**Lisa 1 - Tehniline kirjeldus**

1. **Üldinfo** 
   1. Reisikorraldusteenus sisaldab tehnilises kirjelduses ja raamlepingu projektis kirjeldatud teenuseid.

Eesmärk on eelkõige Eesti Vabariigist välja suunduva reisikorraldusteenuse pakkumine ja vajadusel ka siseriiklike reisikorraldusteenuse osutamine.

* 1. Riigihanke tulemusena sõlmitakse raamleping, mille **kestus on 36 kuud.**

1. **Nõuded reisikorraldusteenuse osutajale**

**Teenuse osutaja:**

* 1. arvestab tellija reisijate (töötajad, külalised ja muud seotud isikud) konkreetsete vajaduste, eelistuste, mugavuse, turvalisuse, ajaressursi ning rahaliste võimalustega, pakkudes alati optimaalseimat reisikorraldusteenust;
  2. tagab parima hinna ja kvaliteedi;
  3. on paindlik ja tellija huvides reisiteenuste turu konkurentsiolukorda ja valikuvõimalusi maksimaalselt ära kasutav ning tellijaga koostööle orienteeritud.
  4. tagab teeninduse eesti ja inglise keeles (eesti keeles vähemalt C1 tasemel ja inglise keeles vähemalt B1 tasemel);
  5. tagab tasuta konsultatsiooni reisiplaani koostamisel;
  6. peab kasutama teenuse osutamisel tellija kliendinumbrit, kui tellija on liitunud ärikliendile mõeldud boonusprogrammidega ning tagama tellija tasemele pakutavat hinda ja allahindlust ning kaasnevaid ärikliendi soodustusi;
  7. vahendatavate teenuste hind ei tohi ületada teenuse osutaja enda 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;
  8. tagab, et kogu lepinguperioodi jooksul osutavad teenust IATA poolt akrediteeritud reisikonsultandid, kellel on kehtiv CTC (Certified Travel Counselor) või samaväärse kvaliteeditasemega tunnistus;
  9. määrab tellijale tellimuste täitmiseks ühe peamise reisikonsultandi, keda on teenuse osutajal 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;
  10. 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 reisikorraldusteenuse osutajalt täisteenust. Kui vahendatava teenuse osutaja sellega ei nõustu, peab reisikorraldusteenuse osutaja võimaldama enda vastava kaardi kasutamist või teavitama tellijat aegsasti ette, et vahendatava teenuse osutaja nõuab krediitkaardi esitamist ning sellisel juhul saab tellija võtta vastavad meetmed kasutusele.

1. **Reisikorraldusteenus sisaldab järgmisi teenuseid (kuid mitte ainult):** 
   1. majutuse (sh kodumajutuse) vahendamine ja broneerimine väljaspool Eesti Vabariiki ja vajadusel Eesti Vabariigis;
   2. lennupiletite (sh tellimuslendude ja odavlennufirmade piletite) vahendamine ja broneerimine väljaspool Eesti Vabariiki ja vajadusel Eesti Vabariigis;
   3. laeva-, bussi- ja rongipiletite broneerimine ja vahendamine reisimiseks väljaspool Eesti Vabariiki ja vajadusel Eesti Vabariigis;
   4. transfeeriteenuse ning auto- ja bussirenditeenuse vahendamine nii Eesti Vabariigis kui väljaspool Eesti Vabariiki (vajadusel);
   5. giiditeenuse vahendamine;
   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);

* 1. viisade vahendamine ja vormistamine, sh ka reisija teavitamine viisa vajalikkusest;
  2. reisidokumentide (sh reisipiletite, viisade, majutusasutuste broneerimiskinnituste, kindlustuspoliiside) kättetoimetamist kas elektroonselt või vajadusel ka posti teel või kulleriga;
  3. ööpäevaringne reisitõrgete (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;
  4. erandjuhtudel kiireloomuliste tellimuste kiirkäsitlus, kui väljasõiduni on vähem kui 24 tundi;
  5. teenuste õigeaegne tagamine vastavalt tellija kinnitatud tellimustele, vajadusel tehes selleks ettemakse enne tellija poolset arve tasumist;
  6. teenuse osutajale 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.

1. **Reisikorraldusteenuse tellimine ja reisipakkumuse esitamine**
   1. Teenuse tellimiseks esitab tellija teenuse osutajale hinnapäringu. Tellija poolt esitatud hinnapäring konkreetse teenuse tellimiseks peab sisaldama võimalikult täpselt kõiki asjaolusid, mis on tellijale tellimuse tegemise hetkel teada ja olulised.
   2. Reisiteenuse hinnapäringu päringu võib tellija nimel teha tellija iga töötaja kooskõlas tellija sisemise töökorralduse reeglitega.
   3. Hinnapäring teenuse osutamiseks edastatakse eelistatult riigitöötaja iseteenindusportaali (RTIP) kaudu või poolte kokkuleppel e-posti teel. Elektrooniliselt täidetud päring laekub reisibürooga kokkulepitud e-posti aadressile.
   4. Kiireloomulise tellimuse (punkt 3.10) võib esitada ka muul viisil, nt telefonisõnumina, suuliselt või telefoni teel.
   5. Hinnapäringus märgitakse reisiteenusega seotud olulised asjaolud ja tingimused, näiteks:
      1. reisi alguspunkt ja sihtkoht;
      2. saabumise aeg sihtpunkti või tagasisõidu algusaeg;
      3. reisijate arv;
      4. reisijaklass, maksimaalne ümberistumiste arv ja maksimaalne ooteaeg ümberistumiste vahel;
      5. teenuse, sh erinevate teenuse komponentide (lennupilet, majutus jne) eeldatav maksimaalne maksumus (koos kõigi tasudega);
      6. nõuded majutusasutusele (asukoht, kaugus lennujaamast, lähetusega seotud (ürituse) toimumiskohast vms; toitlustus; inimeste arv toas; reiting (tärnide arv) jms valikukriteeriumid) ja tühistamistingimuste paindlikkus;
      7. pagasiveo vajadus (käsipagas, registreeritud pagas, lisapagas).
   6. Teenuse osutaja esitab tellijalt saadud hinnapäringu alusel reisipakkumuse tavapärase tööaja piires (tööpäeviti kell 8:00 kuni 17:00 Eesti kohaliku aja järgi) 3 tunni jooksul pärast tellimuse saamist. Tellijal on õigus pakkumuste küsimisel näidata ära aeg, millest hilisemaid pakkumusi arvesse ei võeta.
      1. Vähemlevinud sihtkohtade, keeruka või erandliku teenuse osas võib teenuse osutaja esitada pakkumuse mitte hiljem kui 3 kalendripäeva jooksul (v.a tellimuse kiirkäsitluse korral), teavitades sellest tellijat.
   7. Reisipakkumus peab sisaldama vähemalt järgmist infot:
      1. Teenuseosutaja nimi ja kontaktandmed, sh konkreetse pakkumuse koostanud isiku nimi, telefoninumber ja e-posti aadress, pakkumuse koostamise kuupäev ja kellaaeg;
      2. iga pakutava lennuvõimaluse (sh jätkulend ja tagasilend) kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt:
         1. lennupileti maksumus ja lennuklass (sh eraldi välja tuua pileti hind, maksud, lõivud, lisatasud, teenustasud) ja vajadusel lennuklassi ning pagasi- ja muud tingimused;
         2. väljalennu kuupäev ja kellaaeg - saabumise kuupäev ja kellaaeg;
         3. väljalennu lähtekoht (lennujaam) - sihtkoht (lennujaam), lennufirma, lennunumber;
         4. vahemaandumis(t)e info ja transiitaeg vahemaandumis(t)el. Kui vahemaandumine on pikem kui 4 tundi, tuleb lisada pakkumisse ka juurdepääs puhkealale/sohvabaarivmt;
         5. kas tegemist on tehtud broneeringuga või pakkumisega;
         6. lennupileti broneeringu kehtivusaeg;
         7. lennupileti tühistamise ja muutmise tingimused koos tekkivate kuludega.
      3. iga pakutava laeva-, rongi- ja bussisõiduvõimaluse kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt:
         1. pileti maksumus;
         2. väljasõidu kuupäev ja kellaaeg - saabumise kuupäev ja kellaaeg;
         3. väljasõidu lähtekoht (aadress) - sihtkoht (aadress);
         4. reisijaklass;
         5. pileti muutmise ja tühistamise tingimused koos tekkivate kuludega;
         6. reisijalt nõutavate reisidokumentide loetelu ja sõidupileti esitusviis.
      4. iga pakutava majutusteenuse võimaluse kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt:
         1. majutusteenuse maksumus;
         2. majutusasutuse nimi, aadress ja veebiaadress aktiivse lingina;
         3. majutusasutuse tärnide arv;
         4. toitlustustingimused;
         5. toa- ja vooditüüp;
         6. majutusasutuse kaugus ürituse toimumiskohast, kui see on tellimuses nimetatud;
         7. teenuse osutajale teadaolev lisa- ja taustainfo majutusasutuse kvaliteedi kohta;
         8. täiendavate kohalike maksude tasumise kohustus tellija poolt kohapeal koos summaga, kui need ei ole arvestatud broneeringu sisse;
         9. majutusteenuse muutmise ja tühistamise tingimused koos tekkivate kuludega.
      5. iga pakutava reisikindlustuse võimaluse kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt maksumus ja kindlustustingimused.
   8. Kui pileti maksumus ei ole märgitud piletil, tuleb lisaks esitada pileti maksumust tõendav dokument (müügiarve).
   9. Teenuse osutaja esitatud reisipakkumus peab vastama käesolevas tehnilises kirjelduses ja lepingus sätestatule.
      1. Teenuse osutaja ei vahenda tellijale lennupileteid ega majutust kõrgema hinnaga kui seda tavaolukorras, s.o arvestamata hetkesoodustusi, kampaaniaid või teisele ettevõtjale antud soodustusi, pakuks samadel tingimustel (marsruut, kuupäevad, sama lennu- või majutusettevõtja jne) mõni teine reisiettevõtja Eestis.
   10. Teenuse osutaja peab reisipakkumuses välja tooma reisipakkumuse jõusoleku aja, milleks reeglina peab olema 3 tööpäeva. Erandkorras võib jõusolekuaeg olla lühem või pikem, kuid sellisel juhul tuleb sellest tellijat teavitada.
   11. Tellija saadab hiljemalt 3 tööpäeva jooksul reisipakkumuse esitamisest teenuse osutajale tellimuse lõpliku kinnituse, mille alusel teenuse osutaja kinnitab tellimusega seotud broneeringud, v.a punktis 4.10 toodud pakkumuse lühema või pikema jõusoleku korral, mil tuleb lõplik kinnitus esitada enne pakkumuse jõusoleku lõppemist.
   12. Kui tellija teeb tehnilise kirjelduse punkti 4.13. alusel ettepaneku uue reisipakkumuse esitamiseks või esitatud pakkumuse kohandamiseks, hakkab kolmepäevane jõusoleku tähtaeg kulgema uue või kohandatud reisipakkumuse esitamisest.
   13. Tellija võib teha teenuse osutajale ettepaneku tellija täpsustunud vajaduste järgselt uue reisipakkumuse esitamiseks või esitatud reisipakkumuse kohandamiseks tellija esitatud tingimustele.
   14. Majutusteenuse tellimisel võib tellija kasutada orientiirina hindasid, asukohti, tühistamistingimuste paindlikkust ja valikukriteeriume, mis on kõigile vabalt kättesaadavad näiteks veebipõhistes avalikes *online* müügi- ja broneerimiskeskkondades. Eelnevast lähtuvalt võib tellija teha teenuse osutajale ettepanekuid sobiva majutusvõimaluse otsimiseks ja hinnaorientiiride seadmiseks. Kui tellija ei nõustu teenuse osutaja poolt pakutava majutusasutusega selle hinna-, asukoha-, mugavus- jm vajalikest kriteeriumitest lähtuvalt, on tellijal õigus ise välja pakkuda majutusasutus, mis neid kriteeriume tellija hinnangul täidab ning küsida teenuse osutajalt vastava majutusasutuse pakkumuse esitamist.
   15. Lennu-, laeva-, rongi- ja bussipiletite tellimisel võib tellija kasutada orientiirina hindasid, mis on kõigile vabalt kättesaadavad näiteks veebipõhistes avalikes *online* müügi- ja broneerimiskeskkondades. Eelnevast lähtuvalt võib tellija teha teenuse osutajale ettepanekuid sobivate sõiduvõimaluste otsimiseks ja hinnaorientiiride seadmiseks. Kui tellija ei nõustu teenuse osutaja poolt pakutava sõiduvõimalusega hinna, ajakulu või mugavuse põhjustel, siis on tellijal õigus ise välja pakkuda sõiduvõimalus, mis neid kriteeriume tellija hinnangul täidab ning küsida teenuse osutajalt vastava sõiduvõimaluse pakkumuse esitamist.
   16. Tellijal on õigus broneerida ja tasuda sõidu ja/või majutuse eest ise, järgides tehnilise kirjelduse punktis 5 toodud tingimusi.
   17. E-posti teel tehtud tellimusega seotud kirjavahetus peab olema ühes e-kirjas. Telefoni teel tehtud muudatused kinnitab teenuse osutaja üle e-kirjaga ja lisab muudatused tellimusse.
2. **Väliste pakkujate teenuste kasutamise õigus** 
   1. Riigihangete seaduse eesmärk on tagada parima hinna ja kvaliteedi suhtega teenus, kasutades ära pakkujate rohkust reisiteenuste turul ja tagades konkurentsi, mistõttu jätab tellija endale õiguse teha alternatiivseid tehinguid teiste reisibüroode, transporditeenuse osutajate, majutusasutuste jt teenusepakkujatega (välised teenusepakkujad, kes ei ole raamlepingu partneriks) vastavalt raamlepingu punktile 4.3.
3. **Reisija õigused** 
   1. Õigusaktides reisikorraldusteenust ning reisijate õigusi ja kohustusi reguleerivad sätted kohalduvad ka hankes osalevate asutuste töötajatele, välja arvatud osas ja juhul kui õigusaktidega on nende kohaldamine välistatud. Eelkõige, kuid mitte ainult:
      * + - võlaõigusseaduse 44. peatükk
          - Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv (EL) 2015/2302, 25. november 2015
          - Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 261/2004, 11. veebruar 2004