

Teenuse tüüptingimused avalikul nõudepõhisel sõitjateveol Saaremaa vallas (pilootprojekt)

1. Mõisted

- 1.1 Käesolevale osale „Mõisted“ kohaldatakse ka ühistranspordiseaduse §-des 2-9 ning võlaõigusseaduse §-des 824, 827 ja 847 sätestatud;
- 1.2 Reisija/Sõitja – veolepingu alusel ühissõidukiga reisiv isik koos talle kuuluva pagasiga;
- 1.3 Vedaja – Saare maakonna avalikul nõudepõhisel sõitjateveol avaliku teenindamise lepingu sõlminud ettevõtja, kellel on lepingust tulenev kohustus vedada reisijaid vastavalt reisijate poolt läbi dispetšeri esitatud tellimustele;
- 1.4 Pilet – veolepingu sõlmimist tõendav ja veebikeskkonnas talletatav dokument, mis annab reisijale õiguse sõita ühissõidukis;
- 1.5 Ühissõiduk – nõudepõhisel sõitjateveol kasutatav sõiduk;
- 1.6 Reisijaveoleping – reisija ja vedaja vahel sõlmitud leping, mille alusel on reisijal õigus kasutada ühissõidukit nõudepõhisel sõitjateveol ja vedaja kohustatud reisija koos pagasiga või ilma toimetama sihtkohta. Reisijaveoleping loetakse sõlmituks reisija tellimuse kinnitamisega dispetšeri poolt;
- 1.7 Käsipagas – reisijal kaasas olevad asjad, mis on nõudepõhise sõitjateveo ajal tema järelevalve all. Käsipagasi hulka kuuluvad ka lemmikloomad;
- 1.8 Tüüptingimused – käesolev teenuste sisu ja osutamist reguleeriv dokument;
- 1.9 Tellija - Saare maakonnas halduslepingu alusel avaliku reisijateveo korraldaja Saaremaa vald Saaremaa Vallavalitsuse kaudu.

2. Teenuse osutamise sihtrühm ja tellimuse esitamine, vastuvõtmine ja kinnitamine

- 2.1 Nõudetranspordi teenuse osutamise sihtrühm on Salme ja Torgu piirkondade elanikud ja külalised ning turismiettevõtjad, teenust osutatakse Salme ja Torgu piirkondades;
- 2.2 Nõudetranspordi teenust osutatakse pilootprojekti perioodil 01.07.2021-30.06.2022 iga päev alates kell 08:00 kuni kell 21:00;
- 2.3 Pilootprojekti perioodil ei pea reisija teenuse eest tasuma. Teenusega seotud kulud kaetakse riigieelarvest;
- 2.4 Tellimusi saab esitada dispetšeri vahendusel numbril +372 5400 0120 esmaspäevast-neljapäevani ajavahemikus kell 08:30-16:00. Reedel ajavahemikus kell 8:30-14:30. Reisija peab tellimuse esitama vähemalt 24 tundi enne soovitava pealevõtmise aega;
- 2.5 Reisija saab esitada tellimuse telefoni teel punktis 2.4 toodud telefonil. Tellimuse vastuvõtmiseks telefoni teel küsitakse reisijalt tema soovitud sõidu alustamise- ja sõidu sihtkoht ning aeg;
- 2.6 Kui logistiliste järjekordade koostamisel selgub, et reisija poolt soovitud pealevõtmise aeg ei sobi logistikasse, võtab dispetšer reisijaga ühendust ja lepib temaga kokku uue pealevõtmise- ja sihtkohta saabumise aja, millised ei tohi olla erinevad üle 30 minuti reisija poolt soovitud esialgselt pealevõtmise- ja sihtkohta jõudmise ajast;
- 2.7 Logistilise järjekorra teostamise võimalikkuse korral kinnitatakse reisija tellimus. Telefoni teel vastu võetud tellimuse sisestab dispetšer veebikeskkonda ja suunab autojuhile täitmiseks;
- 2.8 Teenuse osutaja on kohustatud reisija peale võtma ja sihtkohta kohale toimetama kokkulepitud aegadel, välja arvatud punktides 2.9, 3.3, 4.2, 4.3, 4.4 ja 4.6 sätestatud juhtudel.
- 2.9 Reisija on kohustatud ilmuma kokkulepitud ajal pealevõtmise kohta. Juhul kui tellitud teenust ei vajata on reisija kohustatud tellimuse tühistama vastavalt punktile 3.

3. Tellimuste tühistamine

- 3.1 Tellimust on võimalik tühistada mitte vähem kui 12 tundi enne kliendi poolt soovitud pealevõtmise aega;
- 3.2 Tellimusi saab tühistada dispetšeri vahendusel punktis 2.4 toodud telefoninumbri ja ajavahemikus;
- 3.3 Juhul kui reisija tellimust ettenähtud aja jooksul ei tühistata ja samal ajal pealevõtmise kohta määratud ajaks ei ilmu ning see on juhtunud vähemalt kaks (2) korda on dispetšeril õigus keelduda selle kliendi edaspidisest teenindamisest.

4. Reisijate vedu

- 4.1 Reisija siseneb ja väljub ühissõidukisse kokkulepitud kohtades;
- 4.2 Ühissõiduki juht võib keelduda joores või agressiivselt käituva reisija teenindamisest ja mitte lubada teda ühissõidukisse olenemata sellise reisija sõiduõiguse olemasolust. Reisijal ei teki sellisel juhul õigust nõuda vedajalt hüvitist muu transpordivahendi kasutamise kulude katmiseks;
- 4.3 Ühissõiduki juht võib keelduda määratud või ebaseaduslikult lõhnavate riietega reisija teenindamisest ja mitte lubada teda ühissõidukisse olenemata sellise reisija sõiduõiguse olemasolust. Reisijal ei teki sellisel juhul õigust nõuda vedajalt hüvitist muu transpordivahendi kasutamise kulude katmiseks;
- 4.4 Ühissõiduki juht võib igal ajal nõuda punktides 4.2 ja 4.3 nimetatud reisija lahkumist ühissõidukist isegi juhul, kui teised reisijad ei ole ühissõiduki juhile kaebust esitanud. Ühissõiduki juht võib reisija väljumiseks peatuda ning kõrvale kalduda kinnitatud logistilisest plaanist. Ühissõiduki juht märgib oma töödokumentidesse, millised olid reisija ühissõidukist lahkumise nõude asjaolud ning reisija lühikirjelduse. Kui punktides 4.2 ja 4.3 toodud reisija kohta esitab kaebuse teine reisija, otsustab reisija ühissõidukist kõrvaldamise ühissõiduki juht;
- 4.5 Ühissõiduki juht ei või nõuda noorema kui 18-aastase isiku väljumist enne tema sihtpunkti jõudmist, olenemata punktides 4.2 kuni 4.3 toodust;
- 4.6 Juhul kui esinevad vedajast sõltumatud tingimused, mis muudavad võimatuks teenuse osutamise või võivad ohtu seada inimesed, keskkonna või vara, on teenuse osutajal õigus liiklus katkestada ja jätkata sellega pärast ohu möödumist, teavitades sellest reisijaid.
- 4.7 Vedaja võib mitte kinni pidada kinnitatud logistilisest järjekorrast, kui kindlaksmääratud liikumisteel teostatakse teetõid ja tee on suletud, toimunud on liiklusõnnetus või esineb muu takistus, mis ei võimalda liikumisteed ohutult kasutada. Erakordsest tee libedusest tulenevalt võib teenuse osutaja liikumisteed muuta, teavitades sellest reisijaid.
- 4.8 Reisija vastutab selle eest, et temaga kaasas olevad asjad ei häiriks ega takistaks kaasreisijaid, aga samuti ei tohi need kahjustada ühissõidukit. Keelatud on vedada kergesti süttivaid või söövitavaid vedelikke (määrdeõlid, kütus, maagaas, happed ja lahused jne), ebaseaduslikult lõhnavaid esemeid või aineid, mürkaineid ja muid taolisi kemikaale. Ühissõiduki juhul on igal ajal õigus keelduda reisijat ühissõidukisse lubamast või pagasi olukorda kontrollida sõidu ajal, kui reisijaga kaasas olev pagas võib ühissõidukit või teisi reisijaid kahjustada;
- 4.9 Reisija võib ühissõidukis kaasas vedada suuski ja muid spordivahendeid eeldusel, et need on pakendatud, mahuvad sõidukisse ja ei häiri teisi reisijaid. Ühissõidukis ei ole lubatud vedada jalgrattaid, tasakaaluliikureid ega muid abimootoriga liiklemisvahendeid. Ühissõidukis võib vedada tõukeratast pagasi veole kehtestatud üldiste nõuete kohaselt;

- 4.10 Reisija võib siseneda ühissõidukisse lapsevankri- või käruga, kui see kokkupakitult mahub sõidukisse ja millele kohaldatakse pagasi veole kehtestatud üldisi nõudeid;
- 4.11 Reisija ei või vedada ühissõidukis lemmikloomi- ja linde.
- 4.12 Reisija on kohustatud järgima käesolevaid teenuse tüüptingimusi kogu reisi vältel ning juhinduma üldtunnustatud ja väljakujunenud käitumisnormidest ja tavadest;
- 4.13 Reisija on kohustatud alluma ühissõiduki juhi, politseiametniku või muu kontrollimise õigusega ametniku seaduslikele korraldustele ja juhistele, tagama enda ja temaga kaasas oleva pagasi või alaealiste laste ohutuse, olemasolul kinnitama sõidu ajal turvavöö.

5. Vastutus ja kaebuste esitamine

- 5.1 Vedaja vastutuse piirid on järgmised:
- 5.2 Vedaja ei vastuta reisijale kuuluva käsipagasi ja selle sisu kaotamiseks, hävimise või riknemise eest;
- 5.3 Reisija käsipagasi veol ei vastuta vedaja tekkinud kahju eest;
- 5.4 Vedaja ei vastuta reisi hilinemisest tulenevate kahjude eest, mis ei tulene vedaja süüst;
- 5.5 Vedaja vastutab reisijale tekitatud vigastuste eest juhul, kui kahju toimus vedaja süül või hooletuse tõttu;
- 5.6 Reisijale tekitatud vigastuste korral on vedaja vastutus piiratud õigusaktides sätestatuga;
- 5.7 Kui reisija või piletita reisija tekitab käesolevaid tüüptingimusi eirates kahju inimesele, keskkonnale või varale, on ta kohustatud kõik enda tekitatud kahjud hüvitama;
- 5.8 Kahjujuhtumi korral peab reisija vedajale esitama kirjaliku teate endale või oma varale tekkinud kahju kohta. Teade tuleb esitada teenuse ajal või vahetult pärast selle lõppemist;
- 5.9 Kahjust teatades on reisijal kohustus tõendada, et kahju põhjustanud juhtum toimus teenuse toimumise ajal. Samuti peab reisija tõendama teenuse osutamise käigus toimunud kahju suuruse;
- 5.10 Kõik vedaja süü või raske hooletuse tõttu toimunud juhtumid, millega kaasneb inimese, keskkonna või vara kahjustumine, fikseeritakse aktiga, mille koostab vedaja esindaja reisija juuresolekul. Kui kohapeal akti ei koostata, ei ole reisijal hiljem pretensiooni esitamise õigust;
- 5.11 Reisijate ja pagasi veoga seonduvate probleemide lahendamisel on ühissõidukis vedaja esindajaks ühissõiduki juht;
- 5.12 Reisijal on õigus esitada kaebus vedaja tegevuse või tegevusetuse kohta kirja või e-kirja teel hiljemalt 7 (seitsme) päeva jooksul pärast reisi toimumist. Nimetatud tähtajast hiljem esitatud kaebus ei kuulu läbivaatamisele;
- 5.13 Kaebuses peavad olema märgitud vähemalt järgmised andmed:
 - 5.13.1 kaebuse esitaja nimi ja kontaktandmed;
 - 5.13.2 kaebuse esitamise kuupäev;
 - 5.13.3 puuduse või olukorra kirjeldus, reisi osutamise kuupäev ja kellaaeg ning liini number;
 - 5.13.4 esitatav konkreetne ja selgesõnaline nõue, rahalise nõude korral tuleb kaebusele lisada vastavad kuludokumentid või muud asjakohased dokumendid.
 - 5.13.5 Vedaja vaatab kaebuse läbi ja annab Reisijale vastuse võimalikult kiiresti, kuid mitte hiljem kui 10 (kümne) tööpäeva jooksul alates kaebuse esitamisest. Kui selle aja jooksul ei ole võimalik lõplikku vastust anda, teatab Vedaja sellest Reisijale kirjalikult vahevastusega ja juhtum lahendatakse hiljemalt 1 (ühe) kuu jooksul alates kaebuse esitamisest