

REISITINGIMUSED

SIA BALTIC WORLD reisiteenuste üldtingimused

Kehtivad alates 20. oktoobrist 2023

1. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Käesolevaid reisiteenuste üldtingimusi (edaspidi **reisitingimused**) kohaldatakse reisiteenustele, mille teeb kättesaadavaks SIA BALTIC WORLD Eesti Filiaal (registrikood 16678968, edaspidi **reisikorraldaja**), mille kontaktandmed on järgmised:
Tegevuskoha aadress: Liivalaia 22, 10118, Tallinn, Eesti Vabariik
Telefon: (+372) 6346464
E-post: tallinn@anextour.com
Veebileht: www.anextour.ee
- 1.2. Reisitingimusi kohaldatakse juhul, kui muud pooltevahelised kirjalikud kokkulepped ei näe ette teisiti. Lisaks reisitingimustele juhivad reisikorraldaja ja reisija omavahelistes suhetes kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis sõlmitud kokkulepetest, reisiteenuste eritingimustest, reisilepingust ja teenustasude hinnakirjast.
- 1.3. Juhul, kui reisija ostab pakettreisi või mõne muu reisiteenuse teise isiku jaoks, on pakettreisi ostnud isiku kohustus teha kõigile reisiteenuste kasutajatele reisitingimused kättesaadavaks ja teatavaks.

2. MÕISTED

- 2.1. **Reisikorraldaja** – SIA BALTIC WORLD, mis Eestis tegutseb läbi registreeritud äriühingu filiaali.
- 2.2. **Reisija** – isik, kes soovib sõlmida pakettreisilepingu või kellel on õigus reisida selle lepingu alusel, samuti isik, kes ostab reisikorraldajalt mõne reisiteenuse.
- 2.3. **Agent** – reisikorraldaja koostatud ja korraldatud reisiteenuse broneerimist ja ostmist vahendav isik.
- 2.4. **Reisikonsultant** – klienti (reisijat) teenindav reisikorraldaja ja/või agendi esindaja, kes jagab informatsiooni reisiteenustest, nõustab reisijat ja vormistab reisiteenuste ostu.
- 2.5. **Reisiteenus** – pakettreis või mistahes reisimisega seotud üksik teenus (transpordivahendi pilet, viisa, majutusteenus, ekskursioon jms), mille reisikorraldaja on kättesaadavaks teinud.
- 2.6. **Reisikinnitus** – reisikorraldaja poolt välja antav reisi tellimist kinnitav dokument, mis sisaldab võlaõigusseaduse (VÕS) § 867 toodud teavet reisi kohta.
- 2.7. **Vautšer** – reisikorraldaja poolt väljaantav dokument, mis annab reisijale õiguse reisist osa võtta.
- 2.8. **Pakettreis** – reisikorraldaja poolt kokku pandud vähemalt kahe eri liiki reisiteenuste kogum vastavalt turismiseaduse (TurS) § 7.
- 2.9. **Vahetu teenuse osutaja** – transpordi-, majutus- või muid reisiteenuseid pakkuv ettevõtte, kelle teenuseid reisikorraldaja vahendab.
- 2.10. **Täiskasvanud reisija** on 18-aastane või vanem reisija.
- 2.11. **Laps** – üldjuhul noorem kui 18-aastane reisija. Alates 17-aastaselt on võimalik reisida vanemate kirjalikul nõusolekul ilma vanemateta. Täpsemad juhised on Välisministeeriumi kodulehel reisi- ja konsulaarinfo rubriigis ning võivad riigiti erineda. Täpsustage alla 18-aastase reisija vanemateta reisimist oma reisikonsultandi juures. Sõltuvalt sihtriigi majutuskoha tingimustest või muu teenusepakkuja tingimustest võidakse lugeda lapse vanuse ülempiiriks ka nooremaid kui kuni 18 aastaseid reisijaid (hotellides võidakse lapse vanuse ülempiiriks määrata näiteks 7, 12 või 15 aastat, tellimuslennul on lapse vanuse ülempiir 2 aastat). Laste soodustusi võimaldatakse lastele, kes reisivad koos lapsevanemaga.

3. PAKETTREISIDE JA REISITEENUSE MÜÜK

- 3.1. Reisikorraldaja palub reisijal enne tellimuse esitamist tutvuda põhjalikult nii käesolevate Reisitingimuste, kui teiste reisiteenuse pakkujate lepingutingimustega, samuti informeerida reisikorraldajat reisija reisisooviga seotud erivajadustest või muudest asjaoludest, mis omavad tähtsust reisiteenuse osutamisel. Ainult sellisel juhul saavad reisikorraldaja ja vahetu teenuse osutaja reisija kõigi soovidega ja erivajadustega arvestada.
- 3.2. Reisileping (edaspidi nimetatud ka leping) on reisija ja reisikorraldaja vaheline leping, mis loetakse sõlmituks ja muutub siduvaks hetkel, kui reisija on välja valinud reisi, talle on väljastatud reisikinnitus ja ta on tasunud ettemaksu. Kui vastavalt reisitingimustele peab reisija koheselt tasuma kogu pakettreisi maksumuse, loetakse pakettreisi leping sõlmituks hetkest, mil reisija on selle vastavalt tasunud.

- 3.3. Juhul kui vahetu teenuse osutaja ei anna nõustumust reisija tellimusele (soovitud kuupäevaks on vabad kohad välja müüdnud, hinnad muutunud, puudub teenuse osutamise võimalus vmt) informeerib reisikorraldaja sellest reisijat ja vastavalt reisijalt saadud juhiste tagastab juba makstud tasu või kasutab seda reisija poolt muudetud tellimuse täitmiseks.
- 3.4. Juhul, kui reisija poolt soovitud reis on välja müüdnud võib reisija jätta oma tellimuse ootelehele. Reisikorraldaja ei garanteeri ootelehel olevate tellimuste kinnitamist. Ootelehel oleva reisi eest ei pea tasuma ettemaksu, va juhul, kui seda nõuavad vahetu teenuse osutaja tingimused.
- 3.5. Pakettreisi muutmis- ja taganemisvõimalused on piiratud. Reisija peab esitama oma muutmise- või taganemissoovi e-kirja teel või muul kirjalikku taasesitamist võimaldaval viisil. Muutmine ning taganemine toimub üldjuhul tasu eest, kui reisikorraldaja ei ole otsustanud teisiti.
- 3.6. Reisija on kohustatud esitama reisikorraldajale tõeseid andmeid ja vastutama andmete õigsuse eest, kandes seejuures eksimise või valeandmete esitamisega kaasneva võimaliku kahju.
- 3.7. Reisikorraldajal on õigus jätta reisija korraldus täitmata ja tellimusest ühepoolselt ette teatamata taganeda, kui reisija ei täida nõuetekohaselt oma maksekohustust või kui reisija ei ole täitnud muid reisingimusi.
- 3.8. Reisikorraldaja teeb reisikinnituse, vautšeri või muu reisidokumendi reisijale kättesaadavaks e-kirja teel, reisikorraldaja kontoris või agendi vahendusel. Reisija soovil ja kulul saadetakse dokumendid reisija näidatud aadressile, kas kuller- või postiteenuseid kasutades. Dokumentide saatmine toimub reisija riisikol.
- 3.9. Reisija peab koheselt peale reisikinnituse, vautšeri või muu reisidokumendi kätte saamist kontrollima dokumentides sisalduvate andmete (nimi, reisi kuupäevad, reisi kirjeldus jms) vastavust oma soovidele ja tellimusele. Tähtis on kontrollida, et reisikinnitusel, vautšeril ja muudel dokumentidel toodud reisija andmed ühtiks reisija reisidokumendis toodud andmetega. Reisikorraldaja või vahetu teenuse osutaja põhjustatud tehnilised puudused, millest on viivitamatult reisikorraldajat teavitatud, kõrvaldatakse. Hilisem puuduste kõrvaldamine ei ole võimalik või sooritatakse lisatasu eest.
- 3.10. Kui reisijale väljastatud reisikinnitusel, vautšeril või muul reisidokumendil on mistahes puudus, mille on põhjustanud reisija tegevus või tegevusetus, rahuldatakse reisija soovitud muudatus reise teenuse muutmise- või uue reise teenuse ostuvõimaluse piires. Sellisel juhul kohustub reisija tasuma kõik muudatusega ja/või uue reise teenuse ostuga kaasnevad lisatasud.
- 3.11. Reisis tasu maksmisega kinnitab reisija oma tellimuse reise teenuse ostmiseks ning avaldab nõustumist käesolevate reisingimustega ja vahetu teenuse osutaja müügitingimustega. Reisija on teadlik ja nõustub sellega, et sõlmib reise teenuse kasutamiseks lepingu reisikorraldajaga.
- 3.12. Pakettreis loetakse broneerituks momendist, mil reisija tasub talle väljastatud ettemaksu arve. Reise teenuse kohtade saadavus võib kiiresti muutuda, mistõttu palub reisikorraldaja reisijal arvestada, et kiire ettemaksu arve tasumise korral on kohtade saamine ostuvõimaluste tutvustamise ajal kehtinud tingimustel tõenäolisem.
- 3.13. Reisikinnitus, arve, vautšer ja muu reisidokument loetakse reisija poolt kätte saaduks, kui need on antud kirjalikus vormis reisijale reisikorraldaja või agendi töötaja poolt või on edastatud kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis reisija e-posti aadressile.
- 3.14. Kui reisija jätab pakettreisi, selle osamakse või ettemaksu kokkulepitud tähtajaks tasumata, loetakse reisija pakettreisi tellimusest taganenuks ja reisikorraldajal on õigus broneeringust taganeda, seal hulgas õigus rakendada reisingimustes reisi taganemise kohta sätestatud ning nõuda reisijalt hüvitist reisingimuste punktis 8. toodud suuruses. Reisikorraldaja teavitab maksete tähtaegse tegemata jätmise tagajärjest reisijat ka kohtumisel, ettemaksuarvel või e-kirja teel.

4. MAKSETINGIMUSED

4.1. Tšarterlennuga (ehk tellimuslennuga) pakettreisi korral:

- 4.1.1. Juhul, kui tšarterlennuga pakettreisi broneerimisel on reisi alguseni jäänud üle 21 kalendripäeva, peab reisija tasuma väljastatud arve alusel vähemalt 20% pakettreisi maksumusest ettemaksuna broneeringu tegemisel, kui arvel ei ole märgitud teisiti. Sellisel juhul peab reisija tasuma ülejäänud pakettreisi maksumuse hiljemalt 21 kalendripäeva enne reisi algust. Pakettreisi broneerimisel, kui reisi alguseni on jäänud vähem kui 21 kalendripäeva, kohustub reisija tasuma koheselt kogu pakettreisi maksumuse.
- 4.1.2. Reisija kinnitab, et on teadlik sellest, et broneeringu tegemine ei taga reisija valitud hotelli broneerimist enne hotelli kinnituse saamist. Kui hotell broneeringut ei kinnita, teavitatakse sellest reisijat. Kui hotell broneeringut ei kinnita, taganeb reisikorraldaja reisilepingust. Reisijal on seejärel õigus valida uus (alternatiivne) majutus/reis, sõlmides reisikorraldajaga uue reisilepingu. Kui reisija ei soovi uut lepingut sõlmida, tagastab reisikorraldaja reisijale reise teenuse eest makstud raha.

4.2. Regulaarlennuga pakettreisi korral:

- 4.2.1. Kui broneeritakse reisipakett koos liinilennuga ja reisi alguseni on jäänud rohkem kui 60 kalendripäeva, peab reisija tasuma vähemalt 25% paketi hinnast lepingulise ettemaksuna, kui lepingus ei ole sätestatud teisiti.
- 4.2.2. kui broneeritakse reisipakett koos liinilennuga, mille reisi alguseni on jäänud 60-46 kalendripäeva, peab reisija tasuma lepingulise ettemaksuna vähemalt 50 % paketi hinnast, kui lepingus ei ole sätestatud teisiti
- 4.2.3. reisipaketi puhul, mille puhul on 45-30 kalendripäeva enne reisi algust, peab reisija tasuma lepingulise ettemaksuna vähemalt 100 % paketi hinnast (mis sisaldab 100 % lennupiletite hinnast), kui lepingus ei ole sätestatud teisiti
- 4.2.4. 4.2.4 Punktide 4.2.1 ja 4.2.2 puhul peab reisija tasuma paketi hinna lõppsumma vähemalt 30 kalendripäeva või vähem enne reisi algust. Paketi broneerimisel 30 kalendripäeva või vähem enne reisi algust kohustub reisija tasuma paketi täishinna kohe.
- 4.3. Reiskorraldajal on õigus sätestada lepingus teatud pakettide puhul teistsugused maksetingimused, kui on sätestatud reisilepingute punktides 4.1, 4.2 ja 4.3.

5. REISITASU JA HINNA MUUTUSED

- 5.1. Reisija maksab reiskorraldajale reisiteenuste eest reisisu vastavalt reisingimuste punktile 4. toodule. Reisisu sisaldab tasu reisikinnituses toodud teenuste eest.
- 5.2. Kuna vastavalt üldtunnustatud rahvusvaheliste tavadele tuleb hotellitoad vabastada hiljemalt kell 12.00 väljaregistreerimise päeval, ei sisalda reisisu hilise väljaregistreerimise lisatasu, v.a. juhul, kui selline teenus on pakettreisi osana ette nähtud ning viide sellele on olemas ka reisikinnituses. Sama kohaldatakse ka kõikide teiste reiskorraldaja ja vahetu teenuse osutaja poolt osutatavate eri- või täiendavate teenuste osas.
- 5.3. Juhul, kui reisija jätab kasutamata mõne reisikinnituses nimetatud teenuse, ei anna see reisijale õigust nõuda reisisu vähendamist ja raha tagastamist.
- 5.4. Reiskorraldaja poolt peale reisijaga reisilepingu sõlmimist toimunud sooduskampaaniad, viimase hetke pakkumised jm hinna muutmised ei mõjuta reisija poolt tasumisele kuuluvat reisisu ega anna reisijale õigust nõuda reisisu vähendamist ja raha tagastamist.

6. PAKETTREISILEPINGU TINGIMUSTE MUUTMINE REISKORRALDAJA POOLT

- 6.1. Reiskorraldajal on enne pakettreisi algust õigus ühepoolset muuta pakettreisi tingimusi kui muudatused on väheolulised ja reiskorraldaja teavitab reisijat muudatustest.
- 6.2. Reiskorraldajal on õigus reisisu suurendada või vähendada teavitades sellest reisijat vähemalt 20 päeva enne reisi algust ette juhul, kui reisisu muutmise vajadus on tekkinud veokulude muutusest, mis tuleneb kütuse või muude energiaallikate hinna muutumisest, või lepingus sisalduvatele reisiteenustele pakettreisi teenuste osutamise otseselt mitteseotud kolmandate isikute poolt kehtestatud maksu- või tasumäärade muutusest, sealhulgas turismimaksude, maaletulekutasude, sadamate või lennujaamade sisse- ja väljasõidutasude muutusest või pakettreisiga seotud vahetuskursi muutusest.
- 6.3. Reisisu uue suuruse arvutamisel lähtub reiskorraldaja reisingimuste punkti 6.2 sätestatud muudatustega seonduvate kulude vähenemisest või suurenemisest reiskorraldajale, kulude vähenemise või suurenemise võrra.
- 6.4. Juhul, kui reiskorraldaja on enne pakettreisi algust sunnitud objektiivsetel põhjustel olulisel määral muutma VÕS § 867 lg 2 punktide 1, 3-5 ja 8-11 nimetatud tingimusi (sh reisi sihtkoht, kuupäevad, transpordi kellaajad, majutus, toitlustus, paketi sisalduvad teenused, turismiteenuste osutamise keel, sobivust konkreetsele reisijale jms) või suurendama reisisu rohkem kui 8%, on reisijal õigus reisilepingust taganeda. Taganemise asemel on pooltel võimalus kokku leppida pakettreisi või selles sisalduva teenuse asendamises. Taganemise õigust võib klient kasutada üksnes 5 tööpäeva jooksul pärast reiskorraldajalt või agendilt vastava teate saamist. Kui reisija ei tagane reisilepingust enne nimetatud tähtaja lõppu, loetakse, et reisija on muudatusega nõus.

7. PAKETTREISILEPINGU MUUTMINE KLIENDI SOOVIL

- 7.1. Reisijal on õigus konkreetsete muudatuste eest lisatasu tasumisel muuta pakettreisi tingimusi, sh reisi kuupäevi, kestust, hotelli, majutuse tüüpi, mugavusastet, jne. Lubatud muudatuste hulka ei kuulu reisi sihtkoht. Muudatuste tegemise tasu suurus sõltub muudatuste laadist, reisi alguseni jäävast ajast ning sellest, kas lend sihtkohta teostatakse tšarterlennu või regulaarlennuga.
- 7.2. Tasu muudatuste eest tšarterlennuga pakettreisi korral:

Teavitamine pakettreisi muudatustest	Muudatuse tegemise tasu
Rohkem kui 21 päeva reisi alguseni	35 EUR (inimese kohta) + (reisi hind muudatuste tegemise ajal - reisi hind lepingus)

21 päeva või vähem reisi alguseni	60 EUR (inimese kohta) + (reisi hind muudatuste tegemise ajal - reisi hind lepingus)
-----------------------------------	--

* Paketi muutmise tasu ei pruugi olla arvatud vastavalt tabelile (7.2), vaid vastavalt majutusasutuse eeskirjadele, mille kehtestab hotelli juhtkond. Reisi muutmine on võimalik ainult siis, kui see on võimalik, st kui on olemas teised kuupäevad/reisid/hotellid, lendude saadavus jne.

7.3. Tasu muudatuste eest regulaarlennuga pakettreisi korral:

Teavitamine regulaarlennuga pakettreisi muudatustest	Tasu
Rohkem kui 45 päeva reisi alguseni	35 EUR (inimese kohta) + lennupileti hindade reeglitega määratud maksumus lennupileti muudatuste eest + (reisi hind muudatuste tegemise ajal - reisi hind lepingu sõlmimise hetkel)
45 kuni 30 päeva reisi alguseni	60 EUR (inimese kohta) + lennupileti hindade reeglitega määratud maksumus lennupileti muudatuste eest + (reisi hind muudatuste tegemise ajal - reisi hind lepingu sõlmimise hetkel)
30 päeva või vähem reisi alguseni	100% broneeringu maksumusest

* Paketi muutmise tasu ei pruugi olla arvatud vastavalt tabelile (7.3), vaid vastavalt majutusasutuse ja lennuedaja eeskirjadele, mille kehtestab hotelli juhtkond ja regulaarlendude vedaja. Reisi muutmine on võimalik ainult siis, kui see on võimalik, st kui on olemas teised kuupäevad/reisid/hotellid, lendude saadavus jne.

- 7.4. Reisija poolt reisi ajal avaldatud soovi reisi pikendamiseks või lühendamiseks täidab reisikorraldaja lisatasu eest ning reisipikenduse või lühendamise võimaluse olemasolul. Nimetatud lisatasu määrab reisikorraldaja proportsionaalselt, sõltuvalt reisi muudatusega kaasnevate lisakuludega (sh kolmandate isikute määratud tasud ja hüvitised) ja muudatusega kaasneva töömahuga.
- 7.5. Reisija poolt pakettreisis sisalduvate teenuste muutmise korral kohustub reisija hüvitama reisikorraldajale kõik muutmisega seonduvad kulud, mille suurus ja tasumise korrast teatab reisikorraldaja 3 tööpäeva jooksul reisijalt pakettreisi muutmise kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis avalduse saamisest arvates või viivitamatult pärast kolmandatelt isikutelt (majutusasutus, vahetu teenuse osutaja, jt) sellistest kuludest teada saamist.

8. PAKETTREISILEPINGUST TAGANEMINE

- 8.1. Käesolev punkt 8 reguleerib vaid korralist reisilepingu ülesütlemist reisija poolt. Kui reisija ütleb lepingu üles erakorraliselt, reisikorraldaja poolse rikkumise tõttu, juhivad pooled VÕS-is sätestatust.
- 8.2. Reisijal on õigus sõlmitud reisilepingust igal ajal taganeda, kuid sellisel juhul on reisija kohustatud tasuma reisikorraldajale hüvitist.
- 8.3. Reisilepingust taganemiseks peab reisija teavitama reisikorraldajat ühel järgmistest viisidest:
 - Kirjalikult, posti teel reisikorraldaja juriidilisele aadressile.
 - E-kirjaga, saadetuna reisikorraldaja e-posti aadressil tallinn@anextour.com
 - Ilmudes isiklikult reisikorraldaja kontorisse.
 - Teavitades taganemisest sellest agent, kelle kaudu pakettreis osteti.

Lepingust taganemine jõustub reisikorraldaja või agendi poolt teate kättesaamisest.

8.4. Lepingust taganemise hüvitise suurus tšarterlennuga pakettreisi korral:

- 8.4.1. Kui reisi alguseni on rohkem kui 21 päeva, on hüvitise suurus 20% reisi maksumusest.
- 8.4.2. Kui reisi alguseni on jäänud 21 kuni 15 päeva, on hüvitise suurus 30% reisi maksumusest.
- 8.4.3. Kui reisi alguseni on jäänud 14 kuni 8 päeva (kaasa arvatud), on hüvitise suurus 50% reisi maksumusest.
- 8.4.4. Kui reisi alguseni on jäänud 7 kuni 5 päeva (kaasa arvatud), on hüvitise suurus 80% reisi maksumusest.
- 8.4.5. Kui reisija taganeb lepingust 4 või vähem päeva enne reisi algust, on hüvitise suurus 100% reisi maksumusest.

8.5. Lepingust taganemise hüvitise suurus regulaarlennuga pakettreisi korral:

- 8.5.1. Kui reisi alguseni on rohkem kui 60, on hüvitise suurus lennupiletite tühistamise reeglitega määratud hind lennupileti tühistamiseks + 25% reisi maksumus ilma lennupileti hinnata.
- 8.5.2. Kui reisi alguseni on jäänud 60 kuni 45 päeva, on hüvitise suurus lennupiletite tühistamise reeglitega määratud hind lennupileti tühistamiseks + 50% reisi maksumus ilma lennupileti hinnata.
- 8.5.3. Kui reisi alguseni on jäänud 45 ja 30 päeva, on hüvitise suurus lennupiletite tühistamise reeglitega määratud hind lennupileti tühistamiseks + 100% reisi maksumus ilma lennupileti hinnata.
- 8.5.4. Kui reisi alguseni on jäänud vähem kui 30 päeva, on hüvitise suurus 100% broneeringu maksumusest
- 8.6. Kui reisijale on koostatud reis eriprogrammi alusel (s.t. tavapärasest erinev programm, lisateenused või – tellimused), on reisija lepingust taganemise korral kohustatud reisikorraldajale hüvitama ka kõik eriprogrammist või selle koostamisest tulenevad kulud.
- 8.7. Juhul, kui reisijale ei väljastata sihtriiki reisimiseks vajaminevat viisat või ei võimaldata sihtriiki jõudmiseks läbitavate riikide transiitviisat, loetakse reisija reisilepingust automaatselt taganenuks koos sellega kaasnevate tagajärgedega.

9. REISIDOKUMENDID, VIISAD, TERVISENÕUDED

- 9.1. Reisija kannab vastutust nõuetekohaste reisidokumentide olemasolu eest. Reisikorraldaja ja vahetu teenuse osutaja eeldavad, et reisijal, sh lapsel, on olemas kõik vajalikud reisidokumendid (nt pass, isikutunnistus, viisa, vaksineerimise tõend, kindlustus jmt) nii sihtriigi kui ka transiitriikide jaoks. Reisija peab arvestama, et väljaspool Euroopa Liitu Euroopa Liidus väljastatud isikutunnistus (ID-kaart) isikut tõendava dokumendina ei kehti. Reisija on kohustatud reisile kaasa võtma sihtriigi nõuetele vastava, kehtiva passi. Reisija peab arvestama tavapärase nõudega, et reisiks kasutatav pass peab kehtima veel vähemalt 6 kuud peale kavandatud reisi lõppkuupäeva.
- 9.2. Reisija soovil täpsustab reisikorraldaja reisidokumentidele esitatavaid nõudeid, kuid reisikorraldaja ei võta vastutust nende nõuete edasise kehtivuse osas, kuivõrd need võivad igal ajal etteteadmata muutuda.

- 9.3. Erinevate riikide kodanike osas võivad olla erinevad nõuded viisadele ja reisidokumentidele. Esmase info selle kohta annab reisikonsultant. Täpsemat infot jagavad vastava riigi saatkonnad, konsulaadid ja Eesti või välisriikide välisministeeriumid. Eesti kodanikud saavad lähemat informatsiooni reisidokumentide ja välisriikidesse sisenemise tingimuste kohta Välisministeeriumi kodulehelt <http://vm.ee>.
- 9.4. Sihtkoha riigi ainupädevuses on otsustada isiku lubamine või mittelubamine riiki ja seda isegi juhul, kui isikul on olemas kõik vajalikud dokumendid riiki sisenemiseks.
- 9.5. Teatud riikidesse sisenemiseks tuleb reisijatel tõendada vaktsineerimiskuuri läbimist. Informatsioon nakkushaiguste riskipiirkondade ja vaktsineerimissoovitustega on kättesaadavaks tehtud Terviseameti veebilehel <https://ta.vaktsineeri.ee/reisivaktsineerimine-ja-profulaktika>.
- 9.6. Reisija vastutab selle eest, et ta ei ole reisi sihtriigis *persona non grata* (e soovimatu isik). Kui reisija ei pääse sihtriiki või mõnda transiitriiki, sest teda ei lasta üle piiri, tuleb reisijal endal kanda kõik kodumaale naasmisega kaasnevad kulud ning reisikorraldajale tasutud reisi maksumus tagastamisele ei kuulu.
- 9.7. Kui reisija on reisikorraldajalt eelnevalt ostnud sihtriiki reisimiseks viisa ja/või tellinud muud reisidokumendid, mille kätte saamine toimub reisikorraldaja või agendi kontoriga ja kui reisija on jätnud viisa ja/või reisidokumendid välja võtmata, siis edaspidiseid pretensioone reisija süül saamata jäänud viisaga või muude dokumentidega seondult reisikorraldaja ei menetle. Samuti ei kuulu viisa ja/või muude teenuste eest tasutud raha sellisel juhul tagastamisele.
- 9.8. Reisikorraldaja soovib reisijal vormistada vabatahtlik reisikindlustus (sh reisitõrke-, tervise- ja pagasikindlustus) või kontrollida juba vormistatud reisikindlustuse kehtivust ning tingimusi enne reisi algust.

10. REISIJA KOHUSTUSED JA VASTUTUS

- 10.1. Reisija on kohustatud teatama reisikorraldajale või agendile, kas ta soovib vutšeri jm reisidokumendid saada kätte büroost kohapealt või e-posti teel.
- 10.2. Reisija on kohustatud tutvuma piisaval määral sihtkoha maa eripärade ja selle maa kohta käiva olulise informatsiooniga, võimalike ohtudega tervisele, vaktsineerimiste vajalikkusega, reisingimustega, hotellide ja pakutavate teenuste informatsiooniga erinevatest infoallikatest, sh reisikorraldaja kodulehel www.anextour.ee, Eesti või sihtriigi välisministeeriumi kodulehel, agendi või reisikorraldaja poolt edastatud infolehest või muul viisil talle edastatud infokandjast.
- 10.3. Reisija on kohustatud tasuma reisikorraldajale tasu reisi ja reisiks vajalike kõrvalteenuste eest (nt viisa, kindlustus jmt) vastavalt hinnakirjale ja esitatud arvele.
- 10.4. Reisijal on kohustus kontrollida reisi väljasõidu/väljalennu aega 24 tundi enne reisi algust reisikorraldaja interneti koduleheküljelt www.anextour.ee ja/või Tallinna Lennujaama (või vastava muu lennujaama) kodulehel olevast väljuvate lendude tabelist. Sihtkohas 24 tundi enne kodumaale tagasipöördumist peab reisija kontrollima vastavat informatsiooni lisaks reisikorraldaja kodulehele ka reisikorraldaja poolt kättesaadavaks tehtud infomaterjalist või reisikorraldaja kohapealselt esindajalt. Reisikorraldaja ei vastuta lennule registreerimisega kaasneva võivate tasude eest, need tuleb reisijal vajadusel tasuda iseseisvalt.
- 10.5. Reisi toimumise ajal on reisija kohustatud järgima reisijuhendeid, samuti hotellide ja transpordivahendite sisekorraeskirju ning kohalike ametivõimude ettekirjutusi, samuti tagama oma isiklike asjade, raha, väärtasjade ja dokumentide säilimine. Reisikorraldaja ei vastuta reisi ajal reisijale tehtavate trahvide ja ettekirjutuste täitmise eest, samuti ei saa reisikorraldaja vastutada reisijale tema asjade vargusega kaasneva kahju eest.
- 10.6. Soovitame reisijal reisi toimumise ajal mitte kuritarvitada alkohoolseid jooke, mitte häirida oma käitumisega kaasreisijaid, vastasel korral võidakse reisijat reisile mitte lubada või reisilt kõrvaldada. Sellisel juhul ei ole reisijal õigus reisikorraldajale makstud reisiraha tagastusele.
- 10.7. Reisija on kohustatud järgima piirivalve- ja tollieeskirju, sealjuures arvestama, et vastutus rikkumise eest lasub reisijal endal. Reisija kohustub järgima reisi ajal reisi sihtriigis reisi ohutuse tagamise eesmärgil kehtestatud eeskirju, järgima ja austama maa, kus reisija viibib, traditsioone ja kombeid ning mitte rikkuma õigusnorme.
- 10.8. Reisija on kohustatud hüvitama reisi ajal reisikorraldajale, vahetule teenuse osutajale või kolmandatele isikutele tahtliku, hoolimatu tegevusega või tegevusetusega tekitatud materiaalse kahju selle tekitamise kohas või pärast reisi lõppu 10 päeva jooksul reisikorraldajalt vastava arve saamisest arvates.
- 10.9. Kui reisija soovib reisi olles lühendada või pikendada reisi tähtaega ja reisikorraldaja on teinud selleks täiendavaid kulusi, on reisija kohustatud need hüvitama.
- 10.10. Reisija on kohustatud tasuma kõigi sihtkohas kasutatud lisateenuste eest, mis ei sisaldu pakettreis (minibaar, seif, SPA teenused, ekskursioonid jms), lisateenuste osutamise kohas või pärast reisi lõppu 10 päeva jooksul reisikorraldajalt vastava arve saamisest arvates.

- 10.11. Reisija on kohustatud tasuma pagasi ülekilode eest vastavalt lennuettevõtja kehtestatud eeskirjadele otse lennuettevõtjale või pärast reisi lõppu 10 päeva jooksul reisikorraldajalt vastava arve saamisest arvates.
- 10.12. Reisija on kohustatud teavitama reisikorraldajat kõikidest reisil kaasnedes olevatest võimalikest olulistest terviseriskidest, kaasa arvatud lennureisi puhul rasedusest, mis on kestnud rohkem kui 28 nädalat. Alates 28 rasedusnädalast peab reisija lennureisil omama kaasas rasedakaarti ja mitte hiljem kui 7 päeva enne reisi väljastatud arsti kinnitust, et rase võib lennukiga lennata. Reisija peab arvestama, et alates 32-st rasedusnädalast võib lennufirma mitte lubada rasedat lennule. Lennufirmade eeskirjad rasedatele on erinevad ning need tuleb täpsustada reisikonsultandi juures. Täpsem info on toodud ka Tallinna Lennujaama (või vastava muu lennujaama) kodulehel.
- 10.13. Reisija peab reisikorraldajat teavitama reisija erivajadustest (sh rasedusest vms) juba reisi broneerides. Palume informeerida, kui reisija vajab erilist abi pagasiga, lennukisse või lennukilt reisiterminali jõudmiseks, kas reisija kasutab akutoitel ratastooli, kas reisija on vaegkuulja, reisib koos juhtkoeraga jne. Kogu selline info omab tähtsust reisijale reisingimuste tekitamiseks ja võib omada mõju reisi maksumusele. Reisikorraldaja ei vastuta info hilisemast esitamisest tekkida võivate kahjude eest.

11. REISIKORRALDAJA KOHUSTUSED JA VASTUTUS

- 11.1. Reisikorraldaja kohustub osutama reisijale pakettreisi teenust lepinguga kokku lepitud tingimustele.
- 11.2. Reisija poolt valitud pakettreis peab vastama reisikinnitusele, v.a. reisikorraldajast mittesõltuvad asjaolud, sealhulgas paljude aastate keskmisest erinevad ilmastikuolud, sihtkohamaa reisi mõjutavad poliitilised otsused ja/või olukorrad, streigid, hotellide otsused reisi ajal remonttööde läbiviimiseks vms.
- 11.3. Reisikorraldaja osutab reisijale igakülgset võimaliku abi reisi ajal, kui reisijaga juhtub õnnetus, kui reisija satub kuriteo ohvriks või leiab aset mõni muu sündmus, mille tulemusena reisija elu või tervis satuvad ohtu. Reisikorraldaja abi seisneb ravisutusega ja sihtkohamaa ametivõimudega suhtlemise korraldamises või vastava informatsiooni andmises, samuti vajadusel ennetähtaegse tagasisõidu korraldamises. Reisija on kohustatud hüvitama reisikorraldajale kõik sellised erakorralise abistamisega seotud kulutused.
- 11.4. Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mille on põhjustanud reisil vältimatud või erakorralised asjaolud või muud ettenägematud põhjused, mida reisikorraldaja ei oleks saanud ka võimalikult hoolika tegutsemise korral vältida. Niisugusteks põhjusteks võivad olla sõjategevus, terroriakt, loodusõnnetus, nakkushaigus, streik jmt sündmused (*force majeure*).
- 11.5. Reisikorraldaja teatab viivitamatult reisijale olulise reisiteenuse muutumisest või ära jäämisest.
- 11.6. Reisikorraldaja ei vastuta kahjude eest, mis on tekkinud, kas (i) reisija enda käitumisest, (ii) kolmandast isikust, kes ei ole seotud pakettreisilepingus sisalduva reisiteenuse osutamisega või (iii) vältimatutest ja erakorralistest asjaoludest.
- 11.7. Reisija pagasi rikkumise ja pagasi kaotsimineku eest vastutab vedaja. Võimalike kahjude korvamiseks soovib reisikorraldaja sõlmida enne reisile minekut pagasikindlustuse.
- 11.8. Reisikorraldaja ei vastuta reisija mitme ümberistumisega reisil jätkureisilt mahajäämise eest juhul, kui see oli tingitud eelneva lennu hilinemisest mistahes asjaolu tõttu. Jätkulennust mahajäämise ja sellest tulenevate reisipaketi muutuste tõttu tekkinud kahju korvab lennuettevõtte või reisitõrkekindlustuse olemasolul kindlustusfirma. Ümberistumisega lennureiside korral soovib reisikorraldaja reisijale tungivalt vormistada reisitõrkekindlustuse.
- 11.9. Kui reisilepingu rikkumine toimus teenuse osutamisel kolmanda isiku poolt ning vahetu teenuse osutaja vastutus on piiratud rahvusvaheliste konventsioonidega (s.h. lennuettevõtjate vastutust piiravate konventsioonidega), on vastava rikkumise puhul piiratud ka reisikorraldaja vastutus reisija ees.
- 11.10. Reisikorraldaja vastutus kahju tekitamise eest on piiratud reisitasu kolmekordse suurusega, välja arvatud kui lepingut rikuti tahtlikult või raskest hooletusest.

12. REISIJAJA ÕIGUSED

- 12.1. Reisijal on õigus saada reisikorraldajalt võimalikult täpset teavet reisikirjelduse näol ja lepingule vastavat reisiteenust.

13. REISIKORRALDAJA ÕIGUSED PAKETTREISI TINGIMUSTE MUUTMISEKS

- 13.1. Reisikorraldajail on õigus teha muudatusi pakutavate teenuste hinnakirjas.
- 13.2. Reisikorraldajal on õigus lepingust taganeda ja reis ära jätta või muuta ajakava, kui reisile ei ole registreerunud piisavalt osavõtjaid (tšarter- ehk tellimislennu täituvus peab olema üle 70%) ja/või kui reisikorraldaja on seadnud reisi toimumise tingimuseks osavõtjate arvu. Taganemisest teatab reisikorraldaja reisijale hiljemalt 20 päeva enne pakettreisi algust.

Juhul, kui reisikorraldaja on enne pakettreisi algust sunnitud objektiivsetel põhjustel muutma reisingimusi, võib reisija 48 tunni jooksul, kas kavandatava muudatusega nõustuda või lepingust taganeda. Kui reisija ei tagane lepingust nimetatud tähtaja jooksul, loetakse, et reisija on muudatusega nõus eeldusel, et reisikorraldaja on reisijat

taganemisõiguse mittekasutamise tagajärjest kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teavitanud. Kui reisija lepingust taganeb, võib ta võimaluse korral võtta vastu sama või kõrgema kvaliteediga asenduspakettreisi, kui reiskorraldaja seda pakub.

- 13.3. Reiskorraldaja võib pakettreisilepingust taganeda ja maksta reisijale tagasi kõik pakettreisilepingu alusel tehtud maksed täiendavat hüvitist maksmata juhul, kui reiskorraldaja ei saa lepingut täita vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu ning ta teavitab reisijat lepingust taganemisest enne pakettreisi algust viivitamata. Reiskorraldajal on kohustus tagada reisijale tagasireis.

14. REISKORRALDAJA ÕIGUSED LIINILENDUDEGA PAKETTREISI TINGIMUSTE MUUTMISEKS

- 14.1. Lennu tühistamise/muutmise lennuvedaja poolt pakub reiskorraldaja võimaluse korral alternatiivseid võimalusi, mis võivad põhjustada lisakulusid.
- 14.2. Reisijal on õigus keelduda pakutavast alternatiivist ja saada lennupiletite eest raha tagasi, kui lennufirma võimaldab tühistatud/muudetud lennu eest raha tagasimaksmist.
- 14.3. Liinilendu korraldab lennuettevõtja vastutab täielikult lennu eest. Reisija võib esitada lennu toimimisega seotud nõuded otse lennuettevõtjale.

15. PUUDUSED REISKORRALDUSES JA PRETENSIOONIDE LÄBIVAATAMISE KORD

- 15.1. Puuduseks reiskorralduses loetakse seda, kui reis, selle programm, hotell ja/või pakutavad teenused ei vasta olulisel määral reiskirjeldusele. Kui reiskorraldaja ei saa temast sõltumatutel põhjustel reisikava algselt väljakuulutatud kujul läbi viia, on tal õigus vahetada hotelli ja/või transpordivahendit, muuta ajakavasid või teha reisipaketis muid muudatusi tingimusel, et reisi kvaliteet ja iseloom sellest oluliselt ei muutu.
- 15.2. Puudusteks ei loeta:
 - 15.2.1. reisi kui terviku seisukohalt väheolulisi muudatusi või ilmnevaid asjaolusid, mille tekkimist on võimalik mõistlikult eeldada, arvestades mh reisi sihtkohta, kultuurilisi eripärasid ja kliimaatilisi tingimusi;
 - 15.2.2. lennu ajakava väheolulist muutumist, samuti lennu ajakava muutumist, kui muutus on tingitud reiskorraldajast sõltumatutest asjaoludest, lennureisi hilinemist, reisklassi- ja reisimarsruudi muutmist või liinilendudel lennukohtade ülebroneerimist, mille eest vastutab reisija ees vastavalt Euroopa Liidu määrusele 261/2004 lennuettevõtja;
 - 15.2.3. hotelli vahetumist vahetult enne reisi või reisi ajal, kui see oli tingitud hotelli ülebroneeringust või hooaja alguse ja lõpuga seonduvatest erisustest. Reiskorraldaja asendab sel juhul hotelli samaväärse või kõrgema tasemega hotelliga.
- 15.3. Puuduseks reiskorralduses ei loeta ka olukorda, kus kliimaatilistest olukorrast tingituna (nt madal õhu- või veetemperatuur, või mõnel muul reiskorraldajast sõltumatul põhjusel ei ava või sulgeb vahetu teenuse osutaja mingit teenuse, atraktsiooni ja/või lõbustusasutuse (nt restoran, basseinid, liumäed jms) ja sellest tulenevalt ei saa reisija kasutada mõnda hüve, mida ta reisi planeerides lootis kasutada. Pettumust valmistava olukorra vältimiseks soovib reiskorraldaja reisijal uurida teenuste ja atraktsioonide avatust enne reisi algust vahetu teenuse pakkuja kodulehel või temaga otse kontakteerudes või kasutada selleks reiskorraldaja abi.
- 15.4. Puudustest pakettreisist on reisija kohustatud viivitamatult ja kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teatama kohapeal reisesindajale, agendile või reiskorraldajale puuduste kõrvaldamise eesmärgil, vastasel juhul on reisijal tõenduslikus mõttes keeruline hilisemalt puudusele tugineda.
- 15.5. Reiskorraldaja võtab reisiteenuse puuduste kõrvaldamiseks tarvitusele mõistlikud abinõud ning kõrvaldab puuduse mõistliku aja jooksul.
- 15.6. Reiskorraldaja menetleb reisija poolt peale reisi tähtaegselt esitatud hotelliteenindust ja majutust puudutavaid pretensioone üksnes juhul, kui reisija on reisi sihtkohas teavitanud koheselt probleemist hotelli administratsiooni ja reiskorraldajat kuid probleemi ei õnnestunud kohapeal mõistliku tähtaja jooksul lahendada.
- 15.7. Juhul, kui tekkinud probleem lahendatakse ja tekkinud kahju hüvitatakse reisijale reisi ajal sihtriigis kohapeal, ei ole reisijal õigus nõuda teistkordset hüvitamist reiskorraldajalt.
- 15.8. Juhul, kui pretensioonile lahenduse leidmine või rikkumise kõrvaldamine osutus sihtkohas võimatuks, on reisijal õigus esitada avaldus/prentensioon 7 päeva jooksul peale reisi tulekut reiskorraldaja või agendi kontoris või e-posti aadressil. Esitatud avaldus/prentensioon peab sisaldama reisija nimesid ja kontaktandmeid, lepingu numbrit, kaebuse sisu ja reisija selgesõnaliselt esitatud nõuet ning põhjalikke selgitavaid asjaolusid, millega ta nõuet põhjendab ja tõendab. Avaldusele/prentensioonile lisatakse koopiaid asjasse puutuvatest ja nõude aluseks olevatest dokumentidest (leping/arve; maksedokumentid; hüvitise nõude aluseks olevad kviitungid, telefoni kõneeristuse väljavõtted, kohapeal vormistatud akt jms).
- 15.9. Reiskorraldaja vaatab nõutud vormis esitatud reisija avalduse/prentensiooni läbi 15 kalendripäeva jooksul avalduse/prentensiooni saamisest arvates. Hüvitamisele kuulub üksnes otsene kahju, mis proportsionaalselt vastab vea

suurusele. Reisisiteenuste puudustega seotud kulutused hüvitab reisikorraldaja üksnes vastavate kuludokumentide alusel (ostukviitung vms).

16. ERIMEELSUSTE LAHENDAMINE

- 16.1. Reisilepingu ja reisisitingimuste tõlgendamisest tulenevad erimeelsused püütakse lahendada reisikorraldaja ja reisija vaheliste läbirääkimiste teel.
- 16.2. Vaidlused püütakse lahendada läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittesaavutamisel lahendatakse tarbijatega seotud vaidlused kohtuväliselt Tarbijavaidluste komisjonis aadressil Endla 10a Tallinn, 10122, telefon (+372) 6201 707. Komisjoni veebileht ja menetlusreeglid on kättesaadavad internetiaadressil: <https://komisjon.ee/et>. Vaidlused, mida ei õnnestu lahendada kohtuvälisel teel, lahendatakse reisija elukohajärgses kohtus.

17. NÕUSOLEK ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISEKS

- 17.1. Tellimuse esitamisega annab isik reisikorraldajale nõusoleku oma isikuandmete kogumiseks ja töötlemiseks kliendisuhete loomise, reisisiteenuste müügiks pakkumise, müügi ja osutamise, lepingute sõlmimise, täitmise, muutmise, lõpetamise eesmärgil. Klient nõustub, et isikuandmete edastamine kolmandatele isikutele sh. vahetu teenuse osutajale ja/või isikutele, kes on seotud temale reisisiteenuse osutamisega on lubatud, kuid see võib toimuda ainult isikuandmete kaitse seaduses sätestatud viisil. Klient on teadlik oma õigustest saada igal ajal infot enda kohta kogutud isikuandmete ja nende kasutamise eesmärgi kohta; infot, kellele on isikuandmeid edastatud; nõuda ebaõigete andmete parandamist; andmete töötlemise lõpetamist ja kustutamist, kui see on kooskõlas õigusaktidega.

18. KOHALDATAV ÕIGUS

- 18.1. Lepingule ja reisisitingimustele kohaldatakse Eesti Vabariigi õigust.