

## Reisitingimused

Käesolevaid üldtingimusi ("ÜT") kohaldatakse teie ("teie" või "klient") ja OY SRG Finland AB ("meie"), broneerimisportaali ee.mytrip.com operaatori (edaspidi "portaal") vahel. Enne portaali kasutamist palutakse teil see ÜT hoolikalt läbi lugeda. Portaali kasutades nõustute käesoleva ÜT-ga. Kui te ei aktsepteeri käesolevat ÜT-d, palume teil hoiduda portaali kasutamisest ja väljuda veebisaidilt.

Kui ostate pakettreisi, mis kuulub reisipakettide direktiivi (2018: 1217) alla, kohaldatakse ainult käesolevate Üldtingimuste Lisa 1-e ja Peatükki 8 (viimast ainult juhul, kui teie pakettreiside hulka kuulub üks või mitu meie teenust).

Portaalis broneeringu tegemiseks olema vähemalt 18-aastane ja tegutsema eratarbija rollis. Eratarbija, erinevalt ettevõttest, on füüsiline isik, kes astub juriidilisse tehingusse valdavalt väljaspool oma ärilisi ja/või eraettevõtluslikke tegevusi.

Portaali operaator ja teie lepinguline partner portaali kasutamisel on:

### **OY SRG FINLAND AB (Mytrip)**

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

**E-post:** [info@support.ee.mytrip.com](mailto:info@support.ee.mytrip.com)

**Telefon:** 372 609 303 3

ÜT on ülesehitatud järgmiselt:

### **Sisukord**

- 1. TEENUSE ULATUS**
- 2. BRONEERIMISPROTSESS JA KONTAKTANDMED**
- 3. LENDUDE VAHENDAMINE**
- 4. HOTELLIDE BRONEERINGUTE VAHENDAMINE**
- 5. AUTORENDI BRONEERINGUTE VAHENDAMINE**
- 6. ERISÄTTED MITME TEENUSE BRONEERINGUTE VAHENDAMISE KOHTA**
- 7. TEAVE PASSI-, VIISA- JA TERVISEALASTE SÄTETE KOHTA**
- 8. MEIE ENDA TEENUSED**
- 9. TASUD JA MAKSMINE**
- 10. PRETENSIOONID**
- 11. KLIENDI ÕIGUSED VASTAVALT EL-I ÕIGUSAKTIDELE**
- 12. VASTUTUS**
- 13. KOHALDATAV ÕIGUS JA VAIDLUSTE LAHENDAMINE**
- 14. ANDMEKAITSE**

#### **1. LISA – PAKETTREISIDE ÜLDTINGIMUSED**

#### **2. LISA – HALDUSABI TASUD**

### **1. Teenuste maht**

#### **1.1. Reisiteenuste vahendamine**

**1.1.1.** Portaalil pakutavate lennu-, hotelli-, kindlustus-, rongi- ja autorenditeenuste (edaspidi "reisiteenused") osas tegutseme eranditult vahendajana. Selleks piirduvad meie roll ja kohustused selliste reisiteenuste, mida kolmandad osapooled, nagu lennufirmad, reisibürood, hotellid, kindlustusandjad, rendifirmad või muud teenusepakkujad (edaspidi "teenuseosutaja") pakuvad, vahendamisega.

**1.1.2.** Seega jõustub leping reisiteenuste tegeliku osutamise (nt transpordileping, kindlustusleping, rendileping) kohta otseselt teie ja asjaomase teenusepakkuja vahel. Me ei ole reisiteenuste kaashankija ega osapool teie ja teenusepakkuja vahelises lepingulises suhtes.

**1.1.3.** Portaali reisiteenuste ostmiseks kasutamisel lubate meil olla teie nimel vahendaja vastava(te) teenusepakkuja(te)ga, sh vahendada makseid selliste reisiteenuste eest, et tagada teie ja teenusepakkuja(te) vahelise tehingu teostamine. Tegelike reisiteenuste puhul välja pakutud hind võib sisaldada vahendustasu meie poolt teie ja vastava teenusepakkuja vahel lepingu vahendamiseks osutatud teenuste eest.

**1.1.4.** Portaali kaudu vahendatud reisiteenuste tegeliku osutamise eest lasub täielikult vastaval teenusepakkujal. Oma vahendajarollis ei vastuta me teenusepakkujate poolt osutatavate reisiteenuste eest. Samuti ei anna me mingeid kinnitusi ega tagatise (ei otseseid ega kaudseid) portaali kaudu vahendatud reisiteenuste sobivuse või kvaliteedi osas. Iga pretensiooni puhul, mis teil reisiteenuse teostamise või mitteteostumise osas võib olla, on vastutavaks pooleks teenuseosutaja.

**1.1.5.** Juhul, kui teil on võimalus esitada reisiteenuste broneerimisel erisoove (näiteks eritoidukorrad, puudega isikute vahendid või lapseistmed), anname teie soovid edasi asjakohasele teenusepakkujale. Me ei vastuta aga mingil moel selle eest, kas teenusepakkuja saab selliseid soovide ka tegelikult täita.

## **1.2. Meie enda teenused**

Lisaks reisiteenuste vahendamisel, nagu on märgitud eespool punktis 1.1, on portaali kaudu saadaval ka lisateenused (lisaks reisiteenustele), mille osutamise eest me vastutame ise. Selliste lisateenuste jaoks sõlmite te meiega otselepingu. Igal juhul informeerime teid selgelt kas ja millises ulatuses pakume kolmandate poolte teenuste vahendamise asemel enda teenuseid.

Meie enda teenuste portfelli võib aja jooksul muutuda. Osasid meie teenustest on kirjeldatud jaotises 8. Käesolevas ÜT-s sätestamata lisateenuste puhul antakse teile broneerimisprotsessi käigus sellistest lisateenustest üksikasjalik ülevaade koos teabega tasude ning täiendavate kasutamise ja broneerimise tingimuste kohta.

## **1.3. Kohaldatavad lepingutingimused**

**1.3.1.** See ÜT kehtib reisiteenuste vahendamisele vastavalt jaotisele 1.1 ja samuti teie enda teenustele vastavalt jaotisele 1.2.

**1.3.2.** Teie ja asjakohase teenusepakkuja vahelisele kokkuleppele (jaotis 1.1.2) kehtivad teenusepakkuja poolt välja antud asjakohase teenusepakkuja üldtingimused (näiteks veotingimused, üleandmistingimused, kindlustustingimused jms). Sellised asjakohase teenusepakkuja üldtingimused teatatakse teile broneerimisprotsessi käigus. Kuna teenuseosutaja tingimused võivad sisaldada sätteid vastutuse, tühistamise, broneeringute ja toetuste muutmise (kui need on olemas) ja muude piirangute kohta, soovitatakse teil need tingimused hoolikalt läbi lugeda.

## **2. Broneerimisprotsess ja kontaktandmed**

**2.1.** Broneerimisprotsessi ajal antakse teie kasutusse tehnilised vahendid sisenemismvormides vigade tuvastamiseks ja nende kõrvaldamiseks enne broneerimistaotluse esitamist. Enne broneeringutaotluse lõpuleviimist palutakse teil kontrollida kõikide andmete korrektsust. Hilisemad muudatustaotlused võivad tuua kaasa märkimisväärseid lisakulusid.

**2.2.** Meil võib hiljem tekkida vajadus teiega ühendust võtta, näiteks ostetud reisiteenuste seas hilisemate muudatuste tegemiseks. Peate esitama täpse kontaktteabe, näiteks telefoninumbri ja e-posti aadressi. Samuti peate pidevalt kontrollima, kas olete saanud meilt sõnumi.

Samuti on teie kohustus tagada, et olete suutelised meie saadetud sõnumeid vastu võtma. Me ei ole vastutavad, kui te ei saa meilt sõnumit kätte seoses mõistlikul alusel meie kontrolli alla mitte kuuluvatel, muu hulgas järgnevatel, põhjustel: (i) andsite meile vale e-posti aadressi; (ii) teie e-posti seaded ei võimalda meie e-kirjal teieni jõuda; või (iii) teie e-posti seaded käsitlevad meie e-kirju rämpspostina.

## **3. Lendude vahendamine**

### **3.1. Lepingu sõlmimine ja hinnamuudatused**

**3.1.1.** Pärast broneeringutaotluse esitamist kinnitame teile e-posti teel, et oleme taotluse kätte saanud. Sel hetkel hakkab kehtima meie ja teie vaheline vahendusleping. Kui te ei saa sellist kinnitust ühe tunni jooksul pärast broneeringutaotluse lõpuleviimist ja ükski meie operaatoritest ei ole teiega võimalikest probleemidest teavitamiseks e-posti või telefoni teel ühendust võtnud, võtke meiega kinnituse saamiseks telefoni teel ühendust.

**3.1.2.** Niipea kui teie taotletud piletid on väljastatud, saate piletinumbriga kinnitava e-kirja. Sel hetkel toimub teie ja asjakohas(t)e lennufirma(de) vahel siduva lepingu sõlmimine.

**3.1.3.** Lennuhinnad ja istekohtade saadavus sisestatakse portaali otse asjakohase lennufirma poolt. Kui lennufirma teeb muudatused, mille üle meil puudub kontroll (näiteks hinnamuudatused, istekohtade saadavus vms), pärast broneerimistaotluse esitamist, kuid enne lennufirmaga siduva lepingu sõlmimist (vastavalt eeltoodud jaotisele 3.1.2), siis leping ei jõustu ja teie makse tagastatakse täies ulatuses. Võtame teiega tavapärasel lahtiolekuaegadel, kuid mitte hiljem kui 24 tundi pärast seda, kui olete saanud teada hinnamuutusest või esimesel nädalapäeval pärast sellist 24-tunnist perioodi, ühendust ja anname teile võimaluse muutunud hinnaga nõustuda.

### **3.2. Teave broneeringu ja veotingimuste kohta**

**3.2.1.** Portaalis pakutavate lendude puhul tegutseme me eranditult vahendajana. Leping lennu teostamise kohta astub jõusse otse teie ja ajakohase lennufirma vahel ning me ei võta enda kanda vastutust ühegi teie lennu teostamise või

mitteteostamisega seotud lepingulise kohustusega. Teie lennu teostamise/mitteteostamise eest vastutab ainult üks teostav lennufirma.

**3.2.2.** Enne broneeringu lõpuleviimist esitatakse teile asjakohas(t)e lennufirma(de) tingimused.

**3.2.3.** Lennufirmade poolt osutatavate reisi teenuste vahendamisel ei ole meil juurdepääsu lennufirma broneerimisüsteemile. Sellisel juhul võime teie nimel teie ja lennufirma vahel lepingu sõlmida. Seetõttu võtke broneeringute või broneeringu muutmist või tühistamist puudutavate küsimustega seoses ühendust otse odavlennufirmaga. Kui olete ostnud meie paindliku pileti teenuse (vt 8. osa), siis tuleb kõik kordusbroneeringu taotlused teha läbi klienditeeninduse, nagu on sätestatud jaotises 8.1.4. Võite saada kaks broneeringukinnitust – ühe meilt ja teise vastavalt lennufirmalt. Kui olete saanud kaks broneeringukinnitust, kasutage sisseregistreerimisel lennufirma broneeringukinnitust.

**3.2.4.** Järgnevalt esitame teile üldise ülevaate kujul teabe broneerimise ja transpordiga seotud tingimuste kohta, mida lennufirmad sellisel või vähemalt sarnasel viisil tavaliselt kohaldavad. Samas on asjakohase lennufirma võimalikud kõrvalekalduvad sätted käesolevas jaotises 3.2.4 toodud üldteabe suhtes ülimalikud. Seetõttu kontrollige enne broneeringu tegemist igal juhul asjaomase lennufirma kehtivaid tingimusi.

#### **a. Lennuajad/sisseregistreerimine**

Kõik märgitud lennuajad on kohaliku aja järgi. Järgmise päeva saabumisi tähistatakse ajagraafikus märkega "+ 1". Märgitud lennuajad on esialgsed ja neid võidakse pärast pileti väljastamist lühikese etteteatamisaja jooksul muuta; näiteks lennujuhtimise piirangute, ilma või lennufirma funktsionaalsete piirangute tõttu. Hoidke end kehtivate aegadega kursis piisavalt varakult enne lendu.

Pidage kinni lennufirma poolt märgitud sisseregistreerimise aegadest. Lennufirmadel on õigus keelduda lubamast pardale, kui olete sisseregistreerimisel hilinenud. Juhime teie tähelepanu sellele, et mõned lennufirmad paluvad registreerida end sisse lennufirma veebilehel, kuna nad võivad lennujaamas käsitsi sisseregistreerimisel küsida lisatasu.

#### **b. Eraldi piletite kombinatsioon**

Kahe eraldi ühe suuna pileti kombinatsioon ühe edasi-tagasi pileti asemel, on broneerimisprotseduuri ajal selgelt sellisena ka ära märgitud. Selliseid pileteid käsitletakse tühistamise, muutmise, lennuliikluse katkemise (näiteks streikide) või lennugraafikute muutuste korral üksteisest eraldi. Kohalduvad iga lennufirma enda reeglid.

Erinevate broneerimisnumbritega lennupileteid loetakse alati üksteisest sõltumatuteks reisideks.

#### **c. Mitme segmendi/kasutusjärjestusega lennupiletid**

Teie edasi-tagasi pilet või ühe suuna pilet võib koosneda mitmest segmendist. Enamiku lennufirmade tingimuste kohaselt tuleb selliseid lennusegmente kasutada järjekorras. Vastasel juhul võivad lennufirmad keelduda transportimisest järgmistes lennusegmentides (nt kui ühte teekonnasegmenti ei kasutata, võib see muuta kehtetuks kogu ülejäänud reisi). Edasi-tagasi piletite puhul võib väljuvale lennule mitteilmumine tuua kaasa lennufirma poolt teie saabuva lennu tühistamise.

#### **d. Rasedus**

Osad lennufirmad keelduvad transportimast naisi, kel on väljuva või saabuva lennu ajaks möödunud 28. rasedusnädal. Kui te olete rase, peate lennufirma ja oma arstiga kindlaks tegema, kas te võite reisile asuda.

#### **e. Imikute- ja lastepiletid**

Võtke ühendust lennufirmaga, et saada teada eraldi istekohta mittevajava lapsega reisimisega seotud tingimuste kohta. Tavaliselt on lastele alates 2. eluaastast vaja eraldi istekohta, samas kui lastele vanuses 0 kuni 2 eluaastat eraldi istekohta ei eraldata. Kui laps saab enne reisi lõppu 2 aastaseks, tuleb lapsepilet broneerida kogu reisi ajaks. Imikupileteid ei saa broneerida enne lapse sündi, kuna õige nimi ja sünniaeg peavad vastama passis märgitule. Me ei hüvita kulusid, mis tekivad kohe algusest vale tüüpi pileti broneerimisest.

#### **f. Saatjata alaealised**

Me ei vahenda piletite broneerimist saatjata alaealistele. Alla 18-aastased lapsed tuleb reisile broneerida täiskasvanust saatjaga. Osad riigid ja lennufirmad ei võta alla 18-aastaseid vastu, kui neil pole kaasas juriidilist eestkostjat. Pange tähele, et mõned lennufirmad nõuavad alla 18-aastastelt lastelt reisile sünnitunnistuse kaasavõtmist.

#### **g. Kaotatud/kahjustatud pagas**

Vahendajana ei vastuta me kaotatud ega kahjustunud pagasi eest. Kõik probleemid tuleb viivitamatult teatada lennufirma esindajale lennujaamas.

#### **h. Transiit- ja ööbimismajutus**

Lennupileti hind ei sisalda tavaliselt reisi ajal maapealset transpordi ja/või õõbimismajutust. Olete ise vastutav maapealse transpordi sõiduplaanide ja hindade kontrollimise eest.

#### **i. Lendude vahelised õhendusajad**

Portaalis broneeritud standardpiletitel on heakskiidetud õhendusajad. Lendude vaheliste õhenduste tegemiseks vajalikud ajad arvutatakse välja lennufirmade poolt. Lennusegmendi hilinemisel, mis toob kaas õhendusest maha jäämise, on lennufirmad kohustatud aitama teil jõuda teie sihtkohta (vt jaotis 11.1).

Kui on broneeritud eraldi piletid, ei vastuta lennufirmad hilinemiste tõttu maha jäetud õhenduste eest. Seetõttu vastutate isiklikult, et õhendusajad on lennufirmade ja lennujaamade kohaselt piisavad. Maha jäetud õhenduste tõttu tekkivaid lisakulusid ei hüvitata.

#### **j. Topeltbroneerimine**

Topeltbroneering tähendab, et sama lennufirmaga on tehtud kaks või enam sama reisijate nimega broneeringut. Kui teil on topeltbroneering, võib lennufirma reisi(d) tühistada. See võib toimuda ka siis, kui broneeringud on tehtud erinevate reisibüroode kaudu. Me ei vastuta lennufirmade poolt tehtud tühistamiste eest ega lennufirmade tagasimaksete eest, juhul kui nad kahtlustavad topeltbroneeringut.

### **3.3. ELis tegutsemiskeeluga lennufirmad (must nimekiri)**

Pange tähele, et teatavatel lennufirmadel on vastavalt Euroopa Komisjoni ja riiklike lennutranspordiametite vahelistele kokkulepetele keelatud ELis tegutseda. Sellistel lennufirmadel on keelatud tegutseda, kuna neid peetakse ohtlikuks või neile ei kohaldata oma riigi ametiasutuste poolt piisavat kontrolli.

Järgmise lingi abil on teil võimalik kontrollida, milliseid lennuettevõtjaid tegevuskeeld mõjutab:

[Must nimekiri \(nimekiri lennufirmadest, millel pole lubatud ELis tegutseda\)](#)

### **3.4. Lennufirmade poolt sõiduplaani muutmised ja tühistamised**

**3.4.1.** Teie leping asjakohase lennufirmaga võib lubada neil broneeringut tühistada või muuta. Me teavitame teid kõikidest muudatustest, kui lennuettevõtja on meid neist teavitanud.

Kui soovite muuta broneeringut või taotleda tühistamistoetust, pakume meiepoolse lisateenusena sellise taotluse teie nimel käsitlemist tingimusel, et lennufirma tingimused seda lubavad. **Tasude loendiga tutvumiseks klõpsake siin.**

Kui te ei ole teie broneeringu ajal meie teenusepaketti ostnud, võidakse see meie abi taotlemisel osta.

**3.4.2.** Broneeringu kinnituses näidatud lennuajad võivad broneeringu kuupäeva ja tegeliku reisimise kuupäeva vahelisel ajal muutuda. Soovitame teil oma lennufirmaga vähemalt 72 tundi enne lennu graafikujärgset väljumist õhendust võtta veendumaks, et lend (ja võimalikud õhenduslennud) väljub vastavalt graafikule. Meil puudub kontroll lennufirma ajakava muudatuste üle ja me ei võta vastutust kulude eest, mis selliste muutuste tagajärjel võivad tekkida.

### **3.5. Teie poolt taotletud muudatused ja tühistamised**

**3.5.1.** Lennu broneeringute muutmise (sh reisija nime, sihtkoha ja reisikuupäeva muutmise) ja tühistamistoetuste pakkumise tingimused on sätestatud lennu teostamisel teie lepinguliseks partneriks oleva lennufirma poolt. Meil vahendajana puudub igasugune mõju selliste tingimuste üle.

**3.5.2.** Kui soovite muuta broneeringut või taotleda tühistamistoetust, pakume meiepoolse lisateenusena sellise taotluse teie nimel käsitlemist tingimusel, et lennufirma tingimused lubavad sellist muutust või tühistamistoetust. Selliste lisateenuste broneerimise ajal teavitame teid selliste lisateenuste võimalikest lisatingimustest ja -tasudest. **Tasude loendiga tutvumiseks klõpsake siin.**

**3.5.3.** Teie poolt taotletud muudatuste käsitlemiseks on oluline, et saaksime teie muudatustaotlused vähemalt 24 tundi enne reisi algust (ainult telefoni teel). Kui olete ostnud meie paindliku pileti teenuse, vaadake jaotist 8.

Taotluste lühema etteteatamisajaga muutmiseks, soovitame teil pöörduda otse asjaomase lennufirma poole.

### **3.6. Lennu mitteilmumine või mittekohalolek**

Käesolevaga volitate meid tühistama lennu mitteilmumise või mittekohaloleku puhul teie nimel mittekasutatud lendu ja taotlema teie nimel lennufirmalt võimalikku kompensatsiooni. Meil on õigus, kuid mitte kohustus seda teha ja teie õigust lennufirmadelt otse tagasimakseid taotleda see ei mõjuta. **Meie tasude loendi leiate siit.**

## **4. Hotellide broneeringute vahendamine**

Portaali kaudu broneeritud hotelliteenusid vahendab EAN.com L.P. ("Hotels.com").

Kõik päringud seoses broneeringu ja mis tahes muudatuse või tühistamise taotlusega tuleb esitada otse Hotels.com-ile.

Hotels.com kontaktandmed leiate siit:

**Telefoninumber:** 8000 100814

[Hotels.com-i tingimused leiate siit.](#)

## 5. Autorendi broneeringute vahendamine

Portaali kaudu broneeritud autorenditeenuseid vahendab Traveljigsaw Limited ("Rentalcars.com").

Kõik päringud seoses broneeringu ja mis tahes muudatuse või tühistamise taotlusega tuleb esitada otse Rentalcars.com-ile.

Rentalcars.com kontaktandmed leiate siit:

[Kohalikud kontaktandmed leiate Rentalcarsi veebisaidilt.](#)

[Rentalcars.com-i tingimused leiate siit.](#)

## 6. Erisätted mitme teenuse broneeringute vahendamise kohta

Portaal pakub võimalust kombineerida ja sobitada vastavalt teie soovidele mitut eraldi teenust. Sellisel juhul annate te meile juhised tegutseda vahendajana erinevatelt tarnijatelt erinevate reisiteenuste broneerimisel. Broneerimise ajal enne broneeringu sooritamist tuuakse teile selgelt välja asjakohased tarnijad. Juhul, kui kombineerite eraldi teenuseid, ei sõlmita teie ja meie vahel reisilepingut; selle asemel sõlmita te iga eraldi tarnijaga eraldi teenuste osutamiseks hulga eraldi lepinguid. Sellisel juhul tegutseme iga üksiku reisiteenuse raames ainult vahendajana.

## 7. Teave passi-, viisa- ja tervisealaste sätete kohta

**7.1.** Passi-, viisa-ja/või tervishoiunõuded võivad muutuda ja te peaksite seetõttu asjakohaste ametiasutustega (saatkond, konsulaat vms) need piisavalt varakult enne reisi toimumist üle kontrollima. Teie kohustuseks on omada kehtivat passi ja vajaduse korral ka viisat. Oluline on mitte unustada lisada kõiki oma reisi transiitpunkte, mille puhul võib samuti olla vajalik viisa olemasolu. Viisa hankimine võib võtta aega, mistõttu on soovitatav esitada taotlused piisavalt varakult. Me ei vastuta klientide eest, kellel puuduvad õiged dokumendid.

**7.2.** Igal sihtkohal on oma nõuded sisenemisformaalsuste, vaktsineerimiste jms osas, mis võivad samuti varieeruda sõltuvalt reisija kodakondsusest. See on teie kohustus sellist teavet koguda. Meie vastutusallas ei peeta ühtegi juhtumit, mis tuleneb selliste ametlike eeskirjade täitmata jätmisest. Seetõttu soovitame teil alati kontrollida valitud siht- või transiidiriikide erinevaid nõudeid ja samuti aega, mis on vajalik kõigi seonduvate tegevuste teostamiseks.

## 8. Meie enda teenused

### 8.1. Paindlik pilet

**8.1.1.** Broneerimise ajal ostetud paindlik pilet võimaldab teil käesolevas jaotises sätestatud tingimustel muuta lennu broneerimise kuupäeva ja/või kellaaega. Paindliku pileti teenuse osutamisel vahendame ainult teie ja asjaomase lennuettevõtja vahelist transpordilepingut. Kuna paindlik pilet on meie enda teenus (st paindliku pileti teenust ei saa kasutada lennufirmaga ise otse ühendust võttes), peavad kõik ümberbroneerimise taotlused, mille puhul kasutatakse paindliku pileti teenust, olema tehtud läbi meie klienditeeninduse (vt jaotis 8.1.4.1).

**8.1.2.** Paindlik pilet võimaldab järgmistel tingimustel lende ümber broneerida:

- Kõik ümberbroneeringud tuleb teha vastavalt punktidele 8.1.4 ja vähemalt 24 tundi enne esialgset väljumisaega.
- Ümberbroneering on võimalik ainult sama lennufirma piires, st lendu saab ümberbroneerida ainult lennule, mida opereerib lennufirma, mis oleks teenindanud ka algselt broneeritud piletit.
- Lennusegmente tuleb kasutada samas järjekorras, nagu nad olid algselt broneeritud.
- Sama lennu piires erinevasse kabiini või broneerimisklassi tõstmine pole lubatud.
- Pileti ümberbroneerimine nn "peatumise" jaoks (st ühenduslinnas algselt broneeritust kauemaks jäämiseks) ei ole lubatud.
- Lähtekoha ja/või sihtkoha muutumine ei ole ei väljuva ega ka tagasi saabuva lennu puhul võimalik.
- Paindlik pilet ei võimalda muuta või parandada nimesid.
- Teekonda saab ümberbroneerida ainult üks kord. Kui muudatus on kinnitatud, on paindlik pilet ära kasutatud.
- Ümberbroneerimise korral tuleb teekond lõpule viia ühe aasta jooksul alates esialgse broneeringu ajast. Uus reis ei tohi alata 24 tunni jooksul alates muudatuse taotluse esitamise ajast.
- Pärast paindliku pileti kasutamist pole broneering enam tagasimakstav.

**8.1.3.** Paindlik pilet tuleb broneerida ja tasuda broneerimisprotsessi ajal ja seda pole võimalik lisada juurde hiljem.

**8.1.4.** Kui soovite oma pileti ümber broneerida, peate meie tavapärase lahtiolekuaegade ajal telefoni teel meie klienditeenindusega ühendust võtma. **Meie telefoninumbri leiate jaotisest "Võta meiega ühendust – telefon".**

Pange tähele, et me suhtleme telefoni ja e-posti teel inglise keeles.

**8.1.5.** Ümberbroneering on täide viidud ainult siis, kui oleme selle e-kirjaga kinnitanud. Kui te ei saa kinnitust, võtke palun ühendust meie klienditeenindusega.

**8.1.6.** Lendude ümberbroneerimine paindliku pileti teenuse abil on saadaval vastavalt võimalustele. Kui soovitud muutus toob kaasa kallima pileti või kui muudatuse tulemusel pole reisijal enam õigust erihinnale (st väikelapse puhul), peate lisakulutused katma ise. Me ei vastuta mõjude eest, mida ümberbroneerimine võib võimalikele otse lennufirmaga sõlmitud lisateenustele avaldada (näiteks lisapagasi broneerimine või istekohtade reserveerimine).

**8.1.7.** Kui tühistate lennu, siis ei tagastata teile paindliku pileti teenuse maksumust.

**8.1.8.** Kui te ei ilmu reisi ühele etapidest, ei pruugi paindliku pileti teenuse kaudu pakutav ümberbroneerimise võimalus enam toimida.

## **8.2. Tühistamise kaitse**

**8.2.1.** Tühistamise kaitse tuleb välja võtta ja selle eest tasuda reisi broneerimise ajal. See kaitse jõustub broneerimisel ja lakkab kehtimast reisi alates, arvestatuna algsest broneeritud väljumisajast. Broneerimise tühistamise korral kasutamiseks peavad kõik broneeringus sisalduvad reisijad olema tühistamise kaitse välja võtnud.

**8.2.2.** Tühistamise kaitse kehtimiseks peab tühistamine aset leidma vähemalt kaks tundi enne väljumist. Tühistamise kaitse kaotab kehtivuse, kui reis on alanud. Meie telefoniga vastamise lahtiolekuaegadest erinevatel aegadel tühistamiseks tuleb lennufirmade, hotellide või autorendi teenusepakujatega otse ühendust võtta.

**8.2.3.** Kui reis tühistatakse kehtiva tervisetõendi esitamisel, tagastatakse kogu broneeringu maksumus, välja arvatud meie käsitemistasu 45 EUR isiku kohta. Me ei tagasta tasu tühistamiskaitse või varem tasutud tasude, tasude ja mis tahes kindlustuspoliiside eest (välja arvatud reisikindlustus). Tühistamiskaitse tühistamise korral makstav maksimumsumma 2500 EUR isiku ja/või 6 000 EUR reisi kohta.

### **8.2.4. Hüvitatavad juhtumid**

Rahalised vahendid hüvitatakse, kui te ei saa teha planeeritud reisi järgmiste ettenägematute intsidentide tõttu:

- Äge haigus või õnnetus, mis mõjutab teid, teie reisikaaslast samal broneeringul või lähedast sugulast, ja teil soovitatakse mitte võtta plaanitud reisi vastavalt ravi osutava erapooletu arsti väljastatud tõendile.
- Teid, lähedast sugulast või sama broneeringu reisikaaslast mõjutav surm.

"Lähisugulane" tähendab selles kontekstis kindlustatud isiku abikaasat, naist, lapsi, lapselapsi, õdesid-vendi, vanemaid, vanavanemaid, abikaasa vanemaid või isikut, kellega kindlustatud isik elab paarina koos justkui abielupaar.

### **8.2.5. Tühistamiskaitse ei hõlma:**

- kompensatsiooni, mida võidakse saada mujalt, näiteks mõnest teisest tühistamiskaitsest või kindlustusest;
- haigust, õnnetust või vigastust, millest te olite teadlikud (midateil oli diagnoositud) tühistamiskaitse sõlmimise ajal;
- kroonilisi haigusi / infektsioone / vaimseid häireid, välja arvatud juhul, kui isik on viimase kuue kuu jooksul alates reisi broneerimise ajast olnud haigusnähtudest/probleemidest täielikult vaba. Kui tühistamine on seotud nende sümptomitega, peab diagnoosi kinnitama spetsialist;
- haigust, õnnetust või muud rasedusest või sünnitusest tingitud tagajärge;
- alkoholi, teiste mürgistusainete, rahustite või narkootikumidega põhjustatud tüsistusi;
- kulusid, mis tulenevad asjaolust, et kindlustatud isik hilineb reisikorraldusteenuse tühistamisega;
- reisi eesmärgi enam mitte eksisteerimist;
- personaalselt valitud protseduuridest ja raviviisidest, näiteks iluoperatsioonidest, tulenevaid tüsistusi;
- kõiki reisi täiendavaid korraldusi, mida ei ole kinnitusele lisatud, näiteks teatripileteid jms;
- lennufoobiat / hirmu lendamise ees.

### **8.2.6. Mida me teilt nõuame?**

Tühistamiskaitse kehtib ainult koos kehtiva arstitõendiga. See tuleb meilt kätte vie tööpäeva jooksul pärast tühistamist. Arstitõendi peab väljastama erapooletu arst, kes pakub ravi, ning kandma arsti nime, kontaktandmeid ja pitsatit. Pitsati puudumisel tuleb lisada arsti identifitseerimistunnuse koopia.

### **8.2.7. Arstitõendile tuleb lisada ka järgmine teave.**

- läbivaatamise kuupäev
- läbivaatamise tulemused
- diagnoos
- muud originaalsertifikaadid/dokumendid, mis võivad olla olulised nõude hindamisel
- asjaolu, et haigus on äge ja ei võimalda patsiendil reisida

[Arstitõendi saab alla laadida siit](#)

[Arstitõendi saatmiseks klõpsake siin.](#)

### 8.3. Iseedastuse garantii

**8.3.1.** Kui teie broneeringus sisalduvad meie ühenduse garantii abiteenused, nagu need on kirjeldatud käesolevas punktis 8.3 (edaspidi "**Iseedastuse garantii**"), on see broneerimise käigus ja teie broneeringu kinnituses selgelt ära märgitud.

**8.3.2.** Iseedastuse garantii kehtib järgmistel juhtudel (iga "Muutus"), välja arvatud all toodud erandite korral:

- kui mõne teie lennu/lendude väljumisaeg on muutunud, need hilinevad või tühistatakse vastava lennufirma poolt, mille tõttu te jääte maha oma sihtkohta minevast lennust/lendudest;
- kui te jääte ühenduslennust maha seoses pagasi hilinemise või kaotsimine misega väljaspool teie mõistlikku kontrolli; ja
- kui te jääte ühenduslennust maha seoses tolli- või immigratsiooniprotsessidele, mis on väljaspool teie mõistlikku kontrolli.

**8.3.3.** Iseedastuse garantii ei kehti:

- kui muutus mõjutab vaid sama pileti (väljastatud ühe e-pileti/PNRina) piires olevat lennu / olevaid lende. Kõigi probleemide ja lennumuudatuste haldamise eest vastutab lennu/lende osutav lennufirma (abi ja/või küsimuste osas võite võtta ühendust otse asjakohase lennufirmaga);
- kui Muudatuse on põhjustanud vääraratu jõud, st lennufirmade mõistliku kontrolli alt väljas olevad asjaolud, nagu (ja mitte ainult) poliitiline ebastabiilsus, äärmuslikud ilmastikutingimused, turvariskid, streigid, lennujaama töötamise oluline piiramine ja/või lennufirma pankrott/maksejõuetus;
- mis tahes tegevuse (või tegevusetuse) puhul, mis on mõistlikult teie kontrolli all, sealhulgas näiteks juhul, kui te jääte lennust maha, sest (i) teil ei ole sobivat viisat, reisidokumenti või muid teie reisi jaoks vajalikke dokumente; või (ii) te rikute lennuettevõtja eeskirju ja piiranguid; või
- kui reisite registreeritud pagasiga, vaatamata sellele, et broneeritakse iseedastuse reis märkega "registreeritud pagas puudub", st iseedastuse reis lühikese liitumisajaga; või
- kui olete teinud oma Broneeringus muudatusi ilma meie eelneva heakskiiduta.

**8.3.4.** Teavitage meid põhjendamatu viivitusega.

Kui soovite kasutada iseedastuse garantiid, peate meid ilma põhjendamatu viivitusega teavitama kohe, kui olete muudatusest teada saanud. Kontaktandmed leiate sissejuhatuses. Kui te ei teavita meid ilma põhjendamatu viivitusega, ei ole teil õigust iseedastuse garantiile.

**8.3.5.** Iseedastuse garantii abi – alternatiivne lend / alternatiivsed lennud või tagasimakse.

Pärast seda, kui meid on Muudatusest teavitatud, pakume teile valimiseks ühte järgmistest võimalustest:

- a) alternatiivne lend / alternatiivsed lennud teie lõppsihtkohta meie kulul (teile antakse teada meie poolt pakutav täpne lend /täpsed lennud);
- b) kasutamata lennu/lendude eest teie poolt broneerimise ajal tasutud hinna tagastamine; või
- c) lend/lennud meie kulul teie reisi lähtelennujaama (teile antakse teada meie poolt pakutav täpne lend /täpsed lennud).

Juhul, kui meil ei õnnestu pakkuda teile mõistlikku lennu / mõistlikke lende teie lõppsihtpunkti, võime pakkuda teile alternatiivseid lennujaamu. Sellisel juhul katame teie transpordikulud alternatiivsesse lennujaama.

Kui asjaga seotud lennu algse väljumisajani on rohkem kui 48 tundi, valime punktis 8.3.5. märgitud valikute seast ühe meie oma äranägemise järgi.

**8.3.6.** Teie nõustumine pakutud abiga

Teil tuleb teavitada meid oma valikust võimalikult peatselt pärast meilt eelnevates punktides 5 (a) - (c) nimetatud valikute kohta lisateabe saamist. Kui me ei saa mõistliku aja jooksul (igal juhul mitte rohkem kui 24 tundi) teie vastust, on teie õigus iseedastuse garantiid kasutada ammendatud.

**8.3.7.** Täiendavad kompensatsioonid

Lisaks käesolevas punktis 8.3 nimetatud õigustele, annab iseedastuse garantii teile õiguse järgnevale:

- **Majutus** – kui muudatus toimub lühikese etteteatamisega, jättes teid ööseks (22:00-08:00) ilma öömajata, siis katame teie majutuskulud ühe või mitme öö eest. Hüvitis piirub kogusummaga 100 USD iseedastuse garantiiga kaetud reisija kohta. Iga lennufirmalt saadud majutuskompensatsioon arvestatakse iseedastuse garantii tagasimaksest maha.
- **Toit ja jook** – kui muudatus toob kaasa teie lennu/lendude hilinemise rohkem kui 4 tundi, siis katame Teie toidu ja joogi kulud, kuni 12 USDulatuses iseedastuse garantiiga kaetud reisija kohta. Iga lennufirmalt saadud toidu ja/või joogi kompensatsioon arvestatakse iseedastuse garantii tagasimaksest maha.

Pange tähele, et vajalikud kulutused tuleb Teil teha esmalt endal ja esitada pärast Meile selliste kulutuste tšekid.

## 9. Tasud ja maksmine

### 9.1. Makse

**9.1.1.** Makseid reisiteenuste eest töötlemise kas ise (koostöös meie makseteenusepakkuja(te)ga, kes pakub meile maksete töötlemise võimekust) või seda teeb teenusepakkuja. Kõik meie klientidele kuuluvad makseandmed krüptitakse makseteenus(te) pakkuja(te)le edastamisel turvalises serveris.

**9.1.2.** Olenevalt broneerimiskriteeriumidest ja lisandteenustest võidakse makse jagada kaheks eraldi tehinguks, üks tasu kasseerimine meilt ja teine teenusepakkujalt. Teilt ei küsita tasu rohkem kui meie saidil näidatud tegelik kogusumma. Kohaldatakse samu turvameetmeid.

**9.1.3.** Selleks, et saaksime teie makset töödelda, peate tagama piisavate rahaliste vahendite olemasolu. Juhul, kui teie makse töötlemisega seoses tekivad probleemid, proovime teie makset koostööd meie makseteenusepakkuja(te)ga uuesti töödelda. Kui selle tulemuseks pole teilt vahendite debiteerimise õnnestumine, võtame teie võimalikult kiirelt ühendust teiste makseviiside osas täiendavate juhiste saamiseks. Juhul, kui me ei saa pärast selliseid täiendavaid juhiseid teilt makset, antakse teie tasumata makse edasi inkassofirmale.

### 9.2. Maksepettus

Kui meil on põhjust kahtlustada, et toime on pandud pettus, jätame endale õiguse keelduda sellise makse töötlemisest. Kuriteo kahtluse korral võidakse nõuda makse legaliseerimist. Mistahes maksepettustest teavitatakse kohe politseid.

### 9.3. Tagasimaksed

**9.4.** Tagasimakseid töödeldakse vastavalt Teenusepakkuja tingimustele. Kui teil on õigus tagasimaksele, töödeldakse tagasimakset sama makseviisiga, mida kasutati broneeringu eest tasumiseks.

**9.5.** Kõik tagasimaksed makstakse asjakohaselt Teenusepakkujalt ja vahendajana ei ole meil mõju Teenusepakkuja käitlemisaegadele.

**9.6.** Vahendajana töötlemise maksetagastust ainult juhul, kui Oleme selle juba saanud vastavalt Teenusepakkujalt.

**9.7.** Broneeringu koguhind sisaldab reisiteenuse(te) hinda, lisatooteid ja meie teenustasusid. Palun pange tähele, et meie teenustasud ei kuulu tagastamisele. Seda seetõttu, et teenustasud võetakse meie vahendusteenuste eest, mis loetakse täidetuks, kui broneering on Teile kinnitatud.

## 10. Pretensioonid

### 10.1. Reisiteenuste osutamisega seotud nõuded

Kõik reisiteenuste tegeliku täitmise seotud probleemid, märkused või nõuded tuleb esitada otse asjakohasele teenusepakkujale (reisioperaator, lennufirma, kindlustusandja, autorendiettevõtte, hotell), kellega teil on asjakohase reisiteenuse osutamiseks leping. Palun vt ka jaotist 11, kus kirjeldatakse teie õigusi vastavalt ELi määrusele.

### 10.2. Meie enda teenustega seotud kaebused

Meie enda teenustega seotud kaebusi käsitletakse ainult kirjalikult ja need tuleb esitada kahe kuu jooksul pärast reisi lõppkuupäeva [kaebuse vormil, mille leiате siit](#).

Kaebuse vorm tuleb saata tavalise posti või e-postiga järgmisele aadressile:

**Postiaadress:** Etraveli AB

**FAO:** Customer Relations

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Rootsi

**E-posti aadress:** [customer.relations@support.etraveli.com](mailto:customer.relations@support.etraveli.com)

## 11. Kliendi õigused vastavalt el-i õigusaktidele

### 11.1. Tühistatud või hilinenud lennud

Kui reisite ELi või EList ELi vedajaga, võib teil olla õigus nõuda kulude hüvitamist, mille saate lennu tühistamise, viivituse või teie pardale mittelubamise korral otse asjakohase lennufirma vastu esitada. [Lisateabe saamiseks EÜ määruse 261/2004 kohta klõpsake siin](#).



## 11.2. Vedaja vastutus

EÜ määrus (889/2002) lennufirma vastutuse kohta õnnetusjuhtumite korral. [Määruse leiate siit.](#)

## 12. Vastutus

**12.1.** Te nõustute, et tegutseme teie ja teenusepakkuja vahel vahendajana. Me ei vastuta mingil juhul reisiteenuste eest, mida olete ühe või mitme teenusepakkujatega broneerinud, ja me ei aktsepteeri mingit vastutust vastava teenusepakkuja poolt esitatud ja portaalis kuvatud teabe ebatäpsuste eest.

**12.2.** Kui teenuseosutaja ei saa osutada reisiteenust mis tahes põhjusel, sealhulgas juhul, kui teenuseosutaja deklareerib pankroti, võime tegutseda ainult vahendajana ja maksta tagasi makseid, kui oleme need vastavalt teenusepakkujalt juba kätte saanud.

**12.3.** Meie enda teenuste puhul vastutame kahjude eest käesolevas ÜT-s sätestatud piires ja seadusega lubatud ulatuses. Vastutame ainult otseste kahjude eest, mida te olete tegelikult kandnud, tasunud või mis on tekkinud teie poolt meie enda teenustega seotud kohustuste olulise puuduse tõttu, kuni teie broneeringu kogumaksumuse summa ulatuses (kas ühe või omavahel seotud sündmusteahela eest).

**12.4.** Jaotises 12.3 sätestatud vastutuspiir kehtib ka isikute tööalastele rikkumistele, mille tõttu me seadusjärgsete sätete kohaselt oleme vastutavad.

## 13. Kohaldatav õigus ja vaidluste lahendamine

### 13.1. Kohaldatav õigus

Swedish law applies exclusively to these T&Cs and the contract between You and us.

Tarbijana saate kasu oma elukohariigi seadusandluse kõigist kohustuslikest sätetest. Mitte miski selles ÜT-s, sh jaotis 13.1, ei vähenda teie õigusi tarbijana sellistele kohaliku õigusakti sätetele tugineda.

### 13.2. Veebipõhine vaidluste lahendamine

Euroopa Komisjon tagab veebipõhise vaidluste lahendamise platvormi (ODS): <http://ec.europa.eu/consumers/ODR/>

## 14. Andmekaitse

Suhtume teie isikuandmete kaitsesse tõsiselt. Üksikasjalikku teavet teie isikuandmete kogumise, töötlemise ja kasutamise kohta leiate meie [privaatsuspoliitikast](#).

Seisuga: 2020-10-06

## PAKETTREISIDE ÜLDTINGIMUSED

Need pakettreiside üldtingimused kehtivad teie ("teie" või "reisija") ja OY SRG Finland AB ("meie"), broneerimisportaali Mytrip operaatori (edaspidi "Portaal") vahel.

Käesolevaid tingimusi kohaldatakse ainult juhul, kui ostate pakettreisi, mis kuulub pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste direktiivi (EL) 2015/2302 alla. Portaalis pakutavate eraldi lennu-, hotelli-, kindlustus-, autorendi- ja muude reisiteenuste puhul tegutseme me vastavalt Reisi tingimustele eranditult vaid vahendajana.

Portaalis broneeringu tegemiseks peate olema vähemalt 18-aastane ja tegutsema eratarbija rollis. Eratarbija, erinevalt ettevõttest, on füüsiline isik, kes astub juriidilisse tehingusse valdavalt väljaspool oma ärilisi ja/või eraettevõtluslikke tegevusi.

### OY SRG FINLAND AB (Mytrip)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

E-post: [info@support.ee.mytrip.com](mailto:info@support.ee.mytrip.com)

Telefon: 372 609 303 3

## 1. LEPING

**1.1.** Leping muutub pooltele siduvaks pärast reisija broneeringu meiepoolset kirjalikku kinnitust, kui ei ole kokku lepitud teisiti. Teave, mille saate enne Portaalis tellimuse esitamist, ja samuti teie broneeringu kinnituses antud teave moodustavad samuti poolte vahelise kokkuleppe (edaspidi koos käesolevate pakettreisi tingimustega "Pakettreisi tingimused"). Lepingutest taganemise õigus pakettreiside kokkulepete suhtes ei kohaldu.

**1.2.** "Teie" või "reisija" on isik, kelle nimel on sõlmitud Pakettreisi tingimused. Reisija vastutab vastavalt Pakettreisi tingimustele maksete eest. Kõik muudatused ja tühistamised peab tegema reisija. Erandeid võib teha juhul, kui reisija jääb raskelt haigeks ja ei suuda muutmist või tühistamist teostada. Reisija vastutab meile pakettreisides osalevate isikute

kohta õige broneerimisteabe esitamise eest. Kõik meie poolt tehtavad tagasimaksud tehakse reisijale.

**1.3.** Pange tähele, et kolmandatel isikutel, nagu lennuettevõtjatel, hotellidel, kindlustusandjatel, autorendifirmadel või teistel reisiteenuseid osutavatel teenuseosutajatel on oma teenuste kohta oma teenusetingimused. Nõustudes nende Pakettreisi tingimustega, jõustub kokkulepe (näiteks transpordilepingud, kindlustuslepingud või rendilepingud) reisiteenuste tegeliku osutamise kohta vahetult teie ja asjakohase teenusepakkuja vahel. Pange tähele, et käesolevas lisas (Lisa 1) mainitud hotelliteenuseid vahendab ettevõtte Travelscape LLC. **Travelscape LCC tingimustega võite tutvuda sellelt lingilt.**

**1.4.** Broneeringu kinnituses toodud väljumisajad on esialgsed. Kinnitame täpsed väljumisajad niipea kui võimalik, kuid (võimaluse korral) hiljemalt 20 päeva enne lahkumist.

**1.5.** Me anname passi-ja viisanõuete kohta üldist teavet.

**1.6.** Me anname kõikide tervishoiuga seotud eeskirjade ja eeskirjade kohta üldist teavet.

**1.7.** Ühenduslend või mistahes erilahendus on lisatud käesolevasse Pakettreisi tingimustesse juhul, kui need on broneeritud koos ja üheaegselt paketti kuuluvate reisiteenustega, või kui neid müüakse üldise hinna eest koos teiste pakettreisiteenustega.

**1.8.** Mistahes reisija poolt soovitud erisooovid või -teenused lisanduvad ainult meiepoolse kirjaliku kinnituse korral.

**1.9.** Enne broneeringutaotluse lõpuleviimist palutakse teil kontrollida kõikide andmete õigsust. Lisaks on teil vaja kontrollida broneeringu kinnitust/reisidokumente kättesaamisel, veendumaks, et kõik andmed on õiged, sealhulgas et nimed on õigesti kirjutatud ja vastavad passides toodud nimedele. Kõikidest vigadest tuleb meile teatada niipea kui võimalik. Jätame endale õiguse nõuda tasu, mis vastab meie tegelikule kuludele, et korrigeerida ebaõiget teavet, samuti mõistlikku hüvitist parandusega põhjustatud täiendava töö eest. Kui vea eest on vastutav meie või mõni teine meie poolt tööle võetud kolmas osapool, toimub selle parandamine reisija jaoks tasuta.

**1.10.** Reisija peab meile viivitamatult teatama kõikidest aadressi, e-posti aadressi, telefoninumbri või muu meile broneerimisega seoses reisijaga ühenduse võtmiseks vajaliku teabega seotud muudatustest. Me ei ole vastutavad, kui te ei saa meilt sõnumit kätte seoses mõistlikul alusel meie kontrolli alla mitte kuuluvatel, muu hulgas järgnevatel, põhjustel: (i) andsite meile vale e-posti aadressi; (ii) teie e-posti seaded ei võimalda meie e-kirjal teieni jõuda; või (iii) teie e-posti seaded käsitlevad meie e-kirju rämpspostina.

**1.11.** Mõnede pakettreiside puhul on reisi toimumiseks vajalik teatud minimaalne osalejate arv. Sellisel juhul antakse reisijale broneerimise käigus selgelt sellest teada.

**1.12.** Kui pakettreisi hulka kuuluvad lennupiletid, tuleb selliseid lende kasutada õiges järjekorras. Vastasel juhul võivad lennufirmad järgmistes lennusegmentides transportimisest keelduda (nt kui ühte teekonnasegmenti ei kasutata, võib see muuta kehtetuks kogu ülejäänud reisi). Edasi-tagasi piletite puhul võib väljuvale lennule mitteilumumine tuua kaasa lennufirma poolt teie saabuva lennu tühistamise.

## **2. HIND JA MAKSMINE**

**2.1.** Pakettreisi hind esitatakse selliselt, et kogu pakettreisi koguhind oleks selge. Hind sisaldab kõiki Pakettreisi tingimustega hõlmatud teenuseid ning võimalikke kohustuslikke täiendavaid lisatasusid, makse ja tasusid. Samuti oleme kohustatud teavitama reisijat kõigest teistest tekkida võivatest kuludest.

**2.2.** Reisija peab tasuma pakettreisi hinna hiljemalt Pakettreisi tingimustes määratud ajaks.

**2.3.** Kui reisija ei maksa pakettreisi hinda vastavalt Pakettreisi tingimustele, jätame me endale õiguse lõpetada Pakettreisi tingimused, tühistada pakettreis ja mitte osutada omapoolseid täiendavaid teenuseid. Lisaks võime nõuda teile mõistlikku kompensatsiooni teie poolt täitmata jäänud maksekohustuste tõttu meile tekkinud kulutuste katmiseks.

**2.4.** Kui ei ole sõnaselgelt märgitud teisiti, põhineb pakettreisi hind kahe inimese majutusel ühes jagatud kaheinimesetoas. Kui broneerite majutuse ühele inimesele kaheinimesetoas või enam kui ühele inimesele ettenähtud suures toas, on meil õigus nõuda lisatasu.

**2.5.** Makset töötlemise kas ise (koostöös meie makseteenusepakkuja(te)ga, kes pakub meile maksete töötlemise võimekust) või seda teeb teenusepakkuja. Juhime teie tähelepanu sellele, et meil võib olla vaja jagada teie makseteavet, näiteks krediit- või deebetkaardi teavet, meie makseteenuse pakkuja(te)ga, et võimaldada makse töötlemist. Meie klientidele kuuluvad makseandmed krüptitakse makseteenus(t)e pakkuja(te)le edastamisel turvalises serveris.

**2.6.** Olenevalt broneerimiskriteeriumidest ja lisandteenustest võidakse makse jagada kaheks eraldi tehinguks, millest ühe tasu kasseerimine meie ja teise teenusepakkuja. Teilt ei küsita tasu rohkem kui meie veebisaidil näidatud tegelik kogusumma. Kohaldatakse samu turvameetmeid.

**2.7.** Selleks, et saaksime teie makset töödelda, peate tagama piisavate rahaliste vahendite olemasolu. Juhul, kui teie makse töötlemisega seoses tekivad probleemid, proovime teie makset koostööd meie maksepakkuja(te)ga uuesti töödelda. Kui selle tulemuseks pole teie kontolt vahendite debiteerimise õnnestumine, võtame teiega võimalikult kiirelt ühendust teiste makseviiside osas täiendavate juhiste saamiseks. Juhul, kui me ei saa pärast selliseid täiendavaid juhiseid teilt makset, antakse teie tasumata makse edasi inkassofirmale.

**2.8.** Kui meil on põhjust kahtlustada, et toime on pandud pettus, jätame endale õiguse keelduda sellise makse töötlemisest. Kuriteo kahtluse korral võidakse nõuda makse legaliseerimist. Igasugustest maksepettustest teatatakse

politseile ja antakse teada inkassofirmale.

### 3. REISIJA ÕIGUS TEHA MUUDATUSI JA TÜHISTADA

**3.1.** Reisijal on õigus teha muudatusi broneeritud pakettreisi, kui seda võimaldavad Pakettreisi tingimused. Pakettreisi muudatused võivad tuua reisijale kaasa meie või mõne teise osapoolle kehtestatud täiendavad kulud.

Tavalise lennupileti muudatused ei ole tavaliselt lubatud. Juba väljastatud lennupiletites muudatuste tegemist võidakse käsitleda tühistamisena koos sellele järgneva asenduslennupileti ostmisega. Seega jätame endale õiguse kasseerida teilt tegelik kulu. Kui pakettreisi muudetakse reisija soovil, näiteks muudetakse väljumiskohta, väljumiskuupäeva, sihtkohta, hotelli või reisi toimumise perioodi, käsitletakse seda alati tühistamisena ja uue broneeringuna, mille hind vastab uue broneeringu ajal pakutavale hinnale.

Juhul, kui lennufirma lubab muutmist, jätame endale õiguse kasseerida vastavalt asjakohase lennufirma tingimustele sisse muudatuse tegelik kulu.

Meie haldustasu muudatuste korral tugineb järgneval moel algse tellimuse väärtusel:

Tellimuse väärtus	Haldustasu isiku kohta
1-100€	21€
101-350€	57€
351-750€	78€
751€-	93€

*Broneeringuga samal päeval tehtud muudatused:*

Tellimuse väärtus	Haldustasu isiku kohta
1-350€	21€
351€-	30€

Tasud kasseeritakse kohalikus valuutas vastavalt arve esitamisel kehtinud IATA vahetuskursile (IATA konsolideeritud vahetuskurss (ICER)).

**3.2.** Reisijal on õigus reis tühistada. Jätame endale õiguse nõuda reisijalt hüvitist, et katta kulud, mida me tühistamise tõttu kandma peame. Samuti võime kehtestada mõistlikud ja standardsed tühistamistasud vastavalt reisija tühistamise ajale, kui see kuulub Pakettreisi tingimuste hulka. Kui me ei ole teile mingitest sellistest standardsetest tühistamistasudest teile teatanud, jätame enesele õiguse nõuda teilt mõistlikku tühistamistasu.

Lennufirmad üldjuhul lennupiletite tühistamist ei luba. Kui asjakohane lennufirma seda sellegipoolest lubab, jätame enesele õiguse nõuda teilt tühistamise tegeliku kulu tasumist vastavalt asjakohase lennufirma tingimustele.

Kui Hotell lubab broneeringu tühistamist, siis jätame endale õiguse nõuda tasu tühistamise tegelikku maksumust vastavalt kehtiva hotelli tingimustele.

Meie haldustasu tühistamise eest on 60 € inimese kohta. Tasud kasseeritakse kohalikus valuutas vastavalt arve esitamisel kehtinud IATA vahetuskursile (IATA konsolideeritud vahetuskurss (BSR)).

### 4. REISIJA ÕIGUS LEPINGUT EDASI ANDA

**4.1.** Reisijal on lubatud anda Pakettreisi tingimuste alusel oma kohustused edasi mistahes teisele isikule, kes vastab kõigile pakettreisil osalemiseks esitatud tingimustele. Sellise tingimuse näiteks on see, et asjakohane teenuseosutaja või mõni teine meie poolt vastavalt neile Pakettreisi tingimustele kaasatud kolmas pool peab muutuse kehtima hakkamiseks reisija muutmise nõustuma. Reisija peab teavitama meid edasiandmise soovist mõistliku aja jooksul enne reisi väljumist. Seitse päeva enne väljumist esitatud teavitust loetakse mõistliku aja jooksul tehtuks.

**4.2.** Me võime teilt nõuda edasiandmise eest mõistlikku tasu. Tasu ei tohi olla suurem meile edasiandmise tõttu tekkinud kuludest ja me peame näitama, kuidas kulu on arvestatud.

Lennufirmad üldjuhul lennupiletite edasiandmist ei luba. Juba väljastatud lennupiletite edasiandmist võidakse käsitleda

tühistamise ja asenduslennupileti ostmisena. Seetõttu jätame enesel õiguse nõuda teilt tegeliku maksumuse tasumist.

Juhul, kui lennufirma lubab edasiandmist, jätame endale õiguse nõuda teilt vastavalt asjakohase lennufirma tingimustele edasiandmise tegelik kulu tasumist.

Meie halduskulu edasiandmistest eest (sh nimevahetuste eest) on 75 EUR inimese kohta.

**4.3.** Edasiandja ja vastuvõtja on meie ees võrdväärselt vastutavad pakettreiside tasumata maksete ja sellise üleandmise tõttu meile tekkinud lisakulude tasumise eest.

## **5. MUUDATUSED ENNE VÄLJUMIS**

### **5.1. Lepingu tingimuste muutmine**

Meil on õigus teha muudatusi Pakettreisi tingimustesse eeldusel, et me informeerime reisijat muutusest selgel ja arusaadaval viisil, kasutades hästi toimivat meediumi. Kui muutus on ebaoluline, näiteks väikesed muutused lennuaegadel, pole reisijal õigust hinna alandamisele või hüvitisele. Pakettreisi oluliste muudatuste korral tuleb reisijale võimaluse korral pakkuda alternatiivset pakettreisi või õigus tühistada Pakettreisi tingimused ilma tühistamistasu maksmata.

### **5.2. Hinna muutumine**

**5.2.1.** Me võime suurendada pakettreiside hinda, kui meie kulud suurenevad seoses kütuse maksumuse, riigi poolt kehtestatud maksude või tasude või valuutakursside tõttu.

**5.2.2.** Pakettreisi hinda võib suurendada summa võrra, mis on võrdne reisija osaga meile osaks saanud suurenenud kuludes. Õigus hinda suurendada kehtib juhul, kui kulu kogusumma ületab 9,5 EUR broneeringu kohta.

**5.2.3.** Juhul, kui meie kulud on mistahes eelnimetatud põhjusel vähenenud summas 9,5 EUR broneeringu kohta või rohkem, tuleb meil langetada pakettreisi hinda. Sellise hinnaalandamise korral on meil õigus maha arvata tegelikud halduskulud.

**5.2.4.** Oleme kohustatud teavitama reisijat igast hinnamuudatusest niipea kui võimalik. Teavitus peab tooma välja muudatuse põhjused ja saadud hinnamuutuse arvutuse.

**5.2.5.** Hinda ei tohi suurendada ja seda ei ole vaja vähendada viimase 20 päeva jooksul enne lahkumise kuupäeva.

**5.2.6.** Kui me loobume vastavalt punktile 5.2.1 õigusest hinda tõsta, ei ole meil vaja vastavalt punktile 5.2.3 hinda alandada.

### **5.3. Reisija õigus lõpetada leping ilma tühistamistasuta**

**5.3.1.** 1. Kui reisija soovib lõpetada Pakettreisi tingimused tingimuste olulise muutuse tõttu, nt kui hinda suurendatakse rohkem kui 8% pakettreisi kogumaksumusest, peab reisija meid tühistamisest teavitama mõistliku aja jooksul, mille oleme kõneks oleva muudatuse teavitusel ära märkinud. Kui reisija ei teavita meid lõpetamisest, on reisija seotud Pakettreisi tingimuste uute tingimustega.

**5.3.2.** 2. Kui Pakettreisi tingimused on lõpetatud, tuleb meil hüvitada kogu pakettreisi maksumus, tehes seda ilma viivitamata ja kuni 14 päeva jooksul pärast lepingu lõpetamise päeva.

### **5.4. 4. Õigus lõpetada leping vältimatute ja erakorraliste sündmuste korral**

**5.4.1.** Nii meil kui ka reisijal on õigus leping lõpetada, kui sihtkohas või selle vahetus läheduses toimuvad vältimatud ja erakorralised sündmused mõjutavad oluliselt pakettreisi vastavasse sihtkohta. Vältimatud ja erakorralised sündmused tähendavad näiteks tõsiseid julgeolekuprobleeme, nagu sõda, terrorism, tõsised haiguspuhangud või loodusõnnetused. Sellistel juhtudel on reisijal õigus lõpetada Pakettreisi tingimused ilma tühistamistasu maksmata. Kui tühistame Pakettreisi tingimused selle lõigu alusel, pole reisijal õigust muule kompensatsioonile kui ainult täielikule hüvitamisele nagu on sätestatud lõigus 5.3.2.

**5.4.2.** Reisijal ei ole õigust lõpetada Pakettreisi tingimusi, kui pakettreisi broneerimise ja Pakettreisi tingimustega sõlmiti leping ajal, mil vältimatud ja ebatavalised sündmused olid üldiselt teada.

**5.4.3.** Selleks et teha kindlaks, kas sündmus on eespool nimetatud tõsise iseloomuga, tuleb konsulteerida kohalike või rahvusvaheliste ametiasutuste (näiteks välisministeeriumi) ekspertidega.

## **6. KORRALDAJA VASTUTUS PAKETTREISI TEOSTAMISE EEST**

### **6.1. Mittetäitmine**

Kui reisiteenust ei osutata vastavalt Pakettreisi tingimustele, tuleb meil see viga mõistliku aja jooksul kõrvaldada. Meil pole aga kohustust viga kõrvaldada, kui selline tegevus oleks võimatu või tooks endaga kaasa ebaproportsionaalsed kulud. Kui me ei suuda viga kõrvaldada, võib reisijal olla õigus hinna alandamisele ja täiendavale kompensatsioonile.

### **6.2. Olulised defektid**

**6.2.1.** Kui pärast lahkumist pole olulist osa reisiteenustest võimalik osutada, siis organiseerime võimaluse korral samaväärsed või vähemalt samaväärsed alternatiivid ilma, et see tooks reisijale kaasa lisakulusid. Kui meil pole

võimalust seda pakkuda, võime pakkuda madalama kvaliteediga alternatiivi koos sellega kaasneva mõistliku hinnaalandusega. Reisija võib sellised alternatiivid tagasi lükata üksnes juhul, kui neid ei saa pidada võrreldavaks nendega, mis oleks olnud ette nähtud Pakettreisi tingimuste alusel või kui pakutud hinnaalandust ei saa pidada mõistlikuks.

**6.2.2.** Kui me ei saa pakkuda alternatiive või kui reisijal on õigus sellistest alternatiividest punkti 6.2.1 alusel keelduda, võib reisijal olla õigus hinnaalandusele ja kompensatsioonile.

**6.2.3.** Vea korral, mis mõjutab oluliselt pakettreisi osutamist ja mida me ei ole mõistliku aja jooksul kõrvaldanud, võib reisija lõpetada Pakettreisi tingimused ja samuti võib tal olla õigus hinna alandamisele ja täiendavale kompensatsioonile.

**6.2.4.** Kui meil pole võimalik pakkuda alternatiive või kui reisijal on õigus keelduda sellistest alternatiividest vastavalt punktis 6.2.1 sätestatule, või kui reisija on lõpetanud Travelini Pakettreisi tingimused kooskõlas punktiga 6.2.3 eeldusel, et pakettreis hõlmab transporti ja reisija on sel ajal sihtkohas, on reisijal õigus võrdväärsele kodumaale toimetamisele ilma viivituse ja lisakuludeta.

## 7. HINNA ALANDAMINE JA KOMPENSEERIMINE

**7.1.** Hinnaalandused pole makstavad, kui meil on võimalik näidata, et viga toimus reisija süül või see peaks kuuluma reisija vastutuse alla.

**7.2.** Reisijal ei ole õigust hüvitisele, kui saame näidata, et süü on tingitud reisijast või kolmandast isikust, kellel puudub seos pakettreisi teenuste tegeliku osutamisega, või kui vea põhjustasid vältimatud ja erakorralised sündmused.

**7.3.** Kui süü põhjuseks on keegi, kellega me oleme seotud (näiteks teenuseosutajad), pole meil kohustust tasuda käesoleva Pakettreisi tingimuste alusel kompensatsiooni vaid juhul, kui meiega seotud kolmas osapool on antud seaduse, reegli või sätte tähenduses vastutusest vabastatud. Sama kehtib ka juhul, kui viga on tingitud kolmandast osapooldest teenuse osutamise varasemas etapis.

**7.4.** Meie poolset pakettreisi tühistamise korral pole reisijal õigust kompensatsioonile, kui me näitame ära, et pakettreisile oli registreeritud eelmääratust väiksem arv inimesi (kui üldse) ja reisijat on teavitatud kirjalikult neis Pakettreisi tingimustes sätestatud mõistliku aja jooksul, et pakettreis tühistatakse.

Meie teade reisi tühistamise kohta tuleb esitada hiljemalt

- 20 päeva enne väljumist, kui pakettreis kestab kauem kui 6 päeva
- 7 päeva enne väljumist, kui pakettreis kestab 2 kuni 6 päeva
- 48 tundi enne väljumist, kui pakettreis kestab vähem kui 2 päeva

**7.5.** Kompensatsioon nende Pakettreisi tingimuste kohaselt sisaldab kompensatsiooni ainult rahalise kahju, kehavigastuste ja varalise kahju eest. Reisija on kohustatud vähendama kahju nii palju kui võimalik.

**7.6.** Kui pakettreiside ja reisikorraldusteenuste direktiivist (EL) 2015/2302 ega teistest siduvatest õigusaktidest ei tulene teisi piiranguid, on meie vastutus kahjude eest piiratud pakettreisi kolmekordse kogumaksumusega. Seda piirangut ei kohaldata kehavigastuste või meie poolt tahtlikult või ettevaatamatuse tõttu tekitatud kahju korral.

## 8. PRETENSIOONID

**8.1.** Reisija võib kasutada neist Pakettreisi tingimustest tulenevaid õigusi vaid juhul, kui nad teavitavad meid veast või asjaolust mõistliku aja jooksul pärast sellise vea või asjaolu märkamist. Seda tuleks teha võimalikult kiiresti ja võimaluse korral juba pakettreisi ajal sihtkohas. Kui me määratleme hinna vähendamist või kahjude (kui need on) täiendavat hüvitamist, võetakse arvesse ka reisija teavituse ajastust, kui selgub, et teavitusega hilinemisel oleks meil olnud võimalik viga kõrvaldada.

**8.2.** Olenemata punktis 8.1 sätestatust, võib reisija rakendada nende Pakettreisi tingimuste alusel oma õigusi, kui me oleme tegutsenud raskelt hoolimatult või heausksust rikkudes.

## 9. REISIJA VASTUTUS REISI AJAL

### 9.1. Organiseerija juhised

Reisija on kohustatud järgima kõiki reisijuhi või mõne muu meie poolt pakettreisi osutamiseks kasutatava isiku antud juhiseid. Reisija vastutab pakettreisile või sihtkohas sobivatest käitumisreeglitest kinnipidamise eest ja on kohustatud käituma viisil, mis ei häiri kaasreisijaid ega teisi isikuid. Kui reisija rikub oluliselt seda sätet, võime lõpetada Pakettreisi tingimused ja reisija kaotab õiguse mistahes kompensatsioonile või hüvitamisele.

### 9.2. Reisija vastutus kahjude eest

Reisija vastutab meie ees mistahes kahju eest, mille reisija on meile hooletuse tõttu põhjustanud.

### 9.3. Reisija vastutus formaalsuste täitmise eest

**9.3.1.** Reisija vastutab isiklikult pakettreisi jaoks vajalike formaalsuste täitmise eest, näiteks kehtiva passi, viisa, vaksineerimiste ja kindlustuste omamise eest.

**9.3.2.** Kõikide transporditeenuste, näiteks pakettreisid sisalduvate lendude puhul, peab reisija olema läbinud registreerumise vastavalt broneeringu kinnitusele, reisidokumentidele või teistele meilt või teenusepakkujalt saadud juhistele.

**9.3.3.** Reisija vastutab kõigi kulude eest, mis tekivad seoses puudustega eespool nimetatud formaalsustes, näiteks kodumaale naasmine passi puudumise tõttu, välja arvatud juhul, kui puuduste põhjuseks oli meilt saadud vale teave.

**9.3.4.** Reisija on kohustatud osa võtma mis tahes teabest, mille me oleme esitanud vastavalt nende Pakettreisitingimustele.

#### **9.4. Kokkuleppest kõrvalekaldumine**

Reisijad, kes pärast pakettreiside algust kalduvad pakettreisist kõrvale või lahkuvad sellest, on kohustatud meid sellest teavitama.

### **10. KORRALDAJA KOHUSTUS OSUTADA ABI**

Kui reisijal on pakettreiside ajal raskusi, on meil kohustus osutada reisijale põhjendamatu viivitusega asjakohast abi. Selline abi võib koosneda näiteks teabest tervishoiuteenuste ja meditsiiniteenistuste, kohalike omavalitsuste ja konsulaarabi kohta. Meil on õigus nõuda reisijalt mõistlikku tasu sellise abi eest, kui olukord on tahtlikult või ettevaatamatuse tõttu reisija enda poolt põhjustanud.

### **11. KOHALDATAV ÕIGUS JA VAIDLUSTE LAHENDAMINE**

**11.1.** Soome õigus kehtib käesolevate tingimuste ning reisija ja meie vahelise lepingu suhtes.

**11.2.** Veebipõhine vaidluste lahendamine

**Euroopa Komisjon pakub platvormi vaidluste lahendamiseks aadressil <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>**

### **12. KOHALDATAV ÕIGUS JA VAIDLUSTE LAHENDAMINE**

**12.1.** Suhtume teie isikuandmete kaitsesse väga tõsiselt. **Üksikasjalikku teavet teie isikuandmete kogumise, töötlemise ja kasutamise kohta leiate meie privaatsuspoliitikast.**

#### LISA 2 – HALDUSABI TASUD

<b>Teenus</b>	<b>Tasu (sh käibemaks)</b>	
<b>Tugiteenuste pakett</b> Kuulub tasumisele kõigi teenuste ja muutuste puhul.	21 EUR broneeringu kohta	
<b>Tasu tühistamise eest 24 tunni jooksul</b> Kui pilet ei ole veel väljastatud / võimalik tühistada.	51 EUR reisija kohta	
<b>Tagastamise käitlustasu</b> Kõigi teie poolt nõutud tagasimaksete puhul, sealhulgas lennufirma piletisumma, maksude, tasude ja/või tasude tagastamise taotlused.  Tasu lisandub ka meie haldustööle lennufirma tühistamise korral.	61 EUR reisija kohta  Tagasimakse pärast lennufirma tühistamist: 30 EUR broneeringu kohta	
<b>Broneeringu muutmine</b>	<b>Pileti väärtus</b>	<b>Tasu reisija kohta</b>
	0-100 EUR	21 EUR
	101-350 EUR	57 EUR
	351 - 750 EUR	78 EUR
	751 < EUR	93 EUR

Kui taotlete broneeringu, näiteks lennuplaani muutmist, nime korrigeerimist või lapse täiendavat broneerimist ilma istekohata.

Sõiduplaani muudatused (ümberbroneerimine) 24 tunni jooksul

Pileti väärtus	Tasu reisija kohta
0-350 EUR	21 EUR
350 < EUR	30 EUR

Ümberbroneerimine lennufirma poolsele võimalusele, kui leiavad aset ajakava muudatused, on tasuta. Lennufirma poolt algatud teiste muudatustega seoses abistamise korral on tasu 30 EUR broneeringu kohta.

**Käsitsi käitlustasu**

Käsitsi abi uue broneeringu tegemiseks

30 EUR reisija kohta

Pange tähele, et mis tahes muudatuste ja/või tagasimaksete suhtes kehtivad lennufirma tingimused ja eeskirjad. Kohaldada võidakse lennufirmade lisatasusid. Meil kui vahendajal ei ole sellele mingit mõju.

Kui soovitud muudatus toob kaasa kallima pileti või kui muudatus tulemusel pole reisijal enam õigust erihinnale, peate need kulud ise kandma.