



חופשה בראש שקט

## תנאי הזמנת כרטיס טיסת ישראייר סדירה

התנאים הבאים במצטבר ו/או לחילופין, לפי העניין, יחולו על רכישת כרטיס טיסת ישראייר סדירה (להלן "הכרטיס") מנתור מישראייר תעופה ותיירות בע"מ ו/או כל מי מטעמם אשר יקראו כולם בתנאים אלו "נתור". הנוסע מתבקש לקרוא את התנאים הללו בקפידה שכן זכויותיו וחובותיו נקבעים על פיהם ורכישת הכרטיס מ"נתור" מהווה הסכמה מוחלטת ובלתי חוזרת של הנוסע וכל מי מטעמו לכל האמור בתנאים אלו ולכך שלא יהיו לו ו/או למי מטעמו כל טענה ו/או תביעה במישרין ו/או בעקיפין נגד "נתור" ו/או מי מבעליה ו/או מי ממנהליה ו/או מי מטעמם, אלא על פי המפורט בתנאים אלו. לא תישמע כל טענה של נוסע כי לא קרא תנאים אלו ו/או כי לא הופנתה תשומת ליבו אליהם קודם הזמנתו את הכרטיס.

### דמי ביטול/שינוי הזמנה

במקרה שנוסע יבטל את הזמנתו או לחלופין יבקש לשנות את תאריכי/עדי הטיסות שהוזמנו, יחולו דמי ביטול כמפורט להלן בהתאם למועדים והשיעורים מן התמורה כדלקמן (ואלו לא יוחזרו לנוסע):

### H,R,M,Z,W מחלקות

ביטולים – 100% דמי ביטול מרגע ביצוע ההזמנה, למעט מיסי נמל.  
שינויים - לא ניתן לבצע שינויים בהזמנה.  
אי התייצבות לטיסה – החזר של מיסי נמל בלבד.

### מחלקת B- כיוון אחד

ביטולים – 100% דמי ביטול מרגע ביצוע ההזמנה, למעט מיסי נמל.  
שינויים – \$100 לכיוון לנוסע + הפרש במידה ואין מושבים פנויים על אותה מחלקה.  
אי התייצבות לטיסה – החזר של מיסי נמל בלבד.

### מחלקת B – הלוך ושוב

ביטולים – 100% דמי ביטול מרגע ביצוע ההזמנה, למעט מיסי נמל.  
שינויים – \$150 סה"כ עבור הלוך ושוב לנוסע + הפרש במידה ואין מושבים פנויים על אותה מחלקה.  
אי התייצבות לטיסה – החזר של מיסי נמל בלבד.

### מחלקת X – כיוון אחד

ביטולים – 100% דמי ביטול מרגע ביצוע ההזמנה, למעט מיסי נמל.  
שינויים – \$100 לכיוון לנוסע + הפרש במידה ואין מושבים פנויים על אותה מחלקה.  
אי התייצבות לטיסה – החזר של מיסי נמל בלבד.

### מחלקת X – הלוך ושוב

ביטולים – ניתן לבטל עד 14 ימים (רגילים) לפני הטיסה תמורת דמי ביטול של \$150 לנוסע.  
פחות מ-14 ימים (רגילים) לפני הטיסה - 100% דמי ביטול, למעט מיסי נמל.  
שינויים – \$100 סה"כ עבור הלוך ושוב לנוסע + הפרש במידה ואין מושבים פנויים על אותה מחלקה.  
אי התייצבות לטיסה – החזר של מיסי נמל בלבד.

### מחלקת O- כיוון אחד

ביטולים – 100% דמי ביטול מרגע ביצוע ההזמנה, למעט מיסי נמל.  
שינויים – \$100 לכיוון + הפרש במידה ואין מושבים פנויים על אותה מחלקה.  
אי התייצבות לטיסה – החזר של מיסי נמל בלבד.



## חופשה בראש שקט

### מחלקת O – הלוך ושוב

ביטולים – ניתן לבטל עד 7 ימים (רגילים) לפני הטיסה תמורת דמי ביטול של \$100 לאדם.  
פחות מ-7 ימים (רגילים) לפני הטיסה - 100% דמי ביטול, למעט מיסי נמל.  
שינויים – \$100 סה"כ עבור הלוך ושוב לנוסע + הפרש במידה ואין מושבים פנויים על אותה מחלקה.  
אי התייצבות לטיסה – החזר של מיסי נמל בלבד.

### מחלקות L,T,V,K,Q

ביטולים – \$75 לנוסע לכיוון.  
אי התייצבות לטיסה – נוסע שלא התייצב לטיסה ולא ביטל את טיסתו, יחויב בסכום של \$125 לכונן.  
שינויים – \$75 לנוסע לכונן + הפרש במידה ואין מושבים פנויים על אותה מחלקה.  
אי התייצבות לטיסה – נוסע שלא התייצב לטיסה ולא ביטל את טיסתו, יחויב בסכום של \$125 לכונן.

### מחלקות S,Y

ביטולים – ללא דמי ביטול.  
שינויים – ללא דמי שינוי.  
אי התייצבות לטיסה – לקוח שלא התייצב לטיסה ולא ביטל את טיסתו, יחויב בסכום של \$100 לכונן.  
שינוי שם – ניתן בכל מחלקה בתמורה ל - \$100.

### חילוקי דעות

מוסכם ומוצהר בזאת מפורשות כי בכל מקרה שתוגש תביעה נגד "נתור", תהא סמכות השיפוט המקומית הבלעדית לבתי המשפט בעיר תל אביב-יפו בלבד. הדין אשר יחול על כל מחלוקת ו/או כל סכסוך ו/או תביעה ו/או דרישה מכל סוג שהוא בקשר ו/או בנוגע לכרטיס ו/או לתנאים אלו יהיה הדין הישראלי בלבד.

### אשרות ודרכונים

באחריות הנוסעים (כולל קטינים) להצטייד בדרכון תקף ל-6 חודשים לפחות מיום היציאה מהארץ, באופן שיכסה את תקופת השהות בחו"ל, באשרות כניסה (ויזות) מתאימות לכל מדינה אשר במסלול הנסיעה, וכן לציין בפני "נתור" אם ברשותם דרכון שאינו ישראלי או תעודת מעבר. חובה על אזרח ישראלי, בין אם הוא נושא אזרחות אחת או יותר, להיכנס ולצאת מגבולות המדינה באמצעות דרכון ישראלי בלבד. הכניסה למדינות השונות הינה בהתאם לזהות הנכנס ודין המדינה עשוי להשתנות מעת לעת. הטיפול בדרכון, אשרות וכיוצא בזה, הינו באחריות הנוסע בלבד.

דמי ביטול בעסקת מכר מרחוק, כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - "חוק הגנת הצרכן")  
"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.  
למרות האמור בסעיף "דמי ביטול/שינוי הזמנה", בהתאם לסעיף 14ג(ג) ולסעיף 14ג(ד)(2) לחוק, בעסקאות מכר מרחוק רשאי הנוסע (שאינו לקוח עסקי) לבטל את העסקה אצל "נתור" בתוך 14 ימים מיום עריכת העסקה או מיום קבלת מסמך המכיל פרטים על העסקה, לפי המאוחר ובכפוף לכך שמועד ביטול העסקה אינו חל בתוך 7 ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן (לעניין זה "ימים שאינם ימי מנוחה" משמעם - ימי עסקים שהינם ימי חול, לא כולל שבת או חג). במקרה של ביטול לפי הוראות החוקים יוחזרו לנוסע ע"י "נתור", בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הנוסע, ו"נתור" תבטל את חיובו של הנוסע בשל העסקה ולא תגבה מהנוסע סכום כלשהו, זולת דמי הביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר העסקה לנוסע או 100 ש"ח לנוסע, לפי הנמוך מביניהם.



## חופשה בראש שקט

תשומת הלב מופנית לכך שהאמור בסעיף זה הינו לצורכי יידוע בלבד, וכי זכות הצרכן לביטול העסקה תהיה כקבוע בנוסח המחייב והמלא של הוראות הביטול בחוקים ובתקנותיהם כפי שתהיה במועד עריכת העסקה או הביטול. הודעה על ביטול השתתפותו של נוסע בכרטיס, מיוזמתו ("הודעת הביטול"), תימסר בכתב ל"נתור". ככל שמסר הנוסע הודעת ביטול כאמור, תמסור לו "נתור" אישור על הביטול הכולל את מספר הביטול. בכל מקרה אין בתנאים הנ"ל כדי לגרוע מהוראות חוקי הגנת הצרכן או להוסיף עליהם. על לקוח שלא יעמוד בתנאים אלו ובכל מקרה ביטול אחר ובכפוף להוראות כל דין, יחולו על הלקוח דמי הביטול כפי שנקבעו על פי מדיניות "נתור" ובכפוף לתנאי ההזמנה המפורטים כאן.

### קבלת מסמכי נסיעה

על הנוסע לבדוק את חומר הנסיעה, מיד עם קבלתו מ"נתור", ולוודא כי כל המסמכים הרלוונטיים בידיו (כרטיסי טיסה וכיו"ב), ובכלל זה כי הפרטים הרשומים בהם תואמים את ההזמנה.

### טיסות

לקוח המעוניין בפרטים אודות סטטוס אישור הטיסות שבטופס זה, יכול לפנות לכתובת מייל [site@israir.co.il](mailto:site@israir.co.il) ולקבל את המידע המעודכן המצוי בידנו. המידע בדבר אישורן של הטיסות הינו באחריות סיטונאי הטיסות ו/או חברות התעופה. "נתור" ו/או חברות התעופה ו/או סיטונאי הטיסות שומרים לעצמם את הזכות לשנות או לבטל את מועד הטיסה שפורסם. הטיסות הן טיסות סדירות אשר מטבען עשויים להיות בהן ביטולים, עיכובים, איחורים ושינויים בנתיב ו/או ביעד ו/או במספר הטיסה ו/או בחברת התעופה (שינוי מחברה תעופה ישראלית לזרה) של הרגע האחרון על פי כל דין. הטיסות מבוצעות על-ידי המוביל האווירי (חברת התעופה) בהתאם לתנאיו ובאחריותו, לרבות אחריותו לעיכובים, שינויים, הקדמות, ביטולים ואובדן/עיכוב או נזק לכבודה על פי כל דין, לרבות מגבלות על אחריות זו. תשומת לב הנוסע מופנית אל תנאי חוזה התובלה המפורטים על גב כרטיס הטיסה ו/או באתר האינטרנט של "נתור". כמו כן ניתן לקבל את תנאי חוזה התובלה במשרדי "נתור". במקרה של איחור בטיסה בשדה התעופה, על הנוסע לפנות לנציגי חברת התעופה בדלפקי הבידוק שלה לצורך קבלת סיוע. אובדן או נזק למטען ותכולתו בטיסה או בהליכים השונים בנמלי התעופה, אינם בכל מקרה באחריות "נתור". על הנוסע חלה חובת התייצבות לדלפקי הבידוק לטיסה בשדה התעופה, ביציאה או בחזרה לפי העניין, לפחות 3 שעות לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה. "נתור" לא תהיה אחראית לכל נזק שיגרם לנוסע כתוצאה מאיחורו להתייצב במועד הנדרש לטיסה. על הנוסע חלה האחריות למסור מספר טלפון בחו"ל או אמצעי תקשורת אחר כגון דואר אלקטרוני, לקבלת הודעות לשינויים מ"נתור". "נתור" לא תהיה אחראית לכל נזק שיגרם לנוסע כתוצאה מאיחורו להתייצב במועד הנדרש לטיסה. 72 שעות לפני מועד הטיסה, חלה חובה על הנוסע להתקשר עם "נתור", בהתאם לפרטים בכרטיס הטיסה, על מנת לוודא אם לא חל שינוי במועד טיסתו ו/או בחברת התעופה, לעומת המצוין בכרטיס הטיסה אשר ברשותו. אין "נתור" יכולה להתחייב למושב זה או אחר ו/או להושבת נוסעים מאותה משפחה ביחד במטוס, גם אם הועברה בקשה מראש על כך ע"י הנוסעים. השירות במטוסי ישראייר אינו כולל ארוחות. בחלק ממטוסי ישראייר, ניתן יהיה, בתשלום נוסף, עד גמר המלאי, לרכוש כריך או סלט ישירות במטוס. "נתור" תהיה רשאית להעביר נוסעים מטיסה של חב' תעופה אחת לטיסה של חב' תעופה אחרת ו/או לשנות את זמן הטיסה. לא תמיד הטיסות הן ישירות ולעתים כלולות בנתיבי הטיסות נחיתות ביניים והחלפת מטוסים. יתכנו מקרים בהם עקב הרשמת יתר לטיסה, יאלץ הנוסע לטוס בטיסה שונה מזו של שאר הנוסעים בהזמנה. חלק מטיסות החזרה ארצה הינן בשעה מאוחרת שמאפשרת שהות נוספת בחו"ל. גם במקרים כאלה פינוי החדרים במלון יהיה עד השעה 10:00 בצהרי אותו היום. קיימת אפשרות בכפוף ליכולת המלון, לאפשר לנוסע שיחפוץ בכך להמשיך ו"להחזיק" בחדרו תמורת תשלום נוסף ישירות למלון עד לשעת היציאה. נוסע שימסור בעת ביצוע ההזמנה מידע שגוי על גילו של ילד על מנת לקבל מחיר מוזל יותר, יחויב במקום ע"י "נתור" גם לאחר שובו ארצה עבור הפרש במחיר מלא על פי מחירון "נתור", ללא אפשרות לקבלת החזר. מחיר כרטיס טיסה לתינוק מתחת לגיל שנתיים הינו בין \$50 ל-\$250 (תלוי ביעד) ללא זכות למושב ו/או עריסה ו/או מטען ו/או שירות כלשהו הניתן ע"י חברת התעופה. עריסה ניתנת לתינוק עד גיל 10 חודשים בלבד. מספר העריסות במטוס מוגבל. השרות ניתן בדלפק הרישום לטיסה על בסיס ראשון מגיע ראשון מקבל (First come first serve).



## חופשה בראש שקט

### מטען

כל נוסע (למעט תינוק) רשאי לשלוח לתא המטען כבודה במשקל של עד 20 ק"ג ללא תשלום, וכן לשאת עימו לתא הנוסעים תיק יד אחד במשקל של עד 8 ק"ג ובמידות שלא יעלו על 56 ס"מ (אורך) 45 ס"מ (רוחב) 25 ס"מ (עומק) או 22 אינץ' (אורך) 18 אינץ' (רוחב) 10 אינץ' (עומק). המידות הנ"ל כוללות גלגלים, ידיות, כיסי צד וכו'. נוסע אשר כבודתו תחרוג מהמותר כמפורט לעיל יחויב בגין כל ק"ג עודף. חברת ישראייר אינה מתחייבת להוביל כבודה אשר משקלה/גודלה חרג מהמפורט לעיל. תינוק רשאי לשלוח לתא המטען כבודה במשקל של עד 10 ק"ג ללא תשלום. נוסע אשר כבודתו תחרוג מהמותר יחויב בגין כל ק"ג עודף בהתאם למחירון הנמצא בדלפק הרישום לטיסה. פרטים על הובלת בעלי חיים וציוד חריג כגון אופנים, ציוד ספורט לסוגיו, יש לקבל ממרכז ההזמנות של "נתור" ובכלל זה עלויות נוספות במידה וקיימות. עגלות ילדים יילקחו לאחסנה בתא המטען, בפתח המטוס וימסרו לאחר נחיתה בהתאם לנוהלי שדה התעופה.

### חפצים אסורים להטסה

אמגזיות מלאות, בלוני צוללנים מדחסים, מצברים הכוללים חומצה, בקבוקי חמצן מלאים, מציתי גז בכמות מסחרית, כלי נשק ותחמושת, חומרים נפיצים, חומצות, חומרים נוזלים מסוכנים ו/או מתלקחים. נוסע המבקש להטיס מכשיר רפואי, חייב להעביר לנציג ההזמנות מפרט טכני מקורי של היצרן, לשם קבלת אישור הטסה מחברת ישראייר. ללא אישור זה לא תאושר הטסת המכשיר.

### הטסת נשים בהריון

נשים בהריון עד סוף שבוע 27 יחתמו על טופס הגבלת אחריות בדלפקי הצ'ק אין לטיסה. נשים בהריון החל משבוע 28 ועד סוף שבוע 35 יחתמו על טופס הגבלת אחריות ויציגו אישור רופא המאשר את הטסתן. נשים בהריון החל משבוע 36 אינן מורשות לטוס. חובת ההצהרה על מצב הריון חלה על הנוסעת בעת ביצוע ההזמנה ב"נתור" ובעת ההתייצבות בדלפק הצ'ק אין לטיסה.

### שירות לנוסע עם מגבלה

חברת ישראייר שמה לה למטרה לסייע לכל נוסע בעל צרכים מיוחדים המבקש לטוס עימה. בכדי לסייע לנו שתקבל את השירות לו אתה זקוק בשדה התעופה ובתוך המטוס ולהפוך את נסיעתך לבטוחה, נוחה ומהנה, אנו מבקשים לקבל ממך כל אינפורמציה מראש על כך עוד לפני סיום ביצוע ההזמנה אצלנו. אספקת כסא גלגלים (ללא מצבר) ע"י חברת ישראייר הינה ללא כל תוספת תשלום. נוסע הנעזר בכסא גלגלים, רשאי להטיס עמו את כיסאו הפרטי ללא כל תוספת תשלום. כסא הגלגלים יילקח מהנוסע בפתח המטוס ויועמס לתא המטען ויימסר לו לאחר הנחיתה בפתח המטוס. אנא יידע אותנו מהו גודלו ומשקלו של הכסא גלגלים וכל מידע מיוחד אחר. הטיפול בכיסאות גלגלים חשמליים ובמצברים שלהן הינו ע"פ הנחיות התעופה הבינלאומיות (ICAO) להן חברת ישראייר מחויבת. במידה וכסא הגלגלים מונע על ידי מצבר, אנא ברר באיזה סוג מצבר מדובר ויידע את "נתור" בעת ביצוע ההזמנה ולפחות 48 שעות לפני מועד טיסת היציאה. נוסע המתנייד בכסא גלגלים חשמלי, חייב לוודא כי המצבר הינו מצבר יבש ובטרם מסירתו לאנשי הקרקע יש לנתקו ולבודד את קטביו. במקרים בהם הגישה למצבר מחייבת פירוק נרחב של הכיסא, ניתן שלא לנתק את הקטבים אך זאת בתנאי שניתן לראות בוודאות שהכיסא מופעל באמצעות סוללה יבשה בלבד !!

### תנאים כלליים לתובלה אווירית – הודעה בדבר הגבלת אחריות

אחריות ביחס לתובלה האווירית ושירותים אחרים הניתנים על ידי המוביל האווירי (חברת התעופה) כפופים לחוק התובלה האווירית תש"מ 1980 ולתנאי חוזה התובלה של המוביל האווירי (חברת התעופה). התנאים כוללים הוראות חשובות ביחס להובלה האווירית לרבות הוראות המגבילות את אחריותו של המוביל האווירי (חברת התעופה) בין היתר לעניין נזקי ואובדן כבודה, נזקי גוף, איחורים, עיכובים, ביטולי טיסות ועוד.



## חופשה בראש שקט

הנוסעים מתבקשים לעיין בתנאים אלו בטרם הטיסה באתר האינטרנט של "נתור" [www.natour.co.il](http://www.natour.co.il) ברובריקה "תנאים והגבלות" תחת הסעיף "תנאי חוזה התובלה האווירית". כמו כן ניתן לקבל תנאים אלו במשרדי "נתור" בשעות העבודה המקובלות. לא תתקבל כל טענה מנוסע ו/או מי מטעמו כי לא קרא ו/או לא היה ער לתנאים אלו.

### תופעות טבע ומזג אויר

על הנוסע לקחת בחשבון בעת ההזמנה, כי בארץ ו/או באזורים מסוימים אליהם הוזמנו שירותי הכרטיס יתכנו לאחר ביצוע ההזמנה תופעות שונות של מזג אויר (רעידת אדמה, סופת הוריקן, שיטפונות, ערפל, שלג, התפרצות הר געש וכד') ו/או נסיבות אחרות כלשהן (כדוגמת הפסקת חשמל, שביתות עובדים ומהומות מקומיות, מצב בטחוני מיוחד וכיו"ב). אין "נתור" אחראית על אירועים אלו כאמור שאינם בשליטת "נתור" העלולים לגרום לשינוי או ביטול כלשהו של מי משירותי הכרטיס אשר ייעשו על-פי שיקול דעתה הבלעדי של "נתור" ובהתאם לנדרש על-פי הנסיבות. יובהר עוד, כי במקרה של ביטול טיסה עקב תופעות אלו, ההוצאות שייגרמו לנוסעים כתוצאה מכך, יחולו על הנוסעים בלבד ולא על "נתור".

### נזקים וביטוח

בכפוף להוראות הדין, אין "נתור" אחראית לנזקי הנוסע שייגרמו כתוצאה מתאונות, מחלות, נזק למטען או כל נזק ישיר או עקיף העלול להיגרם לנוסע, לרבות נזקים מחמת תאונה, אלימות, שוד, גניבה, אובדן של מטען או מסמכים, כרטיסי טיסה, דרכון, אשפוז, הוצאות רפואיות וכל נזק אחר. מובהר ומודגש בזאת כי לא יינתנו החזרים כלשהם בגין הפסקת שירותי הטיסות עקב מחלה, פציעה, או כל סיבה אחרת כלשהי. "נתור" ממליצה לנוסע לבטח עצמו על חשבונו מרגע ביצוע ואישור ההזמנה, בביטוח אישי מקיף ונרחב המכסה את האירועים והנזקים המתוארים לעיל והכולל בין היתר ביטוח רפואי, ביטוח מטען וביטוח דמי ביטול. במקרה של תביעה, על הנוסע לפנות ישירות לחברת הביטוח נסיעות אצלה רכש את פוליסת הביטוח.

אני מבצע ההזמנה מאשר בשמי ובשם שאר הנוסעים בהזמנה דלעיל, כי קראתי והבנתי תנאי ההזמנה של הכרטיס, ומתחייב להעביר לשאר הנוסעים בהזמנה את כל פרטי ההזמנה ותנאיה, לרבות דמי הביטוח/שינוי ונוהל הביטוח/שינוי וכן כל שינוי שיועבר לי ע"י נציגי "נתור", ואני מסכים לכל האמור לעיל, וכי כל הפרטים שמסרתי הינם נכונים.

תאריך עדכון, 12 דצמבר 2013.