

AURINKO LENNUPILETITE MÜÜGI ERITINGIMUSED

Aurinko lennupiletite müügi eritingimused kohalduvad lennupiletite müügil üksiku reisiteenusena, kui lennupileti broneering on sooritatud Aurinko klienditeeninduse või veebipoe kaudu.

Lennupileti kui üksiku reisiteenuse pakkumisel vahendab Aurinko lennufirma reisijaveolepingut ilma, et sellele kohalduks pakettreisilepingu regulatsioon. Väljastatud lennupilet on leping vedaja (lennufirma) ja reisija vahel. Leping hakkab kehtima pileti väljastamise hetkest ja selle järgi kohustub vedaja vedama reisija ja tema pagasi piletil näidatud marsruudil.

Aurinko tegutseb lennupiletit müües lennufirma volitatud müügiagendina ja vastutab pileti korrektse vormistamise ja lennupileti hinna tasumise eest lennufirmale, aga mitte reisijaveo teostamise ja reisijaveo lepingust tulenevate kohustuste täitmise eest.

Poolte kontrolli alt väljas olevate olukordade nagu streigid, pankrotid, õnnetused, haigused, reisi eesmärgiks olnud avaliku ürituse ärajäämine, tehnilised rikked, keerulised ilmastikuolud, looduskatastroofid jne. vähendamiseks soovib Aurinko reisijale reisikindlustuslepingu sh reisitõrkekindlustuse sõlmimist. Vajadusel koos lisamaksuliste lisakaitsetega. Kindlustus tuleb osta soovitatavalt lennupileti broneerimisel, aga mitte hiljem kui ühe või kahe päeva jooksul lennupileti broneerimisest.

1 LENNUPILETITE MAKSETINGIMUSED, ÜLDISED KOHUSTUSED

1.1. Kui lennupilet broneeritakse rohkem kui 28 päeva enne lennu väljumist on broneerimistasu 20 % lennupileti hinnast reisija kohta. Veebipoest ostmisel tuleb broneerimistasu maksta broneerimisel. Klienditeenindusest telefoni või emaili teel broneeritud lennupileti eest tuleb broneerimistasu tasuda kolme (3) päeva jooksul pärast broneerimist. Teatud juhtumitel tuleb kogu lennupileti hind tasuda kohe broneerimisel. Sellest teatatakse broneerimisel. Kui lennu väljumiseni on jäänud 28 või vähem päevi, peab olema tasutud kogu lennupileti maksumus.

1.2. Kui lennupilet broneeritakse 28 või vähem päevi enne lennu väljumist, tuleb broneerimistasu ja lennupileti hind täies ulatuses tasuda broneerimisel. Tasumine tuleb sooritada vastavalt kinnitusel olevale teabele.

1.3. Punktis 1.1. ja 1.2. sätestatu kehtib lennupiletitele tellimuslendudega. Liinilendudega lennupiletite maksumus tuleb tasuda üldjuhul täies ulatuses lennupileti broneerimisel.

1.4. Reisiseltskonna esindaja (isik, kelle nimi on lennupileti broneeringus ja kinnitusel esimene) peab pärast kinnituse saamist vahetult kontrollima sellel olevate andmete õigsust. Nimed peavad olema kirjutatud nii, nagu on passil või ID-kaardil. Vigadest reisikuupäevades, reisijaveo teabes, kinnitusel tuleb Aurinkot viivitamatult teavitada. Kui reisiseltskonna esindaja maksab broneerimistasu või lennupileti tasu, kinnitab ta sellega lepingu õigsust ja jõustub siduv reisijaveoleping reisija ja lennufirma vahel. Vigade ja puuduste hilisem kõrvaldamine võib põhjustada märkimisväärseid kulusid.

1.5. Reisiseltskonna esindaja on kohustatud andma kõik reisijavedu puudutavad andmed ja dokumendid edasi reisiseltskonna liikmetele ning vastavalt reisijaid puudutavad vajalikud andmed ja dokumendid Aurinkole. Viimase osas loetakse tema teavitamiskohustus täidetuks, kui ta on nimetatud reisiseltskonna esindajale reisijavedu puudutava informatsiooni edasi andnud ning seda ei pea igale reisijale eraldi kätte toimetama. Reisiseltskonna nimel võib broneeringusse muudatusi teha ainult reisiseltskonna esindaja üksi või koos muudatust sooviva reisijaga.

1.6. Reisija või reisiseltskonna esindaja vastutab Aurinkole tema poolt antud andmete, nagu näiteks reisijaveo aeg, reisijate nimed, sünniajad, muud isikuandmed ja reisijate erivajadused, õigsuse ja õigeaegse teatamise eest. Reisiseltskonna esindaja on kohustatud kontrollima, et reisikorraldajal oleks olemas tema kontaktandmed (mobiiltelefoni number ja e-posti aadress), mille kaudu temaga võib enne reisi ja reisi ajal ühendust võtta. Aurinko ei vastuta kahju eest, mis tuleneb reisija või reisiseltskonna esindaja poolt antud ebaõigetest või puudulikest andmetest.

1.7. Reisijal või reisiseltskonna esindajal on kohustus teavitada Aurinko klienditeenindust juhul, kui makstud ja kinnitatud lennupiletid ei ole ööpäeva jooksul alates broneeringu tegemisest e-posti teel saabunud või kui posti teel saadetakse, siis 3 tööpäeva jooksul broneeringu tegemisest. Lennupiletite kättesaamise koht on Aurinko büroo Tallinnas. Reisija soovil ja riisikol saadab Aurinko reisidokumendid kliendile Eesti Vabariigi piires vastava postiteenuse tasu eest. Aurinko ei hüvita postiteenuse osutaja poolt kaotatud reisidokumentide väärtust ega kaotamisega tekitatud kahju.

2. REISIDOKUMENDID

Lennupiletit müües eeldab Aurinko, et reisija(te)l on olemas reisisihtkohta saabumiseks ja võimalike transiitriikide läbimiseks korrektsed reisidokumendid (passid, viisad, tõendid vaksineerimiste kohta jm). Selliste dokumentide kehtivusaeg peab olema vastavuses kõigi reisel läbitavate riikide nõuetega. Vedaja ega Aurinko ei kanna vastutust juhul, kui reisijaveoteenus jääb ära reisidokumentide puuduste või riigivõimu esindajate tegevuse tõttu.

3. HINNAD

Lennupiletite hinnad tuginevad lennu broneerimispäeva valuutakurssidele ja võivad varieeruda/muutuda sõltuvalt broneerimisajast ja väljalennu kuupäevast. Kehtivate hindadega saab tutvuda Aurinko veebilehel: www.aurinko.ee või klienditeeninduses. Jooksvalt avalikustatud lennupiletite hinnad ei oma mingit mõju varasemalt broneeritud lennupiletite hindadele. Hinnad on reisijale siduvad alates broneerimisest ja tasu maksmisest.

Lennupileti hinnas sisaldub: lend turistiklassis reisikinnituses mainitud lennuväljade vahel; lennujaamamaksud; e-postiga saadetud lennupilet; reisija pagas teatatud ulatuses.

Lennupileti hinnas ei sisaldu: teenustasud; reisisaatja teenused; reisikinnitusel/lennupileti saatmine postiga; toitlustus; lennujaamatransferid sihtkohas; muud transpordiühendused; passi- ja viisakulud; vaksineerimised; reisikindlustus; võimalikud maalt lahkumise maksud lennujaamas ja muud tasud, reisija pagas üle lubatud ulatuse sh koguse, mõõtude või kaalu poolest.

4. LASTE LENNUPILETID

Üksi reisiva lapse lennupiletit ei saa broneerida veebipoes. Lennubroneering tuleb teha Aurinko klienditeeninduse kaudu, kuna reisimisega on seotud piiranguid. Sülelapsel ei ole õigust oma istekohale lennukis. Juhul, kui talle soovitakse oma iste- või voodikohta, käsitletakse tema broneeringut nagu 2-11-aastase lapsreisija oma. Juhul, kui laps saab reisi ajal 2-aastaseks, tehakse talle broneering kui lapsreisijale ja tal peab olema lennukis oma istekoht.

Lastega välisriiki reisimise võimalustega palume tutvuda veebilehel (<http://reisitargalt.vm.ee/lastega-reisimine/>). Palume tähele panna, et alla 18-aastaste laste õigust reisida ilma hooldajata võivad piirata nii ametivõimud, vedajad ning ka majutusasutused. Alaealisi puudutavad tingimused tuleb alati enne üle kontrollida lähteriigi, sihtkohamaa ja transiitmaade ametivõimudelt, kuna osades riikides on täpselt kindlaks määratud, milline see luba peab olema.

Ilma hooldajata reisival alla 18-aastasel isikul peab olema hooldaja poolt allkirjastatud nõusolek, nõusoleku vorminõuded võivad erineda. Nõusolek on dokument, kuhu kirjutatakse andmed reisi kohta ning hooldajate allkirjad ja kontaktandmed. Nõusolek tuleb reisile kaasa võtta ning esitada see vajadusel mh ametivõimudele, veoettevõttele vms.

5. RÜHMABRONEERINGUD

Rühmabroneeringutele võidakse kohaldada rühmareisi tingimusi ja hindu, mis tuuakse välja kõnealusele rühmale tehtud spetsiaalses rühmareisipakkumises. Rühmaks peetakse tellimuslendude puhul vähemalt kaheteistkümnest (12) üle 18-aastasest reisijast koosnevat reisiseltskonda, kes on teinud ühise broneeringu ja reisivad koos. Rühmasoodustuste saamise tingimuseks on see, et kõik reisijad on enne reisi lõppemist 18-aastased. Liinilendude puhul peetakse rühmaks vähemalt kaheksast (8) üle 18-aastasest reisijast koosnevat reisiseltskonda, kes on teinud ühise broneeringu ja reisivad koos.

6. ÜMBERISTUMISTEGA LENNUD

Lennufirma vastutab reisija kohaletoomise eest lõppsihtkohani, lennupiletil (ühel veolepingul) toodud viimase sihtkohani. Lendude graafikumuutustest, ärajäämisest või hilinemisest tingitud reisija jätkulennule mittejõudmise korral, kui lennud on ühel piletil, on vastaval lennufirmal kohustus pakkuda samal piletil oleva marsruudi raames alternatiivseid ühendusi või piletiraha tagastamist. Kui lennud on eraldi piletitel vastutab lennufirma vaid ühe pileti piires ning jätkuühendustele jõudmine on ainult reisija vastutusel.

7. LENNUPILETI TÜHISTAMINE REISIJA POOLT

Tellimuslendudega toimuvate lennupiletite tühistamine. Reisijal on enne lennu algust igal ajahetkel õigus oma lennupilet tühistada, makstes tühistamistasu alljärgnevalt:

- eelnevalt avaldatud bürookulud, kui lend tühistatakse 29 või rohkem päevi enne väljalendu;
- 20% lennupileti maksumusest, kui lend tühistatakse 28 kuni 15 päeva enne väljalendu;
- 50% lennupileti hinnast, kui lend tühistatakse 14 kuni 2 päeva enne väljalendu;
- 100 % lennupileti hinnast, kui lend tühistatakse vähem kui 48 tundi enne väljalendu.

Liinilendudega toimuvate lennupiletite tühistamine. Sageli ei luba lennufirmade broneerimis-ja müügitingimused tagasimakseid peale broneeringu kinnitamist toimuvate muutuste ja tühistamiste korral, mistõttu raha tagasi maksmine võib olla piiratud või pole üldse võimalik. Igat liinilennuga toimuva reisijaveoteenuse tühistamist käsitletakse juhtumipõhiselt. Juhul, kui midagi on vaja muuta või tühistada, peab reisija võtma viivitamatult ühendust Aurinko klienditeenindusega, selgitamaks välja konkreetse tühistamise tingimused.

Kui reisija ei tühista oma lennubroneeringut (ei esita taganemisavaldust) või piletit ja ei saabu õigeaegselt väljumiskohta, või ei pääse lennule, sest tal ei ole temast olenevatel põhjustel reisiks vajalikke dokumente, näiteks kehtivat passi, viisat, ID-kaarti või vaksineerimistunnistust, siis loetakse see reisijapoolseks reisijaveolepingust taganemiseks ja reisijal puudub õigus lennupileti tasu tagasi saada.

Vastavalt võlaõigusseadusele ei ole sidevahendi abil reisijaveoteenuse osutamiseks sõlmitud lepingutest taganemine lubatud, sest 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. Reisijal tuleb seega arvestada, et lennupileti ostmisel nii sidevahendi abil kui Aurinko kaudu, puudub tal õigus lennupiletit 14 päeva jooksul olenemata põhjustest tasuta tühistada ja/või tagastada.

8. LENNUBRONEERINGU MUUTMINE REISIJA POOLT

Lennupiletite muutmist sh reisija nime ja lennukuupäevade muutmist käsitletakse lennupileti tühistamisena, rakenduvad punktis 7 sätestatud tühistamistingimused ja uue lennupileti ostmise tingimused.

9. LENNUBRONEERINGU MUUTMINE AURINKO POOLT

Vedajal on õigus vähese osalejate arvu tõttu muuta transpordivahendit, marsruuti ja sõiduplaani. Muudatustest teavitatakse reisijaid hiljemalt 20 päeva enne lennu väljumist. Reisija on vaatamata eespool nimetatud muudatustele kohustatud maksma lennupileti hinna ja muud kokkulepitud maksud, tasud. Eeltoodud muudatusteks ei ole vaja reisija nõusolekut.

Kui Aurinko või lennufirma informeerib reisijat lennubroneeringu muutmisest, milleks on vaja reisija nõusolekut, peab reisija teatama seitsme (7) päeva jooksul, kas muudatus on talle sobiv või mitte. Kui Aurinko ei saa palutud aja jooksul reisijalt vastust, siis loetakse, et reisija on muudatusega nõustunud.

Aurinkol või lennufirmal on õigus lend tühistada, kui:

- a) lennule ei ole broneeritud piisavalt soovijaid. Nõutav soovijate arv võib puudutada kas üksikut lendu või teatud sihtkohta korraldatavat lendude seeriat. Tühistamisest teavitatakse reisijaid hiljemalt 20 päeva enne lennu väljumist;
- b) Aurinko võimalused lennu teostamiseks kokkulepitud viisil on pärast lepingu sõlmimist muutunud oluliselt keerulisemaks lennumarsruudil, lennusihtkohas või selle läheduses alanud sõjategevuse, looduskatastroofi, streigi või mõne muu erakorralise olukorra tõttu, või kui lendu ei saa läbi viia mõnel muul ootamatul põhjusel.

Tühistamisest teavitatakse reisijaid nii ruttu kui võimalik. Kui lend tühistatakse ülal toodud punktis a ja/või b sätestatud alusel, tagastab Aurinko reisijale kogu makstud raha.

Aurinkol ja/või vedajal on õigus reisijaveoleping üles öelda, kui reisija ei ole lennupileti eest viimaseks kokkulepitud kuupäevaks täielikult või osaliselt tasunud või kui reisija ei täida muid reisijaveolepingust tulenevaid kohustusi. Sellisel juhul ei ole reisijal õigust makstud lennupileti hinda tagasi saada.

10. LENNULE REGISTREERIMINE

Reisija peab ennast lennule registreerima ja saabuma väljuva lennu väravasse õigeaegselt. Reisijat, kes ei ole õigeaegselt ennast registreerinud või lennu väravasse saabunud, ei lubata lennule. Sellega on muutunud võimatuks ka lennupileti edasine kasutamine, muutmine või tagastamine.

Lennule registreerimine lõpetatakse olenevalt lennujaamast ja lennufirmast tavaliselt 45 minutit enne lennu väljumist. Kuna võimalikes järjekordades seismiseks ja turvakontrolliks kulub aega, tuleb lennujaama tulla ca 2 tundi enne lennu planeeritud väljumisaega.

Lennule registreerimisel saadud pardakaardil on näidatud aeg, millal peab reisija olema väljuva lennu väravas – see võib olla oluliselt varasem aeg kui lennu väljumisaeg. Väljumisaegu, väravaid, lennujaama terminale võidakse muuta kuni viimase hetkeni ning reisija peab lennujaama infotabloode või teadustuste vahendusel ennast nende muudatustega kursis hoidma.

11. REISIJA PAGAS

Lennule tasuta või tasu eest kaasa võetava pagasi hulk sõltub valitud lennufirmast, marsruudist ja teenindusklassist ning on ära näidatud väljastatud lennupileti kinnitusel. Lisaks äraantavale pagasile võib reisijal olla kaasas käsipagas, mille mõõdud ja kaal peavad vastama lennufirma kehtestatud tingimustele.

Kehtivaid pagasireegleid tuleb kontrollida lendu teostava lennufirma veebilehelt või Aurinko klienditeenindusest.

Pagas ei või sisaldada keelatud esemeid. Palume tutvuda täpsema infoga siin: <https://www.tallinn-airport.ee/reisijale/pagas/reeglid-kasipagasile/>

Eripagasi (ülekaalu või -mööduline spordivarustus, muusikariistad, lemmikloomad jm) osas kehtivad erinõuded ja neid ei arvestata lubatud pagasi piirmäära sisse. Eripagas tuleb alati broneerida koos lennu broneerimisega. Lisaks lennufirma poolt kehtestatud pagasi veotasule tuleb tasuda teenustasu Aurinko kehtiva hinnakirja alusel.

Lennufirma vastutab registreeritud pagasi eest, kuid vastutuse ulatus on piiratud. Aurinkol puudub võimalus mõjutada lennufirmade pagasiteeninduse tööd ning lahendada pagasi kahjustumise või kadumisega või hilinemisega seotud pretensioone. Kõik pagasiga seotud kaebused tuleb esitada/registreerida viivitamatult lennufirma juures enne lennujaamast lahkumist.

12. LENDUDE AJAD, HILINEMISED, TÜHISTAMISED

Piletil ja reisikavas olevad lendude väljumis- ja saabumisajad on näidatud orienteeruvana ega moodusta osa veolepingust. Ilmastikuoludest, liiklusseisakutest, tehnilistest või muudest põhjustest tingituna võib ette tulla lendude hilinemisi või tühistamisi.

Lennufirma tagab, et reisijal oleks õigus saada kahju hüvitamist, hoolitsusi Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 alusel, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning rahvusvaheliste konventsioonide alusel. Kahju osas võetakse hüvitise suuruse hindamisel arvesse eeltoodud õigusaktides kehtestatud piiranguid.

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

Reisijal puudub õigus saada tagasi lennupileti maksumus reisija poolt kasutamata jäetud teenuste eest, näiteks kui reisija lend jääb kasutamata ja reisija ei ole broneeringut tühistanud. Kui edasi-tagasi lennu ostnud reisija ei ole kasutanud lennu sihtkohta, kaotab ta automaatselt ja ilma mistahes täiendava teavitusega õiguse kasutada tagasilendu.

13. REISIJA VASTUTUS

Kui reisija märkab lennu või teenustega seotud puudusi, tuleb sellest kohe pärast puuduse märkamist teavitada kõigepealt lennufirma esindajat, näiteks lennu ajal märgatud probleemidest tuleb kõigepealt teavitada salongipersonali. Pagasi kahjustumisest tuleb teavitada koheselt lennufirma esindust lennujaamas. Otse lennufirma esindajale esitatud kaebus peab olema dokument, millel on näidatud millal see on tehtud, kellele üle antud, mis põhjusel ning kas viga on parandatud.

Reisija peab järgima ametivõimude, lennufirma, lennujaama, Aurinko esindajate poolt kehtestatud lennu teostamist puudutavaid juhiseid, ettekirjutusi ja korraldusreegleid. Reisija ei tohi oma käitumisega teisi häirida. Kui reisija jätab oma kohustused täitmata, võidakse teda lennule mitte lasta või lennult eemaldada. Reisijal ei ole sellisel juhul õigust raha tagasi saada ja ta vastutab ise kõigi kaasnevate kulude eest. Reisija vastutab kahju eest, mida ta oma käitumisega põhjustab teenust osutatavatele ettevõtetele, asutustele, Aurinkole.

Aurinko ei vastuta selle eest, kui reisija ei pääse lennule või kui reisija lennureis katkeb puudulike reisidokumentide pärast, samuti reisidokumentide hankimisega seotud kulude eest ja kahjude eest, mille reisija on ise põhjustanud.

Reisija peab iseseisvalt kontrollima mõistlikul ajal, kuid igal juhul mitte hiljem kui 24h enne lennu väljumist sh enne tagasilennu väljumist täpset väljumisaega. Kontrollikohustus tuleb täita Aurinko klienditeeninduse, veebilehe www.aurinko.ee või sihtkoha reisisindajate kaudu.

14. TAGASISIDE, PRETENSIOONID

Aurinko on tänulik nii positiivse kui negatiivse tagasiside eest. Kui meie teenindus ei täitnud reisija ootusi, palume esitada teade e-posti aadressile info@aurinko.ee. Vastame esitatud avaldustele esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 14 tööpäeva jooksul.

Aurinko saab siiski sisuliselt lahendada juhtumeid, mis puudutavad lennupileti müüki jagatud teavet või lennupiletite vormistamist. Aurinkol ei ole võimalik sisuliselt lahendada pretensioone, mis puudutavad teenindust lennujaamades, lennuki pardal, pagasikäitlust, turvaettevõtte või riigivõimu esindajate tegevust jne. Sellistel puhkudel saame anda vaid omapoolseid soovitusi koos niisuguse tagasiside jaoks õige aadressaadi kontaktandmetega. Aurinko ei saa ühelgi juhul garanteerida reisija jaoks sobiva lahenduse saavutamist ega lennufirmalt mingiks konkreetseks tähtajaks vastuse saamist.

Lahkarvamused lahendatakse võimalusel läbirääkimiste teel. Tarbijavaidlused lahendatakse tarbijavaidluste komisjonis aadressil Pronksi 12, Tallinn, <https://takis.tarbijakaitseamet.ee/avalik/avaldused>. Vastavalt tarbijakaitseadusele on tarbijavaidluste komisjonil pädevus lepingust tulenevate vaidluste lahendamiseks, mida osapooled ei ole suutnud läbirääkimiste teel lahendada. Kohtuvaidlused lahendavad pooled Eesti Vabariigi seaduste ja õigusaktidega sätestatud korras tarbija asukohajärgses kohtus.