**RAAMLEPINGU PROJEKT**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, registrikood \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, asukoht \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, mida esindab \_\_\_\_\_\_\_\_\_ alusel \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (edaspidi tellija),

ja

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, registrikood \_\_\_\_\_\_\_\_\_, asukoht \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (edaspidi teenuse osutaja), mida esindab juhatuse liige/ esindaja volituse alusel \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

edaspidi koos pooled või eraldi pool, sõlmisid raamlepingu alljärgnevas:

1. **Üldsätted**
   1. Raamleping on sõlmitud riigihanke „Reisikorraldusteenuse tellimine“ viitenumbriga 276367 (edaspidi riigihange) tulemusena hanke osas \_\_\_\_ (*märkida hanke osa ja nimetus*).
   2. Kui ei ole märgitud teisiti, kasutatakse raamlepingus mõistet „leping“ raamlepingu tähenduses.
   3. Lepingu lahutamatuteks osadeks on riigihanke alusdokumendid (edaspidi hanke alusdokumendid), teenuse osutaja pakkumus, pooltevahelised kirjalikud teated ning lepingu muudatused ja lisad.
   4. Lepingul on selle sõlmimise hetkel järgmised lisad:
      1. Lisa 1 – tehniline kirjeldus;
      2. *Lisa 2 – tellijate ja nende esindajate kontaktandmed ning esitatavate tellimuste eeldatav maksumus (lisatakse lepingu sõlmimisel vastava hanke osa kohta).*
      3. *Lisa 3 – andmetöötluse leping.*
2. **Lepingu eesmärk ja ese**
   1. Lepingu eesmärk on määrata kindlaks tingimused, kuidas toimub reisikorraldusteenuse tellimine ja osutamine raamlepingu kehtivuse ajal.
   2. Lepingu esemeks on vastavalt tellijate vajadustele eelkõige Eesti Vabariigist välja suunduva reisikorraldusteenuse osutamine ja tellija soovil ka siseriikliku reisikorraldusteenuse osutamine (edaspidi teenus).
   3. Raamlepingu esemeks oleva teenuse täpsem kirjeldus on toodud hanke alusdokumentides ja teenuse osutaja pakkumuses.
   4. Hanke alusdokumentides toodud tellitava teenuse mahud on indikatiivsed. Raamlepingule allakirjutamisega kinnitab teenuse osutaja, et ta on võimeline tähtaegselt osutama hanke alusdokumentides määratud teenust vastava tellimuse saamisel.
3. **Teenuse osutamise üldised tingimused** 
   1. Teenuse osutaja kohustub täitma lepingut ja osutama teenust tähtaegselt, kvaliteetselt, kooskõlas õigusaktide, hanke alusdokumentide, tellimuse ja esitatud pakkumusega. Teenuse osutaja peab teenuse osutamise käigus tegema kõik tööd ja toimingud, mis ei ole hanke alusdokumentides sätestatud, kuid mis oma olemuselt kuuluvad teenuse osutamisega seotud tööde hulka.
   2. Teenuse osutaja peab osutama teenust vastavalt oma erialastele teadmistele, oskustele ja võimetele, kasutades lepingus sätestatud teenuse osutamisel tööjõudu, kelle koolitus, oskused ja kogemused vastavad teenuse ulatusele, iseloomule ja keerukusele.
   3. Teenuse osutajal peab olema Rahvusvahelise Õhutranspordi Assotsiatsiooni (IATA) poolt antud akrediteering (või samaväärne).
   4. Teenuse osutaja peab tagama, et lepingu täitmisel osaleb vähemalt kaks eesti keelt C1 tasemel ja üks inglise keelt B1 tasemel valdavat, IATA poolt akrediteeritud reisikonsultanti, kellel on kehtiv CTC (Certified Travel Counselor) või samaväärse kvaliteeditasemega tunnistus.
   5. Teenuse osutaja peab kogu lepinguperioodi vältel nõudlusest lähtuvalt tagama piisava arvu reisikonsultante, et teenuse osutamine toimuks nõuetele vastavalt ja tähtaegselt.
   6. Teenuse osutaja kohustub teenuse osutamise tingimustest informeerima oma töötajaid, kellele ta lepingu täitmisega seotud ülesande on pannud või koostööpartnereid, kes on kaasatud lepinguga seotud ülesannete täitmisse.
   7. Tellijal on õigus kontrollida teenuse osutamise käiku ja kvaliteeti, nõudes vajadusel teenuse osutajalt selle kohta informatsiooni või kirjalike või suuliste seletuste esitamist.
   8. Pooled on kohustatud teavitama teist poolt viivitamatult asjaoludest, mis takistavad või võivad takistada kohustuse nõuetekohast ja õigeaegset täitmist.
4. **Tellimuse esitamine raamlepingu alusel ja reisipakkumuse tegemine** 
   1. Hankelepinguna käsitletakse raamlepingu alusel esitatud tellimusi.
   2. Teenuse tellimiseks esitab tellija teenuse osutajale vajaduspõhise kirjaliku hinnapäringu ning teenuse osutaja esitab tellijalt saadud hinnapäringu alusel reisipakkumuse lisas 1 toodud tingimustel.
   3. Tellija jätab endale õiguse teha alternatiivseid tehinguid teiste reisibüroode, transporditeenuse osutajate, majutusasutuste jt teenusepakkujatega (välised teenusepakkujad, kes ei ole käesoleva lepingu teenuse osutaja), kui:

4.3.1. reisipakkumus on kõrgema hinnaga vastava reisiteenuse turult tellijale avalikult kättesaadavast hinnast, tingimusel, et tellija on selle info teenuse osutajale teatavaks teinud, kuid teenuse osutaja ei ole mõistliku tähtaja jooksul esitanud turutingimustele vastavat soodsamat pakkumust;

4.3.2. teenuse osutaja ei esita reisipakkumust, esitatud reisipakkumus ei vasta tellimuses esitatud tingimustele ega ole esitanud uut reisipakkumust või kohandanud esitatud reisipakkumust tellija esitatud tingimustele tellija antud mõistliku tähtaja jooksul;

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

4.3.4. lisaks jätab tellija endale õiguse teha tehinguid ja arveldada otse reisiteenuse osutajatega, kes ei ole teenuse osutajaks (nt laeva- ja lennufirmad, majutusteenus, reisikindlustus jt teenused), juhul kui reisikorraldaja vahendusteenus ei ole tellija hinnangul vajalik (nt riigisiseste lähetuste puhul).

1. **Raamlepingu eeldatav maksumus ja tasumise tingimused**
   1. Lepingu alusel esitatavate tellimuste maksimaalne kogumaksumus 36 kuu peale kokku on hanke osas\_\_\_\_ (*märkida hanke osa ja nimetus*) *\_\_\_\_\_\_ (märkida vastava hanke osa eeldatav maksumus)* eurot käibemaksuta. Iga tellija esitatavate tellimuste eeldatav maksumus on välja toodud lepingu lisas 2.
   2. Punktis 5.1. nimetatud eeldatav maksumus sisaldab kõiki teenusega seotud eeldatavaid kulusid. Lepingu eeldatav maksumus, sh eeldatav jaotus tellijate kaupa on hinnanguline ja ei ole pooltele siduv, tellija ei ole kohustatud nimetatud maksumuste ulatuses teenust ostma. Lepingu tegelik maksumus selgub pärast lepinguperioodi kehtivuse lõppu lepingu alusel sõlmitud hankelepingute ehk esitatud tellimuste maksumuste alusel.
   3. Teenust rahastatakse riigieelarvestja/või välisvahenditest.
   4. Tellija tasub teenuse osutajale osutatud teenuse eest vastavalt teenuse osutaja pakkumuses fikseeritud maksimaalsele teenustasu protsendile ning tellimuses kokkulepitud hindadele, millele lisandub käibemaks õigusaktides sätestatud korras.

5.4.1. Teenuse osutamise maksimaalne teenustasu % iga ostetud reisiteenuse maksumusest on …%. (*märgitakse vastavalt pakkumuses toodule*). Teenustasu lisatakse teenuse osutaja poolt vahendatava teenuse sisseostuhinnale protsentuaalse väärtusena ning see sisaldab endas kõiki teenuse osutamisega seotud reisibüroo kulusid, sealhulgas teenustasu, käsitlustasu, broneerimistasu, väljastamistasu vms. Teenustasu lisamine ei ole lubatud teistelt isikutelt vahetult tellija teenindamiseks soetatud kaupade ja teenuste sisseostuarvel välja toodud lõivudele ja maksudele.

* 1. Teenuse hind peab sisaldama kõiki kulusid, mis teenuse osutaja on teinud teenuse osutamiseks*.*
  2. Teenuse osutaja esitab arve ja tellija tasub teenuse eest vastavalt esitatud tellimustele.
  3. Teenuse osutaja esitab tellijale arve e-arvena. Arvele tuleb märkida riigihanke viitenumber 276367, 15-kohaline lepinguosa viitenumber (leitav riigihangete registrist konkreetse tellija lepingu juurest) ning reisijate nimed, reisi sihtkoht ja näidata eraldi kõik osutatud teenuseliigid, kogused ning nende maksumused, sh antavad soodustused ja nende suurus ning teenuse osutaja teenustasu. Ühe reisiga seotud erinevate teenuste (piletid, majutus jms) kohta esitab teenuse osutaja ühe arve.
  4. Arve maksetähtaeg peab olema vähemalt 14 kalendripäeva arve esitamisest.

1. **Poolte vastutus ja vääramatu jõud**
   1. Raamlepingust tulenevate kohustuste täitmata jätmise või mittekohase täitmisega teisele poolele tekitatud otsese varalise kahju eest kannavad pooled täielikku vastutust selle kahju ulatuses.
      1. Teenuse osutaja ei hüvita tellijale lisakulutusi või muid kahjusid, kui reisidokumentide broneerimisel või müümisel informeeriti tellijat võimalike kahjulike tagajärgede tekkimise võimalikkusest, kuid sellest hoolimata jäi tellija oma tellimuse juurde.
   2. Teenuse osutaja vastutab igasuguse lepingurikkumise eest, eelkõige kui teenuse osutaja ei ole lepingut täitnud, teenus ei ole tähtaegselt osutatud või kui teenus ei vasta lepingus sätestatud nõuetele vms. Kui sama rikkumise eest on võimalik nõuda leppetrahvi mitme sätte alusel või sama rikkumise eest on võimalik kohaldada erinevaid õiguskaitsevahendeid, valib õiguskaitsevahendi tellija. Leppetrahvi nõudmine ei mõjuta õigust nõuda täiendavalt ka kohustuste täitmist ja kahju hüvitamist.
   3. Lisaks lepingu täitmise nõudele või täitmisnõude asemel on tellijal õigus nõuda leppetrahvi kuni 20% tellimuse maksumusest, kuid mitte vähem kui 250 eurot iga rikkumise eest, kui teenuse osutaja ei ole teenust osutanud või osutatud teenus ei vasta lepingutingimustele.
   4. Kui tellija viivitab lepingus sätestatud rahaliste kohustuste täitmisega, on teenuse osutajal õigus nõuda tellijalt viivist 0,05% tähtaegselt tasumata summalt päevas, kuid mitte rohkem kui 20% tellimuse maksumusest.
   5. Lepingu punktis 8 sätestatud konfidentsiaalsuskohustuse rikkumisel teenuse osutaja või lepingu punktis 8.4. nimetatud isikute poolt on tellijal õigus nõuda teenuse osutajalt leppetrahvi kuni 10 000 eurot ja/või leping erakorraliselt ühepoolselt üles öelda.
   6. Lepingus sätestatud kohustuste mittetäitmise või mittenõuetekohase täitmise korral, kui neid saab lugeda oluliseks lepingurikkumiseks, on tellijal õigus leping erakorraliselt ühepoolselt lõpetada, teatades sellest teenuse osutajale kirjalikus vormis avaldusega. Lepingu rikkumist loetakse oluliseks eelkõige VÕS § 116 lg 2 ja § 647 kirjeldatud asjaoludel.
   7. Leppetrahvid ja viivised tuleb tasuda 14 kalendripäeva jooksul vastava nõude saamisest. Tellijal on õigus teenuse eest tasumisel tasaarveldada leppetrahvi summa lepingu alusel tasumisele kuuluva summaga.
   8. Lepingust tulenevate kohustuste mittetäitmist või mittenõuetekohast täitmist ei loeta lepingu rikkumiseks, kui selle põhjuseks oli vääramatu jõud. Vääramatu jõu ja rikkumise vabandatavuse osas kohaldavad pooled võlaõigusseaduses (VÕS) §-s 103 sätestatut.
      1. Vääramatu jõuna ei käsitleta pakkumuste esitamise tähtpäeva seisuga õigusaktidega kehtestatud piiranguid. Vääramatu jõu kohaldumise üheks eelduseks on asjaolu ettenägematus. Pakkumuste esitamise tähtpäeva seisuga kehtivad piirangud olid lepingu pooltele teada ning kõik tegevused planeeriti arvestades pakkumuste esitamise tähtpäeva seisuga kehtivat olukorda. Kui kehtestatakse täiendavad piirangud, mis takistavad lepingu täitmist, on poolel õigus tugineda vääramatule jõule.
2. **Teadete edastamine ja volitatud esindajad** 
   1. Teadete edastamine toimub üldjuhul kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, kui lepingust või poolte kokkuleppest ei tulene teisiti. Teated võib esitada ka kirjalikus, elektroonilises või notariaalses vormis. Kiireloomulise teate võib edastada ka telefoni teel, edastades vajadusel sama teate hiljem kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
   2. Lepinguga seotud teated edastatakse teisele poolele lepingus märgitud kontaktandmetel. Kontaktandmete muutusest on pool kohustatud koheselt informeerima teist poolt. Kuni kontaktandmete muutusest teavitamiseni loetakse teade nõuetekohaselt edastatuks, kui see on saadetud poolele lepingus märgitud kontaktandmetel.
   3. Kirjalik teade loetakse poole poolt kättesaaduks, kui see on üle antud allkirja vastu või kui teade on saadetud postiasutuse poolt tähitud kirjaga poole poolt teatatud aadressil ja postitamisest on möödunud viis kalendripäeva. E-posti teel, sh digitaalselt allkirjastatud dokumentide, saatmise korral loetakse teade kättesaaduks e-kirjas näidatud saatmise kellaajal.
   4. Poolte volitatud esindajad on:
      1. Tellija volitatud esindaja \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ nimi ­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, telefon \_\_\_\_\_\_, e-post \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
      2. Teenuse osutaja volitatud esindaja \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ nimi ­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, telefon \_\_\_\_\_\_, e-post \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
   5. Kontaktisikute muutumisest tuleb teisi pooli kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teavitada. Nimetatud teade lisatakse lepingule ning seda ei loeta lepingu muutmiseks.
3. **Konfidentsiaalsus** 
   1. Teenuse osutaja kohustub lepingu kehtivuse ajal ning pärast lepingu lõppemist määramata tähtaja jooksul hoidma konfidentsiaalsena kõiki talle seoses lepingu täitmisega teatavaks saanud andmeid, mille konfidentsiaalsena hoidmise vastu on tellijal eeldatavalt õigustatud huvi.
   2. Konfidentsiaalse informatsiooni avaldamine kolmandatele isikutele on lubatud vaid tellija eelneval kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis antud nõusolekul. Lepingus sätestatud konfidentsiaalsuse nõue ei laiene informatsiooni avaldamisele poolte audiitoritele, advokaatidele, pankadele, kindlustusandjatele, teistele käsundisaaja ülemaailmsesse võrgustikku kuuluvale juriidilisele isikule või seltsingutele, allhankijatele või teenusepakkujatele, kes on seotud konfidentsiaalsuskohustusega, ning juhtudel, kui pool on õigusaktidest tulenevalt kohustatud informatsiooni avaldama. Teenuse osutaja on teadlik, et leping on avaliku teabe seaduses sätestatud ulatuses avalik.
   3. Teenuse osutaja kohustub mitte kasutama konfidentsiaalset teavet isikliku kasu saamise eesmärgil või kolmandate isikute huvides.
   4. Teenuse osutaja kohustub tagama, et tema esindaja(d), töötajad, lepingupartnerid ning muud isikud, keda ta oma kohustuste täitmisel kasutab, oleksid käesolevas lepingus sätestatud konfidentsiaalsuse kohustusest teadlikud ning nõudma nimetatud isikutelt selle kohustuse tingimusteta ja tähtajatut täitmist.
   5. Teenuse osutaja kohustub täitma organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid konfidentsiaalsete andmete kaitseks juhusliku või tahtliku volitamata muutmise, juhusliku hävimise, tahtliku hävitamise, avalikustamise jms eest.
   6. Teenuse osutaja kohustub tagama lepingu täitmise käigus isikuandmete töötlemise õiguspärasuse ning vastavuse isikuandmete kaitse üldmääruses (EL 2016/679) ja teistes andmekaitse õigusaktides sätestatud nõuetele, sh täitma organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid konfidentsiaalsete andmete kaitseks juhusliku või tahtliku volitamata muutmise, juhusliku hävimise, tahtliku hävitamise, avalikustamise jms eest.
4. **Aruandlus**
   1. Teenuse osutajal peab olema *online-*aruandlussüsteem (aruandlus tellimuste kohta) või sellise *online*-süsteemi puudumisel peab ta tagama aruande koostamise ja väljavõtete edastamise tellijale elektrooniliselt (nt e‑posti teel). Aruanne peab andma ülevaate minimaalselt tellija poolt tellitud teenuste kohta ühe kalendriaasta ulatuses (andmeid säilitatakse vähemalt 13 kuud).
      1. Teenuse osutaja peab vastava nõude saamisel esitama tellijale aruande nõutud perioodil teenuste kohta, näidates ära kõik erinevad kulud koos sihtkoha, kuupäevade, reisijate jm infoga. Aruanne tuleb esitada tellijale viivitamatult, kuid mitte hiljem kui kolme tööpäeva jooksul nimetatud nõude saamisest. Tellija jätab endale õiguse aruandes esitatud andmete õigsuse kontrollimiseks.
      2. Aruanne tuleb esitada elektrooniliselt kontoritarkvaraga töödeldavas formaadis (näiteks .xls formaadis) tellija volitatud esindaja e-posti aadressile.
   2. Tellijal on õigus nõuda teenuse osutajalt tõendust pakutud reisiteenuse hinnas sisalduvate teenustasude suuruse kohta.
5. **Raamlepingu kehtivus ja muutmine** 
   1. Raamleping jõustub allkirjastamisest ja kehtib kuni 36 kuud või kuni lepingu punktis 5.1. sätestatud maksimaalse maksumuse täitumiseni.
   2. Lepingu lõppemine ei mõjuta selliste kohustuste täitmist, mis oma olemuse tõttu kehtivad ka pärast lepingu lõppemist.
   3. Kumbki pool ei tohi lepingust tulenevaid õigusi ega kohustusi üle anda ega muul viisil loovutada kolmandale isikule ilma teise poole eelneva kirjaliku nõusolekuta.
6. **Raamlepingu ülesütlemine**
   1. Raamlepingu korralise ülesütlemise õigus on ainult tellijal.
   2. Korralise ülesütlemise etteteatamistähtaeg on 90 (üheksakümmend kalendripäeva).
   3. Tellijal on õigus raamleping erakorraliselt üles öelda ilma etteteatamistähtajata järgmistel juhtudel:

11.3.1 teenuse osutajale Rahvusvahelise Õhutranspordi Assotsiatsiooni (IATA) poolt antud akrediteering (või samaväärne olemasolev akrediteering) kaotab kehtivuse;

11.3.2 teenuse osutaja on rohkem kui kolmel korral keeldunud tellija poolt kinnitatud reisipakkumuse täitmisest;

11.3.3 teenuse osutaja suhtes on algatatud likvideerimis- või pankrotimenetlus;

11.3.4 teenuse osutajalon maksuvõlg riigihangete seaduse § 95 lg 1 punkti 4 tähenduses ning teenuse osutaja ei ole maksuvõlga likvideerinud mõistliku aja jooksul pärast tellija vastavasisulist teadet;

11.3.5 teenuse osutajal puudub reisiettevõtjana tegutsemise õigus.

* 1. Teenuse osutajal ei teki tellija vastu raamlepingu ülesütlemisest tekkinud kahju hüvitamise nõude esitamise õigust, nt saamata jäänud tulu.

1. **Lõppsätted**
   1. Pooled juhinduvad lepingu täitmisel Eesti Vabariigis kehtivatest õigusaktidest.
   2. Juhul kui lepingu mõni säte osutub vastuolus olevaks Eestis kehtivate õigusaktidega, ei mõjuta see ülejäänud sätete kehtivust.
   3. Lepinguga seotud vaidlused, mida pooled ei ole suutnud läbirääkimiste teel lahendada, antakse lahendamiseks Harju maakohtule.