

MTÜ Alustame Algusest Reisikorraldajana pakettreisileping

Pakettreisilepingu rakendusala

Käesolevas pakettreisilepingus (edaspidi Leping) on Reisikorraldajaks MTÜ Alustame Algusest ja Reisijaks Reisikorraldaja poolt korraldataval reisil osaleja.

Reisikorraldaja lähtub oma tegevusest Turismiseadusest
<https://www.riigiteataja.ee/akt/TurS>

1. Reisileping ja reisikorraldaja vastutus

1.1. **MTÜ Alustame Algusest Reisikorraldajana** (kaubamärgid *RosenReisid* ja *Mesilasperereisid*) vastutab selle eest, et reis vastab kirjeldusele ja Kliendile antud lubadustele v.a. Reisikorraldajast mittesõltuvad asjaolud (nt. paljude aastate keskmisest erinevad ilmastikuolud, sihtkohamaa ajutised või alalised poliitilised otsused, hotellide iseseisvad otsused remonttöödeks, ebamugavused, mis tingitud sihtkoha linnavõimude otsustest nt. linnateede remondist jms).

1.2. Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mis on tekkinud force majeure'i tõttu (sealhulgas, loodusõnnetused, poliitilised vahejuhtumid, streigid vms.).

1.3. Reisi hinna sisse kuuluvad ainult teenused, mis on kirjeldatud reisireklaamis, kirjalikus pakkumises (kliendile antud teabelehes) või arvel. Lepingus sisu ja reisi puudusi hinnatakse nende andmete valgusel, mida Reisikorraldaja on reisi müües ja teavitustes andnud.

1.4. **Reisijal lasub omavastutus reisikindlustuse hankimisel.** Kui Reisija reisi ajal haigestub, temaga juhtub õnnetus, ta satub kuriteo ohvriks jmt korral abistab Reisikorraldaja teda kõigiti, **kuid Reisija tasub sellega seotud lisakulud.** Kui Reisikorraldaja on reisi reklaamides pannud kohustuse reisikindlustus eelnevalt sõlmida, siis on Reisijal kohustus selle olemasolu tõendada või paluda abi reisikindlustuse sõlmimisel.

2. Lepingus sõlmimine ja reisi eest tasumine

2.1. Reisija ja Reisikorraldaja vaheline leping muutub mõlemale poolele siduvaks hetkel, kui Reisija on välja valinud reisi ja hiljemalt 5 päeva jooksul tasunud ettemaksu suuruses 50 € Reisija kohta (reisidel maksumusega kuni 300 €), 100 € (reisidel maksumusega 300 € kuni 1000 €)

2.2. Reisi ülejäänud maksumus tasutakse kokkulepitud graafiku alusel arvestusel, et 30 päeva enne sõitu on tasutud 100% kogu reisi maksumus, kui pole kokku lepitud teisiti.

2.3. Reisi broneerimisel vähem kui 30 päeva enne reisi algust, tuleb maksumus tasuda 3 päeva jooksul, kui pole kokku lepitud teisiti.

2.4. Tellimus muutub mõlemale Poolele siduvaks peale ettemaksu tasumist.

3. Võimalus tellimust muuta

3.1. Reisijal on õigus trahvivabalt Reisikorraldaja vastava hooaja programmi piires valida mõni teine samas või kallimas hinnaklassis reis, kui reisini on muutmishetkel jäänud vähemalt 60 päeva ja kui hotellide või laevakompaniide reeglid ei sätesta teisiti. Hilisemaid muutusi käsitleme vana tellimuse tühistamisena ja uue tegemisena.

3.2. Reisijal on õigus anda edasi juba broneeritud ja/või väljamakstud reis juhul, kui seda laeva- või muude piletite reeglid, viisaeeskirjad jms, informeerides sellest viivitamatult Reisikorraldajat ja tasudes tekkinud kulutused. Lepingu edasiandmise korral vastutavad nii reisi esialgne ostja kui reisi uus ostja solidaarselt sellega seotud informatsiooni edastamise ning rahaliste kulutuste tasumise eest. Nimetatud Reisijatel lasub range vastutus igasuguse hinnavahe kinnimaksmise ja reisi üleandmisest tingitud võimalike kulutuste katmise eest.

4. Reisija õigus annulleerida reis

4.1. Reisijal on õigus reis annulleerida järgmistel tingimustel:

4.1.1. Rohkem kui 40 päeva enne reisi algust, makstes kinni Reisikorraldaja poolt tehtud reaalsed vältimatud kulutused seoses Reisija reisipaketiga (näiteks laevapiletid, hotellitrahv, viisad, ettemaksud erinevate teenuste eest jne).

4.1.2. 40-15 päeva enne reisi algust, makstes kinni 50 % reisi hinnast ja lisaks Reisikorraldaja poolt tehtud reaalsed vältimatud kulutused seoses Reisija reisipaketiga (näiteks laevapiletid, hotellitrahv, viisad, ettemaksud erinevate teenuste eest jne) kui need ületavad 50 % reisi hinnast.

4.1.3. 14-11 päeva enne reisi algust, makstes kinni 75 % reisi hinnast ja lisaks Reisikorraldaja poolt tehtud reaalsed vältimatud kulutused seoses Reisija reisipaketiga (näiteks laevapiletid, hotellitrahv, viisad, ettemaksud erinevate teenuste eest jne) kui need ületavad 75 % reisi hinnast.

4.1.4. Kui annulleerimine toimub hiljem kui 10 päeva enne reisi algust, ei tagasta Reisikorraldaja Reisijale sisse makstud summasid.

4.2. Kui reisi annulleerib seltskonna üks liige ja hind põhineb sellel, et teatud kindel arv inimesi elab ühes toas, on Reisikorraldajal õigus võtta muutusest tingitud lisatasu.

4.3. Kui on tegemist eritellimusreisiga (erinev programm, hotell, lisatellimused vms.) maksab Reisija reisi tühistamisel kinni selle programmi koostamisega seotud lisakulud.

4.4. Reisija on kohustatud Reisikorraldajale mõjuvast takistusest viivitamatult teatama. Tõend takistuse ilmnemise kohta (arstilt, politseist vms.) tuleb Reisikorraldajale esitada koheselt, **kuid kulude korvamiseks kindlasti tuleb sõlmida reisitõrkekindlustus**

5. Reisija kohustused ja vastutus

5.1. Reisijal on kohustus järgida reisi ajal Reisikorraldaja reisi puudutavaid juhendeid ja reegleid, samuti hotellide ja transpordivahendite sisekorraeeskirju ning ametivõimude ettekirjutusi.

5.2. Reisija ei tohi oma käitumisega häirida teisi kaasreisijaid. Seda reeglit jämedalt rikkunud Reisija võidakse reisile mitte lubada või reisilt kõrvaldada ja tal ei ole õigust reisi maksumuse tagasi saamisele.

5.3. Reisija vastutab kahju eest, mida tema tahtlik või hoolimatu tegevus põhjustab Reisikorraldajale, kaasreisijatele või kolmandatele isikutele.

5.4. Reisija vastutab oma reisidokumentide olemasolu ja nõuetele vastavuse eest kogu reisi vältel. Täiendavad Reisikorraldaja kulud, mis võivad tekkida Reisija dokumentide kadumisest, nende nõuetele mittevastavusest (passi aegumine, viisa puudumine või kehtivuse kaotamine vms) juhul, kui puudused ei ole põhjustatud Reisikorraldaja poolt, korvab Reisija.

5.5 Reisikorraldajal on Reisijalt õigus enne reisi algust küsida reisidokumendi andmeid (k.a. kindlustus), kui seda nõuab külastatava riigi partner, ametiasutus jne. Antud juhul peab Reisija esitama dokumendi andmed Reisikorraldajaga kokkulepitud ajaks, aga mitte hiljem kui 2 nädalat enne reisi algust.

5.6. Grupireisi tellinud grupijuhi kohustused – tellimussõidud

5.6.1. Grupijuht vastutab grupi informeerituse eest kõikides reisiga seotud küsimustes.

5.6.2. Grupijuhi kohustuseks on koguda vajalikud dokumendid viisade vormistamiseks, koostada grupi nimekiri, aidata ööbimiskohtades reisijuhil majutada reisijaid, vastutada reisijate distsipliini eest, teavitada gruppi kõigist reisil ettetulevatest muudatustest (ööbimised, hinnamuutused jne.).

6. Hind ja hinnamuutused

6.1. Reisi hinna sisse kuuluvad teenused, mis on väljatoodud vastavat reisi kirjeldavates materjalides.

6.2. Kui Reisija ei kasuta mõnda hinna sisse kuuluvat teenust, ei ole tal õigust raha tagasi saada.

6.3. Reisikorraldajal on õigus reisipaketi hinda tõsta, teavitades sellest Reisijat vähemalt 31 päeva enne reisi algust ette, järgnevate asjaolude ilmnemisel:

6.3.1. Eesti või sihtkohamaa maksude, lõivude ja teenustasude muutumine, kui need mõjutavad reisi hinda.

6.3.2. Transpordihindade muutumine, mis ei allu reisikorraldaja kontrollile ja mida reisi planeerides ei olnud võimalik ette näha.

6.3.3. Valuutakursside muutumine.

6.4 Kui reisi hind tõuseb punktides 6.3.1-6.3.3 kirjeldatud juhtudel ning Reisikorraldaja on sellest Reisijat teavitanud kuni 31 päeva enne reisi algust, on Reisijal õigus:

6.4.1 Reisist loobuda ja saada tagasi kogu tasutud reisiraha.

6.4.2 Nõuda, et Reisikorraldaja asendab võimaluse korral reisi teise vähemalt samasuguse maksumusega reisiga.

6.4.3 Nõustuda reisi uue hinnaga.

7. Reisikorraldaja õigus teha reisiprogrammi muudatusi.

7.1. Reisikorraldaja ei vastuta laevafirmade graafikute muudatuste eest. Kui Reisikorraldaja ei saa temast sõltumatutel põhjustel reisiprogrammi algselt välja kuulutatud kujul teostada, on tal õigus vahetada hotelli või sõiduvahendit, muuta ajakava või teha reisiprogrammis muid muudatusi, kuid seda tingimusel, et reisi kvaliteet ja iseloom sellest oluliselt ei muutu. Muutustest tuleb Reisijatele teatada nii ruttu kui võimalik.

7.2. Kui reisile on registreerunud tunduvalt vähem Reisijaid, kui on vaja selle reisi teostamiseks algselt kavandatud kujul, on Reisikorraldajal õigus tingimusel, et reisi iseloom sellest oluliselt ei muutu, muuta sõiduvahendit, ajakava ja marsruuti.

8. Reisikorraldaja õigus reis ära jätta

8.1. Reisikorraldajal on õigus reis ära jätta, kui:

8.1.1. Reisile ei ole kogunenud nõutav arv Reisijaid. Reisikorraldaja on kohustatud klientidele reisi ärajäämisest viivitamatult teatama, vähemalt 31 päeva ette.

8.1.2. Reisikorraldaja võimalused reisi teostada on muutunud oluliselt raskemaks sihtkohamaal või selle lähedal toimuva tõttu (sõda, loodusõnnetus, streik vms). Samuti kui mingil muul põhjusel võib reisijate julgeolek ohtu sattuda.

8.1.3. Transpordikompanii, mille teenustel pakutud reis põhineb, jätab ootamatult oma sõidud ära ja neid ei ole võimalik asendada.

8.2. Kui Reisikorraldaja on sunnitud temast sõltumatutel põhjustel reisi ära jätma, saab Reisija tagasi sissemakstud raha. Reisijal ei ole õigust lisakompensatsioonile.

8.3. Kui reisikorraldaja jätab reisi ära Reisijate vähesuse tõttu, on Reisijal õigus saada võimaluse korral uus samatasemeline reis sama hinnaga, kui korvava reisi korraldamine ei põhjusta Reisikorraldajale põhjendamatult suuri kulutusi. Kui asendusreis on algsest odavam, tagastatakse Reisijale hinnavahe.

8.4. Kui Reisija asendusreisi ei soovi, tagastab Reisikorraldaja talle kogu makstud raha.

9. Reisikorraldaja õigus lõpetada leping

9.1. Reisikorraldajal on õigus leping lõpetada, kui Reisija pole kokkulepitud ajaks reisi eest tasunud.

10. Vead reisikorralduses ja nendest teatamine

10.1. Puuduseks ei või pidada reisi kui terviku seisukohalt väheolulisi muutusi, mida sihtkoha ja reisi iseloomu arvestades on võidud eeldada.

10.2. Puuduseks ei või pidada ajakava muutumist (varasem/hilisem väljumine Tallinnast või varasem/hilisem saabumine sihtkohta), kui muutus on tingitud Reisikorraldaja kontrollile allumatutest asjaoludest.

10.4. Reisikorraldaja veaks ei või pidada hotelli vahetumist vahetult enne väljasõitu või reisi ajal, kui põhjuseks on hotellide poolt sageli praktiseeritav ülebroneerimine. Reisikorraldaja kohustub ärajäänud hotelli asendama samaväärse või kõrgema tasemega hotelliga.

10.5. Reisikorraldaja veaks ei või pidada seda, kui reisija ei pääse reisile oma süü tõttu. Näiteks kui Reisijal puuduvad kehtivad reisidokumendid või ta on väga tugevas alkoholi joobes jm põhjus.

10.6. Reisikorraldaja veaks ei saa lugeda edasimüüja (teise reisibüroo) poolt antud puudulikku või ebatäpset informatsiooni. Edasimüüja poolt antud informatsiooni õigsuse eest vastutab edasimüüja.

10.7. Puudusest teatamine

Erinevatest puudustest tuleb viivitamatult teatada Reisikorraldaja esindajale sihtkohas. Reisikorraldajale esitatud pöördumine peab olema vormistatud kirjalikult. Kui Reisija soovib saada hüvitust saamata jäänud ja/või ebarahuldava teenuse eest, tuleb Reisijal kaebusele lisada kviitungite originaalid või teised tõendid põhjendatud lisakulutuste kohta. Tõendi saamata jäänud teenuste kohta võib kirjutada ka Reisikorraldaja esindaja. Seda tegemata jättes kaotab Reisija oma õiguse puuduste osas kahjude hüvitamist nõuda. Reisikorraldaja on kohustatud pretensiooni läbi vaatama ja vastama sellele hiljemalt kahe nädala jooksul selle esitamisele.

11. Puuduste kõrvaldamine

11.1. Reisikorraldaja on kohustatud tehtud veavõimaluse korral kiirelt parandama. Reisikorraldaja võib jätta vea reisi ajal parandamata vaid juhul, kui see osutub võimatuks või kui see põhjustaks talle ebaadekvaatseid kulutusi.

12. Kahjude korvamine

12.1. Reisikorraldaja ei vastuta kahjude eest, mille on põhjustanud temast sõltumatud asjaolud (*force majeure*).

12.2. Reisikorraldaja ei vastuta kahjude eest, mis on põhjustatud Reisija enda tegevusest ja hoolimatusest.

12.3. Reisikorraldaja ei vastuta selle eest, kui Reisija satub kuritöö ohvriks.

12.4. Reisikorraldaja ei vastuta selle eest, kui kohapealne ilm ei vasta paljude aastate keskmisele.

12.5. Reisikorraldaja ei vastuta selle eest, kui programmis olevas hotellis, liiklusvahendis vms. tekib ootamatu tehniline rike, samuti kahjude eest seoses hotelli personali või liiklusvahendi juhi tegevusega või tegevusetusega. Samas aitab Reisikorraldaja tekkinud probleemi lahendada.

12.6. Reisikorraldaja ei vastuta selle eest, kui tema poolt vahendatav firma (sihtkoha reisibüroo, hotell jne.) pankrotistub, märgatavalt hindu tõstab või osutub muul viisil ebasobivaks. Küll teeb Reisikorraldaja omalt poolt kõik, et sellise olukorra poolt põhjustatud probleemid mööduksid Reisija jaoks võimalikult valutult ja kahjudeta. Sellest lähtuvalt on Reisikorraldajal õigus vastavalt vajadusele vahetada programmis eelnevalt välja kuulutatud hotell teise, kuid vähemalt samaväärse vastu.

12.7. Reisikorraldaja ei vastuta selle eest, kui reis jääb ära põhjusel, et Reisijale ei anta viisat.

12.8. Reisikorraldaja ei vastuta bussitranspordi või laevareiside tehnilise korraldamise eest. Kui reisijal läheb kaduma pagas, siis vastutab Vedaja.

13. Reisitingimuste kehtivus ja tõlgendused

13.1. Käesolevad reisitingimused muutuvad kummalegi poolele kohustuslikuks peale reisilepingu sõlmimist.

13.2. Reisitingimuste tõlgendamisest tulenevad erimeelsused lahendatakse läbirääkimiste korras Reisija ja Reisikorraldaja vahel. Kui kokkulepet ei saavutata, on õigus eriarvamust käsitleda Tarbijakaitseametis. Kui kokkulepet ei ole võimalik saavutada ka sel teel, siis Eesti Vabariigi seadusandlusega ettenähtud korras.

MTÜ Alustame Algusest juhatuse koosoleku poolt vastu võetud ja kinnitatud 01.07.2018.

MTÜ Alustame Algusest kaubamärgid: *RosenReisid*; *MesilaspereReisid*.