תנאי הזמנה וטופס אישור הזמנת מוצרי תיירות

לקוח יקר,

תודה על הבחירה והאמון בנו. חוויית הלקוח חשובה לנו ואנו שמים אותה בראש סדר העדיפויות. **לפני ביצוע ההזמנה, אנו ממליצים לקרוא בעיון את תנאי ההזמנה המפורטים במסמך זה.**

חברת **Moon holidays CO LTD**, המפעילה את המותגים **"תאי טורס תאילנד"** ו-**"ויאטנמוס"** (להלן: "החברה"), משמשת כסוכנות נסיעות מקצועית, שתפקידה לתווך בין הלקוח לבין ספקי השירותים השונים, לרבות חברות תעופה, בתי מלון, שירותי העברה, חבילות נופש, אטרקציות וספקים נוספים. השירותים עצמם ניתנים ומבוצעים באחריותם הבלעדית של ספקי השירותים. יחד עם זאת, צוות החברה פועל במסירות ובשקיפות מלאה למען לקוחותיו, ומעמיד לרשותם ידע מקצועי, ליווי אישי ושירות אדיב לכל אורך הדרך – משלב התכנון ועד לסיום החופשה – כדי להבטיח חוויה בטוחה, נעימה ומהנה.

<u>הזמנת בתי מלון</u>

- לכל מלון יש תנאי ביטול ושינוי משלו. תנאים אלה תלויים, בין היתר, בתאריך ההזמנה, בעונה, בסוג המלון, בסוג המבצע ועוד. תנאי הביטול/שינוי המלאים מפורטים בהצעת המחיר ו/או במייל המסכם. האחריות חלה על הלקוח להתעדכן מול הסוכן בעת ביצוע ההזמנה. שימו לב: **קיימים מלונות ללא אפשרות ביטול או שינוי**. במקרים אלה הדבר יצוין במפורש בהצעת המחיר ו/או במייל המסכם.

- <u>מיקום וסידור חדרים:</u> אלא אם צוין אחרת בהצעת המחיר, כל בקשה מיוחדת בנוגע לחדרים מקושרים/צמודים, סידור מיטות, מיקום החדרים וכדומה – היא בגדר בקשה בלבד, ותלויה באחריות ובזמינות המלון בעת ההגעה לצ'ק-אין. החברה תעביר למלון את הבקשות המיוחדות ותדגיש אותן, אך אין ביכולתה להתחייב לאישורן.

- <u>מדיניות תפוסת חדרים:</u> לכל מלון מדיניות שונה לגבי תפוסת חדרים. משפחה המונה יותר מ־3–4 נפשות תידרש לעיתים להזמין מינימום שני חדרים. ייתכן שהמלון יאשר בפועל לינה של כל בני המשפחה בחדר אחד, אך החיוב יתבצע לפי מספר החדרים שהוזמנו - גם אם חדר מסוים נותר ריק, בהתאם לבקשת הלקוח והסכמתו. בחלק מהמלונות קיימים חדרים ייעודיים שמתאימים להרכב משפחתי של יותר מארבע נפשות. במקרים אלו ניתן לשכן את כל בני המשפחה בחדר אחד, בכפוף למדיניות המלון וזמינות החדרים, וללא צורך בהזמנת שני חדרים נפרדים.

- <u>ילד חולק מיטה קיימת בחדר:</u> ילד עד גיל **11.99** יכול להיכנס לחדר קיים של ההורים בתשלום מופחת ולהנות מארוחת הבוקר במלון, אך הילד לא יקבל מיטה נוספת. הילד יכול לחלוק מיטה קיימת עם ההורים, או לישון על ספה קיימת בחדר (במידה ויש, לא בכל החדרים יש ספה). לשינה נוחה - מומלץ להזמין מיטה נוספת (Extra Bed) בתוספת תשלום.

- חדר מלון סטנדרטי מיועד בדרך כלל לשני מבוגרים. ברוב המלונות ניתן להוסיף ילד אחד עד גיל 11.99 בחדר, בתוספת תשלום. במלונות מסוימים ניתן להכניס שני ילדים – יש לבדוק מול הסוכן. **ילד מגיל 12** ומעלה נחשב מבוגר לצורך החיוב.

- מיטה נוספת (Extra Bed): מיטה לאדם שלישי בחדר ניתנת בתוספת תשלום. בדרך כלל מדובר במיטה נפתחת/ספה ולא במיטת מלון סטנדרטית.

- זמינות חדרים ברמת הצעת המחיר, נכונה לרגע שליחת ההצעה בלבד ויכולה להשתנות ללא הודעה מוקדמת. אישור סופי לחדרים יינתן רק לאחר אישור המלון והסוכן בכתב. עד לקבלת אישור זה – אין לראות בהצעה כהזמנה מאושרת.

- דירוג הכוכבים של בתי המלון נקבע לפי שיטת הדירוג המקומית. החברה מחויבת למסור ללקוח את הדירוג כפי שנמסר על ידי המלון/משרד התיירות המקומי.

- שיפוצים ומתקני המלון: החברה אינה אחראית לשיפוצים, בנייה ועבודות תחזוקה המתבצעות במלון או בסביבתו. עם זאת, ככל שמידע כזה מגיע אלינו, נדאג לעדכן את הלקוח.
חלק מהמתקנים והשירותים במלון פועלים לפי עונה/תקופה/ימים מסוימים (בריכה, ספא, מועדון ילדים, טרקלין, ארוחות ערב וכו'). חלקם כרוכים בתשלום נוסף למלון ואינם כלולים בהזמנת הבסיס, אלא אם צוין אחרת במפורש.

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

- פיקדון (Deposit): בעת ההגעה למלון תידרשו, לרוב, להשאיר פיקדון (במזומן או בכרטיס אשראי). הפיקדון יוחזר בתום השהות בהתאם למדיניות המלון.

- מלונות בקופיפי: קופיפי הוא אי קטן וקסום, אולם בשל מגבלות לוגיסטיות יתכנו בעיות נקודתיות כגון הפסקות מים חמים/קרים או הפסקות חשמל קצרות. אנא קבלו זאת בהבנה. באי לא קיימים מלונות יוקרה ברמת 5 כוכבים, אלא בעיקר בתי מלון ברמת 3–4 כוכבים סטנדרטיים, אשר אינם משתווים למלונות 5 כוכבים באיים/ערים אחרות בתאילנד.

- הגבלת אחריות על מלונות: החברה מבקרת במלונות ברחבי תאילנד ו-ויאטנם באופן תקופתי כדי לוודא שהם עומדים בסטנדרטים ולהכיר את המוצר. יחד עם זאת, אנו ממליצים ללקוחות לבצע "שיעורי בית" – לקרוא חוות דעת, לבדוק מיקום, ולהחליט האם המלון מתאים לציפיות. התמונות המוצגות באתר ובערוצי החברה הן תמונות רשמיות שהתקבלו מהמלונות, והתוכן באחריותם.

טיסות פנים

- ביטול ושינוי טיסות פנים: **אין אפשרות ביטול או שינוי עבור טיסות פנים בתאילנד ו-ויאטנם , ואין אפשרות לשינוי פרטים לאחר הכרטוס. יש לוודא את התנאים מול הסוכן בעת ההזמנה**.

- פרטי נוסעים ודרכונים: על הלקוח לספק צילומי דרכון תקינים לצורך הכרטוס. כמו כן בעת העליה למטוס יש להיות עם דרכון תקין בעל תוקף של לפחות 6 חודשים מיום הטיסה.

- על הלקוח לוודא ששמות הנוסעים רשומים בדיוק כפי שהם מופיעים בדרכונים. תיקון שמות, אם אפשרי, כרוך לרוב בתשלום נוסף ואינו מובטח.

- <u>אי הופעה לטיסה (No Show)</u>: אי הגעה לטיסה ללא הודעה מראש לחברת התעופה עשויה להביא לביטול יתר הטיסות באותו כרטיס, ללא החזר. אם אינכם מתכוונים לעלות לטיסה – עליכם ליידע את חברת התעופה.

- <u>שינויים וביטולים על ידי חברת התעופה</u>: חברות התעופה רשאיות לשנות/לבטל/להזיז טיסות ללא הודעה מוקדמת. **באחריות הלקוח לבדוק את מצב הטיסה באתר חברת התעופה לפי מספר ההזמנה (Booking) לפחות 24 שעות לפני ההמראה, וכן סמוך למועד היציאה לשדה.**

- <u>אוכל ובקשות מיוחדות</u>: החברה אינה אחראית לסוגי המזון המוגשים בטיסות פנים (כשר/צמחוני/טבעוני וכו'). בקשות מיוחדות אם קיימות – באחריות חברת התעופה בלבד.

- <u>הגעה לשדה התעופה</u>: יש להתייצב בשדה התעופה שעתיים לפני מועד ההמראה. בטיסות המשך לאחר טיסה בינלאומית – מומלץ להגיע כ־3 שעות לפני. דלפק הצ'ק-אין נסגר בדרך כלל 45 דקות לפני ההמראה.

- הטיסות מופעלות באחריות הבלעדית של חברות התעופה. כרטיס טיסה, על תנאיו, מהווה חוזה ישיר בין הלקוח לבין חברת התעופה. אחריות לשינויים, עיכובים, ביטולים ואובדן/נזק/עיכוב לכבודה הינה על פי הדין החל על חברות התעופה. החברה משמשת כגוף מכרטס בלבד.

- זמינות ומחירי טיסות פנים משתנים ללא הודעה מוקדמת. מחיר בהצעת מחיר תקף לרגע נתון בלבד, עד ביצוע כרטוס סופי.

- כרטוס טיסות פנים דרך החברה ניתן כשירות ונוחות ללקוחות, ועשוי לכלול דמי כרטוס/טיפול.

<u>טיסות בינלאומיות</u>

- <u>בדיקת מסמכי הטיסה</u>: על הלקוח לבדוק את מסמכי הטיסה מיד לאחר קבלתם מהסוכן – כולל תאריכים, שעות, שמות הנוסעים, מסלול הטיסה וכדומה. אי דיוק שהתגלה בשלב מאוחר יותר עלול לגרור עלויות נוספות.

- חובה להתייצב בשדה התעופה **לפחות 3 שעות** לפני שעת הטיסה.

- על הנוסע לוודא כי ברשותו דרכון בתוקף של לפחות 6 חודשים ממועד היציאה מהארץ, וכן האשרות הנדרשות ליציאה מישראל ולכניסה למדינת היעד. בהתאם לחוק הדרכונים – אזרח ישראלי מחויב לצאת מישראל ולהיכנס אליה בדרכון ישראלי תקף.

- לכל כרטיס טיסה בינלאומי תנאי ביטול/שינוי שונים. יש לברר את התנאים מול הסוכן בעת ביצוע ההזמנה. עם קבלת הכרטיסים וביצוע חיוב, הלקוח מאשר את תנאי הביטול/שינוי של חברת התעופה.

- בקשות למזון מיוחד, מושבים, שירות מיוחד לנוסעים עם מוגבלות וכו' – נתונות לאישור חברת התעופה בלבד. החברה תעביר את הבקשה, אך האחריות לאישורה היא של המוביל האווירי.

- כל נזק שנגרם לכבודה או אובדן כבודה באחריות חברת התעופה בלבד.

- מקרה של פספוס טיסת המשך עקב עיכוב בטיסה הקודמת – האחריות להסדרת הטיסה החלופית היא של חברת התעופה. החברה אינה אחראית, אך תסייע ככל הניתן במציאת פתרונות.

- פרטי הטיסות יכולים להשתנות גם לאחר ביצוע ההזמנה. עיכובים, ביטולים ושינויים בלוחות הזמנים הינם באחריות חברת התעופה. **על הלקוח לבדוק את מצב הטיסה לפחות 48 שעות לפני ההמראה באתר חברת התעופה לפי מספר ההזמנה**.

- החברה אינה אחראית למקומות הישיבה בטיסה. הלקוח רשאי לפנות לחברת התעופה לצורך בחירת מושב, בכפוף למדיניות החברה ולתשלום, אם נדרש.

- על לקוחה בהריון ליידע את החברה לפני ביצוע ההזמנה. נשים בהריון החל משבוע 24 חייבות לשאת אישור רפואי באנגלית מרופא נשים על תקינות ההריון ועל היעדר מניעה לטוס.

- כרטיסי טיסה בחברות לואו-קוסט אינם כוללים בדרך כלל מזון, משקאות או כבודה, אלא אם צוין אחרת במפורש בכרטיס. שירותים נוספים (כבודה, מושבים, אוכל) מחויבים בנפרד מול חברת התעופה, והמחירים נקבעים על ידה בלבד.

- כרטוס טיסות בינלאומיות דרך החברה ניתן כשירות ונוחות ללקוח, ועשוי לכלול דמי כרטוס/טיפול.

אטרקציות וטיולים

- ניתן לשנות או לבטל אטרקציות בדרך כלל עד **24–48 שעות** לפני מועד האטרקציה, בהתאם לתנאי הספק.
- יש להמתין בלובי בשעת האיסוף שנמסרה על ידי הסוכן. במקרה של עיכוב – יש ליצור קשר עם הנציג המטפל או שירות הלקוחות.
- אי התייצבות בזמן שנקבע לאיסוף תיחשב **No Show**, ולא תזכה בהחזר או זיכוי.
- החברה אינה מפעילה את האטרקציות בעצמה, אלא מתווכת בין הלקוח לבין הספקים המקומיים. התכנים, לוחות הזמנים והתמונות של האטרקציות נמסרו על ידי הספקים ועל אחריותם. החברה אינה אחראית לשינויים, עיכובים או לאי-עמידה בציפיות מצד הספק. יחד עם זאת, כל האטרקציות המוצעות נבדקו באופן אישי על ידי סוכני החברה ונמצאו מתאימות ללקוחותינו.
- במקרה של ביטול לאחר מועד הביטול האפשרי (24–48 שעות לפני), רק ספק האטרקציה מוסמך לאשר ביטול ולהחזיר כספים. החברה תפעל לסייע, אך אינה מתחייבת להחזר. **גשם או מזג אוויר טרופי רגיל אינם מהווים עילה לביטול. ביטול ייתכן רק במקרה של מזג אוויר קיצוני או החלטה של הספק מטעמי בטיחות.**
- נשים בהריון, מטיילים עם מחלות רקע או מצב רפואי רגיש – חייבים לעדכן את החברה לפני ההזמנה כדי לוודא התאמה ובטיחות.
- כל מטייל אחראי לוודא שיש ברשותו ביטוח נסיעות תקף, הכולל כיסוי לפעילויות אותן הוא מבצע, לרבות פעילויות אתגריות. החברה אינה אחראית לנזק, פציעה או אובדן שנגרם במהלך הפעילות.
- זמני האיסוף עשויים להשתנות בהתאם לתנאי הדרך, מזג האוויר או החלטת הספק המקומי. אנו ממליצים לעקוב אחר עדכונים שישלחו אליכם בוואטסאפ או בדוא"ל ערב לפני מועד האטרקציה.
- זמני האיסוף עשויים להשתנות בהתאם לתנאי הדרך, מזג האוויר או החלטת הספק. יתכנו איחורים של עד 15–30 דקות – איחור כזה ייחשב סביר ולא יזכה בפיצוי.

- במקרה של ביטול האטרקציה על ידי הספק (מזג אוויר קיצוני, תקלה בטיחותית וכדומה) – הלקוח יהיה זכאי להחזר או לשיבוץ מועד חלופי, בהתאם למדיניות הספק.
- החברה והספקים המקומיים אינם אחראים לאובדן, גניבה או נזק לציוד אישי במהלך הטיול או האטרקציה.
- חלק מהאטרקציות מוגבלות מבחינת גיל, גובה או משקל. האחריות לוודא התאמת המשתתפים חלה על המזמין.
- פרטי ההזמנה, שעת האיסוף והעדכונים יישלחו לוואטסאפ או למייל שנמסרו בעת ההזמנה. על הלקוח לוודא זמינות וקליטת הודעות.

קבלת שוברי הזמנה מייל מסכם ותשלום

- שליחת הוואוצ'רים ללקוח תתבצע לאחר קבלת אישורים סופיים מהמלונות. אישורים אלו מתקבלים בדרך כלל בתוך כ־72 שעות מרגע העברת ההזמנה למלונות.

- בעת קבלת הוואוצ'רים (מלונות, אטרקציות, הסעות, טיסות) – על הלקוח לוודא שכל הפרטים נכונים: תאריכים, שמות הנוסעים, כמות וסוג החדרים, סוג המוצר ועוד.
כמו כן מומלץ להשוות את הוואוצ'רים להצעת המחיר ולעבור בסבלנות רבה על המייל המסכם שנשלח אליכם על ידי הסוכן. ביצוע התשלום מהווה אישור לכך שכל פרטי ההזמנה נכונים ותואמים את בקשת הלקוח.

- בעת ביצוע תשלום באשראי במטבע **באט תאילנדי**, תתווסף עמלת סליקה בשיעור **2.7%**. תשלום באשראי בשקלים יבוצע לפי שער ההמרה היומי בעת הסליקה.

- במקרה של תשלום בשתי פעימות, התשלום השני יהיה כפוף לשער ההמרה היומי ו/או סוג התשלום. את מלוא התשלום יש להשלים לפחות **45 ימים** לפני ההגעה לחופשה, או במועד מוקדם יותר אם צוין כך במעמד ההזמנה. אי השלמת התשלום במועד עלולה להביא לביטול החופשה עד להסדרת התשלום.

אפשרויות תשלום

החברה 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 במספר תשלומים** (כפוף לעמלות המפורטות 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 (עמלת עסקת תשלומים):

% ריבית	מס' תשלומים	מועד תשלום ראשון
0.9%	2 תשלומים	105 ימים טרם ההגעה לחופשה
2.17%	3 תשלומים	135 ימים טרם ההגעה לחופשה

2.49%	**4 תשלומים**	**165 ימים טרם ההגעה לחופשה**
2.81%	**5 תשלומים**	**195 ימים טרם ההגעה לחופשה**
3.14%	**6 תשלומים**	**225 ימים טרם ההגעה לחופשה**

החברה מציעה תוכנית תשלומים בשיתוף חברת Stripe – מערכת הסליקה תחייב את הלקוח אחת לחודש עד להשלמת מלוא סכום העסקה.

יש להגיש בקשה מסודרת לתשלום בתשלומים דרך ערוצי החברה הרשמיים, התוכנית כפופה לאישור החברה. על עסקת התשלומים להסתיים במלואה כחודש לפני תאריך ההגעה לחופשה או לפני מועד ביטול המלונות – לפי המוקדם מביניהם.

מערכת הסליקה תנהל בצורה חלקה את התשלומים החודשיים שלך ותחייב אותך בתאריך חודשי קבוע בסכום קבוע עד להשלמת סכום העסקה המלא. **כל סיום/ביטול/סירוב של אחד התשלומים מצד הלקוח או חברת האשראי לפני סיום מלוא התשלום, יביא לביטול אוטומטי של הזמנת החופשה עד להסדרת החוב. החברה שומרת לעצמה את הזכות לנקוט באמצעים משפטיים בהתאם לתנאים אלה במקרה של אי־תשלום.**

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/חברת התעופה/ספק. 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 בוואטסאפ הרשמי של החברה.

- ההחזר יבוצע לכרטיס האשראי שלכם או לחשבון הבנק **בניכוי דמי טיפול וביטול,** עד 45 ימי עסקים. כמו כן במקרה של עסקת תשלומים, תקוזז העמלה על עסקת התשלומים (ראה טבלה), ותוספת סליקה ועמלות המרה בינלאומיות, אם ישנן.

- רכשתם מוצר תיירות בתאילנד או ויאטנם והכסף הועבר לספקים המקומיים לצורך שריון, סכום ההחזר (בבאט או בשקלים) יהיה כפוף לשערי ההמרה ביום ההחזר או לשער ביום התשלום המקורי – לפי החלטת החברה ובהתאם לנהלי הבנקים והגופים הפיננסיים. יש להביא בחשבון גם עמלות העברה בינלאומיות.

- **דמי טיפול וביטול** - במקרה של ביטול עסקה מצד הלקוח,יגבו דמי טיפול וביטול על סך 50 דולר לאדם או 5% מסך העסקה (הגבוה מביניהם). דמי טיפול וביטול כוללים את עבודת הסוכן מול הלקוח והספקים ואת טיפול מחלקת החשבונאות בנושא ההחזרים.

- אירועי כוח עליון (Force Majeure): באירועים חריגים כגון אסון טבע, קריסת מלון/חברת תעופה, סגירת גבולות, מלחמה, מגפה בינלאומית וכדומה – תנאי ההחזר עשויים להשתנות, להידחות או להיות מוקפאים,

בהתאם להתפתחויות בשטח ולמדיניות הספקים. החברה תעדכן את לקוחותיה ככל שניתן ותפעל לסייע, אך אינה יכולה להתחייב להחזר מלא.

הגבלת אחריות

חברת **Moon holidays CO LTD**, המפעילה את המותגים **"תאי טורס תאילנד"** ו-**"ויאטנמוס"**, משמשת כסוכנות נסיעות ומתפקדת כמתווכת בין הלקוח לבין ספקי השירותים השונים – בתי מלון, חברות תעופה, מפעילי אטרקציות וספקי תיירות נוספים. החברה אינה מפעילה בעצמה את המלונות, הטיסות או האטרקציות, אלא מסייעת בבחירה ובהזמנה שלהם. כל מלון, אטרקציה, טיסה או מוצר תיירות שאנו ממליצים עליו נבדק מראש ונבחר בקפידה, אך אנו ממליצים לכם, ובפרט בכל הנוגע למלונות, להמשיך ולבדוק באופן עצמאי: להיכנס לאתר המלון, לקרוא חוות דעת ("פידבקים"), לעיין בתמונות, ולבדוק את המיקום. לעיתים קורה שהלקוח יוצר לעצמו ציפייה מסוימת מהמלון, וכשהוא מגיע – החוויה בפועל שונה מהדמיון. לכן חשוב לנו להדגיש את הצורך בתיאום ציפיות מראש, כדי להבטיח חופשה קרובה ככל האפשר למה שדמיינתם.

מוזמנים לפנות אלינו

079555569 - שיחה מישראל |66951594869 ואטספ רשמי | תאי טורס תאילנד - בפייסבוק

במעמד חתימה על "אישור הזמנה" בהצעת מחיר הרשמית, הלקוח הסכים לכל הסעיפים המצוינים לעיל.

הצהרת הלקוח:

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