



TRANSPORDIAMET

Ene Bome
CWT Estonia OÜ
ebome@mycwt.com

09.07.2025 nr 3.2-7/25/11441-1

Märgukiri

Austatud pr Bome

Transpordiameti ja CWT Estonia OÜ vahel on 28.05.2025 sõlmitud RAAMLEPING nr 3.2-4/25/800-1, mille kohaselt CWT Estonia OÜ osutab reisikorraldusteenust vastavalt lepingule ja selle lisades toodud tingimustele.

Transpordiameti töötaja Merlyn Rei soovis enne reisi kindlust, et tema lennupiletid ja hotellibroneering on olemas ja kehtivad, hoolimata Brüsselis kavandatavast lennutöötajate üldstreigist. Kuna töötaja ei saanud reisibüroost oma kirjalikele ja 24/7 infotelefonile pöördumistele vastust, siis jäi tal minemata 23.–25.06.2025 töölähetusse Brüsselis.

RAAMLEPING nr 3.2-4/25/800-1 punkti 4.4.8 järgi tuleb tellijat koheselt teavitada võimalikest viivitustest teenuse osutamisel. Punkti 4.4.11 järgi tuleb reisikorraldusteenus teostada korrektselt ja kvaliteetselt ning punkti 4.4.12 järgi viivitamatult informeerida tellijat reisikorraldusteenuse osutamise käigus tekkinud probleemidest.

Raamlepingu lisa 1 – Tehniline kirjeldus punkti 2.1.12 kohaselt sisaldab raamlepingu ese järgmist teenust: ööpäevaringne, st 24 tundi 7 päeva nädalas, reisirühmade (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 operatiivselt ühendust vajaliku broneerimissüsteemiga (olemasoleva broneeringu muutmiseks või tühistamiseks või uue broneerigu tegemiseks jm).

Raamlepingu punkti 6.4 kohaselt on tellijal õigus rakendada sanktsioonina leppetrahvi iga rikkumise korral kuni 1000 eurot. Punkti 7.1.3 kohaselt on tellijal õigus leping igal ajal ilma etteteatamise tähtajata üles öelda, kui reisibüroo on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud. Oluliseks rikkumiseks loetakse kohustuste korduvat rikkumist.

Võlaõigusseaduse § 116 lg 2 p 2 kohaselt on olulise lepingurikkumisega eelkõige tegemist, kui rikuti kohustust, mille täpne järgimine oli lepingust tulenevalt teise lepingupoole huvi püsimise eelduseks lepingu täitmise vastu.

Arvestades CWT Estonia OÜ selgitusi ja vabandusi ning kinnitust, et reisikonsultantidega juhtumist räägitakse, samuti seda, et reisibüroo tegevusetusest Transpordiametile rahalisi kulutusi ei tekkinud, siis lõpetame praegu menetluse leppetrahvi rakendamata.

Transpordiamet eeldab, et CWT Estonia OÜ tagab edaspidi lepingu korrektse täitmise, sh 24/7 reisirõrgete lahendamise ning kasutajatoe kättesaadavuse, mis on Transpordiameti kui tellija huvi püsimise eelduseks lepingu täitmise vastu.

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)

Reet Reili

direktor

tugiteenuste teenistus

Kadri Riimak

58174835, Kadri.Riimak@transpordiamet.ee