

## 1. Reisingimused 2017

1.1. Loodusretked OÜ (edaspidi Reisikorraldaja) vastutab selle eest, et reis vastab kirjeldusele ja Reisijale 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 remondiks jms).

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

1.3. Lepingu sisu: Käesoleva reisilepingu Sisuks on Reisikorraldaja poolt korraldatav reis koos sinna sisse kuuluvate teenustega, mis on kirjeldatud pakettreisi kirjalikus pakkumises.

1.4 Lepingu sisu ja reisi puudusi hinnatakse nende andmete alusel, mida Reisikorraldaja on reisi müües ja reklaamides andnud.

1.5 Abistamise kohustus: Reisijal lasub omavastutus reisikindlustuse tingimuste valikul, kuid Reisikorraldaja aitab Reisijal reisikindlustuse hankimisel. Kui Reisija reisi ajal haigestub, temaga juhtub õnnetus, ta satub kuriteo ohvriks jmt korral abistab Reisikorraldaja teda kõigiti, Reisija tasub sellega seotud lisakulud.

## 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, reisi perioodi ja tasunud ettemaksu.

2.2. Reisi tellimisel tuleb koheselt tasuda broneerimistasu vastavalt kehtivale hinnakirjale.

## 3. Reisi eest tasumise kord

3.1 Kui broneerimisel on reisini jäänud rohkem kui 39 päeva, tuleb tasuda 3 tööpäeva jooksul ettemaks 20 % reisi maksumusest ühe reisija kohta.

3.2 kui reisini on vähem kui 39 päeva, tuleb tasuda reisi kogumaksumus.

## 4. Reisija õigus annulleerida reis ilma mõjuva põhjuseta

4.1 Annulleerimisel rohkem kui 39 päeva enne reisi algust, trahv ettemaks 20% reisi maksumusest ühe Reisija kohta;

4.2 Annulleerimisel 39 kuni 14 päeva enne reisi algust, trahv 50% kogu paketi maksumusest;

4.3 Annulleerides 14 ja vähem päeva enne reisi algust, trahv 100% kogu paketi maksumusest.

## 5. Reisija õigus annulleerida reis mõjuva takistuse ilmnemisel

5.1 Mõjuva takistuse ilmnemisel on Reisijal õigus nõuda reisilepingu ennetähtaegset lõpetamist rohkem kui 39 päeva enne reisi algust ning Reisikorraldajale reisipaketi eest tasutud hinna tagastamist. (Vähem, kui 39 päev enne reisi algust tagab reisipaketi tasumise hinna reisitõrke kindlustus)

## 5.2 Mõjuvaks takistuseks loetakse:

5.2.1 Reisija või temale lähedase inimese haigestumine või õnnetusjuhtumisse sattumine; lähedase inimese surm. Lähedasteks loetakse abikaasat, elukaaslast, vanemaid, lapsi, abikaasa või elukaaslase vanemaid, õdesid-vendi, lapselapsi, vanavanemaid, samuti kaaslast, kellega on kavatsatud reisile minna.

5.2.2 Muu Reisija tahtest sõltumatult aset leidnud, kuid reisijaga seotud õnnetus, mida Reisikorraldaja aktsepteerib mõjuva takistusena (nt tulekahju, suur varaline kahju jne).

## 6. Reisija kohustused ja vastutus

6.1. Reisija on kohustus järgida reisi ajal Reisikorraldaja reisi puudutavaid juhendeid ja reegleid, samuti hotellide ja transpordivahendite sisekorraeskirju ning ametivõimude ettekirjutusi.

6.2. 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.

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

6.4 Reisija vastutab selle eest, et vähemalt 39 päeva enne reisi algust on tal kehtiv ja reisile vastav reisikindlustus, mis sisaldab tervisekindlustust ja reisitõrget.

## 7. Hind ja hinnamuutused

7.1 Reisi puhul kuuluvad hinna sisse kõik teenused, mis on reisi kirjeldavates materjalides märgitud.

7.2 Reisi hinna sisse ei kuulu Reisija programmivälised kulutused kohapeal, tervisekindlustus ja viisa. Hinna sisse ei kuulu ka toa pikendamine ärasõidupäeval. Vastavalt rahvusvahelisele hotellipraktikale tuleb toad vabastada kell 12.00.

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

7.4 Hinnagarantii. Hinnagarantii annab kaitse nende ootamatute hinnalisade vastu, mis on põhjustatud näiteks valuutakursside muutumisest või lennukikütuse hinna tõusust. Hinnagarantii võimalike tulevaste hinnamuutuste suhtes kehtib juhul, kui kogu reisi maksumus tasutakse reisi tellimisel ja reisini on sealjuures jäänud vähemalt 45 päeva.

7.5 Reisikorraldajal on õigus reisi paketi hinda muuta ja hinnavahe tasumist nõuda Reisijalt juhul kui:

7.5.1 Muutuvad sihtkohamaa maksud, lõivud ja teenustasud, mis mõjutavad reisi hinda;

7.5.2 muutuvad transpordihinnad või lennujaamamaksud, kütuse lisatasu;

7.5.3 muutuvad oluliselt valuutakursid.

7.6 Hinnamuutustest teatab Reisikorraldaja koheselt.

## 8. Reisikorraldaja õigus teha reisiprogrammi muudatusi

8.1 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 koheselt.

8.2 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.

## 9. Reisikorraldaja õigus reis ära jätta

9.1. Reisikorraldajal on õigus reis ära jätta, kui:

9.1.1. Reisile ei ole kogunenud nõutav arv Reisijaid. Reisikorraldaja on kohustatud Reisijatele reisi ärajäämisest viivitamatult teatama, kuid mitte hiljem, kui 14 päeva enne reisi algust. Reisikorraldaja tagastab sellisel juhul kõik Reisijate poolt tehtud ettemaksud.

9.1.1.1. Iga reisi reisijate arvu miinimum teatatakse eraldi.

9.1.2. Reisikorraldaja võimalused reisi teostada on muutunud oluliselt raskemaks sihtkohamaal või selle lähedal toimuva tõttu (sõda, loodusõnnetus, streik vms). Samuti kui mingi muu põhjus võib ohtu seada Reisijate julgeoleku.

9.1.3. Lennukompanii, mille lendudel pakutud reis põhineb, jätab ootamatult oma lennud ära ja neid ei ole võimalik asendada.

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

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

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

## 10. Reisikorraldaja õigus lõpetada leping

10.1. Reisikorraldajal on õigus leping lõpetada, kui Reisija pole lepingus äramärgitud või kokkulepitud ajaks reisi eest tasunud.

## 11. Vead reisikorralduses ja nendest teatamine

11.1. Reisikorraldaja on eksinud, kui reis ja pakutavad teenused ei vasta reisirakendusele ja Reisijale antud lubadustele.

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

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

11.4. 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.

11.5. Reisikorraldaja veaks ei või pidada lennumarsruudi ootamatut muutust kui lennukompanii on teinud ülebroneeringu. Sellisel juhul pakub lennukompanii alternatiivse lennuvariandi ja kompenseerib ebamugavuse oma sisekorrareeglitele vastavalt.

11.6. Reisikorraldaja veaks ei või pidada seda, kui Reisija ei pääse lennule oma süü tõttu. Näiteks kui Reisija on kaotanud pileti, tal puuduvad kehtivad reisidokumendid või ta on väga tugevas alkoholijoobes.

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

## 12. Puudusest teatamine

12.1 Erinevatest puudustest tuleb viivitamatult teatada Reisikorraldaja esindajale sihtkohas ja/või teenuse osutajale. Kui kohapeal lahenduse leidmine osutub võimatuks, tuleb juhtumist teatada Reisikorraldajale niipea kui võimalik, aga mitte hiljem kui seitse (7) päeva peale reisi toimumist. 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.

## 13. Puuduste kõrvaldamine

13.1 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.

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

## 14. Kahjude korvamine

14.1 Reisikorraldaja korvab Reisija tervisele ja varale põhjustatud kahju, kui see tuleneb Reisikorraldaja või tema esindaja tegevusest (tegevusetusest) kohapeal.

14.2 Kui viga parandatakse ja tekitatud kahju korvatakse sihtpunktis, ei ole Reisijal õigust nõuda teistkordset korvamist Eestis. Kahju korvatakse proportsionaalselt tekitatud kahjule.

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

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

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

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

14.7 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.

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

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

14.10 Reisikorraldaja ei vastuta lendude, bussitranspordi või laevareiside tehnilise korraldamise eest. Kui Reisijal läheb kaduma pagas, vastutab Vedaja.

## 15. Reisitingimuste kehtivus ja tõlgendused

15.1 Käesolevad reisitingimused muutuvad kummalegi poolele kohustuslikuks peale reisilepingu sõlmimist (punkt 2.1.).

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