

TEZ Tour ÜLDINFO

Pakettreisi hind sisaldab vastavalt otsingusse sisestatud reisijate arvule järgmisi teenuseid:

- edasi-tagasi turismiklassi lennupileteid kogu perele/reisieltskonnale
- majutust ühes numbritoas Teie poolt valitud hotellis Teie poolt valitud majutuse tüübi ja toiduplaaniga kogu perele/reisieltskonnale
- grupitransfeeri lennujaam-hotell-lennujaam sihtkohas kogu perele/reisieltskonnale.

Selguse huvides, soovides broneerida reisieltskonnale mitut eraldi numbrituba, tuleb selleks teha vastav arv broneeringuid. Üks broneering sisaldab alati vaid üht numbrituba, olenemata broneeringus märgitud reisijate arvust. Mitme numbritoa broneerimisel (kahes või enamas eraldi broneeringus) palume märkida broneerimissüsteemis kommentaari, et broneeringud on omavahel seotud.

Kui reisieltskonnas on laps/lapsed, kelle suhtes kehtivad soodushinnad, kajastub vastav soodustus pakettreisi hinnas.

Reisidokumendid

Enne reisi broneerimist veenduge, et Teie reisidokumendid (sh dokumendi kehtivuse aeg) vastaksid sihtriigi nõuetele. Kõikidel reisijatel peab reisile minnes kaasas olema sihtriigi nõuetele vastav reisidokument. Euroopa Liidu piires saab Eesti kodanik reisida reisi lõpuni kehtiva passi või Eesti Vabariigi isikutunnistuse (ID kaardiga). Väljaspool Euroopa Liitu reisimiseks on reeglina vajalik pass, mis kehtib kogu reisi vältel, mille kehtivus jätkub vähemalt 6 kuud pärast reisi lõppu ning milles on vähemalt üks vaba leht. Täpsema info vajalike viisade kohta saate TEZ Tour kodulehelt valitud maa infolehel, reisikonsultandilt või www.vm.ee "Reisiinfo riigiti" lehel.

Eesti Välismaalase passi ja Eesti elamisluba omavatel Vene kodanikel peavad kõikidesse TEZ Tour sihtkohtadesse sõites kaasas olema pass, mille kehtivus jätkub vähemalt 6 kuud pärast reisi lõppu ning milles on vähemalt üks vaba leht ja kindlasti ka kehtiv ID kaart, mille kehtivus jätkub vähemalt 6 kuud pärast reisi lõppu. Selguse huvides, kaasas peavad olema mõlemad eelnimetatud dokumendid.

Täpsema info vajalike viisade kohta saate TEZ Tour kodulehelt valitud maa infolehel, reisikonsultandilt või valitud maa konsulaarosakonnast.

Reisija vastutab oma reisidokumentide nõuetele vastavuse ja vajalike sissesõiduviisade vormistamise, samuti sihtkohariigi piiriületuseeskirjade täitmise eest. Juhul kui reisijat ei lubata reisile nõuetele vastava dokumendi või viisa puudumise tõttu või ei ole reisijal võimalik sihtkohariiki siseneda vastava riigi piiriületuseeskirjade rikkumise tõttu, reisiraha ei tagasta. Juhul kui sihtriigi piirivalve ei luba reisijat riiki, tuleb tagasilennu kulud kanda reisijal ning reisiraha ei tagastata.

Juhime tähelepanu, et juhul, kui reisi sihtkohaks on moslemimaa, on tavapärane, et piiriületuseeskirjade kohaselt ei lubata riiki alkoholijoobes isikuid. Sihtkohariigi piiriületuseeskirjade sisuga tutvumise ja selliste eeskirjade täitmise eest vastutab Reisija.

Lastega reisimine

Lastega välisriiki reisimisel võidakse nõuda lisadokumente, milliseid täpselt, sõltub eelkõige külastatava riigi nõuetest. Soovitame küsida reisisihiks oleva riigi esindusest, milliseid dokumente selle riigi piirivalve lastega reisijatelt nõuab.

Vähem olulised ei ole erinevate transpordifirmade seatud nõuded.

Lapsega reisival täiskasvanul, kes ei ole lapse seaduslik hooldaja, peab reisil kaasas olema lapse vanemate ühine nõusolek. See, kas piisab vanemate lihtkirjalikust nõusolekust või tuleb dokument vormistada notari juures, apostillida või legaliseerida, sõltub eelkõige külastatava riigi ja ka reisimarsruudil läbitavate riikide nõuetest. Lisaks soovitame kaasa võtta ka rahvastikuregistri ingliskeelse väljavõtte, millelt on näha mõlema hooldusõigusega lapsevanema andmed. Rahvastikuregistri väljavõtte saate taotleda elukohajärgsest kohalikust omavalitsusest.

Pea samad soovitused kehtivad, kui lapsega reisib vaid üks lapsevanematest või vanem, kellel on lapsest erinev perekonnanimi. Reisile tuleks kaasa võtta teise lapsevanema nõusolek ja ingliskeelne rahvastikuregistri väljavõtte.

Alla 2-aastase lapse lisatasu TEZ Tour reisiril on tavaliselt 50 eurot, kuid osades hotellides võib lisanduda ka lisatasu majutusele. Alla 2-aastasel lapsel ei ole lennukis oma istekohta. Juhul kui laps saab reisi ajal 2 aastaseks, on tagasilennuks vajalik lennukoht ning reisi hinnale lisandub vastava lennupileti maksumus. Sellisel juhul tuleb tellimus vormistada büroos. Täpsem info päringu alusel.

Hotellivalik

TEZ Tour on suurima hotellivalikuga reisikorraldaja Eestis. Pakkumises on hotelle igas kategoorias ja hinnaklassis. Hotellikategooriad omakorda jagunevad hinna järgi tagasihoidlikest luksuslikeni, kus teenuste valik on vägagi erinev. Hotellivaliku tegemine on õnnestunud puhkuse reisi alus. Õige valiku tegemiseks tuleks läbi mõelda, mida reisilt oodatakse, kui palju aega veedetakse hotelli territooriumil, millises keskkonnas te veedate oma igapäevaelu ning kas valitud hotell peaks vastama vähemalt samale standardile, kas reisite lastega või ilma jne. Arvestada tuleb ka töösiasjaga, et mujal ongi teistmoodi kui Eestis ning meie harjumuspärane elu- ja mõttelaad ei pruugi olla omane teisel maal. Juhul kui te soovite hotellivaliku teha iseseisvalt ilma meie reisikonsultandi abita, soovitame tutvuda ka teiste reisijate arvamustega www.tripadvisor.com (inglise k.) või www.tophotels.ru (vene k.).

Hotellikategooria

Hotellidele annavad kategooriad ehk "täärnid" sihtkohariikides selleks volitatud ametkonnad ning TEZ Tour ei saa neid otsuseid mõjutada ega vaidlustada. Erinevates riikides omistatud kategooriad võivad erineda Eestis antavatest järkudest ning Eestis levinud arusaamadest hotellikategooriate kohta. Klientide subjektiivne hinnang hotelli kategooria kohta ei saa olla TEZ Tourile esitatava vaide aluseks.

Hotellikategooriad:

1*, 2*, 3*, 3*+, 4*, 4*+, 5*, 5* deluxe

HV-1 - holiday village ehk puhkeküla vastab 4-5*

HV-2 holiday village ehk puhkeküla vastab 3*, 3*+.

Igale hotellikategooriale vastab teatud võimaluste ja teenuste tase, mida hotell pakub, alates infrastruktuurist (baarid, restoranid, basseinid, tervisekeskused, sportimise ning vaba aja veetmise võimalused jne.) kuni üldiste näitajateni nagu hotelli territoorium, kaugus merest, numbritubade suurus ja disain, toitlustamise tase jne. Hotellikategooria tase peegeldub reeglina pakettreisi hinnas. Iga kategooria jaguneb omakorda tagasihoidlikumast luksuslikumani. Erinevate maade hotellikategooriate teenuste tase on erinev. Iga konkreetse hotelli ja tema teenuste paketi kirjelduse leiate meie trükikataloogis või siis netileheküljel hotelli nime peal vajutades.

Informatsiooni muutumine

Hotellikirjeldustes esitatud teave on tõene koostamise hetkel, samas tuleb arvestada, et hotellidel on õigus pakutavaid teenuseid hooaja keskel TEZ Tourile ette teatamata muuta või teenuste kättesaadavust ajutiselt piirata. TEZ Tour ei vastuta selliste muudatuste eest. Arusaamatuste vältimiseks palume alati saabumisel hotelli üle kontrollida tasuta ja tasuliste teenuste nimekirja. Hotellide poolt kirjeldatud teenused on reeglina täies mahus kättesaadavad ainult turismihooajal, enne ja pärast seda võivad paljud teenused olla piiratud kättesaadavusega ning mitte täielikult vastata kirjelduses olevale. Väljaspool turismihooaega väljuvate reise majutuse hinnad on tavaliselt seoses sellaga ka oluliselt soodsamad. Juhul kui teie hotellivalik sõltub konkreetsest teenusest, palume teenuse kättesaadavus reisi ajal enne broneeringu tegemist TEZ Tourilt kirjaliku päringuga üle täpsustada. Hotellikirjelduses loetletud lisateenuste kättesaadavuse tagab TEZ Tour üksnes juhul, kui TEZ Tour on nende kättesaadavust reisi ajal kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kinnitanud.

Hotellikirjelduses olevad pildid on illustreerivad ning fotodel puudub õiguslik tähendus. Alati on võimalus, et hotellis on toimunud muudatused ning erinevad toad võivad olla erineva suuruse, sisustuse ja kujuga. Fotod on enamasti tehtud parimatest ja kallimatest tubadest ning ei pruugi kajastada standardtoa sisustust, suurust ega vaadet.

TEZ Touri hotellikirjeldustes puudub info hotellide kõrval toimuvate võimalike ehitustööde kohta ning me ei vastuta müra ega ebamugavuse eest, mida ehitustegevus võib põhjustada.

Ametlikuks turismihooajaks suuremates kuurortides loetakse orienteeruvalt:

Türgis: 10. mai - 10. oktoober

Kreekas: 20. mai - 15. september (Kreeta saar) ; 01.juuni-31.august (Rhodos, Korfu, Peloponnesos)

Bulgaarias: 01. juuni - 31. august

Egiptuses, Tenerifel, AÜE-s on turismihooaeg aastaringsest, kuid mõningate teenuste kättesaadavus võib varieeruda sõltuvalt sihtkoha ööpäevasest keskmisest temperatuurist nt. konditsioneeride kasutamine, basseinivee soojendamine, sooja vee olemasolu, mõningad välitingimustes pakutavad teenused jne.

Hotellipäevade arvestus

Vastavalt rahvusvahelistele tavadele antakse hotellituba reisija kasutusse saabumise päeval alates kella 14:00st. Lahkumispäeval tuleb hotellitoad loovutada kell 12:00, olenemata tagasilennu ajast. Peale tubade loovutust saab pagasi paigutada pagasihoidlasse ning kuni transfeerini on võimalik aega edasi veeta hotelli territooriumil. Toitlustus algab samuti saabumise päeval kell 14:00 ning lõpeb ärasõidu päeval kell 12:00 (v.a Türgi "kõik hinnas" hotellid, kus klientidele pakutakse toitlustamist kohe saabudes ning ka peale tubade loovutamist kuni ärasõiduni). Seetõttu võib esimene söögikord saabumispäeval olla alles õhtusöök.

Kliendid, kes soovivad tuba varajase lennu saabumise hetkest ehk early check-in'i või pikendada tuba kuni hilise ärasõiduni ehk late check-out'i, tuleb see ise kohapeal endal hotelliga kokku leppida. Kui hotellil on võimalik pakkuda tuba varem või pikendada selle kasutusaega kuni äralennuni, siis antud teenus on tasuline ning maksmine toimub kohapeal vastavalt hotelli hinnakirjale. Kliendid, kes soovivad kindlasti tuba varase lennu saabumise hetkest või hilise lennu puhul kuni ära sõiduni, soovitame ette osta lisaks standardpaketele lisaöö. Lisaöö hind määratakse vastavalt hinnakirjale päringu alusel. Kindlasti soovitame lisaöö ette tellida lastega klientidele, kuna kõrghooajal ei ole early check-in/late check-out hotellis reeglina suure koormuse tõttu võimalik. TEZ Tour ei saa early check-in/late check-out teenuse saadavust tagada ega kohustada hotelli seda teenust kliendile igal juhul võimaldama.

Hotellimajutus

Toatüüp ja suurus

Toatüüp tuleb valida vastavalt perekonna/reisiseltskonna tüübile ja arvulisele koosseisule. Juhul kui toatüübi nimetus jääb Teie jaoks arusaamatuks, küsige palun täpsemat infot TEZ Tourist. Juhime tähelepanu, et tubade kirjelduses märgitud ruutmeetrite arv on üldpind koos esiku, rõdu või terrassi (kui on) ja vannitoaga. Mõnikord võib terrass moodustada ligi poole esitatud ruutmeetrite arvust.

Standard room - tavatuba, hotelli lihtsaim tuba ning reeglina on seal 2 põhimagamiskohta (1 kaheinimese voodi või 2 üheinimese voodit). Kui on tellitud Standard toas koht kolmandale või neljandale reisijale (k.a lapsed) siis paigatakse vastavalt võimalusele tuppa lisavoodi/lisavoodid. Lisavoodi võib olla lahtikäiv tugitool, välivoodi, sohva, diivan, lahtikäiv diivan jne. Üldjuhul on lisavoodi põhimagamiskohast ebamugavam ning sellest lähtuvalt ka soodsam. TEZ Tour soovitab vaatamata hotellikirjelduses märgitud maksimaalsele mahutavusele Standard toas majutada maksimaalselt 2 täiskasvanut + 1 laps. Standard toas 2 täiskasvanut + 2 last majutuse korral võib hotell pakkuda vaid ühe lisavoodi, eeldusega, et lapsed peavad voodit jagama omavahel või vanematega. TEZ Tour soovitab 2 täiskasvanut + 2 last majutuse korral valida peretoa (Family room), kus on voodikohad vähemalt neljale. Erandina ei paku AÜE hotellid lastega majutuse korral lastele automaatselt voodikohta, hinda on arvestatud valitud toatüübis olevad magamiskohad ning lisavoodi soovi korral tuleb see eraldi kokku leppida ning tasuda lisatasu, täpne info päringu alusel.

Family room - peretuba, spetsiaalselt mõeldud pere majutuseks, standardselt on selle toa mahutavus 2+2. Suuremate pere majutus ühte tuppa sõltub hotelli võimalustest, juhul kui hotellil ei ole sobivat toatüüpi pakkuda, võiks pere jaotada kahte tuppa. Mõned hotellid pakuvad suurema seltskonna majutamiseks ühendatud tubasid, s.o kõrvuti asuvad toad, millel on ühendav uks. Täpne info päringu alusel.

Studio - ühetoaline, üldjuhul olemas ka kööginurk, täpsem info vastava hotelli kirjelduses.

Apartment - kortertüüpi majutus, üldjuhul olemas ka kööginurk. Tubade arvu suhtes erinevad võimalused, täpsem info vastava hotelli kirjelduses.

Superior, Deluxe room, Junior Suite, Suite - luksuslikum ja avaram kui Standard tuba, täpsem info vastava hotelli kirjelduses.

Juhime tähelepanu järgmistele Standard toa hinnast madalama hinnaga toatüüpidele:

ROH (Run of House) e. vastavalt saabumise hetkel saadaval olevate tubade valikule pakub hotell kliendile toa. Enamasti on need hotelli odavamad toad.

ECONOMY/ PROMO/ BASIC / PARK Room vms. Standard toast soodsama hinnaga tuba, hotelli kehvemad toad, mille kvaliteet on madalam kui Standard tubades. Erinevus tuleneb ennekõike toa asukohast hotellis, rõdu olemasolust, sisustuse vanusest, vaatest jne. Soovitame antud toa valikul eelnevalt täpselt järgi uurida, millise toaga on tegemist.

TEZ Tour ei soovita osta puhkuse veetmiseks alla Standard taseme hotellitube.

Vaade aknast - hotellid on aru saanud tubadest avaneva vaate tähtsusest ja küsivad selle eest lisaraha. Seega võib hinnastikust leida veel lisaklausleid vaate kohta - merevaade, mis omakorda jaguneb täismerevaateks (front sea view), merevaateks (sea view) või külgmerevaateks (side sea view); aiavaade (garden view); mäevaade (mountain view); tuba merepoolsel küljel (sea side) jne. Sõltuvalt toa asukohast hotellis võib külgmerevaade näiteks tähendada seda, et aknast paistab killuke merd või aiavaate puhul on rohelist näha üsna vähe. Samuti võib aiavaade tähendada vaadet tihedale põõsastikule, parklale ning halvimal juhul müürile või sisehoovile. Igas hoones on tube, mis sõltuvalt hoone arhitektuurist ja paiknemisest territooriumil ei asu just parimas kohas nt. köögi bloki, sisse- või väljasõidutee lähedal, territooriumi tagumises või pimedamas osas. Sellistele tubadele on mõnes hotellis omistatud ka eristav toatüüp nt. Promo, Basic või vaadena märgitud (back view).

Meeldiva puhkuse veetmise üks oluline osa on õigesti valitud toatüüp. Vajadusel arutage valikut oma reisikonsultandiga.

Majutusega seotud lisasoovid - hotell majutab reisijad saabumise päeval vabadesse tubadesse vastavalt tellitud toatüüpidele saabumise järjekorras. Kõik lisasoovid, mille eest ei ole võetud lisatasu - toa vaade, asukoht territooriumil, mittesuitsetajate tuba, kindel korrus, kõrvuti toad jne. - on vastavalt hotelli võimalustele ning TEZ Tour ei saa garanteerida nende täitmist ning see ei saa olla vaide aluseks. Kui reisija ei ole rahul toaga või miski on katki, tuleb sellest koheselt teavitada hotelli vastuvõttu ning uurida toa vahetamise võimalust. Juhul kui lahendust ei leita või kui hotell ei vasta kliendi ettekujutusele, tuleb koheselt võtta ühendust TEZ Touri reisisindajaga.

Hotellivahetus sihtkohas on võimalik vaid lisatasu eest. TEZ Tour ei käsitle reisija subjektiivsetest soovidest lähtuvat hotellivahetust kui põhjust hilisema nõude esitamiseks ega lisatasu kompenseerimiseks.

Majutuse tüüp tähendab majutatavate inimeste arvust lähtuvaid hotellinduses kasutatavaid toanimetusi. Majutuse tüüp tuleb valida vastavalt perekonna või reisiseltskonna tüübile ja arvilisele koosseisule. Hinnaotsingusse sisestatud majutuse tüübist lähtuvate numbritubade kirjeldused leiata konkreetse hotelli nimele vajutades. Juhime tähelepanu, et tubade kirjelduses märgitud ruutmeetrite arv on üldpind koos esiku, rõdu ja vannitoaga. Mõnikord võib terrass moodustada ligi poole esitatud ruutmeetrite arvust. Suuremate perede või seltskondade mugavamaks majutuseks on soovitatav broneerida mitu numbrituba. Ühes broneeringus on võimalik tellida vaid üks numbrituba, seega perele/seltskonnale erinevate numbritubade tellimiseks tuleb sisestada vastav arv broneeringuid. Soovitatav on lisada kommentaari lahtrisse sama seltskonna broneeringute numbrid, et reisikorraldajal oleks teave pere/seltskonna suuruse kohta.

DBL = double = kahekohaline hotellituba, 1 kaheinimese voodi või 2 üheinimese voodit.

DBL+EXB = double + extra-bed = kahekohaline numbrituba + lisavoodi = mahutab kolme täiskasvanut (täiskasvanuks loetakse hotellides tavaliselt reisijat alates 12-ndast eluaastast, kuid erinevatel hotellid võivad olla ka erinevad reeglid).

DBL+CHD = double + child = kahekohaline numbrituba + laps = tuba mahutab kolme reisijat, kellest üks on alla 12aastane (hotelliti võib esineda ka erandeid lapsena käsitletava reisija vanusepiiri määramisel). Tavaliselt sõltub sellise hotellitoa puhul hind tihti ka lapse vanusest, tavaliselt varustatakse tuba lapse jaoks lisavoodiga, kuid võib olla ka erandeid (nt. AÜE).

DBL+2CHD = double + 2 children = kahekohaline numbrituba + 2 last = tuba mahutab nelja reisijat, kellest kaks on alla 12aastased (hotelliti võib esineda ka erandeid lapsena käsitletava reisija vanusepiiri määramisel). Hotellid rakendavad sellise kombinatsiooni puhul erinevaid hindu ja majutustingimusi sõltuvalt laste vanusest ja hotelli võimalustest, lastele kindlustatakse lisavoodid vaid peretoas. Täpsed majutuse tingimused on sätestatud hotellikirjelduses või on kättesaadavad päringu alusel.

DBL+EXB+CHD = double + extra bed + child = kahekohaline hotellituba + lisavoodi täiskasvanule + laps = tuba majutab nelja reisijat, kellest üks on alla 12aastane (hotelliti võib esineda ka erandeid lapsena käsitletava reisija vanusepiiri määramisel). Sellise hotellituba puhul sõltub lõpphind tihti ka lapse vanusest, tavaliselt varustatakse tuba lapse jaoks lisavoodiga, kuid võib olla ka erandeid! Täpsed majutuse tingimused on sätestatud hotellikirjelduses või on kättesaadavad päringu alusel.

TRPL+2CHD = triple + 2 children = kolmekohaline hotellituba + 2 last = tuba viiele inimesele, kellest kaks on alla 12aastased (hotelliti võib esineda ka erandeid lapsena käsitletava reisija vanusepiiri määramisel). Sellise hotellituba puhul sõltub lõpphind tihti ka laste vanusest. Toas on täiskasvanutele kolm statsionaarset voodit, tavaliselt varustatakse tuba laste jaoks lisavooditega, kuid võib olla ka erandeid. Täpsed majutuse tingimused sellise toatüübi puhul leiate konkreetse hotelli nimele vajutades või päringu alusel.

SGL = single = ühekohaline numbrituba = tuba ühele täiskasvanule. Kui reisija sõidab reisile üksinda, tuleb broneerimissüsteemis valida see numbrituba tüüp. Tegu võib olla majutusega kaheinimese toas üksinda või spetsiaalses ühele inimesele mõeldud toas, täpsem info päringu alusel. Juhul kui üksik reisija soovib broneerida kahekohalist numbrituba, tuleb see eraldi kommentaari märkida. Sellisel juhul kuulub tasumisele ka kahekohalise toa hind, mille väljaselgitamiseks soovitame ühendust võtta Reisikorraldajaga.

SGL+CHD = single + child = tuba ühele täiskasvanule + laps = tuba kahele reisijale, kellest üks on alla 12aastane (hotelliti võib esineda ka erandeid lapsena käsitletava reisija vanusepiiri määramisel). Toas on tavaliselt kaks statsionaarset voodit, kuid on ka erandeid. Sellise hotellituba puhul võib hind sõltuda lapse vanusest.

SGL+2CHD = single + 2 children = tuba ühele täiskasvanule ja kahele lapsele = tuba kolmele reisijale, kellest kaks on alla 12 aasta vanused (hotelliti võib esineda ka erandeid lapsena käsitletava reisija vanusepiiri määramisel). Sellise hotellituba puhul sõltub lõpphind tihti ka laste vanusest. Toas on tavaliselt kaks statsionaarset voodit ja lisavoodi ühele lapsele, kuid on ka erandeid.

4 PAX ja rohkem - numbrituba, mis vastavalt mahutab 4 täiskasvanut või rohkem (kui on valitud rohkem). Kui valik on 4PAX+CHD siis on toas tavaliselt 4 täiskasvanule mõeldud põhimagamiskohta ja 1 lisavoodi lapse jaoks, kuid võib olla ka erandeid. Täpne info päringu alusel.

Beebivoodi - on võimalik ette tellida või kohapeal tellida, teenus on hotelliti erinev, kuid tavaliselt siiski tasuta. (TEZ Tour reisirididel lisandub beebiga reisimisel tavakorras 50 eur, kuid osades hotellides võib lisanduda ka lisatasu majutusele. Täpsem info päringu alusel).

Toiduplaan (TEZ Tour reisiotsingus Pansion).

Reisipaketiga ostetud sööke nimetatakse toiduplaaniks. Hotelliti võib toiduplaanide konkreetne sisu erineda. Konkreetset menüüd selguvad alles kohapeal, paika on pandud vaid toitlustamise kord. "Kõik hinnas" ja "Ultra kõik hinnas" toiduplaanid sisaldavad peale toitlustamise ka teenuste valikut. Toiduplaanis sisalduv teenuste hulk ja serveerimise viis (Rootsi laud või menüü alusel) võib hooajavälisel ajal erineda. Juhime Teie tähelepanu, et toitlustus algab saabumise päeval kell 14:00 ning lõpeb reeglina ärasõidu päeval kell 12:00 (üldjuhul pakuvad Türgi suured "kõik hinnas" hotellid klientidele võimalusel toitlustamist kohe saabudes ning ka peale tubade loovutamist kuni ärasõiduni). Seega enamus sihtkohtade on esimese päeva esimene toitlustus HB ja FB toiduplaaniga õhtusöök. Hilise saabumise korral pakuvad 5* hotellid hilist õhtusööki või külmi suupisteid toas. Sellest lähtuvalt soovitame suupisteid reisile kaasa võtta ja toitlustuse ette tellida ka lennule, et toidukordade vahe liiga pikaks ei veniks ning tühjast kõhust tuju ei langeks. (vaata [Toitlustamine lennukis](#)).

RO (Room Only) - ilma söökideta, kasutusel tavaliselt apartement-tüüpi hotellides.

BB (Bed & Breakfast) - majutus hommikusöögiga. Tavaliselt Rootsi lauas. Hommikusöök on seda rikkalikum, mida kõrgema tasemega on hotell. Söögi juurde kuulub ka kohv, tee, vesi, tavaliselt ka mahl.

HB (Half Board) - poolpansion ehk hommiku- ja õhtusöök, tavaliselt Rootsi lauas, kuid õhtusöök võib olla ka valikmenüü alusel. Õhtusöögil on kõik joogid tasulised. (AÜE-s võib olla ka hommiku- ja lõunasöök või vastavalt valikule, kas hommiku- ja lõunasöök või hommiku- ja õhtusöök, täpsem info hotellikirjeldusest).

HB+ (Half Board Plus) - poolpansion ehk hommiku- ja õhtusöök, tavaliselt Rootsi lauas, kuid õhtusöök võib olla ka valikmenüü alusel. Piiratud koguses kohalikku päritolu karastusjooke ja vahest ka majavein hinnas. (AÜE-s võib olla

ka hommiku- ja lõunasöök või vastavalt valikule, kas hommiku- ja lõunasöök või hommiku- ja õhtusöök, täpsem info hotellikirjeldusest).

FB (Full board) - täispansion ehk hommiku-, lõuna-, õhtusöök, tavaliselt Rootsi lauas, kuid lõuna- ja õhtusöök võib olla ka valikmenüü alusel. Lõuna- ja õhtusöögil on kõik joogid tasuta.

FB+ (Full Board Plus) - poolpansion ehk hommiku-, lõuna- ja õhtusöök, tavaliselt Rootsi lauas, kuid lõuna- ja õhtusöök võib olla ka valikmenüü alusel. Piiratud koguses kohalikku päritolu karastusjooke ja vahest ka majavein hinnas.

AI (All Inclusive) - kõik hinnas: hommiku-, lõuna- ja õhtusöök, tavaliselt Rootsi lauas, vahepalad, kohalikku päritolu alkohol ja karastusjoogid. Hotelli administratsioon määrab oma äranägemise järgi, millistes hotelli baarides saab tasuta alkohoolseid jooke. Masinakohv, jäätis, värskelt pressitud mahl ning välismaist päritolu alkohol on reeglina tasuta. Jooke serveeritakse vaid klaasiga/plasttopsis ning enamasti tuleb klaaspudelis ja purgijookide ees tasuda eraldi. "Kõik hinnas" teenus võib olla ka ajaliselt piiratud ning väljaspool hotelli poolt kehtestatud kellaaegu on teenused tasuta. Levinud on alkoholi tasuta tarbimise piirangud, näiteks 24.00-10.00 on alkohol tasuta (täpne info päringu alusel). Hotelli sisse registreerimisel antakse kliendile hetkel kehtiv tasuta/tasuliste teenuste nimekiri, palun tutvuge sellega tähelepanelikult.

UAI (Ultra All Inclusive) - vägagi kõik hinnas. Erinevates hotellides võib sellele toitlustamise tüübile olla ka erinevaid nimetusi nt. AEAI - All Exclusive All Inclusive; FSAI - Full Service All Inclusive jne, kuid meie valikutes on nad toodud ühise nimetuse UAI alla. Hommiku, lõuna- ja õhtusöök, tavaliselt Rootsi lauas, vahepalad, kohalikku päritolu alkohol ja karastusjoogid, tihti ka välismaine alkohol ja karastusjoogid (täpsem info iga hotelli kohta eraldi päringu alusel). Hotelli administratsioon määrab oma äranägemise järgi, millistes hotelli baarides saab tasuta alkohoolseid jooke. Masinakohv, jäätis, värskelt pressitud mahl ning välismaist päritolu alkohol võivad olla tasuta. Jooke serveeritakse vaid klaasiga/plasttopsis ning enamasti tuleb klaaspudelis ja purgijookide ees eraldi tasuda. "Ultra kõik hinnas" teenus võib olla ka ajaliselt piiratud ning väljaspool hotelli poolt kehtestatud kellaaegu on teenused tasuta. Levinud on alkoholi tasuta tarbimise piirangud, näiteks 24.00-10.00 on alkohol tasuta. Hotelli sisse registreerimisel antakse kliendile hetkel kehtiv tasuta/tasuliste teenuste nimekiri, palun tutvuge sellega tähelepanelikult.

Ühelgi juhul ei taga TEZ Tour toitlustuse osas kindlat valikut, menüü vaheldumist söögikordade lõikes, Eesti või Euroopa traditsioonidele vastavat toitu ega reisijate eridieedist tulenevatele nõuetele vastavat toitlustamist hotellis. Pakutava toidu valiku üle otsustavad hotellid ning TEZ Tour tagab üksnes toidukordade arvu vastavuse toitlustusplaanile.

Hotelliteenused

Rand - hotellil võib olla oma rand või kasutatakse avalikku randa. Vastav märge on lisatud hotellikirjeldusse. Reeglina on hotelli oma rannas lamamistoolid, varjud ja madratsid tasuta, kuid hotellid võivad rakendada ka lisatasu. Avalikus rannas on kõik teenused tasuta, samuti võib olla tasuta avalikku randa sissepääs (nt. AÜE). Rannarätikute saadavus ja rannabaari olemasolu ning joogikaardi valikud on hotelliti erinevad, info on leitav hotellikirjeldusest. Oluline on kindlaks teha ka see, milline rand hotelli läheduses on, eriti lastega reisimisel, nt kas merre pääs on lauge või ainuke võimalus on vette minna pontoonsillalt. Egiptuses ja ka mujal võib merre minekuks vaja minna spetsiaalseid jalanõusid. AÜE-s tohib rannariietega olla vaid spetsiaalses rannas. Juhime tähelepanu, et väljaspool turismihooaega võivad rannas pakutavad teenused olla piiratud või üldse puududa.

Basseinid, liumäed/veepargid - kasutusajad ning vee soojendamise vajaduse/võimaluse (soojenduse olemasolul) määravad hotellide administratsioonid. Väljaspool turismihooaega on reeglina liumäed/veepargid suletud. Liumägede kasutamisele võivad olla kehtestatud ohutusest tulenevad vanuse- ja pikkusepiirangud, seetõttu uurige kindlasti laste ja täiskasvanute liumägede arvu ja olemasolu. Lastele mõeldud basseinide ja liumägede arv on märgitud hotellikirjelduse alajaotuses "Lastele".

Konditsioneer - hotellides on 2 tüüpi konditsioneer: üldkonditsioneer või individuaalne konditsioneer. Üldkonditsioneer töötab kontrollib hotelli administratsioon, see võib töötada kogu ööpäeva või ainult kindlatel tundidel paar korda ööpäeva jooksul. Töötamise ajal on siiski võimalik konditsioneer toast reeglina sisse/välja lülitada. Reisijatele, kes ei talu palavust, ei pruugi sellisest õhutussüsteemist piisata.

Individuaalse konditsioneeritööd saab igaüks toas ise reguleerida. Kui te toast lahkute, lülitage konditsioneer tavaliselt välja. Juhime tähelepanu, et konditsioneeritööd tuleb kasutada mõistlikult, et vältida külmetumist - soovitatav sise- ja

välitemperatuuri vahe võiks olla kuni 6 kraadi. Konditsioneerid võivad teha ka müra. Madalama kategooria hotellides võib konditsioneer kasutamine olla tasuta.

Minibaar võib olla tasuta ja tasuta. "Kõik hinnas" teenuse puhul on reeglina minibaaris olevad vesi, karastusjoogid ja õlu tasuta. Edaspidine minibaari täitmine võib olla tasuta. Osades hotellides on tasuta ja tasulised kaubad märgistatud kleebistega, soovitame tähelepanelikult jälgida märgiseid ning selgitada neid ka lastele. Minibaaris võib olla ka ainult vesi. Tasulise minibaari kasutamise eest tuleb tasuda hotellist väljakirjutamisel. Täpsem info on hotellikirjeldustes.

Seif - Seif võib olla toas või hotelli vastuvõtus. Osades hotellides on seifi kasutus tasuta või deposiidiga. TEZ Tour ei vastuta seifi olemasolu ega kasutamise turvalisuse eest. Palume kaaluda tõsiselt, kuidas oma asju kõige paremini hoiustada. Lisaks soovitame sõlmida reisikindlustuse, mis kataks ka vargustega tekitatud kahju.

Välitingimustes olevad teenused - on avatud lähtuvalt ilmastikuoludest ning lahtioleku aegu reguleerib hotelli administratsioon.

Tubade koristamine/rätikute ja voodipesu vahetus - kordade arv on märgitud hotellikirjelduses, kuid võimalik on ka informatsiooni ette teatamata muudatus. Rätikute vahetusel kehtib enamikes hotellides nn. "säästlik ökoprogramm", kus vahetust vajavad rätikud asetatakse põrandale. Kööginurgaga tubades tuleb kööginõud ise pesta.

Vesi - kraanivee joomist ei soovitata me üheski oma sihtkohas, kindlasti ei tohiks kraanivett juua Egiptuses (ka hambapesul kasutada pudelivett). Erinevate maade veepuhastuse tase ei pruugi vastata meie organismile ning võimalikud on tervisehäired. Soovitame joogiks kasutada vaid korralikult suletud korgiga pudelivett. Ettevaatlik tuleks olla ka jääkuubikute lisamisega jookidesse (eriti Egiptuses).

Lõunamaa hotellides toimub vee soojendamise tihti päikesepatareide abil, mistõttu eriti hooaja alguses ja lõpus võib esineda sooja vee osas ebastabiilsust, sõltuvalt päikseenergia tugevusest.

Elekter - Euroopa Liidu maades, Türgis ja Egiptuses on kasutusel 220 V, kuid võib ette tulla ka 125 V pinget. Osades hotellitubades ei ole stepsleid nn. jämedamatele europistikutele. AÜE on kasutusel tüüp G pistikud, Euroopa elektritarvete kasutamiseks on vaja adapterit.

Müra - mitmed meie poolt pakutavad hotellid asuvad linnakeskustes või mürarohketes kuurtortpiirkondades, kus on lähedal asuva hotelli meelelahutusprogramm või ööklubi melu tubadesse kuulda. TEZ Tour ei vastuta müra eest väljaspool hotelli territooriumi. Sellepärast soovitame rahuliku puhkuse eelistajatel pöörata hotelli valides tähelepanu hotelli asukohale. Juba kohal olles soovitame müraprobleemiga pöörduda hotelli vastuvõttu, et võimalusel vahetada tuba vaiksemasse asukohta (TEZ Tour ei saa toa vahetust tagada).

Riietumise etikett ehk Dress Code – hommiku- ja lõunasöökidele hotelli pearestorani ei lubata katmata keha ja märgade ujumisriietega kliente. Õhtusöögil eeldatakse viisakat riietust, meestel pikki pükse ja varrukatega särki, kinnise varbaosaga jalanõusid. Etiketti eiravaid kliente restorani ei lubata.

Lend

Lende erinevatesse sihtkohtadesse teostame SmartLynx Airlines, Turkish Airlines (Anadolou), Pegasus Airlines ja FreeBird Airlines lennukitega. Lennukitüüpideks on kasutusel Airbus A320 ja Boeing B737-800, olenevalt lennufirmast. Täpsem info sihtkoha infolehel.

Toitlustamine lennukis

Info toitlustuse kohta pardal on sihtriigi infolehel.

Lennule registreerimine

Lennule registreerimine algab 2 tundi enne väljalendu ning lõpeb 45 minutit enne väljalendu. Hilinejaid lennule ei lubata ning TEZ Tour ei vastuta hilinemisega seoses reisijatele tekkinud kahju eest.

Istekohad lennukis ei ole reisilepinguga määratud, TEZ Tour teeb isteplaani oma lepingulistele kohtadele vastavalt regulatsioonile, tellimuste saabumise ja pere/seltskondade koosseisu järgi. Viimase hetke tellijate istekohad ei

pruugi olla kõrvuti ning samuti on võimalik lennujaama maapealse teeninduse kui ka meeskonna poolne istekohtade ümberjaotus vastavalt vajadusele. Istekohta asukoht lennukis ei saa olla vaide aluseks.

Pagas

Äraantava pagasi maksimaalne kaal on olenevalt lennuvedajast, täpsem info on sihtriigi infolehel. Alla 2-aastase oma istekohata reisiva lapsega võib kaasas olla kuni lapsekäru, käsipagasi ei ole lubatud. Juhul kui pere pakib pagasi ühte kotti ei tohi koti kaal ületada 32 kg. Lisaks võib reisija salongi kaasa võtta ühe ühiku käsipagasi, kaal ja mõõtmed olenevad lennufirmast, täpne info sihtriigi infolehel.

Kõik terariistad (küünekäärid, taskunoad jms.) tuleb pakkida ära antavasse pagasisse. Käsipagasist võetakse need ära. Lennukisalongi saab kaasa võtta vaid piiratud koguses vedelikke (ka kreemid ja šampoonid), mis ei tohi olla suuremates kui 100 ml purkides või pudelites, pakituna omakorda 1 liitrisse suletavasse kilekotti (saab osta lennujaamast).

NB! Elektroonilised sigaretid ja nende lisaakud tuleb pakkida käsipagasisse. E-sigareti akusid on rangelt keelatud pakkida ära antavasse pagasisse kuna akudel puudub konkreetne väljalülitamise nupp ning surve tagajärjel võib aku iseeneslikult sisse lülituda, millest omakorda võib tekkida tulekahju pagasis.

Ajakohastatud info [lennul keelatud esemete](http://www.tallinn-airport.ee/traveler/keelatudeseemed) kohta leiate Tallinna Lennujaama kodulehelt: <http://www.tallinn-airport.ee/traveler/keelatudeseemed>

Kasulikku infot [lastega lennureisile minemise](http://www.tallinn-airport.ee/traveler/lastegareisijad) kohta saate Tallinna Lennujaama lehelt: <http://www.tallinn-airport.ee/traveler/lastegareisijad>

Eripagasi transporti on võimalik tellida reisi broneerimisel või ka lisada vastav teenus juba olemasolevasse broneeringusse. Eripagasi transpordi soovist tuleb ette teatada vähemalt 5 tööpäeva enne reisi väljumist ja saada reisikorraldaja kinnitus sellise pagasi transpordi võimalikkuse kohta. Eri- ja lisapagasi lisamine ei pruugi olla igal lennul võimalik. Juhul, kui eripagasi lisamine on võimalik, tuleb eripagasi eest tasuda SmartLynx Airlines lendudel reisikorraldajale enne reisi väljumist vastavalt reisikorraldaja arvele, Pegasus Airline, Turkish Airlines (Anadolou) ja FreeBird Airlines lendudel on eripagasi eest tasumine lennujaamas check-in'is. Eripagasi hinnad on TEZ Tour Eesti kodulehel või küsige täpsemat infot reisikonsultandilt.

Eripagas grupitransfeeril - Ratta, surfi-, lohesurfi või purjelaua transportimisel võib lisanduda pakett hinnale ka individuaalse transfeeri lisatasu, kuna erimõõduline pagas ei pruugi mahtuda grupitransfeerile).

Juhul kui pagas läheb reisi ajal kaduma või saab kahjustada, tuleb sellest koheselt lennujaamas teada anda pagasiteenistusele ning TEZ Tour esindajale (sihtriigis) või koju lennul Tallinna Lennujaama pagasiteenistusele. Fikseerimata juhtumeid lennufirma ei käsitle. Lisaks on soovitatav vormistada reisikindlustus koos pagasikindlustusega.

Lennuajad - lennuaega tuleb kontrollida 24 tundi enne reisi väljumist kas oma reisibüroost, TEZ Touri kodulehelt ning Tallinna lennujaama lennugraafikust. Juhul kui lend hilineb rohkem kui 2 tundi tuleks pöörduda lennujaama infoletti, saamaks infot hoolitsuse ja reisija õiguste kohta.

Lennuvedaja vastutus - Lennuettevõtja vastutus reisijateveo eest on sätestatud 1929 a. Varssavi konventsiooni, vastavate riiklike õigusaktide, nende lisade ja täiendustega ning muude õigusaktidega. Kui pagas on kaduma läinud või viga saanud tuleb esitada avaldus, pagasiteenistuses juhtumi kohta vormistatud dokument ja pagasilipik 7 päeva jooksul alates pagasi kadumisest või vigastatud eseme kättesaamisest.

Lennuki hilinemise, reisi ära jäämise või sõiduplaani muutumise korral reisikorraldajast sõltumatutel asjaoludel vastutab reisija ees õigusaktides sätestatud juhtudel lennufirma. Lennufirmal on õigus vajaduse korral (eelkõige lennuohutuse tagamiseks) ette hoiatamata korrigeerida lennuaegu, kasutada teiste vedajate teenuseid, muuta lennukitüüpi või vahetada lennukit, teha või ära jätta planeeritud vahemaandumisi. TEZ Tour ei vastuta kahju eest, mis on põhjustatud lennuki hilinemisest, ära jäämisest või muutmisest, kui see ei ole aset leidnud TEZ Tour süül või selle eest vastutab reisija ees kehtivate õigusaktide alusel lennufirma.

Informatsioon reisijate õiguste kohta on esitatud lennufirmade kodulehel.

TEZ Touri teenindus ja esindajad sihtkohtades.

TEZ Touril on kõikides sihtkohtades oma esindusbüroo. Teie reisi õnnestumisele aitab nõu ja jõuga kaasa sihtriigis töötav TEZ Touri meeskond - transfeerisaatjad, hotelligiidid, ekskursioonijuhid, kes kasutavad suhtlemisel põhiliselt vene keelt, kohalikku keelt ja mõningatel juhtudel ka inglise keelt.

Põhisihtkohtades nagu Türgi, Kreeta, Bulgaaria, Egiptus, AÜE on tavaliselt kohal ka TEZ Touri eesti keelt rääkiv esindaja. Juhul kui kohal on eestikeelne esindaja teevad nad infotunde suuremate kuurortide populaarsemates hotellides ning teil on vajadusel võimalik neile helistada.

Suuremates hotellides on TEZ Touril alalised hotelligiidid (suhtluskeel vene keel), kelle tunnete ära TEZ Touri kollase/sinise vormirõivastuse järgi. Nende poole saate pöörduda 9.00-21.00ni kõikide reisi puudutavate küsimustega ning ekskursioonide tellimiseks.

Juhime tähelepanu, et TEZ Tour ei võta endale kohustust kindlustada kõigile reisijatele eesti keelt kõnelevat transfeerisaatjat, ekskursioonijuhti ega reisesindajat. Transfeerisaatja tagab reisijate jagamise lennujaamas transpordivahenditesse ning nende transpordi broneeritud hotelli, kuid ei kohustu andma eestikeelset teavet sihtkohta kohta, abistama reisijaid olmeküsimustes ega reisi sihtkohas orienteerumises.

Ekskursioonid

TEZ Tour pakub oma külalistele laia valikut väljasõite erinevatesse ajaloolistesse ning looduskauitesses paikadesse, samuti meeleolukaid üritusi nii lastele kui täiskasvanutele.

Informatsiooni ekskursioonide kohta saate meie reisesindajatelt infotunnis. Ekskursioonid on valdavalt venekeelsed. Infotunnis saate ka lähemat teavet mõningate väljasõitude kohta, mis grupi täitumise korral toimuvad eestikeelsetena. Eestikeelsete väljasõitude võimalus on vaid sihtkohtades, kus on eestikeelne TEZ Touri esindaja. Juhul kui ei kogune minimaalselt nõutavat arvu huvilisi, on soovi korral võimalik liituda venekeelse grupiga. Kohapealsete ekskursioonide ja teeninduse eest vastutab TEZ Tour kohalik büroo. TEZ Tour ei vastuta ekskursioonide eest, mis on ostetud mujalt.

Transfeerid sihtkohtades

Transfeerid lennujaamast hotelli teostab TEZ Touri sihtriigi kohalik büroo. Igal transfeeril on kohaliku büroo töötajast transfeerisaatja, kelle suhtluskeel on vene keel, harvem ka inglise keel. Bussijuhid räägivad valdavalt vaid kohalikus keeles.

Transfeeritüübiks on standardses pakettreis grupitransfeer. Grupitransfeeri bussis on sama kuurordi 5-9 hotelli kliendid. Hotelli jõudes saadab transfeerisaatja üldjuhul kliendid hotelli, kus sisse registreerimise teevad kliendid ise. Transfeerisaatja lahkub, et saata bussi teistesse hotellidesse. Juhul kui sisse registreerimisel tekib probleeme, saab pöörduda TEZ Tour hotelligiidi poole või helistada TEZ Touri esindajale (telefonid leiate infolehel).

Klientidele, kes soovivad sõita otse oma hotelli, pakume lisatasu eest ka otsetransfeeri või VIP transfeeri. Otsetransfeerile pannakse sama lennu pealt konkreetsesse hotelli otsetransfeeri tellinud kliendid. Privaatsust ja/või luksust soovivale kliendile sobib VIP transfeer. Täpsemad tingimused ja hinnad on kättesaadavad päringu alusel.

Kindlustus ja arstiabi

TEZ Tour soovib tungivalt kõikidel reisijatel vormistada reisi ajaks sihtriigis kehtiv reisikindlustus. Kui peaksite vajama arstiabi, siis esmalt peaksite helistama oma kindlustuspoliisil olevale SOS numbrile, kust saate juhised, millisesse raviasutusse pöörduda. Akutsete juhtumite korral tuleks koheselt pöörduda hotelli vastuvõttu ja võtta kohe ühendust ka TEZ Touri Eesti esindajatega, kes võimalusel assisteerivad ja juhendavad. Üldjuhul aktsepteerivad arstid Eesti kindlustusfirmade reisikindlustusi, ning reeglina ei pea seetõttu kohapeal rahalisi makseid tegema, kindlustusselts ja arst arveldavad omavahel. Juhul, kui on vaja teatud teenuste eest siiski tasuda ning osta arsti poolt väljakirjutatud medikamente, tuleb kõik tšekid alles hoida ning Eestis esitada need kindlustusseltsile. Enamikus hotellides on ka arstikabinet või arsti väljakutse võimalus, ent sellega võivad kaasneda visiiditasud ning muud rahalisi väljamakseid nõudvad protseduurid.

Reisikindlustuse puudumisel, mis kataks ravikulud sihtriigis reisi ajal, tuleb ravikulud (sh ka kulud eritranspordile, ravimitele) välisriigis katta reisijal.

Vajaliku info vaksineerimise vajaduse ja nõuete kohta erinevatesse maadesse reisimiseks leiate Terviseameti kodulehelt. <http://www.terviseamet.ee/nakkushaigused/reisimine-ja-tervis.html>

Reisikindlustusega saate ennast kindlustada erinevate riskide vastu - meditsiinikulud, õnnetusjuhtum, reisitõrge, pagasikadu või rikkumine, juriidiline abi jne. Täpsemat infot saate kindlustusfirmadest.

TEZ Tour soovib vormistada meditsiinikulude kindlustuse, reisitõrke kindlustuse (kuna reisilepingu tühistamine reisija poolt reisikorraldajast sõltumata põhjusel toob reisijale kaasa teatud kulud) ning pagasikindlustuse. Meditsiinikulude kindlustuse puhul on oluline jälgida ka reisiril ettevõtjate tegevuste katet nt. sukeldumine, mäesuusatamine jne. Täpsemat infot saate kindlustusfirmadest.

Tavad, kombed, turvalisus

Kõikides sihtkohtades tuleb järgida ja austada kohalikke tavasid ja kombeid. Moslemimaades on kohustuslik järgida sobiva riietuse ja käitumise tavasid. Tähelepanelik tuleb olla oma isiklike asjade hoidmisel.

Lisateave

Sihtriigi kohta leiate olulist infot ja soovituslikku teavet Eesti Välisministeeriumi kodulehelt www.vm.ee. Lisaküsimuste puhul pöörduge oma reisikonsultandi poole.

Pretensioonid

Kui reisilepingus märgitud teenuseid teile ei osutata või osutatakse viisil, mis ei vasta reisilepingu tingimustele, tuleb esitada pretensioon koheselt reisi ajal TEZ Touri reisiesindajale. Enamik juhtumeid on võimalik koheselt kohapeal lahendada. Kõik hotelli puudutavad pretensioonid tuleks koheselt esitada hotelli administratsioonile ning lahenduse mitteidmisel paluda abi TEZ Tour töötajatelt. Soovitud lahenduse mitteidmisel tuleb pretensioon esitada kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis TEZ Tour'ile või kirjalikult TEZ Tour'i kohapealsele esindajale. Kui kaebus reisiril ilmnenud puuduse kohta esitatakse olulise viivitusega alles reisi lõpus või pärast reisiril naasmist ning TEZ Tour-il ei ole seetõttu võimalik puudust kõrvaldada ega kahju tekkimist vältida, vastutab hilise teavitamise eest klient ning TEZ Touri vastutus väheneb vastavalt kahju võrra, mida oleks olnud võimalik õigeaegse teavitamise korral vältida. Kui kohapealsete probleemide lahendamiseks ei ole TEZ Touri esindajate poole pöördutud, siis tagasiulatuvalt kompensatsiooninõudeks alust ei ole. Juhul, kui reisija küll teavitas TEZ Touri õigeaegselt ilmnenud puudusest, kuid puudust ei kõrvaldatud reisiril ajal, saab pretensiooni esitada kirjalikult kümne päeva jooksul peale reisiril lõppu TEZ Tour Eesti kontoris. Pretensioonile tuleb lisada ka kohapeal koostatud olukorra kohta tehtud avaldus. Reisiril korraldaja kohustub pretensioonile vastama 15 päeva jooksul alates kaebuse saamise päevast. TEZ Tour ei vastuta vääraratu jõu tõttu tekkinud kahjude eest.