
- 8.2. Väheoluliseks muudatuseks loetakse muu hulgas kuid mitte ainult alljärgnevat muudatusi:

- 8.2.1. majutuskoha asendamine samaväärsega objektiivsetel põhjustel, näiteks majutuskoha ülebroneerimise tõttu, mis ei ole tingitud Reisikorraldajast;
- 8.2.2. transpordivahendi või selle marsruudi asendamine samaväärsega objektiivsetel põhjustel;
- 8.2.3. transpordivahendi väljumise või saabumise aja muudatused ja muud muudatused Pakettreisi ajakavas objektiivsetel põhjustel, millest on Reisijaid mõistliku aja võrra ette teavitatud või mis sõltumata muudatusest teavitamise ajast ei põhjusta Reisijale olulisi raskusi või lisakulutusi, sealhulgas kui sihtkohas viibimine lüheneb või pikeneb 2 (kaks) kuni 5 (viis) ööpäeva kestva Pakettreisi puhul kuni 4 (neli) tundi, üle 5 (viie) ööpäeva kuni 8 (kaheksa) ööpäeva kestva Pakettreisi puhul kuni 5 tundi ja üle 8 (kaheksa) ööpäeva kestva Pakettreisi puhul kuni 8 (kaheksa) tundi;
- 8.2.4. muudatused ekskursiooniprogrammis või konkreetsetes ekskursioonides objektiivsetel põhjustel, näiteks ilmastikutingimuste, transpordiühenduse takistuste või isikutele ohtu kujutavate asjaolude esinemisel.
- 8.3. Kui Reisikorraldaja on enne Pakettreisi algust sunnitud objektiivsetel põhjustel olulisel määral muutama Reisingimuste punktides 3.2.1 kuni 3.2.4 ja 3.2.6 kuni 3.2.10 nimetatud tingimust või ei saa täita võimalikku erikokkulepet Reisijaga või soovib suurendada Reisisitu rohkem kui 8 % (kaheksa protsenti), võib Reisija 48 (neljakümne kaheksa) tunni jooksul Reisikorraldajalt vastava teate saamisest (kui Reisikorraldaja ei ole määranud muud tähtaega) kas kavandatava muudatusega nõustuda või Reisilepingust taganeda, esitades Reisikorraldajale sellekohase ühemõttelise tahteavalduse. Kui Reisija ei tagane Reisilepingust enne Reisikorraldaja määratud tähtaja lõppu, loetakse, et Reisija on muudatusega nõustunud. Kui Reisija Reisilepingust taganeb, võib ta võimaluse korral vastu võtta asenduspakettreisi, kui Reisikorraldaja seda pakub.
- 8.4. Kui Reisingimuste punktis 8.3 nimetatud muudatuse või asenduspakettreisi tulemusena Pakettreisi maksumus väheneb, on Reisijal õigus alandada vastavas ulatuses Reisisitu. Kui valitud asenduspakettreis on Pakettreisist kallim, tuleb Reisijal asenduspakettreisi vastuvõtmisel tasuda Pakettreisi ja asenduspakettreisi hinnavahe 10 (kümne) kalendripäeva jooksul arvates asenduspakettreisi vastuvõtmisest.
- 8.5. Kui Reisija taganeb Reisilepingust Reisingimuste punktis 8.3 nimetatud muudatuse tõttu ega võta vastu asenduspakettreisi, maksab Reisikorraldaja viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 (neljateistkümne) kalendripäeva jooksul pärast Reisija Reisilepingust taganemist Reisijale tagasi kõik Reisilepingu alusel Reisija poolt või nimel tehtud maksed.
- 8.6. Reisijal on õigus pärast Reisilepingu sõlmimist kuid enne Pakettreisi algust muuta muid Reisilepingu tingimusi peale Reisisitu üksnes kokkuleppel Reisikorraldajaga, teatades Reisikorraldajale vastavast soovist hiljemalt 30 (kolmkümmend) kalendripäeva enne Pakettreisi algust.
- 8.7. Reisilepingu tingimuste muutmisel Reisija soovil vastavalt Reisingimuste punktile 8.6 hüvitab Reisija Reisikorraldajale sellega seotud bürookulud summas 55 (viiskümmend viis) eurot Reisija kohta. Juhul, kui Reisilepingu tingimuste muutmise kulud on suuremad,

eriti, kui Pakettreis sisaldab lennutransporti, hüvitab Reisija ka eelnimetatud bürookulusid ületavad Reisilepingu tingimuste muutmise kulud, mille suurusest teavitab Reisikorraldaja Reisijalt 7 (seitsme) kalendripäeva jooksul arvates Reisilepingu tingimuste muutmise taotluse saamisest. Reisija on kohustatud tasuma käesolevas punktis sätestatud hüvitise 10 (kümne) kalendripäeva jooksul arvates Reisilepingu tingimuste muutmise taotluse esitamisel.

## 9. Reisilepingu ülevõtmine

- 9.1. Reisijal on õigus kuni Pakettreisi alguseni anda oma Reisilepingust tulenevad õigused ja kohustused üle teisele isikule, kes vastab kõigile Pakettreisil osalemiseks vajalikele tingimustele.
- 9.2. Kui Reisija teatab üleandmisest vähemalt 7 (seitse) kalendripäeva enne Pakettreisi algust, loetakse, et Reisikorraldaja on andnud nõusoleku Reisilepingu ülevõtmiseks. Kui Reisija teatab üleandmisest vähem kui 7 (seitse) kalendripäeva enne Pakettreisi algust, eeldab Reisilepingu ülevõtmine Reisikorraldaja selgesõnalist nõusolekut.
- 9.3. Reisilepingust tulenevate õiguste ja kohustuste üleandmisel teisele isikule vastutavad Reisilepingu ülevõtja ja üleandja veel tasumata Reisisitu osa ja Reisilepingu ülevõtmisega tekkivate võimalike lisatasude, lõivude ja muude kulude maksmise eest solidaarselt.
- 9.4. Reisilepingu üleandmisel hüvitab Reisija Reisikorraldajale sellega seotud bürookulud summas 55 (viiskümmend viis) eurot Reisija kohta. Juhul, kui Reisilepingu üleandmisega seonduvad kulud on suuremad, eriti, kui Pakettreis sisaldab lennutransporti, hüvitab Reisija ka eelnimetatud bürookulusid ületavad Reisilepingu üleandmisega seonduvad kulud (näiteks nimevahetus lennupiletil), mille suurusest teavitab Reisikorraldaja Reisijalt 7 (seitsme) kalendripäeva jooksul arvates Reisilepingu üleandmise teate saamisest. Reisija on kohustatud tasuma käesolevas punktis sätestatud hüvitise 7 (seitsme) kalendripäeva jooksul arvates Reisilepingu üleandmise teate esitamisel.

## 10. Reisilepingust taganemine enne Reisi algust

- 10.1. Reisija võib enne Pakettreisi algust igal ajal Reisilepingust taganeda, esitades Reisikorraldajale sellekohase ühemõttelise ja kirjaliku tahteavalduse.
- 10.2. Kui Reisija taganeb Reisilepingust Reisingimuste punktis 10.1 sätestatud korras, on Reisija kohustatud maksma Reisikorraldajale hüvitist, mille suuruse arvestamise aluseks võetakse Reisisitu, millest arvatakse maha Reisikorraldaja poolt kokkuhoitud kulud ja see, mille Reisikorraldaja võib reiseiteenust teisiti kasutades omandada. Kui Reisikorraldaja ei teata Reisijale teisiti, on hüvitise suurus alljärgnev:
- 10.2.1. Tellimuskindlustuse väljastamise kuupäev kuni 60 (kuuskümmend) kalendripäeva enne Pakettreisi algust – 10% (kümme protsenti) Reisisitu koguhinnast (välja arvatud kindlustus) inimese kohta;
- 10.2.2. vahemik 59 (viiskümmend üheksa) kalendripäeva kuni 45 (nelikümmend viis) kalendripäeva enne Pakettreisi algust – 25% (kaksikümmend viis protsenti) Reisisitu koguhinnast (välja arvatud kindlustus) inimese kohta;
- 10.2.3. vahemik 44 (nelikümmend neli) kalendripäeva kuni 21 (kaksikümmend üks) kalendripäeva enne Pakettreisi algust – 50% (viiskümmend protsenti) Reisisitu koguhinnast (välja arvatud kindlustus) inimese kohta;
- 10.2.4. vahemik 20 (kaksikümmend) kalendripäeva kuni 11 (üksteist) kalendripäeva enne

- Pakettreisi algust – 75% (seitsekümmend viis protsenti) Reisisitu koguhinnast (välja arvatud kindlustus)inimese kohta;
- 10.2.5. vahemik 10 (kümme) kalendripäeva enne Pakettreisi algust kuni 0 (null) päeva enne Pakettreisi algust – 100% (üks sada protsenti) Reisisitu koguhinnast inimese kohta.
- 10.3. Reisija on kohustatud tasuma Reisingimuste punktis 10.2 sätestatud hüvitise 10 (kümme) kalendripäeva jooksul arvates Reisilepingust taganemisest. Reisikorraldajal on õigus tasaarvestada nimetatud hüvitis Reisija poolt või nimel Pakettreisi eest tasutud summadega.
- 10.4. Juhul, kui Reisijale ei väljastata Reisijast tuleneval põhjusel sihtriiki reisimiseks vajaminevat viisat või Reisijale ei võimaldata sihtriiki jõudmiseks läbitavate riikide transiitviisat või Reisija ei ilmu ettenähtud ajal Pakettreisi alguspunkti või Reisija ei saa Pakettreisi alustada puuduvate või nõuetele mittevastavate reisidokumentide tõttu, käsitletakse seda kui Reisijapoolset Reisilepingust taganemist Reisingimuste punktis 10.1 mõttes ning Reisija on kohustatud tasuma Reisikorraldajale Reisingimuste punktis 10.2 ja selle alapunktides sätestatud hüvitist.
- 10.5. Reisikorraldajal ei ole õigust nõuda Reisijalt Reisingimuste punktis 10.2 ja selle alapunktides sätestatud hüvitist, kui Reisija taganeb Reisilepingust, sest sihtkohas või selle vahetus läheduses esinevad vältimatud ja erakorralised asjaolud, mis mõjutavad olulisel määral Pakettreisi teenuste osutamist või Reisijate vedu sihtkohta. Sellisel alusel Reisilepingust taganemise korral on Reisijal õigus saada tagasi kõik Reisilepingu alusel tehtud maksed, kuid Reisijal ei ole õigust saada täiendavat hüvitist.
- 10.6. Reisikorraldaja võib Reisilepingust taganeda ja maksta Reisijale tagasi kõik Pakettreisi eest tehtud maksed täiendavat hüvitist maksmata, juhul kui Pakettreisi ei ole kogunenud nõutav arv reisijaid. Reisikorraldaja teavitab Reisijat Reisilepingust taganemisest alljärgnevalt:
- 10.6.1. hiljemalt 20 (kaks kümmend) kalendripäeva enne Pakettreisi algust reisi puhul, mis kestab rohkem kui 6 (kuus) kalendripäeva;
- 10.6.2. hiljemalt 7 (seitse) kalendripäeva enne Pakettreisi algust reisi puhul, mis kestab 2 (kaks) kuni 6 (kuus) kalendripäeva;
- 10.6.3. hiljemalt 48 (nelikümmend kaheksa) tundi enne Pakettreisi algust reisi puhul, mis kestab vähem kui 2 (kaks) kalendripäeva.
- 10.7. Reisikorraldaja võib Reisilepingust taganeda ja maksta Reisijale tagasi kõik Reisilepingu alusel tehtud maksed täiendavat hüvitist maksmata juhul, kui Reisikorraldaja ei saa Reisilepingut täita vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu (vaata Reisingimuste punkt 13.7) ning ta teavitab Reisijat Reisilepingust taganemisest enne Pakettreisi algust viivitamata.
- 10.8. Reisikorraldaja võib Reisilepingust taganeda, kui lennukompanii, mille lendudel pakutud reisipakett põhineb, jätab ootamatult lennud ära ja neid ei ole võimalik asendada.
- 10.9. Reisikorraldaja võib Reisilepingust taganeda, kui Reisija rikub oluliselt Reisilepingut. Oluliseks rikkumiseks on muu hulgas, kuid mitte ainult viivitamine Reisisitu või muude tasumisele kuuluvate summade maksimisega rohkem kui 3 (kolm) kalendripäeva.
- 10.10. Kui Reisikorraldaja taganeb Reisilepingust Reisingimuste punktide 10.7 ja 10.8 alusel, on Reisija kohustatud maksma Reisikorraldajale hüvitist Reisingimuste punktis 10.2 ja selle alapunktides sätestatud suuruses ning punktis 10.3 sätestatud korras. Reisikorraldajal on õigus tasaarvestada nimetatud hüvitis Reisija poolt või nimel Pakettreisi eest tasutud summadega.
- 10.11. Kui Reisikorraldaja peab käesoleva Reisingimuste punkti 10 alusel tegema Reisijale tagasimakse, teeb ta seda viivitamata, kuid hiljemalt 14 (neljateistkümmend) kalendripäeva jooksul arvates Reisilepingu lõpetamisest.

## 11. Puudused reiseenuse osutamisel

- 11.1. Puuduseks reiseenuse osutamisel on esmajoones Pakettreisi mittevastavus Reisilepingu tingimustele.
- 11.2. Pakettreisi mittevastavuseks Reisilepingu tingimustele ei ole:
- 11.2.1. Enne Pakettreisi algust Reisikorraldaja tehtud väheolulised muudatused (vaata Reisingimuste punkt 8.2) Reisilepingu tingimustes;
- 11.2.2. pärast Pakettreisi algust aset leidvad väheolulised muudatused (vaata Reisingimuste punkt 8.2) võrreldes Reisilepingu kokkulepituga, mis ei mõjuta Pakettreisi kvaliteeti ega maksumust;
- 11.2.3. Reisingimuste punkti 8.3 alusel enne Pakettreisi algust Reisikorraldaja tehtud olulised muudatused (vaata Reisingimuste punkt 8.3) Reisilepingu tingimustes, millega Reisija on nõustunud;
- 11.2.4. Pakettreisi esemeks olevate reiseenuste mittevastavus Reisija ootustele, kui reiseenused vastavad Reisilepingu tingimustele;
- 11.2.5. Reisikorraldajast sõltumatute asjaolude esinemine, mida Reisija peab mõistlikult ette nägema ja/või taluma, näiteks kultuurilistest või geograafilistest eripäradest tingitud asjaolude esinemine sihtkohas, tavapärasest erinevad ilmastikutingimused, reiseenuste teistest kasutajatest tingitud võimalikud ebamugavused, vahetult enne Pakettreisi algust või Pakettreisi ajal majutusasutuses või selle vahetus läheduses alanud hooldus- või ehitustööd jmt;
- 11.2.6. erisused, häired või takistused reiseenuste osutamisel, mille esinemisest või esinemise võimalikkusest on Reisijat teavitatud enne Reisilepingu sõlmimist, mis ei mõjuta oluliselt Pakettreisi kvaliteeti;
- 11.2.7. selliste Reisikirjelduses sisalduvate andmete muutumine, mille osas Reisikorraldaja ja Reisija leppisid kokku teisiti või mille osas Reisikirjelduses on ette nähtud andmete muutmise võimalus ja Reisijat on andmete muutumisest teavitatud enne Reisilepingu sõlmimist.
- 11.3. Reisija on kohustatud viivitamatult ja kirjalikult teavitama Reisikorraldajat (eelkõige Reisikorraldaja esindajaid sihtkohas) või Vahendajat esinevatest puudustest või pretensioonidest reisikorralduse kohta.

- Puudustest teatamata jätmisel ei saa Reisija võimalike kahjunõuete esitamisel hilisemalt nendele tugineda.
- 11.4. Kui kohapeal osutub puuduse kõrvaldamine võimatuks, tuleb sellest Reisikorraldajalt kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teavitada niipea kui võimalik, aga mitte hiljem kui 10 päeva pärast reisi lõppemist. Kui Reisija soovib saada hüvitist saamata jäänud teenuse eest, tuleb Reisijal kirjalikule kaebusele lisada nõude aluseks olevate kviitungite originaalid ja teised tõendid põhjendatud lisakulutuste kohta.
- 11.5. Reisikorraldaja võtab reisiteenuse puuduse kõrvaldamiseks omal kulul tarvitusele mõistlikud abinõud. Eelmises lauses sätestatu ei kohaldu, kui abinõude tarvitusele võtmine on võimatu või sellega kaasnevad ebaproportsionaalsed kulud, võttes arvesse rikkumise ulatust ja mõjutatud reisiteenuste väärtust. Viimati nimetatud juhul on Reisijal õigus nõuda Reisikorraldajalt kahju hüvitamist või alandada Reisitasu.
- 11.6. Kui puudused kõrvaldatakse ja kahju hüvitatakse sihtkohas, ei ole Reisijal õigust nõuda teistkordset hüvitamist või alandada Reisitasu Eesti Vabariigis.
- 11.7. Kui Reisilepingus kokkulepitud viisil ei ole võimalik osutada olulist osa reisiteenustest, pakub Reisikorraldaja Reisijale lisatasuta asenduseks sobivaid, võimaluse korral Reisilepingus kokkulepituga samaväärseid teenuseid Pakettreisi jätkumise ajal, sealhulgas juhul, kui Reisija tagasireisi lähtekohta ei toimu kokkulepitud viisil. Reisija võib keelduda Reisikorraldaja pakutavatest muudest teenustest üksnes juhul, kui need ei ole võrreldavad Reisilepingus kokkulepituga või kui Reisikorraldaja pakutud Reisitasu alandamine ei ole piisav.
- 12. Reisija muud kohustused ja vastutus**
- 12.1. Tellimuse esitanud Reisija on kohustatud esitama kõikidele Reisijatele kogu Reisikorraldajalt saadud Pakettreisiga seotud teabe ja dokumendid ning edastama Reisikorraldajale iga Reisijalt puudutava vajaliku teabe (sealhulgas ees- ja perekonnanimi, aadress, isikukood ja/või sünniaeg) ja dokumentatsiooni. Reisikorraldaja teavitamiskohustus loetakse täidetuks, kui ta on andnud Pakettreisiga seotud teabe Tellimuse esitanud Reisijale, seega ei pea Reisikorraldaja vajalikku teavet ja dokumente igale Reisijale eraldi esitama. Tellimust ja Reisilepingut puudutavates küsimustes esindab Reisijaid Tellimuse esitanud Reisija.
- 12.2. Reisija on koheselt peale Reisingimuste, Eritingimuste, Reisikirjelduse, Tellimuskinnituse kättesaamist kohustatud kontrollima nimetatud dokumentides sisalduvate andmete (nimed, reisi kuupäevad, reisiteenuste kirjeldused jms) korrektsust ning vastavust Tellimusele. Kui nimetatud dokumentides esineb ebatäpsusi, siis kohustub Reisija viivitamatult teatama võimalikest mittevastavustest Reisikorraldajale või asjakohasel juhul Vahendajale. Kui Reisija seda ei tee, loetakse Reisija Reisingimuste, Eritingimuste, Reisikirjelduse ja Tellimuskinnitusega nõustunuks ja hilisemad Reisilepingu muudatused on võimalikud vaid Reisingimustes sätestatud korras.
- 12.3. Reisija tagab kehtiva reisidokumendi olemasolu Pakettreisi alguse päeval, samuti dokumendi kehtivuse jätkumise pärast Pakettreisi alguskuupäeva vastavalt sihtkohariigi poolt kehtestatud nõuetele. Juhul, kui sihtkohariigi õigusaktid seda nõuavad, tagab Reisija ka vaktsineerimistõendi, kohustusliku tervisekindlustuspoliisi vms dokumentide olemasolu ja kehtivuse nõutud aja jooksul. Kui riigipiiri ületamiseks või reisiteekonna riikides viibimiseks on nõutav viisa, kohustub Reisija selle hankima. Pooled võivad Reisilepingus kokku leppida, et viisa hankimise Reisijale tema kulul korraldab Reisikorraldaja.
- 12.4. Reisija arvestab asjaoluga, et väljaspool Euroopa Liitu ID-kaart isikut tõendava dokumendina ei kehti, ning et Reisija on kohustatud niisugusel juhul Pakettreisile kaasa võtma vastavalt sihtriigi seadustele kehtiva passi. Reisija kohustub reisimiseks omama passi kehtivusajaga vähemalt 6 kuud peale Pakettreisi lõppu.
- 12.5. Reisija on kohustatud tutvuma Reisikorraldaja kodulehel sihtkoha, majutuskohtade ja pakutavate teenuste kohta käiva teabe ja muu olulise teabega, näiteks sihtriigi tervisenõuete, kultuuriliste ja geograafiliste eripärade jms kohta.
- 12.6. Reisija hangib soovi korral oma kulul tervise-, reisitörke- ja pagasikindlustuse ning mistahes muu kindlustuse, mis katab Reisijapoolse lepingust taganemise kulud või tema abistamise kulud, sealhulgas lähtekohta tagasireisi kulud õnnetuse, haiguse või surma korral. Pooled võivad Reisilepingus kokku leppida, et Reisija poolt valitud kindlustuste hankimise Reisijale tema kulul korraldab Reisikorraldaja.
- 12.7. Reisijal on kohustus kontrollida reisi väljasõidu aega 24 (kaksikümmend neli) tundi enne Pakettreisi algust, külastades Reisikorraldaja kodulehte ja Tallinna Lennujaama internetilehekülje väljuvate lendude tabelit. Sihtkohas peab Reisija kontrollima vastavat informatsiooni 24 (kaksikümmend neli) tundi enne tagasireisi algust Reisikorraldaja poolt kättesaadavaks tehtud infomaterjalist või Reisikorraldaja kohapealselt esindajalt.
- 12.8. Reisija on kohustatud saabuma õigel ajal Pakettreisi alguspunkti, reisijahi nimetatud kogunemiskohtadesse ja lahkumispunkti. Sealhulgas, kuid mitte ainult, peab Reisija järgima operatiivset informatsiooni lennu-, bussi- või rongijaamas, jõudma õigeaegselt ettenähtud kohta ning arvestama juba eelnevalt võimalike viivitustega seoses ummikute, raskete ilmastikuolude või järjekordadega passi- või turvakontrollis.
- 12.9. Reisija ei tohi oma käitumisega (sealhulgas alkoholijoobes viibimisega, agressiivsusega vms) häirida kaasreisijaid, Reisikorraldaja esindajaid ega reisiteenuste vahetuid osutajaid.
- 12.10. Reisijal on kohustus järgida Pakettreisi ajal Reisikorraldaja Pakettreisi puudutavaid juhiseid ja reegleid, hotellide ja transpordivahendite sisekorraeeskirju ning transpordivahendi meeskonna või hotellipersonali korraldusi, sihtkohariigi seadusi ning ametivõimude ettekirjutusi.
- 12.11. Reisija kohustub veendumata, et ta ei ole sihtkohamaal *persona non grata*. Kui Reisija ei pääse maale, sest teda ei lasta üle piiri Reisijast tuleneval põhjusel, või saadetakse maalt välja, tuleb Reisijal tasuda kõik oma lähteriiki naasmisega seotud kulutused. Reisitasu niisugusel juhul tagastamisele ega alandamisele ei kuulu.
- 12.12. Kui Reisija soovib enne või pärast Pakettreisi lõppemise tähtaega lähteriiki naasta muul põhjusel kui Reisilepingu ülesütlemise tõttu ja Reisikorraldaja on teinud selle võimaldamiseks täiendavaid kulutusi, on Reisija kohustatud need hüvitama.
- 12.13. Reisija on kohustatud tasuma kõigi sihtkohas kasutatud lisateenuste eest, mis ei sisalduvad Pakettreisis (näiteks minibaari tooted, SPA teenused jms).

- 12.14. Reisija vastutab ise kahjude eest, mis on tekkinud Reisija enda tegevusest või tegevusetusest.
- 12.15. Reisija on kohustatud tasuma pagasi kaalupiirangu ületamise eest vastavalt lennufirma kehtestatud eeskirjadele.
- 12.16. Kui Reisijal on õigus nõuda Reisikorraldajalt kahju või kulude hüvitamist või alandada Reisisitu, peab Reisija esitama Reisikorraldajale vastava põhjendatud nõude või avalduse koos kuludokumentide ja/või reisiteenuste väärtuse vähenemise kalkulatsiooniga 10 (kümne) kalendripäeva jooksul arvates Pakettreisilt naasmisest vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, kui Reisingimustes ei ole sätestatud teisiti.
- 12.17. Reisija vastutab Reisikorraldajale ja Pakettreisi ajal ka kolmandatele isikutele, sealhulgas Reisikorraldaja esindajatele ja muudele vahetutele reisiteenuste osutajatele, Reisija tegevuse või tegevusetusega õigusvastaselt tekitatud varalise kahju eest ning on kohustatud hüvitama selle tekitamise kohas või pärast Pakettreisi lõppu 10 (kümne) kalendripäeva jooksul arvates vastava nõude saamisest.

### 13. Reisikorraldaja muud kohustused ja vastutus

- 13.1. Reisikorraldaja annab raskustesse sattunud Reisijale, sealhulgas Reisingimuste punktis **Error! Reference source not found.** sätestatud juhul, viivitamata asjakohast abi, eelkõige Reisikorraldaja:
- 13.1.1. annab asjakohast teavet tervishoiuteenuste, kohalike ametiasutuste ja konsulaarabi kohta;
- 13.1.2. aitab Reisijat sidepidamisel ja alternatiivsete reisivõimaluste leidmisel.
- 13.2. Reisikorraldaja võib sellise abi eest nõuda Reisijalt tegelikult kantud mõistlike kulude hüvitamist, kui raskuse on põhjustanud Reisija tahtlikult või hooletuse tõttu. Reisija hüvitab Reisikorraldajale vastavad kulud 10 (kümne) kalendripäeva jooksul arvates vastava nõude saamisest.
- 13.3. Reisikorraldaja ja Vahendaja vastutavad kõigi broneerimissüsteemi vigade eest, mis tulenevad temast tingitud tehnilistest puudustest ja broneerimistoimingu käigus tehtud vigade eest, kui Reisikorraldaja ja Vahendaja on nõustunud tegema Pakettreisi osaks oleva reisiteenuse broneeringu, välja arvatud juhul, kui broneerimisviga tuleneb Reisijast või on tingitud vältimatutest ja erakorralistest asjaoludest (vaata Reisingimuste punkt 13.7).
- 13.4. Reisikorraldaja vastutab Reisilepingu täitmise eest Reisija ees sõltumata sellest, kas Reisilepingust tulenevad kohustused peab täitma tema ise või kolmas isik.
- 13.5. Reisijal ei ole vaatamata Reisingimustes sätestatule õigust alandada Reisisitu, kui Reisikorraldaja tõendab, et mittevastavus tulenes Reisijast.
- 13.6. Reisijal ei ole vaatamata Reisingimustes sätestatule õigust saada kahjuhüvitist, kui Reisikorraldaja tõendab, et mittevastavus tuleneb:
- 13.6.1. Reisijast;
- 13.6.2. kolmandast isikust, kes ei ole seotud Reisilepingus sisalduva reisiteenuse osutamise, ning see on ettenägematu või vältimatu;
- 13.6.3. vältimatutest ja erakorralistest asjaoludest (vaata Reisingimuste punkt 13.7).
- 13.7. Vältimatuteks ja erakorralisteks asjaoludeks on asjaolud, mis ei ole sellele viitava poole kontrolli all ja mille

tagajärgi ei oleks saanud vältida isegi kõigi mõistlike meetmete võtmise korral, sealhulgas kuid mitte ainult:

- 13.7.1. loodusjõud, näiteks üleujutused, maavärinad ja orkaanid;
- 13.7.2. sotsiaalsed asjaolud, näiteks sõda, streigid, tööseisakud, boikotid, tulekahjud, ettevõtete tegevuse seiskumine, seaduslikud ja ebaseaduslikud keelud;
- 13.7.3. muud asjaolud, mis võivad kujutada ohtu isiku elule või tervisele.
- 13.8. Reisija pagasi rikkumise ja pagasi kaotsimineku eest vastutab vedaja ning võimalike kahjude korvamiseks soovib Reisikorraldaja tungivalt sõlmida enne reisile minekut pagasikindlustuse.
- 13.9. Kui teenuse vahetu osutaja vastutus on piiratud rahvusvaheliste konventsioonide alusel, võib Reisikorraldaja Reisija suhtes sellele tugineda.
- 13.10. Reisijal on õigus nõuda kahju hüvitamist võlaõigusseaduse ja asjakohase Euroopa Liidu määruste ja rahvusvaheliste konventsioonide alusel. Võlaõigusseaduse alusel Reisijale makstav hüvitis või Reisisitu alandamine ning asjakohase Euroopa Liidu määruse ja rahvusvahelise konventsiooni kohane hüvitis ja Reisisitu alandamine arvatakse üksteisest maha eesmärgiga vältida ülemäärast hüvitamist.
- 13.11. Reisikorraldaja vastutab üksnes tahtlikult või raske hooletuse tõttu tekitatud kahju eest. Reisikorraldaja vastutus Reisijale põhjustatud kahju eest on piiratud Reisisitu kolmekordse suurusega. Käesolevas punktis sätestatud vastutuse piirangud ei kehti Reisija surma põhjustamise, Reisijale kehavigastuse tekitamise või Reisija tervise kahjustamise korral.

### 14. Reisikorraldaja maksevõimetus ja erimeelsuste lahendamine

- 14.1. Kui Reisikorraldaja ei suuda maksevõime tõttu täita Reisilepingust tulenevaid nõudeid, on Reisijal kaitse saamiseks õigus pöörduda alljärgnevate isikute poole:
- 14.1.1. tagatise andja Swedbank AS, registrikood 10060701, asukoht Liivalaia tn 8, Tallinn, Harju maakond, 15040, telefoninumber 6 310 310, e-posti aadress [info@swedbank.ee](mailto:info@swedbank.ee);
- 14.1.2. tagatise andja AAS „Balta“, Läti registrikood 40003049409, asukoht Raunas iela 10-12, Riia, Läti, LV-1039, telefon + 371 675 333 75, e-posti aadress [balta@balta.lv](mailto:balta@balta.lv) või [atlidzibas@balta.lv](mailto:atlidzibas@balta.lv);
- 14.1.3. tagatise andja AAS „BTA Baltic Insurance Company“ Eesti filiaal, registrikood 11223507, asukoht Lõdtsa 2B, Tallinn, Harju maakond, 11415, telefoninumber 5 6868 668, e-posti aadress [bta@bta.ee](mailto:bta@bta.ee) või [kahjud@bta.ee](mailto:kahjud@bta.ee);
- 14.1.4. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet, registrikood 70003218, asukoht Sõle tn 23a, Tallinn, Harju maakond, 10614, telefoninumber 6 672 000, e-posti aadress [info@ttja.ee](mailto:info@ttja.ee).
- 14.2. Tarbija võib mistahes erimeelsuse lahendamiseks seoses Reisingimuste, Eritingimuste, Reisikirjelduse või Tellimuskinnitusega või mistahes Reisilepingust tuleneva kaebusega pöörduda Reisikorraldaja poole Reisingimuste punktis 2.1 sätestatud aadressil või sidevahendite kaudu.
- 14.3. Reisikorraldaja püüab mistahes erimeelsuse lahendada läbirääkimiste teel. Reisikorraldaja lahendab mistahes

Reisilepingut puudutava kaebuse tarbijakaitseaduses sätestatud korras ja tähtaja jooksul. Kui Reisija ei jää Reisikorraldaja kaebuse lahendusega rahule, võib Reisija kaebusega pöörduda Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti poole Reisingimuste punktis 14.1.4 sätestatud aadressil või sidevahendite kaudu. Piiriülese vaidluse korral võib Reisija kasutada Internetipõhist vaidluste lahendamise platvormi aadressil <http://ec.europa.eu/odr>. Kui vaidlust ei õnnestu lahendada kohtuväliselt, lahendatakse vaidlus kohtus õigusaktides sätestatud korras.

#### **15. Isikuandmete töötlemine**

- 15.1. Reisikorraldaja töötleb Reisijate isikuandmeid vastavalt Reisikorraldaja isikuandmete töötlemise tingimustele.

#### **16. Teavevahetus**

- 16.1. Kui Reisingimustes ei ole sätestatud teisiti, edastavad nii Reisikorraldaja kui Reisija kõik Reisilepingu sõlmimist, täitmist, rikkumist ja lõpetamist puudutavad teated ja tahteavaldused teineteisele kas kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis e-posti teel või kirjalikult posti teel.
- 16.2. E-posti teel esitatud teade ja tahteavaldus loetakse kättesaaduks selle saatmisele järgneval tööpäeval. Posti teel esitatud teade ja tahteavaldus loetakse kättesaaduks, kui selle postitamisest on möödunud 3 (kolm) tööpäeva.
- 16.3. Reisija võib Pakettreisi teenuste osutamisega seotud teated ja tahteavaldused edastada otse Vahendajale, kelle kaudu Reisileping sõlmiti. Vahendaja edastab sellised teated ja tahteavaldused viivitamata Reisikorraldajale. Niisugusel juhul käsitatakse tähtaegadest või aegumistähtaegadest kinnipidamise arvestamisel nimetatud teadete või tahteavalduste kättesaamist Vahendaja poolt kättesaamisena Reisikorraldaja poolt.