



תאי טורס
חוויה תאילנדית מפנקת

Moon Holidays

תנאי הזמנה וטופס אישור הזמנת מוצרי תיירות

לקוח יקר,

תודה על הבחירה והאמון בנו, חוות הלקוח חשובה לנו ואנחנו שמים אותה בראש סדר העדיפויות שלנו.

אנו ממליצים לפני ביצוע ההזמנה לקרוא בעיון רב את קובץ תנאי ההזמנה.

הזמנת בתי מלון

- לכל מלון תנאי ביטול שונים. תנאי ביטול/שינוי תלויים בתאריך ביצוע ההזמנה, בתקופה שאתם מזמינים, סוג המלון, סוג המבצע וכו'. תנאי ביטול/שינוי מלאים מפורטים בהצעת המחיר ו/או במייל המסכם, אנא התעדכנו מול הסוכן בעת ביצוע ההזמנה. בנוסף שימו לב כי יש **מלונות ללא אפשרות ביטול או שינוי**, כמובן שבמקרה כזה, הדבר יצוין בהצעת מחיר ו/או במייל המסכם.
- מיקום וסידור חדרים: שימו לב, אם לא הובטח אחרת בהצעת מחיר בקשר לסידור חדרים, כל בקשה מיוחדת של חדרים מקשרים/צמודים, סידור של מיטות בחדרים או מיקום החדרים תלוי באחריות המלון בלבד, ורק המלון יכול לאשר בקשות מיוחדות בעת ההגעה לצ'ק אין. כמובן שבעת ביצוע ההזמנה נשלח למלון את כל הבקשות המיוחדות ונדגיש אותם, אך שוב זה תלוי בזמינות החדרים במלון ביום ההגעה בלבד.
- מדיניות בתי מלון וסידור חדרים: כל בית מלון מציג מדיניות שונה לגבי סידור החדרים, כלומר משפחה המונה מספר נפשות הגדול מ3 או 4, תצטרך בחיוב של מינימום 2 חדרים, ובפועל יתכן והמלון ירשה לכל המשפחה לשכון בחדר אחד, אך עם זאת העסקה תחויב בשני חדרים גם אם החדר יעמוד ריק לחלוטין במהלך השהות וזאת לפי בקשת הלקוח בלבד ובהסכמה המלאה להצטופף כולם בחדר אחד.
- ילד חולק מיטה קיימת בחדר: הכוונה שילד עד גיל **11.99** יכול להיכנס לחדר קיים של ההורים בתשלום מינימלי, כמובן להנות מארוחת הבוקר במלון, אך הילד לא יקבל מיטה נוספת! הילד יכול לחלוק מיטה עם ההורים, או לישון על ספה קיימת בחדר (במידה ויש, לא בכל החדרים יש ספות), במידה ותרצו שהילד ישן בנוחות, מומלץ להזמין לו מיטה אקסטרה בתוספת תשלום.
- זמינות חדרים ברמת הצעת המחיר, נכונה לרגע שליחת ההצעה בלבד ויכולה להשתנות ללא הודעה מוקדמת, המלונות בתאילנד עובדים לפי שיטת כל הקודם זוכה, אישור סופי של החדרים יינתן רק לאחר אישור המלון והסוכן בלבד. לכן עד שלא קיבלנו אישור בכתב מהמלון שהחדרים משוריינים אין אישור סופי לחדרים.
- רמת הכוכבים במלונות נקבעת לפי שיטת הקביעה המקומית, לכן אנו מחוייבים לספק לכם את רמת הכוכבים של המלונות לפי משרד התיירות המקומי.
- אנחנו לא אחראים לכל שיפוץ או בנייה בסביבת המלון, כמובן שכל מידע כזה שיתקבל, נדאג לעדכן את הלקוח. שימו לב כי חלק מהמתקנים/שירותים של המלון פועלים לפי עונה/תקופה/יום מסוים, תאי טורס אינה אחראית למדיניות המלון בנוגע למתקנים ושירותים שלו. חלק משירותי המלון לרבות הספא, ארוחות ערב, שירותי טרקלין וחדרים, ופעילויות נוספות הם בתשלום למלון לפי מדיניות המלון ולרוב לא יכללו בהזמנה בסיסית של החדרים.
- חדרי המלונות הסטנדרטים בנויים עבור 2 מבוגרים בחדר בלבד, קחו זאת בחשבון. המלונות מאשרים להכניס עוד ילד אחד עד גיל 11.99 כולל בכל חדר, כמובן בתשלום (יש מלונות שמאשרים 2 מבוגרים ו2 ילדים עד גיל 11.99 כולל בחדר - בדקו מול הסוכן). ילד בן 12 ומעלה נחשב מבוגר בכל בתי המלון בתאילנד.
- מיטה אקסטרה לאדם שלישי בחדר ניתנת בתוספת תשלום, קחו בחשבון שזוהי מיטה נפתחת או ספה, ולא מיטת מלון סטנדרטית גדולה.



● צ'ק אין - שעות הצ'ק אין הנהוגות במלונות בתאילנד הם בשעה 14:00 או 15:00. הצ'ק אאוט מתבצע בשעה 12:00, במלונות בקופיפי הצ'ק אאוט בשעה 11:00.

● פיקדון - בהגעה למלון, תתבקשו להשאיר דפוזיט (פיקדון), שיוחזר בסוף השהות שלכם במלון.

● מלונות בקופיפי - שימו לב, האי קופיפי הינו אי קטן וקסום, ובעקבות כך מרבית המלונות בקופיפי סובלים מבעיות לוגיסטיות כמו מים קרים/חמים והפסקות חשמל קצרות. אנא קבלו זאת בהבנה ותהנו מאחד האיים היפים בעולם. בנוסף באי קופיפי לא תמצאו מלונות יוקרה ברמת 5 כוכבים, אלא מלונות בדרגת 3-4 כוכבים סטנדרטיים, בגלל הקושי הלוגיסטי באי המלונות לא יכולים להשתוות למלונות 5 כוכבים אחרים ברחבי תאילנד.

● הגבלת אחריות על מלונות - אנו מבקרים במלונות ברחבי תאילנד בכל רבעון כדי לוודא שהם עומדים בסטנדרטים וכדי להכיר את המוצר אותו אנחנו מוכרים. אם זאת אנחנו ממליצים לפני ביצוע הזמנה לעשות "שיעורי בית" ולוודא כי המלון תואם לציפיות שלכם. בנוסף כל התמונות של המלונות השונים אותם אנחנו מפרסמים בערוצים השונים שלנו, הם תמונות רשמיות שהתקבלו מהמלונות והתוכן באחריותם.

טיסות פנים

● ביטול טיסות פנים: **אין אפשרות ביטול או שינוי על טיסות פנים בתאילנד או אפשרות לשינוי פרטים בכרטיס הטיסה.**

● לקוח יקר, עליך לספק צילומי דרכון תקינים לכרטיס טיסות. כמו כן בעת העליה למטוס עליך להיות עם דרכון תקין ותוקף של לפחות 6 חודשים מיום הטיסה.

● על הלקוח לוודא ששמות הנוסעים רשומים בדיוק כפי שהם מופיעים בדרכונים. נבקש לציין כי אם חלה טעות בשמות הנוסעים, תיקוני שמות בכרטיס טיסה אינם אפשריים תמיד, וכרוכים בתוספת תשלום.

● אי הופעה לטיסה - שימו לב כי אם הזמנתם טיסת פנים והחלטתם מסיבה כלשהי לא להגיע אליה ללא הודעה מוקדמת לחברת התעופה, חברת התעופה שומרת את הזכות לבטל את שאר טיסות הפנים שהוזמנו ללא הודעה לנוסעים, לכן אם אתם לא מתכוונים להתייצב לטיסה חובה ליידע את חברת התעופה.

● שימו לב, חברות התעופה שומרות לעצמן את הזכות לבטל / לשנות / להזיז טיסה ללא הודעה מוקדמת. באחריות הלקוח לבדוק את מצב הטיסה שלו באתר חברת התעופה לפי מספר הבוקינג לפחות **72 שעות לפני** ההמראה. כל אחריות הטיסה הוא של חברות התעופה בלבד! תאי טורס היא הגוף המכרטס של הטיסות, אנו לא מפעילים את הטיסות!

● אנחנו לא מתחייבים לספק אוכל כשר/צמחוני/אחר בטיסות פנים בתאילנד, זה באחריות חברת התעופה בלבד.

● חברת התעופה דורשת להתייצב בדלפק הטיסות 3 שעות לפני מועד ההמראה, שימו לב כי דלפק הטיסות נסגר 45 דקות לפני מועד ההמראה לכן באחריות הלקוח להתייצב בזמן לטיסה.

● הטיסות הינן באחריות 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. אחריות לשינויים, ביטולים ועיכובים ואובדן/עיכוב/ נזק לכבודה הינם על פי דין של חברות התעופה. אנחנו גוף מכרטס בלבד!

● זמינות ומחירי טיסות פנים משתנים ללא הודעה מוקדמת, והמחיר שניתן על ידי הסוכן בהצעת המחיר תקף לאותו הרגע בלבד. עד שלא בוצע כרטיס סופי על ידי הסוכן, המחיר והזמינות יכולים להשתנות.



- כרטוס טיסות פנים דרכינו ניתן כשירות, מקצועיות ונוחות ללקוחות של חופשה בתאילנד תחת קורת גג אחת. יתכן והמחיר לטיסה שניתן על ידי הסוכן יכלול דמי כרטוס.

טיסות בינלאומיות

- על הלקוח חלה האחריות לבדוק את מסמכי הטיסה מיד לאחר קבלתם מהסוכן - בדגש על תאריכים, שמות ופרטי הטיסה.
- על הלקוח חובה להתייבב בשדה התעופה לפחות שלוש שעות לפני שעת הטיסה.
- על הנוסע להופיע לטיסה כשבידו דרכון תקף לששת החודשים שלאחר מועד הטיסה, וכל האשרות הנדרשות לצורך יציאה מישראל וכניסה לארץ היעד, או להיפך. בהתאם להוראות חוק הדרכונים אזרח ישראלי חייב לצאת מישראל ולהיכנס אליה באמצעות דרכונו הישראלי.
- לכל טיסה בינלאומית יש את פרטי ביטול/שינוי שונים, לכן יש להתעדכן מול הסוכן על פרטי ביטול טיסה בעת ביצוע ההזמנה. שימו לב שאם קבלת הכרטיסים והחיוב הלקוח מאשר את תנאי ביטול/שינוי.
- כל בקשה מיוחדת כגון אוכל כשר/צמחוני או כל ארוחה אחרת, תלויה באחריות חברת התעופה בלבד ורק חברת התעופה יכולה לאשר בקשות מיוחדות. כמובן שבעת ביצוע ההזמנה נשלח לחברת התעופה את כל הבקשות המיוחדות ונדגיש אותם.
- כל נזק שנגרם לכבודה או אובדן כבודה באחריות חברת התעופה בלבד.
- שימו לב במידה ופספסתם את טיסת ההמשך שלכם בגלל עיכוב בטיסה לתאילנד, חברת התעופה בעצמה היא זו שאחראית על טיסת ההמשך שלכם ולתאי טורס אין שום אחריות על פספוס טיסה. כמובן שנשמח לעזור ללקוח להציע לו פתרונות אחרים, אך שוב האחריות היא על חברת התעופה בלבד!
- שירותים מיוחדים לבעלי מוגבלות יסופקו רק אם אושר הדבר מלכתחילה וצוין במפורש במסמכי ההזמנה
- כל הטיסות הינן באחריות של חברות התעופה, פרטי הטיסה עלולים להשתנות לאחר ביצוע ההזמנה, בהתאם לחברות התעופה.
- עיכובים, ביטולים, שינויים של הטיסה, אובדן/נזק לכבודה באחריות חברת התעופה בלבד. על הלקוח לוודא את מצב הטיסה שלו לפחות 48 שעות לפני ההמראה באתר חברת התעופה לפי מספר הבוקינג.
- סוכנות הנסיעות מתחייבת להעביר ללקוח כל מידע שהתקבל מחברות התעופה בנוגע לשינויים/ביטולים/עיכובים של הטיסה תוך זמן סביר. כמובן השינויים עלולים לקרות גם לאחר יציאת הלקוח מהארץ.
- תאי טורס אינה אחראית על מקומות הושבה עבור הלקוח, על הלקוח לפנות באופן עצמאי לחברת התעופה לקביעת מקום הושבה. כמובן בהתאם למחיר וזמינות של המקומות בהתאם לחברת התעופה.
- חובה על הלקוחה להביא לידיעת החברה כי היא הרה, קודם ההזמנה. בכל מקרה, נשים בהריון החל משבוע 24 חייבות להתייבב לכל טיסה כשבידיהן אישור רפואי מטעם גניקולוג בשפה האנגלית על תקינות ההריון ועל אי מניעה מבחינתן לעלות לטיסה.



תאי טורס
חוויה תאילנדית מפנקת

Moon Holidays

- מובהר במפורש כי הזמנת כרטיס טיסה לטיסות לואו קוסט (שכר) אינה כוללת הגשת מזון ומשקאות במהלך הטיסה ו/או אפשרות להעלות את כבודת הנוסע למטוס ללא תשלום נוסף, אלא אם צוין הדבר במפורש במסמכי ההזמנה ובכרטיס הטיסה. מחירי שירותים שכאלו משולמים ישירות למוביל האווירי במהלך מתן השירות ואינם קשורים לחברה, והם אינם מפורסמים במסגרת פרסום השירותים המוצעים למכירה באתר. ניתן לברר פרטים אלו קודם ההזמנה על ידי פניה טלפונית לחברה. החברה אינה מתחייבת בשום דרך שהיא על מחירי שירותים נוספים, משום סוג שהוא, שאינם כלולים בכרטיס הטיסה שהוזמן.

- הזמנת כרטיס הטיסה והתשלום יבוצע במערכת של חברת **מויה תיירות בע"מ** ותחת התנהלות מכירה וכרטוס של סוכני המכירות בתאילנד בחברת **Moon holidays CO LTD**.

- כרטוס טיסות דרכינו ניתן כשירות ונוחות ללקוחות של חופשה בתאילנד תחת קורת גג אחת.

אטרקציות וטיולים

- אטרקציות ניתן לשנות או לבטל עד 72 שעות לפני מועד האטרקציה. אנא דייקו ותהיו מוכנים בלובי בשעת האיסוף שניתנה לכם על ידי הסוכן. במידה והאיסוף לא הגיע בשעה המתוכננת, צרו קשר מיד עם הנציג שמטפל בכם, או מחלקת שירות לקוחות. לפעמים האיסוף מאחר אנא קבלו זאת בהבנה.

- שימו לב כי אנחנו חברת תיירות שעובדת עם ספקי אטרקציות בתאילנד ולא מבצעים את הטיולים בעצמינו. אנו מקשרים בין הלקוח לספק האטרקציה. כל תוכן, לוגו ותמונות המופיעים באתר תאי טורס ניתנים על ידי ספק האטרקציה ותאי טורס לא אחראית לכל שינוי או אי עמידה בציפיות של הלקוח לגבי אותה אטרקציה. כמובן שכל האטרקציות המשווקות דרכינו נבדקו אישית על ידי הסוכנים שלנו ונמצאו מתאימות לכלל הלקוחות. במידה ותרצו לבטל את האטרקציה לאחר חלון ההזדמנויות של 72 שעות, אנא עדכנו אותנו. שימו לב שרק ספק האטרקציה יכול לאשר ביטול כזה. כמובן שאנו נעשה את המקסימום כדי לקבל אישור על הביטול. **שימו לב, כי גם אם יורד גשם ומזג אוויר טרופי זה לא עילה לביטול.** שוב, רק ספק האטרקציה יכול לאשר ביטול וכמובן לשלוח בכתב אישור ביטול והחזר כספי.

קבלת שוברי הזמנה מייל מסכם ותשלום

- לקוח יקר, בעת קבלת הוואוצ'רים של ההזמנה לרבות: אטרקציות, הסעות וטיסות - עליך לוודא שכל הפרטים הרשומים בואוצ'ר נכונים בדגש על תאריכים, שמות הנוסעים, כמות וסוג החדרים או המוצר. עם ביצוע התשלום על ידך אתה מאשר שכל פרטי שובר ההזמנה נכונים תואמים את ההזמנה שלך. כמו כן מומלץ להשוות את הוואוצ'רים להצעת המחיר ולעבור בסבלנות רבה על המייל המסכם שנשלח אליכם על ידי הסוכן.

- בעת ביצוע התשלום, לפי סוג התשלום אותו תבחרו, בתשלום באשראי בבאטים ישנה תוספת של 2.7% תוספת סליקה. תשלום באשראי בשקלים יהיה תלוי בשער ההמרה היומי בעת הסליקה.

- לקוח יקר, שים לב, אם החלטת לשלם על ההזמנה ב 2 פעימות תשלום, התשלום השני יהיה תלוי בשער המרה היומי ו/או סוג התשלום. עליך להשלים את התשלום לפחות **30 יום לפני ההגעה לתאילנד** או לפני אם צוין על ידי הסוכן במעמד ההזמנה. לקוח שלא השלים את התשלום המלא, חברת מון הולידייס שומרת את הזכות לבטל את החופשה עד להסדרת התשלום.

אפשרויות תשלום

לקוח יקר, חברת **Moon holidays CO LTD** שהיא המותג "תאי טורס" תאילנד מציעה תנאי תשלום נוחים ומגוונים: התשלום מתבצע בצורה מאובטחת ע"י שימוש במערכות הסליקה של חברת האשראי המובילה בתאילנד. **ניתן לשלם בכרטיס אשראי, בתשלום אחד או בתשלומים** (תוספת על תשלומים ניתן לראות בהמשך), **או בהעברה בנקאית לתאילנד**. לבחירתך אפשרות תשלום באשראי במטבע הבאט, שקל, דולר או יורו. שימו לב, כי תכול תוספת סליקה בתאילנד על פי צורת התשלום אותה תבחרו. תשלום במטבע השקל יהיה תלוי בשער ההמרה של המטבע מול הבאט ברגע החיוב.

להלן טבלת תוספות על חיוב באשראי עם תשלומים:

2 תשלומים	0.9%
3 תשלומים	2.17%
4 תשלומים	2.49%
5 תשלומים	2.81%
6 תשלומים	3.14%

אנו מציעים פתרון תשלום נוח של תשלומים באמצעות תוכנית מנויים המאפשרת לך לחלק את סך התשלום ל-2-6 תשלומים. תוכנית תשלומים זו, בהנחיית Moon holidays CO LTD בשיתוף עם Stripe כספקית התשלומים, מיעלת את תהליך התשלום. מערכת הסליקה תחייב אתכם אוטומטית אחת לחודש עד לסיום השלמת העסקה.

מערכת הסליקה תנהל בצורה חלקה את התשלומים החודשיים שלך ותחייב אותך בתאריך חודשי קבוע ובסכום קבוע עד להשלמת סכום העסקה המלא. **שימו לב שכל סיום או ביטול או סירוב של התשלומים מצד הלקוח או חברת האשראי של הלקוח לפני סיום תשלום מלא של סכום העסקה, יביאו לביטול אוטומטי של הזמנת החופשה שלכם עד להסדרת התשלום מצד הלקוח.** חברת "מון הולידייס" שומרת לעצמה את הזכות לנקוט בצעדים משפטיים בהתאם לתנאי הסכם זה אם הלקוח לא השלים את מלוא התשלום לפני מועד החופשה..

ביטול/שינוי והחזרים

● **תנאי הכרחי לעמידה בתנאי ההחזר:** במידה ותרצו לבטל ואתם עומדים בתנאי הביטול שנתנו לכם על ידי הסוכן במעמד ההזמנה בהצעת מחיר ו/או במייל המסכם, והביטול אושר על ידי המלון או חברת התעופה או ספק אחר. תהיו זכאים להחזר **בקיזוז דמי טיפול וביטול**. אם תרצו לבטל מעבר לחלון אפשרות הביטול הניתן לכם במעמד ההזמנה לא תהיו זכאים להחזר הרי שהתשלום המלא כבר עבר למלון/ספק התיירות ולא ניתן להחזר.

● במידה ואתם עומדים בתנאי הביטול, על הלקוח לבקש את הביטול באופן רשמי בכתב במייל או [בואטסאפ](#) [הרשמי של תאי טורס](#).

● ההחזר יבוצע למסגרת האשראי שלכם או לחשבון הבנק **בקיזוז דמי טיפול וביטול**, עד 45 ימי עסקים. כמו כן



תאי טורס
חווייה תאילנדית מפנקת

Moon Holidays

בתשלום של תשלומים יקוזזו תוספת אחוזים על תשלומים (ראה טבלה בעמוד הקודם). כמו כן תקוזז תוספת הסליקה בתאילנד למשלמים בכרטיס אשראי ו/או עמלת המרה בינלאומית.

● רכשתם מוצר תיירות בתאילנד והכסף עבר לתאילנד כדי לשריין לכם את המלון/מוצר התיירות, ההחזר הסופי בשקלים יהיה בכפוף לשער ההמרה היומי בו בוצע ההחזר (מבאט לדולר ומדולר לשקל) בקיזוז עמלות העברה הבינלאומיות של הבנקים ועמלות המרת מט"ח.

● **דמי טיפול וביטול** - ייגבו מהלקוח במקרה של ביטול עסקה מצד הלקוח, דמי טיפול וביטול על סך 50 דולר לאדם או 5% מסך העסקה (הגבוה מביניהם). דמי טיפול וביטול כוללים את עבודת הסוכן מול הלקוח והספקים וכמו כן, טיפול בכל נושא ההחזרים של מחלקת חשבונאות - תודה על ההבנה.

● במקרים קיצוניים כמו אסון טבע, קריסה של מלון/חברת תעופה, סגירת גבולות המדינה, מלחמה, מגיפה בינלאומית או כל מקרה "**פורס מז'ור**" (כח עליון). תנאי ההחזר יכולים להשתנות/להידחות/להיות מוקפאים ויעודכנו כחלק מאירוע מתגלגל.

הגבלת אחריות

חברת **Moon holidays CO LTD** היא המותג "תאי טורס תאילנד" היא חברה נסיעות, אנו לא מפעילים את המלונות, אטרקציות או הטיסות בעצמנו אלא מקשרים בין הלקוח למוצר. כמובן שכל מלון/אטרקציה/טיסה או מוצר שהומלץ על ידינו, נבדק ואושר, אך אנחנו ממליצים לכם, לאחר קבלת הצעה בדגש על מלונות, להיכנס לאתר המלון, לבדוק ולקרוא על המלון כולל פידבקים ומיקום. לפעמים קורה שלקוח בדמיונו מפתח ציפייה מסוימת, אך בהגעה למלון מתאכזב, לכן שוב אנו ממליצים לעשות תיאום ציפיות.

תאי טורס תאילנד מאחלת לכם חוויה תאילנדית מפנקת

מוזמנים לפנות אלינו

0795555696 - שיחה מישראל | 66825504691 ואטספ רשמי | תאי טורס תאילנד - בפייסבוק

שם מלא: _____ תאריך: _____

הצהרת הלקוח:

- ☒ קראתי והבנתי את כל תנאי הביטול וההזמנה המצוינים לעיל.
☒ קיבלתי ובדקתי את כל הוואוצרים ומסמכי ההזמנות תואמים את הצעת המחיר.

חתימת הלקוח: