

תנאי הזמנה והתקשרות

1. מבוא

- 1.1. ברוכים הבאים לאר סי איי ישראל (1999) בע"מ ("להלן": **החברה**).
- 1.2. החברה עוסקת בשיווק, תיווך, הזמנה ותיאום של שירותי תיירות ונופש, לרבות טיסות, בתי מלון, יחידות נופש, הפלגות, השכרת רכב, שירותי העברה, חבילות תיור, אטרקציות, ביטוחי נסיעות ושירותי תיירות נוספים, באמצעות ספקי שירות בארץ ובעולם.
- 1.3. החברה פועלת כסוכנות נסיעות וכגורם מתווך בלבד בין הלקוח לבין ספקי השירות השונים, ואינה הספק הישיר של מרבית השירותים המוזמנים.
- 1.4. כל השירותים המוזמנים באמצעות החברה כפופים גם לתנאי הספק הרלוונטי, לרבות חברות תעופה, בתי מלון, חברות שייט, חברות השכרת רכב, חברות ביטוח, חברות הסעה וכל ספק שירות אחר.
- 1.5. ביצוע הזמנה, חתימה על טופס הזמנה, אישור טלפוני, אישור באמצעות דואר אלקטרוני, מסרון WhatsApp, או כל אמצעי תקשורת אחר, מהווים אישור לכך שהלקוח קרא את תנאי ההתקשרות, הבין אותם והסכים להם.
- 1.6. המזמין מצהיר כי הוא מוסמך לבצע את ההזמנה גם בשם כלל הנוסעים הכלולים בה, וכי הביא לידיעתם את תנאי ההתקשרות, לרבות תנאי הביטול והשינוי.

2. מעמד החברה

- 2.1. החברה משמשת כמתווכת בלבד בין הלקוח לבין ספקי השירות.
- 2.2. האחריות למתן השירות בפועל, לאיכותו, לרמתו, לעמידה בלוחות הזמנים, להפעלת השירות ולכל שינוי או ביטול, חלה על ספק השירות בלבד, בהתאם לדין ולתנאי ההתקשרות עמו.
- 2.3. החברה אינה אחראית למעשים, למחדלים, לעיכובים, לשינויים או לביטולים הנגרמים על ידי ספקי השירות או על ידי גורמים שאינם בשליטתה, לרבות אך לא רק: חברות תעופה, בתי מלון, חברות שייט, חברות הסעה, רשויות מדינה ביקורת גבולות, נמלי תעופה, רשויות נמל, גורמי ביטחון, תנאי מזג אוויר שביתות, אירועי טרור, מלחמה, מגפות, אסונות טבע, תקלות מחשוב, עומסים תפעוליים וכל אירוע אחר שאינו בשליטת החברה.
- 2.4. החברה תפעל במידת האפשר לסייע ללקוח במקרה של תקלה, אולם אין בכך כדי להטיל עליה אחריות מעבר לאחריותה כמתווכת.

3. אישור ההזמנה

- 3.1. כל הזמנה המבוצעת באמצעות החברה מהווה בקשה להזמנת שירות בלבד.
- 3.2. ההזמנה תיחשב כסופית רק לאחר שהתקבל אישור מספק השירות ובוצע אישור סופי על ידי החברה.
- 3.3. עד לקבלת האישור הסופי רשאים המחירים, הזמינות ותנאי ההזמנה להשתנות.
- 3.4. במקרה שבו השירות המבוקש אינו זמין, תהיה החברה רשאית להציע חלופה דומה, והלקוח יהיה רשאי לאשרה או לדחותה.
- 3.5. החברה רשאית לבטל הזמנה שלא אושרה על ידי ספק השירות, ללא אחריות לכל נזק עקיף או הוצאה נלווית.

4. דרכונים, אשרות כניסה ודרישות מדינה

- 4.1. האחריות לוודא כי לכל נוסע דרכון תקף למשך שישה (6) חודשים לפחות ממועד היציאה, או בהתאם לדרישות מדינת היעד, מוטלת על הלקוח בלבד.



- 4.2. על נוסעים בעלי אזרחות נוספת, דרכון זר, תעודת מעבר או כל מסמך נסיעה אחר, לעדכן את החברה בעת ביצוע ההזמנה.
 - 4.3. האחריות לקבלת אשרות כניסה (ויזות), אישורי כניסה, אישורי eVisa, ETA, ESTA או כל אישור אחר הנדרש לכניסה למדינת היעד, מוטלת על הלקוח בלבד.
 - 4.4. החברה רשאית למסור מידע כללי בלבד בנוגע לדרישות הכניסה, אולם אין בכך משום התחייבות לנכונותו או לעדכנותו.
 - 4.5. מדינות היעד רשאיות לשנות בכל עת את דרישות הכניסה, מסמכי הנסיעה, החיסונים, האישורים או כל תנאי אחר, גם לאחר ביצוע ההזמנה.
 - 4.6. מומלץ ללקוח לבדוק את דרישות הכניסה סמוך למועד הנסיעה באמצעות האתרים הרשמיים של רשויות ההגירה במדינת היעד, משרד החוץ הישראלי או הגורמים המוסמכים.
 - 4.7. החברה לא תהיה אחראית לכל נזק, הפסד או הוצאה שייגרמו כתוצאה מסירוב כניסה למדינה, אי קבלת ויזה, פגם במסמכי הנסיעה או אי עמידה בדרישות הרשויות.
-

5. טיסות

- 5.1. כל שירותי הטיסה המוזמנים באמצעות החברה מבוצעים על ידי חברות התעופה בלבד ובאחריותן הבלעדית.
 - 5.2. החברה משמשת כמתווכת בלבד בין הלקוח לבין חברת התעופה, ואינה אחראית להפעלת הטיסה, לשינויים בלוחות הזמנים, לעיכובים, לביטולים, להקדמות, לשינויי מסלול, לנחיתות ביניים, להחלפת ציוד או לכל החלטה תפעולית אחרת של חברת התעופה.
 - 5.3. שעות הטיסה, מספרי הטיסות, מסלולי הטיסה, סוג המטוס, שדות התעופה ומועדי ההמראה והנחיתה עשויים להשתנות בכל עת על ידי חברת התעופה, אף ללא הודעה מוקדמת.
 - 5.4. החברה אינה אחראית לכל הוצאה או נזק שייגרמו עקב שינוי או ביטול של טיסה, לרבות אובדן לינת מלון, שירותי קרקע, הפלגה, השכרת רכב, כרטיסי כניסה, ארוחות או כל שירות אחר שנרכש בנפרד.
 - 5.5. במקרה של שינוי או ביטול טיסה, יחולו הוראות הדין ותנאי חברת התעופה הרלוונטית. לגבי מקומות ישיבה שנרכשו לטיסה המקורית המקומות לא ישמרו בטיסה החדשה (החזר בגינם ינתן רק עפ"י מדיניות חברת התעופה)
 - 5.6. כל שינוי או ביטול ביוזמת הלקוח כפוף לתנאי הכרטיס ולמדיניות חברת התעופה, ועלול להיות כרוך בדמי שינוי או ביטול.
 - 5.7. באחריות הלקוח לבדוק את מועד הטיסה הסופי לפני היציאה לשדה התעופה.
 - 5.8. מומלץ להתייבב בשדה התעופה לפחות שלוש (3) שעות לפני מועד ההמראה בטיסות בינלאומיות, אלא אם נקבע אחרת על ידי חברת התעופה.
 - 5.9. האחריות לעמידה במשקל הכבודה, במספר הפריטים המותרים ובכללי ההובלה חלה על הלקוח בהתאם למדיניות חברת התעופה.
 - 5.10. צ'ק אין לטיסה יעשה באחריות הלקוח לפי מדיניות חברת התעופה.
-

6. בתי מלון ויחידות אירוח

- 6.1. החברה משווקת בתי מלון, ריזורטים, יחידות נופש ודירות אירוח באמצעות ספקי שירות שונים בארץ ובעולם.
- 6.2. דירוג בתי המלון נקבע על ידי הרשויות או הגופים המוסמכים במדינת היעד, ועשוי להיות שונה מהנהוג בישראל או במדינות אחרות.

- 6.3. התמונות, התיאורים, רמת השירות, המתקנים והשירותים במלון נמסרים על בסיס מידע שהתקבל מספקי השירות וממקורות מידע מקובלים בענף התיירות.
- 6.4. החברה אינה אחראית לשינויים שיבוצעו על ידי המלון לאחר ביצוע ההזמנה, לרבות שיפוצים, סגירת מתקנים, שינוי שעות פעילות, שינוי שירותים, החלפת הנהלה או כל שינוי אחר שאינו בשליטתה.
- 6.5. מתקנים כגון בריכות שחייה, חדרי כושר, מועדוני ילדים, ספא, מסעדות, שירותי הסעות, חניה, חוף פרטי או כל מתקן אחר עשויים להיות סגורים באופן זמני עקב תחזוקה, מזג אוויר, תפוסה, מגבלות רגולטוריות או החלטת הנהלת המלון.
- 6.6. החברה אינה אחראית לשינויים כאמור, ובלבד שלא מסרה מידע מטעה בודעין.
- 6.7. בצפון אמריקה, אלא אם צוין אחרת במפורש, המחיר כולל לינה בלבד ואינו כולל ארוחת בוקר.
- 6.8. במדינות מסוימות נהוג לגבות מסי עיר, היטלי תיירות, Resort Fee, Destination Fee, דמי חניה או היטלים מקומיים אחרים, אשר אינם כלולים במחיר ההזמנה וישולמו ישירות למלון.
- 6.9. באחריות הלקוח לעיין בפרטי המלון, במיקומו, ברמתו ובשירותיו לפני אישור ההזמנה, ולוודא כי הם מתאימים לצרכיו.
- 6.10. מקרה של תקלה במהלך השהות, על הלקוח להודיע באופן מיידי להנהלת המלון ולחברה, על מנת לאפשר טיפול בזמן אמת. אי-מתן הודעה כאמור עלול לפגוע באפשרות לברר את התלונה.
- 6.11. אי ניצול מלא או חלקי של שירותי המלון אינו מקנה זכות להחזר כספי, אלא אם נקבע אחרת בתנאי הספק.

7. הפלגות

- 7.1. שירותי ההפלגה ניתנים על ידי חברת השייט בלבד ובאחריותה הבלעדית.
- 7.2. מסלול ההפלגה, נמלי העגינה, סדר הביקורים, זמני ההפלגה והשהייה בכל נמל עשויים להשתנות בכל עת בהתאם להחלטת חברת השייט, תנאי מזג האוויר, הוראות רשויות הנמל, שיקולי בטיחות או נסיבות תפעוליות אחרות.
- 7.3. שינוי מסלול, ביטול עגינה או החלפת נמל אינם מזכים את הלקוח בפיצוי, אלא אם נקבע אחרת על ידי חברת השייט או על פי דין.
- 7.4. מחיר ההפלגה כולל את השירותים המפורטים במסמכי ההזמנה בלבד.
- 7.5. סיורי חוף, חבילות שתייה, אינטרנט, טיפולי ספא, מסעדות מיוחדות, שירותי צילום, שירותי כביסה ושירותים נוספים כרוכים בתשלום נוסף, אלא אם צוין אחרת.
- 7.6. הטבות המוענקות על ידי חברת השייט, לרבות קרדיט לאונייה (On Board Credit), חבילת אינטרנט, חבילת שתייה, שדרוגים או כל הטבה אחרת, ניתנות באחריות חברת השייט בלבד. החברה אינה אחראית למימושן בפועל.
- 7.7. דמי שירות (Gratuities), ככל שאינם כלולים במחיר, ישולמו בהתאם למדיניות חברת השייט.
- 7.8. ירידה לחוף כפופה להנחיות רשויות הנמל ולמדיניות חברת השייט, אשר רשאיות להגביל או למנוע ירידה עצמאית לנוסעים.
- 7.9. חדר גרנטי באוניה מבטיח את הקטגוריה בלבד ולא ניתן לבחור מספר קומה או חדר.
- 7.10. על הלקוח לוודא צורך בויזות בנמלים שבהם האוניה עוגנת.
- 7.11. צ'ק אין להפלגה יעשה ע"י הלקוח לפי מדיניות חברת השייט.

8. שירותי העברה (Transfers)

- 8.1. שירותי ההעברה ניתנים על ידי ספקי שירות מקומיים בארץ היעד ובאחריותם הבלעדית.
- 8.2. על הלקוח לוודא כי מסר לחברה פרטי טיסה, מספר טלפון נייד זמין ופרטי קשר עדכניים.
- 8.3. נהג שירות ההעברה ימתין ללקוח עד **45 דקות** ממועד נחיתה הטיסה בפועל, אלא אם נקבע אחרת על ידי ספק השירות.
- 8.4. במקרה של עיכוב בטיסה, על הלקוח ליצור קשר עם ספק ההעברה או עם מספר החירום המופיע בשובר ההזמנה, ככל שניתן.
- 8.5. אי-הופעת הלקוח בנקודת האיסוף במועד שנקבע (No Show) תיחשב כאי-ניצול השירות, ולא תקנה זכות להחזר כספי, אלא אם ספק השירות אישר אחרת.
- 8.6. החברה אינה אחראית לעיכובים הנגרמים עקב עומסי תנועה, עבודות בכביש, תנאי מזג אוויר, שביתות, אירועים ביטחוניים או כל נסיבה אחרת שאינה בשליטתה.

9. השכרת רכב

- 9.1. שירותי השכרת הרכב מסופקים על ידי חברות ההשכרה בלבד, בהתאם להסכם ההשכרה שייחתם בין הלקוח לבין חברת ההשכרה.
- 9.2. באחריות הלקוח לעמוד בכל תנאי חברת ההשכרה, לרבות גיל מינימלי, ותק נהיגה, רישיון נהיגה תקף, רישיון נהיגה בינלאומי ככל שנדרש, וכרטיס אשראי תקף.
- 9.3. מרבית חברות ההשכרה מחייבות הצגת כרטיס אשראי בינלאומי על שם הנהג הראשי לצורך הפקדת ביטחון.
- 9.4. החברה אינה אחראית לסירוב חברת ההשכרה למסור רכב ללקוח שאינו עומד בתנאיה.
- 9.5. קנסות תנועה, כבישי אגרה, דלק, נזקים לרכב, השתתפות עצמית, קנסות חניה וחובים נוספים יחולו בהתאם להסכם ההשכרה של חברת הרכב.
- 9.6. החברה אינה אחראית לכל מחלוקת שתתגלע בין הלקוח לבין חברת ההשכרה.

10. בקשות מיוחדות

- 10.1. כל בקשה מיוחדת, לרבות:חדרים סמוכים, קומה מסוימת, מיטות נפרדות, מיטה זוגית, חדר נגיש, עריסת תינוק, ארוחות מיוחדות, מקומות ישיבה בטיסה, ציוד רפואי, ציוד ספורט וכל בקשה אחרת תועבר לספק השירות כבקשה בלבד.
- 10.2. החברה אינה מתחייבת כי הבקשה תאושר או תבוצע בפועל.
- 10.3. ביצוע הבקשה כפוף לאישור ספק השירות בלבד.

11. ביטוח נסיעות

- החברה ממליצה לכל נוסע לרכוש ביטוח נסיעות לחו"ל מיד לאחר ביצוע ההזמנה. מומלץ כי הביטוח יכלול, בין היתר:הוצאות רפואיות, אשפוז, פינוי רפואי, ביטול וקיצור נסיעה, אובדן מטען, עיכוב מטען, אחריות אישית. הרחבות למחלות קיימות, הריון, ספורט אתגרי או כל צורך אחר בהתאם לנסיבות האישיות. החברה אינה אחראית לנזקים שייגרמו עקב אי-רכישת ביטוח מתאים.

12. כוח עליון

החברה לא תהיה אחראית לכל עיכוב, שינוי, ביטול או אי-מתן שירות הנובע מאירוע שאינו בשליטתה.
בין היתר ייחשבו כאירועי כוח עליון: מלחמה, מבצע צבאי, פעולות טרור, מגפה, התפרצות מחלה אסון טבע, רעידת אדמה, שריפות, שיטפונות, סגירת גבולות, שביתות, השבתת נמלי תעופה השבתת נמלים, החלטות ממשלה, החלטות רשויות מקומיות, כל אירוע אחר שאינו בשליטת החברה.

13. אחריות הלקוח

- 13.1. באחריות הלקוח לבדוק את כל מסמכי ההזמנה מיד עם קבלתם.
- 13.2. הלקוח מתחייב להודיע לחברה ללא דיחוי על כל טעות בשם הנוסע, בתאריך, ביעד או בכל פרט אחר.
- 13.3. אי-מתן הודעה כאמור עלול לגרום לחיובים נוספים שיחולו על הלקוח.
- 13.4. הלקוח אחראי להגיע בזמן לטיסות, להסעות, להפלגות, לסיורים ולכל שירות שהוזמן.
- 13.5. החברה אינה אחראית לאי-התייצבות (No Show) של הלקוח.

13 ביטול ושינוי הזמנה

14.1. כללי

הזמנה שבוצעה באמצעות החברה מחייבת את הלקוח מרגע אישורה על ידי ספק השירות ובהתאם לתנאי הספק הרלוונטי.
בקשה לביטול או לשינוי הזמנה תטופל בהתאם להוראות הדין, לתנאי ספקי השירות ולתנאים המפורטים בהסכם זה.

14.2. הודעת ביטול

בקשת ביטול או שינוי תימסר לחברה בכתב באמצעות דואר אלקטרוני או בכל אמצעי אחר שאושר על ידי החברה.
מועד קבלת הודעת הביטול במשרדי החברה הוא המועד הקובע לצורך חישוב דמי הביטול.
בקשות שיתקבלו מחוץ לשעות הפעילות ייחשבו כאילו התקבלו ביום העסקים הבא.

14.3. ביטול בהתאם לחוק הגנת הצרכן

במקרים שבהם חלות הוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, רשאי הלקוח לבטל את העסקה בהתאם להוראות החוק בלבד.
זכות הביטול אינה תחול במקרים שבהם החוק עצמו קובע כי אין זכות ביטול, לרבות שירותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי כאשר מועד הביטול חל בתוך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה לפני תחילת השירות.

14.4. אזרחים ותיקים, עולים חדשים ואנשים עם מוגבלות

לקוח הזכאי לזכויות מיוחדות לפי חוק הגנת הצרכן יהיה רשאי לממשן בכפוף להצגת המסמכים הנדרשים ובהתאם להוראות הדין בלבד.

14.5. ביטול לאחר התקופה הקבועה בחוק

לאחר חלוף התקופות הקבועות בחוק, יחולו תנאי הביטול של ספק השירות הרלוונטי. במקרים אלה רשאי ספק השירות לגבות דמי ביטול בשיעור של עד מלוא סכום העסקה, בהתאם למדיניותו.

14.6. שירותים משולבים

כאשר ההזמנה כוללת מספר שירותים (לדוגמה: טיסה, מלון, הפלגה והעברה), ביטול של אחד מהם אינו מבטל אוטומטית את יתר השירותים. ייתכן כי כל ספק יחייב בדמי ביטול שונים.

14.7. שינוי הזמנה

כל בקשה לשינוי שם נוסע, יעד, תאריך, מלון, טיסה או כל פרט אחר כפופה לאישור ספק השירות ועלולה להיות כרוכה בתשלום נוסף.

14.8. אי-הופעה

אי-הופעת הלקוח לקבלת השירות (No Show) תיחשב כביטול ביום השירות ועלולה לגרור חיוב מלא בהתאם למדיניות הספק.

14.9. החזרים

ככל שמגיע ללקוח החזר כספי, הוא יבוצע לאחר קבלת הכספים מספק השירות ובהתאם ללוחות הזמנים הנהוגים אצל אותו ספק ובהתאם להוראות הדין.

14 פרטיות

החברה תהיה רשאית להעביר את פרטי הלקוח לספקי השירות השונים לצורך ביצוע ההזמנה בלבד. הלקוח מאשר כי ידוע לו שלצורך ביצוע השירות ייתכן שמידע אישי יועבר מחוץ לישראל לספקי השירות השונים. החברה תפעל בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות ולכל דין החל עליה.