

Tehniline kirjeldus

1. Reisikorraldusteenust osutatakse **Andmekaitse Inspeksioonile**. Reisikorraldusteenus sisaldab tehnilises kirjelduses kirjeldatud teenuseid. Eesmärk on eelkõige Eesti Vabariigist välja suunduva reiskorraldusteenuse pakkumine ja vajadusel ka siseriiklike reisiteenuste osutamine.
2. **Reisikorraldusteenuse pakkuja:**
 - 2.1. arvestab tellija reisijate (töötajad, külalised ja muud seotud isikud) konkreetsete vajaduste, eelistuste, mugavuse, turvalisuse, ajaressursi ning rahaliste võimalustega, pakkudes alati optimaalseimat reisikorraldusteenust;
 - 2.2. tagab parima hinna ja kvaliteedi;
 - 2.3. on paindlik ja tellija huvides reisiteenuste turu konkurentsiolukorda ja valikuvõimalusi maksimaalselt ära kasutav ning tellijaga koostööle orienteeritud.
3. **Reisikorraldusteenus sisaldab järgmisi teenuseid:**
 - 3.1. majutuse (sh kodumajutuse) vahendamine ja broneerimine väljaspool Eesti Vabariiki ja vajadusel Eesti Vabariigis;
 - 3.2. lennupiletite (sh tellimuslendude ja odavlennufirmade piletite) vahendamine ja broneerimine väljaspool Eesti Vabariiki ja vajadusel Eesti Vabariigis;
 - 3.3. laeva-, bussi- ja rongipiletite broneerimine ja vahendamine reisimiseks väljaspool Eesti Vabariiki ja vajadusel Eesti Vabariigis;
 - 3.4. transfeeriteenuse ning auto- ja bussirenditeenuse vahendamine nii Eesti Vabariigis kui väljaspool Eesti Vabariiki (vajadusel);
 - 3.5. giiditeenuse vahendamine;
 - 3.6. vastavalt tellija soovile kindlustusturul saadaoleva reisikindlustuse vahendamine, vormistamine ja müük, sh reisimisega seotud ohtudest (sh terrorism, looduskatastroof, nakkushaiguste levik vmt) tingitud ära jäämist ja seesuguste ohtude realiseerumisest tulenevate terviskahjustuste hüvitamist (sh tellija igakülgne nõustamine reisikindlustuse kattest);
 - 3.7. viisade vahendamine ja vormistamine, sh ka reisija teavitamine viisa vajalikkusest;
 - 3.8. reisidokumentide (sh reisipiletite, viisade, majutusasutuste broneerimiskinnituste, kindlustuspoliiside) kättetoimetamist kas elektroonselt või vajadusel ka posti teel või kulleriga;
 - 3.9. ööpäevaringne reisirõrgete (nt lennule mittejõudmine, ootamatu jätkulennu ja majutuse broneerimise vajadus vmt) lahendamine ja tasuta kasutajatugi, mis võimaldab võtta telefoni teel ühendust ning broneeringu muutmise või tühistamise vajaduse korral saab klienditeenindaja ühendust vajaliku broneerimissüsteemiga;
 - 3.10. erandjuhtudel kiireloomuliste tellimuste kiirkäsitlus, kui väljasõiduni on vähem kui 24 h;
 - 3.11. teenuste õigeaegne tagamine vastavalt tellija kinnitatud tellimustele, vajadusel tehes selleks ettemakse enne tellija poolset arve tasumist;
 - 3.12. pakkujale laieneb ka nende toimingute teostamise ja teenuste osutamise kohustus, mis ei ole tehnilises kirjelduses välja toodud, kuid mis oma olemusest lähtuvalt kuuluvad hanke objektiga seotud teenuse hulka.

4. Nõuded reisikorraldusteenuse osutamisele:

- 4.1. teenuse tellimiseks esitab tellija pakkujatele hinnapäringu, mille võib tellija nimel teha tellija iga töötaja kooskõlas tellija sisemise töökorralduse reeglitega;
- 4.2. päring teenuse osutamiseks edastatakse Riigitöötaja iseteenindusportaali (RTIP) kaudu, või saates kokkulepitud e-posti aadressile. RTIP-ist edastatud elektrooniliselt täidetud päring laekub reisibürooga kokkulepitud e-posti aadressile;
- 4.3. kiireloomulise tellimuse võib esitada ka muul viisil, nt telefonisõnumina, suuliselt või telefoni teel ning tellijal on õigus pöörduda vabalt valitud teenuse osutaja poole. Teenuse osutaja teavitab tellijat tellimuse kättesaamisest viivitamatult. Eraldi kättesaamiskinnitust ei ole vaja saata, kui teenuse osutaja esitab reisipakkumuse tellimuse esitamise päeval;
- 4.4. pakkuja tagab teeninduse eesti (C1 tasemel või emakeelena) ja inglise keeles (B1 tasemel või emakeelena);
- 4.5. reisikorraldusteenus peab sisaldama tasuta konsultatsiooni reisiplaani koostamisel;
- 4.6. iga pakkuja võib esitada iga tellitud teenuse kohta ühe või mitu pakumust, järgides tellija eelistusi sh majutusasutuse asukohta, lennu ajakava ja/või marsruudi osas;
- 4.7. kui tellija on liitunud ärikliendile mõeldud boonusprogrammidega, siis peab pakkuja kasutama teenuse osutamisel tellija kliendinumbrit ning tagama tellija tasemele pakutavat hinda ja allahindlust ning kaasnevaid ärikliendi soodustusi;
- 4.8. pakkuja vahendatavate teenuste hind ei tohi ületada pakkuja või teenuse vahetu osutaja (s.o transpordifirma, majutusasutuse, kindlustusandja, rendifirma jm) avalikult ligipääsetavas elektroonilises online-müügi- või broneerimissüsteemis (nt kodulehel) soovitud sihtkohta soovitud kuupäevadeks nähtava ja kättesaadava teenuse hinda;
- 4.9. pakkuja määrab tellijale tellimuste täitmiseks ühe peamise reisikonsultandi, keda on pakkujal õigus põhjendatud vajadusel (haigus, puhkus, töölt lahkumine vms) asendada teiste samadele nõuetele vastavate reisikonsultantidega, tagades seejuures, et asendajad on tellija töös olevate tellimustega jms asjakohaste detailidega eelnevalt kurssi viidud ja tellijat on asendusest teavitatud esimesel võimalusel;
- 4.10. pakkuja peab tagama tellijale pakkumuse esitamise konkreetse reisi marsruudi, aja ja hinna kohta 3 h jooksul tavapärase tööaja (tööpäeviti kella 8:00 kuni 17:00 Eesti kohaliku aja järgi) piires. Tellijal on õigus pakkumuste küsimisel näidata ära aeg, millest hilisemaid pakkumusi arvesse ei võeta;
- 4.11. pakkuja peab teenuse broneerimisel pidama läbirääkimisi vahendatava teenuse osutajaga ja tegema endast kõik oleneva, et tellija ei peaks kasutama teenuse tarbimisel lisatagatisena töötaja või tööandja krediitkaarti, kuivõrd hanke eesmärgiks on saada pakkujalt täisteenust. Kui vahendatava teenuse osutaja sellega ei nõustu, peab pakkuja võimaldama enda vastava kaardi kasutamist või teavitama tellijat aegsasti ette, et vahendatava teenuse osutaja krediitkaardi esitamist nõuab ning sellisel juhul saab tellija võtta vastavad meetmed rakendusele;
- 4.12. majutusteenuse tellimisel võib tellija kasutada orientiirina hindasid, asukohti, tühistamistingimuste pandlikkust ja valikukriteeriume, mis on kõigile vabalt kättesaadavad näiteks veebipõhistes avalikes online-müügi- ja broneerimiskeskondades. Eelnevast lähtuvalt võib tellija teha pakkujale ettepanekuid sobiva majutusvõimaluse otsimiseks ja hinnaorientiiride seadmiseks. Kui tellija ei nõustu pakkuja poolt pakutava majutusasutusega selle hinna-, asukohta-, mugavus- jm vajalikest kriteeriumitest lähtuvalt, on tellijal õigus ise välja pakkuda majutusasutus,

mis neid kriteeriume tellija hinnangul täidab ning küsida pakkujalt vastava majutusasutuse pakkumuse esitamist;

- 4.13. lennu-, laeva-, rongi- ja bussipiletite tellimisel võib tellija kasutada orientiirina hindasid, mis on kõigile vabalt kättesaadavad näiteks veebipõhistes avalikes online-müügi ja broneerimiskeskondades. Eelnevast lähtuvalt võib tellija teha pakkujale ettepanekuid sobivate sõiduvõimaluste otsimiseks ja hinnaorientiiride seadmiseks. Kui tellija ei nõustu pakkuja poolt pakutava sõiduvõimalusega hinna, ajakulu või mugavuse põhjustel, siis on tellijal õigus ise välja pakkuda sõiduvõimalus, mis neid kriteeriume tellija hinnangul täidab ning küsida pakkujalt vastava sõiduvõimaluse pakkumuse esitamist;
- 4.14. punktides 4.12 ja 4.13 nimetatud juhtudel alustab tellija oma ettepanekute esitamist parima pakkumuse esitanud pakkujast ja kui temalt vastavat pakkumust ei saa, siis liigub paremuselt järgmise pakkuja juurde. Igal juhul on tellijal õigus broneerida ja tasuda sõidu ja/või majutuse eest ise järgides tehnilise kirjelduse punktis 5 toodud tingimusi.
- 4.15. Lepingu täitmisel tellija poolt küsitav pakkumus peab sisaldama vähemalt järgmist infot:
 - 4.15.1. pakkuja nimi ja kontaktandmed, sh konkreetse pakkumuse koostanud isiku nimi, telefoninumber ja e-posti aadress; pakkumuse koostamise kuupäev ja kellaaeg;
 - 4.15.2. iga pakutava lennuvõimaluse (sh jätkulend ja tagasilend) kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt:
 - 4.15.2.1. lennupileti maksumus ja lennuklass (sh eraldi välja tuua pileti hind, maksud, lõivud, lisatasud, teenustasud) ja vajadusel lennuklassi ning pagasi- ja muud tingimused;
 - 4.15.2.2. väljalennu kuupäev ja kellaaeg – saabumise kuupäev ja kellaaeg;
 - 4.15.2.3. väljalennu lähtekoht (lennujaam) – sihtkoht (lennujaam), lennufirma, lennunumber;
 - 4.15.2.4. vahemaandumis(t)e info ja transiitaeg vahemaandumis(t)el. Kui vahemaandumine on pikem kui 4 tundi, tuleb lisada pakkumisse ka juurdepääs puhkealale/lounge'i vmt;
 - 4.15.2.5. kas tegemist on tehtud broneeringuga või pakkumisega;
 - 4.15.2.6. lennupileti broneeringu kehtivusaeg;
 - 4.15.2.7. lennupileti tühistamise ja muutmise tingimused koos tekkivate kuludega;
 - 4.15.3. iga pakutava laeva-, rongi- ja bussisõiduvõimaluse kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt:
 - 4.15.3.1. pileti maksumus;
 - 4.15.3.2. väljasõidu kuupäev ja kellaaeg – saabumise kuupäev ja kellaaeg;
 - 4.15.3.3. väljasõidu lähtekoht (aadress) – sihtkoht (aadress);
 - 4.15.3.4. reisijaklass;
 - 4.15.3.5. pileti muutmise ja tühistamise tingimused koos tekkivate kuludega;
 - 4.15.3.6. reisijalt nõutavate reisidokumentide loetelu ja sõidupileti esitusviis;
 - 4.15.4. iga pakutava majutusteenuse võimaluse kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt:
 - 4.15.4.1. majutusteenuse maksumus;
 - 4.15.4.2. majutusasutuse nimi, aadress ja veebiaadress aktiivse lingina;
 - 4.15.4.3. majutusasutuse tärnide arv;

- 4.15.4.4. toitlustustingimused;
- 4.15.4.5. toa- ja vooditüüp;
- 4.15.4.6. majutusasutuse kaugus ürituse toimumiskohast, kui see on tellimuses nimetatud;
- 4.15.4.7. pakkuja teadaolev lisa- ja taustainfo majutusasutuse kvaliteedi kohta;
- 4.15.4.8. täiendavate kohalike maksude tasumise kohustus tellija poolt kohapeal koos summaga, kui need ei ole arvestatud broneeringu sisse;
- 4.15.4.9. majutusteenuse muutmise ja tühistamise tingimused koos tekkivate kuludega;
- 4.15.5. iga pakutava reisikindlustuse võimaluse kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt maksumus ja kindlustustingimused. Pakkuja kindlustuspartneril peab olema olema reisi tühistamise hüvitamine ürituse ärajäämise puhuks;
- 4.16. juhul, kui pileti maksumus ei ole märgitud piletil, tuleb lisaks esitada pileti maksumust tõendav dokument (müügiarve);
- 4.17. tellija võib teha pakkuja ettepaneku tellija täpsustunud vajaduste järgselt uue reisipakkumuse esitamiseks või esitatud reisipakkumuse kohandamiseks tellija esitatud tingimustele;
- 4.18. tellimusega seotud kirjavahetus peab olema ühes e-kirjas. Telefoni teel tehtud muudatused kinnitab pakkuja üle e-kirjaga ja lisab muudatused tellimuse ülevaatesse, mille tellija kinnitab enne koondarve esitamist omapoolse e-kirjaga;
- 4.19. pakkuja peab omama online-aruandlussüsteemi (aruandlus tellimuste kohta) ning süsteemifunktsioonide kirjeldust. Aruandlussüsteem peab andma tellijale ülevaate minimaalselt tellija poolt tellitud teenuste kohta ühe kalendriaasta ulatuses (andmeid peab säilitama vähemalt 13 kuud) või kui pakkujal sellist online-süsteemi ei ole, peab pakkuja tellija nõudmisel tagama osturaportite koostamise ja väljavõtete edastamise tellijale elektrooniliselt (nt e-posti teel);
- 4.20. pakkujal on kohustus esitada tellija nõutud aruandlus hiljemalt 3 (kolme) tööpäeva jooksul nimetatud nõude saamisest, kui pooled ei ole kokku leppinud teisiti;
- 4.21. pakkuja esitab ühe reisiga seotud teenuste tellimuse arved ühe arvena;
- 4.22. arve maksetähtaeg peab olema vähemalt 21 kalendripäeva arve esitamisest.

5. Väliste pakkujate teenuste kasutamise õigus

5.1. Tellijal on õigus teha alternatiivseid tehinguid teiste reisibüroode, transporditeenuse osutajate, majutusasutuste jt teenusepakkujatega (välised teenusepakkujad, kes ei ole raamlepingu partneriks) raamlepingus sätestatud tingimustel:

5.1.1 kui raamlepingu järgne pakkumus on kõrgema hinnaga vastava reisiteenuse turult tellijale avalikult kättesaadavast hinnast, tingimusel, et tellija on selle info partnerile teatavaks teinud, kuid partner ei ole mõistliku tähtaja jooksul esitanud turutingimustele vastavat soodsamat pakkumust;

5.1.2 kui raamlepingu partner ei esita reisipakkumust, esitatud reisipakkumused ei vasta tellimuses esitatud tingimustele ega ole esitanud uut reisipakkumust või kohandanud esitatud reisipakkumust tellija esitatud tingimustele tellija antud mõistliku tähtaja jooksul;

5.1.3 kui piletid, majutuse vms on tellijale broneerinud vastuvõtja või ürituse korraldaja (nt koolituse korraldaja kõigile koolitusest osavõtjatele, välisriigi vastuvõtva asutuse või Eesti Vabariigi välisesinduste korraldatud majutus);

5.1.4 Lisaks punktides 5.1.1-5.1.3 nimetatud juhtudele jätab tellija endale õiguse teha tehinguid ja arveldada otse reisiteenuse osutajatega, kes ei ole raamlepingu osaliseks (nt laeva- ja lennufirmad, majutusteenus, reisikindlustus jt teenused), juhul kui reisikorraldaja vahendusteenus ei ole tellija hinnangul vajalik (nt riigisiseste lähetuste puhul).