

1. Üldtingimused

- 1.1. Käesolevas reisilepingus on Reisikorraldajaks Tez Tour OÜ ja Reisijaks Reisikorraldaja poolt korraldatud reisil osaleja, kes on sõlminud Reisikorraldajaga Reisisiteenuse lepingu.
- 1.2. Vahendajaks on Reisikorraldaja poolt koostatud pakettreisi vahendav isik.
- 1.3. Reisija ja Reisikorraldaja vaheline leping loetakse sõlmituks ja muutub mõlemale poolele siduvaks hetkel, mil Reisija on välja valinud reisi ja tasunud ettemaksu.
- 1.4. Reisikorraldajal on õigus leping lõpetada, kui Reisija pole kokkulepitud ajaks reisi eest tasunud. Reisijal on õigus leping lõpetada punktis 6 sätestatud tingimustel.

2. Hind ja hinnamuutused

- 2.1. Hinna sisse kuuluvad hinnastikus ja arvel märgitud teenused.
- 2.2. Kui kliendil on erisoove, mis ei ole seotud lisamaksuga ja mis sõltuvad allteenuse osutajast (kohad lennukis, kõrvuti toad hotellis, kõrgem-madalam korrus hotellis vms.), teeb reisikorraldaja kõik, et neid soove täita, ent ei saa seda aga garanteerida.
- 2.3. Kui Reisija ei kasuta mõnda hinna sisse kuuluvat teenust, ei ole tal õigust raha tagasi saada.
- 2.4. Reisikorraldajal on õigus reispaketi hinda tõsta kui:
 - 2.4.1. muutuvad Eesti või sihtkohamaa maksud, lõivud ja teenustasud, mis mõjutavad reisi hinda.
 - 2.4.2. muutuvad transpordihinnad või lennujaamamaksud
 - 2.4.3. muutuvad oluliselt valuutakursid
- 2.5. Reisisituatsiooni suurendamisest tuleb reisijale teatada vähemalt 21 päeva enne reisi algust. Nimetatud tähtjast hilisemal hindade muutumise korral annab Reisikorraldaja Kliendile hinnagarantii, kui kogu reisi maksumus on tasutud reisi tellimise kinnitamisel ja reisini on jäänud vähemalt 31 päeva.

3. Reisikorraldaja ja Reisi Vahendaja vastutus

- 3.1. Reisikorraldaja ning Reisi Vahendaja vastutavad käesolevates reisingimustes sätestatud kohustuste täitmise eest solidaarselt.
- 3.2. Reisikorraldaja vastutab selle eest, et reis vastab kirjeldusele ja Reisijale kirjalikult antud lubadustele. Reisijale antud informatsiooni ja teabe eest vastutab Reisijale reisi vahendanud isik.
- 3.3. Reisi hinna sisse kuuluvad teenused, mis on kirjeldatud Reisikorraldaja koduleheküljel, kirjalikus pakkumises või arvel. Reisi puudusi hinnatakse nende andmete valgusel, mida Reisikorraldaja on reisi müües ja reklaamides andnud.

4. Hinnasoodustused

- 4.1. Reisikorraldaja poolt väljakuulutatud soodustused ja viimase hetke hinnad hakkavad kehtima väljakuulutamise hetkest, neil ei ole tagasiulatavat jõudu.
- 4.2. Kehtib üks soodustus korraga.
- 4.3. Hinnasoodustus lastele:
 - 4.3.1. Laste hinnasoodustust antakse vaid koos vanematega reisivatele lastele.
 - 4.3.2. Laste hinnasoodustused ei kehti kooli-, spordi- jms. rühmade puhul.
 - 4.3.3. Soodushinnaga reiside puhul kehtib lapsel hinnasoodustus kataloogi täishinnast või erisoodustushind.

5. Reisi eest tasumine

- 5.1. Kui reisini on rohkem kui 31 päeva, tuleb 3 päeva jooksul peale reisi tellimist tasuda ettemaks 20% reisisiteenuse maksumusest. Reisi kogumaksumus tuleb tasuda hiljemalt 31 päeva enne reisi.
- 5.2. Kui reisini on vähem kui 31 päeva tuleb reisi kogumaksumus tasuda 24 tunni jooksul peale reisi tellimist.
- 5.3. Ilma makseta viimase hetke tellimus ei kehti.
- 5.4. Reisikorraldajal on õigus soodusreiside, pühade-aegsete reiside ja kampaaniate korras müüdavatele reisidele kehtestada erinevad maksetingimused. Sellised eritingimused tühistavad tavapärased maksetingimused, ehkki nad ei kajastu Reisikorraldaja broneerimissüsteemist väljastatavatel maksedokumentidel.

6. Reisi muutmise või tühistamine

- 6.1. Reisijal on õigus oma broneeringut tühistada või muuta, kuid sellisel juhul on Reisikorraldajal õigus

hüvitisele, mis koosneb:

6.1.1. Reisikorraldaja bürookuludest 700.- krooni täiskasvanu ja 400.- krooni kuni 12-aastase lapse kohta;

6.1.2. ja muudest Reisikorraldajale tühistamise või muutmisega kaasnenud vajalikest kulutustest ja/või trahvidest;

6.1.3. ja tühistamise või muutmise tulemusena Reisikorraldaja poolt kantud kahju, mis seisneb Reisikorraldaja võimatuses osutada teenus mõistlikult kolmandale isikule.

6.2. Kui Reisikorraldaja osutas pärast Reisija poolt lepingust taganemist sama teenuse kolmandale isikule, võib Reisikorraldaja Reisijalt kahjuhüvitisena nõuda lepingujärgse hinna ja asendustehingust tuleneva hinna vahe tasumist.

6.3. Reisikorraldaja kohustub tegema kõik endast oleneva, et tagamaks Reisija poolt punkti 6.1 alusel hüvitatavate kulude vähendamist, sealhulgas üritama teha asendustehingut võimalikult sarnase hinnaga.

6.4. Liinilendude broneeringu muutmisel ja tühistamisel võivad muutmise- ja tühistamistingimused sõltuda iga reisi puhul lennukompanii tingimustest ja on antud reisikirjelduse juures. Väljakirjutatud lennupileti korral ei ole muutus enam võimalik ja hüvitis Reisikorraldajale on 100% lennupileti väärtusest.

6.5. Kui reis ei ole tühistatud, kuid Reisija ei ilmu õigeks ajaks reisi alustamiseks ettenähtud kohta või ei saa reisil osaleda puuduvate või mittevastavate dokumentide tõttu, on hüvitiseks reisi täismaksumus.

6.6. Võimalike kahjude vältimiseks soovitab Reisikorraldaja sõlmida reisirahakindlustuse.

7. Reisija kohustused ja vastutus

7.1. Reisija on kohustatud tutvuma Reisikorraldaja reisingimustega ja reisi tutvustavate materjalidega.

7.2. Reisija on kohustatud reisidokumentide kättesaamisel kontrollima nende vastavust tellimusele ja teatama viivitamatult võimalikest erinevustest kas Reisikorraldajale või Edasimüüjale.

7.3. 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.

7.4. Reisijal on kohustus järgida reisi ajal Reisikorraldaja reisi puudutavaid juhendeid ja reegleid, samuti hotellide ja transpordivahendite sisekorraeeskirju ning ametivõimude ettekirjutusi.

7.5. Kui Reisija ei pääse lennule või kõrvaldatakse sellelt tugeva alkoholijoobe tõttu, tuleb tal tasuda sellega seotud lisakulud. Reisi maksumus tagastamisele ei kuulu.

7.6. Reisija vastutus:

7.6.1. Reisija vastutab selle eest, kas ta jõuab reisile või mitte.

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

7.6.3. Reisija vastutab oma reisidokumentide korrasoleku eest. Reisija kohustus on kontrollida oma passi jt. isikut tõendavate dokumentide vastavust nõuetele.

7.6.4. Väljaspool Euroopa Liidu piire ID-kaart isikuttõendava dokumendina ei kehti. Reisija on kohustatud reisile kaasa võtma passi.

7.6.5. Reisija vastutab selle eest, et ta ei ole sihtkohamaal persona non grata. Kui Reisija ei pääse maale, sest teda ei lasta üle piiri, tuleb Reisijal tasuda kõik oma koju tagasi tulekuga seotud kulutused. Reisiraha tagastamisele ei kuulu.

8. Reisikorraldaja õigus teha reisiprogrammis 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.

8.2. Reisikorraldajal on õigus teha muudatusi ekskursiooniprogrammis, kui ekskursiooni läbiviimist konkreetsel päeval takistavad ilmastikutingimused, transpordiprobleemid või muud Reisikorraldajast mitteolenevad tegurid. Reisikorraldajal on kohapeal õigus teha muudatusi ka iga konkreetse ekskursiooni programmis, kui ettenägematutel ja temast mitteolenevatel põhjustel ei ole ekskursiooni läbiviimine planeeritud kujul võimalik või ohutu.

8.3. Muutustest tuleb Reisijatele teatada koheselt.

9. Reisi ärajäämine

9.1. Reisikorraldajal on õigus reis ära jätta, kui:

- 9.1.1. reisile ei ole kogunenud nõutav arv Reisijaid;
- 9.1.2. sihtkohamaal või selle lähedal toimuva tõttu ei ole garanteeritud reisijate julgeolek;
- 9.1.3. lennukompanii jätab oma lennud ära ja neid ei ole võimalik asendada.
- 9.2. Reisikorraldaja on kohustatud Reisijatele reisi ärajäämisest viivitamatult teatama.
- 9.3. Reisija soovi korral pakutakse talle asemele sama hinnatasemega reis. Kui asendusreis on algselt odavam, tagastatakse hinnavahe.
- 9.4. Kui Reisija asendusreisi ei soovi, tagastab Reisikorraldaja talle kogu makstud raha kooskõlas punktis 6 sätestatuga. Reisijal ei ole õigust lisakompensatsioonile.
- 9.5. Force majeure'i olukorras (sõjad, streigid, loodusõnnetused jms) sõltub Reisijale raha tagastamine allhankijate otsustest (lennukompaniid, hotellid) ja ei ole alati võimalik. Reisikorraldaja teeb kõik endast oleneva, et Reisija võimalikult suure osa oma rahast tagasi saaks.

10. Viga reisikorralduses

- 10.1. Reisikorraldaja on teinud vea, kui reis, selle programm, hotell või teised pakutavad teenused ei vasta reisikirjeldusele ja Reisijale kirjalikult antud lubadustele.
- 10.2. Reisikorraldaja veaks ei saa pidada reisi kui terviku seisukohalt väheolulisi muutusi, mida sihtkoha ja reisi iseloomu arvestades on võidud eeldada.
- 10.3. Reisikorraldaja veaks ei saa pidada:
 - 10.3.1. lennu ajakava muutumist, kui muutus on tingitud Reisikorraldaja kontrollile allumatutest asjaoludest.
 - 10.3.2. lennureisi hilinemist, reisiklassi ja reisimarsruudi muutmist või liinilendude puhul kohtade ülebroneerimist, sest vastavalt Euroopa Nõukogu määrusele nr. 261/2004 vastutab selle eest lennukompanii.
 - 10.3.3. Reisikorraldaja veaks ei või pidada hotelli vahetumist vahetult enne väljasõitu või reisi ajal, kui põhjuseks on hotellide poolt sageli praktiseeritav ülebroneerimine või hooaja alguse ja lõpuga seotud erisused. Reisikorraldaja kohustub ärajäänud hotelli asendama samaväärse või kõrgema tasemega hotelliga.
 - 10.3.4. Reisikirjelduses sisalduvate andmete muutmist VÕS § 867 lg 2 mõttes põhjusel, et reisiteenuste sisu muutub sihtkohariigis.

11. Reisikorraldaja vastutuse piirid

- 11.1. Reisikorraldaja vastutab Reisijale raskest hooletusest või tahtlikult tekitatud kahju eest.
- 11.2. Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mis on tekkinud force majeure'i tõttu (sealhulgas, kuid mitte ainult: loodusõnnetused, poliitilised vahejuhtumid, streigid vms.). Kui reisiteenuse osutamine muutub võimatuks või oluliselt raskendatuks või ohtlikuks vääramatu jõu tõttu, võib kumbki pool lepingu üles öelda. Reisikorraldaja kaotab sellisel 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.
- 11.3. Reisikorraldaja ei vastuta kahjude eest, mis on põhjustatud Reisija enda tegevusest ja hooletusest.
- 11.4. Kui Reisija reisi ajal haigestub, satub kuriteo ohvriks või temaga juhtub mingi muu õnnetus, abistab Reisikorraldaja teda kõigiti, Reisijal tuleb tasuda olukorra lahendamiseks seotud lisakulud.
- 11.5. 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.
- 11.6. Reisikorraldaja ei vastuta selle eest, kui Reis ei vasta Reisija subjektiivsele kujutlusele sihtkohariigist, kultuurist, ilmast vmt.
- 11.7. Reisikorraldaja ei vastuta lepingu täitmise eest, kui tema vastutus on piiratud rahvusvaheliste konventsioonide alusel, s.h. lennuettevõtjate vastutust reguleerivad konventsioonid, s.h. Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus (EÜ) nr 889/2002 jmt.
- 11.8. Reisikorraldaja ei vastuta lendude, bussitranspordi või laevareiside tehnilise korraldamise eest. Kui Reisijal läheb kaduma või saab vigastada pagas, vastutab Vedaja.
- 11.9. Reisikorraldaja vastutus Reisija surma põhjustamise, talle kehavigastuse tekitamise võitema tervise kahjustamise eest on piiratud kuni reisisasu kolmekordse suuruseni.

12. Vigadest teatamine ja nende kõrvaldamine

- 12.1. Esinevast puudusest või veast reisikorralduses on Reisija kohustatud Reisikorraldaja esindajaid

sihtkohas kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis viivitamatult teavitama.

12.2. Reisija on kohustatud andma Reisikorraldajale mõistliku tähtaja puuduste kõrvaldamiseks, välja arvatud juhul, kui Reisikorraldaja on keeldunud abinõude tarvitusele võtmisest.

12.3. 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.

12.4. Kui kohapeal lahenduse leidmine on osutunud võimatuks, tuleb juhtumist teatada Reisikorraldajale niipea kui võimalik, aga mitte hiljem kui seitse päeva peale reisi lõppemist.

12.5. Reisikorraldajale esitatud pöördumine peab olema vormistatud kirjalikult või kirjalikku taasesitamise võimaldavas vormis.

12.6. Kui Reisija soovib saada hüvitust saamata jäänud ja/või ebarahuldava teenuse eest, tuleb Reisijal kaebusele lisada tõendid saamata jäänud teenuste või lisakulutuste kohta. Tõendi saamata jäänud teenuste kohta võib välja kirjutada Reisikorraldaja esindaja sihtkohas.

12.7. Kui puudus Reisikorraldaja poolt kohapeal jäänud kõrvaldamata, on Reisijal õigus saada hüvitist, mis proportsionaalselt vastab vea suurusele paketi kogumaksumusest.

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

12.9. Reisikorraldaja vaatab reisija kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatud kaebuse läbi selle saamisest alates 15 päeva jooksul ning teavitab reisijat kaebuse võimalikust lahendusest. Kui selle aja jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada, on Reisikorraldaja kohustatud viivitust põhjendama ning reisijat sellest kirjalikult teavitama, määrates uue mõistliku tähtaja.

13. Reisitingimuste kehtivus ja tõlgendused

13.1. Käesolevad reisitingimused muutuvad kummalegi poolele kohustuslikuks peale reisilepingu sõlmimist (punkt 1.3).

13.2. Reisitingimuste tõlgendamisel tulenevad erimeelsused püütakse lahendada läbirääkimiste teel Reisija ja Reisikorraldaja vahel. Kui kokkulepet ei saavutata, on õigus eriarvamust käsitleda Tarbijakaitseametis. Kui kokkulepet ei ole võimalik saavutada ka sel teel, siis Eesti Vabariigi seadusandlusega ettenähtud korras.