

Reisilepingu üldtingimused liinilendudega reisidele (al.25.10.2023)

1. Üldsätted

- 1.1. Käesolevad reisilepingu üldtingimused (edaspidi Üldtingimused) on kliendi (edaspidi Klient) ja OÜ TEZ Tour (edaspidi Reisikorraldaja) vahelise reisilepingu osaks ning sätestavad reisilepingu sõlmimise, täitmise ja lõppemise tingimused.
- 1.2. Lisaks Üldtingimustele tulenevad pooltevahelise reisilepingu tingimused Reisikorraldaja poolt Kliendile väljastatud reisikirjeldusest ning reisikinnitusest.
- 1.3. Kliendi ja Reisikorraldaja vaheline reisileping loetakse sõlmituks ja muutub mõlemale poolele siduvaks (sh käesolevad Üldtingimused) punktis 12.1 sätestatud ajahetkel.

2. Reisilepingu ese

- 2.1. Reisikorraldaja osutab reisilepingu alusel Kliendile või Kliendi poolt nimetatud reisijale reisiteenuseid ning Klient maksab Reisikorraldajale selle eest tasu.

3. Reisitasu ja selles sisalduvad teenused

- 3.1. Klient maksab Reisikorraldajale reisiteenuste eest reisisu vastavalt punktis 4 sätestatule. Reisisu sisaldab tasu reisikirjelduses ja reisikinnituses sätestatud teenuste eest.
- 3.2. Kui Kliendil on erisoove, mille täitmise võimalikkus sõltub Reisikorraldaja lepingupartneritest ja mille eest lepingupartnerid ei ole lisatasu ette näinud (nt kohad lennukis, kõrvuti toad hotellis, kõrgem või madalam korrus hotellis vms.), edastab Reisikorraldaja sellised soovid vastavale lepingupartnerile, kuid ei taga nende täitmist. Erisoovid ei ole käsitletavad reisikirjelduse osana ja nende mittevõimaldamine aga ka täitmata jätmine ei ole käsitletav reisilepingu rikkumisena Reisikorraldaja poolt, küll võivad aga kuuluda Kliendi soovil osutatavate teenustena eraldi maksustavateks.
 - 3.2.1 Reisikorraldaja kannab lepingujärgset vastutust ainult vabade kohtade olemasolul kinnitatud hotellibroneeringute eest. Hotellibroneeringu mittekinnitamisel pakub Reisikorraldaja Kliendile võimalikke alternatiivseid võimalusi vastavalt kehtivale hinnakirjale. Juhul kui Reisikorraldaja pakutav alternatiiv ei ole Kliendile vastuvõetav, tagastatakse kliendile raha.
 - 3.2.2 Kliendi sellekohasel soovil lahendab Reisikorraldaja esindaja võimalusel hotellivahetuse. Hotellivahetusest tuleneva võimaliku hinnavahe kannab Klient.
- 3.3. Kui Klient või Kliendi poolt nimetatud reisija ei kasuta mõnda reisikirjelduses nimetatud teenust, ei anna see Kliendile õigust nõuda reisisu vähendamist ega tagastamist.
 - 3.3.1 Kui Klient omal soovil kasutab lisaks mõnda reisikirjelduses loetlemata teenust, siis sellise teenuse kasutamise risk ei ole mingil juhul hõlmatud sõlmitud Reisilepinguga.
- 3.4. Reisikorraldaja poolt pärast Kliendiga reisilepingu sõlmimist väljakuulutatud soodushinnad ning viimase hetke pakkumised ei mõjuta Kliendi poolt tasumisele kuuluva reisisu suurust ega anna Kliendile õigust nõuda reisisu vähendamist ega tagastamist.
- 3.5. Reisikorraldajal on õigus reisisu tõsta kui reisisu suurendamise vajadus on tekkinud:
 - 3.5.1. veokulude, sealhulgas kütusehinna, muutumise tõttu;
 - 3.5.2. maaletulekutasude, sadamate või lennujaamade sisse- või väljasõidutasude muutumise tõttu;
 - 3.5.3. teenusega seotud maksude tõttu;
 - 3.5.4. reisi suhtes kohaldatava raha vahetuskursi muutumise tõttu.
- 3.6. Reisisu uue suuruse arvutamisel lähtub Reisikorraldaja punktis 3.5 sätestatud muudatusega kaasnenud kulude suurenemisest Reisikorraldaja jaoks.
- 3.7. Reisisu suurendamisest teavitab Reisikorraldaja Klienti vähemalt 21 päeva enne reisi algust.

3.8. Kui Reisikorraldaja suurendab reisisitu olulisel määral, on Kliendil õigus reisilepingust taganeda. Taganemise asemel võivad pooled kokku leppida reisisituste asendamises.

4. Reisi eest tasumine

4.1. Klient kohustub tasuma reisi hinna tervikuna ühe maksena või osamaksetena. Osamaksetega tasumisel tagab Klient osamaksete laekumise Reisikorraldajale järgnevalt:

4.1.1. kui reisini on jäänud rohkem kui 30 kalendripäeva tuleb broneeringu vormistamisel tasuda 100% lennupiletite kogumaksumusest.

4.1.2. kui reisini on jäänud 30 ja vähem kalendripäeva, 100% reisipaketi kogumaksumusest.

4.2. Pärast reisipaketi broneeringu vormistamist on Kliendil osamakse või kogumaksumuse tasumiseks aega 8 tundi. Kui Klient ei tee makset 8 tunni jooksul pärast broneeringu vormistamist, siis vastav broneering annuleeritakse automaatselt ning Kliendil tuleb Reisilepingu sõlmimist alustada otsast peale.

4.3. Arve loetakse Kliendi poolt kättesaaduks, kui see on antud kirjalikus vormis Kliendile Reisikorraldaja või Agendi töötaja poolt või on edastatud kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis või elektroonilise arvena Kliendi e posti aadressile.

4.4. Reisikorraldajal on õigus kehtestada soodusreisidele, pühade-aegsetele reisidele ja kampaania korras müüdavatele reisidele käesolevas punktis 4 sätestatud erinevad reisisitu maksetingimused. Sellised eritingimused tühistavad tavapärased maksetingimused isegi juhul, kui need ei kajastu Reisikorraldaja broneerimissüsteemis ega broneerimissüsteemist väljaprintitud maksedokumentidel.

5. Broneeringu muutmine ja tühistamine, reisilepingu ülesütlemine

5.1. Reisikorraldajal on õigus broneering tühistada või reisileping üles öelda:

5.1.1. kui Klient viivtab reisisitu või mõne reisisitu osamaksete tasumisega;

5.1.2. kui Klient või Kliendi poolt nimetatud reisija rikub oluliselt reisilepingust või seadusest tulenevaid muid kohustusi.

5.2. Reisilepingu ülesütlemisel Reisikorraldaja poolt punktis 5.1 sätestatud alustel Reisikorraldajale juba tasutud summasid Kliendile ei tagastata ning nende osas tagasitütmist ei toimu.

5.3. Kliendil on õigus oma broneering tühistada või reisilepingust taganeda. Sellisel juhul kohustub Klient maksma Reisikorraldajale hüvitist:

5.3.1. broneeringu tühistamisel või reisilepingust taganemisel rohkem kui 30 päeva enne reisi - 100% lennupiletite kogumaksumusest;

5.3.2. broneeringu tühistamisel või reisilepingust taganemisel 30 päeva või vähem enne reisi – 100% reisipaketi kogumaksumusest.

5.4. Klient on kohustatud tasuma punktides 5.3.1-5.3.2 sätestatud hüvitise 5 tööpäeva jooksul arvates broneeringu tühistamisest või reisilepingust taganemisest. Reisikorraldajal on õigus tasaarvestada punktides 5.3.1-5.3.2 sätestatud hüvitised Kliendi poolt reisi eest tasutud summadega.

5.5. Broneering, lõpeb automaatselt punktis 4.2 sätestatud 8-tunnise maksetähtaja möödumisel, kui Klient ei ole selle aja jooksul arvet tasunud.

5.6. Kui Klient soovib hotellibroneeringut muuta ning broneeringu muutmine on Reisikorraldaja hinnangul võimalik varasemat broneeringut tühistamata, on esimene muudatus ilma bürookuluta. Samas broneeringus tehtava iga järgneva hotellibroneeringu muudatuse eest hüvitab Klient Reisikorraldajale sellega seotud bürookulud 25 eurot broneeringu kohta.

5.7. Liinilendude broneeringu muutmisel ja tühistamisel on lennupiletite muutmis- ja tühistamistingimused sõltuvad lennuettevõtja kehtestatud tingimustest ning on antud reisikirjelduse juures. Kui Kliendile on lennupilet väljastatud, ei ole muutus enam võimalik ning kui Klient ütleb reisilepingu üles, siis lennupileti hinda Kliendile ei hüvitata.

5.8. Kui kumbki Pool ei ole reisilepingut tühistanud, kuid reisija ei ilmu õigeks ajaks reisi alustamiseks ettenähtud kohta, ei saa reisil osaleda puuduvate või mittevastavate dokumentide tõttu või muul Reisikorraldajast mittesõltuval põhjusel, reisisu Kliendile tagastamisele ei kuulu.

5.9. Reisikorraldajal on õigus kehtestada soodusreisidele, pühade-aegsetele reisidele ja kampaania korras müüdavatele reisidele käesolevas punktis 5 sätestatust erinevad muutmise, tühistamise ja ülesütlemise tingimused.

6. Kliendi kohustused ja vastutus

6.1. Klient on kohustatud tutvuma Üldtingimustega, reisikirjeldusega ja reisikinnitusega, samuti muude Reisikorraldaja või Agendi poolt Kliendile tutvumiseks esitatud reisi tutvustavate materjalidega.

6.2. Klient on kohustatud reisidokumentide kättesaamisel kontrollima nende vastavust broneeringule ja teatama viivitamatult võimalikest erinevustest kas Reisikorraldajale või Agendile. Käesoleva punkti esimeses lauses sätestatud kohustuse täitmata jätmisel loetakse, et Klient on muudatusega nõustunud.

6.3. Klient tagab kehtiva reisidokumendi olemasolu Kliendil või Kliendi poolt nimetatud reisijal reisilemineku päeval, samuti dokumendi kehtivuse jätkumise pärast reisilemineku päeva vastavalt sihtkohariigi poolt kehtestatud nõuetele. Juhul, kui sihtkohariigi õigusaktid seda nõuavad, tagab Klient ka vaksineerimistõendi, kohustusliku tervisekindlustuspoliisi vms dokumentide olemasolu.

6.4. Kliendil on kohustus kontrollida reisi väljasõidu aega 24 tundi enne reisi algust, külastades Reisikorraldaja internetilehekülge ja Tallinna Lennujaama internetilehekülje väljuvate lendude tabelit. Sihtkohas peab Klient kontrollima vastavat informatsiooni 24 tundi enne tagasireisi algust Reisikorraldaja poolt kättesaadavaks tehtud infomaterjalist või Reisikorraldaja kohapealselt esindajalt.

6.5. Klient on kohustatud saabuma õigel ajal reisi alguspunkti, reisijuhi nimetatud kogunemiskohtadesse ja lahkumispunkti. Sealhulgas, kuid mitte ainult, peab Klient 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.

6.6. Klient ei tohi oma käitumisega (sh. alkoholi jooobes viibimisega, agressiivsusega vms.) häirida kaasreisijaid, Reisikorraldaja esindajaid ega reisiteenuse osutajat.

6.7. Kliendil on kohustus järgida reisi ajal Reisikorraldaja reisi puudutavaid juhiseid ja reegleid, hotellide ja transpordivahendite sisekorraeeskirju ning transpordivahendi meeskonna või hotellipersonali korraldusi, sihtkohariigi seadusi ning ametivõimude ettekirjutusi.

6.8. Juhul, kui reisilepingu alusel reisib Kliendi poolt nimetatud reisija, siis tagab Klient eelpool punktides 6.4 - 6.7 sätestatud kohustuste täitmise vastava reisija poolt.

6.9. Punktides 6.4 – 6.7 sätestatud kohustusi rikkunud Klienti või Kliendi poolt nimetatud reisijat võidakse reisile mitte lubada või nad reisilt kõrvaldada ja Kliendil ei ole sellisel juhul õigust reisisu tagastamisele ega mis tahes hüvitisele. Juhul, kui Klient või Kliendi poolt nimetatud reisija on kohustuste rikkumisega põhjustanud Reisikorraldajale kahju tekkimise, hüvitab Klient vastavad kahjud Reisikorraldajale 5 päeva jooksul vastava nõude saamisest Reisikorraldajalt.

6.10. Väljaspool Euroopa Liidu piire ID-kaart isikuttõendava dokumendina ei kehti. Reisija on kohustatud reisile kaasa võtma vastavalt sihtriigi seadustele kehtiva passi.

6.11. Reisija vastutab selle eest, et ta ei ole sihtkohamaal persona non grata. Kui Reisija ei pääse maale, sest teda ei lasta üle piiri, tuleb Reisijal tasuda kõik oma koju tagasi tulekuga seotud kulutused. Reisiraha tagastamisele ei kuulu.

6.12. Tutvuma reisitingimustega ja reisi tutvustavate materjalidega.

7. Reisikorraldaja õigus teha reisikirjelduses muudatusi

7.1. Kui Reisikorraldaja ei saa temast mittesõltuvatel põhjustel reisiprogrammi algselt välja kuulutatud kujul teostada, on tal õigus vahetada hotelli või sõiduvahendit, muuta reisi ajakava või teha

reisiprogrammis muid muudatusi, kuid seda tingimusel, et reisisteenuse kvaliteet ja iseloom sellest oluliselt ei muutu.

7.2. Reisikorraldajal on õigus teha muudatusi ekskursiooniprogrammis, kui ekskursiooni läbiviimist konkreetsel päeval takistavad ilmastikutingimused, transpordiprobleemid või muud Reisikorraldajast mittesõltuvad asjaolud. Reisikorraldajal on õigus teha muudatusi ka iga konkreetse ekskursiooni programmis, kui ettenägematutel ja Reisikorraldajast mittesõltuvatel põhjustel ei ole ekskursiooni läbiviimine planeeritud kujul võimalik või ohutu.

8. Reisi ärajäämine

8.1. Reisikorraldajal on õigus reis ära jätta, kui:

8.1.1. reisijate arv jääb väiksemaks Reisikorraldaja poolt ettenähtust;

8.1.2. sihtkohariigis või selle lähedal toimuva tõttu ei ole garanteeritud reisijate ohutus, tervis või julgeolek;

8.1.3. lennuettevõtja tühistab lennud ning lendude asendamine ei ole mõistlikult võimalik.

8.2. Reisikorraldaja teatab Kliendile reisi ärajäämisest viivitamatult.

8.3. Kokkuleppel Kliendiga asendab Reisikorraldaja ärajäänud reisi teise sama hinnatasemega reisiga. Kui asendusreis on algsest reisist odavam, tagastab Reisikorraldaja Kliendile hinnavahe.

8.4. Kui Klient asendusreisi ei soovi, tagastab Reisikorraldaja talle kogu ärajäänud reisi eest Kliendi poolt tasutud reisisitu v.a bürookulud. Kliendil ei ole õigust muule hüvitisele.

9. Puudused reisisteenuse osutamises

9.1. Puuduseks reisisteenuse osutamises loetakse olukorda, kus reisisteenus ei vasta reisirakendusele või Kliendile kirjalikult antud kinnitustele.

9.2. Puuduseks reisisteenuse osutamises ei loeta reisi kui terviku seisukohalt väheolulisi muudatusi reisisteenustes. Muuhulgas ei loeta puuduseks reisisteenuse osutamises:

9.2.1. lennu ajakava muutumist, kui muutus on tingitud Reisikorraldajast mitte sõltuvatest asjaoludest;

9.2.2. lennureisi hilinemist, reisklassi ja reisimarsruudi muutmist või liinilendude puhul kohtade ülebroneerimist, mille eest vastutab Kliendi või Kliendi poolt nimetatud reisija ees vahetult lennuettevõtja;

9.2.3. hotelli vahetamist vahetult enne väljasõitu või reisi ajal, kui selle põhjuseks on hotelli ülebroneerimine või hooaja alguse ja lõpuga seotud erisused. Reisikorraldaja kohustub asendama Kliendi poolt valitud hotelli samaväärse või kõrgema tasemega hotelliga;

9.2.4. selliste reisirakenduses sisalduvate andmete muutmist, mille osas pooled leppisid kokku teisiti või mille osas reisirakenduses on ette nähtud andmete muutmise võimalus ja Kliendile on andmete muutmise eest enne reisilepingu sõlmimist selgelt teatatud.

10. Puudustest teatamine ja nende kõrvaldamine

10.1. Reisisteenuse osutamisel ilmnenud puudusest teatab Klient või Kliendi nimetatud reisija vahetule teenuse osutajale ning Reisikorraldajale viivitamatult kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

Puuduse ilmnemisel reisi sihtkohas teatab Klient või Kliendi poolt nimetatud reisija puudusest eelmises lauses sätestatud korras viivitamatult vahetule teenuse osutajale ning Reisikorraldaja kohapealsele esindajale.

10.2. Reisikorraldaja võtab reisisteenuse puuduse kõrvaldamiseks tarvitusele mõistlikud abinõud.

10.3. Reisikorraldaja kõrvaldab reisisteenuse osutamises tekkinud puuduse, millest Klient või Kliendi nimetatud reisija on Reisikorraldajat punktis 10.1 sätestatud korras teavitatud, mõistliku aja jooksul.

10.4. Kliendi või Kliendi nimetatud reisija poolt seoses reisisteenuse puudusega kantud kulud hüvitab Reisikorraldaja üksnes vastavate kuludokumentide alusel.

10.5. Reisikorraldaja ei vastuta puuduste eest reisiteenuse osutamisel, millest Klient ega Kliendi nimetatud reisija ei ole Reisikorraldajat teavitanud vastavalt punktides 10.1 ja 10.4 sätestatule.

11. Reisikorraldaja ja reisilepingu vahendaja vastutus

11.1. Juhul, kui Klient sõlmis Reisikorraldajaga reisilepingu kolmanda isiku (edaspidi Agent) vahendusel, vastutavad Reisikorraldaja ja Agent Kliendi ees reisilepingust tulenevate kohustuste täitmise eest solidaarselt kuni Agendi poolt reisisitu edastamisele Reisikorraldajale täies ulatuses. Kliendipoolse pöördumise korral Reisikorraldaja poole seoses reisilepingu rikkumisest tuleneva nõudega informeerib Reisikorraldaja Kliendi nõude esitamise võimalusest Agendi vastu.

11.2. Reisikorraldaja ei vastuta Agendi poolt Kliendile edastatud informatsiooni ebaõigeks osutamise eest, kui vastavad andmed ei tulene reisilepingust, reisikirjeldusest ega reisikinnitusest.

11.3. Reisikorraldaja vastutab Kliendile või Kliendi poolt nimetatud reisijale raskest hooletusest või tahtlikult tekitatud kahju eest.

11.4. Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mis on tekkinud vääramatu jõu tõttu (sealhulgas, kuid mitte ainult, loodusõnnetused, rahutused, sõjad, terroriaktid, streigid vms.). Kui reisiteenuse osutamine muutub võimatuks või oluliselt raskendatuks või ohtlikuks vääramatu jõu tõttu, võib kumbki pool lepingu üles öelda. Reisikorraldaja kaotab sellisel juhul õiguse reisisitu, kuid tal on õigus mõistlikule hüvitisele juba osutatud või veel osutatavate teenuste eest. Sellisel juhul kannavad lepingupooled reisija tagasireisiga seotud lisakulud võrdsetes osades. Muud kulud kannab kumbki pool ise.

11.5. Selguse huvides, Reisikorraldaja ei vastuta selle eest, kui reis ei vasta Kliendi või Kliendi poolt nimetatud reisija subjektiivsele ettekujutusele sihtkohariigist, kultuurist, ilmast, vmt.

11.6. Kui reisilepingu rikkumine leiab aset teenuse osutamisel kolmanda isiku poolt ning sellise vahetu teenuseosutaja vastutus on piiratud rahvusvaheliste konventsioonide (sealhulgas lennuettevõtjate vastutust piiravate konventsioonide) alusel, on vastava rikkumise puhul piiratud ka Reisikorraldaja vastutus Kliendi ja Kliendi nimetatud reisija ees.

11.7. Reisikorraldaja vastutus Kliendile või Kliendi nimetatud reisijatele põhjustatud kahju eest on piiratud reisisitu kolmekordse suurusega. Käesolevas punktis sätestatud vastutuse piirang ei laiene reisija surma põhjustamisele, reisijale kehavigastuse tekitamisele ega reisija tervise kahjustamisele.

12. Üldtingimuste kehtivus ja tõlgendused

12.1. Käesolevad Üldtingimused muutuvad pooltele kohustuslikuks peale reisisitu või selle esimese osamakse tasumist. Üldtingimuste punktid 4.3, 5.1 ja 5.3-5.7 muutuvad pooltele kohustuslikuks pärast Kliendi broneeringu kinnitamist Reisikorraldaja poolt.

12.2. Reisitingimuste tõlgendamisel tulenevad erimeelsused püütakse lahendada läbirääkimiste teel Kliendi ja Reisikorraldaja vahel. Kui kokkulepet ei ole võimalik saavutada, lahendatakse vaidlus Eesti Vabariigi õigusaktidega sätestatud korras.