

Carmen reisid 4Travel Osaühing pakettreisitingimused

1.1 Reisileping ja reisikorraldaja vastutus

Käesolevates pakettreisitingimustes on Reisikorraldajaks Carmen reisid 4 Travel Osaühing ja Reisijaks Reisikorraldaja poolt korraldataval reisel osaleja. Reisiteenuse lepinguks on Reisikorraldaja ja Reisija vahel sõlmitud leping, mille alusel kohustub Reisikorraldaja osutama Reisijale reisiteenuseid ning Reisija kohustub maksma selle eest tasu. Tingimused on reisiteenuse lepingu osaks.

1.2 Carmen reisid 4Travel Osaühing reisikorraldajana vastutab selle eest, et reis vastab kirjeldusele ja kliendile-reisijale antud lubadustele (e-kirja teel või arvel märgitud lisateenused).

1.3 Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mis on tekkinud *force majeure*'i tõttu (sealhulgas, kuid mitte ainult, loodusõnnetused, poliitilised vahejuhtumid, streigid vms).

1.4 Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mis on tekkinud vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu.(sh. aastate keskmisest erinevad ilmastikuolud vmt, mis mõjutavad reisi kulgu). Carmen reisid 4Travel Osaühing tagastab raha saamata jäänud teenuste eest.

1.5 Reisi hinnas sisalduvad teenused, mis on kirjalikult välja toodud Reisijale saadetasus hinnapakumises või arvel.

1.6 Reis algab Reisijaga kokkulepitud kohast. Väljasõidu aeg ning koht lepitakse reisijaga kokku e-kirja teel või edastaks hinnapakumise lisana (programm).

1.7 Reisikorraldaja abistamise kohustus. Reisijal lasub omavastutus reisikindlustuse hankimisel. Kui reisija haigestub, temaga juhtub õnnetus või ta satub kuriteo ohvriks, abistab reisikorraldaja teda kõigiti, reisija tasub sellega seotud lisakulud.

Täpsemalt "Reisikorraldaja annab raskustesse sattunud reisijale viivitamata asjakohast abi, eelkõige annab asjakohast teavet tervishoiuteenuste, kohalike ametiasutuste ja konsulaarabi kohta ning aitab reisijat sidepidamisel ja alternatiivsete reisivõimaluste leidmisel. Reisikorraldaja võib sellise abi eest nõuda reisijalt tegelikult kantud mõistlike kulude hüvitamist, kui raskuse on põhjustanud reisija tahtlikult või hooletuse tõttu."

2. Lepingu sõlmimine ja reisi eest tasumine

2.1 Reisija ja reisikorraldaja vaheline leping muutub mõlemale poolele siduvaks hetkel, kui reisija on valinud reisi ja tasunud ettemaksu (teinud broneeringu). Kui tegemist on õpilasgrupiga, kohustub õpilasgruppi esindav isik tasuma reisi eest kogu summa, mis on arvel või hinnapakumises näidatud. Reisi tühistamisel palume tutvuda reisi tühistamistingimustega punktis 5.

3. Võimalus tellimust muuta

Mõjuva põhjuse ilmnedes on võimalus tellimust muuta:

3.1. Vanem, lapsed, abikaasa või elukaaslase vanemad, õed-vennad, lapselapsed, vanavanemad, samuti kaaslase, kellega on kavatsatud reisile minna, suremine.

3.2. Muu tõsine õnnetus (näit. tulekahju, suur varaline kahju jne).

3.3 Reisija on kohustatud Reisikorraldajale mõjuvast takistusest viivitamatult teatama.

3.4 Tõend takistuse ilmnemise kohta (arstilt, politseist vms) tuleb Reisikorraldajale esitada koheselt.

3.5 Punktis 3.1 – 3.3 toodud tingimused ei kehti reisi annuleerimisel hiljem kui 72 tundi enne reisi algust. Taolistest asjaoludest tekkinud kahjude korvamiseks soovitab Reisikorraldaja sõlmida reisikatkemise kindlustuse.

4. Reisija kohustused ja vastutus

4.1 Reisijal lasub omavastutus reisikindlustuse hankimisel

4.2. Reisijal on kohustus järgida reisi ajal Reisikorraldaja reisi puudutavaid juhendeid ja reegleid, samuti transpordivahendite ja teiste külastatavate organisatsioonide sisekorraeskirju ning ametivõimude ettekirjutusi. Reisija peab järgima alati reisikorraldaja korraldusi (suulisi ja kirjalikke) ning tagama, et kasutab reisipaketis osalevate teenusepakujate vara heaperemehelikult (nt buss, hotell, toitlustusasutus jne).

4.3. 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. Kui õpilasgrupi liige ei käitu korrektselt või segab oma käitumisega reisi ega järgi reisikorraldaja juhiseid, võib Reisikorraldaja paluda lapsevanematel laps ära tuua reisilt. Sellega kaasnevad kulud katab lapsevanem. Samuti kui reisiprogrammis tekivad reisijast tulenevalt viivitused, mis tekitavad rahalisi kohustusi või mõni reisipaketis toodud tegevus jääb lapsest sõltuvast asjaolust ära, tuleb kahju hüvitada lapsevanemal.

4.4. Reisija vastutab kahju eest, mida tema tahtlik või hoolimatu tegevus põhjustab Reisikorraldajale, kaasreisijatele või kolmandatele isikutele. Alaealise Reisija poolt tekitatud kahju eest vastutab lapsevanem või eestkostja (vastavalt Võlaõigusseaduses sätestatule).

4.5. Reisikorraldajal on õigus kõrvaldada reisilt alaealine reisija, kes on tarbinud alkoholi. Reisikorraldaja võib kasutada vastavata ametivõimude abi ning õpilasgrupi esindaja kohustus on teavitada intsidendist lapsevanemat.

4.6. Reisija vastutab oma reisidokumentide(s.h reisikindlustuse) 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.

4.6.1. Reisija vastutab oma reisidokumentide korrasoleku eest. Reisija kohustus on kontrollida oma passi vm dokumendi vastavust nõuetele. Kui reis jääb ära või Reisija ei pääse reisile kehtivuse kaotanud, liiga lühikese kehtivusajaga dokumendi tõttu või on kaotanud või

varastatud või osutub muul põhjusel sobimatuks, rakendab Reisikorraldaja reeglitekohaseid reisi tühistamise tingimusi, raha ei tagastata ja lisakulutusi ei hüvitata.

4.7. Grupireisi tellinud grupijuhhi kohustused:

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

4.7.2. Grupijuhhi kohustuseks on koguda vajalikud dokumendid, koostada grupi nimekiri, vastutada reisijate distsipliini eest, teavitada gruppi kõigist reisiril ettetulevatest muudatustest (ööbimised, hinnamuutused jne).

5. Hind, hinnamuutused ja annuleerimistingimused

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

5.2. Hinnad põhinevad nende eelneval koostamise ajal ja valuutakurssidele. Kui õpilasgrupi arv muutub, kohustub grupp tasuma puuduva õpilase summa. Reisikorraldaja väljastab õppegrupile ühe tervikliku arve, mis tuleb tasuda enne reisi täies ulatuses.

5.3. Reisikorraldajal on õigus reisipaketi hinda tõsta järgnevate asjaolude ilmnemisel:

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

5.3.2. Transpordi- ja kütusehindade muutumine, mis ei allu reisikorraldaja kontrollile ja mida reisi planeerides ei olnud võimalik ette näha.

5.3.3. Valuutakursside muutumine.

5.3.4. Seoses 2024 uue käibemaksumäära määramisega

Reisitasu suurendamisel võetakse aluseks pakettreisilepingu järgne reisisiteenuse maksumus, millele liidetakse kulude suurenemise summa, mida pole eelnevalt pakettreisi tasusse arvestatud.

5.4 Reisi tühistamisel on Reisikorraldajal õigus nõuda reisihinna tasumist täies ulatuses.

5.4.1 Kui reis tühistatakse 30 päeva enne reisi toimumist, on Reisi tellijal õigus saada tagasi 100% reisisummast. Kui Reisikorraldaja on teinud reisi jaoks vajaminevaid ettemakseid (majutus, muuseumite broneeringud, bussitransport, laevapiletid, teised pakettreisist seonduvad elemendid ja muud seonduvad kulutused) ning need on tõendatavad, siis see summa kuulub tasumisele. Ülejäänud summa kannab Reisikorraldaja täies ulatuses Reisijatele tagasi.

5.4.2 Kui reis tühistatakse 15-29 päeva enne reisi toimumist, on Reisi tellijal õigus saada tagasi 50% reisisummast. Kui reisi tellija ei ole tasunud maksetähtajaks reisisummat, siis tekib Reisikorraldajal nõudeõigust Reisi tellija vastu ning reisi tellija (nt klassijuhataja, lapsevanem) on kohustatud tasuma puuduoleva summa.

5.4.3 Kui reis tühistatakse vähem kui 15 päeva enne reisi toimumist, ei ole reisijal ega reisi tellijal õigus saada tagasi raha tagasi. Kui reisi tellija ei ole tasunud maksetähtajaks

reisissummat, siis tekib Reisikorraldajal nõudeõigust Reisi tellija vastu ning reisi tellija (nt klassijuhataja, lapsevanem) on kohustatud tasuma puuduoleva summa.

6. Reisikorraldaja õigus teha reisiprogrammi muudatusi

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3 Reisikorraldaja õigus reis ära jätta

Reisikorraldaja tohib reisi ära jätta juhul, kui reisile registreerunud inimeste arv on väiksem kui lepingus esitatud miinimumarv. Teiseks juhul kui ilmnevad vältimatud ja erakorralised asjaolud.

6.4 Vead reisikorralduses ja nendest teatamine

6.4.1 Reisikorraldaja on eksinud, kui reis ja pakutavad teenused ei vasta reisikirjeldusele ja reisijale antud lubadustele.

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

6.4.3 Puuduseks ei või pidada ka reisi ajakava muutumist, kui muutus on tingitud reisikorraldaja kontrollile allumatutest asjaoludest ja ei ületa mõistlikkuse piiri. Reisija peab arvestama võimalike ettenägematute ja vältimatute muudatustega, mis ei ole reisikorraldaja kontrolli all (näiteks liiklusummikud, erakordsed ilmastikuolud, streik etc.)

7. Puuduste kõrvaldamine

7.1 Reisija on kohustatud viivitamatult teavitama reisikorraldaja esindajat sihtkohas erinevatest puudustest või pretensioonidest reisikorralduse kohta.

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

7.3 Kui puudus on jäetud eeltoodud põhjusel kõrvaldamata, on reisijal õigus saada kompensatsiooni, mis proportsionaalselt vastab vea suurusele paketi kogumaksumusest.

8. Kahjude korvamine

- 8.1 Reisikorraldaja korvab reisija tervisele ja varale põhjustatud kahju, kui see tuleneb reisikorraldaja või tema esindaja tegevuse(tuse)st.
- 8.2 Kui viga parandatakse ja tekitatud kahju korvatakse sihtpunktis, ei ole reisijal õigust nõuda teistkordset korvamist. Kahju korvatakse proportsionaalselt tekitatud kahjule.
- 8.3 Reisikorraldaja ei vastuta kahjude eest, mille on põhjustanud temast sõltumatud asjaolud (force majeure).
- 8.4 Reisikorraldaja ei vastuta kahjude eest, mis on põhjustatud reisija enda tegevusest ja hoolimatusest.
- 8.5 Reisikorraldaja ei vastuta selle eest, kui reisija satub kuritöö ohvriks.
- 8.6 Pretensioonid ja nõue kahju korvamiseks tuleb esitada reisi toimumise ajal koheselt

9. Reisitingimuste kehtivus ja tõlgendused

- 9.1 Käesolevad reisitingimused muutuvad kummalegi poolele kohustuslikuks peale reisilepingu sõlmimist (punkt 2).
- 9.2 Reisitingimuste tõlgendamise tulenevad erimeelsused püütakse lahendada läbirääkimiste teel Reisija ja Reisikorraldaja vahel. Kui erimeelsust ei õnnestu lahendada läbirääkimiste teel, on tarbijal õigus pöörduda Tarbijavaidluskomisjoni (Endla 10A, Tallinn 10142, telefon: (+372) 6201707, e-post: avaldus@komisjon.ee). Komisjoni veebileht on kättesaadav internetiaadressil: <https://komisjon.ee/>

10. Isikuandmed

Reisilepingu sõlmimisel nõustub Reisija Carmen reisid 4Travel Osühingu privaatsuspoliitikaga.

Reisikorraldaja töötleb Reisija isikuandmeid Reisisiteenuse lepingu täitmiseks kooskõlas andmekaitseaduses sätestatuga.