

## **REISITINGIMUSED**

### **1. Üldsätted.**

1.1. Käesolevates reisitingimustes on Reisikorraldaja reisipakettide Vahendajaks (sh. ka ametlik Edasimüüja) *OÜ Tortuga Travel* ja Reisijaks Reisikorraldaja poolt korraldatud reisil osaleja.

1.2. Vahendajaks/Edasimüüjaks on Reisikorraldaja poolt koostatud pakettreisi vahendav juriidiline isik, ning tema vastutuse ulatus on toodud võlaõigusseaduse §-s 866 lg 4.

1.3. Reisikorraldaja on pakettreisi koostaja ning Edasimüüja ja vastutab selle eest, et reis vastab kirjeldusele ning kliendile antud lubadusele.

### **2. Turismiteenuste leping, reisi kinnitamine**

2.1. Turismiteenuste leping on Reisija ja Reisikorraldaja vaheline leping, mida vahendab *Tortuga Travel OÜ*, mis jõustub hetkel, kui Reisija on välja valinud reisi ning Reisikorraldaja või Vahendaja on Reisijale väljastanud reisikinnituse või arve ja Reisija on tasunud kas täies ulatuses reisi eest või ettemaksu vastavalt Turismiteenuste lepingus fikseeritule.

2.2 Juhul, kui Reisija poolt soovitud reis on välja müüdud, jääb tellimus ootelehele. Reisikorraldaja ei garanteeri ootelehel olevate tellimuste kinnitamist.

### **3. Reisi eest tasumine.**

3.1. Reisitellimuse kinnitamisel tasub Reisija ettemaksuna minimaalselt kolmkümmend protsenti (30%) reisi teenuse maksumusest. Reisi teenuse kogumaksumuse tasub Reisija vähemalt üks (1) kuu enne reisi teenuse kasutamist. Juhul, kui Reisija tellib reisi teenuse vähem kui üks (1) kuu enne reisi teenuse kasutamist kohustub ta tasuma kohe kogu tasumisele kuuluva summa.

3.2. Juhul, kui Reisija ei ole tasunud tähtajaks kogu tasumisele kuuluvat summat on Reisikorraldajal ja Edasimüüjal õigus kohe kogu tasumisele kuuluvat summat üles öelda käesolev leping ning ettemaksu summa kanda reisi ettevõtte bürookulude tarbeks.

### **4. Reisi hind ja hinnamuutused.**

4.1 Hinna sisse kuuluvad hinnatabelites ja tellimuskinnitusel ja arvel märgitud teenused. Kui Reisija ei kasuta mõnda pakettreisi hinna sisse kuuluvat teenust, ei ole tal õigust nõuda vastava teenuse maksumuse tagastamist ja / või hüvitamist.

4.1.1. Juhul kui pole teisiti märgitud, ei kuulu reisi hinna sisse viisa, ekskursioonid, reisikindlustus.

4.2. Reisikorraldajal on õigus pakettreisi hinda muuta järgnevatel asjaoludel ilmnenud:

4.2.1. Eesti Vabariigi või sihtkohamaa maksude, lõivude ja teenustasude muutumisel, tingimusel, et need mõjutavad pakettreisi hinda;

4.2.2. Transpordi- või majutushindade muutumisel, kui need ei allu Reisikorraldaja kontrollile ja kui neid ei olnud võimalik reisi planeerides ette näha;

4.2.3. Valuutakursside muutumisel, kui see mõjutab reisi hinda.

4.3. Hinna muutumisest teatab Edasimüüja Reisijale vähemalt 21 päeva ette enne reisi alguse kuupäeva. Reisikorraldaja annab Reisijale hinnagarantii ootamatute hinnalised

eest. Hinnagarantii võimalike tulevaste hinnamuutuste suhtes kehtib juhul, kui kogu reisi maksumus on tasutud reisitellimuse kinnitamisel ja reisini on jäänud vähem kui 21 päeva.

## **5. Reisi muutmine või tühistamine.**

5.1. Reisijal on õigus tellimus tühistada või seda muuta, tasumata Edasimüüjale hüvitust alljärgnevatel tingimustel:

*5.1.1 reisi tellimisest on möödunud vähem kui 24 tundi ja lisaks sellele, reisi tellimuse tühistamise hetkel on reisini jäänud vähemalt 31 päeva.*

5.2. Reisijale Reisikorraldaja või Vahendaja poolt väljastatud reisikinnitusel märgitud Reisija nime, tellitud hotelli ja reisi kuupäeva on võimalik muuta hüvitades Reisikorraldajale bürookulud:

- 65 eurot reisija kohta, juhul, kui reisini on jäänud rohkem, kui 31 päeva ning
- 125 eurot reisija kohta, kui reisini on jäänud rohkem, kui 14 päeva (ning Reisikorraldaja poolt kantud otsekulud (viisa, lennupilet, hotell), lisaks tasuma broneeringu muutmise hetkel võimalikult toimunud hinnavahe algselt broneeritud reisipaketiga.

Muudatustest tuleb Reisikorraldajat või Edasimüüjat teavitada viivitamatult ja kirjalikult. Kui broneeringus muudetakse rohkem kui ühe Reisija nime toa kohta, käsitleb Reisikorraldaja seda broneeringu tühistamisena ja rakendab tavalisi annulleerimistingimusi.

*5.2.1 Kui reis põhineb liinilendudel, siis reisija nime vahetamine ei ole lubatud. Reisija asendamine võrdub automaatselt uue lennupileti ostmisega !*

5.3. Tellimuse muutmisel muudel juhtudel kohustub Reisija hüvitama Reisikorraldajale või Edasimüüjale kõik muutmise seonduvad kulud, mille ulatuse ja tasumise tähtajad teatab Reisikorraldaja Reisijale 3 päeva jooksul alates Reisijalt tellimuse muutmise soovi laekumisest.

5.4. Võimalike kahjude korvamiseks soovitab Reisikorraldaja ja Edasimüüja sõlmida reisijal reisitõrkekindlustuse.

5.5. Juhul, kui Reisija soovib reisi tühistada hetkel, kui:

*5.5.1. reisi alguseni on rohkem kui 30 (kolmkümmend) päeva on ta kohustatud tasuma kolmkümmend protsenti (30%) teenuse maksumusest;*

*5.5.2. reisi alguseni on 15 (viisteist) kuni 29 (kakskümmend üheksa) päeva on ta kohustatud tasuma nelikümmend protsenti (60%) teenuse maksumusest;*

*5.5.3. reisi alguseni on vähem kui viisteist (15) päeva on ta kohustatud tasuma üks sada protsenti (100%) teenuse maksumusest;*

*5.5.4. Kui tehakse broneering „viimase hetke” pakkumise põhjal ja reisi väljumiseni on jäänud vähem kui 15 päeva, siis rakendub selle broneeringu muutmisel või annulleerimisel trahv 100% ulatuses.*

*5.5.5. Juhul, kui reisteenus vahetu osutaja (hotell, lennufirma) poolt on kehtestatud annulleerimisel eritingimused (näiteks Varajse Tellija Soodustuse raames), rakendatakse lisaks eelpool loetletule sanktsioonina ka nimetatud eritingimusi. Eritingimuste*

*olemasolul kohustub Reisikorraldaja ja Edasimüüja sellest informeerima Reisijat reisi tellimisel.*

5.6. Kui reisi ei ole eelnevalt tühistatud, kuid Reisija ei ilmu ettenähtud ajaks reisi alustamiseks ettenähtud kohta (nt. Lennujaama) või kui reisija ei saa ettenähtud ajal reisi alustada puuduvate või mittevastavate reisidokumentide tõttu, loetakse reis tühistatuks tavalistel tühistamistingimustel.

5.6.1 Kui reisijale ei väljastata viisat või ei võimaldata tellitud reisi sihtpunkti asukohamaa ja/või sihtpunkti jõudmiseks läbivate riikide transiitviisat, käsitletakse seda kui reisi tühistamist ilma olulise takistusega.

5.6.2 Kui reisija ei pääse maale, sest teda ei lasta üle piiri mingil põhjusel, tuleb reisijal tasuda kõik oma koju tagasitulekuga seotud kulutused. Reisiraha sellisel juhul ei tagastata.

## **6. Reisija kohustused ja vastutus.**

6.1 Reisija on kohustatud:

6.1.1. *tutvuma Reisikorraldaja ja Edasimüüja reisingimustega ning hotellide ja pakutavate teenuste kohta käiva üldinformatsiooniga, mida on võimalik leida kas Reisikorraldaja või Edasimüüja kataloogist, hinnakirjast või hotelli koduleheküljelt.*

6.1.2. *koheselt reisidokumentide kättesaamisel kontrollima nende vastavust esitatud tellimusega ning kui on mittevastavus, siis viivitamatult teatama võimalikest mittevastavustest Edasimüüjale.*

6.1.3. *reisi kestel järgima hotellide ja transpordivahendite sisekorraeeskirju ning kohalike ametivõimude ettekirjutisi.*

6.1.4. *oma käitumisega mitte häirima kaasreisijaid. Vastasel korral võidakse Reisijat reisile mitte lubada või reisilt kõrvaldada ja tal ei ole õigust reisi maksumuse tagasisaamisele.*

6.1.5. *hüvitama Reisikorraldajale või Edasimüüjale kulud juhul, kui Reisija katkestab reisiteenuse kasutamise enne tähtaega ja Reisikorraldaja osutab talle kaasabi tagasi jõudmiseks tagasi lähtepunkti.*

6.2 Reisija vastutab:

6.2.1. *kahju eest, mida tema tahtlik või hoolimatu tegevus või tegevusetus põhjustab Reisikorraldajale, kaasreisijatele või kolmandatele isikutele.*

6.2.2. *reisikindlustuse hankimise, olemasolu ja kehtivuse eest.*

6.2.3. *oma reisidokumentide korrasoleku eest. Reisija kohustub kontrollima oma passi vm. reisidokumentide vastavust nõuetele.*

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

7.1. Reisikorraldaja vastutab reisi vastavuse eest esitatud kirjeldusele, v.a. asjaolude eest, mis on Reisikorraldajast mittesõltuvad (näit. keskmisest erinevad ilmastikuolud, sihtkohamaa poliitilised sündmused jms. asjaolud, mis ei allu Reisikorraldaja kontrollile, kuid võivad aga põhjustada Reisijale ebamugavust).

7.2. Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mis on tekkinud vääramatu jõu tagajärjel (sealhulgas loodusõnnetused, poliitilised vahejuhtumid, streigid vms.).

7.3. Reisi hinna sisse kuuluvad teenused, mis on kirjeldatud kataloogis, Turismiteenuste lepingus, või esitatud arvel. Lepingu sisu ja reisi puudusi hinnatakse nende andmete alusel, mida Reisikorraldaja on reisi müües ja reklaamides andnud.

7.4. Reisikorraldaja ei vastuta Vahendaja poolt antud puuduliku või ebatäpse info eest, kui antud info on avalikult saadaval (Reisikorraldaja kodulehel, avalikes väljaannetes, jne)

7.5. Kui Reisija reisi ajal haigestub, satub kuriteo ohvriks või temaga juhtub mingi muu õnnetus, abistab Reisikorraldaja teda igati, kuid Reisijal tuleb tasuda olukorra lahendamise seotud lisakulud.

## **8. Reisikorraldaja õigus teha reisis muudatusi**

8.1 Kui Reisikorraldaja ei saa temast sõltumatutel asjaoludel reisi reisirakenduses 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.

8.2 Kui reisi on tellinud tunduvalt vähem Reisijaid, kui on vaja selle reisi teostamiseks reisirakenduses esitatud kujul, on Reisikorraldajal õigus, tingimusel, et reisi iseloom sellest oluliselt ei muutu, muuta sõiduvahendit, ajakava ja reisi marsruuti.

## **9. Reisikorraldaja õigus reis ära jätta.**

9.1 Reisikorraldajal on õigus reis ära jätta juhul, kui:

*9.1.1 reisile ei ole kogunenud nõutav arv reisijaid. Vastavalt Europarlamendi ja Nõukogu määrusele nr. 261/2004 on Reisikorraldaja kohustatud sellisel juhul reisi ärajäämisest Reisijaid teavitama 14 päeva enne kavandatud väljumisaega;*

*9.1.2 vedaja, kes teostab Reisijate kohaletoomise sihtkohamaale ja äraviimise sihtkohamaalt, annulleerib oma lennud selliselt, et neid ei ole võimalik asendada. Vastavalt Europarlamendi ja Nõukogu määrusele nr. 261/2004 on Reisikorraldaja kohustatud reisi ärajäämisest Reisijaid teavitama 14 päeva enne kavandatud väljumisaega;*

*9.1.3 reisi läbiviimine on Reisikorraldajast sõltumatutel põhjustel oluliselt raskendatud või seatakse ohtu reisijate julgeolek (sõda, rahutused, loodusõnnetused vms).*

9.2 Juhul, kui reis on jäetud punktides 9.1.1-9.1.3 toodud asjaolude tõttu, on Reisijal õigus ärajäetud reisi eest omal valikul saada Reisikorraldajalt uus, sama taseme ja hinnaga, asendusreis. Kui asendusreis on algsest reisist odavam, tagastab Reisikorraldaja hinnavahe. Kui Reisija asendusreisi ei soovi, tagastab Reisikorraldaja talle kogu raha, va. bürookulud, vastavalt Reisikorraldaja Reisingimustele.

9.3 Reisikorraldajal on õigus Turismiteenuste leping lõpetada, kui Reisija või Vahendaja ei ole kokkulepitud ajaks reisi eest tasunud.

## **10. Puudused reisirakenduses ja nendest teatamine.**

10.1. Puuduseks reisirakenduses loetakse seda, kui reis ei vasta teenuste ning muu korralduse poolest sellele, milles on eelnevalt kokku lepitud.

10.2. Puuduseks reisirakenduses ei või pidada:

*10.2.1 reisi kui terviku seisukohalt väheolulisi muutusi, mille tekkimist on võimalik eeldada arvestades reisi sihtkohta ja iseloomu;*

10.2.2 lennu ajakava muutumist, kui muutus on tingitud Reisikorraldajast mitte olenevatest põhjustest;

10.2.3. hotelli vahetumist vahetult enne väljasõitu või reisi ajal, kui põhjuseks on hotellide ülebroneerimine, mis ei ole tingitud Reisikorraldajast. Reisikorraldaja kohustub tegema kõik endast oleneva, et ärajäänud hotell asendataks vähemalt samaväärse hotelliga;

10.2.4. lennureisi hilinemist, reisiklassi ja reisimarsruudi muutumist või kohtade ülebroneerimist, sest vastavalt Europarlamendi ja Nõukogu määrusele nr. 261/2004 vastutab selle eest lennufirma, kes on kohustatud tasuma Reisijale kompensatsiooni. Kui vedajaks on lennufirma, mis ei ole registreeritud Euroopa Liidu territooriumil, ei saa puuduseks lugeda lennu ajakava ja/või marsruudi ootamatut ootamatud muutmist (varasem/hilisem väljumine Tallinnast või varasem /hilisem saabumine sihtkohta) ning kohtade ülebroneerimist, kui muutus on tingitud Reisikorraldaja kontrollile allumatutest asjaoludest ja ei ületa 8 tundi või kui ajakava muutuse põhjuseks on õhuruumi ülekoormatus, lennujuhtimiskeskuse koormatus, ilmastik, lennuki tehniline rike või muu sarnane põhjus, on lubatud muutuse pikkus kahekordne ehk kuni 16 tundi. Sellisel juhul sõltub vedaja vastutus ja kompensatsiooni maksmine Vedaja sisekorra eeskirjadest.

10.3. Reisija on kohustatud viivitamatult kirjalikult teavitama Reisikorraldaja esindajaid sihtkohas esinevatest puudustest või pretensioonidest reisikorralduse kohta, vastasel juhul ei saa nendele pretensioonidele tuginedes hiljem nõuda kahju hüvitamist.

Sihtkohas esinevate puuduste eest on vastustus ainult Reisikorraldajal (mitte Edasimüüjal) ning Reisijal tuleb kahjude hüvitamist nõuda ainult Reisikorraldajalt. Edasimüüja ei vastuta Reisikorraldaja ebakvaliteetse teenuse eest sihtkohas, kuna pole reisiteenuse korraldaja.

10.4. Kui pretensioon rahuldatakse ja tekitatud kahju hüvitatakse sihtpunktis, ei ole Reisijal õigust nõuda teistkordset hüvitamist Eesti Vabariigis Hüvitamisele kuulub ainult otsene kahju, mis proportsionaalselt vastab vea suurusele.

10.5. Kui pretensioonile lahenduse leidmine sihtkohas osutub võimatuks, tuleb mitte hiljem kui 10 päeva jooksul peale reisi lõppkuupäeva esitada pretensioon Reisikorraldajale. Pretensioon peab olema vormistatud kirjalikult. Kui Reisija soovib saada hüvitust saamata jäänud ja/või ebarahuldava teenuse eest, tuleb kaebusele lisada dokumentide originaalid põhjendatud lisakulutuste kohta. Saamata jäänud teenust tõendava teatise võib kirjalikult koostada ka Reisikorraldaja esindaja.

10.6. Reisikorraldaja puuduseks ei saa pidada Edasimüüja puudulikku või ebatäpset informatsiooni.

10.7. Reisikorraldaja ei vastuta kahjude eest, mis on tekkinud Reisija enda tegevusest või tegevusetusest. Samuti ei vastuta Reisikorraldaja selle kahju eest, mis võib tekkida juhul kui Reisija satub kuritegevuse või õnnetuse ohvriks. Soovitame tungivalt oma klientidel vormistada meditsiinikindlustuse.

10.8. Reisikorraldaja ei vastuta Reisija pagasi vedamise ja säilimise eest. Soovitame oma klientidel vormistada pagasikindlustuse. Eriti oluline on see liinilendudel põhinevate lendude puhul.

10.9. Reisikorraldaja tellimuslendudel ei ole lemmikloomade vedu lubatud

## **11. Erimeelsuste lahendamine**

11.1 Reisingimuste 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.

## **12. Lisatingimused kaugreiside broneerimisel:**

12.1. Kaugreisid toimuvad liinilendude turistikklassis. Kõik lennureisi puudutavad erisätted, nagu pagasimäär, soodustused lastele, Reisija nime vahetus jms. toimuvad vastutava lennukompanii seatud tingimustel.

12.2. Lennukompanii poolt sätestatud lubatust suurema pagasimäära kaasavõtmisel kohustub klient tasuma ületatud pagasi kaalu eest küsitud lisatasu.

12.3. Kui reisini on rohkem kui 30 päeva, tuleb broneerides tasuda ettemaks 30%

12.4. Kui reisi alguseni on vähem kui 30 päeva, siis kohustub Reisija tasuma broneerimisel reisi kogumaksumuse.

12.5. Reisi annulleerimisel rohkem kui 30 päeva enne reisi on Reisija kohustatud hüvitama Reisikorraldajate poolt tehtud kulutused 30% ulatuses reisi kogumaksumusest.

12.6. Reisi annulleerimisel vähem kui 30 päeva enne reisi on Reisija kohustatud hüvitama reiskorraldajale 100% reisipaketi maksumusest tehtud otseste kulutuste katteks.

12.7. Reisilt tagasituleku kuupäeva muutmine ei ole lubatud.

12.8. Reisi programmis võib ette tulla muutusi nii programmi kui ka kuupäevade osas. Reisikorraldaja ei võta selle eest vastutust kui tegemist on väheoluliste muudatustega ning ei ole otseselt sõltuvad Reisikorraldaja tegevusest.

## **13. Reisikorraldaja maksejõuetus**

13.1 Juhul, kui Reisikorraldaja ei suuda täita Reisija ja Edasimüüja ees lepingulisi kohustusi ning reis jääb ära, Reisikorraldaja maksejõuetuse, pankroti, jm. tõttu, on reisi mittetoimumise eest vastutav ainult Reisikorraldaja ja mitte Edasimüüja.

Reisikorraldaja peab teavitama Tarbijakaitseametit maksejõuetusest ning tasuma tagasi Reisijate poolt tasutud reisiraha.

Juhul kui Reisikorraldaja ei suuda tasuda Reisijate poolt tasutud summasid, rakendatakse Tarbijakaitseameti poolt Reisikorraldaja Reisigarantiikindlustust, millega korvatakse Reisijale tasutud summad, vastavalt, kindlustussumma ja nõuete suurusele ning Tarbijakaitseameti määrusele,

13.2 Edasimüüja kohustus on Reisijale tagasi maksta Reisija poolt tehtud (ette)maksed reisieenu eest, juhul, kui Edasimüüja pole Reisija poolt kantud summat Reisikorraldajale tasunud.

Vastavalt ettemakse ja reisiraha summale, niipalju, kui Edasimüüja Reisikorraldajale tasunud on, tuleb Reisijal esitada vastava summa ulatuses pretensioon Reisikorraldajale, reisiraha tagasisaamiseks Reisikorraldaja käest.

13.3 Reisikorraldaja maksejõuetuse korral on Edasimüüja kohustus koguda kokku info (reisijad, tasutud arved, ettemaksed klientide poolt, jne), reisieenu osutamise kohta ning edastada see Tarbijakaitseametile.

**Kõikides muudes punktides kehtivad üldised reisingimused.**