

תקנון חברת ביאיסי פרו

א. תנאים כלליים

1. אתר "טופ טורס" הינו אתר אינטרנט המצוי בבעלות חברת ביאיסי פרו המספק מידע ובמכירת שירותי ומוצרי תיירות.
2. הזמנה המבוצעת על ידי המזמין באתר זה מהווה את הסכמתו לתנאי "טופ טורס" ובכלל זה התנאים המנויים להלן. הזמנת שירותי הנסיעות מאת ספקי השירותים נעשית בכפוף לזמיונותם, ובהתאם למידע הידוע לסוכנות הנסיעות. או מידע שהיה על סוכנות הנסיעות לדעת.
3. הזמנה המתבצעת באתר לאחד או יותר משירותי התיירות המוצעים ע"י חברת "טופ טורס" מהווה הסכמה מצד הלקוח לתנאי "טופ טורס" ולכל התנאים וההגבלות המפורטים במסמך זה ויש לקרוא אותם יחד עם וכחלק בלתי נפרד עם התנאים המופיעים על גב כרטיס הטיסה.
4. חברת "טופ טורס" מזמינה בעבורך את שירותי הנסיעות מאת ספקי השירותים השונים (בכפוף לאמור בתקנון זה) בהתאם לפרטים המפורטים בהזמנתך.
"טופ טורס" תבצע את ההזמנה במיומנות, תמסור לספקי השירותים את המידע הרלוונטי לעסקה ותוודא, ככל שנדרש, את התאמת ההזמנה למבוקש, ואולם לא תהיה אחראית בכל צורה שהיא לשיבושים ו/או תקלות בלתי צפויות ושאינן בשליטת "טופ טורס", אם יחולו אצל ספקי השירותים, עקב ביצוע לקוי של השירותים הקשורים בספקי שירותים, או עקב גורמים שאינם תלויים בספק כגון: שביתות, מזג אוויר, ימי חג, שינויים בטיסות וכדומה, אלא אם ידעה או היה עליה לדעת מראש על אותה תקלה ו/או שיבוש של ממש.
במקרים אלו שלא סופקו השרות שהלקוח הזמין מסיבות שאינן תלויות עם הספק, ההחזר הכספי תלוי בהחלטת הספק ול "טופ טורס" אין אחריות ושליטה בנושא.
5. מובהר ומוסכם בזאת בין הצדדים כי הסכם זה הינו הסכם מותנה אשר יחייב את הצדדים אך לאחר אישור ע"י החברה ולאחר קבלת אישור העסקה על ידי חברות כרטיסי האשראי ע"ש המזמין.
6. מידע חשוב
 1. כל אזרח ישראלי המבקש לצאת מהארץ, אחראי בלעדית באופן אישי להצטייד במסמכים הבאים:
 - 2.6 דרכון – וודאו כי הדרכון שברשותכם בר תוקף ל- 6 חודשים לפחות לפני צאתכם מהארץ. "טופ טורס" ממליצה לצלם את דרכונכם לפני היציאה מהארץ לשמור את הצילומים בנפרד מהדרכון.
 - 3.6 במקרה של עדכון שם בדרכון לאחר ביצוע ההזמנה חובה על הנוסע לעדכן את סוכן הנסיעות. יתכן ועידכון שם לאחר ביצוע ההזמנה כרוך בתשלום נוסף לספקי השירות
 - 4.6.4 אשרות כניסה – באחריותו הבלעדית של הנוסע לדאוג לאשרות כניסה למדינות בהן ירצה לבקר, ככל שקיים צורך כזה.
על הנוסע האחריות לוודא את הצורך באשרות כניסה עם הקונסוליות של המדינה בהן ירצה לבקר. מומלץ להוציא את כל אשרות הכניסה בארץ.
 - יובהר כי "טופ טורס" אינה אחראית לנזקי המזמין, ככל שנגרמו, עקב אי השגת אשרות הכניסה הדרושות מבעוד מועד ו/או בגין אשרת כניסה שאינה מתאימה.
 - 5.6 נשים בהריון - נשים בהריון חייבות להצטייד באישור רפואי מהרופא המטפל המתיר להן לטוס כשהוא ערוך בשפה האנגלית. כמו כן, חובה לעדכן את הסוכן על ההריון ולציין את

תקופת ההיריון בזמן ביצוע ההזמנה. אישור סופי לביצוע הזמנה יינתן לפי אישור חברת התעופה וע"פ תנאיה.

6.6 פוליסת ביטוח רפואי ומטען – מומלץ מאוד להצטייד בפוליסת ביטוח רפואי ומטען. פרטים בנושא באתר ובמוקד הטלפוני של "טופ טורס".

6.7 הטבות לנוסעים בגין שינוי מועדי טיסות ו/או בגין ביטול טיסות, ועוד

חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה, או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012 (להלן – "חוק שירותי תעופה") מעניק לנוסעים הטבות כמפורט בו, בין היתר במקרים של סירוב להטיס נוסע בטיסה, ביטול טיסה, איחור בטיסה, הקדמת טיסה, ושינוי תנאי כרטיס הטיסה, והכל כמפורט בחוק שירותי תעופה, ובתנאים המפורטים בו.

לברור זכויותיכם לפי חוק שירותי תעופה, לרבות בכל המקרים המנויים לעיל, הינכם מופנים לנוסח המלא של [חוק שירותי תעופה](#)

ג. מדיניות מחירים

המחירים באתר ובמרכזים הטלפונים כפופים לשינויים במחירוני הספקים. המחיר הסופי כפוף לאישור הספק

7. "טופ טורס" עושה כל מאמץ להציע ללקוחותיה מוצרים במחירים ובתנאים אטרקטיביים במיוחד. המחירים המפורסמים באתר הינם להזמנה ישירה שתבוצע במלואה באתר (לרבות תשלום בכרטיס אשראי באתר), והם יכולים להיות שונים מהמחירים המוצעים בסניפי "טופ טורס".

8. במקרה של הזמנה טלפונית ו/או סיוע טלפוני ויעוץ טלפוני את כל תכתובת בדוא"ל, רשאית החברה לגבות דמי טיפול בסך של עד \$50 לנוסע, והכול לשיקולה של החברה.

9. ל"טופ טורס" שמורה הזכות הבלעדית לשנות את מחירי השירותים המצוינים באתר בכל עת בהתאם לצרכיה המסחריים ולשיקול דעתה הבלעדי.

10. מחירי השירותים המוצעים באתר יכולים להשתנות ללא הודעה מוקדמת. המחירים מותנים בהזמנה ותשלום מראש עליית מחירים תחול על כל ההזמנות שכבר בוצעו למעט אם שולמו מראש במלואם ומסמכי הנסיעה (כרטיסי טיסה, שוברי מלון, שוברי רכב וכד') כבר נמצאים בידי הנוסע.

אם לא שולמה מלוא התמורה על ידי המזמין לחברה עד לתאריך היציאה, אזי כל שינוי הכרוך בהעלאת כרטיס הטיסה ו/או בשערי המטבע אשר יגרמו לתוספת במסי הנמל ו/או דמי ביטחון ו/או עלויות דלק ו/או כל תשלום אחר, תחול על המזמין בלבד.

11. בכל מקרה שלא ניתן אישור סופי לבקשה של הלקוח, כולה או חלקה, חשבוננו של הלקוח לא יחויב עד לקבלת אישור מכל ספקי השירותים דרכם הוזמן השירות. במידה ולא ניתן אישור מספקי השירותים לבקשה של הלקוח, כולה או חלקה, תוך 72 שעות (או מועד אחר שהוסכם בכתב במפורש על ידי "טופ טורס") הבקשה אינה מחייבת, אלא אם כן השירות שאישורו הנדרש הינו מהותי להזמנה וביחס אליו ניתנה הסכמת הלקוח ואישור של ספק השירות.

שירותים לגביהם ניתן אישור סופי בעת ההזמנה או בתוך פרק זמן אחר מוסכם שנקצב לאישור ספקי השירותים, מחירם סופי. מובהר בזאת כי עד לקבלת אישור סופי יכול המחיר להשתנות על פי דרישה של ספקי השירות, וכי במקרה של שינוי כאמור תינתן ללקוח אפשרות לבטל את ההזמנה ללא חיוב.

12. המחירים הנקובים במט"ח מפורטים בכל עסקה ספציפית והם יחויבו על פי שער העברות וההמחאות על פי דין.

- ד. פרטי מזמין השירותים / מוצרים¹³. בעת רכישת השירותים / מוצרים באתר יתבקש המזמין להזין במערכת פרטים אישיים הן של המזמין והן של הנוסעים הנוספים.
13. הזמנת חבילות נופש באמצעות האתר מותנית במסירת פרטים מלאים, נכונים ומדויקים הכוללים, בין השאר, פרטים אישיים ומסירת מספר כרטיס אשראי לצורך ביצוע התשלום.
14. על המזמין לבדוק ולוודא כי הפרטים שמולאו על ידיו במסגרת ההזמנה זהים לאופן איות פרטיו בדרכונו, לפני שהוא חותם ומאשר את הזמנתו. שינוי שם הנוסע, לאחר התשלום עבור ההזמנה, כרוך בתשלום נוסף.
15. "טופ טורס" ומי מטעמה אינם אחראים בשום צורה שהיא לכל טעות בין אם בתום לב ובין אם לאו, הנעשית על ידי המזמין בהקלדת פרטיו או פרטי הרכישה ו/או אם פרטי הרכישה לא נקלטו במערכת ו/או לכל בעיה טכנית ו/או אחרת המונעת מהמזמין לבצע הזמנה.
16. הפרטים שתמסור יישמרו במאגר של "טופ טורס" אשר תהא רשאית להשתמש בו בכפוף לכל לדין.

ה. מידע ותמונות באתר

17. במסגרת האתר משווקים שירותים אשר חלקם מופקים על ידי "טופ טורס" וחלקם על ידי צדדים שלישיים, ובהתאמה כולל האתר מידע מטעם "טופ טורס" ומידע מטעם צדדים שלישיים, ולרבות מטעם אתרי הנופש עצמם בהתאם לחבילות הנופש ו/או השירותים באתר.
18. "טופ טורס" אינה מתערבת בתוכן המידע שנמסר לה על ידי צדדים שלישיים, ואינה בודקת את מהימנות המידע האמור, שלמותו או דיוקו והיא לא תשא בכל אחריות לכל אי-התאמה, חוסר, הטעייה או טעות הכלולים במידע זה. כמו כן, יובהר כי "טופ טורס" אינה אחראית למידע אשר הועבר על ידי צדדים שלישיים וכי היא ממליצה למזמינים טרם ביצוע ההזמנה לבדוק את המידע הכלול בפרטי חבילת הנופש באתר האינטרנט של ספק השירותים הרלבנטי.
19. יודגש כי כל התמונות המופיעות באתר מיועדות להמחשה בלבד והן נמסרות לידי "טופ טורס" על ידי צדדים שלישיים.

ו. תשלום באמצעות כרטיס אשראי – תנאי תשלום באתר

20. תנאי התשלום הינם כדלקמן:

- 20.1. "טופ טורס" מחייבת את לקוחותיה בהתאם לשער העברות המחאות גבוה בש"ח אשר נקבע ביום העסקים שקדם למועד התשלום כפי שפורסם בעיתון יומי בישראל. "טופ טורס" מאפשרת ללקוחותיה לשלם עד 4 תשלומים נושאי ריבית בהתאם למפורט בטבלת התשלומים בעת ביצוע התשלום. עם ביצוע התשלומים הלקוח מאשר בזאת את הסכמתו לסכום החיוב הכולל.
- 20.2. חשוב לציין כי האתר מאובטח באמצעות טכנולוגיית הצפנה מתקדמות. המידע המוזן על ידי הרוכש/המזמין באתר הינו חסוי ולא יועבר על ידי "טופ טורס" לצדדים שלישיים מלבד אלה הרשאים לדרוש ממנה מידע על פי כל דין.
- 20.3. מבצע ההזמנה באמצעות האתר הוא המשלם את התמורה בגינה, אף אם אינו בין הנוסעים. במידה ומבצע ההזמנה אינו כלול ברשימת הנוסעים עליו למלא את פרטיו האישיים במסגרת השדה "פרטי בעל הכרטיס" שבמסך ביצוע ההזמנה.
- 20.4. תנאי מוקדם לאישור ההזמנה באתר הינו קבלת אישור של חברת האשראי לעסקה שעליה התחייב הרוכש. "טופ טורס" אינה מחויבת לכבד הזמנה אשר בוצעה באמצעות האתר כל עוד לא התקבל אישור חברת האשראי.

20.5. במידה וכרטיס האשראי של המזמין יבוטל ו/או תגיע הכחשה מחברת האשראי לגבי ביצוע הזמנה המזמין מתחייב למסור לנציג "טופ טורס" פרטי כרטיס אשראי תקף לביצוע התשלום עבור חבילת הנופש שרכש.

ח. ביטולים ושינויים

21. לבקשת ביטול עסקה יש לשלוח דוא"ל ל- gadi@toptours.co.il

או בטלפון 052-5674641

בבקשתך לביטול עסקה חובה עליך לצרף את פרטיך המלאים: שם מלא, תעודת זהות, ומספר הזמנה ותאריך יציאה.

לאחר קבלת כל הפרטים לעיל חברתנו תבטל את הזמנתך וישלח אליך אישור כי הזמנתך בוטלה.

22. יצוין, כי על כל ההזמנות חלים דמי שינוי או ביטול מרגע אישור ההזמנה בהתאם למפורט בהזמנה וזאת בכפוף להוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 סע' 14ג', בין היתר, כמפורט להלן.

23. חוק הגנת הצרכן מגדיר עסקת מכר מרחוק ושיווק מרחוק באופן הבא:

"עסקת מכר מרחוק" – התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה;

"שיווק מרחוק" – פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים.

סעיף 14ג' לחוק הגנת הצרכן קובע כי בעסקת מכר מרחוק של שירותי הארחה נופש ובילוי רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה, ובלבד שביטול כאמור לא יעשה בתוך שבעה ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.

עוד קובע הסעיף את תוצאות ביטול העסקה ולפיו העוסק יחזיר לצרכן בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה ולא יגבה מהצרכן סכום כלשהוא, זולת דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר כל פריט בהזמנה לאדם, או 100 שקלים על כל פריט בהזמנה לאדם, (חבילת נופש או טיול מאורגן יחשבו לפריט אחד), לפי הנמוך מביניהם.

24. למען הסר ספק מובהר בזאת כי האמור בסעיף זה הינו לצורכי יידוע בלבד, וכי הנוסח המחייב והמלא של הוראות הביטול בעסקאות מכר מרחוק הוא זה המפורט בסעיף 14ג' לחוק הגנת הצרכן.

ביטול הזמנה בתיירות יוצאת אשר לא ניתנת לביטול על-פי הוראות חוק הגנת הצרכן

במקרים שבהם לא יהיה זכאי הלקוח לבטל את העסקה על-פי דיני הגנת הצרכן, יחויב כל ביטול בדמי ביטול בשיעורים מהמחיר הכולל של העסקה (להלן-"מחיר העסקה"), בהתאם למועד הביטול ובהתאם לשיעורים המפורטים להלן:

ביטול עד 22 ימי עבודה לפני יום תחילת מתן השירות, נשוא העסקה ללקוח (להלן-"יום היציאה") - 25%(עשרים וחמישה אחוז) ממחיר העסקה.

ביטול בין 21 ימי עבודה לפני יום היציאה ועד 15 יום לפני יום היציאה - 50% (חמישים אחוז) ממחיר העסקה.

ביטול בין 14 ימי עבודה לפני יום היציאה ועד 8 יום לפני יום היציאה - 75% (שבעים וחמישה אחוז) ממחיר העסקה.

ביטול בתוך עד 7 ימי עבודה לפני יום היציאה - 100% (מאה אחוז) ממחיר העסקה.
לעניין ספירת ימי העבודה יובהר כי במנין ימי העבודה לא יבואו ימי שישי, שבת, ערבי חג, וחג.

למרות האמור, במוצרים אשר בדף המוצר שלהם ניתנה ללקוח אפשרות לבטל אותם בתנאים שונים או מקלים מהתנאים הקבועים לעיל, יהיה רשאי הלקוח לבחור בדרך הביטול הקבועה בדף המוצר, בכפוף למילוי כל התנאים הקבועים שם.

לעניין ספירת מנין ימי העבודה יובהר כי במנין ימי העבודה לא יבואו ימי שישי, שבת, ערבי חג, וחג.

ט. טיסות

25. הטיסות המוצעות על ידי "טופ טורס" הכלולות בחבילות הנופש הינן טיסות שכר והן מבוצעות באחריותן הבלעדית של חברות התעופה ובכפוף לתקנות טיסות שכר: "רישוי שרותי תעופה (טיסות שכר) התשמ"ב 1982".
26. ככל שקיימת אי התאמה בין פרטי הטיסה שנמסרו לבין פרטי הטיסה הנקובים בכרטיס הטיסה, על המזמין החובה לפנות מיידית לסוכן הנסיעות ו/או לחברת התעופה בנדון.
27. המזמין יודע ומקבל כי פרטי הטיסות ונתיביהן הינם באחריותם הבלעדית של חברות התעופה וכי הם ניתנים לשינויים לאחר ביצוע ההזמנה על ידי חברות התעופה ו/או על ידי כל גוף אחר וכי ייתכנו מקרים בהם יהיו שינויים בזרות המוביל, בזמני הטיסות ונתיביהן אף ללא הודעה מוקדמת, כאשר פרטי הטיסות המעודכנים הם אלו המופיעים בכרטיס הטיסה.
28. הואיל מועדי טיסות ונתיביהן ו/או נחיתות הביניים נקבעים על ידי המוביל התעופתי לבדו, ובכלל זה נחיתות ביניים בלתי מתוכננות האחריות בגין עיכובים, שינויים, ביטולים, ואובדן כבודה הנה על פי הדין, חלה אך ורק על המוביל התעופתי ולא יהיו למזמין כל טענות ו/או דרישות, מכל סוג שהוא, כלפי "טופ טורס", בין היתר, בגין עיכובים ו/או שינויים ו/או ביטולים ו/או אובדן כבודה.
- היה ויגרם לנוסע הפסד ו/או הוצאה, מכל סוג שהוא, ולרבות בגין עיכובים ו/או שינויים ו/או ביטולים ו/או אובדן כבודה לא תישא "טופ טורס" בהפסדים ו/או בהוצאות אלו. האמור בסעיף זה אינו מונע מהנוסע כל תרופה שבדין כנגד ספקי השירותים בגין השינוי, לרבות ביטול העסקה והכל בכפוף לדין.
29. הנוסע מסכים ומתחייב לעקוב אחר קבלת הודעות ס.מ.ס שיישלחו לו לאחר ביצוע ההזמנה, כולל הודעות על שינויי שעות הטיסה לרבות עיכובים והקדמות ככל שיהיו.
30. בהזמנה טלפונית של כל סוגי הטיסות, (לרבות טיסת שכר/סדיר/לאו קוסט) ייגבו דמי טיפול בסך \$25 לאדם.
31. **ארוחות** – הזמנות לארוחה כשרה ו/או כל סוג ארוחה אחר בטיסה הינו בגדר בקשה בלבד, ו"טופ טורס" אינה אחראית לאי אספקה של ההזמנה ע"י חברת התעופה, אלא רק להעברתה לחברת התעופה ו/או המארגן בהתאם לנהלים.

32. טיסות - Low Cost

32.1 טיסות Low Cost מתופעלות עי חברות תעופה יעודיות או עי חברות תעופה סדירות המקצועות מקומות מסויימים בטיסות במחירים נמוכים .

32.2 מחירי הטיסות אינם כוללים עלויות כבודה והושבה עליהם יש לבצע את ההזמנה והתשלום בנפרד ישירות מול סוכן נסיעות וכן אינן כוללות עלויות ביצוע צ'ק אין לטיסה .

32.3 "טופ טורס" ממליצה לנוסעיה לבצע צ'ק אין באינטרנט לטיסות טרם ההגעה לשדות התעופה שכן עלויות ביצוע צ'ק אין באתר החברה נמוכות מעלויות הצ'ק אין שיגבו בשדות התעופה .

32.4 בטיסות Low Cost לא מוגשות ארוחות (ושתייה) , אותן ניתן לרכוש במהלך הטיסה בלבד באם חברת התעופה מציעה זאת .

32.5 דמי הביטול בטיסות Low Cost הינם מלאים מרגע ביצוע ההזמנה .

32.6. לחלק גדול מן הערים מספר שדות תעופה ובחלקם מספר טרמינלים. האחריות לוודא זהות שדה תעופה והטרמינל ממנו יוצאת הטיסה חלה על הנוסע בלבד.

בטיסות מסוג "לואו קוסט" לא ניתן לבטל/לשנות את העסקה לאחר ביצוע ההזמנה.

י. הנחיות לנוסע

33. הגעה לשדה התעופה - הנוסע חייב למלא אחרי כל דרישות הרשויות המוסמכות המוטלות עליו לצורך ביצוע הנסיעה והוצאתה אל הפועל, להמציא את מסמכי הכניסה, היציאה וכל המסמכים האחרים הדרושים לצורך כך, לרבות דרכון בר תוקף לתקופה של 6 חודשים מינימום ואשרות מתאימות. כמו כן, חייב הנוסע להתייצב בשדה התעופה ו/או במלון בזמן שנקבע על ידי המוביל התעופתי ו/או המלון.

34. "טופ טורס" לא תהא אחראית לכל נזק שייגרם לנוסע, אם לא עמד בדרישות ובהתחייבויותיו המנויות לעיל או אם כניסתו למדינה כלשהי לא הותרה מכל סיבה שהיא.

35. הגעה לטיסה – זמן ההגעה לטיסה בינלאומית הוא שלוש שעות לפני הטיסה.

36. **תינוק** - תינוק עד גיל שנתיים אינו זכאי למקום ישיבה במטוס ולשאת כבודה. כמו כן לא ניתן להבטיח עריסה עבור תינוק אף אם המזמין ביקש במועד הזמנה עריסה לתינוק. יובהר כי במידה ויתברר כי גיל התינוק הינו מעל שנתיים, לרבות במועד החזרה, הרי שעל ההורים / המזמין תחול החובה להשלים את ההנחה שניתנה בגין התינוק (ככל שניתנה) אם עבור הטיסה ואם עבור חבילת הנופש.

37. **נשים בהריון** - נשים בהריון חייבות להצטייד באישור רפואי מהרופא המטפל המתיר להן לטוס כשהוא ערוך בשפה האנגלית.

יא. בתי מלון

כללי

המחיר המוצג לנופש בחו"ל הינו לאדם בהרכב זוגי אלא אם צוין אחרת, מותנה במינימום לילות, אלא אם צוין אחרת. המחיר המוצג לנופש בחו"ל הינו לאדם בהרכב זוגי , אלא אם צוין אחרת.

38. במלונות בארץ כניסה לחדרים החל משעה 15:00. שעת עזיבת החדרים עד 11:00. כל הזמנה הכוללת תינוק בהרכב החדר - תאושר סופית על ידי הסוכן בלבד. במלונות בארץ דורשים כרטיס אשראי לבטחון במעמד הצ'ק אין.

39. האחריות על שיבוץ החדרים במלון ו/או תקינות המתקנים ו/או השירות במלון לרבות מערכת המיזוג הינה באחריות המלון ו/או ספק השירותים בלבד.

40. מצב הניקיון והתחזוקה של החדרים או של מתקני המלון אינו בשום דרך באחריות או בשליטת חברת "טופ טורס".

41. החדרים במלונות הם חדרים זוגיים עם 2 מיטות או מיטה כפולה. ההזמנות מבוצעות עבור חדר במלון כאשר מבחינת המלון אין הבדל בין החדרים השונים. אין באפשרות "טופ טורס" להבטיח מראש דרישת לקוח לסוג חדר, למיקום חדר, לא בקומה רלבנטית ולא בצד המבוקש ו/או קבלת דלת מקשרת.

42. אין אפשרות להבטיח כניסה מוקדמת או עזיבה מאוחרת מבית המלון (חובה על הנוסעים לפנות את החדרים במלון עד השעה 11:00 ביום העזיבה וזאת, גם אם הטיסות ממריאות בשעות הלילה). שעת הכניסה לחדרים הינה החל משעה 15:00.

43. קבלת החדרים במלון היא על פי המצאי הקיים. ככל שבמלון קיימים בנוסף לבניין המרכזי גם אגפים שונים, וילות ובונגלוס המהווים חלק בלתי נפרד מהמלון, אין "טופ טורס" יכולה להבטיח שכל הנוסעים ישתכנו בבניין מרכזי, ו-"טופ טורס" ו/או מי מטעמה לא יהיה אחראי במידה והנוסע ישוכן באיזה מן החדרים במלון וכתוצאה מכך יהיה מרוחק מהשירותים הכלליים. כמו כן, במידה ומוזמנים מספר חדרים על ידי המזמין אין באחריות "טופ טורס" להבטיח שכל הנוסעים ישוכנו בסמוך.

44. במקרה של הזמנת חדר ליותר מ- 2 אנשים תיתכן אפשרות שתוכנס מיטה מתקפלת או מיטות נוספות לחדר בהרכב זוגי, אך אין באפשרות "טופ טורס" להבטיח חדר גדול יותר במקרה זה. חדר ליחיד הוא מעצם טבעו קטן יותר.

45. חדרים מיוחדים לנכים מחייבים קבלת אישור מוקדם ספציפי ובכתב מספק החדרים בדבר כשירותם לצרכי הנכים. **לתשומת לבכם:** הזמנת חדר נגיש מותנית בהצגת תעודת נכה בעת ההגעה למלון.

45. במקרה של בקשה מיוחדת של הנוסע, מתחייבת "טופ טורס" להעביר את הבקשה לספק השירות, אולם לא תהיה מצידה התחייבות כלפי הלקוח למילויה, אלא אם אושר לנוסע בכתב כי בקשתו תקויים. כאשר בקשה מיוחדת שנכללה בהזמנה נוגעת לדרישות חיוניות ללקוח מפאת צרכיו היחודיים, תבדוק "טופ טורס" עם ספק השירות האם ניתן לקיים את בקשת הלקוח, ותודיע על תוצאות בדיקתה ללקוח טרם אישורה הסופי של הבקשה.

46. כל הפרטים המפורסמים בפרסומי המארגן באשר למתקני המלון, מפורסמים על פי פרסומי המלון ואין המארגן נושא בכל אחריות באם מתקן ממתקני המלון אינו בשימוש בעת שהות הנוסע במלון.

47. יובהר כי "טופ טורס" 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.

48. מיסי לינה – בחלק מהערים והיעדים בעולם מחירי המלונות אינם כוללים מיסי לינה. על הנוסע לשלם את אותם המיסים ישירות בבתי המלון. המס יחול על כל תייר שילון במלון בעיר או ביעד בו החליטו הרשויות המקומיות על הטלת מס הלינה, זאת בהתאם לרמת המלון.

העברות משדה התעופה למלון

49. ככל שחבילת הנופש שהוזמנה כוללת גם את העברת הנוסעים למלון הרי שהסעת הנוסעים משדה התעופה מבוצעת באמצעות רכב מאסף המפזר את הנוסעים למלונות השונים. למעט עצם העברת הנוסעים למלון, "טופ טורס" אינה אחראית לאופן פיזור הנוסעים בבתי המלון השונים, לזמן הנסיעה וכד'.

50. כאשר חבילת הנופש שרכש הנוסע כוללת בחובה העברה משדה התעופה למלון המוזמן ומהמלון בסיום החופשה לשדה התעופה, יהא המארגן אחראי כלפי הנוסע בעבור אספקת שרות זה. באם לא סופק השרות הנ"ל על ידי המארגן מכל סיבה שהיא, חובה על הנוסע לקבל אישור מהמלון כי אכן השרות לא סופק בציון שעת העזיבה ולהצטייד בקבלה המאשרת כי הנוסע הזמין הסעה חלופית עקב כך. המארגן ישיב לנוסע את התמורה ששולמה על ידו בפועל בגין כך עם שובו לישראל כנגד הצגת האישור והקבלה כאמור לעיל. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי אם הנוסע לא יציג את המסמכים שלעיל יהא המארגן פטור מהחזר ההוצאה לנוסע.

בסיס חצי פנסיון

51. אירוח על בסיס חצי פנסיון כולל ארוחת בוקר וארוחה עיקרית. בחלק מהמלונות חייב הלקוח לבחור בארוחת הערב כארוחה עיקרית (אין אפשרות לארוחת צהריים)

רישום יתר על ידי בתי המלון או הסוכן המקומי

52. לידיעתך, בהגיעך למדינת היעד, במקרה של תפוסת יתר, ספקי השירותים עלולים להעבירך למלון חילופי ברמה דומה או גבוהה יותר, המצוי בסמיכות מקום למלון שהוזמן ואין ל-"טופ טורס" כל ידיעה על כך מראש ו/או אפשרות לשנות את ההחלטה. דירוג המלונות כפי שנמסר לך הינו בהתאם לדירוג בכל מדינה. אין בהוראה זו כדי לגרוע מזכותך לתבוע פיצוי או כל סעד אחר, בגין נזקים שנגרמו לך בעקבות העברה כאמור.

שירותים עונתיים –

53. חלק מהשירותים המוצעים ע"י בית המלון הינם עונתיים ואינם פועלים בכל ימות השנה. "טופ טורס" 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.

54. **בריכות השחייה** – הפעלת הבריכה במלונות נמצאת בשיקול דעתה הבלעדית של הנהלת המלון, וחודשי הפעלתה משתנים ממלון למלון. מרביתן סגורות בתקופת החורף, לעיתים, אף שלא בתקופת החורף, עלולות להיות סגורות לשיפוצים, ניקיון וכיו"ב. הרחצה בבריכות השחייה והשימוש במתקני המלון הינם בכפוף להוראות בתי המלון ובאחריות הנוסע בלבד, ואין ל-"טופ טורס" כל אחריות ביחס להפעלת הבריכה במלון.

55. **מיזוג אוויר** – הפעלת המיזוג במלונות נמצאת בשיקול דעתה הבלעדית של הנהלת המלון, וחודשי הפעלת המיזוג כמו גם שעות הפעלת המיזוג משתנים ממלון למלון.

במספר מלונות בעולם מופעלים המזגנים לשעות ספורות ביממה. בחלק מבתי המלון המזגנים פועלים רק בחודשים יולי-אוגוסט ועד לאמצע ספטמבר. בכל מקרה אין הפעלת מיזוג האוויר בכל המלונות, בכל היעדים, באחריות "טופ טורס" והיא לא תישא בכל אחריות שהיא אף אם מצויין בתיאור שהמלון מצוייד במערכת מיזוג אוויר, והוא לא פועל.

שירותים נוספים במלון

56. מלונות רבים מציעים שירותים נוספים כגון ספא, סאונה, חדרי כושר, כסאות, מיני בר ומגבות בבריכה המלון, השכרת רכב, סיורים ועוד.

57. "טופ טורס" אינה אחראית לזהות השירותים שינתנו ו/או לאיכותם ו/או לדרישות תשלום בגין השירותים על ידי בתי המלון. איכות השירותים, כמותם, זיהוים ועלותם הינם באחריותה הבלעדית של הנהלת המלון. יובהר כי החרגה זו מתייחסת גם לחבילות נופש על בסיס "הכל כלול".

נציג

58. בחלק מאזורי הנופש נמצאים נציגים ישראלים שחלקם הינם מטעם משרד הסוכן המקומי וחלקם מטעם המארגן. תפקיד הנציג ומי מטעמו לקבל את הנוסע בהגעה (כאשר משולם עבור שרות זה), לדאוג להעברתו למלון ומהמלון בסיום חופשתו לשדה התעופה לטיסתו חזרה.

59. מספר הטלפון של הספק המקומי מופיע על גבי השובר וניתן לפנות אליו בכל שאלה.
60. למען הסר ספק מובהר בזאת כי אחריותו של המארגן באשר לתפקוד הנציגים מוגבלת רק לשירותי העברה (כאמור לעיל) אותם רכש הנוסע מהמארגן וכי אין המארגן נושא בכל אחריות באשר לפעילותו של הנציג בכל הקשור לשירותים כלשהם אותם לא רכש הנוסע מהמארגן.

יב. טיסה+מלון (מרכיבים וחוסכים)

1. בהזמנת חבילה בהרכבה (טיסה+מלון), כל רכישת כרטיס טיסה מהווה כעסקה בנפרד, וכל רכישת כרטיס טיסה מהווה כעסקה בנפרד, ומכאן שדמי הביטול יחולו על כל אחד מן המרכיבים ביחד ולחוד.
2. בחירת מחיר למלון אשר כפוף לחוק הגנת הצרכן, דמי הביטול ייגבו ע"פ חוק, נוסע שלא יעמוד במסגרת החוק, יחולו עליו דמי הביטול ע"פ תנאי הספק בחו"ל כפי שפורסם בעת רכישת המוצר.
3. בחירת מחיר למלון אשר כפוף לתנאי הספק בחו"ל, יהיו בכפוף לתנאי הביטול ע"פ חוק הגנת הצרכן.
4. במסגרת החבילה, דמי הביטול בגין הטיסה הינם בכפוף לחוק הגנת הצרכן, נוסע אשר אינו יעמוד במסגרת החוק יחולו עליו דמי הביטול אשר הופיעו במסגרת רכישת הטיסה.
62. "טופ טורס" תודיע לנוסע על ביטול כאמור לעיל, זמן סביר לאחר שיוודע לה על הנסיבות שגרמו לצורך בביטול.
63. במקרה כאמור לעיל תוצע לנוסע טיסה או מלון אחר או ש"טופ טורס" תחזיר את כל המקדמה ששולמה ומוסכם כי למעט דמי המקדמה לא יהיו לנוסע / למזמין כל טענה ו/או דרישה, מכל מין וסוג, כלפי "טופ טורס".

יז. נזקים – ביטוח

65. "טופ טורס" לא תהא אחראית לכל נזק ו/או הוצאה ו/או הפסד אשר יגרם למזמין כתוצאה מביטול ו/או שינוי בתוכנית החופשה אשר נגרמו במישרין ו/או בעקיפין מכוח עליון, מלחמה, מבצע צבאי, מצב ביטחוני, סגר, הפרות סדר, שריפות, הצפה, מזג אויר, וכל סיבה אחרת אשר אינה בשליטת "טופ טורס" ו/או באחריותה בין אם צפוי ובין אם בלתי צפוי.
66. כמו כן, לא תהא "טופ טורס" אחראית לכל הוצאה ו/או נזק שיגרמו לנוסע כתוצאה מתאונות, מחלות, נזק למטען או כל נזק ישיר או עקיף שעלול להיגרם לו במהלך הטיול ו/או הנופש עקב תאונה, אלימות, שוד, גניבה, אבידה של מטען או מסמכים, כרטיסי טיסה, דרכון, אשפוז, הוצאות רפואיות וכיו"ב. מובהר ומודגש בזאת כי המזמין ו/או הנוסע לא יהיו זכאים להחזרים כלשהם בגין הפסקת הטיול עקב מחלה, פציעה או סיבה אחרת כלשהי, בין אם נרכשה פוליסת ביטוח ובין אם לאו.
67. כבודת הנוסעים הנה באחריותו הבלעדית של המוביל האווירי ו/או נציגו אשר מספק למוביל את שירותי הקרקע ול"טופ טורס" אין כל שליטה ו/או אחריות באשר לכך. הטיפול בכבודה שלא הגיעה או נפגעה אינו באחריות "טופ טורס".

יח. סיכול עסקה לפי סעי' 18 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970 עקב ענין שאינו קשור במזמין

- א. הקבוע בפרק זה גובר על כל דבר אחר הקבוע בתקנון, אלא-אם-כן ייאמר בפרק זה אחרת.
- ב. כמו-כן, הקבוע בפרק זה לא יחול כאשר עדיין עומדת לצרכן זכות לביטול העסקה על-פי הקבוע בחוק הגנת הצרכן.
- ג. הקבוע בפרק זה יחול במקרים שבהם ביצוע העסקה הפך לבלתי אפשרי, או לשונה באופן יסודי ממה שהוסכם עליו בין המזמין לבין "טופ טורס", כתוצאה מנסיבות שאינן קשורות במזמין, ואשר לגביהן חל כל המפורט להלן –
 - (1) הנסיבות לא היו ידועות מראש בעת ביצוע ההזמנה.
 - (2) לא ניתן היה לדעת על הנסיבות מראש, בעת ביצוע ההזמנה.
 - (3) לא ניתן היה למנוע את התרחשות ו/או התקיימות הנסיבות.

”טופ טורס” מתייחסת בכבוד לפרטיות הגולשים באתר.

מסירת פרטים בעלי אופי אישי באתר

פעולות מסוימות באתר "טופ טורס" טעונות הרשמה של הגולש. במסגרת ההרשמה יידרש הגולש למסור מידע אישי, דוגמת שם, תאריך לידה, כתובת, פרטי התקשרות, כתובת דואר אלקטרוני, פרטי אמצעי תשלום ועוד.

מאגר המידע

חלק מהנתונים שנמסרים בעת ההרשמה באתר עשויים להישמר במאגר מידע מאובטח של "טופ טורס".

מסירת מידע לצד שלישי או איסוף מידע על ידו

”טופ טורס” לא תעביר לצדדים שלישיים פרטים אישיים של גולש והמידע שנאסף על פעילות גולשים באתר (ככל שפרטים ומידע כאלה מזהים אישית את הגולש), אלא במקרים המפורטים להלן:

68. בתלונות לאחר סיום הנופש יש לפנות בכתב למייל gadi@toptours.co.il