



איסתא ספורט בע"מ

ספורט: מנורת המאור 3
ח.פ.: 514204775

טלפון: [03-7777250](tel:03-7777250)

טופס אישור שירותי תיירות

לקוח/ה יקר/ה,

רצ"ב טופס סיכום ההזמנה שלך באסתא ספורט אנא קרא אותו בעיון ווודא את פרטי ההזמנה.

- נבקש להבהיר כי באם חלה טעות בשמות הנוסעים, תיקוני שמות בכרטיסי טיסה אינם אפשריים תמיד וכרוכים בתשלום נוסף בהתאם למדיניות חברות התעופה.
- מסמכי הנסיעה יישלחו אליך במייל בסמוך למועד הנסיעה.
- מענה לפניות יינתן במסגרת שעות הפעילות בטלפון [03-7777250](tel:03-7777250) או במייל htzone@issta.co.il.
- במקרי חירום בלבד ומעבר לשעות פעילות המוקד ניתן לפנות למוקד החירום של איסתא ספורט בטלפון [053-3766537](tel:053-3766537)
- איסתא ספורט מתקשרת עם לקוחותיה באמצעות SMS לפני ובמהלך השהות בחו"ל, כולל מידע חשוב לגבי הטיסות/מלונות/כרטיסים. על כן אנו מבקשים להקפיד לעדכן את הסוכן במספר הטלפון הנייד שיהיה זמין עבורכם במהלך תקופת הנסיעה.

תודה שבחרת איסתא ספורט, מאחלים לכם חופשה נעימה ומהנה!

שינויים בחבילה קיימת לאחר אישור ההזמנה –

לקוח שביקש לבדוק שינוי במרכיבי החבילה לרבות תאריכי טיסות, מלון או קטגוריית כרטיסים או/ו הוספת נוסע, וזאת לאחר אישור ההזמנה בפועל, הדבר ייבדק על ידי איסתא ספורט שתשיב בהודעה מסודרת ללקוח בהתאם לזמינות ותוספת עלות בהתאם לספקי השירותים חבילה ולמרכיבי החבילה השונים.

כמו כן ייגבו ע"י איסתא ספורט בנפרד ובנוסף דמי טיפול בסך 25 יורו לנוסע על כל שינוי ו/או ביטול שיבוצע לאחר אישור ההזמנה בין אם נעשה לבקשת הלקוח או ביוזמת ספקי השירותים בפועל וזאת ללא קשר לדמי השינוי שייקבעו וייגבו ע"י ספקי השירותים.

דמי ביטול –

במקרה של ביטול שירותים שהוזמנו במסגרת חבילה יחולו דמי ביטול כדלקמן וכמפורט בסעיף 7 לתנאים והגבלות:

- מיום ביצוע ההזמנה ועד 90 ימי עבודה טרם מועד מתן תחילת השרות – יחולו דמי ביטול בגובה 30% מערך ההזמנה לכל נוסע/ת.
- החל מ 89 ימי עבודה ועד 30 ימי עבודה טרם מועד מתן תחילת השרות – יחולו דמי ביטול בגובה 70% מערך ההזמנה לכל נוסע/ת.
- החל מ 29 ימי עבודה טרם מועד מתן תחילת השרות – 100% דמי ביטול, דמי ביטול מלאים לכל נוסע/ת בהזמנה.

במקרה של ביטול שירותים הכוללים כרטיסי כניסה לאירועים בלבד יחולו דמי ביטול מלאים מחלוף המועד לביטול בהתאם לחוק הגנת הצרכן או תקנות ביטול עסקה.

דמי ביטול אלו חלים על חבילות באישור מידי ואינם חלים על חבילות שהוזמנו ב-RQ.

דמי הביטול כמפורט לעיל יחולו בחלוף המועד לביטול בהתאם לחוק הגנת הצרכן או תקנות ביטול עסקה.

לתשומת לבך:

1. עליך לבדוק כי תוקף דרכונך וכן גם תוקף דרכוניהם של כל הנוסעים עמך לרבות הקטינים הינו 6 חודשים מיום היציאה מן הארץ וכי הדרכון מכיל לפחות דף אחד ריק (לא כולל תעודת מעבר ואשרות בהתאם לנדרש).
2. כל עוד לא הועבר תשלום בגין הכרטיס וכל עוד לא הוחזר הטופס הנ"ל חתום וכל עוד לא קיבל הלקוח את חומר הנסיעה לידי חברת איסתא ספורט אינה מתחייבת על מקום בטיסה ואו על מחירו של הכרטיס.
3. במקרה של אי הגעה לטיסה פנימית או טיסת המשך יש להבהיר כי חברת התעופה רשאית לבטל אוטומטית את יתר הטיסות בכרטיס.
4. במוצרי תיירות הכוללים בתוכם לינה בבית מלון: חבילת נופש או לינה במלון בלבד, כל שינוי שנעשה בהרכב החדרים לרבות שינוי בכמות הנוסעים, **עלול לגרום לתמחור מחדש של עלות המוצר לכל נוסע.**
5. לקוחה יקרה לידיעתכם ייתכן ותידרשו לתת כרטיס אשראי בינלאומי לערבון בעת קבלת החדר בבית המלון וזאת בהתאם למדיניות בתי המלון בכל יעד ויעד.
6. צורך באשרה – על לקוחות בעלי דרכונים זרים/תעודות מעבר/תעודה אחרת לטפל באשרה מול השגרירות הרלוונטית.
7. במקרה של נציג המזמין שירותים עבור מספר לקוחות מתחייב הנציג להעביר לכל יתר הלקוחות בעסקה זו את כל פרטי ההזמנה ותנאיה, לרבות דמי הביטול ונוהל הביטול וכן וכל שינוי שיועבר לו ע"י נציגי סוכנות הנסיעות.
8. בטיסות של חברת התעופה האוקראינית PS חלה חובה לבצע צ'ק אין באופן עצמאי עד 48 שעות לפני הטיסה באתר החברה בכתובת אתר האינטרנט [: https://www.flyua.com/ua/en/services/check-in#online-registration](https://www.flyua.com/ua/en/services/check-in#online-registration) הבאה
9. נתקלתם בבעיה דחופה והסניף/ המוקד סגור? איסתא ספורט מעמידה לרשותכם מוקד חירום טלפוני, אליו עליכם להתקשר בשעות בהן מוקדי וסניפי איסתא ספורט סגורים בשלב טרום טיסה (12 שעות ומטה לפני הטיסה) התקשרו ל [03-7777767](tel:03-7777767): מתקשרים מחו"ל? המספר הוא [+972-3-7777767](tel:+972-3-7777767)
10. תינוקות מתחת לגיל שנתיים לא זכאים למושב במטוס, ניתן לפנות לסוכן הנסיעות בסניף לבדיקת האפשרות להזמנת עריסה שנועדה במרבית חברות התעופה לתינוקות בגילאים 0 עד 8 חודשים בלבד. יש לקחת בחשבון שהשירות ניתן רק בחלק מהטיסות וכפוף לזמינות העריסות בטיסה. אספקת המוצר תלויה במדיניות חברת התעופה בלבד.
11. יש לבדוק את שעת הטיסה המדויקת ערב לפני הטיסה [באתר רשות שדה התעופה](#).
12. קיום החבילה מותנה באישורים מחברת התעופה ובמספר הנרשמים.
13. במקרה של שינוי במועד משחק/הופעה, עקב שיקולים שאינם תלויים באסתא ספורט, לתאריך שאינו נכלל בחבילת הספורט/מוזיקה שנרכשה, לא יגרור השינוי ותוצאותיו החזר של מרכיבי החבילה השונים.
14. איסתא ספורט תעשה כל מה שניתן על מנת לעדכן בשינויים אלו ואולם באחריות לקוח שרכש כרטיסי משחק/הופעה להתעדכן עצמאית או מול איסתא ספורט במועד המשחק המדויק.

15. לידיעתך, ההושבה אינה נקבעת או נמצאת תחת אחריותה של איסתא ספורט, אלא נקבעת ישירות על ידי חברת התעופה ועל כן לא נוכל להתחייב על מיקום הישיבה במטוס.
16. לקוח/ה יקר/ה, לידיעתך ייתכן ותידרש לתת כרטיס אשראי בינלאומי לערבון בעת קבלת החדר בבית המלון וזאת בהתאם למדיניות בתי המלון בכל יעד ועד.
17. בחלק מהיעדים קיימת תוספת תשלום בגין מס מקומי שתגבה על ידי בית המלון.
18. יובהר כי איסתא ספורט אינה יכולה להתחייב כי הטיסה תהיה טיסה ישירה, לעיתים בגין אילוצים מצד חברות התעופה ייתכן והטיסה תכלול עצירת ביניים.
19. לידיעת הטסים לתאילנד. עליכם לוודא כי בדרכונכם יש עמוד ריק. לטסים לפוקט יש גם בנוסף להציג כרטיס יציאה מתאילנד. אי מילוי דרישות הרשויות ימנע את כניסתכם ליעד.

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 ספורט בע"מ מזמינה בעבורך את שרותי הנסיעות מאת ספקי השירותים השונים בהתאם לפרטים המפורטים בהזמנתך. איסתא ספורט מתחייבת לבצע את ההזמנה במימונה, 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 ספורט לא תהיה אחראית לשיבושים או לתקלות הנוגעות לביצוע בפועל ו/או לשיבושים ו/או 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 עליון 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 הנפש אלא המארגן הנקוב בשוברי הנסיעה. התנאים שיחולו לגבי ארגון הטיול/חבילת הנפש 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 שבגינה מוטלת עליה אחריות על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין.

צד שלישי - באירועים, בחבילות ובשירותים שאיטא ספורט מספקת ואשר בהם מעורבים גורמים אחרים (להלן "צד שלישי") לרבות: חברות תיירות אחרות, חברות תעופה, מלונות או בתי אירוח, חברות היסעים, ספורטאים ו/או ארגוני ספורט ו/או קבוצות, חברות מוזיקה ו/או ספקי כרטיסים ו/או אמרגנים ו/או אומנים, חברות תיאטרון, חברות שילוח, איטא ספורט פועלת כסוכן מתווך בלבד. איטא ספורט אינה אחראית על שום פעולה או נזק או שינוי או ביטול הנגרמים ע"י צד שלישי. בהסכמת הלקוח לרכוש כרטיסים/חבילות/שירותים המסופקים ע"י צד שלישי, דרך איטא ספורט, הוא מבין ומסכים לכל התנאים והמגבלות המפורטים ע"י הצד השלישי.

אחריות - מובהר בזה כי התחייבות איטא ספורט לרכוש בעבור הנוסעים כרטיסים לאירועי ספורט/מוזיקה, כרטיסי טיסה ובתי מלון תהיה מותנית בכל עת בזמניות בפועל. בכל מקרה של אי זמינות השרות, תפעל איטא ספורט כמיטב יכולתה ומבלי להתחייב למציאת חלופה, אל מול ספקי השירותים בפועל לשם מציאת חלופה הולמת ולהעבירה ללקוח לאישורו. איטא ספורט לא תישא בחבות בגין מעשים או מחדלים, ברשלנות או שלא ברשלנות, של חברות תעופה, בתי מלון וצדדים שלישיים אחרים שמהם רכשה את השירותים. עם זאת תעשה איטא ספורט את מירב המאמצים על מנת לייצג את האינטרס של הלקוח בפני אותם גורמים.

כוח עליון - איטא ספורט לא תישא בחבות בגין כל אי ביצוע או עיכוב בביצוע, כתוצאה מנסיבות בלתי צפויות שמעבר לשליטתה ו/או שלא יכלה לחזות ולהיערך אליהן מראש לרבות כוח עליון, כוחות טבע, מחלה/מגפה, כשלים במערכת חשמל, תקשורת לוויין או רשתות, גישה בלתי מורשית או גניבה, סכסוכי עבודה או שביתות כלליות. יוער כי בנסיבות אילו בכל מקרה לא הייתה יכולה איטא ספורט למנוע את ביטול האירוע.

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.

2. קבלת מסמכי הנסיעה:

על הנוסע לבדוק את חומר הנסיעה מייד עם קבלתו מסוכן הנסיעות ולוודא כי כל המסמכים הרלוונטים בידיו(ביטוח, כרטיסי טיסה, שוברים למלון ולהעברות, שוברים להשכרת רכב וכו' בהתאם לשירותים שהזמין בפועל) ובכלל זה כי הפרטים הרשומים בהם תואמים את ההזמנה.

3. מחירים:

בכל מקרה של תוספת שבוצעה כחוק על ידי רשות מוסמכת והנובעת משינוי בהיטלי הביטחון, שיעור מיסי הנמל ו/או כל מס או היטל אחר מיום ההזמנה ועד ליום אספקת השירותים, ישולם ההפרש הנובע מהשינוי בגובה הרכיבים הללו לספק השירותים או לסוכנות, לפי העניין. במקרה של שינוי במחיר היטל הדלק הנגבה על ידי חברות התעופה יחולו ההוראות שלהלן:

○ במקרה של שינוי בהיטל הדלק שייכנס לתוקף לאחר שנעשה כרטוס או לאחר שהנוסע שילם לסוכנות עבור הכרטיס (לרבות תשלום חלקי או תשלום באמצעות כרטיס אשראי), לא יחול שינוי במחיר הכרטיס ששולם על ידי הנוסע.

○ במקרה של עלייה 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, ובתנאי שמסרה לנוסע הודעה על השינוי הצפוי מיד

לאחר שנודע לה עליו, ושעשתה כל שביכולתה על מנת לנסות לאפשר לו לשלם את מחיר הכרטיס בלי שיחויב בתשלום ההפרש האמור. במקרה בו תחליט הסוכנות לחייב את הנוסע בתוספת בגין עלייה "בהיטל הדלק" על פי סעיף זה, תנתן לו אפשרות לבטל את הזמנתו, בתוך יומיים מיום קבלת ההודעה על התוספת, ובתנאי שבינתיים לא נעשה כרטוס על פי הוראתו, וזאת ללא חיוב בדמי ביטול.

○ במקרה של הפחתה בהיטל הדלק לפני שנעשה כרטוס, יופחת מחיר הכרטיס בהתאם.

4. טיסות:

הטיסות הנן באחריותן הבלעדית של חברות התעופה השונות וכרטיס הטיסה על תנאיו מהווה חוזה בינך 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 ו/או ספקי השירותים המארגנים אותן, בהתאם לנסיבות ואינה של סוכנות הנסיעות. סוכנות הנסיעות מתחייבת להעביר ללקוחות כל מידע שהתקבל אצלה בדבר שינויים/ביטולים ואו 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.

○ **הזמנות לארוחה כשרה ו/או צמחונית ו/או כל סוג ארוחה אחר בטיסה הינו בגדר בקשה בלבד וסוכנות הנסיעות אינה אחראית לאי אספקה של ההזמנה, אלא רק להעברתה לחברת התעופה ו/או המארגן בהתאם לנהלים.** האמור בסעיף זה אינו מונע מהנוסע כל תרופה בדין כנגד ספקי השירותים בגין שינוי, לרבות, במקרה שהדין מאפשר זאת, ביטול העסקה. ישנן טיסות שכר בהן לא מוגש אוכל ו/או לחילופין מוגש אוכל בתשלום, הסוכנות תעביר מידע זה ללקוח ככל שמצוי בידיה.

○ חברות התעופה דורשות להתייצב בדלפק הטיסה לפחות 3 שעות לפני כל טיסה הנקובה בכרטיס מטעמי ביטחון לשם השלמת סידורי היציאה. סוכנות הנסיעות לא תהיה אחראית לכל נזק שנגרם לנוסע כתוצאה מאיחורו להתייצבות.

○ עליך לאשרר את הטיסות 72 שעות לפני מועדן, בהתאם לפרטים לאשרור המופיעים בכרטיס הטיסה שבידיך. עליך למסור לסוכנות הנסיעות בטרם הנסיעה מס' טלפון זמין שיהיה איתך בחו"ל או אמצעי תקשורת אחר כגון דוא"ל לקבלת הודעות בדבר שינויים מסוכנות הנסיעות, ככל שיועברו לידיעתה 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.

○ במקרים חריגים של רישום יתר לטיסה ע"י חברת התעופה (דבר המותר לחברות התעופה ואשר אינו בשליטת איסתא ספורט) 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. כל שינוי המתרחש במהלך אספקת השירות הינו באחריות המוביל ובכפוף לחוק התובלה האווירית התש"ם-1980.

- כל הטיסות מוגבלות לתנאים המפורטים בכרטיסי הטיסה ו/או על גבי עטיפת כרטיס הטיסה/נסיעה, מומלץ לעיין בתנאים המפורטים על גבי הכרטיס/השובר ו/או באתר האינטרנט של חברת התעופה או ספק השרות הרלוונטי.
- כרטיס הטיסה הינו חוזה בין המוביל האווירי לבין הנוסע ולכן לא יתאפשר ביטול כרטיס טיסה, אלא באישורו של הנוסע.

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.

- **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.
- **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/ ספקי השרות וכלל 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/ת 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 למילוייה אלא אם אושר לנוסע בכתב ובאופן ספציפי כי בקשתו תקויים 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 מפאת צרכיו 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.
- 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.
- **שעת הכניסה לחדרים היא לרוב 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 שיגרום הגעה מאוחרת, להודיע ישירות למלון וזאת בהתאם לפרטי המלון המופיעים על גבי השובר שקיבל הלקוח לידי.

- **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.
- **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 בבריכה 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.
- **בשובר המלון מצוין בסיס האירוח המוזמן,** להלן פירוש הסימולים הנהוגים בעניין זה:
 - RO - לינה בלבד
 - BB - ארוחת בוקר בלבד(בהתאם למדיניות ההגשה של המלון).
 - HO - ארוחת בוקר וארוחה חמה נוספת, צהריים או ערב, לפי מדיניות המלון.
 - FB - שלש ארוחות ביום: בוקר, צהריים וערב.
 - AI – "הכול כלול"- 3 ארוחות ביום, בתוספת מנות ביניים, שתייה קלה, ותוספות כגון חטיפים או קרטיבים, המשתנות כולן לפי בחירת המלון, וממלון אחד למשנהו, לא כולל ארוחות במסעדות אה לה קארט
- **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/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 למילוייה, 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.
- **בהזמנת חדר לשלושה או לארבעה** נוהגים 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 למילוייה, 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.
- **רישום יתר-** יש להבהיר כי סוכנות הנסיעות מקבלת אישור מספקי השירותים בעבור ההזמנה הספציפית. לידיעתך 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.

○ **ביטול בתי מלון** – במידה והנוסע מבקש לבטל את הזמנתו 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 ספורט מתחייבת להעביר ללקוח כל מידע המצוי בידיה וכפי שהועבר לה על ידי ספקיה. מלונות בנשינון 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.

○ **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 מופעלים 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 למילוייה. 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.

6. כרטיסים:

דרגת הכרטיסים ומיקומם: מפת האתר בו יערך האירוע, המחולקת לפי דרגות הכרטיסים (קטגוריות) לאירועים, תוצג ללקוח בעת ביצוע ההזמנה או במסמך החתימה, ותהווה את האסמכתא היחידה והמקובלת לגבי חלוקת הקטגוריות באתר. לפי האינפורמציה שתוצג יבחר הלקוח את הקטגוריה המבוקשת על ידו. כרטיסים יימכרו לפי קטגוריה בלבד ואין איסתא ספורט יכולה להתחייב על מקום ישיבה ספציפי (מספר שורה או מושב). כל מפה או מידע אחר לגבי דרגות הכרטיסים באירוע המדובר לא תהיה קבילה. לעיתים תכלול התחייבות איסתא ספורט ללקוח רק הגדרת מיקום "לאורך מגרש" או "מאחורי שער" - כפי שהיא מוגדרת באופן רשמי ע"י הקבוצה המארחת.

איסתא ספורט מחויבת להושבה בזוגות במשחק / הופעה. הושבה בשלישיות ומעלה תתאפשר רק בהתחייבות מפורשת בכתב מטעם איסתא ספורט, ובחלק מהמשחקים/ הופעות כרוכה בתוספת תשלום.

חשוב לנו שתדעו: המחיר הנקוב על גבי הכרטיס שתקבל נמוך מהערך בו איסתא ספורט רוכשת בעבורך את הכרטיס. כמעט תמיד קיים פער בין הערך הנקוב למחיר עבור הצרכן מאחר

ומחירי הכרטיסים לאירועים נעים לפי היצע וביקוש השוק. איסתא ספורט משמשת כמתווכת בין ספק הכרטיס בשוק המשני לבין הלקוח, ועושה מאמצים להשיג את הכרטיסים במחיר התחרותי ביותר בהתאם לתנאי השוק הקיימים.

איסתא ספורט הפועלת באמצעות ספקיה בחו"ל עושה מאמצים לספק ללקוחות את הכרטיסים בקטגוריות שהוזמנו, ואושרו אל מול הספק ואולם לעיתים אין הנ"ל מתאפשר. ככל ולא יתאפשר לספק המקומי מסיבות שאינם קשורות ל איסתא ספורט לספק את הקטגוריה שמכר, יזכה הספק את איסתא ספורט בהפרש, וזאת תזכה את הלקוח בתורה בסכום זה. אין בכך על מנת למנוע מהלקוח לפנות לחברת איסתא ספורט בעניין.

חלוקת כרטיסים: חלוקת הכרטיסים תתבצע עד למועד תחילת האירוע. הכרטיסים יחולקו בישראל או במקום האירוע בהתאם לתאריך אספקת הכרטיסים על ידי הספקים. באחריות הלקוחות לדווח לחברת איסתא ספורט על שינויים במועד הטיסות או במלונות או בכל כתובת אחרת בה יהיה במהלך הנסיעה וזאת לא יאוחר משבוע לפני מועד האירוע. במידה והלקוח לא יעדכן את איסתא ספורט על שינויים אלו, לא תוכל איסתא ספורט להתחייב על אספקת הכרטיסים. החזר כספי ללקוחות אשר לא יעמדו בתנאים אלו מותנה בהעברת זיכוי כספי של הספק את חברת איסתא ספורט ואולם חשוב להדגיש כי במרבית המקרים אין אפשרות לזיכוי כספי.

השליח המחלק את הכרטיסים אינו קשור לחברת איסתא ספורט ואינו בא כוח מטעם חברת איסתא ספורט (כל הסבר מצד השליח על האירוע על אחריותו בלבד).

במידה וביום האירוע (ורק ביום האירוע) לא הגיעו עדיין כרטיסים לידי הלקוח, על הלקוח לפנות למשרדנו עם פירוט הבעיה בטלפון מס': +9723777250 בימים א'-ה' 09:00-18:30, או למוקד איסתא ספורט SOS 24/7 בטלפון +9727777700. במצב של כל תקלה, לא תהיה חברתנו אחראית במידה ולא יצרו קשר באחד מאמצעי קשר לחירום המפורטים בסעיף הקודם של מסמך זה.

איסתא ספורט מוכרת כרטיסים לאירועים רבים ועושה ככל יכולתה לברר את פרטי האירוע לאשורם ולהעבירם ללקוחות. מאחר ומועד אירועים מסוימים משתנה לאחר העברת האינפורמציה ללקוחות, גם בהתראה קצרה ובסמוך למועד האירוע, אחריות הבירור על מועד האירוע, גם ובעיקר לאחר קבלת הכרטיס, מוטלת על הלקוח. על הלקוח לעקוב אחר הפרסומים לגבי מועד האירוע ולוודא אותו גם בהיותו בחו"ל. **איסתא ספורט לא תהיה אחראית אם הלקוח החמיץ אירוע עקב שנוי שכזה.**

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:

- על פי דיני הגנת הצרכן רשאי לקוח לבטל בכתב את העסקה 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 14 ימים שאינם ימי מנוחה קודם למועד תחילת השרות במכר רגיל ובתנאי השירותים אינם ניתנים במלואם בחו"ל. דמי הביטול שייגבו בגין הביטול בהתאם לפסיקת בית המשפט העליון בהליך 7187/12 צמח נ' אל-על יעמדו על סך של 5% או 100 ₪, הנמוך מבניהם מכל אדם בהזמנה.
- בהתאם לתיקון 47 לחוק הגנת הצרכן רשאי צרכן המוגדר ע"פ החוק כדלקמן: "אדם עם מוגבלות", "עולה חדש" או "אזרח ותיק" לבטל את העסקה תוך 4 חודשים 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. בכל מקרה ביטול יתבצע בכתב באמצעות מייל, כאשר התאריך הקובע הינו תחילת יום העסקים הסמוך לאחר קבלת המסמך בסוכנות הנסיעות. סוכנות הנסיעות תאשר בכתב את קבלת הודעת הביטול. 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 ה לחוק ובתקנות.

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:

9.1 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 שאיטא ספורט מעניקה לך, באפשרותה לרכוש בשמך ועבורך פוליסה בביטוח ישיר (איי די איי חברה לביטוח בע"מ) בהתאם לצרכים שתגדיר לה. תנאי הביטוח המלאים וכן תנאי הכיסוי בהרחבים השונים שניתנים לרכישה בהתאם לצרכיך מופיעים באתר <https://www.issta.co.il/sport>. מומלץ לעיין בתנאים אלה ולהכיר אותם טרם רכישת הפוליסה. הכיסוי הביטוחי הינו באחריותן 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.

9.2 לתשומת לבך, מומלץ לרכוש ביטוח **ביטול נסיעה טריפ גארנטי** המאפשר ביטול הנסיעה, מכל סיבה שהיא ובכפוף לתנאי הפוליסה. נציגינו בסניפים ובמוקד ההזמנות ישמחו לעמוד לשירותך לשם קבלת מידע.

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** - שימת לבך כי לחלק מהיעדים יש צורך בקבלת חיסונים טרם היציאה מהארץ. לשם קבלת מידע המותאם לצרכיך ולמצבך הבריאותי יש לפנות לאתר משרד הבריאות בכתובת הבאה

[www.https://www.health.gov.il/Subjects/vaccines/Vaccines_abroad/Pages/vaccination_abroad.aspx](https://www.health.gov.il/Subjects/vaccines/Vaccines_abroad/Pages/vaccination_abroad.aspx)

12. **אזהרות מסע** - עליך לוודא כי אין אזהרת מסע ליעד המבוקש. למידע מפורט בנושא יש לפנות לאתר משרד החוץ שכתובתו

הינה <https://www.gov.il/he/Departments/Topics/recommendations> או לאתר המטה <http://www.nsc.gov.il/he/Travel-Warnings/Pages/default.aspx> ללוחמה בטרור בכתובת:

13. **תלונות** - מוסכם בזאת כי כל טענה של הנוסע כנגד חברת איסתא ספורט 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 החזר לאחר המועד האמור. אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מזכויות הלקוח על פי כל דין.

14. **תניית שיפוט** - מוסכם בזאת במפורש כי אך ורק לבתי המשפט המוסמכים בתל אביב-יפו תהיה סמכות השיפוט הייחודית לדון בכל מחלוקת ו/או סכסוך שיתגלעו בין הצדדים ו/או כל ענין אחר הנוגע להסכם ו/או הנובע ממנו.

15. **פיצוי מוסכם** - מוסכם בזאת על הצדדים שככל ולא יקבל הלקוח את קטגוריית ההושבה כפי שמופיעה בהסכם זה, והקטגוריה שבה ישב בפועל תהא נמוכה יותר, יעמוד גובה הפיצוי על 150 אחוז מעלות הפער בין הקטגוריות.

16. **מדיניות פרטיות** - מצ"ב [הצהרת ומדיניות הפרטיות של איסתא ספורט](#).

17. **חוק שירותי תעופה** (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב-2012 - למידע בנוגע לזכויותך בגין שינויים או ביטולים בטיסות [לחץ כאן](#).

המקבל טופס זה מתחייב להביא את תוכנו של מסמך זה לידיעת שותפיו לנסיעה, כמו כן מצהיר כי הדרכון הישראלי שברשותו וברשות בני משפחתו תקף ל-6 חודשים, לפחות מיום היציאה מהארץ. בנוסף, מאושר בזאת כי ברשותו של מקבל מסמך זה ובני משפחתו כל המסמכים הדרושים לנסיעה לחו"ל, לרבות אשרות כניסה. החתום מטה מתחייב להעביר לכל הנוסעים בהזמנה זו את כל פרטי ההזמנה ותנאיה, לרבות דמי הביטול ונוהל הביטול וכן וכל שינוי שיועבר לו ע"י נציגי איסתא ספורט