

תנאים כלליים לטיולי "TRAVEL QUEEN" (טרוול קוויין)

1. הסכם ההתקשרות

- 1.1 "TRAVEL QUEEN" (מלכת המסעות) הוקמה במטרה לשלב טיולי חוויה עם מסע רוחני בארץ ובעולם, ועל מנת לחזק ולהעשיר את עולמה של כל אישה המשתתפת במסע.
- 1.2 התנאים המופיעים באתר האינטרנט, בתכנית הטיול, במסמכים הנלווים לתכנית וכן עדכונים שיימסרו בכתב ובע"פ עד למועד היציאה לטיול, מהווים חלק בלתי נפרד מהזמנת הטיול ומחזקה ההתקשרות בין החברה למטיילת. בכל מקרה של סתירה, התנאים המפורטים בתכנית הטיול גוברים על אלו שכאן. על המטיילת לדרוש ולקבל את דף המידע האחרון ואת העדכונים לטיול.
- 1.3 מטיילת הנרשמת לטיול ושילמה דמי קדימה לטיול או משתתפת בטיול או בחלק ממנו, מבטאת בכך את הסכמתה המלאה והמפורשת לכל התנאים המפורטים בהמשך עמוד זה ובמסלולי הטיולים באתר, כפוף לעדכונים שיימסרו עד למועד היציאה.

2. הרשמה לטיול

- 2.1 הרשמה לטיול מחייבת מילוי טופס הרשמה ותשלום דמי קדימה לטיול (ראה להלן "תנאי תשלום"), מובהר בזאת שמטיילת שמילאה ושלחה טופס הרשמה אך טרם שילמה את דמי הקדימה, תיחשב כמי שהביעה ענין בטיול ולא נרשמה אליו בפועל ועל כן החברה תהיה פטורה מלשמור לה מקום בטיול ולשריין עבורה הזמנות.

3. גודל הקבוצה

- 3.1 גודל הקבוצה ינוע בין 15-24 מטיילות, אלא אם כן צוין אחרת בתוכנית הטיול.
- 3.2 קיום הטיול מותנה בהרשמה של 15 מטיילות לפחות בכל טיול (אלא אם כן צוין אחרת בתכנית הטיול), החברה שומרת לעצמה את הזכות לבטל טיול עד 15 ימים לפני יציאתו, אם עד אותו מועד לא נרשמו 15 מטיילות. במקרה כזה, תחזיר החברה את הכספים ששולמו לה. החברה תהיה פטורה מלשלם פיצוי כלשהו למטיילת עקב ביטול הטיול מהסיבה המפורטת בסעיף זה.

4. ביטוח בריאות

- 4.1 על כל נוסעת להצטייד בביטוח בריאות ומטען. הביטוח הוא חובה! החברה ממליצה לכל מטיילת לרכוש ביטוח נסיעות מלא המתאים לנזקי גוף ורכוש בחו"ל בלא זכות שיבוב כלפי החברה או מי מטעמה.
- 4.2 במקרה חירום שבו יש צורך באשפוז או בהפסקת הטיול, המטיילת תפעיל את הביטוח הרפואי האישי שלה. החברה תעשה מצידה כל שביכולתה כדי לסייע למטיילת, עם זאת החברה לא

תישא באחריות להוצאות כלשהן שנובעות מן הצורך באשפוז או בהפסקת הטיול עקב סיבות הקשורות למצבה הבריאותי של המטיילת.

5. דרכון ואשרות כניסה

- 5.1 יש להצטייד בדרכון בר תוקף לחצי שנה לפחות מיום הכניסה המיועד לכל אחת מארצות הטיול. הוצאת דרכון ו/או הארכתו הן באחריות המטיילת בלבד.
- 5.2 על המטיילת לוודא שיש בדרכונה לפחות 3 עמודים ריקים לטובת הנפקת האשרות ו/או חותמות בכניסה לארצות היעד.
- 5.3 החלפת דרכון: מטיילת שמסרה בהרשמתה פרטי דרכון מסוים שהוחלף מאוחר יותר בדרכון אחר, חייבת למסור לחברה את פרטי הדרכון החדש בסמיכות להחלפה. החברה לא תישא בשום אחריות לסיבוכים והוצאות שעלולים להיגרם בשל הנפקת אשרות וביצוע הזמנות על סמך פרטי דרכון שגויים.
- 5.4 הנפקת אשרות: ישנן מדינות שעבורן נדרשת הנפקת אשרות כניסה עוד לפני מועד היציאה לטיול. במסגרת תנאים נלווים לתוכנית הטיול יפורסם מידע לגבי האשרות הדרושות עבור דרכונים ישראלים בלבד.
- 5.5 המידע עבור הנפקת האשרות יועבר אך ורק למטיילת אשר העבירה את מלוא פרטי הדרכון ואת זהות המדינה שהנפיקה את דרכונה.
- 5.6 אשרות הכניסה יונפקו על ידי סוכן נסיעות או על ידינו, חוץ ממקרים שמטיילת תבקש במפורש לבצע זאת בעצמה, וחוץ ממקרים שהיא נמצאת בחו"ל. במקרה כזה על המטיילת לדאוג להנפקת אשרת הכניסה בכוחות עצמה והאחריות על הנפקת אשרת הכניסה חלה על המטיילת עצמה בלבד.
- 5.7 מטיילת אשר אשרות הכניסה שלה מונפקות על ידי משרדנו, מתבקשת להעביר לרשות החברה את דרכונה ואת כל המסמכים הנלווים הנדרשים שעליה להמציא לטובת ההנפקה, לכל פרק הזמן הנדרש לטובת ההנפקה ועל פי לוחות זמנים שיועברו אליה במהלך ההכנות לנסיעה.
- 5.8 המטיילת תחויב במלוא מחיר האשרות שמסרו להנפקה עבורה, החל ממועד מסירת המסמכים לטובת הנפקת האשרות, גם במקרה ומסיבה כלשהי המטיילת תיאלץ לבטל את נסיעתה מבלי שתעמוד לה האפשרות לעשות שימוש באשרות.
- 5.9 מטיילת רשאית להנפיק את אשרות הכניסה שלה בעצמה במקרה וההליך מאפשר זאת, כגון, אשרות כניסה המונפקות באמצעות האינטרנט ו/או אשרות כניסה המונפקות בשגרירויות הזרות בארץ (שחלקן מאפשר פניה ישירה אליהן), במקרה כזה, המטיילת תזוכה במחיר האשרות שינוכה ממחיר הטיול ותיקח את האחריות על עצמה בנוגע להנפקת האשרות.
- 5.10 במקרה ואשרת כניסה של מטיילת כלשהי סורבה ו/או הנפקתה נמנעה מסיבה כלשהי (למשל: לא הוגשו כל המסמכים הנדרשים כהלכתם ו/או הגשה בלוח זמנים מאוחר מידי),

במקרה כזה המטיילת תישא בהוצאות דמי ביטול הכרוכות בביטול נסיעתה כמפורט בסעיף "דמי ביטול" להלן.

6. ביטוח בריאות ומטען

- 6.1 כל מטיילת נדרשת להצטייד בביטוח בריאות. הביטוח הוא חובה! מומלץ לרכוש ביטוח נסיעות מלא המתאים לנזקי גוף ורכוש בחו"ל בלא זכות שיבוב כלפי החברה או מי מטעמה.
- 6.2 המטיילת תפעיל את הביטוח הרפואי האישי שלה, במקרה שבו יש צורך באשפוז או בהפסקת הטיול. החברה מצידה תעשה כל שביכולתה כדי לסייע למטיילת, עם זאת החברה לא תישא באחריות להוצאות כלשהן שנובעות מן הצורך באשפוז או בהפסקת הטיול עקב סיבות הקשורות למצבה הבריאותי של המטיילת.
- 6.3 החברה לא תהיה אחראית לכל נזק, ישיר או עקיף, לגוף או לרכוש, שייגרם למטיילת במהלך הטיול או עקב ביטולו או שינויים בו, מכל סיבה שהיא, לרבות בגין תאונה, גניבה, אובדן של כבודה או מסמכים או הוצאות שהיה על המטיילת להוציא בגינם. אם הוציאה החברה הוצאה כלשהי בעבור המטיילת, תהא המטיילת חייבת בהשבה מלאה שלה לחברה.

7. בריאות וחסוניה

- 7.1 טיולי "TRAVEL QUEEN" כוללים גם קטעי הליכה של מספר שעות ברצף, לעיתים אף בעליות ובמורדות, באזורים אורבניים ובשמורות טבע – כל מקום על פי אופיו, מתוך הנחה שהמטיילת בעלת בריאות תקינה וללא קשיי הליכה או בעיה בריאותית אחרת כלשהי. במקרה והמטיילת יודעת מראש על בעיית בריאות כלשהי, חובה עליה ליידע את החברה בעת ההרשמה, במידה והבעיה הבריאותית דורשת התייחסות במהלך הטיול. במקביל, המטיילת מתבקשת להתייעץ עם הרופא הקבוע שלה לגבי התאמתה לתנאי הטיול, לברר עם הגורמים הרפואיים המוסמכים לגבי סיכוני התחלואה, החיסונים הנדרשים לה והסייגים שיכולים לחול עליה עקב גילה או מצבה הרפואי עוד בטרם הרשמתה לטיול.
- 7.2 מטיילת בעלת צרכים פיזיים ובריאותיים מיוחדים כגון מטיילת שנעזרת בכיסא גלגלים או קלנועית חייבת לברר אתנו את מידת התאמתה לטיול.
- 7.3 חיסונים: באחריות המטיילת לדאוג לחיסונים מתאימים בהתאם להנחיות משרד הבריאות בטרם הרשמתה לטיול. באחריות המטיילת לבדוק את הסייגים שמשרד הבריאות מפרסם בנוגע לחיסון על פי גיל, מצב רפואי והיסטורית חיסונים, היות ולעיתים הם ממליצים לא לחסן מטיילת מתחת לסף גיל מסוים או מעל סף גיל מסוים – הכול לפי אופיו של החיסון ומידת הסיכון הכרוך בו, ואף משך הזמן הנדרש להתחסן טרם הנסיעה על מנת שהחיסון יהיה אפקטיבי.
- 7.4 התמודדות עם גובה: בחלק מהטיולים נגיע לגבהים של 3000 מטרים מעל פני הים. במקרה כזה ניידע לגבי השהייה בגובה, במסגרת ההערות בתנאים הנלווים לתוכנית הטיול. בגבהים אלו עלולים להופיע סימפטומים של מחלת גבהים. אנו נשתדל לעלות באופן הדרגתי בגובה על

מנת ליצור תנאים נוחים להתאקלמות בגובה. תנאים אלו אמורים להתאים למטיילת בעלת בריאות תקינה. מטיילת, בכל גיל, אשר יש לה ספק לגבי תגובתה הפיסיולוגית לגובה, מתבקשת להתייעץ עם רופא טרם יציאתה לטיול.

8. מחיר הטיול

- 8.1 יודגש בזאת כי לא יינתן כל החזר/זיכוי למטיילת שלא עשתה שימוש באחד ו/או יותר מהשירותים המוצעים במסגרת תכנית הטיול לרבות בתי מלון, סיורים, טיסות, ארוחות, הופעות, שייט, העברות ו/או כל פעילות אחרת המשולמת על ידי "TRAVEL QUEEN" במהלך הטיול.
- 8.2 יודגש בזאת שבכל מקרה בו הועבר מחיר טיול מדורג שנקבע על פי מספר מטיילות, המחיר הסופי נקבע לפי מספר מטיילות שהשתתפו בפועל. יובהר בזאת, מטיילות שביטלו את השתתפותן גם בסמוך מאד למועד היציאה, לא יכללו במספר המטיילות. "TRAVEL QUEEN" שומרת לעצמה את הזכות לגבות/להשיב למטיילות את ההפרש במחיר עקב שינוי בגודל הקבוצה, גם לאחר שהמשתתפות השלימו את תשלומיהן וגם בדיעבד אחרי החזרה מהטיול.
- 8.3 במסגרת תכנית הטיול בסעיף מחיר הטיול מפורטים כל הרכיבים אשר כלולים במחיר הטיול וכל הרכיבים אשר אינם מפורטים בתוכנית הטיול.
- 8.4 שינויים בשעות הטיסה על ידי חברות התעופה אינם מחייבים בהכרח שינוי במחיר הטיול, במקרה ושינוי שעות הטיסה גרם להוספת או הפחתת שירותים, מחיר הטיול יתייקר בשל הוספת שירותים או שמחיר הטיול יוזל במקרה של הפחתת שירותים ורק אם "TRAVEL QUEEN" קיבלה החזר עבור ביטול שירותים אלו.

9. טיסות

- 9.1 שינויים בלוח הזמנים של הטיסות על ידי חברות התעופה אינם תלויים בחברה ואף עשויה להימסר בהתראה קצרה. לפיכך, מרגע קבלת המידע מחברת התעופה לגבי שינוי מועדי הטיסות אנו נעדכן את המטיילת.
- 9.2 שינוי בלוח הזמנים של חברות התעופה שניתן לעיתים בהתראה קצרה ביותר, עשוי להביא לשינויים במסלול ולשינוי באורך הטיול. מחיר הטיול יעודכן בהתאם לכך. מובהר בזאת שמטיילת המבטלת את יציאתה לטיול עקב שינוי לא מהותי שנגרם כתוצאה משינוי לוח הזמנים על ידי חברת התעופה, תחויב בדמי ביטול על פי המחירים המפורטים בסעיף דמי ביטול.
- 9.3 במסגרת כרטוס קבוצתי רוב חברות התעופה אינן מאפשרות בחירת מקום ישיבה בטיסה מראש, המטיילת תוכל לבחור מקום ישיבה בעת פתיחת שירות צ'ק אין בשדה בתעופה, ובחברות תעופה המאפשרות שירות "בידוק טרום טיסה" לפני הטיסה.
- 9.4 במקרה ומספר המטיילות שנרשמו לטיול נמוך בהרבה מכמות המינימום לכרטוס קבוצתי כפי שנקבע על ידי חברת התעופה, החברה שומרת לעצמה את הזכות לפנות למטיילות ולבחון אפשרות לשינוי הכרטוס או הטיסות או חברת התעופה.
- 9.5 טיסות של חברות זרות עוברות לעיתים בנתיבים שאינם מוגדרים כביטחוניים. מטיילת שסוגיית הנתיב חשובה לה, נדרשת לבדוק אתננו את נתיבי הטיסה טרם הרשמתה לטיול. היות ו - "TRAVEL QUEEN" בוחרת את חברת הטיסה על פי שיקול דעתה ובהתאם לתוכניות הטיול.
- 9.6 מיסי הנמל, היטלי ביטחון או כל מס אחר החלים על המטיילת, אינם כלולים במחיר הטיול והם מתעדכנים מעת לעת. לעיתים גם במהלך הטיול. חלק ממיסי הנמל ישולמו מראש בארץ לפני היציאה לטיול, וחלק ישולמו לפני הטיסות הרלבנטיות במהלך הטיול. במידה ומיסי הנמל ישתנו במהלך הטיול, יעודכן מחיר הטיול בהתאם ויועבר תשלום בגינם במהלך הטיול.

10. בתי מלון

- 10.1 במקרה של טיסות המגיעות ליעד בשעת בוקר מוקדמת או עוזבות בשעת לילה מאוחרת, שעת קבלת חדרים ופינויים נקבע בלעדית על ידי בתי המלון, אין ביכולת החברה להתחייב לספק חדרים מוקדם משעת הכניסה או לפנות אותם מאוחר יותר מהשעה הנהוגה במלון.
- 10.2 דירוג המלונות אינו אוניברסלי ונקבע באופן שונה ממדינה למדינה, מלונות בדירוג זה יכולים להיות שונים באיכות, בגודל החדרים וברמת השירותים הניתנים בכל מלון ומלון. לאור זאת מוסכם שכל מחלוקת שתתעורר בענין זה, רמתו של המלון תיקבע אך ורק על סמך הדירוג העצמי שלו, כפי שהוא מופיע באתר הבית של המלון (אם קיים כזה) ולא על סמך המלצות או אתרי מכירות שונים.
- 10.3 במקרה של בקשה מיוחדת של המטיילת, תועבר בקשה על ידי החברה למלון, אולם לא תהיה מצד החברה התחייבות כלפי המטיילת למילויה, אלא אם כן אושר בכתב למטיילת כי בקשתה תקויים.
- 10.4 החברה אינה אחראית במקרה של מטרד עקב שיפוצים ו/או בניה בבית המלון או בסמוך לו, ובלבד שמסרה למטיילת כל מידע שידעה בדבר המטרד בעת ביצוע ההרשמה.
- 10.5 חלק מהשירותים המוצעים בבתי מלון הינם עונתיים ואינם פועלים כל השנה, החברה לא תהיה אחראית לתלונות במידה ואחד מן השירותים לא היה פעיל.

11. חדר ליחיד

- 11.1 מטיילת המבקשת לישון בחדר יחיד תידרש לשלם "תוספת לחדר יחיד" כמפורט בתנאי הטיול.
- 11.2 חדר ליחיד ניתן בבתי מלון בלבד, במקומות לינה אחרים המטיילות ישודכו לחדרים משותפים על פי תנאי המקום. מובהר בזאת שלא יינתן החזר למטיילת בגין הלינה שאינה בבתי מלון, היות והתוספת ליחיד מחושבת מלכתחילה רק על הימים שבהם ניתנים שירותים ליחיד.
- 11.3 בחלק מהמלונות החדר אכן נועד למגורי אדם אחד ולפיכך מידותיו קטנות עם מיטה ליחיד, בחלק מהמלונות הנוהג הוא לתת חדר זוגי לשימוש כיחיד. ההחלטה אם לתת למטיילת חדר ליחיד או חדר זוגי לשימוש יחיד, הוא של המלונות לבדם.

12. חדר משותף

- 12.1 מטיילת שנרשמה כבודדת ואיננה מעוניינת בחדר יחיד, תיידע אותנו במועד ההרשמה ונדאג לשבצה עם בת זוג לחדר, אין החברה מתחייבת להתאמה חברתית/אישית בין הזוג.
- 12.2 מטיילת ששובצה לחדר עם בת זוג ואשר תרצה במהלך הטיול לעבור לחדר יחיד, מתחייבת בזאת לשלם לחברה את ההפרש על מעברה לחדר יחיד ואת ההפרש על מעבר בת זוגתה הקודמת לחדר יחיד.
- 12.3 החברה אינה מתחייבת למצוא למטיילת יחידה בת זוג לחדר ובמקרה כזה, המטיילת תידרש לשלם תוספת לחדר יחיד.

13. ארוחות בטיסות ובטיול

- 13.1 בטיסות – מטיילת רשאית לבחור ארוחה מתוך המגוון המוצע ע"י חברות התעופה ובלבד שההזמנה תימסר לחברת התעופה מראש ולא פחות מ – 15 ימים לפני מועד היציאה לטיול. חשוב לקחת בחשבון שישנן טיסות ללא ארוחה בכלל.
- 13.2 מטיילת רשאית לבחור בארוחות בין אוכל רגיל לצמחוני, מטיילת שמעוניינת באוכל צמחוני מתבקשת להודיע על רצונה בעת ההרשמה ולא יאוחר מ – 15 ימים טרם מועד היציאה לטיול.
- 13.3 תכנית הטיול מפרטת את הארוחות שכלולות במחיר הטיול.
- 13.4 מטיילת עם בקשות למזון מיוחד כגון: מזון ללא גלוטן, מזון מיוחד לבעלי אלרגיות, דל סוכר וכדומה. בקשתה תועבר לספקי המזון השונים אך החברה אינה מתחייבת שהמטיילת תוכל לקבל מזון מיוחד לפי בקשתה, מובהר בזאת שבאחריות המטיילת לדאוג להצטייד מראש במזון המיוחד הנדרש לה לפי הצורך למשך כל ימי הטיול מתחילתו ועד סופו.

14. מפגש קבוצה

- 14.1 השתתפות במפגש קבוצה מומלץ מאד על מנת להתעדכן בכל הפרטים המעודכנים טרם היציאה לטיול ולהיכרות עם שאר המטיילות, בכל מקרה של היעדרות, החברה לא תהיה אחראית להעביר את המידע שנמסר בפגישה. אם לא יתאפשר מפגש קבוצה מסיבה כלשהי, המידע יועבר באופן אחר.

15. תנאי תשלום

- 15.1 בעת ההרשמה לטיול, שתיעשה במילוי טופס ההרשמה, תשלום מקדמה על פי המפורט מטה,
- 15.2 מקדמה בסך 1800 ש' תשלום במועד ההרשמה באמצעות: כסף מזומן, העברה בנקאית, שיק מזומן, כרטיס אשראי (למעט דיינרס, אמריקן אקספרס וכרטיסי אשראי מחו"ל).
- 15.3 יתרת התשלום תשלום עד 75 ימים לפני תחילת הטיול באמצעות: כסף מזומן, העברה בנקאית, שיק מזומן, כרטיס אשראי עד 3 תשלומים ללא ריבית (למעט דיינרס, אמריקן אקספרס וכרטיסי אשראי מחו"ל), תשלום בקרדיט או פריסת תשלומים תתאפשר בתוספת תשלום בלבד.
- 15.4 ניתן לשלם בשקלים, בדולרים אמריקאים (לא ניתן לשלם בדולרים מהסוג הישן), באירו (לא ניתן לשלם בשטרות של 500 אירו).
- 15.5 במקרה של העברה בנקאית, פרטי הבנק יימסרו למבצעת ההעברה, יש להעביר לחברה העתק העברה בנקאית לאחר ביצועה.
- 15.6 בטיולים שמחירם מפורסם במטבע אחר, תוכל המטיילת לבחור לשלם בשקלים, או בדולרים אמריקאים על פי שער מט"ח העברות והמחאות (מכירה) ביום העסקים האחרון שלפני מועד התשלום, כפי שפורסם באתר האינטרנט של בנק "בינלאומי".

15.7 השתתפות בטיול מותנית בכך שהמטיילת העבירה את מלוא התשלום עד 75 ימים לפני מועד תחילת הטיול. "TRAVEL QUEEN" תהיה רשאית לבטל הרשמה של מטיילת במקרה שלא שולם מלוא התשלום כמפורט לעיל.

15.8 בחלק מהטיולים נדרשים דמי קדימה נוספים מעבר לדמי הקדימה הרגילים. דמי הקדימה הנוספים מיועדים להבטיח טיסות או שירותי קרקע מוגדרים, לפי תנאי נותן השירות ולפי התנאים שמפורסמים כחלק מתוכנית הטיול. לפיכך, המטיילת תשלם את דמי הקדימה הנוספים על פי לוחות זמנים שנקבעו לטיול שאליה נרשמה, גם אם הם נקבעו אחרי הרשמתה ותוך כדי ההכנות לקראת היציאה לטיול.

15.9 דמי טיפול ושינוי בסך \$50 למטיילת ייגבו במקרה של שינוי בכרטיסי הטיסה הקבוצתיים. כגון, הושבה במטוס, מועדי יציאה וחזרה וכל סוג אחר של שינוי בכרטיסי הטיסה. דמי הטיפול הם בנוסף לסכום שגובות חברות התעופה עבור השינוי.

16. ביטול טיול על ידי "TRAVEL QUEEN"

16.1 "TRAVEL QUEEN" שומרת לעצמה את הזכות לבטל טיול עד 15 ימים לפני יציאתו, אם עד אותו מועד לא יהיה מספר מינימלי של מטיילות להפעלת הטיול. או מכל סיבה אחרת כלשהי שתובא לידיעת המטיילות, במקרה כזה תחזיר החברה למטיילת את הכספים ששולמו לה. החברה תהיה פטורה מלשלם סכום נוסף כלשהו למטיילת עקב ביטול הטיול.

16.2 בנסיבות מיוחדות ובמצבי חירום "TRAVEL QUEEN" רשאית להודיע על ביטול טיול, מלא או חלקי, אף בהתראה קצרה ביותר, זאת במקרה שעל פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט לא ניתן לבצע את הטיול ו/או שנוצרה מניעה או סכנה בביצועו, בנסיבות שאינן תלויות ב "TRAVEL QUEEN" לרבות בשל שביתות, התרעות, הנחיות של רשויות מוסמכות, מגפות, פגעי טבע, מצבי מלחמה וחירום וכיוצא בזאת. בכל מקרה כאמור, "TRAVEL QUEEN" לא תהיה אחראית לכל נזק ישיר או עקיף או לאי נעימות עקב הביטול המלא או החלקי. במקרה של ביטול מלא כאמור, יוחזרו למטיילת הכספים ששולמו ל "TRAVEL QUEEN" בפועל כמפורט בסעיף 17 לעיל, בקיזוז כל הוצאה אשר הוציאה החברה (לרבות התחייבות של החברה) ואשר לא קיבלה עבורה החזר מספקי השירותים בארץ ובחו"ל. במקרה שטיול בוטל באופן חלקי, יוחזרו למטיילת התשלומים בעבור השירותים שלא ניצלה, בקיזוז אלו אשר "TRAVEL QUEEN" לא תקבל בעבורם החזר מספקי השירותים בארץ ובחו"ל.

17. ביטול טיול על ידי המטיילת

17.1 הודעת הביטול תיעשה בהודעה בכתב בלבד (אפשר בדואר אלקטרוני ובפקס), שתישלח למשרדי החברה, מועד הביטול יוגדר לפי מועד קבלת ההודעה במשרדנו במהלך ימי עבודה, כל אחד מהימים א'-ה'. שאינם יום חג או ערב חג.

17.2 בתנאי ביטול רגילים (שאינם כפופים לכללי עסקת מכר מרחוק), אם מועד הביטול חל **מרגע ההרשמה ועד 90 ימי עבודה לפני מועד היציאה לטיול**, יחולו על המטיילת דמי ביטול בסך

\$180, כמו כן יחולו דמי ביטול המונהגים ע"י חברות התעופה בגין הטיסות שהוזמנו ועלות אשרות אם הונפקו.

17.3 בתנאי ביטול רגילים (שאינם כפופים לכללי עסקת מכר מרחוק), אם מועד הביטול חל מ - 90

ימי עבודה ועד 31 ימי עבודה לפני מועד היציאה לטיול, יחולו על המטיילת דמי ביטול בסך 30% ממחיר הטיול, ועלות אשרות אם הונפקו.

17.4 בתנאי ביטול רגילים (שאינם כפופים לכללי עסקת מכר מרחוק), אם מועד הביטול חל מ - 30

ימי עבודה ועד 15 ימי עבודה לפני מועד היציאה לטיול, יחולו על המטיילת דמי ביטול בסך 50% ממחיר הטיול, ועלות אשרות אם הונפקו.

17.5 בתנאי ביטול רגילים (שאינם כפופים לכללי עסקת מכר מרחוק), אם מועד הביטול חל מ - 14

ימי עבודה ועד מועד היציאה לטיול, יחולו על המטיילת דמי ביטול בסך 100% ממחיר הטיול, ועלות אשרות אם הונפקו.

17.6 מטיילת שתנאי ביטולה נכללים בקריטריונים שנקבעו לביטול עסקה על פי "חוק הגנת הצרכן

– עסקת מכר מרחוק" רשאית לבטל את העסקה במשך 14 ימים ממועד ביצוע העסקה (או 4 חודשים לגבי אזרחים ותיקים) ובתנאי שהודעת הביטול נמסרה לא יאחר משבעה ימי עסקים לפני מועד היציאה לטיול. במקרה כזה תשלם המטיילת דמי ביטול בסך שאינו עולה על 5% ממחיר הטיול או 100 ש' הנמוך ביניהם.

17.7 חוק הגנת הצרכן חל על רכישות בחברות ישראליות שעליהן חלים חוקים של מדינת ישראל,

לכן אם ההזמנה נעשית ישירות עם בית מלון או באמצעות סוכנות נסיעות בחו"ל, חלים עליה תנאי הביטול הקבועים שם.

17.8 ביום 06/02/19 נכנס לתוקפו תיקון לחוק הגנת הצרכן בנושא ביטול עסקת מכר מרחוק

לרכישת שירותי תיירות הניתנים במלואם מחוץ לישראל, לדוגמא: לינה בבית מלון, כרטיס למופע וכדומה. על התשלום עבור שירותי הקרקע ו/או טיסות בינלאומיות ופנימיות מספק בחו"ל המהווים את רוב מחיר הטיול, חלה מדיניות הביטול של נותן השירות בחו"ל (אשר תגבר על הוראת חוק הגנת הצרכן, אף אם היא קובעת שלא תהיה לצרכן זכות ביטול, בדומה לאתרים בינלאומיים). רוב ספקי השירותים בחו"ל מחייבים ב- 100% דמי ביטול. עם זאת, נעשה כל שביכולתנו כדי לתווך בין המטיילת לספק בחו"ל על מנת להשיב את כספה. מובהר בזאת כי האמור בסעיף זה הינו לצרכי יידוע בלבד וכי הנוסח המלא והמחייב של הוראת הביטול בעסקאות מכר מרחוק הוא המפורט בסעיף 14-ג' בחוק הגנת הצרכן.

17.9 בכל מועד בו תבטל מטיילת את השתתפותה בטיול לאחר ההרשמה, תחויב המטיילת בנוסף

לדמי הביטול המצוינים לעיל, בעלות ביטול מרכיבי התעופה (טיסות בינלאומיות ו/או טיסות פנים). כמתחייב בחוקי הביטול של חברת התעופה). ו/או בעלות שירותים שנרכשו בעלות מלאה ומוחלטת. כמו כן, תחויב בעלות אשרות כניסה (אם הונפקו).

17.10 בחלק מהטיולים יידרשו דמי ביטול מיוחדים בנוסף על דמי הביטול הרגילים המפורטים לעיל. במקרה כזה, יפורטו דמי הביטול המיוחדים בתוכנית הטיול.

17.11 התנאים המפורטים בסעיף "דמי ביטול העסקאות מכר מרחוק" גוברים על כל תנאי הביטול האחרים המפורטים לעיל.

18. החזר כספי

18.1 החזר כספי למטיילת יבוצע בתוך 60 ימים ממועד הביטול, במקרה של ביטולים הכפופים לעסקת מכר מרחוק, ההחזר הכספי יבוצע תוך 18 ימים מיום ביצוע העסקה.

18.2 ההחזר יבוצע באותו המטבע ובאותה השיטה שבה המטיילת שילמה, החברה שומרת לעצמה את הזכות לנכות מדמי ההחזר את העמלה שנגבתה על ידי חברות האשראי.

19. תשר

19.1 תשר (טיפ) - כמקובל והמצוין בכל טיול וטיול, התשר ישולם בארץ לפני היציאה לטיול ויועבר ע"י החברה לספקי השירותים השונים: נהגים, פקידי קבלה, מלצרים, מדריכים מקומיים וכדו'.

20. עישון

20.1 יינתנו הפסקות לפרקי זמן מתאימים למעשנים.

20.2 בזמן הנסיעה לא יותר העישון.

20.3 העישון בחדרים בבתי מלון אסור. עישון בחדר בבית מלון עלול לגרום קנסות בהתאם לחוקי בית המלון.

21. חישוב מספר ימי טיול

21.1 אם יחול שינוי בלוח זמני הטיסות בעזיבת הארץ ו/או בחזרה אליה, ואף ישתנו מועדי היציאה והחזרה ממה שנקבע בתוכנית הטיול, לא ייחשב הדבר קיצור של הטיול.

21.2 מניין ימי הטיול כוללים את יום עזיבת הארץ ואת יום החזרה, גם אם בימים אלה אין תכנית סיורים.

22. חישוב ימי עבודה

22.1 חישוב ימי עבודה בהסכם זה לצורך ביצוע החזרים וביטולים יכלול ימי עסקים שאינם ימי מנוחה, לא כולל שבת או חג. ערבי חג ושישי יחושבו עד השעה 12:00 בצהריים.

23. חילוקי דעות

23.1 במקרה של חילוקי דעות, סמכות השיפוט המקומית תהיה לבתי המשפט של העיר תל אביב בלבד. מובהר בזאת מפורשות, כי עצם הרשמתה של מטיילת במשרד נסיעות או סוכן נסיעות בכל מקום שהוא ברחבי הארץ, לא תקנה סמכות שיפוט לבתי משפט, שבאזור שיפוטם.

23.2 "TRAVEL QUEEN" רשאית על פי בחירתה בלבד, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לדרוש מהמטיילת שחילוקי הדעות בינה לבין "TRAVEL QUEEN" יתבררו בפני בורר או בוררים, אשר יתמנו לכך ע"י התאחדות סוכני הנסיעות ותיירות בישראל לרבות הוועדה לתלונות הציבור שבמסגרתו.

24. סירוב להרשמה ו/או הפסקת טיול

24.1 "TRAVEL QUEEN" שומרת לעצמה את הזכות לדחות בקשה להרשמה ו/או לסרב לשתף כל מטיילת אשר לדעתה עלולה להפריע למהלכו התקין של הטיול ללא כל צורך לנמק את עמדתה בנידון. החברה שומרת לעצמה את הזכות להפסיק את השתתפותה של מטיילת אשר התנהגותה ו/או מצב בריאותה מונעת את המשך השתתפותה בעטיו ו/או פוגעת או עלולה לפגוע במטיילת עצמה, במדריך או במטיילות האחרות, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של "TRAVEL QUEEN". במקרה של הפסקת השתתפות בטיול כאמור, לא יוחזרו למטיילת הכספים אשר נגבו עבור הטיול אלא אם החברה תקבל החזר בעבור אותו חלק יחסי שלא נוצל.

25. כללי

25.1 לעיתים מתרחשות הפתעות ואף תקלות בלתי צפויות, בשל גורמים שאינם תלויים בנו ושיכולים לגרום לשינויים בטיול, או לפגוע ברמת השירותים המובטחת. אנא קבלו זאת בהבנה, נעשה כל מה שביכולתנו על מנת שהטיולים יהיו מוצלחים, אך במקביל נשמור לעצמנו את הזכות לבצע שינויים במסלול בהתאם לשטח, גם אם השינויים כוללים ויתור על אתרים שצוינו בתוכנית. השינויים בטיול לא יהוו עילת תביעה כנגד החברה, ולמטיילות לא תהא כל תלונה ו/או דרישה בנידון.

26. ט.ל.ח.