

מספר הזמנה 443198







לקוח/ה יקר/ה,

תודה שבחרת איסטא, הזמנתך מאושרת.

בנוסף לאישור ההזמנה ישלח מייל אחד נוסף עם כל כרטיסי הטיסה
 חופשה מהנה.

סוג נוסע	שם פרטי	שם משפחה	מין	תאריך לידה	נוסע מתמיד
מבוגר	YAAKOV	ITZHAKOV ISHAKOV	זכר	30/03/1978	תעודת זהות -
מספר כרטיס: 235-9049308971					
מבוגר	DANIEL	YOFFE	זכר	10/01/1980	תעודת זהות -
מספר כרטיס: 235-9049308973					
מבוגר	YEVGENI	MIROSHNICHENKO	זכר	30/03/1982	תעודת זהות -
מספר כרטיס: 235-9049308972					

03:10 02/07/2015 ,נחיתה יום ה'	01:00 02/07/2015 ,המראה יום ה'	Turkish Airlines	
Ataturk Airport	Ben Gurion International Airport	מס' 791	
14:15 02/07/2015 ,נחיתה יום ה'	10:55 02/07/2015 ,המראה יום ה'	Turkish Airlines	
Pulkovo Airport	Ataturk Airport	מס' 401	
18:55 11/07/2015 ,נחיתה יום ש'	15:25 11/07/2015 ,המראה יום ש'	Turkish Airlines	
Ataturk Airport	Pulkovo Airport	מס' 402	
23:30 11/07/2015 ,נחיתה יום ש'	21:15 11/07/2015 ,המראה יום ש'	Turkish Airlines	
Ben Gurion International Airport	Ataturk Airport	מס' 790	
LAST TKT DTE 28MAY15 - SEE ADV PURCHASE ⓘ			
יש להבהיר כי עונת התיירות הרשמית ביעד מסתיימת בתאריך ה 01/09 ונפתחת שוב ב 30/06. ⓘ			
משקל הכבודה וכמות המזוודות הנה בהתאם להוראות חברת התעופה ⓘ			
בטיסה מספר 401 עצירת ביניים של יותר מ4 שעות ⓘ			

באמצעות כרטיס אשראי	אופן התשלום:	Roman	שם פרטי:
Roman Polenov	שם בעל הכרטיס:	Polenov	שם משפחה:
*****5544	מספר הכרטיס:	0546451572	טלפון:
רגיל	סוג העסקה:	0542201133	טלפון נוסף:
304742729	ת.ז.:	prromap@hotmail.com	דואר אלקטרוני:
12/17	תוקף:		
1	מס' תשלומים:		
\$1,161.00	סה"כ שולם:		

מידע חשוב



Dear customer,

Your reservation has been made but requires the airline / service supplier's approval. The reservation will be approved by phone or E-mail by one of our agents within 24 hours during the booking center's working hours, or during the next business day in case it was made beyond working hours.

We thank you for ordering through Issta and wish you a pleasant trip.

Cher(e) client(e),

Votre reservation est accordee.

Bon d'approbation/ billet d'avion electronique vous sera envoye par mail electronique sous six heures apres reservation durant les horaires d'ouverture du centre de reservation.

En cas de reservation en dehors des horaires d'ouverture du centre de reservation, les billets vous seront envoyes des le lendemain.

Nous vous remercions pour votre reservation sur Issta Internet et vous souhaite un tres bon voyage.

מידע חשוב לטיסה

- דמי ביטול לאדם לפני יציאה - USD 130.00
- אין אפשרות לבצע שינוי שם לאחר הזמנה.
- אין החזר כספי לאחר היציאה.
- במקרה של אי הגעה (no show) אין החזר על הכרטיס.
- משקל הכבודה וכמות המזוודות הנה בהתאם להוראות חברת התעופה

לקוחות יקרים,

בכל פניה בנושא הזמנות שבוצעו באתר יש לפנות אלינו במייל בלבד לכתובת 777@issta.co.il

מענה במייל יינתן תוך 4 שעות במסגרת שעות העבודה:
ימים א עד ה משעה 8:30 עד 20:00 ובימי ו משעה 8:30 עד 13:00.

במקרים דחופים בלבד (הזמנות מהיום למחר) יש ליצור עמנו קשר בטלפון:
03-7777070 עד 20:00 בערב ובימי ו עד 13:00
אין להתקשר בנושא הזמנות אתר למרכז ההזמנות הטלפוני.

בזמן שהמוקד סגור ובמקרי חירום בלבד תוכלו ליצור קשר עם מוקד החירום של איסתא שמספרו 03-7777767

תנאים והגבלות



אנו מבקשים להפנות את תשומת לבך למידע המובא להלן כחלק בלתי נפרד מהזמנתך והמהווה ביחד עם פרטי ההזמנה את חוזה ההתקשרות בין סוכנות הנסיעות לנוסע.

"סוכנות נסיעות" – איסתא ישראל בע"מ מזמינה בעבורך את שירותי הנסיעות מאת ספקי השירותים השונים בהתאם לפרטים המפורטים בהזמנתך. איסתא מתחייבת לבצע את ההזמנה במיומנות, למסור לספקי השירותים את המידע הרלוונטי לעסקה ולוודא התאמת ההזמנה למבוקש. ביצוע השירותים בפועל הינו באחריות ספקי השירותים שפרטיהם מופיעים על גבי מסמכי הנסיעה, כולל בקשות מיוחדות בכל הנוגע למלון ו/או לחברת התעופה ו/או לחברת השכרת הרכב או כל שרות אחר. איסתא לא תהיה אחראית לשיבושים או לתקלות הנוגעות לביצוע בפועל ואו לשיבושים ואו תקלות בלתי צפויות שאינן בשליטת סוכנות הנסיעות, אם יחולו אצל ספקי השירותים, אלא אם ידעה או היה עליה לדעת מראש על אותה תקלה ו/או שיבוש של ממש. במקרה של תקלה ו/או אי התאמה עלייך לפנות בהקדם במישרין או בעזרת נציגי החברה ומוקד החירום לספקי השירותים המתאימים הנמצאים על גבי השובר המצוי בידיך.

"ספקי השירותים" – עליהם נמנים, סיטונאי תיירות שונים המארגנים את שירותי הנסיעות, חברות תעופה, בתי מלון, ספקי השירותים בחו"ל, חברות השכרת הרכב וכדומה. הזמנת שירותי התיירות מאת ספקי השירותים נעשית בכפוף לזמירותם.

חשבוננו של הלקוח לא יחויב עד לקבלת אישור מספקי השירותים שדרכם הוזמן השרות וזאת מלבד הזמנות של "הרגע האחרון", המבוצעות בטווח זמן של 72 שעות ומטה לפני הנסיעה. מובהר בזאת כי עד לקבלת אישור סופי יכול המחיר להשתנות, על פי דרישת ספקי השירותים וכי במקרה של שינוי כאמור, תינתן ללקוח אפשרות לבטל את ההזמנה ללא חיוב. במידה ולא ניתן אישור מספקי השירותים לבקשת הלקוח, כולה או חלקה, תוך 72 שעות הבקשה אינה מחייבת. סוכנות הנסיעות אינה מארגנת את הטיול/חבילת הנופש אלא המארגן הנקוב בשוברי הנסיעה. התנאים שיחולו לגבי ארגון הטיול/חבילת הנפוש הם אלו שנקבעו בחוברת המארגן, ככל שנמסרה ללקוח, או באתר האינטרנט של המארגן ככל שהופנה אליו. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מאחריותה של סוכנות הנסיעות בכל עניין שבגיניו מוטלת עליה אחריות על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין.

1. דרכון - אחריות הנוסעים (כולל קטינים) להצטייד בדרכון ישראלי תקף ל 6 חודשים לפחות מיום היציאה מן הארץ, באשרות כניסה (ויזות) המתאימה לכל מדינה אשר במסלול הנסיעה וכן לציין בפני חברתנו אם ברשותך דרכון שאינו ישראלי. הטיפול בדרכון, אשרות וכיוצא בזה, לרבות בדיקת התאמת השמות בין ההזמנה לדרכון, הינו באחריות הנוסע, אלא אם מסר זאת לטיפול סוכן הנסיעות. כל המחזיק תעודה מסוג אחר שאינה דרכון ישראלי, עליו לדווח על זאת מראש לסוכן הנסיעות בטרם לקח על עצמו כל התחייבות הכרוכה בדמי ביטול.

כל נוסע המחזיק בתעודת מעבר חלה עליו החובה להנפיק ויזה למדינת היעד לרבות מדינות שבהן יתבצעו עצירות ביניים. כל שהות במדינת היעד מעבר לשלושה חודשים מחייבת הוצאת ויזה על ידי הנוסע למדינת היעד

2. קבלת מסמכי הנסיעה – על הנוסע לבדוק את חומר הנסיעה מייד עם קבלתו מסוכן הנסיעות ולוודא כי כל המסמכים הרלוונטיים בידינו (ביטוח, כרטיסי טיסה, שוברים למלון ולהעברות, שוברים להשכרת רכב וכו') בהתאם לשירותים שהוזמנו (פועל) ובכלל זה כי הפרטים הרשומים בהם תואמים את ההזמנה.

3. מחירים – בכל מקרה של תוספת שבוצעה כחוק על ידי רשות מוסמכת הנובעת משינוי בהיטלי הביטוח, שיעור מיסי הנמל ו/או כל מס או היטל אחר מיום ההזמנה ועד יום אספקת השירותים, ישולם ההפרש הנובע משינוי זה לספק השירותים או לסוכנות, לפי העניין. במקרה של שינוי שחל במחיר היטל הדלק הנגבה על ידי חברות התעופה יחולו ההוראות שלהלן:

- 3.1 במקרה של **שינוי בהיטל הדלק** שייכנס לתוקף לאחר שנעשה כרטוס או לאחר שהנוסע שילם לסוכנות עבור הכרטיס (לרבות תשלום חלקי או תשלום באמצעות מסירת כרטיס אשראי), לא יחול שינוי במחיר הכרטיס ששולם על ידי הנוסע.
- 3.2 במקרה של **עליה בהיטל הדלק** שתיכנס לתוקף לפני שנעשה כרטוס ולפני שהנוסע שילם לסוכנות תשלום כלשהו עבור כרטיס הטיסה, תהיה הסוכנות רשאית לחייב את הנוסע בהפרש הנובע מהשינוי, ובלבד שהסוכנות מסרה לנוסע הודעה על השינוי מיד לאחר שנודע לה עליו ועשתה כל שביכולתה על מנת לנסות לאפשר לו לשלם את מחיר הכרטיס מבלי שיחויב בתשלום ההפרש האמור. במקרה בו תחליט הסוכנות לחייב את הנוסע בתוספת בגין עלייה "בהיטל הדלק", תנתן לו אפשרות לבטל את הזמנתו, בתוך יומיים מיום ההודעה על התוספת ללקוח, ובתנאי שבינתיים לא נעשה כרטוס על פי הוראתו, וזאת ללא חיוב בדמי ביטול.
- 3.3 במקרה של **הפחתה בהיטל הדלק** לפני שנעשה כרטוס, יופחת מחיר הכרטיס בהתאם.

4. טיסות – הטיסות הינן באחריותן הבלעדית של חברות התעופה השונות וכרטיס הטיסה על תנאיו מהווה חוזה בין לבין חברת התעופה אשר טופס זה אין בו כדי לגרוע ממנו. פרטי הטיסות עשויים להשתנות לאחר ביצוע ההזמנה, לרבות מועדים, מסלול, נחיתות ביניים, ביטולי טיסות ופרטי חברת התעופה. האחריות לשינויים, ביטולים ועיכובים ואובדן/עיכוב/נזק לכבודה הנם ע"פ דין של חברות התעופה ואו ספקי השירותים המארגנים בהתאם לנסיבות ואינן של סוכנות הנסיעות. המתחייבת להעביר ללקוחות כל

מידע שהתקבל אצלה בדבר שינויים/ביטולים ו/או עיכובים תוך זמן סביר מרגע שהתקבל אצלה מידע כזה, אולם מובהר כי שינויים כאלה עלולים לחול גם לאחר יציאת הנוסע מהארץ. כל שינוי המתרחש במהלך אספקת השירות הינו באחריות המוביל ובכפוף לחוק התובלה האווירית התש"ם-1980. האמור בסעיף זה אינו מונע מהנוסע כל תרופה שבדין כנגד ספקי השירותים בגין השינוי, לרבות במקרה שהדין מאפשר זאת, ביטול העסקה.

- 4.1 **הזמנות לארוחה כשרה ו/או צמחונית ו/או כל סוג ארוחה אחר** בטיסה הינו בגדר בקשה בלבד וסוכנות הנסיעות אינה אחראית לאי אספקתה של ההזמנה, אלא רק להעברתה לחברת התעופה ואו המארגן בהתאם לנהלים. האמור בסעיף זה אינו מונע מהנוסע כל תרופה בדין כנגד ספקי השירותים בגין השינוי, לרבות, במקרה שהדין מאפשר זאת, ביטול העסקה.
- 4.2 חברות התעופה דורשות **להתייצב בדלפק הטיסה לפחות 3 שעות לפני הטיסה** הנקובה בכרטיס וזאת מטעמי ביטחון לשם השלמת סידורי היציאה. סוכנות הנסיעות לא תהיה אחראית לכל נזק שנגרם לנוסע כתוצאה מאיחורו להתייצבות.
- 4.3 **עליך לאשרר את הטיסה חזרה ארצה 72 שעות לפני מועד החזרה**, בהתאם לפרטים לאשרור המופיעים בכרטיס הטיסה שבידיך. עליך למסור לסוכנות הנסיעות מספר טלפון זמין שיהיה איתך בחו"ל או אמצעי תקשורת אחר כגון דואר אלקטרוני, לקבלת הודעות בדבר שינויים מסוכנות הנסיעות, ככל שיועברו לידיעתך, ו/או מחברת התעופה וספק השירותים בעודך בחו"ל. סוכנות הנסיעות לא תהיה אחראית על כל נזק שייגרם לנוסע באם לא יאשרר טיסתו ובאם לא ימסור אמצעי תקשורת. אי ביצוע האישור עלול לגרום לכך שלא תעודכן בשינויים במועדי הטיסה מה שעלול לגרום לכך שלא תגיע במועד.
- 4.4 חלקן של **הטיסות מופעלות בשיטת ה-Code Sharing** (טיסות משולבות ע"י חברות תעופה שונות) ו לא תמיד הטיסות הינן ישירות ולעיתים ישנה נחיתת ביניים, ולא בכל המקרים קיים המידע אודות השימוש ב-code sharing בפרסום המבוצע ע"י החברות. איסתא מספקת מידע על סמך המידע שמועבר אליה באמצעות המוביל האווירי וספקי השירותים ואינה אחראית לשילובים שנעשו על ידי חברות התעופה, כמו גם לשינויים במועדי הטיסות ו/או במסלוליהן. חברת איסתא מתחייבת להעביר ללקוחות כל מידע שיתקבל אצלה בנושא זה ו/או בדבר שינויים/ביטולים ו/או עיכובים תוך זמן סביר ממועד קבלתו אצלה. כל שינוי המתרחש במהלך אספקת השירות הינו באחריות המוביל ובכפוף לחוק התובלה האווירית התש"ם-1980. האמור בסעיף זה אינו מונע מהנוסע כל תרופה שבדין כנגד ספקי השירותים בגין השינוי, לרבות במקרה שהדין מאפשר זאת, ביטול העסקה.
- 4.5 במקרים חריגים של **רישום יתר לטיסה** ע"י חברת התעופה (דבר המותר לחברות התעופה ואשר אינו בשליטת איסתא) יאלצו נוסע בודד או חלק מקבוצת נוסעים לטוס בטיסה שונה. במקרה שכזה אחראיות חברות התעופה לעשות את מירב המאמצים על מנת לצמצם את אי הנוחות שנגרמה לנוסע ובכפוף לכל זכויותיו כלפי חברות התעופה ו/או הספק ע"פ החוק ובמיוחד על פי תקנות רישום שירותי התעופה (רישום יתר) התשמ"ה – 1985.
- 4.6 **כל הטיסות מוגבלות לתנאים המפורטים בכרטיסי הטיסה** ו/או על גבי עטיפת כרטיס הטיסה/נסיעה, מומלץ ללקוח לעיין בתנאים המפורטים על גבי הכרטיס/השובר ו/או באתר האינטרנט של חברת התעופה או ספק השרות הרלוונטי.

5. בתי מלון – דרגות בתי המלון נקבעות ע"י משרד התיירות המקומי בכל מדינה ואינן ניתנות להשוואה עם המלונות בארץ או בין מדינות שונות. אנו מחויבים להציג את בתי המלון לפי דרגתם הקבועה ע"י המוסדות הרשמיים באותה המדינה, גם אם אינם זהים ברמתם למלונות באותה דרגה בישראל או בכל מדינה אחרת.

- 5.1 **פרטי המלון המבוקש הנם בגדר בקשה בלבד** וחברתנו אינה מחויבת בהם כל עוד לא נתקבל אישור סופי מספק השירותים. במידה ולא יאושר המלון המוזמן יוצעו אלטרנטיבות על ידי ספק השירותים אשר הלקוח רשאי לקבל או לדחות.
- 5.2 **האחריות על שיבוץ החדרים במלון ו/או תקינות המתקנים ו/או השירות במלון** לרבות מערכת המיזוג הינה באחריות המלון ו/או ספק השירותים. סוכנות הנסיעות מוסרת ללקוחות מידע ע"פ הנתונים שמפורסמים על ידי המלון ו/או ספקי השרות וכל שישתנה פרט תביא אותו סוכנות הנסיעות לידיעת הלקוח תוך זמן סביר מקבלתו אצלה והלקוח מודע לכך כי קיימת אפשרות שהמידע ימסר לה זמן קצר לפני ביצוע השירות או בדיעבד. בכל מקרה של שינוי כזה תחול האחריות על ספקי/ות השירות. במקרה של בקשה מיוחדת של הנוסע (כגון מיקום החדר, מיטה זוגית או מיטות נפרדות וכדומה) תעביר סוכנות הנסיעות את הבקשה לספק השרות ואו למלון, אולם לא תהיה כל התחייבות למילוי אלא אם אושר לנוסע בכתב ובאופן ספציפי כי בקשתו תקיים וגם אז אחריותה של סוכנות הנסיעות הינו לדאוג לאישור הבקשה המיוחדת ע"י ספק השירותים אך ביצועה בפועל לאחר האישור מצוי בתחום אחריותו של ספק השירותים בלבד. כאשר בקשה מיוחדת שנכללה בהזמנה נוגעת לדרישות חיוניות ללקוח מפת צרכי הייחודיים על הלקוח להודיע זאת מראש לסוכנות הנסיעות על צורך חיוני זה וזו תבדוק מול ספק השירות האם ניתן לקיים את בקשתו, ותמסור הודעה לנוסע על תוצאות הבדיקה טרם אישורה הסופי של ההזמנה.
- 5.3 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 המטרד כאמור.

- **5.4 שעת הכניסה לחדרים היא לרוב בשעה 15:00 והפינוי הוא בד"כ עד השעה 12:00** בלא תלות בשעות הטיסה. במידה והנוסע מתכוון להגיע למלון לאחר השעה 18:00 או לפנות את החדר באיחור יש להודיע על כך מראש בעת ביצוע ההזמנה, והסוכנות תעביר את המידע לבית המלון ו/או הספק נוכח העובדה כי הדבר עלול להיות כרוך בתשלום שיימסר ללקוח ולאור העובדה כי מרבית בתי המלון לא שומרים את המקומות מעבר לשעה זאת. (במידה ולא תימסר הודעה מראש, לא תשא סוכנות הנסיעות באחריות כלשהי במקרה שלא ישמר חדר עבור הלקוח). על לקוח אשר סדרי נסיעתו השתבשו באופן שיגרומם הגעה מאוחרת, להודיע ישירות למלון וזאת בהתאם לפרטי המלון המופיעים על גבי השובר שקיבל הלקוח לידיו.
- **5.5 חלק מהשירותים המוצעים על ידי בתי המלון הנם עונתיים ואינם פועלים בכל ימות השנה.** סוכנות הנסיעות לא תהא אחראית במידה וחלק מהשירותים לא יופעלו, אלא אם מסרה ללקוח מידע מוטעה בעניין זה או שנמנעה ממסירת מידע שהיה בידיה או מעריכת ברור למרות שנתבקשה במפורש לעשות זאת על ידי הלקוח. הנהלת המלון רשאית בכל עת לסגור זמנית אי אילו מן המתקנים או להפסיק מתן שרות כלשהו ואין לסוכנות הנסיעות אחריות על כך.
- **5.6 בבתי מלון קיימים שירותים נוספים הניתנים, חלקם או כולם, תמורת תשלום נוסף,** כגון: סאונה, חדר כושר, שרות חדרים, חניה, שירותי אינטרנט ופקס, מגרשי טניס, שמשיות, מגבות בברכה או בחוף הים, עיסויים וכד'. יש לברר בבית המלון טרם השימוש בשירותים כאמור אילו מביניהם כרוכים בתשלום נוסף, סוכנות הנסיעות לא תהיה אחראית לדרישות תשלום בגין שירותים אלו.
- **5.7 שיבוץ לחדרים –** ההזמנות מתבצעות עבור חדר במלון, אין באפשרותנו להבטיח מראש דרישה למיקום החדר לא בקומה רלוונטית ולא בצד מבוקש ו/או קבלת דלת מקשרת. קבל החדרים היא ע"פ המצאי הקיים בבית המלון. במספר בתי מלון קיימים בנוסף לבניין המרכזי גם מבני משנה, ו/או אווילות ו/או בונגלו המהווים חלק בלתי נפרד מהמלון, וסוכנות הנסיעות אינה יכולה להבטיח כי כל הלקוחות ישתכנו בבנין המרכזי. במקרה של בקשה ספציפית מתחייבת סוכנות הנסיעות להעביר את הבקשה לספק השרות, אולם לא תהיה מצידה או מצד הספק התחייבות למילוי, אלא אם אושר ללקוח בכתב קיומה. כאשר בקשה מיוחדת שנכללה בהזמנה נוגעת לדרישות מיוחדות של הלקוח מפאת צרכיו הייחודיים, תבדוק סוכנות הנסיעות עם ספק השירות האם ניתן לקיים את בקשת הלקוח, ותודיע על תוצאות בדיקתה ללקוח טרם אישורה הסופי של ההזמנה.
- **5.8 בהזמנת חדר לשלושה או לארבעה נוסעים** בתי מלון רבים להכניס מיטה נוספת לחדר זוגי, שהיא בד"כ ספה נפתחת או מיטה מתקפלת. ברוב בתי המלון בחדרים זוגיים יש מיטות נפרדות, אין אפשרות להבטיח מיטה כפולה גם אם התבקשה מראש. במקרה של בקשה ספציפית מתחייבת סוכנות הנסיעות להעביר את הבקשה לספק השרות, אולם לא תהיה מצידה או מצד הספק התחייבות למילוי, אלא אם אושר ללקוח בכתב קיומה. כאשר בקשה מיוחדת שנכללה בהזמנה נוגעת לדרישות מיוחדות של הלקוח מפאת צרכיו הייחודיים, תבדוק סוכנות הנסיעות עם ספק השירות האם ניתן לקיים את בקשת הלקוח, ותודיע על תוצאות בדיקתה ללקוח טרם אישורה הסופי של ההזמנה.
- **5.9 רישום יתר –** יש להבהיר כי סוכנות הנסיעות מקבלת אישור מספקי השירותים בעבור ההזמנה הספציפית. לידעתך בהגיעך למדינת היעד, במקרה של תפוסת יתר, ספקי השירותים עלולים להעבירך למלון ברמה דומה או גבוהה יותר המצוי בסמיכות למקום שהוזמן דירוג המלונות כפי שנמסר לך הינו בהתאם לדירוג הנהוג בכל מדינה. אין בהוראה זו כדי לגרוע מזכותך לתבוע פיצוי או סעד אחר, בגין נזקים שיגרמו לך בעקבות העברה כאמור. נציגי סוכנות הנסיעות יעשו כל שניתן לסייע בידי הלקוח במידת הצורך והיכולת במקרה שמצב רישום היתר יובא מראש לידיעת סוכנות הנסיעות ע"י ספקי השירותים ויעשו מאמץ לסייע לו בידו מול הספק אם התברר לו דבר רישום היתר בהגיעו למלון והסק לא נתן לו פתרון חלופי כאמור לעיל.
- **5.10 ביטול בתי מלון –** במידה והנוסע מבקש לבטל את הזמנתו אזי יש לשנות/לבטל עד 3 ימי עבודה טרם מועד הכניסה למלון. במידה ונמסרה הודעה על שינוי/ביטול פחות מן הזמן הנקוב לעיל ייגבו דמי שינוי/ביטול על ידי ספקי השירות (בד"כ בעלות לילה אחד לפחות). דמי השינוי והביטול דלעיל ניתנים לשינוי וכפופים לשיקול דעתם של ספקי בתי המלון בחו"ל ובכל מקרה לא יחולו לגבי הזמנות בתקופות תערוכות, כנסים וחגים מיוחדים. חברת איסתא מתחייבת להעביר ללקוח כל מידע המצוי בידיה וכפי שהועבר לה על ידי ספקיה. מלונות בנשינול פרקס בארה"ב וקנדה ניתן לבטל עד 21 ימים לפני ההגעה ובכפוף לחוק הגנת הצרכן ככל שיחול. במידה ונוסע לא הגיע למלון ולא ביטל במועד, יחויב בגין כל הלילות. ביטול השירותים בחו"ל ע"י הנוסע כשהוא נמצא בחו"ל יעשה **בכתב בלבד**, לרבות באמצעות דואר אלקטרוני והודעות sms ויועבר אל הספק או אל בית המלון. על הנוסע לקבל אישור מהספק בחו"ל או מבית המלון על מועד הביטול ודמי הביטול שנגרמו כתוצאה מכך. **בכל מקרה** יחויב הנוסע בדמי טיפול בסך לילה אחד מתוך ההזמנה ובנוסף בדמי הביטול שידרשו ע"י הספק בחו"ל.
- **6. מיזוג אויר –** יובהר כי הפעלת מערכת מיזוג האוויר במלון אינה באחריות סוכנות הנסיעות אשר לא תישא באחריות כלשהי להפעלתה, גם אם צוין בתיאור המלון כי הוא מצויד במערכת מיזוג, אלא אם כן ידעה על כך מראש לאחר שדווחה על ידי ספקי השירותים השונים. באתרים שונים מופיעים המזגנים לשעות ספורות ביממה וזאת בהתאם לתקנות האנרגיה בכל מדינה ולמדיניות המלונות. לעיתים הפעלת המזגן הנה מרכזית ולא ניתנת לשליטה יחידנית בכל חדר. במקרה של בקשה מיוחדת של

הנוסע תדאג הנוסע תדאג סוכנות הנסיעות להעביר את הבקשה לספק השירות או המלון, אולם לא תהיה מצידה התחייבות כלפי הלקוח למילווה, אלא אם אושר לנוסע בכתב כי בקשתו תקוים. כאשר בקשה מיוחדת שנכללה בהזמנה נוגעת לדרישות חיוניות ללקוח מפאת צרכיו הייחודיים תבדוק סוכנות הנסיעות מול ספק השרות האם ניתן לקיים את בקשתו, ותמסור הודעה על תוצאות בדיקתה ללקוח טרם אישורה הסופי של ההזמנה.

7. ביטול – ביקש לקוח לבטל הזמנה שאושרה יחולו עליו דמי ביטול כפי שיפורטו להלן, בהתאם לתנאים הקבועים בחוק הגנת הצרכן בסעיף 14 ג' (להלן: "החוק") או בתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה) (להלן: "התקנות") כדלקמן:

- 7.1 על פי דיני הגנת הצרכן רשאי לקוח לבטל בכתב את העסקה, בתוך 14 יום מיום עשיית העסקה או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים, לפי המאוחר, אלא אם כן מועד ביטול העסקה חל בתוך 7 ימים שאינם ימי מנוחה קודם למועד תחילת השרות במכר מרחוק או 18 ימים שאינם ימי מנוחה קודם למועד תחילת השרות במכר רגיל עד 1.1.13 ו-14 ימים שאינם ימי מנוחה קודם למועד תחילת השרות מתאריך זה ואילך ובתנאי השירותים אינם ניתנים במלואם בחו"ל.
- 7.2 **בכל מקרה ביטול יתבצע בכתב באמצעות פקס**, לפקס שבראש טופס זה, אי מייל או מכתב, כאשר התאריך הקובע הינו תחילת יום העסקים הסמוך לאחר קבלת המסמך בסוכנות הנסיעות. סוכנות הנסיעות תאשר בכתב את קבלת הודעת הביטול. במידה ויום קבלת ההודעה הינו יום שבתון בארץ / בחו"ל ייחשב יום הביטול/שינוי מיום העבודה הראשון שלאחריו. דמי הביטול שייגבו בגין הביטול יהיו 5% מערך העסקה או 100 ₪, הנמוך מביניהם. למען הסר ספק מובהר בזאת כי האמור בסעיף זה הינו לצורכי יידוע בלבד, וכי הנוסח המלא והמחייב של הוראות הביטול הוא זה המפורט בסעיפים 14 ג' ו-14 לחוק ובתקנות. במידה ויום קבלת ההודעה הינו יום שבתון בארץ / בחו"ל ייחשב יום הביטול/שינוי מיום העבודה הראשון שלאחריו. בכל מקרה תהא החברה רשאית לבטל עסקה: א. במקרה ונפלה בהצעה טעות קולמוס, בין אם במחיר המוצר ובין אם בתיאור המוצר. ב. במקרה של תקלה טכנית או תקלה אחרת.

8. החזרים – במקרה של ביטול שרותי הנסיעה במידה והנוסע זכאי להחזר לפי החוק בעסקת מכר מרחוק או התקנות יתבצע ההחזר בקיזוז דמי הביטול.

9. ביטוחים – לתשומת ליבך, עליך לדאוג לביטוח מתאים, מקיף ונרחב לפי צרכיך, לרבות פוליסת ביטוח אישי ומטען. את הזמנת הביטוח יש לבצע לפני הנסיעה. מומלץ כאמור לרכוש פוליסת ביטוח בכל חברה שתמצא לנכון. אם לא תעשה כן - תחול האחריות הבלעדית לתוצאות אי העשייה עליך. במסגרת שירותי התיירות שאיטתא מעניקה לך, באפשרותה לרכוש בשמך ועבורך פוליסת בביטוח ישיר (א"י די א"י חברה לביטוח בע"מ) בהתאם לצרכים שתגדיר לה. תנאי הביטוח המלאים וכן תנאי הכיסוי בהרחבים השונים שניתנים לרכישה בהתאם לצרכיך מופיעים באתר www.issta.co.il. מומלץ לעיין בתנאים אלה ולהכיר אותם טרם רכישת הפוליסה. הכיסוי הביטוחי הינו באחריות הבלעדית של חברות הביטוח השונות והפוליסה מהווה חוזה בינך לבין חברת הביטוח, אשר טופס זה אין בו כדי לגרוע ממנו. לקבלת החזר כלשהו יש לפנות ישירות לחברת הביטוח.

10. על נשים בהריון להצטייד באישור הריון תקין בשפה האנגלית מהרופא המטפל שיוצג בהתאם למידת הצורך מול הגורמים המוסכמים כגון נציגי חברת התעופה ו/או כל גורם אחר האחראי לאספקת השירותים, ניתן לבצע הזמנה לנשים בהריון רק עד השבוע ה-26 וזאת בהתאם להנחיית חברות התעופה השונות.

11. חיסונים – יש לפנות למשרד הבריאות לשם קבלת מידע בנושא, אתר משרד הבריאות www.health.gov.il

12. אזהרות נסיעה – למידע מפורט בנושא יש לפנות לאתר משרד החוץ שכתובתו הינה http://mfa.gov.il/MFAHEB/ConsularService/TravelAdvisory/Pages/Travel_Advisory.aspx או לאתר המטה ללוחמה בטרור בכתובת: <http://www.nsc.gov.il/NSCWeb/Templates/FourLastAlerts.aspx?firstLevel=true>

13. תלונות - מוסכם בזאת כי כל טענה של הנוסע כנגד חברת איטתא ישראל בע"מ, תובא בכתב לפני החברה לא יאוחר מ-45 יום לאחר חזרת הנוסע לארץ על מנת שתוכל לבדוק את הפרטים מול ספקי השירות והגורמים הרלוונטיים השונים שחלקם פועלים בחו"ל, כאמור לעיל. העברת התלונה במועד מאוחר יותר תקשה על בירורה, ובמידה שיש צורך בהחזר מספקי שירות ייתכן שלא ניתן יהיה לטפל בבקשת ההחזר לאחר המועד האמור. אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מזכויות הלקוח על פי על דין.

