

## תנאי עסקה

### הסכם שרות

#### דרכון

באחריות הלקוח להצטייד בדרכון תקף לשישה (6) חודשים לפחות, מיום היציאה מהארץ, באשרות כניסה (ויזות) מתאימות וכן לציין בפני TIKAIR אם ברשותו דרכון שאינו ישראלי. הכניסה למדינות השונות היינה בהתאם לדרכון שברשות הנוסע ודין המדינה עשוי להשתנות מעת לעת. הטיפול בדרכון, אשרות כניסה וכיוצ"ב הנן באחריות הנוסע בלבד, והוא מצהיר בזאת כי ברשותו דרכון בתוקף למשך שישה (6) חודשים לכל הפחות. דרכון תקף ייחשב רק כזה שבו לפחות שני דפים ריקים ועל אחריות הלקוח לוודא זאת בטרם ההזמנה ו/או מועד הנסיעה.

באחריות הלקוחות לבדוק את פרטי האיות המדויק ולוודא שהאיות זהה לאיות בדרכונם לפני החתימה על טופס ההזמנה. מובהר כי בגין שינוי שם או עדכון איות יישא הלקוח בתשלום דמי ביטול או תשלום שינוי, לפי חוקי הספק. למען הסר ספק יובהר כי כל הוראה ההסכם זה ביחס ללקוח תקפה ותחול גם על כל נוסע הכלול בעסקה.

#### מידע כללי

אתר TIKAIR טיקאייר" מבקש להפנות את תשומת ליבכם למידע המובא להלן כחלק בלתי נפרד מהזמנת הנופש והמהווה ביחד עם פרטי ההזמנה התנאים הכלליים והאחריות. בכל מקרה של חילוקי דעות יחייבו תנאים אלה ולא תישמע טענה כי הנוסע לא קרא ו/או לא הופנה לתנאים אלו. התנאים שלהלן יחולו על הנוסע הלקוח אחד ממוצרי TIKAIR.

אתר TIKAIR נמצא מחוץ לגבולות מדינת ישראל, ומשמש כמתווך בין ספקי שירותים שונים לבין הנוסע, ועל כן, קשורה TIKAIR בין השאר, גם לתנאים הכלליים של ספקי השירותים השונים וניתן לעיין בהם על-פי דרישה. מודגש, כי השירותים שנמסרו ללקוח מבוצעים על אחריותם של ספקי השירותים למיניהם. כל המידע אותו מוסרת TIKAIR שאוב מתוך פרסומי הספקים ואין TIKAIR אחראית לדיוקם המוחלט.

בחתימתו על הסכם זה הלקוח מאשר כי קרא והבין את תנאי העסקה והוא יהיה מנוע מלטעון כל טענה בדבר אי ידיעת תנאי העסקה וכיוצ"ב בדיעבד לאחר חתימת הסכם זה.

בכפוף לתנאי העסקה והתקשרות הצדדים TIKAIR מזמינה עבורכם שירותים המסופקים על ידי סיטונאי תיירות, לרבות המלון, חברות התעופה, ספקי כרטיסי כניסה לאירועים ואטרקציות, וחברות ההשכרה ושירותי חנייה (להלן: "הספק/ים") בכפוף לזמניתם ובהתאם למידע הנמסר מהספק. כל השירותים המוזמנים הם בגדר בקשה בלבד, עד לקבלת אישור מחברתנו. כמו כן, האחריות הבלעדית לביצוע השירותים בפועל היא על הספק בלבד.

בקשות מיוחדות בכל הנוגע למלון ו/או למוביל אווירי ו/או לספקי הכרטיסים ו/או להשכרת רכב ו/או לשירותי חניה מועברות על ידי TIKAIR לספק הרלוונטי, בכל מקרה של תקלה ו/או אי-התאמה יש לפנות מיידית, במישרין או בעזרתנו, לספק המתאים. באחריות הלקוח ו/או הנוסע לבדוק את התאמת השוברים והאישורים, לרבות תאריכי ושעות טיסה, תאריכי האירוע, סוג הכרטיסים לאירוע, איות שמות הנוסעים, מספר הנוסעים והתאמת סיווג החדר וסוג המלון להזמנתו. כל המרכיבים בהזמנה הנם בדמי ביטול מלאים, וזאת מרגע אישור ההזמנה הנשלח ע"י TIKAIR.

מבלי לגרוע מכלליות האמור:

## הטיסות

הטיסות עשויות להיות טיסות שכר, לואוקוסט (חסך) או סדירות ולפיכך פרטיהן אינם סופיים ועשויים להשתנות, לרבות מבחינת מועדיהן, מסלולן ופרטי ספק התעופה וכן חברת התעופה ומספרי הטיסה. האחריות לעיכובים, שינויים וביטולים הנה, על-פי כל דין, על המוביל האווירי ו/או הספק בלבד.

TIKAIR אינה מעודכנת בזמן אמת לגבי שינויי לוח זמנים של כל טיסה ועל כן על הלקוח לוודא את שעות הטיסות המדויקות 24 שעות לפני מועד הטיסה. טיסות מעבר (קונקשן) מכורטסות באישור חברת התעופה על פי כללי עזרת הביניים של נמל התעופה. במקרה של החמצת טיסת המשך כתוצאה מעיכוב ו/או איחור ו/או שינוי לוח זמנים לא תישא TIKAIR בכל אחריות. מובהר בזאת כי על חברת התעופה מוטלת האחריות לפתרון מצב זה בהתאם לשיקול דעתה.

תשומת הלב מופנית לפרטי הטיסה שעודכנו בכרטיס הטיסה ולתנאים הכלליים המצורפים לו והם המחייבים את הספק. יחד עם זאת, במקרים חריגים של רישום יתר לטיסה ע"י חברות התעופה (דבר המותר לחברות התעופה ואשר אינו בשליטת המארגנים) יאלצו נוסע בודד או חלק מקבוצת נוסעים לטוס בטיסה שונה. הזמנות לארוחה כשרה ו/או צמחונית בטיסה ו/או כל דרישה דיאטטית אחרת הינן בגדר בקשה בלבד וחברת TIKAIR אינה מתחייבת ולא תהא אחראית לאי-סיפוקה של ההזמנה. למען הגילוי הנאות, חלק מחברות התעופה אינן מספקות ארוחה במהלך הטיסה ו/או מספקות ארוחה ומשקאות בתשלום בלבד. חלק מחברות התעופה דורשות רישום מוקדם לטיסה (צ'ק אין אלקטרוני) וגובות תשלום על רישום בנמל התעופה. הלקוח ו/או הנוסעים מתבקשים לבצע את הרישום לטיסה אם ברצונם להימנע מתשלומים נוספים בנמל התעופה. חלק מחברות התעופה גובות תשלום נוסף על מזוודות הנשלחות לבטן המטוס ו/או על משקל עודף בכבודה הנשלחת או בכבודת היד ו/או על מידות גדולות של כבודה. באחריות הלקוח ו/או הנוסעים להתעדכן מראש, עם חברת התעופה או עם TIKAIR על עלויות ותנאים אלה. הושבה בטיסות נעשית על ידי חברת התעופה ובאחריותה בלבד, לעיתים תמורת תשלום נוסף וכל זאת ללא התייעצות עם TIKAIR ו/או הנוסעים.

בקשה מצד הלקוח לשינוי טיסה ו/או ביטולה ו/או שינויי שמות תחויב בתשלום עפ"י תנאי הספק.

תינוקות עד גיל שנתיים אינם זכאים למושב בטיסה, אלא יושבים על הוריהם או מלוויהם בטיסה. קיימת אפשרות בטיסות סדירות להזמין עריסה על בסיס מקום פנוי בלבד TIKAIR. איננה מתחייבת כי תינוקות ישבו בעריסה בטיסות.

## המלונות

פרטי המלון המבוקש הם בגדר בקשה בלבד ו TIKAIR אינה מחויבת בהם כל עוד לא נתקבל עליהם אישורו הסופי של הספק. האחריות על השיבוץ במלון לרבות קומת החדר ו/או תקינות המתקנים ו/או השירות במלון לרבות מערכת מיזוג האוויר, הנה על המלון ו/או הספק בלבד. מתקני המלון פעילים על פי שיקולי המלון בלבד בהתאם לעונת התיירות. בחלק מבתי המלון נדרשות תוספות בגין שירותים שמציע המלון לרבות ארוחות, משקאות, מיני בר, חדר כושר, שירותי ספא, ספורט ימי וכו', החרגה זו מתייחסת גם להזמנות על בסיס 'הכל כלול'. לידיעתך, במקרה של הזמנת חדר לשלושה ו/או ארבעה – בתי מלון רבים נוהגים להכניס מיטה שלישית ו/או רביעית לחדר זוגי, לעיתים המיטה הנוספת הינה ספה נפתחת ו/או מיטה מתקפלת. בחלק מהיעדים באירופה נגבה מס עירוני לחדר/לאדם. תשלום זה יגבה מהלקוח במלואו ובאופן ישיר על ידי המלון ביעד ואינו באחריותה או שליטתה של TIKAIR.

לידיעתך, במקרה של רישום יתר, לספק הזכות להעברה למלון חלופי ברמה דומה, או גבוהה יותר בתוספת תשלום. דירוג המלונות כפי שנמסר לך, הינו בהתאם לדיווח של משרד התיירות המקומי ואין להשוות דרגות בין המדינות השונות. כל הפרטים באשר למתקני בית המלון, המפורסמים על ידי TIKAIR, לקוחים מפרסומי בתי המלון ואתר TIKAIR אינה נושאת בכל אחריות, במידה וחלק מהשירותים המוצעים על ידי המלון, הינם עונתיים ואינם פועלים בכל ימות השנה. בחלק מבתי המלון נדרשת תוספת תשלום עבור "אקסטרוות" בארוחות שבית המלון מציע ללקוחותיו, ואין הדבר בידיעתה ו/או נתון לשליטתה של החברה. שעת הכניסה לחדרים היא על-פי רוב בשעה 16:00 והפינוי הוא עד השעה 11:00, בלא תלות בשעות הטיסה. במידה וכתוצאה משינויים בזמני הטיסות, ייגרמו לנוסע הפסד/תוספת לינה במלון המוזמן, לא תישא החברה בהפסד/תוספת תשלום ששולם על ידי הנוסע. כמו כן, במידה וכתוצאה מאיחורים בטיסות, ייגרם לנוסע הפסד ארוחות במלון המוזמן, לא תישא TIKAIR בעלות הפסד הארוחות. "רישום יתר", הן לעניין טיסה והן לעניין בתי המלון משמעותו, שהמלון או הטיסה בתפוסה מלאה ואין חדר פנוי/מקום פנוי בטיסה למרות הזמנתכם.

## השכרת רכב

באחריות הלקוח לעדכן את TIKAIR אם גילו או גילו של מי מהנוסעים הצפוי לנהוג ברכב, הינו נמוך מ-25 שנים. כמו כן, על הלקוח ו/או הנוסע (הרשום בשובר השכרת הרכב) להצטייד בכרטיס אשראי בינ"ל, על-שמו, וברישיון נהיגה ישראלי ביחד עם רישיון בינ"ל, כשהם תקפים ופרטיהם זהים. חברת ההשכרה אינה מתחייבת לספק רכב מדגם מסוים, אלא מקבוצת רכבים מסוימת בלבד. שירותי חניה: חברת TIKAIR אינה אחראית לנזק ו/או אבדן שיגרמו לרכבים או לרכוש הנמצא בהם וכן לא תישא בתשלום או כל הוצאה הנובעת ו/או הקשורה למתן שירותי חניה על ידי הספק. בכלל זה אין החברה אחראית ולא תישא בתשלומים בגין שעות חניה נוספות גם אם שעות נוספות אלה לא נגרמו בשל מעשיו או מחדליו של הנוסע/הלקוח לרבות בגין עיכובים/ביטולים של טיסות. יום שכירות רכב הינו 24 שעות, שעות נוספות מעבר יחויבו ביום שכירות נוסף על פי תעריף הספק המקומי.

## כרטיסי האירוע

כרטיסי האירוע יתקבלו בארץ או ביעד הנסיעה עד יום האירוע (כולל). הכרטיסים יכולים להיות כרטיסי נייר, כרטיסי מנוי מפלסטיק או כרטיסים אלקטרוניים. במקרים מסוימים, ועפ"י החלטות ההפקה או מארגני האירוע, מודפסים הכרטיסים ומופצים בסמוך למועד האירוע ולכן לא ניתן לספקם בארץ, והם יסופקו במשרד הכרטיסים המקומי ביעד, באמצעות שליח לבית המלון או כתובת שהייה של הנוסע בחו"ל, או בנקודת מפגש בעיר האירוע או בקופות אולם ההופעה, לפי שיקול דעתו הבלעדי של ספק הכרטיסים.

יש לציין כי שוק הכרטיסים בחו"ל הינו שוק דינמי ובו ניתנת עדיפות מראש לקהל המקומי ו/או בעלי מנוי מקומיים. לפיכך מרבית האירועים המבוקשים מוגדרים כ"סולד אוטו" מראש. מכאן שמחירי הכרטיסים שנתרו לשיווק על ידי ספקי הכרטיסים לקהל הזר, על פי רוב, גבוהים משמעותית מהמחיר הנקוב ועליו מתווספות גם עלויות שילוח, ביטוחים ועמלות סוכנים מקומיים. בעצם ביצוע ההזמנה מאשר ומסכים הלקוח להבדלים הקיימים בין מחיר הכרטיס כפי שנמסר לו ע"י "TIKAIR" לזה הנקוב על גבי הכרטיס.

יובהר כי TIKAIR עושה את מירב המאמצים להבטיח עבור לקוחותיה את הכרטיסים במחירים התחרותיים ביותר ומהספקים האיכותיים ביותר ולהבטיח כרטיסים ללקוחותיה, ככל הניתן, במקומות הטובים ביותר האפשריים, גם במופעים המבוקשים ביותר.

משלוח הכרטיסים לכתובת בארץ או בחו"ל נעשה על ידי דואר רשום ו/או שליח ומותנה על ידי קבלת הכרטיסים על ידי הלקוח או בא כוחם TIKAIR. לא תישא באחריות לכרטיסים שיש בגינם אישור מסירה בכתובת המסופקת ו/או נתקבלו במשרד הדואר המשוך לכתובת זו ואבדו/נגנבו/לא אותרו/לא נאספו מכל סיבה שהיא לאחר מכן. משלוחים לדירות או לכתובות פרטיות בחו"ל מותנות בחתימה לאישור המשלוח ובאחריות הלקוח לספקה בעצמו או על ידי מיופה כוחו. חשוב לציין כי תאריך או שעה מדויקת של המשלוח אינם יכולים להיות מובטחים ובאחריות הלקוח להיערך לכך בהתאם.

במקרה של ביטול ו/או דחיית האירוע, כאשר נרכשו כרטיסים בלבד ו/או חבילות שאינן כוללות טיסות היוצאות מישראל ו/או בחבילות שכוללות טיסה מישראל ואולם הודעת הביטול ו/או הדחיה ניתנה לאחר יציאת הטיסה מישראל יתקבל זיכוי על הערך הנקוב בכרטיס או כרטיס חלופי לאירוע שנקבע מחדש. למען הסר ספק, **מדיניות החזרים והביטולים במקרים אלה נקבעת בלעדית על ידי ספקי הכרטיסים המקומיים**, ללא זיקה או קשר להודעות שניתנו על ידי הפקת האירוע, והודעות אלה אינן מחייבות את הצדדים בכל אופן. יש לציין כי אין כל קשר בין הערך הנקוב והמחיר בפועל ששולם עבור הכרטיס, בין אם הוא נרכש במסגרת חבילה או ככרטיס בלבד. הערך הנקוב עשוי להיות גבוה בסדר גודל או נמוך בסדר גודל ממחיר הכרטיס ששולם. כמו כן, המחירים הניתנים או מוצגים עבור כרטיסים בלבד אינם בהכרח מחירי הכרטיסים הנכללים בחבילה ואינם מייצגים את מחיר הכרטיס המגולם בחבילה.

TIKAIR עושה כל מאמץ להתעדכן במועדי ושעות האירועים שעשויים להשתנות מפעם לפעם. באחריות הלקוח ו/או הנוסע לוודא מועד קיום האירוע כמתוכנן. מכירת הכרטיסים, שירותי התיירות והשירותים הללוים להם נעשית כל עוד מתוכנן האירוע להתקיים כמתוכנן. לא תתקבלנה טענות מצד הנוסע ו/או הלקוח בדבר שינוי שבאחריות ההפקה ו/או מארגני האירוע.

## מקומות ישיבה:

אלא אם צוין אחרת, באירועים בהם מסופקים כרטיסי ישיבה מובטחת ישיבה בזוגות ואולם יובהר כי ישיבה בזוגות נחשבת במדינות אירופה גם כישיבה אחד אחרי השני ו/או באלכסון ו/או באותה השורה ב"מרחק נגיעה" (הפרדה של מושב אחד או שניים בלבד). מעבר לזה – בגדר בקשה בלבד. יחד עם זאת, עקב החלטות חריגות של ההפקות ו/או מארגני האירועים ו/או מועדוני הספורט, עשויים כרטיסים להתקבל גם בבודדים ו/או בנפרד ול TIKAIR אין כל אחריות בדבר ההושבה.

## הרשאה

אני הח"מ, בעל כרטיס האשראי שפרטיו רשומים להלן, מאשר בזאת את תוקף העסקה ואת חיוב חשבוני באמצעות הכרטיס הנ"ל, ולפיכך מתחייב בזאת כי עסקה זו לא תוכחש על ידי ו/או על ידי מי מהנוסעים הרשומים בעסקה. ידוע לי שחובה להגיע לשדה התעופה 3 (שלוש) שעות לפני זמן הטיסה לחו"ל עקב דרישות הביטוח. לטיסות פנים חובה להגיע שעתים לפני מועד הטיסה.

## מוקד חרום

אנו ב TIKAIR -מאמינים שהשירות לא מסתיים עם סגירת המשדר. טיסות יוצאות בשעות הקטנות של הלילה, צ'ק אין במלונות נעשה גם בסופי שבוע ואירועים נערכים בדרך כלל מחוץ לשעות הפעילות בישראל.

לשם כך אנו מפעילים עבורכם את מוקד החירום של TIKAIR, המאויש 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, 365 ימים בשנה. תוכלו לפנות אל המוקד בכל מקרה חירום שעשוי להתעורר בטרם היציאה מהארץ או בזמן השהייה בחו"ל. נציג דובר עברית יענה לכם ויספק "עזרה ראשונה" על מנת שתוכלו להמשיך את חופשתכם באופן תקין.

מוקד החירום של TIKAIR: בשעות הפעילות באמצעות המוקד הטלפוני

התקשרות מישראל 0733-905020  
התקשרות מחו"ל +95895855-68-380  
או באמצעות הוואצאפ 0733-236778

במקרה בו אירע מקרה לא צפוי כלשהו, חובת הלקוח ליצור קשר עם מוקד החירום של TIKAIR ללא שהות, לפעול על פי הנחיית הנציג ובהתאם להוראותיו על מנת לפתור אותו.

נדגיש כי עצם הפנייה למוקד החירום אינה מזכה בהחזר או בפיצוי וכי לא יינתנו החזרים ו/או פיצויים על מקרים שטופלו בהצלחה על ידי המוקד ו/או על מקרים שלא דווחו למוקד בזמן אמת או דווחו בדיעבד.

לקוח שלא פנה למוקד החירום בזמן אמת במקרה של תקלה ו/או תלונה וכיוצ"ב יהיה מנוע מדרישת פיצוי ו/או תביעה במקרה של תקלה כאמור.

## ביטול חבילה מכל סיבה

שירות TIKGuarantee בשיתוף חברת הביטוח הראל ו TIKAIR מאפשרים ללקוחות ו TIKAIR, הנרשמים לשירות, לבטל את נסיעתם מכל סיבה ולקבל החזר בסך 80% מעלות הכוללת של החבילה, וזאת בהתקיים שלושת התנאים הבאים יחדיו:

1. החבילה כוללת טיסות.
  2. החבילה נרכשה מעל לשבועיים טרם היציאה מהארץ וההודעה על הביטול נעשתה עד 12 שעות טרם היציאה מהארץ.
  3. הביטול נעשה מיוזמת הלקוח ולא עקב גורמים שאינם ביוזמת הלקוח (כגון, ביטול טיסה – במקרה שכזה תהיה האחריות להחזרים על גבי הגורם המבטל).
- למען הסר ספק, ביטול ביוזמת הלקוח יכול להיעשות מכל סיבה, מבלי הצורך לפרטה או לספק מסמכים והכל בהתאם לתנאי הפוליסה המצ"ב.

## כרטיסים וחבילות להופעות ואירועים \* חבילות ספורט \* מחזות זמר \* אטרקציות לכל המשפחה

כל הנוסעים הרשומים בחבילה מבוטחים וניתן לבטל את נסיעת כל הנוסעים או חלקם. במידה וקיימים שירותים משותפים (לדוגמא, שני נוסעים בוטחו, אחד מבטל, אך השני עדיין עושה שימוש בחדר המלון) – יוחזרו 80% מעלות הרכיבים שבוטלו בפועל.

חשוב לציין – חבילות שנרכשו ברגע האחרון (דהיינו, שבועיים או פחות לפני מועד היציאה מהארץ) אינן מאפשרות ביטול מכל סיבה ודמי הביטול עליהן מלא, כלומר, לא ניתן להבטיח כל החזר במקרה של ביטול. יחד עם זאת TIKAIR, מתחייבת לעשות כל הניתן על מנת לסייע ללקוחותיה לפני משורת הדין מול הספקים המקומיים ותעשה מירב המאמצים לאפשר החזרים כלשהם במקרים אלה.

הודעה על ביטול יש להעביר עד 12 שעות לפני מועד יציאת הטיסה לכתובת הבאה [op@tikair.co.il](mailto:op@tikair.co.il): ולקבל אישור על קבלתה לאחר השליחה ממוקד TIKAIR.

לפרטי הפוליסה המלאה יש להקיש על הקישור הבא

## ביטול או דחיית אירוע

החזר כספי יינתן ללקוחות המעוניינים לבטל את נסיעתם במקרה של ביטול האירוע בחו"ל או שינוי מועדו ובלבד שכל ארבעת התנאים הבאים מתקיימים יחדיו:

1. הלקוח רכש מ TIKAIR חבילה הכוללת טיסות.
2. השינוי נעשה בטרם יציאת הנוסעים לחו"ל) בין אם נתקבלה עליו הודעה TIKAIR ובין אם לאו.
3. הלקוח הודיע ל TIKAIR בכתב על רצונו לבטל את החבילה בטרם היציאה מהארץ.
4. ניתן אישור החברה המבטחת.

במידה והאירוע בוטל או נדחה לאחר יציאת הטיסה מישראל, או במידה ולא התקבלה הודעה על בקשת הביטול, יינתן החזר עבור הכרטיסים המבוטלים בלבד או כרטיסים חלופיים, לפי החלטת הפקת האירוע או ספק הכרטיסים המקומי.

במידה והלקוח מבקש לממש את נסיעתו (דהיינו לנצל את כרטיסי הטיסה והמלון) מבלי להשתתף באירוע שבוטל/נדחה, ניתן יהיה לקבל החזר עבור כרטיסי האירוע בלבד או כרטיסים חלופיים, לפי החלטת הפקת האירוע או ספק הכרטיסים המקומי.

למען הסר ספק, בכל מקרה של קבלת החזר עבור כרטיס לאירוע שבוטל/נדחה גובה החזר יהיה תלוי בהחלטת הספק המקומי ועשוי להיות הערך הנקוב על גבי הכרטיס בלבד ולא מחירו בפועל.

חשוב לציין – אירוע מבוטל או נדחה הוא אירוע שהתקבלה בגינו הודעת ביטול רשמית על ידי הפקת האירוע. שמועות, כתבות, הודעות בכלי תקשורת, הסקה מביטול אירועים קודמים או כל ידיעה שאינה מבוססת ומקורה אינו בהפקה הרשמית או שקיבלה את אישור מ TIKAIR אינה נחשבת כביטול האירוע או כסימן מקדים לביטול אירוע.

החזר בגין ביטול או דחיית אירוע לא יינתן לאירועים שבוטלו או נדחו בגין אחת מהסיבות הבאות כולל אך לא מוגבל: הונאה או רמייה / חדלות פירעון של מארגני האירוע / כישלון פיננסי של האירוע או חוסר עניין, אסון, מגיפה, אירוע מלחמתי, מרידה או מהומות אזרחיות, סגר או אישור כניסות למדינת היעד מכל סיבה שהיא. נזקי קרינה רדיואקטיבית או רעלים אחרים, זיהום אוויר או מקורות מים או זיהום סביבתי קשה אחר וחשש או איום בשימוש בלוחמה ביולוגית או כימית במדינת היעד.

שימו לב TIKAIR – עושה כל הניתן להתעדכן מול ספקיה ומול ההפקות בשינויים בלוחות הזמנים ובזמינות האירועים בחו"ל. יחד עם זאת, לעיתים הודעות לאירועים גדולים מתפרסמות רק לגורמים מקומיים בארץ היעד או שאינם מובאים לידיעת TIKAIR באופן פרטי TIKAIR. ממליצה לכלל לקוחותיה להתעדכן בטרם היציאה לחו"ל על שינויים במועד או במיקום האירוע, דרך אתר האינטרנט של האמן או מארגני תחרויות ספורט ובאמצעי התקשורת השונים. בכל מקרה של חשש מביטול או דחייה יש לפנות מיידית למוקד TIKAIR לברור נוסף ולאימות הידיעה. החזר עקב ביטול חבילה במקרה של דחייה או ביטול אירוע בחו"ל ייעשה רק במקרה שהחבילה בוטלה על ידי הרוכש טרם היציאה מהארץ. לא ניתן יהיה לספק לרוכשים החזר בדיעבד בגין אירוע שבוטל ולא הובא לידיעת TIKAIR כנדרש ומבעוד מועד, בטרם יציאת הלקוח את הארץ.

הודעה על ביטול יש להעביר לכתובת הבאה [op@tikair.co.il](mailto:op@tikair.co.il) ולקבל אישור על קבלתה לאחר השליחה ממוקד TIKAIR.

## ביטוח ומצב בריאותי

על הלקוח להצטייד בביטוח המתאים לצרכים לאחר ביצוע רכישת החבילה. עליך לדאוג לרכישת כיסוי ביטוחי כאמור, באופן עצמאי ובהתאם לתנאי הכיסוי המתאימים לך ולנוסעים עמך. למען הסר ספק TIKAIR, לא תישא באחריות לכל נזק או הוצאה שעשויים להיגרם ללקוחותיה בעת או בטרם נסיעתם.

מובהר בזאת כי האחריות מכל היבט וסוג שהוא לנשים בהריון (בכל שבוע הריון שהוא) הטעות חלה עליהן בלבד. בכל מקרה לא תחול האחריות ו/או הנזק ו/או ההחמרה על אתר TIKAIR ו/או מי מטעמה. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר בזאת, כי נשים הרות המחליטות לטוס על דעתן ואחריותן ולאחר שמובהר כי בכל טיסה לכל יעד ייתכן ותגרום פגיעה ו/או נזק לאישה ההרה ו/או לעובר הרי שנוסעת הרה עד שבוע 27 כולל, בחתימתה על טופס ההזמנה ו/או עם קבלת הכרטיסים ו/או ביצעו ההזמנה באתר TIKAIR משחררת את TIKAIR ו/או מי מטעמה מאחריות. בנוסף, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל נוסעת הרה משבוע 28 עד 33 לא כולל, המחליטה לטוס, חייבת להביא עימה אישור רפואי עדכני באנגלית בו רשום שאין מניעה לטוס ואין כל חשש ללידה מוקדמת.

כמו כן – באחריותה הבלעדית של כל נוסעת בהריון להתעדכן באתר חברת התעופה על מדיניות הטסת נשים בהריון ולדאוג לפעול לפי הנחיותיהן, העשויות להשתנות מעת לעת ומחברה לחברה ולהצטייד בביטוח נסיעות המותאם למצבה.

מובהר בזאת שלאתר TIKAIR אין שליטה על קבלת האישור הרפואי ואשרור הטיסה לנוסעת ההרה על ידי המוביל.

TIKAIR ממליצה ללקוחותיה להיכנס לאתר האינטרנט של משרד החוץ על מנת להתעדכן במידע על התראות מסע ככל שישנן לארץ היעד שלהם. כתובת האתר הינה: [הקלק כאן](http://www.mfa.gov.il)

## ביטולים

TIKAIR שומרת לעצמה את הזכות לשדרג את כל רכיבי ההזמנה שלכם (טיסות, מלונות, כרטיסים לאירועים).

במידה ואחד מרכיבי ההזמנה סופק שלא באופן מלא, או במקרים נדירים בהם שונמך שירות (מלון, קטגורית ישיבה באירוע וכיו"ב) TIKAIR תשיב לרוכשים את ההפרש בין עלות השירות שסופק בפועל ובין עלות השירות המקורי בתוספת 10% כפיצוי מוסכם מראש.

למען הסר ספק, שנמוך שירות משמעו שירות שניתן בקטגוריה נמוכה מזו שהוזמנה מראש, לדוגמה: עקב תפוסה מלאה במלון הלקוח הועבר ממלון בקטגוריית ארבעה כוכבים למלון בקטגוריית שלושה כוכבים. ואולם במידה וניתנה ללקוח הצעת שירות חלופי באותה הקטגוריה הדבר לא ייחשב שנמוך והלקוח לא יהיה זכאי לפיצוי, אף והלקוח סירב לאותה הצעת שירות חלופי. למשל: מלון ברמת ארבעה כוכבים שהזמין הלקוח נמצא בתפוסה מלאה. ללקוח הוצע מלון אחר ברמת ארבעה כוכבים באותו האזור אך הלקוח סירב להצעה ובחר ללון במלון שלושה כוכבים- במקרה זה מאחר והוצע ללקוח שירות ברמה זה (ארבעה כוכבים), הרי שבחירת הלקוח ללון במלון ברמה נמוכה לא מהווה "שנמוך" ולא יזכה אותו בפיצוי אותו כנ"ל במקרה בו הלקוח יבחר בשירות ברמה גבוהה יותר מזו שהוזמנה מראש.

במקרה של כשל אספקה בשירות, שמקורו במחדל של TIKAIR או ספקיה, יפוצה הלקוח במלוא סכום השירות שלא סופק בתוספת של 10% כפיצוי מוסכם מראש.

לאחר אישור ההזמנה לא יינתן ללקוח החזר כספי, ולא ניתן לבטל את ההזמנה. יש לציין כי האמור בחוק הישראלי לא יחול על שירותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי המתבצעים במלואם מחוץ לישראל, לרבות טיסות המשך, חבילות נופש מחוץ לישראל, כרטיסים למופעים המתקיימים בחו"ל, העברות וטיסות לואקוסט (איזיג'ט, וויז אייר, טרנסאוויה, נורוויג', וואלינג, מונארך ודומות להן). שירותים מקומיים אלה ובמיוחד כרטיסים לאירועים אינם כפופים לחוק הגנת הצרכן ככל שספק השירות אינו כפוף לדין הישראלי. חשוב לציין כי חוק הגנת הצרכן במקרה של ביטול יחול על ספקי שירות הכפופים לחוק בלבד. שירותים הניתנים במלואם בחו"ל כגון אלה שתוארו לעיל ובאופן מפורש כרטיסי אירוע ושירותי קרקע (מלונות, העברות, שירותי אירוח וכו') לא יוחזר ללקוח TIKAIR. ממליצה ללקוחותיה לרכוש חבילות הכוללות את ביטוח TIKGuarantee או לחלופין להצטייד בביטוח כראות עיניהם ולפי צרכם שיכסה מקרים של ביטול או שינוי חבילה.

במקרה של מגיפה, פרעות, מהומות או אסון בארצות היעד, לא יינתן החזר כספי ולא ניתן לבטל את ההזמנה. לפני משורת הדין, טיקאייר תנסה להשיג ביטול או זיכוי חלקי בגין הרכיבים בהזמנה. זאת ללא כל התחייבות ורק לאחר בדיקה ואישור מול הספקים.

## הגנת רכישה

כשאתה רוכש כרטיסים בטיקאייר TIKAIR, מבטיח שתקבל את הכרטיסים ששילמת עליהם בזמן לאירוע. במקרה הנדיר בו מתעוררת בעיה והכרטיס שהזמנת לא יסופק TIKAIR, תבחן לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט כרטיסים חלופיים במחירים שווים ערך ללא עלות נוספת, או TIKAIR תנפיק לך החזר כספי מלא בגין עלות הכרטיסים. כרטיסי החלפה "שווי ערך" נקבעים על ידי TIKAIR לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.

## מכירה חוזרת

במידה ואין באפשרותך לממש את הכרטיסים שרכשת באמצעות אתר TIKAIR, וברצונך למכור את הכרטיסים באמצעות שרות המכירה של TIKAIR, רשאי לקזז מסכום המכירה דמי טיפול וחייבים אחרים. אתה גם מעניק לנו זכות ורישיון ללא-מלוחה, להעברת הכרטיסים ומכירתם.

גובה מכירת הכרטיסים בהתאם למחיר ה"שוק" והנו בשיקול הבלעדי של TIKAIR. יתרת התשלום בקיזוז עמלת מכירת TIKAIR וחייבים אחרים, תועבר אליך לאחר מועד האירוע. חל איסור מוחלט לשכפול, שינוי, התאמה, פרסום והצגת הכרטיסים באתרים מכל סוג שהוא. זאת בכדי שנוכל לקדם את מכירת הכרטיסים שאתה מעוניין שנמכור עבורך.

במידה וברצונך לממש את הכרטיסים או לבטל את המכירה וזאת בתנאי שהכרטיסים טרם נמכרו, עליך לעדכן במידי את מחלקת האופרציה בכתובת [op@tikair.co.il](mailto:op@tikair.co.il). פעולת המכירה תבטל רק לאחר אישור ממחלקת אופרציה.

## ניוזלטר

הריני לאשר בזאת את הסכמתי לקבל מאתר TIKAIR.CO.IL כל דיור ישיר ושירותי דיור ישיר בנוגע לאתר, מוצריה, שירותיה ופעילותה, באמצעות הדואר האלקטרוני (להלן: "המייל"). הנני מצהיר בזאת, כי לא תהיה לי כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה, לרבות בגין חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982, כנגד טיקאייר ו/או מי מטעמה בגין קבלת החומר הפרסומי האמור באמצעות המייל. ידוע לי, כי במידה שאהיה מעוניין להפסיק את שירות קבלת דיור ישיר ושירותי דיור ישיר כאמור לעיל, באמצעות המייל, עליי לשלוח דואר אלקטרוני, הכולל סירוב

לקבלת החומר כאמור, לכתובת [info@tikair.co.il](mailto:info@tikair.co.il) :