



Seotud reisikorraldusteenuste üldtingimused

Seotud reisikorraldusteenuste (SRK) lepingute pakkuja (hõlbustaja) teeb käesolevad üldtingimused reisijale kättesaadavaks enne SRK lepingu sõlmimist. Üldtingimused on seotud SRK lepingu pooltele täitmiseks kohustuslikud.

Art. 1. SRK üldtingimuste kohaldamisala

1.1. Üldtingimused kehtivad vähemalt 24 tundi kestvatele või ööbimisega turismiseaduses sätestatud SRK'le, mis sisaldavad vähemalt kahte järgmistest reisisiteenustest: reisijavedu; majutus, mis ei ole olemuslikult reisijaveo osa või mõeldud elukoha tagamiseks; auto, muu mootorsõiduki sh A-kategooria juhiluba nõudva mootorratta üürimine (turismiseadus § 3 p 3); muu turismiteenus, mis ei ole olemuslikult eeltoodud reisisiteenuste osa ja mis kokkuvõttes ei moodusta pakettreisi.

SRK lepingu tulemusel sõlmib reisija eraldi lepingud üksikute reisisiteenuste osutajatega. Hõlbustaja hõlbustab eraldi lepingute sõlmimist reisisiteenuste osutajatega ning reisijal iga üksiku reisisiteenuse eraldi valimist ja selle eest eraldi maksmist.

Kui reisija sõlmib lepingu vaid üht liiki reisisiteenuse kohta ja ühe või mitme muu turismiteenuse kohta, ei loeta kogumit SRK'ks kui muu turismiteenus või muud turismiteenused ei moodusta vähemalt 25 protsenti reisisiteenuste koguväärtusest, kui neid ei reklaamita reisi olulise tunnuseks või kui need ei ole muul viisil reisi oluliseks tunnuseks.

1.2. Üldtingimused kehtivad SRK pakkumisel ja müügil tarbijatele aga ka majandus või kutsetegevuses tegutsevatele isikutele, kui see ei toimu üldlepingu alusel.

1.3. Hõlbustajal on õigus kehtestada SRK üldtingimuste juurde lisa- ja eritingimusi, mis ei tohi olla vastuolus käesolevate üldtingimustega ja Eesti Vabariigi õigusaktidega.

1.4. Juhul, kui üks isik ostab SRK'd teise isiku jaoks, peab teenuseid ostev isik edastama üldtingimused, teabelehe ja muud lepingutingimused viivitusega ka teisele isikule, kelle jaoks ta reisisiteenuseid tellib ja/või ostab.

Art. 2. Teavitused enne lepingu sõlmimist, reisidokumendid ja reisikindlustus

2.1. Hõlbustaja peab enne lepingu sõlmimist edastama reisijale asjakohase SRK standardinfo teabelehe ja tagatise info <https://www.riigiteataja.ee/aktiilisa/1280/2201/8001/2.pdf#>. Enne kui reisija sõlmib mis tahes lepingu, mille tulemuseks on SRK, või teeb selleks siduva pakkumise, on hõlbustaja kohustatud teavitama reisijat selgelt, arusaadavalt ja selgelt eristuvalt, et reisija ei saa kasutada pakettreiside korral ettenähtud õigusi ja iga reisiteenuse osutaja vastutab ainuisikuliselt oma reisiteenuse lepingujärgse osutamise eest. Lisaks peab hõlbustaja teavitama, et reisija saab kasutada hõlbustaja tagatist, kui SRK osaks olev reisiteenus jääb osutamata hõlbustaja maksevõime tõttu.

2.2. SRK lepingu sõlmimisele eelnevalt peab reisija tutvuma hõlbustaja ja iga reisiteenuse osutaja poolt kättesaadavaks tehtud reisiteenuse müügi- ja kasutamistingimustega, näiteks lennupiletite-, majutustee-nuste-, autorenditeenuste ja muude reisiteenuste tingimustega.

2.3. Reisija peab ise hoolitsema reisiteenuste kasutamiseks vajalike dokumentide (k.a. passi, viisa, vaksineerimistõendite) olemasolu eest ja kontrollima nende ning piletite õigsust, kokkusobivust ja vastavust. Reisija peab ise kontrollima reisiteenuste sh reisijaveoteenuste saabumise ja väljumise graafikuid, olema kursis muudatustega.

2.4. SRK ei sisalda reisikindlustust. Hõlbustaja poolseks soovitusel reisijale on sõlmida koos SRK ostuga ka reisikindlustusleping, mis koosneks vähemalt tervise-, reisitõrke- ja pagasikindlustusest. Hõlbustaja soovitab reisijal sõlmida oma vajadustele vastavate tingimustega reisikindlustuse lepingu.

2.5. Reisisihtkohtade julgeolekut ja muud sihtkohaga seotud olulist teavet saab Välisministeeriumist ning tervishoiuasutustest sh järgnevatelt interneti lehekülgedelt: <http://reisitargalt.vm.ee/> ja <http://www.terviseamet.ee/nakkushaigused/reisimine-ja-tervis.html> Lepingu sõlmimisele eelnevalt peab reisija viima ennast kurssi reisiteekonnal ja sihtkohas valitsevate oludega.

2.6. Lastega välisriiki reisimise tingimustega tuleb tutvuda Välisministeeriumi „reisitargalt“ veebilehel <http://reisitargalt.vm.ee/lastega-reisimine/>. Palume tähele panna, et alla 18-aastaste laste õigust reisida ilma hooldajata võivad piirata nii ametivõimud, veoettevõtted kui majutusasutused. Veoettevõtetel ja majutusasutustel võivad olla kehtestatud ka kõrgemad ealised piirangud. Alaealisi puudutavad reisingimused peab reisija alati enne üle kontrollima lähteriigi, sihtkohamaa ja transiidimaade ametivõimudelt.

Art. 3. Lepingu sõlmimine ja reisisu maksmine

3.1. Lepingueelses teabes sisalduvad andmed on üldjuhul teenuseosutajale siduvad välja arvatud, kui lepingu pooled lepivad kokku teisiti või kui selles teabes on ette nähtud andmete muutmise võimalus ja sellest on reisijat informeeritud.

3.2. SRK leping loetakse sõlmituks, kui hõlbustaja on esitanud reisijale reisiteenuse info koos lepingueelse teabega ja reisija on tasunud nõuetekohaselt ja tähtaegselt hõlbustaja poolt ettenähtud tasu. Tasu või esimese osamakse tasumisega kinnitab

reisija muuhulgas nõustumist hõlbustaja poolt kättesaadavaks tehtud ja avaldatud lepingueelse teabega, üldtingimustega, reisiteenuste osutajate lepingutingimustega ning muude teatavaks tehtud tingimustega.

3.3. Arvestades, et teatud juhtudel alustab hõlbustaja reisiteenuse kasutamise õigust andvate dokumentide väljakirjutamist või broneeringu sooritamist pärast reisiteenuse valimist ja reisija poolse maksekohustuse täitmist võib esile tulla olukordi, kus makse laekumise ja lepingu sõlmimise vahelisel perioodil on soovitud reisiteenuse kättesaadavuse tingimused muutunud. Hõlbustaja informeerib reisijat esimesel võimalusel nii lepingu sõlmimisest, kui ka olukorrast, kus lepingut ei olnud soovitud tingimustel võimalik sõlmida. Viimati nimetatud juhul teatab hõlbustaja reisijale reisiteenuse uued ostmisvõimalused. Kui reisija ei ole huvitatud reisiteenuse ostmisest muutunud tingimustel tagastab hõlbustaja reisijale tema poolt makstud tasu täies ulatuses.

3.4. Hõlbustajal on õigus mitte väljastada reisiteenuse kasutamise õigust andvat dokumenti enne reisija maksekohustuse täielikku täitmist.

3.5. Lepingu sõlmimisele eelnevalt on reisija kohustatud informeerima hõlbustajat reisiteenuse ostmisega seotud reisija olulisest huvist ja soovidega seotud eripäradest, mis omavad reisija jaoks tähtsust reisiteenuse kasutamisel. Sellised olulist tähtsust omavad asjaolud edastab hõlbustaja reisiteenuse osutajale, kes teeb otsuse lepingu sõlmimise võimalusest vastavaid eripärasid arvesse võttes.

3.6. Mitmetes sihtkohtades nõutakse reisijatelt ööbimisega seotult turismimaksu, mille suurus oleneb majutuse tasemest ja viibimise kestusest. Vastavad maksud kuuluvad reisija poolt tasumisele otse reisiteenuse osutajale (enamasti majutusasutusele).

3.7. Kui reisija jätab tasu või selle osamakse kokkulepitud tähtajaks maksmata, loetakse tellimus kui reisija tahteavaldus SRK lepingu sõlmimiseks reisija poolt tagasi võetuks ja hõlbustajal on õigus broneering või kinnitus ühepoolset tühistada. Tühistamisest teavitab hõlbustaja reisijat viimase edastatud kontaktandmetel.

Art. 4. Reisija kohustused ja vastutus

4.1. Reisiteenuse kasutamiseks ettenähtud dokumentide kättesaamisel on reisija kohustatud kontrollima vajalike dokumentide olemasolu, samuti nime, kuupäeva, teenuse kirjelduse ja teiste oluliste andmete õigsust. Oluline on kontrollida, et dokumentidel toodud reisija nimi ühtiks dokumentides toodud nimega. Hõlbustaja kõrvaldab dokumentide väljastamisel tema poolt põhjustatud puudused. Reisija poolt põhjustatud puuduste kõrvaldamine toimub tasu eest võimaluste piires.

4.2. Juhul, kui hõlbustaja väljastab reisijale elektroonilisi pileteid või selliseid reisiteenuse kasutamise dokumente, saadab ta need üldjuhul reisija poolt teatatud e-posti aadressile. Reisija kannab andmete sh. e-posti aadressi, telefoninumbri jne edastamisel temapoolse eksimisega kaasneva võimaliku kahju riisikot. Kuivõrd dokumentide saatmisel elektroonilisel teel võib esineda tehnilisi rikkeid või viivitusi,

peab reisija alati kontrollima, kas ta on dokumendid on hõlbustaja poolt lubatud ajal või vähemalt 48 h enne reisiteenuse kasutamise algust kätte saanud. Kui reisija ei ole dokumente lubatud ajal või enne reisiteenuse kasutamise algust kätte saanud, siis on reisijal kohustus sellest hõlbustajat koheselt informeerida.

4.3. Reisija on kohustatud saabuma õigel ajal reisiteenuse kasutamise alguspunkti. Reisija peab järgima operatiivset informatsiooni lennu-, bussi- või rongijaamas, jõudma õigeaegselt ettenähtud kohta ning arvestama juba eelnevalt võimalike viivitustega seoses ummikute, keeruliste ilmastikuolude või järjekordadega passi- või turvakontrollis. Kui reisija ei ilmu õigeaegselt ettenähtud kohta, siis on vastaval reisiteenuse osutajal õigus reisija reisiteenus tühistada.

4.4. Reisija peab teavitama hõlbustajat oma kontaktandmetest, mille kaudu on reisiteenuse osutajal või hõlbustajal võimalik temaga ühendust võtta.

4.5. Grupi esindaja on kohustatud esitama kõikidele reisijatele kogu hõlbustajalt saadud reisiteenusega seotud teabe ja dokumendid ning teiselt poolt edastama hõlbustajale iga reisijat puudutava vajaliku teabe ja dokumentatsiooni. Hõlbustaja teavitamiskohustus loetakse täidetuks, kui ta on andnud reisiteenusega seotud teabe grupi esindajale, seega ei pea hõlbustaja vajalikku infot ja dokumente igale reisijale eraldi esitama. Grupi eest võib muudatusi broneeringutesse teha sh tühistamissoove esitada reisiteenuse tellinud grupi esindaja üksi või koos teiste muutusi soovivate reisijatega.

4.6. Reisija vastutab reisiteenuse osutajale tekitatud kahju (rikutud hotelliinventar, vedaja transpordiva-hend jms.) hüvitamise eest. Kui kahju on tekitatud alaealiste laste või hoolduse alla antud isikute poolt, hüvitab tekitatud kahju lepingus sätestatud vastutav isik või tema vanemad või eestkostja.

Art. 5. Hõlbustaja kohustused ja vastutus

5.1. Hõlbustaja vastutab reisiteenuse osutaja pakutavate lepingute nõuetekohase vahendamise ja sellega seotud hoolsuskohustuse täitmise eest. Kui hõlbustaja ei ole ise reisiteenuse osutaja, siis ei ole ta reisija ja reisiteenuse osutaja vahelise reisiteenuse osutamise lepingu pooleks ega vastuta sellise lepingu täitmise eest mistahes ulatuses. Iga reisiteenuse osutaja vastutab ainuisikuliselt tema poolt pakutava reisiteenuse lepingujärgse osutamise eest.

5.2. Kui hõlbustaja on ise mõne reisiteenuse osutaja, näiteks pakub ise reisijaveoteenust või majutusteenust, vastutab hõlbustaja vastava reisiteenuse lepingujärgse osutamise eest.

5.3. Hõlbustaja tagab, et SRK kaitse olemasolu reisijale juhuks, kui SRK osaks olev reisiteenus jääb osutamata hõlbustaja maksevõime tõttu. Kui SRK osaks olev leping jääb täitmata muul põhjusel kui hõlbustaja suutmatuse tõttu täita oma kohustusi, ei ole sellise reisiteenuse osutamise lepingu täitmine tagatise arvel tagatud.

5.4. Juhul, kui hõlbustaja osutab ise reisijaveoteenust kohustub ta omama vajalikku tagatist reisijate kodumaale toimetamiseks.

5.5. Reisijal on õigus nõuda kahju hüvitamist reisi teenuste osutajatelt Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91 (ELT L 46, 17.02.2004, lk 10–11), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1371/2007 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (ELT L 315, 03.12.2007, lk 14–41), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 392/2009 reisijate meritsi vedajate vastutuse kohta õnnetusjuhtumite korral (ELT L 131, 28.05.2009, lk 24–46), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1177/2010, mis käsitleb meritsi ja siseveeteedel reisijate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 334, 17.12.2010, lk 1–16), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 181/2011, mis käsitleb bussisõitjate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 55, 28.02.2011, lk 1–12), ja rahvusvaheliste konventsioonide alusel.

Art. 6. Vastutus broneerimisvigade eest

6.1. Hõlbustaja vastutab broneerimissüsteemi vigade eest, mis tulenevad temast tingitud tehnilistest puudustest, ja broneerimistoimingu käigus tehtud vigade eest. Hõlbustaja ei vastuta broneerimisvigade eest, mis tulenevad reisijast või mis on tingitud vältimatutest ja erakorralistest asjaoludest.

6.2. Reisijal puudub õigus nõuda tasu tagastamist või kahju hüvitamist, kui broneerimisviga on tingitud reisijast. Kui reisija on edastanud hõlbustajale või reisi teenuse osutajale ebaõiget või mittetäielikku reisijat või reisi puuduvat teavet, loetakse see reisija põhjustatud veaks.

Art. 7. Õiguskaitsevahendid, kaebused ja muud tingimused

7.1. Juhul, kui reisija ei saa ostetud reisi teenust, peab ta võtma ühendust vastava reisi teenuse osutajaga sel hetkel, kui tal on õigus nimetatud teenust saada. Võimalusel tuleb puudusest teenuse osutamises teatada püsival andmekandjal.

7.2. Reisijal on õigus tugineda võlaõigusseaduses sätestatud õiguskaitsevahenditele sh nõuda kohustuse täitmist; oma võlgnetava kohustuse täitmisest keelduda; nõuda kahju hüvitamist; taganeda lepingust või öelda leping üles; alandada hinda; rahalise kohustuse täitmisega viivitamise korral nõuda viivist.

7.3. Reisija ja hõlbustaja vahelised erimeelsused püütakse eelkõige lahendada läbirääkimiste korras. Vaidlused tarbijatega lahendatakse tarbijavaidluste komisjonis aadressil Pronksi 12 Tallinn. Tarbijakaitse seaduse kohaselt on komisjoni pädevuses lahendada lepingust tulenevaid vaidlusi, mida pooled ei ole suutnud lahendada kokkuleppe teel. Kohtuvaidlused lahendavad pooled Eesti Vabariigi seaduste ja õigusaktidega sätestatud korras.

7.4. Üldtingimused kuuluvad lahutamatult SRK lepingu juurde.