

# Reisieksperti pakettreiside Reisitingimused

## 1. Preambula

- 1.1. Pakettreisilepinguga kohustub Reisikorraldaja osutama Reisija(te)le reisiteenuste kogumi ja Reisija(d) tasuma Reisikorraldajale reisisasu.

## 2. Mõisted

- 2.1. Käesolevates Reisitingimustes on kasutatud mõisteid alljärgnevas tähenduses:
  - 2.2. Käesolevad reisitingimused käsitlevad juhtumeid, kus reisikorraldaja on Reisieksperti AS või Reisieksperti AS vahendab teiste reisikorraldajate poolt koostatud paketteise.
  - 2.3. Pakettreis on Reisikorraldaja poolt terviksummana väljendatud reisisasu eest pakutud eelnevalt kindlaks määratud ja vähemalt 24 tunni kestel osutatav vähemalt kahe järgneva reisiteenuse kogum: sõitjateveoteenus; majutusteenus; muu reisiteenus, mis ei ole veo- või majutusteenuse kõrvalteenus ja mis moodustab reisiteenuse kogumist olulise osa.
  - 2.4. Pakettreisiks loetakse ka reisiteenuste kogumit, mida osutatakse vähem kui 24 tunni jooksul, kuid mis sisaldab majutust.
  - 2.5. Pakettreisiks ei loeta reisiteenuste kogumit, mis on moodustatud reisija valitud üksikutest reisiteenustest, mida reisiettevõtja pakub müügiks ja müüb eraldi, sealhulgas ka juhul, kui selle moodustamisel on kasutatud elektroonilisi müügisüsteeme või muid reisiettevõtja pakutud võimalusi.
  - 2.6. Klient on isik, kes kohustub tasuma Reisikorraldajale reisisasu Reisija(te) eest, kui ei ole lepingus erinevalt kokku lepitud. Klient käesoleva lepingu ja lepingu lisade mõistes võib olla ka Reisija.
  - 2.7. Reisija on füüsiline isik, kes tegelikult kasutab Reisikorraldaja poolt koostatud või vahendatud paketteisi. Reisija käesoleva lepingu ja lepingu lisade mõistes võib olla ka Klient.
  - 2.8. Pakettreis võib käsitletav olla paketteisina, kui on täidetud nii võlaõigusseaduses sätestatud tingimused kui ka reisiteenused tulenevalt Turismiseadusest ja muudest Eesti Vabariigis kehtivatest õigusaktidest.
  - 2.9. Reisidokument on pilet, e-pilet, voutšer või muu dokument nii paber- kui elektroonilisel meedial, mis kinnitab Reisija õigust tellitud teenust saada ning on mõeldud teenuseosutajale esitamiseks.
3. Kliendi ja Reisikorraldaja vaheline leping jõustub peale lepingu allkirjastamist või reisitingimustes paketteisile sätestatud reisisasu või ettemaksu tasumist ja on osapooltele siduv kuni reisitingimustes toodud kohustuste täieliku täitmiseni.

## 4. Kliendi ja Reisija õigused

- 4.1. Kliendil on õigus muuta reisi sihtkohta, kuupäeva või hotelli ilma sanktsioonideta:
  - 4.1.1. laevareisi puhul kuni 31 päeva enne reisi algust;
  - 4.1.2. bussireisi puhul kuni 31 päeva enne reisi algust;
  - 4.1.3. lennureisi puhul kuni 49 päeva enne reisi algust; tasudes reisidokumentide väljastamisest tingitud kulud (sh, kuid mitte ainult lennupileti väljatrukiga, majutuse broneerimisega seotud kulud
  - 4.1.4. juhul, kui Reisieksperti AS vahendab teiste reisikorraldajate poolt koostatud paketteise, siis kehtivad nende reisikorraldajate poolt kehtestatud broneeringute muutmistingimused.
- 4.2. Hilisemaid muudatusi võib Reisikorraldaja käsitleda annulleerimisena ja uue reisi tellimisena.
- 4.3. Reisikorraldaja ei garanteeri Kliendile reisi kuupäevade või hotelli muutmise korral vabade kohtade olemasolu. Antud olukorra tekkimisel pakub Reisikorraldaja Kliendile võimalust jääda ootelehele.

- 4.4. Kliendil on õigus annulleerida reis ilma mõjuva põhjuseta, tasudes reisidokumentide väljastamisest tingitud kulud, järgmistel tingimustel:
- 4.4.1. Laevareiside puhul hiljemalt 31 päeva, bussireiside puhul hiljemalt 31 päeva, lennureiside puhul hiljemalt 49 päeva enne reisi algust, tasudes Reisikorraldajale kehtestatud bürookulud.
  - 4.4.2. Laevareiside puhul 30-16 päeva, bussireiside puhul 30-16 päeva, lennureiside puhul 48-32 päeva enne reisi algust, makstes kinni 50 % reisi hinnast.
  - 4.4.3. Kui reisi annulleerimine toimub bussi- ja laevareiside puhul hiljem kui 15 päeva ja lennureisi puhul 31 päeva enne reisi algust on Reisikorraldajal õigus kinni pidada kogu reisi maksumus.
  - 4.4.4. Kui Reisija jääb kohale tulemata või ei saa sõita, kuna tal puuduvad reisiks vajalikud dokumendid, on Reisikorraldajal õigus kinni pidada kogu reisi maksumus.
  - 4.4.5. Kui reisi annulleerib ühise tellimuse vormistanud seltskonna liige/liikmed ja reisipaketi hind põhineb kindlal inimeste arvul (lennul või majutuses), on Reisikorraldajal õigus võtta muutusest tingitud lisatasu, mille maksmise eest vastutavad nii reisi annulleerinud Reisija(d) kui ka reisile minevad seltskonnaliikmed.
  - 4.4.6. Juhul, kui Reisieksperti AS vahendab teiste reisikorraldajate poolt koostatud pakettreise, siis kehtivad nende reisikorraldajate poolt kehtestatud broneeringute annulleerimis-tingimused.
- 4.5. Kui klient soovib kaitsta oma huvisid võimaliku mõjuva takistuse ilmnemisel reisi katkemise, ärajäämise või reisile hilinemise korral, siis on seda võimalik teha ostes vajalikku tüüpi reisikindlustuse.
- 4.6. Kliendil on õigus anda üle kõik pakettreisilepingust tulenevad kohustused ja õigused teisele isikule juhul, kui selleks on olemas Reisikorraldaja kirjalik nõusolek ja Klient tasub sellega seonduvad lisakulutused.
- 4.7. Kui Reisidokument on väljastatud, siis on võimalik seda Reisija soovil muuta või tühistada ainult juhul, kui Klient või Reisija tasub muutmise või tühistamisega seotud kulud (sh, kuid mitte ainult kulud, mis on määratud teenust osutava hankija poolt).

## **5. Kliendi ja Reisija kohustused**

- 5.1. Klient on kohustatud 3 päeva jooksul pärast pakettreisilepingu sõlmimist tasuma Reisikorraldajale ettemaksu alljärgnevalt:
- 5.1.1. laevareiside puhul 25 EUR täiskasvanu ja 25 EUR lapse kohta;
  - 5.1.2. bussireiside puhul 25 EUR täiskasvanu ja 25 EUR lapse kohta;
  - 5.1.3. lennureiside puhul 200 EUR täiskasvanu ja 100 EUR lapse kohta;
  - 5.1.4. lennureiside puhul tuleb reisi kogumaksumus tasuda 49 päeva enne reisi algust;
  - 5.1.5. kogu reisi maksumus tuleb tasuda hiljemalt 31 päeva enne pakettreise algust. Kui reisi alguseni on vähem kui 31 päeva, tuleb reisi kogumaksumus tasuda pakettreisilepingu sõlmimise päeval.
  - 5.1.6. Juhul, kui Reisieksperti AS vahendab teiste reisikorraldajate poolt koostatud pakettreise, siis kehtivad nende reisikorraldajate poolt kehtestatud broneeringute tasumistingimused.
- 5.2. Kõik Kliendi poolt tehtud muudatused, annulleeringud, kahjude hüvitamise nõuded jne peavad olema esitatud Reisikorraldajale kirjalikult.
- 5.3. Reisijal on kohustus järgida reisi ajal Reisikorraldaja poolt kehtestatud reisi puudutavaid reegleid, samuti hotellide ja transpordivahendite eeskirju ning välisriigis kehtivat seadusandlust.
- 5.4. Reisija vastutab kahju eest, mida tema tahtlik või hoolimatu tegevus põhjustab Reisikorraldajale, kaasreisijatele või kolmandatele isikutele.

- 5.5. Reisijal lasub omavastutus reisikindlustuse hankimisel. Kui Reisija reisi ajal haigestub, temaga juhtub õnnetus või ta satub kuriteo ohvriks, abistab Reisikorraldaja teda ravi ning vajaduse korral ka ennetähtaegse tagasisõidu korraldamisel. Reisija tasub kõik sellega seotud lisakulud Reisikorraldajale tekitatud kahju ulatuses.
- 5.6. Reisija tagab oma kuludega, et tal on olemas kõik vajalikud dokumendid, mis lubavad tal lähteriigist lahkuda ning sihtriiki siseneda (sh kuid mitte ainult pass, ID-kaart, vaktsineerimistõend, jne).

## **6. Reisikorraldaja õigused**

- 6.1. Reisikorraldajal on õigus teha reisiprogrammis muudatusi temast mitteolenevate asjaolude ilmnemisel, tingimusel, et pakettreisi kvaliteet ja iseloom oluliselt ei muutu. Muudatusest tuleb koheselt Klienti või Reisijat teavitada.
- 6.2. Kui reisile on registreerunud vähem reisijaid, kui on vaja selle reisi teostamiseks esialgselt kavandatud kujul, on Reisikorraldajal õigus reis ära jätta. Reisikorraldaja on kohustatud reisi ärajäämisest Klientidele ja Reisijatele viivitamatult teatama.
- 6.3. Reisikorraldajal on õigus teha muudatusi sihtkoha väljakuulutatud ekskursiooniprogrammis, muuta ekskursioonide toimimise järjekorda või päeva juhul, kui mingi ekskursiooni läbiviimist konkreetsel päeval takistavad ilmastikutingimused, transpordiprobleemid või muud Reisikorraldajast mitteolenevad tegurid. Samuti on Reisikorraldajal õigus teha muudatusi konkreetse ekskursiooni väljakuulutatud programmis, kui ettenägematutel ja Reisikorraldajast mitteolenevatel põhjustel ei ole ekskursiooni läbiviimine planeeritud kujul võimalik või ohutu Reisijatele.
- 6.4. Reisikorraldajal on õigus leping lõpetada, kui Klient või Reisija(d) pole kokkulepitud ajaks reisi eest tasunud.
- 6.5. Reisikorraldajal on õigus reisipaketi hinda tõsta ja vastavalt kohustus alandada järgnevate asjaolude ilmnemisel, teavitades sellest Klienti/Reisijat vähemalt 21 päeva enne reisi algust:
- 6.5.1. Eesti või sihtkohamaa maksude, lõivude ja teenustasude muutumine, kui need mõjutavad reisi hinda;
- 6.5.2. transpordi- või majutushindade muutumine, mis ei allu Reisikorraldaja kontrollile ja mida reisi planeerides ei olnud võimalik ette näha;
- 6.5.3. valuutakursside muutumine;
- 6.5.4. lennujaamamaksud määratakse kolmandate osapoolte poolt ning nende suurus võib muutuda kuni pileti väljatrükini. Kõik maksude kohta kuni pileti väljatrükini väljastatud teave on esialgne ja indikatiivne. Reisikorraldaja ei võta endale vastutust lennujaamamaksude võimaliku muutumise eest.
- 6.6. Reisikorraldaja kohustub andma Klientidele hinnagarantii juhul, kui reisi eest on täies ulatuses tasutud ning reisi alguseni on vähem kui 31 päeva.
- 6.7. Laste hinnasoodustus kehtib (kui reisi tutvustavates materjalides pole märgitud teisiti) Reiseksperdi reisidel kuni 11 aastastele (kaasaarvatud) koos vanematega reisivatele lastele, kes majutuvad koos kahe vanemaga samas toas lisavoodil.
- 6.8. Mitme hinnaalanduse võimaluse korral kehtib reeglina üks, suuremat allahindlust võimaldav hinnaalandus.
- 6.9. Reisikorraldaja poolt reklaami- ja müügikampaania korras väljakuulutatud soodustused kehtivad ainult pakettreisi tellimisel. Soodustused hakkavad kehtima väljakuulutamise hetkest ja ei kehti juba Reisikorraldaja poolt kinnitatud, Reisikorraldajale tasutud pakettreisidele.

## **7. Reisikorraldaja kohustused ja vastutus**

- 7.1. Reisikorraldaja on kohustatud korvama Reisija tervisele ja varale põhjustatud kahju, kui see tuleneb Reisikorraldaja tegevusest /tegevusetusest või kui reis ja pakutavad teenused ei vasta reisikirjeldusele. Reisikirjelduseks loetakse Reisikorraldaja poolt e-posti või faksi teel saadetud tellimuse kinnitust ning Reisikorraldaja avalikul interneti leheküljel olevat informatsiooni.
- 7.2. Kui viga parandatakse ja tekitatud kahju korvatakse sihtpunktis, ei ole Reisijal ega Kliendil õigust nõuda teistkordset korvamist Eestis. Kahju korvatakse proportsionaalselt tekitatud kahjule.
- 7.3. Kui reis jääb ära reisijate vähesuse tõttu, kohustub Reisikorraldaja võimaldama Reisijale uue samatasemelise reisi sama hinnaga, kui korvatava reisi korraldamine ei põhjusta Reisikorraldajale põhjendamatult suuri kulutusi. Kui asendusreis on algsest odavam, tagastatakse Kliendile hinnavahe.
- 7.4. Kui eelmises punktis näidatud juhul Reisija asendusreisi ei soovi, tagastab Reisikorraldaja Kliendile kogu makstud raha.
- 7.5. Reisikorraldaja vastutab selle eest, et reis vastab kirjeldusele ja vastab nendele andmetele, mida Reisikorraldaja on pakettreisi müües ja reklaamides edastanud.
- 7.6. Kliendi tellimus muutub Reisikorraldajale siduvaks peale ettemaksu tasumist.
- 7.7. Reiskorraldaja ei vastuta kahju eest, mis on tekkinud vääramatu jõu tõttu (sh loodusõnnetused, poliitilised vahejuhtumid, streigid vms).
- 7.8. Reisikorraldaja ei vastuta kahjude eest:
  - 7.8.1. mis on põhjustatud Reisija enda tegevusest või tegevusetusest;
  - 7.8.2. mille on põhjustanud temast sõltumatud asjaolud (force majeure);
  - 7.8.3. kui Reisija satub kuritöö ohvriks;
  - 7.8.4. kui ilm sihtkohas ei vasta paljude aastate keskmistele näitajatele antud sihtkohas;
  - 7.8.5. kui programmis olevas hotellis, liiklusvahendis vms. tekib ootamatu tehniline rike. Sellisel juhul aitab Reisikorraldaja tekkinud olukorda lahendada;
  - 7.8.6. kui tema poolt vahendatav firma (hotell, sihtkoha reisibüroo vms.) pankrotistub, märgatavalt hindu tõstab või osutub mõnel muul viisil ebasobivaks. Reisikorraldaja teeb kõik, et probleem lahendada;
  - 7.8.7. kui reis jääb ära, sest Reisijale ei anta viisat;
  - 7.8.8. kui Reisijal läheb kaduma pagas - sellisel juhul vastutab Vedaja.
- 7.9. Puuduseks reisikorralduses ei või lugeda:
  - 7.9.1. väheolulisi muutusi reisi kui terviku seisukohalt, mida sihtkohta ja reisi iseloomu arvestades on võidud eeldada;
  - 7.9.2. lennu ajakava muutumist, kui muutus on tingitud Reisikorraldaja kontrollile allumatutest asjaoludest;
  - 7.9.3. kui pakettreisi reklaammaterjalides (sh, kuid mitte ainult foto- ja videomaterjalid) esitatud ning kujutatud reisi sihtkohta iseloomustavad omadused ei vasta üheselt pakettreisi sihtkohas olevatele tegelikele tingimustele;
  - 7.9.4. hotelli vahetumist enne väljasõitu, kui põhjuseks on hotellipoolne viga. Sellisel juhul kohustub Reisikorraldaja ärajäänud hotelli asendama vähemalt samaväärse hotelliga.
- 7.10. Erinevatest puudustest või pretensioonidest reisikorralduse kohta tuleb viivitamatult teatada Reisikorraldajale ja sihtkohas kohapeal (või transporditeenuse puhul teel sihtkohta või tagasi sihtkohast) teenuse osutajale. Kui kohapealne lahenduse leidmine osutub võimatuks, tuleb juhtumist teatada Reisikorraldajale niipea, kui võimalik, aga mitte hiljem kui 10 päeva peale reisi lõppemist. Kui Klient või Reisija soovib saada hüvitust saamata jäänud teenuse eest, tuleb Kliendil või Reisijal kirjalikule kaebusele lisada kviitungite originaalid või teised tõendid otseselt põhjendatud lisakulutuste kohta.

- 7.11. Reisikorraldaja on kohustatud Kliendile peale pakettreisilepingu sõlmimist viivitamatult väljastama reisikinnituse, mis sisaldab järgnevat informatsiooni pakettreisi kohta:
- 7.11.1. Reisikorraldaja nime ja aadressi, pakettreisi vahendamise korral tegeliku Reisikorraldaja nime ja aadressi;
  - 7.11.2. pakettreisi kirjeldust;
  - 7.11.3. pakettreisi alguse ja lõpukuupäeva, kellaaega ja kohta ning reisi kestuse sihtkohta ja tagasi
  - 7.11.4. vahepeatuste ja ümberistumiste kellaaegu;
  - 7.11.5. reisisasu sisse kuuluvaid teenuseid;
  - 7.11.6. reisisasu suurendamise tingimusi;
  - 7.11.7. reisisasus mitte sisalduvad kohustuslikud kulutused;
  - 7.11.8. teavet, kui pika aja jooksul võib Klient esitada Reisikorraldaja vastu nõudeid.
- 7.12. Reisikorraldaja on kohustatud andma Kliendile kehtiva pakettreisi kirjelduse, mis peab sisaldama järgnevat informatsiooni:
- 7.12.1. reisi sihtkoha ja reisieekonna kirjeldust;
  - 7.12.2. reisisasu suurust, tasumise viisi ja tingimusi;
  - 7.12.3. kasutatavate sõidukite liiki, majutuskohtade asukohta ja taset vastavalt sihtriigi klassifikatsioonidele;
  - 7.12.4. toitlustamiskava, kui see on ette nähtud.
- 7.13. Reisikorraldaja ei ole kohustatud Kliendile esitama teistkordselt pakettreisi reisingimustes sisalduvaid andmeid reisikinnituses või reisikirjelduses.
- 7.14. Reisikorraldaja on kohustatud Klienti informeerima enne lepingu sõlmimist sihtriigi poolt esitatavatest passi- ja viisanõudmistest ning tervishoiualastest nõudmistest (nt vaksineerimiskohustus). Informeerimiseks loetakse ka Reisikorraldaja (Reisiekspaneri) avalikul veebilehel vastava riigi või sihtkoha kirjeldust või uudisena olevat teavet.
- 7.15. Reisikorraldaja on kohustatud Klienti informeerima sihtriigis olevatest võimalikest ohtudest (kodusõda, massilised rahutused jne). Informeerimiseks loetakse ka Reisikorraldaja (Reisiekspaneri) avalikul veebilehel vastava riigi või sihtkoha kirjeldust või uudisena olevat teavet.

## 8. Üldsätted

- 8.1. Pakettreisi reisisasu hinna sisse kuuluvad ainult need teenused, mida on kirjeldatud kataloogis, Reisikorraldaja interneti koduleheküljel ja teistes pakettreisi tutvustavates materjalides, kirjalikus pakkumises antud pakettreisi kohta, või mis on kokku lepitud Reisikorraldaja ja Kliendi vahel.
- 8.2. Kui Reisija ei kasuta mõnda hinna sisse kuuluvat teenust, ei ole tal ega ka Kliendil õigus raha tagasi saada.
- 8.3. Vastavalt rahvusvahelisele praktikale tuleb hotellitoad vabastada lahkumispäeval hiljemalt kell 12.00. Reisi hinna sisse ei kuulu hotellitoad kasutamine peale kella 12.00 ärasõidupäeval.
- 8.4. Vastavalt rahvusvahelisele praktikale on saabumispäeval hotellitoad kasutamine võimalik alates kella 15.00-st. Reisi hinna sisse ei kuulu hotellitoad kasutamine enne kella 15.00 saabumispäeval.
- 8.5. Vastavalt rahvusvahelisele praktikale on Reisija kohustatud hotellile, veoteenust osutavale vedajale ja muud reisiteenuseid pakkuvatele ettevõtetele hüvitama nende varale tekitatud kahju.
- 8.6. Vastavalt rahvusvahelisele praktikale on majutusteenust pakkuval ettevõttel õigus jätta majutamata tugevas alkoholi- või narkojoobes olevaid Reisijaid.
- 8.7. Käesolevad reisingimused muutuvad kummalegi poolele kohustuslikuks peale reisilepingu sõlmimist.
- 8.8. Reisingimuste tõlgendamisest tulenevad erimeelsused püütakse eelkõige lahendada Reisikorraldaja ja Kliendi vaheliste läbirääkimiste teel. Kui kokkulepet ei saavutata on Kliendil õigus

eriarvamust käsitleda Tarbijakaitseametis või esitada hagi oma õiguste kaitseks Tallinna Linnakohtule Eesti Vabariigi seadusandlusega ettenähtud korras.