

## OÜ NOVATOURS REISITINGIMUSED

### 1. Üldsätted

- 1.1. Käesolevates reisingimustes (edaspidi Tingimused) on Reisikorraldajaks OÜ Novatours ja Reisijaks Reisikorraldaja poolt korraldataval reisil osaleja.
- 1.2. Vahendajaks on Reisikorraldaja poolt koostatud pakettreiisi vahendav isik.
- 1.3. Reisiteenuse lepinguks on Reisikorraldaja ja Reisija vahel sõlmitud leping, mille alusel kohustub Reisikorraldaja osutama Reisijale reisiteenuseid ning Reisija kohustub maksma selle eest tasu (edaspidi **Reisiteenuse maksumus**). Tingimused on Reisiteenuse lepingu lahutamatuks osaks.
- 1.4. Käesolevates Tingimustes nimetatud reisiteenustena on käsitletavad vaid Reisikorraldaja poolt osutatavad vähemalt kahe eri liiki reisiteenuste kogumid samaks reiseks ehk pakettreisid. Tingimused ei reguleeri Reisikorraldaja poolt pakutavate üksikute reisiteenuste osutamist.
- 1.5. Reisikorraldajal on õigus kehtestada Tingimuste juurde lisa- ja eritingimusi, mis võivad osaliselt muuta ja/või jätta Tingimused osaliselt kohaldamata. Sellised olukorrad võivad olla eelkõige liinilendudel põhinevate pakettreiside puhul, samuti ühekordselt pakutavate ja/või kindla ajavahemiku kestel reklaamitavate reisiteenuste puhul, eelkõige viimase hetke pakkumised, müügievendamise kampaaniate raames tehtavad soodus- või eripakkumised.

### 2. Reisiteenuse lepingu sõlmimine ja jõustumise tagajärjed

- 2.1. Enne Reisiteenuse lepingu sõlmimist tutvub Reisija Reisikorraldaja või Vahendaja poolt Reisijale tutvumiseks esitatud standardinfo teabelehe, lepinguelse teabe ning Tingimustega.
- 2.2. Reisiteenuse leping loetakse sõlmituks hetkest, mil Reisija on tasunud Reisiteenuse eest ettemaksu. Kui vastavalt Tingimustele peab Reisija koheselt tasuma kogu Reisiteenuse maksumuse, loetakse Reisiteenuse leping sõlmituks hetkest, mil Reisija on selle vastavalt tasunud.
- 2.3. Ettemaks sisaldab (v.a. liinilendu sisaldavad puhkuse- ja lennureisid) "Kütuse hinnatõusu kaitse" tasu summas 11.50 EUR, mis kaitseb Reisijat reisiteenuse maksumuse suurenemise eest kütusehindade muutumise korral ja mis sisaldub reisimaksumuse koguhinnas. "Kütuse hinnatõusu kaitse" tasu tuleb tasuda koos ettemaksega.
- 2.4. Reisilepingust taganemise või muutmise korral tasutud "Kütuse hinnatõusu kaitse" tasu ei kuulu tagastamisele ega sisaldu punktis 5. reguleeritud hüvitises.
- 2.5. Reisiteenuse maksumuse tasumisega (sh ettemaksu tasumisega) kinnitab Reisija, et on tutvunud Reisiteenuse lepingu tingimustega ning nõustub nendega.
- 2.6. Reisiteenuse lepingu sõlmimise tagajärjel muutub Reisikorraldajale siduvaks kohustus osutada Reisijale viimase poolt väljavalitud reisiteenuseid ning Reisijal tasuda kõik tasumata Reisiteenuse maksed. Kui Reisikorraldaja ja Reisija ei lepi kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kokku teisiti, on Reisikorraldaja kohustus osutada reisiteenuseid piiratud Reisikorraldaja poolt oma kodulehe või suunatud pakkumise vahendusel Reisijale teatavaks reisikirjeldusega.

### 3. Reisiteenuse eest tasumine

- 3.1. Juhul, kui reisiteenuse väljavalimisel (broneerimisel) on reisi alguseni jäänud rohkem kui 30 kalendripäeva, tasub Reisija hiljemalt reisikinnituse väljastamisele järgneval tööpäeval Reisikorraldajale ettemaksuna vähemalt 20% Reisiteenuse maksumusest. Sellisel juhul tasub Reisija ülejäänud Reisiteenuse maksumuse hiljemalt 30 kalendripäeva enne reisi algust. Reisiteenuste broneerimisel ajal, mil reisi alguseni on jäänud 30 kuni 7 kalendripäeva, tasub Reisija kogu Reisiteenuste maksumuse hiljemalt reisikinnituse väljastamisele järgneval tööpäeval. Reisiteenuste broneerimisel ajal, mil reisi alguseni on jäänud vähem kui 7 kalendripäeva, kohustub Reisija tasuma koheselt kogu Reisiteenuse maksumuse.
  - 3.2. Juhul, kui reisiteenuse väljavalimisel (broneerimisel) on liinilendu sisaldava reisi alguseni jäänud rohkem kui 42 kalendripäeva, tasub Reisija hiljemalt reisikinnituse väljastamisele järgneval tööpäeval Reisikorraldajale ettemaksuna vähemalt 20% Reisiteenuse maksumusest. Sellisel juhul tasub Reisija ülejäänud Reisiteenuse maksumuse hiljemalt 42 kalendripäeva enne reisi algust. Reisiteenuste broneerimisel ajal, mil reisi alguseni on jäänud 42 kuni 7 kalendripäeva, tasub Reisija kogu Reisiteenuste maksumuse hiljemalt reisikinnituse väljastamisele järgneval tööpäeval. Reisiteenuste broneerimisel ajal, mil reisi alguseni on jäänud vähem kui 7 kalendripäeva, kohustub Reisija tasuma koheselt kogu Reisiteenuse maksumuse.
  - 3.3. Kui Reisija jätab kokkulepitud Reisiteenuse maksumuse (sh ettemaksu) ettenähtud ajaks maksmata, loetakse Reisija tahteavalduseks, et Reisiteenuse lepingut ei ole sõlmitud ning Reisikorraldajal on õigus broneering tühistada.
  - 3.4. Juhul, kui Reisija on tasunud ettemaksu, kuid ei ole tasunud tähtaegselt kogu Reisiteenuse maksumust, on Reisikorraldajal õigus Reisiteenuse lepingust taganeda. Reisikorraldajal on sellisel juhul õigus nõuda reisijalt hüvitist Tingimuste punktis 5.4. nimetatud suuruses.
- ### 4. Reisiteenuste maksumus ja maksumuse suurendamine
- 4.1. Reisiteenuste maksumusse kuuluvad Reisiteenuse lepingus märgitud teenused. Kui Reisija jätab mõne Reisiteenuste maksumusse kuuluva teenuse kasutamata, ei ole tal õigust nõuda Reisiteenuse maksumuse vähendamist. Juhul, kui ei ole kokku lepitud teisiti, ei kuulu reisiteenuste hinna sisse viisa, ekskursioonid, reisikindlustus.
  - 4.2. Reisikorraldajal on pärast Reisiteenuse lepingu sõlmimist ja tingimusel, et sellest teavitatakse Reisijat vähemalt 20 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 ning Reisiteenuse maksumust suurendatakse selliste maksude, lõivude ja teenustasude tõusu võrra;
    - 4.2.2. muutuvad veokulud, mis on tingitud kütuse või muude energiaallikate hinna muutumisest;
    - 4.2.3. Reisiteenuse lepingus sisalduvate reisiteenuste osutamisega otseselt mitteseotud kolmandate isikute poolt kehtestatud maksu- või tasumäärade muutus, sealhulgas turismimaksude, maaletulekutasude, sadamate või lennujaamade sisse- ja väljasõidutasude muutus;
    - 4.2.4. muutuvad Reisikorraldaja poolt reisiteenuste eest tasumise suhtes kohaldatavate valuutade vahetuskursid.
  - 4.3. Reisiteenuse maksumuse suurendamisel võetakse aluseks Reisiteenuse lepingu järgne Reisiteenuse maksumus, millele

liidetakse Tingimuste punktis 4.2. nimetatud teenuste ja/või maksude suuremine ja/või vahetuskursi muutumine osas, mida ei ole eelnevalt arvestatud Reisisiteenuste maksumusse.

- 4.4. Juhul, kui punktis 4.2. toodud asjaolud annavad alust Reisisiteenuse maksumuse vähendamiseks, on Reisijal õigus alandada seda ulatuses, mis vastab punktis 4.2. toodud kulude vähenemisele pärast Reisisiteenuse lepingu sõlmimist, kuid enne pakettreisi algust. Välja makstavast summast võib Reisisiteenuse maksumuse vähendamise ja väljamaksetega seotud tegelikud halduskulud.
- 4.5. Reisija on kohustatud viivitamatult pärast Reisisiteenuse lepingu sõlmimist teate saamist tasuma Reisisiteenuse maksumuse suurendamise järgse hinna.
- 4.6. Kui Reisisiteenuse maksumust suurendatakse pärast Reisisiteenuse lepingu sõlmimist enam kui 8% võrra, on Reisijal õigus Reisisiteenuse lepingust taganeda. Reisija peab Reisisiteenuse lepingust taganemiseks teavitama Reisisiteenuse lepingust taganemisest 2 tööpäeva jooksul Reisisiteenuse maksumuse suurendamise teate kättesaamisest. Teade, mis edastati elektroonilisel teel, loetakse kätte saaduks teate välja saatmisele järgneval päeval.
- 4.7. Kui Reisija Reisisiteenuse lepingust taganeb, võib ta võtta vastu sama või kõrgema kvaliteediga asenduspakettreisi, kui Reisisiteenuse lepingust taganemiseks saadud vahetustasud on võrreldavad.
- 4.8. Kui punktis 4.7. viidatud asenduspakettreis on madalama kvaliteedi või maksumusega, alandab Reisisiteenuse maksumust vastavas ulatuses Reisisiteenuse maksumust.
- 4.9. Reisisiteenuse lepingust taganemisel Tingimuste punktis 4.2. nimetatud põhjustel ning asenduspakettreisist keeldumisel kohustub Reisisiteenuse lepingust taganema Reisijale Reisisiteenuste maksumuse täies ulatuses hiljemalt 14 päeva jooksul pärast Reisija poolt Reisisiteenuse lepingust taganemist.

## 5. Reisisiteenuse taganemine või reisisiteenuse muutmise

- 5.1. Reisija võib enne reisi algust Reisisiteenuse lepingust igal ajal taganeda, arvestades punktis 5.4. toodud hüvitise määrasid.
- 5.2. Lisaks Tingimuste punktis 4.6. sätestatud on Reisijal enne reisi toimumist õigus Reisisiteenuse lepingust taganeda juhul, kui sihtkohas või selle vahetus läheduses esinevad vältimatud ja erakorralised asjaolud, mis mõjutavad olulisel määral pakettreisi teenuse osutamist või reisisiteenuse vedu sihtkohta. Sellisel juhul tagastab Reisisiteenuse lepingust taganemise eest tehtud maksed, kuid Reisijal puudub õigus saada Reisisiteenuse lepingust taganemise eest hüvitust tulenevalt ärajäänud reisisiteenustest.
- 5.3. Reisijal on Tingimuste punktis 5.2. nimetatud põhjuse ilmnemisel õigus Reisisiteenuse lepingust taganemise asemel nõuda reisisiteenuste asendamist vähemalt samasuguse maksumusega reisisiteenustega. Juhul, kui see osutub võimatuks, on Reisijal õigus nõuda reisisiteenuste asendamist väiksema maksumusega reisisiteenustega ja enammakstud summa tagastamist.
- 5.4. Reisija pooltel Reisisiteenuse lepingust taganemisel muudel Tingimustes nimetatud juhtudel kohustub Reisija tasuma Reisisiteenuse lepingust taganemise eest hüvitist alljärgnevas suuruses:
  - 5.4.1. 20% reisisiteenuste maksumusest juhul, kui taganemise hetkel on reisi alguseni jäänud rohkem kui 30 kalendripäeva;

- 5.4.2. 40% reisisiteenuste maksumusest juhul, kui taganemise hetkel on reisi alguseni jäänud 30 kuni 15 kalendripäeva;
- 5.4.3. 60% reisisiteenuste maksumusest juhul, kui taganemise hetkel on reisi alguseni jäänud 14 kuni 11 kalendripäeva;
- 5.4.4. 100% reisisiteenuste maksumusest juhul, kui taganemise hetkel on reisi alguseni jäänud 10 või vähem kalendripäeva;
- 5.4.5. 100% reisisiteenuste maksumusest juhul, kui Reisisiteenuse leping on sõlmitud Tingimuste punktis 1.5. nimetatud pakkumise põhjal ning juhul, kui pakkumise tingimused näevad ette hüvitise tasumise kogu reisi maksumuse ulatuses.

5.5. Reisija poolseks Reisisiteenuse 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 reisidokumentide tõttu. Sellisel juhul kohalduvad vastavalt Tingimuste punktis 5.4. sätestatud tingimused.

5.6. Reisisiteenuse lepingust taganemise eest hüvitist maksmata on broneeringut võimalik tühistada 24 tunni jooksul pärast broneeringu kinnitamist juhul, kui reisi alguseni on rohkem kui 14 kalendripäeva (kehtib ainult Tallinnast algavatele tsarterlennuga teostatavatele reisidele).

5.7. Kui Reisija soovib broneeringut muuta ning broneeringu muutmise on Reisisiteenuse hinnangul võimalik varasemat broneeringut tühistamata, hüvitab Reisija Reisisiteenusele sellega seotud bürookulud summas 90 eurot iga reisisiteenuse kohta.

5.8. Sama hotelli tootüüpi ja/või toitlustust on võimalik muuta bürookuludeta maksimaalselt 14 kalendripäeva enne reisi algust ainult selle hinnakirja alusel, mis kehtis broneeringu vormistamise hetkel.

5.9. Liinilendu sisaldava broneeringu muutmisel ja tühistamisel võivad muutmise- ja tühistamistingimused sõltuda lennuettevõtja kehtestatud tingimustest ning on antud reisisiteenuse juures. Kui Reisijale on väljastatud lennupilet, ei ole muutus enam võimalik ning kui Reisija ütleb reisisiteenuse üles, siis lennupileti hinda Reisijale ei hüvitata.

5.10. Reisisiteenuse lepingu muutmisel Tingimustes nimetatud juhtudel Reisija poolt kohustub Reisisiteenuse lepingust taganema Reisisiteenusele kõik muutmise seonduvad kulud, mille ulatuse ja tasumise tähtsust teatab Reisisiteenusele Reisijale hiljemalt 3 päeva jooksul arvates vastavasisuliselt teate saamisest.

5.11. Võimalikest reisisiteenustest tulenevate kahjude hüvitamiseks soovib Reisisiteenuse lepingust taganemise eest hüvitist maksmata Reisisiteenusele reisisiteenuste maksumusest.

## 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 Reisisiteenusele kodulehelt [www.novatours.ee](http://www.novatours.ee), sealhulgas pakettreisilepingu teabelehega, lennuinfoga, olulise reisisiteenuse ja muude oluliste tingimustega, millele on Reisisiteenuse lepingus viidatud Reisisiteenuse lepingust taganemisele;
- 6.1.2. reisidokumentide kättesaamisest kontrollima koheselt nende vastavust tema poolt soovitud ja võimalike ebatäpsuste ilmnemisel teavitama nendest viivitamatult Vahendajat või Reisisiteenuse lepingust taganemise eest hüvitist maksmata Reisisiteenusele;
- 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 vähemalt hooletu 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 Reisija ei oma õigust nõuda Reisikorraldajalt kasutamata Reisiteenuste maksumuse tagastamist.

6.4. Kui alaealine Reisija reisib ilma hooldusõigusliku isiku või muu õigustatud isikuta majutust sisaldava reisiga, kohustub Reisiteenuse lepingu sõlminud isik teavitama Reisikorraldajat võimalustest, kuidas Reisikorraldaja saab vahetu ühenduse reisil viibiva alaealise või isikuga, kes sihtkohas alaealise eest vastutab.

## 7. Reisiteenuse lepingu üleandmine

7.1. Kuni reisi alguseni võib Reisija anda oma Reisiteenuse lepingust tulenevad õigused ja kohustused üle teisele isikule, kes vastab kõigile reisil osalemiseks vajalikele tingimustele. Kui Reisija teatab Reisikorraldajale või Vahendajale püsival andmekandjal Reisiteenuse lepingu üleandmisest vähemalt 7 päeva enne reisi algust, loetakse, et Reisikorraldaja on andnud nõusoleku lepingu ülevõtmiseks. Reisiteenuse lepingu üle andmine vähem kui 7 päeva enne reisi algust on lubatud vaid Reisikorraldaja eelneval sõnaselgel nõusolekul.

7.2. Reisikorraldajal on õigus nõuda mõistlikku hüvitist Reisiteenuse lepingu üleandmise vormistamiseks. Hüvitis tuleneb Reisiteenuse lepingu üleandmise korraldamisega seotud kuludest (punkt 7.3.), aga ka võimalike broneeringute ja lepingute lõpetamisest tegelike teenuseosutajatega ja uute lepingute sõlmimisest ning andmete muutmisest.

7.3. Reisija hüvitab Reisikorraldajale reisi ettevalmistamise ja korraldamisega seotud kulud (bürookulud) summas:

7.3.1. 60 eurot inimese kohta juhul, kui muutmise hetkel on reisi alguseni jäänud rohkem kui 30 kalendripäeva;

7.3.2. 90 eurot inimese kohta juhul, kui muutmise hetkel on reisi alguseni jäänud 30 kuni 7 kalendripäeva.

7.4. Reisikorraldaja teavitab Reisijat Reisiteenuse lepingu üleandmisega seonduvatest tegelikest kuludest ja esitab vajadusel üleandmisest tulenevate lisatasude, lõivude või muude kulude kohta tõendid.

7.5. Reisiteenuse lepingu ülevõtnud isik ja üleandja vastutavad veel tasumata Reisiteenuse maksumuse ja Reisiteenuse lepingu ülevõtmisega tekkivate võimalike lisatasude, lõivude ja muude kulude maksmise eest solidaarselt.

7.6. Reisikorraldaja muudab Reisiteenuse lepingut üksnes käesolevas peatükis sätestatud alusel ja korras ning kui Reisikorraldaja põhjendatult Reisiteenuse lepingu muutmisest keeldub, võib Reisija Reisiteenuse lepingust taganeda punkti 5.1. alusel.

7.7. Reisiteenuse 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 või/ja muud Reisikorraldajale tekkinud kulud ka juhul, kui Reisija taganeb Reisiteenuse lepingust ning taganemise aluseks ei ole Tingimuste punktis 5.2. nimetatud asjaolud, ja Tingimuste punktis 5.4. nimetatud hüvitis on väiksem lennupileti(te) maksumusest või/ja muudest Reisikorraldajale tekkinud kuludest.

## 8. Reisikorraldaja vastutus

8.1. Reisikorraldaja vastutab reisiteenuste osutamise eest Reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine.

8.2. Reisikorraldaja annab raskustesse sattunud Reisijale viivitamata asjakohast abi, eelkõige:

8.2.1. annab asjakohast teavet tervishoiuteenuste, kohalike ametiasutuste ja konsulaarabi kohta;

8.2.2. aitab Reisijat sidepidamisel ja alternatiivsete reisivõimaluste leidmisel.

8.3. Reisikorraldaja võib sellise abi eest nõuda Reisijalt tegelikult kantud mõistlike kulude hüvitamist, kui raskus on põhjustatud Reisija tahtluse või raske hooletuse tõttu.

8.4. Reisikorraldaja ei vastuta seadusega maksimaalses lubatud ulatuses:

8.4.1. vääramatu jõu tagajärjel (eelkõige loodusõnnetused, poliitilised vahejuhtumid, streigid vms.) tekkinud kahju eest;

8.4.2. Reisija enda tegevusest või tegevusetusest põhjustatud kahju eest;

8.4.3. 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 vastavalt Tingimuste punktile 8.2.;

8.4.4. Reisija poolt valitud hotellis ja/või reisi kestel kasutatavates transpordivahendites toimivate tehniliste rikete eest, samuti hotellipersonali või transpordivahendite juhtide süülise käitumisega tekitatud kahjude eest;

8.4.5. juhtudel, mil Reisikorraldaja vastutus on piiratud rahvusvaheliste konventsioonidega.

8.5. Reisikorraldaja vastutus on piiratud kuni Reisiteenuse maksumuse kolmekordse suuruseni, v.a. Reisija surma põhjustamise, talle kehavigastuste tekitamise või tema tervise kahjustamise eest.

8.6. Reisikorraldaja jaoks ei ole siduv Vahendaja poolt reisiteenuste müümisel esitatud informatsioon, mis ei kajastu Reisikorraldaja poolt esitatud pakkumises.

8.7. Reisijal ei ole õigust saada kahjuhüvitist, kui lepingule mittevastavus tuleneb:

8.7.1. reisijast;

8.7.2. kolmandast isikust, kes ei ole seotud pakettreisilepingus sisalduva reisiteenuse osutamisega, ning see on ettenägematu või vältimatu või;

8.7.3. vältimatutest ja erakorralistest asjaoludest.

## 9. Reisikorraldaja õigus teha reisis muudatusi

9.1. Kui Reisikorraldaja ei saa temast sõltumatutel asjaoludel reisi reiskirjelduses esitatud kujul teostada, on tal õigus muuta

Reisiteenuse lepingu tingimusi, sh vahetada hotelli või sõiduvahendit, muuta ajakava või teha reisis muid väheolulisi muudatusi, tingimusel, et reisi kvaliteet ja iseloom sellest oluliselt ei muutu. Muutustest teavitab Reisikorraldaja Reisijaid viivitamatult.

9.2. Muudatuse mittesobimisel tuleb teavitada sellest Reisikorraldajat kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis Reisikorraldaja poolt antud tähtaja jooksul, kuid tähtaja puudumisel hiljemalt 5 tööpäeva jooksul alates muudatusest teavitamisest. Mitteteavitamise korral loetakse, et Reisija on muudatusi aktsepteerinud.

## 10. Reisikorraldaja õigus reis ära jätta

10.1. Reisikorraldajal on õigus reis ära jätta juhul, kui:

10.1.1. reisi sihtkohta toimuva (tšarter)lennu kohtade arvust on täidetud vähem kui 80% Reisikorraldaja poolt tellitud kohtadest või bussireisi puhul on täidetud alla 25 koha ning Reisikorraldaja teavitab Reisijat reisi ära jätmisest vähemalt 20 päeva enne reisi algust;

10.1.2. vedaja, kes teostab Reisijate kohaletoomist ja tagasitoimetamist sihtkohast, tühistab oma lennud selliselt, et neid ei ole võimalik asendada;

10.1.3. Reisikorraldaja ei saa Reisiteenuse lepingut täita vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu ning ta teavitab Reisijat sellest enne Reisiteenuse osutamise algust viivitamatult.

10.2. Juhul, kui reis on jäetud ära Tingimuste punktis 10.1. toodud asjaolude tõttu, on Reisijal õigus nõuda Reisiteenuse maksumuse tagastamist (v.a p-s 8.7. sätestatud juhtudel). Reisikorraldaja võib Reisijale pakkuda reisiteenuse asendamist vähemalt samasuguse maksumusega reisiteenusega. Juhul, kui see osutub võimatuks, on Reisijal õigus nõuda reisiteenuse asendamist väiksema maksumusega reisiteenusega ja enamakstud summa tagastamist või taganeda Reisiteenuse lepingust.

## 11. Puudused reisikorralduses ja nendest teatamine

11.1. Puuduseks reisikorralduses loetakse reisiteenuse mittevastavust esitatud reiskirjeldusele.

11.2. Puuduseks reisikorralduses 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 mitte rohkem kui 10 tunni võrra võrreldes esialgselt kokkulepituga ja Reisikorraldaja on sellistest muudatustest teavitanud Reisijat vähemalt 14 päeva ette;

11.2.3. sihtkohta ja/või sihtkohast väljuva lennu aja muutumist kui sellega kaasneb reisi kogukestvuse muutus mitte rohkem kui 5 tunni võrra võrreldes esialgselt kokkulepituga ja Reisikorraldaja on sellistest muudatustest teavitanud Reisijat vähemalt 7 päeva ette;

11.2.4. hotelli või hotellitoa 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 samaväärsel hotelliga või toa samaväärsel toaga;

11.2.5. Reisija poolt väljavalitud hotelli ja selles pakutavate teenuste mittevastavust Reisija ootustele. Nimetatud põhjusel toimuva hotelli vahetamisega seotud lisakulud kannab Reisija;

11.2.6. vahetult enne väljasõitu või reisi ajal alanud ettenägematuid, vältimatuid või erakorralistest asjaoludest tingitud ehitustöid hotellis või hotelli vahetus läheduses alanud ehitustöid;

11.2.7. puuduseid teenuste osutamisel, milliste olemasolust või võimalikust esinemisest on Reisijat teavitatud enne Reisiteenuse lepingu sõlmimist.

11.3. Reisija on kohustatud viivitamatult ja kirjalikult teavitama Reisikorraldajat (eelkõige Reisikorraldaja esindajaid sihtkohas) või Vahendajat esinevatest puudustest või pretensioonidest reisikorralduse 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 teenusemaksumuse 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 reisilt naasmist õigus esitada Reisikorraldajale kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis pretensioon. Ühtlasi tuleb nimetatud tähtaja jooksul esitada mistahes nõudmised 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

12.1. Reisingimuste tõlgendamisest tulenevad erimeelsused püütakse lahendada eelkõige Reisikorraldaja ja Reisija vaheliste läbirääkimiste teel. Kui erimeelsust ei õnnestu lahendada läbirääkimiste teel, on tarbijal õigus pöörduda Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametisse aadressil Endla 10a, Tallinn 10142; e-post [info@ttja.ee](mailto:info@ttja.ee).

12.2. Piiriüleste vaidluste puhul võib tarbija kasutada internetipõhist vaidluste lahendamise platvormi aadressil <http://ec.europa.eu/odr>.

12.3. Vaidlused, mida ei õnnestu lahendada kohtuvälisel teel, lahendatakse vaidlus tarbija elukohajärgses kohtus.

## 13. Isikuandmed

13.1. Reisikorraldaja töötleb Reisija isikuandmeid Reisiteenuse lepingu täitmiseks vastavalt Reisikorraldaja andmete töötlemise tingimustele.

**NB! Tingimused võivad olla broneeringu hetkeks muutunud. Palun küsige kehtivaid reisingimusi oma konsultandilt või vaadake lehelt: <https://www.novatours.ee/reisingimused>**