

TRAVELBROKER OÜ REISITEENUSTE ÜLDTINGIMUSED

1. Üldsätted

1.1. Reisiteenuste üldtingimusi kohaldatakse reisiteenustele, mille teeb kättesaadavaks Travelbroker OÜ, registrikood 16500638 aadress Paasiku tn 4-238, 13916 Tallinn, Harju maakond, Tallinn, e-post info@travelbroker.ee, veebileht www.travelbroker.ee (edaspidi: Travelbroker).

1.2. Travelbroker OÜ tegutseb volitatud reisiteenuste müügiagendina, pakkudes laia valikut erinevate reisikorraldajate, transpordiettevõtete, hotellide ja kindlustusfirmade teenuseid. Igal teenusepakkujal on kehtestatud erinevad tingimused broneeringute eest tasumise ja broneeringute muutmise ja tühistamise kohta, mistõttu on oluline, et Klient tutvuks hoolikalt konkreetse teenusepakkuja lepingutingimustega.

2. Isikuandmete kaitse

2.1. Tellimuse esitamisega annab isik Travelbroker OÜ-le nõusoleku oma isikuandmete (välja arvatud eriliigilised isikuandmed) kogumiseks ja töötlemiseks eesmärgiga luua kliendisuhe, pakkuda, müüa ja osutada reisiteenuseid ning sõlmida, täita, muuta ja lõpetada lepinguid. Klient nõustub, et isikuandmete edastamine kolmandatele isikutele, sealhulgas teenusepakkujatele ja/või isikutele, kes on seotud reisiteenuse osutamisega, on lubatud, järgides isikuandmete kaitse seaduses ja EL andmekaitse üldmääruses sätestatud nõudeid.

2.2. Klient on teadlik oma õigustest saada igal ajal teavet tema kohta kogutud isikuandmete ja nende kasutamise eesmärgi kohta, teavet isikute kohta, kellele andmed on edastatud, samuti on tal õigus nõuda ebaõigete andmete parandamist ning andmete töötlemise lõpetamist ja kustutamist, kui see vastab kehtivatele seadustele.

3. Reisiteenuste müük

3.1. Reisiteenuste ostmisel sõlmib klient lepingu konkreetse teenuseosutajaga, näiteks pakettreisilepingu reisikorraldajaga. Travelbroker OÜ ei vastuta reisikorraldajate või teenuseosutajate poolt kehtestatud broneerimis-, müügi- ega tühistamistingimuste eest. Reklaammaterjalides esitatud teave pärineb reisikorraldajalt või teenusepakkujalt ning kajastab nende esitatud teavet teenuse kohta.

3.2. Travelbroker tutvustab kliendile erinevaid reisipakkumisi ja võimalusi. Kohtade saadavus ja hinnad võivad kiiresti muutuda, seega soovib Travelbroker Kliendil teha tellimus võimalikult kiiresti ja tasuda ettemaks, et tagada reisiteenuse lepingu sõlmimine soovitud tingimustel.

3.3. Enne tellimuse esitamist palub Travelbroker kliendil põhjalikult tutvuda valitud teenusepakkuja tingimustega. Lisaks kohustub Klient informeerima Travelbrokerit kõigist erivajadustest või olulistest asjaoludest, mis võivad mõjutada reisiteenuse osutamist, et tagada kliendile teenuse sobivus ja parim lahendus.

3.4. Kui Klient esitab tellimuse ja tasub ettemaksu, muutub reisiteenuse leping siduvaks pärast teenusepakkuja või Travelbrokeri poolt saadetud tellimuse kinnitamist. Kui Klient ei täida oma maksekohustusi või rikub muid tingimusi, on Travelbrokeril õigus tellimus täitmata jätta või tellimuse kinnitus ühepoolselt tühistada.

3.5. Kui teenusepakkuja ei saa täita Kliendi tellimust (näiteks kui soovitud kuupäevaks pole enam kohti saadaval või hind on muutunud), siis lepingut ei sõlmita. Sellisel juhul teavitab Travelbroker Klienti ning tagastab tasutud summa või kasutab seda alternatiivse pakkumise korral vastavalt Kliendi soovidele.

3.6. Tellimuse muutmise või tühistamine on üldiselt piiratud ja võib toimuda lisatasu eest, sõltuvalt teenusepakkuja tingimustest. Muutmise või tühistamise soov tuleb esitada kirjalikult, ja Travelbroker selgitab Kliendile enne tellimuse kinnitamist, millised on konkreetse teenuse muutmise- ja tühistamistingimused.

3.7. Klient on kohustatud andma Travelbrokerile ja teenusepakkujale õiged ja täielikud andmed ning vastutama nende õigsuse eest. Kui andmete esitamisel esineb vigu Kliendi poolt, kannab Klient sellega kaasnevad kulud ja kahjud.

3.8. Kliendile saadetakse tellimuse kinnitus ja reisidokumendid e-posti teel. Soovi korral ja lisatasu eest võib dokumendid saata ka postiga või kulleriga, kuid saatmisega seotud vastutus lasub Kliendil.

3.9. Kliendil on kohustus kohe pärast tellimuse kinnituse saamist kontrollida esitatud andmete, sealhulgas nimede, kuupäevade ja muude detailide õigsust. Kõik vead, mida Travelbroker suudab kiiresti parandada, tehakse võimalusel korda ilma lisakuludeta. Hilisemate muudatuste eest võidakse küsida lisatasu.

3.10. Kui tellimuse kinnitusel on vigu, mis tulenevad Kliendi enda esitatud valeandmetest, tuleb Kliendil muudatustega seotud kulud ise kanda. Sellisel juhul teeb Travelbroker Kliendi soovitud parandused võimalusel, kuid Klient peab katma kõik sellega kaasnevad lisakulud.

3.11. Reisitasu tasumisega kinnitab Klient oma nõustumist valitud reisiteenuse tingimustega ja Travelbroker üldtingimustega ning kinnitab, et on teadlik ja aru saanud sellest, et sõlmib reisiteenuste lepingu sõlmib ta otse teenusepakkujaga.

4. Reisidokumendid, viisad ja tervisenõuded

4.1. Klient vastutab selle eest, et temal ja kaasreisijatel (sealhulgas alaealistel ja eestkostetavatel) oleksid kõik nõutavad reisidokumendid (pass, isikutunnistus, viisa, vaktsineerimistõend) olemas ja kehtivad nii sihtriigi kui ka transiitriikide jaoks.

4.2. Kliendi soovil võib Travelbroker anda üldist teavet reisidokumentide ja viisanõuete kohta sihtriigis, kuid ei vastuta nende nõuete täpsuse või kehtivuse eest, kuna nõuded võivad muutuda

ette teatamata. Kliendi kohustus on enne reisi veenduda, et kõik dokumendid ja nõuded on ajakohased.

4.3. Erinevate riikide kodanikel võivad reisidokumentide ja viisanõuded erineda. Travelbroker võib anda esmast teavet, kuid täpsema ja lõpliku info saamiseks peab Klient pöörduma vastava riigi saatkonna või Välisministeeriumi poole.

4.4. Sihtriikidel on õigus otsustada, kas isikul lubatakse riiki siseneda, isegi juhul, kui kõik vajalikud dokumendid on olemas. Travelbroker ega teenusepakkujad ei vastuta riiki sisenemise otsuste eest.

4.5. Eesti kodanikud saavad lisateavet reisidokumentide ja sisenemistingimuste kohta Välisministeeriumi veebilehelt: <http://www.vm.ee>. Mitmetesse riikidesse sisenemisel võib olla nõutav vaksineerimiskuuri läbimine. Infot nakkushaiguste riskipiirkondade ja vaksineerimisnõuete kohta leiab Terviseameti veebilehelt: <http://www.terviseamet.ee/nakkushaigused/reisimine-ja-tervis.html>.

5. Kindlustusteenuse üldtingimused

5.1. Travelbroker soovib klientidel koos reisiteenuse ostmisega sõlmida reisikindlustuse leping. Reisikindlustus tagab operatiivse hüvituse reisi katkemise, ärajäämise, pagasi kadumise ning tervisehäirete või õnnetusjuhtumite korral.

5.2. Soovitame hoolikalt tutvuda kindlustusandjate poolt kehtestatud lepingutingimustega ja küsida nõu kindlustusseltsilt, eriti kui reisite riikidesse, kuhu ametivõimud ei soovita erinevate ohtude tõttu reisida, või kui tegemist on raseduse, tervisespordi harrastamise jms erijuhtumitega. Kui te ei soovi kindlustust osta, võtate endale rahalise vastutuse kõigi reisiga seotud juhtumite otseste ja kaudsete tagajärgede eest.

5.3. Reisiteenused ei sisalda reeglina kindlustust teenuse või selle hinna osana, kui seda ei ole eraldi ja selgelt välja toodud. Kliendil ei ole õigust nõuda Travelbrokerilt või teenusepakkujalt kompensatsiooni ettenägematute kulude katteks, kui nende kulude otsene ja vahetu tekitaja või põhjustaja ei olnud Travelbroker või teenusepakkuja. See kehtib ka juhul, kui Travelbroker ei ole pakkunud Kliendile kindlustuse ostmist ega täiendavalt selgitanud kindlustuse puudumise võimalikke tagajärgi.

5.4. Reisikindlustuse ostmisel sõlmib klient lepingu otse kindlustusfirmaga. Soovitame reisikindlustusleping sõlmida ka juhul, kui teil on Euroopa Ravikindlustuskaart, kuna kaardi olemasolu ei taga tasuta arstiabi.

6. Tarbija taganemisõigus

Olenemata sellest, kas tarbija soetab reisiteenuse veebivahendusel (nt e-posti, veebilehe või telefoni teel) või kohapeal reisibüroos, ei kehti reisiteenuse lepingutele üldiselt

võlaõigusseaduses sätestatud 14-päevane tasuta taganemisõigus, kus tarbija saab lepingu ilma põhjust avaldamata lõpetada. Reisisiteenuste lepingute puhul on taganemisõigus piiratud, kuna teenuse osutamine on seotud konkreetsete kuupäevade või ajavahemikega või broneeritud vahendite kasutamisega, millele uue kliendi leidmine taganemise korral võib olla keeruline.

7. Pretensiooni esitamise õigus

7.1. Kui kliendil ilmneb reisi ajal reisisiteenusega seotud probleeme või küsimusi, tuleb teenuseosutajat ja Travelbrokerit viivitamatult ja võimalusel kirjalikult teavitada. Kui probleem kohapeal ei lahene, soovib Travelbroker kirjaliku pretensiooni esitada hiljemalt seitsme (7) päeva jooksul reisi lõppemisest või ostenud reisisiteenuse osutamise lõpetamisest. Kirjalikult esitatud teate juurde tuleb lisada tõendid lepingurikkumise kohta, samuti dokumendid, mis tõendavad lisakulutusi ja võimalikke kahjusid.

7.2. Kui reisisiteenus ei vasta kokkulepitud tingimustele, on kliendil õigus kasutada võlaõigusseaduses sätestatud õiguskaitsevahendeid, sealhulgas nõuda kohustuse täitmist, keelduda oma kohustuste täitmisest, nõuda kahju hüvitamist, taganeda lepingust, lõpetada leping või alandada hinda.

7.3. Vaidluste lahendamise esmaseks sammuks on läbirääkimised. Kui kokkuleppele ei jõuta, lahendatakse tarbijaga seotud vaidlused kohtuväliselt Tarbijavaidluste Komisjonis, aadressil Endla 10A, Tallinn. Komisjoni e-posti aadress on avaldus@komisjon.ee ja komisjoni veebileht koos menetlusreeglitega on saadaval aadressil: <https://komisjon.ee/et>.

8. Vastutus ja kohaldatav õigus

8.1. Travelbroker vastutab reisisiteenuste müügi vahendamise ja vormistamise eest ning Teenusepakkuja poolt ettenähtud teabe edastamise eest Kliendile.

8.2. Travelbroker ei vastuta Kliendi ja teenusepakkuja vahel sõlmitud lepingust tulenevate teenusepakkuja kohustuste täitmise eest, sealhulgas, kuid mitte ainult, teenusepakkuja antud müügilubaduste sisu ja kehtivuse eest. Travelbroker ei vastuta ka juhul, kui teenusepakkuja muudab reisisiteenuse hinda või tingimusi mis tahes ajal või tühistab teenuse osutamise ja taganeb reisisiteenuste lepingust.

8.3. Kliendi ja Travelbroker vahelistele õigussuhetele kohaldatakse Eesti Vabariigi õigust ning kohtuvaidlused alluvad Harju Maakohtule.