

## תקנון שירות החזר מובטח - holifaydiner flex

### כללי

חברת holidayfinder (להלן "החברה") מציעה למזמינים באתר holidayfinder.co.il שירות החזר מובטח בגובה 90% מהסכום הכולל של ההזמנה, למעט עלות השירות, במקרה שהמזמין מבטל את ההזמנה מכל סיבה (להלן "השירות").

השירות יופיע באתר כשירות holidayfinder flex או כשירות flex.

### הזמנת השירות

1. בתהליך ההזמנה באתר יוצע למזמין לצד אפשרויות הביטול המקוריות של כל שירות בהזמנתו, אפשרות לרכישת שירות החזר עבור ביטול יזום מצד המזמין מכל סיבה (holidayfinder flex).
2. השירות יוצע למזמינים שישלימו באופן עצמאי הזמנה במלואה באתר החברה.
3. לאחר שהמזמין יבחר לרכוש שירות זה, ישתנה המחיר הכולל של החופשה וביטול ההזמנה יהיה לפי תנאי flex כולומר 90% החזר על כל השירותים בהזמנה (למעט עלות השירות עצמו).
4. לא יחולו שינויים בתנאי השינוי של ההזמנה כפי שהוצגו בתהליך ההזמנה והועברו למזמין בדף סיכום ההזמנה.
5. את השירות ניתן להוסיף בדף הצעת החופשה ובדף התשלום.
6. המזמין יוכל לרכוש את השירות בעת ההזמנה בלבד. לא תתאפשר הוספת השירות לאחר סיום תהליך ההזמנה וביצוע התשלום.
7. השירות הינו עבור כל מרכיבי ההזמנה למעט עלות השירות עצמו ולכל הנוסעים. לא ניתן להזמין את השירות עבור חלק ממרכיבי ההזמנה או עבור חלק מהנוסעים.
8. מזמין שרכש את השירות ויבקש לשנות או להוסיף שירותים להזמנתו בעלות נוספת ובהמשך יבקש לבטל את הזמנתו המעודכנת, סכום החזר יהיה לפי 90% מסכום ההזמנה המקורית אלא אם רכש כיסוי נוסף במסגרת flex המותאם לתוספת השירותים שהוסיף.
9. הזמנת השירות מקנה למזמין זכות ביטול לפי חוק הגנת הצרכן על כל מרכיבי ההזמנה לרבות השירותים שבהזמנה הניתנים במלואם בחו"ל.

## תנאי השירות

10. תוקף השירות יהיה החל מתום תקופת זכות הביטול לפי חוק הגנת הצרכן ועד 24 שעות לפני מועד הטיסה הראשונה בהזמנה.
11. החל מ-24 שעות קודם למועד הטיסה הראשונה יחולו על ההזמנה דמי ביטול מלאים והמזמין לא יהיה זכאי להחזר כלשהו מהחברה או מהספקים השונים בגין ביטול ההזמנה לפי Flex. לעניין זה "מועד הטיסה הראשונה" משמעו הטיסה הראשונה שהייתה בעת ההזמנה הראשונית גם אם יחולו שינויים ועידכונים על ידי המזמין או חברת התעופה בהמשך לאחר ביצוע ההזמנה.
12. המזמין יוכל לבטל את חופשתו על כל מרכיביה בלבד וההחזר בסך 90% יהיה לפי סכום ההזמנה ללא עלות השירות עצמו. הביטול יכול ויהיה מכל סיבה ומבלי שתידרש עילה כלשהי או הצגת מסמכים או אישורים.
13. ההחזר יועבר למזמין תוך 90 ימים מאישור הביטול לפי פלקס
14. החברה תוכל להציע למזמין שירות זה, שביטול הזמנתו, שובר לשימוש עתידי באתר בגובה 100% מעלות ההזמנה לא כולל עלות השירות. המזמין יוכל לבחור בין קבלת השובר לבין קבלת החזר 90%. במידה והמזמין יבחר באפשרות זו, תפיק לו החברה שובר תוך 72 שעות מאישור הביטול.
15. המזמין יוכל לבטל את ההזמנה בשירות זה רק עבור כל הנוסעים בהזמנה ואת כל מרכיבי ההזמנה. לא יתאפשר ביטול חלקי של חלק מהנוסעים או חלק ממרכיבי הזמנה.
16. עם קבלת ההודעה מהמזמין תודיע החברה לספקים השונים ולחברות התעופה על ביטול ההזמנות והמזמין לא יוכל לעשות עוד שימוש בהזמנות אלה.
17. הודעת הביטול הינה סופית והמזמין לא יוכל לחזור בו מהודעתו.
18. לקוח שהזמין את השירות יהיה זכאי לביטול כל השירותים בהזמנה לרבות השירות עצמו והשירותים הניתנים בחו"ל לפי חוק הגנת הצרכן/ביטול עסקת מכר מרחוק, ההחזר יהיה מלא בניכוי 5% או 100 ₪ לנוסע ולמרכיב הזמנה כמפורט בחוק הגנת הצרכן ובתקנון "התנאים הכלליים" שבאתר.
19. ההחזר למזמין השירות יהיה בגובה 90% מסכום הכולל של השירותים בהזמנתו למעט עלות השרות עצמו ומחליף כל החזר אחר ככל שיתקבל מהספקים וחברות התעופה. למזמין לא תהיה כל טענה בעניין זה.

20. לאחר הודעת הביטול תבטל החברה את ההזמנות ותפעל לקבלת החזרים מהספקים השונים. יובהר כי החזרים אלה, ככל שיתקבלו, לא יועברו למזמין.
21. מזמין יוכל לבטל את הזמנתו במסגרת השירות ולפי תנאי תקנון זה גם אם אחד מהספקים או חברות התעופה שבהזמנתו ביטל או שינה את פרטי הזמנתו והשינוי מונע מהמזמין לממש את הזמנתו. במקרה זה שמורות גם למזמין כל זכויותיו על פי כל דין לרבות הזכות לפיצוי לפי חוק שירותי תעופה, התשמ"ב (ביטול טיסה או שינוי תנאים) והחברה תסייע למזמין בעניין זה ככל שיידרש.
22. במקרה בו יבוטלו אחד או יותר מהשירותים בהזמנה על ידי אחד הספקים, תושב מלוא עלות השירות שבוטל על ידי הספק למזמין בניכוי דמי טיפול לפי הסכם התנאים הכלליים והחברה תפעל להשבת מלוא עלות יתרת השירותים הנוספים בהזמנה שטרם בוטלו ובהתאם להחלטות המזמין. במידה והספקים יסרבו לבטל את הזמנת השירותים הנוספים, יוכל המזמין לבטלם לפי תנאי השירות. על שירותים שבוטלו על ידי הספקים יקבל המזמין את מלוא תמורתם כאמור בניכוי דמי טיפול. במידה ודמי הטיפול בהחזר לשירות שבוטל על ידי הספק יהיו גבוהים מהניכוי לפי תנאי שירות פלקס, ההחזר יהיה לפי תנאי שירות פלקס ולא החזר מלא בניכוי דמי טיפול. במצב בו בוטלו כל השירותים או חלקם על ידי הספקים, עלות שירות flex לא תושב למזמין.
23. מזמין שביטל הזמנתו לפי תנאי flex בעוד טיסותיו בתוקף, ובהמשך בוטלו הטיסות בהזמנה על ידי הספק, יהיה זכאי להחזר לפי תנאי Flex בלבד. יובהר כי במקרה זה מזמין לא יוכל לקבל החזר מלוא עלות השירות שבוטל על ידי הספק.
24. עלות שירות flex לא תושב גם אם כל השירותים בהזמנה יבוטלו על ידי הספקים/חברות התעופה. מזמין לא יוכל לבטל הזמנת שירות flex אלא בכפוף לחוק הגנת הצרכן בלבד.

### **הפעלת שירות Flex (ביטול החופשה לפי תקנון Flex)**

25. הפעלת שירות Flex תועבר לחברה על ידי המזמין הרשום בהזמנה בלבד.
26. המזמין יוכל להפעיל את שירות Flex באחת מהאפשרויות הבאות בלבד:
- א. באזור האישי באתר.
- ב. באמצעות קישור ממייל האישור אותו קיבל מיד בסיום ההזמנה.
27. הפעלת שירות Flex (ביטול החופשה) טלפונית או במייל או בוואטסאפ לא יחשבו כהודעות ביטול.

28. מיד לאחר הפעלת שירות Flex על ידי המזמין תשלח החברה הודעת מייל לכתובת המייל שצוינה על ידי המזמין בתהליך ההזמנה והמזמין יתבקש לאשר את בקשת הפעלת שירות Flex מטעמו. יובהר כי תהליך האישור החוזר הינו תנאי מחייב להפעלת השירות בהתאם לתקנון זה. .
29. תהליך הפעלת השירות המופיע לעיל, לרבות האישור החוזר מטעם הלקוח, יושלם לא יאוחר מ- 24 שעות לפני מועד הטיסה הראשונה בהזמנה.
30. יובהר כי זכאות להחזר לפי תנאי flex תהיה רק אם הועברה לחברה הודעת הפעלת שירות לפי תקנון זה ובקשת הפעלת השירות אושרה מטעם המזמין כמתואר לעיל.

### **ביצוע החזר**

31. כרטיס האשראי שבאמצעותו בוצעה ההזמנה, יזוכה במלוא סכום החזר (90% מסכום ההזמנה למעט עלות השירות). החזר יהיה בשקלים.
32. בהזמנות בהן נעשה שימוש בשוברי זיכוי מהזמנות קודמות ובתשלום נוסף, החזר במסגרת השירות יהיה במתכונת בה בוצע התשלום כאשר ניכוי 10% יהיה מתוך התשלום הנוסף.
33. לא יהיה החזר, במסגרת שירות זה, עבור הזמנות בהן בוצע שימוש בקופון שי, הנחות, הטבות, מבצעים או קופונים יעודיים לקידום מכירות.

### **הוראות נוספות**

34. במידה וספקי השירותים יעבירו ישירות למזמין שובר לשימוש עתידי על אחד משירותי ההזמנה, והמזמין קיבל במקביל מהחברה החזר לפי תנאי שירות זה על כל מרכיבי ההזמנה, המזמין מתחייב להעביר את תמורת השובר לחברה. החברה תהיה רשאית לנכות את סכום השובר מהחזר לפי תנאי השירות.
35. יובהר כי הצעת המחיר לשירות Flex מהווה הצעת מחיר לשירותים הניתנים במלואם בחו"ל והניתנים לביטול לפי חוק הגנת הצרכן לפי סעיף 14 ג 2. (א) .
36. החברה שומרת לעצמה את הזכות להציע שירות זה לחלק מההצעות באתר ואינה מתחייבת להציע זאת בכל הזמנה.
37. לבקשת המזמין, החברה תעביר למזמין אישור בגין החזר שקיבל בגין ביטול הזמנתו במסגרת שירות זה.
38. שירות Flex אינו שירות ביטוחי כהגדרתו בחוק שירותי הביטוח.

