

PAKETTREISEITENUSTE LEPINGU ÜLDTINGIMUSED

1. ÜLDTINGIMUSED

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

2. MÕISTED

- 2.1. Reiskorraldaja - Itaka Latvia 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 juurilõline isik.
- 2.4. Reiskonsultant - reisiijat teenindav 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. Reisiitingimused on Reisilepingu lahutamatuks osaks.
- 2.7. Vautšer - reiskorraldaja poolt väljaantav dokument, mis annab reisiija õiguse reisiteenust kasutada (lennureis, hotelli majutus, transfer vmt).
- 2.8. Pakettreis - reiskorraldaja poolt kokku pandud vähemalt kahe eri liiki reisiteenuste kogum (Täpsemalt Tur § 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, reisiitingimustega, hotellide ja pakutavate teenuste informatsiooniga reiskorraldaja kodulehel www.itaka.ee, agendi või reiskorraldaja poolt edastatud muul infokandjal.
- 3.2. Reisiija on kohustatud õigeaegselt tasuma reiskorraldajale pakettreise reisiitatu ja muude kokkulepitud lisateenuste eest (nt viisa, kindlustus jmt).
- 3.3. Reisiija on kohustatud kontrollida reisi väljasõidu/väljalennu aega 24 tundi enne reisi algust reiskorraldaja interneti koduleheküljel www.itaka.ee ja/või lennujaama kodulehel. Sihtkohas 24 tundi enne kodumaale tagasipöördumist peab reisiija kontrollima vastavat informatsiooni reiskorraldaja kohalikult esindajalt või hotelli teadetahvilt.
- 3.4. Reisiija on kohustatud jõudma õigeaegselt reisi alguskohta ning reisi toimimise ajal on reisiija kohustatud järgima reisijuhendeid, samuti hotellide ja transpordivahendite sisekorraeskirju, rahvusvahelise reisiijate- ja pagasiveo reegleid, ning kohalike ametivõimude ettekirjutusi, samuti tagama oma isiklike asjade, raha, väärtuslike dokumentide säilimist. Reisiijate ja pagasi lennuvedajate reeglid on kättesaadavad veebilehel www.itaka.ee jaotises Lennufirmad.
- 3.5. Reisiija on kohustatud järgima piirivalve- ja tollieskirju, sealjuures arvestama, et vastutus rikkumise eest lasub reisiija.
- 3.6. Reisiija kohustus järgima reisiil ja reisiisihriis reisiija ohtuse tagamise eesmärgil kehtestatud eeskirju, järgima ja austama maa, kus reisiija viibib, traditsioone ja kohteid ning mitte rikkuma õigusnorme.
- 3.7. Reisiija ei tohi reisi toimimise ajal kuritarvitada alkohoolseid jooke, ega häirida oma käitumisega kaaseriisijaid, vastasel korral võidakse reisiijat reisiile mitte lubada või reisiilt kõrvaldada ning sellisel juhul ei ole reisiija õigus reisiiraha tagastamisele. Ja peaks tekkima lisakulutus, siis reisiija nende eest vastutab ise.
- 3.8. Reisiija on kohustatud hüvitama reisiil ja reiskorraldajale, vahetu teenuse osutajale või kolmandatele isikutele tekitatud materiaalse kahju. (Näiteks kahjud hotelli varustusele, sõidukitele jne). Kui kahju põhjustas alaealine, hüvitab kõik kahjud alaealise eest vastutav isik. Kui Reisiija oma süüd tunnustab 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.
- 3.9. Reisiija on kohustatud tasuma kõigi sihtkohas kasutatud lisateenuste eest, mis ei sisaldu pakettreis (minibaar, seif, SPA teenused, ekskursioonid jms).
- 3.10. Reisiija on kohustatud tasuma pagasi ülekilode eest vastavalt lennufirma kehtestatud eeskirjadele.
- 3.11. Reisiija on kohustatud teavitama reiskorraldajat kõikidest reisiil kaasneva võivatest võimalikest olulistest terviseriskidest, kaasa arvatud lennureisi puhul rasedusest, mis on kestnud rohkem kui 28 nädalat. Alates 28 rasedusnädalast peab reisiija lennureisiil oma kaasas rasedakaarti ja mitte hiljem kui 7 päeva enne reisi väljastatud arsti kinnitust, et rase võib lennukiga lennata. Alates 32-st rasedusnädalast võib lennureisiil mitte lubada rasedat lennule. Lennureisiilte eeskirjad rasedatele on erinevad ning need tuleb täpsustada oma reiskonsultandi juures. Täpsem info on toodud lennureisiilte kodulehel. Terviseriskid seisundist või võimalikest riskidest teatamata ja veotestust tegeliku vedaja või Reiskorraldajaga kokku leppimata on tegelikult vedajal õigus keelduda sellise reisiil vedamisest ning reisiija võtab enda kanda kõik sellega kaasnevad võimalikud riskid ja kahjud.
- 3.12. Reisiija peab reiskorraldajat teavitama reisiil erivajadustest juba reisi broneerides. Reisiija peab informeerima, kui reisiija vajab erilist abi pagasija, lennukisse või lennukilt reisiitterminali jõudmiseks, kas reisiija kasutab akutoitel ratastooli, on vaegkuulja, reisiib koos juhtkoeraga jne.

4. REISKORRALDAJA ÜLDISED KOHUSTUSED JA VASTUTUS

- 4.1. Reiskorraldaja kohustus osutada Reisiija(t)le kõiki Lepingus ettenähtud teenuseid nõuetekohasel viisil, võttes arvesse seda, mida Reisiija(d) õiguspäraselt ootavad. E-kataloog ja muud Reisiil või muutuval programmil kirjeldavad materjalid on Lepingu lahutamatuks osaks. Värskem ja sobivam teave hotellide, nende kategooriate, teenuste ja meelelahutusvõimaluste muudatuste kohta pärast lepingu sõlmimist avaldatakse Reiskorraldaja veebilehel www.itaka.ee.
- 4.2. Reisiija poolt valitud pakettreis peab vastama reisilepingule, v.a. reiskorraldajast mittesõltuvast asjaolust, sh sihtkohamaa reisi mõjutavast poliitilisest otsusest, hotellide otsused reisi ajal hooldustööde läbiviimiseks vms.
- 4.3. Juhul, kui pakettreisilepingu kohaselt kohustus reiskorraldaja osutama reisiilale majutusteenust vastavalt konkreetsele kategooriale, mis on sätestatud vastuvõtu riigi eeskirjades, ilma konkreetset majutust nimetamata (loteriimajutus), kohustus reiskorraldaja teavitama reisiijat majutuse liigist, kategooriast ja tootlustusest enne Lepingu sõlmimist. Samuti kohustus reiskorraldaja andma reisiilale selget ja igakülgselt teavet mugavuste, teenuste ja meelelahutusvõimaluste olemasolu ja ulatuse kohta.
- 4.4. Reiskorraldaja osutab reisiilale igakülgselt võimaliku abi reisi ajal, kui reisiija juhtub õnnetus, kui reisiija satub kuriteo ohvrisk või leiab aset mõni muu sündmus, mille tulemusena reisiil elu või tervis satuvad ohtu. Reiskorraldaja abi seisneb raviasutusega ja sihtkohamaa ametivõimudega suhtlemise korraldamises või vastava informatsiooni andmisega, samuti vajadusel ja vastavalt võimalusele ennetähtaegse tagasisõidu korraldamises. Reisiija on kohustatud hüvitama reiskorraldajale kõik abistamisega seotud kulutused.
- 4.5. Reiskorraldaja annab reisiilale reiskorraldaja kohaliku esindaja, reisiijuhi, kõnekeskuse või muu kontakti, mis võimaldab reisiil reiskorraldajaga ühendust võtta ja probleemide korral abi küsida või esitada kaebust pakettreisilepingu mittenoetuekohase täitmise või täitmata jätmise eest. Alaealiste reisimise korral annab reiskorraldaja vanematele või eestkostjatele teavet, mis võimaldaks neil lapse või vastutava isikuga otse lapse asukohas ühendust võtta.
- 4.6. Reiskorraldaja ei vastuta kahju eest, mille on põhjustanud reisiil välistatud või erakorralisest asjaolust või muud ettenägematud põhjustest, mida reiskorraldaja ei oleks saanud ka võimalikult hoolika tegutsemise korral vältida. Nisugusteks põhjusteks võivad olla sõjategevus, terroriak, loodusõnnetus, nakkushaigus, streik jmt sündmused (*Force majeure*).
- 4.7. Reiskorraldaja teatab viivitamatult reisiilale olulise reisiteenuse muutmiseist 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 pakettreisilepingu sisalduva reisiteenuse osutamisega või (iii) välistatustest ja erakorralisest asjaoludest.
- 4.9. Reisiija pagasi rikkumise ja pagasi kaotsiminekust eest vastutab vedaja. Võimalike kahjude korvamiseks soovitab reiskorraldaja sõlmida enne reisiile minekut pagasikindlustuse.
- 4.10. Kui reisilepingu rikkumise toimus teenuse osutamisel kolmanda isiku poolt ning vahetu teenuse osutaja vastutus on piiratud rahvusvahelise konventsioonidega (s.h. lennureisiilte võtjate vastutus piiravate konventsioonidega), on vastava rikkumise puhul piiratud ka reiskorraldaja vastutus reisiija ees.
- 4.11. Reiskorraldaja vastutus kahju tekitamise eest on piiratud reisiitatu kolmekordse suurusega.

5. PAKETTREISIDE MÕÜK

- 5.1. Reisiija peab reisi 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 ning dokumendid, mis on reiskorraldajale käesoleva lepingu täitmiseks vajalikud. Reisiija on kohustatud esitama reiskorraldajale tõeseid andmeid ja vastutama andmete õigsuse eest, kandes seejuures temapoolse eksamise kaasneva võimaliku kahju.
- 5.3. Reisileping on reisiija ja reiskorraldaja vaheline leping, mis loetakse sõlmituks ja muutub siduvaks hetkel, kui reisiija on välja valinud reisi, talle on väljastatud reisileping ja ta on tasunud selles toodud ettemaksu.
- 5.4. Reisiitatu/ettemaksu maksmisega kinnitab reisiija oma tellimuse reisiteenuse ostmiseks ning avaldab nõustumist käesolevate reisiitingimustega 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 tähtajaks tasumata, loetakse pakettreise tellimus reisiija poolt taganetuks ja reiskorraldajal on õigus broneering tühistada ning õigus rakendada reisiitingimustes reisiit taganemise kohta sätestatud ning nõuda reisiilt hüvitust reisiitingimuste p. 7.4 toodud suurus.
- 5.6. Juhul kui vahetu teenuse osutaja ei anna nõustumist reisiil tellimusele (soovitud kuupäevaks on vabad kohad välja müüdnud, hinnad muutunud vmt) informeerib reiskorraldaja sellest reisiijat ja vastavalt reisiilt saadud juhistele tagastab reisiitatu või kasutab seda reisiija poolt muudetud tellimuse täitmiseks.
- 5.7. Reiskorraldaja teavitab reisiijat enne pakettreisilepingu sõlmimist väljumise ja saabumise kohast, kuupäevast ja kellajaast, reisiile registreerimise tähtaega, majutuse liigi, majutuskoha asukoha, mugavusastme, vastavuse külastatava riigis kehtivate klassifikatsioonile, toitlustuskava jm vastavalt VÕS § 867. Ülaltoodud info on kättesaadav ka reiskorraldaja kodulehel www.itaka.ee jaotises "Oluline info ja nõuanded reisiijatele".

6. PAKETTREISI HIND JA MAKSETINGIMUSED

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

- 6.2. Juhul, kui reisiija jätab kasutamata mõne reisilepingus nimetatud teenuse, ei anna see reisiilale õigust nõuda reisiitatu vähendamist ega tagastamist.
- 6.3. Reiskorraldaja poolt peale reisiilale reisilepingu sõlmimist toimunud sooduskampaaniaid, viimase hetke pakumised jm hinna muutmised ei mõjuta reisiija poolt tasumisele kuuluvat reisiitatu ega anna reisiilale õigust nõuda reisiitatu 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 kohealt peale broneeringu vormistamist.
 - 6.4.3. Kui reisiija on ostnud pakettreise eelmüügi või müügiampaania ajal, siis võivad pakettreise maksetingimused erineda punktides 4.2.1.-4.2.2. toodud tüüpmakestingimustest 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 saatma e-posti teel maksetõendi vastavalt, kas reiskorraldajale e-posti aadressil info@itaka.ee või agendi e-posti aadressil.

7. PAKETTREISILEPINGU MUUTMINE REISKORRALDAJA POOLT

- 7.1. Reiskorraldajal on enne pakettreise algust õigus ühepoolselt muuta pakettreise tingimusi kui muudatused on väheolulised ja reiskorraldaja teavitab reisiijat muudatustest.
- 7.2. Reiskorraldajal on õigus reisiitatu suurendada või vähendada teavitades sellest reisiijat vähemalt 20 päeva enne reisiil algust ette juhul, kui reisiitatu muutmise vajadus on tekkinud veokulude muutusest, mis tuleneb kütuse või muude energiaallikate hinna muutmistest, või lepingus sisalduvate reisiteenustele pakettreise teenuste osutamise otseselt mittesõltuv kolmandate isikute poolt kehtestatud maksu- või tasumäärade muutusest, sealhulgas turismimaksude, maaleteletasude, sadamate või lennujaamade sisse- ja väljasõidutasude muutusest või pakettreisiga seotud valla vahetuskursi muutusest.
- 7.3. Reisiitatu uue suurus arutamisel lähtub reiskorraldaja reisiitingimuste 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 objektiivselt põhjustel olulisel määral muutama VÕS § 867 lg 2 p 1, 3-5 ja 8-11 nimetatud tingimusi (reisi sihtkohta, kuupäevi, transpordi kellaega, majutust, toitlustust, teenuseid, mis sisalduvad paketi, turismiteenuste osutamise keelt ja sobivust konkreetsele reisiilale) või suurendama reisiitatu rohkem kui 8%, on reisiil õigus reisilepingust taganeda. Taganemise asemel on pooltel võimalus kokku leppida pakettreise asendamises. Taganemise õigust enne pakettreise algust võib klient kasutada üksnes 48 tunni jooksul pärast reiskorraldajalt või agendilt vastava teate saamist.
- 7.5. Reiskorraldaja võib pakettreisilepingust taganeda ja maksta reisiilale tagasi kõiki pakettreise eest tehtud makseid täiendavalt reisiil maksmata juhul, kui reisiile ei ole registreerunud piisavalt osavõtjaid (tellimussuuna täituvus alla 95%) ja/või kui reiskorraldaja on eritingimustes seadnud reisi toimumise tingimuseks mõne muu osavõtjate arvu kuld see ei ole täitunud. Taganemisest teatab reiskorraldaja reisiilale
 - 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 SOOVL

- 8.1. Pakettreise muutmise- ja taganemise võimalused on piiratud. Reisiija peab esitama oma muutmise või taganemise soovi e-kirja teel või muul kirjalikku taasesitamist võimaldaval viisil. Muutmine ning taganemine toimub üldjuhul tasu eest, kui reiskorraldaja pole otsustanud teisiti.
- 8.2. Reisiilal on õigus sama lepingu raames pärast konkreetsete muudatuste eest lisatatu tasumist muuta pakettreise tingimusi, nagu näiteks reisi kuupäeva, kestust, hotelli ja/või hotellitola tüüpi 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 lisatatu eest ning reisiipikenduse või lühendamise võimaluse olemasolul.
- 8.4. Reisiija poolt pakettreise sisalduvate muude teenuste muutmise korral kohustus reisiija hüvitama reiskorraldajale kõik muutmise seonduvad kulud.
- 8.5. Kui reisi alguseni võib reisiija anda oma lepingust tulenevad õigused ja kohustused üle teisele isikule, kes vastab kõigile reisiil osalemiseks vajalikele tingimustele. Reisiija peab lepingu ülemandamisest teavitama reiskorraldajat või agentit piisavalt andmekandjal vähemalt 7 päeva enne reisiil algust. Sellisel juhul vastutavad lepingu ülevõtnud isik ja üleandja reisiitatu maksimise ja ülevõtmise tekkinud lisakulude eest solidaarselt.
- 8.6. Leping p. 6.5 toodud muudatuste teostamise eest kohustus reisiija maksma reiskorraldajale tasu.

9. PAKETTREISILEPINGUST TAGANEMINE REISIJA SOOVL

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

- 9.3.Reisijal on õigus taganeda reisilepingust igal ajal, kuid sellisel juhul on reisija 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 reisijale on koostatud reis eriprogrammi alusel (erinev programm, lasiteenused või - tellimused), siis on reisija lepingust taganemise korral kohustatud hüvitama reiskorraldajale kõik eriprogrammist tulenevad kulud.
- 9.6.Juhul, kui reisijale ei väljastata sihtriiki reisimiseks vajaminevat viisat või ei võimaldata sihtriiki jõudmiseks läbitavate riikide transiitviisat, loetakse reisija reisilepingust taganenuks koos sellega kaasnevate tagajärgedega.
- 9.7.Juhul, kui reisija ei ilmu õigeaegselt reisi alustamiseks ettenähtud kohta või kui reisija ei saa ettenähtud ajal reisi alustada puudulike või nõuetele mittevastavate reisdokumentide tõttu, loetakse reisija reisilepingust taganenuks koos sellega kaasnevate tagajärgedega.
- 9.8.Kui Reisi on ostsund kaks reisijat ja üks Lepingus ette nähtud reisi ajast keeldub Reisel osalemast enne selle algust, peab teine reisija, kes peab reisima üksi, tasuma enne väljalendu lisatasa majutuse eest ühekohalises toas.
- 10. REISIDOKUMENDID, VIISAD, TERVISENÕUDED**
- 10.1.Reisija kannab vastutust nõuetekohaste reisdokumentide olemasolu eest. Reiskorraldaja ja vahetu teenuse osutaja eeldavad, et reisijal, sh lapsel, on olemas reisdokumendid (pass, isikutunnistus, viisa, vaktsineerimise tõend, kindlustus jmt) nii sihtriigi kui ka transiitriikide jaoks.
- 10.2.Reiskorraldaja teeb reisilepingu, vautšeri või muu reisdokumendi reisijale kättesaadavaks e-kirja teel, reiskorraldaja müügikontoris või agendi vahendusel.
- 10.3.Reisija peab kohe esitleda peale reisilepingu, vautšeri või muu reisdokumendi kätte saamist kontrollima dokumentides sisalduvate andmete (nimi, reisu kuupäevad, reiskirjeldus jms) vastavust oma tellimusele. Tähtis on kontrollida, et reisilepingus ja reisdokumendis toodud reisija andmed ühtsiks reisija reisdokumendis toodud andmetega. Reiskorraldaja või vahetu teenuse osutaja põhjustatud tehnilised puudused, millest on viivitamatult reiskorraldajat teavitatud, kõrvaldatakse. Hilisem puuduste kõrvaldamine võib olla võimatu või sooritatakse lisatasa eest.
- 10.4.Kui reisijale väljastatud reisilepingus, vautšeril või muul reisdokumendil on mis tahes 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 lisataksud.
- 10.5.Reisija soovil täpsustab reiskorraldaja reisdokumentide nõudeid, kuid ei võta vastutust nende nõuete edasise kehtivuse osas, kui võrd need võivad ette teatamata muutuda.
- 10.6.Erinevate riikide kodanikel võivad olla erinevad nõuded viisadele ja reisdokumentidele. 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 reisdokumentide ja välisriikidesse sisenemise tingimuste kohta Välisministeeriumi kodulehelt <http://vm.ee>.
- 10.9.Teatud riikidesse sisenemiseks tuleb reisijatel tõendada vaktsineerimiskuri läbimist. Informatsioon nakkushaiguste riskipiirkondade ja vaktsineerimissoovitustega on kättesaadavaks tehtud Terviseameti veebilehel: <https://ta.vaktsineeri.ee>.
- 10.10. Reisija vastutab selle eest, et ta ei ole reisi sihtriigis persona non grata. Kui reisija ei pääse riiki, sest teda ei lasta üle piiri, tuleb reisijal kanda kõik kodumaale naasmisega kaasnevad kulud ning reisiraha tagastamisele ei kuulu.
- 10.11. Kui reisija on reiskorraldajalt eelnevalt ostsund sihtriiki reisimiseks viisa ja/või tellinud muud reisdokumendid, mille kätte saamine toimub reiskorraldaja või agendi kontoris ja kui reisija on jätnud viisa ja/või reisdokumendid väljavõtmata, siis edaspidiseid pretensioone reisija süül saamata jäänud viisaga või muude dokumentidega seondult reiskorraldaja ei menetle ning viisa ja/või muude teenuste eest tasutud raha ei kuulu tagastamisele.
- 10.12. Reiskorraldaja soovib reiskorraldaja vormistada reiskindlustust, mis kataks mh reisitõrke-, meditsiini- ja pagasikindlustuse. Info kindlustuse kohta on saadaval veebilehel www.itaka.ee. Samuti võib reisija reiskindlustuse kohta küsida pakettreisist müüvalt agendilt.
- 10.13. Igal väljaspool EL-i reisival reisijal peab olema kehtiv pass (kehtib vähemalt 6 kuud pärast Reisi lõppu). EL-i riikidesse reisesid on vajalik isikutunnistus või pass. See nõue kehtib ka alla 2-aastastele lastele. Ajutist või diplomaatilist passi omanikel soovib reiskorraldaja enne broneeringu tegemist võtta ühendust sihtkohariigi diplomaatilise esindusega ning arvestada seda tüüpi passiga kaasnevaid formaalseid piiranguid.
- 11. LEND, HOTELLIPÄEV**
- 11.1.Pakettreisist väljumiskuupäevaks on pakettreisist alguskuupäev ja tagasisõidukuupäevaks pakettreisist lõppkuupäev. Reisi esimene ja viimane päev on arvestatud reiseimiseks.
- 11.2.Hotellipäev ehk hotelliteenus (nt toitu) hotellides ja apartementides algab kell 15.00 ja lõpeb kell 12.00. Kui reisija saabub sihtkohta öösel ehk reisdokumendi lahtis KUUPÄEV märgitud päevale järgneval päeval kui hotelliteenus algavad, majutatakse reisija kohe pärast saabumist hotellis. Sel juhul arvestatakse hotellipäeva alates reisdokumendi 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. Kruiisilaeva puhul algab pardalimine kell 13.00, ning kruiisi lõppedes peavad kajutid olema vabastatud kell 09.00.
- 12. PUUDUSED REISKORRALDUSES JA PRETENSIOONIDE LÄBIVAATAMISE KORD**
- 12.1.Puuduseks reiskorralduses loetakse seda, kui pakettreis, selle programm, hotell ja/või pakutavad teenused ei vasta olulisel määral reiskirjeldusele. Kui reiskorraldaja ei saa temast sõltumatutel põhjustel reiskava algselt väljakuulutatud kujul läbi viia, on tal õigus vahetada hotelli ja/või transpordivahendit, muuta ajakavasid või teha reispaketis muid muudatusi tingimuse, et reisi kvaliteet ja iseloom sellest oluliselt ei muutu.
- 12.2.Puudusteks ei loeta:
- 12.2.1. reisi kui terviku seisukohalt väheolulisi muudatusi või ilmnemiseid asjaolusid, mille tekkimist on võimalik eeldada arvestades reisi sihtkohta, 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 pakettreisist on reisija kohustatud viivitamatult ja kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teatama kohapeal reisesindajale, agendile või reiskorraldajale puuduste kõrvaldamise eesmärgil, vastasel korral puudub reisijal hilisemal pretensiooni esitamisel kahju hüvitamise nõudeõigus.
- 12.4.Reiskorraldaja võtab reise teenuse puuduste kõrvaldamiseks tarvitusele mõistlikud abinõud ning kõrvaldab puuduse mõistliku aja jooksul.
- 12.5.Reiskorraldaja menetleb reisija poolt peale reisi tähtaegselt esitatud hotelliteenindust ja majutust puudutavaid pretensioone üksnes juhul, kui reisija on reisi sihtkohas teavitanud kohe sellest 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 reisijale reisi ajal sihtriigis kohapeal, ei ole reisijal õigus nõuda teistkordset hüvitamist reiskorraldajalt.
- 12.7.Juhul, kui pretensioonile lahenduse leidmine või rikkumise kõrvaldamine osutus sihtkohas võimatuks, on reisijal õigus esitada avaldus/pretsiooniõn mõistliku aja jooksul peale reiseit tulekut reiskorraldaja või agendi müügikontoris või e-posti aadressil. Esitatud avaldus/pretsiooniõn peab sisaldama reisija nimesid ja kontaktandmeid, lepingu numbrit, kaebuse sisu ja reisija selgesõnaliselt esitatud nõuet ning asjaolusid, millega ta nõuet põhjendab ja tõendab. Avaldusele/pretsiooniõnle lisatakse koopiad asjasse puutuvatest ja nõude aluseks olevatest dokumentidest (leping/arve; maksedokumentid; hüvitise nõude aluseks olevad kviitungid, telefoni kõneeristuse väljavõtted, kohapeal vormistatud akt jms).
- 12.8.Reiskorraldaja vaatab nõutud vormis esitatud reisija avalduse/pretsiooniõni läbi 15 kalendripäeva jooksul avalduse/pretsiooniõni saamisest arvates. Hüvitamisele kuulub üksnes otsene kahju, mis proportsionaalselt vastab rikkumise suurusle. Reiseitenuste puudustega seotud kulutused hüvitab reiskorraldaja üksnes vastavate kuludokumentide alusel (ostukviitung vms).
- 13. ERIMEELSUSTE LAHENDAMINE**
- 13.1.Reiseitenu ja reiseitingimuste tõlgendamise tulenevad erimeelsused püütakse lahendada reiskorraldaja ja reisija vaheliste läbirääkimiste teel.
- 13.2.Kokkuleppe mittesaavutamisel on reisijal õigus pöörduda Tarbijakaitse Keskuse kohtuvälise vaidluste lahendamise komisjoni poole, Riia, Brīvības tänav 55, LV-1010, tel.: +371 65452554; e-post: 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. 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.Reisija pöördumine tarbijavaidluste lahendamise organi poole ei võta reisijalt õigust pöörduda Läti Vabariigi tsiviilkohtumenetluse seaduses sätestatud korras üldkohtusse, taotlede vaidluse sisulist läbivaatamist.
- 14. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE**
- 14.1.Reiskorraldaja töötleb Reisija isikuandmeid Reiseitenu lepingu täitmiseks vastavalt Reiskorraldaja Isikuandmete töötlemise tingimustele.

15. POOLTE KONTAKTANDMED

Reiskorraldaja
Itaka Latvija SIA
Reg. nr 40203178011
68-7 Krīšjāņa Barona tānāv, Rīa
Tel +371 60003232, info@itaka.lv

Esindatud reisebüroo.....poolt
Reiskorraldaja (esindaja) allkiri.....

Ees- ja perekonnanimi

Reisija
.....

.....

.....

Reisija allkiri.....

Ees- ja perekonnanimi

ITAKA SMART

Reisipakettide eriteenus ITAKA SMART Reisipakettide eriteenuse lepingutingimused

Ostes SIA „Itaka Latvija“, reg.nr 40203178011, spetsiaalse pakettreisiteenuse ITAKA SMART, nõustub reisija ITAKA SMART eritingimustega. Vastavalt nendele eritingimustele:

1.
 - a. Ettemaks 25% ITAKA SMARTi reisi hinnast.
 - i. Kui reisi alguseni on jäänud rohkem kui 21 päeva, tuleb ettemaks tasuda reisi broneerinud reisikorraldaja või reisibüroo kassasse sularahas või reisikorraldaja poolt määratud pangakontole pangaülekandega 30 minuti jooksul pärast broneeringu kinnitamist ning ülejäänud summa, st minus ettemaks reisi koguhinnast, tuleb tasuda eespool kirjeldatud viisil hiljemalt 21 päeva enne reisi algust.
 - ii. Kui reisi alguseni on jäänud vähem kui 21 päeva, tuleb kogu reisi hind tasuda sularahas reisi broneerinud reisikorraldaja või reisibüroo kassasse või reisikorraldaja määratud pangakontole pangaülekandega broneeringu kuupäeval.
2. Reisija poolt tehtavad muudatused on võimalikud ainult siis, kui üksikute reisiteenuste osutajad (nt lennuettevõtjad, majutusettevõtjad jne) on andnud selleks loa. Sellisel juhul peab reisija kandma kõik selliste muudatuste tegemisega seotud lisakulud (lennufirma, majutuse pakkuja teostatud lisatasud, reisikorraldaja halduskulud jne). Mõnel juhul võivad need kulud ulatuda kuni 100% reisi hinnast.
3. ITAKA SMARTi reisi tühistamise kulud (tühistamistrahv) sõltuvad konkreetsete teenusepakkuja (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. Kõikidel juhtudel on tühistamiskulud suuremad kui ettemaks ja reisija peab need kulud tühistamise korral täielikult hüvitama.
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)