

Reisitingimused

KEHTIVAD ALATES TALVEHOOAJAST 2011-2012

1. Üldsätted

- 1.1. Käesolevates reisitingimustes (edaspidi Tingimused) on Reisikorraldajaks OÜ Novatours ja Reisijaks Reisikorraldaja poolt korraldataval reisel osaleja ning kelle vahel on sõlmitud Reisiteenuste leping.
- 1.2. Vahendajaks on Reisikorraldaja poolt koostatud pakettreisi vahendav isik.
- 1.3. Reisiteenuste lepinguks on Reisikorraldaja ja Reisija vahel sõlmitud leping, mille alusel kohustub Reisikorraldaja osutama Reisijale reisiteenuseid ning Reisija kohustub maksuma selle eest tasu.
- 1.4. Käesolevates Tingimustes nimetatud reisiteenustena on käsitletavad vaid Reisikorraldaja poolt osutatavad reisiteenuste kogumid ehk pakettreisid. Tingimused ei reguleeri Reisikorraldaja poolt pakutatavate üksikute reisiteenuste osutamist.
- 1.5. Reisikorraldajal on ühepoolsetl õigus Tingimusi osaliselt muuta ja/või jätta Tingimused osaliselt kohaldamata ühekordselt pakutatavate ja/või kindla ajavahemiku kestel reklaamitavate reisiteenuste puhul, eelkõige viimase hetke pakkumised, müügiedendamise 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. Reisikorraldaja või Vahendaja on Reisijale esitanud tutvumiseks reisikirjelduse ning Tingimused ja
 - 2.1.2. 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 väljalititud reisiteenuseid. Kui Reisikorraldaja ja Reisija ei lepi kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kokku teisi, on Reisikorraldaja kohustus osutada reisiteenuseid piiratud Reisikorraldaja poolt oma kodulehe, reiskataloogi või suunatud pakkumise vahendusel Reisijale teatavaks tehtud reisikirjeldusega.

3. Reisiteenuste eest tasumine.

- 3.1. Juhul, kui reisiteenuste väljalimisel (broneerimisel) on nende osutamiseni jäänud rohkem kui 30 kalendripäeva, tasub Reisija hiljemalt reiskinnituse väljastamisele järgneval tööpäeval Reisikorraldajale ettemaksuna vähemalt 20% reisiteenuste maksumusest. Sellisel juhul tasub Reisija ülejäänud reisiteenuste maksumuse hiljemalt 30 kalendripäeva enne reisiteenuste kasutamist. Juhul, kui Reisija broneerib reisiteenuseid vähem kui 30 kalendripäeva enne reisiteenuste osutamist, kohustub Reisija tasuma kohekselt 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 reiskinnitusel 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 teisi, ei kuulu reisiteenuste hinna sisse viisa, ekskursioonid, reiskindlustus.
- 4.2. Reisikorraldajal on pärast Reisiteenuste lepingu sõlmimist ja tingimusel, et sellest teavitatakse Reisijat vähemalt 21 kalendripäeva enne reisi algust ette, õigus reisiteenuste maksumust suurendada juhul, kui
 - 4.2.1. muutuvad Eesti Vabariigi või reisi sihtkohamaa maksud, lõivud ja teenustasud, tingimusel, et need mõjutavad reisiteenuste maksumust;
 - 4.2.2. muutuvad transpordi- või majutusteenuse hinnad, tingimusel, et need ei allu Reisikorraldaja kontrollile ja neid ei olnud võimalik Reisiteenuste lepingut sõlmides ette näha;
 - 4.2.3. muutuvad reisiteenuste suhtes kohaldatavate valuutade vahetuskursid.
- 4.3. Reisiteenuste maksumuse suurendamisel võetakse aluseks Reisiteenuste lepingu järgne reisiteenuste 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 reisiteenuste maksumusse.
- 4.4. Reisija on kohustatud viivitamatult pärast Reisikorraldajalt Tingimuste punktis 4.2. nimetatud teate saamist:
 - 4.4.1. tasuma Reisikorraldajale reisiteenuste suurendamise järgse Reisiteenuste maksumuse või
 - 4.4.2. teatama Reisikorraldajale soovist Reisiteenuste lepingust taganeda või
 - 4.4.3. teatama taganemise asemel soovist reisiteenuste asendamiseks 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.
- 4.5. Reisiteenuste lepingust taganemisel Tingimuste punktis 4.2. nimetatud põhjustel, kohustub Reisikorraldaja tagastama Reisijale reisiteenuste maksumuse täies ulatuses.
- 4.6. Juhul, kui Reisija 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 Reisija on Reisiteenuste lepingust taganenud ning tagastab Reisijale reisiteenuste maksumuse täies ulatuses.

5. Reisiteenustest taganemine või reisiteenuste muutmise

- 5.1. Lisaks Tingimuste punktis 4 sätestatule on Reisijal enne reisi toimumist õigus Reisikorraldajale hüvitist maksmata Reisiteenuste lepingust taganeda juhul
 - 5.1.1. kui on toimunud oluline reisiteenuste muutmise, tingimusel, et Reisija on viivitamatult, kuid mitte hiljem kui 2 tööpäeva jooksul pärast Reisikorraldajalt vastavasisulise teate saamist esitanud Reisikorraldajale kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis Reisiteenuste lepingust taganemise avalduse. Olulise reisiteenuste muutmiseni ei käsitleta vääramatu jõe ilmnenisest tulenevat Reisikorraldaja võimatust täita Reisiteenuste lepingus sätestatud kohustusi;
 - 5.1.2. kui Reisiteenuste lepingu sõlmimisest on möödunud kuni 14 kalendripäeva, kuid mitte hiljem, kui 31 päeva enne reisi toimumist;
 - 5.1.3. kui Reisiteenuste leping on sõlmitud hetkel, millal reisi toimumiseni on 5 kuni 30 kalendripäeva ja Reisiteenuste lepingust taganemine toimub 24 tunni jooksul pärast Reisiteenuste lepingu sõlmimist.
- 5.2. Reisijal on Tingimuste punktis 5.1.1. nimetatud põhjuse ilmnenisel õigus Reisiteenuste lepingust taganemise asemel 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.
- 5.3. Reisija poolset Reisiteenuste lepingust taganemisel muudel Tingimustes nimetatud juhtudel kohustub Reisija tasuma Reisikorraldajale hüvitist alljärgnevas suuruses:
 - 5.3.1. 20% reisiteenuste maksumusest juhul, kui taganemise hetkel on reisi alguseni jäänud rohkem kui 28 päeva;
 - 5.3.2. 40% reisiteenuste maksumusest juhul, kui taganemise hetkel on reisi alguseni jäänud 28 kuni 15 päeva;
 - 5.3.3. 60% reisiteenuste maksumusest juhul, kui taganemise hetkel on reisi alguseni jäänud 14 kuni 11 päeva;
 - 5.3.4. 100% reisiteenuste maksumusest juhul, kui taganemise hetkel on reisi alguseni jäänud 10 või vähem päeva;
 - 5.3.5. 100% reisiteenuste maksumusest juhul, kui Reisiteenuste leping on sõlmitud Tingimuste punktis 1.5. nimetatud pakkumise põhjal ning juhul, kui pakkumise tingimused ei näe ette teisiti.
- 5.4. Reisija poolseks Reisiteenuste lepingust taganemiseks loetakse ka juhtumit, mille kohaselt ei ole Reisija, ilma eelnevat taganemise avaldust esitamata, ilmunud ettenähtud ajal reisi alguspunkti ja/või Reisija ei saa reisi alustada puudevate või nõuetele mittevastavate reisdokumentide tõttu. Sellisel juhul kohaldub vastavalt Tingimuste punktis 5.3. sätestatu.
- 5.5. Reisijal on õigus muuta Reisiteenuste lepingus nimetatud Reisija nime, tellitud hotelli ja reisi kuupäeva muuta, hüvitades Reisikorraldajale reisi ettevalmistamise ja korraldamisega seotud kulud (bürookulud) summas 60 eurot inimese kohta ning Reisikorraldaja poolt vahetult kantud kulud (viisa, lennupilet, hotell jms). Muudatustest tuleb Reisikorraldajat viivitamatult kirjalikult teavitada. Kui broneeringus muudetakse korraga nii Reisija nime, hotelli kui ka reisi kuupäeva, käsitleb Reisikorraldaja seda

Reisiteenuste lepingust taganemisenä ja kohaldub Tingimuste punktis 5.3. sätestatu.

5.6. Reisi kuupäeva ja/või Reisija nime muutmisel juhul, kui reisiteenuste osutamine põhineb liinilendudel, hüvitab Reisija Reiskorraldajale lennupileti(te) maksumuse täies ulatuses.

5.7. Reisiteenuste lepingu muutmisel muudel juhtudel kohustab Reisija hüvitama Reiskorraldajale kõik muutmise seonduvad kulud, mille ulatuse ja tasumise tähtsajad teatab Reiskorraldaja Reisijale hiljemalt 3 päeva jooksul arvates vastavasisuliselt teate saamisest.

5.8. Võimalikest reisitorgetest tulenevate kahjude hüvitamiseks soovib Reiskorraldaja sõlmida reiskatkemiskindlustuse.

6. Reisija kohustused ja vastutus

6.1. Reisija on kohustatud:

6.1.1. tutvuma käesolevate Tingimustega ning hotellide ja pakutavate teenuste kohta käiva üldinformatsiooni ja olulise teabega, mida on võimalik leida kas Reiskorraldaja kataloogis, hinnakirjast või Reiskorraldaja kodulehelt www.novatours.ee;

6.1.2. reisidokumentide kättesaamisel kontrollima koheselt nende vastavust tema poolt soovitud ja võimalike ebatäpsuste ilmnemisel teavitama nendest viivitamatult Vahendajale või Reiskorraldajale

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 reisil 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 Reiskorraldajale, kaasreisijatele või kolmandatele isikutele;

6.2.2. reiskindlustuse hankimise, olemasolu ja kehtivuse eest;

6.2.3. oma reisidokumentide korrasoleku eest. Reisija kohustab 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 kasutatamata Reisiteenuste maksumust.

7. Reiskorraldaja vastutus

7.1. Reiskorraldaja vastutab reisiteenuste osutamise vastavuse eest esitatud kirjeldusele.

7.2. Reiskorraldaja 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 kohustab Reiskorraldaja 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 Reiskorraldaja vastutus on piiratud rahvusvaheliste konventsioonidega.

7.3. Reiskorraldaja jaoks ei ole siduv Vahendaja poolt reisiteenuste müümisel esitatud informatsioon, mis ei kajastu reiskataloogis või Reiskorraldaja poolt esitatud pakkumises.

8. Reiskorraldaja õigus teha reisis muudatusi

Kui Reiskorraldaja ei saa temast sõltumatul asjaoludel reisi reiskirjelduses 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. Reiskorraldaja õigus reis ära jätta

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

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

9.1.2. vedaja, kes teostab Reisijate kohaletoomist ja tagasitoimetamist sihtkohast, tühistab oma lennud sellisel, 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 enamasti summa tagastamist või taganeda Reisiteenuste lepingust.

9.3. Reiskorraldajal 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 Reiskorraldaja või Reisija Reisiteenuste lepingu igal ajal üles öelda.

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

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

11. Puudused reiskorralduses ja nendest teatamine

11.1. Puuduseks reiskorralduses loetakse reisiteenuste mittevastavust esitatud reiskirjeldusele.

11.2. Puuduseks reiskorralduses ei või pidada:

11.2.1. reisi kui terviku seisukohalt väheolulisi muutusi või ilmevaid 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 Reiskorraldaja on sellistest muudatustest teavitatud Reisijat vähemalt 14 päeva ette;

11.2.3. hotelli vahetumist vahetult enne väljasõitu või reisi ajal, kui põhjuseks on hotellide ülebroneerimine, mis ei ole tingitud Reiskorraldajast ning tingimusel, et Reiskorraldaja 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 Reiskorraldaja esindajaid sihtkohas esinevatest puudustest või pretensioonidest reiskorralduse 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 Reiskorraldajal kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis pretensioon. Ühtlasi tuleb nimetatud tähtsajal esitada mistahes nõudmised ja avaldused, Pretensioonile tuleb lisada nõude aluseks olevad dokumendid.

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

12. Erimeelsuste lahendamine

Reisitingimuste tõlgendamisel 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.

13. Isikuandmed

13.1. 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 Reisiteenuste osutamisega Reisijale. Muudel juhtudel võib Reisija isikuandmeid edastada kolmandatele isikutele vaid siis, kui sellise kohustuse olemasolu tuleneb õigusaktidest.

13.2. Reisilepingu sõlmimisega annab Reisija Reisikorraldajale tagasivõtmatu nõusoleku enda isikuandmete töötlemiseks ja edastamiseks kolmandatele isikutele punktis 13.1. nimetatud kohustuste täitmiseks.