

Juhend reisiteenuste ostmiseks 2019-2021

Meie koostööpartneriteks on endiselt CWT Estonia AS, Estravel AS, Baltic Tours AS.

Reisiteenuste ostmiseks tuleb esitada e-kirja teel hinnapäring koostööpartneri kontaktisikule.

Kontaktisikud on koostööpartnerite lõikes alljärgnevad:

CWT Estonia AS

24 h kliendiabi telefonil [+372 5244222](tel:+3725244222), tellimus@carlsonwagonlit.ee

Nimi	Amet	Telefon	E-post
Sigrid Koppel	osakonnajuhataja reisikonsultant	6407712	skoppel@carlsonwagonlit.ee
Katrin Metsis-Minnik	reisikonsultant	6407716	kmetsis@carlsonwagonlit.ee
Tarmo Indus	reisikonsultant	6407747	tindus@carlsonwagonlit.ee
Anneli Saarts	reisikonsultant	6407715	asaarts@carlsonwagonlit.ee
Irina Piilberg	reisikonsultant	6407714	ipiilberg@carlsonwagonlit.ee
Kristine Valm Angela Saluste	reisikonsultant, reisiteenused Eestis	6407793 6407790	siseturism@carlsonwagonlit.ee
	raamatupidamine	6407786	accounting@carlsonwagonlit.ee

Estravel AS

24 h kliendiabi telefonil 6266 266.

Nimi	Telefon	E-post
Terje Tärk	626 6386	business@estrael.ee
Silja Martin	626 6314	business@estrael.ee

Baltic Tours AS

24 h kliendiabi telefonil [+372 52 76 166](tel:+3725276166).

Nimi	Telefon	E-post
Mariliis Toomla	630 0405	corporate@baltictours.ee
Imbi Vaht	630 0403	corporate@baltictours.ee

NB! Baltic Tours palve suhtlemisel

„Meie kirjadele vastates palume kasutada ainult tagasisaatmise („reply“, „vasta“ või „reply all“, „vasta kõigile“) funktsiooni ja mitte muuta ega kustutada kirja „Subject“ real olevat teksti ega #päringu numbrit.

Iga uue päringu saatmisel corporate@baltictours.ee aadressile saabub Teie kirjakasti teade päringu kättesaamisest, mis on edaspidise suhtluse aluseks.“

Meie õigused ja koostööpartnerite kohustused

Meie koostööpartnerid **on kohustatud**:

- 1) tegema tasuta pakkumise reisi marsruudi, aja ja hinna kohta ning teatama ka tehtud broneeringutest ja võimalikest sanktsioonidest ning piirangutest;
- 2) pakkuma TTK-le erinevaid valikuvõimalusi ja otsima soodsaima hinna, mida antud teenuse kohta on võimalik pakkuda.
- 3) reageerima tellimustele 24 tunni jooksul. Juhul kui on tegemist keeruka või harvaesineva sihtkohaga, siis reageerima 24 tunni jooksul ja esitama hinnapakkumise hiljemalt 3 tööpäeva jooksul.
- 4) selgitama reisiteenuse müügi, muutmise ja annulleerimise tingimusi;
- 5) vajadusel toimetama reisidokumendid tasuta kohale kulleriga tööpäeva jooksul;
- 6) tagama telefonitsi 24 h kliendiabi;
- 7) informeerima Tellijat võimalikest ja juba tekkinud tõrgetest või muudatustest; tagama konfidentsiaalsuse Tellijale müüdud teenuste osas.

Hinnapakkumiste küsimine

Hinnapakkumiste küsimine sõltub reisi eeldatavast maksumusest ning vastavalt on menetlemine erinev.

Maksumusena käsitleme konkreetse reisiteenuse kogumaksumust nt 4 reisija lennupiletid ja majutus.

Reisiteenuse ostmise maksumusega **alla 1600 euro**

- 1) TTK töötaja võtab hinnapakkumise vähemalt ühelt koostööpartnerilt (puudub kohustus võtta rohkem kui üks hinnapakkumine).
- 2) Pakkumise võtmiseks saadab TTK töötaja e-kirja, milles kirjeldab oma reisi aega, marsruuti ning soovitud lisateenuseid (hotellikoht, reisi- või tervisekindlustust jmt).
- 3) Koostööpartneril on õigus e-kirja teel küsida reisi puudutavaid selgitusi ja täpsustusi, mis on vajalikud pakkumise tegemiseks. Reisi pakkumist küsinud TTK töötaja on kohustus küsimustele vastata e-kirja teel tööpäevadel 24 tunni jooksul. Kui ilma TTK töötaja selgitusega ei ole võimalik pakkumist teha pikeneb pakkumise esitamise tähtaeg.
- 4) TTK töötajal on õigus otsustada, milline marsruut, transpordivahendi liik, hotellikoht ja reisi- või tervisekindlustus on talle sobivaim.
- 5) TTK töötaja võib juhul, kui ta võtab kolm pakkumist võtta transpordivahendi pileti (lennupilet, bussipilet jne) ühelt koostööpartnerilt ja kindlustuse või majutuse teiselt koostööpartnerilt.

- 6) TTK töötaja e-kiri, millega ta teavitab koostööpartnerit pakkumuse heakskiitmiseks loetakse teateks hankelepingu sõlmimise kohta.
- 7) Kui TTK töötaja võtab pakkumuse ühelt koostööpartnerilt ei pea teisi koostööpartnereid teavitama pakkumuse mittevõtmisest või pakkumuse mittevalimisest.
- 8) Edukale pakkujale saadetud e-kiri ja koostööpartneri pakkumus loetakse raamlepingu lisaks, millele kohalduvad kõik raamlepingu tingimused.

Reisiteenuse ostmine maksumusega **üle 1600 euro**

Reisiteenuse pakkumiste küsimine toimub sarnaselt alla 1600 eurot maksva reisiteenuse ostmisele. Erinevus on punktis 1)

- 1) Reisiteenus, mille eeldatav maksumus käibemaksuta ületab 1600 eurot, tellimiseks võtab TTK töötaja pakkumised **kõikidelt koostööpartneritelt**.

Hinnapakkumised tuleb küsida kõikidelt koostööpartneritelt. Seda võib teha ühe e-kirjaga. Kõik koostööpartnerid ei ole kohustatud pakkumist esitama, kuid me peame olema valmis tõendama, et pakkumisi on küsitud kõikidelt.

Reisiteenuse ostmine **maksumusega üle 5000 euro**

Pakkumuste võtmine ja hankelepingu sõlmimine toimetada koos Tarmoga.

NB!

Lähetuskorralduse juurde riigitöötaja portaalis, peab olema üles laetud hinnapakkumine, mitme hinnapakkumise küsimise korral kõik laekunud hinnapakkumised ja hinnapäringu e-kiri, hankelepingu sõlmimise korral hankeleping. Juhul kui hinnapakkumisi esitatakse vähem kui kolm peame olema võimelised tõestama, et küsisime pakkumist kõikidelt koostööpartneritelt.

Reisiteenusena on käsitletav ka eestisene reisiteenus. Soovi korral võib ka eestisese lähetuse korraldamiseks kasutada reisifirmade teenust, suurema grupi korral kindlasti võiks nii toimida.

Arveldamine

Koostööpartner esitab arve iga reisitellimuse (sh reisiteenuste pakett) kohta eraldi. Arvele peab olema lisatud reisi tellinud TTK töötaja nimi ja reisijate nimed. Arvel peab olema eraldi reana välja toodud koostööpartneri vahendustasu summa.