

# תנאים כלליים

אלו הם התנאים הכלליים אשר חלים על חבילת ההפלגה שלכם. אנא קחו את הזמן לקרוא אותם בעיון רב שכן תנאים אלו יחייבו אתכם.

## תפקידי הצדדים

כל שירותי הנסיעות המופיעים בחוברת של החברה או באתר הרשמי של החברה, מוצעים למכירה על ידי MSC Cruises S.A. ("MSC Cruises").

בעת ביצוע ההזמנה, ההתקשרות לאספקת השירות הנה עם MSC Cruises S.A.

## הגדרות

בתנאים ובהתניות אלה, לביטויים הבאים יהיו המשמעויות המוגדרות להלן:

"הזמנה" פירושה הצעדים שנקטים על ידי הנוסע לרכישת חבילת נופש, שלפיהם הנוסע יתקשר בחוזה עם MSC Cruises S.A.

"תנאים כלליים" - פירושו תנאים וכללים אלה וכן המידע הכלול בחוברת של החברה, כהגדרתה להלן, באתר הרשמי ו/או מידע אחר שיהווה את התנאים המפורשים של החוזה שלך עם החברה.

"מוביל" - פירושו הישות שלקחה על עצמה את המחויבות לשאת את הנוסע ממקום אחד למקום אחר כפי שמצוין בכרטיס הפלגה, כרטיס טיסה או כרטיס אחר שהונפק עבור כל תחבורה רלוונטית אחרת.

"חברה" פירושה MSC Cruises S.A שכתובתה הרשומה היא 40 Eugene Pittard, CH-1206 Geneva Switzerland ואשר מארגנת חבילות הפלגה ומוכרת או מציעה אותן למכירה, בין אם זה נעשה ישירות או באמצעות סוכן נסיעות.

"סוכן החברה בישראל" פירושה MSC Cruises Israel ושכתובתה הרשומה היא דרך אבא הילל 12 רמת גן 5250606, ואשר מארגנת חבילות הפלגה ומוכרת או מציעה אותן למכירה בישראל, בין אם זה נעשה ישירות או באמצעות סוכן נסיעות.

"תנאי הובלה" פירושה התנאים וההגבלות שלפיהם המוביל מספק הובלה באוויר, ביבשה או בים. תנאי ההובלה עשויים להתייחס להוראות החוק של מדינת המוביל ו/או אמנות בינלאומיות אשר עשויות להגביל או לשלול את חבותו של המוביל. עותקים של תנאי ההובלה של כל מוביל זמינים לנוסעים לפי בקשה.

"חוזה" פירושו החוזה שנכרת בין החברה לנוסע המתייחס לשירותי הנסיעות הרלוונטיים המרכיבים את חבילת הפלגה, הניתן להוכחה על ידי החשבונית שנשלחה על ידי החברה או [msccruises.co.il](http://msccruises.co.il) או הסוכן נסיעות לנוסע.

"הפלגה" פירושה ההובלה בים והשהות על סיפון של כלי שיט של MSC Cruises (כמתואר בחוברת של החברה הרלוונטית, באתר הרשמי או בתיעוד אחר שהופק עבור החברה או מטעמה), הפלגה יכולה להיחשב בפני עצמה כחבילת הפלגה – כאשר – לא נרכשה עם שירותים נוספים כגון שירותי קדם ההפלגה או לאחר ההפלגה.

"נוסע נכה" או "נוסע עם מוגבלות בניידות"; פירושו כל נוסע שניידותו כאשר הוא משתמש בהובלה מופחתת כתוצאה ממוגבלות פיזית כלשהי (חושית או תנועתית, קבועה או זמנית), מוגבלות או ליקוי אינטלקטואלי או פסיכולוגי, או מכל סיבה אחרת לנכות או ליקוי או כתוצאה הנובעים מגיל, וכן שמצבו מצריך תשומת לב מתאימה והתאמה לצרכיו המיוחדים עבור השירותים העומדים לרשות כל הנוסעים.

"מדיניות התנהגות הנוסע" פירושו המסמך הזמין [בלינק](#)

"נסיבות בלתי נמנעות ויוצאות דופן או כח עליון" פירושו כל אירוע בלתי צפוי ושאינו ניתן לחיזוי אשר הינו מחוץ לשליטת המוביל או החברה, לרבות מעשה שמיים (כגון שיטפון, רעידת אדמה, סערה, הוריקן או אסונות טבע אחרים), מלחמה, פלישה, מעשה של אויבים זרים, פעולות איבה (גם אם מלחמה לא הוכרזה), מלחמת אזרחים, מרד, הפיכה, התקוממות, החרמה על ידי כוח צבאי או תפיסה בכוח או החרמה, פעילויות טרור, מהומות, הפרות סדר אזרחיות, סכסוכים תעשייתיים, אסונות טבע וגרעיניים, שריפות, מגיפות, סיכונים בריאותיים, הלאמה, סנקציות ממשלתיות, חסימה, אמברגו, סכסוך עבודה, שביתה, נעילה או הפרעה או כשל בשירות החשמל או הטלפוני ו/או כל בעיה טכנית בלתי צפויה בהובלה, כולל שינויים בלוחות הזמנים או הביטולים או החלפות של טיסות, שדות תעופה או נמלים סגורים או צפיפות בהם.

"חבילת הפלגה": פירושה ההפלגה בין אם בשילוב עם שירותים נוספים כגון טיסות ו/או כל הסדר לשהות במקום אירוח לפני ו/או אחרי ההפלגה. חבילת הפלגה אינה כוללת סיורי חוף או שירותי הסעות, אשר אינם מהווים חלק מהמחיר הכולל של חבילת ההפלגה.

" הפלגה משולבת " פירושה שילוב של שתי הפלגות או יותר שנקבעו מראש על ידי החברה ומוצעות למכירה כחבילת הפלגה אחת. לכל מטרה רלוונטית, ההפלגה המשולבת תתחשב תמיד כחבילת הפלגה יחידה ובלתי ניתנת לחלוקה. כל התנאים וההתייחסויות להפלגה ו/או חבילת הפלגה יכללו ויחולו באותה מידה על הפלגה משולבת, אלא אם צוין אחרת. ההתייחסות למחיר היא למחיר הכולל ששולם עבור ההפלגה המשולבת.

"אתר רשמי" פירושו קבוצת דפי האינטרנט, המסמכים והקישורים הנמצאים באתר האינטרנט [www.msccruises.co.il](http://www.msccruises.co.il)

"נוסע" פירושו כל אדם, לרבות קטינים, המופיעים באישור ההזמנה או בחשבונות או בכרטיס שהונפק על ידי החברה.

"סוכן נסיעות" פירושו האדם או סוכנות הנסיעות שמוכר או מציע למכירה את חבילות ההפלגה שנוצרה על ידי החברה, בין אם הוא עושה זאת בשמו או בשם החברה או כמארגן.

"סיור חוף" פירושו כל טיול, נסיעה או פעילות בחוף שאינם כלולים כחלק מהמחיר הכולל של חבילת ההפלגה ומוצעים למכירה על ידי החברה על סיפון האנייה.

## 1. ביצוע הזמנה ותשלום

1.1 על מנת להמשיך בהזמנה, על הנוסע לפנות לחברה או לאחד מסוכני הנסיעות או נציגיה המורשים של החברה או לבקר באתר האינטרנט [www.msccruises.co.il](http://www.msccruises.co.il).

1.2 בהזמנת חבילת הפלגה, מבצע ההזמנה מאשר ומסכים כי כל האנשים הנזכרים בבקשת ההזמנה ובחשבונות, הסכימו להיות מחויבים לתנאים הכלליים וכי יש לו סמכות להתחייב לכל התנאים הכלליים בשם כל האנשים ששם מופיע על גבי ההזמנה והחשבונות.

1.3 בעת ביצוע ההזמנה נדרש תשלום מלא. למעט עבור השייט העולמי (World cruise), עבורו נדרש פיקדון שאינו ניתן להחזר השווה ל-15% ממחיר החבילה שישולם במועד ההזמנה. יתרת תשלום עבור שייט עולמי תועבר עד 90 יום לפני הפלגה.

1.4 הזמנה תושלם והחוזרה בין הצדדים ייכנס לתוקף רק כאשר החברה תקבל את ההזמנה, התשלום בגינה ותשלח אישור לנוסע או לסוכן נסיעות שהזמין את ההפלגה עבור הנוסע.

## 2. חוזה

2.1 הזמנת חבילת הפלגה כפופה לזמירות התאים בעת ביצוע ההזמנה. חוזה לא ייכנס לתוקף, עד שיתבצע תשלום מלא של עלות ההפלגה. (בהתאם לתנאים הכלליים הקיימים באותה עת) והפקת אישור תשלום ואישור הזמנה שיינתנו לנוסע.

2.2 עבור השייט העולמי (באם יהיה רלוונטי לישראל) 2025 ו-2026, תשלום מלא נדרש לא יאוחר מ-90 יום לפני הפלגה.

## 3. מחירים והתחייבות למחיר

3.1 מרגע ביצוע ההזמנה וקבלת התשלום המלא, לא יבוצע כל שינוי במחיר ההזמנה שלך עד למועד השייט.

3.2 למרות האמור בסעיף 3.1 לעיל, החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את מחיר ההפלגה בכל עת כדי לכסות שינויים שיחולו כתוצאה מ:

(א) עלויות של הובלה אווירית

(ב) עלייה חריגה במחירי הדלק העולמיים להנעת כלי השייט;

(ג) שינוי מיסי נמל או אגרות בעת ירידה מהאנייה על ידי הרשויות בנמלים השונים.

(ד) שינוי בשערי חליפין צולבים של מט"ח הרלוונטיים לחבילת ההפלגה.

3.3 אם עליית מחיר חבילת ההפלגה בגין רכיבים אלו תעלה על יותר מ-8% ממחיר חבילת ההפלגה המקורית הכולל בעת ביצוע ההזמנה, יהיה הנוסע זכאי לבטל את החוזה ולקבל החזר מלא של מחיר חבילת ההפלגה במסגרת תנאי החוזה ובהתאם לסכום ששולם בפועל על ידי הנוסע עד מועד הביטול. זכות כזו להחזר איננו כולל פרמיות ביטוח אשר בכול מקרה אינן ניתנות להחזר.

3.4 למימוש הזכות לביטול הנוסע חייב להודיע לחברה בכתב תוך 7 ימים מיום קבלת ההודעה על עליית המחיר על רצונו לבטל את ההתקשרות.

## 4. ביטוח

4.1 החברה ממליצה שלכל נוסע תהיה פוליסת ביטוח נאותה, אשר מעניקה כיסוי מספיק במקרה של ביטול חבילת ההפלגה, הוצאות סיוע רפואי ואחרות, אבדן ו/או נזק לכבודה, מהמועד בו חוזה ההזמנה אושר ועד לסיימה של חבילת ההפלגה.

## 5. דרכונים ואשרות כניסה

5.1 על הנוסעים להחזיק בדרכונים תקפים, לכל אורך חבילת ההפלגה. תאריך סיום התוקף של הדרכון חייב להיות לפחות 6 חודשים מתאריך החזרה לארץ. מדינות מסוימות (כגון רוסיה וארה"ב אך לא רק) דורשות דרכון ביומטרי הניתן לקריאה באמצעות מכונה מתאימה.

5.2 החברה אינה ולא תהיה אחראית לבדיקת החובה של הנוסע בדבר השגת אשרות כניסה (ויזה) לאיזו מהמדינות בהן תעגון האנייה ו/או להשגת בדיקת אשרות כניסה (ויזה) עבור אף אחד מהנוסעים, זוהי אחריותו הבלעדית והאישית של כל נוסע. חובתו של הנוסע לוודא שדרכונו, אשרות הכניסה למדינות השונות או מסמכים אחרים לנסיעה, הם אלו הדרושים במדינות שבהן מתבצעת חבילת ההפלגה. מומלץ מאוד לנסעים לבדוק את כל הדרישות החוקיות לנסיעה לחו"ל ובנמלים השונים כדי לעמוד בדרישת אשרות הכניסה לתיירים, הגירה ובריאות. יודגש כי החברה לא תהיה אחראית לסירוב העלאת הנוסע להפלגה בגין אי עמידה בתקנות החדשות של האיחוד האירופאי, לעניין כניסה ויציאה של תיירים מתחום האיחוד (EES), המנוהלות על ידי **EU-LISA** ו **Frontex** (סוכנות האיחוד האירופאי לעניין תפעול אופרטיבי של מערכות ענק טכנולוגיות בתחום חופש, בטחון וצדק) מערכות בקרת הדרכונים האוטומטיות מתוכננות להתחיל לפעול ב 10.11.2024.

5.3 נוסעים מתחת לגיל 18 (או גיל 21 עבור נוסעים העולים לשייט באחד מנמלי ארה"ב) חייבים לנסוע בליווי הוריהם או אפוטרופוס חוקי. אם אחד מהוריו של הקטין הנוסע אינו מצטרף להפלגה, יש לספק [מכתב הרשאה חתום](#) – שנעשה בהתאם לחוקי המדינה בה מתגורר הקטין – מההורה הנעדר המאשר לקטין לנסוע. מכתב זה חייב להימסר לחברה במועד הזמנת השייט.

5.4 אם הקטין עולה על ההפלגה עם נוסעים שאינם הוריו או אפוטרופוסי החוקיים, החברה תדרוש, בעת ביצוע ההזמנה ו/או בעת קבלת הנוסע להפלגה בנמל, מסמך חתום על ידי ההורים או האפוטרופוס החוקי ומאושר על ידי נוטריון, המסמיך את הקטין לנסוע עם מלווה או אדם ייעודי, בהתאם למדיניות החברה ובהתאם לחוקי המדינה בה מתגורר הקטין.

5.5 ככלל החברה אינה מאפשרת לקטינים לשהות לבדם בחדר נפרד ללא נוכחות מבוגר אחד לפחות. "קטין פירושו כל אדם מתחת לגיל 21 (בהפלגות שיוצאות מנמלים בתחום ארה"ב) או 18 (בהפלגות שאינן כוללות נמלים בתחומה של ארה"ב).

יחד עם זאת, קטינים מתחת לגיל 18 יכולים לשהות בחדר נפרד לבדם בכפוף לתנאים הבאים:

- האורח הקטין נוסע עם הורה/אפוטרופוס חוקי אחד בלבד.
- הורה/אפוטרופוס מבקש במפורש בעת ביצוע ההזמנה להקצות לקטין חדר ללא נוכחות מבוגר וחותרם על [מסמך הסרת אחריות מתאים](#)
- מספר הקטינים הנלווה למבוגר יהיה בין 2 ל 4 קטינים.
- בחדר הנפרד בו בו שוהים הקטינים קטין אחד הוא בן 12 ומעלה והקטין השני הנו בן 8 לפחות.
- שהות של יותר מ 2 קטינים בחדר הנפרד אינו אפשרי.

\* עבור האוניות MSC Fantasia, MSC Spelndida, MSC Lirica, MSC Opera, MSC Armonia, MSC Sinfonia, MSC Musica, MSC Orchestra, MSC Poesia, MSC Magnifica MSC Preziosa, MSC Divina

ההורה/אפוטרופוס חוקי והקטינים חייבים לשהות בחדרים מקושרים ומרפסת חדר הקטינים תהיה נעולה.

עבור כל שאר אוניות MSC:

ההורה או האפוטרופוס החוקי והקטינים ישוכנו בחדרים מקושרים כאשר מרפסת החדר של הקטין נעולה או בחדרים פנימיים סמוכים.

ההורה או האפוטרופוס החוקי יידרש לרכוש צמיד יד המאפשר גישה לחדר המאוכלס על ידי הקטינים בכל עת במהלך ההפלגה.

למטרת סעיף זה, "חדרים סמוכים" - הנם חדרים באותו מסדרון במרחק עד 3 חדרים אחד מהשני, ושנמצאים באותה תחנת פינוי במקרה חירום (assembly station). "חדרים מקושרים", מתייחס לחדרים שמחוברים בדלת פנימית עם או בלי כניסה משותפת.

לגבי הפלגות המגיעות לנמלים בארה"ב, אורחים בגילאי 18-20 אשר נוסעים בליווי נוסעים מגיל 21 ומעלה, יכולים לשהות בחדר נפרד ללא צורך לעמידה בדרישות המפורטות מעלה.

## 6. כשירות לנסיעה

6.1 בטיחותם של כל הנוסעים היא בעלת חשיבות עליונה לחברה, לכן כל הנוסעים מתחייבים כי הם כשירים לנסיעה בים (ואם רלוונטי, בדרך האוויר) וכי התנהגותם או מצבם, אין בהם בכדי לשבש את בטיחות או נוחות הטיסה או ההפלגה של שאר הנוסעים, הנוסעים מתחייבים בנוסף כי הם עומדים בדרישות הבטיחות שנקבעו על ידי החוק הבינלאומי או המקומי.

6.2 כל נוסע שמצבו עשוי להשפיע על כשירותו לנסוע, תוך שהוא לוקח בחשבון את תוכנית הנסיעה של המטוס או האונייה, חייב להודיע על כך לחברה במועד ביצוע ההזמנה, ולמסור אישור רפואי לפני ביצוע ההזמנה.

בכל מקרה, לחברה ו/או למוביל יש הזכות לבקש, לפי שיקול דעתה, מהנוסע להמציא אישורים רפואיים התומכים בכושר הנסיעה.

6.3 לחברה ו/או למוביל, אין על סיפון של אף אחד מכלי השיט, מומחי ילודה ומילדות. החברה ו/או המוביל אינם יכולים לקבל הזמנה והמוביל אינו יכול להוביל כל נוסעת אשר במהלך ההפלגה תמצא בשבוע 23 + 6 ימים להריון ואילך.

6.4 נוסעות בהריון מתבקשות לפנות ליעוץ רפואי לפני הנסיעה; על נוסעות בהריון המתכננות להפליג בכל שלב שהוא של הריון לפני הגבלת שבוע 23+6 ימים כאמור לעיל, להצטייד ב- אישור רפואי מרופא מיילד / גינקולוג המאשר הריון תוך רחמי ואישור כשירותן לטוס או לנסוע על סיפון כלי השיט, תוך התחשבות במסלול הטיול הספציפי ובנוסף להציג אישור בדבר תאריך הלידה הצפוי המאושר על ידי אולטרסאונד עדכני. החברה שומרת לעצמה את הזכות לסרב עליית נוסעת בהריון אשר אין ברשותה אישורים רפואיים כאמור לעיל, או אם החברה או רופא האוניה מאמינים על בסיס שיקול דעתם המקצועי כי שלומה של הנוסעת לא יוכל להיות מובטח לאורך השיט, והחברה ו/או המוביל לא יישאו בכל אחריות בגין סירוב כזה.

6.5 החברה ו/או המוביל שומרים לעצמם את הזכות לסרב לעלייתה של כל נוסעת שנראית בהריון מעבר להגבלת שבוע 23 + 6 ימים או שאין ברשותה את האישורים הרפואיים על פי סעיפים: 6.2, 6.3 ו 6.4 לעיל להפלגה, והחברה ו/או המוביל לא יישאו בכל אחריות בגין סירוב כזה.

6.6 במקרה של הזמנה שבוצעה על ידי נוסעת שלא ידעה בעת ביצוע ההזמנה ולא יכלה לדעת באופן סביר בעת ביצוע ההזמנה כי היא בהריון, על פני התנאים הקבועים בסעיף 6.4, החברה תציע לנסעת להזמין חבילת הפלגה נוספת מהחברת של החברה ו/או מהאתר הרשמי בתנאים השווים ובהתאמה לתנאים הנזכרים לעיל, אם הם זמינים; או ביטול וקבלת החזר מלא של המחיר ששילמה הנוסעת, עבור כל ביטול של הזמנה, כל עוד הודעה על ביטול כאמור תימסר מיד ברגע שנודע לנסעת על מצבה. החזר לא יכלול דמי ביטוח ששולמו אשר בשום מקרה לא ניתנים להחזר.

6.7 פעוטות מתחת לגיל שנה מורשים לעלות לסיפון האוניה למעט בהפלגות באורך של 11 לילות ומעלה, בהפלגות אלו על הפעוטות להיות בגיל שנה לפחות ביום העלייה לאניה.

6.8 אם נראה למוביל, לקברניט או לרופא האונייה שנוסע, מכל סיבה שהיא, אינו כשיר לנסוע, עלול לסכן את הבטיחות, או סביר להניח שיסורב לרדת בכל נמל שהוא, או שעלול להטיל על החברה ו/או המוביל אחריות על החזקתו תמיכה בו או החזרתו לארץ

המוצא, אזי תהיה לקברניט הזכות לסרב להעלות את הנוסע מכל נמל שהוא או להוריד את הנוסע בכל נמל שהוא, או להעביר את הנוסע לחדר אחר. לרופא על הסיפון תהיה הזכות להגיש עזרה ראשונה וכל תרופה, או טיפול רפואי אחר ו/או לאשפז ו/או לבודד את הנוסע בבית החולים של האנייה או למתקן דומה אחר, אם הרופא ראה צורך בכך וקיבל את תמיכת הקברניט. סירוב של הנוסע לשתף פעולה בנוגע לטיפול כאמור, עלול לגרום להורדת הנוסע בכל נמל שהוא, ובמידת הצורך, בהתערבות של שוטרים מקומיים או רשויות מוסמכות אחרות, ולא החברה ולא המוביל יישאו בכול חבות לכל הפסד, הוצאה או פיצוי לאותו הנוסע/ת.

6.9 כאשר נוסע מוערך כלא כשיר לטיסה ו/או להפלגה ונאסר עליו לעלות לאנייה, אין ולא תהיה לחברה או למוביל כל אחריות ו/או חבות כלפי הנוסע.

## 7. נוסעים נכים ונוסעים עם מוגבלות בניידות

7.1 העדיפות של החברה ושל המוביל תמיד תהיה הנוחות והבטיחות של הנוסעים שלהם ועל מנת להשיג זאת, הנוסע מתבקש בעת ביצוע ההזמנה, לספק פרטים רבים ככל האפשר על העניינים המפורטים להלן, כך שהחברה ו/או המוביל יוכלו לשקול את התחייבותם להוביל את הנוסע בדרך אפשרית מבחינה תפעולית, תוך התחשבות בכול הנושאים הקשורים בתכנון ומבנה אוניית הנוסעים או התשתיות הנמלים וציוד, כולל במסופי הנוסעים הנמל אשר יאפשרו את הביצוע של העלייה והירידה מהאונייה, או הובלת הנוסע בצורה שעשויה להיות לה השפעה על הבטיחות והנוחות של הנוסעים.

7.2 הנוסע מתבקש לספק פרטים מלאים בעת ביצוע ההזמנה אם הנוסע:

(א) חולה, נכה או מוגבל בניידות;

(ב) אם הנוסע זקוק לתא נכים מיוחד, מאחר וקיים מספר מוגבל של תאים זמינים כאלה ומאחר והחברה שואפת לארח את הנוסע באופן שיהיה נוח ובטוח לכל משך ההפלגה;

(ג) אם לנוסע יש דרישות ישיבה מיוחדות כלשהן;

(ד) אם הנוסע צריך להביא איתו ציוד רפואי כלשהו על הסיפון;

(ה) אם הנוסע צריך להיעזר בכלב נחייה/סיוע/שירות מוכר ולעלות איתו לאנייה (שימו לב שכלבי סיוע/שירות כפופים לתקנות של מדינות היעד).

7.3 בכל מקום שהחברה ו/או המוביל רואים בכך צורך ועל מנת להבטיח את בטיחות ונוחות הנוסע, ייתכן ויתבקש הנוסע לצרף אליו מלווה לשייט, אשר מסוגל לספק את הסיוע הנדרש לו. דרישה זו תתבסס כולה על הערכת החברה ו/או המוביל את הצורך של הנוסע מטעמי בטיחות ועשויה להשתנות מכלי שייט אחד לאחר ו/או ממסלול למסלול. נוסעים המרותקים לכיסא גלגלים מתבקשים להצטייד בכסא גלגלים מתקפל משלהם, במהלך כל חבילת ההפלגה וייתכן שיתבקשו לצרף מלווה שיכול לסייע להם. רחב דלת החדרים הסטנדרטיים עלול להגביל התניידות של כיסאות גלגלים גדולים.

7.4 אם לנוסע ישנה מוגבלות או מגבלת ניידות הדורשים טיפול או השגחה אישיים, טיפול או השגחה אישיים אלו חייבים להיות מאורגנים על ידי הנוסע ועל חשבון הנוסע טרם העלייה להפלגה. כלי השייט אינו מסוגל לספק סיוע אישי צמוד, טיפול או השגחה אישית אחד על אחד, או כל צורה אחרת של טיפול במצבים פיזיים או פסיכיאטריים, או אחרים.

7.5 אם לאחר הערכה מדוקדקת של הצרכים והדרישות הספציפיות של הנוסע, החברה ו/או המוביל יגיעו למסקנה שלא ניתן לארח את הנוסע בבטחה ובהתאם לדרישות הבטיחות החלות עליהם, החברה יכולה לסרב לקבל הזמנה או להעלות להפלגה נוסע נכה או נוסע עם מוגבלות בניידות מטעמי בטיחות.

7.6 החברה שומרת לעצמה את הזכות לסרב להעלות להפלגה כל נוסע שלא הודיע לה כראוי על מוגבלות או צורך בסיוע, על מנת שהחברה ו/או המוביל יוכלו לבצע הערכה מושכלת האם ניתן להעלות את הנוסע בבטיחות או באופן ריאלי מבחינה תפעולית. הנוסע יכול לערער על החלטה זו אם אינו מסכים להגבלות על פי סעיפים 7.5 עד 7.6, על ידי פניה בכתב עם כל הראיות התומכות לחברת MSC Cruises.

7.7 החברה שומרת לעצמה את הזכות לסרב להעלות לשייט כל נוסע אשר לדעת החברה / או המוביל אינו כשיר לנסיעה, או שמצבו עלול להוות סכנה לעצמו או לאחרים בהפלגה, מטעמי בטיחות.

7.8 למען בטיחות ונוחות הנוסע, אם נודע לנוסע בין תאריך הזמנת חבילת ההפלגה לתאריך תחילת חבילת ההפלגה כי הוא/היא יזדקק לטיפול או סיוע מיוחד כמפורט לעיל, הנוסע מתבקש להודיע לחברה באופן מיידי על מנת שהחברה ו/או המוביל יוכלו לבצע הערכה מושכלת האם ניתן להעלות את הנוסע לאנייה בצורה בטוחה מבחינה מעשית ותפעולית.

7.9 נוסעים נכים או נוסעים עם מוגבלות בניידות עלולים שלא להיות מסוגלים לרדת לחוף, בנמלים שבהם כלי שייט אינם עוגנים ברציף. רשימה של יציאות נמלים אלו זמינה לפי בקשה בכתב.

7.10 בחלק מהנמלים יש צורך לעגון בים ולא לאורך רציף. כאשר זה המקרה, המוביל ישתמש במעבורת כדי להעלות/להוריד נוסעים לחוף. מעבורת היא כלי שייט קטן וייתכן שלא תתאים לאנשים עם מוגבלויות או מוגבלות בניידות, או בעלי בעיות שיווי משקל. בעת שימוש במעבורת זו לירידה לחוף, הבטיחות היא בראש סדר העדיפויות. חשוב שהנוסעים יוכלו להשתמש במעבורת בבטחה. ייתכן שהנוסעים ידרשו לרדת למשטח או גשר צף לשם הגעה למעבורת. בנוסף על מנת לעלות למעבורת, ייתכן והנוסעים ידרשו לרדת או לעלות במדרגות ולהידרש למעבר מרווח של עד 46 ס"מ בין המשטח למעבורת. בהתאם לתנאי מזג האוויר, הגאות והים, עשויה להיות תנודה מסוימת, שעלולה להשתנות במהלך היום. על הנוסעים להיות בכושר ובעלי ניידות המספיקה כדי לרדת אל ומהמעבורת. אם לנוסעים יש מגבלה בניידות, או שהם משתמשים בעזרי ניידות כגון מקל, עליהם לקחת בחשבון היטב את יכולתם לרדת מהאנייה בבטחה לרציף. על הנוסעים לקחת בחשבון את השימוש במדרגות, את האפשרות של פער והפרשי גובה בין הרציף למעבורת, והאפשרות של תנועה פתאומית של המעבורת לפני שמחליטים על השימוש במעבורת. אנשי הצוות לא יישאו את כיסאות הגלגלים וקלנועיות למעבורת. כל הנוסעים חייבים להיות ניידים באופן עצמאי בצורה המספיקה כדי להשתמש במעבורת (כלי השייט המובילים לחוף). בסופו של דבר, ההחלטה אם לאשר הובלה לחוף במעבורת הנה של הקברניט, או כל אחד מהקצינים ואנשי הצוות שלו, באם יש ספק באשר לבטיחותו של נוסע כלשהו.

על כל הנוסעים לנקוט משנה זהירות בכניסה וביציאה מהמעבורת. אנשי צוות ידריכו ויעזרו לייצב נוסעים, בזמן שהם עולים ויורדים מהמעבורת, אך הם לא יכולים לתמוך, להרים או לשאת נוסעים. אותם אמצעי הזהירות חלים כאשר נוסעים יורדים מהמעבורת בנמל.

## 8. שאלון בריאות הציבור

8.1 החברה ו/או המוביל ו/או רשויות הבריאות בכל נמל, יהיו רשאים לנהל שאלון בריאות הציבור מטעם עצמם.

בנוסף לכל אמצעי בריאות ובטיחות שהחברה עשויה לנקוט, הנוסע יספק מידע מדויק בנוגע לתסמינים של כל מחלה לרבות אך לא רק, מחלות של דרכי העיכול, H1N1 ו- COVID-19.

המוביל רשאי למנוע עלייה לאנייה מכל נוסע שהוא יראה לנכון לפי שיקול דעתו הבלעדי, שיש לו תסמינים של כל מחלה לרבות מחלה ויראלית או חיידקית, לרבות אך לא רק, H1N1, Norovirus ו- COVID-19 (קורונה). סירוב של נוסע למלא את השאלון עלול לגרום למניעת עלייתו לאנייה.

8.2 כאשר נוסעים חולים במהלך ההפלגה במחלה מדבקת, לחברה ו/או למוביל יש את הזכות ליישם פרוטוקול הגנה על בריאות הציבור. רופא האנייה רשאי לדרוש מהנוסעים להישאר בחדרם בהתאם להנחיות ארגון הבריאות העולמי ופרוטוקול הבריאות של הרשויות הרלוונטיות.

## 9. אלרגיות למזון

9.1 אנו מזכירים לנוסעים שחלק מהמזונות עלולים לגרום לתגובה אלרגית אצל אנשים מסוימים עקב אי סבילות למרכיבים מסוימים. אם לנוסע יש אלרגיות ידועות כלשהן, או שהוא רגיש למזון כלשהו, הוא/היא נדרשים לידע את החברה בעת ביצוע ההזמנה (על ידי מילוי כראוי של [טופס צרכים מיוחדים](#)) ובהמשך לדווח לאחראי המזון והמשקאות (Maitre d'hôtel) מייד לאחר העלייה לאונייה.

9.2 באחריות הנוסע לוודא שהוא/היא נמנע/ת באופן אקטיבי מכל מזון שהוא/היא אלרגית אליו. החברה תנקוט בכל אמצעי זהירות סביר אם היא יודעה מראש ובכתב על כל מזון או מרכיב ספציפי שלנוסע/ת יש תגובה אלרגית אליו ותסייע לנוסע/ת להימנע ממזונות עם מרכיבים אלו ובתנאי שדווח מראש כאמור לעיל בסעיף 9.1; בהיעדר מידע בנוגע לאמור לעיל, החברה, לא תהיה אחראית להכנת ארוחות מיוחדות לנוסע או כל ארוחה מוכנה אחרת הנצרכת על ידי הנוסע. במקרה של אלרגיות או רגישויות מרובות, גם אם החברה קיבלה את המידע, ייתכן שלא תוכל להקפיד על מהלך הכנת המזון, כך שרכיבים מסוימים לא יכללו בו או להימנע מסיכון ועל כן החברה או המוביל לא יישאו באחריות במקרה כזה.

## 10. סיוע רפואי

10.1 מומלץ מאוד לנוסעים להחזיק בביטוח בריאות מקיף לנסיעות, המכסה עלויות והוצאות טיפול רפואי וחזרה לארץ.

10.2 בהתאם לדרישות מדינת הדגל, באניה יש רופא מוסמך על הסיפון ומרכז רפואי המצויד להתמודדות עם מצבי חירום כלליים והמצבים הרפואיים הנפוצים ביותר. הנוסע מאשר ומקבל בזאת, בעת ביצוע ההזמנה, כי הוא מודע לכך שהמרכז הרפואי על האנייה אינו מצויד כבית חולים יבשתי ואינו מכיל צוות מומחים או תומך בטיפולים הדורשים מומחיות רפואית.. לא החברה לא המוביל ולא הרופא, יהיו אחראים כלפי הנוסע, כתוצאה מכל חוסר יכולת לטפל במצב רפואי שהוא, לאור האמור לעיל.

10.3 הנוסע מאשר כי למרות שיש רופא מוסמך על סיפונה של האנייה, זוהי חובתו ואחריותו של הנוסע לפנות לקבלת סיוע רפואי במידת הצורך במהלך ההפלגה, והוא יהיה אחראי לשלם עבור השירותים הרפואיים שיינתנו לו במהלך ההפלגה.

10.4 במקרה של מחלה או תאונה, ייתכן שהמוביל או הקברניט יורו על הורדת נוסעים לחוף לצורך קבלת טיפול רפואי. החברה או המוביל אינם אחראים בשום אופן, לאיכות המתקנים הרפואיים או הטיפולים הזמינים בכל נמל שאליו יגיעו, או במקום בו הנוסע יורד מהאנייה. מתקנים רפואיים ותקנים משתנים מנמל לנמל. לא החברה ולא המוביל מבצעים כל מצג או התחייבות באשר לסטנדרטים של הטיפול הרפואי בחוף.

10.5 חוות דעתו המקצועית של הרופא בדבר כשירותו של הנוסע לעלות על כלי השייט או להמשיך בהפלגה הינה סופית ומחייבת את הנוסע.

10.6 מומלץ להתייעץ עם רופא לפני ביצוע ההזמנה עבור תינוקות מתחת לגיל שנה, נשים בהריון ואנשים הסובלים מבעיות בריאות כרוניות. למען הסר ספק, הוראות סעיף 6 ודרישת הכשירות לנסיעה חלות על כל הנוסעים, לרבות תינוקות, נשים בהריון ואנשים הסובלים מבעיות כרוניות כנ"ל.

## 11. ציוד רפואי

11.1 על נוסעים הנזקקים לציוד רפואי לוודא, שכל ציוד רפואי שהם מתכוונים להעלות על הסיפון בטוח לשימוש. באחריות הנוסעים לארגן הבאה לרציפים לפני היציאה של כל הציוד הרפואי ולהודיע לחברה לפני ביצוע ההזמנה אם הם צריכים ציוד רפואי על הסיפון, כדי שהחברה והמוביל יוכלו להבטיח שניתן לשאת את הציוד הרפואי בבטחה.

11.2 באחריות הנוסעים לוודא שכל הציוד הרפואי שלהם תקין ולארגן מספיק ציוד ואספקה כך שיספיקו לכל אורך ההפלגה. הנוסע יהיה אחראי לכל עלות הנובעת מהצורך בהחלפת או תיקון של ציודו הרפואי האישי. יודגש כי האוניה אינה נושאת חלפים של ציוד רפואי והגישה למציאת טיפול וציוד בחוף עלולה להיות מוגבלת ויקרה. אחריות הנוסעים להיות מסוגלים להפעיל את כל הציוד הרפואי שלהם.

## 12. שינויים בהזמנה המתבקשים על ידי הנוסע

12.1 ניתן להעביר את הזכות לשייט לנוסע חליפי אחר בתנאי ש:

א. הנוסע החליפי יקבל על עצמו את כל התנאים והתחייבויות של חבילת ההפלגה.

ב. הודעה כתובה נשלחה לסוכן אצלו בוצעה ההזמנה והתקבלה אצל סוכן החברה בישראל בשעות העבודה, עד 7 ימי עסקים לפני תאריך ההפלגה.

בהתקיים התנאים בסעיף זה העברת זכות השייט (החלפת שם הנוסע) כפופה לתשלום דמי השינוי הבאים המשקפים את עלויות החברה בביצוע השינוי:

בלה Bella	פנטסטיקה Fantastica	אוריאה Aurea	יאכט קלאב Yacht Club
50 דולר			

בקשה כנ"ל להעברת הזכות לשייט שתתקבל בטווח זמן קצר מהמוגדר לעיל (7 ימי עבודה) תחשב כביטול מלא.

הנוסע החליפי והנוסע הקיים יהיו אחראים באופן משותף לתשלום העלות של חבילת ההפלגה וכל עלות נוספת שתיווצר כתוצאה מהעברת הזכות לשייט לנוסע חליפי (החלפת שם נוסע).

12.2 בנוסף גם לאחר אישור ההזמנה ותשלום עבורה, רשאי הנוסע להחליף את חבילת ההפלגה (חבילת ההפלגה המקורית) בחבילת הפלגה אחרת (חבילת הפלגה חדשה - לא כולל שייט עולמי) בתנאים הבאים:

א. תאריך היציאה של חבילת ההפלגה החדשה מאוחר יותר מתאריך חבילת ההפלגה המקורית.

ב. הבקשה להחלפת חבילת ההפלגה החדשה במקום חבילת ההפלגה המקורית תתקבל אצל סוכן החברה בישראל לא יאוחר מ- 30 ימי עבודה לפני תאריך היציאה של האנייה בהתאם לחבילת ההפלגה המקורית ובתנאי שיש זמינות.

ג. תאריך חבילת ההפלגה החדשה יהיה במסגרת 90 יום מתאריך חבילת ההפלגה המקורית.

בהינתן עמידה בתנאי סעיף זה החלפת חבילת ההפלגה המקורית בחבילת הפלגה חדשה תהיה בכל מקרה כפופה לתשלום דמי השינוי הבאים לאדם:

שׂיט עולמי world cruise	יאכט קלאב Yacht Club	אוריאה Aurea	פנטסטיקה Fantastica	בלה Bella
אובדן דמי הפקדון של 15% לפי סעיף 12.8	שינוי אחד ללא עלות			50 דולר

בנוסף לדמי השינוי לעיל, אם המחיר של חבילת ההפלגה החדשה גבוה מזה של חבילת ההפלגה המקורית, הנוסע יידרש ישלם את ההפרש במלואו. אם המחיר של חבילת ההפלגה החדשה נמוך מזה של חבילת ההפלגה המקורית לא יבוצע כל החזר שהוא לנוסע.

במקרה של החלפת חבילת הפלגה מקורית לחבילת הפלגה חדשה הנוסע עדיין רשאי לבטל את חבילת ההפלגה החדשה בתשלום דמי ביטול; דמי הביטול יחושבו לפי תנאי המחיר המעודכן (בכפוף לתנאי סעיף זה) ומדרגות הביטול המצויינות בסעיף 13 (ביטול על ידי הנוסע) יקבעו לפי תאריך חבילת ההפלגה המקורית.

החברה תעשה מאמץ סביר, לשנות לבקשת הלקוח, שירותים נוספים שנרכשו לרבות טיסות העברות וכד' ולהתאימם לחבילת ההפלגה החדשה. החברה לא תהיה אחראית בכל מקרה שהוא שבו בקשה לשינוי כאמור אינה ניתנת לביצוע.

12.3 תשומת הלב מופנית לכך כי שינוי שם או תאריך לא תמיד ניתנים לשינוי על ידי המוביל האווירי או על ידי ספקי העברות ו/או ספקים אחרים. רוב המובילים האוויריים וספקי השירותים האחרים מתייחסים לבקשת שינוי כאמור כביטול מלא וגובים דמי ביטול בהתאם, ומכל מקום, לחברה ו/או למוביל לא תהיה כל אחריות לכך שהמוביל האווירי ו/או ספק שירותים אחר יסרב לבצע את השינוי המבוקש ו/או ידרוש עבורו סכומים כלשהם. כל עלות נוספת שתנבע מהשינוי כאמור, כולל דמי ביטול ו/או עלייה במחיר של המוביל האווירי ו/או ספקי השירותים הנוספים, יחולו על הנוסע באופן בלעדי, ויחוייבו בנוסף לעלות המצויינת בסעיף 12.1 (ב) מעלה.

12.4 בנוסף לאמור לעיל ניתן לבצע שינויים אחרים להזמנה (גם לאחר אישורה) עד 7 ימי עבודה לפני תאריך השייט, בכפוף לתשלום דמי שינוי. בנוסף כל עלות נוספת שהיא שתנבע מבקשת השינוי תחול על הנוסע בלבד.

12.5 בקשת עדכון/ שינוי הזמנה שתתקבל שלא במסגרת טווחי הזמנים המופיעים לעיל, תחשב כביטול לכל דבר ועניין ויחולו עליה דמי הביטול כאמור בסעיף 13 להלן.

12.6 במקרה שהשינויים המבוקשים על ידי הנוסע יצריכו כרטוס מחדש של כרטיסי השייט, מעבר לדמי השינוי והעלויות הנוספות שצוינו לעיל, הנוסע יחוייב בתשלום של 25 דולר לחדר. עלות זו לא תחול על שינוי שבוצע כאמור בסעיף 12.1 בו עלות השינוי משוקפת כבר.

12.7 כל שינוי בהפלגה משולבת, יחול על כל חבילת ההפלגה, המועדים הרלוונטיים (לשינויים/ביטולים וכד') יהיו בהתייחס לתאריכי ההפלגה הראשונה בהפלגה המשולבת.

12.8 השינויים המבוקשים לגבי שייט עולמי ניתנים לביצוע רק ביחס לשייט עולמי אחר, שינויים כאמור יפעילו את אובדן הפקדון שאינו בר החזר בסך 15% ממחיר החבילה ששולם על ידי הנוסע.

## 13. ביטול על ידי הנוסע



13.1 יש לבקש את ביטול ההזמנה בכתב (דוא"ל) לסוכן החברה בישראל או לסוכן הנסיעות באמצעותו בוצעה ההזמנה כאמור להלן. יש לצרף להודעת הביטול את כל הכרטיסים שהונפקו.

קיימות מספר אפשרויות להעברת הודעה על ביטול עסקה:

עבור הזמנות שבוצעו באתר סוכן החברה בישראל או במוקד הטלפוני של החברה

באמצעות מייל ל למחלקת הזמנות של סוכן החברה בישראל : [IL898-reservations.cruises@msc.com](mailto:IL898-reservations.cruises@msc.com) -

או

באמצעות מכתב בדואר רשום לסוכן החברה בישראל בכתובת: דרך אבא הילל סילבר 12 רמת גן מיקוד: 5250606

או

באמצעות טלפון: 03-3726040 (יש לגבות את ההודעה הטלפונית בכתב).

להזמנות שבוצעו באמצעות סוכן נסיעות

באמצעות הודעה כתובה: לסוכן שדרכו בוצעה ההזמנה.

במסגרת הבקשה לביטול עסקה, יש לצרף את מלוא הפרטים הנדרשים: שם מלא, מספר תעודת זהות, מספר ההזמנה ותאריך היציאה.

לאחר קבלת הפרטים שלעיל, תבוטל ההזמנה, וישלח אישור בדבר ביטול ההזמנה.

13.2 תנאי ביטול:

למעט האמור בסעיף 13.3 להלן, החברה תגבה דמי ביטול לפי המדרגות הבאות:

ספירת הימים תחל, מקבלת ההודעה הכתובה במשרדי סוכן החברה בישראל, בשעות העבודה של המשרד ימים א-ה -09:00-17:00

הפלגה שאורכה פחות מ- 15 לילות		הפלגה שאורכה יותר מ- 15 לילות	
60 יום או יותר	\$50 לאדם	90 יום או יותר	\$50 לאדם
59 – 30 יום	25% מעלות חבילת ההפלגה	89 – 60 יום	25% מעלות חבילת ההפלגה
29 – 22 יום	40% מעלות חבילת ההפלגה	59 – 52 יום	40% מעלות חבילת ההפלגה
21 – 15 יום	60% מעלות חבילת ההפלגה	51 – 35 יום	60% מעלות חבילת ההפלגה
14 – 6 יום	80% מעלות חבילת ההפלגה	34 – 15 יום	80% מעלות חבילת ההפלגה
5 – 0 יום	100% מעלות חבילת ההפלגה	14 – 0 יום	100% מעלות חבילת ההפלגה

אי הופעה להפלגה שקולה ל- 100% דמי ביטול

עלייה מאוחרת או ירידה מוקדמת מההפלגה (שבירת שייט) לא תזכה בהחזר כלשהו

דמי ביטול על מחירי פרומו/מבצע (רגע אחרון ו/או מבצעים אחרים) – 100% מרגע הזמנה

שייט עולמי (world cruise) 2025

60 יום או יותר לפני היציאה – 15% מעלות השייט

59 עד 10 ימים לפני היציאה – 75% מעלות השייט

9 עד 0 ימים לפני היציאה – 100% מעלות השייט

90 יום או יותר לפני היציאה – 15% מעלות השייט\*  
89 עד 10 ימים לפני היציאה – 75% מעלות השייט  
9 עד 0\*\*ימים לפני היציאה – 100% מעלות השייט  
\* או אובדן פיקדון הגדול מביניהם.

קטגוריית יאכט קלאב בכל ההפלגות: • 120 ימים או יותר – \$ 100

- 119-90 ימים לפני היציאה – 25% מעלות חבילת ההפלגה
- 89-60 ימים לפני היציאה – 40% מעלות חבילת ההפלגה
- 59-30 ימים לפני היציאה – 60% מעלות חבילת ההפלגה
- 29-15 ימים לפני היציאה – 80% מעלות חבילת ההפלגה
- 14-0 ימים לפני היציאה – 100% מעלות חבילת ההפלגה

13.3 במידה ולאחר ביטול נוסע, תא זוגי הופך לתא לנוסע בודד, יתומחר התא כתא זוגי לשימוש נוסע יחיד ותוספת העלות תחול על הנוסע שנשאר בהזמנה, בנוסף הנוסע המבטל ישא בדמי ביטול כאמור בסעיף 13.2 לעיל.

13.4 ייתכן שהנוסע יוכל לתבוע דמי ביטול אלה מספק ביטוח הנסיעות שלו, בכפוף לכל ההשתתפות העצמית הרלוונטית. באחריות הנוסע להגיש תביעה כזו על פי תנאי פוליסת הביטוח שלו

13.5 ביטול של הפלגה משולבת - תנאי הביטול יחושבו אחורה מתאריך התחלה של חבילת ההפלגה הראשונה בהפלגה המשולבת.

13.6 הנוסע לא יהיה חייב לשלם את התשלומים על פי סעיף 13.2 לעיל באם הביטול נובע מנסיבות בלתי נמנעות ויוצאות מגדר הרגיל - המתרחשות במקום היעד של ההפלגה או בסביבתו הקרובה ומשפיעות באופן משמעותי על קיום השייט, או המשפיעות באופן משמעותי על הובלת הנוסעים ליעד.

13.7 דמי הביטול בגין הפלגות היוצאות/מגיעות לנמל בישראל יהיו כפופים לחוק הגנת הצרכן הישראלי כמתואר בסעיף 21 להלן.

## 14. שינויים בהזמנה שבוצעו על ידי החברה

14.1 סידורי ההפלגה או חבילת ההפלגה נעשים חודשים רבים מראש על ידי החברה. לעתים תכופות, ייתכן שיהיה צורך לשנות אותם לפני תחילת חבילת ההפלגה או במהלכה; לפיכך, החברה שומרת לעצמה במפורש את הזכות לשנות את הסידורים עבור ההפלגה או חבילת ההפלגה, אם שינויים אלו יהיו נחוצים או מומלצים מסיבות תפעוליות, מסחריות או בטיחותיות.

14.2 במקרה של שינוי משמעותי של תנאי ההסכם הבסיסיים, החברה תודיע בכתב לנוסע או לסוכן הנסיעות, את פרטי השינוי, בהקדם האפשרי

(1) היה והשינוי בהזמנה יתרחש לפני תחילת חבילת ההפלגה, יעמדו לרשות הנוסע האפשרויות הבאות:

(א) קבלת השינוי או,

(ב) קבלת הצעת החברה לחבילת הפלגה חלופית בערך שווה או גבוה יותר מערך ההפלגה המקורית שהוזמנה. היה והאופציה החלופית שהוצעה על ידי החברה הנה בעלת ערך נמוך יותר, יוצע ללקוח החזר כספי בסכום הפרש.

(ג) בחירת והזמנת חבילת הפלגה זמינה חלופית בכפוף למחירה בפועל. היה ומחיר חבילת ההפלגה החדשה יקר יותר ממחיר חבילת ההפלגה המקורית, הנוסע ישלם את הפרש המחיר. היה ומחיר חבילת ההפלגה החדשה נמוך יותר הנוסע יקבל החזר על הפרש המחיר.

(ד) ביטול ההפלגה וקבלת החזר מלא של כל הכספים ששולמו.

(2) אם שינוי בהזמנה מבוצע במהלך ביצוע חבילת ההפלגה וחלק מהותי בשירותי הנסיעה אינו יכול להיות ממומש כהגדרתו בחוזה, החברה תציע הסדר חלופי הולם להמשך חבילת ההפלגה זאת בערך דומה או גבוה יותר וללא עלות נוספת. היה והחברה

לא תצליח לספק חלופה גבוהה או שווה בערכה כאמור, יקבל הנוסע החזר של הפרש המחיר בין ערך חבילת ההפלגה על פי החוזה ובין החבילה החליפית בערך הנמוך יותר.

14.3 על הנוסעים להודיע לסוכן החברה בישראל, במסגרת מגבלת הזמן שצוינה בהודעה הרשמית, על את החלטתם בדבר האפשרות המועדפת עליהם מהאפשרויות המפורטות בסעיף 14.2. לעיל. אי מתן הודעה בתוך תקופה זו על בחירת הלקוח מתוך האפשרויות הנ"ל, משמעותה קבלת השינוי המוצע על ידי החברה.

14.4 אם עקב כוח עליון ו/או נסיבות שהן מעבר לשליטת החברה לא ניתן יהיה להביא את הנוסע לנקודת היעד הסופי של חבילת ההפלגה, החברה תשא בעליות הלנה הכרחיות לתקופה שלא תעלה על 3 לילות לנוסע.

14.5 לחברה עומדת הזכות להקצות לנוסע תא אחר מזה שהוזמן על ידיו שיהיה בעל מאפיינים דומים לזה שהוזמן, היה והשינוי יהיה לקטגוריית תא נמוכה מאשר זו שהוזמנה, הנוסע יהיה זכאי להחזר הפרש המחיר הקיים באותה עת בין עלות החדר שהוזמן לחדר שהנוסע קיבל בפועל.

14.6 לא ישולם פיצוי בגין שינויים קלים (שינויים שאינם משמעותיים כאמור בסעיף 14.2) והחברה לא תהיה אחראית להוצאות כלשהן העוללות להיגרם לנוסעים, בגין שינוי או ביטול סידורים כלשהם שבוצעו לפני ההודעה בדבר השינוי כאמור.

## 15. ביטול על ידי החברה

15.1 החברה שומרת לעצמה את הזכות לבטל כל חבילת הפלגה בכל עת, על ידי מתן הודעה בכתב לנוסע אך לא תישא באחריות לפיצוי נוסף, אם:

(1) הביטול נובע מאירוע של כוח עליון ו/או כל נסיבות חריגות או בלתי צפויות שאינן בשליטת החברה, אשר תוצאותיהן לא יכלו להימנע על ידי החברה, על אף שהיא נקטה בכל אמצעי הזהירות הראויים;

(2) מספר הנרשמים לחבילת ההפלגה קטן מ- 50% מנפח קיבולת הנוסעים של האניה הרלוונטית.

בשני המקרים לעיל, החברה תציע לנוסע את הבחירה בין:

(א) קבלת הצעת החברה לחבילת הפלגה חלופית בערך גבוה או שווה לערך ההפלגה המקורית. היה והאופציה החלופית שהוצעה על ידי החברה הנה בעלת ערך נמוך יותר, יוצע ללקוח החזר כספי בסכום הפרש יחד עם חבילת ההפלגה החלופית.

(ב) בחירת והזמנת חבילת הפלגה זמינה חלופית בכפוף למחירה בפועל, היה ומחיר חבילת ההפלגה החדשה יקר יותר ממחיר חבילת ההפלגה המקורית, הנוסע ישלם את הפרש המחיר. היה ומחיר חבילת ההפלגה החדשה נמוך יותר הנוסע יקבל החזר על הפרש המחיר.

(ג) ביטול ההפלגה וקבלת החזר מלא של כל הכסף ששולם

15.2 יש להודיע בכתב לסוכן החברה בישראל או באמצעות סוכן הנסיעות על החלטת הנוסע, וזאת במסגרת מגבלת הזמן שצוינה בהודעה הרשמית על הביטול.

15.3 מבלי לפגוע באמור לעיל, החברה שומרת לעצמה את הזכות לדחות או לבטל הזמנות חדשות שבוצעו על ידי או בשמם של נוסעים לשעבר, אשר במהלך חבילת הפלגה קודמת:

א. התנהגו בצורה מסוכנת לביטחונם ו/או לבטיחותם של הנוסעים ו/או אנשי הצוות האחרים;

ב. גרמו לנזק ו/או סיכנו את נכסי החברה;

ג. לא שילמו חובות שנתרו פתוחים מול החברה;

ד. גרמו נזק לפי סעיף 18 בתנאים הכלליים של ההזמנה הנוכחית.

ה. הפרו את מדיניות התנהגות הנוסע ו/או את הוראות קברניט האוניה ו/או את תנאי ההובלה.

ו. כל נוסע/ת, אשר בתהליך סינון הנוסעים, יתברר כי הנם מופיעים במאגר עברייני מין של ארה"ב או כל מאגר דומה אחר.

הנוסע יקבל הודעה בכתב על הדחייה או הביטול שנעשו כאמור לעיל.

## 16. אחריות החברה

16.1 בכפוף לסעיפים 16.3 עד 16.8 החברה מקבלת על עצמה אחריות למוות, פציעה או מחלה שנגרמו כתוצאה ממעשים ו/או ממחדלים רשלניים שלה ושל כל מי שמספק שירותים המהווים חלק מחבילת ההפלגה. אחריות החברה מוגבלת, על ידי האמנות המוזכרות בסעיפים 16.4 עד 16.14 כולל, אשר קובעות את גבולות החבות של החברה.

החברה אינה אחראית לכל ביצוע לא הולם או אי ביצוע של כל דבר שהוא כאשר:

(א) ניתן לייחס את כולו לאשמת הנוסע;

(ב) המעשה או המחדל הבלתי צפוי או הבלתי נמנע התבצע על ידי צד שלישי, שאינו קשור למתן שירות כלשהו שיינתן במסגרת החוזה;

(ג) נסיבות חריגות או בלתי צפויות שאינן בשליטת החברה ו/או כל מי שמספק שירותים המהווים חלק מחבילת ההפלגה, אשר לא ניתן היה למנוע את תוצאותיהם, גם אם היתה ננקטת זהירות ראויה, לרבות (אך לא רק) אירוע של כוח עליון; או

(ד) אירוע שהחברה ו/או כל מי שמספק שירותים המהווים חלק מחבילת ההפלגה, לא יכלו לצפות מראש או למנוע אותו אפילו אם היה נוקטים בכל אמצעי הזהירות הראויים.

16.2 בגין תביעות שאינן כוללות נזק גופני, מוות או מחלה, ואשר אין לגביהן התייחסות באמנות המוזכרות בסעיף 16.4 עד 16.14 כולל, אחריות החברה לביצוע לקוי של החוזה תוגבל לכל היותר לפי שלוש מהמחיר שהנוסע שנפגע שילם עבור חבילת ההפלגה (לא כולל פרמיית ביטוח ותשלומים נלווים).

16.3 כל הובלה (ביבשה, באוויר ובים) כפופה לתנאי ההובלה של המוביל בפועל. אלה עשויים להגביל או לשלול אחריות. הם נכללים בזה באופן מפורש בתנאי ההזמנה וייחשבו ככאלו שלגביהם ניתנה הסכמה מפורשת על ידי הנוסע בעת ההזמנה. עותקים של תנאים אלה זמינים לפי בקשה מהחברה.

16.4 הובלת הנוסעים והמטען שלהם בדרך האוויר כפופה לאמנות בינלאומיות שונות ("אמנות האוויר הבינלאומיות"), כולל אמנת ורשה 1929 (כפי שתוקנה על ידי פרוטוקול האג 1955 או פרוטוקול מונטריאול 1999 או אחר).

ככל שהחברה עשויה להיות אחראית כ"מובילה אווירית לא מבצעת" של נוסעים בגין הובלה דרך האוויר, תנאי אמנות האוויר הבינלאומיות (לרבות כל תיקונים עתידיים וכל אמנה חדשה שעשויה לחול על החוזה בין החברה לנוסע) משולבים בתנאי אמנות אלו במפורש בתנאי הזמנה אלה ובתנאי ההובלה. אמנות האוויר הבינלאומיות קובעות מגבלות אחריות של המוביל למוות פציעה, אובדן, נזק למטען ועיכוב. כל אחריות של החברה כלפי הנוסע הנובעת מהובלה אווירית כפופה להגבלת האחריות הקבועה באמנות הנ"ל. עותקים של אמנות אלה זמינים על פי בקשה.

16.5 ככל שהחברה תהיה אחראית כלפי נוסע בגין תביעות הנובעות מהובלה אווירית, ביבשה או בים, החברה תהיה זכאית לכל הזכויות, ההגנות, החסינות והמגבלות הזמינות, בהתאמה, למוביל בפועל (לרבות תנאי ההובלה שלו) ובכפוף לכל התקנות ו/או האמנות החלות על כך, כגון אמנת אתונה, אמנת מונטריאול, ושום דבר בתנאים והגבלות אלה של הזמנה או בתנאי ההובלה לא ייחשב כוויתור על כך. אם תנאי, סעיף או הוראה כלשהם יהפכו לבלתי חוקיים או ייפסק שכך הוא המצב, יתר התנאים, הסעיפים וההוראות ייחשבו כנפרדים ויישארו בתוקף.

16.6 החבות (אם קיימת) של החברה ו/או המוביל, בגין נזקים שנגרמו כתוצאה ממוות או מנזקי גוף לנוסע, או אובדן או נזק למטען, תיקבע בהתאם לאמור להלן:

16.7 בקשר להובלה ימית, תקנת האיחוד האירופי 392/2009 בדבר זכויות הנוסעים בעת שהם נוסעים בים, במקרה של תאונות, תחול על הובלה בינלאומית דרך הים, כאשר נמל העלייה או הירידה נמצא בתחום האיחוד האירופי, או כאשר האונייה נושאת את דגל של מדינה החברה באיחוד האירופי, או כאשר חוזה ההובלה נעשה בתחומי האיחוד האירופי.

עותק של תקנה 392/2009 של האיחוד האירופי זמין לפי בקשה וניתן להוריד אותו מהאינטרנט בכתובת

[Regulation - 392/2009 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](http://eur-lex.europa.eu/Regulation/392/2009)

כאשר כלי השיט משמש כמקום מגורים צף, אז יחולו ההוראות של אמנת אתונה 1974 וההגבלות הכלולות בה, והן משולבות בזאת במפורש בתנאי הזמנה אלה, לרבות כל תביעה בגין אובדן או נזק למטען ו/או מוות ו/או נזקי גוף.

16.8 רמת הנזק שהחברה ו/או המוביל עלולים להיות אחראים לשלם, בקשר למוות ו/או לנזקי גוף, ו/או אובדן או נזק למטען, מוגבלת ובשום פנים ואופן לא תעלה על הגבלות החבות שנקבעו בתקנה 392/2009 של האיחוד האירופי, ו/או, במקרה שזו חלה, אמנת אתונה 1974.

16.9 החבות של החברה והמוביל למוות, נזקי גוף או מחלה לנוסע, לא תעלה על 46.666 זכויות משיכה מיוחדות ("SDR") כפי שנקבע והוגדר באמנת אתונה 1974 או, במקרה שזו חלה, הסכום המקסימלי של 400,000 זכויות משיכה מיוחדות (SDR) בהתאם לתקנה 392/2009 של האיחוד האירופי או לאמנת אתונה 2002 וכאשר יש אחריות למלחמה וטרור על פי תקנה 392/2009 של האיחוד האירופי או אמנת אתונה 2002, 250.000 זכויות משיכה מיוחדות ("SDR").

חבות של החברה בגין אובדן או נזק למטען הנוסע או לרכוש אחר לא תעלה על 833 SDR לנוסע על פי אמנת אתונה 1974 או SDR 2,250 כאשר חלה תקנה 392/2009 של האיחוד האירופי או אמנת אתונה 2002.

מוסכם כי חבות כזו של החברה תהיה כפופה להשתתפות העצמית הרלוונטית לנוסע, אשר סכומו ינוכה מההפסד או הנזק למטען או לרכוש אחר.

הנוסע מבין ומאשר שידוע לו ששער ההמרה של SDR משתנה מדי יום וניתן לקבלו מבנק או באינטרנט. ניתן לחשב את הערך של SDR על-ידי ביקור ב: [http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms\\_five.aspx](http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx)

16.10 ההנחה היא כי על פי אמנת אתונה 1974 וככל שחלה אמנת אתונה 2002 או תקנה 392/2009 של האיחוד האירופי כי המוביל מסר את המטען לנוסע, אלא אם כן, הודעה בכתב נמסרה על ידי הנוסע בתוך התקופות הבאות:

א. במקרה של נזק גלוי לעין, לפני או בזמן הירידה מהאנייה או מסירת המטען לנוסע.

ב. במקרה של נזק שאינו גלוי לעין או אובדן מטען, בתוך חמישה עשר ימים לאחר הירידה מהאנייה או ממסירה לנוסע או מהתאריך שבו מסירה כזו הייתה צריכה להתבצע.

16.11 אם ההובלה הניתנת להלן איננה "הובלה בינלאומית" כהגדרתה בסעיף 2 לתקנה 392/2009 של האיחוד האירופי או כלי השיט משמש כמלון צף ו/או כאשר מתבצעת הובלה מקומית בים בתחומי הממלכה המאוחדת (UK), יחולו הוראות אמנת אתונה 1974 על חוזה זה וייראו כנכללות כאן בהתאמה בשינויים המחוייבים.

16.12 החברה לא תהיה אחראית לאובדן או נזק לחפצי ערך כגון כספים, ניירות ערך סחירים, פריטים העשויים ממתכות יקרות, תכשיטים, אמנות, מצלמות, מחשבים, ציוד אלקטרוני או כל חפצי ערך אחרים, אלא אם כן הם הופקדו למשמורת אצל המוביל לשמירה בטוחה, והוסכם במפורש ובכתב כי תחול הגבלה גבוהה יותר בעת ההפקדה, ותשלום נוסף שולם על ידי הנוסע עבור הגנת הערך המוצהר. השימוש בכספת האונייה אינו נחשבכפיקדון באונייה. כאשר קיימת אחריות לאובדן או נזק לחפצי ערך שהופקדו באונייה, אחריות כזו מוגבלת ל-SDR 1,200 לפי אמנת אתונה 1974 או ל-SDR 3,375 כאשר תקנה 392/2009 של האיחוד האירופי, או אמנת אתונה 2002, חלה.

16.13 החברה והמוביל יהיו זכאים להנות מכל דין המעניק הגבלה ו/או פטור מאחריות (לרבות, ללא הגבלה, חוק ו/או חוקי מדינת הדגל של כלי השיט בקשר להגבלת אחריות על נזקים שניתן לתבוע מהמוביל). אין בכוונת שום דבר האמור בתנאים הכלליים, בכדי להגביל או לשלול מהחברה ומהמוביל איזושהי הגבלה או פטור מאחריות הקבועים בדין כלשהו ..

עובדי ו/או משרתי ו/או הסוכנים של החברה והמוביל, יהיו זכאים ליהנות מכל ההוראות בקשר להגבלת האחריות.

16.14 מבלי לפגוע בהוראות סעיפים 16.7 עד 16.13 לעיל, אם תוגש תביעה כלשהי נגד החברה והמוביל בכל תחום שיפוט בו הפטורים וההגבלות הכלולים בתנאי הזמנה זו יקבעו כבלתי ניתנים לאכיפה אזי החברה והמוביל לא יהיו אחראים למוות, פגיעה, מחלה, נזק, עיכוב או הפסד אחר או נזק אחר לכל אדם או רכוש הנובעים מכל סיבה שהיא, שלא הוכח כי נגרמו על ידי רשלנות או אשמה ישירה של החברה ו/או המוביל.

16.15 למרות כל דבר אחר האמור בתנאי הזמנה זו, מובהר בזה כי, החברה לא תהיה אחראית, בשום נסיבות שהן, לכל הפסד או אובדן צפוי של רווחים, אובדן הכנסות, אובדן שימוש, אובדן חוזים או הזדמנויות אחרות, ואף לא לנזקים עקיפים או תוצאתיים, מסוג דומה כלשהו.

16.16 החברה לא תהיה אחראית לתביעות כלשהן הנובעות מאובדן או נזק שנגרמו, במישרין או בעקיפין, בנסיבות בהן יכולת הביצוע של כל הוראה בחוזה נמנעה כתוצאה ממלחמה, או איום במלחמה, מהומות, שביתה אזרחית, סכסוך תעשייתי בין אם על ידי עובדי החברה או אחרים, פעילות טרור או איום בפעילות טרור, כשל באספקת חשמל, סיכונים בריאותיים או מגיפות, אסון טבעי או גרעיני, שריפה או תנאי מזג אוויר קשים או מצב הים, התאבדות נוסע או ניסיון התאבדות או חשיפה מכוונת של נוסע לסכנה מיותרת (למעט בניסיון להציל חיי אדם), או ההשלכות של השתתפות בפעילות חריגה ומסוכנת וכל נסיבות אחרות מכל סוג שהוא שאינן בשליטת החברה.

16.17 בכל מקרה זו יש לחברה אחריות משפטית כלשהי לאובדן או נזק לרכוש מלבד הנכלל באמנות אתונה ו/או מונטריאול, חבותה לא תעלה בכל עת על 500 יורו (חמש מאות יורו במצטבר) ובשום מקרה החברה לא תהיה אחראית לכסף או לחפצי ערך. אין לארוז כסף או חפצי ערך אחרים במטען הנוסעים.

16.18 חבות החברה לא תעלה בכל עת על זו של כל מוביל בהתאם לתנאי ההובלה שלו ו/או באמנות החלות או שנכללו. כל נזק שעל החברה לשלם יופחת באופן יחסי לרשלנות התורמת של הנוסע.

## 17. מסלול / זכות לשינוי

17.1 החברה והמוביל שומרים לעצמם את הזכות לפי שיקול דעתם הבלעדי ו/או של קברניט כלי השייט (שלא יופעל באופן בלתי סביר) להחליט אם לסטות מהמסלול המפורסם או הרגיל, לעכב או להקדים כל הפלגה, להשמיט או לשנות את נמלי היעד המתוכננים, לדאוג להובלה שוות ערך על ידי כלי שיט אחר, לגרור או להיגרר או לסייע לכלי שיט אחרים או לבצע כל פעולה דומה שלפי שיקול דעתו הבלעדי של קברניט כלי השייט, כפי שיראה רצוי או הכרחי לבטיחות של הנוסעים, של כלי השיט והצוות. בנסיבות כאלה לא תהיה החברה או המוביל, תחת כל אחריות או התחייבות כלפי הנוסע.

## 18. אחריות הנוסע

18.1 על הנוסע מוטלת החובה למלא אחר ההוראות והפקודות של הקברניט והקצינים על סיפון כלי השייט. הנוסע מקבל ומסכים בזאת שהקברניט והקצינים זכאים והם בעלי סמכות לבדוק כל אדם הנמצא על הסיפון, כל תא, כבודה וחפצים אישיים, מטעמים של בטיחות, בטחון או מכל סיבה חוקית אחרת.

18.2 הנוסע מסכים בזאת במפורש לאפשר כל חיפוש כזה.

18.3 על הנוסעים לקבל את כל החיסונים הרפואיים הדרושים לפני ההפלגה ולהחזיק ברשותם את כל הכרטיסים, הדרכונים התקפים, הוויזות, הכרטיסים והמסמכים הרפואיים וכל מסמך אחר הנחוץ בכל נמל בו תעגון האנייה לצורך ירידה מהאנייה.

18.4 כל נוסע מתחייב כי הוא/היא כשיר פיזית ונפשית להשתתף בשייט.

18.5 למוביל ו/או לקברניט יש את הזכות לסרב לעלות או להורות על הורדה של כל נוסע אם יראו בכך צורך, למען בטיחות וביטחון הנוסע, והנוסעים האחרים או של הספינה או אם התנהלותו של הנוסע עלולה, לדעתו הסבירה של הקברניט, לסכן או לפגוע בנוחותם ובהנאתם של נוסעים אחרים על הסיפון.

18.6 נוסע לא יביא בעלי חיים כלשהם, למעט כלבי שירות מוכרים, בכפוף לסעיף 7 לעיל.

18.7 החברה ו/או המוביל, לא ישאו באחריות כלשהי כלפי כל נוסע בגין כל הפרה או אי ציות של נוסע כלשהו להוראות סעיף זה וכל נוסע ישפה את החברה מפני כל אובדן או נזק שייגרמו לחברה או לכל אחד מהספקים שלה כתוצאה מהפרה כזו או אי-ציות.

18.8 אל להתנהגות הנוסע להשפיע או לפגוע בבטיחות, השלווה וההנאה של נוסעים אחרים מההפלגה, או להפר את מדיניות התנהגות הנוסע ו/או את תנאי ההובלה.

18.9 חל איסור מוחלט על נוסעים לשאת כלי נשק, תחמושת, חומרי נפץ או חומרים, סחורות או חפצים דליקים, רעילים או מסוכנים על גבי כלי שיט שעלולים להיות מסוכנים לבטיחותם של הנוסעים וכלי השיט.

18.10 הנוסעים יהיו אחראים לכל נזק שייגרם לחברה ו/או למוביל או לכל ספק של שירות כלשהו המהווה חלק מחבילת ההפלגה כתוצאה מאי עמידה בהתחייבויותיו החוזיות של הנוסע. בפרט, הנוסע יהיה אחראי לכל נזק שייגרם לכלי השיט או לריהוט ולציוד שלו, לפגיעה או אובדן שייגרמו לנוסעים אחרים וצדדים שלישיים, וכן לכל הקנסות, ההיטלים וההוצאות שניתן לייחס לנוסע שהחברה ו/או המוביל ו/או הספק יאלצו לשלם.

18.11 נוסעים אינם רשאים למכור ו/או לרכוש מנוסעים אחרים או מגורם מסחרי כלשהו או ממפעילי נסיעות על סיפון האונייה, כל סוג של שירותים מסחריים – לרבות אך לא רק טיולי חוף – שאינם מוצעים באופן רשמי על ידי החברה או הקבלנים העצמאיים המוסמכים שלה.

18.12 אין להעלות על סיפון האונייה סמים או חומרים לא חוקיים (סמים וחומרים לגביהם מתקיים פיקוח הדוק על ידי הרשויות מחשש לשימושם לרעה או כחומרים ממכרים). לרבות אך לא רק קנאביס רפואי. סמים או חומרים לא חוקיים יוחרמו ו MSC Cruises שומרת לעצמה את הזכות בשיקול דעתה הבלעדי לדווח על ההפרה כאמור לרשויות המתאימות. כל נסיון להעלות סמים או חומרים לא חוקיים לאונייה עלולה להוביל למניעת עליית הנוסע לאונייה או חזרתו מהחוף לאונייה.

## 19. טיסות

19.1 החברה תעדכן את הנוסע לגבי זהות חברת התעופה או סוג המטוס בהם נעשה שימוש להזמנת חבילת ההפלגה, ברגע שמידע זה יהיה זמין לחברה. כל הטיסות יופעלו באמצעות מובילים אוויריים סדירים או חכורים מוכרים. ככלל החברה משלמת עבור כרטיסי הטיסה מראש. תשלום זה בדר"כ אינו בר החזר מהמוביל האווירי.

19.2 הנוסע יקבל את פרטי הטיסה, לרבות מסלול ושעות המראה/נחיתה יחד עם מסמכי הנסיעה וזאת עד 7 ימים לפני יום היציאה המתוכנן.

19.3 החברה מפרסמת מעת לעת מחיר חבילות הכוללים טיסות. עבור תאריכים או מובילים אוויריים מסויימים. עבור תאריכי יציאה או מוביל אווירי שונים ממה שפורסם, מחירים גבוהים יותר יכולים להיות בתוקף. החברה תודיע זאת לנוסע לפני ביצוע ההזמנה.

19.4 החברה אינה המוביל האווירי או **מפעיל שירותי תעופה** לפי תקנות (the "Regulation 261/2004" (EC) No 261/2004). החבות על פי תקנה 261/2004 לפיצוי תחול בבלעדיות על המוביל האווירי או **מפעיל שירותי תעופה**, וכל תביעה או תלונה לגבי ביטול, עיכוב או אי העלאת נוסע בקשר לתובלה האווירית תפונה אך ורק למוביל האווירי הרלוונטי.

**19.5 לחברה לא תהיה כל אחריות לפי תקנה 261/2004 אחריות זו שייכת באופן בלעדי למוביל האווירי אילו יפנה הנוסע כל תביעה שהיא. במהלך הפעלת זכותו של הנוסע על פי תקנה 261/2004. על הנוסע לשאוף לממש חלק גדול ככל האפשר מזכויותיו על פי החוזה ונאסר עליו לפגוע בזכויות החברה על פי תנאי הזמנה אלה או על פי חוק.**

19.6 כאשר תובלה אווירית כלולה בחוזה, החברה תעדכן את הנוסע לגבי זמני הטיסה על פי המידע שיתקבל מהמוביל האווירי, כחלק מהמידע המופיע במסמכי הנסיעה. זו היא אחריותו הבלעדית של הנוסע להבטיח את הגעתו לשדה התעופה בזמן סביר שיבטיח את הגעתו בזמן לתהליכי הבידוק והצ'ק אין לטיסה ולעלייתו בזמן למטוס. על הנוסע לדעת שלא כל ציוד רפואי ניתן להעלאה למטוס. על הנוסע לברר לפני הנסיעה האם ניתן להעלות לטיסה ציוד רפואי מסויים.

19.7 אם החוזה אינו כולל טיסה, זו היא אחריותו הבלעדית של הנוסע לרכוש כרטיס טיסה מתאים להגעתו בזמן לעלייה לאניה. (כולל העברה מקומית להגעה לאניה שעל הנוסע לארגן בעצמו), באם אלו נדרשים. לחברה לא תהיה חבות כלשהיא בקשר לטיסות או העברות שאורגנו באופן עצמאי על ידי הנוסע שלא באמצעות החברה.

## 20. תלונות

20.1 כל נוסע שיש לו תלונה במהלך ההפלגה חייב להביאה לידיעת צוות האנייה בהקדם האפשרי. אם צוות האנייה אינו מצליח לפתור את הבעיה, יש להודיע על כל תלונה בכתב לחברה תוך 14 ימים מסיום ההפלגה. אי דיווח על התלונה בתקופה זו עלול להשפיע לרעה על יכולתה של החברה לטפל בתלונה. לא יתקבלו תביעות בגין מחלה אלא אם הנוסע דיווח על המחלה לחברה או למוביל ורופא האניה ראה אותו. תלונות הנוגעות לכל חלק אחר של חבילת ההפלגה חייבות להיעשות מיידית לחברה תוך ציון מספר האסמכתא של ההזמנה. כל תלונה הנוגעת לחבילת ההפלגה תטופל בזהירות ובהגינות על ידי צוות החברה. לאחר שהתלונה תיבדק במלואה בהתאם לנוהל זה, החברה תודיע לנוסע על התוצאה של הבדיקה. אם התלונה תתקבל, אזי כל פיצוי שיינתן יהיה כפוף לתנאי הפיצויים של החברה.

20.2 במקרה של אובדן או נזק למטען או לחפצים אישיים, על הנוסע להודיע מיידית לנציג החברה ולהשלים את מילוי הטפסים הנדרשים במקרה זה, כדי לאפשר את תחילת תהליך הטיפול הפנייה.

הודעות על תביעה בגין אובדן או נזק למטען או לרכוש אחר, יימסרו בכתב לפני או בזמן הירידה מהאנייה, או אם הנזק אינו נראה לעין, בתוך חמישה עשר (15) ימים מתאריך הירידה מהאניה לסוכן החברה בישראל.

20.3 תלונות במסגרת תקנת האיחוד האירופי 1177/2010 בדבר נגישות, ביטול או עיכובים חייבות להישלח לחברה או לסוכן החברה בישראל, תוך (2) חודשים ממועד סיום חבילת ההפלגה. החברה או המוביל יגיבו תוך חודש ויודיעו אם התלונה מבוססת, נדחתה או עדיין בבחינה. תשובה סופית תינתן תוך חודשיים (2 חודשים). הנוסע ימסור מידע נוסף ככל שיידרש על ידי החברה לטיפול בתלונה. אם הנוסע אינו מרוצה מהתגובה, אזי הוא רשאי להתלונן בפני גוף האכיפה הרלוונטי במדינת העלייה לאנייה.

## 21. חוק הגנת הצרכן

21.1 דמי הביטול בסעיף 13 לעיל מתייחסים להפלגות המבוצעות במלואן מחוץ לישראל.

באשר להפלגות הפוקדות נמל בישראל דמי הביטול הנזכרים לעיל יחולו בכפוף להוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 סע' 14ג', .. בקשות להחזר עבור הזמנות שבוצעו באמצעות סוכן נסיעות יש להפנות ישירות לסוכן הנסיעות.

21.2 החזר עבור ביטול עסקה שבוצעה באתר החברה יתאפשר רק עבור חבילת הפלגה שלא נעשה בה כל שימוש. חלקי או אחר.

21.3 לגבי רכישת שירותי תיירות שאינם ניתנים במלואם מחוץ לישראל, בין היתר, כמפורט להלן:

חוק הגנת הצרכן מגדיר עסקת מכר מרחוק ושיווק מרחוק באופן הבא:

"עסקת מכר מרחוק" – התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה;

"שיווק מרחוק" – פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים.

סעיף 14ג' לחוק הגנת הצרכן קובע כי בעסקת מכר מרחוק של שירותי הארחה נופש ובילוי רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה, ובלבד שביטול כאמור לא יעשה בתוך שבעה ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.

בנוסף, סע' 14ג'1. (ג) לחוק הגנת הצרכן קובע כי בעסקת מכר מרחוק של שירותי הארחה נופש ובילוי שבוצעה ע"י אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך 4 חודשים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת מסמך בדבר כל פרטי ההזמנה, ובלבד שביטול כאמור לא יעשה בתוך שבעה ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן, ובכפוף לכך שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית.

לגבי עמידה בתנאים של "אדם עם מוגבלות", או "אזרח ותיק" או "עולה חדש" מובהר בזה כי כדי לזכות בזכות הביטול הנ"ל, על הלקוח להוכיח כי הוא נכלל בהגדרות הנ"ל במועד ביצוע העסקה.

כמו כן, על מנת להוכיח כי הוא נכלל בהגדרה מן ההגדרות הנ"ל על הלקוח להציג אחת מן התעודות שלהלן:

(1) תעודה שניתנה לצרכן מהמדינה המעידה על כך שהוא אזרח ותיק.

(2) תעודת עולה או תעודת זכאות כעולה.

(3) תעודה המעידה על כך שהצרכן הוא אדם עם מוגבלות לתקופה העולה על שישה חודשים, שניתנה מגורם המוסמך על פי חוק לקבוע קיומה של מוגבלות כאמור.

(4) תעודה המנויה בתוספת החמישית לחוק הגנת הצרכן, כאשר שר התעשייה המסחר והתיירות רשאי, בצו, לשנות את התוספת החמישית.

עוד קובע הסעיף את תוצאות ביטול העסקה ולפיו העוסק יחזיר לצרכן בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה ולא יגבה מהצרכן סכום כלשהוא, זולת דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר כל פריט בהזמנה לאדם, או 100 שקלים על כל פריט בהזמנה לאדם, (חבילת נופש או טיול מאורגן יחשבו לפריט אחד), לפי הנמוך מביניהם.

למען הסר ספק מובהר בזאת כי האמור בסעיף זה הינו לצורכי יידוע בלבד, וכי הנוסח המחייב והמלא של הוראות הביטול בעסקאות מכר מרחוק הוא זה המפורט בסעיף 14ג' לחוק הגנת הצרכן.

## 22. הגנת מידע



22.1 הנוסע יידרש למסור לחברה מידע אישי שלו, אשר יכלול, בין היתר, שם, כתובת, מין, אזרחות ודרישות תזונתיות, אשר עלולות לחשוף את אמונתו הדתית של הנוסע, כמו כן מידע בריאותי, לרבות מגבלות רפואיות וצרכים מיוחדים אחרים, וזאת על מנת לאפשר לחברה למלא את הזמנת הנוסע ביעילות. החברה תהיה רשאית להעביר את המידע הנ"ל ו/או חלקו לצדדים שלישיים אחרים כגון, סוכני נסיעות, בתי מלון, חברות תעופה או ספקי תחבורה אחרים, חברות אבטחה ו/או אימות אשראי, חברות כרטיסי אשראי וכרטיסי חיוב או כל רשות ממשלתית או ציבורית, כנדרש על פי חוק, אם תידרש על ידי גופים כנ"ל. כמו כן החברה רשאית גם להעביר לכל הנוסעים בהפלגה את רשימת הנוסעים, אשר תכלול את השמות והלאום של כל נוסע.

22.2 הנוסע נותן בזה את הסכמתו להעברת מידע כאמור לעיל, לרבות למדינות, שייטכן שחוקי הגנת המידע שלהן אינם מעניקים הגנה כפי שקבוע בחוק הישראלי, וזאת אלא אם הנוסע ימסור את התנגדותו להעברת המידע כאמור לעיל, בכתב לחברה לא יאוחר משבעה ימים לפני תאריך היציאה המתוכנן של ההפלגה הרלוונטית. באחריות הנוסע לוודא שהמידע שנמסר לחברה הינו עדכני ומדויק. מדיניות הגנת המידע של החברה מוגדרת במדיניות הפרטיות המשולבת בתנאים אלה.

22.3 מידע אישי הנוגע לנוסע ייאסף, יעובד, יאוחסן ויעשה בו שימוש בצורה מאובטחת ובהתאם לחוקי הגנת המידע הרלוונטיים. הנוסע מסכים לאיסוף, עיבוד, אחסון ושימוש של המידע האישי שלו, על מנת לאפשר לחברה לבצע את ההפלגה. האמור לעיל עשוי לכלול מסירת פרטי נוסעים לממשלות, רשויות הגירה, רשויות בקרת נמל, רשויות משטרה, רשויות מדינת הדגל של האנייה ורשויות מוסמכות אחרות או כפי שיידרש על פי חוק רלוונטי. במקרה של מצב חירום, הנוסע מסכים לכך שהחברה והמוביל הימי ימסרו מידע אישי לרופא האנייה, רופאים בחוף הרלוונטי, קרובי משפחה של הנוסע, החברה והמבטחים של המוביל הימי, וכן ליועצים ומבטחים של הנוסע. הנתונים האישיים יישמרו על ידי החברה רק כל עוד הדבר נדרש או הדבר נדרש על פי חוק רלוונטי.

## 23. שינויים

23.1 שום שינוי בתנאים אלה לא יהיה תקף אלא אם כן יעשה בכתב וחתום על ידי החברה.

## 24. מדיניות עישון

24.1 החברה מכבדת את הצרכים והרצונות של כל האורחים, ושקלנו היטב את הנושא של מי שמעשן ומי שלא. בהתאם לסטנדרטים העולמיים, העישון מותר באופן חופשי רק באזורים ייעודיים בכל האנייה ומצוידים במערכת מיוחדת לאוורור.

24.2 אסור לעשן! בכל אזורי שירותי מזון, מזנונים ומסעדות, מרכזים רפואיים, אזורי טיפול בילדים, מסדרונות או מבואות מעליות, אזורים בהם מתאספים האורחים בקבוצות לצורך תרגילי בטיחות, ירידה או יציאות סוירים, שירותים ציבוריים, או בברים הקרובים לאזורים בהם מוגש אוכל.

24.3 המוביל ממליץ בחום לנוסעים להימנע מעישון בתאים בגלל סכנת שריפה. אסור לעשן במרפסות התאים! החברה שומרת לעצמה את הזכות לגבות קנס במקרה שיימצאו נוסעים מעשנים באזור לא ייעודי של כלי השיט. עישון חוזר באזורים ללא עישון עלול בסופו של דבר להוביל לירידה מהאנייה.

24.4 העישון מותר באזורים ייעודיים של לפחות בר אחד בכל ספינה, ובצד אחד (מסומן בשילוט) של אזורי סיפון הבריכה החיצוניים העיקריים, בהם מסופקות מאפרות.

24.5 זריקת בדלי סיגריות מעבר לדופן האנייה אסורה.

## 25. אחריות לעובדים וקבלני משנה

25.1 מוסכם בזאת במפורש כי אף עובד או סוכן נסיעות של החברה לרבות הקברניט והצוות של האנייה הנוגעים בדבר לרבות קבלני משנה עצמאיים ועובדיהם, בשום פנים ואופן לא יהיו תחת כל אחריות שהיא מעבר לתנאים הכלליים וצדדים אלו רשאים להפעיל את התנאים הכלליים וההתניות של הובלה באותה מידה כמו החברה ו/או המוביל.

25.2 סיורי חוף מופעלים על ידי קבלנים עצמאיים גם אם הם נמכרים על ידי סוכנים או על סיפון האנייה, החברה לא תהיה אחראית בשום צורה לשירותים הניתנים על ידי קבלנים עצמאיים אלה. החברה פועלת כסוכנת בלבד עבור ספק סיורי החוף.

לחברה אין שליטה ישירה על ספקי סיורי החוף ושירותיהם ולכן בשום מקרה לא יהיו לחברה אחריות לאובדן, נזקים ופגיעות שנגרמו לנוסע כתוצאה מרשלנות או מכל פעולה אחרת של ספקי סיור החוף. החברה תפעיל מימונות וטיפול סבירים בבחירת ספק סיורי חוף אמין. בהערכת הביצועים ו/או החבות של ספקי טיולי חוף, יחולו חוקים ותקנות מקומיים. סיורי החוף יהיו כפופים

לתנאים ולהתניות של ספק סיורי החוף, לרבות הגבלת אחריות ורמת הנזקים. האחריות של החברה לעולם לא תעלה על זו של ספק סיורי החוף.

## 26. חוק וסמכות שיפוטית

26.1 החוזה הנוכחי כפוף לחוק הישראלי. אם תיווצר מחלוקת כלשהי על הפרשנות או היישום של החוזה הנוכחי, היא תועבר לבית המשפט בתל אביב או בחיפה שלהם תהיה סמכות שיפוט הבלעדית לדון בכל מחלוקת על פי חוזה זה.

## 27. שגיאות השמטות ושינויים

27.1 נעשה כל מאמץ להבטיח את דיוק המידע המסופק על ידי החברה ו/או של תוכן האתר הרשמי. שינויים ותיקונים מסוימים עשויים להתפרסם מעת לעת.

מאחר והתנאים הכלליים החלים על חבילת הפלגה או הפלגה בודדת הם אלו התקפים במועד השלמת ההזמנה, ללא קשר לאלו המפורסמים בחוברת החברה הרלוונטית, מומלץ לבדוק עם סוכן נסיעות או בביקור באתר החברה הרשמי את תנאי ההזמנה המעודכנים ביותר.

## תנאים והגבלות עבור סיורי חוף ושירותים מיוחדים

### תנאים והגבלות של הזמנה מקוונת לסיורי חוף

אנא קרא תנאים והגבלות אלה בעיון לפני הזמנת סיור. עבור סיורי חוף המוזמנים באינטרנט, אנא סמן את תיבת הסימון המתאימה המאשרת שקראת והבנת את התנאים וההגבלות. שים לב שאם אנגלית אינה השפה הראשונה שלך, באחריותך לוודא שהבנת בבירור את התנאים וההגבלות הללו.

החברה פירושה MSC Cruises SA, והחברות הקשורות לה או שלהן, חברות הבנות, או חברות אם ו/או כלי השיט שלה. סיורי חוף מסופקים על ידי קבלנים עצמאיים שלישיים. החברה תפעיל מיומנות וטיפול סבירים בבחירת ספקי סיורי חוף בעלי מוניטין. סיורי חוף שנרכשו או הזמנו דרך אתר אינטרנט זה, דרך סוכני מכירות או על סיפון כל ספינת המוביל מאורגנים ומופעלים על ידי קבלנים עצמאיים.

החברה לא תהיה אחראית בשום אופן לשירותים הניתנים על ידי קבלנים עצמאיים כאלה. החברה אינה מבטיחה את הביצועים או הבטיחות של סיורי החוף המוצעים וגם החברה אינה מבטיחה את הדיוק של תיאורי סיורי חוף או מידע המוצגים באתר זה, והחברה מסירה אחריות לכל אי דיוק הקשור לסיורי החוף המוצעים באתר זה. החברה לא לוקחת על עצמה כל אחריות ולא תישא באחריות למצגות שווא, הפרות חוזה, הפרות של חובה חקוקה, רשלנות או התנהגות מכוונת או מקרית של כל אחד מספקי סיורי החוף.

לחברה אין שליטה על האופן שבו ספקי סיורי החוף מספקים את שירותיהם. ספקים של סיורי חוף הזמינים לרכישה באתר זה, דרך סוכני מכירות או על גבי כל כלי שיט של החברה, הצהירו בפני החברה שהם מבצעים את חובותיהם בהתאם לסטנדרטים מקובלים של התנהגות. החברה מתחייבת לבצע הערכה עצמאית של הבטיחות או האבטחה של כל טיול חוף או של ספקי טיולים כאלה.

כל זהירות סבירה ננקטה כדי להבטיח שהמחירים, ההצעות, המתפרסמים ביחס לכלל סחורה ושירותים המפורסמים, נכונים בעת ביצוע ההזמנה. עם זאת, אם ישנה טעות החברה שומרת לעצמה את הזכות לתקן אותה ברגע שנודע לה עליה. אם כל שינוי מתקן אינו מקובל עליך לאחר ביצוע ההזמנה, אז אתה תהיה זכאי להחזר מלא של מה ששילמת עבור הסחורה ו/או השירותים שהוזמנו.

החברה לא תישא באחריות לשינויים אפשריים בתוכנית עקב חגים מקומיים ו/או סגירת האתרים בהם יש לבקר ו/או כל אירוע אחר (שביתה, הפגנות, תקלות מכניות וכו'), העלולים למנוע את ביצוע הסיור בצורה מלאה או חלקית. הנתיב והתזמון של כל סיור

יאושרו מחדש על הסיפון. כל טיול/סיור בחוף מצריך מספר מינימלי של משתתפים וייתכן אף שתהיה הגבלה מקסימלית של משתתפים. אם מספר הנוסעים המינימלי הנדרש לא יושג, הטיול עלול להתבטל. אם המספר המינימלי של נוסעים שהוזמנו לטיול בשפה מסוימת אינו מתקיים, ייתכן שהסיור יונחה על ידי מדריך דו לשוני.

אתה וכל חברי קבוצתך מאשרים, בביצוע ההזמנה לסיור כי במקרה שמעורב מאמץ גופני, אתה וכל אותם אחרים שהזמינו נמצאים במצב פיזי ונפשי טוב, ללא היסטוריה של מצבים כגון התקפים, סחרחורת, התעלפות, בעיות לב, בעיות נשימה או בעיות גב/צוואר, או כל מצב רפואי אחר בגוף או בנפש שעלול להפוך מאמץ פיזי או חוסר גישה לטיפול רפואי מידי למסוכן וכן כי אינכם סובלים מכל מצב רפואי אחר. מחלה, חולשה או מצב שימנע מכם להשתתף בסיורים שבחרתם. כדאי גם לוודא שאף אחד בקבוצה שלכם שהזמין סיור כזה לא נוטל תרופה הנושאת אזהרה על פגיעה ביכולות הגופניות או הנפשיות.

אם את בהריון, ייתכן שסיורים מסוימים לא יתאימו לך. בהזמנת סיורים כלשהם, באחריותך, לרבות כל חבר בקבוצה שלך שהזמין סיור, לוודא שאת בכוסר מספיק כדי לקחת חלק בכל טיול שהוזמן ולדאוג לעצמך במהלכו.

אם אתם משתתפים בסיור הכולל פעילות במים, עליכם להקפיד על הימנעות מאלכוהול ואכילת ארוחה מלאה. כאשר מסופקים עזרי ציפה לפעילות יש ללבוש אותם בכל עת. שימו לב שהים אינו צפוי. המצילים לא תמיד נוכחים וייתכן שלא יהיה דגל או מערכת אחרת המציינת אם בטוח או לא להיכנס למים. כמו כן, פעילויות החוף עלולות לא להיות מפוקחות או מלוות ולכן הפעילו שיקול דעת בדאגה לביטוחנכם במשך שהותכם בחוף ו/או בים בזמן הטיול שלכם. ילדים חייבים תמיד להיות בהשגחתך בכל עת בטיול, במיוחד ליד מים.

כל הפעילויות מסוג זה המבוצעות על ידך ועל ידי כל חברים בקבוצה שלך מוזמנות באחריותך/אחריותם החברה לא יכולה לשאת באחריות לכל פגיעה, אובדן, מוות או נזק מכל סוג שהוא כתוצאה מכך. לפני הזמנת כל סיור ו/או טיול ו/או פעילות חשוב מאוד, והדבר הנו באחריותך, שאתה וכל חבר בקבוצתך שהזמין טיול יבדוק שביטוח הנסיעות שלך מכסה את סוג הטיול הספציפי שהוזמן.

אתה או כל חבר בהזמנה שלך עלולים למנוע את השתתפותך בטיול (בין אם הוזמן מראש ובין אם לא), אם ייקבע שאתה או כל חבר בהזמנה שלך אינם מתאימים לבצע את הטיול, או אם נראה שאתה או הם עלולים להיות תחת השפעת סמים או אלכוהול. במקרה שבו נמנע ממך לבצע את הטיול מכל אחת מהסיבות הללו, ייתכן שלא תהיה זכאי להחזר כלשהו של עלות הטיול שהוזמן.

הספק של טיולי החוף עשוי לדרוש מהמשתתפים לחתום על טופס שחרור אחריות ו/או נטילת סיכון לפני ההשתתפות בטיול. שחרורים כאלה נפוצים במיוחד במקרה של שנוקלינג או טיולי צלילה.

בהשתתפות בטיול האורחים מקבלים ומתחייבים למלא אחר ההנחיות והתקנות שקיבלו מהמדריך.

אם אתם קונים את סיור החוף בתשלום מראש, יש לשלם את מלוא התשלום בעת ביצוע ההזמנה בכרטיס אשראי. ניתן להזמין, לשנות או לבטל את סיורי החוף עד יומיים לפני תחילת ההפלגה על סיפון האניה. אם תבטל את סיור החוף שהוזמן לפני תחילת השייט, לא יחולו דמי ביטול, ובלבד שביטול כזה ייעשה לפני מועד היציאה והחברה תקבל הודעה בכתב על כוונתך לבטל את ההזמנה של סיור החוף.

\*על סיפון האניה ניתן לשנות את הסיורים עד 48 שעות לפני תחילת סיור החוף שהוזמן. אם ברצונך לבטל את סיור החוף על סיפון האניה, לא יחולו דמי ביטול, בתנאי שהביטול נעשה 48 שעות לפני תחילת סיור החוף שהוזמן. כל החזר ישולם אוטומטית לחשבון שלך באניה. סיורים הכוללים טיסות, רכבות, אירועים מיוחדים, שהות יבשתית, שהייה במלון וסידורים פרטיים אינם נכללים. והגבלות אחרות עשויות לחול לגביהם.

לפני הזמנת סיור החוף שלך, אנא אשר וסמן את התיבה הרלוונטית המציינת כי קראת והבנת את התנאים וההגבלות הללו. ההזמנה תיחשב כמושלמת בהצלחה רק לאחר התשלום המלא.

אנו נאשר את הזמנתך על ידי הנפקת קבלה לאישור בדואר אלקטרוני. אנו ניצור איתך קשר באמצעות כתובת הדוא"ל שסיפקת. אנו נניח שכתובת האימייל שלך נכונה ושאתה מבין את הסיכונים הכרוכים בשימוש בצורת תקשורת זו.

לאחר שנקבל ואישרנו את ההזמנה שלך, אתה, 'הנוסע המוביל', תישא באחריות חוזית עבור הסחורה והשירותים שהוזמנו.

המפעיל רשאי לבטל כל סיור, אם לא יגיע למספר המשתתפים המינימלי; במקרה זה, הנוסע המזמין יקבל החזר מלא של כל הכסף ששולם עבור הסיור הרלוונטי.

תנאים והגבלות אלה כפופים לחוק ולסמכות השיפוט החלים על תנאי הזמנת השייט שלך עם החברה