



Olulist teavet ja nõuandeid

Üldinformatsioon

Hotellid

Hotelle on ühesuguste kriteeriumide alusel võimatu klassifitseerida, sest hindamise alus on riigiti väga erinev. Kõige üldisemalt sõltub hotelli kategooria tubade suurusest ja varustusest, hotelli teenuste kvaliteedist ja osutatavate teenuste hulgast. Nõuded kategooriatele ja nende nõuete tõlgendus erineb maade lõikes. Märgime iga hotelli ametliku kategooria ära hotelli kirjelduse juures. Kui kirjelduses ei ole seda märgitud, tähendab, et hotellil ei ole välismaal kehtivat ametlikku kategooriat.

Mõnedel hotellidel (nt. Türgis) on nn „ametlik hotellikategooria” alles riigi turismiametist taotlemisel. Samas vastavad nende hotellide poolt pakutavad teenused taodeldavale kategooriale.

Novatoursi kataloogis on hotellide täiendav klassifikatsioon tähistatud väikeste gloobustega. See on eelkõige reisikorraldaja subjektiivne, eri maade hotellide võrdlev hinnang, mis arvestab hotelli asukohta ja üldist taset ning peaks teil aitama sobivat hotelli valida. Väikeseid gloobuseid ei tohiks seega segi ajada hotelli riiklikku kategooriat tähistavate tärnidega.

Novatoursi kataloogis on hotelle kirjeldatud üksikasjalikult ja täpselt, paraku jäävad muutused, mis leiavad aset pärast kataloogi ilmumist, kirjeldustes kajastamata. Mõnikord võib hotelli kategooria muutuda pärast kataloogi ilmumist, kuna kategooria määratakse teatud ajavahemikuks, mille lõppedes klassifitseeritakse hotell ümber. Novatours ei vastuta selliste ebatäpsuste eest. Võimalikud muudatused hotellide klassifikatsioonis ja kirjeldustes kajastatakse pärast kataloogi ilmumist meie kodulehel. Juhul, kui Teie hotellivalik sõltub ühest konkreetsest tingimusest või teenusest (näiteks soojendusega basseini või 24h toateenindus), palume enne broneerimist täpsustada oma reisibüroos vastava teenuse olemasolu Teie reisi perioodil.

Kataloogides kirjeldatakse harilikult üksnes hotelli infrastruktuuri kuuluvaid objekte. Teid huvitavate täiendavate küsimuste puhul palume teil reisi eel turismibüroosse pöörduda.

Kataloogis viidatakse mitmete hotellide kodulehtedele Internetis. Sealse teabe ettevalmistamise ja uuendamise eest hoolitseb hotelli administratsioon. Novatours ei

vastuta hotellide veebilehtedel oleva informatsiooni eest.

Meie kataloogis ja internetilehel avaldatud hotellitubade pildid võivad erineda tegelikest nii suuruse kui kujunduse poolest. Varieeruda võib ka rõdu ja basseini suurus ning kuju.

Teenused hotellis

Meie kataloogis on informatsioon hotellides turismihooajal pakutavate teenuste ja meelelahutuse kohta. Hooaja alguses ja lõpus võib pakutavaid teenuseid ja korraldatavaid meelelahutusprogramme olla vähem kui kataloogis kirjas (nt. võib osa restorane olla suletud). Meelelahutusprogrammide korraldamise sageduse ja korra määrab hotelli administratsioon. Kahjuks ei ole võimalik kataloogis üles lugeda kõiki teenuseid, mille eest klientidel tuleb täiendavalt tasuda. Samuti võib hooaja jooksul tulla muudatusi selles, milline teenus on tasuta, milline mitte. Näiteks võetakse tavaliselt numbritubades või hotelli vastuvõtulauas olevate seifide kasutamise eest lisatasu. Paljudes hotellides võetakse lisatasu ka külmkapi ja minibaari eest. Minibaari jookide eest tuleb tasuda arve alusel, mille hotelli administratsioon esitab kliendi lahkumisel.

Enamik hotelle võtab vastu krediitkaarte, kuid kaarditerminalide töö võib vahel olla häiritud. Et vältida kiirustamist lahkumispäeval, soovime lõpparve tasuda aegsasti.

Jookide sortimendi minibaaris määrab hotelli administratsioon. Oma toidu ja joogi hoidmine külmkapis, minibaaris ja hotellitoas on tavaliselt keelatud.

Sõltuvalt hotellist võib olla tasuta ka toas olev kliimaseade. Paljudes hotellides on vaja eraldi maksta vaba aja teenuste, näiteks tenniseväljaku, piljardi, sauna, mullivanni, jõusaali jms. kasutamise eest.

Soovitame alati enne reisileminekut tervisekindlustuse osta. Paljudes hotellides on võimalik saada arstiabi. Tavaliselt on arst hotellis kohal paar tundi päevas või kutsutakse ta vajadusel hotelli. Kõik kohalikud meditsiinasutused ei tee kindlustusfirmadega koostööd, seetõttu võib juhtuda, et peate osutatud arstiabiteenuste eest tasuma kohapeal. Seetõttu on õnnetusjuhtumi või haigestumise korral soovitatav pöörduda Novatoursi esindajate poole, kellel on kohalike arstide andmed. Tutvuge kindlasti hoolikalt oma kindlustuspoliisi tingimustega.

Hotellide restoranid ja baarid töötavad vastavalt hotelli administratsiooni poolt kehtestatud graafikule. Rannas ja basseini ääres asuvate kohvikute, restoranide ja baaride lahtiolek sõltub ilmastikutingimustest.

Basseinide lahtioleku ning veelõbustuste töötamise aja määrab hotelli administratsioon. Samuti on ainult hotelli pädevuses otsustada basseinide soojendamise periood (kui küttesüsteem olemas on).

Levinumad toatiübid hotellides on ühe- ja kahekohalised toad, apartemendid ning stuudiod.

* **Apartment** – elutuba ja üks või rohkem magamistuba ning vannituba. Üldjuhul on ka

kööginurk. Vahel moodustavad apartemendi mitu läbikäidavat tuba (magamistuba ja elutuba).

* **Stuudio** – üks tuba, kus on üldjuhul väike kööginurk.

Loteriimajutus – lihtne väheste mugavustega kuurorthotell (Horvaatia puhul ka näiteks eramajutus), mis ei pruugi olla mõni Novatoursi kataloogis olevatest hotellidest. Hotell võib mõnikord paikneda mererannast eemal. Loteriimajutuse puhul võib hotell asuda ka mõnes kuurordis, mida ei ole Novatoursi kataloogis kirjeldatud. Seda tüüpi majutuse korral selgub hotelli nimi, asukoht jms. tavaliselt üks päev enne reisi, mõnikord ka alles lennujaamas enne väljalendu või kohapeal. Tubades on olemas dušš või vann, WC, võib olla ka rõdu.

Loteriimajutus */**/***/****/***** – mõnikord on eripakkumise või viimase minuti pakkumisega võimalik saada kohad teatud kategooria hotelli, mille nimi ei ole eelnevalt kindlaks määratud. Sel juhul on reisdokumentides märgitud mitte hotelli nimi, vaid üksnes sihtkoha hotelli kategooria ja toitlustamise tüüp. Reisikorraldaja kohustub sellisel juhul reisijad majutama mis tahes vastava kategooria hotelli. Selle hotelli ega kuurordi, milles hotell asub, kirjeldust ei pruugi Novatoursi kataloogis olla.

Majutamine

Kahekohalises standard-hotellitoas võib hotelli sisustusest sõltuvalt olla nii üks kaheinimesevoodi kui ka kaks eraldi voodit. Üldjuhul puuduvad hotellides kolmekohalised toad. Kui on tellitud koht kolmandale või neljandale reisijale, siis pannakse kahekohalisse tuppa lisavoodi (võib olla ka kokkupandav, välivoodi tüüpi ase), diivan või lahtikäiv tugitool-voodi. Lisavoodi võib olla tavavoodist ebamugavam. Lisatasu eest, mis makstakse tavaliselt otse hotelli, on sõltuvalt hotellist võimalik laenutada ka lapsevoodi. Hotelli administratsioon majutab reisijad saabumise päeval vabadesse tubadesse vastavalt tellitud toatüüpidele oma äranägemise järgi. Merevaatega toa garanteerib hotell vaid juhul, kui on kehtestatud vastav lisamaks merevaate eest ja reisija on selle ka tasunud. Reisija erisoove hotellitoa osas, näiteks mingi kindel korrus, kõrvuti toad, merevaade (juhul, kui ei ole lisatasu) jne, saab hotelli administratsioon täita vaid võimaluse korral ja meie ei saa seda tagada.

Tuleb silmas pidada, et hotellid võivad merevaateks nimetada ka seda, kui vaade merele on osaline või meri on kaugelt näha. Ka sellise piiratud merevaate eest võib hotell nõuda lisatasu.

Kataloogis märgitud tubade mõõtmed hõlmavad ka rõdu ja vannituba.

Hotellipäevad

Saabumisel on hotellipäeva algus kella 14.00-18.00, lahkumisel on hotellipäeva lõpp kella 10.00-12.00. Toast tuleb koos pagasiga lahkuda enne kella 10.00–12.00. Tuba tuleb keskpäeval vabastada ka siis, kui äralend on öösel. Hotellist väljakirjutamise tingimustest teatavad Teile Novatoursi esindajad või hotelli administratsioon. Pärast hotellitoast

lahkumist võib pagasit hoida hotelli käsipakkide hoiuruumis või selleks ettenähtud toas. Võimaluse korral saab hotelli administratsioon majutada kliente varem või pikendada numbritoast väljakolimise aega. See teenus on reeglina lisatasu eest, mille eest tasumise kohustus lasub kliendil, kui ta late check-out või early check-in teenuse tellib.

Toitlustamine hotellides

Hinnakirjas on iga hotelli juurde märgitud toitlustamise tüüp: söökideta, hommikusöögiga, hommiku- ja õhtusöögiga, mõnes kohas lõuna- ja õhtusöögiga, hommiku-, lõuna- ja õhtusöögiga või „kõik hinnas”. Toitlustamise tüüp on märgitud hotelli kirjelduses. Toitlustatakse kindlatel kellaaegadel hotelli restoranis. Juhul, kui kliendid lahkuvad hotellist väga vara hommikul või saavad hotelli hilja õhtul ja soovivad seega süüa teistel kellaaegadel, on enamikus hotellidest võimalik tellida toidupakk varajase hommikusöögiga või hilise õhtusöögiga. Mõnedes hotellides toidupakke ei anta, aga avatakse kliendi soovidele vastu tulles restoran varaseks hommikusöögiks või hiliseks õhtusöögiks. Sellise tellimuse eest võetakse mõnikord lisatasu.

Kui toitlustamise liik on rootsi laud, siis tähendab see, et toidu kogus ei ole piiratud. Mõnikord tuleb valida üks põhiroog mitmest pakutavast.

Kontinentaalse hommikusöögi menüü koosneb teest ja/või kohvist, mahlast või morsist, keedisest, võist ja saiakesest. Kahe- ja kolmetärnihotellides pakutakse enamasti kontinentaalset hommikusööki, neist üksikutes võib olla valikus ka üht-kaht sorti vorsti ja juustu, keedetud muna või omlett, kurk ja tomat. Nelja- ja viietärnihotellide hommikusöök on tavaliselt veidi rikkalikum.

Joogid lõuna- ja õhtusöögi juurde on lisatasu eest.

„*Kõik hinnas*“ (*all inclusive*) hotelli puhul on toitlustamine vähemalt kolm korda päevas, lisaks sellele on enamjaolt tasuta ka sealsed kohalikud karastus- ja alkohoolsed joogid. Hotell võib hooaja vältel muuta tasuta ja lisatasu eest pakutavate teenuste, jookide-söökide jms nimekirja, informeerimata sellest reisikorraldajat. Toitlustusteenuste osutamise korra ja aja (kus ja millal pakutakse teatavaid toitlustusteenuseid), söökide ja jookide valiku teeb hotelli administratsioon sõltuvalt riigi eripäradest, hotelli kategooriast jm. Reeglina ei kuulu värskelt pressitud mahlad ja jäätis hinna sisse. Samuti võivad olla teatud hotellides ka „kõik hinnas” süsteemi puhul siiski piiratud ka alkohoolsete jookide kogused ja lisaraha võidakse nõuda näiteks jää eest joogi sees. Ka võib hotell kehtestada „kõik hinnas” süsteemile ajalised piirangud, näiteks lõpetada paketi „kõik hinnas”, õhtul kell 22.00 ja sealt edasi peab klient ise oma jookide ja söökide eest tasuma. Mõnedes hotellides võib olla ka alkoholi pakkumine ajaliste piirangutega. Seetõttu palume saabumisel vastav informatsioon hotelli administraatoriga täpsustada.

„*Kõik hinnas pluss*” (*ultra all inclusive*) hotellides kehtivad samad tingimused nagu „kõik hinnas” toitlustamise puhul. Lisaks pakutakse ka imporditud alkohoolseid jooke (klaasiga). Novatours ei saa garanteerida, et hotellides pakutava alkoholi (ka import)

kvaliteet vastab Euroopa kvaliteedinõuetele. „Kõik hinnas pluss” teenus on tavaliselt pikendatud ajaga ning jooke või hotelli teenuseid on võimalik saada kuni kella 2-3:00-ni.

Tavaliselt on keelatud kööginurgata tubades toiduaineid (k.a. joogivesi) hoida ja toitu valmistada. Keelatud on ka sööki ja jooki (k.a. joogivesi) väljastpoolt hotelliterritooriumile sisse tuua.

Nendes hotellides, kus on lubatud kohvi ja teed valmistada (sellekohane teave on hotellikirjelduses), on saabumise päeval olemas teatud kogus kohvi ja teed, mille varusid hiljem ei täiendata.

Madalama kategooria hotellid ei pruugi klientidele anda kaasa pakitud hommikusööki, kui klient lahkub hotellist varem kui ametlik väljakuulutatud hommikusöögi aeg. Kõikides hotellides tuleb see teenus tellida klientidel endil. Sageli küsitakse ka kõrgema kategooria hotellides kaasapakitava hommikusöögi eest lisaraha.

Jõulu- ega uusaastaõhtul ei korralda enamik hotellidest eriprogrammi. Hotellikülastajatele pakutakse üldjuhul pidulikku õhtusööki.

Seif hotellis

Hotell ja Novatours ei vastuta hotellituppa jäetud väärisesemete, raha ega dokumentide eest. Soovitame alati rentida väärisesemete, raha ja reisidokumentide hoidmiseks seifi, mis asub hotellitoas või vastuvõtuletis. Lisaks soovitame hotellituppa jäetavad esemed lukustatavates kohvrites hoida.

Tubade koristamine

Tubade koristamise ajal pühitakse ja pestakse põrand, puhastatakse vaipkate tolmuimejaga, korrastatakse vannituba ja WC, viiakse välja prügi ning tehakse üles voodid. Kõrgema kategooria hotellides (viietärnihotellides) koristatakse tube iga päev, madalama kategooria hotellides (kahe- ja kolmetärni-, vahel ka neljätärnihotellides) üks-kaks korda nädalas.

Voodipesu ja käterätikuid vahetatakse üks-kaks korda nädalas. Kööginurgaga tubades tuleb köök ise koristada.

Kliimaseade

Hotellides võib kliimaseade olla tsentraalne või kohalik. Tsentraalset kliimaseadet ehk konditsioneerit juhitakse hotelli keskujuhtimispuuldilt. See töötab sõltuvalt hotellist kas ööpäev läbi või lülitatakse sisse mõneks tunniks ööpäevas. Hoiatame turiste, kes ei ole palavusega harjunud, et sellisest ventilatsioonisüsteemist sageli ei piisa. Samuti tuleb temperatuuri valikul olla tähelepanelik, et vältida külmetushaigusi.

Kohalikku toakonditsioneerit saab reguleerida oma toas. Palavatel päevadel võib konditsioneer alandada toatemperatuuri mitmete kraadide võrra. Tavaliselt lülituvad klientide äraolekul nii kohalikud kui tsentraalsed konditsioneerid automaatselt välja.

Madalama kategooria hotellides kujutab kliimaseade endast tihti toas olevat kasti, mis

töötab vaevaliselt ja häälekalt.

Konditsioneerid töötavad hotellides kindla graafiku järgi (sõltuvalt ilmast, aastaajast jne), mille on paika pannud hotelli administratsioon.

NB! Vastavalt Tuneesia valitsuse kehtestatud reeglitele ei tööta konditsioneerid hotellitubades talveperioodil - oktoobri lõpust kuni aprilli lõpuni.

Vesi

Me ei soovita juua kohalikku kraanivett. Bakteritega saastatud või tugevalt klooritatud vesi võib kahjustada tervist ning tekitada kõhuhädasid. Soovitame juua pudelivett.

Elekter

Lõunamaade hotellides võib esineda elektrikatkestusi. Kõikjal pole vooluvõrgus ühesugune pinge (125 V või 220 V), seepärast pöörake alati tähelepanu juhenditele, mis tavaliselt asuvad vannitoas. Kui hotellis on kolmeharulised pistikud, saab võimaluse korral adapterit laenutada hotelli vastuvõtulest. Selle võite ka kodust kaasa võtta. Soetades adapteri enne reisi, vältite võimalikke ebamugavusi reisel.

Müra

Paljud Novatoursi pakutavatest hotellidest asuvad kuurortide keskuses, kus restoranid, kohvikud ja diskoteegid töötavad varahommikuni. Lisaks toimuvad turismihooajal sageli paljude hotellide territooriumil hommikuni kestvad meelelahutusüritused. Kesklinnas võib häirida ka sõidukite müra. Hotelli administratsioon vastutab rahu eest hotellis, kuid ei saa mõjutada mürataset hotellist väljaspool. Soovitame neil, kes kindlasti tahavad puhkuse ajal vaikust ja rahu, tutvuda põhjalikult meie kataloogis esitatud hotellide kirjeldustega ja nende põhjal valida hotell vaiksemas kohas, keskusest ja lärmakast meelelahutusest kaugemal.

Novatoursi esindajad

Reisijate puhkuse ja heaolu eest puhkekohas hoolitsevad Novatoursi esindajad, kes kõnelevad eesti, vene, inglise ja/või saksa keelt, sageli ka asukohariigi keelt. Nendega saab kontakteeruda oma hotellis infokohtumistel ja vajaduse korral ööpäev läbi mobiiltelefoniga. Esindajad on kohustatud saabunud reisijad lennujaamas vastu võtma, juhatama nad hotelli, võimaluse korral aitama seal majutada (mõnedes sihtkohtades ei ole see võimalik), andma sõidul lennuväljalt hotelli vajalikku infot valuuta, helistamise, transpordi jms kohta. Ärasõidupäeval saavad esindajad reisijad lennuväljale ja võimaluse korral aitavad registreeruda tagasilennule Eestisse. Sageli aitavad Novatoursi esindajaid välismaiste partnerfirmade töötajad, kes kõnelevad inglise jt keeles.

Ekskursioonide, väljasõitude ja meelelahutuse korraldamine

Novatoursi esindajad informeerivad reisijaid sellest, kus ja kuidas sihtkohas vaba aega

veeta. Ekskursioonide ja väljasõitude kirjeldused ja ligikaudsed hinnad on kataloogis ja hinnatabelis. Ekskursioone, väljasõite ja meelelahutust organiseeritakse igal nädalal peaaegu iga päev. Täielikku informatsiooni korraldatavate ekskursioonide ja nende kava, täpse hinna ja hinna sisse kuuluvate teenuste kohta saab Novatoursi esindajatelt. Välisriikides korraldavad ekskursioone Novatoursi partnerid. Nemad määravad ekskursioonide hinna, kava ning vaatamisväärsustega tutvumise järjekorra. Novatoursi esindajad aitavad klientidel pakutavas orienteeruda ja partnerite korraldatavate ekskursioonide hulgast valikut teha, samuti on nad kaasas tõlgi ja reisisaatjana. Ekskursioonide programmi, korralduse ja transpordi eest vastutavad täielikult Novatoursi partnerid. Ekskursioonid, väljasõidud ja muu meelelahutus on kirjeldatud võimalikult täpselt, Novatours ei vastuta nende muudatuste eest, mis on tehtud pärast kataloogi ilmumist. Sageli on ekskursioonidele kehtestatud minimaalne osavõtjate arv, tavaliselt 8-10 inimest. Kui soovitud ekskursioonile ei kogune minimaalset osavõtjate arvu, võib selle hind ühe inimese kohta muutuda, ekskursioon võidakse ka ära jätta. Ekskursioon võidakse ära jätta ka seoses ilmastikutingimuste- või transpordigraafiku muutumistega.

Tervis, vaksineerimine

Reisijal on soovitav omada tervisekindlustuspoliisi, mis tagab välismaal vältimatu arstiabi eest tasumise ja kindlustusjuhtumiga kaasnevate täiendavate kulude katmise. Tutvuge hoolikalt oma kindlustuspoliisi tingimustega. Välismaal kehtiva tervisekindlustuspoliisi saab osta reisibüroodest või kindlustusseltside esindustest. Enne väljasõitu eksootilistesse maadesse soovitame vaksineerimise asjus arstiga konsulteerida. Vaksineerimise eest peab hoolt kandma ja selle eest tasuma reisija ise. Lisainfot vaksineerimise kohta saab Lääne Tallinna Keskhaigla Merimetsa nakkuskeskusest aadressil Paldiski mnt 62, Tallinn. Info tööpäevadel 9:00-17:00 telefonil 6598 594. Infot erinevate riikide kohta saab ka internetiaadressil <http://www.who.int/countries/en>.

Haiguse või õnnetusjuhtumi korral pöörduge lähimasse arstiabipunkti, haiglasse või kutsuge hotelliadministraatori kaudu arst. Kõik kohalikud meditsiinasutused ei tee kindlustusfirmadega koostööd, seetõttu võib juhtuda, et peate osutatud arstiabiteenuste eest tasuma kohapeal. Nõudke arstiabi saamisel järgmisi dokumente: diagnoosiga arstitõend, arsti allkirja ja pitsatiga kinnitatud raviteenuste arved, ravimireseptid ja väljastatud ravimi kviitungid. Haiglaravi, transpordi ja kiirabiteenuse eest saate hüvitist, kui olete kindlustatud ja pöördute õigeaegselt kindlustusseltsi poole (aadresse vt poliisilt), mis vastutab Teie ravi ja ravihüvitiste eest. Lugege hoolikalt kogu poliisis esitatud informatsiooni – kulutuste hüvitamise kord on kindlustusseltsiti erinev.

Pass

Välismaale saab sõita ainult kehtiva passiga. Reisija peab ise kontrollima oma passi ja muude reisidokumentide kehtivust ning vastavust nõuetele. Pass, mille kehtivusaeg lõppeb reisi ajal, loetakse kehtetuks. Paljud riigid nõuavad, et pass kehtiks vähemalt kuus kuud pärast reisi lõppu (mõnikord nõutakse, et 12 kuud). Soovitame sellised nõuded aegsasti välja selgitada ja vajadusel endale uus pass hankida. Selle kohta saab täpsemat informatsiooni kodakondsus- ja migratsiooniametist.

Kõikidel lastel peab välisriiki sõitmisel olema kehtiv pass. Uutesse passidesse lapse andmeid enam ei kanta. Kui alla 15-aastane laps reisib välisriiki koos lapsevanemaga, kellele on väljastatud pass enne 2000. aasta 1. jaanuari ja kelle passi on kantud lapse andmed ning üle 7-aastase lapse puhul ka pilt, siis pole lapsel passi tarvis. Alates 15-aastast peab lapsel olema oma pass.

Sihtkohamaade seadusandlusest tulenevalt kehtivad Novatoursi kataloogis toodud hinnad reisijatele, kes omavad Eesti kodakondsust või elamisluba. Reisijatele, kellel ei ole Eesti passi või kehtivat elamisluba, võidakse mõnede sihtkohtade hotellides kehtestada kallimaid hindu. Teiste riikide kodanikel palume enne reisi tellimist täpsustada hinnad oma reisikonsultandi juures.

Viisad

Eesti kodanikele antakse Türgi viisa kohalikus lennujaamas. Reisimiseks Schengeni riikides, Bulgaarias ja Tuneesias kehtib viisavaba režiim.

Teiste riikide kodanikud ja kodakondsuseta isikud peavad mõnesse sihtkohta reisimiseks eelnevalt vormistama viisa. Viisainfo on saadaval Välisministeeriumi kodulehel ja samuti oskavad viisaküsimustes nõu anda reisibürood.

Novatours ei vastuta selle eest, kui klient ei saa viisa puudumise tõttu reisile minna, ega nende otsuste eest, mille reisija suhtes langetavad migratsiooni- ja piirivalvetöötajad.

Turismi- ja ökomaks

Mõnedes sihtkohtades peab maksma turismi- või ökomaksu. Maks tuleb tavaliselt tasuda hotelli sisseregistreerimisel.

Eestis kehtiv laste välismaale sõidu kord

Kuni 18-aastaste laste tervise, elu, õiguste ja seaduslike huvide kaitse eest vastutavad vanemad, hooldajad või isikud, kes on volitatud last saatma. Kui laps sõidab välismaale koos ühe või mõlema vanemaga, peab lapsel olema kehtiv pass. Kui laps sõidab välismaale ühe vanemaga, siis ei nõuta teiselt vanemalt kirjalikku nõusolekut. Täpsemat infot saab piirivalveameti kodulehelt <http://www.pv.ee>.

Lisavoodil majutuva reisija soodustus

Kolm täiskasvanut saavad majutuda kahekohalisse hotellituppa, kui sinna on võimalik paigutada lisavoodi. Sel juhul tehakse lisavoodil majutujale hinnasoodustust. Juhime tähelepanu sellele, et reeglina majutatakse kahekohalistesse tubadesse.

Üksinda reisijad

Kui reisite üksi, tuleb teil tasuda vastavalt hinnakirjale hinnalisa ühekohalise toa eest. Ühekohalised toad võivad olla mõõtmelalt väiksemad kui standardsed kahekohalised. Üks täiskasvanu, kes reisib koos lapsega, võib broneerida ühekohalise toa. Sellisel juhul paigutatakse sinna lapsele lisavoodi ja lapsele antakse hinnasoodustust. Maksnud ühekohalise toa eest, võib mõnes hotellis enda käsutusse saada ka kahekohalise toa.

Allahindlused lastele

Laste hinnasoodustuse põhimõtted on enamikul lennukompaniidel ja hotellidel sarnased. Reisi tellimisel tuleb kindlasti lisaks lapse nimele teatada lapse täpne sünniaeg. Kui laps saab reisi ajal 2-aastaseks, siis lennufirma loeb ta kaheaastaseks lapseks. Alla 2 aastane laps sõidab tasuta. Kui tal on oma pass, peab talle vajadusel muretsema viisa. Alla 2-aastastele lastele ei ole lennukis eraldi istekohta ette nähtud ja tema arvele ei saa registreerida ettenähtud kaalus pagasit. 2-aastane laps, nagu täiskasvanugi, saab oma istekoha ja tasuta pagasiveo normi.

Kahe vanemaga reisivatele ja ühes toas majutuvatele lastele antakse soodustusi vastavalt hinnakirjale. „Vanus alates“ tähendab, et soodustus kehtib märgitud vanusest alates. „Vanus kuni“ tähendab, et märgitud vanuse täitumisel enne reisi või reisi ajal soodustus ei kehti.

Ühe lapsega reisiv perekond saab soodustuse, kui majutatakse kaheses lisavoodiga toas. Lapse vanus, milleni soodustus on kohaldatav, näidatakse ära hinnakirjas.

Väljalennuaeg

Kontrollige alati tšarterlendude väljumisaegu. Reisikorraldaja poolt toodud lennuajad on orienteeruvad. Ka piletile märgitud aeg võib mõnel juhul (halvad ilmastikutingimused, ootamatult ilmnunud tõrked lennuohutuses, lennureisi toimumist takistavad streigid jmt) muutuda. Väljalennuaeg tuleb hiljemalt päev enne väljalendu kindlasti üle kontrollida Novatoursi kontorist tel. 6814720 ning kodulehelt www.novatours.ee või Tallinna lennujaama infotelefonilt 60588888. Kohapeal saab seda küsida Novatoursi esindajate käest. Täpse lennuaja leiab ka hotellis olevast infokaustast või infotahvlilt.

Hilinemine

Kõik lennufirmad on huvitatud sellest, et väljakuulutatud sõiduplaanist kinni pidada. Siiski võib esineda hilinemisi.

Novatours ei vastuta planeeritud lennuageade muutumise või lennukitüübi vahetamise eest, kui need leiavad aset Novatoursist sõltumatutel asjaoludel.

Lendude hilinemise puhul rakendatakse Euroopa Komisjoni regulatsiooni Nr. 261/2004, mis reguleerib hüvitamist ja reisijatele abi osutamist lennureisist mahajätmise, lennu tühistamise ja pikkade viivituste korral.

Transport lennuväljalt hotelli ja tagasi

Novatours korraldab sihtkohta saabumise päeval reisijate transpordi lennuväljalt hotelli ja lahkumise päeval hotellist lennuväljale. Lennuväljal võib tekkida viivitus sõltuvalt

liikluse tihedusest lennuvälja parkimisplatsidel ning sellest, kui kiiresti reisijad piiripunkti läbivad ja lennujaamast väljuvad. Sõidetakse kas bussi või taksoga. Üldjuhul abistab kliente Novatoursi või välismaise partnerfirma esindaja. Palume kontrollida hotellis tagasisõidu aega hiljemalt päev enne lahkumist.

Ainult lennupileti ostmise korral transport lennuväljalt peatumispaika ja tagasi lennujaama pileti hinna sisse ei kuulu!

Registreerimine lennujaamas

Kui ei ole teisiti märgitud, siis tuleb lennujaamas olla hiljemalt kaks tundi enne lennuki väljumist, et check-in'i ja passikontrolli läbimiseks oleks piisavalt aega. Pärast pagasi registreerimist antakse reisijale lennukile minekuks pardakaart. Seejärel tuleb läbida piirikontroll, kus kontrollitakse dokumente ja turvakontroll, kus vaadatakse läbi käsipagas. Novatours ei vastuta selle eest, kui klient oma süül hilineb või ei saabu lennujaama. Täpset informatsiooni lennuagade kohta saab lennujaamast või reisibüroost.

Pagas

Igal reisijal (v.a ilma oma istekohata alla 2-aastased lapsed) on õigus kaasa võtta sihtkohast ja lennufirmast sõltuvalt 15-20 kg pagasit ning lisaks käsipagasi raskusega kuni 5 kg. Novatours ei vastuta reisija pagasi registreerimise eest. Selle eest peab reisija ise hoolt kandma.

Iga lisakilogrammi eest tuleb täiendavalt maksta. Lisamaksu suurus sõltub lennufirmast ja lennu kestusest. Kõikidel lendudel ei pruugi saada pagasimäära suurendada. Pagasi hulgas ei tohi olla kergesti purunevaid või väga väärtuslikke esemeid. Kui sellised esemed on registreeritud pagasi hulgas, vastutab nende esemete purunemise või kadumise eest reisija. Ohtlike esemete (relvad jms) olemasolust kohvriskis tuleb kindlasti informeerida lennuohutusteenistuse töötajaid. Käsipagasis on rangelt keelatud vedada potentsiaalselt ohtlike esemeid (näiteks käärid, liigend- ja muud noad, maniküüritarbed).

Kõik käsipagasis olevad vedelikud (s.h. hambapasta, kreemid jms) peavad mahtuma ühte ühe liitri suurusesse läbipaistvasse suletavasse kilekotti (nn minigrip kotid). Kilekotti paigutatavate vedelike pakendite individuaalne maksimumsuurus on 100ml.

Kui reisi ajal läheb pagas kaduma või saab kahjustada, siis tuleb sellest kohe pärast kohalenõudmist teatada lennujaama pagasiteenistusele ning Novatoursi esindajale.

Pagasiveo eest vastutab lennufirma, Novatours sellistel juhtudel vastutust ei kann.

Lennufirma vastutus

Lennufirma vastutus on kehtestatud 12. oktoobril 1929. a Varssavis allkirjastatud rahvusvaheliste õhuvõtte reeglite ühtlustamise konventsiooniga; 1955. a Haagi protokolliga 12. oktoobril 1929. a Varssavis allkirjastatud rahvusvaheliste õhuvõtte reeglite ühtlustamise konventsioonis tehtud muudatustest; 28. mail 1999. a Montrealis allkirjastatud rahvusvahelise õhuvõtte nõuete ühtlustamise konventsiooniga ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EÜ) nr 889/2002, 13. mai 2002, millega muudetakse nõukogu määrust (EÜ) nr 2027/97 lennuettevõtja vastutuse kohta õnnetusjuhtumi puhul; samuti riiklike seaduste, nende lisade ja täiendustega. Harilikult saab vedaja vastutust

määratlevate ja piiritlevate õigusaktide kehtivaid tekste soetada iga lennuettevõtte kontoris.

Näiteks kui pagas läheb kaduma või on viga saanud, peab reisija esitama lennufirma pagasiteenindusele juhtunu kohta kirjaliku avalduse. Avaldus tuleb esitada seitsme päeva jooksul alates pagasi kadumisest või vigastatud pagasi vastuvõtmisest.

Kõige eest, mis võib juhtuda reisijaga lennu ajal, st pärast passikontrolli läbimist, vastutab lennufirma. Lennuki hilinemise, reisi ärajäämise või sõiduplaani muutmise korral tellijast (reisikorraldajast) sõltumatutel asjaoludel vastutab reisija ees lennufirma. Reisija saab toetuda oma nõudmistes kohalike lennufirmade eeskirjadele, mis selliseid juhtumeid reguleerivad, ja rahvusvahelistele normidele. Lisaks sellele saab iga lennufirma esindusest küsida kehtivat Varssavi konventsiooni teksti. Lennufirmal on õigus vajaduse korral korrigeerida lennuaegu, kasutada teiste vedajate teenuseid, muuta lennukitüüpi ja muuta või ära jätta planeeritud peatusi. Lennufirma võib muuta lennukitüüpi ja lennuaega ette hoiatamata.

Rõhutame, et klient ei saa nõuda Novatoursilt kompensatsiooni kahju eest, mis on põhjustatud lennuki hilinemisest, reisi ärajätmisest või muutmisest, kui see ei ole aset leidnud Novatoursi otsese tegevuse tulemusel.

Turvalisus

Soovimatu tähelepanu vältimiseks soovitame järgida tavapäraseid ettevaatusabinõusid ning riietuda väljaspool rannakuurorte kohalikke tavasid arvestades. Hotellis soovitame raha, dokumente ja väärisesemeid hoida seifis. Kindlasti tuleb oma kaasaskantavate väärisasjadega (rahakotid, foto- ja videokaamerad jms) olla äärmiselt ettevaatlik ka rahvarohketes paikades nagu avalikud rannad, turud, kaubanduskeskused, ööklubid jne.

Pretensioonid

Kui klient leiab, et reisilepingus märgitud teenuseid ei osutata või osutatakse ebakohasel viisil, tuleb pretensioon esitada Novatoursi esindajale reisi ajal, sest arusaamatusi on kohapeal palju lihtsam lahendada. Kui Novatoursi esindaja keeldub probleemile lahendust otsimast, tuleb pretensioon esitada kohapeal kirjalikult. Kui kaebus esitatakse reisi lõpus, siis ei jää olukorra muutmiseks enam aega. Kui kohapealsete probleemide lahendamiseks ei ole Novatoursi reisiesindajate poole pöördutud, siis tagasiulatuvalt ei ole kliendil õigus kompensatsiooninõudeks. Juhul, kui arusaamatusi ei saa reisi ajal lahendada, võib pretensiooni esitada kirjalikult kümne päeva jooksul pärast reisi lõppu. Arutamisele võetakse ainult kirjalikult esitatud ja Novatoursi esindaja allkirjaga kinnitatud avaldused, mis on esitatud koos vautšeri ja reisilepingu koopiaga. Avaldused palume saata järgmisel aadressil:

NOVATOURS OÜ
Rävala pst 6 - 201A
10143 Tallinn

Novatours ei vastuta kahju eest, mis on tekkinud *force majeure*'i tõttu. Samuti ei võeta vastu pretensioone teenuste suhtes, mida ei ole konkreetse reisi kirjelduses Novatoursi kataloogis ega hinnakirjas.

Kui majutamine osutub reisija tellitud hotellis võimatuks, on Novatoursil õigus majutada reisija teise sama kategooria või kõrgema tasemega hotelli. Sellisel juhul ei ole reisijal õigust kompensatsiooni nõuda. Reisijal ei ole õigust esitada pretensioone hotellide osas nn viimase hetke reise, samuti erikampaaniate reise puhul.

Novatours ei kompenseeri hotelli või transpordifirma tegevusest reisijale põhjustatud kahju, kui need ettevõtted peavad kaebust alusetuks.

Reisija peab ise hoolitsema oma asjade ja väärisesemete eest. Novatours ei vastuta esemete kadumise eest näiteks hotelli seifist.

Vaidlused lahendatakse läbirääkimiste teel. Kui kokkuleppele ei jõuta, siis jõutakse lahendini Eesti vabariigi seadusandluses ette nähtud korras.

Kui reisija teatab kohtuvaidluse tekkimise korral kaebusest või konfliktist massiteabevahenditele enne kohtuotsuse väljakuulutamist, aga kohus otsustab, et reisija pretensioonid on tervikuna või osaliselt õigustamatud, siis võib Novatours nõuda reisijalt kahju hüvitust.

Reisil maha unustatud esemetest palume teatada kohe pärast reisi lõppu. Novatours võib nõuda tasu telefonikõnede, faksiteadete ja muude teenuste eest, mis on seotud kadunud esemete otsimisega, hoolimata sellest, kas kadunud esemeid õnnestus leida või mitte.