

SIA JOIN UP BALTIC LENNUPILETITE MÜÜGI ÜLDTINGIMUSED KOOS SELGITUSTEGA

Käesolevaid tingimusi kohaldatakse lennupiletite müügil eraldi reisiteenusena. Lennupiletite broneerimine või ostmine SIA-st Join Up Baltic (edaspidi – Join Up) tähendab, et ostja (reisija) nõustub siin toodud tingimustega.

Tähelepanu! *Palume tingimused hoolega läbi lugeda. Tingimustes tooduga mitteamvestamine võib põhjustada nii ebamugavusi ja rahalist kahju kui lennureisi katkemist, ärajäämist või sihtkohta hilinemist. Reisijast mitteolenevate riskide nagu streigid, pankrotid, õnnetused, haigused, reisi eesmärgiks olnud avaliku ürituse ärajäämine, tehnilised rikked, rasked ilmastikuolud, loodusõnnetused jne. vähendamiseks soovitame osta täiendava reisitõrkekindlustuse. Seda vajadusel koos lisamaksuliste lisakaitsetega. Selline kindlustus tuleks osta kohe (enamasti 48 h jooksul) peale lennupileti ostu.*

Lennupileti hinnapakumine

Join Up poolt ostjale tehtud lennupiletite hinnapakumine lähtub alati pakumise tegemise ajal kehtivatest hindadest ja vabade kohtade saadavusest. Nii hinnad kui ka vabade kohtade olemasolu muutuvad pidevalt ja Join Up ei saa garanteerida pakutud hinnaga piletite saadavust juhul, kui ostja soovib neid pileteid broneerida või osta.

Mida pikem aeg jääb pakumise tegemise ja Kliendi-poolse broneerimis- või piletiostusoovi väljendamise vahele, seda tõenäolisemalt on võimalikud muutused hindades või kohtade saadavuses. Soovitame sobiva hinnapakumise korral oma soovidest meid võimalikult kiiresti teavitada. Kui kõigi reisijate nimed on meile teada, võime teha koos hinnapakumisega ka broneeringu. Sellisel juhul palume meid teavitada, kas te olete broneeringu hoidmisest huvitatud – kui ühele reisijale on samale lennule broneeritud mitu kohta, võib lennufirma osa või kõik neist tühistada.

Lennupiletite broneerimine

Join Up'i tehtud broneering tähendab kohtade blokeerimist broneerimissüsteemis ostja poolt teatatud reisija(te) nimel. Lennukisse kohti broneerides lähtub Join Up ostja soovidest hinna, lennuageade ja kasutatavate lennufirmade osas. Broneering annab reisijale eelisõiguse valitud piletite väljaostmiseks piiratud aja vältel muude tegurite samaks jäädes.

Broneering ei too ostja ega lennufirma jaoks kaasa otseseid rahalisi kohustusi ega garanteeri lennuagea, hindu, hinnareegleid või kohtade saadavust. Väljaostmata piletiga broneeringuid võivad lennufirmad oma äranägemise kohaselt muuta või tühistada ilma, et lennufirmal või Join Up'l seeläbi reisija ees mingeid kohustusi tekiks. Samuti võib lennufirma vajadusel nõuda piletite väljaostmist varem kui vastava hinna reegel muidu ette näeks

Soodushinnaga broneeritud piletid tuleb tavaliselt välja osta piiratud aja vältel, lähtuvalt konkreetse hinnaga kaasnevatest reeglitest. Mida odavam on piletihind, seda suurema tõenäosusega tuleb pilet välja osta vahetult või väga lühikese aja jooksul peale broneerimist. Võimalike hinnamuutuste ärahoidmiseks on alati soovitatav osta lennupilet broneerimisega samal päeval. On ka lennufirmasid ja hindu, mille puhul kohtade broneerimine ei olegi võimalik ja ainus viis piletit saada on selle kohene ostmine.

Tähtajaks väljaostmata broneeringud muutuvad kehtetuks. Kui peale väljaostmistähtaja möödumist Klient siiski soovib piletit samadele lendudele, tuleb teha uus broneering, lähtudes sellel hetkel realselt saadaolevatest kohtadest ja hindadest.

Lennupilet

Väljastatud lennupilet (ükskõik, kas elektrooniline või paberil) kujutab endast lepingut lennufirma (vedaja) ja ostja (reisija) vahel. Leping hakkab kehtima pileti väljastamise hetkest ja selle järgi kohustub lennufirma transportima reisijat piletil näidatud marsruudil.

Pileti täpsemad kasutustingimused (muutused, tühistamine, peatuste tegemise võimalused jms) sõltuvad valitud lennuhinna reeglitest.

Lende tuleb kasutada piletil olevas järjekorras ja üksnes selle inimese poolt kelle nimele pilet on väljastatud.

Join Up toimib piletit müües vastava lennufirma volitatud agendina ja vastutab pileti korrektse vormistamise eest.

Palume piletid kättesaamisel alati põhjalikult üle kontrollida ja võimalike vigade leidmisel piletil olevas infos meid sellest koheselt informeerida. Vigade parandamine ei pruugi olla tehniliselt võimalik kui meile neist sama päeva jooksul teada ei anta. Kõigi võimalike vaidluste puhul lähtume alati üksnes kirjalikest dokumentidest (pakumised, reisikavad, piletikinnitusd jm).

Kui reisija ei ilmu lennule kuhu tal on kinnitatud koht, võib lennufirma tühistada ka sama pileti kõik edasised lennud. Reisi katkestamine ja äraantava pagasi kättesaamine transiitlinnas ei pruugi olla hinnareeglite kohaselt lubatud ja sellisel soovi korral võib lennufirma vajadusel nõuda lisatasu.

Maksete tegemise kord

Lennupileti eest tuleb väljaostmisel tasuda 100%.

Vajadusel tuleb kohalikud lennujaamamaksud tasuda lennule registreerimisel.

Muud reisidokumendid

Piletit müües eeldab Join Up, et reisija(te)l on olemas korrektsed reisidokumendid (vajadusel passid, viisad, tõendid vaksineerimiste kohta jm.) kõigi siht- ja transiitriikide jaoks. Selliste dokumentide kehtivusaeg peab olema vastavuses kõigi reisil läbitavate riikide nõuetega. Lennufirma ega Estravel ei kanna vastutust juhul, kui reis katkeb või jääb ära vajakajäämistest tõttu reisidokumentides või riigivõimude tegevuse tõttu.

Mõnes riigis kehtivad reeglid, mille kohaselt peab reisija pass kehtima teatud aja pärast riiki sisenemist / riigist lahkumist.

Tavaliselt peab pass kehtima vähemalt 6 kuud pärast riigist lahkumist, olenevalt sihtriigi nõuetest. Join Up soovib hankida asjakohast teavet Eesti Vabariigi välisministeeriumi kodulehelt <https://vm.ee>.

Välismaale reisivad lapsed vajavad passi. Join Up Baltic soovib kogu vajaliku info lastega reisimise kohta hankida Eesti Vabariigi Välisministeeriumi kodulehelt: <https://reisitargalt.vm.ee/lastega-reisimine/>.

Soovitame reisidokumentide, vaksineerimiste ja tollireeglite kohta käivad nõuded alati enne piletiostu üle täpsustada, samuti üle kontrollida oma reisidokumentide kehtivusajad.

Äraantava pagasiga reisimisel võib mõnel juhul osutada vajalikuks ka transiitriigis lennujaama turvatsoonist väljumine, et pagas jätkulennule registreeruda. See võib tähendada viisa vajalikkust isegi juhul kui kohe edasi lennatakse.

Lennule registreerimine

Reisija peab ennast lennule registreerima ja väljuva lennu väravasse saabuma õigeaegselt. Hilinenud reisijat ei pruugita lennule lubada ja olemasoleva pileti edasine kasutamine, muutmine või tagastamine ei pruugi olla võimalik.

Lennule registreerimine lõpetatakse olenevalt lennujaamast ja lennufirmast tavaliselt 60 minutit enne lennu väljumist. Kuna võimalikes järjekordades seismiseks ja turvakontrolliks kulub samuti aega, soovitame lennujaama tulla 2-3 tundi (üksikjuhtudel ka kauem) enne planeeritud väljumisaega, arvestades kohalikke liiklusolusid. Seda aega võib veidi vähendada kui registreeruda lennule internetis ja/või kasutada kõrgemaid teenindusklasse.

Lennule registreerimisel saadaval pardakaardil on täiendavalt näidatud aeg, millal tuleb olla väljuva lennu väravas – see võib olla oluliselt varajasem kui vastava lennu väljumisaeg. Juhime tähelepanu, et väljumisaegu, väravaid ja isegi lennujaama terminale võidakse operatiivselt muuta ning reisija peab lennujaama infotabloode või teadustuste vahendusel ennast nende muutustega kursis hoidma.

Soovitame võimalusel registreeruda lennule internetis hiljemalt reisile eelneval päeval. Mõni lennufirma võib küsida lisatasu lennujaamas lennule registreerimise ja/või pardakaardi väljastamise eest.

Reisija pagas

Reisijal lennule tasuta või tasu eest kaasa võtta lubatud pagasi hulk sõltub valitud lennufirmast, marsruudist ja teenindusklassist ning on ära näidatud piletikinnitusel. Lisaks äraantavale pagasile võib reisijal olla kaasas mõistlikus koguses käsipagasi, mille mõõdud peavad vastama lennufirma kehtestatud tingimustele. Pagas ei või sisaldada keelatud esemeid. Teatud pagasi osas (spordivarustus, muusikariistad, lemmikloomad jm) võivad kehtida erinõuded ja neid ei pruugita arvestada lubatud pagasi piirmäära sisse.

Tavaliselt võib iga reisija alates 2. eluaastast võtta kaasa 23 kg äraantavat pagasi ja 8 kg käsipagasi, kui vastav lennufirma ei ole määranud teisiti.

Lennufirma vastutab tema hoole alla antud pagasi eest kuid nende vastutuse ulatus on piiratud.

Join Up'i puudub igasugune võimalus mõjutada lennufirmade pagasiteeninduse tööd ning lahendada pretensioone mis võivad tuleneda pagasi hilinemisest, rikkumisest või kadumisest. Võimalikud kaebused tuleb esitada otse

lennufirmale, alati enne lennujaamast lahkumist. Pagasi kahjustumise või kaotsimineku korral tuleks lennujaamast saada vara rikkumise aruanne (PIR).

Juhime tähelepanu, et lubatud pagasi piirmäär võib ka sama pileti lendude lõikes erineda.

Soovitame jätta väärtuslikumad esemed (sularaha, ehted, elektroonika jm) kindlasti käsipagasisse. Samas tuleb silmas pidada et teatud esemete vedu käsipagasis võib olla piiratud või hoopis keelatud (kosmeetika, vedelikud, tuleohtlikud ained, terariistad jms).

Join Up soovitab pagasi lubatud piirmäära ja veoreeglitega tutvuda otse piletile märgitud lennufirmalt.

Samal piletil olevate ümberistumistega lendude puhul on pagas harilikult võimalik registreerida kuni pileti lõppsihtkohani. Samas ei pruugi see alati õnnestuda – põhjused võivad olla näiteks tehnilist laadi, turva- või tollinõuetega seotud. Soovitame planeerida ümberistumisteks aega piisava varuga, et vajadusel oleks võimalik pagas transiitlinnas välja võtta.

Teenindus lennuki pardal ja võimalikud lisateenused

Lennuki pardal osutatav teenindus ja lisamugavused sõltuvad konkreetse lennufirma kontseptsioonist ning kasutatavast teenindusklassist. Sõltuvalt lennufirmast võivad mõned teenused, nagu istekoha eelnev valik, pardatoitlustus (sh eritoidud), meelelahutusüsteemi kasutamine jms kuuluda piletihinna sisse või olla seotud täiendava tasuga.

Join Up ei vastuta lennufirma pardateenuse kvaliteedi eest. Võimaliku sellekohase tagasiside palume adresseerida otse vastava lennufirma klienditeenindusele.

Lennufirmade poolt pakutavad mugavused erinevad omavahel ja ka sama firma lõikes suuresti, sõltuvalt sellest millise marsruudi, lennukitüübi ja teenindusklassiga on tegu. Soovi korral saab konkreetse reisikava kohta täpsustavat infot küsida Estraveli reisikonsultandilt ning arvestada reisija jaoks oluliste lisateenuste või pardamugavustega juba hinnavõrdlust tehes.

Lisateenused ei moodusta osa veolepingust ega ole garanteeritud. Vajadusel on lennufirmal õigus asendada näiteks reserveeritud istekoht või eritoit mõne muuga. Kui vastava teenuse eest oli eraldi makstud, võib teenuse mittesaamisel selle tasu tagasi nõuda kuid puudub alus kogu lepingust taganemiseks ja piletiraha tagastamiseks.

Ümberistumistega lend, lennud samal piletil

Lennufirma vastutab reisija kohaletoometamise eest lõppsihtkohani ühe pileti (veolepingu) piires, eeldusel et minimaalsetest ühendusaegadest on piletit vormistades kinni peetud. Lendude graafikumuutustest, ärajäämisest või hilinemisest tingitud reisija jätkulennule mittejäudmise korral on vastaval lennufirmal kohustus pakkuda samal piletil oleva marsruudi raames alternatiivseid ühendusi või piletiraha tagastamist.

Join Up lähtub ümberistumis(t)ega pileteid müües broneerimissüsteemides olevast informatsioonist minimaalsete ühendusaegade kohta. Kui lennud on ühel piletil, vastutab hilinemiste või lendude ärajäämise korral reisija edasitoimetamise eest pileti lõppsihtkohta see lennufirma mille lend graafikust kõrvale kaldub.

Soovime rõhutada et lendude graafikujärgse toimumise korral on jätkulennule õigeaegne jõudmine reisija vastutusel. Riskide vältimiseks soovitame võimalusel valida niisugused lennuühendused mis jätavad lubatud miinimumiga võrreldes oluliselt pikema vaheaja lendude vahel.

Ümberistumistega lend, eraldi pileтите kasutamine

Sama reisi raames eraldi lennupiletite kasutamine võib paljudel juhtudel anda rahalist kokkuhoidu, võimaldada kombineerida lennufirmasid millel puuduvad omavahelised lepingud lendude vormistamiseks samale piletile ning pikemalt peatuda transiitlinnades, kus samal piletil olevad ühendused peatuseid ei luba.

Eraldi pileтите puhul kehtib lennufirma vastutus võimalike graafikumuutuste, hilinemiste või lendude tühistamise puhul ainult ühe pileti (veolepingu) piires. Erineva veolepingu alla kuuluvatele lennu- või muu transpordi jätkuühendustele jõudmine on igal juhul ainult reisija vastutusel.

Alati on turvalisem kasutada ühe reisi raames ühte piletit. Mõnikord pole see aga seoses erinevate lennufirmade omavaheliste lepingute puudumisega või lennufirma hinnapoliitika tõttu võimalik.

Soovitame ühe reisi raames eraldi pileteid kasutades planeerida ümberistumised väga suure ajavaruga. Arvestades, et eraldi pileтитеga reisis ei pruugi lennufirmad võimaldada reisija ega pagasi registreerimist kaugemale kui ühel

piletil olevate lendude sihtkoht ja seetõttu ei ole transiitlinnas turvatsooni jäämine võimalik, tuleks lendude vahele jätta minimaalselt 2-3 tundi. Transiitlinnas võib vajadusel ööbida või seal pikemalt peatuda.

Paljusid eraldi piletite kasutamisega seonduvaid riske aitab täiendavalt maandada eraldi ostetav reisitõrke kindlustus.

Lendude ajad, hilinemised, tühistamised

Enne iga reisi on vaja kontrollida lennuaega. Päev enne kavandatud väljumist saate lennuaega kontrollida lähtelennujaamade veebisaidilt.

Piletil ja reisikavas olevad lendude väljumis- ja saabumisaegad on näidatud orienteeruvana ega moodusta osa veolepingust. Ilmastikuoludest, tehnilistest või muudest põhjustest tingituna võib ette tulla lendude hilinemisi või tühistamist. Kui lennu algus- või sihtpunkt asub Euroopa Liidus või sooritab lennu Euroopa Liidus registreeritud lennufirma, reguleerib reisija õigusi ja lennufirma kohustusi hilinemiste või lendude ärajäämise korral Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 261/2004 lennureisija õigustest. Määruse täielik eestikeelne tekst on kättesaadaval [siin](#).

Ka võimalike reisitõrgete puhul ei vastuta lennufirma reisija ees võimalike kolmandate osapoolte teenuse kasutamise või kasutamatajätmisega seotud kulude eest. Samuti ei hüvitata sihtkohta hilinemisega või reisi ärajäämisega seoses võimalikku saamatajäänud tulu või tekkinud moraalselt kahju.

Lendude graafikumuutused

Lennufirma võib plaanipäraselt muuta oma graafikuid ja tühistada lende kui sellest teatatakse vähemalt 2 nädalat ette. Erakorraliste asjaoludega nagu pankrotid, streigid, loodusõnnetused, sõjad, rahutused seoses võib graafikuid muuta ka lühema etteteatamisajaga.

Join Up teeb oma parima, et võimalike graafikumuutuste puhul Kliendi nendest informeerida ja tutvustada võimalikke alternatiive. Kuna aga igas olukorras ei pruugi meil Kliendi kättesaamine õnnestuda, soovime varakult välja ostetud piletite puhul reisijatel lennuajad aegsasti üle kontrollida.

Reisija lennule mittelubamine lennufirma poolt

Juhul kui lend on ülemüüdnud, võivad lennufirmad mitte lubada pardale kinnitatud kohaga reisijat isegi juhul kui lennule on registreeritud ja lähteväravasse jõutud õigeaegselt. Sellisel puhul on reisijal õigus nii rahalisele kompensatsioonile, ümberbroneerimisele kui Euroopa Liidu piires ka hoolitsusele (vajadusel toitlustamine, majutus, tasuta sidevahendi kasutamine) lennufirma poolt. Täpsema info leiab ülalviidatud EL määrusest 261/2004.

Lisaks võib lennufirma ilma mingi kompensatsioonita keelduda vedamast isikut, kes on nähtavalt joobes, ei allu lennufirma personali korraldustele või kujutab oma väljakutusuva käitumisega ohtu kaasreisijatele või lennuturvalisusele.

Pileti muutmise või tühistamine reisija soovil

Olemasoleva veolepingu Kliendi soovil muutmise või tühistamise võimalikkus sõltub konkreetse pileti hinnareeglitest. Ka juhul kui muutmise või tühistamine on lubatud, võib see olla seotud täiendavate kuludega. Pileti muutmise eelduseks on vabade kohtade olemasolu samas broneerimisklassis ja tehniliselt saab seda vormistada kas Join Up või lennufirma esindus.

Kui Join Up ei ole konkreetse lennupileti muutmise- ja tühistamisreeglitest kirjalikult teatanud, siis vaikimisi tuleb lähtuda eeldusest, et muutmise või tühistamine ei ole võimalikud.

Mida odavam on hind, seda tõenäolisemalt on pileti muutmise- ja/või tühistamisõigus piiratud (või puudub täiesti). Täpsustage oma lennupiletiga kaasnevaid reegleid Join Up reisikonsultandiga.

Soovitame piletimuudatused vormistada võimalikult aegsasti. Kui muutmisel ei ole enam kohti samasse broneerimisklassi või ei vasta muudetud reisikava enam algselt kasutatud hinna reeglitele (näiteks kohalolekuaja osas), võib olla vajalik tasuda lisaks vahe pileti eest algselt makstud ning muutmishetkel saadaoleva hinna vahel. Reisija nime vahetamine on muutuste eriliik, mis ei pruugi olla võimalik ka muidu muutusi lubaval piletil. Juhul kui pilet sisaldab erinevate lennufirmade lende, võib piletil nimevahetus osutada tehniliselt täiesti võimatuks isegi kui reisija ise jääb samaks. Perekonklikel põhjustel toimuvate nimevahetuste puhul soovime osta lennupileti kohe uue nimega või oodata dokumentide vahetusega kuni reisi lõpuni.

Tarbija taganemisõigus

Vastavalt võlaõigusseadusele ei ole sidevahendi abil reisijaveoteenuse osutamiseks sõlmitud lepingutest taganemine lubatud, kuivõrd lepinguga on kindlaks määratud teenuse osutamine teatud tähtpäevaks või teatud tähtaja jooksul või siis tähendab lepingu sõlmimine teatud vahendite broneerimist, millele on taganemisel keeruline uut kasutajat leida.

Tarbijal tuleb arvestada, et lennupileti ostmisel nii sidevahendi abil kui reisibüroost, puudub tarbijal õigus lennupiletit 14 päeva jooksul olenemata põhjustest tasuta tühistada ja/või tagastada.

Tagasiside, nõuete lahendamine

Join Up soovib pakkuda võimalikult head klienditeenindust ja nõustamist lennupiletite ostul. Oleme tänulikud nii positiivse kui negatiivse tagasiside eest. Kui meie teenindus ei täitnud ootusi, palume võimalusel kirjalikku vabas vormis avaldust e-posti aadressile kaebus@joinup.ee või teid teenindanud reisikonsultandile.

Sellistele taotlustele vastame esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 14 päeva jooksul.

Palume tähele panna, et Join Up saab sisuliselt lahendada juhtumeid, mis puudutavad meie teenindusprotsessi, kirjalikult jagatud infot või lennupiletite vormistamist.

Join Up'l ei ole kahjuks võimalik sisuliselt käsitleda pretensioone, mis puudutavad teenindust lennujaamades või konkreetse lennuki pardal, pardamugavusi, pagasikäitlust, turvaettevõtte või riigivõimu esindajate tegevust.

Nõusolek isikuandmete töötlemiseks

Lennupileti tellimuse esitamisega annab isik SIA-le Join Up Baltic, registrikood 50203351701, aadress Vienibas gatve 109, Riia, LV-1058, Läti, tel. +371 67470002, e-post riga@joinup.lv nõusoleku oma isikuandmete kogumiseks ja töötlemiseks, sealhulgas: perekonnanimi ja nimi, sünniaeg, kodakondsus, passi / välispassi number ja kehtivusaeg, andmed alla 2-aastase lapse kohta (INF), kui selline laps lendab, reisijasuhte loomiseks, lennupileti müügiks pakkumiseks, reisijateveoteenuse müümiseks ja osutamiseks, lepingute sõlmimiseks, täitmiseks, muutmiseks, lõpetamiseks.

Reisija nõustub, et isikuandmete edastamine kolmandatele isikutele, sh teenusepakkujale ja/või teenuse osutamisega seotud isikutele, on lubatud, kuid see võib toimuda üksnes viisil, mis on sätestatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. aprilli 2016. aasta määruses (EL) 2016/679 füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumine (**isikuandmete kaitse üldmäärus GDPR**). Reisija on teadlik oma õigustest saada igal ajal teavet enda kohta kogutud isikuandmete ja nende kasutamise eesmärgi kohta; teavet, kellele isikuandmeid on edastatud; nõuda ebaõigete andmete parandamist; andmetöötluse lõpetamist ja kustutamist, kui see on kooskõlas õigusaktidega.

Andmesubjekti isikuandmete töötlemisel lähtub SIA Join Up Baltic ka isikuandmete kaitse üldmääruse artikli 6 punktides b, c ja f määratletud õiguslikust alusest.

Lennupileti broneerimisel ja ostmisel edastab lennuettevõtja reisija registreerimisandmed Politsei- ja Piirivalveametile töötlemiseks vastavalt riigipiiri seadusele terrorikuritegude ja muude raskete kuritegude menetlemise, avastamise ja ennetamise ülesannete täitmiseks. Broneeringuinfot (PNR andmeid) säilitatakse 5 aastat, isikustatud andmeid 2 aastat alates andmete kättesaamise kuupäevast.

Reisija registreerimisteave on teave lennureisija ja reisi kohta, mida lennuettevõtja kogub reisijalt broneeringu tegemiseks. Reisija registreerimisteave sisaldab eelkõige teavet broneerimise ja sellega seotud protseduuride kohta, lennureisija ja temaga koos reisivate isikute isikuandmeid, üldisi lennuandmeid, lennureisija kontaktandmeid ja broneeringu eest tasumise andmeid.

Isikutel on kõik isikuandmete kaitse üldmäärusest tulenevad õigused seoses reisija registreerimisandmete edastamisega.

Lisateavet isikuandmete töötlemise kohta SIA-s Join Up Baltic leiate siit:

<https://joinup.ee/et/privacy-policy>.