

OÜ NOVATOOURS REISITINGIMUSED

1. Üldsätted

- 1.1. Käesolevates reisingimustes (edaspidi **Tingimused**) on Reiskorraldajaks OÜ Novatours ja Reisijaks Reiskorraldaja poolt korraldataval reisil osaleja.
- 1.2. Vahendajaks on Reiskorraldaja poolt koostatud pakettreisi vahendav isik.
- 1.3. Reisisiteenuse lepinguks on Reiskorraldaja ja Reisija vahel sõlmitud leping, mille alusel kohustub Reiskorraldaja osutama Reisijale reisisiteenuseid ning Reisija kohustub maksma selle eest tasu (edaspidi **Reisisiteenuse maksumus**). Tingimused on Reisisiteenuse lepingu lahutamatuks osaks.
- 1.4. Käesolevates Tingimustes nimetatud reisisiteenustena on käsitletavat vaid Reiskorraldaja poolt osutatavad vähemalt kahe eri liiki reisisiteenuste kogumid samaks reisiks ehk pakettreisid. Tingimused ei reguleeri Reiskorraldaja poolt pakutavate üksikute reisisiteenuste osutamist.
- 1.5. Reiskorraldajal 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 reisisiteenuste puhul, eelkõige viimase hetke pakkumised, müügiedendamise kampaaniate raames tehtavad soodus- või eripakkumised.

2. Reisisiteenuse lepingu sõlmimine ja jõustumise tagajärjed

- 2.1. Enne Reisisiteenuse lepingu sõlmimist tutvub Reisija Reiskorraldaja või Vahendaja poolt Reisijale tutvumiseks esitatud standardinfo teabelehe, lepingueelse teabe ning Tingimustega.
- 2.2. Reisisiteenuse leping loetakse sõlmituks hetkest, mil Reisija on tasunud Reisisiteenuse eest ettemaksu. Kui vastavalt Tingimustele peab Reisija koheselt tasuma kogu Reisisiteenuse maksumuse, loetakse Reisisiteenuse leping sõlmituks hetkest, mil Reisija on selle vastavalt tasunud.
- 2.3. Reisisiteenuse maksumuse tasumisega (sh ettemaksu tasumisega) kinnitab Reisija, et on tutvunud Reisisiteenuse lepingu tingimustega ning nõustub nendega.
- 2.4. Reisisiteenuse lepingu sõlmimise tagajärjel muutub Reiskorraldajale siduvaks kohustus osutada Reisijale viimase poolt väljavalitud reisisiteenuseid ning Reisijal tasuda kõik tasumata Reisisiteenuse maksed. Kui Reiskorraldaja ja Reisija ei lepi kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kokku teisi, on Reiskorraldaja kohustus osutada reisisiteenuseid piiratud Reiskorraldaja poolt oma kodulehe, reisikataloogi või suunatud pakkumise vahendusel Reisijale teatavaks tehtud reisisirjeldusega.

3. Reisisiteenuse eest tasumine

- 3.1. Juhul, kui reisisiteenuse väljavalimisel (broneerimisel) on reisi alguseni jäänud rohkem kui 30 kalendripäeva, tasub Reisija hiljemalt reisisikinnituse väljastamisele järgneval tööpäeval Reiskorraldajale ettemaksuna vähemalt 20% Reisisiteenuse maksumusest. Sellisel juhul tasub Reisija ülejäänud Reisisiteenuse maksumuse hiljemalt 30 kalendripäeva enne reisi algust. Reisisiteenuste broneerimisel ajal, mil reisi alguseni on jäänud 30 kuni 7 kalendripäeva, tasub Reisija kogu Reisisiteenuste maksumuse hiljemalt reisisikinnituse väljastamisele järgneval tööpäeval. Reisisiteenuste broneerimisel ajal, mil reisi alguseni on jäänud vähem kui 7 kalendripäeva, kohustub Reisija tasuma koheselt kogu Reisisiteenuse maksumuse.
- 3.2. Juhul, kui reisisiteenuse väljavalimisel (broneerimisel) on liinilendu sisaldava reisi alguseni jäänud rohkem kui 42 kalendripäeva, tasub Reisija hiljemalt reisisikinnituse väljastamisele järgneval tööpäeval Reiskorraldajale ettemaksuna vähemalt 20% Reisisiteenuse maksumusest. Sellisel juhul tasub Reisija ülejäänud Reisisiteenuse maksumuse hiljemalt 42 kalendripäeva enne reisi algust. Reisisiteenuste broneerimisel ajal, mil reisi alguseni on jäänud 42 kuni 7 kalendripäeva, tasub Reisija kogu Reisisiteenuste maksumuse hiljemalt reisisikinnituse väljastamisele järgneval tööpäeval. Reisisiteenuste broneerimisel ajal, mil reisi alguseni on jäänud vähem kui 7 kalendripäeva, kohustub Reisija tasuma koheselt kogu Reisisiteenuse maksumuse.
- 3.3. Kui Reisija jätab kokkulepitud Reisisiteenuse maksumuse (sh ettemaksu) ettenähtud ajaks maksmata, loetakse Reisija tahteavaldus Reisisiteenuse lepingut ei ole sõlmitud ning Reiskorraldajal on õigus broneering tühistada.
- 3.4. Juhul, kui Reisija on tasunud ettemaksu, kuid ei ole tasunud tähtaegselt kogu Reisisiteenuse maksumust, on Reiskorraldajal õigus Reisisiteenuse lepingust taganeda. Reiskorraldajal on sellisel juhul õigus nõuda reisijalt hüvitist Tingimuste punktis 5.4. nimetatud suuruses.

4. Reisisiteenuste maksumus ja maksumuse suurendamine

- 4.1. Reisisiteenuste maksumusse kuuluvad Reisisiteenuse lepingus märgitud teenused. Kui Reisija jätab mõne Reisisiteenuste maksumusse kuuluva teenuse kasutamata, ei ole tal õigust nõuda Reisisiteenuse maksumuse

vähendamist. Juhul, kui ei ole kokku lepitud teisiti, ei kuulu reisisiteenuste hinna sisse viisa, ekskursioonid, reisikindlustus.

- 4.2. Reiskorraldajal on pärast Reisisiteenuse lepingu sõlmimist ja tingimusel, et sellest teavitatakse Reisijat vähemalt 20 kalendripäeva enne reisi algust ette, õigus Reisisiteenuste maksumust suurendada juhul, kui:
 - 4.2.1. muutuvad Eesti Vabariigi või reisi sihtkohamaa maksud, lõivud ja teenustasud, tingimusel, et need mõjutavad Reisisiteenuste maksumust ning Reisisiteenuse 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. Reisisiteenuse lepingus sisalduvate reisisiteenuste osutamise otseselt mitteseotud kolmandate isikute poolt kehtestatud maksu- või tasumäärade muutus, sealhulgas turismimaksude, maaletulekutasude, sadamate või lennu-jaamade sisse- ja väljasõidutasude muutus;
 - 4.2.4. muutuvad Reiskorraldaja poolt reisisiteenuste eest tasumise suhtes kohaldatavate valuutade vahetuskursid.
 - 4.3. Reisisiteenuse maksumuse suurendamisel võetakse aluseks Reisisiteenuse lepingu järgne Reisisiteenuse maksumus, millele liidetakse Tingimuste punktis 4.2. nimetatud teenuste ja/või maksude suurenemine 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 Reiskorraldaja maha arvata Reisisiteenuse maksumuse vähendamise ja väljamaksetega seotud tegelikud halduskulud.
 - 4.5. Reisija on kohustatud viivitamatult pärast Reiskorraldajalt Tingimuste punktis 4.2. nimetatud teate saamist tasuma Reiskorraldajale 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 Reiskorraldajat 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 Reiskorraldaja seda pakub.
 - 4.8. Kui punktis 4.7 viidatud asenduspakettreis on madalama kvaliteedi või maksumusega, alandab Reiskorraldaja vastavas ulatuses Reisisitast.
 - 4.9. Reisisiteenuse lepingust taganemisel Tingimuste punktis 4.2. nimetatud põhjustel ning asenduspakettreisist keeldumisel kohustub Reiskorraldaja tagastama Reisijale Reisisiteenuste maksumuse täies ulatuses hiljemalt 14 päeva jooksul pärast Reisija poolt Reisisiteenuse lepingust taganemist.
- ### 5. Reisisiteenusest 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 sätestatudle on Reisijal enne reisi toimumist õigus Reiskorraldajale mõistlikku hüvitist maksmata Reisisiteenuse lepingust taganeda juhul, kui sihtkohas või selle vahetus läheduses esinevad vältimatud ja erakorralised asjaolud, mis mõjutavad olulisel määral pakettreisi teenuse osutamist või reisijate vedu sihtkohta. Sellisel juhul tagastab Reiskorraldaja kõik Reisija poolt tehtud maksed, kuid Reisijal puudub õigus saada Reiskorraldajalt mis tahes täiendavat hüvitist tulenevalt ärajäänud reisisist.
 - 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 poolsel Reisisiteenuse lepingust taganemisel muudel Tingimustes nimetatud juhtudel kohustub Reisija tasuma Reiskorraldajale 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 Reisisiteenuste leping on sõlmitud Tingimuste punktis 1.5. nimetatud pakkumise põhjal ning juhul, kui pakkumise tingimused näevad ette hüvitise tasumisest 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 kohaldub vastavalt Tingimuste punktis 5.4. sätestatu.
- 5.6. Reisisiteenuse lepingu muutmisel Tingimustes nimetatud juhtudel Reisija poolt kohustub Reisija hüvitama Reisisiteenusele kõik muutmise seonduvad kulud, mille ulatuse ja tasumise tähtsust teatab Reisisiteenusele Reisijale hiljemalt 3 päeva jooksul arvates vastavasisuliselt teate saamisest.
- 5.7. Võimalikest reisisiteenustest tulenevate kahjude hüvitamiseks soovib Reisisiteenusele sõlmida reisisiteenusele kindlustuse.

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 Reisisiteenusele kataloogis, hinnakirjast või Reisisiteenusele kodulehelt www.novatours.ee;
- 6.1.2. reisidokumentide kättesaamisel kontrollima koheselt nende vastavust tema poolt soovitud ja võimalike ebatäpsuste ilmnemisel teavitama nendest viivitamatult Vahendajat või 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 Reisijalt reisi mitte lubada või reisi lõpetada ja tal ei ole õigust Reisisiteenusele maksumuse tagasisaamisele.
- 6.2. Reisija vastutab:
- 6.2.1. kahju eest, mida tema tahtlik või vähemalt hooletu tegevus või tegevusetus põhjustab Reisisiteenusele, kaasreisijatele või kolmandatele isikutele;
- 6.2.2. reisisiteenusele 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 Reisisiteenusele kasutatud Reisisiteenusele maksumuse tagastamist.
- 6.4. Kui alaealine Reisija reisib ilma hooldusõigusliku isiku või muu õigustatud isikuga majutust sisaldava reisiga, kohustub Reisisiteenuse lepingu sõlminud isik teavitama Reisisiteenusele võimalustest, kuidas Reisisiteenusele saab vahetu ühenduse reisi viibiva alaealise või isikuga, kes sihtkohas alaealise eest vastutab.

7. Reisisiteenuse lepingu üleandmine

- 7.1. Kuni reisi alguseni võib Reisija anda oma Reisisiteenuse lepingust tulenevad õigused ja kohustused üle teisele isikule, kes vastab kõigile reisi osalemiseks vajalikele tingimustele. Kui Reisija teatab Reisisiteenusele või Vahendajale püsival andmekandjal Reisisiteenuse lepingu üleandmisest vähemalt 7 päeva enne reisi algust, loetakse, et Reisisiteenusele on andnud nõusoleku lepingu ülevõtmiseks. Reisisiteenuse lepingu üle andmine vähem kui 7 päeva enne reisi algust on lubatud vaid Reisisiteenusele eelneval sõnaselgel nõusolekul.
- 7.2. Reisisiteenusele ülevõtmiseks nõuda mõistlikku hüvitist Reisisiteenuse lepingu üleandmise vormistamiseks. Hüvitis tuleneb Reisisiteenuse lepingu üleandmise korraldamisega seotud kuludest (punkt 7.3), aga ka võimalike broneeringute ja lepingute lõpetamisest tegelike teenuseosutajatega ja uute lepingute sõlmimisest ning andmete muutmistest.
- 7.3. Reisija hüvitab Reisisiteenusele 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. Reisisiteenusele teavitab Reisijalt Reisisiteenuse lepingu üleandmisega seonduvatest tegelikest kuludest ja esitab vajadusel üleandmisest tulenevate lisatasude, lõivude või muude kulude kohta tõendid.
- 7.5. Reisisiteenuse lepingu ülevõtnud isik ja üleandja vastutavad veel tasumata Reisisiteenusele maksumuse ja Reisisiteenuse lepingu ülevõtmisega tekkivate võimalike lisatasude, lõivude ja muude kulude maksimise eest solidaarselt.
- 7.6. Reisisiteenusele muudab Reisisiteenuse lepingut üksnes käesolevas peatükis sätestatud alusel ja korras ning kui Reisisiteenusele põhjendatult Reisisiteenuse lepingu muutmistest keeldub, võib Reisija Reisisiteenuse lepingust taganeda punkti 5.1 alusel. Reisijal ei ole kohustust hüvitada punkti 7.3. nimetatud kulutusi ja/või käesolevas punktis nimetatud kulutusi juhul, kui Reisija poolt tehakse muudatused Reisisiteenusele poolt pakutava lisateenuse „Paindlik reis“ raames.

- 7.7. Reisisiteenuse lepingu kuupäeva ja/või Reisija nime muutmisel juhul, kui reisisiteenuse osutamine põhineb liinilendudel, hüvitab Reisija Reisisiteenusele lennupileti(te) maksumuse täies ulatuses. Reisija hüvitab Reisisiteenusele lennupileti(te) maksumuse või/ja muud Reisisiteenusele tekkinud kulud ka juhul, kui Reisija taganeb Reisisiteenuse 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 Reisisiteenusele tekkinud kuludest.

8. Reisisiteenuse vastutus

- 8.1. Reisisiteenusele vastutab reisisiteenuse osutamise eest Reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine.
- 8.2. Reisisiteenusele annab raskustesse sattunud Reisijale viivitamatult asjakohast abi, eelkõige:
- 8.2.1. annab asjakohast teavet tervishoiuteenuste, kohalike ametiasutuste ja konsulaarabi kohta;
- 8.2.2. aitab Reisijalt sidepidamisel ja alternatiivsete reisisiteenuste leidmisel.
- 8.3. Reisisiteenusele võib sellise abi eest nõuda Reisijalt tegelikult kantud mõistlike kulude hüvitamist, kui raskus on põhjustatud Reisija tahtluse või raske hooletuse tõttu.
- 8.4. Reisisiteenusele ei vastuta seadusega maksimaalselt 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 Reisisiteenusele osutama Reisijale sellega kaasnevas asjaajamises igakülgset abi vastavalt Tingimuste punktile 8.2;
- 8.4.4. Reisija poolt valitud hotellis ja/või reisi kestel kasutatavate transpordivahendite toimivate tehniliste rikete eest, samuti hotellipersonali või transpordivahendite juhtide süülise käitumisega tekitatud kahjude eest;
- 8.4.5. juhtudel, mil Reisisiteenusele vastutus on piiratud rahvusvaheliste konventsioonidega.
- 8.5. Reisisiteenusele vastutus on piiratud kuni Reisisiteenusele maksumuse kolmekordse suuruseni, v.a. Reisija surma põhjustamise, talle kehavigastuste tekitamise või tema tervise kahjustamise eest.
- 8.6. Reisisiteenusele jaoks ei ole siduv Vahendaja poolt reisisiteenusele müümisel esitatud informatsioon, mis ei kajastu reisisiteenusele kataloogis või Reisisiteenusele poolt esitatud pakkumises.

9. Reisisiteenusele õigus teha reisisiteenuse muudatusi

- 9.1. Kui Reisisiteenusele ei saa temast sõltumatul asjaoludel reisi reisisiteenusele esitatud kujul teostada, on tal õigus muuta Reisisiteenuse lepingu tingimusi, sh vahetada hotelli või sõiduvahendit, muuta ajakava või teha reisi muid väheolulisi muudatusi, tingimusel, et reisi kvaliteet ja iseloom sellest oluliselt ei muutu. Muutustest teavitab Reisisiteenusele Reisijaid viivitamatult.
- 9.2. Muudatuse mittesobimisel tuleb teavitada sellest Reisisiteenusele kirjalikult Reisisiteenusele poolt antud tähtsust, kuid tähtsust puudumisel hiljemalt 5 tööpäeva jooksul alates muudatusest teavitamisest. Mitteteavitamise korral loetakse, et Reisija on muudatusi aktsepteerinud.

10. Reisisiteenusele õigus reis ära jätta

- 10.1. Reisisiteenusele õigus reis ära jätta juhul, kui:
- 10.1.1. reisi sihtkohta toimuva (tšarter)lennu kohtade arvust on täidetud vähem kui 80% Reisisiteenusele poolt tellitud kohtadest või bussireisi puhul on täidetud alla 25 koha ning Reisisiteenusele teavitab Reisijalt 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. Reisisiteenusele ei saa Reisisiteenuse lepingut täita vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu ning ta teavitab Reisijalt sellest enne Reisisiteenusele osutamise algust viivitamatult.
- 10.2. Juhul, kui reis on jäetud ära Tingimuste punktis 10.1 toodud asjaolude tõttu, on Reisijal õigus nõuda Reisisiteenusele maksumuse tagastamist. Reisisiteenusele võib Reisijale pakkuda reisisiteenusele asendamist vähemalt samasuguse maksumusega reisisiteenusega. Juhul, kui see osutub võimatuks, on Reisijal õigus nõuda reisisiteenusele asendamist väiksema maksumusega reisisiteenusega ja enamasti summa tagastamist või taganeda Reisisiteenusele lepingust.

11. Puudused reiskorralduses ja nendest teatamine

- 11.1. Puuduseks reiskorralduses loetakse reisiteenuse mittevastavust esitatud reiskirjeldusele.
- 11.2. Puuduseks reiskorralduses 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 Reiskorraldaja on sellistest muudatustest teavitatud Reisijat vähemalt 14 päeva ette;
 - 11.2.3. hotelli või hotellitoa vahetumist vahetult enne väljasõitu või reisi ajal, kui põhjuseks on hotellide ülebroneerimine, mis ei ole tingitud Reiskorraldajast ning tingimusel, et Reiskorraldaja asendab Reisija poolt väljavalitud hotelli samaväärse hotelliga või toa samaväärse toaga;
 - 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 ehitustöid;
 - 11.2.6. puuduseid teenuste osutamisel, milliste olemasolust või võimalikust esinemisest on Reisijat teavitatud enne Reisiteenuse lepingu sõlmimist.
- 11.3. Reisija on kohustatud viivitamatult ja kirjalikult teavitama Reiskorraldajat (eelkõige Reiskorraldaja esindajaid sihtkohas) või Vahendajat esinevatest puudustest või pretensioonidest reiskorralduse 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 Reiskorraldajal kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis pretensioon. Ühtlasi tuleb nimetatud tähtaja jooksul esitada mistahes nõudmised ja avaldused, pretensioonile tuleb lisada nõude aluseks olevad dokumendid.
- 11.6. Reiskorraldaja 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 Reiskorraldaja ja Reisija vaheliste läbirääkimiste teel. Kui vaidlust 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.
- 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 vaidluste lahendamiseks tarbija elukohajärgses kohtus.

13. Isikuandmed

- 13.1. Reiskorraldajal töötleb Reisija isikuandmeid Reisiteenuse lepingu täitmiseks vastavalt Reiskorraldaja andmete töötlemise tingimustele.

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