

## 79. väljaanne **Originaal 4.3.2024**

Kehtib uutele TUI Deutschland GmbH broneeringutele  
alates 21.03.2023

### **Reisitingimused**

#### **Lugupeetud klient**

Palun tutvuge põhjalikult käesolevate broneerimistingimustega, sest reisi broneerides nõustute nendega. Reisitingimused saadetakse Teile enne broneeringu vormistamist.

Need tingimused kehtivad kõikidele **pakettreisidele**, samuti reisiteenustele ja reisikomponentidele, mis on broneeritud üksikteenustena ja sätestatud Saksa Tsiviilkoodeksi (BGB) § 651a - y (3) punktides 2 ja 3 (majutus hotellides või puhkemajades/apartementides ning mootorsõidukite (sh haagissuvilate ja mootorrataste rentimine) – edaspidi üksikteenused – pakkuja TUI Deutschland GmbH (edaspidi nimetatud kui TUI) poolt. Need täiendavad ja laiendavad Saksa tsiviilkoodeksi (BGB) §-e 651a–y ning BGB rakenduseseaduse (EGBGB) §-e 250 ja 252). Kui broneerimistingimuste üksikud sätted kehtivad täielikult või osaliselt ainult pakettreiside või üksikute TUI-teenuste suhtes, antakse sellest teada vastavas punktis. Mõiste teenus(d) hõlmab nii pakettreise kui ka üksikuid komponente.

Käesolevad reisitingimused ei kehti **vahendatud üksikteenustele** (nt sissepääsupiletid kui TUI piletipoe (TTS) vahendatud üksikteenused) ega seotud reisiteenuste vahendamisele BGB §-i 651w tähenduses. Vajadusel Teid teavitatakse sellest eraldi.

Lisaks kehtivad käesolevad broneerimistingimused ärireisidele vaid juhul, kui sellist reisi ei korraldata ärireiside korraldamist reguleeriva raamlepingu alusel. Need broneerimistingimused on saadaval aadressil [www.tui.com](http://www.tui.com) > *Hilfe&Kontakt* > *Geschäftsbedingungen*.

#### **Tingimused**

1. Pakettreisilepingu sõlmimine
2. Tasumine
3. Allahindlused lastele
4. Erimärkused puhkusekorterite ja puhkemajade kohta
5. Erisoovid, individuaalsed reisikorraldused, reisisindaja teenus
6. Reisipakettide lennutransport
7. Teenuste ja hindade muutmine
8. Kliendipoolne tühistamine enne teenuse algust/ tühistamistasud
9. Broneeringu muutmine, tasu, asendusisik
10. Reisikindlustus
11. Lepingust ülesütlemine ja lõpetamine reisikorraldaja TUI poolt
12. Puudustest teatamine, heastamine, hinnaalandus, lõpetamine
13. Kahju hüvitamine
14. Tarbijavaidluste lahendamine/EL-i veebipõhine vaidluste lahendamise platvorm
15. Passi- ja viisanõuded, tolli-, valuutavahetus- ja tervishoiueeskirjad
16. Andmekaitse
17. Üldine

#### **1 Pakettreisilepingu sõlmimine**

1.1 Broneeringut tehes esitate siduva pakkumuse reisikorraldajaga pakettreisilepingu sõlmimiseks. Pakettreisi pakkumus põhineb reisikorraldaja reisirajeldusel ja lisateabel asjaomase reisi kohta niivõrd, kui need Teile broneeringu tegemisel kättesaadavaks tehakse.

**Pakettreisileping** jõustub, kui saate reisikorraldajalt kinnituse. Sellele ei ole kehtestatud vorminõuet.

1.2 Klient vastutab kõikide tema kaasreisijate, kelle nimel ta broneeringu teeb, lepinguliste kohustuste täitmise eest samamoodi nagu enda lepinguliste kohustuste täitmise eest niivõrd, kuivõrd ta on need kohustused endale sõnaselgelt ja eraldi avaldusega võtnud.

1.3 Lepingu sõlmimisel või kohe pärast seda saate **reisikinnituse**, mis sisaldab kogu olulist teavet Teie broneeritud reisiteenuste kohta. Kui mõlemad pooled viibivad samal ajal samas kohas, eelkõige reisibüroos, esitatakse reisikinnitus paberil. Muudel juhtudel, eelkõige elektrooniliste tehingute puhul piisab reisikinnituse saatmisest püsival elektroonilisel andmekandjal.

Kui kinnitus erineb Teie broneeringust, on reisikorraldaja uue pakkumusega seotud 10 päeva. Leping sõlmitakse selle uue pakkumuse alusel, kui reisikorraldaja on sellele muudatusele viidanud ja täitnud oma lepingueelse teabe andmise kohustuse ning klient on andnud reisikorraldajale oma nõusoleku sõnaselge avalduse või ettemaksu tasumisega siduvusajal.

1.4 Reisikorraldaja TUI antud lepingueelne teave reisiteenuste oluliste omaduste kohta, reisisasu ja kõik lisakulud, maksetingimused, reisijate minimaalne arv ja fikseeritud summas tühistamistasu (kooskõlas EGBGB § 250 lg 3 punktidega 1, 3 ja 5 ning EGBGB jaotis 7) ei ole osa pakettreisilepingust vaid juhul, kui pooled on selles sõnaselgelt kokku leppinud.

1.5 Juhime tähelepanu, et BGB § 312 lg 7, § 312g lg 2 p 1 nr 9 järgi ei ole BGB § 651a ja § 651c kohaste pakettreisilepingute, mis sõlmitakse sidevahendite abil (kiri, telefon, faks, e-kiri, SMS, raadioside, telemeedia, elektroonilised teenused), puhul ei ole taganemisõigust, vaid üksnes seadusest tulenev ülesütlemis- või lõpetamisõigus, eelkõige ülesütlemisõigus BGB §-i 651h järgi (vt ka punkti 8). Sellest olenemata on taganemisõigus olemas, kui BGB §-i 651a järgne reisiteenuste leping sõlmiti väljaspool äriruume, välja arvatud juhul, kui suulised läbirääkimised, mille alusel leping sõlmiti, toimusid kliendi eelneval tellimisel; viimasel juhul taganemisõigus puudub.

## 2 Tasumine

2.1 **Pakettreisi** korral on reisikorraldaja oma klientide rahaliste vahendite kaitsmiseks sõlminud Deutscher Reisisicherungsfonds GmbH-ga maksejõuetuskindlustuse. Kinnitus sisaldab asjaomast **kindlustussertifikaati**.

Lisaks, olenemata sellest, kas broneeriti pakettreis või individuaalne reisiteenus, sisaldab broneeringu kinnitus teavet sissemakse ja lõppmakse summade kohta ning vajadusel, kuidas arvutada tühistamise korral makstav summa. Kõikide broneeringute eest tasumine tuleb teha vastavalt alljärgnevatele punktidele 2.2 kuni 2.10.

2.2 Kui broneeritud reis sisaldab lennutransporti, siis kuulub tasumisele ettemaks summas 25% koguhinnast. Kui broneeritud teenus ei sisalda lennutransporti, tuleb tasuda 20% koguhinnast. Kuid see ei kehti toodetele, mis on märgistatud "Tasuta tühistamine kuni saabumispäeva kell 18-ni"; sel juhul kehtivad alajaotuses 2.3 sätestatud tingimused.

2.3 **Lõplik tasumine** peab toimuma 4 nädalat enne väljasõitu, kui on kindel, et Teie reis (nagu Te selle broneerisite) toimub ja Teie reisikava on Teile kättesaadav müügiesinduses (nt reisibüroo, online reisibüroo, kõnekeskus) või on Teile saadetud vastavalt kokkuleppele. **Viimase hetke broneeringute** korral (alates 28 päeva enne väljasõitu) tuleb kogu reisisitu maksta kohe.

2.4 Tühistamistasu (vt punkti 8) või mis tahes broneeringu käsitlemise ja muutmise tasud (vt punkti 9) tuleb tasuda kohe.

## 2.5 **Tasumine otse reisikorraldajale TUI**

2.5.1 Selleks on vaja maksja ees- ja perekonnanime, täielikku aadressi, telefoninumbrit ning PayPal'i või pangaülekanadega maksete korral ka e-posti aadressi.

2.5.2 SEPA otsekorraldusega maksete puhul nõuab TUI (võimalik, et müügikoha kaudu) allkirjastatud volitust, mis võimaldab olemasoleva arve summa (ettemaks ja lõppsumma) Teie arvelduskontolt maha võtta. Volitus on osa kinnitusest.

2.5.3 Kui tasute TUI poolt broneeritud teenuse eest krediitkaardiga, nõuab TUI Teie nõusolekut (vajadusel müügikoha kaudu) raha väljavõtmiseks Teie krediitkaardilt. Online müügis võib mõnikord olla vajalik täiendav autentimine.

2.5.4 Tasuda saab ka pangaülekanadega kuni 30 päeva enne teenuse algust.

## 2.6 **Tasumine müügikohas**

Erandkorras võib nii ettemaksu kui ka reisikava saamisel ülejäänud reisisitu maksta müügikohas.

2.7 **Kokkulepitud makseviisi saab muuta** kuni 35. päevani enne väljasõitu ja üksnes maksmata summa kohta.

2.8 Kui Te ei ole **reisikava** kätte saanud hiljemalt 4 päeva enne reisi, võtke kohe ühendust oma müügikohaga. Viimase hetke broneeringute või 14 päeva jooksul enne väljasõitu reisis tehtud muudatuste puhul saate reisikava samal viisil nagu pikemaajaliselt või varakult broneeritud reiseid puhul. Teie endi huvides vaadake reisikava selle saamisel hoolikalt läbi.

2.9 Kui Te ei tasu maksmisele kuuluvaid summasid või ei tasu neid täies mahus ja Te ei tasu neid ka pärast meeldetuletuse saamist pikendatud tähtaja jooksul, võib reisikorraldaja TUI lepingust taganeda, välja arvatud juhul, kui sel ajal esineb juba oluline puudus reiseenustes. Reisilepingust taganemise korral eelmise lause tähenduses võib reisikorraldaja nõuda tühistamistasude hüvitamist punktide 8.2 ja 8.5 järgi. Kui Te ei tasu makseid tähtajaks, jätab reisikorraldaja endale õiguse nõuda meeldetuletustasu € 1.50 teise meeldetuletuse eest.

See ei mõjuta Teie õigust tõendada, et kulud olid märkimisväärselt väiksemad või puudusid üldse.

2.10 Lisateenuste, näiteks viisa hankimise vms kulud ei kuulu reisisitu hulka, kui seda pole sõnaselgelt öeldud. Selliste kulude tekkimisel palun tasuge need müügikohas.

## 3 **Allahindlused lastele**

**Määrav on lapse vanus reisimise alguse kuupäeval.** Sellest olenemata tuleb broneerimise ajal ära

märkida iga kaasareisiv laps ja tema vanus.

Lastele tehtavate allahindluste kohta leiab teavet asjaomase teenuse kirjeldusest.

Pakettreiside kontekstis lendava alla kaheaastase lapse tšarterlendude haldustasu on €50 lapse kohta, kuid neil puudub õigus istekohale lennukis ja iga lapse kohta peab kaasas olema üks täiskasvanu. Liinilendudega pakettreiside kontekstis ja ainult lendude (tšarter- või liinilend) korral lähevad alla kaheaastaste laste puhul teenuseosutaja (lennuettevõtja) kulud üle broneerijale ilma õiguseta istekohale lapse jaoks.

Kui esitatakse vale vanus, on reisikorraldajal õigus nõuda hinnavahe hüvitamist ja haldustasu €50.

See ei mõjuta Teie õigust tõendada, et kulud olid märkimisväärselt väiksemad või puudusid üldse.

#### **4 Erimärkused puhkuse apartementide ja puhkemajade kohta**

Tarbimis põhised lisakulud või Teie soovitud lisateenuste kulud ei sisaldu reisisitasus. Kui reisi kirjelduses ei ole määratletud teisiti, tuleb sellised kulud tasuda kohapeal.

Apartmentis/puhkemajas võib viibida üksnes teenuse kirjelduses ja kinnituses nimetatud arv täiskasvanuid ja lapsi.

Nimetatud saabumis- ja lahkumiskuupäevad on siduvad. Võtmete üleandmisel võidakse nõuda mõistlikku summat (deposiit) võimaliku kahju tagatiseks või kohapealsete tarbimiskulude katteks.

Tagasimakse või tasaarveldus tehakse juhul, kui majutusüksus ja selle inventar tagastatakse viibimise lõpus puhtas ja korralikus seisukorras.

### **5 Erisoovid, individuaalsed reisikorraldused, reisisindaja teenus**

#### **5.1 Erisoovid**

##### **5.1.1**

TUI püüab nii palju kui võimalik täita Teie broneerimisel esitatud erisoove, mida ei ole välja reklaamitud, näiteks kõrvuti asetsevad toad või konkreetses asukohas asuvad toad.

Siiski, kuna TUI ei saa seda garanteerida, muutuvad erisoovid lepingu lahutamatuks osaks ainult juhul, kui need on broneeringu kinnituses („Kinnitus/Arve”) sisalduvad ja märgitud „siduvaks”.

Jaotuse 1.3, laused 3 ja 4, kehtivad vastasel juhul. Sama kehtib ka mistahes erisoovi kohta, mille Teie pärast lepingu sõlmimist, kuid enne reisi algust, esitate: erisoov muutub lepingu lahutamatuks osaks ainult juhul, kui TUI on teile andnud kirjaliku kinnituse („Muudatus”) erisoovi kohta.

Palun pange tähele, et koos majutuvatele reisijatele saab broneerida ainult samatüübilisi toitlustuspakette. See kehtib ka teiega reisivate laste kohta.

**5.1.2** Teenuse kirjeldusest erinevate **üksikteenuste** reisikorralduste menetlemiseks nõutakse haldustasu maksimaalselt €50 reisija kohta nädalas.

**5.1.3** Kui reisijad soovivad sihtkohas lennu ja/või hotelli muutmist, jätab reisikorraldaja endale õiguse nõuda lisaks võimalikele lisakuludele mõistlikku haldustasu inimese kohta. XTUI ja Itur pakettide korral ei ole lende võimalik muuta.

**5.1.4** Lemmikloomi on lubatud kaasa võtta vaid juhul, kui seda on teenuse kirjelduses sõnaselgelt nimetatud.

#### **5.2 Reisi pikendamine**

Kui soovite oma puhkuse sihtkohas pikemalt viibida, pöörduge esimesel võimalusel oma reisisindaja või reisikorraldaja kohaliku esindaja poole. Me pikendame meeleldi Teie viibimist, kui on pakkuda sobivat

majutust ja tagasisõitu.

Reisipikenduse kulud tuleb tasuda kohapeal. Palun kontrollige hoolikalt oma tagasisõidule kohaldatavaid hindasid ja tingimusi, samuti reisikindlustuse ja võimaliku viisa kehtivusaega. XTUI ja Itur tellitud reise puhul ei ole reisi pikendamine võimalik.

### 5.3 Reisesindaja teenus, tugi ja kliendiabi

Pakutavad pakettreisid sisaldavad sihtkohas osutatavat nõustamise teenust; enamikus kuurortides seda pakuvad TUI kohalikud esindajd või TUI Service.

Kontaktandmed leiate oma reisikavast, aadressilt [www.meine-tui.de](http://www.meine-tui.de) või MY TUI Deutschland app saksakeelsest rakendusest nutitelefonis. Kui see on broneeritud teenuse osa, võib Teil olla reisesindaja ka oma hotellis.

Kaebuste korral vaadake palun eriteavet punktis 13.7.2.

## 6 Reisipakettide lennutransport

### 6.1 Lendu teenindav lennuettevõtja / EL-i lennuohutuse nimekiri

14. detsembri 2005. aasta määruse (EC) nr 2111/2005 alusel on reisikorraldaja TUI kohustatud Teile broneerimisel teatama lendu opereeriva(te) lennuettevõtja(te) andmed. Kui broneeringu tegemise ajal ei ole lendu teenindav lennuettevõtja veel teada, teavitatakse Teile esmalt tõenäoliselt lendu teenindav(ad) lennuettevõtja(d). Kohe, kui lennuettevõtja on selgunud, teavitatakse Teid sellest. Kui lendu teenindav lennuettevõtja muutub peale broneerimist, teavitatakse Teid muudatustest esimesel võimalusel.

Lennuettevõtjate, kelle suhtes kohaldatakse EL-i piires tegevuskeeldu, must nimekiri (lennuohutuse nimekiri) on kättesaadav aadressil

[https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf).

### 6.2 Vahemaandumised

Reisikorraldaja juhib tähelepanu asjaolule, et otselendudel võib lennu- ja tehnilisest plaanist tulenevalt esineda vahemaandumisi.

6.3 Rangelt soovituslik on kanda **raha, väärtesemeid, tehnikaseadmeid ja ravimeid** ainult käsipagasis.

## 7 Teenuste ja hindade muutmine

7.1 **Enne lepingu sõlmimist** võib reisikorraldaja teenuse kirjeldust igal ajal muuta, millest teavitatakse reisijat enne broneeringu tegemist.

7.2 Reisilepingu kokkulepitud sisuga seotud peamiste reise teenuste muutused, mis on vajalikud pärast lepingu sõlmimist ja enne väljasõitu ning mida reisikorraldaja ei tee vastuolus hea usu põhimõttega, on lubatud vaid juhul, kui need ei ole olulised ega mõjuta broneeritud reisi üldist kvaliteeti ja ulatust. See ei mõjuta mis tahes nõudeid garantii alusel, eelkõige siis, kui muutunud teenused on puudustega.

7.3 Reisikorraldaja TUI on kohustatud klienti teenuste muutumisest teavitama püsival andmekandjal kohe, kui ta on muutmise põhjusest teadlikuks saanud. Vajaduse korral pakub reisikorraldaja TUI kliendile tasuta muutmist või tasuta taganemist.

Lennujaama vahetusest tingitud asenduslennuvedude puhul sisaldub Saksamaa rongipilet lennujaama (vt punkti 13.6) Teie reisikavas.

7.4 Kui reise teenuste mis tahes põhiomaduses toimub oluline muudatus või esineb kõrvalekalle kliendi konkreetsetest nõudmistest, millest on saanud pakettreisilepingu osa, on kliendil õigus mõistliku aja jooksul, mille on reisikorraldaja TUI muudatusest teavitamisel kindlaks määranud, muudatusega

nõustuda või pakettreisilepingust tasuta taganeda või esitada soov osaleda asendusreisil, kui reisikorraldaja TUI sellist reisi pakub.

Klient võib valida, kas vastab reisikorraldaja TUI teatele või mitte. Kui klient vastab reisikorraldajale TUI, siis võib ta kas nõustuda lepingu muudatusega, esitada soovi osaleda asendusreisil, - üksikteenuse broneerimise korral - nõuda osalemist asendusteenustel, kui seda pakutakse, või lepingust tasuta taganeda.

Kui klient reisikorraldajale TUI ei vasta või ei vasta määratud aja jooksul, loetakse, et ta on asjaomase muudatusega nõustunud.

Klienti tuleb teavitada selgel, arusaadaval ja empaatilisel viisil kooskõlas punktiga 7.3.

7.5 See ei mõjuta mis tahes nõudeid garantii alusel, kui muutunud teenused on puudustega. Kui reisikorraldaja TUI kulud on väiksemad samaväärse alternatiivse pakettreisi või üksikteenuse pakkumisest, hüvitatakse kliendile vahe.

7.6 Kruiiside puhul võib reisi aja/või marsruudi muutmise otsustada üksnes kapten, kui see on vajalik näiteks ohutuse tagamiseks või ilmaoludest tulenevalt.

## **8 Kliendipoolne tühistamine enne teenuse algust/ tühistamistasud**

8.1 Klient võib pakettreisilepingust igal ajal enne väljasõitu taganeda. Ülesütlemisteade tuleb esitada reisikorraldajale TUI. Kui reis broneeriti reisibüroo kaudu, võib ülesütlemisteate esitada reisibüroole. Ülesütlemisteade on vajalik on esitada püsival andmekandjal.

8.2 Kui klient tühistab enne reisi algust või kui ta pakettreisi või broneeritud üksikteenust ei alusta, kaotab reisikorraldaja TUI õiguse nõuda kokkulepitud reisisasu maksmist. Selle asemel võib reisikorraldaja TUI nõuda mõistlikku hüvitist, kui tühistamine ei tulene reisikorraldajast või kui sihtkohas või selle lähiümbruses ei esine erakorralisi asjaolusid, mis mõjutavad pakettreisi toimumist või inimeste transportimist sihtkohta, kui see sisaldub broneeritud teenuses. Asjaolusid peetakse vältimatuteks ja erakorralisteks, kui reisikorraldaja TUI ei saa neid mõjutada ja nende tagajärgi ei oleks saanud vältida ka kõikide mõistlike ettevaatusabinõude kasutamisel. Tühistamistasud on sätestatud punktis 8.4. Need põhinevad reisisasul, millest on maha arvatud reisikorraldaja TUI poolt kokku hoitud kulud ja reisikorraldaja tulu reisisiteenuste muust kasutusest. Järgmised fikseeritud tasud võtavad arvesse ka ajavahemikku tühistamisteatest reisi alguseni. Kliendi soovil peab reisikorraldaja rakendatud tühistamistasu põhjendama. Samuti võite esitada tõendeid selle kohta, et reisikorraldaja TUI tasud on nõutud hüvitisest märkimisväärselt väiksemad.

8.3 Tühistamistasu tuleb maksta ka juhul, kui reisija ei saabu väljasõidu lennujaama või asukohta piisava ajavaruga, arvestades reisidokumentides märgitud aega, või kui ta ei saa reisi alustada sellepärast, et tal **puuduvad reisidokumendid**, mille eest reisikorraldaja ei vastuta, näiteks pass või viisa.

8.4 Fikseeritud summas tühistamistasu on üldjuhul **inimese/majutusüksuse kohta**:

### **8.4.1 Tavapärased hüvitistasud (trahvid):**

#### **A Lennureisiga pakettreis**

kuni 31. päevani enne väljalendu 40%

alates 30. päevast enne väljalendu 60%

alates 14. päevast enne väljasõitu kuni väljasõidupäevani või kui Te reisi ei alusta 80% reisisasust.

## **B Ilma lennuta reis**

kuni 31. päevani enne väljasõitu 20%

alates 30. päevast enne väljasõitu 40%

alates 14. päevast enne väljasõitu kuni väljasõidupäevani või kui Te reisi ei alusta 80% reisisast.

### **8.4.2 Tavakorra erandid:**

**A Puhkemajad/villad/apartemendid (kui reisikinnitus on nii märgitud, muul juhul kehtib punkt 8.4.1), haagissuvilate pargid, samuti bussi- ja rongireisid, mootorratta retked, privaatlennureisid**

kuni 46. päevani enne reisisast algust 25%

alates 45. päevast enne reisisast algust 50%

alates 35. päevast enne reisisast algust kuni reisisast alguseni või kui Te reisi ei alusta 80% reisisast.

**B Kruiisid, matkaautode programmid**

kuni 31. päevani enne reisisast algust 25%

alates 30. päevast enne reisisast algust 40%

alates 24. päevast enne reisisast algust 50%

alates 17. päevast enne reisisast algust 60%

alates 10. päevast enne reisisast algust kuni reisisast alguspäevani või kui Te reisi ei alusta 80% reisisast.

Airtoursi kruiisidele kehtivad eritingimused, mis edastatakse Teile enne broneerimist.

**C Üksnes vahendatud piletite**, näiteks muusikaürituste korral kohaldatakse asjaomase reisisast osutaja tühistamistingimusi, mis edastatakse Teile broneeringu tegemisel.

**D** Toodete puhul, mis on märgistatud *“80% cancellation fee from time of booking”*

(„80% tühistamistasu broneerimise hetkest“), 80% hinnast on tagastamatu sõltumata tühistamise ajast.

Toodete puhul, mis on märgistatud *“Cancellation free of charge until 6 p.m. on day of arrival”* („Tasuta tühistamine kuni saabumise päeva kella 18.00“), ei võeta tühistamistasu enne reisisast (Check-In) algust kell 18:00 (CET - Kesk-Euroopa aja järgi), kusjuures kui tühistamine toimub saabumispäeval peale kella 18:00 (CET), kehtib tühistamistasu 80% reisisast hinnast.

**E** TUI Cars (TUI autorendi) tühistamistasu on 80% rendihinnast ja kehtib alates 24 tundi enne reisisast algust ja rendiauto reisisast loobumise korral. Mootorrataste rendi puhul kohaldatakse erinevaid tühistamistasusid, mis edastatakse Teile enne broneerimist.

8.5 Reisikorraldaja jätab endale õiguse nõuda eespool nimetatud fikseeritud summade (punkt 8.4) asemel suuremat, eraldi arvutatud hüvitist (Saksa tsiviilkoodeks BGB §651 h lg 2), kui reisikorraldaja suudab tõendada, et ta on kandnud või kannab asjaomasest fikseeritud summas hüvitisest märkimisväärselt suuremaid kulusid. Sellisel juhul on reisikorraldaja kohustatud nimetama nõutava hüvitise summa ja põhjendama seda, võttes arvesse kokku hoitud kulusid ja kõnealuste reisisastuste muud kasutust või neist saadavat kasu.

8.6 Kui reisikorraldaja on kohustatud reisisast täielikult või osaliselt tagastama tühistamise tõttu, peab ta selle tagasimakse tegema viivitamata, kuid igal juhul 14 päeva jooksul tühistamisteate saamisest.

Eespool nimetatud tingimused ei mõjuta Teile õigust saata enda asemel reisile asendusisik, esitades selleks vastava avalduse püsival andmekandjal mõistliku aja jooksul enne reisisast alguspäeva (vt punkti 9.2 allpool). Sellisel juhul loetakse see avaldus õigel ajal esitatuks, kui reisikorraldaja saab selle kätte hiljemalt seitse päeva enne reisisast algust.

## **9 Broneeringu muutmine, tasud, asendusisik**

9.1 Teie soovil ja võimaluse korral muudab reisikorraldaja TUI kinnitust (**muudetud broneering**) 31. päevaks enne reisieenuuse algust või punktis 8.4.2 A määratletud reisi korral 46. päevaks enne väljasõitu.

Muudetud broneeringuks loetakse muudatust Teie reisuupäevas, sihtkohas, väljasõidukohas, majutuses, transpordis või samuti erisoovides (punkt 5.1). Selleks nõutakse eraldi tasu summas €50 inimese kohta.

Teenuseosutajate (nt lennuettevõtjad, matkautode pakkujad) kantud lisakulude eest nõutakse eraldi hüvitist. Seetõttu palun veenduge, et Teie nimi on õigesti kirjutatud, nagu on märgitud Teie passi masinloetaval ribal.

Pange tähele, et broneeringu muutmise käigus võivad kaotada kehtivuse kõik esialgse broneeringu soodustused ja allahindlused ning seega broneering muutuda lõpphindades kallimaks. Broneeringu muutmise korral arvutatakse reisisasu muudetud teenuste eest ümber sel ajal kehtivate hindade ja tingimuste alusel. Teave selle kohta on leitav TUI.com või TUI edasimüüjalt.

Muudatusi pärast eespool nimetatud tähtaegu (nt reise/teenuste puhul vastavalt alajaotustele 8.4.1 ja 8.4.2 B alates 30. päeva enne reisieenuuse algust) ja pärast teenuse kirjelduse, millel broneering põhineb, kehtivuse lõppemist (p 1.1) võib teha pärast reisilepingu ülesütlemit ainult punktis 8.4 sätestatud tingimustel koos samaaegse uue broneeringuga.

XTUI, Airtours erareiseid, Itur`i ja eraldi märgistatud pakettreiseid puhul, mis sisaldavad erihinnaga liinilende, saab lennupileteid, reisuupäevaid, sihtkohta ja reisi algust muuta alles pärast reisilepingu ülesütlemit vastavalt punktis 8.4 sätestatud tingimustele ning uue broneeringu tegemist.

Toote, mis on märgistatud "80% cancellation fee from booking" („80% broneeringu tühistamise tasu“), broneeringut, ei ole õigust muuta.

9.2 Mõistliku aja jooksul enne väljasõitu võib reisija püsival andmekandjal teatada, et **kolmas isik** võtab üle tema reisilepingust tulenevad õigused ja kohustused. Avaldus loetakse esitatuks õigel ajal, kui reisikorraldaja saab selle kätte vähemalt seitse päeva enne reisi algust.

Reisikorraldaja võib kolmanda isiku asumisele reisija asemele vastu vaielda, kui kolmas isik ei vasta lepingulistele reisingimustele.

Kui kolmas isik asub broneeringus nimetatud reisija asemele, on reisikorraldajal õigus nõuda fikseeritud tasu summas €10, et katta asendusisikust tulenevad halduskulud. Teenuseosutajate (nt lennuettevõtja) kantud tegelike lisakulude eest nõutakse eraldi hüvitist. Reisikorraldaja on kohustatud esitama reisijale tõendeid asendamisest tulenevate lisakulude suuruse kohta. Reisijal on õigus tõendada, et seoses asendamisega kulusid ei kantud või kanti märkimisväärselt väiksemaid kulusid, kui väidab reisikorraldaja. Broneeringus nimetatud reisija ja tema asendaja vastutavad solidaarselt reisisasu ja asenduse tõttu kantud kulude eest.

9.3 Teenused märkega "Free cancellation until 6 p.m. on the day of arrival" ("Trahvideta tühistamine saabumispäeval kuni kella 18-ni"), broneeringuid on võimalik muuta vastavalt alapunktile 9.1 ja kolmanda isiku nimele punkti 9.2 kohaselt kuni kella 18-ks (CET) saabumise päeval ilma eraldi tasu maksmata. Rendiauto broneeringut saab lisatasudeta muuta kuni teenuse alguseni.

## 10 Reisikindlustus

TUI soovivad üldreisikindlustuse vormistamist, eelkõige sellist, mis sisaldab reisi tühistamist (ka eraldi ostetav) ja kodumaale tagasitoimetamist õnnetusjuhtumi või haiguse korral. Pange tähele eripakkumisi asjaomastes teenuse kirjeldustes. Teave kindlustuskaitse kohta on lisatud käesolevatele reisingimustele, samuti võite küsida infot oma kohalikust müügikohast.

## 11 Lepingust ülesõtlemine ja lõpetamine reisikorraldaja TUI poolt

11.1 Reisikorraldaja võib **reisilepingu** ette teatamata **lõpetada**, kui reisija häirib olulisel määral reisiteenuste osutamist olenemata reisikorraldaja tehtud hoiatusest. Sama kehtib ka juhul, kui reisija tegutseb vastuolus lepinguga sellises ulatuses, mis õigustab lepingu viivitamatut ülesütlemist. Reisikorraldaja jätab endale õiguse nõuda ülejäänud reisisasu maksmist. Häirimise eest vastutav reisija vastutab tagasisõiduga seotud võimalike lisakulude eest.

Kuid reisikorraldaja peab häirinud reisija kasuks arvestama kokku hoitud kulud, samuti kasu, mille ta saab kasutamata teenuste muust kasutusest, sealhulgas mis tahes tagasimaksud teenuseosutajatelt.

11.2 Reisikorraldaja võib reisilepingu lõpetada, kui teenuste kirjelduses, lepingueelses teabes või kinnituses nimetatud minimaalne osalejate arv ei tule kokku ja reisijat teavitatakse sellest kuni 4 nädalat enne väljasõitu. Loomulikult teatab reisikorraldaja Teile kohe, kui selgub varem, et minimaalne osalejate arv ei tule kokku. Lõpetamisteade saadetakse reisijale viivitamata. Makstud reisisasu tagastatakse Teile kohe, kuid igal juhul 14 päeva jooksul lõpetamisteate saamisest.

11.3 Reisikorraldaja võib enne väljasõitu lepingust taganeda, kui ta ei saa lepingut vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu täita; sellisel juhul peab reisikorraldaja teatama ülesütlemisest kohe pärast ülesütlemise põhjusest teada saamist. Kui reisikorraldaja ütleb lepingu üles, kaotab ta õiguse nõuda kokkulepitud reisisasu maksmist.

11.4 Reisimisega seotud nõuanded Saksamaa Välisministeeriumist on kättesaadavad internetis aadressil [www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de) või helistades (030) 5000-2000.

## **12 Puudustest teavitamine, heastamine, hinnaalandus, lõpetamine**

12.1 Kui reisiteenust ei osutata või osutatakse puudustega, võib reisija nõuda **hüvitust**.

Reisikorraldaja võib olukorra heastamisest keelduda, kui see on võimatu või sellega kaasnevad ebamõistlikud kulud.

12.2 Reisija võib nõuda hinna **alandamist**, kui reisiteenused osutatakse puudustega ja ta ei jätnud süüliselt puudusest kohe **teavitamata** (põhjendamatu viivitusega). Kokkulepitud hinna alandamisest tulenevad õigused aeguvad kolme aasta jooksul. Aegumistähtaja algusele kohaldatakse BGB § 199 lõiget 1.

12.3 **Kui reisikorraldaja ei saa olukorda heastada, sest reisija ei teatanud süüliselt puudusest, reisija ei saa nõuda hinna alandamist ega kahju hüvitamist.**

12.4 Kui reisiga seotud puudus halvendab pakettreisi märkimisväärselt ja kui reisikorraldaja ei heasta olukorda mõistliku aja jooksul, võib reisija **reisilepingu üles öelda** – enda huvides ja tõendite parimaks säilitamiseks tuleks seda teha kirjalikult.

Ei ole vaja määrata heastamise tähtaega, kui reisikorraldaja keeldub heastamisest või kui vajalik on viivitamatu heastamine.

Kui leping öeldakse seejärel üles, on reisijal õigus transpordile koju, kui leping sisaldab vedu.

Punkti 12.4 kohase ülesütlemise korral reisija võlgneb reisikorraldajale reisisasust vaid selle osa, mis kuulub tasumisele kasutatud teenuste või pakettreisi lõpetamiseks vajalike teenuste eest.

## **13 Kahju hüvitamine**

13.1 Reisiga seotud puuduse korral võib reisija nõuda hüvitist, piiramata reisisasu alandamist või tühistamist, välja arvatud juhul, kui reisija on reisiga seotud puuduses süüdi või reisiga seotud puuduse on põhjustanud kolmas isik, kes ei ole teenuseosutaja ega muul viisil seotud pakettreisilepingus sisalduvate reisiteenuste osutamisega, ja reisikorraldaja ei saanud selle kolmanda isiku tegevust ette näha ega vältida või kui reisiga seotud puuduste põhjuseks oli vältimatud ja erakorralised asjaolud.

Pakettreisi broneerinud reisija võib nõuda ka mõistlikku rahalist hüvitist raisatud puhkuseaja eest, kui reis nurjub või on märkimisväärselt halvem.

### **13.2 Vastutuse piiramine**

Niivõrd, kuivõrd reisikorraldaja ei põhjustanud reisija kantud kahju süüliselt, on reisikorraldaja vastutus kahju eest, mis ei ole füüsiline kahju, piiratud **kolmekordse reisisasuga**.

### 13.3 Lepinguvälise kahju hüvitamise nõuded

Välja arvatud tahtlikkuse või raske hooletuse korral on reisikorraldaja vastutus lepinguvälise kahju hüvitamise nõuete puhul, mis ei põhine tahtlikkusel või raskel hooletusel, või vastutusel varakahju eest on piiratud **kolmekordse reisisasuga**.

See vastutuse ülempiir kehtib ühe reisija ja broneeritud teenuse kohta. Eespool nimetatud piirang ei mõjuta võimalikke nõudeid Montreali konventsiooni või Saksamaa liiklusseaduse alusel.

13.4 Reisikorraldaja ei vastuta teenuste katkemise, tervisekahjustuse ega varalise kahju eest seoses üksnes vahendatud teenustega ehk kolmanda osapoole teenustega (nt ekskursioonid, spordiüritused, teatrikülastused, näitused, transporditeenused välja kuulutatud algus- ja lõpp punkti ning -punktist), kui need teenused on sõnaselgelt määratletud vahendatud kolmanda osapoole teenustena ja kolmas osapool on selgelt identifitseeritud, et reisija saaks kerge vaevaga ja selgelt aru, et need teenused ei ole broneeritud teenusepaketi osa.

Kahju hüvitamise nõue reisikorraldaja vastu on piiratud või välistatud niivõrd, kuivõrd teenuse osutajale kohalduvate rahvusvaheliste konventsioonide või õigusaktide sätete alusel võib teenuseosutaja vastu esitada kahju hüvitamise nõuet üksnes teatud tingimustel või teatud piirangutega või võib sellise kaebuse teatud tingimustel välistada.

13.5 Spordi ja muude aktiivsete puhkusetevõetustega tegelemine on Teie omal vastutusel. Kontrollige üle kõik vahendid ja sõidukid ning kogu varustus. Spordiürituste ja muude puhkusetevõetustega käigus juhtunud õnnetuste korral vastutab reisikorraldaja vaid juhul, kui ta on õnnetuses süüdi. Reisikorraldaja soovib sõlmida õnnetusjuhtumikindlustuse.

13.6 Järgmine kehtib pakatireisidele: Kui nii on välja kuulutatud, sisaldab Teie reisikava Saksamaa DB AG rongipileteid lennujaama (Saksamaa sisesed rongipiletid). Transport põhineb asjaomase transpordiettevõtja tingimustel, mis esitatakse Teile soovi korral.

Asjaomase transpordiettevõtja tingimused ei piira reisikorraldaja ja reisija õigusi ja kohustusi Saksamaa reisilepingute õiguse ega käesolevate üksikasjalike reisingimuste alusel.

Iga reisija on kohustatud saabuma väljasõidu lennujaama piisava ajavaruga, välja arvatud juhul, kui hilinemine on põhjustatud reisikorraldaja süülisest või raskest hooletusest tulenevast kohustuse rikkumisest.

### 13.7 Kohustus teha koostööd, kaebused

13.7.1 Õigusaktides sätestatu piires on iga reisija kohustatud tegema teenuse katkemise korral koostööd, et **vältida või minimeerida võimalikku kahju**.

13.7.2 Kui vastupidiselt ootustele on Teil õigustatud kaebus, peate kohe teavitama TUI Service või kohapeal meie reisiesindajat (kooskõlas punktiga 5.3) ja taotlema heastamist.

Kui reisiesindaja või TUI Service on kättesaamatu, siis pöörduge teenuseosutaja (nt transferifirma, hotelliomaniku, laeva juhtkonna), reisikorraldaja (kontaktandmed allpool) või reisikorraldaja kohaliku esinduse poole või reisibüroosse. Vajalikud kontaktid leiate oma reisikavast või teenuste kirjeldusest (alajaotus 1.1).

Apartemendis/puhkemajas/korteris viibivad külalised peavad küsima kohe abi reisikavas nimetatud kontaktisikult.

Lennutranspordi korral reisikorraldaja soovib sõnaselgelt, et Te teavitaks pädevat vedajat viivitamata mis tahes kahjust või pagasi ja kauba hilinenud kohaletoimetamisest kohapeal ja hiljemalt seitsme päeva jooksul pärast pagasi kahjustuste avastamist või kauba korral 14 päeva jooksul kättesaamisest; hilinenud kohaletoimetamise korral hiljemalt 21 päeva jooksul pärast seda, kui reisija pagasi või kauba kätte sai. Kõikidel sellistel juhtudel teatage kahjust PIR-kahjuteatega pädevale lennuettevõtjale. Lennuettevõtjad üldjuhul raha tagasi ei maksa, kui ei ole esitatud täidetud PIR-vormi.

Muudel juhtudel tuleb pagasi kaotsimineku, kahjustumisest või valesse kohta viimisest teavitada

reisikorraldajat või reisikorraldaja kohalikku esindajat.

### 13.7.3 Reisesindajatel ei ole lubatud nõudeid vastu võtta.

### 13.8 Piirang

Teie kahjunõuetele kehtib kolmeaastane aegumistähtaeg. Aegumistähtaja algusele kohaldatakse BGB § 199 lg 1.

TUI-l on seaduslik õigus esitada Teile nõudeid hüvitise saamiseks seoses Teile teenuste osutamise käigus antud toodete kahjustamise-, lõhkumise või rikkumisega, mis aegub kuus kuud pärast reisi lõppu.

## 14 Tarbijavaidluste lahendamine / EL-i veebipõhine vaidluste lahendamise platvorm

### 14.1 Tarbijavaidluste lahendamine / EL-i veebipõhine vaidluste lahendamise platvorm

TUI ei osale praegu üheski vabatahtlikus vaidluste alternatiivse lahendamise menetluses vastavalt Saksamaa tarbijavaidluste lahendamise seadusele. Sellest tulenevalt ei saa meie kliendid kasutada sellist menetlust ega ELi Komisjoni pakutavat tarbijavaidluste veebipõhise lahendamise platvormi (OS-platvorm) aadressil <http://ec.europa.eu/tarbijad/odr/>.

## 15 Passi- ja viisanõuded, tolli-, valuutavahetus- ja tervishoiueeskirjad

15.1 **Pakettreisi** broneerimisel reisikorraldaja teavitab klienti/reisijat sihtkohas kehtivatest üldistest passi- ja viisanõuetest ning tervishoiueeskirjadest, sealhulgas ligikaudsetest viisade hankimise tähtaegadest, enne lepingu sõlmimist ja vajaduse korral võimalikest muudatustest enne reisi algust. Kui on broneeritud **üksikteenused**, siis reisija ainuisikuliselt vastutab selle teabe hankimise eest.

15.2 Reisija vastutab reisimiseks vajalike oluliste eeskirjade täitmise eest. Välja arvatud juhul, kui reisikorraldaja esitab süüliselt valeteavet või ei esita vajalikku teavet, kannab reisija kõik kulud, eelkõige tühistamistasud, mis tulenevad nimetatud eeskirjade täitmata jätmisest.

15.3 Reisikorraldaja ei vastuta viisade õigeaegse väljastamise eest asjaomaste diplomaatiliste esinduste poolt, kui olete talle nende hankimise usaldanud, välja arvatud juhul, kui viivitus tuleneb reisikorraldajast. Viisade jm hankimiseks asjaomastelt asutustelt peate arvestama kaheksa nädalaga.

15.4 **Pakettreisi** broneerimisel vaadake lepingueelsest teabest, kas Teil on reisimiseks vaja passi või piisab ID-kaardist. Kontrollige hoolikalt üle, et Teie pass või ID-kaart kehtib kogu reisi vältel. Lastel peavad olema oma reisidokumendid.

15.5 Tolli- ja valuutavahetuse eeskirju rakendatakse erinevates riikides väga rangelt.

Tutvuge infoga hoolikalt ja järgige kohaldatavaid eeskirju hoolega.

15.6 Erinevad riigid nõuavad teatud vaksineerimistõendeid ja tervisekaitsemeetmeid. See võib kehtida ka reisimisel Saksamaale ja tagasi. Vaadake pakettreisi lepingueelset teavet ja/või küsige lisainfot oma müügikohast.

## 16 Andmekaitse

**Isikuandmeid, mille Te meile esitate, töötleme elektrooniliselt ja kasutame lepingu täitmiseks vajalikus ulatuses. Kõiki Teile isikuandmeid töödeldakse kooskõlas Saksamaa ja Euroopa andmekaitsealaste õigusaktidega. Lisateavet isikuandmete töötlemise kohta leiab meie privaatsuseeskirjast aadressil [www.TUI.de/Datenschutz](http://www.TUI.de/Datenschutz).**

## 17 Üldist

Reisilepingu üksikute punktide kehtetus ei too kaasa terve reisilepingu kehtetust. Sama kehtib ka käesolevate reisitingimuste kohta.

Käesolevad reisingimused ja märkused kehtivad järgmistele reisikorraldajatele:

TUI Deutschland GmbH  
Karl-Wiechert-Allee 23  
30625 Hannover  
Äriregistrikood: Hanover HRB 62522  
Telefon: 0511 567-1111

Trükitud: märts 2023, 79. väljaanne