

חוק הגנת הצרכן :

החוק קובע שניתן לבטל עסקת מכר מרחוק בנוגע לשירותי הארחה, נסיעה, נופש ובילוי בתוך 14 יום ממועד ביצוע ההזמנה אולם זאת בתשלום דמי ביטול של 100 ש"ח לאדם או 5% מערך ההזמנה (הנמוך מביניהם) וכן בתנאי שהודעת הביטול תמסר לחברה לא יאוחר מ-7 ימי עבודה טרם מתן השירות. הודעת ביטול כאמור יש לשלוח בכתב לחברתנו לפקס 03-6966677 / למייל RSV@ISRAM.CO.IL ולקבל אישור חוזר.

בגין ביטול עסקה אשר איננה חוסה תחת המועדים והתנאים הקבועים בחוק ובתקנות יגבו על ידי חברתנו דמי ביטול כמפורט להלן: מיום ההזמנה ועד 14 ימי עבודה לפני מועד היציאה - ייגבו 30% דמי ביטול מסך ההזמנה.

8-13 ימי עבודה לפני מועד היציאה - ייגבו 60% דמי ביטול. פחות מ-7 ימי עבודה לפני מועד היציאה - 100% דמי ביטול.

פערי מחירים: המחיר הנגבה עבור ההזמנה, כפי שהוסכם בין הנוסע לחברה בעת עריכת ההזמנה, הינו מחייב וכל טענה, כי ניתן היה לרכוש שירות זה במחיר נמוך יותר, לא תתקבל על ידי החברה.

תנאים כלליים ואחריות: חברת ישראלים ישראל אחראית אך ורק למידע אשר נמסר על-ידה בכתב. לא תתקבל כל טענה של נוסעים כי לא קראו את התנאים והכללים המצוינים בדף זה, או טענה של נוסעים כי לא הופנתה תשומת ליבם למידע ולתנאים טרם

הרשמתם. חברת ישראלים הינה המתווכת והמקשרת בין הנוסעים לבין חברות מפעילי שירותים וספקי שירותים כגון: בתי מלון, חברות תעופה, מדריכים מקומיים, חברות אוטובוסים ושירותי קרקע נלווים אחרים, ואינה אחראית בכל צורה שהיא לכל תקלה, שיבוש, עיכוב ונזקים שונים אחרים אשר עלולים להיגרם בשל אי ביצוע ו/או בשל ביצוע חלקי ו/או לקוי, של שרות כלשהו מהשירותים המוצעים על-ידי ספקי ונותני השירותים השונים או מי מטעמם. חברת ישראלים אינה נושאת באחריות לנזקים הנגרמים לנוסע, כגון: מחלות ונזקי גוף, או נזקים למטען (עקיף או ישיר) שעלול להיגרם לנוסעים במהלך טיסתם ו/או שהייתם בחו"ל עקב

תאונה, גניבה, שוד, אלימות, אשפוז, אובדן מטען ומסמכים, הוצאות רפואיות, אובדן כרטיס טיסה, דרכון וכיו"ב. על הנוסעים להצטייד על חשבונם בביטוחים המתאימים (גוף ורכוש) המכסים נזקים ואירועים העלולים להתרחש. חברת ישראלים שומרת לעצמה

הזכות, לשנות או לבטל או להחליף כל חבילה ו/או טיסה במקרה בו מספר הנוסעים הנרשמים אינו מספיק ומצדיק את הספקת המוצר ו/או מכל סיבה אחרת ו/או לבטלו ו/או להחליף כל מוצר או חבילה שנרכשו ע"י הנוסעים במסגרת השירותים והמוצרים המוצעים על ידי חברת ישראלים. במקום בו לא נכתב אחרת, תהיה הכניסה לחדרי המלון לפי הנהוג במלון. שעת הכניסה

והיציאה משתנים ממלון למלון, ללא קשר למועדי הטיסות. רמתם של בתי המלון ודירוגם נקבעים על ידי משרדי התיירות המקומיים של כל מדינה. חברת ישראלים אינה אחראית להפעלתם השוטפת של המלונות, לרבות תקינותם ולרבות תקינות מערכותיהם השונות, ובכלל זה תחזוקת החדרים בהם. חלקם של השירותים המוצעים על ידי בתי המלון הינם שירותים עונתיים

כאלה שאינם פעילים לאורך כל השנה. הנהלת בתי המלון רשאית בכל עת, על פי הכללים הנהוגים בה, לסגור זמנית מתקנים כאלה ואחרים, או להפסיק מתן שירותים מסוימים ואין החברה נושאת באחריות למצבים אלה ומומלץ לבדוק ולהתעדכן ישירות באתר

האינטרנט של נותן השירותים טרם ההזמנה וכן טרם היציאה לחופשה. הפעלת מערכות מיזוג אוויר ותקינותם הינה בשליטת ובאחריות הנהלת בתי המלון. בחלק מהמלונות נדרשים תשלומים עבור שירותים מיוחדים ועבור השימוש במתקנים שונים כמו: בריכות שחייה

וחדרי כושר, מגבות הניתנות בבריכה, שמשיות וכו'. בחלק מהמלונות מתקנים מסוימים כמו בריכות השחייה סגורות בעונת החורף ופתוחות רק בחודשי הקיץ. במקרים של רישומי יתר על ידי בתי המלון, יהיה רשאי הסוכן המקומי או הנהלת בתי המלון המקומיים

להעביר את הנוסעים לבתי מלון חלופיים המדורגים באותה דרגה. אין באפשרותנו להבטיח מראש חדרים הממוקמים במקום או קומה על פי בקשת הלקוחות, לא בקומות מסוימות, לא חדרים צמודים, או מקושרים זה לזה, וכן לא בצד מבוקש אחר. באירוח

שהוא על בסיס "הכול כלול" רשאים בתי המלון לחייב את הנוסעים בתשלום נוסף עבור השימוש במסעדות מסוימות, תוספות עבור משקאות מסוימים, שירותי אינטרנט, מתקני ספורט מנועי ובכל פריט או שירות אחר על פי שיקול דעת הנהלת בתי המלון. במרבית

המלונות בחדרים ישנן מיטות נפרדות. אין באפשרותנו להבטיח מיטה זוגית אף אם זו תוזמן מראש. חדר ל-3/4 אנשים הינו חדר זוגי סטנדרטי ורגיל אליו מוכנסות מיטה שלישית ו/או רביעית על פי הצורך. במקרים מסוימים המיטה הינה מיטה מתקפלת.

באירופה ישנו מס עירוני שמשולם ישירות למלון (5-2 יורו ללילה לאדם). כפר נופש ויחידות נופש : לא כוללים נקיון, סבונים ונייר טואלט. אספקת מגבות חד פעמית. חובה להשאיר פיקדון שיוחזר בסוף השהות. צ'ק אין וצ'ק אאוט (כניסה ועזיבה של

החדרים) לפי הנהוג בכפר/ביחידה. **טיסות:** חובה להגיע לשדה התעופה 3 (שלוש) שעות לפני זמן הטיסה לחו"ל עקב דרישות הביטוח. כמו כן בטיסות היוצאות מישראל יש לבדוק האם הטיסה היא מטרימינל 3 או מטרימינל אחר. הטיסות המוצעות הן טיסות

שכר / צ'רטר והן מותנות באישורו של מנהל התעופה האזרחי ומופעלות על פי תקנות טיסות שכר הנהוגות. שעות הטיסה והמוביל עשויים להשתנות. במקרים מסוימים יתכנו מצבים בהם יהיו נחיתות ביניים בדרך אל היעד, ללא הודעה מוקדמת. חברות התעופה

השונות אוסרות על נערים ונערות מתחת לגיל 17 לטוס ללא בן לוויה מבוגר. הנוסעים רשאים לשאת עימם באמצעות המוביל כבודה ותיקי יד שמשקלם ותכולתם בהתאם לכללים הנהוגים בחברות תעופה (לרבות הכללים הנהוגים באיחוד האירופי). כבודה שמשקלה מעל המותר, תחויב בגין משקל מטען עודף ובתעריף שיקבע מעת לעת על ידי המוביל. מובהר כי הכבודה הינה באחריות הבלעדית

של המוביל. הטיפול בכבודה ומטען שלא הגיעו ו/או נפגעו אינם באחריות ישראלים. כתוצאה מאיחורי הטיסות ו/או הקדמת הטיסות, יתכן ויגרמו לנוסעים הפסדים או הוצאות בגין לינה בבתי המלון / או ימי השכרת רכב, וישראלים לא תישא בשום דרך בהוצאות

שיגרמו לנוסעים ובהחזר בגין הלילה והיום שלא נוצלו בשל כך. הטיסות ללא אוכל כפי שמצויין בכרטיס הטיסה. הטיסות הן ללא

מקום ישיבה שנקבע מראש. לקוח מחוייב לאשר טיסה כ-72 שעות לפני טיסתו חזרה, כפי שמצויין בכרטיס. כמו כן להיות זמין במספר הטלפון/אי מייל שנמסר בעת הרישום וזאת לצורך מסירת הודעות דחופות ככל שיהיו. **רכבים:** הזמנת רכב נעשית לפי קבוצות ובכל קבוצה קיימים מספר דגמי רכבים, אין ישראל אחראית לדגם הרכב שיינתן לנוסע אלא אך לקבוצת הרכב. חובה להצטייד ברישיון וכרטיס אשראי בינלאומיים ע"ש הנהג. כל הרכבים ידניים – אלא אם צויין אחרת. **סיורים ונציגים מקומיים:** סיורי בחירה מבוצעים ונמכרים בחלק מהיעדים על ידי סוכנים מקומיים ו/או נציגים מקומיים מטעמם ואין לחברת ישראל כל חלק ו/או אחריות בכל הקשור לשירותים וסיורים אלה. **מחיר/תשלום/שערי מטבע:** המחיר הנדרש אינו כולל את כל מה שלא נכתב ונאמר במפורש. מובהר כי במקרים בהם לאחר ביצוע ההזמנות (ולפני תאריך היציאה) יחול שינוי במיסי הנמלים (או בכל היטל/מס אחר) או יחול שינוי במחירי הדלקים (ע"י חברות התעופה) תהיה רשאית ישראל לדרוש מהנוסעים לשאת בשינוי / בהפרש (גם אם הנוסעים שילמו כבר עבור שירותים אלה). השער לתשלומים יהיה שער ההעברות הגבוה של המטבעות הנקובים ביום התשלום בפועל. מוסכם, כי במקרים של תשלום בשקלים בכרטיסי אשראי ישראלים יחויבו כרטיסי האשראי של הלקוחות בסכום השקלי בו סוכם עם הלקוח או לפי שער ההעברות הגבוה ביום החיוב. **דרכון ואשרות כניסה:** באחריותם של הנוסעים לבדוק כי ברשותם דרכון בר תוקף ל-6 חודשים לפחות. באחריותם לוודא כי איות ותקינות שמות הנוסעים כפי שמופיעים בכרטיסי הטיסה יהיו זהים לשמם כפי שמופיע בדרכונם. הנוסעים אחראים לבדוק מראש כי ברשותם אשרות כניסה למדינות השונות בהם הם מתעתדים לבקר. **תלונות ותחום שיפוט:** ישראל עושה כל מאמץ על מנת להבטיח חופשה מהנה, יחד עם זאת, במידה ונתקלתם בבעיה מול נותן השירות שאינה ניתנת לפיתרון במקום, אנא צרו קשר בטלפון ובמייל. הואיל ומרכז הפעילות של ישראל הוא בתל-אביב, מוסכם בזאת כי בכל מקרה של סכסוך ו/או תביעה ו/או מחלוקת שיהיו למי מהצדדים האחד כלפי השני, תהיה לבית המשפט בתל-אביב יפו סמכות מקומית ייחודית לדון בעניין. מוסכם כי עצם הרשמתם של הנוסעים במשרד נסיעות כלשהו ברחבי הארץ, לא תקנה סמכות שיפוט מקומית בבתי המשפט שבאזור שיפוטם מצוי משרד הנסיעות.

אנו בישראל עושים כל מאמץ על מנת להבטיח חופשה מהנה, יחד עם זאת במידה ונתקלתם בבעיה מול נותן השירות שאינה ניתנת לפיתרון במקום - אנא צרו קשר מיידית במייל rsv@isram.co.il.