



Suunanäitaja – mis muutub pakettreisi direktiiviga 1. juulist 2018

**Tartu, Tallinn, Narva
mai 2018**





Pakettreisei ja seotud reisikorraldusteenuste regulatsiooni kohaldamisala, kohaldamisala välistused ning mõisted

Merli Siitan
turismi valdkonna jurist-valdkonnajuht
Tarbijakaitseamet



Kohaldamisala

01.07.2018 jõustuvad turismiseaduse ja võlaõigusseaduse muudatused, millega võetakse Eesti riigisisesse õigusesse üle pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste direktiiv nr 2015/2302. Varasem pakettreisi direktiiv nr 90/314/EMÜ tunnistatakse kehtetuks.

Muudatuste eesmärgid:

- Õigusraamistiku kohandamine vastavalt turu arengule.
- Arengule vastav kaitse.
- Läbipaistvuse ning õiguskindluse suurendamine.

Kohaldamisala

Et vastata küsimusele, kas uus pakettreisei ja seotud reisikorraldusteenuste regulatsioon kohaldub, tuleb tuvastada, **kas tegutsetakse reisiettevõtjana turismiseaduse tähenduses.**

Reisiettevõtja on ettevõtja, kes tegutseb pakettreiside ja seotud reiskorraldusteenustega seonduva majandus- või kutsetegevuse eesmärgil kas **reisikorraldajana, reisivahendajana** või **seotud reisikorraldusteenuste lepingute sõlmimist hõlbustava ettevõtjana** (TurS § 5 lg 1).

Kohaldamisala

Kui ettevõtja pakub ja müüb enda koostatud pakettreise ise või teise reisiettevõtja kaudu või koos teise reisiettevõtjaga, on tegemist **reisikorraldajaga**.

Kui ettevõtja pakub ja müüb teise reisiettevõtja koostatud pakettreise, tehes seda viimase nimel, on tegemist **reisivahendajaga**.

Reisivahendaja, kes vahendab Euroopa Majanduspiirkonna välise riigi reisiettevõtja koostatud pakettreise, suhtes **kohaldatakse turismiseaduses reisikorraldajale kehtestatud nõudeid**.

Seotud reisikorraldusteenuste lepingute sõlmimist hõlbustava ettevõtjaga on tegemist siis, kui pakutakse ja müüakse seotud reisikorraldusteenuseid.

Kohaldamisala

Reisiettevõtja määratlemisel ja liigitamisel tuleb lähtuda sellest, kas pakutakse ja müüakse enda või teise reisiettevõtja koostatud paketteise või pakutakse ja müüakse seotud reisikorraldusteenuseid.

Paketteisi ja seotud reisikorraldusteenuste regulatsioon kuulub kohaldamisele siis, kui reisieenused, mida pakutakse ja müüakse, vastavad **paketteisi** või **seotud reisikorraldusteenuste** tunnustele.

Oluline ei ole mitte see, kuidas ettevõtja ise oma tegevust kirjeldab või määratleb, vaid **kuidas ta reisieenuseid reklaamib, pakub ja müüb.**

Kohaldamisala

TurS § 6 sätestab, et **reisiettevõtja tegevusalad** liigitatakse järgmiselt:

- 1) Eestis osutatavaid reisiteenuseid sisaldavate pakettreiside korraldamine;
- 2) väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid ja tellimuslendu sisaldavate pakettreiside korraldamine;
- 3) väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid ja liinilendu sisaldavate pakettreiside korraldamine;
- 4) väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid, välja arvatud tellimus- või liinilendu, sisaldavate pakettreiside korraldamine;
- 5) Euroopa Majanduspiirkonna välise riigi reisiettevõtja koostatud pakettreiside vahendamine;
- 6) seotud reisikorraldusteenuste pakkumine ja lepingute sõlmimise hõlbustamine.



Nõuded - majandustegevusteade

TurS §-s 6 nimetatud tegevusalal tegutseval ettevõtjal on **kohustus esitada majandustegevusteade**, mis sisaldab lisaks ettevõtja majandustegevust puudutavatele üldistele andmetele andmeid:

- tegevusalade kohta;
- tagatise kohta;
- pakettreise müügiõiguse saanud reisiettevõtjate kohta.

Reisivahendajal ei ole majandustegevusteate esitamise kohustust, välja arvatud juhul, kui ta vahendab Euroopa Majanduspiirkonna välise riigi reisiettevõtja koostatud pakettreise.





Nõuded - majandustegevusteade

Enne 2018. aasta 1. juulit majandustegevuse registris registreeritud reisiettevõtja peab majandustegevuse registris oma majandustegevuse andmed viima vastavusse turismiseaduse nõuetega **2018. aasta 30. septembriks**.



Nõuded - tagatis

Tagatise kohustus on:

- Eestis asutatud reisikorraldajal;
- Eestis asutatud seotud reisikorraldusteenuste lepingute sõlmimist hõlbustaval ettevõtjal;
- reisiettevõtjal, kes on asutatud Euroopa Majanduspiirkonna välises riigis, kuid kes pakub ja müüb pakettreise või seotud reisikorraldusteenuseid Eestis või suunab oma tegevuse mis tahes viisil Eestisse. Euroopa Majanduspiirkonna teises lepinguriigis asutatud reisiettevõtjal on tagatise kohustus oma asutamise riigi nõuete kohaselt.

Reisivahendajal ei ole tagatise omamise kohustust, välja arvatud juhul, kui ta vahendab Euroopa Majanduspiirkonna välise riigi reisiettevõtja koostatud pakettreise.

Kohaldamisala välistused

TurS-i ja VÕS-iga on ette nähtud kohaldamisala välistused, mis määratlevad ja piiritlevad olukorrad, kus pakettreisidele ja seotud reisikorraldusteenustele kehtestatud nõuded ja tingimused on tervikuna välistatud ning kohaldamisele ei kuulu.

- Reaside pakkumine juhuti, mittekasumlikul eesmärgil ning üksnes piiratud arvule reisijatele.
- Üldleping.
- Reisid, mis kestavad vähem kui 24 tundi.
- Üksikud reisiteenused.

Kohaldamisala välistused

Reiside pakkumine juhuti, mittekasumlikul eesmärgil ning üksnes piiratud arvule reisijatele

Et antud välistus kohalduks, peavad kõik kolm eeldust olema korraga ja üheaegselt täidetud:

- reiside pakkumine **juhuti**;
- reiside pakkumine **mittekasumlikul eesmärgil**;
- reiside pakkumine **üksnes piiratud arvule reisijatele**, pakkumata neid avalikkusele.

Siia alla kuuluvad näiteks reisirühmad, mida heategevusorganisatsioonid, spordiklubid või koolid korraldavad oma liikmetele mitte rohkem kui mõned korrad aastas, pakkumata neid üldsusele.



Kohaldamisala välistused

Üldleping

- Sõlmitakse ettevõtja ja oma majandus- või kutsetegevuses tegutseva isiku vahel, kes ise või kellega õiguslikult seotud isikud reisivad.
- Üldlepingu esemeks on tulevikus pakutavad ja korraldatavad pakettreisid ja seotud reisikorraldusteenused kui ärireisid.

Näiteks võib üldleping olla sõlmitud mitmeks aastaks teise ettevõtja töötajatele korraldatavate välislähetuste kohta.



Kohaldamisala välistused

Reisid, mis kestavad vähem kui 24 tundi

Et tegemist oleks antud kohaldamisala välistusega, peab olema täidetud kaks eeldust. Esiteks, reis kestab vähem kui 24 tundi, ja teiseks, see ei sisalda öist majutust.

- Juhul, kui reisiteenuste kogum sisaldab majutust, ei sõltu pakettreisi või seotud reisikorraldusteenuste moodustumine reisi kestusest.
- Juhul, kui reisiteenuste kogum ei sisalda majutust, on pakettreisi või seotud reisikorraldusteenustega tegemist siis, kui reis kestab 24 tundi või rohkem.

Kohaldamisala välistused

Üksikud reisieenused

Kuna reisiettevõtja määratlus on seotud pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenustega, ei tegutseta reisiettevõtjana siis, kui pakutakse ja müüakse üksnes üksikuid reisieenuseid nagu näiteks:

- üksnes lennupileteid;
- üksnes majutust.

Pakettreisi mõiste tulenevalt TurS § 7 lg-st 1

Pakettreis on vähemalt kahe eri liiki reisisiteenuse kogum samaks reisiks, kui reisisiteenuste kogumi on pannud kokku üks reisikorraldaja, sealhulgas reisija soovil või valikul, enne ühe lepingu sõlmimist kõikide reisisiteenuste kohta (TurS § 7 lg 1).

Et tegemist oleks pakettreisiga TurS § 7 lg 1 tähenduses, peavad kõik järgmised tunnused olema korraga ja üheaegselt täidetud:

- vähemalt kahe eri liiki reisisiteenuse kogum;
- reisisiteenused on mõeldud samaks reisiks;
- reisisiteenuste kogumi on kokku pannud üks reisikorraldaja, sh reisija soovil või valikul;
- reisisiteenuste kohta sõlmitakse üks leping.

Reisiteenused

Reisiteenuste liigid on loetletud TurS §-s 3:

- 1) reisijavedu;
- 2) majutus, mis ei ole olemuslikult reisijaveo osa või mõeldud elukoha tagamiseks;
- 3) auto, mootorratta ja muu mootorsõiduki üürimine;
- 4) muu turismiteenus, mis ei ole olemuslikult punktides 1–3 nimetatud teenuse osa.

Muu turismiteenus

Muud turismiteenused, mis ei ole olemuslikult reisijaveo, majutuse või mootorsõiduki üüri osad, võivad näiteks olla piletid kontsertidele, spordiüritustele, ekskursioonidele või teemaparkidesse, giidiga ringkäigud, suusamäe pääsmed ja spordivarustuse (nt suusavarustuse) rentimine või spaahoolitsused.

Iseseisva reisiteenusena ei käsitleta teenuseid, mis on olemuslikult mõne muu reisiteenuse osad. Selliste teenuste hulka kuuluvad näiteks reisijateveo osana pakutav pagasivedu, väiksemad transporditeenused (nt reisijatevedu giidiga ringkäigu osana või hotelli ja lennujaama või raudteejaama vaheline transfer), majutuse osana pakutav toitlustamine, joogid ja koristamine või juurdepääs hotellikülastajate jaoks avatud kohapealsetele rajatistele (nt basseini, saun, spaa või jõusaal).

Vähemalt kahe eri liiki reisiteenuse kogum

Pakettreis moodustub kahest või enamast eri liiki reisiteenusest.

Kuna pakettreis moodustub kahest või enamast eri liiki reisiteenusest, ei ole pakettreisiga tegemist siis, kui reisiteenuste kogumi moodustavad kaks või enam sama liiki reisiteenust, näiteks lennu- ja laevapiletid või majutus hotellis ja majutus hostelis.

Reisiteenused on mõeldud samaks reisiks

Et pakettreis moodustuks, peavad reisiteenused olema mõeldud samaks reisiks.

Kas tegemist on ühel või teisel juhul sama reisiga, tuleb hinnata juhtumipõhiselt, võttes arvesse konkreetseid asjaolusid reisi eesmärgi, kestuse, sihtkoha jms kohta.



Reisiteenuste kogumi on kokku pannud üks reisikorraldaja, sh reisija soovil või valikul

- **Reisikorraldaja poolt eelnevalt kokku pandud reis** selle täpsete kriteeriumidega reisiaja, reisi kestuse, sihtkoha, maksumuse ja muude oluliste tingimuste kohta.
- Reis on **kokku pandud reisija soovil või valikul**.





Reisiteenuste kohta sõlmitakse üks leping

Reisiteenuste kohta ühe lepingu sõlmimine tähendab reisiteenuste omavahelist seotust ja annab tunnustust asjaolule, et tegemist on pakettreisiga.

Samas võib pakettreisiga tegemist olla ka siis, kui reisiteenuste kohta sõlmitakse eraldi lepingud vastavalt TurS § 7 lg-le 2.



Pakettreisi mõiste tulenevalt

TurS § 7 lg-st 2

Pakettreis on ka vähemalt kahe eri liiki reisiteenuse kogum samaks reisiks, kui olenemata eraldi lepingute sõlmimisest üksikute reisiteenuste osutajatega:

- 1) reisija valib reisiteenused ühest müügikohast enne, kui annab nõusoleku maksmise kohta;
- 2) reisikorraldaja teeb pakkumise, sõlmib lepingu või võtab nende teenuste eest tasu ühtse või koguhinna alusel;
- 3) reisikorraldaja reklaamib, teeb pakkumise või sõlmib lepingu, kasutades nimetust „pakettreis” või sellesarnast nimetust;
- 4) reisikorraldaja paneb reisiteenuste kogumi kokku pärast sellise lepingu sõlmimist, milles ta annab reisijale õiguse valida teenused eri liiki reisiteenuste seast või
- 5) reisija valib reisiteenused eri ettevõtjatelt omavahel seotud internetipõhiste broneerimistoimingutega, kui ettevõtja, kellega sõlmitakse esimene leping, annab reisija nime, makse tegemiseks vajalikud andmed ja e-posti aadressi edasi teisele ettevõtjale ning leping teise ettevõtjaga sõlmitakse 24 tunni jooksul pärast esimese reisiteenuse broneeringu kinnitamist.

Nõusolek maksmise kohta

- Reisisiteenuste valimine toimub müügikoha ühekordsel külastamisel.
- Reisija on valinud kaks või enam eri liiki reisisiteenust samaks reisiks **enne, kui ta on andnud nõusoleku maksmise kohta.**

Internetis võib see toimuda nii, et ühe veebilehe külastuse käigus lisatakse kaks või enam eri liiki reisisiteenust ostukorvi ja nende eest tasutakse vastavalt kuvatud koguhinnale.

Reisibüroos võib see toimuda nii, et ühe külastuse käigus soovitakse osta lennupileteid ja enne, kui antakse nõusolek maksmise kohta (see tähendab, et esimene tehing ei ole veel lõpuni viidud), avaldatakse soovi ka majutuse ostmiseks.

Ühtne või koguhind

Pakettreis moodustub juhul, kui reisikorraldaja **teeb pakkumise, sõlmib lepingu** või **võtab reisieenuste eest tasu** ühtse või koguhinna alusel.

- **Ühtne hind** tähendab tervikhinda pakettreisi kohta.
- **Koguhinnaga** on tegemist juhul, kui pakettreisi osaks olevate reisieenuste hinnad on eraldi välja toodud, kuid pakettreisi pakkumine, lepingu sõlmimine või tasu võtmine toimub koguhinna alusel.

Kasutatakse nimetust „pakettreis“ või sellesarnast nimetust

Pakettreis moodustub juhul, kui reisikorraldaja **reklaamib, teeb pakkumise** või **sõlmib lepingu**, kasutades nimetust „pakettreis“ või sellesarnast nimetust.

Direktiivi põhjendustes on sellisteks näideteks toodud:

- „Kombineeritud pakkumine”;
- „Kõik hinnas” (all-inclusive);
- „Täisteenus” (all-in arrangement).



Kinkekaardid

Pakettreis moodustub juhul, kui reisikorraldaja paneb reisiteenuste kogumi kokku pärast sellise lepingu sõlmimist, milles ta **annab reisijale õiguse valida** teenused eri liiki reisiteenuste seast.

Tegemist on niinimetatud kinkekaartidega, mis on mõeldud pakettreiside soetamiseks.



Reisiteenuste valimine eri ettevõtjatelt omavahel seotud internetipõhiste broneerimistoimingutega

Pakettreis moodustub juhul, kui ettevõtja, kellega sõlmitakse esimese reisiteenuse kohta leping, **annab reisija nime, makse tegemiseks vajalikud andmed ja e-posti aadressi edasi teisele ettevõtjale ning leping teise ettevõtjaga sõlmitakse 24 tunni jooksul** pärast esimese reisiteenuse broneeringu kinnitamist.

Näiteks on pakettreisiga tegemist juhul, kui reisija ostab lennuettevõtja veebilehelt lennupiletid ning omavahel seotud internetipõhiste broneerimistoimingute kaudu valib teiselt ettevõtjalt majutuse, nii et lennuettevõtja on edastanud teisele ettevõtjale käesolevas punktis nimetatud reisija andmed ning leping teise ettevõtjaga sõlmitakse 24 tunni jooksul.

Pakettreisi välistus

(TurS § 7 lg 3 p 1)

Kui muu turismiteenus või muud turismiteenused pannakse kokku üksnes ühega järgnevatest reisiteenustest: reisijaveo, majutuse või mootorsõiduki üüriga ja muu turismiteenus on käsitletav iseseisva reisiteenusena (see tähendab, et ei ole olemuslikult teise reisiteenuse osa), ei moodustu reisiteenustest pakettreisi siis, kui:

- muu turismiteenus ei moodusta vähemalt 25 protsenti reisiteenuste koguväärtusest;
- muud turismiteenust ei reklaamita reisiteenuste kogumi olulise tunnuseks;
- muu turismiteenus ei ole muul viisil reisiteenuste kogumi oluliseks tunnuseks.

Et pakettreisi ei moodustuks, peavad kõik tunnused olema täidetud.

Pakettreisei välistus

(TurS § 7 lg 3 p 2)

Kui muu turismiteenus või muud turismiteenused pannakse kokku üksnes ühega järgnevatest reisisiteenustest: reisirajaveo, majutuse või mootorsõiduki üüriga ja muu turismiteenus on käsitletav iseseisva reisisiteenusena (see tähendab, et ei ole olemuslikult teise reisisiteenususe osa), ei moodustu reisisiteenustest pakettreisei siis, kui muu turismiteenus valitakse ja selle osutamises lepitakse kokku alles pärast eelnimetatud reisisiteenususe osutamise algust.

Pakettreisiga ei ole tegemist näiteks juhul, kui muid turismiteenususeid lisatakse eraldi reisisiteenusena broneeritud hotellimajutusele pärast reisiraja saabumist hotelli.

Pakettreisid välisus

(TurS § 7 lg 4)

Pakettreisiks ei loeta regulaarset reisijavedu teostavas transpordivahendis samal ajal reisijaveoga pakutavat majutus- ja toitlustusteenust, kui põhiteenus on reisijavedu.

Reisijavedu on põhiteenus ennekõike siis, kui reisi eesmärgiks on selgelt punktist A punkti B saamine.

Samas võib pakettreisiga tegemist olla juhul, kui reisijavedu ei ole reisi peamine eesmärk (näiteks, kui reisi peamine eesmärk on meelelahutus).

Seotud reisikorraldusteenused

Seotud reisikorraldusteenustega on tegemist juhul, kui:

- see sisaldab vähemalt kahte eri liiki reisiteenust samaks reisiks;
- reisiteenustest ei moodustu pakettreisei;
- reisija sõlmib eraldi lepingud üksikute reisiteenuste osutajatega ja üks reisiettevõtja hõlbustab:

- 1) reisijal iga reisiteenuse eraldi valimist ja selle eest eraldi maksmist müügikoha ühekordsel külastamisel või sellega ühenduse võtmisel või
- 2) sihipärasel viisil reisijal vähemalt ühe täiendava reisiteenuse lepingu sõlmimist teise ettevõtjaga, kui teise ettevõtjaga sõlmitakse leping 24 tunni jooksul pärast esimese reisiteenuse broneeringu kinnitamist.



Seotud reisikorraldusteenused

Esiteks, kui reisiettevõtja hõlbustab:

- iga reisiteenuse eraldi valimist;
- iga reisiteenuse eest eraldi maksmist;
- müügikoha ühekordsel külastamisel või sellega ühenduse võtmisel.

Teiseks, kui reisiettevõtja hõlbustab:

- sihipärasel viisil täiendava reisiteenuse valimist ja
- leping täiendava reisiteenuse kohta sõlmitakse 24 tunni jooksul pärast esimese reisiteenuse broneeringu kinnitamist.



Seotud reisikorraldusteenuste välistus

Kui muu turismiteenus või muud turismiteenused pannakse kokku üksnes ühega järgnevatest reisieenustest: reisijaveo, majutuse või mootorsõiduki üüriga ja muu turismiteenus on käsitletav iseseisva reisieenusena (see tähendab, et ei ole olemuslikult teise reisieenuse osa), ei moodustu reisieenustest seotud reisikorraldusteenuseid siis, kui:

- muu turismiteenus ei moodusta vähemalt 25 protsenti reisieenuste koguväärtusest;
- muud turismiteenust ei reklaamita reisieenuste kogumi olulise tunnuseks;
- muu turismiteenus ei ole muul viisil reisieenuste kogumi oluliseks tunnuseks.

Et seotud reisikorraldusteenuseid ei moodustuks, peavad kõik tunnused olema täidetud.



Kontaktpunkt

Helen Rohtla
jurist
Tarbijakaitseamet





Mis on kontaktpunkt?

Kontaktpunkti puhul on tegemist iga liikmesriigi poolt määratud asutusega, mille eesmärk on hõlbustada halduskoostööd ja järelevalve teostamist eri liikmesriikides tegutsevate korraldajate üle.

Eestis on kontaktpunktiks vastavalt TurS § 15⁴ lg-le 1 Tarbijakaitseamet.





Mida kontaktpunkt teeb?

Kontaktpunktid teevad üksteisele ja ka üldsusele kättesaadavaks kogu vajaliku teabe oma siseriiklike maksejõuetusevastase kaitse nõuete kohta ja selle üksuse või nende üksuste nimed, kes tagavad nende territooriumil asutatud korraldajatele kaitse maksejõuetuse korral.

Seega Tarbijakaitseamet teeb teise liikmesriigi kontaktpunktile kättesaadavaks kogu vajaliku teabe riigisisestest tagatisele esitatavatest nõuetest, majandustegevuse registris registreeritud reisiettevõtjatest ja nende registriandmetes märgitud tagatise andjatest.

Vastavale teabele juurdepääs avaldatakse Tarbijakaitseameti veebilehe kaudu. Seega on teabele vaba juurdepääs ka reisijatel ja reisiettevõtjatel.



Kuidas kontaktpunkt on kasulik reisiettevõtjale?

Kuna kontaktpunkt teeb kättesaadavaks teabe liikmesriigi territooriumil tegutsevate tagatise andjate kohta, on reisiettevõtjal võimalik lihtsasti leida loetelu ettevõtetest, kes liikmesriigis juba tagatist pakuvad ning langetada seeläbi sobivaim valik lepingupartneri osas.

Sarnaselt on võimalik tutvuda ka teiste liikmesriikide kontaktpunktide kaudu nende liikmesriigis tegutsevate tagatise andjatega ja valida soovi korral sobiv lepingupartner nende seast.

TurS § 15¹ lg 8 kohaselt võib tagatise andja olla reisiettevõtja poolt vabalt valitud Euroopa Majanduspiirkonna lepinguriigis asuv kindlustusselts, krediidiasutus või finantseerimisasutus.

Samuti on võimalik teiste liikmesriikide kontaktpunktide poolt avaldatud teabe põhjal kontrollida reisiettevõtjatest lepingupartnerite tausta, nt tagatise olemasolu.



Tagatisnõudest: miinimumtagatisest ja tagatise üldisest nõudest

Merli Siitan
turismi valdkonna jurist-valdkonnajuht
Tarbijakaitseamet



Kellel on tagatise kohustus?

Tagatise kohustus on:

- Eestis asutatud reisikorraldajal;
- Eestis asutatud seotud reisikorraldusteenuste lepingute sõlmimist hõlbustaval ettevõtjal;
- reisiettevõtjal, kes on asutatud Euroopa Majanduspiirkonna välises riigis, kuid kes pakub ja müüb pakettreise või seotud reisikorraldusteenuseid Eestis või suunab oma tegevuse mis tahes viisil Eestisse. Euroopa Majanduspiirkonna teises lepinguriigis asutatud reisiettevõtjal on tagatise kohustus oma asutamise riigi nõuete kohaselt.

Reisivahendajal ei ole tagatise omamise kohustust, välja arvatud juhul, kui ta vahendab Euroopa Majanduspiirkonna välise riigi reisiettevõtja koostatud pakettreise.

Kellel on tagatise kohustus?

Tagatise kohustus ei olene sealjuures järgmistest asjaoludest:

- kus pakettreise või seotud reisikorraldusteenuseid pakutakse ja müüakse.
- millise riigi reisijatele pakettreise või seotud reisikorraldusteenuseid pakutakse ja müüakse.
- kus pakettreise või seotud reisikorraldusteenuste osaks olevaid reisiteenuseid osutatakse, sealjuures, kus saab reis alguse või kus lõpeb.

Tagatise minimaalsed kohustuslikud määrad

Tagatise minimaalset kohustuslikku määra ei ole ette nähtud TurS § 6 p-s 1 nimetatud tegevusalal tegutsevale reisiettevõtjale ehk **Eestis osutatavaid reisisiteenuseid sisaldavate pakettreiside korraldamisel.**

TurS § 6 p-des 2 kuni 6 loetletud tegevusaladel tegutsevatele reisiettevõtjatele on ette nähtud tagatise minimaalsed kohustuslikud määrad.

Näiteks väljaspool Eestit osutatavaid reisisiteenuseid, välja arvatud tellimus- või liinilendu, sisaldavate pakettreiside korraldamisel peab tagatis olema vähemalt 7 protsenti reisiettevõtja planeeritavast aastasest pakettreiside kogumüügist, kuid mitte vähem kui 13 000 eurot.

Tagatise minimaalsed kohustuslikud määrad

Kui selline reisiettevõtja prognoosib järgmise aasta pakettreiside kogumüügiks 500 000 eurot, siis peab tema tagatis olema vähemalt 35 000 eurot (ehk 7 protsenti 500 000 eurost) mitte 13 000 eurot.

Kui selline reisiettevõtja prognoosib järgmise aasta pakettreiside kogumüügiks 100 000 eurot, siis peab tema tagatis olema vähemalt 13 000 eurot mitte 7 000 eurot (ehk 7 protsenti 100 000 eurost).

Tagatise arvutamisel võetakse aluseks reisiettevõtja **eelmise kalendriaasta** pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste kogumüük, kui see on suurem reisiettevõtja planeeritavast aastasest pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste kogumüügist.

Tagatise minimaalsed kohustuslikud määrad

Kui reisiettevõtja tegutseb mitmel tagatist nõudval tegevusalal, siis **ei või tagatis olla väiksem, kui nõutakse suurima tagatise summaga tegevusalal.**

- väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid ja tellimuslendu sisaldavate pakettreiside korraldamine – 7% ja 32 000 eurot.
- väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid ja liinilendu sisaldavate pakettreiside korraldamine – 3% ja 32 000 eurot.
- väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid, välja arvatud tellimus- või liinilendu, sisaldavate pakettreiside korraldamine – 7% ja 13 000 eurot.
- Euroopa Majanduspiirkonna välise riigi reisiettevõtja koostatud pakettreiside vahendamine – 7% ja 32 000 eurot.
- seotud reisikorraldusteenuste pakkumine ja lepingute sõlmimise hõlbustamine – 3% ja 13 000 eurot.

Reisikorraldaja tagatise üldine nõue

Reisikorraldaja **tagatis peab olema kogu tema tegevuse igal ajahetkel piisav**, et vajaduse korral oleks võimalik selle arvelt kõik reisijad reisi lähtekohta või teise kokkulepitud kohta tuua ja majutada eeldusel, et pakettreis sisaldab reisijavedu, ning tagastada kõikidele reisijatele nende poolt tasutud reisisasud ja tasud lunastamata pakettreiside kinkekaartide eest.

Tagatise üldine nõue kehtib ka Eestis osutatavaid reisiteenuseid sisaldavate pakettreiside korraldamisel.

Reisiettevõtja on kohustatud tagatise piisavust hindama ja tagatist vajaduse korral suurendama.

Reisikorraldaja tagatise üldine nõue

- **Varasemaga võrreldes tuleb arvesse võtta kõikide** (nii füüsiliste kui juriidiliste) **isikute poolt tasutud reisisutasid**, välja arvatud juhul, kui see reis on ostetud üldlepingu alusel.
- Reisikorraldajale turismiseadusega ette nähtud tagatise kohustus kehtib seni, kuni pakettreis on toimunud ehk kõik pakettreisi osaks olevad reisieenused on osutatud.
- Tagatise kohustus ei ole seotud sellega, kas reisikorraldaja on omapoolsed kohustused pakettreisi osaks olevate reisieenuste osutajate ees täitnud või mitte.

Hõlbustaja tagatise üldine nõue

Seotud reisikorraldusteenuste lepingute sõlmimist hõlbustava ettevõtja **tagatis peab olema kogu tema tegevuse igal ajahetkel piisav**, et vajaduse korral oleks võimalik tagastada kõigile reisijatele nende poolt tasutud reisisadused ning juhul, kui hõlbustaja on reisijaveo eest vastutav ettevõtja, kõik reisijad reisi lähtekohta või teise kokkulepitud kohta tuua ja majutada.

Reisiettevõtja on kohustatud tagatise piisavust hindama ja tagatist vajaduse korral suurendama.

Hõlbustaja tagatise üldine nõue

Seotud reisikorraldusteenuste lepingute sõlmimist hõlbustavale ettevõtjale turismiseadusega ette nähtud tagatise kohustus kehtib seni, kuni:

- tema poolt osutamisele kuuluv seotud reisikorraldusteenuste osaks olev reisiteenus on osutatud.
- teise ettevõtja poolt osutamisele kuuluv seotud reisikorraldusteenuste osaks oleva reisiteenuste eest saadud reisisasu on hõlbustaja käes.

Tagatise kohustuse puudumine

Tagatise kohustus puudub, kui:

- 1) pakettreiside eest tasutakse täies ulatuses reisiteenuste kogumi osutamise järel ning pakettreis ei sisalda reisijavedu;
- 2) seotud reisikorraldusteenuste lepingute sõlmimist hõlbustav ettevõtja ei ole vastutav seotud reisikorraldusteenuste osaks oleva reisijaveo eest ja tasu ei maksta seotud reisikorraldusteenuste lepingute sõlmimist hõlbustavale ettevõtjale või tasutakse seotud reisikorraldusteenuste eest täies ulatuses nende osutamise järel;
- 3) TurS § 6 p-s 5 nimetatud tegevusalal tegutsev ettevõtja esitab tõendi selle kohta, et tagatise kohustus on täidetud tegeliku reisikorraldaja poolt vastavalt turismiseaduse nõuetele.



Nõuded tagatise olemasolu tõendavale dokumendile

Taavi Tamm
jurist
Tarbijakaitseamet



Tagatise eesmärk

Tagatise eesmärk on tagada täielik kaitse reisikorraldaja ja seotud reisikorraldusteenuste lepingute sõlmimist hõlbustava ettevõtte suutmatuse eest täita lepingust tulenevat kohustust. Tagatav kaitse peab olema tõhus, mis tähendab, et kaitse peaks olema kättesaadav niipea kui reisikorraldaja või hõlbustaja likviidsusprobleemide tõttu reisisiteenuseid sellel hetkel või tulevikus ei osutata või osutatakse üksnes osaliselt või kui teenuse pakkujad nõuavad, et reisijad nende eest tasuksid.

Seega ei ole lubatud tagatise olemasolu tõendavasse dokumenti lisada piiranguid või tingimusi, mis ei võimaldaks Tarbijakaitseametil tagatist koheselt kasutada.

TurS-s on ette nähtud konkreetsed tingimused millele tagatis peab vastama.

Tagatise liik ja tagatise andja

TurS § 15¹ lg 7 kohaselt saab tagatise liigiks olla:

- Garantii
- Kindlustus

Nimetatud tagatise andjaks saab olla Euroopa Majanduspiirkonna lepinguriigis asuv:

- Kindlustusselts
- Krediidiasutus
- Finantseerimisasutus

TurS-i mõistes ei saa lugeda tagatiseks reisiettevõtja muud vara või rahalisi vahendeid, sealjuures deposiitkontol olevaid rahalisi vahendeid.

Tingimused (TurS § 15¹ lg 9)

- 1) Tagatis peab olema antud TurS § 15 lõikes 3 või 4 nimetatud kohustuste täitmise tagamiseks.

TurS § 15 lg 3 järgi on reisikorraldajal kohustus omada piisavat rahalist tagatist:

- 1) reisija naasmiseks reisi lähtekohta või teise kokkulepitud kohta, kui pakettreisileping sisaldab reisijavedu;
- 2) reisija majutamiseks kuni naasmiseni reisi lähtekohta või teise kokkulepitud kohta;
- 3) reisija nimel pakettreisilepingu alusel tasutud maksete tagastamiseks reisijale pakettreisi ärajäämise korral või hüvitise tasumiseks pakettreisi ärajäänud osast;
- 4) reisijale tasu tagastamiseks lunastamata pakettreisi kinkekaardi eest.

Tingimused (TurS § 15¹ lg 9)

- 1) Tagatis peab olema antud TurS § 15 lõikes 3 või 4 nimetatud kohustuste täitmise tagamiseks.

TurS § 15 lg 4 järgi on hõlbustajal kohustus omada piisavat rahalist tagatist:

- 1) reisija nimel seotud reisikorraldusteenuste lepingute sõlmimist hõlbustavale ettevõtjale seotud reisikorraldusteenuste eest tasutud maksete tagastamiseks reisijale seotud reisikorraldusteenuste osaks oleva reisiteenuse osutamata jätmise korral või hüvitise tasumiseks reisiteenuse ärajäänud osa eest;
- 2) reisija naasmiseks reisi lähtekohta või teise kokkulepitud kohta, kui seotud reisikorraldusteenused hõlmavad reisijavedu ja seotud reisikorraldusteenuste lepingute sõlmimist hõlbustav ettevõtja on reisijaveo eest vastutav;
- 3) reisija majutamiseks kuni naasmiseni reisi lähtekohta või teise kokkulepitud kohta, kui seotud reisikorraldusteenused hõlmavad reisijavedu ja seotud reisikorraldusteenuste lepingute sõlmimist hõlbustav ettevõtja on reisijaveo eest vastutav.



Tingimused (TurS § 15 lg 9)

2) Tagatis peab olema kasutatav esimesel nõudmisel ning selle kasutamisega ei tohi Tarbijakaitseametile kaasneda rahalisi kohustusi tagatise andja suhtes.

3) Garantii puhul on tagatise saajaks ja kindlustuse puhul on soodustatud isikuks Tarbijakaitseamet.



Tingimused (TurS § 15¹ lg 9)

4) Tagatise kasutamise tingimused peavad võimaldama tagatist kasutada vastavalt TurS § 15³ sätestatule.

- Tagatise kasutamise otsustab Tarbijakaitseamet, kes:
 - Määrab nõuete esitamisetähtaja;
 - Kogub ja kontrollib reisijate nõudeid;
 - Korraldab TurS tulenevate kohustuste täitmist.

5) Tagatise kestvus ei tohi olla lühem kui kuus kuud. Mitme tagatise olemasolul peab vähemalt ühe tagatise kestvus olema vähemalt kuus kuud.

Tingimused (TurS § 15¹ lg 9)

6) Tagatise ennetähtaegseks lõpetamiseks või tagatava summa ennetähtaegseks vähendamiseks on nõutav Tarbijakaitseameti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis nõusolek.

7) Uueks perioodiks tuleb tagatis seada vähemalt üks kuu enne eelmise tagatise kehtivuse lõppemist ning uue tagatise kehtivus peab algama vähemalt eelmise tagatise lõppemise päevale järgnevast päevast.

Tagatise esitamine

TurS § 15¹ lg-s 10 on selgelt välja toodud kohustus edastada tagatise olemasolu tõendav dokument Tarbijakaitseametile viivitamata pärast tagatise väljastamist (tagatise esitamise kohustus on reisisettevõtjal).

Oluline on jälgida, et Tarbijakaitseametile esitatud tagatise olemasolu tõendav dokument oleks allkirjastatud.

Tagatise andmed tuleb lisada ka Majandustegevuse registrisse (MTR).



Pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste kogumüügi aruanne ja PRAM

Pirjo Pruuli
jurist
Tarbijakaitseamet



Aruande esitamise kohustus

Pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste kogumüügi aruande esitamise kohustus tuleneb turismiseaduse §-st 15², mille kohaselt esitab turismiseaduse §-s 6 nimetatud tegevusalal tegutsev reisiettevõtja Tarbijakaitseametile:

- kord kvartalis aruandekvartalile järgneva kuu 20. kuupäevaks pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste kogumüügi aruande, milles esitatakse ka järgneva kvartali täpsustatud planeeritav pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste kogumüük;
- tegevuse alustamisel ning edaspidi igal aastal koos eelmise aasta neljanda kvartali pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste kogumüügi aruandega andmed tagatise arvutamise aluseks oleva planeeritava aastase pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste kogumüügi kohta, mis sisaldavad pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste müüki igas kvartalis.

Kes ja miks peavad aruande esitama?

Aruande esitamise kohustus on turismiseaduse §-s 6 nimetatud tegevusaladel tegutsevatel reisiettevõtjatel.

Nendeks tegevusaladeks on:

- 1) Eestis osutatavaid reisiteenuseid sisaldavate pakettreiside korraldamine;
- 2) väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid ja tellimuslendu sisaldavate pakettreiside korraldamine;
- 3) väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid ja liinilendu sisaldavate pakettreiside korraldamine;
- 4) väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid, välja arvatud tellimus- või liinilendu, sisaldavate pakettreiside korraldamine;
- 5) Euroopa Majanduspiirkonna välise riigi reisiettevõtja koostatud pakettreiside vahendamine;
- 6) seotud reisikorraldusteenuste pakkumine ja lepingute sõlmimise hõlbustamine.

Aruande eesmärgiks on saada ülevaade reisiettevõtja nendest kohustustest reisija ees, mis peavad vastavalt turismiseadusele olema tagatisega kaetud.

Millal aruanne esitatakse?

Tegutsev reisisettevõtja esitab aruande neljal korral aastal kvartalile järgneva kuu 20-ndaks kuupäevaks:

1. kvartal 1.01.-31.03 - aruande esitamise periood on 1.04-20.04
2. kvartal 1.04-30.06 - aruande esitamise periood on 1.07-20.07
3. kvartal 1.07-30.09 - aruande esitamise periood on 1.10-20.10
4. kvartal 1.10-31.12 - aruande esitamise periood on 1.01-20.01

Tegutsemist alustav reisisettevõtja peab esitama esimese aruande, mis sisaldab tagatise arvutamise aluseks olevat aastast müügiplaani, tegevuse alustamisel ja edaspidi igale kvartalile järgneva kuu 20-ndaks kuupäevaks.

PAKETTREISIDE JA SEOTUD REISIKORRALDUSTEENUSTE KOGUMÜÜGI ARUANNE

Aruanne esitatakse Tarbijakaitseametile aruandekvartalile järgneva kuu 20. kuupäevaks.

Reisiettevõtja nimi

Majandustegevusteate number

Aadress, telefon, e-post

Aasta ☐ I kvartal ☐ II kvartal ☐ III kvartal ☐ IV kvartal

Pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste kogumüük

Aruandeperioodi kogumüük* eurodes		Ettemaksed aruandeperioodi viimase päeva seisuga** eurodes		Järgneva kvartali täpsustatud planeeritav kogumüük* eurodes	
Pakettreisid	Seotud reisikorraldus- teenused	Pakettreisid	Seotud reisikorraldus- teenused	Pakettreisid	Seotud reisikorraldus- teenused

* Aruandeperioodil pakettreisilepingutest või seotud reisikorraldusteenuste lepingutest tulenev reisijate poolt või nimel reisiettevõtjale tasutud kõigi maksete kogusumma (pakettreisilepingu puhul ka maksed reisikorraldaja poolt volitatud reisivahendajale), sealhulgas sel perioodil ettemaksetena saadud summa ning lunastamata pakettreiside kinkekaardid.

** Aruandeperioodi viimase päeva seisuga nii aruandeperioodil kui varasema(te)l aruandeperioodi(de)l reisijatelt saadud ettemaksed järgneva(te)l kvartali(te)l toimuvate pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste eest, sealhulgas lunastamata pakettreiside kinkekaardid (pakettreisilepingu puhul ka maksed reisikorraldaja poolt volitatud reisivahendajale).

Aruande täitmine

Esimene tabel: kogumüük, ettemaksed ja planeeritav kogumüük järgmiseks kvartaliks. Täidetakse ja esitatakse iga kvartali kohta.

Kogumüük – Aruandeperioodil pakettreisilepingutest või seotud reisikorraldusteenuste lepingutest tulenev reisijate poolt või nimel reisiettevõtjale tasutud kõigi maksete kogusumma (pakettreisilepingu puhul ka maksed reisikorraldaja poolt volitatud reisivahendajale), sealhulgas sel perioodil ettemaksetena saadud summa ning lunastamata pakettreiside kinkekaardid.

- ✓ Kõik aruandeperioodi jooksul saadud maksed olenemata sellest, kas reis on toimunud või mitte.
- ✓ Üksnes need maksed, mis on saadud pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste eest.
- ✓ Kogumüügi andmed esitatakse ka juhul, kui reiside ja reisiteenuste eest tasutakse tagantjärei.
- ✓ Ei eristata tarbijalemüüki.
- ✓ Reisikorraldaja esitab oma aruandes summeerituna enda poolt ja vahendaja(te) poolt toimunud kogumüügi.
- ✓ Kui müüki ei ole toimunud, täidetakse lahter arvuga „0“.

Aruande täitmine

Ettemaksed - aruandeperioodi viimase päeva seisuga nii aruandekvartalil kui varasematel kvartalitel reisijatelt saadud ettemaksed järgneva(te)l kvartali(te)l toimuvate pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste eest, sealhulgas lunastamata pakettreiside kinkekaardid (pakettreisilepingu puhul ka maksed reisikorraldaja poolt volitatud reisivahendajale).

✓ Ka varasematel kvartalitel saadud maksed, kui reiseid ei ole veel toimud.

Näide: 30.09.2018 seisuga loetakse ettemakseteks kõiki reisijatelt saadud pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste reisisutasid reise eest, mis toimuvad pärast 30.09.2018 olenemata sellest, kas reisisutasud on saadud vastavas kvartalis või varasemalt. See tähendab, et olenevalt sellest, kui pikalt reisi eest ette tasuma hakatakse, võib sama laekumine kajastuda mitmes aruandes.

✓ Ei eristata tarbijalemüüki.

✓ Reisikorraldaja esitab oma aruandes summeerituna nii need ettemaksed, mis on temale makstud, kui need, mis on veel vahendaja käes.

✓ Kui ettemaksed puuduvad, tähistatakse vastav lahter arvuga „0“.



Aruande täitmine

Teine tabel täidetakse ja esitatakse tegevuse alustamisel ja edaspidi igal aastal koos neljanda kvartali kogumüügi aruandega.

Tabelis esitatakse tagatise arvutamise aluseks olev planeeritav aastane pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste kogumüük, sealhulgas müügiplaan igas kvartalis.



Planeeritav pakettreiside ja seotud reisikorraldusteenuste kogumüük . aastal (tuleb täita tegevuse alustamisel ja edaspidi koos eelmise aastat viimase kvartali aruandega)

	I kvartal	II kvartal	III kvartal	IV kvartal	Kokku
Pakettreisid					
Seotud reisikorraldus- teenused					

(Allkirjaõigusliku esindaja nimi ja ametikoht)

(Aruande esitamise kuupäev)

(Allkirjaõigusliku esindaja allkiri)

Aruande esitamine

Aruanne saadetakse Tarbijakaitseametile igale kvartalile järgneva kuu 20-ndaks kuupäevaks kas:

- e-posti aadressile info@tarbijakaitseamet.ee või
- faksile 6201701 või
- postiaadressile Pronksi 12, Tallinn 10117 või
- Pakettreiside kogumüügi aruande mooduli PRAM kaudu.

AMETIST

- > Tutvustus
- > Ohuproгноosid
- > Kontakt
- > Pöördumise ameti poole
- > Dokumendiregister
- > Personal
- > Aastaraamatud
- > Õigusaktid
- > Tarbijakaitsetegevuse rahastamine
- > **Menetlused**
 - > **Mustad nimekirjad**
 - > **Reisiettevõtjad kes ei täida seadusest tulenevaid nõudeid**
 - > E-poed kes ei täida seadusest tulenevaid nõudeid
- > Statistika
- > Uuringud

Reisiettevõtjad, kes ei täida seadusest tulenevaid nõudeid



Tarbijakaitseamet palub tarbijatel reisilepingu sõlmimisel ja reisiettevõtja valikul allolev must nimekiri teadmiseks võtta ning sellega arvestada.

Nimekirja täiendatakse jooksvalt – kui [reisiettevõtja on aruande esitanud](#), eemaldatakse ta nimekirjast.

Hetkel ei ole nimekirjas reisiettevõtjaid.

[Reisiettevõtja peab esitama tarbijakaitseametile:](#)

1) üks kord kvartalis aruandekvartalile järgneva kuu 20. kuupäevaks pakettreiside kogumüügi aruande ning järgneva kvartali täpsustatud planeeritava pakettreiside kogumüügi;

2) tegevuse alustamisel ning edaspidi igal aastal koos eelmise aasta IV kvartali pakettreiside kogumüügi aruandega tagatise arvutamise aluseks oleva planeeritava aastase pakettreiside kogumüügi, sealhulgas pakettreiside müügi igas kvartalis.

Pakettreiside kogumüügi aruande esitamise kohustus tuleneb [turismiseadusest](#) ja aruannete kaudu saab tarbijakaitseamet teavet ja informatsiooni, kui suures ulatuses on toimunud müük möödunud kvartalil, kas ettevõtja poolt varasemalt esitatud prognoos osutus tõepäraseks ning millisesena prognoositakse müüki järgmiseks kvartaliks. Samuti on eelmainitud andmed äärmiselt olulised selleks, et veenduda reisiettevõtja tagatise piisavuses.

PRAM

Lihtsaim viis aruannet esitada on läbi pakettreiside kogumüügi aruande mooduli PRAM.

Mooduliga liitumine on vabatahtlik, toimub avalduse alusel.

Mooduliga liitumise positiivsed tagajärjed ettevõttele:

- ✓ kogumüügi aruannete esitamine muutub hõlpsamaks ja mugavamaks, juhatuse liikmed saavad aruannete allkirjastamiseks ning esitamiseks volitada ka kolmandaid isikuid, näiteks raamatupidajaid.
- ✓ PRAM-i kaudu on võimalik tutvuda reisiettevõtja andmetega, sh andmetega tagatise kohta.
- ✓ PRAM-iga liitunud reisiettevõtjad saavad teavitusi ja meeldetuletusi lõppeva tagatise ning pakettreiside kogumüügi aruannete esitamise kohta.

Ettevõtte valik

Esindad ettevõtet Huvireiside osaühing

Leiti 1 ettevõtte

[Huvireiside osaühing](#)

Majandustegevusteate nr TR099098

Registrikood 17654321

E-post info@huvireisid.ee

Telefon 6931833

Harju maakond, Tallinn, Kesklinna linnaosa, Rävala pst 15

Planeeritud aasta kogumüük 75400 € (täpsustatud 90594 €)

Tegevusala alamiliik	Nõutav tagatis*
Eestis osutatavaid reisiteenuseid sisaldavate pakettreiside müügiks pakkumine ja müük väljaspool Eestit	0 €
Eestis osutatavaid reisiteenuseid sisaldavate pakettreiside müügiks pakkumine ja müük	2717,82 €
Väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid ning tellimus- või liinilendu sisaldavate pakettreiside koostamine, nende müügiks pakkumine ja müük	32000 €
Väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid, välja arvatud tellimus- või liinilendu, sisaldavate pakettreiside koostamine, nende müügiks pakkumine ja müük	13000 €
Väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid sisaldavate teise reisiettevõtja poolt koostatud pakettreiside müügiks pakkumine ja müük	13000 €
*Ettevõtja tagatis peab katma suurima alamliigiti nõutava tagatise (32000 €)	

Kehtivate tagatiste kogusumma 45000 €

Kehtivate tagatiste ajalugu

Summa	Kehtivuse algus	Kehtivuse lõpp	Väljaandja	Ajavahemik	Kehtivad tagatised
45000 EUR	17.05.2015	16.05.2016	Salva Kindlustuse AS	17.05.2015 - 16.05.2016	45000 €

Tegelikku müügi võrdlus planeerituga

Aasta		I kvartal	II kvartal	III kvartal	IV kvartal	Aasta kogumüük
2015	Planeeritud	16000 €	18600 €	18800 €	22000 €	75400 €
	Tegelik müük	25503 €	21634 €	1213 €		48350 €
2014	Planeeritud	15000 €	20200 €	17700 €	21500 €	74400 €
	Tegelik müük	23250 €	12021 €	20973 €	23764 €	80008 €



Lepingueelne ja lepinguline teave

Helen Rohtla
jurist
Tarbijakaitseamet



Reisijale antav lepingueelne teave

Reisijale lepingueelse teabe andmist pakettreisilepingute ja seotud reisikorraldusteenuste lepingute korral **reguleerib võlaõigusseaduse 44. peatükk**, milles nähakse ette kohustuslik lepingueelse teabe esitamise regulatsioon nii pakettreisilepingu (VÕS § 867) kui ka seotud reisikorraldusteenuste korral (VÕS § 867¹).

Lepingueelne teave ja standardinfo teabeleht **tuleb reisijale esitada enne, kui sõlmitakse leping või mis tahes vastav pakkumine reisijale siduvaks muutub.**

Lepingueelne teave pakettreisei korral

Pakettreisilepingu sõlmimise ettevalmistamisele **ei kohaldata VÕS § 14 lg-s 2 ja §-s 14¹** sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustuse kohta sätestatut. Lepingueelse teabe andmisel tuleb lähtuda VÕS §-st 867.

VÕS § 867 lg 2 loetleb teabe, mis reisijale enne lepingu sõlmimist anda tuleb.

Lepingueelse teabe esitamine on kohustuslik **nii reisikorraldajale kui ka vahendajale**. Reisija ees peab selle kohustuse täitma embkumb.

Teave tuleb esitada **selgelt, arusaadavalt ja selgelt eristuvalt**. Kui kõnealune teave esitatakse kirjalikult, peab see olema loetav.

Lepingueelne teave pakettreisei korral

Reisijale tuleb esitada ka asjakohane [standardinfo teabeleht](#) või selles kajastuv teave.

Standardinfo teabelehtede vormid on kehtestatud justiitsministri määrusega „Pakettreisilepingu ja seotud reisikorraldusteenuste standardinfo teabelehtede vormide kehtestamine.“

Lepingueelne teave pakettreisi korral (1)

Enne lepingu sõlmimist tuleb reisijat teavitada järgnevast, kui see on antud reisi puhul asjakohane:

- 1) reisi **sihtkoht, reisiteekonna kirjeldus** ja läbitavates kohtades viibimise aeg;
- 2) reisisu **koguhind**;
- 3) **maksmise kord** (sh ettemakse suurus, ülejäänud summa tasumisega seonduv);
- 4) **kasutatav transpordivahend** (liik, vahepeatused, transpordiühendused, alguse ja lõpu aeg ning koht);
- 5) **majutuskoh** (liik, asukoht, peamised omadused, järk, mugavusaste jne);
- 6) **toitlustamiskava**;
- 7) üldine teave sihtriigi **passide ja viisade ning tervisenõuete kohta**;
- 8) **min. inimeste arv, et pakettreis toimuks**, aeg millal reisikorraldajal on õigus lepingust taganeda;

Lepingueelne teave pakettreisei korral (2)

- 9) **külastused, ekskursioonid ja muud teenused**, mille hind sisaldub reisisatus;
- 10) teave selle kohta, **kas** mõnda reisisiteenust pakutakse reisijale **koos rühmaga**, kui võimalik, siis eeldatav rühma suurus;
- 11) muude **turismiteenuste osutamise keel**, kui teenuste kasutamine sõltub suulisest suhtlusest;
- 12) kas reis või puhkus on sobiv **piiratud liikumisvõimega isikule**;
- 13) reisikorraldaja ja asjakohasel juhul vahendaja **ärinimi ja kontaktid**;
- 14) **reisija õigus** lepingust enne pakettreisei algust **igal ajal taganeda**, makstes hüvitist;
- 15) **teave** vabatahtliku või kohustusliku **kindlustuse kohta**, mis katab reisijapoolse lepingust taganemise kulud või tema abistamise kulud, sealhulgas lähtekohta tagasireisi kulud õnnetuse, haiguse või surma korral.

Lepingueelne teave pakettreisi korral

Reeglina muutub pakettreisi korral edastatav lepingueelne teave lepingu osaks, va. kui pooled on sõnaselgelt kokku leppinud teisiti.

Muudatustest lepingueelses teabes tuleb reisijat enne pakettreisilepingu sõlmimist selgelt, arusaadavalt ja selgelt eristuvalt teavitada.

Kui reisikorraldaja või vahendaja ei ole enne pakettreisilepingu sõlmimist reisijat teavitanud kohaldatavatest lisatasudest, lõivudest ja muudest kuludest, **ei pea reisija neid lisatasusid, lõive ega muid kulusid kandma.**

Lepingueelne teave seotud reisikorraldusteenuste korral

Hõlbustaja on kohustatud teavitama reisijat **selgelt, arusaadavalt ja selgelt eristuvalt**, et reisija:

- 1) **ei saa kasutada üksnes pakettreiside korral ettenähtud õigusi** ja iga teenuse osutaja vastutab ainuisikuliselt oma teenuse lepingujärgse osutamise eest;
- 2) **saab kasutada seotud reisikorraldusteenuste korral ettenähtud kaitset** vastavalt TurS §-le 15, **kui seotud reisikorraldusteenuste osaks olev reisiteenus jääb osutamata seotud reisikorraldusteenuste lepingute sõlmimist hõlbustava ettevõtja maksevõime tõttu.**

Esitada tuleb ka asjakohane [standardinfo teabeleht](#) või selles kajastuv teave.

Lepingueelne teave seotud reisikorraldusteenuste korral

VÕS 867¹ lg 4 näeb ette sanktsiooni olukorrale, kus seotud reisikorraldusteenuste lepingute sõlmimist hõlbustav ettevõtja ei täida talle VÕS-ga ettenähtud teavitamiskohustust või ei oma TurS-i kohast tagatist.

Sellisel juhul on endiselt tegemist seotud reisikorraldusteenuste lepinguga, kuid sellele **lepingule kohaldatakse teatud pakettreisidele kohalduvaid sätteid**, mis muidu seotud reisikorraldusteenustele ei kohalduks.

Näiteks on reisijal õigus kuni reisi alguseni oma lepingust tulenevad õigused ja kohustused üle anda (VÕS § 873), taganeda lepingust enne reisi algust (VÕS § 874), öelda leping üles reisi ajal (VÕS § 876).

Lepingueelne teave seotud reisikorraldusteenuste korral

Selleks, et seotud reisikorraldusteenuste sõlmimist hõlbustav ettevõtja oleks seotud reisikorraldusteenuste tekkimisest teadlik näeb VÕS § 867¹ lg 5 reisiettevõtjale, kellega lepingu sõlmimisel seotud reisikorraldusteenused tekivad, ette kohustuse hõlbustavat ettevõtjat reisijaga lepingu sõlmimisest teavitada.

Seega on ettevõtja, kes sõlmib reisijaga lepingu täiendava reisiteenuse osas kohustatud hõlbustajat sellest teavitama.

Lepinguline teave pakettreisilepingu korral

Lepinguline teave esitatakse reisijale **selgelt, arusaadavalt ja selgelt eristuvalt**.

Pakettreisileping koostatakse **lihtsas ja arusaadavas keeles**. Kui leping on kirjalik, siis peab see olema loetav.

Pakettreisilepingu sõlmimisel või viivitamata pärast seda **antakse reisijale lepingu koopia või selle kinnitus püsival andmekandjal**.

Reisijal on **õigus nõuda paberkoopiat**, kui pakettreisileping sõlmitakse **poolte üheaegsel kohalviibimisel**.

Lepinguline teave pakettreisilepingu korral (1)

Pakettreisilepingus või selle kinnituses esitatakse kogu kokkuleppe sisu ja vähemalt järgmised andmed:

- 1) VÕS§ 867 lg-s 2 nimetatud lepingueelne teave;
- 2) teave, **et reisikorraldaja vastutab** kõikide lepingu esemeks olevate reisiteenuste **kohase osutamise eest** ja **peab andma reisijale abi**, kui reisija satub raskustesse;
- 3) **maksevõimetuse** korral kaitset pakkuva tagatise andja kontaktid ning **liikmesriigi pädeva asutuse kontaktid**;
- 4) **reisikorraldaja kohaliku esindaja**, kontaktpunkti või muu teenistuse **kontaktid**, mille kaudu reisija saab kiiresti reisikorraldajaga ühendust võtta;

Lepinguline teave pakettreisilepingu korral (2)

- 5) võimalikud **erikokkulepped reisijaga**;
- 6) **reisija kohustus teatada** reisikorraldajale või vahendajale **lepingu rikkumisest**;
- 7) kui alaealine reisib üksi, siis teave selle kohta, **kuidas saab vahetu ühenduse reisil viibiva alaealise** või isikuga, kes peatuskohas tema eest vastutab;
- 8) teave ettevõtja **sisemise kaebuste lahendamise menetluse** ja **ADRI ning ODRi** kohta;
- 9) teave **reisija õiguse** kohta **anda leping üle teisele reisijale**.

Reisija teavitamine enne reisi algust

VÕS § 870 sätestab reisikorraldajale kohustuse:

- 1) anda reisijale mõistliku aja jooksul enne pakettreisi algust **kõik vajalikud kviitungid, kupongid ja piletid;**
- 2) teatada **kavandatav väljumisaeg**, asjakohasel juhul **lennule registreerimise tähtaeg, vahepeatuste ja transpordiühenduste info ning kohalejõudmise kavandatav aeg.**

Tõendamiskoormis

VÕS § 870¹ seab **teavitamisinõuete täitmise tõendamise kohustuse ettevõtjale.**

Pakettreisilepingu ja seotud reisikorraldusteenuste lepingu korral lasub teavitamiskohustuste korrektse täitmise tõendamiskoormus **alati ettevõtjal.**

Sätte eesmärk on tagada reisija kui nõrgema lepingupoole kaitse. Samas on reisijal sisuliselt võimatu tõendada asjaolu, et ta lepingueelset või lepingulist teavet saanud pole.

Teavitamiskohustuse täitmise tõendamiskoormis lasub sellel ettevõtjal, kelle kohustus konkreetset juhul lasus. Kui teavitamiskohustus lasub näiteks kahel ettevõtjal, siis tõendamiskoormis laieneb neile ulatuses, milles neil kummalgi reisija ees teavitamiskohustus on.



Kokkuvõtvalt

1. Reisijale tuleb esitada lepingueelne teave:
 - pakettreisi puhul VÕS § 867 lg-s 2 loetletu;
 - seotud reisikorraldusteenuse puhul VÕS § 867¹ lg-s 1 loetletu.
2. Esitada tuleb ka standardinfo teabeleht või selles loetletud teave.
3. Teave tuleb esitada selgelt, arusaadavalt ja selgelt eristuvalt.
4. Teabe esitamist peab vajadusel tõendama ettevõtja.





Reisikorraldaja ja reisija pakettreisilepingust tulenevad õigused ja kohustused

**Pirjo Pruuli
jurist
Tarbijakaitseamet**



Reisitasu muutmine

Üldjuhul ei ole reisitasu muutmine peale lepingu sõlmimist lubatud, välja arvatud järgmiste asjaolude koosesinemisel:

- see võimalus on lepingus sõnaselgelt ette nähtud ning lepingus sisaldub reisitasu **uue suuruse arvutamise kord**;
- reisitasu suurendamise vajadus on tekkinud
 - ✓ **veokulude muutusest**, mis tuleneb kütuse või muude energiaallikate hinna muutumisest, või
 - ✓ lepingus sisalduvatele reisiteenustele pakettreisi teenuste osutamisega otseselt mitteseotud kolmandate isikute poolt kehtestatud **maksu- või tasumäärade muutusest**, sealhulgas turismimaksude, maaletulekutasude, sadamate või lennujaamade sisse- ja väljasõidutasude muutusest või
 - ✓ **pakettreisiga seotud vahetuskursi muutusest**;
- reisijale teatatakse reisitasu suurendamisest
 - ✓ **püsival andmekandjal** koos reisitasu tõusu põhjenduste ja arvutustega selgelt ja arusaadavalt
 - ✓ **hiljemalt 20 päeva enne reisi algust**;
- lepingus on ette nähtud reisija **õigus reisitasu alandada** samadel põhimõtetel, nagu reisikorraldajal reisitasu tõsta.

Õigused reisisitu muutmise korral

- **Kui pakettreisi hind tõuseb** enam, kui kaheksa protsenti pakettreisi kogumaksumusest, loetakse seda pakettreisilepingu olulisel määral muutumiseks ning reisijale laienevad pakettreisilepingu muutmisest tulenevad õigused. Muuhulgas on reisijal õigus lepingust taganeda ja saada tagasi kõik selle pakettreisilepingu raames reisikorraldajale tasutud maksed.
- **Kui pakettreisi hinda alandatakse**, on reisikorraldajal õigus arvutada reisijale tehtavast tagasimaksest maha tegelikud lepingu haldamise kulud. Reisija nõudmisel esitab reisikorraldaja tõendid kõnealuste haldamiskulude kohta.

Reisija õigused lepingu muutmise korral

Väheolulised muudatused

Kuigi üldjuhul ei saa reisikorraldaja ühepoolset lepingutingimusi muuta, on see siiski võimalik, kui:

- selline õigus on reisikorraldajale lepingus ette nähtud;
- muudatus on väheoluline ja
- reisikorraldaja teavitab reisijat muudatusest püsival andmekandjal selgelt, arusaadavalt ja selgelt eristuvalt.

Reisija õigused lepingu muutmise korral

Olulised muudatused ja nendest teavitamine

- Kui reisikorraldaja on enne pakettreisi algust sunnitud objektiivsetel põhjustel olulisel määral muutma reisi tingimusi ja tunnuseid või suurendama reisisu enam, kui kaheksa protsenti, teavitab reisikorraldaja reisijat püsival andmekandjal viivitamata selgelt, arusaadavalt ja selgelt eristuvalt järgnevalt:
 - ✓ muudatuste sisu ja nende mõju reisisuule;
 - ✓ mõistlik aeg, mille jooksul reisija peab reisikorraldajat teavitama oma otsusest kas muudatustega nõustuda või lepingust taganda;
 - ✓ selle tagajärjed, kui reisija ei teavita reisikorraldajat määratud mõistliku tähtaja jooksul oma otsusest ning
 - ✓ kui see on asjakohane, siis pakutav asenduspakettreis ja selle maksumus.

Reisija õigused lepingu muutmise korral

Reisijal on õigus :

- **Taganeda lepingust** – kui reisija ei nõustu muudatustega, on tal võimalik lepingust taganeda. Reisija võib võimaluse korral võtta vastu sama või kõrgema kvaliteediga asenduspakettreisei, kui reisikorraldaja seda pakub.
 - ✓ kui reisija taganeb pakettreisilepingust põhjusel, et selle sisu muutus olulisel määral, ega võta vastu asenduspakettreisei, maksab reisikorraldaja viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul pärast reisija lepingust taganemist reisijale tagasi kõik selle lepingu alusel reisija poolt või nimel tehtud maksed.
- **Muudatustega nõustuda** – kui reisija ei tagane lepingust enne reisikorraldaja määratud tähtaja lõppu, loetakse, et ta on muudatustega nõus.
 - ✓ kui muudatustega seoses või asenduspakettreisei tulemusena väheneb pakettreisei kvaliteet või maksumus, on reisijal õigus alandada vastavas ulatuses reisisasu.

Lepingust taganemine enne reisi algust (1)

Reisija õigus lepingust taganda (1)

- **Enne reisi algust võib reisija lepingust igal ajal taganeda.**
- Kui reisija taganeb lepingust, kaotab reisikorraldaja õiguse reisisutasule, kuid **võib nõuda mõistlikku hüvitist** lepingu lõpetamisest tulenevate kulude katteks.
- Hüvitise suuruseks on reisisatu, millest on maha arvatud reisikorraldaja poolt kokkuhoitud kulud, samuti see, mille reisikorraldaja võib reisiteenust teisiti kasutades omandada.
- Hüvitise suuruse võib ette näha lepingus, arvestades:
 - ✓ kui palju aega on lepingu lõpetamise ajal reisini jäänud ja
 - ✓ milline on eeldatav reisiteenuste alternatiivsest kasutamisest tulenev kulude kokkuhoid ja tulu.
- **Reisija nõudmisel peab reisikorraldaja hüvitise suurust põhjendama.**



Lepingust taganemine enne reisi algust (2)

Reisija õigus lepingust taganeda (2)

Mõistliku hüvitise nõudmise keeld

Reisikorraldajal ei ole õigust nõuda reisijalt hüvitist juhul, kui reisija taganeb lepingust, sest **sihtkohas või selle vahetus läheduses esinevad vältimatud ja erakorralised asjaolud**, mis mõjutavad olulisel määral pakettreisi teenuste osutamist või reisijate vedu sihtkohta.

Sellisel alusel pakettreisilepingust taganemise korral on reisijal õigus saada tagasi kõik pakettreisilepingu alusel tehtud maksed, kuid tal ei ole õigust saada täiendavat hüvitist.



Lepingust taganemine enne reisi algust (3)

Reisikorraldaja õigus lepingust taganeda

Reisikorraldaja võib pakettreisilepingust taganeda ja maksta reisijale tagasi kõik pakettreisi eest tehtud maksed täiendavat hüvitist maksmata kahel juhul:

- **kui pakettreisile registreerunud inimeste arv on väiksem kui lepingus esitatud miinimumarv** ja reisikorraldaja teavitab reisijat lepingust taganemisest lepingus kindlaksmääratud aja jooksul, kuid hiljemalt:
 - ✓ 20 päeva enne pakettreisi algust üle kuue päeva kestva reisi puhul;
 - ✓ 7 päeva enne pakettreisi algust 2-6 päeva kestva reisipuhul;
 - ✓ 48 tundi enne pakettreisi algust kuni 2 päeva kestva reisi puhul.
- **kui reisikorraldaja ei saa lepingut täita vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu** ning ta teavitab reisijat lepingust taganemisest enne pakettreisi algust viivitamata.



Lepingust taganemine enne reisi algust (4)

Tagasimaksed reisijale

Hoolimata sellest, kas reisist taganeb reisikorraldaja või reisija, tuleb tagasimaksed teha viivitamata, ehk niipea, kui see on mõistlikult võimalik, kuid igal juhul 14 päeva jooksul.



Vältimatud ja erakorralised asjaolud

Asjaolud, mis ei ole sellele viitava poole kontrolli all ja mille tagajärgi ei oleks saanud vältida isegi kõigi mõistlike meetmete võtmise korral.

Ei kohaldata võlaõigusseaduse toodud vääramatu jõu definitsiooni.

- ✓ Tegemist peab olema millegi sellisega, millest pooled lepingu sõlmimisel ei teadnud ja mida ei osanud ette näha või
- ✓ kui pooled seda siiski ette nägid, peab olukord võrreldes lepingu sõlmimise ajaga olema muutunud oluliselt halvemaks.

Lepingu rikkumine (1)

- Reisija peab lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata.
- Reisikorraldaja peab rikkumise kõrvaldamiseks võtma oma kulul tarvitusele **mõistlikud abinõud**.
 - ✓ Ta ei pea seda tegema juhul, kui abinõude tarvitusele võtmine on võimatu või sellega kaasnevad ebaproportsionaalsed kulud, võttes arvesse rikkumise ulatust ja mõjutatud reisiteenuse väärtust.
 - ✓ Sellisel juhul on reisijal õigus nõuda reisikorraldajalt kahju hüvitamist või alandada reisisasu.
- Reisija annab reisikorraldajale rikkumise kõrvaldamiseks **mõistliku tähtaja**.
 - ✓ Kui reisikorraldaja ei võta abinõusid tarvitusele reisija määratud mõistliku tähtaja jooksul, võib reisija seda ise teha ja nõuda reisikorraldajalt tehtud vajalike kulutuste hüvitamist.
 - ✓ Reisija võib abinõud tarvitusele võtta ka tähtaega määramata, kui reisikorraldaja keeldub seda tegemast või kui reisijal on eriline huvi abinõude koheseks tarvitusele võtmiseks.

Lepingu rikkumine (2)

- Kui pakettreisilepingus kokkulepitud viisil ei ole võimalik osutada olulist osa reisiteenustest, pakutakse reisijale lisatasuta muid sobivaid, võimaluse korral lepingus kokkulepituga sama või kõrgema kvaliteediga teenuseid pakettreisi jätkumise ajal. Kui pakutavad muud teenused on pakettreisilepingus kokkulepitutest madalama kvaliteediga, on reisijal õigus alandada reisisasu. Reisija võib keelduda reisikorraldaja pakutavatest muudest teenustest üksnes juhul, kui need ei ole võrreldavad lepingus kokkulepituga või kui reisikorraldaja pakutud reisisasu alandamine ei ole piisav.
- Kui vältimatute ja erakorraliste asjaolude tõttu ei ole pakettreisilepingus kokkulepitud viisil võimalik korraldada reisija tagasireisi lähtekohta või teise kokkulepitud kohta, kannab reisikorraldaja kulud vajalikule majutusele, mis ei ületa **kolme ööd reisija kohta**.
- **Märgitud kolme öö piirang ei kehti:**
 - ✓ Kui reisija tagasireisiks asjakohase transpordivahendi suhtes kohaldatavate reisijate õigusi käsitlevate Euroopa Liidu õigusaktide kohaselt peab reisikorraldaja kandma reisija majutuskulusid pikema aja vältel;
 - ✓ Teatud tingimustele vastavate reisijate puhul, kelle osas on Euroopa Liidu seadusandja pidanud vajalikuks nende erilisest staatuses tulenevat kõrgemat kaitset.



Lepingu ülesütlemine reisi ajal (1)

Reisi ajal võib pakettreisilepingu üles öelda üksnes reisija. Reisikorraldajal niisugust õigust ei ole.

Kui reisi kestel mõjutab lepingutingimustele mittevastavus oluliselt pakettreisi teenuse osutamist, võib reisija lepingu üles öelda, kui mittevastavust ei kõrvaldata reisija määratud mõistliku aja jooksul pärast sellest teatamist.

Lisaks on reisijal asjakohasel juhul õigus alandada reisisatu või nõuda kahju hüvitamist.



Lepingu ülesütlemine reisi ajal (2)

- Reisikorraldajal kaob õigus saada reisisasu, kuid ta võib nõuda **mõistlikku hüvitist** osutatud või reisi lõpetamiseks veel osutatavate reisiteenuste eest, kui reisijal on nende vastu huvi. **Reisikorraldaja ei või reisijalt nõuda muid lepingu lõpetamisega seotud hüvitisi.**
- Reisikorraldaja peab lepingu ülesütlemise korral võtma tarvitusele lepingu lõppemisest tulenevad **vajalikud abinõud**, eelkõige kui lepingus oli kokku lepitud reisijavedu, ning tagama **viivitamata ja reisijalt lisatasu küsimata** reisijale kokkulepituga samaväärse tagasireisi lähtekohta või teise kokkulepitud kohta.
- Juhul reisija keeldub reisikorraldaja pakutavatest teenustest põhjusel, et need ei ole võrreldavad lepingus kokkulepituga või kui reisikorraldajal ei ole võimalik pakkuda muid teenuseid, on reisijal muu hulgas asjakohasel juhul **õigus alandada reisisasu ja nõuda kahju hüvitamist ka ilma ülesütlemisavaldust tegemata.**

Reisikorraldaja vastutus

Reisikorraldaja vastutab lepingu täitmise eest reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine.

- Reisijal on õigus nõuda talle lepingu rikkumisega tekitatud kahju (sealhulgas varaline ja mittevaraline kahju ning hüvitis kasutult kulutatud puhkuseaja eest) hüvitamist ja alandada reisisasu. Hüvitised makstakse reisijale viivitamatult.
 - ✓ Reisijal ei ole õigust alandada reisisasu, kui **reisikorraldaja tõendab**, et mittevastavus tulenes reisijast.
 - ✓ Reisijal ei ole õigust saada kahjuhüvitist, kui **reisikorraldaja tõendab**, et mittevastavus tuleneb:
 - **reisijast**,
 - **kolmandast isikust**, kes ei ole seotud pakettreisilepingus sisalduva reisiteenuse osutamisega, ning see on ettenägematu või vältimatu või
 - **vältimatutest ja erakorralistest asjaoludest**.
- Reisijal on õigus nõuda kahju hüvitamist VÕS-i ja otsekohalduvate transpordimääruste alusel ja rahvusvaheliste konventsioonide alusel. Sealjuures VÕS-i kohaselt makstavad hüvitised ja vastavate määruste ja konventsioonide alusel **makstavad hüvitised arvutatakse üksteisest maha vältimaks ülemäärast hüvitamist**.

Vahendaja vastutus

Pakettreisilepingust tulenevate kohustuste täitmise eest vastutab reisikorraldaja.

Erandid:

- Reisisiteenuseid pakkuv isik ei või tugineda lepingutingimusele, mille kohaselt ta ise reisikorraldajaks olemata üksnes vahendab üksikuid reisisiteenuseid (vahendaja), kui pakkuja reklaami, kataloogide või muude lepingu sõlmimise asjaolude alusel võis lepingu teine pool teda mõistlikult reisikorraldajaks pidada (võlaõigusseaduse § 866 lg 4).
- Kui reisikorraldaja on asutatud väljaspool Euroopa Majanduspiirkonda, kehtivad Euroopa Liidu liikmesriigis asutatud vahendaja suhtes võlaõigusseaduse §-des 875–877 ja 878–878² sätestatud kohustused, välja arvatud juhul, kui vahendaja esitab tõendid selle kohta, et reisikorraldaja täidab nimetatud paragrahvides esitatud kohustused (võlaõigusseaduse § 866 lg 4¹).

Võimalus võtta reisikorraldajaga vahendaja kaudu ühendust

- Reisija võib pakettreisilepingu teenuste osutamisega seotud teated, taotlused või kaebused edastada otse vahendajale, kelle kaudu pakettreisileping sõlmiti. Vahendaja edastab sellised teated, taotlused ja kaebused viivitamata reisikorraldajale.
- Tähtaegadest või aegumistähtaegadest kinnipidamise arvestamisel lähtutakse, et vahendaja poolt kättesaadud teade, taotlus või kaebus on kätte saadud korraldaja poolt.