

## Oluline teave ja nõuanded reisijale

### **Hotellid**

Hotelle on ühesuguste kriteeriumide alusel võimatu klassifitseerida, sest hindamise alus on riigiti väga erinev. Kõige üldisemalt sõltub hotelli kategooria tubade suurusest ja varustusest, hotelli teenuste kvaliteedist ja osutatavate teenuste hulgast. Nõuded kategooriatele ja nende nõuete tõlgendus erineb maade lõikes. Iga hotelli ametlik kategooria on ära märgitud hotelli kirjelduses. Kui kirjelduses ei ole seda märgitud, tähendab, et hotellil ei ole välismaal kehtivat ametlikku kategooriat. Juhime tähelepanu sellele, et sama kategooria hotellid võivad ka sama riigi lõikes taseme poolest erineda.

Mõnedel hotellidel (nt. Türgis) on nn „ametlik hotellikategooria” alles riigi turismiametist taotlemisel. Samas vastavad nende hotellide poolt pakutavad teenused taotletavale kategooriale.

Novatoursi pakkumistes on hotellide täiendav klassifikatsioon tähistatud väikeste gloobustega. See on eelkõige reisikorraldaja subjektiivne, antud riigi hotellide võrdlev hinnang, mis arvestab hotelli asukohta ja üldist taset ning peaks Teil aitama sobivat hotelli valida. Väikeseid gloobuseid ei tohiks seega segi ajada hotelli riiklikku kategooriat tähistavate tärnidega.

Omamaks paremat arusaama hotelli tasemest, võite mõningate hotellide puhul näha gloobuse juures täiendavat märgistust „+“ sümboli näol. See tähendab, et antud hotelli tase on kõrgem võrreldes enamike samas riigis paiknevate ja võrdväärset ametliku mugavuskategooriat omavate hotellidega. Ja vastupidi, gloobuse juures olev sümbol „-“ tähendab, et hotell ei pruugi täielikult vastata antud hotellile omistatud ametliku mugavuskategooria nõuetele.

Novatoursi kataloogis on hotelle kirjeldatud üksikasjalikult ja täpselt, paraku jäävad muutused, mis leiavad aset pärast kataloogi ilmumist, kirjeldustes kajastamata. Mõnikord võib hotelli kategooria muutuda pärast kataloogi ilmumist, kuna kategooria määratakse teatud ajavahemikuks, mille lõppedes klassifitseeritakse hotell ümber. Novatours ei vastuta selliste ebatäpsuste eest. Võimalikud muudatused hotellide klassifikatsioonis ja kirjeldustes kajastatakse pärast kataloogi ilmumist meie kodulehel. Juhul, kui Teie hotellivalik sõltub ühest konkreetsest tingimusest või teenusest (näiteks soojendusega basseini või 24h toateenindus), palume enne broneerimist oma reisibüroo kaudu täpsustada vastava tingimuse/teenuse olemasolu hotellis Teie reisi perioodil.

Pakkumistes kirjeldatakse harilikult üksnes hotelli infrastruktuuri kuuluvaid objekte. Teid huvitavate täiendavate küsimuste puhul palume Teil reisi eel turismibüroosse pöörduda.

Hotellide kirjeldustes viidatakse mitmete hotellide kodulehtedele Internetis. Sealse teabe ettevalmistamise ja uuendamise eest hoolitseb hotelli administratsioon. Novatours ei vastuta hotellide veebilehtedel oleva informatsiooni eest.

Meie hotelli kirjeldustes avaldatud hotellitubade pildid võivad erineda tegelikest tubadest nii suuruse, asukoha, mööbli kui kujunduse poolest. Varieeruda võib ka rõdu ja basseini suurus ning kuju.

Hotellides tuleb arvestada kohalike kommete ja käitumisreeglitega, mis on antud riigis tavapärased. Näiteks ei ole paljudes hotellides lubatud minna restorani hommikumantlis, päevitusriietes või lühikestes pükstes ning näiteks ei peeta heaks tavaks vaid rätikute väel restoranis ja hotelli fuajees viibimist. Soovitame enne reisile minekut tutvuda konkreetse sihtkoha kommete ja tavadega ning vajadusel küsida lisainformatsiooni oma konsultandilt.

### **Teenused hotellis**

Meie hotellide kirjelduses on informatsioon hotellides turismihooajal pakutavate teenuste ja meelelahutuse kohta. Hooaja alguses ja lõpus (enamasti aprillis, oktoobris ja novembris) võib pakutavaid teenuseid ja korraldatavaid meelelahutusprogramme olla vähem kui hotelli pakkumises kirjas (nt. võib osa restorane olla suletud). Meelelahutusprogrammide korraldamise sageduse ja korra määrab hotelli administratsioon. Kahjuks ei ole võimalik reisi kirjelduses üles lugeda kõiki teenuseid, mille eest klientidel tuleb täiendavalt tasuda. Samuti võib hooaja jooksul tulla muudatusi selles, milline teenus on tasuta, milline mitte. Näiteks võetakse tavaliselt numbritubades või hotelli vastuvõtulauas olevate seifide kasutamise eest lisatasu. Paljudes hotellides võetakse lisatasu ka külmkapi ja minibaari kasutamise eest. Minibaari jookide eest tuleb tasuda arve alusel, mille hotelli administratsioon esitab hotellist lahkumisel. Enamik hotelle võtab vastu krediitkaarte, kuid kaarditerminalide töö võib vahel olla häiritud. Et vältida kiirustamist lahkumispäeval, soovitame lõpparve tasuda aegsasti, hiljemalt lahkumisele eelneva päeva õhtul.

Jookide sortimendi minibaaris määrab hotelli administratsioon. Oma toidu ja joogi hoidmine külmkapis, minibaaris ja hotellitoas on tavaliselt keelatud.

Sõltuvalt hotellist võib olla tasuline ka toas oleva kliimaseadme kasutamine. Paljudes hotellides on vaja eraldi maksta vaba aja teenuste, näiteks tenniseväljaku, piljardi, sauna, mullivanni, jõusaali jms. kasutamise eest.

Soovitame alati enne reisileminekut osta tervisekindlustus. Paljudes hotellides on võimalik saada arstiabi. Tavaliselt on arst hotellis kohal paar tundi päevas või kutsutakse vajadusel hotelli. Kõik kohalikud meditsiinasutused ei tee kindlustusfirmadega koostööd, seetõttu võib juhtuda, et peate osutatud arstiabi teenuste eest tasuma kohapeal. Seetõttu on õnnetusjuhtumi või haigestumise korral soovitatav pöörduda Novatoursi esindajate poole, kellel on kohalike arstide kontaktandmed. Tutvuge kindlasti hoolikalt oma kindlustuspoliisi tingimustega.

Hotellide restoranid ja baarid töötavad vastavalt hotelli administratsiooni poolt kehtestatud graafikule. Rannas ja basseini ääres asuvate kohvikute, restoranide ja baaride lahtiolek sõltub ilmastikutingimustest.

Basseinide lahtioleku ning veelõbustuste töötamise aja määrab hotelli administratsioon. Samuti on ainult hotelli pädevuses otsustada basseini soojendamise periood (kui küttesüsteem on olemas).

## Toatüübid

Levinumad toatüübid hotellides on ühe- ja kahekohalised toad, apartemendid ning stuudiod. Toatüübid võivad olla erinevates hotellides erineva tähendusega.

Juhul, kui hotellikirjelduses ei ole toatüüpi määratletud, siis on tegemist tavalise standardtoaga.

- Standardtuba – tavaline kahekohaline tuba. Toas on voodid ning vannituba (WC ja dušširuum).
- Ühene tuba (*single room*) – tavaliselt standardtoast väiksem ja kallim majutustüüp. Toas on voodi ja vannituba. Ühene tuba tuleb eraldi ette tellida.
- Peretuba – tavaliselt kaks vaheuksega ühendatud tuba, kus mõlemas toas on kaks voodit (lastele mõeldud toas võib olla ka kahekordne voodi) või üks standardtoast suurem tuba, kuhu võib majutada kuni neli inimest. Enamikes hotellides on peretuba lisatasu eest ettetellitav.
- Ühendatud tuba – kõrvuti toad, mis on omavahel vaheuksega ühendatud. Sobilik suurematele seltskondadele või pereledele.
- Sviit – avaram ja luksuslikumalt sisustatud tuba, tavaliselt kahetoaline (toad võivad olla sümboolselt eraldatud).
- Apartement – elutuba ja üks või rohkem magamistuba ning vannituba. Üldjuhul on olemas kööginurk. Vahel moodustavad apartemendi mitu läbikäidavat tuba (magamistuba ja elutuba).
- Stúdio – üks tuba, kus on üldjuhul ka väike kööginurk.
- Promo tuba – tavaliselt madalama hinnatasemega tuba, mille täpne tüüp selgub kohapeal. Promo tube on piiratud koguses!

Juhime tähelepanu, et alati ei pruugi olla köök, elutuba ja magamistuba eraldi tubadena ning toad võivad olla omavahel ühendatud ilma tubade eraldamise võimaluseta.

Mõnedes (enamasti uutest ja renoveeritud) hotellides on kasvav trend, kus vannituba, WC või/ja dušš/vann on eraldatud vaid klaasustega või klaasosaga, mis aga ei taga täielikku privaatsust.

## Majutus

Kahekohalises hotellitoas võib hotelli sisustusest sõltuvalt olla nii üks kaheinimesevoodi kui ka kaks eraldi voodit. Üldjuhul puuduvad hotellides kolme- ja neljakohalised toad. Kui on tellitud koht kolmandale või neljandale reisijale, siis pannakse kahekohalisse tuppa lisavoodi (võib olla ka kokkupandav, välivoodi tüüpi ase), diivan või lahtikäiv tugitool-voodi. Lisavoodi võib olla tavavoodist ebamugavam. Juhime Teie tähelepanu, et ka maksimaalselt 3 või 4 inimest mahutava toa puhul võib 3nda või/ja 4nda reisija jaoks olla seatud lisavoodi/lisavoodid kahekohalisse tuppa.

Mõnedes hotellides ei ole laste jaoks ette nähtud eraldi voodeid. See tähendab, et hotell arvestab, et lapsed magavad vanematega samas voodis. Lisatasu eest, mis makstakse tavaliselt otse hotelli, on sõltuvalt hotellist võimalik laenutada ka lapsevoodi. Samas ei ole lisavoodi/lisavoodite paigutamine kõikides hotellides võimalik. Juhul, kui reisija soovib lapse/laste jaoks eraldi voodit/voodeid palume lisavoodite võimalikkust küsida enne broneerimist reisikonsultandilt.

Hotelli administratsioon majutab reisijad saabumise päeval vabadesse tubadesse vastavalt tellitud toatüüpidele oma äranägemise järgi.

Merevaatega toa garanteerib hotell vaid juhul, kui on kehtestatud vastav lisamaks merevaate eest ja reisija on selle ka tasunud. Reisija erisoove hotellitoa osas, näiteks mingi kindel korrus, kõrvuti toad, merevaade (juhul, kui ei ole lisatasu) jne, saab hotelli administratsioon täita vaid võimaluse korral ja meie ei saa seda tagada. Tuleb silmas pidada, et hotellid võivad merevaateks nimetada ka seda, kui vaade merele on osaline või meri on kaugelt näha. Ka sellise piiratud merevaate eest võib hotell nõuda lisatasu.

Merevaade – tuba vaatega merele, võib olla külgmerevaade või osaline merevaade.

Aiavaade – tuba vaatega aiale.

Basseinivaade – tuba vaatega basseinile.

## Loteriimajutus

Mõnikord on soodsa eripakkumise või viimase minuti pakkumise raames võimalik saada kohad teatud kategooria (\*/\*\*/\*\*\*\*/\*\*\*\*/\*\*\*\*) hotelli, mille nimi ei ole eelnevalt kindlaks määratud. Sel juhul on reisidokumentides märgitud mitte hotelli nimi, vaid üksnes sihtkoha hotelli kategooria ja toitlustamise tüüp. Enamasti on tegemist lihtsa kuurorthotelliga, mis ei pruugi olla mõni Novatoursi reisipakkumises olevatest hotellidest. Hotell võib paikneda mererannast eemal. Loteriimajutuse puhul võib hotell asuda ka mõnes kuurordis, mida ei ole Novatoursi pakkumistes kirjeldatud. Seda tüüpi majutuse korral selgub hotelli nimi, asukoht jms tavaliselt üks päev enne reisi, mõnikord ka alles lennujaamas enne väljalendu või kohapeal. Tubades on olemas dušš või vann, WC, võib olla ka rõdu.

## Üksinda reisijad

Kui reisite üksi, tuleb teil tasuda vastavalt hinnakirjale hinnalisa ühekohalise toa eest. Ühekohalised toad võivad olla mõõtmetelt väiksemad kui standardsed kahekohalised toad. Üks täiskasvanu, kes reisib koos lapsega, võib broneerida ühekohalise toa. Sellisel juhul paigutatakse sinna lapsele lisavoodi ja lapsele antakse hinnasoodustust. Maksnud ühekohalise toa eest, võib mõnes hotellis enda käsutusse saada ka kahekohalise toa.

## Hotellipäev

Hotelli saabumisel on hotellipäeva algus kell 14.00-18.00, lahkumisel on hotellipäeva lõpp kella 10.00-12.00. Toast tuleb koos pagasiga lahkuda enne hotellipäeva lõppu. Tuba tuleb samal ajal vabastada ka siis, kui äralend on öösel. Hotellist väljakirjutamise tingimustest teatavad Teile Novatoursi esindajad või hotelli administratsioon. Pärast hotellitoast lahkumist võib pagasit hoida hotelli pakiruumis või selleks ettenähtud toas. Võimaluse korral saab hotelli administratsioon majutada kliente enne hotellipäeva algust või pikendada numbritoas viibimise aega. See teenus on reeglina lisatasu eest, mille eest tasumise kohustus lasub kliendil, kui ta *early check-in* või *late check-out* teenuse tellib.

## Toitlustamine hotellides

Iga hotelli juurde on märgitud toitlustamise tüüp: söökideta, hommikusöögiga, hommiku- ja õhtusöögiga, mõnes kohas lõuna- ja õhtusöögiga, hommiku-, lõuna- ja õhtusöögiga, „kõik hinnas” või „kõik hinnas pluss“. Toitlustamise tüüp on märgitud hotelli kirjelduses. Toitlustamine toimub kindlatel kellaaegadel hotelli restoranis. Juhul, kui klient lahkuks hotellist väga vara hommikul või saabub hotelli hilja õhtul ja soovib seega süüa muudel kellaaegadel, on enamikus hotellides võimalik tellida toidupakk varajase hommikusöögi või hilise õhtusöögiga (nn *lunch box*). Mõnedes hotellides toidupakke ei anta, kuid avatakse kliendi soovidele vastu tulles restoran varaseks hommikusöögiks (*early breakfast*) või hiliseks õhtusöögiks (*late dinner*). Sellise teenuse eest võetakse sageli lisatasu. Kõikides hotellides tuleb see teenus tellida klientidel endil. Madalama kategooria hotellid ei pruugi toidupaki tellimise teenust võimaldada.

Kui toitlustamise tüüpi juures on märgitud „rootsi laud“, siis tähendab see, et toidu kogus ei ole piiratud. Mõnikord tuleb valida üks põhiroog mitmest pakutavast.

Kontinentaalne hommikusöök on tavaliselt tagasihoidlik, menüü koosneb teest ja/või kohvist, mahlast või morsist, keedisest, võist ja saiakesest. Kahe- ja kolmetärnihotellides pakutakse enamasti kontinentaalset hommikusööki, neist üksikutes võib olla valikus ka üht-kaht sorti vorsti ja juustu, keedetud muna või omlett, kurk ja tomat. Nelja- ja viietärnihotellide hommikusöök on tavaliselt veidi rikkalikum.

Joogid lõuna- ja õhtusöögi juurde on lisatasu eest.

„Kõik hinnas“ (*all inclusive*) hotelli puhul on toitlustamine vähemalt kolm korda päevas, lisaks sellele on enamjaolt tasuta ka sealsed kohalikud lahtised karastus- ja alkohoolsed joogid. Hotell võib hooaja vältel muuta tasuta ja lisatasu eest pakutavate teenuste, jookide-söökidete jms nimekirja, informeerimata sellest reisiraldajast. Toitlustusteenuste osutamise korra ja aja (kus ja millal pakutakse teatavaid toitlustusteenuseid), söökide ja jookide valiku teeb hotelli administratsioon sõltuvalt riigi eripäradest, hotelli kategooriast jm. Reeglina ei kuulu värskest pressitud mahlad ja jäätis hinna sisse. Samuti võivad olla teatud hotellides ka „kõik hinnas” süsteemi puhul siiski piiratud alkohoolsete jookide kogused ja lisaraha võidakse nõuda näiteks jää eest joogi sees. Ka võib hotell kehtestada „kõik hinnas” süsteemile ajaliselt piirangud, näiteks lõpetada „kõik hinnas” toitlustamise õhtul kell 22.00 – hilisemal kellajal peab klient ise oma jookide ja söökide eest tasuma. Mõnedes hotellides võib olla kehtestatud ajaline piirang alkoholi pakkumisele. Seetõttu palume vastav informatsioon täpsustada hotelli administraatoriga kohapeal.

„Kõik hinnas pluss“ (*ultra all inclusive*) hotellides kehtivad samad tingimused nagu „kõik hinnas” toitlustamise puhul. Lisaks kohalikele pakutakse ka imporditud alkohoolseid jooke (klaasiga). Novatours ei saa garanteerida, et hotellides pakutava alkoholi (ka importalkoholi) kvaliteet vastab Euroopa kvaliteedinõuetele.

Tavaliselt on keelatud kööginurgata tubades toiduaineid (k.a. joogivesi) hoida ja toitu valmistada. Keelatud on ka sööki ja jooki (k.a. joogivesi) väljastpoolt hotelli territooriumile sisse tuua.

Nendes hotellides, kus on lubatud kohvi ja teed valmistada (sellekohase teabe leiate hotellikirjeldusest), on saabumise päeval olemas teatud kogus kohvi ja teed, mille varusid hiljem ei täiendata.

## Seif hotellis

Hotell ega Novatours ei vastuta hotellituppa jäetud väärisesemete, raha ega dokumentide eest. Soovitame alati rentida väärisesemete, raha ja reisidokumentide hoidmiseks seifi, mis asub hotellitoas või vastuvõtuletis. Juhul, kui seif mingil põhjusel ei tööta, palume sellest viivitamatult hotelli personali teavitada. Lisaks soovitame hotellituppa jäetavad esemed lukustatavates kohvrites hoida.

## Tubade koristamine

Tubade koristamise ajal pühitakse ja pestakse põrand, puhastatakse vaipkate tolmuimejaga, korrastatakse vannituba ja WC, viiakse välja prügi ning tehakse üles voodid. Kõrgema kategooria hotellides (viietärnihotellides) koristatakse tube iga päev, madalama kategooria hotellides (kahe- ja kolmetärni-, vahel ka neljätärnihotellides) üks-kaks korda nädalas.

Voodipesu ja käterätikuid vahetatakse üks-kaks korda nädalas. Kööginurgaga tubades tuleb köök ise koristada.

## Kliimaseade

Hotellides võib kliimaseade olla tsentraalne või kohalik. Tsentraalset kliimaseadet ehk konditsioneerit juhitakse hotelli keskujuhtimispuldilt. See töötab sõltuvalt hotellist kas ööpäev läbi või lülitatakse sisse mõneks tunniks ööpäevas. Hoiatame turiste, kes ei ole palavusega harjunud, et sellisest ventilatsioonisüsteemist sageli ei piisa. Samuti tuleb temperatuuri valikul olla tähelepanelik, et vältida külmetushaigusi.

Kohalikku toakonditsioneerit saab reguleerida oma toas. Palavatel päevadel võib konditsioneer alandada toatemperatuuri mitmete kraadide võrra. Tavaliselt lülituvad kliendi äraolekul nii kohalikud kui tsentraalsed konditsioneerid automaatselt välja.

Madalama kategooria hotellides kujutab kliimaseade endast tihti toas olevat kasti, mis töötab vaevalt ja häälekalt.

Konditsioneerid töötavad hotellides kindla graafiku järgi (sõltuvalt ilmast, aastaajast jne), mille on paika pannud hotelli administratsioon.

NB! Osades sihtkohtades on valitsus kehtestanud reeglid, mille kohaselt ei tööta konditsioneerid hotellitubades talveperioodil - oktoobri lõpust kuni aprilli lõpuni.

## Vesi

Me ei soovita juua kohalikku kraanivett. Bakteritega saastatud või tugevalt klooritatud vesi võib kahjustada tervist ning tekitada kõhuhädasid. Soovitame juua pudelivett.

## Elekter

Lõunamaade hotellides võib esineda elektrikatkestusi. Kõikjal pole vooluvõrgus ühesugune pinge (125 V või 220 V), seepärast pöörake alati tähelepanu juhenditele, mis tavaliselt asuvad vannitoas. Kui hotellis on kolmeharulised pistikud, saab võimaluse korral adapterit laenutada hotelli vastuvõtulest. Selle võite ka kodust kaasa võtta. Soetades adapteri enne reisi, väldite võimalikke ebamugavusi reisiril.

## Müra

Paljud Novatoursi poolt pakutavatest hotellidest asuvad kuurortide keskuses, kus restoranid, kohvikud ja diskoteegid töötavad varahommikuni. Lisaks toimuvad turismihooajal paljude hotellide territooriumil hommikuni kestvad meelelahutusüritused. Kesklinnas võib häirida ka sõidukite müra. Hotelli administratsioon vastutab rahu eest hotellis, kuid ei saa mõjutada mürataset hotellist väljaspool. Soovitame neil, kes kindlasti tahavad puhkuse ajal vaikust ja rahu, tutvuda põhjalikult meie poolt esitatud hotellide kirjeldustega ja nende põhjal valida hotell vaiksemas kohas, keskusest ja lärmakast meelelahutusest kaugemal.

## Novatoursi esindajad

Reisijate puhkuse ja heaolu eest puhkekohas hoolitsevad Novatoursi esindajad, kes kõnelevad eesti, vene, inglise ja/või saksa keelt, sageli ka asukohariigi keelt. Nendega saab kontakteeruda oma hotellis infokohtumistel ja vajaduse korral ööpäev läbi mobiiltelefoniga. Esindaja mobiili numbri saavad reisijad lennujaamas antavalt infolehel. Esindajad on kohustatud saabunud reisijad lennujaamas vastu võtma, juhatama nad hotelli, võimaluse korral aitama seal majutada (mõnedes sihtkohtades ei ole see võimalik), andma sõidul lennuväljalt hotelli vajalikku infot valuuta, helistamise, transpordi, Novatoursi partnerfirma poolt organiseeritud ekskursioonide jms kohta. Ärasõidupäeval võimaluse korral saavad esindajad reisijad lennuväljale ja aitavad registreeruda tagasilennule Eestisse. Sageli aitavad Novatoursi esindajaid välismaiste partnerfirmade töötajad, kes kõnelevad inglise, vene ja / või saksa jt. keeles.

## Ekskursioonide, väljasõitude ja meelelahutuse korraldamine

Novatoursi esindajad informeerivad reisijaid sellest, kus ja kuidas sihtkohas vaba aega veeta. Ekskursioonide ja väljasõitude kirjeldused ja ligikaudsed hinnad on kirjas kataloogis. Ekskursioone, väljasõite ja meelelahutust organiseeritakse igal nädalal peaaegu iga päev. Täielikku informatsiooni korraldatavate ekskursioonide ja nende kava, täpse hinna ja hinna sisse kuuluvate teenuste kohta saab Novatoursi esindajatelt. Välisriikides korraldavad ekskursioone Novatoursi partnerfirmad. Nemad määravad ekskursioonide hinna, kava, keele ning vaatamisväärsustega tutvumise järjekorra. Novatoursi esindajad aitavad klientidel pakutavas orienteeruda ja partnerite korraldatavate ekskursioonide hulgast valikut teha, samuti on nad võimalusel kaasas tõlgi ja reisisaatjana. Ekskursioonide programmi, korralduse ja transpordi eest vastutavad täielikult Novatoursi partnerid. Ekskursioonid, väljasõidud ja muu meelelahutus on kirjeldatud võimalikult täpselt, Novatours ei vastuta nende muudatuste eest, mis on tehtud pärast kataloogi ilmutumist. Ekskursioonid toimuvad reisijale sobivas keeles (eest, vene, inglise) juhul, kui ekskursioonil osalemiseks on avaldanud soovi piisav arv reisijaid. Sageli on ekskursioonidele kehtestatud minimaalne osavõtjate arv. Kui soovitud ekskursioonile ei kogune minimaalset osavõtjate arvu, võib selle hind ühe inimese kohta muutuda, ekskursioon võidakse ka ära jätta. Ekskursioon võidakse ära jätta ka seoses ilmastikutingimuste või transpordigraafiku muutumisega. Ekskursioonil kasutatavate transpordivahendite suurus on sõltuv ekskursioonist osavõtjate arvust. Pretensioonide korral seoses ekskursioonidega palume Teil koheselt ühendust võtta Novatoursi esindajaga sihtkohas, kes saab kaebuse edastada ekskursiooni eest vastatavale firmale.

## Tervis, vaksineerimine

Reisijal on soovitatav omada tervisekindlustuspoliisi, mis tagab välismaal vältimatu arstiabi eest tasumise ja kindlustusjuhtumiga kaasnevate täiendavate kulude katmise. Tutvuge hoolikalt oma kindlustuspoliisi tingimustega. Välismaal kehtiva tervisekindlustuspoliisi saab osta reisibüroodest või kindlustusseltside esindustest.

Enne väljasõitu eksootilistesse maadesse soovitame vaksineerimise asjus konsulteerida arstiga. Vaksineerimise eest peab hoolt kandma ja selle eest tasuma reisija ise. Lisainfot vaksineerimise kohta saab **Lääne-Tallinna Keskhaigla Merimetsa nakkuskeskusest aadressil Paldiski mnt 62, Tallinn, telefonil 659 8598**. Infot erinevate riikide olukorra kohta saab ka internetiaadressil <http://www.who.int/countries/en>.

Haiguse või õnnetusjuhtumi korral pöörduge lähimasse arstiabipunkti, haiglasse või kutsuge hotelliadministraatori kaudu arst. Kõik kohalikud meditsiiniastutused ei tee kindlustusfirmadega koostööd, seetõttu võib juhtuda, et peate osutatud arstiabiteenuste eest tasuma kohapeal. Nõudke arstiabi saamisel järgmisi dokumente: diagnoosiga arstitõend, arsti allkirja ja pitsatiga kinnitatud raviteenuste arved, ravimireseptid ja väljastatud ravimi kviitungid. Haiglaravi, transpordi ja kiirabiteenuse eest saate hüvitist, kui olete kindlustatud ja pöörduate õigeaegselt kindlustusseltsi poole (aadresse vt poliisilt), mis vastutab Teie ravi ja ravihüvitiste eest. Lugege hoolikalt kogu poliisis esitatud informatsiooni – kulutuste hüvitamise kord on kindlustusseltsi erinev.

## Pass

Välismaale saab sõita ainult kehtiva reisidokumentiga, soovituslikult passiga. Euroopa Liidu liikmesriikidesse võib sõita ID-kaardiga. Reisija peab ise kontrollima oma passi ja muude reisidokumentide kehtivust ning vastavust nõuetele. Pass, mille kehtivusaeg lõppeb reisi ajal, loetakse kehtetuks. Paljud riigid nõuavad, et pass kehtiks vähemalt kuus kuud pärast reisi lõppu (mõnikord koguni 12 kuud). Soovitame sellised nõuded aegsasti välja selgitada ja vajadusel endale uus pass hankida. Selle kohta saab täpsemat informatsiooni Politsei- ja Piirivalveametist.

Kõikidel lastel peab välisriiki sõitmisel olema kehtiv pass. Uutesse passidesse lapse andmeid enam ei kanta. Kui alla 15-aastane laps reisib välisriiki koos lapsevanemaga, kellele on väljastatud pass enne 2000. aasta 1. jaanuari ja kelle passi on kantud lapse andmed ning üle 7-aastase lapse puhul ka pilt, siis pole lapsel passi tarvis. Alates 15-eluaastast peab lapsel olema oma pass.

Novatoursi passi-ja viisainfo on toodud välja antud lehel: <https://www.novatours.ee/pass-ja-viisa> Siiski soovitame enne reisi ostmist veel kord antud info üle kontrollida Välisministeeriumi reisinfo lehelt ning sihtkohariigi saatkonna kodulehelt.

Sihtkohamaade seadusandlusest tulenevalt kehtivad Novatoursi pakkumistes toodud hinnad reisijatele, kes omavad Eesti kodakondsust või elamisluba. Reisijatele, kellel ei ole Eesti passi või kehtivat elamisluba, võidakse mõnede sihtkohtade hotellides kehtestada kallimaid hindu. Mittekodanikel palume enne reisi tellimist täpsustada hinnad oma reisikonsultandi juures.

## Viisad

**Eesti kodanikele** antakse Egiptuse viisa kohalikus lennujaamas Novatoursi partneri poolt. Reisimiseks Schengeni riikidesse kehtib viisavaba režiim.

**Teiste riikide kodanikud ja kodakondsuseta isikud** peavad mõnesse sihtkohta reisimiseks eelnevalt vormistama viisa. Viisainfo on saadaval Välisministeeriumi kodulehel [www.vm.ee](http://www.vm.ee), samuti oskavad viisaküsimustes nõu anda reisibürood.

Novatours ei vastuta selle eest, kui klient ei saa viisa puudumise tõttu reisile minna, ega nende otsuste eest, mille reisija suhtes langetavad migratsiooni- ja piirivalvetöötajad.

## Turismi- ja ökomaks

Mõnedes sihtkohtades peab maksma turismi- või ökomaksu. Maks tuleb tavaliselt tasuda hotelli sisseregistreerimisel.

## Piirangud alaealistele

Kuni 18-aastased, samuti nende vanemad/hooldajad peavad arvestama reisi sihtriigi nõudega vanemate/hooldaja kirjalikku nõusoleku olemasolust või vanusest sõltuvalt nõudega reisimisest üksnes vanema/hooldaja või selleks volitatud isiku saatel. Lisaks piiriületusel kehtivatele piirangutele võivad riigiti olla kehtestatud ka erinevad piirangud ka alaealiste viibimisele lõbustusasutustes vms. Täpsemat infot on võimalik leida Välisministeeriumi kodulehelt [www.vm.ee](http://www.vm.ee). Samuti on soovitatav alaealisega reisileminekut planeerides või alaealisele reisi ostmist pöörduda kehtestatud piirangute väljaselgitamiseks vastava sihtriigi konsulaaresinduse poole.

Lastega reisimisel tuleb silmas pidada, et piiriületusel võidakse küsida lapsega üksi reisivalt vanemalt teise vanema volitust ning saatjana reisivalt täiskasvanult lapse mõlema vanema volitust. Volituse vorminõuded võivad riigiti erineda, mistõttu võidakse küsida notariaalselt kinnitatud volitust. Täpsema teabe saamiseks palume pöörduda vastava riigi konsulaaresinduste poole.

## Allahindlused lastele

Laste hinnasoodustuse põhimõtted on enamikul lennukompaniidel ja hotellidel sarnased. Reisi tellimisel tuleb kindlasti lisaks lapse nimele teatada lapse täpne sünniaeg. Kui laps saab reisi ajal 2-aastaseks, siis lennufirma loeb ta kaheaastaseks lapseks. Alla 2-aastane laps sõidab tasuta. Kui tal on oma pass, peab talle vajadusel muretsema viisa. Alla 2-aastastele lastele ei ole lennukis eraldi istekohta ette nähtud ja tema arvele ei saa registreerida ettenähtud kaalus pagasit. Alates 2-aastane laps, nagu täiskasvanugi, saab oma istekoha ja tasuta pagasiveo normi.

Kahe vanemaga reisivatele ja ühes toas majutuvatele lastele antakse soodustusi vastavalt hinnakirjale. „Vanus alates“ tähendab, et soodustus kehtib alates märgitud vanusest. „Vanus kuni“ tähendab, et märgitud vanuse täitumisel enne reisi või reisi ajal soodustus ei kehti. Ühe lapsega reisiv perekond saab soodustuse, kui majutatakse kaheses lisavoodiga toas. Lapse vanus, milleni soodustus on kohaldatav, näidatakse ära hinnakirjas.

## Väljalennuaeg

Kontrollige alati tsarterlendude väljumisaegu. Reisikorraldaja poolt toodud lennuajad on orienteeruvad. Ka piletile märgitud aeg võib mõnel juhul (halvad ilmastikutingimused, ootamatult ilmnenud tõrked lennuohutuses, lennureisi toimumist takistavad streigid jmt) muutuda. Väljalennuaeg tuleb hiljemalt päev enne väljalendu kindlasti üle kontrollida Novatoursi kontorist tel. 6668000, kodulehelt [www.novatours.ee](http://www.novatours.ee) või Tallinna lennujaama infotelefonilt 6058888. Sihtkohas saab seda küsida Novatoursi esindaja käest.

## Hilinemine

Kõik lennufirmad on huvitatud sellest, et väljakuulutatud sõiduplaanist kinni pidada. Siiski võib esineda hilinemisi.

Lendude hilinemise puhul rakendatakse Euroopa Komisjoni regulatsiooni Nr. 261/2004, mis reguleerib hüvitamist ja reisijatele abi osutamist lennureisist mahajätmise, lennu tühistamise ja pikkade viivituste korral.

Novatours ei vastuta planeeritud lennuagade muutumise või lennukitüübi vahetamises eest, kui selles ei ole süüdi Novatours ning reisija ees vastutab kehtivate õigusaktide alusel lennufirma.

### **Transport lennuväljalt hotelli ja tagasi**

Novatours korraldab sihtkohta saabumise päeval reisijate transpordi lennuväljalt hotelli ja lahkumise päeval hotellist lennuväljale. Võimaluse korral abistab kliente transpordil Novatoursi või välismaise partnerfirma esindaja. Lennuväljal võib tekkida viivitus sõltuvalt liikluse tihedusest lennuvälja parkimisplatsidel ning sellest, kui kiiresti reisijad piiripunkti läbivad ja lennujaamast väljuvad. Sõidetakse kas bussi, minibussi või taksoga. Grupitranspordi puhul tuleb arvestada, et buss komplekteeritakse erinevate hotellide reisijatest ning seega võtab reisijate viimine erinevatesse hotellidesse lisaaja ning kliente ei viida enamasti otse oma hotelli. Mõnedes sihtkohtades võib transpordi aeg pikeneda võrreldes otse hotelli sõitmiselega mitmekordselt. Samuti võib transpordiaega pikendada kohustuslik peatus, mida bussid peavad tegema tulenevalt sihtkohariigi reeglitest ning samuti võib transpordiaeg oleneda liiklusest sihtkohas. Transpordi kestvust konkreetse reisi puhul on võimalik täpsustada oma konsultandilt. Samuti on võimalik lisatasu eest soetada eratransporti, mille hinnakirja on samuti võimalik täpsustada reisikonsultandilt.

Kojusõidu aeg ning transfeeri aeg saadetakse enamuses sihtkohtades SMS-i teel hiljemalt kell 16.00 tagasilennu väljumisele eelneval päeval. Juhul, kui Te ei ole SMS-i saanud või Te ei ole saanud transfeeri aega muul viisil, palume ühendust võtta oma reisisindajaga. Esindaja numbrileiate saabumise päeval saadud infolehel ning selle puudumisel saate paluda numbrileidmiseks abi hotelli retseptioonist.

Mõnedes sihtkohtades (eelkõige suusareiside puhul) võib transfeer olla kombineeritud teiste lendude transfeeridega ning sellest tingituna võib lennujaamas ooteaeg saabumis- või/ja lahkumispäeval olla kuni 2 tundi.

Ainult lennupileti ostmise korral transport lennuväljalt peatumispaika ja tagasi lennujaama pileti hinna sisse ei kuulu.

Juhul, kui transfeer hilineb, palume ühendust võtta Reisisindajaga, kelle number on reisijatele antud infolehel või palume võtta ühendust Novatoursi kohapealse partneriga, kelle number on välja toodud reisijate vautcheril.

### **Lennule registreerimine lennujaamas**

Kui ei ole märgitud teisiti, siis tuleb lennujaamas olla hiljemalt kaks tundi enne lennuki väljumist, et lennule registreerimiseks (*check-in*) ja passikontrolli läbimiseks oleks piisavalt aega. Pärast pagasi registreerimist antakse reisijale lennukile minekuks pardakaart. Seejärel tuleb läbida piirikontroll, kus kontrollitakse dokumente, ja turvakontroll, kus vaadatakse läbi käsipagas. Novatours ei vastuta selle eest, kui klient oma süül hilineb või ei saabu lennujaama. Täpset informatsiooni lennuagade kohta saab lennujaamast või reisibüroost.

### **Pagas**

Igal reisijal (v.a ilma oma istekohata alla 2-aastased lapsed) on õigus kaasa võtta sihtkohast ja lennufirmast sõltuvalt 15-20 kg pagasit ning lisaks käsipagasi raskusega kuni 5 kg. Novatours ei vastuta reisija pagasi registreerimise eest lennujaamas. Selle eest peab reisija ise hoolt kandma.

Iga lisakilogrammi eest tuleb täiendavalt maksta. NB! Ebastandardse pagasi (suusad, lumelauad, sukeldumisvarustus, surfilauad, golfikotid jne) vedamisel võib lisanduda lisamaks. Tavaliselt ei loeta ebastandardset pagasit tasuta pagasinormi hulka. Lisamaksu suurus sõltub lennufirmast ja lennu kestusest. Kõikidel lendudel ei pruugi saada pagasimäära suurendada. Pagasis ei maksa hoida kergesti purunevaid ega väga väärtuslikke esemeid. Kui sellised esemed on registreeritud/äraantava pagasi hulgas, vastutab nende esemete purunemise või kadumise eest reisija. Ohtlike esemete (relvad jms) olemasolust kohvril tuleb kindlasti informeerida lennuohutusteenistuse töötajaid. Käsipagasis on rangelt keelatud vedada potentsiaalselt ohtlikke esemeid (näiteks käärid, liigend- ja muud noad, maniküüritarbed).

Kõik käsipagasis olevad vedelikud (s.h. hambapasta, kreemid jms) peavad mahtuma ühte liitri suurusesse läbipaistvasse suletavasse kilekotti (nn *minigrip* kotid). Kilekotti paigutatavate vedelike pakendite individuaalne maksimumsuurus on 100ml. Täpsema informatsiooni keelatud esemete kohta leiate Lennuameti kodulehelt: <https://www.ecaa.ee/et/reisimine-ohutus-lennundusjulgestus/mida-ei-tohi-reisile-kaasa-votta>

Kui reisi ajal läheb pagas kaduma või saab kahjustada, siis tuleb sellest kohe pärast kohale jõudmist teatada lennujaama pagasiteenistusele ning terminalist väljudes Novatoursi esindajale. Kui soovite esitada kahjunõude või hagi seoses registreeritud pagasi kahjustumisega, peate sellest vedajale teatama kohe, kui kahju avastasite, aga hiljemalt 7 päeva jooksul alates pagasi kättesaamisest. Kui soovite esitada kahjunõude või hagi seoses viivitusega registreeritud pagasi kohaletoimetamisel, peate vedajat sellest teavitama 21 päeva jooksul alates teile pagasi kättesaadavaks tegemise päevast. Iga selline teavitamine peab toimuma kirjalikult.

Pagasiveo eest vastutab lennufirma, Novatours sellistel juhtudel vastutust ei kann. Novatours võib reisijat abistada kirjaliku pretensiooni esitamisel lennukompaniile, sellisel juhul tuleb Novatoursile edastada kõik vajalikud dokumendid, sealhulgas esialgne pretensioon omandi kohta (täidetakse lennujaamas vastavate ametnike poolt), avaldus sündmuste kirjeldusega, lennupilet, pagasilipik, reisikohvri ostutšekk jms.

### **Lennufirma vastutus**

Lennufirma vastutus on kehtestatud 12. oktoobril 1929.a Varssavis allkirjastatud rahvusvaheliste õhuvõtte reeglite ühtlustamise konventsiooniga; 1955.a Haagi protokolliga 12. oktoobril 1929.a Varssavis allkirjastatud rahvusvaheliste õhuvõtte reeglite ühtlustamise konventsiooniga tehtud muudatustest; 28. mail 1999.a Montrealis allkirjastatud rahvusvahelise õhuvõtte reeglite ühtlustamise konventsiooniga ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EÜ) nr 889/2002, 13. mai 2002, millega muudetakse nõukogu määrust (EÜ) nr 2027/97 lennuettevõtja vastutuse kohta õnnetusjuhtumi puhul; samuti riiklike seaduste, nende lisade ja täiendustega. Harilikult saab vedaja vastutust määratlevate ja piiritlevate õigusaktide kehtivaid tekste soetada iga lennuettevõtte kontoris.

Näiteks kui pagas läheb kaduma või on viga saanud, peab reisija esitama lennufirma pagasiteenindusele juhtunu kohta kirjaliku avalduse. Avaldus tuleb esitada 7 päeva jooksul alates pagasi kadumisest või vigastatud pagasi vastuvõtmisest.

Kõige eest, mis võib juhtuda reisijaga lennu ajal, st pärast passikontrolli läbimist, vastutab enamasti lennufirma. Lennuki hilinemise, reisi ärajäämise või sõiduplaani muutumise korral tellijast (reisikorraldajast) sõltumatutel asjaoludel vastutab reisija ees lennufirma. Reisija saab toetuda oma nõudmistes kohalike lennufirmade eeskirjadele, mis selliseid juhtumeid reguleerivad, ja rahvusvahelistele normidele. Lisaks sellele saab iga lennufirma esindusest küsida kehtivat Varssavi konventsiooni teksti. Lennufirmal on õigus vajaduse korral korrigeerida lennuaegu, kasutada teiste vedajate teenuseid, muuta lennukitüüpi ja muuta või ära jätta planeeritud peatusi. Lennufirma võib muuta lennukitüüpi ja lennuaega ette hoiatamata.

Klient ei saa nõuda Novatoursilt kompensatsiooni kahju eest, mis on põhjustatud lennuki hilinemisest, reisi ärajätmisest või muutmisest, kui see ei ole aset leidnud Novatoursi tegevuse tulemusel.

## **Turvalisus**

Soovimatu tähelepanu vältimiseks soovitame järgida tavapäraseid ettevaatusabinõusid ning riietuda väljaspool rannakuurorte kohalikke tavasid arvestades. Hotellis soovitame raha, dokumente ja väärisesemeid hoida seifis. Kindlasti tuleb oma kaasaskantavate väärisasjadega (rahakotid, foto- ja videokaamerad jms) olla äärmiselt ettevaatlik rahvarohketes paikades nagu avalikud rannad, turud, kaubanduskeskused, ööklubid jne.

## **Pretensioonid**

Kui klient leiab, et reisilepingus märgitud teenuseid ei osutata või osutatakse ebakohasel viisil, tuleb pretensioon esitada Novatoursi esindajale reisi ajal, sest arusaamatusi on kohapeal palju lihtsam lahendada. Kui Novatoursi esindaja keeldub probleemile lahendust otsimast, tuleb pretensioon esitada kohapeal kirjalikult. Kui kaebus esitatakse reisi lõpus, siis ei jää olukorra muutmiseks enam aega. Kui kohapealsete probleemide lahendamiseks ei ole Novatoursi reisisindajate poole pöördutud, siis tagasiulatuvalt ei ole kliendil õigus kompensatsiooninõudeks. Juhul, kui arusaamatusi ei saa reisi ajal lahendada, võib pretensiooni esitada kirjalikult kümne päeva jooksul pärast reisi lõppu. Arutamisele võetakse ainult kirjalikult esitatud ja Novatoursi esindaja allkirjaga kinnitatud avaldused, mis on esitatud koos vautšeri ja reisilepingu koopiaga. Avaldused palume saata järgmisel aadressil:

**NOVATOURS OÜ**  
**Rävala pst 6 - 201A**  
**10143 Tallinn, Eesti**

Novatours ei vastuta kahju eest, mis on tekkinud *force majeure*'i tõttu. Samuti ei võeta vastu pretensioone teenuste suhtes, mida ei ole konkreetse Novatoursi reisi kirjelduses ega hinnakirjas.

Kui majutamine reisija tellitud toas või/ja hotellis osutub võimatuks, on Novatoursil õigus majutada reisija teise sama kategooria või kõrgema tasemega tuppa või/ja hotelli. Sellisel juhul ei ole reisijal õigust kompensatsiooni nõuda. Reisijal ei ole õigust esitada pretensioone hotellide osas nn viimase hetke reiseid, samuti erikampaania reiseid puhul.

Novatours ei kompenseeri hotelli või transpordifirma tegevusest reisijale põhjustatud kahju, kui see on põhjustatud reisija enda tegevusest või muul viisil välistatud vastavalt kohalduvale õigusele.

Reisija peab ise hoolitsema oma asjade ja väärisesemete eest. Novatours ei vastuta esemete kadumise eest näiteks hotelli seifist.

Vaidlused lahendatakse läbirääkimiste teel. Kui kokkuleppele ei jõuta, siis lahendatakse vaidlust vastavalt Novatours OÜ Reisingimustes toodud korrale.

Kui reisija teatab kohtuvaidluse tekkimise korral kaebusest või konfliktist massiteabevahenditele enne kohtuotsuse väljakuulutamist, aga kohus otsustab, et reisija pretensioonid on tervikuna või osaliselt õigustamatud, siis võib Novatours nõuda reisijalt kahju hüvitust.

Reisil maha unustatud esemetest palume teatada kohe pärast reisi lõppu. Novatours võib nõuda tasu telefonikõnede, faksiteadete ja muude teenuste eest, mis on seotud kadunud esemete otsimisega, hoolimata sellest, kas kadunud esemeid õnnestus leida või mitte.

## **Kasulikud lingid**

Enne reisi soovitame tutvuda mitmekülgse reisiinfoga Välisministeeriumi kodulehel [www.vm.ee](http://www.vm.ee) (Reisi- ja konsulaarinfo).

Reisimisega seotud nakkushaiguste kohta saate täiendavat informatsiooni Terviseameti kodulehelt: [www.terviseamet.ee](http://www.terviseamet.ee)

Piiriületuse kohta saab täpsemat transfeermatsiooni Politsei- ja Piirivalveameti kodulehelt [www.politsei.ee](http://www.politsei.ee), tel 612 3000.

Palume enne reisi tähelepanelikult lugeda Novatoursi Reisingimusi ning Olulist teavet ja nõuandeid.