

## Reisilepingu üldtingimused reisidele algusega Riiast (al.09.07.2024)

### 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. Reisisu 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 reisisasu tõsta kui reisisasu 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. Reisisasu uue suuruse arvutamisel lähtub Reisikorraldaja punktis 3.5 sätestatud muudatusega kaasnenud kulude suurenemisest Reisikorraldaja jaoks.
- 3.7. Reisisasu suurendamisest teavitab Reisikorraldaja Klienti vähemalt 21 päeva enne reisi algust.
- 3.8. Kui Reisikorraldaja suurendab reisisasu olulisel määral, on Kliendil õigus reisilepingust taganeda. Taganemise asemel võivad pooled kokku leppida reisiteenuste 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 rohkem kui 30 kalendripäeva tuleb tasuda 20% reisipaketi kogumaksumusest broneeringu vormistamisel v.a hotellid, kus on eritingimused (sellekohane info on broneerimisel süsteemis nähtav Läti keeles).
  - 4.1.2. - 100% reisipaketi kogumaksumusest tuleb tasuda hiljemalt 30 kalendripäeva enne reisi.
  - 4.1.3. - NB! v.a AÜE reisipaketid, GDS reisipaketid regulaarlendudega, suusareisid (Itaalia, Austria) ja hotellid, kus on maksel eritingimused - nendel juhtudel on ettemaks 100% broneerimisel.
- 4.2. Klient tasub reisi hinna 24 tunni jooksul arve saamisest. Kui reisini on jäänud 31 või enam kalendripäeva ning Klient soovib tasuda reisi eest osamaksetena, tasub Klient 24 tunni jooksul arve saamisest esimese osamaksete, mille suurus määratakse vastavalt reisini jäänud ajale punkti 4.1 alusel. Ülejäänud osamaksete tasub Klient vastavalt punktis 4.1 sätestatule.
- 4.3. Kui reis on broneeritud 30 kalendripäeva või vähem enne reisi, tasub Klient reisi hinna tervikuna 8 tunni jooksul arve saamisest.
- 4.4. 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.
- 4.5. Reisikorraldajal on õigus kehtestada soodusreisidele, pühade-aegsetele reisidele ja kampaania korras müüdavatele reisidele käesolevas punktis 4 sätestatud erinevad reisisasu 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 viivitab reisisasu või mõne reisisasu osamakse 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 tagasitühtmist ei toimu.
- 5.3. Kliendil on õigus oma broneering tühistada või reisilepingust taganeda. Sellisel juhul kohustub Klient maksma Reisikorraldajale hüvitist:
  - 5.3.1. reisipaketi tühistamisel rohkem kui 30 kalendripäeva enne reisi kaasneb tühistamise tasu 20% reisipaketi kogumaksumusest v.a hotellid, kus on eritingimused (sellekohane info oli broneerimisel süsteemis nähtav Läti keeles).
  - 5.3.2. - reisipaketi tühistamisel 30 ja vähem kalendripäeva enne reisi kaasneb tühistamise tasu 100% reisipaketi kogumaksumusest.
  - 5.3.3. - NB! v.a AÜE reisipaketid, GDS reisipaketid regulaarlendudega, suusareisid (Itaalia, Austria) ja hotellid, kus on maksel eritingimused - nendel juhtudel on tühistamise tasu 100%.
- 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, mis on tehtud 30 kalendripäeva või vähem enne reisi algust, lõpeb automaatselt punktis 4.3 sätestatud 8-tunnise maksetähtaja möödumisel, kui Klient ei ole selle aja jooksul reisi hinda tervikuna tasunud.
- 5.6. **Broneeringu muutmine on rangelt päringu alusel.**
- 5.7. Liinilendude broneeringu muutmisel ja tühistamisel võivad muutmis- ja tühistamistingimused sõltuda lennuettevõtja kehtestatud tingimustest ning on antud reisikirjelduse juures. Kui Kliendile on väljastatud lennupilet, 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 õigeaks ajaks reisi alustamiseks ettenähtud kohta, ei saa reisil osaleda puuduvate või mittevastavate dokumentide tõttu või muul Reisikorraldajast mittesõltuval põhjusel, reisisasu Kliendile tagastamisele ei kuulu.
- 5.9. Reisikorraldajal on õigus kehtestada soodusreisidele, pühade-aegsetele reisidele ja kampaania korras müüdavatele reisidele käesolevas punktis 5 sätestatud 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 vaktsineerimistõendi, 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, reisijahi 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. alkoholijooobes 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 sisekorraeskirju 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 reisisituatsiooni tagastamisele ega mis tahes hüvitisele. Juhul, kui Klient või Kliendi poolt nimetatud reisija on kohustuste rikkumisega põhjutanud 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 reisiteenuse 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 reisisu v.a bürookulud. Kliendil ei ole õigust muule hüvitisele.

## **9. Puudused reisiteenuse osutamises**

- 9.1. Puuduseks reisiteenuse osutamises loetakse olukorda, kus reisiteenus ei vasta reisikirjeldusele või Kliendile kirjalikult antud kinnitustele.
- 9.2. Puuduseks reisiteenuse osutamises ei loeta reisi kui terviku seisukohalt väheolulisi muudatusi reisiteenustes. Muuhulgas ei loeta puuduseks reisiteenuse osutamises:
- 9.2.1. lennu ajakava muutumist, kui muutus on tingitud Reisikorraldajast mitte sõltuvatest asjaoludest;
  - 9.2.2. lennureisi hilinemist, reisiklassi 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 reisikirjelduses sisalduvate andmete muutmist, mille osas pooled leppisid kokku teisiti või mille osas reisikirjelduses on ette nähtud andmete muutmise võimalus ja Kliendile on andmete muutumisest enne reisilepingu sõlmimist selgelt teatatud.

## **10. Puudustest teatamine ja nende kõrvaldamine**

- 10.1. Reisisiteenuse 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 reisisiteenuse puuduse kõrvaldamiseks tarvitusele mõistlikud abinõud.
- 10.3. Reisikorraldaja kõrvaldab reisisiteenuse osutamises tekkinud puuduse, millest Klient või Kliendi nimetatud reisija on Reisikorraldajat punktis 10.1 sätestatud korras teavitanud, mõistliku aja jooksul.
- 10.4. Kliendi või Kliendi nimetatud reisija poolt seoses reisisiteenuse puudusega kantud kulud hüvitab Reisikorraldaja üksnes vastavate kuldokumentide alusel.
- 10.5. Reisikorraldaja ei vastuta puuduste eest reisisiteenuse 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 reisisiteenuse osutamine muutub võimatuks või oluliselt raskendatuks või ohtlikuks vääramatu jõu tõttu, võib kumbki pool lepingu üles öelda. Reisikorraldaja kaotab sellisel juhul õiguse reisisitasule, 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 reisisasu 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 reisisasu 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 tõlgendamisest tulenevad erimeelsused püütakse lahendada läbirääkimiste teel Kliendi ja Reisikorraldaja vahel. Kui kokkulepet ei ole võimalik saavutada, lahendatakse vaidlus Eesti Vabariigi õigusaktidega sätestatud korras.