



GO MY TRAVEL Tourism Company LTD

תנאים כלליים וכללים לטיולים מאורגנים

עונת 2026

הוראות כלליות

1. הנוסח מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך מתייחס הן לגברים והן לנשים, הן ליחיד והן לרבים.
2. המחיר המפורט יופיע בחשבונית או בנספח להזמנה ויישלח ללקוח ביום ביצוע ההזמנה.
3. כל שינוי, תוספת או תנאי מיוחד יצוינו בנספח לתנאים אלה ויהוו חלק בלתי נפרד מהחווה.
4. ביצוע ההזמנה וביצוע התשלום מהווים אישור לכך שהלקוח מסכים לתנאים אלה, ובלבד שניתנה ללקוח אפשרות לעיין בהם לפני ביצוע ההזמנה.

תנאי תשלום

5. מלוא התשלום עבור ההזמנה ישולם בתוך **72 שעות ממועד ביצוע ההזמנה**.
6. במקרה שהתשלום לא יתקבל בתוך המועד שנקבע, החברה רשאית לבטל את ההזמנה ולשחרר את המקומות והשירותים שהוזמנו, ללא צורך בהודעה נוספת ללקוח.
7. **לקוח המעוניין לדחות את ביצוע התשלום מעבר ל-72 שעות ממועד ההזמנה, יידרש לשלם דמי רישום בסך 100 דולר ארה"ב.**

- תשלום זה מהווה תנאי לשמירת ההזמנה במערכת.
 - במקרה של תשלום מלא, הסכום יקוזז מהסכום הכולל לתשלום.
 - במקרה של אי-תשלום יתרת הסכום או במקרה של ביטול ההזמנה מכל סיבה שהיא — **דמי הרישום לא יוחזרו**.
- במקרה שהתשלום מבוצע בשקלים (₪), סכום התשלום יחושב לפי השערים המסחריים המקובלים בענף התיירות, ולא לפי השער היציג הרשמי או כל שער אחר.

ביטול הזמנה ודמי ביטול

8. ביטול הזמנה יבוצע בהתאם לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, לתקנות ולדינים הרלוונטיים ולתנאי חוזה זה.

9. חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, יחול על השירותים שעליהם חל החוק. תנאי הביטול וההחזר עבור שירותים הניתנים מחוץ לישראל, לרבות מלונות, תחבורה, טיולים ושירותי תיירות אחרים, ייקבעו בהתאם לתנאי הספקים הרלוונטיים.

10. מועד הביטול ייחשב כמועד שבו התקבלה בחברה הודעת ביטול בכתב, שנשלחה על ידי הלקוח לכתובת הדואר האלקטרוני של החברה.

ביטול בתוך 14 ימים ממועד הרכישה

במקרה שההזמנה בוצעה בנוכחותו הפיזית של הלקוח במשרדי החברה, רשאי הלקוח לבטל את ההזמנה בתוך 14 ימים ממועד הרכישה, ובלבד שנותרו לפחות 14 ימי עבודה עד למועד תחילת הטיול. במקרה כזה, דמי הביטול יהיו **100 ₪ או 5% ממחיר ההזמנה לאדם — לפי הסכום הנמוך מביניהם.**

במקרה שההזמנה בוצעה מרחוק — באמצעות טלפון, WhatsApp, דואר אלקטרוני, אתר האינטרנט או בכל אמצעי אחר של התקשרות מרחוק — רשאי הלקוח לבטל את ההזמנה בתוך 14 ימים ממועד הרכישה, ובלבד שנותרו לפחות 7 ימי עבודה עד למועד תחילת הטיול. במקרה כזה, דמי הביטול יהיו **100 ₪ או 5% ממחיר ההזמנה לאדם — לפי הסכום הנמוך מביניהם.**

במקרים שבהם הביטול אינו עומד בתנאים לעיל לביטול בתוך 14 ימים, יחולו דמי הביטול הבאים:

- יותר מ-30 ימי עבודה לפני תחילת הטיול — **30% ממחיר הטיול.**
- מ-30 ועד 19 ימי עבודה, כולל, לפני תחילת הטיול — **50% ממחיר הטיול.**
- מ-18 ועד 8 ימי עבודה, כולל, לפני תחילת הטיול — **75% ממחיר הטיול.**
- פחות מ-8 ימי עבודה לפני תחילת הטיול — **100% ממחיר הטיול.**

11. אם החברה מצאה עבור הלקוח משתתף אחר לצורך לינה משותפת בחדר זוגי, ושני המשתתפים אישרו את הלינה המשותפת וביצעו הזמנה, ביטול הנסיעה או הלינה המשותפת על ידי אחד מהם יחייב את המשתתף שביטל לשאת בעלות הלינה בחדר יחיד עבור המשתתף השני.

ביטול הטיול על ידי החברה והחזר כספים

12. במקרה של ביטול הטיול על ידי החברה, יוחזרו ללקוח כל הסכומים ששולמו על ידו, ללא ניכויים נוספים.

13. במקרה של ביטול הטיול עקב נסיבות של כוח עליון (Force Majeure), לרבות פעולות מלחמה, מגפה, סגירת גבולות או אירועים בלתי צפויים אחרים, יוצעו ללקוח, לפי בחירתו: העברת התשלום/המקדמה ששולמה לטיול אחר של החברה או קבלת החזר כספי.

14. במקרה של החזר כספי, ביצוע ההחזר יהיה בהתאם לתנאי ההתקשרות של החברה עם חברות התעופה, המלונות, הספקים המקומיים ונותני שירותים אחרים. החברה תפנה לכל הספקים הרלוונטיים ומצדה תעשה כל מאמץ סביר כדי לבצע את ההחזר לתייר בתוך פרק הזמן הקצר ביותר האפשרי.

מועד החזר כספים

15. אם ההחזר תלוי בקבלת כספים מחברת תעופה, מלון, ספק זר או גורם חיצוני אחר, החברה תפעל לקידום תהליך ההחזר ותעדכן את הלקוח ככל שניתן. עם זאת, מועד ההחזר עשוי להיות תלוי בזמני הטיפול של הספקים, אלא אם החוק מחייב את החברה במועד אחר.

16. החזר כספי יבוצע **באותו אמצעי שבו בוצע התשלום**, ככל שהדבר אפשרי, למעט במקרים המפורטים בסעיפים 17 ו-18.

17. לקוחות ששילמו **במזומן** יקבלו החזר **באמצעות העברה בנקאית בלבד** לחשבון שיימסר על ידם.

18. במקרה של תשלום במטבע זר, ההחזר יבוצע **באמצעות העברה בנקאית בלבד** לחשבון שיימסר על ידי הלקוח, **בשקלים לפי השער היציג ביום ביצוע ההחזר.**

19. החברה לא תהיה אחראית להפרשי שער, עמלות בנקאיות או כל הוצאה נלווית אחרת הנובעת מאופן התשלום או ההחזר. במקרה של ביטול הטיול, יוחזרו ללקוח כל הסכומים ששולמו על ידו לחברת **GO MY TRAVEL Tourism Company LTD**, ללא תשלומים נוספים מעבר לסכום ששולם בפועל על ידי הלקוח.

טיסות

- 20.** כרטיסי הטיסה לטיול מוזמנים על ידי החברה בהתאם לתנאי ההתקשרות עם חברת התעופה. מחיר הטיול מחושב בהתאם לתעריפים ולמיסים/אגרות התקפים במועד ביצוע ההזמנה.
- 21.** חברת התעופה רשאית לבצע שינויים במחיר ההובלה האווירית, לרבות העלאת היטלי דלק או היטלים תעופתיים מחייבים אחרים, בכל שלב עד להשלמת ההובלה האווירית בפועל.
- במקרה של העלאה כאמור, מחיר הטיול עשוי להתעדכן. בכפוף לאישור רשמי מחברת התעופה, הלקוח מסכים כי ההפרש במחיר שנוצר עקב העלאה בפועל של ההיטלים הרלוונטיים יחול על הלקוח וישולם על ידו.
- 22.** במקרה של שינויים בלוח הטיסות של חברת התעופה, לרבות דחיית טיסה, ביטול טיסה או נסיבות אחרות הקשורות לביצוע הטיסה, ניתן יהיה להתאים את תוכנית הטיול בהתאם למועד ההגעה או היציאה בפועל.
- 23.** החברה אינה אחראית להחלטותיה או לפעולותיה של חברת התעופה, אולם מצדה תעניק ללקוחות את הסיוע הנדרש בתקשורת עם חברת התעופה בנוגע לאפשרות לקבלת פיצוי או פתרון חלופי, בהתאם לכללי חברת התעופה.
- 24.** המשתתפים יישאו באופן עצמאי בעלויות במקרה שלוח הטיסות שהשתנה מחייב לינות נוספות בחו"ל.

מלונות ולינה

- 25.** המלונות המצוינים בתוכנית הטיול מוזמנים, ככלל, מראש על ידי החברה. במקרה הצורך, החברה רשאית להחליף את המלון המצוין במלון אחר בעל קטגוריה ורמה דומות.
- הלינה תתבצע בחדרים סטנדרטיים, אלא אם צוין אחרת במפורש בתוכנית הטיול. חלוקת החדרים ומאפייניהם הספציפיים (גודל, נוף מהחלון, קומה, מיקום ומאפיינים אחרים) נקבעים על ידי המלון בהתאם לזמינות החדרים. הבדלים במאפייניהם של חדרים סטנדרטיים לא יהוו עילה לתביעה או תלונה נגד החברה, ככל שהחדר שסופק תואם את הקטגוריה שהוזמנה.

שינויים במסלול ובתוכנית הטיול

- 26.** החברה רשאית לשנות את סדר הטיול, המסלולים, לוחות הזמנים ותוכן התוכנית בשל סיבות שאינן תלויות בה, לרבות תנאי מזג אוויר, עונת התיירות, מגבלות תפעוליות ונסיבות בלתי צפויות.
- 27.** במקרה של עיכוב, שינוי או ביטול טיסה מסיבות שאינן תלויות בחברה, ניתן לשנות את תוכנית הטיול וניתן לבטל פעילויות מסוימות. אם לא ניתן לדחות, לבטל או להחליף פעילות שהוזמנה מראש בהתאם לתנאי הספק, החברה אינה מחויבת לספק פעילות חלופית או לפצות את הלקוח בגין עלותה. החברה לא תהיה אחראית להוצאות או לנזקים שנגרמו עקב שינויים כאמור.

טיולים בשיתוף עם שותפים

- 28.** החברה מציעה גם מוצרי תיירות המאורגנים בשיתוף עם חברות שותפות. אם במידע על טיול מסוים מצוין כי המארגן הישיר של הטיול הוא חברה שותפה, ארגון הטיול וביצועו, לרבות אספקת שירותי התיירות, יבוצעו על ידי החברה השותפה הרלוונטית. טענות הנוגעות במישרין לאיכות השירותים או לאספקתם במסגרת טיול כאמור יטופלו בשיתוף עם החברה השותפה הרלוונטית.

בריאות וביטוח

- 29.** הוצאות רפואיות, ביקורים אצל רופא, תרופות וכל טיפול רפואי אחר ישולמו באופן עצמאי על ידי המשתתף ותלויים במחירים הנהוגים במדינת השהיה.
- 30.** מומלץ ועל המשתתף מוטלת האחריות לרכוש ביטוח נסיעות הכולל כיסוי להוצאות רפואיות, ביטול נסיעה, נזקי גוף ומטען.

31. במקרה שיש צורך בפינוי לבית חולים, החברה תסייע ללקוחותיה בהזמנת אמבולנס ובמתן עזרה ראשונה במקום. לאחר הגעת האמבולנס, מלווה הקבוצה לא יתלווה למפונה. החברה תשמור על קשר עם המטופל ותעניק סיוע מרחוק, ככל יכולתה.

מסמכים ואשרות

32. על המשתתף לוודא כי דרכונו בתוקף וכי אין מגבלות המונעות ממנו לצאת מהמדינה.

33. בעלי דרכונים זרים או מסמכי נסיעה אחרים חייבים לבדוק אם נדרשת אשרה. אי עמידה בדרישות אלה אינה מקנה זכות להחזר כספי.

כשרות, נגישות והליכות רגליות

34. הטיולים אינם כשרים, אלא אם צוין אחרת במפורש בתוכנית הטיול.

35. תוכנית הטיול, אמצעי התחבורה, מקומות הלינה והאתרים שבהם מבקרים עשויים לכלול מגבלות נגישות עבור אנשים בעלי מוגבלות בניידות. על הלקוח להודיע לחברה מראש על כל צורך מיוחד הקשור לניידות, בריאות או נגישות.

36. המסלולים, ככלל, אינם קשים, אולם ייתכנו הליכות רגליות.

לוחות זמנים והשתתפות בפעילויות

37. שעות היציאה, המפגשים, הסיורים והפעילויות האחרות ייקבעו על ידי המלווה או המדריך, בהתחשב בתוכנית ובתנאים בפועל שבהם מתקיים הטיול.

38. איחור או אי-הגעה של משתתף לפעילות לא יטילו אחריות על החברה; המשתתף יישא באחריות לכל התוצאות הנובעות מכך.

39. במקרה של איחור או אי-הגעה של הלקוח לפעילות המופיעה בתוכנית, החברה אינה מחויבת לארגן פעילות חלופית אישית או לפצות את הלקוח בגין עלותה.

התנהגות המשתתפים

40. החברה רשאית להפסיק את השתתפותו של תייר בטיול ללא זכות לפיצוי כספי או להחזר כספי מכל סוג שהוא, במקרה של התנהגות בלתי הולמת המפרה את בטיחותם, נוחותם או זכויותיהם של משתתפים אחרים בטיול.

התנהגות כאמור כוללת, בין היתר, אך אינה מוגבלת ל:

- **הטרדה מינית** כלפי משתתפי הטיול או כלפי המלווה (Tour Leader);
- **התנהגות פוגענית, תוקפנית או משפילה** כלפי משתתפי הטיול, המלווה (Tour Leader), נציגי החברה או נותני שירותים מקומיים;
- **איומים או אלימות פיזית** מכל סוג;
- פעולות אחרות אשר, לדעת החברה או המלווה, עלולות להוות סכנה או לפגוע באופן משמעותי בהתנהלות התקינה של הטיול.

במקרים אלה החברה שומרת לעצמה את הזכות להוציא את התייר באופן מיידי מתוכנית הטיול, וכל ההוצאות הנוספות הקשורות להמשך שהייתו או להחזרתו של התייר יהיו באחריותו ועל חשבונו של התייר.

טיפים

41. טיפים אינם כלולים במחיר הטיול וניתנים לפי שיקול דעתו של המשתתף.

מומלץ לתת למדריך ולנהג כ-5 דולר או 5 אירו ליום, בהתאם למדינת היעד, אולם הדבר אינו חובה.

אחריות ורכוש

42. המשתתף מקבל על עצמו את כל הסיכונים הכרוכים בהשתתפות בטיול, לרבות פציעות אפשריות, תאונות ונזק לרכוש, ומשחרר את החברה מאחריות.

43. החברה אינה אחראית לאובדן או לנזק למטען.

44. במקרה שבו במהלך הנסיעה נקלע הלקוח למצב בלתי צפוי, לרבות אובדן או גניבה של מסמכים, מטען או כסף, או במקרה שבו נדרש לפנות למשטרה או לשירותי חירום אחרים, החברה תעניק סיוע מידע וארגוני במסגרת יכולותיה.

מלווה הקבוצה יספק את המידע הנדרש ויסייע ביצירת קשר עם השירותים או הארגונים הרלוונטיים, אולם אינו מחויב ללוות את הלקוח באופן אישי. במקרה הצורך, החברה תשמור על קשר עם הלקוח ותעניק סיוע מרחוק עד לפתרון המצב, במסגרת יכולותיה.

עישון

45. העישון אסור באוטובוסים, בבתי מלון ובמקומות ציבוריים. עישון בחדרי המלון אסור גם בהתאם לכללי המלון. במקרה של הפרת איסור זה וחיוב הלקוח בקנס או בהוצאות אחרות על ידי המלון, הסכומים הרלוונטיים ישולמו על ידי הלקוח.

נזקים ותביעות

46. החברה אינה אחראית לנזק ישיר או עקיף שנגרם ללקוח כתוצאה ממחלה, אשפוז, אובדן או נזק למטען, גניבה, מעשים בלתי חוקיים של צדדים שלישיים או נסיבות אחרות שאינן קשורות לפעילות החברה. לצורך כיסוי הוצאות וסיכונים אפשריים, החברה ממליצה ללקוחותיה לרכוש ביטוח נסיעות מתאים.

47. מומלץ ללקוח להעביר תלונות ופניות בכתב לכתובת הדואר האלקטרוני של החברה בתוך פרק זמן סביר ממועד התרחשות האירוע הרלוונטי, ורצוי לא יאוחר מ-90 ימים ממועד חזרת הקבוצה לישראל, על מנת לאפשר לחברה לבדוק את נסיבות האירוע במועד ולפנות לספקי השירות הרלוונטיים.

48. ללא קשר למקום מגוריו של הלקוח, כל מחלוקת או סכסוך הקשורים לחוזה זה יידונו בבית המשפט בעיר חיפה, בהתאם לדין החל.

פרטי קשר לצורך הודעת ביטול

Gomytravel2025@gmail.com 

04-6922280 / 052-5389122 

בהודעת הביטול יש לציין: **שם מלא ומספר תעודת זהות.**

* במקרה של פרשנות סותרת או מחלוקת בין נוסח מסמך זה בעברית לבין הנוסח ברוסית, **הנוסח בשפה העברית יהיה הנוסח הקובע.**