

# PAKETTREISITEENUSTE LEPINGU ÜLDTINGIMUSED

## 1. ÜLDTINGIMUSED

- 1.1. Pakettreisiteenuste lepingu üldtingimusi kohaldatakse reisiteenustele, mille teeb kättesaadavaks Itaka Latviya SIA, registrikood 40203178011, juriidiline aadress Krišjāna Barona iela 68 - 7, Rīga, LV-1001, telefon +371 60 00 32 32, e-post [info@itaka.lv](mailto:info@itaka.lv). Eestis esindus: Lastekodu 25-38, 10113 Tallinn, telefon +372 600 30 55, e-post [info@itaka.ee](mailto:info@itaka.ee), koduleht [www.itaka.ee](http://www.itaka.ee) (edaspidi: Reiskorraldaja).
- 1.2. Lisaks käesolevatele üldtingimustele juhinduvad Reiskorraldaja ja Reisiija omavaheliste suhetes reisiteenuseid reguleerivatest normatiivaktidest reisiteenuste eritingimustest, reisilepingust ja teenustasude hinnakirjast.
- 1.3. Lepingu sõlmides kinnitab Reisiija, et on tutvunud veebilehel [www.itaka.ee](http://www.itaka.ee) oleva infoga, sealhulgas teabega jaotistes "Oluline info ja nõuanded reisiijatele" ning "Reisidokumendid ja viisad", mis on lepingu lahutamatuks osaks.
- 1.4. Juhul, kui reisiija ostab pakettreise teise isiku jaoks, on pakettreise ostnud isiku kohustus teha kõik reisingimused teatavaks ja kättesaadavaks kõigile reisiteenuste kasutajatele.

## 2. MÕISTED

- 2.1. Reiskorraldaja - Itaka Latviya SIA.
- 2.2. Reisiija - isik, kes soovib sõlmida pakettreisilepingu või kellel on õigus reisisada selle lepingu alusel.
- 2.3. Agent - reiskorraldaja koostatud ja korraldatud pakettreise broneerimist ja ostmist vahendav juriidiline isik.
- 2.4. Reiskonsultant - reisiijat teinud reiskorraldaja ja/või agendi esindaja, kes jagab informatsiooni reisiteenustest, nõustab reisiijat ja vormistab reisiteenuste ostu.
- 2.5. Reisiteenus - pakettreis või mistahes reisimisega seotud üksik teenus (transpordivahendi pilet, viisa, majutusteenus, ekskursioon jms), mille reiskorraldaja on kättesaadavaks teinud.
- 2.6. Reisileping - reiskorraldaja ja reisiija vahel sõlmitud leping reisiteenuste osutamiseks. Reisingimused on Reisilepingu lahutamatuks osaks.
- 2.7. Vautšer - reiskorraldaja poolt väljaantav dokument, mis annab reisiija õiguse reisiteenust kasutada (lennureis, hotellijamajutus, transfer vmt).
- 2.8. Pakettreis - reiskorraldaja poolt kokku pandud vähemalt kahe eri liiki reisiteenuste kogum (Täpsemalt TurS § 7).
- 2.9. Vahetu teenuse osutaja - transpordi-, majutus või muu reisiteenuseid pakkuv ettevõtte, kelle teenuseid reiskorraldaja pakub.

## 3. REISIJA ÜLDISED KOHUSTUSED JA VASTUTUS

- 3.1. Reisiija on kohustatud tutvuma sihtkoha maa eripärade ja selle kohta käiva olulise informatsiooniga, võimalike ohtudega tervisele, vaktsineerimise vajalikkusega, reisingimustega, hotellide ja pakutavate teenuste informatsiooniga reiskorraldaja kodulehel [www.itaka.ee](http://www.itaka.ee), agendi või reiskorraldaja poolt edastatud muul infokandjal.
- 3.2. Reisiija on kohustatud õigeaegselt tasuma reiskorraldajale pakettreise reisisitu ja muude kokkulepitud lisateenuste eest (nt viisa, kindlustus jmt).
- 3.3. Reisiija on kohustus kontrollida reisi väljasõidu/väljalennu aega 24 tundi enne reisi algust reiskorraldaja interneti koduleheküljel [www.itaka.ee](http://www.itaka.ee) ja/või lennuajama kodulehel. Sihtkohas 24 tundi enne kodumaale tagasipöördumist peab reisiija kontrollima vastavat informatsiooni reiskorraldaja kohalikul esindajal või hotelliteadetatavilt.
- 3.4. Reisiija on kohustatud jõudma õigeaegselt reisi alguskohta ning reisi toimumise ajal on reisiija kohustatud järgima reisijuhendeid, samuti hotellide ja transpordivahendite sisekorraeeskirju, rahvusvahelise reisiijate- ja pagasiveo reegleid, ning kohalike ametivõimude ettekirjutusi, samuti tagama oma isiklike asjade, raha, väärtsjad ja dokumentide säilimist. Reisiijate ja pagasi lennuvõtte reeglid on kättesaadavad veebilehel [www.itaka.ee](http://www.itaka.ee) jaotises Lennufirmad.
- 3.5. Reisiija on kohustatud järgima piirivalve- ja tollieeskirju, sealjuures arvestama, et vastutus rikkumise eest laeb reisiija.
- 3.6. Reisiija kohustus järgima reisiil ja reisiisihtriigis reisiija ohtuse tagamise eesmärgil kehtestatud eeskirju, järgima ja austama maa, kus reisiija viibib, traditsioone ja koibeid ning mitte rikkuma õiguspõhiseid. Kui Reisiija oma süüd tunnistab ja on nõus kahju hüvitama, tuleb hüvitada kohapeal. Juhtudel, kui Reisiija oma süüd ei tunnista, on Reiskorraldajal õigus kahjutasu sisse nõuda Läti Vabariigi õigusaktidega kehtestatud korras.
- 3.7. Reisiija on kohustatud tasuma kõigi sihtkohas kasutatud lisateenuste eest, mis ei sisalduvad pakettreis (minibaar, seif, SPA teenused, ekskursioonid jms).
- 3.8. Reisiija on kohustatud tasuma pagasi ülekilode eest vastavalt lennufirma kehtestatud eeskirjadele.
- 3.9. Reisiija on kohustatud teavitama reiskorraldajat kõikidest reisiil kaasnevad võimatelt võimalikest olulistest terviseriskidest, kaasa arvatud lennureisi puhul rasedusest, mis on kestnud rohkem kui 28 nädalat. Alates 28 rasedusnädalast peab reisiija lennureisi ohtu kaasa rasedakaarti ja mitte hiljem kui 7 päeva enne reisi väljastatud arsti kinnitust, et rase võib lennukiga lennata. Alates 32-st rasedusnädalast võib lennureisi ohtu mitte lubada rasedat lennule. Lennureisi ohtu eeskirjad rasedatele on erinevad ning need tuleb täpsustada oma reiskonsultandi juures. Täpsem info on toodud lennureisi ohtu kodulehel. Terviseriskidest seismisest või võimalikest riskidest teatamata ja veotest tegeliku vedaja või Reiskorraldajaga kokku leppimata on tegelikul vedajal õigus keelduda sellise reisiija vedamisest ning reisiija võtab enda kanda kõik sellega kaasnevad võimalikud riskid ja kahjud.
- 3.12. Reisiija peab reiskorraldajat teavitama reisi erivajadustest juba reisi broneerides. Reisiija peab informeerima, kui reisiija vajab erilist abi pagasija, lennukisse või lennukilt reisi terminali jõudmiseks, kas reisiija kasutab akutoitel ratastooli, on vaegkuulja, reisiil koos juhtkoeraga jne.

## 4. REISKORRALDAJA ÜLDISED KOHUSTUSED JA VASTUTUS

- 4.1. Reiskorraldaja kohustus osutama Reisiija(t)le kiiresti Lepingus ettenähtud teenuseid nõuetekohasel viisil, võttes arvesse seda, mida Reisiija(d) õiguspäraselt ootavad. E-kataloog ja muud Reisiil või muudunud programmi kirjeldavad materjalid on Lepingu lahutamatuks osad. Värskeim ja sobivaim teave hotellide, nende kategooriate, teenuste ja meelelahutusvõimaluste muudatuste kohta pärast lepingu sõlmimist avaldatakse Reiskorraldaja veebilehel [www.itaka.ee](http://www.itaka.ee).
- 4.2. Reisiija poolt valitud pakettreis peab vastama reisilepingule, v.a. reiskorraldajast mittesõltuvad asjaolud, sh sihtkohamaa reisiil mõjutavad poliitilised otsused, hotellide otsused reisi ajal hooldustööde läbiviimiseks vms.
- 4.3. Juhul, kui pakettreisilepingu kohaselt kohustus reiskorraldaja osutama reisiijale majutusteest vastavalt konkreetsele kategooriale, mis on sätestatud vastuvõtva riigi eeskirjades, ilma konkreetset majutust nimetamata (lotierimajutus), kohustus reiskorraldaja teavitama reisiijat majutuse liigist, kategooriast ja tootlusest enne Lepingu sõlmimist. Samuti kohustus reiskorraldaja andma reisiijale selget ja igakülget teavet mugavuste, teenuste ja meelelahutusvõimaluste olemasolu ja ulatuse kohta.
- 4.4. Reiskorraldaja osutab reisiijale igakülget võimaliku abi reisi ajal, kui reisiija juhtub õnnetus, kui reisiija satub kuriteo ohvrisk või leiab aset mõni muu sündmus, mille tulemusena reisiija elu või tervis satuvad ohtu. Reiskorraldaja abi seisneb raviasutusega ja sihtkohamaa ametivõimudega suhtlemise korraldamises või vastava informatsiooni andmises, samuti vajadusel ja vastavalt võimalusele ennetähtaegse tagasisõidu korraldamises. Reisiija on kohustatud hüvitama reiskorraldajale kõik abistamisega seotud kulutused.
- 4.5. Reiskorraldaja annab reisiijale reiskorraldaja kohaliku esindaja, reisiijahi, kõnekeskuse või muu kontakti, mis võimaldab reisiil reiskorraldajaga ühendust võtta ja probleemide korral abi küsida või esitada kaebust pakettreisilepingu mittenoetudkohase täitmise või täitmata jätmise eest. Alaealiste reisimise korral annab reiskorraldaja vanematele või eestkostjatele teavet, mis võimaldaks neil lapse või vastutava isikuga ette lapse asukohas ühendust võtta.
- 4.6. Reiskorraldaja ei vastuta kahju eest, mille on põhjustanud reisiil välimatud või erakorralised asjaolud või muud ettenägematud põhjused, mida reiskorraldaja ei oleks saanud ka võimalikult hoolika tegevuse korral vältida. Niiisugusteks põhjusteks võivad olla sõjategevus, terroriakt, loodusõnnetus, nakkushaigus, streik jmt sündmused (*Force majeure*).
- 4.7. Reiskorraldaja teatab viivitamatult reisiijale olulise reisiteenuse muutmise või ära jäämisest.
- 4.8. Reiskorraldaja ei vastuta kahjude eest, mis on tekkinud, kas (i) reisiija enda käitumisest, (ii) kolmandast isikust, kes ei ole seotud pakettreisilepingus sisalduva reisiteenuse osutamisega või (iii) välimatudest ja erakorralistest asjaoludest.
- 4.9. Reisiija pagasi rikkumise ja pagasi kaotamise eest vastutab vedaja. Võimalike kahjude korvamiseks soovib reiskorraldaja sõlmida enne reisiile minekut pagasikindlustuse.
- 4.10. Kui reisilepingu rikkumine toimumise osutamisel kolmanda isiku poolt ning vahetu teenuse osutaja vastutus on piiratud rahvusvahelise konventsioonidega (s.h. lennureisi ohtu vastutust piiravate konventsioonidega), on vastava rikkumise puhul piiratud ka reiskorraldaja vastutus reisiija ees.
- 4.11. Reiskorraldaja vastutus kahju tekitamise eest on piiratud reisisitu kolmekordse suurusega.

## 5. PAKETTREISIDE MÜÜK

- 5.1. Reisiija peab reisiil broneerides informeerima reiskorraldajat erivajadustest või muudest asjaoludest, mis omavad tähtsust reisiteenuse osutamisel. Ainult sellisel juhul saavad vahetu teenuse osutaja ja reiskorraldaja reisiija soovidega arvestada.
- 5.2. Reisiija peab esitama õigeaegselt kogu informatsiooni lepingu dokumendil, mis on reiskorraldajale käesoleva lepingu täitmiseks vajalikud. Reisiija on kohustatud esitama reiskorraldajale tõeseid andmeid ja vastutama andmete õigsuse eest, kandes seejuures temapoolse eksimisega kaasneva võimaliku kahju.
- 5.3. Reisileping on reisiija ja reiskorraldaja vaheline leping, mis loetakse sõlmituks ja muutub siduvaks hetkel, kui reisiija on välja valinud reisiil, talle on väljastatud reisileping ja ta on tasunud selles toodud ettemaksu.
- 5.4. Reisiitaja/ettemaksu maksimisega kinnitab reisiija oma tellimuse reisiteenuse ostmiseks ning avaldab nõustumist käesolevate reisingimustega ja sealhulgas ka vahetu teenuse osutaja müügitingimustega. Reisiija on teadlik ja nõustub sellega, et sõlmib reisiteenuse kasutamiseks lepingu reiskorraldajaga.
- 5.5. Kui reisiija jätab pakettreise ettemaksu kokkulepitud tähtjaks tasumata, loetakse pakettreise tellimuse reisiija poolt taganetuks ja reiskorraldajal on õigus broneering tühistada ning õigus rakendada reisingimustes reisiitajale teavet saates tasetatud ning nõuda reisiiljal hüvitus reisingimuste p. 7.4 toodud suurus.
- 5.6. Juhul kui vahetu teenuse osutaja ei anna nõustumist reisiil tellimuse (soovitud kuupaevaks on vabad kohad välja müüdnud, hinnad muutunud vmt) informeerib reiskorraldaja sellest reisiiljal ja vastavalt reisiiljal saadud juhistele tagastab reisisitu või kasutab seda reisiija poolt muudetud tellimuse täitmiseks.
- 5.7. Reiskorraldaja teavitab reisiijat enne pakettreisilepingu sõlmimist väljumise ja saabumise kohast, kuupaevast ja kellajaast, reisiile registreerimise tähtaega, majutuse liigi, majutuskoha asukoha, mugavustaseme, vastavuse külastatava riigis kehtivate klassifikatsioonide, tootluskavaga jm vastavalt VÕS § 867. Ülaltoodud info on kättesaadav ka reiskorraldaja kodulehel [www.itaka.ee](http://www.itaka.ee) jaotises "Oluline info ja nõuanded reisiijatele".

## 6. PAKETTREISI HIND JA MAKSETINGIMUSED

- 6.1. Reisisitu on kõikide reisilepingus nimetatud reisiijate pakettreise teenuste maksumus kokku, ning sisaldab kõiki makse, lisatasusid, maksid ja muid kulutusi. Reisisitu ei sisalda kulusid reisidokumentidele, viisadele, vaktsiinidele ja lisakindlustusele, mille reisiija peab hankima iseseisvalt, samuti ei sisalda see maksid kaupade ja teenuste eest, mida reisiija on otsustanud osta kohapeal ja mis ei sisaldu pakettreisist.

- 6.2. Juhul, kui reisiija jätab kasutamata mõne reisilepingus nimetatud teenuse, ei anna see reisiijale õigust nõuda reisisitu vähendamist ega tagastamist.
- 6.3. Reiskorraldaja poolt peale reisiija reisilepingu sõlmimist toimumud sooduskampaaniad, viimase hetke pakkimised jm hinna muutmised ei mõjuta reisiija poolt tasumisele kuuluvat reisisitu ega anna reisiijale õigust nõuda reisisitu vähendamist ega tagastamist.
- 6.4. Maksetingimused:
  - 6.4.1. Kui pakettreise alguseni on jäänud rohkem kui 20 kalendripäeva, tuleb tasuda ettemaks suuruses 10% pakettreise hinnast 24 tunni jooksul peale broneeringu vormistamist kui arvel/lepingus ei ole märgitud teisiti; ülejäänud summa ehk pakettreise kogu maksumust tuleb tasuda hiljemalt 20 kalendripäeva enne reisi algust.
  - 6.4.2. Kui pakettreise alguseni on jäänud 20 päeva või vähem, tuleb pakettreise kogu maksumust tasuda kohehel peale broneeringu vormistamist.
  - 6.4.3. Kui reisiija on ostnud pakettreise eelmüügi või müügikampaania ajal, siis võivad pakettreise maksetingimused erineda punktides 4.2.1.-4.2.2. toodud tüüpmaaksetingimustest ja neid tuuakse reisilepingu eritingimustes eraldi välja.
  - 6.4.4. Kui pakettreise eest ei tasuta reiskorraldaja või agendi juures kohapeal, peab reisiija 24 tunni jooksul pärast broneeringu tegemist saata e-posti teel maksetõendi vastavalt, kas reiskorraldajale e-posti aadress [info@itaka.ee](mailto:info@itaka.ee) või agendi e-posti aadressil.

## 7. PAKETTREISILEPINGU MUUTMINE REISKORRALDAJA POOLT

- 7.1. Reiskorraldajal on enne pakettreise algust õigus ühepoolset muuta pakettreise tingimusi kui muudatused on väheolulised ja reiskorraldaja teavitab reisiijat muudatusest.
- 7.2. Reiskorraldajal on õigus reisisitu suurendada või vähendada teavitades sellest reisiijat vähemalt 20 päeva enne reisi algust ette juhul, kui reisisitu muutmise vajadus on tekkinud veokulude muutusest, mis tuleneb kütuse või muude energiaallikate hinna muutmisest, või lepingus sisalduvate reisiteenuste pakettreise teenuste osutamisega otsestelt mitteseotud kolmandate isikute poolt kehtestatud maksu- või tasumäärade muutusest, sealhulgas turismimaksude, maaleteletulude, sadamate või lennuajamade sisse- ja väljasõidutasude muutusest või pakettreisiga seotud valutu vahetuskoost muutusest.
- 7.3. Reisisitu uue suuruse arutamisel lähtub reiskorraldaja reisingimuste p. 5 sätestatud muudatustega seonduvate kulude vähenemisest või suurenemisest reiskorraldajale, kulude vähenemise või suurenemise võrra.
- 7.4. Juhul, kui reiskorraldaja on enne pakettreise algust sunnitud objektivelset põhjusel olulisel määral muutama VÕS § 867 lg 2 p 1, 3-5 ja 8-11 nimetatud tingimusi (reisi sihtkohta, kuupaevi, transpordi kellaega, majutust, tootlustust, teenuseid, mis sisalduvad pakettreise, turismiteenuste osutamise keelt ja sobivust konkreetsele reisiijale) või suurendama reisisitu rohkem kui 8%, on reisiil õigus reisilepingust taganeda. Taganemise asemel on poolltel võimalus kokku leppida pakettreise asendamise. Taganemise õigust enne pakettreise algust võib klient kasutada üksnes 48 tunni jooksul pärast reiskorraldajale või agendilt vastava teate saamist.
- 7.5. Reiskorraldaja võib pakettreisilepingust taganeda ja maksta reisiijale tagasi kõik pakettreise eest tehtud maksed täiendavat hüvitus maksmata juhul, kui reisiile ei ole registreerunud piisavalt osavõtjaid (tellimussuuna täituvus alla 95%) ja/või kui reiskorraldajal on eritingimustes seadnud reisi toimumise tingimuseks mõne muu osavõtjate arvu kuld see ei ole täitunud. Taganemisest teatav reiskorraldaja reisiijale:
  - hiljemalt 20 päeva enne pakettreise algust reisi puhul, mis kestab rohkem kui kuus päeva;
  - hiljemalt 7 päeva enne pakettreise algust reisi puhul, mis kestab 2 kuni 6 päeva;
  - 48 tundi enne pakettreise algust reisi puhul, mis kestab vähem kui 2 päeva.

## 8. PAKETTREISILEPINGU MUUTMINE REISIJA SOOVI

- 8.1. Pakettreise muutmise- ja taganemise võimalused on piiratud. Reisiija peab esitama oma muutmise või taganemise soovi e-kirja teel või muul kirjalikul taasesitamisel võimaldaval viisil. Muutmise ning taganemine toimub üldjuhul tasu eest, kui reiskorraldaja pole otsustanud teisiti.
- 8.2. Reisiiljal on õigus sama lepingu raames pärast konkreetsete muudatuste eest lisatasu tasumist muuta pakettreise tingimusi, nagu näiteks reisi kuupaeva, kestust, hotelli ja/või hotellitüüpi jne. Lubatud muudatuste hulka ei kuulu reisi sihtkoht. Muudatuste tegemise tasu sõltub muudatuste laadist, reisi alguseni jäävast ajast jmt.
- 8.3. Reisiija poolt reisiil olles avaldatud reisiipikenduse või lühendamise soovi täidab reiskorraldaja lisatasu eest ning reisiipikenduse või lühendamise võimaluse olemasolul.
- 8.4. Reisiija poolt pakettreise sisalduvate muude teenuste muutmise korral kohustus reisiija hüvitama reiskorraldajale kõik muutmise seonduvaid kulusid.
- 8.5. Kui reisiil alguseni võib reisiija anda oma lepingust tulenevad õigused ja kohustused üle teisele isikule, kes vastab kõigile reisiil osalemiseks vajalikele tingimustele. Reisiija peab lepingu üleandmisel teavitama reiskorraldajat või agendi püsival andmekandjal vähemalt 7 päeva enne reisi algust. Sellisel juhul vastutavad lepingu ülevõtnud isik ja üleandja reisisitu maksimise ja ülevõtmise tekkimud lisakulude eest solidaarselt.
- 8.6. Lepingu p. 6.5 toodud muudatuste teostamise eest kohustus reisiija maksma reiskorraldajale tasu.

## 9. PAKETTREISILEPINGUST TAGANEMINE REISIJA SOOVI

- 9.1. Reisiiljal on õigus lepingust igal ajal taganeda. Lepingust taganemiseks peab reisiija teavitama reiskorraldajat püsival andmekandjal ühel järgmistest viisidest: e-postile [info@itaka.ee](mailto:info@itaka.ee), isiklikult reiskorraldaja kontoris või teavitades sellest agendil, kelle kaudu pakettreise osteti. Lepingust taganemine jõustub reiskorraldaja poolt teate kättesaamisest, mitte info edastamisest hetkest.
- 9.2. Olenemata sellest, kas reisiija ostab reisiteenuse sidevahendi (e-post, telefon, koduleht) abil või reisirõbruse kohapeal ei kohaldata reisiteenuse lepingutele üldjuhul Volaõigussuadest sätestatud tarbija õigust taganeda lepingust tasuta ja põhjust avaldamata 14 päeva jooksul (Taganemisõigus).

- 9.3. Reisisjal on õigus taganeda reisilepingust igal ajal, kuid sellisel juhul on reisiaja kohustatud tasuma reiskorraldajale hüvitist.
- 9.4. Lepingu p 9.3 toodud hüvitise suurus:
- 9.4.1. Kui pakettreis alguseni on rohkem kui 20 päeva, siis 10% reisisastust;
- 9.4.2. Kui reisi alguseni on jäänud 20 või vähem päeva, siis 100% reisisastust.
- 9.5. Kui reisi ajale on koostatud reis eriprogrammi alusel (erinev programm, lisateenused või -tellimused), siis on reisiaja lepingust taganemise korral kohustatud hüvitama reiskorraldajale kõik eriprogrammist tulenevad kulud.
- 9.6. Juhul, kui reisi ajale ei väljastata sihtriiki reismiseks vajaminevat viisat või ei võimaldata sihtriiki jõumiseks läbitavate riikide transiitviisat, loetakse reisiaja reisilepingust taganenuks koos sellega kaasnevatel tagajärgedega.
- 9.7. Juhul, kui reisiaja ei ilmu õigeaegselt reisi alustamiseks ettenähtud kohta või kui reisiaja ei saa ettenähtud ajal reisi alustada puudulike või nõuetele mittevastavate reisidokumentide tõttu, loetakse reisiaja reisilepingust taganenuks koos sellega kaasnevatel tagajärgedega.
- 9.8. Kui Reisi on ostnud kaks reisi ajat ja üks Lepingus ette nähtud reisi ajat keeldub Reisi osalemast enne selle algust, peab teine reisiaja, kes peab reisisa üks, tasuma enne väljalendu lisatase majutuse eest ühekohalises toas.

#### 10. REISIDOKUMENDID, VIISAD, TERVISENÕUDED

- 10.1. Reisiaja kannab vastutust nõuetekohaste reisidokumentide olemasolu eest. Reiskorraldaja ja vahetu teenuse osutaja eeldavad, et reisi ajal, sh lapsel, on olemas reisidokumentid (pass, isikutunnistus, viisa, vaksineerimise tõend, kindlustus jmt) nii sihtriiki kui ka transiitriikide jaoks.
- 10.2. Reiskorraldaja teeb reisilepingu, vautšeri või muu reisidokumendi reisi ajale kättesaadavaks e-kirja teel, reiskorraldaja müügikontoris või agendi vahendusel.
- 10.3. Reisiaja peab koheselt peale reisilepingu, vautšeri või muu reisidokumendi kätte saamist kontrollima dokumentides sisalduvate andmete (nimi, reisi kuupäevad, reiskirjeldus jms) vastavust oma tellimusele. Tähtis on kontrollida, et reisilepingus ja reisidokumendis toodud reisiaja andmed ühtsiks reisiaja reisidokumendis toodud andmetega. Reiskorraldaja või vahetu teenuse osutaja põhjustatud tehnilised puudused, millest on viivitamatult reiskorraldajat teavitatud, kõrvaldatakse. Hilisem puuduste kõrvaldamine võib olla võimatu või sooritatakse lisatasu eest.
- 10.4. Kui reisi ajale väljastatud reisilepingus, vautšeril või muul reisidokumendil on mis tahes puudus, mille on põhjustanud reisiaja tegevus või tegevusetus, rahuldatakse reisiaja soovitud muudatus reisi teenuse muutmise- või uue reisi teenuse ostuvõimaluse piires. Sellisel juhul kohustub reisiaja tasuma kõik muudatusega ja/või uue reisi teenuse ostuga kaasnevad lisatasud.
- 10.5. Reisiaja soovil täpsustab reiskorraldaja reisidokumentide nõudeid, kuid ei võta vastutust nende nõuete edasise kehtivuse osas, kuivõrd need võivad ette teatamata muutuda.
- 10.6. Erinevate riikide kodanikel võivad olla erinevad nõuded viisadele ja reisidokumentidele. Esmase info selle kohta annab reiskonsultant. Täpsemat infot jagavad vastava riigi saatkonnad, konsulaadid ja Välisministeerium.
- 10.7. Sihtkoha riigi ainupädevuses on otsustada isiku lubamine või mittelubamine riiki, seda isegi juhul, kui isikul on kõik vajalikud dokumendid riiki sisenemiseks.
- 10.8. Eesti kodanikud saavad lähemat informatsiooni reisidokumentide ja välisriikidesse sisenemise tingimuste kohta Välisministeeriumi kodulehelt <http://vm.ee>.

#### 15. POOLTE KONTAKTANDMED

Reiskorraldaja  
Itaka Latvija SIA  
Reg. nr 40203178011  
68-7 Krīšjāņa Barona ielā, Rīa  
Tel +371 60003232, [info@itaka.lv](mailto:info@itaka.lv)

Esindatud reisibüroo \_\_\_\_\_ poolt  
Reiskorraldaja (esindaja) allkiri \_\_\_\_\_

Ees- ja perekonnanimi \_\_\_\_\_

- 10.9. Teatud riikidesse sisenemiseks tuleb reisi ajal, kui see oli tingitud hotelli ülebroneeringust, hooaja alguse ja lõpuga seonduvatest erisustest vmt. Reiskorraldaja asendab sel juhul hotelli samaväärse või kõrgema tasemega hotelliga;
- 12.3. Puudustest pakettreis on reisiaja kohustatud viivitamatult ja kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teatama kohapeal reisesindajale, agendile või reiskorraldajale puuduste kõrvaldamise eesmärgil, vastasel korral puudub reisi ajal hilisemal pretensiooni esitamise kahtu hüvitamise nõudeõigus.
- 12.4. Reiskorraldaja võtab reisi teenuse puuduste kõrvaldamiseks tarvitusele mõistlikud abinõud ning kõrvaldab puuduse mõistliku aja jooksul.
- 12.5. Reiskorraldaja menetleb reisiaja poolt peale reisi tähtaegselt esitatud hotelli teinud ja majutust puudutavaid pretensioone üksnes juhul, kui reisiaja on reisi sihtkoha teavitatud koheselt probleemist hotelli administratsiooni ja reiskorraldajat kuid probleemi ei õnnestunud kohapeal mõistliku tähtaja jooksul lahendada.
- 12.6. Juhul, kui tekkinud probleem lahendatakse ja tekkinud kahju hüvitatakse reisi ajal sihtriiki kohapeal, ei ole reisi ajal õigus nõuda teistkordset hüvitamist reiskorraldajalt.
- 12.7. Juhul, kui pretensioonile lahenduse leidmise või rikkumise kõrvaldamine osutus sihtkohas võimatuks, on reisi ajal õigus esitada avaldus/prentensiooni mõistliku aja jooksul peale reisi itulekut reiskorraldaja või agendi müügikontoris või e-posti aadressil. Esitatud avaldus/prentensioon peab sisaldama reisiaja nimesid ja kontaktandmeid, lepingu numbrit, kaebuse sisu ja reisiaja selgesõnaliselt esitatud nõuet ning asjaolusid, millega ta nõuet põhjendab ja tõendab. Avaldusele/prentensioonile lisatakse koopiad asjasse puutuvatest ja nõude aluseks olevatest dokumentidest (leping/arve; maksedokumentid; hüvitise nõude aluseks olevad kvitingsid, telefoni kõneeristuse väljavõtted, kohapeal vormistatud akt jms).
- 12.8. Reiskorraldaja vaatab nõutud vormis esitatud reisiaja avalduse/prentensiooni läbi 15 kalendripäeva jooksul avalduse/prentensiooni saamisest arvates. Hüvitamisele kuulub üksnes otsene kahju, mis proportsionaalselt vastab rikkumise suurusele. Reisi teenuste puudustega seotud kulutused hüvitab reiskorraldaja üksnes vastavate kuludokumentide alusel (ostukvitings vms).

#### 11. LEND, HOTELLIPÄEV

- 11.1. Pakettreis väljumiskuupäevaks on pakettreis alguskuupäev ja tagasisõidukuupäevaks pakettreis lõppkuupäev. Reisi esimene ja viimane päev on arvestatud reismiseks.
- 11.2. Hotellipäev ehk hotelliteenus (nt toitlustus) hotellides ja apartementides algab kell 15.00 ja lõpeb kell 12.00. Kui reisiaja saabub sihtkoha õösel ehk reisidokumendi lahtis KUUPÄEV märgitud päevale järgneval päeval kui hotelliteenus algavad, majutatakse reisiaja kohe pärast saabumist hotelli. Sel juhul arvestatakse hotellipäeva alates reisidokumendi lahtis KUUPÄEV märgitud päeval kella 15.00-st. Kõik hinnas teenus algab pärast hotelli sisseregistreerimist eeldusel, et esimene hotellipäev on juba alanud ja lõpeb hotellist väljaregistreerimisega, kuid mitte hiljem kui viimase hotellipäeva lõpus. Juhul, kui hotelli viimasele päevale järgneb lahkumine koduriiki, tuleb hotellist väljaregistreerimine teha hiljemalt naasmise päeval kell 10.00. Kruisilaeva puhul algab pardaleminek kell 13.00, ning kruisil lõppedes peavad kajutid olema vabastatud kell 09.00.

#### 12. PUUDUSED REISKORRALDUSES JA PRETENSIOONIDE LÄBIVAATAMISE KORD

- 12.1. Puuduste reiskorralduses loetakse seda, kui pakettreis, selle programm, hotell ja/või pakutavad teenused ei vasta olulisel määral reiskirjeldusele. Kui reiskorraldaja ei saa temast sõltumatul põhjusel reiskava algsest väljakulutatud kujul läbi viia, on ta õigus vahetada hotelli ja/või transpordivahendit, muuta ajakavasid või teha reispaketis muid muudatusi tingimusel, et reisi kvaliteet ja iseloom sellest oluliselt ei muutu.
- 12.2. Puudusteks ei loeta:
- 12.2.1. reisi kui terviku seisukohalt väheolulisi muudatusi või ilmnevaid asjaolusid, mille tekkimist on võimalik eeldada arvestades reisi sihtkoha, sh kultuurilisi eripärasid ja iseloomu;
- 12.2.2. lennu ajakava väheolulist muutumist;

- 12.2.3. hotelli vahetumist vahetult enne reisi või reisi ajal, kui see oli tingitud hotelli ülebroneeringust, hooaja alguse ja lõpuga seonduvatest erisustest vmt. Reiskorraldaja asendab sel juhul hotelli samaväärse või kõrgema tasemega hotelliga;
- 12.3. Puudustest pakettreis on reisiaja kohustatud viivitamatult ja kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teatama kohapeal reisesindajale, agendile või reiskorraldajale puuduste kõrvaldamise eesmärgil, vastasel korral puudub reisi ajal hilisemal pretensiooni esitamise kahtu hüvitamise nõudeõigus.
- 12.4. Reiskorraldaja võtab reisi teenuse puuduste kõrvaldamiseks tarvitusele mõistlikud abinõud ning kõrvaldab puuduse mõistliku aja jooksul.
- 12.5. Reiskorraldaja menetleb reisiaja poolt peale reisi tähtaegselt esitatud hotelli teinud ja majutust puudutavaid pretensioone üksnes juhul, kui reisiaja on reisi sihtkoha teavitatud koheselt probleemist hotelli administratsiooni ja reiskorraldajat kuid probleemi ei õnnestunud kohapeal mõistliku tähtaja jooksul lahendada.
- 12.6. Juhul, kui tekkinud probleem lahendatakse ja tekkinud kahju hüvitatakse reisi ajal sihtriiki kohapeal, ei ole reisi ajal õigus nõuda teistkordset hüvitamist reiskorraldajalt.
- 12.7. Juhul, kui pretensioonile lahenduse leidmise või rikkumise kõrvaldamine osutus sihtkohas võimatuks, on reisi ajal õigus esitada avaldus/prentensiooni mõistliku aja jooksul peale reisi itulekut reiskorraldaja või agendi müügikontoris või e-posti aadressil. Esitatud avaldus/prentensioon peab sisaldama reisiaja nimesid ja kontaktandmeid, lepingu numbrit, kaebuse sisu ja reisiaja selgesõnaliselt esitatud nõuet ning asjaolusid, millega ta nõuet põhjendab ja tõendab. Avaldusele/prentensioonile lisatakse koopiad asjasse puutuvatest ja nõude aluseks olevatest dokumentidest (leping/arve; maksedokumentid; hüvitise nõude aluseks olevad kvitingsid, telefoni kõneeristuse väljavõtted, kohapeal vormistatud akt jms).
- 12.8. Reiskorraldaja vaatab nõutud vormis esitatud reisiaja avalduse/prentensiooni läbi 15 kalendripäeva jooksul avalduse/prentensiooni saamisest arvates. Hüvitamisele kuulub üksnes otsene kahju, mis proportsionaalselt vastab rikkumise suurusele. Reisi teenuste puudustega seotud kulutused hüvitab reiskorraldaja üksnes vastavate kuludokumentide alusel (ostukvitings vms).

#### 13. ERIMEELSUSTE LAHENDAMINE

- 13.1. Reisilepingu ja reisingimuste tõlgendamisel tulenevad erimeelsused püütakse lahendada reiskorraldaja ja reisiaja vaheliste läbirääkimiste teel.
- 13.2. Kokkuleppe mittesaavutamisel on reisi ajal õigus pöörduda Tarbijakaitse Keskuse kohtuvälise vaidluste lahendamise komisjoni poole, Riia, Brīvības ielā 55, LV-1010, tel.: +371 65452554; e-post: [ptac@ptac.gov.lv](mailto:ptac@ptac.gov.lv), veebileht: <http://www.ptac.gov.lv/>.
- 13.3. Tarbijavaidluste komisjonis aadressil Endla 10a Tallinn, 10122, telefon +372 6201 707, e-post [avaldus@komisjon.ee](mailto:avaldus@komisjon.ee). Komisjoni veebileht ja menetlusreeglid on kättesaadavad internetiaadressil: <https://komisjon.ee/et>.
- 13.4. Kui vaidlus on seotud internetis ostetud teenusega, saab kaebuse esitada internetis platvormi <http://ec.europa.eu/odr/> kaudu.
- 13.5. Reisiaja pöördumine tarbijavaidluste lahendamise organi poole ei võta reisi ajal õigust pöörduda Läti Vabariigi tsiviilkohtumenetluse seaduses sätestatud korras üldkohtusse, taotledes vaidluste sisulist läbivaatamist.

#### 14. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE

- 14.1. Reiskorraldaja töötleb Reisiaja isikuandmeid Reisi teenuse lepingu täitmiseks vastavalt Reiskorraldaja Isikuandmete töötlemise tingimustele.

## EELMÜÜGI KAMPAANIA ERITINGIMUSED

(eritingimused kehtivad perioodil 19.10.2023 kuni 31.01.2024 tehtud broneeringutele)

1. Eelmüügi kampaania kehtib "Itaka Latvija" korraldatud suvehooaja 2024 pakettreisidele, mis on broneeritud ajavahemikul 19.10.2023. kuni 31.01.2024.
2. Nende tingimuste raames reisi ostmisel tuleb teha ettemaks 10% reisi hinnast ja ülejäänud summa tuleb tasuda hiljemalt 14 päeva enne reisi algust.
3. Juhul, kui reis tühistatakse vähemalt 14 päeva enne reisi algust, tuleb tasuda ettemaks 10% pakettreisi hinnast.
4. Eelmüügi kampaania raames saab "Mitme vahetuse garantii" teenust tasuta, mis võimaldab ühekordselt muuta väljumiskuupäeva, reisi sihtkoha, hotelli, toatüübi või reisi kestust:
  - 4.1. Muudatusi saab taotleda kuni 21 päeva enne reisi väljumist.
  - 4.2. Muudatuste korral arvutatakse piletihinnad ümber vastavalt muudatuste ajal kehtivatele hindadele. Reisijatega sõlmitakse uus leping ning kohaldatakse muutmise ajal kehtivaid tingimusi ja hindu. Uue broneeringu hind ei tohi olla väiksem kui 10% reisi algsest hinnast. Kui uue reisi hind on siiski rohkem kui 10% madalam kui esialgne broneering, kohandatakse hinda nii, et hinnavahe ei ületaks 10% algsest hinnast.
  - 4.3. Turistide arvu või nende perekonnanimesid ei ole võimalik muuta.
  - 4.4. Muudatusi saab teha, kui soovitud kuupäevad, hotell, toatüüp, lennupiletid on broneerimiseks saadaval.
  - 4.5. Reisihooaega ei ole võimalik muuta.
  - 4.6. See garantii kehtib ainult tšarterlennuga pakettreiside puhul ja ei kehti ainult lennupiletitele, ekskursioonidele ega dünaamilistele pakettreisidele ehk ITAKA Smart teenustele.
5. Eelmüügi kampaania raames reisi ostes on võimalus tasuta muuta broneeringus olevate reisijate nimesid järgmistel tingimustel:
  - 5.1. Muudatusi saab taotleda kuni 21 päeva enne reisi väljumist.
  - 5.2. On lubatud muuta ainult reisijate nimesid, täiskasvanute ja alla 11-aastaste laste arv peab jääma samaks.
  - 5.3. Muudatusi võib taotleda ainult üks kord.
  6. Muude muudatuste puhul või käesolevates eritingimustes sätestatud maksetähtajast mitte kinnipidamise korral kohaldatakse Pakettreisiteenuste lepingu üldtingimusi, eelmüügi allahindlust tühistatakse ja hind arvutatakse uuesti vastavalt standardhinnakirjale.
  7. Ettemaksed ei kuulu tagastamisele.
  8. Need müügieelsed müügiedendustingimused on eritingimused võrreldes turismiteenuste osutamise standardtingimustega. Pooltevahelisele õigussuhtele kohaldatakse turismiteenuste osutamise tüüptingimusi, kui müügieelse müügiedenduse tingimustes ei ole sätestatud eritingimusi.

Olen tutvunud ja nõustun SUVI 2024 eelmüügi kampaania eritingimustega

-----  
(ees- ja perekonnanimi, allkiri)

----- 2024.aasta.

---

## ITAKA SMART ERITINGIMUSED

### ITAKA Latvija pakettreisiteenuste lepingu eritingimused - ITAKA SMART pakkumiste broneerimisel

Ostes SIA "Itaka Latvija" reg.nr.40203178011, poolt korraldatud pakettreisiteenuse ITAKA SMART, nõustub reisija ITAKA SMARTi eritingimustega. Vastavalt nendele eritingimustele:

1. Maksetingimused:
  - a. Kui pakettreisi alguseni on jäänud rohkem kui 21 kalendripäeva, tuleb tasuda ettemaks suuruses 50% pakettreisi hinnast 24 tunni jooksul peale broneeringu vormistamist kui arvel/lepingus ei ole märgitud teisiti; ülejäänud summa ehk pakettreisi kogu maksumust tuleb tasuda hiljemalt 20 kalendripäeva enne reisi algust.
  - b. Kui pakettreisi alguseni on jäänud 21 päeva või vähem, tuleb pakettreisi kogu maksumust tasuda koheselt peale broneeringu vormistamist.
2. Kõik reisija poolt tehtavad muudatused on võimalikud ainult siis, kui üksikute reisiteenuste pakkujad (nt lennuettevõtjad, majutusettevõtjad jne) on andnud selleks loa. Sellisel juhul peab reisija kandma kõik selliste muudatuste tegemisega seotud lisakulud (lennufirma, majutuse pakkujate kehtestatud lisatasud, reisikorraldaja halduskulud jne). Mõnel juhul võivad need kulud ulatuda kuni 100% reisi hinnast.
3. ITAKA SMARTi reisi tühistamise kulud (tühistamistrahv) sõltuvad konkreetsete teenusepakkujate (nt lennuettevõtjad, majutusettevõtjad jne) kehtestatud trahvidest. Mõnel juhul võib see trahv olla 100% reisi hinnast, isegi kui reisija ei ole reisi eest veel täielikult tasunud.
4. Neid eeskirju peetakse erieeskirjadeks võrreldes standardsete reisipakettide eeskirjadega. Pooltevahelise õigussuhte suhtes kohaldatakse standardse reisipakettide lepingu sätteid, kui käesolevad erisätted ei näe ette teisiti.

Olen tutvunud ja nõustun **ITAKA SMART** eritingimustega \_\_\_\_\_(ees- ja perekonnanimi, allkiri)

----- a.