

## תנאי ההזמנה לפי אישור הזמנת שירותי תיירות לטיול קראוונים

1. **פתח דבר:** עצם חתימה על אישור הזמנת שירותי תיירות או מסירת פרטי תשלום או לקיחת חלק בקבלת השירותים מבטאים את הסכמתם המלאה והמפורשת של המזמין והנוסעים לכל התנאים המפורטים באישור ההזמנה ובתנאי ההזמנה, אשר מהווים את חוזה ההתקשרות שבין המזמין והנוסעים לבין נוהגים לטייל גלבוע (להלן: "**נוהגים לטייל גלבוע**") ו/או "**החברה**"). לא תתקבל כל טענה כי המזמין ו/או מי מהנוסעים לא קרא ו/או לא הסכים לחוזה על תנאיו, קודם ביצוע ההזמנה.
2. החברה מבצעת את הובלת טיול הקראוונים וכן מזמינה עבור הנוסע שירותי תיירות בהתאם לפרטים המפורטים באישור ההזמנה באמצעות סיטונאי תיירות בישראל ו/או ספקים בחו"ל המוכרים כאמינים ומקצועיים. כל הזמנה היא בגדר בקשה בלבד עד לקבלת אישורים סופיים מן הספקים.
3. החברה מתחייבת לבצע את הובלת הטיול וההזמנה במיומנות, למסור לספקי השירותים את המידע הרלוונטי לעסקה ולוודא התאמת ההזמנה למבוקש, ואולם לא תהיה אחראית לשיבושים ו/או תקלות בלתי צפויות שאינן בשליטתה של החברה, אם יחולו אצל ספקי השירותים שכן השירותים המוצעים מבוצעים על אחריותם הבלעדית של סיטונאי התיירות וספקי השירותים. החברה תעשה כמובן כמיטב יכולתה לסייע לנוסע בכל שאלה, בירור או חלילה תקלה.
4. כל המידע המוצג על ידי החברה אודות השירותים המוצעים מבוסס במלואו על המידע המתקבל מהספקים. אחריות החברה למידע זה מוגבלת לעובדה שמקורו בספקים אלו, ולכך שנמסר למזמין במלואו. החברה לא תישא בכל נזק שיגרם למזמין כתוצאה מצריכת השירותים באשר הם, ובכלל זה: טיסות, קראוונים, רכב שכור, העברות ואמצעי תחבורה אחרים, מקומות לינה, אתרים, טיולים וקמפינג.
5. במקרה של בקשה מיוחדת של הנוסע, מתחייבת החברה להעביר את הבקשה לספק השירות, אולם לא תהיה מצידה התחייבות כלפי הנוסע למילוי, אלא אם אושר לנוסע בכתב כי בקשתו תקויים. כאשר בקשה מיוחדת שנכללה בהזמנה נוגעת לדרישות חיוניות לנוסע מפאת צרכיו הייחודיים, תבדוק החברה עם ספק השירות האם ניתן לקיים את בקשת הנוסע, ותודיע על תוצאות בדיקתה לנוסע טרם אישורה הסופי של הבקשה.
6. בכל מקרה שלא ניתן אישור סופי לבקשה של הנוסע, כולה או חלקה, חשבונו של הנוסע לא יחויב עד לקבלת אישור מכל ספקי השירותים דרכם הוזמן השירות. במידה ולא ניתן אישור מספקי השירותים לבקשה של הנוסע, כולה או חלקה, תוך 72 שעות הבקשה אינה מחייבת.

7. ההזמנה ותנאיה הינם לעזר בלבד, לפיכך המסמכים הקובעים לענייני תנאי הטיסה ומועדיה, הקראוונים, פרטי לינה אחרים והשכרות רכב כלשהן או שירותים אחרים הם אלו הנקובים בשוברי ספקי השירותים.
8. לחלק מן היעדים תנאים שונים מהתנאים המופיעים בתנאי ההתקשרות דנא, בהתאם ליעד. במקרה שבו מופיעים תנאים שונים בכתב ההזמנה ו/או במסלול הטיול ו/או בכל מסמך אחר, התנאים המופיעים בתנאי ההתקשרות דנא הם התנאים שיחולו על ההזמנה. אנא ודאו עם נציג נהגים לטייל גלבוע את התנאים המעודכנים למסלול הטיול אותו תרצו להזמין.
9. הובלת הקבוצה תתבצע ע"י צוות אשר ינהל את הטיול ויטפל בארגון כל הסידורים הקשורים למהלכו התקין של הטיול. עם זאת מובהר ומודגש, כי הטיול הנו גם טיול עצמאי בו רשאי כ"א שלא לקחת חלק בטיול הקבוצתי ולטייל כרצונו ובאחריותו. יצוין, כי במקרים מסוימים יתכן והצוות יאלץ להתחלף.
10. **טיסות:** הטיסות המוצעות בהתאם למסלול הטיול הינן באחריותן הבלעדית של חברות התעופה השונות ובהתאם לתנאים הנמסרים על-ידן. שעות, מועדים ומספרי הטיסות, חברות התעופה ומסלוליהן, לרבות נחיתות הביניים, עלולים להשתנות, ולעיתים ללא כל הודעה מוקדמת. החברה אינה נושאת באחריות לשינויים שיחולו בטיסות, ועל כן לא תוכל להיעתר לבקשות על החזרים ו/או פיצוי בגין שינויים שחלו בשעות הטיסות ו/או ביטולי טיסה ו/או תשלום שישלם הנוסע לבתי מלון, ארוחות וכיו"ב.
11. במקרים בהם נוסע אינו חוזר עם הקבוצה חלה על הנוסע החובה לאשרר את טיסת החזרה 72 שעות לפני מועד הטיסה, ולהתעדכן אודות השינויים בפרטי הטיסה. אשרור הטיסה מתבצע מול משרדי הקשר ביעד הרלוונטי. לתשומת לב הנוסע, המשרדים בחו"ל סגורים בדרך כלל, בימי שבת וראשון. על הנוסע להתייצב בשדה התעופה 3 שעות לפני ההמראה. החברה לא תישא באחריות בכל הנוגע לאובדן/עיכוב בהגעת כבודה.
12. שינוי בשיעור המסים וההיטלים הכלליים המוטלים על פי דין – ההפרש הנובע מהשינוי בגובה הרכיבים ישולם למזמין או לחברה, לפי העניין (ירידה או עליית מחיר מיום אישור ההזמנה ועד ליום אספקת השירותים).
13. שינוי בהיטל הדלק (נקבע על ידי חברות התעופה ולא על-פי דין) – היה ובוצע תשלום ו/או כרטוס, לא יחול שינוי במחיר הכרטיס שישולם על-ידי המזמין. במקרה של עלייה בהיטל הדלק שנכנסה לתוקף בטרם תשלום או כרטוס, רשאית החברה לחייב המזמין בהפרש, אולם למזמין תינתן אפשרות לבטל הזמנתו ללא חיוב בדמי ביטול בתוך יומיים מיום ההודעה על התוספת, ובתנאי שבינתיים לא נעשה כרטוס על פי הוראת המזמין. במקרה של הפחתה בהיטל הדלק לפני שנעשה כרטוס יופחת מחיר כרטיס הטיסה בהתאם.

14. **קראוונים** : מסופקים ע"י ספקי קראוונים בהתאם לתנאים המפורסמים על-ידם ובהתאם לטופס הזמנה שנחתם בין המזמין לבין ספק הקראוונים.
15. החברה מתחייבת לבצע את ההזמנה במיומנות, למסור לספקי הקראוונים את המידע הרלוונטי ולוודא התאמת ההזמנה למבוקש, ואולם לא תהיה אחראית לשיבושים ו/או תקלות בלתי צפויות ו/או אי שביעות רצון מרמת השירותים שאינן בשליטתה, אם יחולו אצל ספק הקראוונים, שכן הקראוון מסופק על אחריות הספק בלעדית.
16. אם חלילה נתקל הנוסע בבעיה עליו לפנות לספק הקראוון שפרטיו מופיעים על השובר, על מנת להגיע לפתרון הולם ומיידי. על הנוסע לפעול בתום לב, לשתף פעולה ובמידת הצורך למזער הנזק באמצעים סבירים. התקשרות המזמין והנוסעים עם ספק הקראוונים הינה התקשרות ישירה והחברה אינה אחראית לנזק כלשהו שנגרם לקראוון ו/או לנוסעיו, וזאת חרף הימצאותו של קראוון מוביל.
17. באחריות מזמין הקראוון להצטייד ברישיון נהיגה בינלאומי תקף, רישיון נהיגה ישראלי תקף וכרטיס אשראי בינלאומי תקף, כולם על שמו של שוכר הקראוון, וכן לוודא כי גילו של שוכר הקראוון עולה בקנה אחד עם הגבלת גיל מינימום וגיל מקסימום אותה יש לבדוק בעת ביצוע ההזמנה. השכרת הקראוון כפופה לתנאי ההשכרה של חברת בנדנה קראוונים ו/או ספק אחר.
18. החברה אינה אחראית במקרה של מטרד עקב שיפוצים ו/או בנייה ו/או אחר בקמפינג או בסמוך לו.
19. הקרוואן המצוין באישור ההזמנה מיועד לטיול הקבוצתי בלבד ואינו מובטח למי שבוחר בטיול העצמאי.
20. **סיורים, אטרקציות, מוזיאונים, אתרים, מסעדות ושירותים אחרים** : נוהגים לטייל גלבוע מתחייבת לבצע את ההזמנה במיומנות, למסור לספקי השירותים את המידע הרלוונטי ולוודא התאמת ההזמנה למבוקש, ואולם לא תהיה אחראית לשיבושים ו/או תקלות בלתי צפויות ו/או אי שביעות רצון מרמת השירותים שאינן בשליטתה, אם יחולו אצל ספקי השירותים, שכן השירותים המוצעים מבוצעים על אחריותם הבלעדית. החברה תעשה כמובן כמיטב יכולתה לסייע לנוסע בכל שאלה, בירור או חלילה תקלה.
21. **שערי מטבע זר** : המחירים נקובים במטבע זר כאשר התשלום הינו לפי שער המכירה הגבוה להעברות והמחאות שבו מוכר בנק בישראל את מטבע החוץ, ביום העסקים שקדם למועד התשלום. כאשר במקרה של פירעון לשיעורין הינו יום התשלום הדחוי.

22. **מסמכים, דרכונים ואשרות כניסה** : הוצאת דרכון, הארכת תוקפו והנפקת אשרות כניסה ו/או תעודות מעבר ו/או ויזות הינן באחריותו של הנוסע. על הדרכון להיות בתוקף לפחות 6 חודשים מיום היציאה לחו"ל. מובהר לנוסע כי במידה ולא יסדיר עניינים אלו, יתכן
23. שלא יוכל לצאת את הארץ ו/או להיכנס ליעד והאחריות המלאה עליו. על הנוסע לבדוק כי השמות בהזמנה תואמים את השמות בדרכון.
24. **מחירים** : המזמין יוכל להבטיח לעצמו את הצעת המחיר שניתנה לו ביחס להזמנתו רק באם בוצע תשלום בגין הנסיעה. מחירי ההזמנה מבוססים על תעריפי עלות השירותים בארץ ובחו"ל, תעריפי הטיסות, שיעורי ההיטלים בארץ ובחו"ל, שירותי קרקע מסים והאגרות בחו"ל ושערי החליפין של המטבעות השונים כפי שהיו ידועים ביום אישור ההזמנה. שירותים לגביהם ניתן אישור סופי בעת ההזמנה מחירם סופי.
25. **ביטוח** : בסמוך לאחר ביצוע ההזמנה, הנוסע מחויב לבטח עצמו, ועל חשבונו, בביטוח אישי מקיף ונרחב הכולל בין היתר ביטוח רפואי, ביטוח מטען וביטוח ביטול הזמנה המתאים לאופי טיול אתגרי ולכלול בביטוח כיסוי חילוץ, הטסה רפואית והמשך טיפול בארץ. ביטוח ניתן לרכוש טרם יציאה מהארץ בלבד.
26. **בריאות, תרופות וחיסונים** : חובה על הנוסע לעדכן את החברה באשר למגבלות רפואיות פיזית ו/או נפשית ו/או כל מגבלה אחרת שיש בה כדי למנוע את מימוש העסקה, ולעניין זה חלה על הנוסע חובת הגילוי בחוק חוזי הביטוח. אישה בהריון מחויבת באישור הריון תקין בשפה האנגלית המאשר לה לטוס ובכל מקרה העלתה לטיסה כפופה לאישור חברת התעופה. על הנוסע לבדוק את הצורך בתרופות וחיסונים ליעד ולהביא תרופות אישיות על פי צרכיו והרגליו. באחריות הנוסע לקבל את החיסונים הנדרשים לפי הנחיות משרד הבריאות.
27. **תופעות טבע, מזג אוויר וכוח עליון** : אין החברה אחראית על תופעות שונות של מזג אוויר ו/או נסיבות אחרות כלשהן שאינן בשליטתה העלולות לגרום לשינוי או ביטול כלשהו. החברה תהא פטורה מאחריות כלפי הנוסע בכל הקשור לביטול ו/או שינוי בכל פרק זמן שהוא אשר נגרם במישרין ו/או בעקיפין כתוצאה מכוח עליון, שביתות, סגר, הפרות סדר, שריפה, הצפה, מזג אוויר, מרי אזרחי, מלחמה, מבצע צבאי, פלישה, מרד, מגיפות, התפרצות הר געש, מחלות, חרם, מעצרים, תקלות טכניות או כל פעולה כיוצא באלה של כוח עליון.
28. **השתתפות בטיול** : נוהגים לטייל גלבוע תהא רשאית לדחות בקשת הזמנה או לבטל הזמנה או להפסיק את השתתפותו של נוסע, אשר על פי שיקול דעתה עלול להפריע או מפריע למהלך התקין של הנסיעה וזאת ללא כל צורך לנמק עמדתה. במקרה כגון דא יוחזר לנוסע חלקו היחסי של הסכום ששילם עבור הטיול באופן יחסי למספר ימי הטיול בהם השתתף ובניכוי ההוצאות שנגרמו לחברה.

29. חובה על הנוסע להודיע לחברה, בטרם הרשמתו לטיול, על כל מגבלה פיזית, או בריאותית ו/או נפשית ו/או כל מגבלה שהיא שיש בה כדי להכביד או להקשות על השתתפותו של הנוסע בטיול. ידוע לנוסע שהסכמת נוהגים לטייל גלבוע לרושמו לטיול, נסמכת על שבהעדר הודעה כאמור, הנוסע אינו מוגבל באופן כלשהו מלהשתתף בטיול. כל תקלה ו/או הוצאה שתגרם כתוצאה ממצבו הרפואי ו/או הנפשי של הנוסע, תחול על הנוסע בלבד.

30. הנוסע מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מבין שהנו חלק מקבוצה המטיילת יחדיו ומהווה מעין משפחה אחת גדולה. נפקא מינה שהנו מצהיר ומתחייב לנהוג בסבלנות ובסובלנות כלפי כל המשתתפים, לשתף פעולה ולהישמע להוראות הצוות המוביל מטעם נוהגים לטייל גלבוע, הן ביחסים כלפי המשתתפים והן ביחסיו כלפי כולי עלמא, וביתר שאת עת הנו מצוי בארץ זרה, עם מנהגים, קודים וכללי התנהגות שונים.

31. הנוסע מתחייב להקפיד להתייבב בשעה היעודה לשעות המפגש של הקבוצה ואם לא יעשה כן, הוא עלול להיחשב כמי שמוחל על זכותו להשתתף בפעילות המתוכננת. אם נבצר מהנוסע לעשות זאת מסיבות שאין לו שליטה עליהן, הוא צריך לדאוג להביא את הדבר לידיעת צוות החברה או לאחד מחברי הקבוצה, על מנת שיהיה ברור שהוא עומד להצטרף תוך זמן קצר. בכל מקרה שנוסע בחר לטייל בגפו, הנו נושא בלעדית באחריות לכך.

32. **מפגש קבוצה:** פרטים מעודכנים, מידע וסקירה כללית על הטיול והיעד יינתנו במפגש שייערך בטרם היציאה לטיול. ההשתתפות במפגש זה הינה אקוטית להצלחת טיול קראוונים קבוצתי זה שהנו בעל אופי, צרכים והתנהלות מיוחדים ושונים מטיולים רגילים.

33. **אחריות לנזקים:** דרכי גישה ומעברי רכב ורגל נתונים לשינויים עונתיים, אקלימיים ושינויים שאינם בשליטת החברה. אין החברה אחראית לנזקי הנוסע שייגרמו כתוצאה מנפילה, מתאונות, מחלות, אשפוז, הוצאות רפואיות, נזק למטען, אי ביצוע או ביצוע לקוי, אי נוחות או כל נזק ישיר או עקיף העלול להיגרם לנוסע במהלך הטיול.

34. מובהר ומודגש בזאת כי לא יינתנו החזרים כלשהם בגין הפסקת טיול עקב מחלה, פציעה, או כל סיבה אחרת כלשהי. אין ולא תהיינה לנוסע תביעות מכל סוג שהוא, כספיות או אחרות, העלולות לנבוע מהשירותים או בקשר אליהם כנגד החברה, עובדיה, שליחיה, נציגיה או מי מטעמה. תנאי מסמך זה הם המחייבים ואין בסמכות מאן דהוא, אף מטעם החברה, להסכים לכל סטייה מתנאים אלו.

35. נוהגים לטייל גלבוע ו/או נציגיה אינם אחראים להפסדים כספיים ו/או הוצאות נוספות שייגרמו עקב איחורים, שינויים או ביטולים ו/או בשל קצב התקדמות איטי של הקבוצה. הפסדים ו/או הוצאות כספיות כאלה יחולו על הנוסע.
36. לחברה נשמרת הזכות לערוך שינויים בתוכנית הטיול, אשר לדעתה הינם הכרחיים ו/או רצויים להמשך ניהולו התקין ו/או מסיבה כלשהי אחרת. ייתכנו מיקרים שבהם לא ניתן יהיה לבקר באתרים המפורטים במסלולו של כל טיול וטיול. החברה אינם מחויבת בכל החזר לנוסע הנובע משינויים כאמור.
37. בחלק מאזורי השהייה ואתרי התיירות קיימים קטעים מסוכנים, לילדים ולהורים. בקטעים אלו העובר על אזהרות נציג החברה וההנחיות של המקום עושה זאת באחריותו הבלעדית.
38. **תמהיל הנוסעים:** מגוון רב של אנשים מכל השכבות ומכל מוצא, רקע וצביון דתי משתתפים בטיול. הטיול דנא פתוח להרשמה לציבור הרחב וללא הגבלת גיל.
39. **מניין ימי הטיול:** במניין ימי הטיול נכללים יום היציאה מהארץ ויום החזרה לארץ, וזאת בהתאם ללוח הזמנים ומועדי הטיסות של חברות התעופה השונות. ימי הטיול נמנים החל מיום היציאה מהארץ ועד ליום החזרה ארצה, גם כאשר היציאה מהארץ הינה בשעות אחה"צ או הערב והחזרה לארץ בשעות הבוקר. בכל מקרה שבו יתווספו ימים, למניין ימי הטיול הקבוע, בשל שינוי בלוח זמני הטיסות, או שינויים בלתי צפויים ואחרים, יחויב הנוסע בתשלום נוסף בהתאם לעלות בפועל שתתווסף.
40. **ביטולים:** כמופיע באישור הזמנת שירותי תיירות לטיול קראוונים. למען הסר ספק מובהר בזאת כי מועדי ותנאי הביטול בגין כל אחד משירותי התיירות הינם לחוד ובנוסף ואינם תלויים האחד במשנהו. דמי הביטול ישולמו בנפרד לחברת התעופה, לחברת השכרת הקראוונים, לנוהגים לטייל גלבוע ולספקי השירותים האחרים.
41. במקרה של שינוי מהותי בתכנית הטיול והודעה לנוסע טרם היציאה, שמורה לנוסע הזכות לבטל את הטיול בתוך 72 שעות מיום ההודעה בדבר השינוי המהותי ללא דמי ביטול כלשהם. כתאריך הביטול יראו רק את היום שבו מתקבלת הודעת הביטול בכתב במשרדי נוהגים לטייל גלבוע. החברה רשאית לבטל כל טיול מכל סיבה שאינה תלויה בה, או אם מספר הנוסעים אינו מצדיק את ביצוע הטיול ע"פ שיקול דעתה ותציע לנוסע השתתפות בטיול אחר או תשיב לו התמורה. כמו כן, שומרת החברה לעצמה את הזכות לצרף מטיילים לקטע מטיול מקביל הזהה לתוכנית המקורית.
42. החברה אינה אחראית למתן החזר כספי בגין שירותים שלא נוצלו על ידי הנוסע ובלבד שאי ניצול השירותים אינו באחריות החברה. החברה שומרת לעצמה את הזכות לקבוע דמי ביטול גבוהים יותר בגין שירותים מסוימים.

43. **חילוקי דעות**: לבתי המשפט בעיר חדרה בלבד סמכות ייחודית לדון במחלוקת כלשהי בין הצדדים, ללא קשר למקום חתימת ההזמנה או מקום מגוריו של הנוסע. הדין אשר יחול על כל מחלוקת ו/או כל סכסוך ו/או תביעה ו/או דרישה מכל סוג שהוא בקשר ו/או בנוסע לשירותי התיירות ו/או לתנאים אלו יהיה הדין הישראלי בלבד.

44. **התיישנות**: מוסכם על דעת הנוסע, כי בחלוף שנתיים מיום חזרתו ארצה לא יהיה זכאי לבוא אל החברה בכל תביעות שהן בין עפ"י התקשרותו החוזית דנא ובין בנזיקין ויש לראות בתנאי זה כמגביל את תקופת ההתיישנות לשנתיים בלבד, בהתאם להוראות סעיף 19 לחוק ההתיישנות, תשי"ח-1958.