

1. Mõisted

1.1. Reisikorraldaja – Global Travel Management S.L.

1.2. Reisija – Reisikorraldaja poolt korraldatud pakettreisi ostja.

1.3. Vahendaja – Reisikorraldaja poolt koostatud pakettreisi vahendav isik võlaõigusseaduse § 866 lg 4 mõistes s.o isik, kes vastutab Reisijale ettenähtud teabe andmise ja reisilepingust tulenevate kohustuste täitmise eest solidaarselt Reisikorraldajaga.

1.4. Reisikinnitus – Reisikorraldaja poolt välja antav reisi tellimist kinnitav dokument, mis vastab võlaõigusseaduse § 869 lg 2 esitatud nõuetele.

1.5. Reisidokument (*voucher*) – Reisikorraldaja poolt väljaantav dokument, mis sisaldab võlaõigusseaduse § 870 ära toodud andmeid ning mis annab Reisijale õiguse reisist osa võtta.

2. Reisileping

2.1. Reisileping on Reisija ja Reisikorraldaja vaheline leping, mis loetakse sõlmituks ja muutub osapoolte suhtes siduvaks hetkel, kui Reisija on reisi välja valinud, tasunud ettemaksu ja talle on väljastatud Reisikinnitus.

2.2. Reisikorraldajal on õigus reisileping lõpetada kui Reisija pole kokkulepitud ajaks reisi eest tasunud.

3. Reisi eest tasumine ja reisidokumendid

3.1. Kui reisini alguseni on rohkem kui 14 kalendripäeva, on Reisijal kohustus tasuda ettemaks 25 eurot iga reisija kohta. Ettemaksu tasumise järel väljastatakse Reisijale Reisikinnitus. Sellisel juhul tasub reisija lõppsumma 14 päeva enne reisi algust, mille järel väljastatakse talle Reisidokument (*voucher*).

3.2. Kui reisini on vähem kui 14 päeva, tuleb tasuda ettemaksuna reisi kogumaksumus. Reisijale väljastatakse reisi kogumaksumuse tasumisel Reisidokument (*voucher*).

3.3. Arve ja teave loetakse Kliendi poolt kättesaaduks, kui see on edastatud kirjalikus vormis Kliendile Reisikorraldaja või Vahendaja töötaja poolt või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, näiteks elektroonilise infokirjana/arvena Kliendi e-posti aadressile.

4. Reisi hind ja hinnamuutused

4.1. Reisi hinna sisse kuuluvad ainult need teenused, mis on kajastatud Reisijale Reisikorraldaja poolt saadetud kinnituses/voucheris.

4.2. Reisi hinna sisse ei kuulu reisikindlustuse maksumus, kui ei ole kokku lepitud teisiti.

4.3. Kui Reisija ei kasuta mingit pakettreisi hinna sisse kuuluvat teenust, ei ole tal õigust nõuda vastava teenuse maksumuse tagastamist või selle väärtuse hüvitamist.

4.4. Reisikorraldaja poolt reklaami- ja müügikampaaniate korras väljakuulutatud soodustustel ei ole tagasiulatuvat jõudu. Need kehtivad ainult uutele broneeringutele.

4.5. Reisikorraldajal on õigus pakettreisi hinda tõsta järgnevate asjaolude ilmnemisel:

- (1) Eesti Vabariigi või sihtkohamaa maksude, lõivude ja teenustasude tõusmisel, kui need mõjutavad pakettreisi hinda;
- (2) transpordi- või majutusteenuse hindade tõusmisel, kui need ei allu Reisikorraldaja kontrollile ja kui need polnud reisi planeerides ettenähtavad;
- (3) valuutakursside muutumisel, kui see mõjutab reisi hinda.

4.6. Kui Reisikorraldaja otsustab punktis 4.5. märgitud asjaolu alusel reisi hinda tõsta, teavitab ta sellest Reisijat vähemalt 30 päeva enne reisi alguse kuupäeva või kui reisini on jäänud alla 30 päeva, esimesel võimalusel.

4.7. Reisikorraldaja annab Reisijale hinnagarantii ootamatute hinnalisade eest. Hinnagarantii võimalike tulevaste hinnamuutuste suhtes kehtib juhul, kui kogu reisi maksumus on tasutud ja reisini on jäänud vähemalt 14 päeva. Hinnagarantii ei kehti erandina hinnamuutuste puhul, mis on tingitud punktis 4.5. märgitud asjaolude esinemisest, mis ei ole Reisikorraldaja poolt kontrollitavad ega mõistlikult ettenähtavad.

4.8. Lastele antakse hinnasoodustust juhul, kui lapsed reisivad koos vanematega ning Reisija poolt valitud teenuse hind on antud vanusele täiskasvanu omast erinev. Näiteks: hotellidel on laste osas erinev hinnapoliitika.

5. Reisi muutmine või tühistamine

5.1. Reisijal on õigus tellimus tühistada või muuta, seejuures tasumata Reisikorraldajale hüvitist, kui:

- (1) reisi tellimuse tühistamise hetkel on reisini jäänud rohkem kui 10 päeva või
- (2) on toimunud olulise reisiteenuse oluline muutumine ja Reisija on Reisikorraldajale esitanud reisi tellimuse tühistamise soovi koheselt pärast olulise muutuse toimumisest teate saamist.

5.2. Kui Reisija tühistab reisi punktis 5.1 (2) toodud põhjusel, võib Reisija tühistamise asemel nõuda reisipaketi asendamist vähemalt samasuguse maksumusega reisipaketiga, kui Reisikorraldaja saab seda Reisijale võimaldada, või reisipaketi asendamist väiksema maksumusega reisiga ja enammakstud reisisasu tagastamist.

5.3. Reisijale väljastatud Reisikinnitusel märgitud Reisija nime on võimalik lisakuludeta muuta kuni 7 päeva enne reisi alguse kuupäeva.

5.4. Tellimuse muul viisil muutmise korral kohustub Reisija hüvitama Reisikorraldajale kõik muutmisega seonduvad kulud, mille ulatuse ja tasumise tähtajad teatab Reisikorraldaja Reisijale 3 päeva jooksul alates Reisijalt tellimuse muutmise soovi laekumisest Reisikorraldajale.

5.5. Kui koos reisiva pere- või sõpruskonna reisi hind põhineb sellel, et kindel arv reisijaid elab ühes toas või reisib koos ja üks Reisijatest tühistab oma reisi, on Reisikorraldajal õigus nõuda ja Reisijatel kohustus hüvitada Reisikorraldajale muutusest tingitud lisatasu.

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

5.7. Kui Reisija soovib reisi tühistada hetkel, kui pakettreisini on jäänud rohkem kui 10 päeva, ei kaasne sellega kulusid. Reisijale tagastatakse makstud summa täies ulatuses.

5.8. Broneeringu tühistamisel või reisilepingust taganemisel 9 päeva või vähem enne reisi, Reisijale ettemaksu (25€) ei tagastata; makstud summa, mis ületab ettemaksu, kuulub täies ulatuses tagastamisele.

5.9. Kui Reisileping ei ole tühistatud, kuid Reisija ei ilmu õigeks ajaks reisi alustamiseks ettenähtud kohta või ei saa reisil osaleda puuduvate või nõuetele mittevastavate dokumentide tõttu või muul Reisikorraldajast mittesõltuval põhjusel, ei kuulu reisisu Reisijale tagastamisele.

6. Reisija kohustused ja vastutus

6.1. Reisija on kohustatud tutvuma reisitingimustega, reisikirjeldusega ja reisikinnitusega, samuti muude Reisikorraldaja või Vahendaja poolt Reisijale tutvumiseks esitatud reisi tutvustavate materjalidega.

6.2. Reisija on kohustatud reisidokumentide kättesaamisel kontrollima nende vastavust broneeringule ja teatama viivitamatult võimalikest erinevustest kas Reisikorraldajale või Vahendajale. Käesoleva punkti esimeses lauses sätestatud kohustuse täitmata jätmisel loetakse, et Reisija on muudatusega nõustunud.

6.3. Reisija tagab kehtiva reisidokumendi olemasolu Reisijale reisilemineku päeval, samuti dokumendi kehtivuse jätkumise pärast reisilemineku päeva vastavalt sihtkohariigi poolt kehtestatud nõuetele. Juhul, kui sihtkohariigi õigusaktid seda nõuavad, tagab Reisija ka vaksineerimistõendi, kohustusliku tervisekindlustuspoliisi või muud tüüpi nõutavate dokumentide olemasolu. Väljaspool Euroopa Liidu piire ID-kaart isikuttõendava dokumendina ei kehti. Reisija on kohustatud reisile kaasa võtma vastavalt sihtriigi seadustele kehtiva passi.

6.4. Reisijal on kohustus kontrollida reisi väljasõidu aega 24 tundi enne reisi algust, külastades Reisikorraldaja internetilehekülge ja Tallinna Lennujaama internetilehekülje väljuvate lendude tabelit. Sihtkohas peab Reisija kontrollima vastavat informatsiooni 24 tundi enne tagasireisi algust Reisikorraldaja poolt kättesaadavaks tehtud infomaterjalist või Reisikorraldaja kohapealselt esindajalt.

6.5. Reisija on kohustatud saabuma õigel ajal reisi alguspunkti, reisijahi 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.

6.6. Reisija ei tohi oma käitumisega (sh. alkoholihoobes oleku, agressiivsusega vms.) häirida kaasreisijaid, Reisikorraldaja esindajaid ega reisiteenuse osutajat.

6.7. Reisijal on kohustus järgida reisi ajal Reisikorraldaja poolt esitatud reisi puudutavaid juhiseid ja reegleid, hotellide ja transpordivahendite sisekorraeskirju ning transpordivahendi meeskonna või hotellipersonali korraldusi, sihtkohariigi seadusi ning ametivõimude ettekirjutusi.

6.8. Juhul, kui reisilepingu alusel reisib Reisija poolt nimetatud isik, tagab Reisija eelpool punktides 6.3. - 6.7. sätestatud kohustuste täitmise vastava isiku poolt.

6.9. Punktides 6.3. – 6.7. sätestatud kohustusi rikkunud Reisija või Reisija poolt nimetatud isikut võidakse reisile mitte lubada või nad reisilt kõrvaldada ja Reisijal ei ole sellisel juhul õigust reisisitu tagastamisele ega mis tahes hüvitisele. Juhul, kui Reisija või Reisija poolt nimetatud isik on kohustuste rikkumisega põhjustanud Reisikorraldajale kahju tekkimise, hüvitab Reisija tekkinud kahju Reisikorraldajale 5 päeva jooksul vastava nõude saamisest Reisikorraldajalt.

6.10. Reisija vastutab selle eest, kui ta ei ole sihtkohamaal *persona non grata*. Kui Reisija või Reisija poolt nimetatud isik ei pääse maale, sest teda ei lasta üle piiri, tuleb Reisijal tasuda kõik oma koju tagasi tulekuga seotud kulutused. Reisiraha tagastamisele ei kuulu.

7. Reisikorraldaja õigus teha reisikirjelduses muudatusi

7.1. Kui Reisikorraldaja ei saa temast mittedõltuvatel põhjustel reisiprogrammi algselt välja kuulutatud kujul teostada, on tal õigus vahetada hotelli või sõiduvahendit, muuta reisi ajakava või teha reisiprogrammis muid muudatusi, kuid seda tingimusel, et reisiteenuse kvaliteet ja iseloom sellest oluliselt ei muutu.

7.2. Reisikorraldajal on õigus teha muudatusi ekskursiooniprogrammis, kui ekskursiooni läbiviimist konkreetsel päeval takistavad ilmastikutingimused, transpordiprobleemid või muud Reisikorraldajast mittedõltuvad asjaolud. Reisikorraldajal on õigus teha muudatusi ka iga konkreetse ekskursiooni programmis, kui ettenägematutel ja Reisikorraldajast mittedõltuvatel põhjustel ei ole ekskursiooni läbiviimine planeeritud kujul võimalik või ohutu.

8. Reisi ärajäämine

8.1. Reisikorraldajal on õigus reis ära jätta, kui:

- (1) Reisijate arv jääb väiksemaks Reisikorraldaja poolt ettenähtust või
- (2) sihtkohariigis või selle lähedal toimuva tõttu ei ole garanteeritud reisijate ohutus, tervis või julgeolek või

- (3) lennuettevõtja tühistab lennud ning lendude asendamine ei ole mõistlikult võimalik.

8.2. Reisikorraldaja teatab Reisijale reisi ärajäämisest viivitamatult.

8.3. Kokkuleppel Reisijaga asendab Reisikorraldaja ärajäänud reisi teise sama hinnatasemega reisiga. Kui asendusreis on algsest reisist odavam, tagastab Reisikorraldaja Reisijale hinnavahe.

8.4. Kui Reisija asendusreisi ei soovi, tagastab Reisikorraldaja talle kogu ärajäänud reisi eest Reisija poolt tasutud reisisitu v.a administratiivkulud. Reisijal ei ole õigust muule hüvitisele.

9. Puudused reisiteenuse osutamises

9.1. Puuduseks reisiteenuse osutamises loetakse olukorda, kus reisiteenus ei vasta reisikirjeldusele või Reisijale kirjalikult antud kinnitustele.

9.2. Puuduseks reisiteenuse osutamises ei loeta reisi kui terviku seisukohalt väheolulisi muudatusi reisiteenustes. Muuhulgas ei loeta puuduseks reisiteenuse osutamises:

- (1) lennu ajakava muutumist, kui muutus on tingitud Reisikorraldajast mitte sõltuvatest asjaoludest;
- (2) lennureisi hilinemist, reisiklassi ja reisimarsruudi muutmist või liinilendude puhul kohtade ülebroneerimist, mille eest vastutab Reisija või Reisija poolt nimetatud reisil osaleja ees vahetult lennuettevõtja;
- (3) hotelli vahetamist vahetult enne väljasõitu või reisi ajal, kui selle põhjuseks on hotelli ülebroneerimine, hooaja alguse ja lõpuga seotud erisused või muud erilised asjaolud. Reisikorraldaja kohustub asendama Reisija poolt valitud hotelli samaväärse või kõrgema tasemega hotelliga;
- (4) selliste reisikirjelduses sisalduvate andmete muutmist, mille osas pooled leppisid kokku teisiti või mille osas reisikirjelduses on ette nähtud andmete muutmise võimalus ja Reisijale on andmete muutmise selgelt teatatud.

10. Puudustest teatamine ja nende kõrvaldamine

10.1. Reisiteenuse osutamisel ilmnenu puudusest teatab Reisija või Reisija nimetatud reisil osaleja vahetule teenuse osutajale ning Reisikorraldajale viivitamatult kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis. Puuduse ilmnemisel reisi sihtkohas teatab Reisija või Reisija poolt nimetatud reisil osaleja puudusest kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis viivitamatult vahetule teenuse osutajale ning Reisikorraldaja kohapealsele esindajale.

10.2. Reisikorraldaja võtab reisiteenuse puuduse kõrvaldamiseks tarvitusele mõistlikud abinõud.

10.3. Reisikorraldaja kõrvaldab võimalusel reisiteenuse osutamises tekkinud puuduse, millest Reisija või Reisija nimetatud reisil osaleja on Reisikorraldajat punktis 10.1 sätestatud korras teavitanud, mõistliku aja jooksul.

10.4. Reisiteenuse puudusega seotud Reisija või Reisija nimetatud reisil osaleja poolt kantud kulud hüvitab Reisikorraldaja üksnes vastavate kuludokumentide alusel.

10.5. Reisikorraldaja ei vastuta puuduste eest reisiteenuse osutamisel, millest Klient ega Kliendi nimetatud reisija ei ole Reisikorraldajat teavitanud vastavalt punktides 10.1 ja 10.4 sätestatule.

11. Reisikorraldaja ja reisilepingu vahendaja vastutus

11.1. Juhul, kui Reisija sõlmis Reisikorraldajaga reisilepingu kolmanda isiku (edaspidi Agent) vahendusel, vastutavad Reisikorraldaja ja Agent Reisija ees reisilepingust tulenevate kohustuste täitmise eest solidaarselt kuni Agendi poolt reisisasu edastamisele Reisikorraldajale täies ulatuses. Reisijapoolse pöördumise korral Reisikorraldaja poole seoses reisilepingu rikkumisest tuleneva nõudega informeerib Reisikorraldaja Reisijat nõude esitamise võimalusest Agendi vastu.

11.2. Reisikorraldaja ei vastuta Agendi poolt Reisijale edastatud ebaõige informatsiooni edastamise eest, kui vastavad andmed ei tulene reisilepingust, reisikirjeldusest ega reisikinnitusest.

11.3. Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mis on tekkinud vääramatu jõu tõttu (sealhulgas, kuid mitte ainult, loodusõnnetused, rahutused, sõjad, terroriaktid, streigid, pandeemiad vms.). Kui reisiteenuse osutamine muutub võimatuks või oluliselt raskendatuks või ohtlikuks vääramatu jõu tõttu, võib kumbki pool lepingu üles öelda. Reisikorraldaja kaotab selliselt juhul õiguse reisisasule, kuid tal on õigus mõistlikule hüvitisele juba osutatud või veel osutatavate teenuste eest. Sellisel juhul kannavad lepingupooled reisija tagasireisiga seotud lisakulud võrdsetes osades. Muud kulud kannab kumbki pool ise.

11.4. Kui reisilepingu rikkumine leiab aset teenuse osutamisel kolmanda isiku poolt ning sellise vahetu teenuseosutaja vastutus on piiratud rahvusvaheliste konventsioonide (sealhulgas lennuettevõtjate vastutust piiravate konventsioonide) alusel, on vastava rikkumise puhul piiratud ka Reisikorraldaja vastutus Reisija ja Reisija nimetatud reisil osaleja ees.

11.5. Reisikorraldaja ei vastuta selle eest, kui reis ei vasta Reisija või Reisija poolt nimetatud reisil osaleja subjektiivsele ettekujutusele sihtkohariigist, selle kultuurist, ilmast, vms.

11.6. Reisikorraldaja vastutus Reisijale või Reisija nimetatud reisil osaleja põhjustatud kahju eest on piiratud reisisasu kolmekordse suurusega. Käesolevas punktis sätestatud vastutuse piirang ei laiene reisija surma põhjustamisele, reisijale kehavigastuse tekitamisele ega reisija tervise kahjustamisele.

12. Üldtingimuste kehtivus ja tõlgendused

12.1. Käesolevad Üldtingimused muutuvad pooltele kohustuslikuks peale ettemaksu, reisisasu või selle esimese osamakse tasumist.

12.2. Reisingimuste tõlgendamisest tulenevad erimeelsused üritatakse lahendada läbirääkimiste teel Reisija ja Reisikorraldaja vahel. Kui kokkulepet ei ole võimalik saavutada, lahendatakse vaidlus EL-i ja Eesti Vabariigi õigusaktidega sätestatud korras.