

Reisilepingu üldtingimused pakettreisidele (al. 28.01.2025)

 [Trüki versioon](#) (uuendatud 28.01.2025)

1. Üldsätted

1.1. Käesolevad reisilepingu üldtingimused (edaspidi Üldtingimused) on reisil osaleja (edaspidi Reisija) ja OÜ TEZ Tour (edaspidi Reisikorraldaja) vahelise reisilepingu osaks ning sätestavad reisilepingu sõlmimise, täitmise ja lõppemise tingimused.

1.2. Vahendaja (edaspidi Agent) on isik, kes vahendab Reisikorraldaja koostatud pakettreisei.

1.3. Lisaks Üldtingimustele tulenevad pooltevahelise reisilepingu tingimused Reisikorraldaja poolt Reisijale väljastatud reisilepingust.

1.4. Reisija ja Reisikorraldaja vaheline reisileping loetakse sõlmituks ja see muutub mõlemale poolele siduvaks (sh käesolevad Üldtingimused) punktis 11.1 sätestatud ajahetkel.

2. Reisilepingu ese

2.1. Reisikorraldaja osutab reisilepingu alusel Reisijale reisiteenuseid ning Reisija maksab Reisikorraldajale selle eest reisisasu.

3. Reisisasu ja selles sisalduvad teenused

3.1. Reisija maksab Reisikorraldajale reisiteenuste eest reisisasu vastavalt punktis 4 sätestatud. Reisisasu sisaldab tasu reisilepingus sätestatud teenuste eest.

3.2. Kui Reisijal 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 mitteväimaldamine aga ka täitmata jätmine ei ole käsitletav reisilepingu rikkumisena Reisikorraldaja poolt, küll võivad aga kuuluda Reisija soovil osutatavate teenustena eraldi maksustavateks.

3.3. Kui Reisija ei kasuta mõnda reisilepingus nimetatud ja Reisikorraldaja poolt tagatud teenust, ei anna see Reisijale õigust nõuda reisisasu vähendamist ega tagastamist.

3.3.1 Kui Reisija omal soovil kasutab lisaks mõnda reisilepingus loetlemata teenust (nn. rannas pakutavaid veesporti võimalusi, autorenti või muid teenuseid), siis sellise teenuse kasutamise lepinguline vastutus ei ole mingil juhul hõlmatud sõlmitud Reisilepinguga.

3.4. Reisikorraldaja poolt pärast Reisijaga reisilepingu sõlmimist väljakuulutatud soodushinnad ning viimase hetke pakkumised ei mõjuta Reisija poolt tasumisele kuuluva reisisasu suurust ega anna Reisijale õigust nõuda reisisasu vähendamist ega tagastamist.

3.5. Reisikorraldajal on õigus pärast reisilepingu sõlmimist reisisasu suurendada üksnes järgmiste asjaolude

kooselinemise korral:

3.5.1. see võimalus on lepingus sõnaselgelt ette nähtud ning lepingus sisaldub reisisu uue suuruse arvutamise kord;

3.5.2. veokulude, sealhulgas kütusehinna, muutumise tõttu;

3.5.3. maaletulekutasude, sadamate või lennujaamade sisse- või väljasõidutasude muutumise tõttu;

3.5.4. teenusega seotud maksude tõttu;

3.5.5. reisi suhtes kohaldatava raha vahetuskursi muutumise tõttu.

3.5.6. Reisisu suurendamisest teavitab Reisikorraldaja Reisijal hiljemalt 20 päeva enne reisi algust.

3.6. Reisisu uue suuruse arvutamisel võetakse aluseks reisi lepingujärgne hind, millele lisatakse Üldtingimuste punktis 3.5. nimetatud teenuste maksumuse ja/või maksude ja/või vahetuskursi muutumine osas, mida ei ole lepingujärgse hinna arvutamisel arvestatud.

3.7. Kui Reisikorraldaja suurendab reisisu rohkem kui kaheksa protsenti pakettreisi kogumaksumusest, võib Reisija reisikorraldaja kindlaksmääratud mõistliku aja jooksul kas kavandatava muudatusega nõustuda või lepingust taganeda. Kui reisija ei tagane lepingust enne reisikorraldaja määratud tähtaja lõppu, loetakse, et reisija on muudatusega nõus. Kui reisija lepingust taganeb, võib ta võimaluse korral võtta vastu sama või kõrgema kvaliteediga asenduspakettreisi, kui reisikorraldaja seda pakub.

3.8. Kui punktis 3.7. osutatud reisilepingu muudatuste või osutatud asenduspakettreisi tulemusena väheneb pakettreisi kvaliteet või maksumus, on Reisijal õigus alandada vastavas ulatuses reisisu.

4. Reisi eest tasumine

4.1. Reisija kohustub tasuma reisisu tervikuna ühe maksena või osamaksetena. Osamaksetega tasumisel tagab Reisija osamaksete laekumise Reisikorraldajale järgnevalt:

4.1.1. kui reisini on jäänud rohkem kui 21 kalendripäeva, tuleb tasuda vähemalt osamakse summas 10% reisi maksumusest;

4.1.2. kui reisini on jäänud 21 või vähem kalendripäeva, tuleb tasuda 100% reisi maksumusest.

4.2. Reisija tasub reisisu 24 tunni jooksul arve saamisest.

4.3. Kui reis on broneeritud 21 kalendripäeva või vähem enne reisi, tasub Reisija reisisu tervikuna 8 tunni jooksul arve saamisest.

4.4. Arve loetakse Reisija poolt kättesaaduks, kui see on antud kirjalikus vormis Reisijale Reisikorraldaja või Agendi töötaja poolt või on edastatud kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis või elektroonilise arvena Reisija e-posti aadressile.

4.5. Reisikorraldajal on õigus kehtestada soodusreisidele, pühade-aegsetele reisidele ja kampaania korras müüdavatele reisidele käesolevas punktis 4 sätestatud erinevad reisisu maksetingimused. Sellised eritingimused tühistavad tavapärased maksetingimused isegi juhul, kui need ei kajastu Reisikorraldaja broneerimissüsteemis ega broneerimissüsteemist väljaprintitud maksedokumentidel. Reisikorraldaja teavitab reisijat soodusreisidele, pühade-aegsetele reisidele ja kampaania korras müüdavatele reiside maksetingimustest enne pakettreisilepingu sõlmimist.

5. Reisilepingust taganemine

5.1. Reisikorraldaja võib reisilepingust taganeda:

5.1.1. Võlaõigusseaduses ettenähtud alustel;

5.1.2. Reisikorraldaja võib reisilepingust taganeda ja maksta reisijale tagasi kõik pakettreisi eest tehtud maksed täiendavat hüvitist maksmata, kui pakettreisile registreerunud inimeste arv on väiksem kui reisilepingus esitatud miinimumarv ja reisikorraldaja teavitab reisijat lepingust taganemisest lepingus kindlaksmääratud aja jooksul, kuid hiljemalt:

- 1) 20 päeva enne pakettreisi algust reisi puhul, mis kestab rohkem kui kuus päeva;
- 2) seitse päeva enne pakettreisi algust reisi puhul, mis kestab kaks kuni kuus päeva;
- 3) 48 tundi enne pakettreisi algust reisi puhul, mis kestab vähem kui kaks päeva.

5.1.3. Reisikorraldaja võib reisilepingust taganeda ja maksta reisijale tagasi kõik reisilepingu alusel tehtud maksed täiendavat hüvitist maksmata, kui reisikorraldaja ei saa lepingut täita vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu ning teavitab reisijat lepingust taganemisest enne pakettreisi algust viivitamata.

5.2. Reisijal on õigus reisilepingust igal ajal taganeda. Sellisel juhul kohustub Reisija maksma Reisikorraldajale hüvitist:

5.2.1. reisilepingust taganemisel rohkem kui 21 päeva enne reisi – 10% reisi maksumusest;

5.2.2. reisilepingust taganemisel 21 päeva või vähem enne reisi – 100% reisi maksumusest.

5.3. Reisija on kohustatud tasuma punktides 5.2.1.-5.2.2. sätestatud hüvitise 5 tööpäeva jooksul arvates reisilepingust taganemisest. Reisikorraldajal on õigus tasaarvestada punktides 5.2.1-5.2.2 sätestatud hüvitised Reisija poolt reisi eest tasutud summadega.

5.4. Broneering, mis on tehtud 21 kalendripäeva või vähem enne reisi algust, lõpeb automaatselt punktis 4.3 sätestatud 8-tunnise maksetähtaja möödumisel, kui Reisija ei ole selle aja jooksul reisisasu tervikuna tasunud.

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

5.6. Kui kumbki Pool ei ole reisilepingut taganenud, kuid Reisija ei ilmu õigeks ajaks reisi alustamiseks ettenähtud kohta, ei saa Reisil osaleda puuduvate või mittevastavate dokumentide tõttu või muul Reisikorraldajast mittesõltuval põhjusel, reisisasu Reisijale tagastamisele ei kuulu.

5.7. Reisikorraldajal on õigus kehtestada soodusreisidele, pühade-aegsetele reisidele ja kampaania korras müüdavatele reisidele käesolevas punktis 5 sätestatud erinevad muutmise, tühistamise ja ülesütlemise tingimused. Reisikorraldaja teavitab Reisijat rakendatavatest eritingimustest enne pakettreisilepingu sõlmimist.

6. Reisija kohustused ja vastutus

6.1. Reisija on kohustatud tutvuma Üldtingimustega, reisilepingu tingimustega, samuti muude Reisikorraldaja või Agendi poolt Reisijale tutvumiseks esitatud reisi tutvustavate materjalidega.

6.2. Reisija on kohustatud reisivautšerite kättesaamisel kontrollima nende sisu vastavust reisilepingu tingimustele ja teatama viivitamatult võimalikest erinevustest kas Reisikorraldajale või Agendile.

6.3. Reisija tagab kehtiva reisidokumendi olemasolu Reisijal või Reisija poolt nimetatud reisijal reisilemineku päeval, samuti reisidokumendi kehtivust pärast reisilemineku päeva vastavalt sihtkohariigi poolt kehtestatud nõuetele. Juhul, kui sihtkohariigi õigusaktid seda nõuavad, tagab Reisija ka vaktsineerimistõendi, kohustusliku tervisekindlustuspoliisi vms dokumentide olemasolu.

6.4. Reisijal on kohustus kontrollida reisi väljasõidu aega 24 tundi enne reisi algust Tallinna Lennujaama internetileheküljel väljuvate lendude tabelit. Sihtkohas peab Reisija kontrollima vastavat informatsiooni 24 tundi enne tagasireisi algust Reisikorraldaja poolt kättesaadavaks tehtud infomaterjalist või Reisikorraldaja

kohapealselt esindajalt.

6.5. Reisija on kohustatud saabuma õigel ajal reisi alguspunkti, reisijuhi 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.

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

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

6.8. Punktides 6.6 – 6.7 sätestatud kohustusi rikkunud Reisija võib nn. PPA, lennujaama turvateenistus, lennumeeskond jne reisile mitte lubada või reisilt kõrvaldada ja Reisijal ei ole sellisel juhul õigust reisisitu tagastamisele ega mis tahes hüvitisele.

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

6.10. 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.

6.11. Tutvuma reisitingimustega ja Reisijale Reisikorraldaja või Agendi poolt edastatud reisi tutvustavate materjalidega.

7. Reisikorraldaja õigus teha muudatusi

7.1. Kui reisikorraldaja on enne pakettreisi algust sunnitud objektiivsetel põhjustel olulisel määral muutma hotelli või sõiduvahendit, muuta reisi ajakava või teha reisiprogrammis muid muudatusi võib Reisija reisikorraldaja kindlaksmääratud mõistliku aja jooksul kas kavandatava muudatusega nõustuda või lepingust taganeda. Kui reisija ei tagane reisilepingust mõistliku aja jooksul alates Reisijat muudatuse teavitamisest, loetakse, et Reisija on muudatusega nõus.

8. Puudused reisiteenuse osutamises

8.1. Puuduseks reisiteenuse osutamises loetakse olukorda, kus reisiteenus ei vasta reisilepingu tingimustele.

8.2. Kui reisilepingus kokkulepitud viisil ei ole võimalik osutada olulist osa reisiteenustest, pakub reisikorraldaja reisijale lisatasuta muid sobivaid, võimaluse korral lepingus kokkulepituga sama või kõrgema kvaliteediga teenuseid pakettreisi jätkumise ajal, sealhulgas juhul, kui reisija tagasireis lähtekohta ei toimu kokkulepitud viisil.

8.3. Kui punktis 8.2. nimetatud pakutavad muud teenused on reisilepingus kokkulepitutest madalama kvaliteediga, on Reisijal õigus alandada reisisitu.

8.4. Reisija võib keelduda Reisikorraldaja punktis 8.2. pakutavatest muudest teenustest üksnes juhul, kui need ei ole võrreldavad lepingus kokkulepituga või kui reisikorraldaja pakutud reisisitu alandamine ei ole piisav.

8.5. Puuduseks reisiteenuse osutamises ei loeta reisi kui terviku seisukohalt väheolulisi muudatusi reisiteenustes. Muuhulgas ei loeta puuduseks reisiteenuse osutamises:

8.5.1. lennu ajakava muutumist mitte rohkem kui 8 (kaheksa) tunni võrra võrreldes Reisilepingus kokkulepituga ja Reisikorraldaja on sellistest muudatustest teavitanud Reisijat vähemalt 14 päeva ette;

8.5.2. hotelli ja seal pakutavate teenuste kvaliteeti mittevastavust Reisija subjektiivsetele ootustele.

9. Puudustest teatamine ja nende kõrvaldamine

9.1. Reisisiteenuse osutamisel ilmnenud puudusest peab Reisija teatama Reisikorraldajale või Agendile viivitamata kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis. Võimaluse korral teatab Reisija ilmnenud reisisiteenuse puudusest ka vahetule teenuseosutajale.

9.2. Reisikorraldaja peab puuduse kõrvaldamiseks võtma tarvitusele mõistlikud abinõud.

9.3. Reisikorraldaja kõrvaldab reisisiteenuse osutamises tekkinud puuduse, millest Reisija on Reisikorraldajat punktis 9.1 sätestatud korras teavitanud, mõistliku aja jooksul.

9.4. Reisija poolt seoses reisisiteenuse puudusega kantud kulud hüvitab Reisikorraldaja üksnes vastavate kuludokumentide alusel.

9.5. Reisikorraldaja ei vastuta puuduste eest reisisiteenuse osutamisel, millest Reisija ei ole Reisikorraldajat teavitanud vastavalt punktides 9.1 ja 9.4 sätestatule.

10. Reisikorraldaja ja reisilepingu vahendaja vastutus

10.1. Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mis on tekkinud vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu.

Vältimatud ja erakorralised asjaolud on asjaolud, mis ei ole sellele viitava poole kontrolli all ja mille tagajärgi ei oleks saanud vältida isegi kõigi mõistlike meetmete võtmise korral. Selguse huvides, Reisikorraldaja ei vastuta selle eest, kui reis ei vasta Reisija subjektiivsele ettekujutusele sihtkohariigist, kultuurist, ilmast, vmt.

10.2. Reisikorraldaja võib pakettreisilepingust taganeda ja maksta reisijale tagasi kõik pakettreisilepingu alusel tehtud maksed täiendavat hüvitist maksmata juhul, kui reisikorraldaja ei saa lepingut täita vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu ning ta teavitab reisijat lepingust taganemisest enne pakettreise algust viivitamata.

10.3. Kui vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu ei ole reisilepingus kokkulepitud viisil võimalik korraldada Reisija tagasireisi lähtekohta või teise kokkulepitud kohta, kannab reisikorraldaja kulud vajalikule majutusele, mis ei ületa kolme ööd reisija kohta. Võimaluse korral on majutus lepingus kokkulepitud majutusega samaväärses kategoorias.

10.4. Punktis 10.3. osutatud kolme öö kulude piirangut ei kohaldata:

10.4.1. kui reisija tagasireisiks asjakohase transpordivahendi suhtes kohaldatavate reisijate õigusi käsitlevate Euroopa Liidu õigusaktide kohaselt peab reisikorraldaja kandma reisija majutuskulusid pikema aja vältel;

10.4.2. liikumispuudega isikute suhtes Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1107/2006 puudega ja liikumispuudega isikute õiguste kohta lennureisi puhul ja neid saatvate isikute suhtes, rasedate naiste ja saatjata alaealiste suhtes ning isikute suhtes, kes vajavad eriarstiabi, tingimusel et reisikorraldajat on nende konkreetsetest vajadustest teavitatud vähemalt 5 päeva enne pakettreise algust.

10.5. Kui teenuse vahetu osutaja vastutus on piiratud rahvusvaheliste konventsioonide alusel, võib Reisikorraldaja Reisija suhtes sellele tugineda.

10.6. Reisijal ei ole õigust alandada reisisitasu, kui Reisikorraldaja tõendab, et mittevastavus tulenes reisijast.

10.7. Reisijal ei ole õigust saada kahjuhüvitist, kui reisikorraldaja tõendab, et mittevastavus tuleneb reisijast, kolmandast isikust, kes ei ole seotud pakettreisilepingus sisalduva reisisiteenuse osutamisega, ning see on ettenägematu või vältimatu või vältimatutest ja erakorralistest asjaoludest.

10.8. Reisikorraldaja vastutus Reisijale põhjustatud kahju eest on piiratud reisisitasu kolmekordse suurusega.

Käesolevas punktis sätestatud vastutuse piirang ei laiene reisija surma põhjustamisele, reisijale kehavigastuse tekitamisele ega reisija tervise kahjustamisele, aga samuti tahtlikult või raske hooletuse tõttu tekitatud kahjule.

11. Üldtingimuste kehtivus ja tõlgendused

11.1. Reisileping ja selle lahutamatu osaks olevad Reisilepingu Üldtingimused muutuvad pooltele kohustuslikuks peale reisisasu või selle esimese osamakse tasumist.

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

12. Isikuandmed

12.1. Reisikorraldaja töötleb Reisija isikuandmeid Reisilepingu täitmiseks vastavalt Reisikorraldaja isikuandmete töötlemise eeskirjale ja kehtivatele õigusaktidele.

12.2. Reisija annab nõusoleku oma isikuandmete töötlemiseks tellimuse esitamisega.