

OÜ NOVATOURS REISITINGIMUSED

1. Üldsätted

- 1.1. Käesolevates reisingimustes (edaspidi **Tingimused**) on Reisikorraldajaks OÜ Novatours ja Reisijaks Reisikorraldaja poolt korraldataval reisil osaleja ning kelle vahel on sõlmitud Reisiteenuste leping.
- 1.2. Vahendajaks on Reisikorraldaja poolt koostatud pakettreisi vahendav isik.
- 1.3. Reisiteenuste lepinguks on Reisikorraldaja ja Reisija vahel sõlmitud leping, mille alusel kohustub Reisikorraldaja osutama Reisijale reisiteenuseid ning Reisija kohustub maksta selle eest tasu.
- 1.4. Käesolevates Tingimustes nimetatud reisiteenustena on käsitletavad vaid Reisikorraldaja poolt osutatavad reisiteenuste kogumid ehk pakettreisid. Tingimused ei reguleeri Reisikorraldaja poolt pakutavate üksikute reisiteenuste osutamist.
- 1.5. Reisikorraldajal on ühepoolsetlalt õigus Tingimusi osaliselt muuta ja/või jätta Tingimused osaliselt kohaldamata liinilendudel põhinevate pakettreiside puhul, samuti ühekordselt pakutavate ja/või kindla ajavahemiku kestel reklaamitavate reisiteenuste puhul, eelkõige viimase hetke pakkumised, müügiedendamise kampaaniate raames tehtavad soodus- või eripakkumised.

2. Reisiteenuste lepingu sõlmimine ja jõustumise tagajärjed

- 2.1. Reisiteenuste leping loetakse sõlmituks hetkest, kui täidetud on alljärgnevad eeldused
 - 2.1.1. Reisikorraldaja või Vahendaja on Reisijale esitanud tutvumiseks reisekirjelduse ning Tingimused ja
 - 2.1.2. Reisija on tasunud reisi eest Tingimustes sätestatud korras ettemaksu või kogu reisi maksumuse.
- 2.2. Reisiteenuste lepingu sõlmimise tagajärjel muutub Reisikorraldajale siduvaks kohustus osutada Reisijale viimase poolt väljavalitud reisiteenuseid. Kui Reisikorraldaja ja Reisija ei lepi kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kokku teisiti, on Reisikorraldaja kohustus osutada reisiteenuseid piiratud Reisikorraldaja poolt oma kodulehe, reisikataloogi või suunatud pakkumise vahendusel Reisijale teatavaks tehtud reisekirjeldusega.

3. Reisiteenuste eest tasumine.

- 3.1. Juhul, kui reisiteenuste väljavalimisel (broneerimisel) on nende osutamiseni jäänud rohkem kui 30 kalendripäeva, tasub Reisija hiljemalt reisekinnituse väljastamisele järgneval tööpäeval Reisikorraldajale ettemaksuna vähemalt 20% reisiteenuse maksumusest. Sellisel juhul tasub Reisija reisiteenuste ülejäänud maksumuse hiljemalt 30 kalendripäeva enne reisiteenuste kasutamist. Reisiteenuste broneerimisel ajal, mil nende osutamiseni on jäänud 30 kuni 7 kalendripäeva, tasub Reisija kogu reisiteenuste maksumuse hiljemalt reisekinnituse väljastamisele järgneval tööpäeval. Reisiteenuste broneerimisel ajal, millal reisiteenuste osutamiseni on jäänud vähem kui 7 kalendripäeva, kohustub Reisija tasuma koheselt kogu tasumisele kuuluva summa.
- 3.2. Juhul, kui Reisija ei ole tasunud tähtaegselt reisiteenuste eest tasumisele kuuluvat summat, on Reisikorraldajal õigus reisiteenuste lepingust taganeda ning jätta Reisija poolt ettemaksuna tasutud summa leppetrahvina endale.

4. Reisiteenuste maksumus ja maksumuse suurendamine

- 4.1. Reisiteenuste maksumusse kuuluvad reisekinnitusel ja arvel märgitud teenused. Kui Reisija jätab mõne reisiteenuste maksumusse kuuluva teenuse kasutamata, ei ole tal õigus nõuda reisiteenuste hinna alandamist. Juhul, kui ei ole kokku lepitud teisiti, ei kuulu reisiteenuste hinna sisse viisa, ekskursioonid, reisekindlustus.
- 4.2. Reisikorraldajal on pärast Reisiteenuste lepingu sõlmimist ja tingimusel, et sellest teavitatakse Reisijat vähemalt 21 kalendripäeva enne reisi algust ette, õigus reisiteenuste maksumust suurendada juhul, kui
 - 4.2.1. muutuvad Eesti Vabariigi või reisi sihtkohamaa maksud, lõivud ja teenustasud, tingimusel, et need mõjutavad reisiteenuste maksumust;
 - 4.2.2. muutuvad transpordi- või majutusteenuse hinnad, tingimusel, et need ei allu Reisikorraldaja kontrollile ja neid ei olnud võimalik Reisiteenuste lepingut sõlmides ette näha;
 - 4.2.3. muutuvad reisiteenuste suhtes kohaldatavate valuutade vahetuskursid.
- 4.3. Reisiteenuste maksumuse suurendamisel võetakse aluseks Reisiteenuste lepingu järgne reisiteenuste maksumus, millele liidetakse Tingimuste punktides 4.2.1. - 4.2.3. nimetatud teenuste ja/või maksude suurenemine ja/või vahetuskursi muutumine osas, mida ei ole eelnevalt arvestatud reisiteenuste maksumusse.
- 4.4. Reisija on kohustatud viivitamatult pärast Reisikorraldajalt Tingimuste punktis 4.2. nimetatud teate saamist:
 - 4.4.1. tasuma Reisikorraldajale reisiteenuste suurendamise järgse Reisiteenuste maksumuse või

- 4.4.2. teatama Reisikorraldajale soovist Reisiteenuste lepingust taganeda või
- 4.4.3. teatama taganemise asemel soovist reisiteenuste asendamiseks vähemalt samasuguse maksumusega reisiteenustega. Juhul, kui see osutub võimatuks, on Reisijal õigus nõuda reisiteenuste asendamist väiksema maksumusega reisiteenustega ja enamakstud summa tagastamist või taganeda Reisiteenuste lepingust.
- 4.5. Reisiteenuste lepingust taganemisel Tingimuste punktis 4.2. nimetatud põhjustel, kohustub Reisikorraldaja tagastama Reisijale reisiteenuste maksumuse täies ulatuses.
- 4.6. Juhul, kui Reisija ei teavita Reisikorraldajat viivitamatult, kuid mitte hiljem kui 2 tööpäeva jooksul arvates Reisikorraldajalt teate saamist soovist kasutada Tingimuste punktides 4.4.1. – 4.4.3. sätestatud õiguseid, loeb Reisikorraldaja, et Reisija on Reisiteenuste lepingust taganenud ning tagastab Reisijale reisiteenuste maksumuse täies ulatuses.

5. Reisiteenustest taganemine või reisiteenuste muutmine

- 5.1. Lisaks Tingimuste punktis 4 sätestatule on Reisijal enne reisi toimumist õigus Reisikorraldajale hüvitist maksmata Reisiteenuste lepingust taganeda juhul, kui on toimunud oluline reisiteenuste muutumine ning tingimusel, et Reisija on viivitamatult, kuid mitte hiljem kui 2 tööpäeva jooksul pärast Reisikorraldajalt vastavasisulise teate saamist esitanud Reisikorraldajale kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis Reisiteenuste lepingust taganemise avalduse. Olulise reisiteenuste muutumisena ei käsitleta vääramatu jõu ilmnemisest tulenevat Reisikorraldaja võimatust täita Reisiteenuste lepingus sätestatud kohustusi;
- 5.2. Reisijal on Tingimuste punktis 5.1. nimetatud põhjuse ilmnemisel õigus Reisiteenuste lepingust taganemise asemel nõuda reisiteenuste asendamist vähemalt samasuguse maksumusega reisiteenustega. Juhul, kui see osutub võimatuks, on Reisijal õigus nõuda reisiteenuste asendamist väiksema maksumusega reisiteenustega ja enamakstud summa tagastamist.
- 5.3. Reisija pooltel Reisiteenuste lepingust taganemisel muudel Tingimustes nimetatud juhtudel kohustub Reisija tasuma Reisikorraldajale hüvitist alljärgnevas suuruses:
 - 5.3.1. 20% reisiteenuste maksumusest juhul, kui taganemise hetkel on reisi alguseni jäänud rohkem kui 30 kalendripäeva;
 - 5.3.2. 40% reisiteenuste maksumusest juhul, kui taganemise hetkel on reisi alguseni jäänud 30 kuni 15 kalendripäeva;
 - 5.3.3. 60% reisiteenuste maksumusest juhul, kui taganemise hetkel on reisi alguseni jäänud 14 kuni 11 kalendripäeva;
 - 5.3.4. 100% reisiteenuste maksumusest juhul, kui taganemise hetkel on reisi alguseni jäänud 10 või vähem kalendripäeva;
 - 5.3.5. 100% reisiteenuste maksumusest juhul, kui Reisiteenuste leping on sõlmitud Tingimuste punktis 1.5. nimetatud pakkumise põhjal ning juhul, kui pakkumise tingimused ei näe ette teisiti.
- 5.4. Reisija poolseks Reisiteenuste lepingust taganemiseks loetakse ka juhtumit, mille kohaselt ei ole Reisija, ilma eelnevat taganemise avaldust esitamata, ilmunud ettenähtud ajal reisi alguspunkti ja/või Reisija ei saa reisi alustada puuduvate või nõuetele mittevastavate reiseidokumentide tõttu. Sellisel juhul kohaldub vastavalt Tingimuste punktis 5.3. sätestatu.
- 5.5. Reisijal on õigus, teavitades sellest kirjalikult Reisikorraldajat, muuta Reisiteenuste lepingus nimetatud Reisija nime, tellitud hotelli ja/või reisi kuupäeva (sh kestvust), hüvitades Reisikorraldajale reisi ettevalmistamise ja korraldamisega seotud kulud (bürookulud) summas
 - 5.5.1. **60 eurot** inimese kohta juhul, kui muutmise hetkel on reisi alguseni jäänud rohkem kui 30 kalendripäeva;
 - 5.5.2. **90 eurot** inimese kohta juhul, kui muutmise hetkel on reisi alguseni jäänud 30 kuni 21 kalendripäeva.
- 5.6. Lisaks Reisingimuste punktis 5.5. nimetatud kulutustele tuleb Reisijal hüvitada Reisikorraldajale muutmise hetkeks Reisikorraldaja poolt kantud kulud seoses viisa hankimise, lennupileti ja/või majutuse broneerimisega. Reisingimustes ettenähtud korda rikkudes tehtud muudatusi käsitleb Reisikorraldaja Reisiteenuste lepingust taganemisena ja kohaldub Tingimuste punktis 5.3. sätestatu.
- 5.7. Reisiteenuste lepingu kuupäeva ja/või Reisija nime muutmisel juhul, kui reisiteenuste osutamine põhineb liinilendudel, hüvitab Reisija Reisikorraldajale lennupileti(te) maksumuse täies ulatuses. Reisija hüvitab Reisikorraldajale lennupileti(te) maksumuse ka juhul, kui Reisija taganeb Reisiteenuste lepingust ning taganemise aluseks ei ole Tingimuste punktis 5.1. nimetatud asjaolud, ja Tingimuste punktis 5.3. nimetatud hüvitis on väiksem lennupileti(te) maksumusest.
- 5.8. Reisiteenuste lepingu muutmisel muudel juhtudel kohustub Reisija hüvitama Reisikorraldajale kõik muutmisega seonduvad kulud, mille ulatus ja tasumine tähtjavad teatav Reisikorraldaja Reisijale hiljemalt 3 päeva jooksul arvates vastavasisulise teate saamisest.
- 5.9. Võimalikest reisirõrgetest tulenevate kahjude hüvitamiseks soovitab Reisikorraldaja sõlmida reisekatkemiskindlustuse.

6. Reisija kohustused ja vastutus

6.1. Reisija on kohustatud:

- 6.1.1. tutvuma käesolevate Tingimustega ning hotellide ja pakutavate teenuste kohta käiva üldinformatsiooni ja olulise teabega, mida on võimalik leida kas Reisikorraldaja kataloogis, hinnakirjast või Reisikorraldaja kodulehelt www.novatours.ee;
 - 6.1.2. reisidokumentide kättesaamisel kontrollima koheselt nende vastavust tema poolt soovituga ning võimalike ebatäpsuste ilmnemisel teavitama nendest viivitamatult Vahendajale või Reisikorraldajale
 - 6.1.3. reisi kestel järgima hotellide ja transpordivahendite sisekorraeskirju ning reisi sihtriigi ametivõimude ettekirjutisi;
 - 6.1.4. oma käitumisega mitte häirima kaasreisijaid. Vastasel korral võidakse Reisijat reisile mitte lubada või reisilt kõrvaldada ja tal ei ole õigust reisiteenuste maksumuse tagasisaamisele.
- 6.2. Reisija vastutab:
- 6.2.1. kahju eest, mida tema tahtlik või hoolimatu tegevus või tegevusetus põhjustab Reisikorraldajale, kaasreisijatele või kolmandatele isikutele;
 - 6.2.2. reisikindlustuse hankimise, olemasolu ja kehtivuse eest;
 - 6.2.3. oma reisidokumentide korrasoleku eest. Reisija kohustub kontrollima oma passi vm reisidokumentide vastavust nõuetele.
- 6.3. Juhul, kui reisijale ei väljastata reisi sihtriiki või sinna jõudmiseks läbivatesse riikidesse viisat või ei lubata teda nimetatud riikidesse siseneda, kannab Reisija kõik enda tagasitulekuga seonduvad kulud ning ei oma õigust nõuda tagasi kasutamata Reisiteenuste maksumust.

7. Reisikorraldaja vastutus

- 7.1. Reisikorraldaja vastutab reisiteenuste osutamise vastavuse eest esitatud kirjeldusele.
- 7.2. Reisikorraldaja ei vastuta:
- 7.2.1. vääramatu jõu tagajärjel (eelkõige loodusõnnetused, poliitilised vahejuhtumid, streigid vms.) tekkinud kahju eest;
 - 7.2.2. Reisija enda tegevusest või tegevusetusest põhjustatud kahju eest;
 - 7.2.3. Reisija haigestumise, kuriteo ohvriks langemise või muu Reisijaga juhtunud õnnetuse tagajärjel tekkinud kahju eest. Sellisel juhul kohustub Reisikorraldaja osutama Reisijale sellega kaasnevas asjaajamises igakülgselt abi;
 - 7.2.4. Reisija poolt valitud hotellis ja/või reisi kestel kasutatavate transpordivahendites toimuvate tehniliste rikete eest, samuti hotellipersonali või transpordivahendite juhtide süülise käitumisega tekitatud kahjude eest;
 - 7.2.5. juhtudel, mil Reisikorraldaja vastutus on piiratud rahvusvaheliste konventsioonidega.
- 7.3. Reisikorraldaja jaoks ei ole siduv Vahendaja poolt reisiteenuste müümisel esitatud informatsioon, mis ei kajastu reisikataloogis või Reisikorraldaja poolt esitatud pakkumises.

8. Reisikorraldaja õigus teha reisis muudatusi

Kui Reisikorraldaja ei saa temast sõlmutatutel asjaoludel reisi reisirakenduses esitatud kujul teostada, on tal õigus vahetada hotelli või sõiduvahendit, muuta ajakava või teha reisis muid muudatusi, tingimusel, et reisi kvaliteet ja iseloom sellest oluliselt ei muutu. Muutustest tuleb Reisijaid koheselt teavitada.

9. Reisikorraldaja õigus reis ära jätta

- 9.1. Reisikorraldajal on õigus reis ära jätta juhul, kui:
- 9.1.1. reisi sihtkohta toimuva (tšarter)lennu kohtade arvust on täidetud on vähem kui 80% Reisikorraldaja poolt tellitud kohtadest;
 - 9.1.2. vedaja, kes teostab Reisijate kohaletoomist ja tagasitoimetamist sihtkohast, tühistab oma lennud selliselt, et neid ei ole võimalik asendada.
- 9.2. Juhul, kui reis on jäetud ära Tingimuste punktides 9.1.1-9.1.2. toodud asjaolude tõttu, on Reisijal õigus nõuda reisiteenuste asendamist vähemalt samasuguse maksumusega reisiteenustega. Juhul, kui see osutub võimatuks, on Reisijal õigus nõuda reisiteenuste asendamist väiksema maksumusega reisiteenustega ja enammakstud summa tagastamist või taganeda Reisiteenuste lepingust..
- 9.3. Reisikorraldajal on õigus Reisiteenuste lepingust taganeda, kui Reisija või Vahendaja ei ole kokkulepitud ajaks reisi eest tasunud.

10. Reisiteenuste lepingu ülesütlemine vääramatu jõu tõttu

- 10.1. Vääramatu jõu tõttu, mille tagajärjel on reisiteenuste osutamine võimatu või raskendatud, võivad nii Reisikorraldaja või Reisija Reisiteenuste lepingu igal ajal üles öelda.

- 10.2. Reisiteenuste lepingu ülesütlemisel hetkel, kui reisiteenuseid ei ole veel osutatud, kohustub Reisikorraldaja tagastama Reisijale reisiteenuste eest makstud summad, millest on maha arvatud hüvitis Reisikorraldajale reisi ettevalmistamise ja korraldamise eest tehtud kulutuste (bürookulud) eest summas 60 eurot inimese kohta ning Reisikorraldaja poolt vahetult Reisijaga kantud kulud (viisa hankimine, Reisija poolt väljavalitud hotellile tasutud ettemaks jms).
- 10.3. Reisiteenuste lepingu ülesütlemisel hetkel, kui Reisija kasutab reisiteenuseid, kohustub Reisikorraldaja korraldama ja tagama Reisija tagasitoomise. Tagasireisiga seotud lisakulud kannavad Reisija ja Reisikorraldaja võrdsetes osades. Kõik muud ülesütlemise järgselt tekkivad lisakulud kannab kumbki pool ise.

11. Puudused reisirakenduses ja nendest teatamine

- 11.1. Puuduseks reisirakenduses loetakse reisiteenuste mittevastavust esitatud reisirakendusele.
- 11.2. Puuduseks reisirakenduses ei või pidada:
- 11.2.1. reisi kui terviku seisukohalt väheolulisi muutusi või ilmnevaid asjaolusid, mille tekkimist on võimalik eeldada arvestades reisi sihtkohta, sh kultuurilisi eripärasid ja iseloomu;
 - 11.2.2. sihtkohta ja/või sihtkohast väljuva lennu aja muutumist kui sellega kaasneb reisi kogukestvuse muutus rohkem kui 8 tunni võrra võrreldes esialgselt kokkulepituga ja Reisikorraldaja on sellistest muudatustest teavitanud Reisijat vähemalt 14 päeva ette;
 - 11.2.3. hotelli vahetumist vahetult enne väljasõitu või reisi ajal, kui põhjuseks on hotellide ülebroneerimine, mis ei ole tingitud Reisikorraldajast ning tingimusel, et Reisikorraldaja asendab Reisija poolt väljavalitud hotelli samaväärse hotelliga;
 - 11.2.4. Reisija poolt väljavalitud hotelli ja selles pakutavate teenuste mittevastavust Reisija ootustele. Nimetatud põhjusel toimuva hotelli vahetamisega seotud lisakulud kannab Reisija;
 - 11.2.5. vahetult enne väljasõitu või reisi ajal hotellis või selle vahetus läheduses alanud ehitustööd;
 - 11.2.6. puuduseid teenuste osutamisel, milliste olemasolust või võimalikust esinemisest on Reisijat teavitatud enne Reisilepingu sõlmimist.
- 11.3. Reisija on kohustatud viivitamatult ja kirjalikult teavitama Reisikorraldaja esindajaid sihtkohas esinevatest puudustest või pretensioonidest reisirakenduse kohta. Puudustest teatamata jätmisel ei saa Reisija võimalike kahjunõuete esitamisel hilisemalt nendele tugineda.
- 11.4. Kui pretensioon rahuldatakse ja tekitatud kahju hüvitatakse sihtkohas, ei ole Reisijal õigust nõuda teistkordset hüvitamist või puudusega teenuse maksumuse alandamist Eesti Vabariigis. Kahju hüvitatakse või puudusega teenuse maksumus alandatakse proportsionaalselt puuduse olulisust ja puudusega teenuse maksumust arvestades.
- 11.5. Kui pretensioonile lahenduse leidmine sihtkohas osutub võimatuks, on Reisijal hiljemalt 10 päeva jooksul pärast Reisija naasmist esitada Reisikorraldajal kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis pretensioon. Ühtlasi tuleb nimetatud tähtaja jooksul esitada mistahes nõudmisel ja avaldused, Pretensioonile tuleb lisada nõude aluseks olevad dokumendid.
- 11.6. Reisikorraldaja ei vastuta Reisija pagasi vedamise ja säilimise eest. Võimalike kahjude vältimiseks on seetõttu soovitatav sõlmida kindlustusandjaga pagasikindlustuse leping.

12. Erimeelsuste lahendamine

Reisitingimuste tõlgendamisest tulenevad erimeelsused püütakse lahendada eelkõige Reisikorraldaja ja Reisija vaheliste läbirääkimiste teel. Kui kokkulepet ei saavutata, on Reisijal õigus eriarvamust käsitleda Tarbijakaitseametis või esitada hagi oma õiguste kaitseks kohtule Eesti Vabariigi seadusandlusega ettenähtud korras.

13. Isikuandmed

- 13.1. Reisikorraldajal õigus töödelda vaid Reisilepingu täitmiseks vajaminevaid ning Reisija poolt eelnevalt avaldatud isikuandmeid. Nimetatud õigus laieneb ka Reisikorraldaja lepinguliste partneritele, kellele on Reisikorraldajal õigus isikuandmeid edastada ja kes on vahetult seotud Reisiteenuste osutamisega Reisijale. Muudel juhtudel võib Reisija isikuandmeid edastada kolmandatele isikutele vaid siis, kui sellise kohustuse olemasolu tuleneb õigusaktidest.
- 13.2. Reisilepingu sõlmimisega annab Reisija Reisikorraldajale tagasivõtmatu nõusoleku enda isikuandmete töötlemiseks ja edastamiseks kolmandatele isikutele punktis 13.1. nimetatud kohustuste täitmiseks.

NB! Reisitingimused võivad olla broneeringu hetkeks muutunud. Palun küsige kehtivaid reisitingimusi oma konsultandilt või vaadake lehelt: www.novatours.ee!

