

"קשריפלוס +"- שירות "נסיעה מוגנת"

1. תיאור כללי

שירות "נסיעה מוגנת" מאפשר למזמינים נסיעה לחו"ל, באמצעות קשרי תעופה, להגן על ההוצאות הכספיות שהוציאו עבור שירותי התיירות כגון טיסות, חבילות נופש ו/או שירותי תיירות משלימים שהוזמנו על ידם. במסגרת שירות "נסיעה מוגנת" הלקוחות יהיו זכאים לבטל, מכל סיבה שהיא ביוזמתם, את נסיעתם, וזאת עד 48 שעות בטרם מועד הנסיעה, ולקבל חזרה 80% מגובה הסכומים בגין ביטול הנסיעה וזאת בתמורה להעברת מלוא הזכויות על שירותי התיירות שהוזמנו לנותן השירות, הכל כאמור בכתב שירות זה.

2. הגדרות

- 2.1. **נותן השירות:** חברת טריפ בק-אפ בע"מ.
- 2.2. **מקבל השירות:** המבקש, יחיד/יחידה או יחידים הנקובים בדף פרטי השירות המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם השירות.
- 2.3. **ספק שירותי התיירות:** קשרי תעופה בע"מ.
- 2.4. **הסכם השירות:** חוזה שירות זה, שבין מקבל השירות לבין נותן השירות, בו מפורטים תנאי השירות.
- 2.5. **הצעה:** הפרטים וההצהרה שנמסרו לספק השירות ואושרו ע"י מקבל השירות במסמך המהווה בסיס לתנאי השירות.
- 2.6. **דף פרטי השירות:** מסמך המצורף להסכם השירות, המהווה חלק בלתי נפרד ממנו, וכולל בין היתר את מספר ההזמנה, פרטי מקבל השירות, מועד ופרטי הטיסות, פירוט השירותים המוגנים ושירותי התיירות המשלימים והסכום המוגן ע"י כתב השירות.
- 2.7. **שירותי התיירות:** טיסה לחו"ל ו/או חבילת תיור ו/או שירותי תיירות משלימים, כהגדרתם להלן, אשר נרכשו ע"י מקבל השירות מספק שירותי התיירות.
- 2.8. **חו"ל:** כל אזור גיאוגרפי מחוץ למדינת ישראל והשטחים המוחזקים על ידה.
- 2.9. **טיסה לחו"ל:** טיסה באמצעות חברת תעופה סדירה או שכר מישראל לחו"ל, שנרכשה באמצעות ספק שירותי התיירות, ופרטיה מצוינים בדף פרטי השירות.
- 2.10. **מקטע הטיסה הראשון:** מקטע הטיסה הראשון במסלול הנסיעה של מקבל השירות בנסיעתו לחו"ל.
- 2.11. **חבילת תיור:** חבילת תיירות מישראל לחו"ל וחזרה לישראל, הכוללת כרטיסי טיסה ושירותי קרקע, לרבות טיול מאורגן או נופשון, שכל מרכיביו נרכשו כיחידה אחת שהוצגה על ידי מקבל השירות וצוינה בדף פרטי השירות.
- 2.12. **שירותי תיירות משלימים:** שירותי תיירות הנרכשים מספק שירותי התיירות במסגרת ההזמנה הראשונית וכהשלמה לכרטיס הטיסה לחו"ל או מחו"ל, לרבות טיסות המשך למקטע הטיסה הראשון, טיסות המשך פנימיות בחו"ל, שירותי קרקע ושירותים שונים שהינם בהמשך למקטע הטיסה הראשון, כולל שייט, העברות, בתי מלון, השכרת רכב, כרטיסים למופעים והצגות בחו"ל, שכירת ציוד, אשר עליהם הצהיר מקבל השירות וצוינו בדף פרטי השירות, ושולמו בגינם דמי השירות.

- 2.13. **ביטול נסיעה:** ביטול ביוזמת מקבל השירות בלבד של מקטע הטיסה הראשון ו/או ביטול כל חבילת התיור שנעשה ביוזמת מקבל השירות בלבד. בכל מקרה של ביטול ע"י חברת התעופה או ספק שירותי התיירות לא יהיה ניתן להפעיל את כתב השירות.
- 2.14. **הודעה על ביטול נסיעה:** הודעת מקבל השירות לספק שירותי התיירות ("קשרי תעופה") על ביטול נסיעה.
- 2.15. **סכומים בגין ביטול נסיעה:** סכומים ששולמו מראש ע"י מקבל השירות בגין רכישת כרטיס טיסה לחו"ל ו/או שירותי תיירות משלימים ו/או חבילת תיור, ששולמו לקשרי תעופה והוצהרו על ידי מקבל השירות, צוינו בדף פרטי השירות ואושרו כסכומים מוגנים ע"י נותן השירות.
- 2.16. **סכום/ים מוגנים:** הסכום המקסימלי המכוסה ע"י כתב השירות, כפי שזה יצוין בדף פרטי השירות שנשלח למקבל השירות. הסכום המוגן הינו הסכום המכוסה בפועל ע"י השירות, לאחר ניכוי דמי השירות, דמי תפעול ו/או עמלות נוספות. הסכום המוגן המחייב הינו הסכום המופיע בדף פרטי השירות בלבד.

3. תקופת השירות

תקופת השירות תחל לפי מועד התחילה המצוין בדף פרטי השירות, אך לא יותר מ – 365 ימים לפני מועד הטיסה לחו"ל.

תקופת השירות תסתיים לפי המוקדם מבין אלה:

- 3.1. מועד המראת מקטע הטיסה הראשון כמפורט בדף פרטי השירות.
- 3.2. מועד ביטול הטיסה על ידי ספק שירותי התיירות/חברת התעופה.
- 3.3. מועד בו נעשה שינוי או ביטול בתאריך היציאה של מקטע הטיסה הראשון או ביעד או בשמות מקבל/י השירות, כפי שצוינו בדף פרטי השירות.
- 3.4. מועד ביטול השירות על ידי מקבל השירות.

4. מקרה השירות

- 4.1. ביטול הנסיעה ע"י וביזמת מקבל השירות בלבד, שנעשה עד 48 שעות טרם מועד מקטע הטיסה הראשון ו/או ביטול כל חבילת התיור ע"י הודעה כתובה לספק התיירות (קשרי תעופה).
- 4.2. מקבל השירות נדרש להודיע על ביטול הנסיעה לספק שירותי התיירות (קשרי תעופה) בכתב, מייד עם קבלת ההחלטה על ביטול הנסיעה.
- 4.3. **למען הסר ספק, ככל ומקבל השירות לא הודיע לספק שירותי התיירות, מכל סיבה שהיא, על ביטול הנסיעה על ידו לפחות 48 שעות טרם הנסיעה, לא יהיה כתב שירות זה בתוקף ומקבל השירות לא יהיה זכאי לקבל סכומים כלשהם בגין הביטול.**
- 4.4. במקרה של ביטול נסיעה לפי תנאי השירות, נותן השירות ישלם למקבל השירות סכום השווה ל-80% מהסכומים בגין ביטול הנסיעה (עד לגבול הסכום המוגן, כפי שזה צוין בדף פרטי השירות), ובתמורה

מקבל השירות יעביר לנותן השירות את כל הזכויות עבור ובאותם שירותי התיירות, כולל זכויות כלפי צדי ג'.

- 4.5. עשה מקבל השירות דבר שהיה בו כדי למנוע מנותן השירות לקבל את כל הזכויות במוצרי התיירות שהוצהרו במעמד רכישת השירות ושעבורם נדרש נותן השירות לשלם תשלום, אין נותן השירות חייב בתשלום השירות.
- 4.6. לא תהיה הגנה למקרה של ביטול/שינוי טיסת המשך או הגנה בגין שירותי תיירות משלימים, שאינו כתוצאה מביטול הנסיעה כמצוין בסעיף 4.1 של מקטע הטיסה הראשון.
- 4.7. לא תהיה הגנה עבור כרטיסי טיסה, שירותי תיירות משלימים או כל מוצר או שירותי תיירות אחר אשר לא הוצהרו במעמד רכישת השירות, לא צוינו בדף פרטי השירות, ולא שולמו בגינם דמי שירות.
- 4.8. לא תהיה הגנה למקרה של קיצור/שינוי/ביטול טיסה או חבילת תיור ע"י מקבל השירות, מכל סיבה שהיא, לאחר יציאת מקטע הטיסה הראשון.
- 4.9. ההגנה לא תחול במקרים בהם מקטע הטיסה הראשון בוטל על ידי ספק שירותי התיירות או חברת התעופה או כל גורם אחר מלבד מקבל השירות עצמו.

5. תנאי רכישת השירות:

- 5.1. ניתן לרכוש את השירות במעמד רכישת הזמנת שירותי התיירות מספק שירותי התיירות בלבד.
- 5.2. ניתן לרכוש את השירות עבור עלות הטיסה ועבור עלות שירותי תיירות משלימים שנרכשו לפני תחילת תקופת השירות.
- 5.3. ניתן לרכוש את השירות רק עבור שירותי תיירות ששולמו בכסף בלבד. לא ניתן לרכוש את השירות עבור טיסות ו/או שירותי תיירות משלימים ששולמו באמצעות נקודות, שובר, וואצ'ר, זיכוי.
- 5.4. מועד מקטע הטיסה הראשון הוא לפחות 15 יום ממועד רכישת כתב השירות.
- 5.5. לא ניתן לרכוש את כתב השירות והשירות לא יחול על: קבוצות נוסעים למטרות אירוע מאורגן מראש, גון סדנאות/טיול מאורגן פרטי/ריטריט/הכשרות, וכו'; נסיעות עסקיות; טיולים ו/או נסיעות מטעם מוסדות ו/או גופי חינוך; נסיעה לשם השתתפות בתחרויות ו/או מחנות אימונים; כתבי שירות שירכשו ע"י חברות ו/או תאגידים עבור עובדיהן ו/או לקוחותיהן.
- 5.6. ניתן לרכוש את כתב השירות אך רק ע"י לקוחות פרטיים וכאשר ההזמנה והחשבונית היא על שמו של מבצע ההזמנה, ומבצע ההזמנה הוא אחד מהנוסעים.

6. תשלום דמי שירות

- 6.1. דמי השירות ישולמו לספק שירותי התיירות במועד רכישת שירותי התיירות בלבד.

7. תגמולי השירות

- 7.1. נותן השירות ישלם תגמולים למקבל השירות עבור סכומים בהם חויב מקבל השירות בגין רכישת שירותי התיירות עבורם נרכש השירות וצוינו בדף פרטי השירות בלבד.

- 7.2. התגמולים ישולמו בגין שירותי התיירות עליהם הצהיר מקבל השירות ואשר נרכשו במעמד רכישת השירות ודמי השירות שולמו עבורם. שירותים שנרכשו אך לא צוינו בדף פרטי השירות – לא יהיו מוגנים.
- 7.3. כלל התשלומים יעשו בשקלים חדשים. שער המטבע לפיו יחושבו כלל הסכומים יהיה בהתאם לשער המטבע לפיו בוצעה ההזמנה מול ספק שירותי התיירות.
- 7.4. התגמולים ישולמו למקרה השירות שהתרחש עקב ביטול הנסיעה כמפורט בסעיף 4 לעיל ובהצגת אסמכתאות המוכיחות את הזמנה ותשלום עבור שירותי התיירות עבורם נרכש השירות וצוינו בדף פרטי השירות.
- 7.5. שונתה עלות שירותי התיירות על ידי מקבל השירות לאחר רכישת השירות מבלי שנותן השירות עודכן בכך ו/או מבלי שעודכנו דמי השירות בהתאם, לא יהיה נותן השירות חייב אלא בהתאם לסכום השירות/גבול האחריות שננקב בדף פרטי השירות ושבהתאם לו נקבעו דמי השירות.
- 7.6. התגמולים ישולמו באמצעות העברה בנקאית לחשבון מקבל השירות או בכל אמצעי אחר בשקלים חדשים, לפי בחירת נותן השירות.
- 7.7. שיעור התשלום למקבל השירות בגין השירותים עליהם הצהיר מקבל השירות בדף פרטי השירות, יהיה גבוהה 80% מגובה ההפסד שנגרם עקב הביטול.
- 7.8. בתמורה לתשלום תגמולי השירות, מקבל השירות יעביר לנותן השירות את כל ומלוא הזכויות על שירותי התיירות עבורם ניתן התגמול.
- 7.9. ככל ומקבל השירות, עוד בטרם קבלת תשלום והעברת זכויות לנותן השירות, יקבל החזרים כספיים מספק שירותי התיירות ו/או מכל גורם אחר עבור ביטול שירותי התיירות המכוסים בשירות, אזי נותן השירות יהיה זכאי לקזז מהתשלום למקבל השירות את הסכומים שמקבל השירות קיבל בחזרה, ללא פגיעה בהעברה מלאה של כל הזכויות עבור השירותים המכוסים לנותן השירות.
- 7.10. ככל ומקבל השירות, לאחר קבלת תשלום והעברת הזכויות לנותן השירות, יקבל החזרים ישירות אליו מספר שירותי התיירות ו/או מכל גורם אחר, בעקבות ביטול שירותי התיירות המכוסים בשירות, אזי מקבל השירות יהיה מחויב להעבירם ישירות לנותן השירות.
- 7.11. אחריות נותן השירות בשירות זה לא תעלה על סך הסכום ששילם מקבל השירות עבור שירותי התיירות שהוצהרו במועד רכישת השירות, בהתאם לעניין, או על סך 20,000 דולר אמריקאי עבור כלל כתב השירות, לפי הסכום הנמוך מבניהם.
- 7.12. לאחר העברת הזכויות, נותן השירות יוכל לעשות כל פעולה, לשיקול דעתו הבלעדי, עם ובקשר למוצרי התיירות, לרבות בקשת החזרים מספקים ו/או שיווק ומכירה לגורמים וצדי ג', כאשר מקבל השירות לא יהיה זכאי לשום תגמול נוסף על כל החזר שיתקבל עבור אלו.

8. הגשת בקשת תגמול

- 8.1. מקבל השירות ישתף פעולה עם נותן השירות לבירור חבותו לפני ואחרי הגשת בקשת התגמול ויעשה כל הנדרש כדי להעביר לנותן השירות את כל הזכויות בשירותי התיירות עבורם אמור לקבל תגמול על פי תנאי השירות.
- 8.2. להוכחת זכאותו לתגמול בגין השירות, מקבל השירות ימציא לנותן השירות את כל המסמכים המתאימים בדבר זכאותו לתגמול כאמור עפ"י תנאי השירות:

- 8.2.1. טופס "בקשת תגמול" מעודכן הכולל את כל הפרטים הנדרשים ועפ"י המפורט בכתב שירות זה;
- 8.2.2. כרטיסי טיסה ושירותים נוספים אשר הוצהרו וצוינו בדף פרטי השירות;
- 8.2.3. חשבונות/קבלות בצירוף חיוב האשראי או צילום המחאה בנקאית ומסמכים רשמיים בהם מוצגים תשלומים ומקדמות בגין מקטע הטיסה הראשון, שירותי התיירות המשלימים, חבילת התיור אשר הוצהרו וצוינו בדף פרטי השירות, כולל פירוט הסכומים שמקבל השירות שילם מראש או חייב בתשלומם במקרה של ביטול ביוזמתו.
- 8.2.4. קבלות על זיכויים אשר מקבל השירות קיבל עקב ההודעה על הביטול, ככל וקיבל;
- 8.2.5. אישורים או מסמכים אחרים ככל שיידרשו ע"י נותן השירות המעידים על עלויות הביטול הישירות שנגרמו למקבל השירות עקב מקרה השירות.

9. ביטול רכישת השירות ע"י מקבל השירות

- 9.1. מקבל השירות רשאי לבטל את רכישת השירות בכפוף ובצמוד לחוק הגנת הצרכן.
- 9.2. במקרה של ביטול השירות בכפוף לסעיף 9.1, מקבל השירות יהיה רשאי להחזיר מלא של דמי השירות ששולמו על ידו, בכל מקרה אחר לא יינתן החזר של דמי השירות.
- 9.3. דמי השירות יוחזרו למקבל השירות בהקדם ע"י ספק התיירות ("קשרי תעופה").

10. תחלופ

היה למקבל השירות בשל מקרה השירות גם זכות פיצוי או שיפוי כלפי ו/או מגורם שלישי, שלא מכוח חוזה השירות, עוברת זכות זו לנותן השירות מששילם למקבל השירות תגמולי השירות.

נותן השירות אינו רשאי להשתמש בזכות שעברה אליו לפי סעיף זה באופן שיפגע בזכותו של מקבל השירות לגבות מן הגורם השלישי פיצוי ו/או שיפוי מעל לתגמולים שקיבל מנותן השירות.

11. שיפוט

כל הליך משפטי על פי שירות זה או הנובע ממנו ידון באופן בלעדי על פי דיני מדינת ישראל ובבתי המשפט המוסמכים במחוז תל אביב בישראל בלבד.

12. שונות

מובהר כי שירות זה אינו במסגרת פוליסת ביטוח וספק השירות אינו חברת ביטוח. הזמנה הניתנת למכירה היא הרחבה אופציונלית לתנאים וההגבלות הסטנדרטיים של מכירה וסחר, והיא מתאפשרת למכירה עבור נסיבות מוגדרות מסוימות המפורטות במסמך זה.