

תנאים לעסקה והסכם הזמנה

הסכם זה מתבצע מול חברת אופקים גלובל בע"מ, מדרך מנחם בגין 80 תל אביב, ח.פ. 510815913

אישור סופי לעסקה יינתן בתוך 48 שעות ולאחר קבלת אישור מספקי השירותים השונים. במקרה של שינוי ברכיב כלשהו בחבילה, תינתן ללקוח אפשרות לבטל את ההזמנה.

דמי ביטול עסקה לאחר ביצוע ההזמנה הינם 100%, אלא אם תנאי הספקים יאפשרו אחרת וללא התחייבות על כך.

עד קבלתו של הסכם זה חתום על ידי המזמין, ההזמנה אינה בתוקף ואינה מחייבת את חברת אופקים גלובל. הינך מצהיר כי קראת והבנת את כל תנאי ההתקשרות כפי שהם מופיעים בהסכם זה ותנאים אלה מקובלים עליך. הצדדים מצהירים כי כל הסכמה קודמת ו/או סיכום דברים הן בע"פ והן בכתב בטלים.

אופקים גלובל מזמינה את שירותי התיירות בחבילות מספקי שירות שונים. אופקים גלובל מתחייבת לביצוע ההזמנה במימונה וע"פ פרטי החבילה שהועברו מבעוד מועד. יחד עם זאת ביצוע השירותים בפועל הינו באחריות ספקי השירותים, קרי טיסות, מלונות, כרטיסים. אופקים גלובל לא תהיה אחראית לשיבושים או תקלות בלתי צפויות שאינן בשליטתה, אלא אם ידעה או היה עליה לדעת מראש על אותה תקלה או שיבוש של ממש.

הסכם זה מהווה את מלוא תנאי ההתקשרות בין הצדדים ואין תנאים אחרים מלבדם. ההסכם ייכנס לתוקף ויחייב את הצדדים, רק בהתקיים שני תנאים, רק אם יתקבל אישור אצל אופקים גלובל מאת הספקים, ורק אם התקבל אישור חברת כרטיסי האשראי ו/או תשלום מלא בהעברה בנקאית על ביצוע העסקה ע"ש המזמין.

עסקה תהא מאושרת רק בהישלח חשבונית ו/או קבלה. בחתימתו על הסכם זה מתחייב המזמין ו/או הנוסע בפועל כי בכל מקרה בו יבקש לבצע שינוי בשירותי התיירות שהוזמנו מכל סיבה שהיא יהא המזמין ו/או הנוסע מחוייב לשלם לחברת אופקים גלובל בע"מ דמי שינוי או ביטול. ידוע כי דמי השינוי או הביטול משתנים מספק לספק ומיעד ליעד. לעיתים דמי השינוי או הביטול הם חלקיים ולעיתים הם מלאים ולא תשמע כל טענה בהקשר זה.

חברת אופקים גלובל מתפעלת האתרים Live Events ו- Globalsport הינה סוכנות נסיעות, המזמינה עבורכם שירותים המסופקים על ידי סיטונאי תיירות, לרבות המלון, חברות התעופה, ספקי כרטיסי כניסה לאירועים, וחברות ההשכרה (להלן: "הספקים") בכפוף לזמיונותם ובהתאם למידע הנמסר מהספק. כל השירותים המוזמנים הם בגדר בקשה בלבד, עד לקבלת אישור מחברתנו. 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 המתקבלים מאופקים גלובל להזמנתו.

הטיסות: הטיסות הינן באחריותן הבלעדית של חברות התעופה השונות וכרטיס הטיסה על תנאיו מהווה חוזה בינך לבין חברת התעופה. הזמנות לכל סוגי הארוחות בטיסות הן בגדר בקשה בלבד ואופקים גלובל אינה אחראית לאי אספקה של ההזמנה.

על הנוסע להתייצב בדלפק הטיסה 3 שעות לפני הטיסה בהתאם לדרישת חברות התעופה ומטעמי ביטחון. אופקים גלובל לא תהיה אחראית לכל נזק שנגרם לנוסע כתוצאה מאיחורו להתייצבות.

הטיסות מופעלות כטיסות סדירות, לואו קוסט או צ'ארטר ופרטיהן עשויים להשתנות לאחר ביצוע ההזמנה לרבות מועדים, ביטולי טיסות ופרטי חברת התעופה המפעילה. האחריות לשינויים, ביטולים, אובדן או נזק לכבודה, הינם של חברת התעופה או ספקי השירותים המארגנים ולא של חברת אופקים גלובל, המתחייבת להעביר ללקוחות כל מידע שהתקבל אצלה בדבר שינויים, ביטולים או עיכובים תוך זמן סביר, אך יובהר כי שינויים עשויים לחול גם לאחר עזיבת הנוסע את הארץ.

במקרה חריג של רישום יתר לטיסה ע"י חברת התעופה, ייאלצו נוסע או נוסעים לטוס בטיסות אחרות. במקרה זה אחראיות חברת התעופה לעשות כל מאמץ על מנת לצמצם את אי הנוחות שנגרמה לנוסע.

באחריות המזמין לבדוק את פרטי האיות המדויק ולוודא שהאיות זהה לאיות בדרכונו לפני שהוא חותם על טופס ההזמנה. מובהר כי בגין שינוי שם או עדכון איות יישא המזמין בתשלום דמי ביטול או תשלום שינוי, לפי חוקי הספק.

תינוקות עד גיל שנתיים אינם זכאים למושב בטיסה, אלא יושבים על הוריהם או מלוויהם בטיסה.

המלונות: פרטי המלון המבוקש הם בגדר בקשה בלבד וחברתנו אינה מחוייבת 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 מהיעדים באירופה נגבה מס עירוני לחדר/לאדם. תשלום זה יגבה מהלקוח במלואו ובאופן ישיר על ידי המלון ביעד ואינו באחריותה או שליטתה של חברת אופקים גלובל.

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 חברת אופקים גלובל, לקוחים מפרסומי בתי המלון וחברת אופקים גלובל אינה נושאת בכל אחריות, במידה וחלק מהשירותים המוצעים על ידי המלון, הינם עונתיים ואינם פועלים בכל ימות השנה.

שעת הכניסה לחדרים היא על-פי רוב בשעה 15:00 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.

למרות קבלת אישור מהספקים על הרישום במלון, תיתכן במצבים חריגים תפוסת יתר וכתוצאה מכך יועבר הנוסע למלון ברמה דומה או גבוהה יותר המצוי בסמיכות המירבית למקום שהוזמן. אופקים גלובל תעשה ככל הניתן על מנת לסייע ללקוח במידת הצורך לשם קבלת הפתרון המיטבי עבורו.

כרטיסי האירוע: כרטיסי האירוע יתקבלו בארץ או ביעד הנסיעה עד יום האירוע (כולל). במקרים מסוימים, ועפ"י החלטות ההפקה או מארגני האירוע, מודפסים הכרטיסים ומופצים בסמוך למועד האירוע ולכן לא ניתן לספקם בארץ, והם יסופקו בחו"ל באמצעות משלוח למלון בו שוהה הלקוח, באיסוף ממשרד כרטיסים מקומי או ככרטיסים אלקטרוניים. מחירי כרטיסים כוללים תמיד עלויות שילוח, ביטוחים ועמלות סוכנים מקומיים, ועשויים להיות גבוהים מערך הפנים הנקוב על גבי הכרטיסים. 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. משלוחים לדירות או לכתובות פרטיות בחו"ל מותנים בחתימה לאישור המשלוח ובאחריות הלקוח לקבלת המשלוח בעצמו או על ידי בא כוחו.

אופקים גלובל לא תישא באחריות לכרטיסים שיש בגינם אישור מסירה ללקוח או לבא כוחו ואבדו או נגנבו או נעלמו מכל סיבה שהיא.

שעות האירועים השונים עשויות להשתנות בהתאם להחלטות ההפקה ובאחריות הלקוח לוודא מועד קיום האירוע כמתוכנן. מכירת הכרטיסים, שירותי התיירות והשירותים הנלווים להם נעשית כל עוד מתוכנן האירוע להתקיים ע"פ התכנון. לא תתקבלנה טענות מצד הלקוח בדבר שינוי שבאחריות ההפקה ו/או מארגני האירוע.

מקומות ישיבה: אלא אם צוין אחרת, באירועים בהם מסופקים כרטיסי ישיבה מובטחת ישיבה בזוגות. 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.

דרכון: באחריות הלקוח להצטייד בדרכון תקף ל- 6 (שישה) חודשים לפחות, מיום היציאה מהארץ, באשרות כניסה (ויזות) מתאימות, וכן לציין בפני חברת אופקים גלובל אם ברשותו דרכון שאינו ישראלי. הכניסה למדינות השונות הינה בהתאם לדרכון שברשות הנוסע ודין המדינה העשוי להשתנות מעת לעת. הטיפול בדרכון, אשרות כניסה וכיוצ"ב הינן באחריות הנוסע בלבד כולל בדיקת התאמת השמות בין ההזמנה לדרכון.

דמי ביטול: לאחר ביצוע ההזמנה דמי הביטול הינם 100%, אלא אם תנאי הספקים יאפשרו אחרת, וללא התחייבות על כך ובכפוף לחוק הגנת הצרכן. כל הרוכש שירות מאת אופקים גלובל, רשאי לבטל את העסקה בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן: "החוק") וזאת בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה, ובלבד שביטול כאמור ייעשה לפחות שבעה ימים, שאינם ימי מנוחה, לפני המועד שבו אמור להתממש השירות. ביטול של העסקה יש לעשות בכתב, באמצעות הפקס או באמצעות הודעת אימייל. בכל מקרה של מתן הודעת ביטול כאמור, יחוייב המזמין בדמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% מעלות ההזמנה או 100 שקלים חדשים לאדם, לפי הנמוך מביניהם, ובלבד שהביטול של המזמין לא נעשה עקב פגם או אי-התאמה בשירות כמשמעם בסעיף 14(א) (לחוק, אז לא ייגבו כלל דמי ביטול. כאשר המועד שנקבע למתן השירות חל בתוך שבעה ימים, שאינם ימי מנוחה, ממועד עשיית העסקה, יחולו דמי הביטול כפי שייקבעו על ידי חברות התעופה, ספקי המלונות, תיירות אחרים ואופקים גלובל.

תקנה 6(א)(12) לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה) התשע"א 2010, מחריגה מתחולתה שירותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי המתבצעים במלואם מחוץ לישראל לרבות טיסת המשך לטיסה שיצאה מישראל והניתנת באמצעות חברת תעופה אחרת (טיסת המשך).

לפיכך, רכישת כרטיסים בלבד לאירועים בחו"ל כגון הופעות, משחקי כדורגל, הצגות ועוד, טיסות בין יעדים שונים בחו"ל וחבילות נופש המתבצעות במלואן מחוץ לישראל מוחרגות מחוק הגנת הצרכן וכפופות ל-100% דמי ביטול מרגע ביצוע ההזמנה.

למען הסר ספק – ביטול אירוע בחו"ל או דחייתו לא יהווה עילה לביטול השירותים הנוספים (טיסות, שירותי קרקע וכיו"ב) שנרכשו כנלווים אליו. שינוי במועד האירוע אינו באחריות אופקים גלובל, לא נעשה על ידה או בהתייעצות עמה והוא באחריותם הבלעדית של מארגני האירוע. לפיכך, שינוי או ביטול אירוע לא יאפשר את ביטול הזמנת הכרטיסים ו/או לא יהווה עילה לדרישת החזר כספי מצד המזמין או הנוסע. במקרה של ביטול או דחיית אירוע בחו"ל ניתן יהיה לספק החזר עבור ערך הפנים של הכרטיס (הערך הנקוב של הכרטיס) בלבד ו/או כרטיס חלופי למועד החדש בכפוף לתנאי הספקים בחו"ל. יובהר בזאת כי אין כל קשר בין הערך הנקוב של הכרטיס למחיר ששולם בפועל עבורו.

ביטוח: עליך לדאוג לביטוח מתאים, מקיף ונרחב לפי צרכיך, לרבות ביטוח אישי ומטען. לידיעתך, אין הביטוח מכסה כל מקרה של ביטול ההזמנה לרבות ביטול בגין מחלות, אשפוז, מות קרובים, מצב ביטחוני, מקרים של כוח עליון וכיו"ב, ועליך לקרוא בעיון את תנאי הפוליסה שברשותך בעניין זה. את הזמנת הביטוח עליך לבצע לפני הנסיעה בכל חברת ביטוח שתמצא לנכון. נוסע שלא רכש ביטוח נסיעות – האחריות הבלעדית תחול עליו. יודגש כי הכיסוי הביטוחי הינו באחריות חברות הביטוח השונות ולקבלת החזר יש לפנות ישירות לחברות הביטוח.

מובהר בזאת כי האחריות מכל היבט וסוג שהוא לנשים בהריון (בכל שבוע הריון שהוא) הטסות חלה עליהן בלבד. על נשים בהריון להצטייד באישור באנגלית מהרופא המטפל שיוצג במידת הצורך מול הגורמים המוסכמים כמו נציגי חברת התעופה. ניתן לבצע הזמנה לנשים בהריון רק עד השבוע ה-26, וזאת בהתאם להנחיית חברות התעופה השונות.

השכרת רכב: באחריות השוכר לעדכן את חברת אופקים גלובל אם גילו נמוך מ-25 שנים. כמו כן, על השוכר (הרשום בשובר) 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. חברת אופקים גלובל אינה אחראית לנזק ו/או אבדן שיגרמו לרכבים או לרכוש הנמצא בהם.

חילוקי דעות והתיישנות: בחתימתו של הנוסע על הסכם הזמנה זה, מסכים הנוסע לכל האמור בו. כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה תועבר בכתב עד ולא יאוחר מ-45 ימים מיום חזרתו של הנוסע מהחופשה. מוסכם, על דעתו של הנוסע, בהסכם זה ובחתימתו בכתב, כי לאחר תום שנתיים ימים, מיום חזרתו ארצה של הנוסע, לא יהיה הנוסע זכאי לתבוע את אופקים גלובל בנוגע לחבילת הנופש, בכל הקשור להתקשרותו עם החברה כאמור בהסכם זה. תנאי זה מגביל את תקופת ההתיישנות לשנתיים, בהסכמה, בהתאם להוראות סעיף 19 לחוק ההתיישנות, תשי"ח – 1958.

קבלת מסמכי נסיעה: חתימתך על אישור זה מהווה תנאי לקבלת מסמכי הנסיעה. אופקים גלובל ממליצה ללקוחותיה להיכנס לאתר האינטרנט של משרד החוץ על מנת להתעדכן במידע על התראות מסע ככל שישנן לארץ היעד שלהם. כרטיסי הטיסה, שוברי מלון, רכב, יישלחו לדואר אלקטרוני או לפקס שמסרתם בעת ביצוע ההזמנה, עד יום לפני מועד הטיסה המתוכנן. יש להדפיסם לפני הגעתכם לנמל התעופה