

## **AURINKO PAKETTREISIDE ERITINGIMUSED**

Aurinko pakettreisidele kohaldatakse alates 1.07.2018 kehtivat turismi- ja võlaõigusseadust, pakettreiside üldtingimusi <https://www.aurinkomatkat.fi/images/Pakettreiside%C3%BCldtingimused2018.pdf> ning Aurinko pakettreiside eritingimusi. Eelnimetatud tingimusi kohaldatakse 1.07.2018 ja pärast seda kuupäeva sõlmitud lepingutele.

Aurinko pakettreiside vastutav reisikorraldaja on Aurinko OÜ, registrikood: 10745250, aadress Pärnu mnt 10, Tallinn, 10148, [www.aurinko.ee](http://www.aurinko.ee) (edaspidi Aurinko). Aurinko on registreeritud majandustegevuse registris reisiettevõtja ja reisikorraldajana, registreeringu number TRE000143, [https://mtr.mkm.ee/juriidiline\\_isik](https://mtr.mkm.ee/juriidiline_isik) ja on andnud Tarbijakaitseametile turismiseadusele vastava nõuetekohase reisikorraldaja tagatise.

Aurinko pakettreis tähendab eelnevalt ettevalmistatud mitmest väljumisest koosnevasse korrapäraselt toimuvasse pakettreisiseeriasse kuuluvat reisi, mille lennud toimuvad kas tellimus- või liinilendudega. Aurinko pakettreisid võivad olla ka individuaalselt vastavalt reisija soovile koostatud personaalsed erireisid, mis toimuvad liinilendudega. Neid erireise puudutavad võimalikud erandlikud reisingimused ja -reeglid on ära toodud käesolevate pakettreiside eritingimuste vastavates kohtades.

Pakettreisiks ei loeta eraldi ostetud teenuseid, ainult lendu, ainult majutust või muud üksikut reisiteenust. Ainult lennupiletite ostmise puhul kohaldatakse lennupiletite eritingimusi.

### **1. PAKETTREISILEPING JA VASTUTUS LEPINGU TÄITMISE EEST**

#### **1.1. Vastutus lepingu täitmise eest**

Reisikorraldaja vastutab reisija ees, et pakettreis vastab lepingu tingimustele. Reisikorraldaja vastutus hõlmab ka lepingu täitmist tema poolt kasutatavate teenusepakkujate tegevuse osas (veoettevõtted ja majutusasutused). Enne lepingu sõlmimist peab reisijat teavitama sellest, kas reisikorraldajal on pakettreiside pakkumiseks turismiseadusega ettenähtud tagatis ja kas see tagatis katab pakutavat reisi.

Pakettreiside teostamiseks kasutatakse teenusepakkujaid nagu näiteks lennuvedajad ja lennujaama transfeeride pakkujaid, majutusteenuse pakkujaid, ekskursioonide pakkujaid jne. Aurinko on vastutava reisikorraldajana sõlminud teenusepakkujatega lepingud ning vastutab selle eest, et reisija saab teenused, mis ta on vastavalt lepingule ostnud. Juhul, kui reisija ei saa ostetud teenust, peab ta võtma ühendust Aurinko klienditeenindusega sel hetkel, kui tal on õigus nimetatud teenust saada.

Reisikorraldaja ei vastuta nende teenuste eest, mis pakettreisid ei sisaldu, samuti nende teenuste eest, mis ostetakse ja vahendatakse eraldi üksikute reisiteenustena nagu näiteks veoteenused (lennupileti müük üksiku reisiteenustena). Pakettreisi kuuluvatele lennupiletitele, lennule kaasa võetavale pagasile ja muudele transpordiga liituvatele asjadele, nagu näiteks toidlustamine lennul, kohaldatakse pileti väljastanud ja transpordiga seotud lennufirmade veotingimusi ning rahvusvahelisi lennunduseeskirju.

Reisikorraldajal või reisiteenuse pakkujatel on õigus korraldada reisija reis kõrgemal kvaliteeditasemel, kui tema poolt tehtud leping eeldab. Reisikorraldajal ei ole kohustust anda kõikidele reisijatele samasuguseid soodustusi.

#### **1.2. Lepingu sisu**

Reis sisaldab neid teenuseid ja ettevalmistusi, mis on reisija ja reisikorraldaja vahel kokku lepitud. Lepingus sisu hinnates arvestatakse kogu enne reisilepingu sõlmimist kirjalikult või elektroonilisel teel teatatud lepingueelset infot, lepingutingimusi, standardinfo teabelehte ja muud kõnealust reisi puudutavat seadusega sätestatud informatsiooni.

Kui täiendav reisiteenus sh ekskursioon, harrastustegevus broneeritakse 24 tunni jooksul pärast pakettreisilepingu sõlmimist Aurinko veebilehelt või klienditeeninduse kaudu, muutub see pakettreisi osaks ja reisiteenusele kohalduvad pakettreiside üldtingimused ja Aurinko pakettreiside eritingimused.

Kui täiendav reisiteenus sh ekskursioon, harrastustegevus broneeritakse Aurinko veebilehel, klienditeeninduse kaudu või esindajalt sihtkohas rohkem kui 24 tundi pärast pakettreisilepingu sõlmimist, siis ei ole reisiteenus pakettreisi osa ja tegemist on Aurinko poolt vahendatud üksiku reisiteenusega, mida osutab ja mille eest vastutab reisija valitud teenusepakkuja. Sellisel juhul ei kohaldu täiendava reisiteenuse

broneeringule turismiseaduses ja võlaõigusseaduse pakettreisilepingu peatükis sätestatud pakettreiside regulatsioon ning Aurinko ei vastuta nende vahendatud reisiteenuste osutamise, osutamata jätmise või mittenõuetekohase osutamise eest. Puuduste korral tuleb võtta ühendust vastava teenusepakkujaga.

### 1.3 Reisidokumendid ja reisikindlustus

Enne lepingu sõlmimist peab reisikorraldaja andma reisijale üldist informatsiooni sihtkohamaa passi- ja viisareeglitest, kaasa arvatud keskmiselt viisa hankimisele kuluvast ajast. Juhiseid reisidokumentide kohta on võimalik lugeda aadressil [www.aurinko.ee](http://www.aurinko.ee)

Reisikorraldaja soovitusi järgides peab reisija ise hoolitsema reisiks vajalike reisidokumentide eest (sealhulgas pass, viisa, vaksineerimistõendid) ning kontrollima nende kehtivust, nõuetele vastavust ja pileti õigsust ja nende kokku sobivust. Samuti peab reisija kontrollima sõiduplaane. Juhul, kui reisikorraldaja on oma teavitamiskohustuse täitnud, ei vastuta ta reisijale tekkiva kahju eest juhul, kui reis jääb ära või katkeb puudulike reisidokumentide (nt mittenõuetekohane pass) või viisa andmisest keeldumise või selle puudumise pärast.

Reisikorraldaja ei vastuta reisil vajaminevate reisija vabatahtlike kindlustuste eest, vaid reisija vastutab ise kindlustuskaitse ja selle piisavuse eest nt reisi tühistamise korral. Seetõttu soovib reisikorraldaja reisijale hankida reisi jaoks piisava kindlustuskattega nii reisija isikut kui ka reisija vara hõlmav ning reisirõiget sisaldav reisikindlustus.

### 1.4 Sihtkoha võimalikud turvalisusriskid

Reisikorraldaja peab reisijat enne reisi informeerima reisiga seotud võimalikest spetsiaalsetest riskidest ja andma teavet sihtkohamaa üldistest tervishoiueeskirjadest. Reisija vastutab ise oma tervisliku seisundiga seotud spetsiaalsete juhiste hankimise eest. Lisaks tuleb reisijale anda juhised võimaliku haigestumise või muu sarnase juhtumi puhuks.

Reisija turvalisuse eest välismaal vastutavad reisijate endi kõrval esmajoones kõnealuse riigi ametivõimud. Reisija peab tegutsema sihtkoha asjaolusid arvestades.

Sihtkoha turvalisust ja muud sihtkohta puudutavat olulist teavet saab Välisministeeriumist ja Terviseametist, tervise- ja heaolu asutustest; näiteks nende institutsioonide veebilehtedelt: <http://reisitargalt.vm.ee> ja <http://www.terviseamet.ee/nakkushaigused/reisimine-ja-tervis.html>. Reisija peab tutvuma sihtkoha asjaoludega muuhulgas eespool mainitud teabe abil.

### 1.5. Abistamiskohustus

Juhul, kui reisija reisi ajal haigestub, satub õnnetusse või kuriteo ohvriks või kannab mistahes muud kahju, peab reisikorraldaja andma viivitamata raskustesse sattunud reisijale teavet tervishoiuteenuste, kohalike võimuorganite ja konsulaarteenuste kohta, organiseerima reisijale võimaluse sidevahendi kasutamiseks ning aitama reisijal teha alternatiivseid reisikorraldusi ja andma muud asjakohast abi. Reisija vastutab ise nende või muude olukorrast tingitud (nt uus veoteenus, lisaõõbimised hotellis ning reisikorraldajale tulevad võimalikud lisakulud) erakorraliste kulude eest, mis reisikorraldajale tema olukorra tõttu kaasnevad. Juhul, kui reisi ajal ilmneb alajaotuses 10.1.b. väljatoodud olukord, peab reisikorraldaja sellele vastavalt reisijat abistama ja püüdma võimaluste piires reisijale tekkivat kahju piirata.

Reisikorraldaja võib oma antud abi eest küsida mõistlikku tasu juhul, kui reisija on põhjendanud raskused kas tahtlikult või ettevaatamatuse tagajärjel. Tasu suurus ei saa siiski olla suurem reisikorraldajale abi andmisest tulenenud tegelikest kuludest.

Tellimuslendudel põhinevatel pakettreisidel on Aurinko'1 sihtkohas oma reisesindajad, kelle kontaktid on toodud kodulehel ja sihtkoha infolehel. Individuaalsete pakettreiside müümisel ei ole Aurinkol kohapealset personali, kuid sellisel juhul võib reisija abi vajades võtta ühendust Aurinko klientideenindusega telefonil +372 666 7630

## 1.6 Reisija kohustused ja vastutus

1.6.1. Reisija on kohustatud tutvuma käesolevate tingimuste, pakettreiside üldtingimuste, temale kättesaadavaks tehtud lepinguelse teabe sh teabelehe ja muude lepingu tingimustega ning reisikorraldaja teadetega. Reisijal on reisi ajal kohustus järgida ametivõimude, reisikorraldaja või reisikorraldaja esindaja poolt antud reisi teostamisega seotud juhiseid ja eeskirju ning hotellides ja veoteenust osutatavates ettevõtetes kehtivaid reegleid.

1.6.2. Reisija ei tohi oma käitumisega häirida teisi reisijaid. Juhul, kui reisija rikub oluliselt oma kohustusi, võidakse teda reisile mitte lubada või ta reisilt eemaldada. Sellisel juhul ei ole reisijal õigus reisisasu tagasi saada ja ta vastutab ise kõikide tagasireisimisest tulenevate kulude eest.

1.6.3. Reisija vastutab kahjude eest, mis ta oma tahtliku või ettevaatamatu käitumisega reisikorraldajale või kolmandatele osapooltele tekitab, sealhulgas rikkudes alajaotustes 1.6.1 ja 1.6.2 mainitud reegleid.

1.6.4. Reisija peab andma reisikorraldajale sellised kontaktandmed, mille kaudu teda enne reisi ja reisi ajal kätte saab.

1.6.5. Reisijal on kohustus kontrollida väljalennu aega 24 tundi enne reisi algust külastades reisikorraldaja veebilehte või helistades oma pakettreisi müüjale või pöördudes klienditeeninduse poole. Sihtkohas peab reisija kontrollima vastavat infot 24 tundi enne tagasireisi algust reisisindajalt või klienditeenindusest. Reisija on kohustatud hoolitsema selle eest, et reisikorraldaja käsutuses on reisija kehtiv mobiiltelefoninumber ja e-posti aadress.

1.6.6. Reisiseltskonna esindaja (isik, kelle nimi on broneeringus ja reisikinnitusel esimene) peab pärast reisikinnituse saamist vahetult kontrollima sellel olevate andmete õigsust. Nimed peavad olema kirjutatud nii, nagu reisel kasutataval isikut tõendaval dokumendil: passil või ID-kaardil. Vigadest reisikuupäevades, transpordi- ja majutusteabes ning võimalikes lisateenustes tuleb reisikorraldajat viivitamatult teavitada. Kui reisiseltskonna esindaja maksab ettemaksu või reisi kogumaksumuse, kinnitab ta sellega lepingu õigsust ja jõustub siduv pakettreisileping. Vigade ja puuduste kõrvaldamine hiljem võib põhjustada märkimisväärseid kulusid (näiteks valesti kirjutatud nime parandamine lennupiletil või vea tõttu välja antud uus lennupilet).

1.6.7. Reisiseltskonna esindaja on kohustatud andma kõik reisi puudutavad andmed ja dokumendid edasi reisiseltskonna liikmetele ning vastavalt reisijaid puudutavad vajalikud andmed ja dokumendid reisikorraldajale. Reisikorraldaja osas loetakse tema teavitamiskohustus täidetuks, kui ta on nimetatud reisiseltskonna esindajale reisi puudutava informatsiooni edasi andnud ning seda ei pea igale reisijale eraldi kätte toimetama. Reisiseltskonna nimel võib broneeringusse muudatusi teha ainult reisiseltskonna esindaja üks või koos muudatust sooviva reisijaga.

1.6.8. Reisija või reisiseltskonna esindaja vastutab reisikorraldajale tema poolt antud andmete, nagu näiteks reisi aeg, reisijate nimed, sünniajad, muud isikuandmed ja reisijate erivajadused, õigsuse ja õigeaegse teatamise eest. Reisiseltskonna esindaja on kohustatud kontrollima, et reisikorraldajal oleks olemas tema kontaktandmed (mobiiltelefoni number ja e-posti aadress), mille kaudu temaga võib enne reisi ja reisi ajal ühendust võtta. Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mis tulenevad reisija või reisiseltskonna esindaja poolt antud ebaõigetest või puudulikest andmetest.

1.6.9. Reisija võib olla sunnitud ise vastutama tagajärgede ja/või kulude eest juhul, kui ta kasutab pakettreisi teenuseid või selle muid osi teisiti, kui pakettreisi lepingus on kokku lepitud. Näiteks pakettreis sisalduvate veoteenuste osaline või täies ulatuses kasutamata jätmine (näit. lennupiletite või lendude mittekasutamine selleks ettenähtud järjekorras) võib viia muude saada olevate teenuste kasutusõiguse piiramise või kaotamiseni.

## 2 LEPINGU SÖLMIMINE JA HINNA TASUMINE

Reisijat siduv pakettreisileping jõustub, kui reisikorraldaja on edastanud reisijale püsival andmekandjal kogu nõuetekohase teabe ja reisikorraldaja poolt nõutud reisisasu esimene osamakse on makstud hiljemalt tähtajaks.

Kui reisija on nõuetekohaselt tasunud ettemaksu, kuid on jätnud tähtajaks tasumaja järgneva reisisasu osamakse, on reisikorraldajal õigus pakettreisilepingust taganeda. Taganemisel eelnimetatud alusel on reisikorraldajal õigus nõuda reisijalt hüvitist käesolevate tingimuste punktis 4. toodud summas.

### 2.1 Maksetingimused

Reisisasu, edaspidi ka reisihind, makstakse täismahus kas tellimuse vormistamisel või eraldi kokku lepitud tähtajaks. Internetipoes võib arve tasuda valikus olevate makseviiside abil ja klienditeeninduses broneeritud reisi eest makstakse arve alusel pangapälekandega, sularahas või krediitkaardiga.

Reisiseltskonna esindaja all mõistetakse käesolevates tingimustes broneeringus ja reisikinnitusel toodud esimest reisijat. Reisijal või reisiseltskonna esindajal on kohustus teavitada Aurinko klienditeenindust juhul, kui makstud ja kinnitatud reisi reisidokumendid ei ole ööpäeva jooksul alates broneeringu tegemisest e-posti teel saabunud või kui posti teel saadetakse, siis 3 tööpäeva jooksul broneeringu tegemisest. E-posti teel saadetakse reisidokumendid on reisikinnitus, elektroonilise lennupileti kinnitus ja hotelli vautšer ning võimalikud transfeeri- ja/või ekskursioonide vautšerid. Reisidokumentide kättesaamise koht on Aurinko büroo Tallinnas. Reisija soovil ja riisikol saadab Aurinko reisidokumendid kliendile Eesti Vabariigi piires vastava postiteenuse tasu eest. Aurinko ei hüvita postiteenuse osutaja poolt kaotatud reisidokumentide väärtust ega kaotamisega seoses tekitatud kahju.

Juhul, kui võrguteenuse broneerimisprotsess katkeb või makstud ja edukalt lõpuni viidud broneeringu kohta ei tule esitatud e-postiaadressile ei reisikinnitust ega ka muid reisidokumente, peab reisija või reisiseltskonna või grupi esindaja võtma viivitamatult ühendust Aurinko klienditeenindusega.

Reisijad on kohustatud reisile kaasa võtma nii reisikinnituse kui ka värskemad reisidokumendid (kinnitus elektroonilisest lennupiletist ja nii majutust kui ka muid võimalikke lisateenuseid puudutavad dokumendid/vautšer).

**Tellimuslendudega korraldatavate pakettreiside maksmise tingimused.** Reisija kohustub tasuma pakettreisi hinna järgnevalt:

- a) kui reisini on rohkem kui 28 päeva, tuleb tasuda osamaks suuruses 20% pakettreisi kogumaksumusest 7 (seitsme) päeva jooksul kinnituse/arve väljastamisest. Ülejäänud maksumus tuleb tasuda 28 päeva enne reisi algust;
- b) kui reisini on vähem kui 28 päeva, tuleb reisi koguhind tasuda kohe kinnituse/arve alusel.

**Kaugreiside (reisid lennupikkusega üle 6 t) ja ringreiside (sõltumata reisi lennupikkusest ja sihtkohast) tasumise tingimused.** Reisija kohustub tasuma pakettreisi hinna järgnevalt:

- a) kui reisini on rohkem kui 60 päeva, tuleb tasuda osamaks suuruses 30% pakettreisi kogumaksumusest 3 (kolme) päeva jooksul kinnituse/arve väljastamisest. Ülejäänud maksumus tuleb tasuda 60 päeva enne reisi algust;
- b) kui reisini on vähem kui 60 päeva, tuleb reisi kogumaksumus tasuda kohe kinnituse/arve alusel.

Reisikorraldaja võib olenevalt reisi sihtkohast kehtestada eeltoodust erinevaid maksetingimusi. Liinilendudel põhinevate pakettreiside puhul on maksetingimused erinevad ja need sõltuvad konkreetse lennufirma reeglitest. Maksetingimuste erisused tehakse reisijale teatavaks reisikorraldaja kodulehel või suunatud pakkumises konkreetse sihtkoha reisikirjelduse juures enne lepingu sõlmimist.

Hinnagarantii. Hinnagarantii annab ootamatute hinnalisade eest kaitse. Hinnagarantii võimalike tulevaste hinnamuutuste suhtes kehtib juhul, kui kogu reisi maksumus tasutakse pärast reisi tellimist hiljemalt 3 päeva jooksul ja reisini on sealjuures jäänud vähemalt 28 päeva.

## **2.2 Reisi hinnas sisalduvad teenused**

Aurinko reisid põhinevad tellimuslendudel ja liinilendudel ning tasu aluseks on broneerimishetkel kehtivad hinnakirjad, reisiseltskonna osutajate tingimused, valuutakursid ja eeskirjad. Hinnad kehtivad alates sellest hetkest, kui nad välja kuulutatakse ega puuduta enne seda broneeritud reise. Aurinko jätab endale õiguse muuta hindu enne pakettreisi lepingu sõlmimist. Aurinko jätab endale õiguse tösta kokkulepitud reisihinda vastavalt alajaotusele 8.

Aurinko pakettreisi põhihind on nädalase või kahenädalase reisi hind reisija kohta majutusega kahe-, kolme- või neljainimesetoas või apartemendis. Hetkel kehtivate hindadega saab tutvuda Aurinko veebilehel [www.aurinko.ee](http://www.aurinko.ee)

Reisi hinnas sisalduvad kõik maksud, mis on võimalik enne reisile minekut ära maksta. Mitmetes linnades ja sihtkohtades võetakse reisijalt ööbimisega seotult turismimaksu, mille suurus oleneb majutuse tasemest ja viibimise kestusest. Neid makse reisi hinnaga koos ette ära maksta ei saa, need tuleb maksta otse majutusasutusele või ametivõimude määratud esindajale.

Pakettreiside baashinnas sisalduvad:

- Lennureis valitud reisijaklassis (turisti või äriklassis) reisi alguspunktist sihtkohta ja tagasi

- Vähemalt üks (1) registreeritav pagas/reisija maksimaalselt 15-20 kg ja käsipagas/reisija maksimaalselt 5-8 kg (täpne info pagasimäärade kohta on toodud reisikinnituses)
- Transfeerid lennujaama ja hotelli vahel ( kui reisipakkumises pole märgitud teisiti)
- Valitud majutus sihtkohas
- Reisisindaja teenus sihtkohas (kui reisipakkumises pole märgitud teisiti)
- Elektronposti teel saadetavad reisidokumendid

Kui hotelli ei ole eelnevalt täpselt määratletud, märgitakse reisikinnituses erandkorras hotelli nimetuseks „loteriimajutus”.

Pakettreiside baashinnas, kui ei ole ära märgitud teisiti, ei sisaldu:

- teenustasud
- toitlustamine lendudel
- transfeerid ja maismaatransport kodumaal
- giiditeenus sihtkohas
- lennujaamatransfeerid sihtkohas
- ekskursioonid sihtkohas
- söögid, joogid ja jootrahad
- passi- ja viisakulud
- vaktsiinid
- reisikindlustus
- võimalikud majutus- või turismimaksud ja muud ametlikud teenustasud sihtkohas
- võimalikud teenustasud lennujaamades, mida võetakse maalt lahkudes
- reisidokumentide saatmine posti teel

Broneeringuga seotud erisoovidest (sh lisapagas, golfivarustus, suusad jm eripagas ) tuleb Aurinkot teavitada reisi broneerimisel. Aurinko kehtiva teenuste hinnakirja leiab aadressilt <https://www.aurinko.ee/et/Teenustasud>.

Broneeritud transfeerile tuleb minna kohe pärast sihtkohta jõudmist ja saabumise formaalsuste täitmist. Telefon peab olema sisse lülitatud, et esindaja saaks võimalikel erijuhtudel transfeeri broneerinud reisiseltskonna esindajaga ühendust, näiteks siis, kui transfeer hilineb.

Kui lennujaamatransfeeri ei saa reisija liikumispuude pärast korraldada bussiga, tellib Aurinko reisija palvel privaatse eritransfeeri. Transfeer tuleb broneerida otse Aurinko klienditeenindusest võimalikult varakult enne reisi algust, hiljemalt siiski kaks (2) nädalat enne reisi väljumispäeva. Eritransfeeril võib osaleda piiratud arv teisi reisijaid ( nt kaaslane või abistaja ).

Aurinko kaudu ostetud toidlustamine lennul ja lisapagas on osa pakettreisist, need on kinnituse väljastamise tellimise hetkest siduvad ning neid ei saa tühistada ega muuta üksiku teenusena.

Majutusasutuste klassifikatsioon ehk tärnid on Aurinko poolt määratletud ja Aurinko jätab endale õiguse seda täpsustada. Muudatused majutusasutuse või kohalike võimuorganite poolt kinnitatud kohalikus klassifikatsioonis ei pruugi anda õigust hinnasoodustusele.

## 2.4. Eriteenused

Eriteenused (näiteks sissepääsud erinevatele kontsertidele, üritustele, osalemistasud) tellitakse reisija palvel personaalselt talle. Eriteenuse hinnale lisatakse Aurinko teenuste hinnakirjale vastav teenustasu. Broneeringud on pärast kinnitamist reisijale siduvad. Sõltuvalt eriteenuste iseloomust on nende muutmise ja tühistamise tingimused oluliselt piiratud. Reisija peab tasuma muutmisest või tühistamisest tulenevad otsesed kulud ja reisikorraldaja bürookulud kehtiva teenuse hinnakirja alusel. Tühistamisi ja muutmisi käsitletakse juhtumipõhiselt. Muutmise või tühistamise soovi korral peab reisija võtma viivitamatult ühendust Aurinko klienditeenindusega.

## 2.5. Kampaniapakkumised, soodustused

Aurinko jätab endale õiguse teha kampania- ja sooduspakkumisi uutele broneeringutele. Siinkohal peetakse uue broneeringu all silmas broneeringut, mis tehakse kampania või sooduspakkumise kehtimise ajal. Kampania- ja sooduspakkumistele kohaldatakse kumbagi kampania ajal avaldatud reegleid ja

juhendeid. Pakkumisi ja soodustusi ei rakendata tagasiulatuvalt. Kampaniapakkumisi ja broneerimis-soodustusi ei kohaldata rühma- ja erireisidele.

Hinnasoodustused. Igasugused reisikorraldaja poolt erinevate reklaami- ja / või müügiedendamise kampaniate korras väljakuulutatud soodustused kehtivad ainult reisi tellimisel ja seni kuni soodushinnaga kohti jätkub. Soodustused ei lähe reisija nime muutumise korral teisele reisijale üle. Tagantjärei esitatud soodustustaotlusi ei rahuldata. Kehtib üks soodustus korraga.

Laste hinnasoodustus antakse koos täiskasvanutega reisivatele lastele. Alla 2 a laps maksab Aurinko pakettreiside ja ainult lennupileti puhul 50 eurot (alates 1.11.19 toimuvatel reisidel 80 eurot). See hind ei hõlma istekohta lennukis. Võimalikud muud majutus- ja toitlustuskulud tasutakse otse sihtkoha hotellile. 2-17- aastased lapsed saavad soodustust sõltuvalt sihtkohast ja hotellist. Lapsesoodustus ei kehti koolirühmade ja muude rühmareiside puhul, samuti ei saa laste hinnasoodustust omapäi reisivad noored.

Rühmaks peetakse vähemalt kaheteistkümnest (12) üle 18-aastasest reisijast koosnevat reisiseltskonda, kes on teinud ühise broneeringu ja reisivad koos. Rühmasoodustuste saamise tingimuseks on see, et kõik reisijad on enne reisi lõppemist 18-aastased. Rühmareise saab broneerida ainult Aurinko klienditeeninduse kaudu. Rühmareisidele võidakse kohaldada rühmareisi tingimusi ja hindu, mis tuuakse välja konkreetsele rühmale tehtud rühmareisipakkumises.

### **3 MIDA PEAB ARVESSE VÕTMA LASTEGA REISIDES**

Sülelapsel ei ole õigust oma istekohale lennukis ega oma voodikohale majutusasutuses. Juhul, kui talle soovitakse oma iste- või voodikohta, käsitletakse tema broneeringut nagu 2-11-aastase lapsreisija oma. Juhul, kui laps saab reisi ajal 2-aastaseks, tehakse talle broneering kui lapsreisijale ja tal peab olema lennukis oma istekoht.

Lastega reisides ja soovides neile kindlustada lisavoodi olemasolu, peab reisija kontrollima lisavoodi saadavust Aurinko klienditeenindusest. Interneti teel broneerides annavad osad majutusasutused võimaluse broneerida lapsele majutus ilma lisavoodita, mispuhul laps jagab voodit samal broneeringul oleva täiskasvanuga.

Lastega välisriiki reisimise võimalustega palume tutvuda reisitargalt veebilehel (<http://reisitargalt.vm.ee/lastega-reisimine/>). Palume tähele panna, et alla 18-aastaste laste õigust reisida ilma hooldajata võivad piirata nii ametivõimud, veoettevõtted kui majutusasutused. Alaealisi puudutavad reisingimused tuleb alati enne üle kontrollida lähteriigi, sihtkohamaa ja transiitmaade ametivõimudelt, kuna osades riikides on täpselt kindlaks määratud, milline see luba peab olema.

Ilma hooldajata reisival alla 18-aastasel isikul peab olema hooldaja poolt allkirjastatud nõusolek, nõusoleku vorminõuded võivad erineda. Nõusolek on dokument, kuhu kirjutatakse andmed reisi kohta ning hooldajate allkirjad ja kontaktandmed. Nõusolek tuleb reisile kaasa võtta ning esitada see vajadusel mh ametivõimudele, veoettevõttele või majutusasutusele. Lisateavet saab ka Aurinko klienditeenindusest.

### **4 REISIJA ÕIGUS TÜHISTADA REIS ENNE REISI ALGUST, ANDMETE MUUTMINE ENNE REISI ALGUST**

Reisijal on õigus reis igal ajal enne reisi algust tühistada.

**Aurinko koostatud individuaalreisid liinilendudega** kuuluvad eritingimustega ja eri tüüpi reiside hulka, mille muutmis- ja tühistamiskulud on määratletud erandlike sätetega, nagu näiteks lennufirma ja muude pakettreise pakkuvate reisibüroode ja reisikorraldajate siduvad broneerimis- ja müügitingimused. Aurinko koostatud individuaalsete reiside veoteenus põhineb liinilendudel, mille aluseks ei ole eelnevalt hangitud tellimusveo kvoodid. Tühistamisi käsitletakse juhtumipõhiselt. Juhul, kui midagi on vaja muuta või tühistada, peab reisija võtma viivitamatult ühendust Aurinko'i klienditeenindusega.

Aurinko reisiks valitud lennu ja muude reisiteenuste kinnitamine toimub automaatselt peale reisi eest maksmist, samaaegselt hakkavad kehtima reisikorraldajat siduvad teenusepakkujate broneerimis-ja müügitingimused. Sageli ei luba lennufirmade ja muude reisiteenuste pakkujate broneerimis-ja müügitingimused tagasimakseid peale broneeringu kinnitamist toimuvate muutuste ja tühistamiste korral, mistõttu võimalik raha tagasi maksmine võib olla piiratud või pole üldse võimalik.

Liinilendudel põhinevate ja individuaalselt koostatavate Aurinko reise edasimüümise või alternatiivsete teenuste kasutamine tühistamise puhul ei ole võimalik. Tühistamistasu on maksimaalselt võrdne pakettreisi hinnaga, millest on maha arvatud tühistamisest tulenevad võimalikud kokkuhoitud kulud. Lisaks tühistamistasule tuleb tasuda bürookulud vastavalt reisikorraldaja arvele, millega kompenseeritakse erinevates töötappides tehtud kulud. Reisikorraldaja kehtiv teenuste hinnakiri on kättesaadav aadressil <https://www.aurinko.ee/et/Teenustasud>

**Aurinko koostatud regulaarreisid tellimuslendudega:** Reisija võib rohkem kui 35 päeva enne reisi algust tehtud broneeringu tühistada ühe (1) nädala jooksul alates kinnituse/ arve väljastamisest. Kaugreisi ja ringreisi korral saab Reisija enam kui 60 päeva enne reisi algust tehtud broneeringu tühistada kolme (3) päeva jooksul alates kinnituse / arve väljastamisest. Nimetatud tühistamisõigus ei kehti reisiga seoses ostetud lisateenustele, nagu näiteks piletid erinevatele kontsertidele, üritustele ning muudele teenustele, mille eest tuleb täies ulatuses tasuda broneerimise ajal.

Enne reisi algust pakettreisilepingust taganemisel kaotab reisikorraldaja õiguse reisis tasule, küll aga kohustub reisija maksma reisikorraldajale hüvitist järgmises ulatuses:

- a) kui reisija teatab lepingust taganemise soovist rohkem kui 28 päeva enne reisi algust, kuuluvad reisija poolt tasumisele reisikorraldaja bürookulud 60 eurot reisija kohta;
- b) kui reisija teatab lepingust taganemise soovist 28 - 15 päeva enne reisi algust, tuleb reisijal tasuda hüvitisena lepingu sõlmimisel tasutud ettemaks, s.o. 20% pakettreisi hinnast reisija kohta;
- c) kui reisija teatab lepingust taganemise soovist 14 - 2 päeva enne reisi algust, tuleb tasuda hüvitisena 50% pakettreisi hinnast reisija kohta;
- d) kui reisija teatab lepingust taganemise soovist ette vähem kui 48 tundi enne reisi algust, tuleb tasuda hüvitisena 100 % pakettreisi hinnast.

**Kaug- ja ringreisi** puhul on reisijal õigus lepingust enne reisi algust taganeda makstes reisikorraldajale hüvitist järgmises ulatuses:

- a) kui reisija teatab lepingust taganemisest rohkem kui 60 päeva enne reisi algust, tuleb reisijal tasuda hüvitisena reisikorraldaja bürookulud 60 eurot reisija kohta;
- b) kui reisija teatab lepingust taganemisest 60-32 päeva enne reisi algust, tuleb reisijal tasuda hüvitisena 30% pakettreisi hinnast reisija kohta;
- c) kui reisija teatab lepingust taganemisest 31 - 0 päeva enne reisi algust, tuleb reisijal tasuda hüvitisena 100 % pakettreisi hinnast reisija kohta.

Reisikorraldaja võib kehtestada olenevalt reisi sihtkohast antud tingimustest erinevad lepingust taganemise tingimused. Info eritingimuste kohta tehakse reisijale teatavaks enne lepingu sõlmimist lepingu eelses teabes, kodulehel või suunatud pakkumises konkreetse sihtkoha reisirakenduse juures.

Reisija nime on võimalik muuta kuni 7 päeva enne reisi algust vaid tellimuslendudel, hüvitades reisikorraldajale bürookulud 60 eurot reisija kohta ning reisikorraldaja poolt juba tehtud otsesed kulud (viisa, lennupilet, hotellibroneering vms). Toa kohta on võimalik muuta maksimaalselt ühe reisija nime.

Tellimuslendudega pakettreisidel on võimalik kinnitatud tellimuse reisi kuupäeva või hotellibroneeringut muuta kuni 14 päeva enne reisi algust eeldusel, et on vabu kohti, hüvitades reisikorraldajale bürookulud 60 eurot reisija kohta ning reisikorraldaja poolt juba tehtud otsesed kulud (viisa, võimalikud hüvitised hotellibroneeringu tühistamise eest vms).

Kui Reisija soovib pikendada oma reisi kestvust sihtkohas olles, tuleb reisijal tasuda bürookulud 60 eurot reisija kohta, lennupileti lisamaks vastavalt hinnakirjale ning muud reisi pikendamisega seotud kulud (majutus, viisa vms.).

Reisija palvel esitab reisikorraldaja selgitused tühistamistasu suurusele ja jaotusele pakettreisi eri osade kohta.

Juhul kui reisi hind on antud nii, et kahest või enamast reisijast koosnev reisigrupp või -seltskond majutatakse samasse tuppa või korterisse ja üks seltskonna liikmetest tühistab reisi, on reisikorraldajal õigus eespool mainitud tühistamiskuludele lisaks nõuda tühistamisest tulenevast majutuse alakasutamisest põhjustatud kulude hüvitamist. Reisi tühistanud ja reisil osalevad seltskonna liikmed vastutavad solidaarselt nimetatud kulude maksmise eest reisikorraldajale. Reisikorraldaja ja reisile minev reisiseltskond võivad

eespool nimetatud elukoha asendamiseks koos kokku leppida reisiseltskonnale asjakohasema majutuse, sel juhul vastutab võimalike lisakulude eest reisile minev seltskond.

Reisija poolseks pakettreisilepingust taganemiseks loetakse olukorda, kus reisija, ilma eelnevat taganemise avaldust esitamata, ei ilmunud ettenähtud ajal reisi alguspunkti ja/või, kui reisija ei saa reisi alustada puuduvate või nõuetele mittevastavate reisidokumentide tõttu nagu näiteks kehtiv pass, viisa, isikut tõendav dokument või vaktsiinitõend. Sellisel juhul kohalduvad käesolevas punktis sätestatud tühistamistingimused ja reisija kaotab õiguse reisisasu tagasi saada.

Reisikorraldaja soovib reisijal oma reisiks hankida piisava kindlustuskattega isikut ja vara hõlmav ning reisitõrget sisaldav reisikindlustus.

## **5 REISIJA ÕIGUS TÜHISTADA REIS ENNE REISI ALGUST REISIKORRALDAJA TEHTUD MUUDATUSTE VÕI OLUKORRA TÕTTU SIHTKOHAS**

### **5.1 Reisija võib reisi tühistada juhul, kui**

a) reisikorraldaja muudab olulisel määral reisi korraldust. Oluliseks muudatuseks peetakse näiteks sõiduvahendi muutmist, mis pikendab oluliselt reisiaega; selliseid väljumis- või saabumisaegade muudatusi, mis põhjustavad reisijale olulisi raskusi või lisakulutusi (pärastlõunane väljumine muutub väljumiseks peale südaööd), sihtkoha muutust või majutuse taset oluliselt alandavat muutust ning oluliselt reisi iseloomu mõjutavat muudatust nagu näiteks reis, mida on reklaamitud takistuste vabana, muutub takistuste rohkeks või

b) tal on alust arvata, et reisikorraldaja võimalused teostada reis kokkulepitud viisil on pärast lepingu sõlmimist oluliselt raskendatud sihtkohas või selle läheduses asetleidva sõjategevuse, muude tõsiste turvalisusprobleemide nagu näiteks terrorism, looduskatastroofide (veeuputused, maavärinad või ilmastikutingimused), streigi ja märkimisväärsete terviseriskide tõttu nagu näiteks sihtkohas esinev raske haigus või muu sarnane olukord.

Tühistamise aluseid hinnates võetakse arvesse Eesti ametivõimude seisukoht või nt Eesti esinduse ametlik teadaanne seoses nimetatud asjaoludega või

c) kui reisi algus või lõpp nihkub kokkulepitust ajast:

- rohkem kui 24 tundi üle 7 ööpäeva kestvate reiside korral;

- rohkem kui 12 tundi 2 - 6 ööpäeva kestvate reiside korral;

- vähem kui 2 ööpäeva kestvate reiside korral hinnatakse olukorda juhtumipõhiselt; või

d) reisijal on mõni muu kaalukas põhjus oletada, et reisikorraldaja teenustes on tegemist olulise puudusega.

**5.2.** Reisikorraldaja peab teatama muudatustest püsival andmekandjal ja teatest peab selguma, milliseid muudatusi reisikorraldaja kavatseb teha, kas muudatused vähendavad pakettreisi kvaliteeti või alandavad selle väärtust ning kui suure võimaliku allahindluse reisija tänu tehtud muudatustele saab ja kas need muudatused annavad õiguse reis tühistada.

**5.3.** Reisija peab ilma viivitusega reisikorraldajat tühistamisest teavitama. Kui reisija ei teata muudatusi käsitlevas teadaandes mainitud mõistliku aja jooksul, et ta reisi tühistab, arvestatakse, et reisija on ette pandud muudatustega nõus.

**5.4.** Kui reisija tühistab reisi eelpool mainitud juhtudel, on reisijal õigus makstud reisisasu tagasi saada viivitamatult, kuid mitte hiljem kui 14 päeva möödudes ajast, kui reisija on lepingu tühistanud. Siiski puudub reisijal õigus tühistada reis tühistamistasu maksmata juhul, kui alajaotuses 5.1.b) välja toodud olukord oli reisijale teada juba lepingut sõlmides.

Juhul, kui tühistamine tuleneb alajaotustes 5.1.a), 5.1.c) või 5.1.d) mainitud põhjustest, on reisijal õigus saada hüvitist ka nende kulude eest, mis on tehtud reisist tulenevalt ja mis tühistamise tõttu kasututeks muutuvad, kui muutus ei tulene vältimatutest ja erakorralistest asjaoludest, millega reisikorraldaja või tema alltöövõtjad kokku puutuvad.

## **6 REISIJA ÕIGUS REIS KATKESTADA JA LEPING REISI AJAL ÜLES ÕELDA**

### **6.1 Reisijal on õigus reis katkestada juhul, kui**

a) reisi teostus osutub nii puudulikuks, et reis ei vasta algselt kavandatud eesmärgile, või



b) reisi ajal ilmneb alajaotuses 5.1.b) kirjeldatud olukord, kui reisija ei ole lepingut sõlmides saanud sihtkoha sellise olukorra mõistlikult arvestada (olukord on muutunud).

**6.2.** Reisi katkestades või lepingut üles öeldes on reisijal õigus tagasi saada makstud reisisu ja muud reiskorraldajale makstud tasud. Juhul, kui reiskorraldaja tegutsemisest on olnud reisijale kasu, siis see kasu (nt reisi toimunud osa, reisi ajal pakutud söögid või reisija poolt ära kasutatud sissepääsupiletid) võetakse reisisu määra arvutades arvesse.

**6.3.** Juhul, kui reisija katkestab reisi alajaotuses 6.1.a esitatud põhjustel, peab reiskorraldaja vajadusel oma kuludega korraldama reisija veo tagasi reisi lähtekohta. Vedu tuleb organiseerida vastavalt algselt kokku lepitud sõiduvahendiga kas reisi lähtepunkti või muusse kokku lepitud kohta.

**6.4.** Juhul, kui reisija katkestab reisi alajaotuses 6.1.b esitatud põhjustel ja reiskorraldaja ei aita teda vastavalt alajaotusele 1.5. kojusõidu korraldamises, võib reisija ise vajalikud meetmed tarvitusele võtta. Siiski peab reisija proovima piirata võimalike reiskorraldaja vastutusele jäävate kulude hulka ja muud kahju.

## **7 REISIJA ÕIGUS LEPINGUT MUUTA JA SEE TEISELE ISIKULE ÜLE ANDA**

Reisijal on õigus reisi enne selle algust muuta. Selle eest nõutav tasu põhineb tegelikel kuludel, mis reiskorraldaja maksab vastavalt lennupileti ja muude reisisuute broneerimis- ja müügingimustele. Lisaks muutmistasule tuleb reisijal tasuda reiskorraldaja arve alusel bürookulud, millega kaetakse seni reisi korraldamiseks tehtud töökulud.

Liinilendudel põhinevate ja individuaalselt koostatavate Aurinko reiside edasimüümine ja alternatiivide kasutamine muutmise korral ei ole võimalik.

Aurinko reisideks valitud lennud ja muud reisisuused kinnitatakse automaatselt peale reisi eest maksmist, samaaegselt hakkavad kehtima reiskorraldajale siduvad teenusepakujate broneerimis- ja müügingimused.

Sageli ei luba lennufirmade ja muude reisisuute pakujate broneerimis- ja müügingimused tagasimakset või muudatuse tegemist peale broneeringu kinnitamist, mistõttu võimalikku muudatust võidakse käsitleda pileti tühistamisena või on muudatuste tegemise võimalused piiratud.

Reisijal on õigus muuta broneeringul olevaid reisija andmeid või anda lepinguga seotud õigused üle isikule, kes vastab võimalikele reisil osalemisega seotud tingimustele.

Lepingu üle andmisest või andmete muutmisest tuleb reiskorraldajat teavitada hiljemalt 7 päeva enne reisi algust. Teavitada võib ka hiljem juhul, kui see ei põhjusta reiskorraldajale ebamõistlikke raskusi.

Lepingu üleandja ja vastuvõtja vastutavad ühiselt reisi hinna ja hüvitise maksmise eest reiskorraldajale.

## **8 HINNAMUUDATUSED**

**8.1.** Reiskorraldajal on õigus peale lepingu sõlmimist tõsta kokkulepitud reisi hinna alljärgnevatel alustel:

- veokulude muutus, mis tuleneb kütuse ja muude energiaallikate hinnast või
- reisi hinna mõjutavate maksude või reisisuutele kolmandate osapoolte poolt seatud tasude nagu näiteks lennujaama- või sadamamaksudega seotud tasude või sihtkoha- või linnamaksude muutused. Maksud ja tasud võivad olla määratud nii lähteriigi kui ka sihtkoha ametivõimude poolt või
- reisi kulusid mõjutavate valuutakursside muutus, mille määrab ära kuus nädalat enne reisi algust kehtinud valuutakurss. Võrdluskursina kasutatakse selle päeva valuutakurssi, mida reiskorraldaja on kasutanud hinnakalkulatsiooni alusena. Juhul, kui hinnakalkulatsiooni aluseks olevast kursist ei ole eraldi teavitatud, kasutatakse võrdluskursina lepingu sõlmimise päeval kehtinud valuutakurssi.

**8.2.** Hinnatõus ei saa olla suurem kui kulutuste tõus. Reiskorraldaja peab reisijat uuest hinnast teavitama nii pea kui võimalik ning lisaks selgitama, mis on hinnamuudatuse aluseks ja milliseid pakettreisi osi muudatus puudutab. Hinnamuudatusest peab reisijat informeerima püsival andmekandjal hiljemalt 20 päeva enne reisi algust.

**8.3.** Juhul, kui reisi hinna tõstetakse peale lepingu sõlmimist rohkem kui 8%, kaasa arvatud alajaotuses 8.2 mainitud asjaolu, on reisijal õigus leping üles öelda. Reisija peab lepingu ülesütlemisest teavitama reiskorraldajat viimase poolt määratud mõistliku ajavahemiku jooksul või kui tähtpäeva ei ole teatatud, siis 7 päeva jooksul alates sellest päevast, mil reisija sai teate hinnatõusu kohta. Elektroonilisel teel edastatud

teade loetakse kätte saaduks samal päeval, kui reisikorraldaja selle saatis. Juhul, kui teate saabumise aja kohta ei saa anda muud selgitust, loetakse posti teel saadetud teade kätte saaduks seitsmendal päeval pärast selle saatmist.

Juhul, kui reisija ütleb lepingu üles, tuleb tagastada talle tema poolt makstud reisisasud viivitusega, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul alates lepingu ülesütlemisest.

**8.4.** Kui punktis 8.1. toodud asjaolud annavad alust kokkulepitud reisi hinda vähendada, on reisijal õigus alandada hinda ulatuses, mis vastab punktis 8.1. toodud kulude vähenemisele pärast pakettreisilepingu sõlmimist, kuid hiljemalt 20 päeva enne pakettreisi algust. Välja makstavast summast võib reisikorraldaja maha arvata reisiteenuse maksumuse vähendamise ja väljamaksetega seotud tegelikud menetluskulud.

## **9 REISIKORRALDAJA POOLT PAKETTREISI LEPINGUSSE TEHTAVAD MUUDATUSED**

**9.1.** Juhul, kui reisikorraldaja teeb pakettreisi lepingusse enne reisi algust reisi terviklikkuse seisukohalt väheolulisi muudatusi, ei ole reisijal õigust reisi tühistada ega saada alandatud hinda või kahjutasu. Väheoluliste muudatustena võidakse käsitleda selliseid muudatusi, milleks reisija oleks võinud sihtkohta või reisi olemust silmas pidades mõistlikkuse piires valmis olla, näiteks jääb ära üks pakettreis sisalduv ekskursioon juhul, kui pakettreis kuulub mitmeid ekskursioone.

**9.2.** Reisikorraldaja poolt tehtavad märkimisväärsed muudatused, mis annavad õiguse reis tühistada, on loetletud alajaotuses 5.1.

**9.3.** Juhul, kui reisikorraldaja teeb muid kui alajaotuses 9.1 välja toodud väheolulisi muudatusi või alajaotuses 9.2 mainitud tühistamist õigustavaid muudatusi, on reisija kohustatud maksma reisi hinna ja muud kokku lepitud tasud, võttes siiski arvesse alajaotustes 15 ja 16 määratletud reisija õigust saada hinnaalandust ja kahjutasu.

**9.4.** Reisikorraldaja peab reisijat muudatustest teavitama püsival andmekandjal selgel, nähtaval ja arusaadaval viisil.

**9.5.** Vähesest osalejate arvust tulenevalt on reisikorraldajal õigus reisi või reisiseeria tühistamise asemel muuta veovahendit, marsruuti ja ajagraafikut, kui muudatused ei muuda oluliselt reisi olemust. Muudatustest tuleb reisijat teavitada hiljemalt:

- 1) 20 päeva enne reisi algust juhul, kui reisi kestvus on üle 6 päeva;
- 2) 7 päeva enne reisi algust juhul, kui reisi kestvus on 2-6 päeva;
- 3) 48 tundi enne reisi algust juhul, kui reisi kestvus on vähem kui 2 päeva.

Eelpool mainitud muudatusi arvesse võttes võib reisijal olla õigus saada alajaotustes 15 ja 16 välja toodud alandatud reisisasut ja hüvitist.

Reisi sihtkohas toimuv ekskursioon või harrastustegevus võib ära jääda osavõtjate vähese arvu, streigi või muu ekskursioonikorraldajast sõltumatu põhjuse tõttu. Ekskursioone ja harrastustegevusi korraldatakse erineva suurusega rühmadele ja kui tegemist on nn. väikerühma ekskursiooniga, mis on mõeldud kõige rohkem 20 reisijale või privaatse ekskursiooniga, on see ära märgitud ekskursioonikirjelduses ja eelteabes.

Ekskursiooni ja/või harrastustegevuse alguskoht ja -aeg ja muu vastav praktiline teave on saadaval sihtkohas Aurinko esindajatelt. Tulenevalt ekskursiooni/harrastustegevuse iseloomust ja sisust võib olla määratletud osalemise miinimumvanus ja osalejate miinimumpikkus või maksimumkaal. Võimalikud piirangud ja tegevuse sobivus liikumispuudega reisijatele on mainitud ekskursiooni ja harrastustegevuse kirjelduses.

## **10 REISIKORRALDAJA ÕIGUS REIS TÜHISTADA JA KATKESTADA**

### **10.1 Reisikorraldajal on õigus reis tühistada, kui**

a) reisile ei ole registreerunud piisavalt osalejaid (Reisikorraldaja poolt tellitud kohtade arvust on täidetud vähem kui 80%) ja reisikorraldaja on maininud lepingueelses infos või muudes materjalides (nt reisiprogrammis või teistes reisidokumentides), et reisi toimumine oleneb osalejate arvust. Nõutav osalejate arv võib puudutada ühte kindlat reisi või teatud sihtkohta tehtavaid reisiseeriaid.

Reisijat tuleb reisi tühistamisest teavitada hiljemalt:

- 1) 20 päeva enne reisi algust, kui reis kestab üle kuue päeva;

2) 7 päeva enne reisi algust, kui reis kestab kaks kuni kuus päeva;

3) 48 tundi enne reisi algust, kui reis kestab alla kahe päeva.

b) reisikorraldaja võimalused reisi teostamiseks kokkulepitud viisil on pärast lepingu sõlmimist oluliselt raskendatud sihtkohas või selle läheduses asetleidva sõjategevuse, muude tõsiste turvariskide nagu terrorismi, loodusõnnetuse (üleujutused, maavärinad, ilmastikuolud), streigi, inimeste tervist oluliselt mõjutavate riskide (tõsise haiguse esinemine reisisihtkohas) vms olukorra tõttu. Põhjuseks võivad olla ka oluliste teenuste nagu elektri- ja veevarustuse katkestus, transpordivõimaluste puudumine (lennuettevõtja, mille lendudel pakutud pakettreis põhineb jätab ootamatult lennud ära ja neid ei ole võimalik asendada) reisisihtkohas näiteks loodusõnnetus või streik.

Reisijat tuleb teavitada reisi tühistamisest esimesel võimalusel.

**10.2.** Kui alajaotuses 10.1.b. nimetatud olukord tekib reisi ajal, on reisikorraldajal õigus reis katkestada ja reisiprogrammi muid hädavajalikke muudatusi teha. Reisikorraldaja peab pärast reisi lõppu reisijatele saamata jäänud teenuste osa reisi hinnast viivitamatult tagastama.

**10.3.** Reisi tühistamise korral peab reisikorraldaja tagastama reisija poolt tehtud maksed hiljemalt 14 päeva jooksul pärast reisi tühistamist.

## **11 REISIKORRALDAJA ÕIGUS LEPING ÜLES ÕELDA**

Reisikorraldajal on õigus leping üles õelda, kui reisija ei ole reisi eest viimaseks kokkulepitud kuupäevaks täielikult või osaliselt tasunud või kui reisija ei täida lepingust tulenevaid kohustusi. Reisikorraldajal on õigus leping üles õelda eeldusel, et reisija on saanud sobiva tähtaja kohustuse täitmiseks, välja arvatud kui tegemist on olulise kohustuse rikkumisega ja tähtaja andmist ei saa mõistlikult eeldada.

## **12 PUUDUS JA PUUDUSEST TEATAMINE**

### **12.1 Reisikorraldaja tegevuses on puudus, kui**

a) reis ei vasta teenuste või muu korralduse poolest sellele, milles on kokku lepitud või mida võib pidada kokkulepituks või

b) reisikorraldaja on eiranud nõuet anda reisijale seaduses ettenähtud teavet reisile rakendatavatest tingimustest, reisi sisust, vajalikest reisidokumentidest, reisi puudutavatest tervisenõuetest, veost, ajagraafikutest jm vajalikku informatsiooni, nagu näiteks juhiseid reisi ajal toimuva võimaliku haigestumise, õnnetuse vms puhkudeks, ja võib eeldada, et see on mõjutanud reisija otsust või

c) reisikorraldaja on eiranud alajaotusele 1.5. vastavat abistamiskohustust.

Reisija peab olema valmis mõistlikeks veograafiku muutusteks. Puuduseks ei peeta veograafiku muutust, mille tulemusena reisisihtkohas viibimine lüheneb või pikeneb alla 5 ööpäeva kestva reisi puhul maksimaalselt 4 tundi, 5 - 8 ööpäeva kestva reisi puhul maksimaalselt 5 tundi ja üle 8 ööpäeva kestva reisi puhul maksimaalselt 8 tundi. Kui reis kestab alla 2 ööpäeva, hinnatakse puudust iga juhtumi puhul eraldi. Tegemist ei ole puudusega, kui reisija ei kasuta reisis sisalduvat veoteenust ega teisi teenuseid või kasutab neid ainult osaliselt.

### **12.2 Puudusest teavitamine**

Reisija ei saa tugineda puudusele, kui ta ei teata sellest reisikorraldajale sobivaks peetava aja jooksul pärast seda, kui ta puuduse avastas või kui ta oleks pidanud selle avastama. Puudusest, mida on võimalik kõrvaldada reisi ajal, tuleb reisikorraldajale teatada nii ruttu kui võimalik.

Pakettreisist olevast puudusest tuleb teavitada Aurinko klienditeenindust.

Kui puuduse viivitamatult parandamine ei ole vajalik, peab reisija andma puuduse kõrvaldamiseks mõistlikult aega. Mõistlikku aega arvutades tuleb võtta arvesse reisi pikkust, sihtkohta ja muid reisi liigiga seotud küsimusi.

Eelnimetatu ei takista reisijat tuginedast puudusele, kui reisikorraldaja või muu kaupleja, kelle abi reisikorraldaja on lepingu täitmisel kasutanud, on toiminud ettevaatamatult või hea usu põhimõtte vastaselt ja sobimatult.

## **13 PUUDUSE KÕRVALDAMINE**

**13.1.** Reisikorraldaja peab puuduse viivitamatult oma kulul kõrvaldama või kui viivitamatult kõrvaldamine ei ole vajalik, siis tuleb puudus kõrvaldada reisija poolt määratud mõistlikuks tähtajaks ja viisil, mis reisijale

kulutusi ega olulist kahju ei põhjustaks. Mõistlikku puuduse kõrvaldamise tähtaega määrates arvestatakse puuduse liiki ja selle tähtsust reisijale ning reisikorraldaja võimalusi puuduse kõrvaldamiseks. Puuduse kõrvaldamisele vaatamata võib reisijal olla õigus alajaotuses 15 osutatud hinna alandamisele puuduse kestuse aja eest ja alajaotuses 16 osutatud hüvitisele.

Ekskursioonide või harrastustegevuste ajal ilmnenu puudustest tuleb viivitamatult teavitada Aurinko sihtkohapersonali.

**13.2.** Reisikorraldajal ei ole kohustust oma tegevusega seotud puudust kõrvaldada, kui puuduse kõrvaldamine on võimatu või põhjustab reisikorraldajale ebamõistlikke kulusi. Kulutuste ebamõistlikkust hinnates võetakse arvesse puuduse suurust ja kõnealuse reisiteenuse väärtust.

Kui reisikorraldaja teatab, et ei saa puudust kõrvaldada või kui puudust ei kõrvaldata viivitamatult siis, kui see on hädavajalik või reisija poolt määratud mõistliku aja jooksul, võib reisija seda ise teha. Sellisel juhul on reisijal õigus puuduse kõrvaldamiseks tehtud kulutuste hüvitamisele.

Kui reisija kõrvaldab ise reisikorraldaja tegevuses esineva puuduse, ei ole reisikorraldaja kohustatud reisijale sellest tulenevaid kulusi hüvitama juhul, kui need kulutused on ebamõistlikud. Kui reisikorraldaja kasutab selles punktis osutatud õigust keelduda, on reisijal õigus alajaotuses 15 ja 16 osutatud hinna alandamisele ja hüvitisele.

## **14 ASENDUSTEENUSTE PAKKUMINE REISI AJAL**

Kui olulist osa reisiteenustest ei saa reisi ajal vastavalt kokkulepitule pakkuda, peab reisikorraldaja ilma reisijatele lisakulusi põhjustamata pakkuma pakettreisi jätkamiseks kohaldatavaid asendusteenuseid, mis on võimaluste piires oma kvaliteedilt vähemalt kokkulepitud reisiteenuste tasemel. Kohustus pakkuda nimetatud teenuseid puudutab ka juhtumeid, mille puhul reisija tagasisõit reisi lähtekohta ei toimu kokkulepitud viisil.

Reisikorraldaja peab pakkuma reisijale hinna asjakohast alandamist, kui asendusteenuseid sisaldav pakettreis on oma kvaliteedilt pakettreisi lepingus olevast paketist madalam.

Reisija võib talle pakutud asendusteenustest keelduda, kui need ei ole võrreldavad pakettreisi lepingus kokkulepituga või kui pakutud hinna alandamine ei vasta puuduse suurusele. Kui reisija keeldub põhjendatult asendusteenustest või kui neid ei ole võimalik pakkuda, on reisijal õigus hinna asjakohasele alandamisele ja kompensatsioonile isegi siis, kui ta lepingust ei tagane. Kui pakettreis sisaldab veoteenust, peab reisikorraldaja korraldama reisijale ilma viivitusega vastava veo lähtekohta ilma, et see reisijale lisakulusi põhjustaks.

Kui reisija keeldub ilma eelmainitud aktsepteeritavate põhjendusteta talle pakutud asendusteenustest, ei ole tal õigust hüvitisele ega hinna alandamisele.

## **15 HINNA ALANDAMINE**

Kui puudust ei kõrvaldata reisikorraldaja kulul viivitamatult või kui puudust ei ole võimalik kõrvaldada, on reisijal õigus puuduse suurusele vastavale hinna alandamisele juhul, kui reisikorraldaja ei tõenda, et puudus tekkis reisija tegevuse tõttu.

Reisijal ei ole õigust hinna alandamisele, kui puudus on terve lepinguga võrreldes tähtsusetu. Hinnaalanduse arvutamisel võetakse aluseks pakettreisi kogumaksumus, mitte puudust sisaldanud individuaalse reisiteenuse hind. Puuduse suurust hinnates võidakse võtta arvesse ka reisija individuaalseid vajadusi ja erisoove lepingu sõlmimise ajal.

## **16 KAHJU HÜVITAMINE**

**16.1.** Reisijal on õigus hüvitisele kahju puhul, mille on talle põhjustanud reisikorraldaja tegevuses esinev puudus. Reisikorraldaja peab maksma reisijale hüvitist viivitusega.

Reisijal ei ole õigust hüvitisele, kui reisikorraldaja tõendab, et

- 1) puudus on tingitud reisijast;

- 2) puudus on tingitud kolmandatest osapooltest, kes ei ole seotud reisiteenuste pakkumisega ja puudust ei olnud võimalik ette näha või ära hoida;
- 3) puudus on tingitud alajaotuses 16.9. nimetatud vältimatutest ja erakorralistest asjaoludest.

**16.2.** Hüvitatavateks kahjudeks on näiteks reisijale puuduse tõttu osaks saanud ülemäärased kulud ja kasutuks osutunud kulutused ning tagasireisil reisi lähtepunkti hilinemisest tingitud palgakaotus ja ööbimise korraldamisest tingitud ülemäärased kulud ning mõistlik hüvitis kasutult kulutatud puhkuseaja eest. Viimati nimetatud eeldab reisiteenuste pakkumises esinenud olulist viga.

**16.3.** Reisijal on õigus saada veoettevõtjalt hüvitist pagasi hilinemisest ja kaotamisest tingitud asjade kasutamise võimatuse eest vastavalt veoettevõtja tingimustele. Pagasi hilinemine või kadumine tuleb viivitusega veoettevõtja juures registreerida ja esitada veoettevõtja nõuetele vastav avaldus tekitatud kahju hüvitamiseks.

**16.4.** Reisija peab püüdma kahju suurust võimalikult palju piirata. Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mis on tingitud reisija enda tegevusest.

**16.5.** Reisijal on õigus nõuda kahju hüvitamist pakettreisilepingu ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91 (ELT L 46, 17.02.2004, lk 10–11), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1371/2007 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (ELT L 315, 03.12.2007, lk 14–41), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 392/2009 reisijate meritsi vedajate vastutuse kohta õnnetusjuhtumite korral (ELT L 131, 28.05.2009, lk 24–46), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1177/2010, mis käsitleb meritsi ja siseveeteedel reisijate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 334, 17.12.2010, lk 1–16), Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 181/2011, mis käsitleb bussisõitjate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 55, 28.02.2011, lk 1–12), ja rahvusvaheliste konventsioonide alusel. Õhu-, mere- või raudteetranspordi ajal toimunud kahju osas võetakse kahju hüvitise suuruse hindamisel arvesse neid õigusnorme ja lepinguid, mida alltöövõtjana tegutsev veoettevõtte või majutusasutus oma tegevuses kohaldab.

**16.6.** Reisijale makstav hüvitis määratakse tekkinud kahju suuruse põhjal, aga see ei tohi kunagi ületada reisitasu kolmekordset suurust. Käesolev vastutuse piirang ei puuduta tahtlikult või ettevaatamatuse tõttu tekitatud kahju hüvitamist, samuti kahju hüvitamist reisija surma põhjustamise, talle kehavigastuse tekitamise või tema tervise kahjustamise eest.

**16.7.** Hüvitise saamiseks peab reisija tõendama, et reisikorraldaja tegevuses on puudus ja et talle on põhjustatud kõnealuse puudusega põhjuslikult seotud kahju. Hüvitise nõudjal on ka kahju suuruse tõendamiskohustus.

**16.8.** Reisija kahju hüvitamise kohustusele reisikorraldaja suhtes kohaldatakse alajaotust 1.6.3.

### **16.9 Vältimatud ja erakorralised asjaolud**

Reisikorraldaja ei vastuta kahju eest, mis on tingitud vältimatutest ja erakorralistest asjaoludest ning mida reisikorraldaja ei oleks saanud mõjutada või ka võimalikult hoolika tegutsemise korral vältida. Niisugusteks vältimatuteks ja erakorralisteks asjaoludeks on näiteks ametnike määrused, õhuruumi piirangud, sõjategevus, muud tõsised turvaprobleemid nagu terrorism, tõsised rahutused, olulised riskid inimeste tervisele nagu haiguse esinemine reisisihtkohas või loodusõnnetused nagu üleujutused, maavärinad või ilmastikuolud, mis muudavad pakettreisi lepinguga määratud turvalise reisimise sihtkohta võimatuks või mis mõjutavad oluliselt reisi toimumist kokkulepitud viisil. Nimetatud põhjusteks võivad olla ka oluliste teenuste nagu elektri- või veevarustuse katkestus loodusõnnetuse või streigi tõttu.

**16.10.** Kui vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu ei ole lepingus kokkulepitud viisil võimalik korraldada reisija tagasireisi lähtekohta, kannab reisikorraldaja vajaliku ja võimalusel pakettreisi lepingule vastava ning mitte üle kolme öö kestva majutuse kulud juhul, kui reisijaveoteenuse osutaja seda ei tee. Eelnimetatud vastutus kulude kandmise eest ei puuduta liikumispuudega reisijat või tema saatjat, rasedat naist, saatjata reisivat alaealist ega erilist meditsiiniabi vajavat inimest, kui reisikorraldajat on inimese erivajadustest vähemalt 48 tundi enne reisi algust teavitatud.

**16.11.** Reisikorraldaja ei tohi tagasisõidu hilinemise eest kantava vastutuse piiramiseks tugineda vältimatutele ja erakorralistele asjaoludele, kui asjaomasel reisijaveoteenusel osutajal ei ole kohaldatavate Euroopa Liidu õigusaktide alusel lubatud selliseid asjaolusid aluseks võtta.

## **17 BRONEERIMISVEAD**

Reisikorraldaja hüvitab ilma viivitusega reisijale reisikorraldaja poolt kasutatud broneerimissüsteemi tehnilistest puudustest või broneerimise käigus tehtud vigadest tulenevad kahjud. Reisijal ei ole õigust hüvitisele, kui broneerimisviga tuleneb reisijast või alajaotuses 16.9. nimetatud vältimatutest ja erakorralistest asjaoludest. Broneerimisviga võib tuleneda reisijast näiteks siis, kui reisija annab kauplusele vigase või puuduliku teabe reisija või reisi kohta. Vastavalt tavalisele hoolsuskohustusele peab reisija kontrollima üle saadud dokumendid, näiteks broneeringu kinnituse, ja esimesel võimalusel reisikorraldajat avastatud puudustest või vigadest teavitama. Kui reisija eirab läbivaatamise kohustust ja seetõttu kahju kannab, võidakse tema panust talle makstavat hüvitist määrates arvesse võtta.

## **18 MUUDE ÕIGUSAKTIDE ALUSEL SAADUD HÜVITISE VÄHENDAMINE**

Kui reisijale on antud punktis 16.5. viidatud reisijate õigusi puudutavale Euroopa Liidu õigusaktidele või rahvusvahelistele konventsioonidele tuginedes hinna alandamist või hüvitist, arvatakse nimetatud hüvitise summa käesolevate tingimuste kohaselt antavast hüvitisest maha.

Reisija on kohustatud teavitama reisikorraldajat eeltoodud muudest allikatest saadud sh teenuseosutajate poolt väljamaksmiseks määratud aga veel välja maksmata hüvitistest.

## **19 HÜVITUSNÕUDED**

**19.2.** Hüvitusnõuded tuleb esitada reisikorraldajale kirjalikult üldtingimustes sätestatud aja jooksul. Hüvitusnõue tuleb saata e-posti aadressile [info@aurinko.ee](mailto:info@aurinko.ee)

## **20 LAHKARVAMUSED**

Reisija ja reisikorraldaja vahelised lahkarmused lahendatakse võimalusel läbirääkimiste teel. Tarbijavaidlused lahendatakse tarbijavaidluste komisjonis aadressil Pronksi 12, Tallinn, <https://takis.tarbijakaitseamet.ee/avalik/avaldused>. Vastavalt tarbijakaitseadusele on tarbijavaidluste komisjonil pädevus lepingust tulenevate vaidluste lahendamiseks, mida osapooled ei ole suutnud läbirääkimiste teel lahendada. Kohtuvaidlused lahendavad pooled Eesti Vabariigi seaduste ja õigusaktidega sätestatud korras tarbija asukohajärgses kohtus.

## **21 VASTUTAV REISIKORRALDAJA**

**Aurinko OÜ** klienditeeninduse telefoninumber +372 666 7630, e-post : [info@aurinko.ee](mailto:info@aurinko.ee). Aurinko klienditeenindus on avatud tööpäeviti 08:30- 18:00

**Aurinko OÜ**, äriregistri nr: 10745250, KMKR nr EE100688306  
Pärnu mnt 10, 10148, Tallinn

Reisikorraldaja pangagarantii tagab Danske Bank AS (Narva mnt. 11, 15015 Tallinn, tel 6 800 800)

Informatsiooni Euroopa Liidu tarbija õiguste kohta EL riikides saab Eesti kontaktpunktist Tarbijakaitse ja Tehnilise Järeelvalve Amet (Sõle 23 a, Tallinn 10614, tel 6201 707) .

Käesolevad Aurinko eritingimused on uuendatud 1.7.2018 ja need on tähtajatud. Aurinko jätab endale õiguse käesolevaid reisingimusi muuta.