

Üldist

Reisijate, töötajate ja laiemalt kogu ühiskonna turvalisus on meie tegevuse üks peamisi alustalasisid, mis mõjutab kõiki meie otsuseid. COVID-19 mõju jälgimist teostame me nii kohalikul kui rahvusvahelisel tasandil eelkõige aga meie pakutavate teenuste lõikes. Muuhulgas lähtume me Eesti ja sihtkohtade ametivõimude ning partnerite jagatud teabest ja soovitustest. Eesti ametivõimude ajakohase teabe leiate ka ise järgmistelt lehekülgedelt:

<https://vm.ee/et/koroonaviirus-2019-ncov>

<https://www.kriis.ee/et/reisimine-riigipiir>

Tulenevalt kogutud hinnangutest ja soovitustest korraldame me kõiki oma reise, reisiteenuseid, samuti ajakohastame oma tegevusi tagamaks kõrgeima võimaliku turvalisuse taseme.

Piirangud ja reisija peamised soovid

Riigid kasutavad nakkushaiguste leviku tõkestamiseks erinevaid meetodeid, mistõttu peab reisi planeerides kehtivad piirangud välja selgitama ja nende võimalikke muudatusi operatiivselt järgima. Pakettreisi, seotud reisikorraldusteenuste aga ka üksikute reisiteenuste ostmisel on oluline, et reisija teavitaks reisikorraldajat reisile ja teenustele seatud olulistest ootustest, soovidest, tingimustest asjaoludest. Kui reisija jaoks on oluline kindla ajaveetmis- või meelelahutusliku tegevuse kättesaadavus reisi ajal, tuleb reisijal sellest reisikorraldajat esimesel võimalusel teavitada, et reisikorraldaja saaks vastavat infot kontrollida. Näiteks, kui reisijale on oluline hotelli rannaala, basseinide, veepargi, muuseumide, ööklubi ja/või kino lahtiolek, tuleb reisijal teavitada sellest reisikorraldajat juba reisisoovi edastades, kuid igal juhul enne lepingu sõlmimist. Eesmärgil, et reisija reisiootused saaks ellu viidud jälgib reisikorraldaja reisija poolt avaldatud teenuste kättesaadavust oma parimate oskuste kohaselt ja teavitab reisijat tekkinud muudatustest operatiivselt.

Tuleb arvestada, et võib esineda juhtumeid, kus hotelli ja/või muu ettevõtte meelelahustusteenused on COVID-19 olukorra tõttu kas täielikult suletud või osaliselt piiratud ehk kättesaadavad lühendatud ajaperioodil, väiksemale hulgale külastajatele vms. Kui pakettreisilepingus ei ole konkreetsete teenuste kättesaadavuse tase teisiti kokku lepitud, siis tuleb lugeda, et pakettreisilepingu kohane täitmine põhiteenuste osas on võimalik ka piirangute ja osaliste sulgemiste puhul ning reisijal puudub õigus pakettreisilepingust taganemiseks ja kogu reisisasu tagasi saamiseks, reisisasu alandamiseks, hüvitise nõudmiseks.

Reisija kohustused ja vastutus seoses COVID-19'ga

Reisijal on kohustus järgida riikide poolt kehtestatud käitumisreegleid hügieeni, kaitsevahendite (mask), ohutuskauguste ning füüsilise kontakti vältimise kohta. Kriisiolukorrast tulenevalt peab reisija olema valmis riigipiiridel lisaandmete avaldamiseks oma reisiteekonnast; -eesmärgist; - kaaslastest; võimalikest kokkupuudetest nakkusohtlike inimestega; viirushaiguste sümptomite esinemisest jne. Lisaks nõuavad mitmed riigid COVID-19 puudumist kinnitava tõendi esitamist või testi tegemist COVID-19 puudumise kontrollimiseks.

Nõutud dokumentide esitamine ning testide tegemine erinevate haiguste sh COVID-19 kontrollimiseks on reisija enda isiklikul vastutusel ja kulul. Nii nagu reisija vastutab ise oma reisidokumentide kehtivuse ja korrasoleku eest vastutab reisija ka kogu eeltoodud teabe, dokumentide olemasolu ning õigsuse eest, samuti testi tulemuse ja sellega kaasnevate tagajärgede eest. Juhul, kui reisijal keelatakse riiki sisenemine või kui reisija saadetakse riigist välja enne planeeritud väljasõitu temast tulenevatel asjaoludel (nt. esitatud teave, dokumendid, testi tulemus), kannab reisija kõik enda tagasireisiga seonduvad kulud. Reisijal puudub sellisel juhul õigus nõuda reisikorraldajalt reisisasu alandamist ja kasutamata reisisiteenuste maksumuse tagastamist. Nimetatud kehtib kõikide piiriületuste ja riikide külastamiste kohta. Avaliku võimu kehtestatud nõuded ei anna reisijale õigust pakettreisilepingu üles ütlemiseks ja reisisasu tagasi saamiseks, reisisasu alandamiseks ja/või hüvitise nõudmiseks.

Reisikorraldaja osutab reisijale abi teenuste kättesaadavuse korraldamisel.

Rahva tervise tingimused, karantiin

Rahva tervise tagamiseks on riikidel õigus kehtestada reisijatele riiki sisenemisel, riigist väljumisel ja/või reisilt naasmisel erinevaid piiranguid sh näiteks eri pikkusega karantiinikohustusi. Nimetatud kohustuste kehtestamine võib toimuda avalikku võimu teostava isiku parema äranägemise kohaselt, mistõttu ei pruugi info ega otsuse sisu olla eelnevalt reisikorraldajale teada. Vastavate olukordade tekkimine on võimalik mistahes ajahetkel, seega iga reisi ostmisel peab reisija sellega arvestama. Kuivõrd tegemist on reisikorraldajast mittesõltuva avalikku võimu teostava organi või isiku otsustega rahva tervise huvides ei võta reisikorraldaja eeltoodud otsuste ja piirangutega seoses minisugust vastutust ega kannu sellega seoses tekkivaid kulusid ega kahju. Kõik karantiini, majutuse ja/või alternatiivse transpordiga seotud kulud kannab reisija või vastav riik/ametiasutus.

Kui reisilt naastes määrab ametiasutus reisijale kohustusliku tähtajalise karantiini, siis see on reisija isiklik vastutus. Reisijal puudub nimetatud põhjuse tõttu õigus pakettreisilepingust taganeda ja pakettreisi tasu täies ulatuses tagasi saamiseks. Rakenduvad tavapärased tühistamistingimused.

Reisikorraldaja annab endast parima, et reisija oleks piirangute ja keeldudega operatiivselt kursis. Siiski, tulenevalt reeglite muutmisest eelnevalt teavitamata ei saa reisikorraldaja alati tagada nende kehtivust igal ajahetkel.

Reisikorraldaja on siiski oma reisijate jaoks lähemal kui eales varem. Kui reisijal on reisiga seoses mistahes küsimusi, siis palume alati pöörduda lähema informatsiooni saamiseks.