

## TEENUSTE OSUTAMISE STANDARDINGIMUSED

1. Majutusteenuseid (edaspidi – teenused) osutatakse ainult pakkumises (edaspidi – pakkumine) märgitud ajavahemikul.
2. Teenuseid osutatakse ainult peale nende eest täielikult tasumist vastavalt pakkumises täpsustatud korrale.
3. Kui tegelik teenuseosutaja peab enne broneeringu teostamist andma kinnituse vabade tubade olemasolu kohta soovitud kuupäevadeks, siis teenus kinnitatakse lõplikult alles peale tegeliku teenuseosutaja kinnitust. Kui teenuseosutaja broneeringut ei kinnita, saab klient valida muude pakkumiste või tasutud summa tagastamise vahel vastavalt alapunktis 16 sätestatud korrale.
4. Pakkumises märgitud hotelli sisseregistreerimise (check-in) ja hotellist väljaregistreerimise (check-out) aja määrab tegelik teenuseosutaja.
5. Pakkumine kehtib teenuse ühekordseks kasutamiseks.
6. Teenuse eest maksmise ja tühistamise tingimused. Kui leping sõlmitakse enam kui 4 nädalat enne majutuse algust, tuleb tasuda ettemaks 20% ja ülejäänud summa hiljemalt 4 nädalat enne majutuse algust. Kui leping sõlmitakse vähem kui 4 nädalat enne majutuse algust, tuleb tasuda majutusteenuse koguhind.

Teenuse tühistamise periood	Tühistamistasu
Enam kui 28 päeva enne majutust	Tasuta tühistamine
28 kuni 15 päeva enne majutust	20% teenuse hinnast
14 ja vähem päeva enne majutust	100% teenuse hinnast

7. Teenuseid osutatakse ainult sellele inimesele, kes need omandas ning nendega koos majutuvatele isikutele. Omandatud pakkumist on võimalik tasuta kolmandatele osapooltele üle anda vähemalt 7 päeva enne teenuse algust juhul, kui selline üleandmine on võimalik. Klient, kes annab õiguse teenusele üle ning kolmas osapool (kes võtab teenuse üle) vastutavad teenuse müüja ees solidaarselt teenuse ja teenuseõiguse üleminekuga seotud kulude tasumise eest.
8. Registreerimisel on vajalik isikut tõendav dokument.
9. Kliendile väljastatud hotelli vautšer (edaspidi - vautšer), milles täpsustatakse hotelli nimi, teenuse osutamise periood, toa tüüp, toitlustuse tüüp, kliendi andmed ja majutatavate inimeste arv (täiskasvanute ja laste arv) kinnitab lepingu sõlmimist.
10. Vautšer väljastatakse peale teenuste eest täielikult tasumist.
11. Teenuseid osutatakse vastavalt konkreetse majutusteenuse osutaja kehtestatud reeglitele ja tingimustele
12. Vautšeri kopeerimine ja selle koopiate levitamine on keelatud.
13. Vautšer tuleb teenuseosutajale esitada sisseregistreerimisel.
14. Teenuseosutaja kohustub osutama kliendile kõiki pakkumises märgitud teenuseid.
15. Soovi korral väljastab teenuseosutaja peale teenuse osutamist arve.
16. Kui pakkumine tühistatakse kliendi (kui pakkumine võimaldab tühistamist) või teenuseosutaja algatusel, muudetakse esialgse pakkumise tingimusi või muud teenuseosutaja toimingud takistavad pakkumise kasutamist, võib ostja nõuda teenuse eest tasutud raha tagastamist 14 päeva jooksul alates teenuse tühistamise kuupäevast.
17. Kui kliendil ei ole võimalik teenuste kasutamist alustada vastavalt hotelli sisseregistreerimise (check-in) kellaajale, palume oma hilisemast saabumisaajast teenuseosutajat teavitada. Juhul, kui klient ei alusta teenuse kasutamist lepingus märgitud kuupäeval, loetakse teenus osutatuks.
18. Teenuse kvaliteediga seotud vaidlused lahendatakse kaebuse esitamisega tegelikule teenuseosutajale. Juhul, kui klient pole rahul pakutavate teenuste kvaliteediga, tuleb sellekohane kaebus teenuseosutajale esitada kohapeal. Kui kaebust ei õnnestu kohapeal lahendada, tuleb see esitada kirjalikult 14 päeva jooksul alates teenuse osutamise lõppkuupäevast.
19. Novatours OÜ tegutseb vahendajana ega paku pakkumises nimetatud teenuseid, seega ei vastuta nende kvaliteedi eest.

## TEENUSTE OSUTAMISE REEGLID

### 1. ÜLDSÄTTED

1. Novatours OÜ, registrikood 11013879, asukoht Rävala pst 6-201a Keslinna linnaosa, Tallinn Harju maakond 10143 (edaspidi – ettevõtte) teenuste osutamise reeglid (edaspidi – reeglid) reguleerivad ettevõtte poolt müüdavate teenuste tingimusi ning korda.
2. Reeglitega peavad tutvuma kõik isikud (edaspidi – ostjad), kes kasutavad ettevõtte poolt müüdavaid teenuseid, ostes neid ettevõtte mistahes müügikanalist, sh veebisaidilt [www.novatours.ee](http://www.novatours.ee) (edaspidi – veebisait) ja ettevõtte teenuseid vahendavast reisibüroost. Ettevõtte poolt müüdavate teenuste omandamise ajal kinnitab ostja, et ta nõustub reeglite järgimisega.
3. Ostja on isik, kes ostab ettevõtte poolt müüdavaid teenuseid.
4. Ettevõtte vahendab majutusteenuseid. Need on ettevõtte veebisaidil või muudes vahendamiskohtades müüdavad majutusteenused, mida pakuvad ettevõtte partnerid (majutusteenuse osutajad) ja mille tasumist kinnitab ostjale välja antud vautšer.
5. Teenuse eest tuleb tasuda pakkumises täpsustatud tingimustel ja korras, vastasel juhul vautšerit ei väljastata ja teenuseid ei osutata.
6. Reeglid sätestavad teenuse ostmiseks sõlmitud lepingute üldtingimused ja on nende lepingute lahutamatu osa.
7. Veebisaidil võivad lepinguid sõlmida ainult täielikult teovõimelised isikud tsiviilseadustiku üldosa seaduse mõistes.
8. Reeglitega nõustumisega kinnitab ostja oma õigust veebisaidil teenuseid osta.

### 2. LEPINGU SÕLMIMISE KORD, TÄITMINE JA AEGUMINE

9. Vautšeril märgitud teenuste müüjaks ja osutajaks loetakse ettevõtte asemel alati tegelik teenuseosutaja. Ettevõtte ei võta endale ühelgi juhul vautšeril nimetatud teenuseosutaja õigusi ja kohustusi.
10. Ettevõtte ei määra teenuseosutaja poolt osutatavate teenuste tingimusi, teenuse osutamise aega ega muid osutatavate teenuste kirjeldatud kriteeriumeid. Ettevõtte ei vastuta osutatavate teenuste kvaliteedi ja nende sisu eest ega anna nende osas garantiisid.
11. Ettevõtte teavitab, et ta ei vastuta ega oma õigust määra teenuse, mille jaoks vautšer välja antakse, osutamise tingimusi. Samuti ei vastuta ettevõtte teenuse osutamise tingimuste täielikkuse ja arusaadavuse eest. Teenuseosutajad määravad kindlaks teenuse osutamise tingimused ja teavitavad neist ettevõtet oma äranägemise järgi. Teenuse osutamise tingimustega tutvumine on ostjale kohustuslik. Teave teenuste osutamise tingimuste kohta on välja toodud teenuseosutaja veebisaidil. Kui seda teavet ei ole esitatud, saab selle hankida, pöördudes vastava teenuseosutaja poole.
12. Ostjaga sõlmitud leping on alati määratletud siin toodud nõuete ja reeglitega, välja arvatud juhul, kui ettevõttega sõlmitud kirjalikus lepingus on sätestatud teisiti. Enne teenuste kasutamist peab ostja tutvuma käesolevate reeglite sätetega.
13. Toodete või teenuste osutamise tingimused määravad teenuse osutamise tingimused, hinnad, sisu, kirjelduse, omadused ning nende osutamise ja maksmise korra. Need peamised tingimused on täpsustatud teenuste pakkumises või vautšeril.
14. Kõik veebisaidil olevad lepingud sõlmitakse elektroonilisel teel, kasutades selleks sidevahendeid (arvutivõrgud). Lepingute sõlmimisel järgib ettevõtte kehtivat seadusandlust.
15. Broneering loetakse esitatuks, kui ostja esitab oma broneeringu, sisestades oma andmed ja kinnitades oma ostusoovi vajutades nupule „Broneeri“ või „Osta“. Kui tegelik teenuseosutaja peab teenuse osutamise kinnitama, saab teenuse lugeda broneerituks alles pärast tegeliku teenuseosutaja poolset kinnitust. Kui teenuseosutaja broneeringut ei kinnita, võib klient kasutada muid pakkumisi või nõuda broneerimise ajal makstud summade tagastamist. Kui pakkumine tühistatakse kliendi (kui pakkumine võimaldab tühistamist) või teenuseosutaja algatusel, muudetakse esialgse pakkumise tingimusi või muud teenuseosutaja toimingud takistavad pakkumise kasutamist, võib ostja nõuda vautšeri eest tasutud raha tagastamist 14 päeva jooksul alates teenuse tühistamise kuupäevast.
16. Kui ostja viib läbi käesolevate reeglite antud alapunkti punktis 15 nimetatud toiminguid ja maksab broneeringuhinna täielikult või osaliselt, kinnitab ostja sellega, et ta on tutvunud pakkumisel sisalduva teabe, teenuste osutamise tüüptingimuste ja käesolevate reeglitega, samuti kohustub neid järgima ja maksma teenuste koguhinna.
17. Veebisaidil elektrooniliselt sõlmitud leping, milles pooled on ostja ja teenuseosutaja (vautšeril selgelt märgitud), jõustub hetkest, kui ettevõtte saab ostja makse.
18. Olenevalt ostja poolt valitud makseviisist tasub ostja ülekandega kas ettevõtte pangakontole või ettevõtte poolt volitatud ettevõtte teenuseid vahendavale reisibüroole. Sularahas on makseid võimalik teha ettevõtte teenuseid vahendavates ettevõtte müügikontoris ja/või reisibüroodes.
19. Ostja poolt esitatud teabe võimalikust veast on ostjal võimalik ettevõtet teavitada e-posti aadressil [info@novatours.ee](mailto:info@novatours.ee). Tagasiside vea parandamise kohta antakse ostjale tema määratud viisil (e-posti aadress või telefon).
20. Kui vautšerit sellel märgitud aja jooksul ei kasutata ja ettevõtet sellest eelnevalt ei teavitata, ei kuulu vautšer ümbervahetamisel ja (või) raha ei tagastata.
21. Ettevõtte ei määra teenuse hinda, kvaliteeti ja muid teenuseosutajate tingimusi. Igas pakkumises nimetatud teenuseosutaja tagab teenuse kvaliteedi.
22. Kui teenuseosutaja ei saa ettenägematute asjaolude tõttu ostjale vautšeril nimetatud teenuseid pakkuda, on tal õigus ostjaga sõlmitud leping ühepoolsetl lõpetada ja ostjale raha tagasi maksta või pakkuda analoogset teenust.
23. Ostjal on õigus lepingust taganeda vastavalt pakkumises või vautšeril täpsustatud tingimustele.
24. Ostja õigust lepingust taganeda ei kohaldata järgmistel juhtudel:
  - 24.1. Lepingutele, mille alusel on teenused ostjale täies mahus osutatud;

24.2. Lepingutele, milles täpsustatakse konkreetne teenuse osutamise kuupäev või perioodi (konkreetne saabumiskuupäev ja (või) kellaaeg), kui pakkumises või vautšeril ei ole sätestatud teisiti.

### 3. ANDMEKAITSE

25. Ettevõtte töötleb isikuandmeid vastavalt ettevõttes kehtivale ja ettevõtte veebisaidil <https://www.novatours.ee/privatsusteave> avaldatud isikuandmete kaitse poliitikale (edaspidi - privaatsusteave).
26. Veebilehel broneeringu tegemisel küsitakse isiklikku teavet. Ettevõtte kohustub mitte avaldama ostja isikuandmeid kolmandatele osapooltele, välja arvatud teenuseosutajatele kes pakuvad pakkumises täpsustatud teenuseid.
27. Teabe avaldamine kolmandatele isikutele on võimalik ainult privaatsusteabes täpsustatud juhtudel ja korras, sealhulgas, kuid mitte ainult riigiasutuste seaduslikke nõuete järgimiseks; käesolevate reeglite järgimise tagamiseks; ettevõtte õiguste ja vara kaitsmiseks või ettevõtte, selle ostjate ja ühiskonna turvalisuse tagamiseks.
28. Ostjad esitavad ettevõttele järgmised andmed: nimi, perekonnanimi, kontaktelefon, e-posti aadress.
29. Ettevõttel on õigus täpsustada ostjate poolt edastatud isikuandmeid.
30. Veebisaidil ettevõttele edastatud ostja andmeid kasutatakse lepingu sõlmimiseks ja täitmiseks.

### 4. VEEBISAIIDI KASUTAMINE

31. Ostja nõustub mitte tegelema ühegi tegevusega, mis segab teenuste osutamist (või häirib vastavate serverite või võrkude tööd, millega osutatavad teenused on seotud) või teenuse osutamist häirib.
32. Ostja nõustub mitte arendama, dubleerima, kopeerima ega osutama veebisaidi teenuseid ühelgi eesmärgil, mitte müüma edasi ega tegelema muude kaubandustegevustega.
33. Ostja nõustub kandma täielikku vastutust oma käesolevatest reeglitest tulenevate kohustuste mittetäitmise ja kohustuste täitmata jätmise kõigi tagajärgede eest (sealhulgas igasuguse kahju või kahju eest, mida ettevõtte võib kanda).
34. Ostja kohustub mitte kasutama veebisaidi teenuseid selleks et:
  - 34.1. Laadida üles, postitada, saata e-postiga, edastada või muul viisil avaldada ebaseaduslikku, rikkuvat, ähvardavat teavet, avaldada sobimatut, solvavat, laimavat, vulgaarset, roppust sisaldavat või kuritarvitavat teavet, samuti teavet, mille avaldamine rikub teiste isikute konfidentsiaalsust, õhutab vihkamist ja (või) sisaldab vastuolulisi väiteid, mis osutavad rassilisele, etnilisele jms diskrimineerimisele;
  - 34.2. Mistahes viisil kedagi kahjustada;
  - 34.3. Laadida üles, postitada, saata e-postiga, edastada või muul viisil avaldada teavet, mille avaldamine rikub kellegi õigust patentidele, kaubamärkidele, ärisaladustele, autoriõigustele või muudele õigustele;
  - 34.4. Laadida üles, postitada, saata e-postiga, edastada või muul viisil avaldada reklaammaterjali või teavet, mille osas pole selle omaniku või autoriga kokku lepitud või milleks ta pole volitatud, reklaamteateid, tarbetu reklaamiga seotud kirjavahetust, rämpsposti, ahelkirju, püramiidskeeme või muul kujul suurele hulgale vastuvõtjatele teavet pakkuvat teenust, välja arvatud spetsiaalselt loetletud eesmärkideks määratud asukohtades;
  - 34.5. Laadida üles, postitada, saata e-postiga, edastada või muul viisil avaldada muud tarkvara viiruste või muude arvutikoodide, failide või programmidega, mis on loodud tarkvara arvuti või telekommunikatsiooniseadmete funktsioonide katkestamiseks, hävitamiseks või piiramiseks;
  - 34.6. Häirida või lõpetada veebisaidi teenuste osutamist, häirida serveri- või võrgutööd, mitte järgida protseduure, reegleid või nõudeid, kontrollides osutatavate teenustega seotud võrkude kasutamist;
  - 34.7. Rikkuda teadlikult või alateadlikult kohaldatavaid kohalikke, riiklikke või rahvusvahelisi seadusi.
35. Ostja tunnistab ja nõustub, et veebisaidil ja teenuste osutamisel võivad olla lingid teistele veebisaitidele, muule sisule ja allikatele. Ettevõtte ei kontrolli tingimata teiste ettevõtete pakutavaid veebisaitide ega allikaid.

### 5. INTELLEKTUAALNE OMAND

36. Ostja tunnistab ja nõustub, et veebisaidil (või veebisaidi litsentsiaatidel) on kõik pakutavate teenustega seotud varalised ja mitteomandilised õigused, sealhulgas intellektuaalomandi õigused (sõltumata sellest, kas need õigused on registreeritud või mitte) ja sõltumata kohtualluvusest, kus need õigused tekivad). Ostja tunnistab ka, et veebisaiditeenused võivad sisaldada ettevõtte arvates konfidentsiaalset teavet; seetõttu ei ole ostjal õigust seda teavet ilma ettevõtte eelneva kirjaliku nõusolekuta avaldada.
37. Ükski käesolevate reeglite sätetest ei anna ostjale mitte ühelgi juhul õigust kasutada brändi nime, kaubamärke, teenusemärke, logosid, domeene või muud ettevõtte intellektuaalset omandit, kui ettevõttega pole kirjalikult teisiti kokku lepitud.
38. Ostja nõustub mitte eemaldama, varjama ega muutma veebisaidil olevaid intellektuaalomandi objekte (sh kaubamärke).

### 6. LÕPPSÄTTED

39. Ettevõtte jätab endale õiguse neid reegleid ja muid reeglitega seotud dokumente igal ajal ja oma äranägemise järgi täiendada ja muuta. Reeglite muudatused jõustuvad järgmisel päeval pärast nende avaldamist veebisaidil.
40. Ostja mõistab ja nõustub, et kui ta kasutab veebisaiditeenuseid pärast reeglite muutmise kuupäeva, loeb ettevõtte ostja poolt teenuste kasutamise fakti reeglite uue versiooni aktsepteerimiseks.
41. Ostja nõustub, et ettevõttel on õigus saata ostjale olulisi teateid teenuse reeglite tingimuste muutmise kohta e-posti või telefoni teel või edastada soovitud teavet veebisaidil.
42. Teenuse osutamise ajal järgib ettevõtte kohaldatavate õigusaktide nõudeid.

### 7. KOHTUVÄLINE VAIDLUSTE LAHENDAMINE

43. Kui ostjat ei rahulda ettevõtja vastus kirjalikule nõudele, taotlusele või kaebusele veebisaidilt ostetud teenuse osas, on tal õigus pöörduda Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametisse aadressil Endla 10a, Tallinn 10142; e-post [info@ttja.ee](mailto:info@ttja.ee).