

תנאים כלליים ומדיניות בדבר ביצוע הזמנות חבילות נופש, טיסות, טיולים וכיו"ב

נירוונה תיירות בארץ ובחו"ל

הנריטה סולד 4 – מלון לאונרדו באר שבע

דוא"ל: sivand@nirvanatours.co.il

טלפון: 08-9109200

בהתאם לתקנות רישוי שירותי תיירות (גילוי נאות), התשס"ג-2003 וביטול עסקה בהתאם לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010 וחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981

מסמך זה מפרט את התנאים וההגבלות להתקשרות המזמין עם תלמה נסיעות ותיירות בע"מ הפועלת גם תחת השם: "תלמה" ו/או מי מטעמה (להלן: "תלמה") ומהווים חלק בלתי נפרד מההזמנה. מובהר כי רכישת מוצרים ו/או שירותים כלשהם ע"י המזמין מתלמה, בין באמצעות אתר האינטרנט של תלמה בכתובת: <http://www.talmaonline.co.il> (להלן: "האתר") ובין באמצעות סוכני נסיעות ו/או המוקד הטלפוני, מהווה הסכמה מוחלטת ובלתי חוזרת של המזמין לכל התנאים המפורטים להלן וכי לא תועלה כל טענה כי לא קרא את התנאים הללו טרם ביצוע הרכישה ע"י המזמין.

כללי

התנאים הכלליים המפורטים להלן מנוסחים מטעמי נוחות בלשון זכר, אולם הם מיועדים לנשים וגברים כאחד. מזמין רשאי לבצע פעולות רכישה של חבילות הנופש במידה והנו מעל גיל 18. במידה והינו מתחת לגיל 18 ניתן לבצע פעולות רכישה אך ורק באמצעות אפוטרופסיו ו/או באישורם. יובהר כי ביצוע רכישת חבילת נופש מתלמה באמצעות כרטיס אשראי זר) שהונפק מחוץ לישראל (יתאפשר רק במידה ובעל כרטיס האשראי המזמין הינו הנופש ובכפוף לאישור תלמה .

השירותים והמוצרים המוצעים ע"י תלמה הינם חבילות נופש ושירותי תיירות. יובהר כי תלמה משמשת כסוכנות נסיעות לכל דבר ועניין ועל כן היא פועלת כמתווכת ומקשרת בין הנוסע לספקי ו/או מפעילי שירותים השונים, כגון: ספקי טיסות, בתי מלון, הסעות, מדריכים, שירותי קרקע ונלווים, חבילות מיוחדות וכדומה. תלמה איננה ספק של אילו מהשירותים ו/או המתקנים הניתנים למזמין במסגרת חבילות הנופש המוצעות ו/או הנרכשות, ואיננה נושאת באחריות כלשהי לאספקת השירותים המוזמנים באמצעותה, טיבם ומידת התאמתם .

הזמנת שירותי הנסיעות מאת ספקי השירותים נעשית בכפוף לזמיונותם. השירותים המוצעים באתר זה מבוצעים על אחריותם הבלעדית של ספקי השירותים למיניהם עמם בחר הנוסע להתקשר. "תלמה נסיעות ותיירות בע"מ" אינה אחראית בכל צורה שהיא לכל תקלה, שיבוש, עיכוב ונזקים שונים אחרים, אשר עלולים להיגרם בשל אי ביצוע ו/או בשל ביצוע חלקי ו/או לקוי, של שרות כלשהו מהשירותים המוצעים על-ידי ספקי ונותני השירותים השונים או מי מטעמם.

תלמה עושה כל מאמץ על מנת לוודא שכל המידע שנמסר באתר ובאמצעות מוקד השירות הטלפוני הוא מידע עדכני, מלא נכון ומדויק. תלמה תבצע את ההזמנה במיומנות, תמסור לספקי השירותים את המידע הרלוונטי לעסקה ותוודא, ככל שנדרש, את התאמת ההזמנה למבוקש. יחד עם זאת, מובהר כי אין תלמה אחראית לשיבושים ו/או תקלות בלתי צפויות ושאינן בשליטתה ו/או לעמידת הספקים השונים בהתחייבויותיהם, לרבות התאמת המצגים שמוצעים באתר עם המציאות, אלא אם ידעה תלמה או היה עליה לדעת על כך מראש ולא ידעה את המזמין על כך.

מובהר בזאת, כי אין באמור בתנאים המופיעים במסמך זה כדי לגרוע מהתנאים המפורטים בטופס הזמנת חבילת הנופש (להלן: "הסכם ההזמנה" או "טופס ההזמנה") ובכל מסמך אחר אשר יחול על ההתקשרות שבין המזמין ל"חברה", והם באים אך ורק להוסיף על האמור בהסכם ההזמנה. ככל ותהנה סתירות מכל מין או סוג שהוא, בין האמור בתנאים אלו לבין האמור בהסכם ההזמנה, יחולו הוראות הסכם ההזמנה ו/או יוסיפו על האמור בהוראות אלו, לפי העניין.

בכל מקום בו ישנה התייחסות לעלויות למזמין, מובהר בזאת כי מדובר במזמין בודד. במקרים בהם הזמנה בוצעה באופן קבוצתי, יצוינו העלויות הרלבנטיות למספר היחידים באותה הקבוצה.

מוסכם בזאת כי כל תביעה ו/או טענה של הנוסע כנגד חברת "תלמה נסיעות ותיירות בע"מ", חייבת להיות מובאת בכתב לפני החברה לא יאוחר מ 30- יום לאחר חזרת הנוסע לארץ.

ביטול וזיכוי: דמי ביטול בעסקת מכר מרחוק, כאמור בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981-

"עסקת מכר מרחוק - היא עסקת מכר שלנכס אושרו בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה. עסקה שנעשתה באמצעות הטלפון או באמצעות האינטרנט בעקבות פרסום (פעולת שיווק מרחוק (היא עסקת מכר מרחוק

נוסע שהזמין שירות מתלמה דרך אתר האינטרנט ו/או בכל אופן המוגדר כ"עסקת מכר מרחוק" (בהתאם לחוק הגנת הצרכן, (יהיה רשאי לבטל את ההזמנה בתנאים הבאים:

1. יש לשלוח הודעת ביטול בכתב, לכתובת מייל sivand@nirvanatours.co.il יש לוודא אישור קבלת ההודעה בטלפון : 08-9109200

2. ביטול הזמנה ייעשה אך ורק בכתב ובתוך 14 (ארבעה עשר) ימים מיום ביצוע ההזמנה. המועד האחרון לביטול העסקה תלוי באופן ביצועה: עסקה במכר מרחוק, עד 7 ימים שאינם ימי מנוחה לפני הטיסה; בעסקה שאינה במכר מרחוק, עד 14 יום שאינם ימי מנוחה לפני הטיסה.

לעניין "ימים שאינם ימי מנוחה" משמעם- ימי עבודה שהינם ימי חול, לא כולל ימי שבת או חג ויום שישי או ערב חג עד לשעה 12:00. במקרה של ביטול על פי הוראות החוק, תחזיר תלמה או סוכנות הנסיעות

לנוסע, בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הביטול, את אותו חלק אשר שולם על ידי המזמין, תבטל את חיובו של המזמין בגין העסקה ולא תגבה מהמזמין סכום כלשהו, זולת דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% מערך ההזמנה או 100 ₪, לפי הנמוך מבניהם.

למען הסר ספק, יובהר כי, האמור בסעיף זה הינו לצרכי יידוע בלבד וכי הנוסח המלא והמחייב הינו הנוסח ככתוב בחוק.

נירוונה מבית תלמה תשיב לנוסע בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הביטול את כספו, בניכוי 5% מסכום ההזמנה או 100 ש"ח לנוסע, לפי הנמוך מביניהם. במידה ובוצעה העסקה באמצעות כרטיס אשראי, יחויב הנוסע גם בהוצאות ששולמו על ידי תלמה לחברת כרטיס האשראי, בהתאם לתקנה 5 לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010.

יודגש, כי עלות הביטול הינה עבור כל כרטיס בנפרד. במקרה בו הוזמנו מספר כרטיסים תוכפל עלות הביטול כמספר הכרטיסים שביטולם מבוקש.

כל ביטול עסקה שאינה עומדת בתנאי הביטול, אשר נקבעו בחוק הגנת הצרכן ובתקנות תחויב בדמי ביטול בגובה מלוא העסקה.

מניין הימים:

במניין הימים של חבילה / טיסה או טיול מחושבים יום היציאה ויום החזרה גם אם הם ימים חלקיים בלבד. זמני היציאה וההגעה נקבעים ונתונים בידי חברות התעופה בלבד.

כל אזרח ישראלי המבקש לצאת מן הארץ, אחראי בלעדית להצטייד במסמכים הבאים:

דרכון – באחריות המזמין וכן כל משתתפי הנופש הנוסעים (כולל קטינים) - להצטייד בדרכון תקף ל-6 חודשים לפחות מיום היציאה מהארץ, באופן שיכסה את תקופת השהות בחו"ל, וכן לציין בפני תלמה או סוכן הנסיעות אם ברשות המזמין ו/או מי מהמשתתפים בנופש דרכון שאינו ישראלי. כל המחזיק תעודה מסוג אחר, כגון תעודת מעבר ו/או כל מסמך אחר, חובה עליו לדווח על זאת מראש לסוכן הנסיעות בטרם לקח על עצמו כל התחייבות הכרוכה בדמי ביטול. מודגש בזאת, כי אין תלמה אחראית לגבי בעלי דרכונים זרים ובעלי תעודות מעבר, ובכל מקרה של ספק מצד המזמין ו/או המשתתף, חובה עליו לפנות זמן סביר לפני הנסיעה ל"חברה" ולבדוק אם יש צורך באשרת כניסה למדינת היעד, אחרת לא תהיה החברה אחראית. צלמו את דרכונכם לפני היציאה ושימרו הצילומים בנפרד.

אשרות כניסה – באחריותכם לבדוק הצורך ולדאוג לאשרות כניסה למדינות בהן תרצו לבקר. ודאו את הצורך באשרה עם הקונסוליה של המדינה בה תרצו לבקר. מומלץ להוציא את כל אשרות הכניסה בארץ, גם אם מועד הביקור מאוחר ותוקף האשרה יפוג. חידוש אשרת ביקור בחו"ל קל יותר. במקרים רבים לא ניתן יהיה לקבל אשרה בחו"ל אם הבקשה המקורית לא הוגשה בארץ, אנחנו עומדים לשירותכם בנושא זה.

אישור יציאה מהארץ – חותמת אישור יציאה מצה"ל חייבת להופיע בדרכון לגברים עד גיל 45 ולנשים שאינן פטורות עד גיל 37. נדרש אישור יציאה מיוחד ליוצאים לחו"ל דרך מצרים.

*שימו לב, בעלי תעודות מעבר חייבים לדווח לסוכן הנסיעות מיידית!

נזקים ופוליסת ביטוח רפואי – סוכן הנסיעות ו/או הנהלת תלמה בע"מ אינם אחראים לנזקים הנגרמים לנוסע כגון: נזקי גוף, מחלות, נזק למטען ו/או כל נזק ישיר או עקיף שעלול להיגרם לנוסע במהלך הטיסה ו/או שהייתו בחו"ל עקב תאונה, מעשה אלימות, שוד, גניבה, אשפוז, היריון (נדגיש כי יש חברות תעופה המתנות טיסה מעל שבוע 26 באיזור רופא), הוצאות רפואיות, אובדן המטען ו/או מסמכים ו/או כרטיס טיסה ו/או דרכון וכיו"ב. מומלץ לדאוג לביטוח נסיעה במשרדנו.

ביטוח נסיעות וביטוח כבודה – מומלץ. סוכן הנסיעות שלנו יצביע על יתרונות הפוליסה שאנו מציעים. אנו ממליצים על רכישת ביטוח רפואי שיכול לכסות מקרים של ביטול נסיעה הנובע מסיבות רפואיות או אחרות, כמפורט בפוליסת הביטוח. וכן את ההרחבות המתחייבות על פי אופי הנסיעה ומצב בריאותו של הנוסע. הפוליסה המומלצת על ידנו מכסה ביטול במקרה של חו"ח מות ו/או אשפוז של קרוב משפחה מדרגה ראשונה. מודגש כי על מנת לקבל החזר כלשהו בגין ביטול או שינוי יש לפנות ישירות לחברת הביטוח. חשוב לציין כי כבודת הנוסעים הנה באחריותו של המוביל האווירי ו/או נציגו. הטיפול בכבודה שאיחרה או שלא הגיעה או נפגעה אינו באחריות "תלמה נסיעות ותיירות בע"מ".

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

כוח עליון: סוכן הנסיעות ו/או הנהלת תלמה בע"מ יהיו פטורים מאחריות כלפי הנוסעים בכל הקשור לביטול ו/או שינוי בתוכניות החופשה בכל פרק זמן שהוא אשר נגרם במישרין ו/או בעקיפין כתוצאה מכח עליון, שבתות, סגר, הפרות סדר, שריפה, הצפה, מזג אוויר, מרי אזרחי, מלחמה, מבצע צבאי, פלישה, מרד, מגיפות, מחלות, חרם, מעצרים, תקלות טכניות או כל פעולה של כוח עליון שמעבר לשליטת המארגן בין אם צפוי ו/או בלתי צפוי. סוכן הנסיעות והנהלת תלמה בע"מ מציעים לנוסע לבטח את עצמו, על חשבוננו, בביטוח אישי נרחב המכסה את הנזקים וכל האירועים המתוארים לעיל.

תנאי תשלום: לנוחיותך עומדות לרשותך מספר אפשרויות לתשלום באמצעות כרטיס אשראי:

הזמנה ותשלום באתר: תוכל למלא את פרטי כרטיס האשראי הנדרשים בטופס התשלום באתר ולשגר אלינו את ההזמנה ופרטי התשלום. האתר שלנו מאובטח (ראה פרק "אבטחת מידע") ופרטיך למעט, פרטי אמצעי התשלום שמורים עמנו לשימוש בלעדי להזמנתך. החיוב בפועל יתבצע על ידי הסוכן האישי שלך ב"נירוונה מבית תלמה", רק לאחר אישור סופי מהספק על הזמנתך.

הזמנה ותשלום בטלפון: תוכל להתקשר ולבצע הזמנתך בטלפון מול אחד מסוכני הנסיעות שלנו, לו גם תמסור את פרטי כרטיס האשראי שלך. החיוב בפועל יתבצע על ידי הסוכן האישי שלך בתלמה, רק לאחר קבלת אישור סופי מהספק על הזמנתך.

לידיעתך, למזמינים בטלפון תהיה תוספת דמי טיפול על סך 20 דולר בתיירות חו"ל ו- 20 ₪ בתיירות פנים, בהתאם למוצר המוזמן.

התשלום מתבצע בשקלים, ע"פ שער מזומנים גבוה במועד החיוב.

- מוצרי נירוונה מבית תלמה לא יחויבו בתוספת דמי טיפול בהזמנות טלפוניות ו/או מיילים.
- לקוחות המשלמים בתשלומים, יחויבו בעמלת תפעול תשלומים.
- מחירי השירותים: מחירי השירותים המוצעים בארץ הם לרוב נמוכים מהמחירים הרשמיים של ספק השירות בחו"ל (למשל: לעומת מחירון בתי מלון או החברה להשכרת רכב) יחד עם זאת יתכן כי בנקודת זמן מסוימת המחירים בארץ יהיו גבוהים יותר. בכל מקרה המחירים הקובעים והמחייבים הם המחירים בארץ. מחירי שירותים יכולים להשתנות ללא הודעה מוקדמת.

הבטחת מחיר: עליית המחירים תחול על כל ההזמנות שכבר בוצעו, למעט אם שולמו מראש במלואם ומסמכי הנסיעה (כרטיס טיסה, שובר בית מלון, שובר רכב וכדומה) כבר נמצאים בידי הנוסע. במידה וקיימת אי התאמה בין המחירים המפורטים באתר לבין המחירים במוקד ההזמנות, המחיר במוקד ההזמנות הוא הקובע.

שינוי השירותים והפסקתם: תלמה בע"מ רשאית להפסיק בכל עת את הפעילות באתר תלמה בע"מ והשימוש בשירותי המסחר המוצעים בו, כולם או מקצתם, ללא התראה מוקדמת ולפי שיקול דעתה הבלעדי. תלמה בע"מ תוכל לשנות מעת לעת את מבנה לרבות מראהו, תכניו, היקפם וזמינותם של השירותים הניתנים בו וכל היבט אחר הכרוך בהם, והכל, בלא צורך להודיע על כך מראש. שינויים כאלה יבוצעו, בין השאר, בהתחשב באופי הדינמי של האינטרנט ובשינויים הטכנולוגיים והאחרים המתרחשים בה. מטבעם, שינויים מסוג זה עלולים להיות כרוכים בתקלות ו/או לעורר בתחילתם אי נוחות וכיו"ב. לא תשמע כל טענה, תביעה ו/או דרישה כלפי תלמה בע"מ בגין שינויים כאמור ו/או תקלות שיתרחשו עקב ביצועם.

חבילות נופש וטיסות שכר

המידע המופיע באתר שאוב מתוך פרסומי אתרי הנופש והספקים השונים ונלקחו מתוך ספרות מקצועית ו/או אתרי האינטרנט, על כן אין "נירוונה מבית תלמה" אחראית לדיוקם המוחלט. כמו כן הנתונים נכונים ליום הכנת ההצעות ואין תלמה אחראית לשינויים במוצרים.

מידע כללי לשירות הנוסע – המידע המפורט להלן הינו למיטב ידיעתה של נירוונה מבית תלמה ובא כשירות לנוסע ואינו מחייב את נירוונה מבית תלמה בכל צורה שהיא. יש להתעדכן בשינויים ככל שישנם אצל הספקים הרלבנטיים.

טיסות כללי - הטיסות מבוצעות על ידי חברות תעופה סדירות ו/או שכר וביצוע כפוף לתנאים המפורסמים ע"י חברות התעופה ו/או מנהלי התעופה האזרחיים.

המסלול זמני הטיסות, נמצאים באחריותן הבלעדית של חברות התעופה וייתכנו מקרים בהם יהיו שינויים בזמני הטיסות אף ללא הודעה מוקדמת על כך.

חלקן של הטיסות מופעלות בשיטת ה - Code Sharing טיסות משולבות, ואין תלמה אחראית לשילובים אלו, כמו גם לשינויים במועדי הטיסות ו/או במסלוליהן, ועל כן לא תיענה כל דרישה להחזר או פיצוי בגין הוצאות או עגמת נפש שנגרמו לנוסע עקב השינויים במועדי הטיסות ו/או בחברות התעופה. לא תמיד הטיסות הנן ישירות ולעיתים טיסה נוחתת נחיתת ביניים בדרכה כמו גם חזרתה. במקרים חריגים של הרשמת יתר לטיסה ע"י חברות התעופה, דבר המותר לחברות התעופה ואשר אינו בשליטת המארגנים, יאלצו נוסע בודד או חלק מקבוצת נוסעים לטוס בטיסה שונה. במקרה שכזה עושות חברות התעופה את מירב המאמצים על מנת לצמצם את אי הנוחות שנגרמת לנוסע. כל הטיסות מוגבלות לתנאים המפורטים בכרטיסי הטיסה ו/או על גבי עטיפת כרטיס הטיסה/נסיעה.

טיסות "שכר" כהגדרתן בחוק ו/או בתקנות ו/או באמנות בינלאומיות חלות לגביהן כל ההוראות המתאימות לעניין והמופיעות בתנאים הנקובים בכרטיס הטיסה בהתאם לנסיבות.

יצוין מפורשות, כי ייתכנו שינויים בשעות ובמועדי הטיסה ו/או בזהות המוביל האווירי, חלקם אף ללא הודעה מוקדמת ושינויים אלה הנם באחריותו הבלעדית של המוביל האווירי. על הנוסע חלה חובה להתעדכן בשעת הטיסה הלוך במודיעין שדה התעופה, לכל היותר 12 שעות לפני המראתה. באם לא עשה כן, מוסכם כי לא תישמע כל טענה בעניין שעת הטיסה הלוך. חובה על כל נוסע, בלי יוצא מן הכלל להתעדכן מיוזמתו בשעת הטיסה חזור, באמצעות הנציג המקומי או באמצעות מוקד אישורי הטיסה, בהתאם לנסיבות. חובה על הנוסע לוודא, כי הנו מעודכן בדרך בה הנו אמור לוודא את שעת הטיסה חזור עוד טרם יציאתו מהארץ. מובהר בזאת, כי הארוחות המסופקות בטיסת השכר אותן משווקים המארגנים, הנן באחריותו הבלעדית של המוביל. המארגנים אינם יכולים להבטיח לנוסע אוכל מסוג מסוים, כגון אוכל כשר או צמחוני בטיסות. ונוסע החפץ לאכול אוכל מסוג מסוים בטיסות, יציין זאת בעת עריכת ההזמנה והמארגן יעביר את הבקשה למוביל. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי במרבית חברות השכר, לא ניתן לקבל אוכל כשר ו/או צמחוני וכי למארגן אין כל שליטה ו/או אחריות לאספקת האוכל המבוקש.

טיסות סדירות – טיסות שכר – דמי ביטול ושינוי טיסות סדירות

*ביטול לפני כרטוס-35 \$ בגין טיפול בהזמנה

*לאחר כרטוס עפ"י סוג הכרטיס ותנאי הביטול והשינוי של חברת התעופה. חובה לבדוק את תנאי השינוי / ביטול עם פקיד הנסיעות

* גם במקרה של ביטול לאחר כרטוס ייגבו \$ 35 בגין טיפול בהזמנה.

טיסות צ'רטר – ראה דמי ביטול ושינוי חבילות נופש טיסות שכר.

מטען וכבודת יד - כרטיסי הטיסה במחלקת תיירות למרבית היעדים בעולם מתירים לנוסע כבודה במשקל של 20 ק"ג +כבודת יד במשקל 5 ק"ג בלבד ובגודל מסוים. בטיסות ישירות לצפון אמריקה מתירות חברות התעופה מטען המוגדר כ - PC2 בד"כ 2מזוודות שמשקלן יחדיו לא עולה על 70 ק"ג.

חברות התעופה רשאיות לגבות תוספת תשלום בגין משקל עודף לרבות כבודת יד לפי תעריף שנקבע על ידן וע"פי שיקול דעתן הבלעדי.

אין חברות התעופה מתחייבות לקבל כבודתו של נוסע באותה טיסה יחד עמו. אם עלתה הכבודה על המותר, אף אם שילם בגין המשקל העודף. במקרים חריגים אלו תגיע הכבודה על טיסה אחרת, באחריותה של חברת התעופה.

חשוב - במקרה של אבדן ו/או נזק למטענכם בתחנת היעד בחו"ל, עליכם לפנות למשרד סוכן השינוע באולם הנוסעים הנכנסים ולדאוג למלא טופס אובדן/נזק למטען.

פריטים שלא ניתן לקחת היד למטוס:

נוזלים וקרמים למיניהם.

סבון נוזלי ושמפו.

איפור: מסקרה, ליפ גלוס.

קרם שיזוף.

משחת שיניים.

אוכל נוזלי כגון: ריבות, רטבים, יוגורט ומרקים.

פריטים חדים.

מצתים וגפרורים.

מוצרים קוסמטיים נוזליים כגון בושם ודאודורנט.

*ניתן לרכוש מוצרים אלו בדיוטי פרי ולהשאירם בארץ - פטור ושמור. (נוסעים שאינם שבים לארץ, מתבקשים לא לרכוש בדיוטי פרי מוצרים אלו)

*ניתן לקחת בתיק היד משקאות שנקנו בדיוטי פרי לפני העלייה למטוס.

* ניתן לקחת תיק שקוף עם מוצרי רחצה בגודל קטן המותאם לנסיעות.

* יש להצהיר לפני סריקת התיק על תרופות ומזון לתינוקות.

פרטים שניתן לקחת בתיק המטוס :

כסף + כרטיסי אשראי). ארנק)

מסמכי טיסה.

הדרושות לטיסה בלבד). תרופות עם מרשם)

משקפיים ומשקפי שמש

עדשות מגע עם מעט נוזל ללא בקבוק הנוזל עצמו

ציוד לתינוקות: מזון לתינוקות, חלב בבקבוק של תינוק, חיתולים, קרם לתינוקות.

מוצרי היגיינה: טישו, מטפחות, מוצרי היגיינה נשית.

מפתחות אך לא אלקטרוניים.

מחשב נישא.

מברשת שיניים.

מברשת שיער.

מזון: סנדביץ, פירות, ירקות וכל מוצר שאינו נוזל, עפרונות ועטים לא נוזליים.

סיגריות ללא מצת.

*כיסאות גלגלים ועזרי הליכה יעברו בדיקות שיקוף גם כן.

*אין הגבלה נוספת על מוצרים בכבודה הנשלחת לבטן המטוס.

שימו לב! תינוקות עד גיל שנתיים אינם זכאים להטסת כבודה ולמקום ישיבה. אין אפשרות להתחייב על מקומות ישיבה מסוימים בטיסה ו/או לשורות ראשונות במטוס. הזמנת תינוק הנה בגדר בקשה בלבד ותלויה באישור חברות התעופה ובאחריותן.

שדות תעופה - לחלק גדול מן הערים מספר שדות תעופה. בדקו מאיזה שדה תעופה ספציפי יוצאת טיסתך ובאיזה שדה תעופה אתם נוחתים. וודאו נושא זה בעת אשרור טיסתכם. כמו כן שימו לב כי בשדות תעופה רבים בעולם מספר טרמינלים. נא וודאו מאיזה טרמינל ממריאה טיסתכם.

זמן הגעה לטיסה - זמן ההגעה הרשמי לטיסה בינלאומית הוא שעתיים לפני הטיסה. לאור בדיקות הביטחון הרבות הקיימות בעולם, מומלץ להגיע כ- 3 שעות לפני הטיסה.

ארוחות בטיסות - הארוחות המסופקות בטיסות השכר הן באחריותו הבלעדית של המוביל. "תלמה" אינה יכולה להתחייב בפני הנוסע על קבלת אוכל מסוג מסוים.

רשימת המתנה - רשימת המתנה בטיסות סדירות - במקרים מסוימים תינתן ללקוח אופציה לשליחת בקשה לרישום ברשימת המתנה. בקשה זו בגדר פניה בלבד ואינה הזמנה, למשרד הנסיעות אין כל התחייבות לאשר את המחיר ו/או את המקום בטיסה והוא כפוף לתוקף המחיר וזמינות המקום.

לינה

בתי מלון - כללי:

אחריות - חברת "תלמה נסיעות ותיירות בע"מ" משמשת כמתווכת בין סיטונאי התיירות לבין הנוסע. השירותים מוצעים מבוצעים על אחריותם של סיטונאי התיירות למיניהם. תלמה אינה אחראית על הפעלתו היום-יומית של המלון, לרבות תקינות מערכותיו, שעות הפעלת מיזוג האוויר, החלפת המצעים בחדרים, חימום מי הרחצה וכו'.

דירוג בתי המלון-

2 כוכבים= (TOURIST CLASS -TC) דרגת תיירות בסיסית

3 כוכבים= (SUPERIOR TOURIST CLASS -STC) דרגת תיירות טובה

4 כוכבים= (FIRST CLASS -FC) דרגת תיירות ראשונה

4 כוכבים דלקס= (SUPERIOR FIRST CLASS -SFC) דרגת תיירות ראשונה פלוס

5 כוכבים= דרגת תיירות גבוהה

5 כוכבים DLX- דרגת תיירות גבוהה פלוס

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

מלונות בדרגת Tourist Clas, הם בדרך כלל מלונות הדומים ברמת ל - 2 כוכבים. מלונות אלה הם מלונות פשוטים ובסיסיים ביותר.

שובר המלון מזכה את הלקוח בלבד בשירותים ובמועדים הנקובים בו בלבד, בהתאם לכללים הנהוגים בתלמהנסיעות ותיירות. השובר אינו ניתן להסבה ו/או המרה. אי ניצול השירותים המפורטים בשובר, כולם או מקצתם, לא יקנה ללקוח כל זכות תביעה או החזר כספי.

מה חשוב לדעת לגבי בית המלון - שעת כניסה לחדרים כמקובל בעולם כולו הוא מ - 15:00. במקרים בהם המלון אינו מלא לחלוטין, ניתן לעיתים לקבל את החדרים מוקדם יותר אך הדבר תלוי בזמינות החדרים במלון באותו זמן. לא ניתן להבטיח מראש חדר מוקדם אלא, אם משלמים על לילה נוסף.

הגעה מאוחרת - יש להודיע לתלמה נסיעות ותיירות עם ביצוע ההזמנה על שעת ההגעה למלון. בתי המלון אינם מתחייבים לשמור חדרים לאחר השעה 18:00 במידה ולא קיבלו על כך הודעה מוקדמת.

עזיבת חדרים במלון - מתבצעת עד השעה 11:00 בצהרים וזאת ללא כל קשר למועד יציאת הטיסה חזרה. עזיבה מאוחרת יותר עלולה להיות כרוכה בתשלום נוסף ויש לתאמה מראש עם הקבלה. אישור הדבר תלוי בזמינות החדרים ובתפוסת המלון באותו יום.

חדר לשלושה/ארבעה - במקרה של הזמנת חדר לשלושה/ארבעה, שימו לב! בתי המלון לרוב, נוהגים להכניס מיטה שלישית/רביעית לחדר זוגי. לעיתים המיטות הנוספות הן מיטות מתקפלות.

תמונות החדרים והמלונות מיועדים להמחשה בלבד וייתכנו שינויים בין המראה בתמונות לבין המוצרים במציאות. תלמה אינה מציגה את תמונות כל סוגי החדרים במלונות.

אספקת החדרים בפועל הנה על בסיס חדרים פנויים בעת הגעת הלקוחות. "תלמה" אינה מתחייבת על אספקת חדר מסוג מסוים. (רק במקרים בו שולם על חדרים מסוג ספציפי)

חדר זוגי - ברוב בתי המלון, בחדרים הזוגיים ישנן מיטות נפרדות. אין כל אפשרות להבטיח מראש מיטה כפולה, אף אם הזמנה מראש.

היצע ע"פ הקיים (Run of the House) - הזמנות מתבצעות עבור חדר במלון אך אין באפשרות תלמה להבטיח מראש מיקום ספציפי לחדר ע"פ דרישת הלקוח לא בקומה ולא בצד המבוקשים.

רישום יתר - במקרה של רישום יתר בבית המלון, רשאי הסוכן המקומי ו/או בית המלון לשנות ע"פ אחריותו הבלעדית את האכסון, למלון אחר. ל תלמה אין כל אחריות ו/או שליטה על כך.

מיזוג אויר - אין הפעלת מיזוג האוויר באחריותה של חברת תלמה והיא לא תוכל לשאת בכל אחריות באשר להפעלתו של המיזוג בבית המלון ו/או לתקינותו. הפעלת המיזוג הנה באחריותו של בית המלון בלבד וכפופה לחוקי המדינה.

שירותים נוספים - שירותים נוספים בבית המלון כגון: חנייה, סאונה, חדר כושר וכו' ניתנים בחלקם תמורת תשלום נוסף.

בכל בעיה שמתעוררת במהלך השהייה במלון, חובה לפנות למשרד הקבלה של המלון או לספק המקומי שפרטיו מופיעים על השובר, על מנת להגיע לפתרון הולם כבר במהלך החופשה.

לארוחת בוקר וארוחה עיקרית. ברוב בתי המלון הארוחה העיקרית היא ארוחת ערב, ואין אפשרות להמירה בארוחת צהרים.

נציגים וסיורים מקומיים

סיורי הבחירה המוצעים לנוסעים על ידי בית המלון ו/או על ידי הנציגים המקומיים של ספקי השירות, מאורגנים נמכרים ומבוצעים על ידי משרדים מקומיים ו/או נציגים מטעמם. לחברת "תלמה" אין כל שליטה או אחריות על טיולים אלה.

דמי ביטול ושינוי – בתי מלון בארץ ובחו"ל

שינויים/ביטולים בארץ – על הנוסע להודיע לסוכן הנסיעות על כוונתו לשנות/לבטל את ההזמנה.

באירופה: יש לשנות/לבטל עד 72 שעות טרם מועד הכניסה למלון או יותר בזמני תערוכות וחגים.

בארה"ב: יש לשנות/לבטל עד 3 ימי עבודה (בארץ ובחו"ל) טרם מועד כניסה למלון או יותר בזמני תערוכות וחגים.

במידה ונמסרה הודעה על שינוי/ביטול פחות מן הזמן הנקוב לעיל ייגבו דמי שינוי/ביטול בסך עלות לילה אחד לפחות של כל חדר מכל סוג שהוא.

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.

דמי הביטול למלונות בנשינוול פרקס בארה"ב וקנדה הם 21 ימים לפני ההגעה. במידה והנוסע לא הגיע למלון ולא הודיע על כך 3 ימים מראש, יחויב בגין כל הלילות.

ביטולים שירותים הניתנים חו"ל – ביטול השירותים בחו"ל ע"י הנוסע יעשה בכתב בלבד. 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 מהספק בחו"ל.

ביטולים בהזמנת בתי מלון בארץ – יש לשנות/לבטל עד 72 שעות טרם מועד הכניסה למלון ולמעט:

החלטה שונה של ספקי בתי המלון ו/או בתקופת תערוכות, כנסים, פסטיבלים וחגים. במקרה כזה לכל הזמנה יצורפו תנאים מיוחדים לביטול ו/או שינוי.

טיולים מאורגנים

טיולים מאורגנים – הנחיות כלליות

הטיולים המוצעים באתר תלמה מיועדים להרשמה לכלל הציבור ועצם הרשמת הנוסע לטיול מהווה את הסכמתו המפורשת לתנאים המפורטים בהמשך.

כללי – מסלולי הטיולים והביקורים באתרים השונים מתוכננים על סמך ההיכרות והניסיון הרב שצברנוהמסלולים המפורטים של הטיולים מתארים את אתרי הביקור הכלולים בטיול אך לא בהכרח את סדר הימים והביקורים, ונועדו לצורך פירוט כללי של מסלול הטיול המתוכנן בלבד ולא של סדר הפעלתו. יתכנו שינויים בסדר הלינות, הסיורים והביקורים, והם נתונים לשיקול דעתם של ספקי השירותים השונים או מדריך הטיול, בהתאם לאילוצי הפעלת הטיול בפועל. מומלץ שלא לערוך תוכניות שאינן קשורות בטיול בהסתמך על ביקור ביעד מסוים הכלול בטיול במועד מסוים.

ייתכנו לעיתים שינויים בשל גורמים בלתי צפויים שאינם בשליטתנו שיביאו לשינוי בתאריכים, בסדר הביקורים, בלינות, בטיסות וכדומה. מטרת החברות לקיים את המסלול כמתוכנן במלואו וברמה המובטחת אך אנו שומרים לעצמנו את הזכות לביצוע השינויים המתחייבים. הקריטריונים לדרוג שירותי התיירות, אמינותם וטיבם אינם אחידים ולא תמיד תואמים את אמות המידה המוכרות לנו. יש לקחת עובדה זו בחשבון ולראותה כחלק מחוויית הטיול והמפגש עם המדינות שבהן אנו מבקרים. "נירוונה מבית תלמה" רשאית להוציא טיולים, במקרה הצורך, עם חברות סיטונאיות אחרות ולאחד את הטיולים על מנת להבטיח את יציאתם.

תשלום – הרשמה לטיול המפורט באתר זה ובכל פרסום אחר תיעשה במילוי טופס הרשמה על ידי סוכן

הנסיעות וחתימת הנוסע. עם ההרשמה תשולם מקדמה של \$ 300 בטיולים לאירופה ו- \$400 בטיולים ליעדים אחרים. השתתפות בטיול מותנית בכך שהמארגנים קיבלו מהנוסע את מלוא התשלום עבור השירותים שהוזמנו, לא יאוחר מ- 15 יום לפני מועד ההתחלה של הטיול. המארגנים יהיו רשאים לבטל הרשמת הנוסע במקרה שלא שולם מלוא התשלום כמפורט לעיל. כל תוספת עלות הנובעת משינוי שערי המטבע, מחירי כרטיסי הטיסה, עלויות הלינה בבתי המלון, התחבורה, מסי נמל, כרטיסי כניסה לאתרים השונים וכיו"ב – יחולו על הנוסע בלבד. כספי הלקוחות מובטחים כמתחייב מתקנות שירותי תיירות.

הרכב המשתתפים – הטיולים המתפרסמים באתר זה ובהצעות המתפרסמות מדי פעם בפעם ע"י תלמה פתוחים להרשמה לכלל הציבור. לא תתקבל תלונה ו/או טענה בנושא גילאי המטיילים ו/או מצב בריאותם ו/או כישוריהם. טיולים התחומים בקבוצות גיל הנם בבחינת המלצה בלבד. אין אפשרות החברה לוודא באופן מוחלט התאמת גיל, ולא תתקבלנה טענות על חריגה מהגבלות הגיל.

החזרים – סוכני המארגנים, נציגיהם, מלווי הקבוצה או כל אחד אחר אינם מוסמכים להחזיר או להבטיח החזרת כספים כלשהם או להסכים לכל חריגה מהתנאים המפורטים. לאחר יציאת הקבוצה מהארץ לא יוחזרו כספים עבור כל חלק של טיול או אירוע בו לא השתתף הנוסע, לרבות סיור, קטע מסיוור או מסלול בו לא נסע, ארוחות שלא נוצלו, בתי מלון, כניסה לאתרים וכיוצא באלה. נוסעים שיוותרו מראש על שירותי התיירות ויקבלו אישור לכך יזוכו בהתאם ולפי תעריף קבוצתי.

טיסות – הטיסות מתבצעות על ידי חברות תעופה שונות ובכפוף לתנאים המפורסמים ע"י חברות התעופה. לא תמיד הטיסות הנן ישירות ולעיתים יש להחליף מטוס או שהטיסה נוחתת בנחיתת ביניים בדרכה וכמו כן גם בחזרתה. קיימת אפשרות שהטיסות יתבצעו בפועל ע"י חברות אחרות שלהן הסכמי שיתוף פעולה עם חברת התעופה ששמה פורסם ולהפך (CODESHARE). יתכנו מקרים חריגים, בהם עקב הרשמת יתר לטיסה ע"י חברות התעופה (דבר המותר לחברות התעופה ואינו בשליטת המארגנים), יאלצו נוסע בודד או חלק מהקבוצה לטוס בטיסה שונה מזו של שאר חברי הקבוצה. במקרה שכזה יעשו המארגנים כל שביכולתם על מנת לצמצם את הפגיעה בנוסע. ישנם טיולים שהחזרה שלהם ארצה מאוחרת. הדבר מאפשר יום נוסף לטיול, אולם צריך לזכור שפינוי החדרים הוא עד 11:00 בבצהרי היום. ניתן בתשלום נוסף ומראש להזמין את החדר ליום נוסף ובכך להאריך את השהות בחדר עד שעת היציאה. כל שינוי מהטיסה הקבוצתית (במועד, במסלול וכו') כרוך בתוספת תשלום בהסכמת המארגנים ובאישור חברת התעופה. בקשות לטיסות חריגות יתקבלו עד 15 יום לפני יציאת הטיול. כל תקלה או שינוי במועדי טיסות וכן מקרים של איחור, אובדן או נזק לנוסע ולמטענו הם באחריותה הבלעדית של חברת התעופה, בהתאם לאמנת ורשה.

תחבורה – בטיולים המפורסמים באתר זה ובהצעות המתפרסמות מדי פעם בפעם ע"י חברת תלמה הסיורים הכלולים יתבצעו באמצעות אוטובוס עם נהג שיועמד לרשות הקבוצה ו/או תחבורה ציבורית, הכל עפ"י העניין. שעות העבודה של הנהג מוגבלות עפ"י חוק ואין זו מחובתו להסיע את הקבוצה בימים או בערבים החופשיים, למקומות בילוי ואתרים שאינם כלולים בתוכנית הטיול, או לבצע טיולים או סיורי בחירה. הנהג זכאי לתשלום עבור השירותים נוספים אלו. במידת האפשר ובמדינות בהן נדרש הדבר, תעמיד תלמה לרשות המטיילים אוטובוס ממוזג אויר בהתאם לרמת המיזוג המקובלת ביעד. במדינות מסוימות חל איסור להפעיל מזגן כל עוד האוטובוס אינו בתנועה. באורלנדו ארה"ב יתכנו מקרים בהם

ישמש את הקבוצה אוטובוס המשמש אורחי מלון אחרים. אין המארגנים מתחייבים שמיזוג האוויר, במידה וקיים, יפעל בצורה מושלמת בתנאי חום קשים.

בתי מלון – המארגנים מציעים מגוון רחב של בתי מלון במסגרת הטוילים, חלקם במרכז, בפרברי הערים וחלקם מחוץ לערים. בתי מלון רבים בעולם, הנמצאים במרכזי הערים, הנם ישנים או בסביבה מסחרית סואנת, בתי המלון שמחוץ למרכזי הערים, בדרך כלל הנם חדשים יותר ובסביבה שקטה. בתקופה של תערוכות, ירידים, כינוסים ותחרויות ספורט בינלאומיות האכסון בערים השכנות. במקרה של אכסון מחוץ לעיר יעמוד לרשות הקבוצה אוטובוס לביצוע תכנית הטיוול.

האכסון בבתי המלון יהיה בחדרים זוגיים עם מיטה כפולה או שתי מיטות כפי שנקבע ע"י המלון. ייתכנו חדרים מסוג "קומבי" דהיינו, מיטה ועוד ספה הנפתחת למיטה בודדת או זוגית. לא תתקבלנה טענות בדבר אי התאמה של שותף לחדר. מטיילים בודדים אשר לא ירצו להתגורר יחדיו, יידרשו לשלם תוספת חדר ליחיד.

הנוסע בגפו יחויב, באם הזמין חדר ליחיד או במידה ואין לו שותף לחדר, בתוספת חדר ליחיד. אין המארגנים מתחייבים לקבל או לאשר הזמנת חדר ליחיד לכל נוסע שיבקש זאת.

במקרה של הזמנת חדר ל-3 איש או יותר, אפשר שבמקרה כזה תוכנס מיטה או מיטות נוספות לחדר זוגי. אין המארגנים מתחייבים לספק חדר מיוחד וגדול מחדר זוגי במקרה כזה.

בארה"ב הנוהג הוא שבתי מלון מספקים חדר בעל שתי מיטות בלבד, לרוב שתי מיטות זוגיות. משפחה בת 3-4 נפשות המבקשת חדר אחד תתאכסן, במקרה זה, בחדר אחד בן שתי מיטות כמפורט לעיל ולא תוכנס מיטה נוספת לחדר.

המארגנים מביאים לתשומת לב הנוסע את הנוהג בקשר לכניסה ויציאה של אורחים לבתי מלון. הכניסה היא בדרך כלל החל משעה 15:00 והיציאה לפני השעה 11:00 וזאת על מנת לאפשר לעובדי המלון את הניקוי, סידור ואוורור החדרים עבור האורחים הבאים. ייתכנו מקרים באים תיאלץ הקבוצה להמתין לכניסה לחדרים או לפנותם בהתאם לשעות הנ"ל. במקרים כאלה ישתדלו המארגנים למצוא סידור על פי הנסיבות.

בתי המלון יהיו בהתאם לרמה או ברמה דומה לאלו המפורסמים באתר לגבי כל טיוול וטיול. רשימת בתי המלון תימסר למטיילים במידת האפשר טרם יציאת הקבוצה מהארץ. ייתכנו שינויים של הרגע האחרון בעיקר בעונה, מסיבות שאין למארגנים שליטה עליהן ואין המארגנים מתחייבים שלא יהיו שינויים כאלה לאחר צאת הקבוצה מהארץ.

חלוקת החדרים מתבצעת ע"י בתי המלון ואין הדבר בשליטת המארגנים. ייתכנו מקרים יקבלו מטיילים חדרים פחות טובים מהרמה הכללית של בתי המלון או מחדרים שקיבלו מטיילים אחרים. אין אפשרות להבטיח קומה מסוימת, או אגף מסוים או חדר מסוים או חדרים צמודים או דלת מקשרת. יתכן וחדר ליחיד יהיה קטן יותר מחדר לזוג, אולם מומלץ לנוסע בודד להזמין חדר ליחיד וכך תישמר לו הפרטיות.

המארגנים משתמשים במגוון רחב של בתי מלון ולעיתים קורה שבית המלון נמצא בתהליך שיפוץ או שלידו אתר שנמצא בבניה. במקומות רבים בעולם נהוג לכבות את מזגני האוויר בשעות מסוימות. גם כאן אין למארגנים שליטה ו/או יכולת להשפיע בעניין.

בתי המלון מוזמנים זמן רב מראש ואולם, במקרים אחדים ייתכנו שינויים עקב רישום יתר ו/או תערוכות ואירועים המתקיימים בתאריכים מקבילים. במקרה כזה המארגנים שומרים לעצמם את הזכות למצוא

מלון חליפי באזור כאשר תוכנית הטיול לא תפגע או תשונה. במידה ותלמה בפרסומיה ציינה מלון מסוים ואותו מלון, עקב רישום יתר או תפוסה מלאה לא אושר, תועבר הקבוצה למלון בדרגה דומה.

מלווה קבוצה – מלווה הקבוצה הינו איש קשר בין המארגנים לנוסעים, המשמש כמנהל אדמיניסטרטיבי לקבוצה משך כל ימי הטיול. במסגרת תפקידו יטפל המלווה, בין היתר, בארגון הסדורים השונים, הקשורים בניהולו התקין של הטיול, האוטובוס, מדריכים מקומיים, בתי מלון, מעבורות וכיוצא באלה. ייתכנו מקרים בהם מלווה הקבוצה ימתין בנמל התעופה בחו"ל ואילו בנמל התעופה בארץ יטפל בקבוצה נציג מיוחד מטעם המארגנים. כמו כן, במקרים מסוימים ייתכן שהמלווה יאלץ להיפרד מהקבוצה בחו"ל, ובמקרה כזה יעמוד לראשות הקבוצה נציג מקומי.

נזקים, ביטוח – אין המארגנים אחראים לנזקי הנוסע שייגרמו כתוצאה מתאונות, מחלות, נזק למטען או כל נזק ישיר או עקיף שעלול להיגרם לו במהלך הטיול עקב תאונה, אלימות, שוד, גניבה, אבדה של מטען או מסמכים, כרטיסי נסיעה, דרכון, אשפוז, הוצאות רפואיות וכיוצא באלה. המארגנים מציעים לנוסע לבטח עצמו על חשבונם בביטוח אישי נרחב המכסה את הנזקים והאירועים המתוארים לעיל. מובהר ומודגש כי לא יהיו החזרים כלשהם בגין הפסקת טיול עקב מחלה, פציעה או סיבה אחרת כלשהי. המארגנים מודיעים בזאת מפורשות, כי הם פועלים בארגון הטיולים כמתווכים בין הנוסע לבין נותני השירותים המבצעים תוכניות הטיול ובכלל זאת חברות התעופה, תחבורה, ספנות, בתי מלון, מסעדות וכיוצא באלה. לפיכך אין המארגנים אחראים בכל צורה שהיא לתקלות, שיבושים ונזקים אשר עלולים להיגרם עקב אי ביצוע או ביצוע לקוי או חלקי של הטיולים המפורסמים באתר זה וכיוצא באלה, ועל ידי נותני השירותים הנ"ל או מי שפועל מטעמם.

כלכלה – בכל הטיולים ניתן פירוט הארוחות אשר כלולות במחיר הטיול. תפריט הארוחות נקבע מראש. רמת הארוחות שונה ממקום למקום, כך גם סוג האוכל, טעמו, גיוונו, כמותו ואופן הגשתו. ארוחות בוקר הנן קונטיננטליות. הארוחות יכולות להינתן באולם מיוחד המשמש לקבוצות בטיולים מאורגנים. ארוחות הבוקר עשויות להיות מוגשות באריזה לחדר הנוסעים. בכל מקרה בו מבקש הנוסע לקבל ארוחה מיוחדת: צמחונית, כשרה, דיאטטית או אחרת, עליו להזמין זאת מראש ובכתב ולקבל על כך אישור. אין החברה המארגנת מקבלת על עצמה כל אחריות לספק ארוחות מיוחדות במהלך הטיול או בחלקו, אלא אם הוזמנו ואושרו. שירות מזון או משקאות במהלך טיסות במידה וניתן, הוא באחריות חברות התעופה בלבד.

מניין ימי הטיול – במניין ימי הטיול המפורסמים באתר נכללים יום היציאה ויום החזרה מעת יציאה הקבוצה מהארץ ועד שובה. המארגנים מודיעים כי הם תלויים במועדי טיסות של חברות התעופה האחראיות בלעדית על מועדים ושינויים בלוחות הזמנים. המארגנים אינם אחראים לטיסה היוצאת בשעות אחר הצהריים או הערב, או טיסות החוזרות ארצה בשעות הבוקר. היה ובגלל שינוי בלוח הטיסות יגרעו ימי טיול, אין המטיילים זכאים להחזר כספי אלא אם מספר הלילות בתכנית המקורית ישתנה והמארגנים אכן קבלו החזר בגין לילות לא מנוצלים.

תכנית הטיול – קיימת אפשרות שטיול מסוים ישתלב במסלולו של טיול אחר גם אם טיול זה מתבצע ע"י

חברה אחרת. טיולים ימוזגו אם מספר המשתתפים לא יאפשר יציאה עצמאית של הטיול. ייתכנו שינויים בסדר הימים והביקורים כפי שמופיעים בתכנית המקורית, המסלול והשירותים לא ישתנו כתוצאה מהשילוב או השינוי כאמור. סיורים מודרכים המופיעים בתכנית הטיול יארכו בדרך כלל בין 3 ל- 4 שעות אלא, אם צוין אחרת.

דמי הכניסה הכלולים במחיר מפורטים בסעיף "כל זה כלול במחיר" בצמוד לכל מסלול. בטיולים המחיר אינו כולל אתרים נוספים גם אם נזכרים בתיאור המסלול. בטיולים בהם הקבוצה מתפצלת לשני יעדים, מלווה הקבוצה יצטרף ליעד בו רשומים מירב הנוסעים וביעד השני יעמוד לרשות הקבוצה נציג מקומי.

עישון ואכילה – בתוך האוטובוס חל איסור על עישון ואכילה. לחילופין תערכנה הפסקות למטרות אלה. החברה אינה מתחייבת לשבץ ללינה מטייל שנרשם כבודד עם מטייל שאינו מעשן, גם אם תתבקש לעשות כן.

לנוסע בטיולו – הנוסע חייב למלא אחר כל דרישות הרשויות המוסמכות והמוטלות לצורך ביצוע הטיול והוצאתו לפועל, להמציא את מסמכי הכניסה, היציאה וכל המסמכים הדרושים לצורך כך, לרבות אשרות מתאימות, וחיסונים נדרשים. כמו כן, חייב הנוסע להתייבב בשדה התעופה בזמן שנקבע ע"י המארגנים, על מנת להשלים את סידורי היציאה. המארגן לא יהיה אחראי לכל נזק שנגרם לנוסע אם לא עמד בהתחייבויותיו לעיל או אם כניסתו למדינה כלשהי לא הותרה מכל סיבה שהיא. בכל מקרה של ביטול או שינוי הטיול הנובעים מבעיות באשרות הכניסה או ממדיניות הממשלות של ארצות היעד או מסיבות שאינן קשורות בחברת תלמה, אין החברה אחראית לנזק ולהוצאות הכרוכות בכך.

מפגש קבוצה – פרטים מעודכנים, מידע וסקירה כללית על מסלול הטיול יינתנו למטיילים במפגש הקבוצה אשר יערך לפני יציאת אותם טיולים הדורשים הכנה יסודית לדעתנו. אנו ממליצים לא להעדר ממפגש הקבוצה ובכל מקרה של היעדרות לא תהייה החברה אחראית להעביר לנוסע את המידע שהועבר בפגישה. במקרים בהם אין מפגש קבוצה יועבר המידע בדרך אחרת.

לסיכום – טיולים ואירועים המתוארים באתר זה מוצעים ומתקבלים בתנאי מפורש כי הם ניתנים לשינוי ע"י "תלמה בע"מ" או המארגנים מטעמה. כל זאת בהתאם לשיקול הדעת המקצועי של המארגנים לרווחת הנוסע ובהתאם לנסיבות. שינויים כאמור כוללים שינויים ב: תאריכים, אופן הביצוע, ביצוע חלקי, אי ביצוע פרטי התכנית, ארגון אירועים חלופיים, או כאלו אשר אינם כלולים בתכנית וכיוצא באלה.

חילוקי דעות – פירוט תוכניות הטיולים והאירועים מהווה מידע ותוכנית מסגרת בקשר למסלול הטיול, אתרי הביקור, סוגי הבילוי, האפשרויות, היעדים המתוכננים לביצועם, כשכל אלו כפופים לשינויים אפשריים. על הנוסע מוטלת החובה לדאוג ולוודא קבלת אישורי כניסה, ויזות, לארצות הדורשות אישורים כאלה, וזאת בהתאם לארצות הביקור במסלול הטיול. אין המארגנים אחראים למידע, שאינו נמסר על ידיהם בכתב או הסותר את האמור בהודעה זו

בוררות- מוסכם בזאת שכל תביעה ו/או טענה אשר יש לנוסע, כנגד המארגנים תועבר בהתאם להסכמת הצדדים בכתב להכרעת בורר מוסכם בין הנוסע למארגנים. באם ימונה הבורר יהא קשור לתנאים, למידע ולפירוט הטיולים שבאתר זה ולהוראות חוק הבוררות. בהיעדר הסכמה לגבי אישיות הבורר, ייקבע הבורר ע"י בית המשפט. סמכות שיפוט בכל הנוגע ליחסי הנוסע והמארגנים, תהא לבית המשפט בתל אביב-יפו ולבית משפט זה בלבד. עצם הרשמתו לטיול כל שהוא, או תשלום מקדמה, או השתתפות בטיול מהווה הסכמת הנוסע לכל התנאים והמידע שבאתר זה.

טיולים מאורגנים – תנאי תשלום וביטול

כל נוסע הנרשם לאחד מהטיולים המאורגנים, חייב לשלם:

דמי רישום בסך \$47, וכן מקדמה בסך \$400

דמי הרישום כוללים, ללא תוספת תשלום, גם ביטוח הפסד דמי המקדמה וגם ביטוח דמי ביטול עד ל- 2 ימי עבודה, לא כולל יום ההודעה, טרם יציאת הטיול. ביטוח דמי הביטול לא יחול בטיולים המבוססים על טיסות שכר או טיסות סדירות שניקנו בהתחייבות מראש.

בכל אחד מהמקרים הללו, ביטול הטיול בין 13 ועד 7 ימי עבודה טרם יציאת הטיול (לא כולל יום ההודעה) יגרור אחריו דמי ביטול בסך של \$200 בתוספת דמי רישום בסך \$47.

ביטול בפחות משבעה ימי עבודה (לא כולל יום ההודעה) יגרור אחריו דמי ביטול בסך של \$400 בתוספת דמי רישום בסך \$47.

המזרח הרחוק

ביטול הטיול עד 13 ימי עבודה טרם היציאה, יגרור חיוב בסך \$47 בלבד, בין 12 ימים ועד 7 ימי עבודה טרם יציאת הטיול, יגרור דמי ביטול בסך \$247, ביטול הטיול פחות מ-7 ימי עבודה יגרור דמי ביטול בסך \$447.

דרום אמריקה, אלסקה וקנדה

ביטול הטיול בין 30-60 ימי עבודה טרם היציאה, יגרור חיוב בסך \$250, ביטול בין 7-29 ימי עבודה טרם היציאה, יגרור חיוב בסך \$1500, ביטול מתחת ל-7 ימי עבודה טרם יציאת הטיול, יגרור 100% דמי ביטול.

למרות האמור לעיל, במקרה שעקב הביטול ו/או שינוי הנסיעה ביוזמת הנוסע תדרוש חברת התעופה סכום כלשהו בגין השינוי לאחר הנפקת הכרטיסים על ידי חברת התעופה, ישולם סכום זה, ככל שיהיה, על ידי הנוסע, וזאת בנוסף לכל הסכומים שצוינו לעיל.

נוסע אשר יבטל את השתתפותו מ-2 ימי עבודה(לא כולל יום ההודעה) או פחות טרם יציאת הטיול, יחויב ב- 100% ממחיר הטיול. למעט, המקרים אשר צוינו לעיל בפרק זה – בהם חל חיוב שונה.

הודעת הביטול תעשה בכתב באחריות הנוסע אשר הגיעה מסוכנות הנסיעות שבה נרשם הנוסע.

אי הופעת הנוסע לטיול (NO SHOW) תהווה הודעה למעשה על ביטול הטיול – הנוסע יחויב בדמי ביטול מלאים 100% ממחיר הטיול.

השתתפותו של הנוסע בטיול מותנית בכך שהחברה קיבלה את מלוא התשלום עבור הטיול לא יאוחר מ-15 יום לפני מועד יציאת הטיול.

במקרה ולא שולם מלוא התשלום כמפורט לעיל, רשאית החברה לבטל את הרשמת הנוסע והשתתפותו בטיול.

"ימי עבודה" – כל אחד מהימים א'-ה' שאינו יום חג או ערב חג.

יום הטיול אינו נספר כיום עבודה.

חופשות סקי :

השירותים המוצעים כמפורט לעיל ו/או עצם הרשמת הנוסע לחופשת הסקי ו/או השתתפות בקייטנת סקי ו/או קבוצת סקי, ו/או התשלום בגינם - מהווים הסכמתו המפורשת של הנוסע ו/או סוכן הנסיעות לתנאים הכלליים כמפורט להלן ומהווים את חוזה ההתקשרות בין הנוסע ו/או סוכן הנסיעות, לבין תלמה.

בכל מקרה של חילוקי דעות יחייבו תנאים כלליים אלה ולא תשמע טענה כי הנוסע ו/או סוכן הנסיעות לא קראו ו/או לא הופנו לתנאים כלליים אלה.

החזרים:

לאחר היציאה מהארץ לא יוחזרו כספים עבור כל חלק של החבילה וגם/ או אירוע בו לא ישתתף הנוסע, לרבות סקי-פאס, ארוחות שלא נוצלו, לילות לא מנוצלים בבתי מלון, ימי רכב לא מנוצלים.

תחבורה אווירית:

ביצוע הטיסות כפוף לתנאים המפורסמים על ידי חברות התעופה, סדירה או צ'רטר. יתכנו שינויים בלוח הזמנים, ימים ונתיבים. לוח הטיסות הרשום בחבילות אלו הינו לפי פרסום לוח זמני הטיסות הנכון ליום הפרסום. כל שינוי, כאמור לעיל, הינו באחריות חברות התעופה.

בתי מלון:

מחירי החבילות מבוססים על שהיה של אדם בחדר זוגי אלא, אם צויין אחרת.

אין באפשרות המארגן להבטיח חדר מסוג מיוחד כלשהו או מקום מסוים בתוך בית המלון אלא אם הוזמן החדר המיוחד והתקבל תשלום עבורו. על הנוסע המעוניין בחדר ליחיד, להזמין זאת מראש ולשלם את התוספת הנקובה עבור חדר ליחיד.

רכבים:

חבילות הסקי בחלקן כוללות רכב שכור. אין המארגן (תלמה) אחראי לכל תקלה ומחדל מצד חברת השכרת הרכב כגון: חוסר זמינות רכב, גביה כלשהי על ידי התחנה בחו"ל, תקלות ותיקונים המטופלים במשך השעות בחו"ל וכו'... חובת הלקוח להחזיר את הרכב בתום החופשה עם מיכל דלק מלא ונקי מפסולת כלשהי.

ביטוח:

הנוסעים המשתתפים בחבילות הסקי המפורסמות באתר זה חייבים לבטח את עצמם בביטוחי בריאות ומטען מתאימים, המכסים כל נזק אפשרי, לרבות נזק אישי הנובע מסקי, שלג וסוגים אחרים של ספורט החורף.

ביטול חופשות סקי/ חבילות סקי ושינויים במפרטי החבילות השונות:

המארגן זכאי לבטל כל חופשת סקי/ חבילת סקי המופיעה בחוברת במידה ומס' המשתתפים לא יצדיק את הביצוע ו/ או עם יתברר כי ביצוע החבילה אינו מתאפשר כתוצאה מסיבות כלשהן ועל פי שיקול דעת המארגן.

במקרה של ביטול חופשה/ חבילת סקי יציע המארגן לנוסע השתתפות בחבילת סקי חלופית בתאריך ו/ או יעד אחר (באותו מועד?), (ככל שהנוסע לא יסכים לשינוי יוחזרו כל הכספים ששילם הנוסע למארגן על חשבון החופשה/חבילת סקי ללא כל פיצוי נוסף והנוסע מסכים לכך.

שינויים במחירים:

מחירי החבילות הנ"ל מורכבים ממחירי הטיסות וממחירי סידורי הקרקע.

מחירי כרטיסי הטיסות נכונים ליום פרסום חוברת זו והינם כפופים למחיר פנל חברות התעופה. שינוי במחיר הטיסות יביא לשינוי מחיר החבילה בהתאם.

מחירי סידורי הקרקע צמודים לשער היורו, ויחושבו על פי שער ביום התשלום בפועל.

המארגן שומר לעצמו את הזכות לעדכן את מחירי החבילות/ חופשות הסקי בהתאם, גם באם בוצע תשלום חלקי ו/ או מלא עבור החופשה/ חבילת הסקי.

אין המארגן, אחראית על מצב השלג באתרים.

מלוא הזכויות היוצרים והקניין הרוחני ב – תלמה בע"מ לרבות עיצוב האתר, התוכנה, היישום, קוד

המחשב, הקובץ הגרפי, הטקסט וכל חומר אחר הכלולים בו, אם לא נאמר מפורשות אחרת, שמורים לחברת תלמה בע"מ בלבד.

להעתיק, לשכפל, להפיץ, או להציג חומר כנ"ל, אלא אם ניתנה הרשות לכך מראש ובכתב ע"י תלמה בע"מ.