

תנאי ההזמנה לפי אישור הזמנת שירותי תיירות

פתח דבר: עצם חתימה על אישור הזמנת שירותי תיירות או מסירת פרטי תשלום או לקיחת חלק בקבלת השירותים מבטאים את הסכמתו המלאה והמפורשת של המזמין/הנוסע לכל התנאים המפורטים באישור ההזמנה ובתנאי ההזמנה, אשר מהווים את חוזה ההתקשרות שבין המזמין והנוסעים לבין אקסטרים ו/או לא הסכים לחוזה על הולידייס/החברה/סוכנות הנסיעות. לא תתקבל כל טענה כי המזמין/הנוסע לא קרא תנאיו, קודם ביצוע ההזמנה.

החברה מזמינה עבור הנוסע שירותי תיירות בהתאם לפרטים המפורטים באישור ההזמנה באמצעות סיטונאי תיירות בישראל ו/או בחו"ל המוכרים כאמינים ומקצועיים. כל הזמנה היא בגדר בקשה בלבד עד לקבלת אישורים סופיים מן הסיטונאים.

החברה מתחייבת לבצע את ההזמנה במימונת, למסור לספקי השירותים את המידע הרלוונטי לעסקה ולוודא התאמת ההזמנה למבוקש, ואולם לא תהיה אחראית לשיבושים ו/או תקלות בלתי צפויות שאינן בשליטתה של החברה, אם יחולו אצל ספקי השירותים שכן השירותים המוצעים מבוצעים על אחריותם הבלעדית של סיטונאי התיירות, אלא אם ידעה החברה או היה עליה לדעת מראש על אותה תקלה ו/או שיבוש של ממש. החברה תעשה כמובן כמיטב יכולתה לסייע לנוסע בכל שאלה, בירור או חלילה תקלה.

כל המידע המוצג על ידי החברה אודות השירותים המוצעים במלווא על המידע המתקבל על ידי הספקים השונים. אחריות החברה למידע זה מוגבלת לעובדה שמקורו בספקים אלו, ולכך שנמסר למזמין במלווא. החברה לא תישא בכל נזק שיגרם למזמין כתוצאה מצריכת שירותים.

במקרה של בקשה מיוחדת של הנוסע, מתחייבת החברה להעביר את הבקשה לספק השירות, אולם לא תהיה מצידה התחייבות כלפי הנוסע למילוי, אלא אם אושר לנוסע בכתב כי בקשתו תקינה. כאשר בקשה מיוחדת שנכללה בהזמנה נוגעת לדרישות חיוניות לנוסע מפאת צרכיו הייחודיים, תבדוק החברה עם ספק השירות האם ניתן לקיים את בקשת הנוסע, ותודיע על תוצאות בדיקתה לנוסע טרם אישורה הסופי של הבקשה.

בכל מקרה שלא ניתן אישור סופי לבקשה של הנוסע, כולה או חלקה, חשבוננו של הנוסע לא יחויב עד לקבלת אישור מכל ספקי השירותים דרכם הוזמן השירות. במידה ולא ניתן אישור מספקי השירותים לבקשה של הנוסע, כולה או חלקה, תוך 72 שעות הבקשה אינה מחייבת.

ההזמנה ותנאיה הינם לעזר בלבד, לפיכך המסמכים הקובעים לענייני תנאי הטיסה ומועדיה, פרטי הלינה והשכרות הרכב הם אלו הנקובים בכרטיסי הטיסה, שוברי הלינה ושוברי השכרת הרכב.

טיסות: הטיסות המוצעות הינן באחריותן הבלעדית של חברות התעופה השונות. שעות, מועדים ומספרי הטיסות, חברות התעופה ומסלוליהן, לרבות נחיתות הביניים, עלולים להשתנות, ולעיתים ללא כל הודעה מוקדמת. החברה אינה נושאת באחריות לשינויים שיחולו בטיסות, ועל כן לא תוכל להיעתר לבקשות על החזרים ו/או פיצוי בגין שינויים שחלו בשעות הטיסות ו/או ביטולי טיסה ו/או תשלום שישלם הנוסע במלון על דחיית המועד לפינוי החדר, אובדן לילה במלון, ארוחות נוספות וכיו"ב.

מובהר ללקוח שמדובר בטיסות שכר זולות, וכי עלולים להיות שינויים בזמני הטיסה.

חלה על הנוסע החובה לאשרר את טיסת החזרה 72 שעות לפני מועד הטיסה, ולהתעדן אודות השינויים בפרטי הטיסה. אשרור הטיסה מתבצע מול משרדי הקשר ביעד הרלוונטי. לתשומת לב הנוסע, המשרדים בחו"ל סגורים





בדרך כלל, בימי שבת וראשון. על הנוסע להתייצב בשדה התעופה 3 שעות לפני ההמראה. החברה לא תישא באחריות בכל הנוגע לאובדן/עיכוב בהגעת כבודה.

שינוי בשיעור המסים וההיטלים הכלליים המוטלים על פי דין – ההפרש הנובע מהשינוי בגובה הרכיבים ישולם למזמין או לחברה, לפי העניין (ירידה או עליית מחיר מיום אישור ההזמנה ועד ליום אספקת השירותים).

שינוי בהיטל הדלק (נקבע על ידי חברות התעופה ולא על-פי דין) – היה ובוצע תשלום ו/או כרטוס, לא יחול שינוי במחיר הכרטיס שישולם על-ידי המזמין. במקרה של עלייה בהיטל הדלק שנכנסה לתוקף בטרם תשלום או כרטוס, רשאית החברה לחייב המזמין בהפרש, אולם למזמין תינתן אפשרות לבטל הזמנתו ללא חיוב בדמי ביטול בתוך יומיים מיום ההודעה על התוספת, ובתנאי שבינתיים לא נעשה כרטוס על פי הוראת המזמין. במקרה של הפחתה בהיטל הדלק לפני שנעשה כרטוס יופחת מחיר כרטיס הטיסה בהתאם.

לינה: דירוג מקומות הלינה נקבע ע"י משרד התיירות המקומי בכל מדינה ואינו ניתן להשוואה עם מקומות לינה בארץ או בין מדינות שונות. החברה מחויבת להציג את מקום הלינה לפי דרגתו הקבועה ע"י המוסדות הרשמיים באותה המדינה, גם אם אינם זהים ברמתם למקומות לינה באותה דרגה בישראל או בכל מדינה אחרת. אם חלילה נתקל הנוסע בבעיה, עליו לפנות לצוות מקום הלינה ו/ או לספק המקומי שפרטיו מופיעים על השובר, על מנת להגיע לפתרון הולם כבר במהלך החופשה. היה ולא נמצא פתרון על הנוסע לפנות לחברה. כך או כך, על הנוסע לפעול בתום לב, לשתף פעולה ובמידת הצורך למזער הנזק באמצעים סבירים.

סיטונאי התיירות שומרים לעצמם את הזכות במקרה של תפוסת יתר במקום הלינה להעביר אורחים למקום לינה חלופי ברמה דומה או גבוהה יותר המצוי בסביבת מקום הלינה המוזמן.

האחריות על שיבוץ החדרים במקום הלינה ו/או תקינות המתקנים ו/או השירות במקום הלינה לרבות מערכות המיזוג/חימום הינה באחריות מקום הלינה ו/או ספק השירותים בלבד. במקרה של בקשה מיוחדת של הנוסע תדאג החברה להעביר את הבקשה לספק השירות או למקום הלינה, אולם לא תהיה מצידה התחייבות כלפי הנוסע למילוי, אלא אם אושר לנוסע בכתב כי בקשתו תקויים. כאשר בקשה מיוחדת שנכללה בהזמנה נוגעת לדרישות חיוניות לנוסע מפאת צרכיו הייחודיים תבדוק החברה מול ספק השירות האם ניתן לקיים את בקשתו, ותמסור הודעה על תוצאות בדיקתה לנוסע טרם אישורה הסופי של ההזמנה.

חלק מהשירותים המוצעים ע"י מקום הלינה הינם עונתיים ואינם פועלים בכל ימות השנה. החברה לא תהא אחראית לתלונות במידה ואחד השירותים לא היה פעיל, אלא אם מסרה לנוסע מידע מטעה בעניין זה או שנמנעה ממסירת מידע או מעריכת בירור למרות שנתבקשה לעשות כל על ידי הנוסע.

החברה אינה אחראית במקרה של מטרד עקב שיפוצים ו/או בנייה במקום הלינה או בסמוך לו, ובלבד שמסרה לנוסע בעת ביצוע ההזמנה כל מידע שידעה או שהיה עליה לדעת אודות מטרד כאמור.

בחדרים המיועדים לשהיית יותר משני אנשים, או בחדרי הסטודיו, על פי רוב ילוננו השוהים על מיטות מתקפלות או מיטות קומותיים.

הלקוחות אחראים לשמירה על מצב החדר, על הציוד, מוצרים והריהוט. הלקוחות ישמרו על ניקיון החדרים וישמרו על שקט יחסי, לא יגרמו לרעש בלתי סביר ולא יהוו מטרד לסביבה.

הנוהג המקובל במקומות לינה, באשר לזמני כניסה ויציאה של אורחים הנו, כניסה החל מהשעה 14:00 ויציאה עד לשעה 10:00 בבוקר וזאת בלי קשר למועדי הטיסות. זאת על מנת לאפשר את ניקוי, סידור ואוורור החדרים לקראת האורחים הבאים. במקרים בהם מבוקש להיכנס לחדר בשעה מוקדמת מהאמור, יש להזמין את הלילה הקודם למועד ההגעה. במקרים בהם הנוסע מעוניין שהחדר יעמוד לרשותו עד לשעה מאוחרת מהאמור, יש להזמין





EXTREME HOLIDAYS

חופשות אקסטרים בעולם: סקי/סנואבורד/גלישה/רפטינג/רכבים

לילה נוסף. הזמנת חדר נשמרת עד לשעה 18:00 בתאריך הכניסה למקום הלינה. במקרים בהם ידוע שמועד הגעת הנוסעים הנו לאחר השעה 18:00, יש לציין זאת במעמד ביצוע ההזמנה, על מנת שיהא ניתן ליידע את הגורמים בחו"ל ולהבטיח את מימוש הזמנת הנוסעים. במקרה של אי הופעה ואי ניצול השירות שנקבע בשובר שהונפק יחויב הנוסע במלוא הסכום או לפחות בסכום שבו תחויב החברה ע"י הגורמים בחו"ל ובכל מקרה בעלות הלילה הראשון ועוד 40% מעלות יתרת הלילות שהוזמנו.

ציוד: החברה אינה אחראית לכל ציוד המסופק, ובין היתר לציוד סקי/סנואבורד וכדומה המסופק ע"י ספק מקומי. הלקוח מודע כי מדובר בציוק ברמת Eco וכי ככל ולא עשה שדרוג מראש, עליו לבדוק מול הספק אופציות לשדרוג ו/או ביטוח לציוד עצמו.

השכרת רכב: באחריות נוסע המזמין השכרת רכב בחו"ל להצטייד ברישיון נהיגה בינלאומי תקף, וכן לוודא כי גילו של שוכר הרכב עולה ישראלי תקף וכרטיס אשראי בינלאומי תקף, כולם על שמו של וגיל מקסימום אותה יש לבדוק בעת ביצוע ההזמנה. השכרת הרכב כפופה בקנה אחד עם הגבלת גיל מינימום חברת השכרת הרכב. חברות השכרת רכב אינן מתחייבות לדגם רכב מסוים, אלא לאחד מן לתנאי ההשכרה של הרכבים שבקבוצת הרכב המוזמנת, לפי שיקול דעתן ובהתאם למצבת הרכבים הפנויים בעת האספקה בפועל.

סיוורים: סיוור גלישה/צלילה/אופני הרים/טרקים ו/או אחרים יבוצעו באופן עצמאי על ידי הנוסע ואינם כלולים במחיר. ככל שהחברה תפרוס בפני הנוסע את האפשרויות העומדות בפניו ותפנה אותו למקום המתאים לכך, אזי הדברים הינם בגדר הצעה בלבד לבחירתו החופשית של הנוסע, באחריותו ואינם כלולים במחיר.

שערי מטבע זר: המחירים נקובים במטבע זר כאשר התשלום הינו לפי שער המכירה הגבוה להעברות והמחאות שבו מוכר בנק בישראל את מטבע החוץ, ביום העסקים שקדם למועד התשלום. כאשר במקרה של פירעון לשיעורין הינו יום התשלום הדחוי.

מסמכים, דרכונים ואשרות כניסה: הוצאת דרכון, הארכת תוקפו והנפקת אשרות כניסה ו/או תעודות מעבר ו/או ויזות הינן באחריותו של הנוסע. על הדרכון להיות בתוקף לפחות 6 חודשים מיום היציאה לחו"ל. תשלום עבור אגרות, היטלים, ודמי טיפול בדבר הוצאת/הארכת דרכון והנפקת אשרות כניסה, יגבו בנפרד ע"י החברה, ככל שיתבצע על ידה ולא באופן עצמאי על ידי הנוסע. מובהר לנוסע כי במידה ולא יסדיר עניינים אלו, יתכן שלא יוכל לצאת את הארץ ו/או להיכנס ליעד והאחריות המלאה עליו. על הנוסע לבדוק כי השמות בהזמנה תואמים את השמות בדרכון. חובה על הנוסע לציין אם הנו בעל אזרחות זרה/כפולה/תעודת מעבר.

מחירים: המזמין יוכל להבטיח לעצמו את הצעת המחיר שניתנה לו ביחס להזמנתו, רק באם בוצע תשלום בגין הנסיעה או עם קבלת חומר הנסיעה. מחירי ההזמנה מבוססים על תעריפי עלות השירותים בארץ ובחו"ל, תעריפי הטיסות, שיעורי ההיטלים בארץ ובחו"ל, שירותי קרקע מסים והאגרות בחו"ל ושערי החליפין של המטבעות השונים כפי שהיו ידועים ביום אישור ההזמנה. שירותים לגביהם ניתן אישור סופי בעת ההזמנה מחירם סופי. במקרה של שירותים לגביהם לא ניתן אישור סופי בעת ההזמנה ומחירם ישתנה על פי דרישה של ספקי השירותים, תינתן למזמין אפשרות לבטל את ההזמנה ללא חיוב.

ביטוח: בסמוך לאחר ביצוע ההזמנה, הנוסע מחויב לבטח עצמו, ועל חשבוננו, בביטוח אישי מקיף ונרחב הכולל בין היתר ביטוח רפואי, ביטוח מטען וביטוח ביטול הזמנה המתאים לאופי טיול אתגרי ולכלול בביטוח כיסוי חילוץ, הסטה רפואית והמשך טיפול בארץ. ביטוח ניתן לרכוש טרם יציאה מהארץ בלבד.



בריאות, תרופות וחיסונים: חובה על הנוסע לעדכן את החברה באשר למגבלות רפואיות פיזית ו/או נפשית ו/אוכל מגבלה אחרת שיש בה כדי למנוע את מימוש העסקה, ולעניין זה חלה על הנוסע חובת הגילוי בחוק חוזי הביטוח. אישה בהריון מחויבת באישור הריון תקין בשפה האנגלית המאשר לה לטוס ובכל מקרה העלתה לטיסה כפופה לאישור חברת התעופה. על הנוסע לבדוק את הצורך בתרופות וחיסונים ליעד ולהביא תרופות אישיות על פי צרכיו והרגליו. באחריות הנוסע לקבל את החיסונים הנדרשים לפי הנחיות משרד הבריאות.

תופעות טבע, מזג אויר וכוח עליון: אין החברה אחראית על תופעות שונות של מזג אויר (שיטפונות, ערפל, עננים, חוסר גלים או גלים לא מספקים וכד') ו/או נסיבות אחרות כלשהן שאינן בשליטתה העלולות לגרום לשינוי או ביטול כלשהו. החברה תהא פטורה מאחריות כלפי הנוסע בכל הקשור לביטול ו/או שינוי בכל פרק זמן שהוא אשר נגרם במישרין ו/או בעקיפין כתוצאה מכוח עליון, שביתות, סגר, הפרות סדר, שריפה, הצפה, מזג אויר, מרי אזרחי, מלחמה, מבצע צבאי, פלישה, מרד, מגיפות, נגיף הקורונה, התפרצות הר געש, מחלות, חרם, מעצרים, תקלות טכניות או כל פעולה כיוצא באלה של כוח עליון.

למען הסר ספק, אין החברה אחראית במקרה של אי ירידת שלג ואי יכולת לגלוש באתר. אין החברה אחראית במקרה של אירועי כח עליון הגורמים לדחייה ולאוי ביטול של טיסות, לינה, אתר סקי ותיירות, הסעות וכדומה.

ביטולים (דמי ביטול): תנאים בהם רשאי המזמין לבטל/לשנות את ההזמנה :

עד 40 יום לפני היציאה – 450 אירו.

מ- 40 יום ועד 15 ימי עבודה לפני היציאה – 40% משווי העסקה.

מ- 14 ימים ועד 8 ימים לפני היציאה – 70% משווי העסקה.

מ- 7 ימים לפני היציאה או אי הופעה – 100% משווי העסקה.

בעסקת מכר מרחוק רשאי המזמין לבטל בכתב את העסקה בתוך 14 ימי עסקים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת טופס גילוי נאות (המאוחר מביניהם), ובלבד שהביטול יעשה לפחות שבעה ימי עסקים קודם למועד שבו אמור השירות להינתן. במקרה זה יגבו דמי ביטול בסך 5% מהעסקה או 100 ש"ח, לפי הנמוך מביניהם. והכל אלא אם כן החברה ביצעה פעולות לשריון החבילה של הלקוח מול ספקים בחו"ל, שאז יחולו דמי הביטול כאמור לעיל.

תנאים בהם רשאית החברה לבטל את אישור ההזמנה ו/או העסקה בהתאם להודעות מספקי השירותים - בכל שלב ותוך השבת התמורה למזמין.

על ידי הנוסע ובלבד שאי ניצול השירותים אינו החברה אינה אחראית למתן החזר כספי בגין שירותים שלא נוצלו ביטול גבוהים יותר בגין שירותים מסוימים. באחריות החברה. החברה שומרת לעצמה את הזכות לקבוע דמי הביטול המתאימים.

חילוקי דעות: לבתי המשפט בעיר תל-אביב בלבד סמכות ייחודית לדון במחלוקת כלשהי בין הצדדים, ללא קשר למקום חתימת ההזמנה או מקום מגוריו של הנוסע. הדין אשר יחול על כל מחלוקת ו/או כל סכסוך ו/או תביעה ו/או דרישה מכל סוג שהוא בקשר ו/או בנוסע לשירותי התיירות ו/או לתנאים אלו יהיה הדין הישראלי בלבד.

התיישנות: מוסכם על דעת הנוסע, כי בחלוף שנתיים מיום חזרתו ארצה לא יהיה זכאי לבוא אל החברה בכל תביעות שהן בין עפ"י התקשרותו החוזית דנא ובין בנזיקין ויש לראות בתנאי זה כמגביל את תקופת התיישנות לשנתיים בלבד, בהתאם להוראות סעיף 19 לחוק התיישנות, תשי"ח-1958.

כל הזכויות שמורות

