



## תנאים ואחריות

המידע המובא לידיעתכם בדף תנאים ואחריות זה מהווה למעשה את הצעת רוזנמן נסיעות בע"מ. הקיבול התבצע על ידי הרשמת הנוסע ו/או תשלום מקדמה ו/או השתתפות בו, והוא מהווה את הסכמת הנוסע לכל התנאים והגבלת האחריות. המידע המפורסם בדף זה שאוב מתוך פרסומי האתרים השונים והספרות המקצועית ואין חברת רוזנמן נסיעות בע"מ אחראית לדיוקן המוחלט.

יחד עם זאת, החברה נוקטת בכל האמצעים העומדים לרשותה בכדי לוודא את אמיתות המידע, תיידע את הצרכנים בכל טעות שתתגלה ותפעל לצמצום הנזק שייגרם להם בשל טעות זו. אין אנו אחראים למידע שאינו נמסר על ידנו בכתב או הסותר את הכתוב. לא נתקבל כל טענה של נוסע כי לא קרא את התנאים והאחריות המופיעים בדף זה ו/או כי לא הופנתה תשומת ליבו לתנאים ולמידע טרם הרשמתו.

רוזנמן נסיעות בע"מ מזמינה עבורך שירותים מאת ספקי שירותים שונים בהתאם לפרטים המפורטים בהזמנתך. רוזנמן נסיעות בע"מ מתחייבת לבצע את ההזמנה **במימנות**, למסור לספקי השירותים את **המידע הרלוונטי** לעסקה ולוודא התאמת ההזמנה למבוקש, ואולם **לא** תהיה אחראית לשיבושים ו/או תקלות בלתי צפויות **ושאינן בשליטתה** אם יחולו אצל ספקי השירותים, אלא אם ידעה, או היה עליה לדעת מראש על אותה תקלה ו/או **שיבוש של ממש**.

אנו כמארגן איננו אחראים לנזקים הנגרמים לנוסע כגון נזקי גוף, מחלות או נזק למטען ישיר או עקיף שעלול להיגרם לנוסע במהלך הטיסה ו/או שהייתו בחו"ל עקב תאונה, אלימות, גניבה, אישפוז, הוצאות רפואיות, אובדן מטען, מסמכים, כרטיס טיסה, דרכון וכיו"ב. לנוסע מומלץ לבטח את עצמו על חשבונו בביטוח אישי המכסה נזקים ואירועים העלולים לקרות.



חברת רוזנמן נסיעות בע"מ רשאית לבטל כל טיסה ו/או חבילה אם מספר הנרשמים אינו מצדיק את אספקת המוצר אותו רכשו הנוסעים ו/או מכל סיבה אחרת שתובא לידיעת הנוסע ו/או לבטל ו/או להחליף כל מוצר שנרכש ע"י הנוסעים למוצר אחר דומה ושווה ערך, במקרה של ביטול על ידי הסוכנות, מלוא הכסף ששילם הצרכן יושב לו, במקרה של החלפה, יתאפשר לצרכן לבטל את העסקה ולקבל את מלוא כספו חזרה.

### **דמי ביטול לחבילות תיור ונופשונים, וחבילות טוס וסע:**

**צרכן זכאי לבטל עסקת מכר מרחוק ועסקת תיירות פנים (והחל מה 14.03.2011 יחול גם עסקאות תיירות חוץ) שלא במכר מרחוק תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה, או מיום קבלת מסמך הגילוי לפי המאוחר, בתנאי שהביטול ייעשה לפחות שבעה ימי עבודה טרם מועד מתן השרות, הודעת הביטול תימסר בכתב בלבד.**

בעת ביטול בשל אי התאמה בין השרות שהוצע לשרות המסופק, או בנסיבות בהן הביטול נעשה בשל אי אספקת השרות במועד, או בשל כל הפרה אחרת של החוזה בידי רוזנמן נסיעות בע"מ, הצרכן יקבל את כל הכסף ששילם.

רוזנמן נסיעות בע"מ תשיב את הכסף לצרכן תוך 14 ימים מקבלת הודעת הביטול וכן תמסור לצרכן העתק מהודעת ביטול החיוב שהועברה לחברת האשראי.

צרכן שביטל עסקה ללא סיבה, יודיע על ביטול עסקה באופן זהה לתנאי ביטול עסקה עקב אי התאמה, כספו יושב לו, למעט דמי ביטול בסך 5% או 100 ש"ח לפי הנמוך ביניהם.

סייגים לזכות ביטול עסקת מכר מרחוק-לא ניתן לבטל טיול או טיסה שהוזמנו במכר מרחוק, אם מועד ביטול העסקה חל בפרק זמן של שבעה ימי עבודה טרם מועד מתן השרות ( הטיסה, מלון וכו').

בעת ביטול בשל כח עליון (מוות של נוסע, או של בן משפחה מדרגה ראשונה, פציעה המונעת נסיעה) תפעל רוזנמן נסיעות בע"מ ככל יכולתה מול הספקים בכדי לגבות דמי ביטול מופחתים, או לא לגבות דמי ביטול כלל, בהתאם לנסיבות ובכפוף להצגת מסמכים רלבנטיים על ידי הנוסעים.

הזמנה שלא אושרה, לא יחולו עליה דמי ביטול.

**דמי ביטול יחולו על כל נוסע מרגע שהזמנתו אושרה בלבד.**



### לאחר אישור ההזמנה:

דמי טיפול בסך 100 ש"ח או 5% מהעסקה (לפי הנמוך ביניהם) במקרה של ביטול עסקת מכר מרחוק או עסקת תיירות פנים (והחל מה 14.03.2011 יחול גם עסקאות תיירות חוץ) שלא במכר מרחוק וזאת אם הביטול נעשה 14 ימים מיום ביצוע העסק או מיום קבלת מסמך הגילוי לפי המאוחר ובתנאי שהביטול נעשה לפחות 7 ימי עבודה טרם מועד מתן השירות.

דמי טיפול בסך \$ 100 ( לכל נוסע ) יגבו בכל מקרה אחר של ביטול. מרגע הכרטוס אן מ 21 ימי עבודה ועד 15 ימי עבודה לפני היציאה – 30% דמי ביטול (המחמיר מבניהם).

מ 14 ימי עבודה ועד 5 ימי עבודה לפני היציאה - 50 % דמי ביטול  
מ 5 ימי עבודה לפני היציאה ואילך – 100 % דמי ביטול

**\* על כל מוצר חלה חובת דמי טיפול / ביטול גם אם לא צויין במפורש.  
למען הסרת הספק: במניין ימי העבודה לא נכללים ימי שבת וראשון, בהם לא עובדים בעולם, ימי שישי, ערבי חג וחגים בהם משרדנו סגור.**

### המחיר אינו כולל:

ביטוח ואחריות לרכוש הנוסעים ולנזקי גוף כלשהם ו/או כל מה שלא נכתב במפורש.

### בתי מלון:

כניסה לחדרים בבתי מלון היא משעה 14:00 ויציאה עד השעה 12:00 בצהריים, רמת בתי המלון ודירוגם נקבע ע"י משרד התיירות המקומי של כל מדינה ומדינה. האחריות על החדרים במלון ו/או תקינות המתקנים ו/או השירות במלון, כולל מיזוג הינה באחריות המלון ו/או ספק השירותים בלבד. ביקש נוסע בקשה מיוחדת, תדאג רוזנמן נסיעות בע"מ להעביר את הבקשה לספק השירות, או למלון, אולם לא תהיה מצידה התחייבות כלפי הלקוח למילוייה, אלא אם אושר לנוסע בכתב כי בקשתו תקויים. אם הבקשה המיוחדת כוללת דרישות חיוניות ללקוח מפאת צרכיו הייחודיים תבדוק רוזנמן נסיעות בע"מ מול ספק השירות האם ניתן לקיים את בקשתו, ותמסור הודעה על תוצאות בדיקתה ללקוח טרם אישורה הסופי של ההזמנה.



אנו מציינים במפורש כי אין הפעלת מיזוג האוויר באחריותנו וכי לא נוכל לשאת באחריות כלשהי להפעלה גם אם מצוין בתיאור המלון כי המלון מצויד במערכות מיזוג אויר. ההפעלה של המזגנים בחדרים בלבד ושעות הפעלתם הינה בשליטת בתי המלון.

בחלק מבתי המלון נדרש תשלום עבור שירותים מיוחדים ועבור שימוש במתקנים כמו: טלוויזיה, חדר כושר, בריכת שחיה, מגבות בבריכה, שמשיות וכו'. בחלק מבתי המלון בריכות השחיה סגורות בחורף ופתוחות רק בקיץ.

סוכנות הנסיעות 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 חלק מהשירותים המוצעים ע"י בית המלון הינם עונתיים ואינם פועלים בכל ימות השנה. סוכנות הנסיעות 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.

### **הגעה מאוחרת:**

אם הנוסע מתעתד להגיע למלון אחרי השעה 18:00, יש להודיע על כך בעת ביצוע ההזמנה. במידה ולא תימסר הודעה מראש, רוזנמן נסיעות לא תישא באחריות כלשהי אם לא ישמר החדר לנוסע.

### **ביצוע הטיסות:**

שעות הטיסה והמוביל עשויים להשתנות. יתכנו נחיתות ביניים ליעד ללא הודעה מוקדמת. חברות התעופה הזרות אוסרות על בני נוער עד גיל 17 לטוס ללא לזוי מבוגר. הנוסע רשאי לשאת עימו באמצעות המוביל, כבודה במשקל שלא יעלה על 20 ק"ג. כבודה שמשקלה מעל 20 ק"ג, תחוייב בגין מטען עודף בתעריף שיקבע על ידי המוביל. כבודת הנוסעים, היא באחריותו הבלעדית של המוביל, ו/או נציגו אשר מספק למוביל את שירותי הקרקע בשדות התעופה. הטיפול בכבודה שלא הגיעה ו/או נפגעה אל או מהיעד אינו באחריות רוזנמן נסיעות בע"מ.

### **איחורים והקדמת טיסות:**

כתוצאה מאיחור הטיסה ו/או הקדמת הטיסה, יתכן ויגרם לנוסע הפסד לינה במלון. רוזנמן נסיעות בע"מ לא תישא בהוצאות שיגרמו לנוסע ובהחזר הלילה והיום שלא נוצלו.

במקרים אלה, תפעל החברה באופן סביר ככל שיתאפשר בנסיבות העניין לצורך סיוע לצרכנים להקטנת נזקים.



### **מניין הימים:**

במניין הימים מחשבים את יום היציאה מישראל ויום החזרה אליה גם אם הינם ימים חלקיים בלבד. זמני היציאה וההגעה מ/לישראל נתונים בידי חברות התעופה ואין אנו מתחייבים להשלים את הימים במלואם. החברה תיידע את הנוסעים בשינוי מועדי הטיסות, מיד עם קבלת המידע מהחברות ותעשה ככל יכולתה ותדרוש מנציגויות החברות בארץ, להודיע לה על כל שינוי מוקדם ככל האפשר.

### **אוכל כשר / צמחוני בטיסות:**

יש להודיע על כך מראש בעת ביצוע ההזמנה ולפחות שני ימי עבודה. למארגן אין כל שליטה או אחריות באם האוכל המבוקש לא סופק לאחר העברת בקשתו. בטיסות המשך אין אוכל כשר / צמחוני. במרבית הטיסות הפנימיות ( Domestic flights ) בעולם לא מגישים אוכל ושתיה בכלל. יש אפשרות לרכוש אוכל ושתיה במהלך הטיסה. במקרה של בקשה מיוחדת של הנוסע, מתחייבת סוכנות הנסיעות 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 הייחודיים, תבדוק סוכנות הנסיעות עם ספק השירות האם ניתן לקיים את בקשת הלקוח, ותודיע על תוצאות בדיקתה ללקוח טרם אישורה הסופי של הבקשה.

### **חדרים במלון:**

ההזמנות מתבצעות עבור חדר במלון. אין באפשרותנו, להבטיח מראש חדר הממוקם עפ"י דרישות הלקוח. לא בקומה מסוימת, לא חדרים צמודים או מקושרים, ולא בצד המבוקש, גם במקרה של אישור מוקדם על כך. בחלק מבתי המלון קיימת תוספת עבור חדרים משופרים ו/או חדרים הפונים לים. אין כל מחויבות לקבלת חדרים במבנה המסוים והאירוח הוא בכל חלקי המלון, בנין מרכזי, וילות, בונגלוס וכד'.

### **חדרים זוגיים:**

ברוב בתי המלון בחדרים הזוגיים, ישנן מיטות נפרדות. אין אפשרות להבטיח מיטה כפולה אף אם הוזמנה מראש.



### חדר לשלושה / ארבעה:

שים לב! בתי מלון רבים נוהגים להכניס מיטה שלישית ו/או רביעית לחדר זוגי רגיל. לעיתים המיטה השלישית ו/או הרביעית היא מיטה מתקפלת.

### שערי מטבע:

התשלום בשקלים יתבצע לפי שער המכירה האחרון ביום העסקים שקדם למועד התשלום, כפי שפורסם בעיתון יומי בישראל וזאת בהתאם לחוק הגנת הצרכן.

### רישום יתר ע"י בתי המלון:

יתכנו מצבים לפיהם יכנס המלון לתפוסת יתר ועפ"י הכללים הבינלאומיים. לא ניתן לפנות חדרים גם אם נתקבל אישור עבורם.

במקרה של רישום יתר ע"י בתי המלון, רשאי הסוכן המקומי ו/או הנהלת המלון להעביר את הנוסעים למלון חילופי המדורג באותה דרגה או גבוהה יותר מהמלון אותם רכשו הנוסעים. האחריות לכך, לרבות העברה למלון החילופי חלה על הנהלת המלון ו/או הסוכן המקומי. במקרה של העברה למלון פחות בדרגתו יזוכה הנוסע בהפרש המחיר בלבד.

לידיעתך, בהגיעך למדינת היעד, במקרה של תפוסת יתר, ספקי השירותים עלולים להעבירך למלון חילופי ברמה דומה, או גבוהה יותר המצוי בסמיכות מקום למלון שהוזמן. דירוג המלונות כפי שנמסר לך הינו בהתאם לדירוג הנהוג בכל מדינה.

### שינוי במחיר הנובע מהטלת מיסים ו/או מתוספת דלק:

ככל שיחול שינוי על פי דין בשיעור מיסי הנמל, היטלי הביטחון ו/או כל מס או היטל אחר החלים על הנוסע מיום ההזמנה ועד ליום אספקת השירותים ישולם ההפרש הנובע מהשינוי בגובה הרכיבים הללו ללקוח או לחברה לפי העניין.

במקרה שיחול שינוי במחיר "היטל הדלק" הנגבה על ידי חברות התעופה, יחולו ההוראות שלהלן: במקרה של שינוי ב"היטל הדלק" שייכנס לתוקף לאחר שנעשה כרטוס, או לאחר שהנוסע שילם לחברה עבור כרטיס הטיסה ( לרבות תשלום חלקי או תשלום באמצעות מסירת מספר כרטיס אשראי ), לא יחול שינוי במחיר הכרטיס שישולם על ידי הנוסע.



במקרה של עליה ב"היטל הדלק" שתיכנס לתוקף לפני שנעשה כרטוס ולפני שהנוסע שילם לחברה תשלום כלשהו עבור כרטיס הטיסה, תהיה החברה רשאית לחייב את הנוסע בהפרש הנובע מהשינוי, ובלבד שמסרה לנוסע הודעה על השינוי הצפוי מיד לאחר שנודע לה עליו, ועשתה ככל שביכולתה על מנת לאפשר לו לשלם את מחיר הכרטיס מבלי שיחויב בתשלום ההפרש האמור. במקרה בו תחליט החברה רשאית לחייב את הנוסע בתוספת בגין עליה ב"היטל הדלק" על פי סעיף זה, תינתן ללקוח אפשרות לבטל הזמנתו בתוך יומיים מיום ההודעה ללקוח על התוספת, ובתנאי שבינתיים לא נעשה כרטוס על פי הוראת הלקוח, וזאת ללא חיוב בדמי ביטול. במקרה של הפחתה ב"היטל הדלק" לפני שנעשה כרטוס יופחת מחיר כרטיס הטיסה בהתאם.

### **העברות:**

העברות הנוסעים משדה התעופה למלון ובחזרה הן בטנריף בלבד ומתבצעות באמצעות אוטובוס מאסף ועל כן יתכן כי הנסיעה תתארך עקב איסוף או העברת נוסעים מבתי מלון אחרים. אם לא סופקו השרות מסיבה כלשהי, חובה על הנוסע להצטייד באישור המלון שהשרות לא סופק ובקבלה על הסעה חלופית, בציון שעה. בחניות ביניים אין העברות (אין גם העברות בין טרמינל לטרמינל). חובה על הנוסע להצטייד באישור המלון שהשרות לא סופק ובקבלה על הסעה חלופית.

### **נציג:**

בחלק מאזורי הנופש נמצאים נציגים המועסקים ע"י הסוכן המקומי. תפקיד הנציג לקבל את הנוסע בהגעה (כאשר משולם עבור שרות זה), לדאוג להעברתו למלון ומהמלון בסיום חופשתו לשדה התעופה לטיסתו חזרה. הנציגים משתדלים לעשות כמיטב יכולתם לפגוש את הנוסע במשך חופשתו כדי לתת לו את המידע על סיורי הבחירה המאורגנים ע"י הסוכן המקומי. אין אנו אחראים כאשר הנציג לא מצליח להגיע לכל נוסע ונוסע ולמעט העברות מ/אל המלון, אנו לא אחראים לפעילויות אחרות של הנציג. מספר הטלפון של הספק המקומי מופיע על גבי השובר וניתן לפנות אליו בכל שאלה.



### **סיורי בחירה:**

סיורי בחירה נמכרים ומבוצעים ע"י משרדים מקומיים ו/או נציגים מטעמם ואין לחברתנו כל חלק ו/או אחריות בכל הקשור להם. סיורי הבחירה מותנים במינימום של משתתפים ועל כן יתכן כי סיור בחירה מסוים יבוטל על אף שכבר היתה הרשמה לסיור. חלק מהסיורים מבוצעים גם עבור נוסעים מארצות ושפות שונות.

### **דרכון ואשרות כניסה:**

באחריות הנוסע לבדוק מראש כי ברשותו דרכון בר תוקף ל 6 חודשים לפחות. באחריות הנוסע לבדוק מראש כי ברשותו אשרות כניסה למדינות בהן הוא מתעתד לבקר.

### **תחום השיפוט:**

מוסכם ומוצהר בזאת כי עצם הרשמתם של הנוסעים במשרד נסיעות כלשהו ברחבי הארץ, לא תקנה סמכות שיפוט מקומית בבתי המשפט שבאזור שיפוטם מצוי משרד הנסיעות. הואיל ומרכז הפעילות של חברת רוזנמן נסיעות בע"מ הוא בגני תקווה. מוסכם בזאת כי בכל מקרה של סכסוך ו/או תביעה ו/או מחלוקת שיהיו למי מהצדדים האחד כלפי השני, תהיה לבית המשפט בתל אביב יפו בלבד, הסמכות המקומית הייחודית לדון בעניין.

חתימת הנוסע: \_\_\_\_\_





### טופס חיוב בכרטיס אשראי

שמות הנוסעים (חובה): \_\_\_\_\_

כתובת הנוסעים (חובה): \_\_\_\_\_

מס' הטלפון (חובה): \_\_\_\_\_

סכום לתשלום (חובה): \_\_\_\_\_ צורת תשלום: אשראי / העברה בנקאית / מזומן ( יש לסמן בעיגול )

### בכל מקרה, יש חובה למלא את פרטי הכרטיס האשראי לביטחון (למעט דיינרס)

מס' תשלומים (בויזה קרדיט / ישראקרדיט בלבד): \_\_\_\_\_ סוג כרטיס האשראי (חובה): \_\_\_\_\_

מס' כרטיס אשראי (חובה): \_\_\_\_\_

3 ספרות בגב הכרטיס (חובה) \_\_\_\_\_ תוקף כרטיס האשראי (חובה): \_\_\_\_\_

שם בעל כרטיס האשראי (חובה): \_\_\_\_\_

מס' ת.ז של בעל כרטיס האשראי (חובה): \_\_\_\_\_

כתובת בעל כרטיס האשראי: \_\_\_\_\_

טלפון של בעל כרטיס האשראי (חובה): \_\_\_\_\_

חתימה בעל כרטיס האשראי(חובה): \_\_\_\_\_

תאריך ( חובה ): \_\_\_\_\_

\* הנני מאשר קבלת דף נלווה " תנאים ואחריות " .

\* הנני מאשר ביטוח ביטול נסיעה כן / לא

חתימת הנוסעים ( חובה ): \_\_\_\_\_



## הנדון : פרטים אישיים

על מנת שנוכל להמשיך בטיפול נסיעתך לחו"ל ובהוצאת המסמכים (כרטיס טיסה, שוברי בתי מלון ורכב וכו') נבקשך להעביר אלינו בהקדם האפשרי לפקס מס' 6771853 – 03 או למייל: [yarom@rozenman-travel.com](mailto:yarom@rozenman-travel.com) את פרטיך האישיים עפ"י השאלון הבא:

שם משפחה באנגלית **(כפי שרשום בדרכון)**: \_\_\_\_\_

שם פרטי **(כפי שרשום בדרכון)**: \_\_\_\_\_ זכר / נקבה

מס' ת.ז. (9 ספרות): \_\_\_\_\_ תאריך לידה מלא: \_\_\_\_\_

כתובת מלאה: \_\_\_\_\_

טלפון בעבודה: \_\_\_\_\_ טלפון בבית: \_\_\_\_\_

מס' טלפון נייד: \_\_\_\_\_

פקס בבית ( אם יש ): \_\_\_\_\_

כתובת E – MAIL: \_\_\_\_\_

מס' דרכון: \_\_\_\_\_

תאריך הנפקת הדרכון: \_\_\_\_\_

תאריך פקיעת תוקף של הדרכון: \_\_\_\_\_

מס' נוסע מתמיד (בכל חברת תעופה): \_\_\_\_\_

אוכל מיוחד בטיסות (צמחוני / טבעוני / כשר וכו'): \_\_\_\_\_

מקום במטוס **בגדר בקשה בלבד** (חלון / מעבר): \_\_\_\_\_



## פרטי הזמנה

פרטי הזמנה: \_\_\_\_\_

תאריך יציאה: \_\_\_\_\_ תאריך חזרה: \_\_\_\_\_

סוג חדר (זוגי / יחיד): \_\_\_\_\_

בית המלון (עדיפות ראשונה): \_\_\_\_\_

בית המלון (עדיפות שניה): \_\_\_\_\_

בית המלון (עדיפות שלישית): \_\_\_\_\_

מס' הלילות בטנריף: \_\_\_\_\_

מס' לילות במדריד / ברצלונה: \_\_\_\_\_

בקשות / הערות: \_\_\_\_\_

**תודה על שבחרת לטוס אתנו**

לשירותך תמיד!