

תקנון, מידע כללי ותנאי החברה 2024/25

לקוח יקר, מובא בפניך מסמך שבו תמצא את תקנון החברה, תנאי השתתפות ברכישת החבילה והטיולים, תנאי ביטול ומידע כללי.

חשוב שתדע שאנו פועלים במדינות עולם שלישי עם תקלות אובייקטיביות שלכאורה לא אמורות להוות תירוץ לחוסר מתן שירות אולם רמת המושגים של עמידה בזמנים, רמת היסעים, ומושגי שירות הם שונים לחלוטין ממדינות המערב אולם זה הקסם של אפריקה ובעיקר בגלל זה בחרת להגיע לטיול שונה ואחר מכל הטיולים שעשית עד כה.

חשוב שתקרא בעיון את הסעיפים ואם יש אזה סעיף בתנאים שלדעתך צריך לשנות אותו לגביך יהיה עליך לקבל אישור והסכמה מראש ובכתב מהחברה.

מפתח

- תנאי החבילה הבסיסית עמוד 2
- תקנון כללי - עמודים 4-8
- שינוי תכנית מסלול - עמוד 8
- דחיה או ביטול הזמנה - עמודים 8-10
- זיכויים והחזרים כספיים - עמוד 10
- **ביטולים עקב מצב ביטחוני\מלחמה 11**
- פניות בזמן אמת על אי שביעות רצון מהשירותים שסופקו - עמוד 11
- אחריות משפטית ותחום שיפוט - עמוד 11

החבילה הבסיסית.

המחיר כולל:

- טיסה:** המחיר כולל טיסה במחלקת תיירים בחברת תעופה מסוג שכר או סדירה בהתאם לשיקול דעת " FEEL HOLIDAY LIMITED", בתעריף מיוחד המחייב יציאה וחזרה בתאריכים שנקבעו. הלקוח יוכל לשנות את תאריך הטיסה או לבטל את הטיסה וזאת בתשלום לפי מדיניות חברת התעופה ובהתאם ובכפוף לתקנון: "דחיה או ביטול הזמנה – תקנון ותנאים"
- הלקוח יוכל להאריך כרטיס הטיסה וכן את ימי החופשה בעת שהותו בקניה וזאת בתוספת תשלום ובהתאם לזמינות הטיסה ובתי המלון.

- מלון:** מחיר החבילה כולל 6 לילות בבית מלון. (עם אפשרות לרכישה של לילות נוספים)
- בתי המלון הינם בדרגה ובסיווג של 3 כוכבים – בחבילת הבסיס (עם אפשרות שדרוג).
 - האכסון בחדרים יהיה לשני נוסעים בחדר אלא אם כן התבקשה " FEEL HOLIDAY " להקצות חדר למספר שונה של נוסעים ו" FEEL HOLIDAY " אישרה זאת בכתב.
 - בטיולי משפחות ההנחות לילדים כפופות לאכסון בחדר זוגי אליו תוכנסנה מיטות נוספות (לעתים מיטות מתקפלות או ספה נפתחת). (ראה תקנון בית מלון).
 - תוספת ליחיד בחדר תגבה בנוסף למחיר הטיול.

- העברות:** המחיר כולל העברות משדה התעופה למלון וכן מהמלון חזרה לשדה התעופה.
- נוסע המצטרף לטיול בחו"ל או שאינו מגיע בטיסה יחד עם הנוסעים וכן נוסע המקצר או מאריך את שהותו בחו"ל ואינו חוזר עם הקבוצה, אינו זכאי להסעות מ/אל נמל התעופה או להחזר תמורתן. (ראה תקנון תחבורה)

- כלכלה:** החבילה שנרכשה כוללת ארוחת בוקר.
- יש אפשרות לשדרוג החבילה לחצי פנסיון (בתשלום)
 - למקרה שנרכשו טיולים בהם האירוח הוא חצי פנסיון או פנסיון מלא (כגון ספארי). יש לעיין בפירוט הטיולים שנרכשו. (ראה תקנון תחת הכותרת "כלכלה")

מחיר לא כולל:

- טיולים:** הלקוח יוכל לרכוש חבילת טיולים (פירוט חבילת הטיולים באתר) או טיולים מורחבים אחרים לפי בחירת הלקוח ואשר אושרו למכירה ע"י החברה.
- הטיולים שנרכשו כפי שמפורטים באתר או חבילות טיולים אחרות כפי שהלקוח רכש על סוגיהם השונים והביקורים הכלולים בחבילה הינם בהדרכת מורי דרך מקומיים בשפה האנגלית. בסיורים מסוימים הסיורים מודרכים ע"י נהג מדריך, בהתאם לנהוג ארצות אלו.
 - **סיוור ערב** ובילוי ערב שלא קשורים לתוכנית שנרכשה וחברת "FEEL HOLIDAY" ארגנה כחלק אקסטרה שירות לאורחים ויתבצעו לרוב בתחבורה ציבורית (על חשבון הנוסע) או בסיור רגלי, אלא אם כן צוין אחרת.
- אשרה -** הנפקת אשרות כניסה למדינות שבמסלול הטיולים תתבצע ע"י הלקוח ובאחריותו.
- ארוחות -** ארוחות אשר לא פורטו בתוכנית הטיול תחת הכותרת "המחיר כולל", אינן כלולות במחיר הטיול.
- סיוורים ובילויי בחירה נוספים (אופציה/אפשרות)** סיוורים ותכונות לבילוי, אשר נזכרו כאופציה/אפשרות ואינם כלולים במחיר הטיול, הינם בגדר הצעה בלבד, לבחירתו החופשית של הנוסע. סיוורים ותכונות כאמור יאורגנו תמורת תשלום.
- שינויים בכרטיס הטיסה -** נוסע שיצא מהארץ ו/או יחזור במועד שונה מזה שמצוין בכרטיס הטיסה ההוצאות יחולו עליו על פי התנאים של חברת התעופה
- תוספת ליחיד בחדר -** תוספת ליחיד בחדר, תגבה בנוסף למחיר הטיול לפי מחירון החברה שמתפרסם באתר.
- שונות** שירותים מיוחדים ושימוש במתקנים כמו, מיני בר, כביסה, כספת, סאונה, חדר כושר, מגרשי טניס, ספורט ימי, שמשיות, מגבות בבריכת שחייה, עריסת תינוק וכד' וכל שירות בעל אופי אישי, מטען עודף בטיסות או שינוי בתנאי עלויות כבודת הנוסע, אינם כלולים במחיר הטיול.

תקנון ותנאים כללים:

הרשמה והשתתפות - הרשמת הנוסע לחבילת הנופש וחבילת הטיולים כמפורט באתר או בחומר פרסומי אחר

מטעם החברה, תיעשה ישירות מול החברה או מי מטעמה שהוסמך ע"י החברה בכתב. עם ההרשמה לטיול ישלם הנוסע מקדמה דמי שהיא חלק מהתשלום הכולל של החבילה. שאר התשלום יהיה לפי הסיכום בכתב בין "FEEL HOLIDAY" והלקוח.

החבילה הנופש וכן חבילת הטיולים המוצעת באתר ועצם רכישתם ע"י הנוסע לטיול ו/או השתתפותו בטיול מהווה הסכמה מפורשת מצדו לתנאים אלה. התקנון והמידע הכללי מהווים את חוזה ההתקשרות בין הנוסע שרכש את החבילה לבין "FEEL HOLIDAY" ו/או כל מי מטעמם. לא תתקבל טענה כי הנוסע לא קרא ו/או לא הסכים לתנאים אלו והמידע המופיעים בתקנון זה, קודם להרשמתו לטיול ו/או השתתפותו בטיול.

"FEEL HOLIDAY" מזמינה בעבור הנוסע את שירותי התיירות מאת ספקי השירותים השונים בהתאם לפרטים הרשומים והמפורטים באתר החברה. "FEEL HOLIDAY" מתחייבת לבצע את ההזמנה במיומנות, למסור לספקי השירותים את המידע הרלוונטי לעסקה ולוודא התאמת ההזמנה למבוקש, ואולם לא תהיה אחראית לשיבושים ו/או תקלות בלתי צפויים ושאיןם בשליטתה, אם יחולו אצל ספקי השירותים, אלא אם ידעה או היה עליה לדעת מראש על אותה תקלה או שיבוש של ממש. במקרה של בקשה מיוחדת של הנוסע אשר הועברה ל "FEEL HOLIDAY" על ידי הלקוח, מתחייבת החברה להודיע ללקוח.

"FEEL HOLIDAY" שומרת לעצמה את הזכות לדחות בקשת הרשמה או לבטלה לגבי כל נוסע אשר על פי שיקול דעתה אינו מתאים להימנות עם משתתפי הטיול ו/או עלול להפריע למהלך התקין של הטיול ו/או לפגום בו, וזאת ללא כל צורך לנמק עמדתה. כמו כן, רשאית "FEEL HOLIDAY", על פי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק את השתתפותו של נוסע בטיול, אם לדעתה המשך השתתפותו פוגעת ו/או מפריעה למהלכו התקין של הטיול. במקרה של הפסקת השתתפותו של נוסע בטיול כאמור, תחזיר "FEEL HOLIDAY" לנוסע את החלק היחסי של הסכום ששולם על ידו בגין הטיול בניכוי ההוצאות שיגרמו לה בשל הפסקת השתתפותו כאמור. על הנוסע להודיע ל "FEEL HOLIDAY", באמצעות מי מטעמו שרשאי ומוסמך למכור חבילה זו, ובטרם הרשמתו לטיול, על כל מגבלה פיזית ו/או בריאותית ו/או נפשית ו/או כל מגבלה אחרת שהיא, שיש בה כדי להכביד ו/או להקשות על השתתפותו של הנוסע בטיול ולעניין זה חלה על הנוסע חובת הגילוי הקבועה בחוק חוזה הביטוח. במידה ולא יעשה כן, רשאי מלווה הקבוצה למנוע ממנו להשתתף בפעילויות מסוימות אשר בהתאם לשיקול דעתו של מלווה הקבוצה עשויות לסכן את הנוסע ו/או מי מחברי הקבוצה. במקרה כזה, לא יהא זכאי הנוסע לקבל החזרים כלשהם. נוסעת בהריון מחויבת באישור רופא המאשר לה לטוס ובכל מקרה העלתה לטיסה כפופה לאישור חברת התעופה ועל הנוסעת לברר מראש לפני ביצוע ההזמנה מהם תנאי חברת התעופה בנוגע להטסת נוסעת בהריון. ידוע לנוסע שהסכמת "FEEL HOLIDAY" לרשמו לטיול, נסמכת על כך 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. לא תתקבלנה טענות נוסעים בנדון, בדיעבד.

גילאי המשתתפים - הטיולים המפורטים בחוברת זו פתוחים להרשמה לציבור הרחב כולו וללא הגבלת גיל.

"FREE HOLIDAY" אינה מתחייבת שתהיה התאמת גיל או כל התאמה אחרת בין המשתתפים השונים בטיול, לרבות מבחינת כישוריהם ו/או מצבם הבריאותי. תחום גיל מומלץ בטיולים מסוימים, כגון טיולי משפחות, טיולי בר מצווה, הינו בגדר המלצה בלבד ואין באפשרות "FEEL HOLIDAY" לוודא באופן מוחלט התאמת הגיל. לא תתקבלנה טענות בנושאי גילאי המטיילים, חריגה מהגבלת גיל, כישורי המטיילים או מצב בריאותם.

נוסע בודד - לנוסע בודד מומלץ להזמין חדר ליחיד. אין באפשרות "FEEL HOLIDAY" להבטיח התאמת גיל או כל

התאמה שהיא בין שותפים לחדר, מלבד שיבוץ שותף מאותו מין (ראה פרק "עישון" להלן).

עישון - "FEEL HOLIDAY" מבקשת להזכיר לנוסעים כי חל איסור עישון במהלך הטיסות ובזמן הנסיעה באוטובוס או ברכבי

ההסעה הארים ואף בחלק מהמלונות בהם ישתכנו הנוסעים.

בתי מלון - בתי המלון בטיול יהיו מדרגת תיירות טובה או ראשונה, אלא אם צוין אחרת בחבילה שנרכשה. בשמורות

הטבע הלינה בדרך כלל בלודג'ים. במסגרת החבילה והטיולים מציעה "FEEL HOLIDAY" מגוון רחב של בתי מלון,

חלקם במרכזי הערים או בפרברי הערים וחלקם מחוץ לערים. "FEEL HOLIDAY" תעשה כל שביכולתה לאכסן את הנוסעים בבתי המלון המופיעים ברשימת המלונות שתועבר בזמן הרכישה או לפני היציאה לטיול אמצעותה או באמצעות מי מטעה ישירות לנוסע לפני היציאה לטיול, אולם יתכנו שינויים בשל הזמנת יתר שביצע המלון ו/או ספק המלון. במקרה כזה שומרת "FEEL HOLIDAY" לעצמה את הזכות להסדיר מלון חלופי באזור או לעתים מחוץ לאזור.

שעת הכניסה לחדרים הינה עד לשעה 15.00 אחר הצהריים ופינויים בשעה 10.00 בבוקר ו/או על-פי וזאת על מנת לאפשר לעובדי המלון לארגן את החדרים עבור האורחים הבאים - זאת בלי קשר למועדי הטיסות.

הגעה מאוחרת למלון ו/או עזיבה מוקדמת של המלון עשויות להביא להפסד ארוחה/ות ו/או לקבלת ארוחה/ות מסוג שונה והכל בהתאם לנוהגי המלון ובאחריותו. האכסון בבתי המלון יהיה בחדרים זוגיים עם מיטה כפולה או שתי מיטות נפרדות, כפי שיקבע על ידי בית המלון. אין אפשרות להתחייב על סוג המיטות מראש, אף אם נתבקש מראש.

בבתי המלון או חלקם, אינם בהכרח ממוזגים. בבתי מלון ממוזגים, "FEEL HOLIDAY" אינה מתחייבת שהמיזוג יפעל בצורה מושלמת ו/או כי לא יהיו תקלות במערכת מיזוג האוויר. בבתי מלון ממוזגים תתכן הפסקת פעילות המזג בשעות מסוימות על-פי נוהגי המלון.

דרישות מיוחדות לעניין חדרים בבתי מלון, לרבות בנוגע לנושאים המפורטים לעיל, לא יחייבו את "FEEL HOLIDAY", אלא אם אישרה "FEEL HOLIDAY" דרישות אלו בכתב ומראש לנוסע או למי מטעמו.. אין "נתור" אחראית על תוכן הפרסום המופיע באתר האינטרנט של המלון ו/או אתרי תיירות אחרים ו/או חברות תיירות אחרות. שירותים נוספים הניתנים בבית המלון כגון סאונה, חדר כושר, טלוויזיה כולל סרטים בתשלום, שירותי חדרים, שירותי אינטרנט, מגרשי טניס, שמשיות, מגבות בבריכת שחייה, מסאג' וכדומה, ניתנים בחלקם תמורת תשלום. יש לברר במלון בטרם השימוש במתקנים מסוימים, האם השימוש במתקנים אלה כרוך בתשלום. על הנוסע לברר עם המלון אילו מן השירותים המוזכרים הינם לשימוש חופשי או ללא תשלום נוסף "FEEL HOLIDAY" לא תהיה אחראית לדרישות תשלום כאמור.

אם חלילה נתקל מי מהנוסעים בבעיה במלון, עליו לפנות בזמן אמת להנהלת המלון ו/או לנציג החברה ובמידה ולא יעשה כן, לא יתקבלו תלונות על כך לאחר חזרתו ארצה.

כלכלה - החבילה הבסיסית נמכרת על בסיס BB – לינה וארוחת בוקר. אלה אם כן צוין אחרת בזמן הרכישה ומגובה בכתב.

- **לינה וארוחת בוקר:** תוגש ארוחת בוקר בלבד. הכוללת ארוחה קונטיננטלית, המבוססת על מצרכים מותרים וכוללות בדרך כלל משקה חם, לחמניה או לחם, חמאה או מרגרינה וריבה. לרשות הנוסעים (אוכלי הכשר) יתכן ויועמדו כלי אוכל חד פעמיים. למקרים מסוימים ארוחות הבוקר יתכן ויוגשו ארוזות, ישירות לחדרי האורחים הנוסעים.
- **חצי פנסיון:** ארוחת בוקר ועוד ארוחה עיקרית (צהריים או ערב). פנסיון מלא: ארוחת בוקר ועוד שתי ארוחות עיקריות. פנסיון מלא ניתן לעתים בחלק או קטע של טיול מסוים, כגון ספארי באפריקה. ארוחה עיקרית כוללת שלוש מנות: מנה ראשונה, מנה עיקרית וקיבוץ.
- **פנסיון מלא:** ארוחת בוקר ועוד שתי ארוחות עיקריות. פנסיון מלא ניתן לעתים בחלק או קטע של טיול מסוים, כגון ספארי באפריקה. ארוחה עיקרית כוללת שלוש מנות: מנה ראשונה, מנה עיקרית וקיבוץ.
- תפריט הארוחות נקבע ע"י המלון (אלה אם הוזמן אוכל כשר). רמת האוכל שונה ממלון למלון וכך גם סוג האוכל, טעמו, גיוונו, כמותו ואופן הגשתו.
- ארוחות בוקר וכן ארוחות ערב בבתי מלון או במסעדות מוגשות לעיתים באולם מיוחד המשמש קבוצות בטיולים מאורגנים בלבד.

- **ארוחות עיקריות:** ארוחות עיקריות יסופקו בהתאם לחבילה שנרכשה וכן בטיולים שבהם צוין כי המחיר כולל ארוחות עיקריות. מספר הארוחות העיקריות שיסופקו, יהיה בהתאם למפורט בתוכנית הטיול.
- הזמנת משקאות או מנות נוספות אחרות כרוכה בתשלום נוסף

ארוחות כשרות - ארוחות כשרות יסופקו לפי הזמנה . רמת הכשרות וההשגחה תשתנה בהתאם לתאריכי הטיול וקהל היעד. בעת ההזמנה תתואם סוג הכשרות וההשגחה עם הלקוח.

אספקת ארוחות כשרות בטיסות הינן באחריות חברות התעופה בלבד, וזאת גם אם "FEEL HOLIDAY" נתבקשה לכך מראש. אין אפשרות להזמין או לקבל ארוחות כשרות בטיסות שכר של חברות תעופה לא ישראליות.

ארוחות מיוחדות - "FEEL HOLIDAY" אינה מתחייבת לספק בטיסות או בבתי המלון ארוחות מיוחדות מכל סוג שהוא (כגון ארוחות צמחוניות, טבעוניות או כל סוג אחר של ארוחות מיוחדות או כל רגישות אחרת למזון), גם כאשר הנוסע מבקש להזמין ארוחות אלו מראש.

תחבורה - בטיולים יעמוד לרשות הנוסעים אוטובוס או רכב אחר עם נהג לביצוע תכנית הסיורים והטיולים השונים הכלולים בתוכנית הטיול, כפי שפורטו במסלול כל טיול. ההסעה לא תהיה בהכרח צמוד לקבוצה משך כל שעות היממה ובכל מקרה שעות עבודתו של הנהג כפופות לחוקי התעבורה בארצות הביקור .

בטיולים בהם צוין כי האוטובוס ממוזג, תהיה ההסעה מעיר לעיר באוטובוס ממוזג. הסעה בין נמל התעופה למלון ו/או הסעה בתוך העיר, יתכן ותהיה באוטובוס לא ממוזג. רמת המיזוג תהיה על פי הנוהג הקיים בארצות היעד. "FEEL HOLIDAY" אינה מתחייבת שהמיזוג יפעל בצורה מושלמת בתנאי חום קשים ואינה אחראית לתקלות העלולות להיגרם במערכת מיזוג האוויר ו/או בתקינות האוטובוס. "FEEL HOLIDAY" תפעל ככל שניתן בנסיבות לתיקון התקלות בהקדם האפשרי. תפעול האוטובוס כפוף לחוקים המקומיים של המדינות השונות ועל פיהם אסורה הפעלת המזגן כל עוד האוטובוס או רכב ההסעה אינו בתנועה ועל הנהג חלה חובת מנוחה של 9 שעות מדי לילה. בעת כל ירידה מהאוטובוס בין אם לסיור מתוכנן או להפסקה, חלה על הנוסע החובה לקחת עמו את כל החפצים והמסמכים יקרי ערך שלו ולא להשאירם בתא הנוסעים או המטען של האוטובוס

מטען - תנאי הטסת המטען בטיסות נקבעים על ידי חברות התעופה ועלולים להשתנות ועל הנוסע לוודא זאת בטרם הטיסה . עבור מטען עודף, גודל מזוודה חריג או מזוודה נוספת, תגבה חברת התעופה תשלום נוסף ישירות מהנוסע בהתאם לתנאים הנהוגים אצלה. יתכנו מקרים בהם חברות התעופה יגבילו את משקל ו/או יחידות הכבודה לפחות מהמצוין לעיל. בטיסות פנים, חלק מחברות התעופה גובות תשלום עבור כל מזוודה, וחיוב זה יחול על הנוסע בלבד. לכן אנו ממליצים ללקוח לבדוק לפני הטיסה את כמת המשקל שהוא ראשי לטוס איתם ולארוז בהתאם.

תשר (טיפים) - תשר לנותני השירותים בקניה הוא כמעט מנדטורי וחלק גדול מנותני השירותים מצפים לקבלת תשר כגון: נהגי האוטובוסים, מדריכים מקומיים, פקידי קבלה, מלצרים. סכום זה אינו כולל תשר למלווה הקבוצה (באים סוכם על מלווה לקבוצה) ודמי סבלות. **(בדף לנוסע שהלקוח מקבל סמוך לנסיעה יש תעריף טיפ מומלץ)**

דמי רישום וטיפול - דמי רישום וטיפול לנוסע בסך \$180 דולר שלא קשורים כלל לעלות הביטול לא יחזרו ללקוח בכל מקרה לנוסע אם עברו 48 שעות מיום הרישום.

מלווה הקבוצה - למקרה כי תתגבש קבוצה מראש ותוגדר ע"י "FEEL HOLIDAY" בעת יציאתה כ"קבוצה" ויקבע לה מלווה קבוצה יחולו לגבי ההגדרות הבאות: מלווה הקבוצה הינו איש הקשר בין "FEEL HOLIDAY" לנוסעים, וישמש כמנהל אדמיניסטרטיבי לקבוצה במשך כל ימי הטיול. אין "FEEL HOLIDAY" מתחייבת למלווה קבוצה מסוים

גם אם נקבע מראש ובאפשרותה על פי שיקול דעתה להחליפו. במסגרת תפקידו יטפל המלווה בין היתר בארגון הסיידורים השונים הקשורים למהלכו התקין של הטיול: האוטובוס או רכבים אחרים, בתי המלון, מדריכים מקומיים, וכיו"ב. ברוב המקרים (אלה אם נקבע וסוכם מראש וזאת בכתב בעת ההזמנה) המלווה ימתין לקבוצה בחו"ל ויפגוש אותם בזמן הנחיתה. כמו כן, במקרים מסוימים יתכן והמלווה ייפרד מהקבוצה בחו"ל ובמקרה זה יועמד לרשות הקבוצה נציג אחר בעת ההעברה לנמל התעופה. בטיולי משפחות מסוימים בהם יועמדו לרשות הקבוצה שני אנשי צוות, יתכנו מקרים שבהם חלק מהטיול ינוהל על-ידי מלווה אחד.

מניין ימי הטיול - במניין ימי הטיול המפורסמים באתר או בחומר פרסומי אחר מטעם "FEEL HOLIDAY" נכללים יום היציאה מהארץ ויום החזרה לארץ, גם אם בימים אלו לא נכללים תכנית סיורים, וזאת בהתאם ללוח הזמנים ומועדי הטיסות של חברות התעופה השונות. ימי חבילה נמנים החל מיום יציאת הקבוצה מהארץ ועד ליום שובה ארצה, גם כאשר היציאה מהארץ הינה בשעות אחה"צ או הערב והחזרה לארץ בשעות הבוקר. בכל מקרה שבו יתווספו ימים למניין ימי החבילה, בשל שינוי בלוח זמני הטיסות או שינויים בלתי צפויים ואחרים בתוכנית הטיול, יחויב הנוסע בתשלום נוסף בהתאם לעלות בפועל שתתווסף ל "FEEL HOLIDAY". ייתכנו מקרים בהם יופחתו מספר ימי החבילה בשל שינוי לא צפוי בלוח זמני הטיסות, או שינויים בלתי צפויים ואחרים בתוכנית הטיול, במקרה כגון זה תעביר

"FEEL HOLIDAY" הודעה על כך לנוסעים ויהיה באפשרותם של נוסעים לבטל ההזמנה תוך 3 ימי עסקים ללא דמי ביטול בתוך מועד קבלת ההודעה על כך מ"FEEL HOLIDAY".

תכנית הטיול קיימת אפשרות שטיול מסוים ישתלב במסלולו של טיול אחר. הטיולים ימוזגו אם מספר המשתתפים לא יצדיק, על פי שיקול דעת "FEEL HOLIDAY", יציאה עצמאית של הטיול. המסלול והשירותים לא ישתנו כתוצאה מהשילוב, אולם יתכנו שינויים במספר ובסדר הימים והביקורים כפי שמופיעים בתוכנית הטיול המקורית.

למען הסר ספק: הלקוח יקבל בזמן שהותו בקניה את כל הטיולים שרכש אולם יש אפשרות שסדר הימים ישתנה מסיבות שונות כגון מקומות לינה בספארי, תקלה ברכבים, מזג אוויר, חיבורים לקבוצות שונות שמגיעות יום ליפני או אחרי. בכל מקרה כבר ביום הראשון הלקוח יקבל תכנית סדורה למהלך כל ימי השהות שלו בקניה.

תופעות טבע ומזג אוויר - אין "FEEL HOLIDAY" אחראית על תופעות שונות של מזג אוויר (גשם, רעידת אדמה, סופת הוריקן, שיטפונות, ערפל, שלג, התפרצות הר געש וכד') ו/או נסיבות אחרות כלשהן (כדוגמת הפסקת חשמל, שביתות עובדים ומהומות מקומיות) שאינן בשליטת "FEEL HOLIDAY" העלולות לגרום לשינוי או ביטול כלשהו של ביקור באתר ו/או שינוי במסלול הטיול המתוכנן אשר ייעשו עלפי שק"ד הבלעדי של "FEEL HOLIDAY". יובהר עוד, כי במקרה של ביטול טיסה עקב תופעות אלו, ההוצאות שייגרמו לנוסעים כתוצאה מכך, יחולו על הנוסעים בלבד ולא על "FEEL HOLIDAY".

ביטחון אישי - בחלק מהאתרים קיימים קטעי הליכה מסוכנים האסורים למעבר אדם. בקטעים אלו העובר על אזהרות מלווה/מדריך הטיול וההנחיות של המקום עושה זאת על אחריותו הבלעדית. באתרים אלו יהיה למלווה הקבוצה/מדריך הטיול שיקול הדעת הבלעדי לאסור השתתפותו של נוסע בעל מוגבלויות גופניות ואחרות שהשתתפותו תהווה סכנה לבריאותו.

טיסות - הטיסות בטיולים המוצעים בחוברת זו מתבצעות על ידי חברות תעופה שונות, הן בטיסות שכר - אשר מטבען עשויים להיות בהן, לאחר ביצוע ההזמנה, ביטולים, עיכובים, איחורים ושינויים בנתיב ו/או ביעד ו/או במספר הטיסה ו/או בחברת התעופה של הרגע האחרון - והן בטיסות סדירות. הטיסות מבוצעות על-ידי המוביל האווירי (חברת התעופה) בהתאם לתנאיו ובאחריותו, לרבות אחריות לעיכובים, שינויים, הקדמות, ביטולים ואובדן/עיכוב או נזק לכבודה על פי כל דין, לרבות מגבלות על אחריות זו כולל מגבלות מכח אמנת ורשה. אובדן או נזק למטען ותכולתו

בטיסה או בהליכים השונים בנמלי התעופה, אינם בכל מקרה באחריות "FEEL HOLIDAY". תשומת לב הנוסע מופנית אל תנאי חוזה התובלה המפורטים על גב כרטיס הטיסה ו/או באתר האינטרנט של המוביל האווירי. כמו כן ניתן לקבל את תנאי חוזה התובלה במשרדי המוביל האווירי. על הנוסע חלה חובת התייצבות לדלפקי הבידוק לטיסה בשדה התעופה, ביציאה או בחזרה לפי העניין, לפחות 3 שעות לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה. "FEEL HOLIDAY" לא תהיה אחראית לכל נזק שיגרם לנוסע כתוצאה מאיחורו להתייצב במועד הנדרש לטיסה. הושבת ושיבוץ הנוסעים במטוס הינם באחריותה הבלעדית של חברת התעופה ואין "FEEL HOLIDAY" יכולה להתחייב למושב זה או אחר ו/או להושבת נוסעים מאותה משפחה ביחד במטוס, גם אם הועברה בקשה מראש על כך ע"י הנוסעים. בחלק מחברות התעופה, הטסת כבודה ו/או קבלת ארוחה במטוס מותנית בתשלום נוסף ע"י הנוסע ישירות לחברת התעופה.

"FEEL HOLIDAY" תהיה רשאית להעביר נוסעים מטיסה של חב' תעופה אחת לטיסה של חב' תעופה אחרת ו/או לשנות את זמן הטיסה. לא תמיד הטיסות הן ישירות ולעתים כלולות בנתיבי הטיסות מספר נחיתות ביניים והחלפת מטוסים. יתכנו מקרים בהם עקב הרשמת יתר לטיסה על ידי חברת התעופה ו/או ספק הטיסה (דבר שאינו בשליטת "FEEL HOLIDAY"), יאלצו נוסע בודד או חלק מהקבוצה לטוס בטיסה שונה של שאר חברי הקבוצה. בחלק מהטיולים החזרה ארצה הינה בשעה מאוחרת שמאפשרת שהות נוספת בחו"ל. גם במקרים כאלה פינוי החדרים במלון יהיה עד באותו היום (ראה פרק "בתי מלון" לעיל). 10:00 השעה קיימת אפשרות בכפוף ליכולת המלון, לאפשר לנוסע שיחפוץ בכך להמשיך ו"להחזיק" בחדרו תמורת תשלום נוסף ישירות למלון עד לשעת היציאה.

קבלת מסמכי נסיעה - על הנוסע לבדוק את חומר הנסיעה, מיד עם קבלתו מ"FEEL HOLIDAY" או מסוכן/סוכנות הנסיעות המטפלת בהזמנתו, ולוודא כי כל המסמכים הרלוונטיים בידיו (כרטיסי טיסה, רשימת בתי מלון, רשימת סיורי בחירה וכיו"ב), ובכלל זה כי הפרטים הרשומים בהם תואמים את ההזמנה.

אשרות ודרכונים - באחריות הנוסעים (כולל קטינים) - להצטייד בדרכון תקף 9 חודשים לפחות מיום היציאה מהארץ, חובה על אזרחי ישראל, בין אם הוא נושא אזרחות אחת או יותר, להיכנס ולצאת מגבולות המדינה באמצעות דרכון ישראלי בלבד. הכניסה למדינות השונות הינה בהתאם לזהות הנכנס ודין המדינה עשוי להשתנות מעת לעת. הטיפול בדרכון, אשרות וכיוצא בזה, הינו באחריות הנוסע בלבד, על הנוסע לשים לב לתקופת השהייה המותרת הניתנת לו. הדבר נקבע על-ידי רשויות ההגירה רק בעת כניסתו למדינה. השירות ניתן לבעלי דרכון רשמי רגיל בלבד. אין "FEEL HOLIDAY" אחראית לנזקי הנוסע שיגרמו עקב יציאתו מהארץ או בחו"ל או יציאתו בדרכון מוגבל, או אי התרת כניסתו לארץ זו או אחרת מכל סיבה שהיא, לרבות סירוב להנפיק אשרה. באחריות הנוסע בלבד לוודא כי אכן ברשותו דרכון בתוקף ו/או כל מסמך דרוש אחר (כמו במקרה של נוסעת בהריון) - הוצאתם, לרבות תשלום האגרות ותוקפם באחריות הנוסע בלבד. הנפקות האשרות ובדיקתן הינן באחריות הנוסע בלבד, כל הוצאה ו/או נזק הנגרמים בגין דרכון שלא בתוקף ו/או אי קבלת אשרות כניסה המונעות כניסת הנוסע למדינה כלשהי, תחול על הנוסע בלבד. תשומת לב הנוסע מופנית לכך שהתנאים האמורים לעיל לעניין אשרות ודרכונים הנם תנאים בסיסיים לאפשרות הנוסע להשתתף בטיולים המוצעים ואין בלתה.

חיסונים - לקניה ומדינות מסוימות נדרשים חיסונים. פירוט ינתן על-ידי "FEEL HOLIDAY" על הנוסע לעיין גם. למידע כללי www.health.gov.il באתר משרד הבריאות בנושא חיסונים יש לפנות למשרד הבריאות.

נזקים וביטוח - בכפוף להוראות הדין, אין "FEEL HOLIDAY" אחראית לנזקי הנוסע שיגרמו כתוצאה מביטול השתתפותו בטיול, מתאונות, מחלות, נזק למטען או כל נזק ישיר או עקיף העלול להיגרם לנוסע, לרבות נזקים מחמת תאונה, אלימות, שוד, גניבה, אובדן של מטען או מסמכים, כרטיסי טיסה, דרכון, אשפוז, הוצאות רפואיות וכל נזק אחר. מובהר ומודגש בזאת כי לא יינתנו החזרים כלשהם בגין אי הגעת הנוסע לטיול או הפסקת השתתפות הנוסע בטיול עקב מחלה, פציעה ואו כל סיבה אחרת כלשהי. "FEEL HOLIDAY" דורשת מנוסע לבטח עצמו על חשבונו מרגע ביצוע ואישור ההזמנה, בביטוח אישי מקיף ונרחב המכסה את האירועים והנזקים המתוארים לעיל והכולל בין היתר ביטוח רפואי, ביטוח מטען וביטוח דמי ביטול. "FEEL HOLIDAY" מודיעה בזאת מפורשות כי היא פועלת לארגן

שירותי התיירות כמתוכננת בלבד בין הנוסעים לבין נותני השירותים המבצעים אותם ובכלל זאת חברות התעופה, חברות האוטובוסים, בתי המלון, וכיו"ב ולפיכך אין "FEEL HOLIDAY" אחראית בין במישרין ובין בעקיפין, בכל צורה שהיא לכל נזק אשר עלול להיגרם על-ידי נותני השירותים הנ"ל או מי אשר פועל מטעמם, לרבות בשל מעשים ו/או מחדלים של אותם נותני שירותים. אין באמור בתנאים דלעיל כדי לפגוע בזכותו של הנוסע לתבוע ישירות את כלל נותני השירותים או חלק מהם. במקרה של תביעה, על הנוסע לפנות ישירות לחברת הביטוח אצלה רכש את פוליסת הביטוח.

מסמכים - הוצאת דרכון, בדיקת תוקפו, הארכת תוקפו, הינן באחריות הנוסע ו/או ואינן באחריות "FEEL HOLIDAY". מבוגר הטס עם ילד קטין שאיננו ילדו שלו ואפילו וקיימת שייכות משפחתית, חייב להציג בדלפקי הבידוק לטיסה מסמך נטריוני המאשר כי הורה הילד יודע ומאשר את הטסת הילד עם הנוסע המבוגר הנ"ל, אחרת לא יתקבלו לטיסה.

תשלום - תשלומים יבוצעו אך ורק לחשבון הבנק של חברת "FEEL HOLIDAY" בחו"ל או בכרטיס אשראי או בכל דרך שסוכמה בכתב עם "FEEL HOLIDAY".

מחיר חבילת הנופש והטיולים - מחירי החבילות והטיולים מבוססים הם על פי מה שמצוין באתר החברה ו/או מה שסוכם בכתב עם הלקוח. מחיר החבילה סה"כ כולל סידורי קרקע, טיסות, מיסי נמל, דלק, היטל ביטחון, ודמי רישום וטיפול. המחיר הקובע של החבילה ו/או הטיולים שנרכשו ושמפורסמים באתר האינטרנט והמחיר הקובע הינו המחיר שנמסר למבצע ההזמנה ביום ביצוע ההזמנה בפועל.

שינוי תכנית ומסלול

"FEEL HOLIDAY" פועלת ככל שניתן, גם בנסיבות משתנות ובלתי צפויות שאינן בשליטתה, על מנת לקיים את המסלול כמתוכנן. עם זאת, טיולים ואירועים המתוארים ומוצעים בחוברת זו, מוצעים ומתקבלים בתנאי מפורש כי הם ניתנים לשינוי על ידי "FREE HOLIDAY" כל זאת בהתאם לשיקול הדעת המקצועי הבלעדי של "FEEL HOLIDAY" ובהתאם לנדרש על פי הנסיבות. שינויים כאמור כוללים שינויים ב: תאריכים, מספר ימי הטיול, אופן הביצוע, ביצוע חלקי, אי ביצוע חלקי, אי ביצוע פרטי התוכנית, ארגון אירועים חלופיים או כאלה אשר אינם כלולים בתוכנית וכיו"ב. פרוט תוכניות הטיולים והאירועים מהווה מידע ותוכנית מסגרת בקשר למסלולי הטיולים, אתרי הביקור, סוגי הבילוי, האפשרויות, המועדים המתוכננים לביצועם, כשכל אלה כפופים לשינויים אפשריים כאמור. "FREE HOLIDAY" מבהירה כי כל גורם אחר מלבדה אינו רשאי לשנות את התנאים והמידע הכללי המופיעים באתר או בחומר פרסומי אחר מטעמה ומלבדה אין אחר המוסמך להבטיח הבטחות מכל סוג שהוא מלבד מה שרשום במסמכי הרכשה של החבילה.

דחיה או ביטול הזמנה – תקנון ותנאים

דמי ביטול/שינוי במקרה שנוסע יבטל את הזמנתו לטיול או לחלופין יבקש לשנות את תאריכי הטיול או לעבור לתאריך אחר יחולו התקנות לפי העניין, כמפורט להלן בהתאם למועדים והשיעורים מן התמורה כדלקמן (ואלו לא יוחזרו לנוסע):

הודעות ובקשות לדחיה או ביטול הזמנה:

הודעת הביטול/שינוי תיעשה בכתב ל "FEEL HOLIDAY" בלבד info@feelholiday.co.ke . נוסע אשר לא יופיע לטיול או ימנע מיציאה לטיול או יפסיק השתתפותו בטיול לאחר היציאה לטיול, מכל סיבה שהיא, יחויב בתשלום דמי רישום וטיפול ודמי ביטול ממחיר הטיול. 100% בשיעור של במקרה והוסדרה לנוסע אשרת כניסה, יחול התשלום עבור הסדרת האשרה על הנוסע. ל "FEEL HOLIDAY" זכות הקיזוז של הסכומים הנ"ל מסכומים ששולמו לה על ידי הלקוח או מטעמו של הלקוח. ייתכנו מקרים בהם החברה תבצע מראש שינויים בטיול עקב אילוצים שונים. במקרה כגון זה תעביר "FEEL HOLIDAY" הודעה על כך ללקוח או למי מטעמו ויהיה באפשרותו לבטל את ההזמנה ללא דמי ביטול בתוך ימי עסקים מיום מועד קבלת ההודעה על כך מ"FREE HOLIDAY". **אין תוקף לבקשות ביטול בעל פה.**

דמי ביטול על טיסות .

1. דמי ביטול על טיסות סדירות בינלאומיות עד 60 יום לפני הטיול יהיו \$180
2. דמי ביטול על טיסות סדירות בינלאומיות עד 14 יום לפני הטיול יהיו \$280
3. דמי ביטול על טיסות סדירות בינלאומיות פחות מ- 7 יום לפני הטיול יהיו 100% (מלבד מיסי נמל שיוחזרו).
4. דמי ביטול טיסות פנימיות עד 30 יום לפני הטיול 50% מעלות הכרטיס.
5. דמי ביטול טיסות פנימיות מ- 21 יום לפני הטיול 100% מעלות הכרטיס.

דמי ביטול על שרותי קרקע .

1. דמי ביטול על שירותי הקרקע עד 60 יום לפני הטיול יהיה \$250 לנוסע.
2. דמי ביטול עד 30 ימים לפני יהיו \$480 לנוסע.
3. דמי ביטול עד 7 ימים לפני הטיול יהיו 50% לנוסע.
4. דמי ביטול בתוך שבועת הימים לפני הטיול יחולו דמי ביטול מלאים.
5. נוסע אשר יפסיק את השתתפותו בטיול במהלכו, מכל סיבה שהיא, לא יהיה זכאי לקבל החזר כלשהו של כספים ששולמו על ידו.

המלצה: אין לנו עניין שאדם יאבד את כספו בגלל ביטול (אפילו אם הביטול הוא מסיבה אובייקטיבית) כדאי לשקול אפשרות לזוז לתאריכים אחרים, אפילו בזמן מאוחר יותר, זה יחסוך בצורה דרמטית את עלות דמי ביטול הטיול.

המלצה: אנו ממליצים מיד עם רכישת כרטיסי הטיסה לרכוש ביטוח מקיף כך שבנסיבות מסוימות (תלוי בתנאי הפוליסה והכיסויים) הביטוח יצמצם את ניזקי הביטול.

המלצה: אל תבטלו את הטיול מבלי קודם להתייעץ איתנו כך שלמרות התנאים הברורים הכתובים לעיל ימצא פתרון טוב יותר לטובת כולם.

ביטול טיול, דחיה, או צירוף קבוצות (למקרה של טיול מאורגן) עד 10 ימים לפני יציאת הטיול FEEL "HOLIDAY" תהיה רשאית לבטל כל טיול (כולל טיול המוגדר כ"טיול מובטח") מכל סיבה שהיא, לרבות אם מספר הנרשמים אינו מצדיק את ביצוע הטיול וזאת על פי שיקול דעתה של "FEEL HOLIDAY" יודגש כי ביצוע טיול מאורגן מותנה במספר משתתפים מינימלי. הודעה על ביטול הטיול תימסר על-ידי "FEEL HOLIDAY" ישירות לנוסע ולא באמצעות מתווך או סוכן או אחר. כספים ששולמו, יוחזרו כשהם צמודים לשער דולר מכירה ביום ההחזר. ההחזר יועבר לנוסע על-ידי "FEEL HOLIDAY" ישירות ללקוח (או למי ששילם עבור הלקוח) סוכנות הנסיעות 30 יום ממועד הביטול, בכפוף להסדרי התשלום שנעשו בין הנוסע "FEEL HOLIDAY". במקרה של ביטול טיול כאמור, תחזיר "FEEL HOLIDAY" את כל הכספים ששולמו לה ללא דמי ביטול כלל ולא תהיה חייבת לשלם לנוסע פיצוי כלשהו. "FEEL HOLIDAY" רשאית לשתף פעולה עם גורם תיירותי אחר, על פי שיקול דעתה, ולאחד נרשמים לקבוצה משותפת ואינה מתחייבת להודיע מראש לנוסעים על החלטות מסוג זה.

דמי ביטול בעסקת מכר מרחוק "עסקת מכר מרחוק" -התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה. רשאי הנוסע לבטל את העסקה 14 ימים מיום עריכת העסקה או בתוך 7 ימים מיום קבלת מסמך המכיל פרטים על העסקה, לפי המאוחר ובכפוף לכך שמועד ביטול העסקה אינו חל בתוך שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן (לעניין זה "ימים שאינם ימי מנוחה" משמעם - ימי עסקים שהינם ימי חול, לא כולל שבת או חג). במקרה של ביטול לפי הוראות החוקים יוחזרו לנוסע בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הנוסע, וחויבו יתבטל בשל העסקה ולא תגבה מהנוסע סכום כלשהו, זולת דמי הביטול בשיעור שלא יעלה על \$ 30 לנוסע. תשומת הלב מופנית לכך שהאמור בסעיף זה הינו לצורכי יידוע בלבד, וכי זכות הצרכן לביטול

העסקה תהיה כקבוע בנוסח המחייב והמלא של הוראות הביטול בחוקים ובתקנותיהם כפי שתהיה במועד עריכת העסקה או הביטול. הודעה על ביטול השתתפותו של נוסע בטיול, מיוזמתו ("הודעת הביטול"), תימסר בכתב לכתובת אימייל info@feelholiday.co.ke

חשוב שתדעו - לנו כחברה אין עניין שהלקוח יפסיד את כספו בגלל אי הגעה לטיול ולכן יעשה כל מאמץ אפשרי לפנות אל הספקים להפחית מדמי הביטול, אך אננו מתחייבים כי הספק יעתר לבקשה.

חשוב שתדעו - לנו כחברה אין עניין שהלקוח יפסיד את כספו בגלל אי הגעה לטיול ולכן שיתוף פעולה עם הלקוח לשינוי תאריך למועד אחר, או שינוי מבנה החבילה, או שינוי הרכב הנוסעים יכול לצמצם דרמטית את עלויות הביטול הנ"ל.

ימי עסקים: יום הטיול אינו נספר כיום עסקים למניין ימי הביטול. ימי עסקים - ימים ראשון עד חמישי בין השעות 09.00 בלבד 16:00 ושישי בין השעות 09.00 בבוקר עד לשעה 13.00.

זכויות והחזרי כספים

- בכל מקרה בו ביטול העסקה, נעשה ביוזמת הלקוח, יוחזר סכום בשקלים על פי שער הדולר ביום ההחזר או שערו ביום התשלום, על פי הנמוך מבין השניים.
- אין החזר בגין שירותים או חלקי שירותים שלא נוצלו בחו"ל או בארץ אלא אם פעל הלקוח בהתאם להנחיות החברה או ספק השירותים מטעם החברה.
- בכל מקרה, החזרים יינתנו, אם בכלל, על ידי נותני השירותים. ביצוע ההחזר יושהה עד לקבלת החזר מהספקים למשרדנו.
- בכל פעולה של ביטול עסקה יקוזזו מההחזר דמי הסליקה או ההעברה הבנקאית ששולמו ע"י הלקוח.
- בכל פעולה של ביטול עסקה יקוזזו מההחזר דמי הטיפול.
- תוך מספר ימים סביר, הלקוח יקבל מכתב מסודר לפניית הביטול או הדחיה בו יפורטו סכומי הקיזוז והייתרה לתשלום.
- רק לאחר שהלקוח קיבל מהחברה את מכתב התשובה ורק לאחר שהלקוח אישר בהסכמה בכתב את סכומי ההחזר ונתן אישור סופי לכך, רק אז החברה תבצע את הביטול בפועל.
- הכסף יוחזר ללקוח באופן שיסוכמו על ידי הלקוח והחברה.

ביטול עקב מצב ביטחוני/מלחמה.

לידיעתכם: לידיעתכם: מיד עם פחת תאריך לקבוצה כל ספק שירות מקבל 25% מעלות ההזמנה. כ- 60 יום לפני מועד הטיול הספק מקבל השלמה ל-50% מעלות ההזמנה. כ- 30 יום לפני יציאתכם לטיול כל ספקי השירותים קיבלו את כספם במלואו וזאת בכדי להבטיח את מתן השירותים. במקרים של חבילות ספארי כגון "הנדידה הגדולה" או בעקבות "5 הגדולים" בתי מלון או לודג'ים יגבו מחיר מלא מיד עם ההזמנה.

לצערנו, התיירות העולמית לא מושפעת או לא מתחשבת במצב הביטחוני בישראל או בכל מקום אחר בעולם, ספקי השירותים צמודים לנוהלי ביטול סטנדרטיים המפורסמים באתרי המכירות כך שאין לצפות מספקים "לסימפטיה" עקב מצב ביטחוני בישראל. חשוב שלקוח ייקח בחשבון שבמצב הדברים בישראל ובפרט בזמן בטחוני לא יציב חייב להיות מודע שהסיכונים מתחלקים גם עליו ולא רק על נותני השירותים או על Tour operator.

תפקידנו כמפעיל Tour operator – הוא לדאוג ללקוח מול ספקי השירותים ולצמצם למינימום את הנזקים שנגרמו ללקוח. מניסיונו הרב כאשר יש הבנה ושיתוף פעולה מלא בין הלקוח למפעיל הנזקים הם מינימליים אם בכלל.

החזרים\חיובים בגין ביטולי הטיולים עקב מצב הביטחוני\מלחמה מטופל כל מקרה לגופו:

החזר עבור הטיסות:

- א. למקרה שהטיסות בוטלו ע"י חברת התעופה עקב מצב בטחוני\מלחמה - הלקוח יקבל החזר מלא עבור כרטיס הטיסה ששולם עד 30 יום מזמן הביטול.
- ב. למקרה שהטיסות בוטלו ע"י ממשלת ישראל תוך כדי סגירת שדה התעופה עקב מצב בטחוני\מלחמה - ההחזר יבוצע לפי מדיניות שממשלת ישראל תפרסם באותה העת.
- ג. למי שביטל טיסה בשל גיוס בצו 8 גם אם הטיסות מתקיימות כסדרן – יקוזזו \$150 מעלות הטיסה בעוד ששירותי הקרקע יושבו ללקוח במלואם עד 30 יום מזמן הביטול. מותנה בהצגת צו 8.

החזר בגין שירותי הקרקע:

- א. מדיניות הביטולים אצל ספקי שירותי הקרקע בחו"ל לרבות קניה הם סטנדרטים לכל המקרים ואין יחס מיוחד לגבי מצב בטחוני בישראל או בכל מקום אחר בעולם.
- ב. עפ"י סידור מיוחד עם ספקי השירות בקניה למקרה של דחיית ההגעה לכל תאריך (בהתאם לזמינות) הלקוח לא יישא בעלויות נוספות.
- ג. למקרה שהלקוח בכל זאת יבקש לבטל את הטיול – הלקוח יחויב בדמי ביטול **בהתאם לסעיף דחיה או ביטול הזמנה – תקנון ותנאים**
- ד. אנו תמיד נמליץ ללקוח לקבוע את החופשה למועד אחר ובשל כך לא יחולו על החבילה דמי ביטול.

פניות בזמן אמת על אי שביעות רצון מהשירותים שסופקו

במקרה של תקלה או אי מתן שירות מלא, במלון, ברכבים, במסלול הטיולים, במזון, או בכל תקלה אחרת על הלקוח לדווח מיד ובזמן אמת לנציגי החברה ישירות או לנציג החברה בשטח בכדי לתת לחברה ישירות או באמצעות נציגיה בשטח לפעול מידית ולתקן את התקלה או את חוסר שביעות הרצון מהשירות. הדיווח חייב להיות גם בעל פה וגם בהודעה כתובה ומתועדת. אפשרויות הדיווח העומדות ללקוח הם:

- הודעת WhatsApp בקבוצת WhatsApp שנפתחה לקבוצה.
- הודעת WhatsApp למספרי החברה 254712280848 או 972525061661
- הודעת WhatsApp לנציג המכירות
- אימייל info@feelholiday.co.ke

למען הסר ספק, כל הפרמטרים שנרכשו עבורך הלקוח תואמו מראש ברמה הגבוהה ביותר ואם חלילה נתקלת בכל בעיה שהיא - יש לנו יכולות בשטח לשנות את המצב באופן כמעט מיידי רק עליך לידיע אותנו בזמן אמת ולתת לנו אפשרות לתקן או לפצות אותך מידית על התקלה. במידה ולא תעשה כן לא תתקבלנה תלונות לא מתועדות או כאלו שלא פנית אלינו עבורם במהלך הטיול ובחרת לדווח רק לאחר חזרת הלקוח ארצה.

אחריות משפטית ותחום שיפוט

- א. החברה פועלת כסוכן נסיעות לכל דבר וענין וכזו אין היא נושאת באחריות כלשהי לאספקת השירותים המוזמנים באמצעותה, טיבם איכותם והתאמתם להזמנה. בעניין זה יהיה על הנוסע ללבן טענותיו ישירות מול ספק השירותים.
- ב. החברה אינה פועלת אלא כשליחה מטעם הנוסעים ומביאה ליצירת קשר משפטי מחייב בין הנוסעים לבין ספקי השירותים בפועל. לפיכך לא תחול על החברה כל אחריות למעשי הזולת, לרבות אלו של ספקי

השירותים ואין לראות בה אחריות לשיבושים, ליקויים, אי התאמה, או אי אספקת השירות באופן מלא או חלקי.

ג. **"FREE HOLIDAY"** אינה אחריות למידע שלא נמסר על ידה בכתב או הסותר את האמור בהודעה זו. תנאים כלליים לתובלה אווירית - הודעה בדבר הגבלת אחריות ביחס לתובלה האווירית ושירותים אחרים הניתנים על ידי המוביל האווירי כפופים לחוק התובלה האווירית תש"מ ולתנאי חוזה התובלה של המוביל האווירי. התנאים 1980 כוללים הוראות חשובות ביחס להובלה האווירית לרבות הוראות המגבילות את אחריותו של המוביל האווירי בין היתר לעניין נזקי ואובדן כבודה, נזקי גוף, איחורים, עיכובים, ביטולי טיסות ועוד. הנוסעים מתבקשים לעיין בתנאים אלו בטרם הטיסה באתר האינטרנט של "FEEL HOLIDAY" ברובריקה "תקנון תנאים והגבלות" תחת www.feelholiday.co.ke כמו כן ניתן לקבל באימייל תנאים אלו ממשדרי FEEL HOLIDAY בשעות העבודה המקובלות. לא תתקבל כל טענה מנוסע ו/או מי מטעמו כי לא קרא ו/או לא היה ער לתנאים אלו.

תחום שיפוט.

מוסכם ומוצהר בזאת מפורשות כי כל רישום, מכל מקום בעולם, אם באמצעות הסוכנים המורשים בישראל, או באמצעות משרדי החברה בקניה, או באמצעות משרדי נסיעות בישראל המורשים לשווק את החבילה- הרישום יחשב כאילו נרשמת ישירות באמצעות "FEEL HOLIDAY LIMITED" אשר נמצאת במומבסה קניה והיא הנושאת היחידה באחריות הכוללת על כל הטיול מתחילת הרישום ועד להוצאתו לפועל בקניה. "FEEL HOLIDAY" היא בעלת הטיול והיא בלבד נושא התביעה.

למען הסר ספק - עצם הרשמתו של נוסע מכל מקום בישראל לא תקנה סמכות שיפוט מקומית לבתי המשפט שבאזור שיפוטו.

בכל מקרה שתוגש תביעה נגד "FEEL HOLIDAY" בין אם תוגש התביעה נגד "FEEL HOLIDAY" לבדה וגם/או יחד עם אחרים תהא סמכות השיפוט המקומית הבלעדית לבתי המשפט בעיר תל אביב יפו בלבד. הדין אשר יחול על כל מחלוקת ו/או כל סכסוך ו/או תביעה ו/או דרישה מכל סוג שהוא בקשר ו/או בנוגע לטיול שנרכש ע"י הלקוח.

לקוח נכבד! המידע המפורט להלן הוא חלק בלתי נפרד בעסקה לרכישת החבילה והטיולים, וזאת אף בהתאם לחוק גילוי נאות, המחייב לידע את הנוסעים בתנאי ההזמנה אותה הם עומדים לבצע. התנאים הבאים במצטבר ו/או לחילופין, לפי העניין, יחולו על רכישת החבילה והטיולים טיולים מ FEEL HOLIDAY LIMITED. ו/או כל מי מטעמם אשר יקראו כולם בתנאים אלו "FEEL HOLIDAY". הנוסע מתבקש לקרוא את התנאים הללו בקפידה שכן זכויותיו וחובותיו נקבעים על פיהם ורכישת החבילה והטיולים מ "FREE HOLIDAY LIMITED", " מהווה הסכמה מוחלטת ובלתי חוזרת של הרוכש/ נוסע וכל מי מטעמו לכל האמור בתנאים אלו ולכך שלא יהיו לו ו/או למי מטעמו כל טענה ו/או תביעה במישרין ו/או בעקיפין נגד "FEEL HOLIDAY" ו/או מי מבעליה ו/או מי ממנהליה ו/או מי מטעמם, אלא על פי המפורט בתנאים אלו. לא תישמע כל טענה של נוסע כי לא קרא תנאים אלו ו/או כי לא הופנתה תשומת ליבו אליהם קודם רישומו לטיול.

אנו נעשה שהכל שיהיה טוב - HAKUNA MATATA