

אנו מבקשים להפנות את תשומת ליבך למידע המובא להלן כחלק בלתי נפרד מהזמנתך, והמהווה עם טופס ההזמנה את חוזה ההתקשרות בינך לבין סוכנות הנסיעות.

1. הגדרות

"סוכנות הנסיעות" או "נוח תיירות"- נוח תיירות בע"מ, ח.פ: 2022/394093/07 מרחוב המלכה ויקטוריה 74 קייפטאון, מזמינה בעבורך את שירותי הנסיעות מספקי השירותים השונים בהתאם לפרטים המפורטים בהזמנתך. הזמנת שירותי הנסיעות מאת ספקי השירותים נעשית בכפוף לזמירות.

2. אחריות

האחריות הבלעדית למתן השירותים בפועל היא על ספקי השירותים, כולל בקשות מיוחדות בכל הנוגע למלון ו/או לחברת תעופה ו/או כל שירות אחר אשר יועברו על ידי סוכנות הנסיעות לספקי השירותים הרלוונטיים, אלא אם כן אירעה טעות של סוכנות הנסיעות. בכל מקרה של תקלה ו/או אי התאמה על הלקוח לפנות בהקדם במישרין או בעזרת סוכנות הנסיעות לספקי השירותים המתאימים. נוח תיירות מתחייבת לבצע את ההזמנה במימונת, למסור לספקי השירותים את המידע הרלוונטי לעסקה ולוודא התאמת ההזמנה למבוקש. ברם, נוח תיירות לא תהא אחראית לתקלות בלתי צפויות שאינן בשליטתה אם יחולו אצל ספקי השירותים, אלא אם ידעה או היה עליה לדעת מראש על אותה תקלה או שיבוש של ממש.

נוח תיירות אינה אחראית לכל נזק, ישיר או עקיף, לגוף או לרכוש, שיכול להיגרם במהלך הטיול או עקב ביטולו או שינויים בו, מכל סיבה שהיא, לרבות בגין תאונה, אובדן, גניבה או הוצאה שהיה על הנוסע להוציא בגינם. על כל נוסע חלה החובה לדאוג בעצמו לביטוח מלא ומתאים לנסיעה.

3. טיסות

פרטי הטיסות עשויים להשתנות לאחר ביצוע ההזמנה לרבות מועדים, מסלול ופרטי חב' התעופה. האחריות לעיכובים, שינויים וביטולים אובדן / עיכוב כבודה על חברת התעופה, בהתאם לנסיבות. תשומת הלב מופנית לפרטי הטיסה שעודכנו בכרטיס הטיסה ולתנאים הכלליים של הכרטיס והם המחייבים את חב' התעופה / ספקי השירותים. האמור בסעיף זה אינו מונע מהנוסע כל תרופה שבדין כנגד ספקי השירותים בגין השינוי, לרבות, במקרה שהדין מאפשר זאת, ביטול העסקה.

הזמנות לארוחה כשרה ו/או צמחונית בטיסה הינן בגדר בקשה בלבד, וסוכנות הנסיעות אינה אחראית לאי אספקה, אלא רק להעברת ההזמנה לחב' התעופה, בהתאם לנהלים של חברת התעופה.

חב' התעופה דורשת להתייצב בדלפק הטיסה ביציאה או בחזרה לפחות שלוש שעות לפני שעת הטיסה הנקובה בכרטיס, וזאת מטעמי ביטחון ועל מנת להשלים את סידורי היציאה. סוכנות הנסיעות לא תהייה אחראית לכל נזק שנגרם לנוסע כתוצאה מאיחור נוסע להתייצבות.

במידה והנוסע לא יופיע לטיסה כלשהי מתוך מסלול התובלה הכולל ללא הסכמת ספק השירותים, יבוטלו כל טיסות ההמשך של הלקוח באופן אוטומטי (לדוגמא: אי הגעה לטיסה "הלוך" מתוך מסלול "הלוך-חזור" שהוזמן, תביא לביטול טיסת ה"חזור") וזאת ללא אפשרות להחזר.

4. מלונות

א- האחריות על החדרים במלון ו/או תקינות המתקנים ו/או השירות במלון לרבות מערכת המיזוג הינה באחריות המלון ו/או ספק השירותים בלבד. במקרה של בקשה מיוחדת של הנוסע תדאג סוכנות הנסיעות להעביר את הבקשה לספק השירות או למלון אולם לא תהיה מצידה התחייבות כלפי הלקוח למילוייה, אלא אם אושר ללקוח בכתב כי בקשתו אושרה. כאשר בקשה מיוחדת שנכללה בהזמנה נוגעת לדרישות חיוניות ללקוח מפאת צרכיו הייחודיים אשר הובהרו על ידי הלקוח במסגרת טופס ההזמנה תבדוק סוכנות הנסיעות מול ספק השירות האם ניתן לקיים את בקשתו ותמסור הודעה על תוצאות בדיקתה ללקוח טרם אישורה הסופי של ההזמנה.

ב- סוכנות הנסיעות אינה אחראית במקרה של מטרד עקב שיפוצים ו/או בנייה בבית המלון או בסמוך לו, ובלבד שמסרה לנוסע בעת ביצוע ההזמנה כל מידע שידעה או שהיה עליה לדעת אודות מטרד כאמור.

ג- חלק מהשירותים המוצעים ע"י בית המלון הינם עונתיים ואינם פועלים בכל ימות השנה. סוכנות הנסיעות לא תהא אחראית לתלונות במידה ואחד השירותים לא היה פעיל, אלא אם מסרה ללקוח מידע מטעה בעניין זה או שנמנעה ממסירת מידע או מעריכת בירור למרות שנתבקשה לעשות כך על ידי הלקוח.

ד- מתקנים ושירותים בתשלום-שירותים נוספים הניתנים בבית המלון כגון סאונה, חדר כושר, טלוויזיה כולל סרטים בתשלום, שירותי חדרים, חניה, שירותי אינטרנט, מגרשי טניס, שמשיות, מגבות בבריכת שחייה, מסאג' וכדומה, ניתנים בחלקם תמורת תשלום.

יש לברר במלון בטרם השימוש במתקנים מסוימים, האם השימוש במתקנים אלה כרוך בתשלום. יש לברר עם המלון אילו מהשירותים המוזכרים הינם לשימוש חופשי או ללא תשלום נוסף. סוכנות הנסיעות לא תהייה אחראית לדרישות תשלום כאמור.

ה- שעת הכניסה לחדרים והפינוי על פי תנאי המלון ללא תלות בשעות הטיסות.

ו- שיבוץ החדרים – ההזמנות מתבצעות עבור קטגוריית חדר במלון. אין באפשרותנו להבטיח דרישת לקוח למיקום החדר.

ז- מובהר בזאת לידיעתך כי בהגיעך למדינת היעד, במקרה של תפוסת יתר, עלולים להעבירך למלון חלופי ברמה דומה או גבוהה יותר. דירוג המלונות כפי שנמסר לך הינו בהתאם לדירוג הנהוג בכל מדינה.

5. בריאות וחיסונים

סוכנות הנסיעות אינה גורם רפואי מוסמך ואינה מורשית לתת ייעוץ או הנחיות בנושאים רפואיים לפיכך יש לפנות ללשכת הבריאות באזור המגורים או למרפאה לרפואה גיאוגרפית בבית החולים באזור המגורים, זמן מספיק לפני מועד היציאה לטיול כדי לקבל הנחיות בנוגע לחיסונים ולתרופות. בכל מקרה סוכנות הנסיעות לא תהיה אחראית למקרים של ביטול טיול עקב בעיות רפואיות הקשורות לחיסונים ולתרופות אלו ודמי הביטול יחולו על הלקוח לפי תנאי הביטול המפורטים בתנאי ההזמנה.

בהתאם להנחיות רשויות הבריאות בסיישל, בטרם נחיתה של כלי טייס כלשהו במדינה, מתבצע בו תהליך חיטוי שמטרתו למנוע פגיעה במרקם האקולוגי העדין של סיישל.

6. ביטוח

מומלץ ללקוח לדאוג לביטוח מתאים, מקיף ונרחב לפי צרכיו, לרבות פוליסת ביטוח אישי ומטען בכל חברת ביטוח שימצא לנכון, ולבטח את עצמו ואת מטענו בגין כל הנזקים הישירים והעקיפים שעלולים להיגרם לו במהלך הטיול עקב תאונה ו/או אלימות, שוד, גניבה ואובדן של המטען ו/או המסמכים, כגון כרטיסי הטיסה, הדרכון וכו', שבלעדיהם הוא עלול להפסיד חלק מהטיול. אם הלקוח יבחר שלא לעשות כן, תחול האחריות הבלעדית לתוצאות אי עריכת הביטוח כאמור עליו בלבד. נוח תיירות ממליצה ללקוח לבחור בביטוח הרחב ביותר הכולל גם הוצאות רפואיות ואשפוז ונזקים עקיפים שעלולים להיגרם לנוסע במהלך הטיול עקב נסיבות שאינן בשליטתו ואינן בשליטת סוכנות הנסיעות.

7. דרכון ואשרות

על הלקוח לוודא כי כל הנוסעים (כולל קטינים) מצוידים בדרכון תקף ל-6 חודשים לפחות מיום היציאה מהארץ באופן שיכסה את מלוא תקופת השהייה בחו"ל, באשרות כניסה מתאימות לכל מדינה אשר במסלול הנסיעה וכי בדרכון ישנו לפחות עמוד אחד ריק נקי מכל חותמת ומדבקה לכל מדינה בה מבקרים על פי מסלול הטיול. כמו כן, על הלקוח לציין בפני סוכנות הנסיעות אם ברשותם של מי מהנוסעים דרכון שאינו ישראלי.

חובה על אזרח ישראלי, בין אם הוא נושא אזרחות אחת או יותר, להיכנס ולצאת מגבולות המדינה באמצעות דרכון ישראלי בלבד. הכניסה למדינות השונות הינה בהתאם לזהות הנכנס, ודין המדינה עשוי להשתנות מעת לעת. הטיפול בדרכון, אשרות הכניסה וכיוצא בזה, הינו באחריות הלקוח בלבד.

9. מחירים

ככל שיחול שינוי על פי דין בשיעור מיסי הנמל, היטלי הביטחון ו/או כל מס או היטל אחר החלים על הנוסע מיום ההזמנה ועד ליום אספקת השירותים ישולם הפרש הנובע מהשינוי בגובה הרכיבים הללו ללקוח או לסוכנות

הנסיעות, לפי העניין. במקרה שיחול שינוי במחיר "היטל הדלק" הנגבה על ידי חברות התעופה, יחולו ההוראות שלהלן:

במקרה של שינוי ב"היטל הדלק" שייכנס לתוקף לאחר שנעשה כרטוס או לאחר שהנוסע שילם לסוכנות הנסיעות עבור כרטיס טיסה לרבות תשלום חלקי או תשלום באמצעות מסירת מספר כרטיס אשראי לא יחול שינוי במחיר הכרטיס שישולם על ידי הנוסע. במקרה של עליה ב"היטל הדלק" שתיכנס לתוקף לפני שנעשה כרטוס ולפני שהנוסע שילם לסוכנות הנסיעות תשלום כלשהו עבור כרטיס הטיסה, תהיה סוכנות הנסיעות רשאית לחייב את הנוסע בהפרש הנובע מהשינוי, ובלבד שסוכנות מסרה לנוסע הודעה על השינוי הצפוי מיד לאחר שנודע לה עליו, ועשתה ככל שביכולתה על מנת לאפשר לו לשלם את מחיר הכרטיס מבלי שיחוייב בתשלום ההפרש האמור. במקרה בו תחליט הסוכנות לחייב את הנוסע בתוספת בגין עליה ב"היטל הדלק" על פי סעיף זה תינתן ללקוח אפשרות לבטל הזמנתו בתוך יומיים מיום ההודעה ללקוח על התוספת, ובתנאי שבינתיים לא נעשה כרטוס על פי הוראת הלקוח, וזאת ללא חיוב בדמי ביטול.

10. דמי ביטול בעסקאות מכר מרחוק

נוח תיירות בהיותה חברה דרום אפריקאית אינה בהכרח כפופה לחוקי הגנת הצרכן בישראל.

11. החזרים

במקרה בו הלקוח יהיה זכאי להחזר כלשהו, יבוצע החזר לפי שער הדולר שבו חוייב הלקוח. אין החזר בגין שירותים או חלקי שירותים שלא נוצלו בחו"ל, אלא אם הלקוח פעל בהתאם להנחיות סוכנות הנסיעות.

12. מניין הימים

במניין הימים לצורך הנסיעה מחושבים יום היציאה מישראל ויום החזרה אליה שניצולם חלקי בלבד. זמני היציאה והגעה מאלא ישראל כפופים לשינוי בהתאם ללוחות הזמנים של חברות התעופה ובהתאם לדין.

13. ילדים

על הלקוח ליידע את סוכן הנסיעות המטפל האם המזמין מבקש לכלול ילדים בנסיעתו. ככל שקיימת הנחה היא תהיה כפופה לגיל כפי שיקבע על ידי כל ספק שירותים.

14. חילוקי דעות

על מנת שניתן יהיה לפנות לספק השירותים בחו"ל לבירור התלונה, כל תביעה ו/או טענה אשר לנוסע כנגד סוכנות הנסיעות ו/או ספקי השירותים צריכה להיות מובאת בפני סוכנות הנסיעות, תוך זמן סביר לאחר חזרת הנוסע ארצה, בו תוכל סוכנות הנסיעות לברר את טענות הנוסע מול ספקי השירותים.

15. קבלת מסמכי הנסיעה

על הנוסע לבדוק את חומר הנסיעה מיד עם קבלתו מנוח תיירות ולוודא כי כל אישורי ההזמנה ו/או השוברים בידיו וכי הפרטים הרשומים בהם תואמים את ההזמנה.

16. חלק מהתשלומים יעשו על ידי הלקוח ישירות לספקי התיירות (חברות תעופה / מלונות/ נהגים וכיוב'). תשלום חלקי לספקים אינו גורע מחובת השלמת התשלומים על ידי הלקוח לנוח תיירות על פי המוסכם מראש בהזמנה.

17. נוח תיירות רשאית לצרף לקוח להזמנה קבוצתית ובלבד שצירופו לא יפגע בהתחייבויותיה אליו ולא יפגע בהזמנותיו.

18. אי השלמת התשלום במועד המבוקש על ידי סוכנות הנסיעות עלולה להביא לביטול טיסות, רכב ומלונות ללא פיצוי ללקוח כמו גם לאובדן מלא או חלקי של המקדמה אם שולמה.