

## **MTÜ Alustame Algusest Reisikorraldajana pakettreisileping Pakettreisilepingu rakendusala**

Käesolevas pakettreisilepingus (edaspidi Leping) on Reisikorraldajaks MTÜ Alustame Algusest (Reisikorraldaja registreering TRE000757) 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 *MaaeluReisid* ja *RosenReisid*) 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. Lepingu 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. Lepingu 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 100 € Reisija kohta (reisidel maksumusega kuni 300 €), 150 € (reisidel maksumusega 300 € kuni 600€), 300 € (reisidel maksumusega kuni 1000 € ja rohkem). Reisija ja Reisikorraldaja võivad teha erandkorras ka individuaalseid kokkuleppeid.

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 kogumaksumus tasuda 3 päeva jooksul, kui pole kokku lepitud teisiti.

2.4. Tellimus muutub mõlemale Poolele siduvaks peale ettemaksu tasumist.

2.5. Pakettreisi hinna või ettemaksu tasumisega kinnitab Reisija muuhulgas nõustumist Reisikorraldaja poolt kättesaadavaks tehtud reisikirjelduse, Lepingu tingimuste ja muude Reisijale edastatud reisi teenuse osutaja lepingutingimustega.

2.6. Kui Reisija jätab pakettreisi hinna, selle ettemaksu või osamakse kokkulepitud tähtjaks maksmata, loetakse pakettreisi tellimus Reisija poolt tagasi võetuks ja Reisikorraldajal on õigus reis tühistada.

### **3. Pakettreisi teenused, hind, soodustused ja tasumine**

3.1. Pakettreisi hind sisaldab neid reisiteenuseid, mis on toodud reisikirjelduses, reisikinnituses või millest on Reisikorraldaja kirjalikus vormis Reisijat teavitanud. Pakettreisi hulka ei kuulu pakettreisi sihtkohamaa viisa maksumus ja viisateenus, ekskursioonid ja väljasõidud, mis ei ole sätestatud reisikirjelduses või reisikinnituses, reisikindlustus, autorentiteenus, majutusteenuse varasem kasutamine saabumispäeval või pikendamine ärasõidupäeval.

3.2. Hinnasoodustused. Reisikorraldaja poolt erinevate reklaami- ja / või müügiedendamise kampaaniate korras väljakuulutatud hinnasoodustused kehtivad ainult pakettreisi tellimisel ja seni kuni soodushinnaga kohti jätkub.

3.3. Hinnasoodustused hakkavad kehtima väljakuulutamise hetkest ning neil ei ole tagasiulatuvat jõudu. Hinnasoodustustega pakettreisi puhul on Reisijal õigus valida pakutavatest hinnasoodustustest üks.

3.4. Laste hinnasoodustus sõltub sihtriigist ja teenuseosutajatest. Laste hinnasoodustuse võimaldamine ja selle määr on sätestatud hinnakirjas.

3.5. Pakettreisi eest tuleb tasuda Reisikorraldaja poolt esitatud arve alusel.

### **4. Reisija õigus Lepingust taganeda või Lepingut üle anda**

4.1. Reisijal on õigus taganeda Lepingust igal ajal. Lepingust taganemine hüvitist maksmata on piiratud, kuivõrd pakettreisi puhul on kindlaks määratud vastavate reisiteenuste osutamine teatud kuupäevaks või teatud tähtaja jooksul või siis tähendab Lepingu sõlmimine teatud vahendite broneerimist, millele on taganemisel keeruline uut kasutajat leida. Reisija peab tasuma talle juba osutatud teenuste eest ja maksuma Reisikorraldaja hüvitist alljärgnevalt.

4.2. Kui Reisija esitab Lepingust taganemise avalduse rohkem kui 35 päeva (väljaspool Euroopat toimuva pakettreisi (edaspidi Kaugreis) puhul rohkem kui 60 päeva) enne pakettreisi algust, tagastatakse talle ettemaks, millest arvestatakse maha Reisikorraldaja bürookulud, mis ei tohi olla suuremad 10% pakettreisi hinnast.

4.3. Kui Reisija esitab Lepingust taganemise avalduse 35 või vähem päeva (Kaugreisi puhul 60 või vähem päeva) enne pakettreisi algust, kuulub Reisija poolt tasumisele hüvitis 50 % pakettreisi kogumaksumusest.

4.4. Kui Reisija esitab Lepingust taganemise avalduse 14 või vähem päeva (Kaugreisi puhul 46 või vähem päeva) enne pakettreisi algust, kuulub Reisija poolt tasumisele hüvitis 75 % pakettreisi kogumaksumusest.

4.5. Kui Reisija esitab Lepingust taganemise avalduse 10 või vähem päeva (Kaugreisi puhul 21 või vähem päeva) enne pakettreisi algust, kuulub Reisija poolt tasumisele hüvitis, mis võrdub pakettreisi kogumaksumusega.

4.6. Kui Reisija esitab taganemise avalduse rohkem kui 60 päeva enne pakettreisi algust, on Reisijal õigus valida Reisikorraldaja vastava hooaja pakettreiside hulgast mõni teine samas või kallimas hinnaklassis olev pakettreis ning muuta juba sõlmitud Lepingut selliselt, et Reisija poolt sooritatud ettemaks loetakse täiendavate kulutusteta tasutuks uue pakettreisi eest. Kui uus pakettreis on hinnalt soodsam, ei tagastata Reisijale ettemaksude vahet, vaid tasutud reisisitu kantiakse täies ulatuses üle reisisituks uue pakettreisi eest. Teisalt, kui uus pakettreis on hinnalt kallim kui varasem pakettreis, siis tuleb Reisijal tasuda täiendav ettemaks, mis on nõutud vastavalt uue pakettreisi lepingutingimustele. Reisijal on õigus muuta ka Reisija isikut.

4.7. Olenemata punktides 4.1. – 4.6. sätestatust ei kuulu Lepingust taganemisel (k.a. mõjuval põhjusel) Reisijale tagastamisele Reisikorraldaja poolt tehtud reaalsed kulutused seoses Reisija pakettreisi korraldamisega (näit. Reisija tellitud viisateenus ja viisa tasu, ostetud majutusteenuse tühistamistasu, reisiteenuste eest tasutud tagastamatud ettemaksud, lennupiletite tühistamise trahvid, muud ostetud tagastamatud piletid jms).

4.8. Kui Lepingust taganeb Reisija, kellele võimaldatud pakettreisi hind põhineb reisiseltskonda (ühte tellimusse) kuuluvate inimeste arvul, on Reisikorraldajal õigus võtta muutusest tingitud lisatasu. Näiteks: majutus kahe inimese toas tuleb taganemise tõttu asendada majutusega ühe inimese toas. Muutusest tingitud lisatasu maksmise eest vastutavad solidaarselt nii pakettreisist taganenud kui ka pakettreisi kasutav(ad) Reisija(d).

4.9. Sidevahendi (e-post, telefon) abil sõlmitud Lepingutele ei kohaldata võlaõigusseaduses sätestatud tarbija õigust taganeda Lepingust tasuta ja põhjust avaldamata 14 päeva jooksul (Taganemisõigus). Kõik lepingud sõlmitakse sidevahendi abil.

4.10. Reisijal on õigus Lepingust tulenevad õigused ja kohustused üle anda isikule, kes vastab kõigile reisil osalemiseks vajalikele tingimustele. Lepingu ülevõtmisest tuleb teatada Reisikorraldajale hiljemalt 48 tundi enne reisi algust. Üleandja ja Lepingu ülevõtnud isik vastutavad reisisitu maksmise ja Lepingu ülevõtmisega tekkivate võimalike lisakulude eest solidaarselt.

## **5. Reisija õigus enne reisi algust Lepingust taganeda Reisikorraldaja poolt tehtavate muudatuste tõttu**

5.1. Reisija võib Lepingust taganeda ja saada tagasi reisisitu, kui Reisikorraldaja teeb olulise muudatuse olulises reisiteenus. Näiteks: reisiteekonna oluline pikenemine transpordivahendi muutumise tõttu; reisi sihtpunkti muutmine või majutustaset märkimisväärselt halvendav muudatus. Muudatuse olulisust hinnatakse proportsioonis kogu reisiga ja Reisija olulise huviga.

5.2. Lepingust taganemise asemel punkti 5.1. alusel võib Reisija nõuda Reisikorraldajalt pakettreisi asendamist vähemalt samasuguse maksumusega pakettreisiga, kui Reisikorraldaja saab seda Reisijale võimaldada, või pakettreisi asendamist väiksema maksumusega pakettreisiga ja enamastatud reisisitu tagasi maksmist.

5.3. Lepingust taganemisest või nõudest pakettreis asendada peab Reisija teatama viivitamatult pärast Reisikorraldajalt vastava teate saamist.

## **6. Reisija õigus reis katkestada ja Leping üles öelda**

6.1. Reisi kestel on Reisijal õigus reis katkestada, kui:

a) Reisikorraldaja rikub oluliselt oma kohustusi või reisikorraldus osutub muul viisil nii puudulikuks, et Reisijalt ei saa nende asjaolude tõttu reisi jätkamist mõistlikult oodata või;

b) kui Reisikorraldaja teeb olulise muudatuse olulises reisisiteenuses. Näiteks: reisisiteekonna oluline pikenedamine transpordivahendi muutumise tõttu; reisi sihtpunkti muutmine või majutustaset märkimisväärselt halvendav muudatus. Muudatuse olulisust hinnatakse proportsioonis kogu reisiga ja Reisija olulise huviga.

## **7. Reisija kohustused, vastutus ja õigused**

7.1. Reisikinnituse ja kõigi järgnevate dokumentide kättesaamisel on Reisija kohustatud kontrollima nime, sünniaja, reisi kuupäeva, reisikirjelduse ja teiste oluliste andmete õigsust ja vajalike dokumentide olemasolu ning puuduste esinemisel neist Reisikorraldajat koheselt teavitama. Oluline on kontrollida, et dokumentidel toodud Reisija nimi ühtiks reisidokumendis toodud nimega. Reisikorraldaja kõrvaldab dokumentide väljastamisel tema poolt põhjustatud puudused. Hilisem puuduste kõrvaldamine on lubatud lisatasu eest vastavalt hinnakirjale.

7.2. Juhul, kui Reisikorraldaja väljastab Reisijale e-piletid, saadab ta need Reisija poolt edastatud elektronposti aadressile. Reisija kannab andmete sh. nime, sünniaja, elektronposti aadressi ja telefoninumbri edastamisel temapoolse eksimisega kaasneva võimaliku kahju riisikot. Kuivõrd reisidokumentide või piletite saatmisel elektroonilisel teel võib esineda tehnilisi rikkeid või viivitusi, peab Reisija alati kontrollima, kas ta on e-piletid vähemalt 48 h enne reisi algust kätte saanud. Kui Reisija ei ole e-pileteid enne reisi algust kätte saanud, siis on Reisijal kohustus sellest Reisikorraldajat informeerida.

7.3. Reisija kontaktandmete olemasolul teavitab Reisikorraldaja Reisijat võimalikust pakettreisi väljasõidu aja muutusest hiljemalt 24h enne reisi algust kas telefoni või elektronposti teel. Kuivõrd sõnumi edastamisel elektroonilisel teel võib esineda tehnilisi rikkeid või viivitusi, siis on Reisijal kohustus kontrollida pakettreisi väljasõidu aega 24h enne reisi algust külastades Reisikorraldaja internetilehekülge. Sihtkohas peab Reisija kontrollima vastavat infot 24h enne tagasireisi algust reisisindajalt.

7.4. Reisija on kohustatud saabuma õigel ajal reisi alguspunkti, reisijuhi nimetatud kogunemiskohtadesse ja lahkumispunktidesse. Sealhulgas, kuid mitte ainult, peab Reisija 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. Kui Reisija ei ilmu õigeaegselt ettenähtud kohta, siis on Reisikorraldajal õigus jätkata reisi ilma selle Reisijata ja olenevalt olukorrast tühistada ka selle Reisija kõik edasised teenused.

7.5. Reisija tagab oma kuludega, et tal on olemas reisimiseks vajalikud kehtivad dokumendid, mis lubavad tal riigipiire ületada ja reisisiteekonna riikides viibida (sh kuid mitte ainult pass, viisa, vaksineerimistõend, kindlustus jne). Reisijal lasub vastutus reisidokumentide kehtivuse ja reisikindlustuse olemasolu eest.

7.6. Tavapäraselt ei sisalda pakettreis reisikindlustust. Seetõttu on Reisikorraldaja poolne soovitus sõlmida Reisijal koos pakettreisi ostuga ka reisikindlustusleping, mis koosneks tervise-, reisitõrke- ja pagasikindlustusest.

7.7. Kui Reisija ei ole Lepingust taganenud ja ei saabu kokkulepitud ajal reisi alguspunkti või kui Reisija ei saa reisirada punktis 7.5. mainitud dokumentide puudumisel, kaotab Reisija õiguse reisisu tagasi saada.

7.8. Kui Reisija jätab kasutamata mõned pakettreisi hulka kuuluvad teenused või kasutab neid osaliselt, ei ole tal sellel põhjusel õigust nõuda hinna alandamist.

7.9. Reisija peab võimaldama Reisikorraldajale Lepingus nõuetekohast täitmist ja sellele kaasa aitama.

7.10. Reisi kestel ei tohi Reisija oma käitumisega teisi reisijaid häirida. Reisija peab järgima ametnike, Reisikorraldaja või tema esindaja poolt antavaid reisi läbiviimist puudutavaid juhiseid ja nõudeid ning hotellides ja transpordivahendites kehtivaid sisekorraeeskirju, avalikku korda ja riigipiiri ületamise eeskirju.

7.11. Kui Reisija jätkab Lepingus rikkumist olenemata tehtud märkusest või kui kõiki asjaolusid ja mõlemapoolset huvi arvestades ei saa Reisikorraldajalt mõistlikult nõuda Lepingus jätkamist, on Reisikorraldajal õigus Reisijat reisile mitte lubada või jätkata reisi nimetatud Reisijata. Sel juhul kaotab Reisija õiguse saada tagasi reisisu ja Reisija peab kandma ise kõik kulud seoses tagasisõidu korraldamisega.

7.12. Reisija vastutab Reisikorraldajale või kolmandale isikule tekitatud kahju (rikutud hotelliinventar, transpordivahend jms.) hüvitamise eest. Kui kahju on tekitatud laste või hoolduse alla antud isikute poolt, hüvitab tema poolt tekitatud kahju Lepingus sätestatud vastutav isik või tema vanemad või eestkostja.

7.13. Reisija, kelle tervislik seisund on halvenenud, peab esimesel võimalusel konsulteerima arstiga küsimuses, kas Reisija olukord võimaldab reisile minna või reisi jätkata. Vajadusel peab Reisija võtma endale saatja (kaasreisija), kes hoolitseb tema erivajaduste eest. Reisikorraldajal on õigus pakettreisileping üles öelda, kui Reisija tervislik seisund ei võimalda Lepingus täitmist, sh. kuid mitte ainult seab ohtu tema või teiste reisijate tervise, takistab teenuste osutamist teistele reisijatele või reisi plaanikohast jätkumist. Lepingus üles ütlemisel nimetatud alusel kaotab Reisija õiguse saada tagasi reisisu.

## **8. Reisikorraldaja kohustused, vastutus ja õigused**

8.1. Reisikorraldaja kohustub osutama Reisijale reisi vastavalt Lepingus kokkulepitule.

8.2. Reisikorraldaja vastutab Lepingus täitmise eest Reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine (näiteks majutusasutus või vedaja).

8.3. Reisikorraldaja kohustub abistama Reisijat, kes reisi ajal haigestub, kellega juhtub õnnetus, kes satub kuriteo ohvriks või leiab aset mõni muu sündmus, mille tulemusena Reisija elu, tervis või vara satuvad hädaohtu. Reisikorraldaja abi Reisijale seisneb raviasutusega ja sihtkohamaa ametivõimudega suhtlemise korraldamises ning vajadusel

ennetähtaegse tagasisõidu korraldamisel. Reisija on kohustatud hüvitama Reisikorraldajale kõik käesolevas punktis sätestatud kohustuse täitmisega seotud kulutused.

8.4. Juhtudel, mille puhul on teenuse vahetu osutaja vastutus piiratud rahvusvaheliste konventsioonide alusel võib Reisikorraldaja Reisija suhtes sellele tugineda.

8.5. Reisikorraldajal ei lasu vastutust sihtkohas valitsevate ilmastikutingimuste eest.

8.6. Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mille on põhjustanud ületamatud takistused või muud ettenägematud põhjused, mida Reisikorraldaja ei oleks saanud ka võimalikult hoolika tegutsemise korral vältida. Niisugusteks põhjusteks on näiteks sõjategevus, loodusõnnetus, nakkushaigus, streik jms. sündmused. Reisikorraldaja peab sellistest ületamatutest takistustest Reisijale viivitamatult teatama ja püüdma tegutseda nii, et Reisijale osaks saav kahju jääks võimalikult väikseks.

8.7. Reisikorraldaja ei vastuta juhul, kui pakettreis jääb ära või katkeb Reisija reisidokumendi puuduse, riigivõimu tegevuse vms asjaolu tõttu.

8.8. Reisikorraldaja ei vastuta Reisija pagasi vedamise ja säilimise eest. Võimalike pagasikahjude vältimiseks on soovitatav sõlmida pagasikindlustuse leping.

8.9. Juhul, kui reisikirjelduses nimetatud pakettreisi reisijuht haigestub või ilmnevad temal muud mõjuvad põhjused, mis takistavad tema osalemise reisel reisijuhina, on Reisikorraldajal õigus ühepoolselt reisikirjelduses nimetatud reisijuht asendada teise reisijuhiga. Reisijuhi asendamine ei anna Reisijale õigust Lepingut üles öelda või Lepingust taganeda Reisikorraldaja poolse rikkumise tõttu, samuti ei anna reisijuhi vahetamine õigust nõuda hinna alandamist.

8.10. Reisikorraldajal on õigus Lepingust taganeda tagastades Reisijale tema poolt makstud pakettreisi tasu juhul, kui:

8.10.1. Pakettreisile ei ole kogunenud pakettreisi toimumiseks eeldatavat arvu reisijaid. Sellisel juhul on Reisikorraldaja kohustatud reisijaid pakettreisi ärajäämisest teavitama vähemalt 21 kalendripäeva enne pakettreisi algust;

8.10.2. Transpordikompanii, mille teenustel pakettreis põhineb, tühistab sõidud ja neid ei ole võimalik asendada.

8.11. Reisikorraldajal on õigus omal äranägemisel peatada või lõpetada teenuse osutamine, kui Reisija ei ole täitnud õigeaegselt oma maksekohustust.

## **9. Reisikorraldaja õigus suurendada reisisasu**

9.1. Pärast Lepingu sõlmimist on Reisikorraldajal õigus suurendada kokkulepitud reisisasu veokulude, sh kütusehinna, maaletulekutasude, sadamate või lennujaamade sisse- ja väljasõidutasude, teenusega seotud maksude või reisi suhtes kohaldatava raha vahetuskursi muutumise tõttu.

9.2. Reisikorraldaja arvutab reisisasu uue suuruse selliselt, et liidab Lepingus kokkulepitud reisisasu suurusele punktis 9.1. nimetatud kuluartikli suurenenud osa.

9.3. Reisisu suurendamisest teatab Reisikorraldaja Reisijale nii ruttu kui võimalik, kuid vähemalt 21 kalendripäeva enne reisi algust. Teates nimetab Reisikorraldaja reisisu suurendamise põhjuse, uue reisisu arvutuskäigu ja suuruse.

9.4. Reisija on kohustatud pärast Reisikorraldajalt reisisu suurendamise teate saamist tasuma Reisikorraldajale pakettreisi maksumuse suurendamise järgse maksumuse või teatama oma soovist Lepingust taganeda punktis 4. toodud tingimustel.

9.5. Kui Reisikorraldaja suurendab reisisu olulisel määral (üle kümne protsendi (10 %) reisisust), on Reisijal õigus Lepingust taganeda. Reisijal on taganemise asemel õigus nõuda pakettreisi asendamist vähemalt samasuguse maksumusega pakettreisiga, kui Reisikorraldaja saab seda Reisijale võimaldada, või pakettreisi asendamist väiksema maksumusega reisisu ja enamakstud reisisu tagasi maksmist.

## **10. Reisikorraldaja õigus muuta reisikirjeldust vähesel määral**

10.1. Kui Reisikorraldaja ei saa temast sõltumatutel asjaoludel reisikirjeldusest kinni pidada, on tal õigus vahetada majutusasutust, transpordivahendit, muuta ajagraafikut või teha muid ümberkorraldusi, mis reisi kvaliteeti ja iseloomu oluliselt ei muuda. Muudatustest tuleb Reisijaid esimesel võimalusel teavitada.

10.2. Vähesel osalejate arvu tõttu on Reisikorraldajal õigus vahetada transpordivahendit ning muuta marsruuti ja/või ajagraafikut, kui need ümberkorraldused ei muuda oluliselt reisi iseloomu või ei ole Reisijale ebamõistlikult koormavad. Muudatustest tuleb Reisijaid esimesel võimalusel teavitada.

## **11. Lepingu ülesütlemine vääramatu jõu tõttu**

11.1. Reisikorraldajal on õigus Leping üles öelda, kui Reisikorraldaja võimalused reisi teostamiseks kokkulepitud viisil on pärast Lepingu sõlmimist oluliselt raskenenud vääramatu jõu (sh kuid mitte ainult sõjategevus, loodusõnnetused, streigid) tõttu või kui reisi ei ole muul ootamatul põhjusel võimalik läbi viia Reisija elu ja tervist ohustamata. Lepingu üles ütlemisest teatab Reisikorraldaja Reisijale esimesel võimalusel.

11.2. Kui Lepingu ülesütlemise hetkel ei ole reistenuseid veel osutatud, kohustub Reisikorraldaja Reisijale tagastama pakettreisi eest tasutud summad, millest on maha arvatud Reisikorraldaja poolt juba tehtud otsesed kulud, mis on sätestatud Lepingus punktis 4.7.

## **12. Puudused reisikorralduses, teavitamine, pretensiooni esitamine**

12.1. Puuduseks Reisikorraldaja tegevuses loetakse olukordi kus:

a) reis ei vasta teenuste või muu korralduse poolest Lepingus kokkulepitule;

b) Reisikorraldaja on eiranud nõuet anda Reisijale käesolevas Lepingus ja seaduses ettenähtud teavet reisi puhul rakendatavatest tingimustest, reisikirjeldusest, tervishoiu nõuetest, transpordist või ajagraafikutest jm vajalikku informatsiooni ja võib eeldada, et see on mõjutanud Reisija otsust, või;

c) Reisikorraldaja on eiranud Reisija abistamiskohustust.

12.2. Puuduseks Reisikorraldaja tegevuses ei loeta:

- a) väheolulisi ning lühiajalisi muutusi või puudusi reisi kui terviku seisukohalt, mida sihtkohta, reisi iseloomu ja reisi ajakava arvestades on Reisija võinud eeldada;
- b) hotelli muutmist, kui põhjuseks on hotelli ülebroneering ja Reisikorraldaja asendab esialgse hotelli vähemalt samaväärse hotelliga;
- c) lennumarsruudi ootamatut muutust, kui lennukompanii on teinud ülebroneeringu. Lennukompanii kompenseerib klientidele puuduse oma sisekorrareeglitele vastavalt;
- d) vahetult enne pakettreisi või pakettreisi ajal majutusasutuses või selle läheduses alanud ehitus- ja renoveerimistöid;
- e) reisikirjelduses nimetatud reisijuhi asendamist teise reisijuhiga, kui reisikirjelduses nimetatud reisijuht haigestub või temal ilmnevad muud mõjuvad põhjused, mis takistavad pakettreisil osalemist.

12.3. Puudusest teenuse osutamises tuleb teatada viivitamatult Reisikorraldajale ja sihtkohas kohapeal teenuse osutajale, soovitavalt kirjalikus vormis. Reisija ei saa tugineda puudusele, kui ta ei teata sellest Reisikorraldajale viivitamatult pärast seda, kui ta puuduse avastas või oleks pidanud selle avastama. Reisikorraldaja peab ilmnenu puuduse omal kulul viivitamatult kõrvaldama. Reisi kestel võib Reisikorraldaja puuduse kõrvaldamisest keelduda, kui see osutuks talle liiga komplitseerituks või põhjustaks olulist kahju.

12.4. Kui reisi kestel puudusele või probleemile lahendust ei leita, on Reisijal õigus esitada Reisikorraldaja vastu kirjalik pretensioon. Kirjaliku pretensiooni peab Reisija esitama hiljemalt 7 kalendripäeva jooksul alates pakettreisi lõppemisest, siiski mitte hiljem kui 14 kalendripäeva jooksul juhtumist teada saamisest. Pretensioonile tuleb lisada kviitungite ära kirjad põhjendatud kulutuste kohta.

### **13. Reisisuuniste eripära**

13.1. Lennule minek. Kui ei ole sätestatud teisiti, siis peab Reisija ennast lennujaamas lennule registreerima (sooritama check-in-i), vajadusel andma oma pagasi vedaja valdusesse, sooritama passi- ja turvakontrolli, leidma lennujaama infotahvli abil üles väljuva lennu värava ning ilmuma lennu väravasse (gate) õigeaegselt. Lennu väravasse tuleb ilmuda enne lennu väljumist, täpne kellaeg on määratud pardakaardil või lennujaama infotahvil. Liikumisel lennujaamas peab Reisija arvestama võimalike järjekordadega passi- ja turvakontrollis ning planeerima oma aja selliselt, et lennu väravasse saabumine oleks igal juhul õigeaegne.

13.2. Pagas lennureisil. Kui ei ole teatatud teisiti, siis on Reisijal õigus täiendavat tasu maksmata kaasa võtta teatud kogus lennu ajaks registreeritavat pagasit ja lisaks ka käsipagasit. Lubatud pagasi kaalu ja mõõtude kindlaks tegemiseks tuleb pöörduda Reisikorraldaja poole. Väärtuslikumad esemed (sularaha, ehted, jm) soovime võtta kaasa käsipagasisse. Käsipagas ei või sisaldada keelatud esemeid nagu vedelikud üle kehtestatud normipiiri, tuleohtlikud ained, terariistad jms.



13.3. Lennureisid on väga sõltuvad erinevatest tingimustest ja kuna primaarne on alati Reisija turvalisus, siis ei ole võimalik hilinemisi ja lendude tühistamisi igas olukorras vältida.

13.4. Majutus. Grupiga reisides on majutus standard tubades, kui ei ole määratud teisiti. Reisikirjelduses on määratud majutusettevõtte klassifikatsioon vastavalt asukohariigi poolt omistatud kategooriale. Ühte kategooriasse kuuluvad majutusettevõtted võivad olla erinevates riikides väga erineva tasemega. Näiteks mõne riigi 5-tärni hotell võib teenuste ja mugavuse tasemelt vastata teise riigi 3-tärni hotellile.

13.5. Majutusettevõtetes teostatakse aeg-ajalt remonditöid. Töödega üritatakse kliente võimalikult vähe häirida, kuid alati ei pruugi see olla võimalik. Remonditööde teostamine ei anna Reisijale alust majutusteenuse hinna alandamise või hüvituse nõudmiseks.

13.6. Sageli on kolme või nelja inimese tubades kaks kaheinimese voodit või vastavalt üks või kaks lisavoodit, mis ei pruugi olla täismõõtmetes. Enamikes majutusettevõtetes ei ole kolme- või neljainimese tubades kõik voodid täismõõtmetes võib esineda üks või kaks lisavoodit.

13.7. Olenemata sellest, kas majutusteenuse eest on eelnevalt makstud või mitte, võivad majutusettevõtted nõuda kliendilt enne teenuse osutamist krediitkaardi numbrit või sularaha deponeerimist. Selliselt soovitakse tagada majutusettevõttes tarbitud lisateenuste eest tasumine.

## **14. Muud tingimused**

14.1. Lepingu tõlgendamisest tulenevad erimeelsused püütakse eelkõige lahendada Reisija vaheliste läbirääkimiste korras. Reisijal on õigus Lepingust tulenevate vaidluste korral esitada kaebus Reisikorraldaja peale Tarbijakaitseametile või hagi oma rikutud õiguste kaitseks kohtule Eesti Vabariigi seadusega ettenähtud korras.

Reisitingimused on kinnitud MTÜ Alustame Algusest juhatuse otsusega 02.01.2024.a.

4.1. 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. 40-20 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**