

Lugupeetud liitude esindajad

Kätte on jõudnud soe suvi ning oodata on rohkem puhkajaid. See tähendab, et on eriti oluline, et majutusettevõtjate veebileht ja seal avaldatud pakkumised sisaldaksid nõutud teavet ja see oleks tarbijatele hõlpsasti leitav ja mõistetav. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (edaspidi ka amet) palub liitudel oma liikmetele meelde tuletada, et ettevõtjad oma veebilehe hooaja eel üle vaataksid.

Kui majutusettevõtte pakub veebilehel võimalust majutust broneerida, peab veebilehel olema avaldatud nõutud lepingueelne teave. See tähendab, et tuleb avaldada vähemalt:

1. **teave kaupleja kohta**, mis sisaldab teenuse osutaja andmeid – vähemalt ärinimi, ettevõtja asukoha aadress ja kontaktandmed, ning majutusettevõtte liiki – hotell, motell, külalistemaja, hostel, puhkeküla, puhkemaja, külaliskorter või kodumajutus.
 - Vastavalt majutuse liigile peavad olema täidetud majutusteenuse täpsemad nõuded, mis on kehtestatud valdkonna eest vastutava ministri poolt määrusega, mis on kättesaadavad siit: https://www.riigiteataja.ee/akt/122042021011_peatükist_2.
 - Teabe märkimine on oluline, et tarbija oleks teadlik, kes on teenuse pakkuja ning kelle poole vajadusel pöörduda. Ametile on laekunud juhtumeid, kus teave kaupleja kohta on veebilehelt puudunud ning tarbija ei tea, kelle poole küsimuste ja kaebuste korral pöörduda, kuna puuduvad nii kontaktandmed kui ka ärinimi, mille järgi saaks kontaktandmeid otsida.
2. **teenuse hind**. Tarbijal peab olema enne broneeringu kinnitamist võimalus tutvuda soovitud teenuse koguhinnaga.
 - Tarbijale peab olema mõistetav, mida talle kuvatud hind sisaldab.
 - Kui veebilehel on avaldatud "alates" hind, peab olema sellise hinnaga võimalik ka teenust broneerida.
 - Kui veebilehel on avaldatud hinnakiri, peab broneerimissüsteemist tulenev hind vastama hinnakirjas näidatule.
 - Varasemalt on esinenud juhtumeid, kus on avaldatud "alates" hind, kuid veebilehel broneerides on ka kõige odavam broneeritav tuba kallim. Sellist olukorda ei tohiks tekkida ning märgitud "alates" hind peab olema realselt pakutav hind.
 - On olnud ka selliseid näiteid, kus toa kirjelduses on küll märgitud, et toas on konditsioneer, kuid info puudus selle kohta, et konditsioneer kasutamine on lisatasu eest. Kui konditsioneer eest võetakse lisatasu, peab see tarbijale ka kohe selge olema. Kui hind ja hinna sees olevad teenused on selgelt välja toodud, väldib see ka vaidlusi.

3. **broneerimise tingimused**, mis hõlmavad endas ka tühistamise ja tasumise tingimusi või ettemaksu kohaldumist. Kõik eelnimetatud tingimused peavad olema tarbijale lihtsasti arusaadavad.
 - On oluline, et tarbija oleks teadlik kõigist kohalduvatest tingimustest. See aitab hoiduda vaidlustest näiteks tühistamise puhul, kus tarbija on teinud ettemakse, kuid seejärel siiski teenust ei soovi.

4. **tüüptingimused**, kui ettevõtja soovib neid kasutada. Tüüptingimused peavad sellisel juhul olema tarbijale kättesaadavad ja lihtsasti leitavad. Selleks, et tüüptingimused muutuksid lepingu osaks, peab broneerimise käigus olema võimalik nendega tutvuda.
 - Tüüptingimuste kasutamine ei ole kohustuslik, kuid lihtsustab ettevõtja tööd. Kui ettevõtja soovib tüüptingimusi kasutada ning neid sõlmitavatele lepingutele rakendada, on oluline, et need oleks lepingu sõlmimisel tarbijale välja toodud ja tutvustatud. Tüüptingimuste rakendumise kohta vaidluste tekkimisel peab tüüptingimuste kohaldumist tõendama ettevõtja.

5. **broneeritava teenuse sisu**, täpsemalt näiteks millise toaga on tegemist ning kas hommikusöök või muud teenused sisalduvad hinnas.

Lisaks on oluline märkida, et veebilehel võivad tärne märkida vaid ettevõtted, kellele on tärniklassifikatsioon ametlikult omistatud.

Teave peab olema veebilehel avaldatud selgelt, olema tarbijale kergesti leitav ning arusaadav.

Kutsume ettevõtjaid liituma ka Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti poolt avaldatava turismisektori uudiskirjaga. Uudiskiri ilmub kord kvartalis ning seal käsitletakse reisiettevõtlust, reisija õiguseid ning vastavalt vajadusele ka majutusettevõtlust, puudutavaid teemasid.

Uudiskirjaga on võimalik liituda siin: <https://forms.gle/AReuQ1tpf7VSj5Tp9>

Oleme tänulikud, kui jagate kirja oma liikmetega. Avaldades nõuetekohase lepingueelse teabe, hoolitsevad ettevõtjad nii enda kui tarbija turvalisuse ja heaolu eest ning aitavad vältida konflikte.

Lisasime manustesse ka kirjast PDF-faili.

Lugupidamisega



Helena Tipka

Ettevõtluse osakonna jurist

620 1733 | helena.tipka@ttja.ee

www.ttja.ee | Endla 10a, 10122 TALLINN

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet