

Terms & Conditions

תנאים כלליים

תוכן העניינים

כח עליון	01	
תקנון האתר	01	
כללי	01	-05
שירותי התיירות	06	-08
הנחיות מיוחדות	09	
דמי ביטול	09	
ביטול קרוז בלבד - כללי	10	
השירותים השונים במסגרת קבוצות ומאורגנים	10	-15
אמצעי תשלום ותנאי תשלום	13	
דמי ביטול רויאל קריביאן	14	
דמי ביטול נורווגיאן קרוז ליין	15	
דמי ביטול MSC	15	
דמי ביטול סלבריטי	16	
דמי ביטול קרניבל	17	
דמי ביטול פרינסס	17	
דמי ביטול קוסטה	18	
דמי ביטול קונארד	18	
דמי ביטול SEABOURN	19	
דמי ביטול P&O CRUISES	19	
דמי ביטול הולנד אמריקה	20	-25
דמי ביטול Explora	26	-37
דמי ביטול SILVERSEA	38	56
טיפול בהזמנות	57	
טיפול בתלונות והזמנות	58	
טיסות צ'רטר, שינוי כרטיסים, בתי מלון, העברות, טיסות כללי	58	
טיולים מאורגנים	59	61
תקנון רכישה לאתר רכישת מוצרים במסלול בטוח ביטול מכל סיבה עד הרגע האחרון	61	

כח עליון

במקרה של סיכול המונע הוצאה לפועל טיול כמתוכנן בשל כוח עליון לרבות, תופעות מזג אוויר, אסון טבע לרבות רעידות אדמה, הרי געש, מצב בטחוני ו/או צבאי, מלחמה, התראות, מגיפות, סגרים, פעולות טרור, שביתות וכך כל כוח עליון אשר אינו בשליטת החברה ואינו מאפשר הוצאה לפועל של חלק או של כל הטיול, לרבות צורך בביצוע שינויים בתוכנית הטיול הכוללים עלויות נוספות לרבות הארכת או קיצור ימי הטיול, תאריכים, שעות, מדריכים, זמנים, חברות תעופה וסידורי קרקע, החברה תפעל במירב מאמציה לספק אלטרנטיבות חלופיות.

יובהר כי, החברה מעבירה את התשלומים שנתקבלו באמצעות הלקוח לספקי הטיול על מנת להבטיח את קבלת השירותים כפי שאלה הוזמנו. במקרה של ביטול הטיול בשל נסיבות כוח עליון החברה תתווך בין הלקוחות לספקי הטיול ותעדכן את הלקוחות בגין כל החזר כספי שהתקבל ו/או זיכוי למימוש עתידי. ההחזר הכספי במקרה של ביטול טיול, סיור ו/או פעילות, אטרקציה ו/או קיצור בשל נסיבות אלו ואלה בלבד הינם בשליטת ספקי הטיול אליהם הועברה התמורה.

החברה תעדכן את הלקוח במתווה החזר שבוצע ע"י הספק באם מדובר בהחזר כספי או זיכוי עתידי ובהתאם תעדכן החברה את הלקוח ותדאג להעביר לו את הזיכוי שהתקבל או השובר למימוש עתידי.

נסיבות כוח עליון במהלך טיול כשהלקוח שוהה מחוץ לגבולות ישראל -

חברתנו תפעל בכל האמצעים העומדים לרשותה להחזיר את הלקוח לארץ. יובהר כי כל העלויות שידרשו בעקבות חילוף זה והשבת הלקוח אל הארץ יהיו על חשבון ובאחריות הלקוח וללא קשר לתמורה ששולמה בגין הטיול עצמו. לחברה שמורה הזכות לחייב את אמצעי התשלום של הלקוח בכל השירותים אשר היא תדרש להתחייב בשמו בנסיבות מיוחדות וחרוגות אלה.

תקנון האתר

אתר A CRUISE מופעל ע"י חברת UPRESS בכתובת אינטרנט www.acruise.co.il ומטרתו הרשמה לקרוזים וטיולים מאורגנים (להלן: 'טיולי') מבית אמסלם תיירות ונופש בע"מ (להלן: 'החברה'). הגלישה באתר כפופה לתנאים המפורטים בתקנון ותנאי שימוש אלו (להלן: 'הסכם התקשרות').

אנא קרא את הסכם ההתקשרות בקפידה, הגלישה באתר וביצוע פעולות בו מעידים על הסכמתך לתנאיו, והוא מהווה חוזה מחייב בינך לבין החברה - רכישת השירותים המוצעים על ידי החברה מהווה הסכמה לתנאים המפורטים בהמשך.

האמור בהסכם התקשרות זה בלשון זכר הוא לשם הנוחות בלבד והתקנון מתייחס לבני שני המינים באופן שווה.

דיוור: בעת רישום לטיול ומסירת כתובת הדואר האלקטרוני לנציגי החברה (באופן אינטרנטי ו/או בעל פה ו/או על גבי טופס ההרשמה), ללקוח תנתן האפשרות לאשר/ לסרב קבלת דיוור הודעות ופרסומות באמצעות המייל. במידה והלקוח ירצה להסיר את כתובתו מרשימת התפוצה, יוכל לעשות זאת באמצעות לחיצה על ביטול קבלת הודעות שיווקיות בתחתית העמוד או שליחת מייל חוזר לכתובת המייל.

כללי

כללי

A CRUISE הינה אחת מהחטיבות בחברת אמסלם תיירות ונופש בע"מ, ח.פ. 511007692, המתמחה בתכנון ובהוצאת קרוזים מאורגנים לחו"ל בליווי מדריך, ובתוך כך בהזמנת טיסות, מלונות, העברות אטרקציות ועוד.

כתובת החברה:

אמסלם תיירות ונופש בע"מ

הבית של דונה גרציה, רח' ביבאס 3, קומה 5

טבריה 1421003 ת.ד. 1612

החברה פועלת להגשמה מהותית של הוראות הדין לעניין חובת גילוי הנאות. בהתאם יובהר בזאת, כי החברה הינה סוכנות נסיעות המהווה גורם מתווך בין הלקוח לבין ספקי השירותים. החברה אינה אחראית לתקלה ו/או בעיה ו/או לכל נזק מכל סוג שהוא, ישיר או עקיף, שיגרם ללקוח ו/או לרכושו שלא בוצע על ידה, לרבות אי נוחות, אובדן, עוגמת נפש וכד'. החברה מזמינה בעבור לקוחותיה שירותי תיירות באמצעות ספקי השירותים השונים בהתאם לפרטים המפורטים בהזמנתכם. החברה מתחייבת לבצע את ההזמנה במיומנות, למסור לספקי השירותים את המידע הרלוונטי לעסקה ולוודא התאמת ההזמנה למבוקש, ואולם החברה לא תהיה אחראית לשיבושים ו/או תקלות בלתי צפויות ושאינן בשליטתה אם יחולו אצל ספקי השירותים, אלא אם ידעה או היה עליה לדעת מראש על אותה תקלה או שיבוש של ממש.

למען הסר ספק, החברה הינה סוכנות נסיעות ואינה חברת תעופה/ מוביל אוויר/ מארגן טיסה/ מפעיל טיסה.

החברה בוחרת את ספקיה בקפידה. כאשר קיימת מצד הלקוח בקשה, תלונה או בירור, לעיתים קרובות עיכוב במתן התשובה תלויה בקצב תגובת הספק, הפרשי שעות, תרבות והתנהלות הספק. האחריות לביצוע השירותים בפועל הינה על ספקי השירותים, כולל בקשות מיוחדות (למשל בכל הנוגע לקרוז ו/או מלון ו/או לחברת תעופה ו/או לחברת השכרת הרכב או כל שרות אחר) המועברות ע"י החברה לספקי השירותים הרלוונטיים, אלא אם כן אירעה תקלה בשל מעשה או מחדל של החברה.

בכל מקרה של תקלה ו/או אי התאמה, על הלקוח לפנות לחברה ולדווח בזמן אמת.

טיולי החברה מתוכננים היטב לאור היכרותנו המעמיקה עם הארצות בהן אנו מטיילים, תושביהן ומנהיגיהן. עם זאת, מתרחשות מעת לעת הפתעות ואף תקלות בלתי צפויות אשר אינם תלויים בנו, ואשר יש בהם כדי לגרום לשינויים בקרוז או לפגיעה ברמת השירותים המצופה. במדינות שונות הקריטריונים של שירותי התיירות וכן אמינות וטיב שירותים אלה אינם כמו אלה המוכרים לנו, ויש לקחת עובדה זו בחשבון. אנו קבלו זאת ברוח טובה, בסבלנות ובהומור וראו זאת כחלק בלתי נפרד מחוויית הטיול וההיכרות עם הארצות בהן אנו מטיילים. החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את מסלול הטיול וזאת בתנאי שהביקורים במקומות ובאתרים המצוינים במסלול המקורי לא ייפגעו. אנו מצדנו נעשה הכל כדי שהטיולים יהיו מוצלחים, אך במקביל נשמור לעצמנו את הזכות לבצע שינויים במסלול בהתאם גם למצב בשטח, גם אם שינויים אלו כוללים ויתור על אתרים שצוינו בתוכנית בעקבות מזג אוויר, הוראות מקומיות או תנאי שטח המכתיבים זאת.

בקשת ביטול הרשמה תישלח לתיבת הדוא"ל של החברה, cancel@acruise.co.il, כאשר המועד לקבלת הביטול הינו תאריך קבלת הדוא"ל.

ביטוח רפואי: באחריות הלקוח לרכוש ביטוח רפואי ביום ההרשמה לטיול ולעדכן את החברה בבעיה רפואית מגבלה/ צורך / קושי פיזי שיכול להוות בעיה או מכשול להתנהלות התקינה של הטיול, כמו כן הלקוח מחוייב לעדכן על כל מכשיר רפואי נלווה למטען שלו לרבות מכשיר CPAP. נכון להיום וככל הידוע, במדינת ישראל לא ניתן לרכוש פוליסת ביטוח אשר מכסה על נזקים מפני תאונות דרכים. הלקוח מודע ומבין כי לא קיים כיסוי ביטוחי לחברה בכל הנוגע בנזקים הנגרמים כתוצאה ישירה או עקיפה של תאונות דרכים בחו"ל. על כן, באחריות הבלעדית של הלקוח לרכוש פוליסת ביטוח נסיעות אישית אשר מכסה בנוסף גם כל נזק אשר עלול להיגרם ללקוח כתוצאה ישירה או עקיפה של תאונות דרכים.

****תינוק - ייחשב כל נוסע עד גיל שנתיים מתאריך היציאה ועד תאריך החזור.**

הוראת חובת ביטוח כספי לקוחות (סעיף 12א לחוק שירותי תעופה) – הוראה זו אינה רלוונטית למען הבהר, מטרתה של קרן זו היתה בעיקר להעניק מענה לסיכון גבוה ושכיח של סוכנויות נסיעות שפשטו רגל בשנים הרלוונטיות. הקרן להבטחת כספי לקוחות שפעלה על ידי התאחדות סוכני הנסיעות הקפיאה את פעילותה עוד בחודש ינואר 2005. במקרים בהם חברת תעופה או ספק תיירות אחר פושט רגל, אנו נעשה את מיטב מאמצינו על מנת לייצר החזרים מלאים לכל לקוחותינו, בקיזוז דמי ביטול. לצד זאת, אין ביכולתנו להבטיח את יכולת החזר של כל חברה או ספק תיירות, ולכן במקרים בהם חברת תעופה או ספק יפשטו רגל, החברה תעמוד לצד הלקוחות ותהיה בקשר מול הספקים על מנת לנסות לסייע להשיב את התשלומים שללקוחותינו שילמו, אך החברה לא תהיה אחראית על פיצוי הלקוחות עבור הכרטיסים ועלויות נוספות שבוטלו. חיסון לקורונה

בכל טיולי החברה חובת חיסון של לפחות 2 חיסונים נגד קורונה ו 3 חיסונים (2 חיסונים + בוסטר) לטיולי קרוז מאורגן. חובת הלקוח הוא לעדכן את החברה באם אין לו תעודת חיסון נגד קורונה בתוקף, למען הבהר והסרת כל ספק החברה אינה אחראית על בדיקת תוקף החיסון הקורונה והיא באחריות הלקוח בלבד. אין לראות בכל סיוע שניתן על ידי מי מעובדינו כלקיחת אחריות כי הנכם עומדים בהוראות או בהנחיות השונות לרבות כשירות מסמכים, ועליכם לוודא עצמאית את עמידתכם בהוראות וההנחיות השונות.

איחוד האמירויות - עדכונים

תיירים ללא תאריך לידה מדויק בדרכון לא יורשו להיכנס למדינות האיחוד

תיירים הטסים לאיחוד האמירויות ותאריך הלידה שלהם (חודש, יום ושנה) אינו מופיע במדויק בדרכונם, לא יורשו להיכנס למדינות האיחוד. אנו ממליצים לנוסעים שעתידיים לטוס לאיחוד האמירויות ולא מופיע להם תאריך לידה מדויק בדרכון, להסדיר את הנושא בטרם הנסיעה ליעד. לדוגמה: נוסע שתאריך הלידה של בדרכון מופיע כך 00-00-1999 או 1949XX-XX-00 לא יורשה להיכנס לאיחוד האמירויות.

תאריך תקין הינו תאריך שמופיעים בו יום, חודש ושנה מדויקים. לדוגמה: 22.10.1948

בעלי דרכון ישראלי זמני - חובת הסדרת אשרת כניסה מראש לאיחוד האמירויות: בעלי דרכון ישראלי זמני בעל תוקף לשנה אחת. יידרש להנפיק אשרת כניסה (ויזה) לפני הטיסה לאיחוד האמירויות. יש להגיש את הבקשה לאשרת הכניסה לפחות 3 ימים לפני מועד הטיסה. קבלת האשרה אינה מבטיחה את הכניסה למדינה ויש לעבור את ביקורת הגבולות תנאי האשרה כפופים להנחיות הרשויות המקומיות ובאחריות הנוסעים להתעדכן בהנחיות. בעלי דרכון ישראלי התקף לחמש שנים ומעלה פטורים מהנפקת אשרת כניסה לאיחוד האמירויות.

איסור כניסת קטינים (עד גיל 18) ללא ליווי הורה: על פי הנחיות של איחוד האמירויות, החל מחודש דצמבר 2024 קטין (עד גיל 18) ללא ליווי של אחד מהוריו אינו מורשה להיכנס לשטחם ומשכך יסורב להעלות לטיסה.

תנאי הרשמה: עצם הירשמותו של לקוח דרך אתר החברה ומילוי טופס הרשמה או עצם השתתפותו של הלקוח בטיול או בחלק ממנו, מבטאים את הסכמתו המלאה והמפורשת של הלקוח לכל התנאים המפורטים בדף זה, בדף המידע ובמחירון. יום ההרשמה יחשב היום בו מולא טופס ההרשמה באתר / התאריך בו מולא הטופס הידני. למען הסר ספק היום בו ניתן כרטיס האשראי אינו יום ההרשמה. בעת ההרשמה יינתנו פרטי כרטיס האשראי של הלקוח להחברה אשר אינם רק לצורך בטחון, אלא לצורך חיוב כל אחד מהמוצרים אותם תידרש החברה לרכוש עבור הלקוח. הלקוח מאשר לחייבו באם חלים עליו דמי ביטול ו/או דמי טיפול ו/או דמי ניהול ו/או עלויות נוספות ע"פ התנאים המופיעים בדף זה ובטופס ההרשמה אותם קרא ואישר הלקוח במעמד ההרשמה. כוח עליון: במקרה של סיכול המונע הוצאה לפועל טיול כמתוכנן בשל כוח עליון לרבות, מזג אוויר, אסון טבע, מצב בטחוני, התראות, מגיפות, פעולת טרור, שביתה וכן כל כוח עליון שאינו בשליטת החברה ואינו מאפשר הוצאה לפועל של חלק או של כל תוכנית הטיול, לרבות צורך בביצוע שינויים בתוכנית הטיול הכוללים עלויות נוספות לרבות הארכת או קיצור ימי הטיול, תאריכים, שעות, זמנים, חברות תעופה וסידורי קרקע, החברה תפעל במירב מאמציה לספק אלטרנטיבות חלופיות. במקרה בו ספק טיול יבצע החזר כספי להחברה בגין ביטול של טיול, סיוור וכל פעילות, אטרקציה, התחייבות אליה נרשמו חברי הקבוצה ובוטלו בשל נסיבות אלו ואלה בלבד, החברה תזכה את הלקוח בסכומים אשר יוחזרו לה (כאשר החברה תעשה את מלוא המאמצים להשיב את הסכומים ששולמו במלואם) למעט דמי ביטול בסכום הנקוב בטופס ההזמנה של הטיול.

שער חיוב דמי הביטול: דמי הביטול יחוייבו לפי השער ביום הודעת הביטול.

קרואים: ההפלגות מקיפות יבשות ויעדים רבים ומזג האוויר עשוי להשתנות מיעד ליעד. חלק מיעדי הביקור הינם טרופיים ובעונות מסוימות של השנה עשויים לרדת גשמים כבדים המלווים ברוחות חזקות (לעיתים הוריקן). החברה איננה אחראית לתשלום פיצוי כלשהו במידה וחברת השיט תשנה את מסלול השיט או כל שירות אחר שהובטח לנוסע במסגרת הפלגתו וזאת בשל תנאי מזג האוויר ("כח עליון").

חובת רכישה פוליסת ביטוח רפואי על ידי הלקוח ביום ההרשמה: באישור תנאים אלה הלקוח מתחייב לרכוש פוליסת ביטוח רפואי במעמד ההרשמה לטיול, קרי, באותו יום בו בוצעה ההרשמה, על הלקוח לבצע זאת ללא כל דיחוי. הימנעות מרכישת ביטוח רפואי עשויה לגרום לנזקים כספיים ללקוח בגין תשלום דמי ביטול בהם יחויב בהתאם לתנאים שלהלן. ביטוח רפואי יכסה באופן חלקי או מלא את עלות דמי הביטוח של הטיול אליו נרשם הלקוח ובמידה ויאולץ לבטל הרשמתו בשל מצב רפואי (שאינו החמרה של מצב קיים ושעומדת בתנאי הפוליסה) או מוות ממדרגה ראשונה.

שינוי במחירים: מחיר הטיול מורכב ממגוון השירותים לרבות עלות הקרוז, הטיסות וממחיר שירותי קרקע. מחיר הטיסות מבוסס על תעריפים ומדיניות חברות התעופה, נכון לתאריך ההרשמה. מחירי סידורי הקרקע מבוססים בין היתר, על שערי החליפין של המטבעות השונים בכל ארץ לעומת הדולר האמריקאי. במקרה ותחול התייקרות במחיר הטיסות או שינוי של שערי החליפין לעומת USD. במקרה ויהיו שינויים בתוכנית בגלל גורמי תעופה, או גורמים אחרים מקומיים שלא בשליטת החברה ועקב כך תהיה התייקרות בעלות הטיול, שמורה לחברה הזכות לעדכן את מחיר הטיול והטיסות בהתאם. התייקרות תחל על נרשמים חדשים בלבד.

מיסי דלק והיטלים בטיסות: מחיר הטיסה ו/או החבילה כולל מיסי דלק והיטלים כפי שהם ידועים ונקובים במועד ביצוע ההזמנה בלבד. ידוע ללקוח כי חברות התעופה רשאיות לעדכן את מיסי הדלק ו/או היטלי הדלק ו/או היטלים אחרים מעת לעת, בהתאם לשינויים בעלויות הדלק או מסיבות תפעוליות אחרות. ככל שיחול עדכון ו/או תוספת למיסי הדלק או להיטלים כאמור לאחר מועד ההזמנה, יהיה הלקוח מחויב בתשלום הפרש בהתאם לדרישת חברת התעופה. הוראה זו חלה על כל סוגי ההזמנות הכוללות טיסה, לרבות טיסה בלבד, חבילת נופש, טיול מאורגן, קרוז מאורגן או כל מוצר תיירותי אחר הכולל טיסות.

דרכונים: באחריות הבלעדית של הלקוח לוודא שהדרכון שלו תקין, ללא כל בלאי, קרע, רטיבות וכי הוא בתוקף לפחות 6 חודשים מיום החזרה ארצה מהטיול. כמו כן באחריות הלקוח לוודא שיש 3 דפים ריקים בדרכון. באם יש שינוי במספר הדרכון ו/או כל שינוי אחר לאחר ההרשמה, באחריות הלקוח ליידע את החברה על השינוי באופן מיידי ולפחות שבועיים לפני מועד היציאה המתוכנן של הטיול אליו נרשם הלקוח. הלקוח מתחייב להגיע מצויד בדרכון שלו לכל הטיסות במסגרת הטיול, איבוד או שכחה של הדרכון וכל העלויות שיידרשו להוצאת דרכון חליפי, זמני או פניה לשגרירויות והעלויות הכרוכות בכך יחולו על הלקוח בלבד.

בהתאם להוראות החוק, על אזרחי ישראל, גם אם הוא בעל אזרחות זרה בנוסף, להכנס לישראל ולצאת ממנה באמצעות דרכונו הישראלי בלבד.

אשרות כניסה / ויזות: על הלקוח להתעדכן מול החברה מהם ההנחיות לגבי לוח הזמנים להגשת פרטים האישיים להוצאת האשרה לטיול אליו נרשם הלקוח.

בטיולים בהם הכניסה ליעד הטיול מחוייבת באשרת כניסה, עלות הגשת הבקשה כלולה במחיר הטיול ומתומחרת על ידי החברה באופן נפרד. בטיולים מאורגנים בהם הויזה כלולה במחיר הטיול ובמידה והלקוח סורב על ידי השגרירות הרלוונטית מכל סיבה שהיא, כשברוב המקרים סיבת הסירוב אינה ידועה לרבות סיבה רפואית, בטחונית או פלילית. על לקוח המבטל הרשמתו בעקבות סירוב לקבלת ויזה יחולו עלויות דמי הביטוח של הטיול אליו נרשם ויהיו לפי מדיניות הביטוח המופיעה במסמך זה.

בשום מקרה העלויות בגין הגשת הבקשה לאשרת כניסה ו/או אגרות/או בדיקות רפואיות שהלקוח נדרש לבצע לצורך הגשת הבקשה יחולו על הלקוח ואינן ברות החזר, קרי, סירוב בקבלת ויזה אינו מזכה את הלקוח בקבלת כספים אשר שולמו לצורך הגשת בקשת לויזה הן לחברה הן לאגרה, לספק ויזות ו/או כל גורם אחר המעורב בתהליך הבקשה.

בקשה לאשרת כניסה שתסורב אינה מהווה נימוק לביטול נסיעה ללא חיוב בדמי ביטול. למען הבהר, הליך בקשת אשרת כניסה אינו הליך טכני פורמלי- פרוצדורלי בלבד, עסקינן בשיקול דעת, התנהלות, לוחות זמנים, שיקולים ומדיניות של כל שגרירות לגופה. ישנן מדינות בהם האפשרות כי נוסע יסורב כניסה הינה נקודתית ואינדיבידואלית, וישנן מדינות בהן הודעת הסירוב / עיכוב / תקלות טכניות הינן שכוחות כדוגמת מצרים.

בטיולים מאורגנים לאוסטרליה - לקוחות מעל גיל 75 בטיולים לאוסטרליה מחוייבים לבצע בדיקות רפואיות לצורך קבלת הויזה. בטיולים בהם השירות להנפקת הויזות מוצע על ידי אחד מספקיה של החברה יובהר כי החברה אינה מתנהלת ישירות מול השגרירות השונות ועושה זאת באמצעות ספקי ויזות שונים שזו התמחותם. בהתאם, לא חלה על החברה כל אחריות בסירוב לקבלת ויזה ו/או לעיכוב במתן ויזה. יודגש כי, סירוב / עיכוב יכול ויתקבל בסמוך למועד היציאה לטיול, במקרה כזה יחוייבו בדמי הביטוח המפורטים בחוזה ההתקשרות. למען הסר ספק, קבלת שירות זה מהחברה הינו בגדר רשות בלבד ונתון לשיקול דעתו של הלקוח. קרי, לקוח יכול לדאוג לעצמו באופן עצמאי לאשרת כניסה הנדרשת.

שימת לב, זוג הנרשם יחד לאותו טיול מאורגן המחייב אשרת כניסה ואחד מבני הזוג מסורב בעוד בן הזוג השני מאושר, בן הזוג המאושר יחוייב בדמי ביטול במידה ויבטל את השתתפותו בעקבות אי יציאת בן /בת זוגו/תו לטיול אי מתן אשרה לבן /ת הזוג אינה מהווה עילה לביטול השתתפות ללא חיוב בדמי ביטול בהתאם למועדים שבהסכם ההתקשרות.

בכל מקרה של ביטול או שינוי הטיול הנובעים מבעיות באשרות הכניסה או ממדיניות הממשלות של הארצות המטוילות אין החברה אחראית לנזק ולהוצאות הכרוכות בכך.

גילוי נאות

ביטול עסקה על ידי הלקוח

- הוראות כלליות לענין דמי ביטול ושינוי: בסעיף זה תחולנה ההגדרות הבאות, בהתאם להוראות סעיף 14(ג) (ו) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – "החוק") (כאן יופיע קישור לחוק הגנת הצרכן):
- "צרכן" - מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי. לענין תנאים אלו תהיה השטיח המעופף ה"עוסק";
 - "עסקת מכר מרחוק" - התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות בין צרכן לעוסק, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה;
 - "ימים שאינם ימי מנוחה" - ימי עבודה שהינם ימי חול, לא כולל שבת או חג, ויום שישי או ערב חג עד השעה 12:00; בעסקת מכר מרחוק;
 - בהתאם להוראות סעיפים 14(ג) ו-14(ד) (2) לחוק יהיה מזמין שהוא צרכן רשאי לבטל כל הזמנה בתחום התיירות והנופש בתוך 14 ימים מיום עריכת העסקה, או מיום קבלת המסמך המכיל הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), שהם הפרטים המופיעים בסעיף רבתי זה, לפי המאוחר כמפורט בחוק, אם מועד ביטול העסקה אינו חל בתוך שבעה ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן;
 - התאם להוראות סעיפים 14(ג) (1) א-ה לחוק, בעסקת מכר מרחוק שנערכה עם צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק- מי שמלאו לו 65 שנים או עולה חדש (טרם חלפו 5 שנים ממועד עלייתו לארץ) (להלן "תיקון 47") רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, מיום קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים כמפורט בחוק, אם מועד ביטול העסקה אינו חל בתוך שבעה ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.
 - בהתאם להוראות סעיפים 14(ב) (1) לחוק, במקרה של ביטול כאמור - תחזיר החברה בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידו עד לאותה העת, תבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה ולא תגבה ממנו סכום כלשהו, זולת דמי ביטול בשיעור שלא יעלו על 5% ממחיר הנכס נושא החוזה או העסקה, או 100 שקלים חדשים, לכל מזמין, לפי הנמוך מביניהם;

למען הסר ספר מובהר בזאת כי האמור בסעיף זה הינו לצורכי נוחות המזמין בלבד, וכי הנוסח המחייב והמלא של הוראות הביטול בעסקאות מכר מרחוק הוא זה המפורט בסעיף 14 ג-ו 14 לחוק. בכל אופן שהוא, מודגש כי אין בהוראות תנאי כלשהו מתנאים אלו כדי לגרוע מהוראות החוק.

הביטול יתבצע לתיבת הדוא"ל של החברה, cancel@acruise.co.il כאשר המועד לקבלת הביטול הינו תאריך קבלת הדוא"ל. זכות ביטול זאת לא תעמוד לצרכן אם המועד אשר נקבע למתן/מימוש השירות חל בתוך 7 ימים (שאינם ימי מנוחה) מיום ביצוע העסקה. לאחר תום תקופת זכות הביטול מכוח חוק הגנת הצרכן, תחול מדיניות הביטול החלופית (ראה מטה). למען הסר ספק יגבו דמי ביטול גם באם ביטול הטיול נעשה כאשר הטיול עדיין אינו מובטח. ביטול ייעשה ויכנס לתוקף אך ורק לאחר שליחת דוא"ל לתיבת הביטול הייעודית לכך cancel@acruise.co.il שהוגדרה על ידי החברה וקבלת מייל המאשר את הודעת הביטול – באחריות הלקוח לבדוק האם התקבל הדוא"ל. החזר כסף ללקוחות יוחזר לפי השער הדולר/יורו לפי שער החשבונות אותה שילם הלקוח.

במידה והלקוח ביקש לעבור לטיול בתאריך אחר במקום התאריך אליו נרשם לראשונה, דמי הביטול יחושבו לפי תנאי הביטול המחמירים מבין 2 הטיולים אליהם נרשם.

זכויות הנוסע במקרה של סירוב להטיסו בטיסה, עיכוב טיסה, הקדמת טיסה או ביטול על פי חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב 2012
סוג האירוע

סוג האירוע	שירותי סיוע- מזון ומשקאות ושירותי תקשורת	שירותי הסעה ולינה	השבת תמורה או כרטיס חלופי	פיצוי כספי – שיעורו נקבע על פי זמן העיכוב ומרחק הטיסה****
טיסה שבוטלה* ללא הודעה מוקדמת או איחור בהמראה של מעל 8 שעות	כן	כן	כן	כן. הפיצוי יופחת בחצי אם הוסכם על כרטיס טיסה חלופי בהתאם לזמני העיכוב ומרחקי הטיסות הקבועים בחוק
המראה באיחור של שעתיים לפחות	כן	לא	לא	לא
המראה באיחור של 5 עד 8 שעות	כן	לא	כן	לא
טיסה שהוקדמה בלפחות 5 ועד 8 שעות- ונמסרה הודעה לנוסע פחות מ 14 ימים לפני הטיסה	לא	לא	כן	לא
טיסה שהוקדמה ביותר מ- 8 שעות- ונמסרה הודעה לנוסע פחות מ 14 ימים לפני הטיסה****	לא	לא	כן	כן
סירוב להטיס** (למשל עקב רישום יתר)***	כן	כן	כן	כן. הפיצוי יופחת בחצי אם הוסכם על כרטיס טיסה חלופי – בהתאם לתנאי החוק

האמור לעיל הינו תמצית וסקירה כללית ואין בו על מנת להוות הנחיה לפעולה כלשהי. האמור כפוף להוראות חוק שירותי התעופה וניתן לעיין בו <https://www.nevo.co.il/laws/#/66bc3a6808b6b21edc927c25>

א. טיסות

i. חוקי חברות התעופה כרטיסי טיסה המוזמנים דרך אתר זה כפופים לתנאים המפורסמים של המוביל וכללים, הכוללים לרבות אך לא רק, את מדיניות הביטול של חברת התעופה המתאימה. חוזה ההובלה בשימוש על ידי חברת התעופה הרלוונטית, כאשר יונפק, יהיה בין חברת התעופה המתאימה לבין הנוסע. חברת התעופה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את זמני הטיסה ואת לוחות הזמנים שלה בכל עת. חברת התעופה עשויה גם לשנות את שיקול דעתם או לבטל טיסות או מסלולים. כרטיסים שונים באותה חברת תעופה עשויים לשאת מגבלות שונות או לכלול שירותים שונים.

ii. קוד שיתוף חברות תעופה מסוימות נמצאות בהסכמי "קוד שיתוף" עם מספר מצומצם של שותפים נבחרים. משמעות הדבר היא שבמסלולים מסוימים, חברת התעופה המוכרת או משווקת את הטיסה אינה מטיסה את המטוס שלה לאותו יעד. במקום זאת, החוזה עם חברת תעופה שותף לטיסה אל היעד. חברת התעופה המפעילה רשומה כ"מופעלת על ידי". ברוב המקרים אתה תבצע רישום ע"י החברה המפעילה; עם זאת, עליך לאמת את מיקום ההרשמה לטיסה עם ספק הכרטיסים שלך. אם הטיסה שלך היא נתח קוד, היא תוצג בפניך בתהליך ההזמנה ובטרם התשלום.

iii. חומרים מסוכנים החוק הפדרלי אוסר על הובלת חומרים מסוכנים על המטוס לא במטען שלך ולא על גופך. הפרה של חוק זה עלולה להביא לעונשי מאור כבדים (5 שנות מאסר) וקנסות כפסיים כבדים (\$250,000 או יותר). חומרים מסוכנים כוללים חומרי נפץ, גזים דחוסים, נוזלים דליקים ומוצקים, חמצנים, רעלים, חומרים קורוזיביים וחומרים רדיואקטיביים. דוגמאות כוללות צבעים, נוזל מצית, זיקוקים, גז מדמיע, בקבוקי חמצן ורדיו. ישנם חריגים מיוחדים עבור כמויות קטנות (עד 70 אונקיות סה"כ). לקבלת מידע נוסף:

טיסות צ'רטר

iv. איסורים והגבלות מטעם חברות התעופה אתה מסכים כי לא תרכוש כרטיס או כרטיסים המכילים קטעי טיסה שלא תנצל אותם אם פעולה זו נאסרה על ידי חברת התעופה. אתה מסכים שלא לרכוש כרטיס הלוך ושוב אם בכוונתך להשתמש רק עבור נסיעה בכיוון אחד, אם פעולה זו נאסרה על ידי חברת התעופה. אתה מכיר בכך שרוב חברות התעופה אוסרות ההתנהלות שלעיל, ולכן איננו יכולים להבטיח שחברת התעופה תכבד את הכרטיס או הכרטיסים אם תפעל באופן שלעיל ושנאסר על ידי חברת התעופה. ככל שתנהג באופן שלעיל ואשר נאסר על ידי חברת התעופה אתה מתחייב לשפות אותנו כנגד תביעות חברת התעופה, עבור ההפרש בין המחיר המלא של המסלול בפועל שלך לבין הערך של הכרטיס או הכרטיסים שרכשת.

v. קטעי טיסה

רוב חברות התעופה דורשות ממך להשתמש בקופוני טיסה בסדר רציף. עבור חברות תעופה המאפשרות שימוש בכרטיס עבור קטע אחד בלבד, אם לא תבטל את המסע כולו או חלק ממנו לפני עזיבתו של קטע כלשהו במסלול, אתה עלול לזוותר על הערך של כרטיס הטיסה שלך, בהתאם לכללי הטיסה שנרכשו.

vi. רכישת שני כרטיסי טיסה נפרדים או יותר באותה הזמנה

עבור מסלולים מסוימים, ניתן לרכוש שני כרטיסים בכיוון אחד כחלק מאותה מספר הזמנה באתר. חשוב לדעת כי מדובר בשתי טיסות נפרדות עם שני כרטיסי טיסה נפרדים ועם חוקי כרטיס ומדיניות שונים, וללא כל סנכרון בין שני הכרטיסים, וכי כל שינוי שיבוצע באחד הכרטיסים לא ישפיע על הכרטיס השני. לדוגמה, אם אחת מהטיסות בוטלה על ידי או חברת התעופה, חברת התעופה האחרת שבה הזמן הכרטיס הנוסף לא תהיה מחויבת לבצע שינוי בכרטיס שלה ולמעשה כלל לא תהיה חשופה לשינוי הטיסה בכרטיס הראשון שנרכש עם חברה אחרת. לכן, במידה ובחרתם לרכוש שני כרטיסי טיסה שונים באותה הזמנה, וקבלתם הודעה מהסוכן או מחברת התעופה לגבי שינוי בזמנים או בסטאטוס של אחד מכרטיסי הטיסה, זוהי אחריותכם הבלעדית כמזמיני הטיסה לשנות את הכרטיס הנוסף במידה ותרצו בכך, ולא תבוא כל טענה בעניין זה אל חברת אמסלם תיירות ונופש. אין כל בעיה עם רכישה של שני כרטיסים נפרדים באותה הזמנה, אך חשוב להיות מודעים לעובדה כי אין כל קשר חוקי, טכני וכללי בין שני כרטיסי הטיסה השונים.

vii. מיסים ועמלות על כרטיסי טיסה

ככל שיחול שינוי על פי דין בשיעור מיסי הנמל, היטלי הביטוח ו/או כל מס או היטל אחר החלים על הנוסע מיום ההזמנה ועד ליום אספקת השירותים ישולם ההפרש הנובע מהשינוי בגובה הרכיבים הללו ללקוח או לסוכנות, לפי העניין. במקרה שיחול שינוי במחיר "היטל הדלק" הנגבה על ידי חברות התעופה, יחולו ההוראות שלהלן:

א) במקרה של שינוי ב"היטל הדלק" שייכנס לתוקף לאחר שנעשה כרטוס או לאחר שהנוסע שילם לסוכנות עבור כרטיס הטיסה (לרבות תשלום חלקי או תשלום באמצעות מסירת מספר כרטיס אשראי), לא יחול שינוי במחיר הכרטיס שישולם על ידי הנוסע.

ב) במקרה של עליה ב"היטל הדלק" שתיכנס לתוקף לפני שנעשה כרטוס ולפני שהנוסע שילם לסוכנות תשלום כלשהו עבור כרטיס הטיסה, תהיה הסוכנות רשאית לחייב את הנוסע בהפרש הנובע מהשינוי, ובלבד שהסוכנות מסרה לנוסע הודעה על השינוי הצפוי מיד לאחר שנודע לה עליו, ועשתה ככל שביכולתה על מנת לאפשר לו לשלם את מחיר הכרטיס מבלי שיחויב בתשלום ההפרש האמור. במקרה בו תחליט הסוכנות לחייב את הנוסע בתוספת בגין עליה ב"היטל הדלק" על פי סעיף זה תינתן ללקוח אפשרות לבטל הזמנתו בתוך יומיים מיום ההודעה ללקוח על התוספת, ובתנאי שבינתיים לא נעשה כרטוס על פי הוראת הלקוח, וזאת ללא חיוב בדמי ביטול.

ג) במקרה של הפחתה ב"היטל הדלק" לפני שנעשה כרטוס יופחת מחיר כרטיס הטיסה בהתאם

viii. היטלים על מטען ועל תוספות אפשריות אחרות

חברת התעופה עשויה לדרוש ממך לשלם עמלות נוספות בשדה התעופה עבור שירותים מסוימים ו/או אם אתה חורג ממגבלות מסוימות כפי שהכתיבה חברת התעופה, כגון מספר מזוודות או משקל מותר. תשומת לבך כי ישנן חברות תעופה שלא מציעות מטען חינם. חברות תעופה מסוימות גובות תשלום נוסף עבור שירותים אחרים, למשל עבור נשיאת המטען, עדיפות העלייה למטוס ואת הקצאות המושב. במהלך תהליך ההזמנה, אנחנו מספקים סיכום של תנאים אלו אשר אנחנו מקבלים ממקורות חיצוניים, יש לציין כי קיימים מצבים בהם ספקים אלו לא מספקים נתונים אלו לכן יש להתייעץ עם כל חברת תעופה לקבלת מידע מלא על המטען שלה ועל עמלות נלוות.

ix. תיקון שמות נוסעים

איות לא נכון של שם נוסע, אפילו באות אחת, עלול להוביל לאי העלאת הנוסע לטיסותיו ע"י נציגי חברת התעופה. לכן, כל מזמין טיסה נדרש לוודא מראש כי הוא מכניס שמות נוסעים בצורה מדויקת הפרטי ההזמנה אותה הוא/היא מבצע/ת. תיקון שם לאחר כרטוס ההזמנה אפשרי לפי מדיניות חברת התעופה ויגרור עלויות כספיות. שינוי שם: שינוי שם מסויים בשם אחר איננו אפשרי, ניתן לתקן שם קיים אך לא ניתן להחליף שמות.

x. הוספת כבודה

חברות תעופה וספקי תעופה רבים גובים תשלום עבור הוספת כבודה, מחיר אשר במקרים רבים אינו כלול במחיר הכרטיס המקורי. אנו ממליצים לוודא משקל וכמות כבודה מותרת לטיסותיכם מראש על מנת שלא תיאלצו לשלם בשדה התעופה עבור הכבודה שהבאתם עמכם.

xi. מדיניות חברות תעופה לגבי כבודה

חלק מחברות התעופה גובות עלות שונה ולעיתים גבוהה יותר עבור רכישת כבודה בשדה התעופה, בניגוד לרכישת כבודה מבעוד מועד. לכן, מומלץ ללקוחות המעוניינים בהוספת כבודה לרכוש אותה מראש ולא בשדה התעופה. עלויות הכבודה נקבעות ע"י הספקים וחברות התעופה ותלויות במדיניות של כל אחד מהם. לא תהיה לנוסעים כל טענה לסוכנות הנסיעות עבור עלות כבודה גבוה יותר שחברת התעופה תגבה מהם עבור רכישת כבודה בשדה התעופה.

xii. הושבה

חברות תעופה רבות גובות תשלום עבור בחירת מושבים מראש. ניתן לבחור ולשלם על המושבים במהלך תהליך ההזמנה באתרנו. ניתן גם לרכוש הושבה לאחר כרטוס ההזמנה, דרך הסוכנים שלנו בתשלום דמי טיפול. חשוב לדעת כי השליטה במפת המושבה של הטיסות נמצאת באופן בלעדי בידי חברת התעופה. במקרים בהם חברת התעופה שינתה סידורי הושבה בטיסה, אין לנו כל יכולת לשנות את החלטת חברת התעופה, ומכאן שאין לנו כל אחריות לעניין זה. עם זאת, במידה ורכשתם הושבה ולא קבלתם את המקום שרכשתם, אנו ממליצים לפנות אלינו במייל על מנת שנוכל לפנות בשמכם אל חברת התעופה ולנסות ולייצר החזר עבור כל מושב שנרכש ולא סופק ע"י חברת התעופה.

xiii. צ'ק אין

נוסעים יכולים לבצע און ליין צ'ק אין באופן עצמאי באתר חברת התעופה. יש חברות תעופה וספקים מסויימים שלא מאפשרים ביצוע און ליין צ'ק אין. לעומת זאת יש חברות תעופה שמחייבות נוסעים בביצוע און ליין צ'ק אין, ומחייבות בתשלום נוסעים שלא ביצעו און ליין צ'ק אין מראש. זוהי אחריותם הבלעדית של הנוסעים בביצוע און ליין צ'ק אין, אך ניתן להיעזר בסוכנינו לפעולה בתשלום של דמי טיפול.

xiv. מדיניות צ'ק אין של חברות התעופה

חלק מחברות התעופה מחייבות בתשלום נוסעים שלא ביצעו און ליין צ'ק אין מבעוד מועד, עבור ביצוע און ליין צ'ק אין בשדה התעופה. לכן, אנו ממליצים לכל נוסע לבצע און ליין צ'ק אין לפני הגעה לשדה התעופה. אין לסוכנות הנסיעות כל השפעה או אחריות על מדיניות זו של חברות התעופה, ולא תהיה לנוסעים כל טענה לסוכנות הנסיעות בעניין זה.

xv. אי הגעה לטיסה

אי הגעה בזמן לטיסה עלולה להוביל לביטול הכרטיס או לתשלום קנס, בהתאם למדיניות של כל חברת תעופה וספק. אנו ממליצים להתייבב לפחות 3 שעות לפני מועד כל טיסה בשדה התעופה על מנת להמנע ממצב זה, בזמנים של חגים וחופשים מומלץ להגיע גם קודם. במקרים בהם בוצע NO SHOW החזר או אי החזר של מיסים ייקבע ע"פ מדיניות חברת התעופה, ובמידה ויבוצע החזר מיסים על ידינו יתווספו \$50 דמי טיפול לכל כרטיס על מנת לטפל בהחזר זה.

xvi. מספר נוסע מתמיד

ניתן לעדכן מספר נוסע מתמיד לטיסות שמוזמנות באתר אך ורק לפני מועד הטיסה ו בעלות של \$10 עבור כל נוסע מתמיד. עדכון מספר נוסע מתמיד רטרואקטיבי (לאחר שטיסה כבר בוצעה) לא אפשרי.

xvii. ארוחות

הזמנת ארוחות מראש אינה אפשרית בכל חברות התעופה, ובחברות בהן ניתן להזמין ארוחה מראש ייתכנו עלויות נוספות. אוכל כשר/ צימחוני: יש להודיע על כך מראש בעת ביצוע ההזמנה ולפחות 4 ימי עבודה לפני היציאה. החברה תבצע את ההזמנה על האוכל המבוקש אך אינה אחראית למקרה בו האוכל המבוקש לא סופק. ברוב החברות הזרות אין אוכל כשר.

xviii. טיסות שכר (צ'רטר)

בטיסות צ'רטר כרטיסי הטיסה מתקבלים לרוב סמוך למועד הטיסה ולא במעמד הכרטוס. בהזמנות אלו, אישור ההזמנה שישלח במייל מהווה את אישור המקומות בטיסה ע"י מארגן הטיסה.

ב. חבילות נופש

i. דמי ביטול

לא ניתן לשינוי או ביטול מרגע ביצוע ההזמנה למעט חוק הגנת הצרכן.

ii. שינוי הזמנה

לא ניתן לשנות את ההזמנה לאחר האישור על ההזמנה.

iii. הזמנות שאינן באישור מידי

חלק מהעסקאות אינן באישור מידי ומאשרות בפועל ע"י גורם שלישי, במידה והגורם אינו יכול לספק את המבוקש, הלקוח אינו מחויב להמשיך בהזמנה/ יכול לבחור אלטרנטיבה עבורו. במידה והאישור אכן התקבל עם אותם המוצרים המבוקשים, יחולו חוקי הביטול כמתואר בסעיף (ב).

vi. טיסות

שעות טיסה עלולות להשתנות בהתאם לשיקולי חברות התעופה ו/או גורמים מקומיים או כח עליון. כמו כן מוביל הטיסה עשוי להשתנות. יתכנו נחיתות ביניים ליד, ללא הודעה מוקדמת. חברות התעופה אוסרות על בני נוער עד גיל 17 לטוס ללא ליווי מבוגר. משקל תיקי יד ותחולתם בהתאם לכללי כל חברת תעופה (לרבות כללי האיחוד האירופי). הכבודה היא באחריות הבלעדית של המוביל ו/או נציגו אשר מספק לו את שירותי הקרקע השדות התעופה. הטיפול בכבודה שלא הגיעה ו/או נפגעה אינו באחריות החברה. הושבה: בחירת מקום ישיבה אינה אפשרית בכל חברות התעופה, ובחברות בהן ניתן להזמין הושבה מראש ייתכנו עלויות נוספות. ארוחות: הזמנת ארוחות מראש אינה אפשרית בכל חברות התעופה, ובחברות בהן ניתן להזמין ארוחה מראש ייתכנו עלויות נוספות. אוכל כשר/ צימחוני: יש להודיע על כך מראש בעת ביצוע ההזמנה ולפחות 4 ימי עבודה לפני היציאה. החברה תבצע את ההזמנה על האוכל המבוקש אך אינה אחראית למקרה בו האוכל המבוקש לא סופק. ברוב החברות הזרות אין אוכל כשר.

v. בתי מלון

במידה ולא נכתב אחרת, כניסה לחדרים בבתי מלון היא משעה 15:00 ויציאה עד השעה 10:00 בצהריים, בלי שום קשר למועדי הטיסות. במלונות אשר השהייה בהם הינה על בסיס "הכל כלול", השימוש במתקני ובשירותי המלון והשהייה בו מופסקים עם פינוי החדר. רמת בתי המלון ודירוגם נקבע ע"י משרד התיירות המקומי של כל מדינה. החברה אינה אחראית להפעלתו היום יומית של המלון, לרבות תקינות מערכתיו והתחזוקה של החדר. חלק מהשירותים המוצעים ע"י בתי המלון הינם עונתיים ולא פועלים כל השנה. הנהלת המלון רשאית בכל עת לסגור זמנית אי אלו מהמתקנים או להפסיק מתן שרות כלשהו ואין החברה אחראית למצבים אלו. הפעלת מיזוג האוויר אינה באחריות החברה. ההפעלה של המזכנים בחדרים בלבד ושעות הפעלתם הינה בשליטת בתי המלון. בחלק מבתי המלון נדרש תשלום עבור שירותים מיוחדים ועבור שימוש במתקנים כמו: חדר כושר, בריכת שחיה, מגבות בריכה, שמשיות וכו'. חדרים זוגיים: ברוב המלונות בחדרים יש מיטות נפרדות, אין אפשרות להבטיח מיטה כפולה אף אם הוזמנה מראש. חדר לשלושה/ ארבעה: הוא חדר זוגי רגיל בו מוכנסות מיטה שלישית ו/או רביעית. לעיתים המיטה השלישית/ הרביעית הינה מיטה מתקפלת.

רישום יתר ע"י בתי המלון: במקרה של רישום יתר ע"י בתי המלון, רשאי הסוכן המקומי או הנהלת המלון להעביר את הנוסע למלון חלופי המדורג באותה דרגה.

iv. העברות

העברות הנוסעים משדה התעופה למלון ובחזרה מתבצעות באמצעות אוטובוס מאסף ועל כן יתכן כי הנסיעה תתארך עקב איסוף או העברת נוסעים מבתי מלון אחרים. אם לא סופק השירות מסיבה כלשהי חובה על הנוסע להצטייד באישור המלון שהשרות לא סופק ובקבלה על הסעה חלופית בציון השעה.

הנחיות מיוחדות

מלחמת חרבות הברזל והשפעתה על עולם התעופה:

מדינת ישראל שרויה במצב מלחמה תקופה ארוכה. בזמנים אלה ייתכנו השפעות שונות על עולם התעופה אשר עלולות לגרום לביטולים, הקדמות ואיחורים של טיסות. החברה מבקשת ליידיע את לקוחותיה כי היא עושה כל שבידה על מנת לסייע לכלל לקוחותיה להגיע ליעדם במועד הרצוי, אך בכל זאת, ייתכנו מקרים בהם השפעות המלחמה ישפיעו גם על קיומן או אי קיומן של טיסות מסויימות וכן על מועד הפעלתן.

החברה מבקשת להבהיר כי היא איננה מארגן או מפעיל הטיסה ולכן כל המפורט בסעיף 6 לחוק שירותי תעופה (להלן "החוק") לא יחול עליה. החברה הינה סוכנות נסיעות ופועלת בהתאם לסעיף 15 לחוק ומסייעת לכל נוסעיה אשר מעוניינים בכך, בקבלת כל סעד שמגיע להם מידי מארגן או מפעיל הטיסה, במקרים של ביטול או שינוי טיסה והכל בהתאם למפורט בחוק. חשוב להכיר מראש כי נוסעים שמועד טיסתם ישתנה או שטיסתם תבוטל יכולים להיות זכאים לסעד של שירותי סיוע והשבת תמורה/כרטיס טיסה חלופי, בהתאם למפורט בסעיפים 6(א)-(2) לחוק, אך לא בהכרח יהיו זכאים לסעד הפיצוי המפורט בסעיף 6(א)-(3) לחוק, וזאת במקרים בהם השינוי או הביטול של הטיסה ייגרמו עקב נסיבות שאינן תלויות במפעיל הטיסה. במקרים אלה, הנוסעים לא יהיו זכאים לסעד הפיצוי.

חשוב לנו להדגיש: עולם התעופה הישראלי נמצא בתקופה אשר מאופינת בחוסר יציבות, עקב נסיבות המלחמה. בתקופה זו טיסות רבות מבוטלות ומשתנות. מי שטסים בתקופה זו צריכים לקחת לקחת בחשבון כי ייתכנו שינויים וביטולים רבים אשר אינם תלויים בחברה, ואף אינם תלויים במארגן או מפעיל הטיסה ולכן מומלץ מראש להקטין את הסיכונים שעלולים להגרם עקב שינויים אלה באמצעות: רכישת ביטוח נסיעות, רכישת ביטוח ביטול נסיעה, וכן באמצעות רכישת סידורי קרקע עם יכולות ביטול גמישות. הנחיות כניסה לתאילנד: בהתאם להנחיות החדשות של ממשלת תאילנד החל מ-01/05/2025 - כל אזרח זר הנכנס לתאילנד נדרש למלא טופס כניסה דיגיטלי (TDAC) טרם הגעתו למדינה. לאחר מילוי הטופס, יונפק לנוסע "כרטיס הגעה דיגיטלי" שיש להציג בעת הכניסה לתאילנד. ניתן למלא את הטופס החל מ-3 ימים לפני מועד ההגעה. הינכם יכולים למלא את הטופס עצמאית או להיעזר במחלקת הווזות שלנו שמעניקה שירות מקצועי ומהיר דרך [הטופס המקוון](#) הזמין בלינק המצורף.

דמי ביטול

חבילות נופש

לא ניתן לשינוי או ביטול מרגע ביצוע ההזמנה למעט חוק הגנת הצרכן.

טיסות סדירות

לפי חוקי הכרטיס של חברה"ת, אליהם יתווספו \$50 דמי טיפול.

טיולים מאורגנים

בחישוב דמי הביטול לא יחושב יום הודעת הביטול ויום היציאה לטיול.

ביטול ההזמנה עד 90 ימים לפני מועד הטיסה, יחויב בדמי ביטול בסך של 47 דולר/יורו לפי מטבע חיוב הטיול.
ביטול ההזמנה במסגרת 89-60 ימים קלנדריים לפני מועד הטיסה יחויב דמי ביטול ע"ס 10% ממחיר הטיול לנוסע/ת.
ביטול ההזמנה במסגרת 59-45 ימים קלנדריים לפני מועד הטיסה יחויב דמי ביטול ע"ס 30% ממחיר הטיול לנוסע/ת.
ביטול ההזמנה במסגרת 44-30 ימים קלנדריים לפני מועד הטיסה יחויב בדמי ביטול ע"ס 50% ממחיר הטיול לנוסע/ת.
ביטול ההזמנה במסגרת 29-15 ימים קלנדריים לפני מועד הטיסה יחויב בדמי ביטול ע"ס 70% ממחיר הטיול לנוסע/ת.
ביטול ההזמנה במסגרת 14-8 ימים קלנדריים לפני מועד היציאה יחויב בדמי ביטול ע"ס 90% ממחיר הטיול לנוסע/ת.
ביטול ההזמנה במסגרת 7 ימים קלנדריים ועד היציאה לטיול יחויב בדמי ביטול ע"ס 100% ממחיר הטיול.

טיולים מאורגנים שכלולים בהם קרוזים

ביטול ההזמנה עד 125 ימים לפני מועד הטיסה, יחויב בדמי ביטול בסך של 150 דולר/יורו לפי מטבע חיוב הטיול.
ביטול ההזמנה במסגרת 124-99 ימי עסקים לפני הטיסה: 10% מערך העסקה.
ביטול ההזמנה במסגרת 98 - 50 ימי עסקים לפני הטיסה: 35% מערך העסקה
ביטול ההזמנה במסגרת 49-30 ימי עסקים לפני הטיסה: 50% מערך העסקה
ביטול ההזמנה במסגרת 29-16 ימי עסקים לפני הטיסה: 70% מערך העסקה
ביטול ההזמנה במסגרת 15-8 ימי עסקים לפני הטיסה: 90% מערך העסקה
ביטול ההזמנה במסגרת 7 ימים קלנדריים ועד היציאה לטיול יחויב בדמי ביטול ע"ס 100% ממחיר הטיול.

ביטול קרוז בלבד

לפי חוקי חברת הקרוזים ראה המפורט **עמודים 12-27** להסכם התקשרות זה אליהם יתווספו \$50 דמי טיפול.

טיסות: לפי סעיף 1 לחוק שירותי התעופה, החברה הינה "נותן שירותי סוכנות נסיעות". לקוחות החברה אינם מתקשרים ישירות עם חברת התעופה / המוביל האווירי, אך בהתאם לסעיף 4 לחוק שירותי תעופה רואים את מפעיל הטיסה כמי שמבצע מטעם מי שהנוסע התקשר עימו בהסכם בחובות המוטלות לפי חוק זה. בהתאם החברה אינה אחראית לשינויים / נזקים שייגרמו בגין ביטול טיסה והאחריות לעניין זה הינה של חברת התעופה בלבד.

כרטיסי הטיסה נרכשים על ידי החברה בתעריף קבוצתי לפי המסלול כאשר כלל חברי הקבוצה יוצאים וחוזרים יחד. טיסות פנימיות באם קיימות הינן בהתאם למסלול ולתוכנית הטיול.

שינוי חברת תעופה: החברה רשאית לשנות חברת תעופה לרבות במצבי חירום ונסיבות כוח עליון והכול על פי צורך, אילוצים ולטובת הוצאת הטיול לפועל וכלל הקבוצה.

שינוי מועדי הטיול: החברה רשאית לשנות ולהתאים את תאריך היציאה של הטיול במסגרת שבוע ימים קודם או אחרי תאריך היציאה המקורי והכול לטובת הוצאת הטיול לפועל. שינוי זה לא יהווה עילה לביטול השתתפות בטיול.

יציאה ו/או חזרה בטיסה אחרת (שלא עם הקבוצה) תהיה כרוכה בתשלום נוסף על ידי לקוח המבקש זאת.

לקוח אשר לא הופיע לטיסה הראשונה בכרטיס הטיסה מצהיר כי הוא יודע שהטיסות שלאחר מכן מתבטלות באופן אוטומטי על ידי חברת התעופה. לחברה אין כל אחריות בעניין זה, לרבות בכל הנוגע לרישום יתר ואו טענות לאי התאמה מצד חברת התעופה.

שעות טיסה עלולות להשתנות בהתאם לשיקולי חברות התעופה ו/או גורמים מקומיים או כוח עליון. כמו כן מוביל הטיסה עשוי להשתנות. יתכנו נחיתות ביניים ליעד, ללא הודעה מוקדמת.

חברות התעופה אוסרות על בני נוער עד גיל 17 לטוס ללא ליווי מבוגר.

משקל תיקי יד ותחולתם בהתאם לכללי כל חברת תעופה (לרבות כללי האיחוד האירופי).

זיכוי בגין טיסה – מובהר כי זיכוי טיסות הינו רק בגין טיסות מישראל עד ליעד הטיול. לא ניתן לקבל זיכוי על חלק ממסלול הטיסות של הקבוצה ליעד.

הזיכוי בגין הטיסות יעשה בהתאם לשער ביום התשלום ובהתאם לחשבונית שהנופקה ללקוח.

חויב בגין שינויים: שדרוג מקומות או מחלקות בטיסה, שינוי תאריכים או כל שינוי שבגינו חברות התעופה גובות תשלום נוסף ואינם כלולים בהצעת המחיר של החברה הינם בנוסף לדמי הביטול של החברה כפי שפורטו לעיל. לקוח שנרשם לטיול מתבקש להעביר להחברה את איות שמו בדיוק כפי שמופיע בדרכון.

שינוי שם / שינוי איות לאחר ההרשמה עלול לגרום תוספת עלות משמעותית בעלות כרטיס הטיסה. עלות זו משתנה בין חברת תעופה אחת לשנייה. למען הסר ספק, ישנן חברות תעופה אשר דורשות לבטל בדמי ביטול את הכרטיס הישן ולגבות סכום הגבוה משמעותית על הכרטיס החדש עם השם/איות הנכון. כל העלויות שיחולו בגין שינויים אלה יחולו על הלקוח בלבד וישלמו על ידו. על החברה לא תחול כל אחריות בעניין זה.

עלות בגין שינוי/איות שם הנדרש בעקבות העברת מידע שגוי על ידי הלקוח להחברתחול על הלקוח בלבד.

הושבה מראש בטיסות אינה כלולה בעלות הטיול וכרוכה בתשלום נוסף ונפרד לחברת התעופה ובאחריות הלקוח.

כל שינוי בלוח הטיסות המתוכננת אשר יבוצע על ידי חברת התעופה, או שינוי בחברת התעופה שביא לשינוי באורך הטיול ו/או לשינויים במסלול הטיול לרבות בנסיבות כוח עליון יתווספו לעלות המחיר הכוללת ויחוייבו על ידי הלקוח. תוספת זו לא תהווה עילה לביטול השתתפות בטיול.

החברה רשאית לשנות את חברת התעופה וזמני הטיסות בהתאם לנסיבות וכל עוד מהות מסלול הטיול לא נפגע משינוי זה. הודעה על שינוי בלוח הטיסות תיתכן בהתראה קצרה מאוד.

מפגש קבוצה בזום :

לפני יציאת הטיול יערך מפגש קבוצה של חברי הקבוצה עם מדריך מטעם החברה באמצעות "זום". במפגש הקבוצה תובא לפני חברי הקבוצה האינפורמציה הנחוצה. נוכחות כלל חברי הקבוצה חשובה ומשמעותית להיכרות, הצגת חברי הקבוצה, הבנת מערך הטיול, מענה על שאלות, הבהרות והיכרות מוקדמת מגבשת. מפגשי קבוצה יתקיימו רק במידה וישמונה איש לכל הפחות יאשרו השתתפותם או 50% מהקבוצה (הנמוך מבין השניים). חברי הקבוצה יוכלו להתקשר בכל זמן למחלקת שירות הלקוחות בחברה או למדריך הקבוצה שנקבע, לקבלת הבהרות נוספות.

בתי מלון :

רמת בתי מלון הינה בהתאם ליעד הטיול ולמפורט במסלול הטיול. במרבית הטיולים המלונות הינם ברמה של 4 * אלא אם כן צוין אחרת בפירוט התוכנית.

נוהל הכניסה והיציאה בבתי המלון הינו על פי הכללים המקובלים בעולם והם - קליטה לא לפני 15:00 עזיבה עד שעה 10:00 זאת ללא קשר לזמני הטיסות (נחיתה ביעד והמראה ממנו).

דירוג המלון על ידי רשות מוסמכת במדינת היעד, יהווה ראייה לקיום התחייבותה של החברה בנוגע לרמת בתי המלון בטיול. במקרי חירום, שיא העונה, ירידים, תערוכות, הופעות, משחקי ספורט למיניהם, תקופת חגים ופסטיבלים תיתכן לינה מחוץ למרכזי הערים הראשיות.

במלונות אשר השהייה בהם הינה על בסיס "הכל כלול", השימוש במתקני ובשירותי המלון והשהייה בו מופסקים עם פינוי החדר. רמת בתי המלון ודירוגם נקבע ע"י משרד התיירות המקומי של כל מדינה. החברה אינה אחראית להפעלתו היום יומית של המלון, לרבות תקינות מערכתיו והתחזוקה של החדר. חלק מהשירותים המוצעים ע"י בתי המלון הינם עונתיים ולא פועלים כל השנה. הנהלת המלון רשאית בכל עת לסגור זמנית אי אלו מהמתקנים או להפסיק מתן שרות כלשהו ואין החברה אחראית למצבים אלו.

הפעלת מיזוג האוויר אינה באחריות החברה. ההפעלה של המזגנים בחדרים בלבד ושעות הפעלתם הינה בשליטת בתי המלון. בחלק מבתי המלון נדרש תשלום עבור שירותים מיוחדים ועבור שימוש במתקנים כמו: חדר כושר, בריכת שחיה, מגבות בברכה, שמשיות וכו'. רוב בתי המלון מחליפים מגבות בתדירות נמוכה (אחת ל-3 ימים) וזאת לאור המודעות העולמית לאיכות הסביבה ולחיסכון בצריכת חשמל ומקורות המים. לקוח המעוניין להחליף מגבות בתדירות גבוהה יותר יטפל בנושא ישירות מול בית המלון בתוספת תשלום ישירה למלון.

בחלק מבתי המלון אין מעליות.

חדרים

חדר דאבל (מיטה אחת זוגית) בחלק מבתי המלון מוצמדות שתי מיטות יחיד יחד. למען הסר ספק יתכן שמיטת הדאבל תורכב מ-2 מיטות צמודות ולא ממיטה אחת עם מזרון זוגי אחד - אין אפשרות להבטיח מיטה כפולה אף אם הזמנה מראש. חדר לשלושה/ארבעה: הוא חדר זוגי רגיל בו מוכנסות מיטה שלישית ו/או רביעית. לעיתים המיטה השלישית/הרביעית הינה מיטה מתקפלת.

רישום יתר ע"י בתי מלון: במקרה של רישום יתר ע"י בתי מלון, רשאי הסוכן המקומי או הנהלת המלון להעביר את הנוסע למלון חלופי המדורג באותה דרגה.

חדר ליחיד במרבית המלונות קטנים מהסטנדרט המקובל, אנא קחו זאת בחשבון. הזמנת חדר ליחיד איננה בהכרח קבלת חדר זוגי ליחיד.

לקוח בודד שאינו מעוניין בחדר ליחיד, יעשה מצד החברה מאמץ לשבצו בחדר עם נרשם/ת נוסף/ת. במידה ולא יעלה הדבר בידי החברה, יחויב המטייל בתוספת ליחיד בחדר.

לקוח אשר נמצא לו שותף (על ידיו או על ידי החברה) ואותו שותף / אדם ביטל את השתתפותו בטיול- יעמדו לרשות הלקוח שתי אפשרויות:

אפשרות ביטול הטיול ע"פ הכללים שהוגדרו, תוך תשלום דמי הביטול.

אפשרות להישאר בטיול ולשלם את תוספת הסינגל.

מטייל שנרשם כבודד והינו מעשן אשר לחדרו יצורף או צורף מטייל שנרשם כבודד ואינו מעשן - מתחייב להימנע מעישון בחדרי המלון בכל מהלך הטיול.

באם יסרב מראש ובעת ההרשמה, לשיבוץ כאמור - יידרש לשלם תוספת ליחיד בחדר.

חדר ליחיד ניתן בבתי מלון בלבד במקומות לינה אחרים (רכבות, ספינות, בקתות מטיילים וכד') לא ניתן להשיג חדר ליחיד.

בחניות הביניים באירופה לא ניתן לקבל חדר ליחיד.

גודל חדר יחיד במקרים רבים יכול להיות קטן יותר מחדר זוגי. החברה תעשה מאמץ לתת ליחיד חדר בגודל של חדר זוגי אך יובהר ויודגש כי במלונות רבים שחדרי יחיד קטנים יותר מחדרים זוגיים.

עישון: בזמן הנסיעה לא יותר העישון. יערכו הפסקות לפרקי זמן מתאימים למעשנים במקומות המאושרים לכך.

בסיס אירוח במלונות ומזון: ברוב טיולי החברה בסיס האירוח הינו חצי פנסיון. ישנם טיולים שהכלכלה על בסיס פנסיון מלא ומעט טיולים על בסיס ארוחת בוקר. יש לעיין במפורט בתוכנית כל טיול. למען הסר ספק באם הטיול הינו על בסיס אירוח של חצי פנסיון והגעת הקבוצה למלון הינה בשעות הבוקר, תחשב הארוחה בטיסה כחלק מחצי הפנסיון, אותו הדבר יהיה לגבי טיסת ערב. טיולי החברה אינם כוללים אוכל כשר - למען הסר ספק בקשת אוכל כשר בטופס ההרשמה מיועד לטיסות בלבד ואין לייחס אותה למזון בטיול.

תחבורה: תחבורה בטיולי החברה בכפוף להתחייבות החברה במסלול הטיול לרבות, רכב מיוחד לתיירים או אמצעי תחבורה אחר. החברה אינה מתחייבת לספק למטיילים תחבורה בזמנים שאינם חלק אינטגרלי של הסיור, לרבות ביציאה לביוליים בערבים שלא על פי התוכנית. תחבורה שתסופק לבקשת הלקוח מחוץ למסגרת מסלול הטיול, תהיה באחריותם ועל חשבון הלקוח באופן ישיר מול אמצעי התחבורה בו עשה שימוש.

החברה שומרת לעצמה את הזכות בהתאם ליעד הטיול והנדרש בו מתוך ניסיון מעשי לבחור את אמצעי התחבורה הנדרש רכב מיוחד לתיירים / אוטובוס/ רכבת/ טיסה פנימית. השיקול בבחירת אמצעי התחבורה לניוד מורכב ממכלול שיקולים והינם לשיקול דעתה וניסיונה של החברה.

העברות משדה התעופה: העברות הנוסעים משדה התעופה למלון ובחזרה מתבצעות באמצעות אוטובוס מאסף יתכן כי הנסיעה תתארך עקב איסוף או העברת נוסעים מבתי מלון אחרים. אם לא סופק השירות מסיבה כלשהי חובה על הנוסע להצטייד באישור המלון שהשרות לא סופק ובקבלה על הסעה חלופית בציון השעה.

מטיילים המצטרפים או הנפרדים מהקבוצה במועד שונה מתוכנית הטיול שפורסמה אינם זכאים להסעות ו/או להחזר כלשהו בגין נסיעה עצמאית ובנפרד מהקבוצה.

סירים וכניסה לאתרים: דמי כניסה לאתרים, מוזיאונים, לשמורות כמפורט בכל תוכנית בנפרד. סדר הביקורים והזמן שיוקדש באתרים ובפעילויות השונות של הטיול עלולים להשתנות בהתאם לשיקולי החברה בהתאם לשיקולי זמן, התאמות, המדריך, מזג האוויר, הישמעות להוראות מקומיות, מגבלות 'תוך כדי תנועה', נקיטת אמצעי זהירות ושמירה על בטחון הקבוצה.

כבודה ומטען: חובה על הלקוח לוודא מול החברה ולבדוק מהו המשקל המותר בכל הטיסות שבמסגרת הטיול אליו נרשם הן טיסות בינלאומיות והן טיסות פנימיות ולוודא כי הכבודה שלו בהתאם. כל תוספת בגין משקל יתר בכבודה הינה באחריות ועל חשבון הלקוח בלבד.

הכבודה היא באחריות הבלעדית של המוביל ו/או נציגו אשר מספק לו את שירותי הקרקע בשדות התעופה. הטיפול בכבודה שלא הגיעה ו/או נפגעה אינו באחריות החברה. על ההובלה האווירית של המזמין וכבודתו תחולנה הוראות אמנה בדבר איחוד כללים מסוימים לתובלה בינלאומית באוויר, מונטריאל 28.05.1999, וכן חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב, 2012, לפי העניין כל לקוח רשאי להביא מטען שלא יעלה על 20 ק"ג ו/או 23 ק"ג בטיסות טראנס אטלנטיות. ישנם מקומות בהם בטיסות פנימיות ניתן לקחת רק 15 ק"ג.

לקוח מחוייב לצייד ולסמן את כל הכבודה שלו לרבות כבודת יד, טרולי ותיקי גב בתגיות מזוודה הכוללות את כל פרטיו בצורה ברורה וקריאה. למען הסר ספק אבדן מזוודות ו/או כבודה מכל סוג שהוא ואי הגעתן ליעד הנחיתה עם נוסעי הטיול הינה באחריותה הבלעדית של חברת התעופה. בקרות אירוע מסוג זה חברת החברה תעשה כמיטב יכולה על-מנת לסייע באיתור המזוודות והכבודה והשבתן בהקדם האפשרי לנוסעי הטיול.

על החברה לא תחול כל אחריות בעניין זה ובכלל לא לדרישת פיצוי כלשהו לרבות לא בגין עוגמת נפש. הלקוח מאשר כי כל טענותיו / תביעותיו בעניין זה יובאו בפני חברת התעופה בלבד.

מדריכי הקבוצה: בנוסף למדריך מטעם החברה ישנם מדריכים מקומיים ביעד הטיול ובאתרים הרלוונטיים כנדרש על פי חוקי המדינה. ייתכנו מקרים בהם המדריך מטעם החברה ימתין לקבוצה בחו"ל ויפגוש אותה שם בחו"ל או במקרה הפוך בו המדריך לא יחזור עם הקבוצה לארץ. החברה רשאית לשנות מדריך לפי הצורך ולפי שיקול דעתה וזו לא תהווה עילה לביטול הטיול. במהלך טיול כאשר מסתמנת כל בעיה עם המדריך לרבות בשל עניין רפואי לא צפויה, על הלקוח לדווח לחברה בזמן אמת.

מיסים והיטלים: עלות הטיול כוללת מיסי נמל בארץ, בארצות הטיול ולרוב מיסי נמל בטיסות הפנימיות. ישנם מקרים ולא בכלם יש להחברה את היכולת לדעת מראש את הסכום אשר ידרש לשלם בגין מיסי נמל מקומיים בשדה התעופה. בחלק מארצות היעד, נגבה מס מקומי (שאינו מס נמל) בשדה התעופה או במעבר גבול (מס תיירות וכדומה). מיסים אלה, אשר לא היו ידועים מראש לחברה, אינם כלולים במחיר הטיול, ועל חברי הקבוצה לשלםם ישירות בארצות היעד.

תשר (טיפים): מחיר הטיול כולל תשר לנותני השירות בחו"ל כגון מדריכים מקומיים, מלצרים, נהגים וכדומה. מחיר הטיול אינו כולל תשר אותו נהוג לתת למדריך הטיול כאות הוקרה על הדרכה טובה ויחס אישי. התשר אינו חובה וגובה התשר למדריך יקבע על ידכם, יחד עם זאת יצויין כי **נהוג** לתת למדריך/ה ישראלי תשר של מינימום 5 דולר או יורו (תלוי במטבע המקומי ביעד) ליום הדרכה לאדם.

תשר בקרוז מאורגן

תשלום התשר בקרוז הינו מנדטורי ונקבע על ידי חברות השייט ואין לחברה כל שליטה על כך. הלקוח מחוייב לשלם את התשר לפי נהלי חברת השייט.

מטבע הטיול :

מחיר הטיול נקוב בדולרים אמריקאים או ביורו אלא אם כן צוין אחרת. החברה רשאית לשנות את מחיר (להעלות מחיר או להוריד) הטיול בכל עת. החברה מתחייבת לעמוד מאחורי כל מחיר המופיע בטופס הרשמה שמתקבל וזהה למחיר המופיע באתר ביום ההרשמה. למען הסר ספק, באם מחיר הטיול עלה לאחר יום ההרשמה המחיר הקובע הוא המחיר של יום ההרשמה.

תשלום עבור טיול או קרוז מאורגן מתבצע במלואו ברגע ההרשמה (וע"פ חלוקת התשלומים לבקשת הלקוח). שערי המטבע של הטיול נקבעים ביום התשלום.

באם יבוצע החזר ללקוח החזר יבוצע בהתאם לשער ביום התשלום בו חוייב הלקוח ובאותו מטבע של יום התשלום בגין הטיול ולא של יום החזר .

סירוב לרישום

החברה שומרת לעצמה את הזכות לדחות בקשת הרשמה ו/או לסרב לשתף כל אדם אשר לדעתה עלול להפריע למהלכו התקין של הטיול.

הפסקת המשך טיולו של נוסע: על פי שיקול דעתה עומדת לחברה הזכות להפסיק את המשך טיולו של נוסעת או נוסע אשר החברה סבורה כי בשל מצב בריאותו הפיזי ו/או הנפשי ו/או בשל כל מגבלה אחרת פוגעים או מפריעים למהלך התקין של הטיול ו/או פוגעים בהנאתם של מטיילים אחרים בקבוצה.

החלטה חריגה זו תתקבל לאחר התייעצות של הנהלת החברה עם המדריך המלווה את הקבוצה. עלות החזרה המוקדמת של הנוסע או הנוסעת תשלום דמי ביטול וכל ההוצאות הכרוכות בכך יחולו על הלקוח ועליו בלבד.

אפשרויות התשלום :

מזומן כפוף בחוק המזומנים.

העברה בנקאית דולרית / יורו / שקל.

תשלום בכרטיס אשראי עד 3 תשלומים

שער המטבע לשקל יקבע לפי יום הוצאת החשבונית הראשונה בתיק הלקוח או לחילופין בהעברה בנקאית לאחד מן הסניפים הללו :

בנק	סניף מספר	חשבון שקלי	חשבון דולרי
בנק דיסקונט	046	1143931	2143935
בנק הפועלים	472	552155	552155
בנק לאומי	800	183900/38	183900/38
בנק מזרחי	462	508881	508881
בנק לאומי	002	148644-409	148644-106

מחיר הטיול אינו כולל :

ארוחות - כל ארוחה שאינה מצוינת בסעיף בסיס האירוח וכלכלה.

ביטוחים - ביטוח נסיעות אישי, רפואי, תאונות דרכים ומטען באחריות מלאה ובלעדית של הלקוח.

עלויות בדיקות רפואיות לצורך הוצאת אשרות כניסה לאוסטרליה ללקוחות מעל גיל 75.

שדרג מחלקות, מושבים, תשלום בגין מטען עודף.

בקרוזים מאורגנים טיפים לנותני שירות באונייה משתנים מחברה לחברה וממסלול למסלול. אנא התעדכנו במסלול הטיול באם הטיפים כלולים או לא.

טיפ למדריך הקבוצה (5 דולר או יורו ליום לנוסע)

חברת רויאל קריביאן

מדיניות ביטולים להפלגה עד 5 לילות

מקדמה ללא החזר NRD

\$105 לנוסע

מועד גמר תשלום- 80 ימים לפני מועד היציאה לשייט

אפשרות להחזר מקדמה/ STANDRAD

\$105 לנוסע

מועד גמר תשלום- 80 ימים לפני מועד היציאה לשייט

999-70 ימים לפני מועד ההפלגה- ללא דמי ביטול / \$105 באם שולמה מקדמה ללא החזר NRD

69-41 ימים לפני מועד ההפלגה- 50% דמי ביטול מסך ההזמנה

40-20 ימים לפני מועד ההפלגה- 75% דמי ביטול מסך ההזמנה

19-0 ימים לפני מועד ההפלגה- 100% דמי ביטול

מדיניות ביטולים להפלגה של 14-6 לילות

מקדמה ללא החזר NRD

\$170 לנוסע

מועד גמר תשלום- 80 ימים לפני מועד היציאה לשייט

STANDRAD /אפשרות להחזר מקדמה

\$170 לנוסע

מועד גמר תשלום- 80 ימים לפני מועד היציאה לשייט

999-70 ימים לפני מועד ההפלגה- ללא דמי ביטול / \$170 באם שולמה מקדמה ללא החזר NRD

69-41 ימים לפני מועד ההפלגה- 50% דמי ביטול מסך ההזמנה

40-20 ימים לפני מועד ההפלגה- 75% דמי ביטול מסך ההזמנה

19-0 ימים לפני מועד ההפלגה- 100% דמי ביטול

מדיניות ביטולים להפלגה של 15+ לילות

מקדמה ללא החזר NRD

\$505 לנוסע

מועד גמר תשלום- 130 ימים לפני מועד היציאה לשייט

STANDRAD /אפשרות להחזר מקדמה

\$505 לנוסע

מועד גמר תשלום- 130 ימים לפני מועד היציאה לשייט

999-130 ימים לפני מועד ההפלגה- ללא דמי ביטול

129-41 ימים לפני מועד ההפלגה- 50% דמי ביטול מסך ההזמנה

40-20 ימים לפני מועד ההפלגה- 75% דמי ביטול מסך ההזמנה

19-0 ימים לפני מועד ההפלגה- 100% דמי ביטול

בהזמנות NRD בכל מקרה של ביטול ההזמנה מכל סיבה שהיא ובכל שלב שהוא אין החזר כספי עבור המקדמה

שינוי תאריך הפלגה/אזנייה כרוך בדמי שינוי בסך \$100 לנוסע.

ניתן לשנות תאריך הפלגה/אזנייה עד מועד גמר התשלום.

לתשומת לבכם – חוק הגנת הצרכן הישראלי אינו חל על הפלגות שמתחילות את מסלולן מחוץ לישראל.

חברת נורווגיאן

יותר מ-90 יום לפני ההפלגה- ללא חיוב
75-89 ימים- פיקדון
50-74 ימים- 25%
29-49 ימים- 50%
15-28 ימים- 75%
14 ימים או פחות- 100%

דמי הביטול עבור 3-8 אורחים גם יחויבו על פי לוח הזמנים המפורט לעיל.
הפקדונות ניתנים להחזר עד 90 ימים לפני השייט.

*שימו לב: בהזמנות במסגרת "קנו אחד קבלו את השני בחיר" או "קנו אחד קבלו את השני בחינם" (בתשלום מיסים ישימים בלבד) יחולו תנאים מיוחדים. במסגרת מבצעים אלו, לא יהיה ניתן לקבל החזר כספי על פיקדונות, החל ממועד ביצוע ההזמנה.

דמי ביטול עבור השייט ייקבעו על פי לוח הזמנים המפורט לעיל ויחולו על כל האורחים הכלולים בהזמנה. דמי ביטול יחולו גם אם ההזמנה לא בוטלה במלואה. כדי לבטל הזמנה, על סוכן הנסיעות שלכם להתקשר למחלקת ההזמנות שלנו. דמי הביטול ייגבו בהתאם למועד ההודעה על הביטול, על פי "תנאי הביטול".

דמי ביטול בגין שלישי ורביעי בחדר יחולו גם במקרה והיה מבצע והנ"ל משלמים רק מיסי נמל וטיפים. כלומר, במידה והיה מבצע והשלישי והרביעי לא שילמו פרט למיסי נמל וטיפים, במקרה של ביטול ייעשה חישוב כמה היו אמורים לשלם השלישי והרביעי ללא המבצע והביטול יהיה בגובה של הסכום המקורי (למעט מיסי נמל וטיפים).
מדיניות הביטול לגבי נוסעים במסגרת קבוצות עשויה להיות שונה. מדיניות התשלום והביטול של נורווגיאן כפופה לשינויים ללא הודעה מראש.

בנוסף, NCL תהיה זכאית לגבות את דמי הביטול הרלוונטיים שיחולו על כל סוגי הטיסות. בעת ביטול הזמנה הכוללת כרטיסי טיסה שאינם גמישים, נהיה זכאים לגבות את דמי הביטול הרלוונטיים לטיסות בנוסף לדמי הביטול שיחולו על כל שאר הסדרי השייט שבוטלו. אלא אם צוין אחרת בעת ההזמנה, ביטול כרטיסי טיסה שאינם גמישים בכל עת יגרור דמי ביטול שוויו ערך לעלות המלאה של הטיסה. דמי הביטול החלים על טיסות במרחב אווירי אסור יאושרו בעת ההזמנה.

הזמנות שאינן משולמות במלואן עד תאריך התשלום האחרון כפופות לביטול ובמקרה של ביטול ההזמנה, תחול עמלת ביטול.
לא יינתנו החזרים כספיים על אי הגעה להפלגה.

לא יינתנו החזרים כספיים במקרה של הפסקה או ביטול על ידי נוסע כלשהו לאחר תחילת ההפלגה.
שינוי של שם הנוסע ומועד היציאה נחשבים לביטול הזמנה וכפופים לדמי הביטול דלעיל.

שינוי של שם הנוסע ושל מועד היציאה להפלגה נחשבים לביטול הזמנה וכפופים לדמי הביטול דלעיל.
דמי הביטול יחולו מייד עם שיוך התשלום להזמנה.

מרגע ביצוע התשלום, ההזמנה תהיה כפופה לדמי ביטול על פי לוח הזמנים לעיל.

במבצעים מסוימים, יחולו תנאים מיוחדים וייתכנו עמלות ביטול החל ממועד ביצוע ההזמנה. בדקו את התנאים וההתניות של המבצע לקבלת פרטים נוספים.

לתשומת לבכם – חוק הגנת הצרכן הישראלי **אינו** חל על הפלגות שמתחילות את מסלולן מחוץ לישראל.

חברת MSC

מדיניות ביטולים להפלגה של 15 לילות

61 יום או יותר לפני מועד ההפלגה- 50 דולר לאדם
60-31 ימים לפני מועד ההפלגה- 25% דמי ביטול מסך ההזמנה
30-23 ימים לפני מועד ההפלגה- 40% דמי ביטול מסך ההזמנה
22-16 ימים לפני מועד ההפלגה- 60% דמי ביטול מסך ההזמנה
15-7 ימים לפני מועד ההפלגה- 80% דמי ביטול מסך ההזמנה
6-0 ימים לפני מועד ההפלגה- 100% דמי ביטול

מדיניות ביטולים להפלגה של 15 לילות או יותר

91 יום או יותר לפני מועד ההפלגה- 50 דולר לאדם
90-61 ימים לפני מועד ההפלגה- 25% דמי ביטול מסך ההזמנה
60-53 ימים לפני מועד ההפלגה- 40% דמי ביטול מסך ההזמנה
52-36 ימים לפני מועד ההפלגה- 60% דמי ביטול מסך ההזמנה
35-16 ימים לפני מועד ההפלגה- 80% דמי ביטול מסך ההזמנה
15-0 ימים לפני מועד ההפלגה- 100% דמי ביטול

תנאי השייט וההזמנה הנ"ל כפופים למדיניות חברת השייט ולתנאים הכלליים שלה המופיעים באתר חברת השייט ומצורפים להזמנה זו. על כלל הנוסעים, ללא יוצא מן הכלל לקרוא את התנאים היטב ובחתימה על טופס זה לאשר כי כל המידע נגיש ומוכן להם.

לתשומת לבכם – חוק הגנת הצרכן הישראלי **אינו** חל על הפלגות שמתחילות את מסלולן מחוץ לישראל.

תנאי ביטול לנוסע מיום אישור ההזמנה בכל מקרה של ביטול ההפלגה, מכל סיבה שהיא לאחר אישורה, ייגבה סכום של \$50 לחדר וזאת בנוסף לדמי הביטול של חברת השייט. שינויים: לפי התנאים הכלליים באתר/חברת החברה, השינויים כרוכים בתשלום. הזמנות עבור חדרים בקטגוריית סוויטה ומעלה דמי המקדמה הינם בסך 10% ממחיר ההפלגה.

השייט וישמשו כדמי ביטול עד 60 יום לפני מועד ההפלגה, במידה וסכום המקדמה נמוך ממחיר מקדמה רגיל כמפורט מטה, המקדמה תחושב לפי הסכום הגבוה מבין השניים.

מדיניות ביטולים להפלגה עד 5 לילות
מקדמה ללא החזר NRD או חדרים עם אפשרות להחזר מקדמה- STANDARD
מקדמה ראשונה: \$105 לאדם
מועד גמר תשלום: 90 יום לפני ההפלגה
סוויטות: 10% ממחיר הבסיס לשייט או \$105 לאדם - הגבוה מבניהם
999-60-105\$ לנוסע
59-31 ימים לפני מועד ההפלגה - 50% דמי ביטול
30-15 ימים לפני מועד ההפלגה - 75% דמי ביטול מסך ההזמנה
14-0 ימים לפני מועד ההפלגה - 100% דמי ביטול

מדיניות ביטולים להפלגה של 6-14 לילות
מקדמה ללא החזר NRD או חדרים עם אפשרות להחזר מקדמה- STANDARD
מקדמה ראשונה: \$170 לאדם
מועד גמר תשלום: 90 יום לפני ההפלגה
סוויטות: 10% ממחיר הבסיס לשייט או \$170 לאדם - הגבוה מבניהם
999-60-170\$ לנוסע
59-31 ימים לפני מועד ההפלגה - 50% דמי ביטול
30-15 ימים לפני מועד ההפלגה - 75% דמי ביטול מסך ההזמנה
14-0 ימים לפני מועד ההפלגה - 100% דמי ביטול

מדיניות ביטולים להפלגה של 15 לילות ומעלה
מקדמה ללא החזר NRD או חדרים עם אפשרות להחזר מקדמה- STANDARD
מקדמה ראשונה: \$550 לאדם
מועד גמר תשלום: 90 יום לפני ההפלגה
סוויטות: 10% ממחיר הבסיס לשייט או \$550 לאדם - הגבוה מבניהם
999-60-550\$ לנוסע
59-31 ימים לפני מועד ההפלגה - 50% דמי ביטול
30-15 ימים לפני מועד ההפלגה - 75% דמי ביטול מסך ההזמנה
14-0 ימים לפני מועד ההפלגה - 100% דמי ביטול

בהזמנות NRD בכל מקרה של ביטול ההזמנה מכל סיבה שהיא ובכל שלב שהוא אין החזר כספי עבור המקדמה שינוי תאריך הפלגה/אונייה כרוך בדמי שינוי בסך \$100 לנוסע. תנאי השייט וההזמנה הנ"ל כפופים לקובץ "תנאים כלליים" המצורף לאימייל שהגיע ביחד עם טופס זה. האחריות של העברת הפרטים והתנאים בקובץ זה, לכל הנוסעים, ללא יוצא מן הכלל, חלה על הסוכן ועל הסוכנות בלבד.

אישור ההזמנה מהווה אישור של הסוכן ושל הלקוחות לכל התנאים המפורטים בקובץ "תנאים כלליים", לרבות אך לא רק תנאי ההזמנה, הביטול והשינוי המופיעים בה.

חלק ממסלולי השייט כוללים עגינה ביעדים להם נדרשת אשרת כניסה, לשטים מארה"ב כולל אלסקה (מקנדה) דרושה אשרת כניסה רבת כניסות לארה"ב. הבריר והטיפול באשרות כניסה על אחריות הסוכן/לקוח בלבד ואינם באחריות סנורמה או חברת השייט. ההפלגות שלנו מקיפות יבשות ויעדים רבים ולכן מזג האוויר ישתנה מאוד ממקום למקום, חלק מייעדי הביקור הם טרופיים ובעונות מסוימות של השנה עשויים לרדת גשמים כבדים מלווים ברוחות חזקות (לעיתים ברמה של הוריקן) Caribbean Royal & Cruise Celebrity ו/או סנורמה שירותי תיירות אינן אחריות שינוי במסלול או שירותים כלשהם שהבטחנו לארגן כתוצאה מנסיבות מחוץ לשליטתנו ("כוח עליון"). כאשר אנו מדברים על נסיבות מחוץ לשליטתנו, כוונתנו כל אירוע אשר אנו/הספק של השירות הרלוונטי לא יכולנו לצפות או להימנע ממנו גם לאחר נקיטה בכל אמצעי הזהירות הסבירים. אירועים כאמור סביר שיכללו מלחמה או איום מלחמה, פעולות טרור או איומים כאמור מהומות או מרי אזרחי, שביתה ענפית, אסון טבע או גרעיני, אש, תנאי מזג אוויר גרועים, סיכוני בריאות, מגיפות ונסיבות דומות כלשהן שמחוץ לשליטתנו.

מיטה עליונה: ע"פ נהלי חברת השייט אסור להלין במיטה העליונה ילד מתחת לגיל 6. מיטה עליונה אינה מומלצת עבור אדם מבוגר או אדם בעל מוגבלויות בתנועה.

לתשומת לבכם – חוק הגנת הצרכן הישראלי אינו חל על הפלגות שמתחילות את מסלולן מחוץ לישראל.

חברת קרניבל

מדיניות ביטולים

דמי ביטול לאדם- הפלגה בת 2-5 ימים:

עד 76 יום לפני הפלגה ללא דמי ביטול **/**/

מ-75 עד 56 יום לפני הפלגה- סכום המקדמה = \$100 ל-3-2, \$150 ל-5-4 ימים

מ-55 עד 30 יום לפני הפלגה- 50% מהעסקה כולל מיסים, או סכום המקדמה, הגבוה מביניהם

מ-29 עד 15 יום לפני הפלגה- 75% מהעסקה כולל מיסים, או סכום המקדמה, הגבוה מביניהם

מ-14 ימים או פחות לפני הפלגה או אי הגעה- 100% דמי ביטול כולל המיסים

דמי ביטול לאדם- הפלגה בת 6 ימים ויותר:

עד 91 יום לפני הפלגה ללא דמי ביטול **/**/

מ-90 עד 56 יום לפני הפלגה- סכום המקדמה = \$250 ל-9-6 ימים, \$400 ל-10 ימים + /אלסקה/ אירופה/ טראנסאטלנטי

מ-55 עד 30 יום לפני הפלגה- 50% מהעסקה כולל מיסים, או סכום המקדמה, הגבוה מביניהם

מ-29 עד 15 יום לפני הפלגה- 75% מהעסקה כולל מיסים, או סכום המקדמה, הגבוה מביניהם

מ-14 ימים או פחות לפני הפלגה או אי הגעה- 100% דמי ביטול כולל המיסים

* בכל מקרה של ביטול הפלגה ייגבו דמי טיפול כדלקמן:

להפלגה בת 2-5 ימים: 25 דולר לאדם, מקסימום 50 דולר להזמנה

להפלגה בת 6 ימים ויותר: 50 דולר לאדם, מקסימום 100 דולר להזמנה

במקרה של שינוי שם מלא/ מעבר הפלגה/ הוזלות = ייגבו דמי שינוי בסך 50 דולר להזמנה

** בעסקאות Early Saver & Super Saver דמי הביטול בסך המקדמה נכנסים לתוקפן מרגע אישור ההזמנה.

*** סניגל משלם 200% מקדמה

תנאי השייט וההזמנה הנ"ל כפופים למדיניות חברת השייט ולתנאים הכלליים שלה המופיעים באתר חברת השייט ומצורפים להזמנה זו. על כלל הנוסעים, ללא יוצא מן הכלל לקרוא את התנאים היטב ובחתימה על טופס זה לאשר כי כל המידע נגיש ומוכן להם.

לתשומת לבכם – חוק הגנת הצרכן הישראלי **אינו** חל על הפלגות שמתחילות את מסלולן מחוץ לישראל.

חברת פרינסס

מדיניות ביטולים - תנאים אלו תקפים רק במידה ולא נקנה ביטוח ביטול**

דמי ביטול ל-7 ימי הפלגה או פחות **/**/

מרגע האישור ועד 60 יום לפני הפלגה- ללא חיוב ** (אלא אם נקנה שית בקוד מחיר של מקדמה ללא החזר)

59-45 ימים לפני- סכום המקדמה (10% מערך השיט)

44-15 ימים לפני- 50% מסך העסקה *

14-8 ימים לפני- 75% מסך העסקה *

7-0 ימים- ללא החזר

דמי ביטול ל-8 ימי הפלגה ויותר ו/או / הפלגה הכוללת חגים נוצריים וקרב השנה האזרחי **/**/

מרגע האישור ועד 75 יום לפני הפלגה- ללא חיוב ** (אלא אם נקנה שית בקוד מחיר של מקדמה ללא החזר)

74-60 ימים לפני- סכום המקדמה (10% מערך השיט)

59-45 ימים לפני- 25% מסך העסקה *

44-15 ימים לפני- 50% מסך העסקה *

14-8 ימים לפני- 75% מסך העסקה *

7-0 ימים- ללא החזר

עסקה: הפלגה, מיסים NCF, טיול יבשתי לפני/ אחרי השייט, מלונות, העברות, מתנה/ות שנרכשו מראש. חריגים ממדיניות ביטולים: אם רכשתם במחיר קידום מיוחד הנקרא Flash Rates שבו ההפקדה היא 100% ללא החזר מנקודת התשלום, אינכם זכאים להחזר כלשהו במקרה ביטול בכל שלב.

* ביטוח ביטול- Waiver – אנו ממליצים לרכוש ביטוח כנגד ביטול הנועד להגן על השקעתכם בחופשה מכל סיבה שהיא. ביטוח הביטול מוצע כאשר דמי הביטול אינם בתוקף כלומר, 60 או 75 יום לפני הפלגה וניתן לרכשו במועד ביצוע ההזמנה בלבד, קרי, לא ניתן להוסיפו לאחר מכן. הביטוח מכסה ביטול בלבד ואינו מכסה כל נזק אחר, ישיר או עקיף שעלול להיגרם לנוסע. כיסוי כנגד ביטוח ביטול מאפשר לך לבטל מכל סיבה שהיא עם הודעה מראש לפחות 72 שעות בחצות הלילה שטרם הפלגה ולקבל החזר מלא למעט עלות הביטוח** בשיט עד 5000 דולר לאדם סכום הביטוח יהווה 10% מהעסקה, מעל 5000 דולר לאדם סכום הביטוח יהווה 8%- מהעסקה. בנוסף, במקרה ביטול הביטוח מגן על עמלת הסוכן המקורית.

** בכל מקרה של ביטול הפלגה לאחר אישורה על ידכם, ייגבו דמי טיפול כדלקמן: דמי טיפול לעד 5 ימי הפלגה = 25 דולר לאדם, מקסימום 50 דולר לחדר. דמי טיפול ל-6 ימי הפלגה ויותר = 50 דולר לאדם, מקסימום 100 דולר לחדר. במקרה של שינוי שם מלא/ מעבר הפלגה/ הוזלות (בהזמנה קיימת) = ייגבו דמי שינוי בסך 50 דולר לחדר

תנאי השייט וההזמנה הנ"ל כפופים למדיניות חברת השייט ולתנאים הכלליים שלה המופיעים באתר חברת השייט ומצורפים להזמנה זו. על כלל הנוסעים, ללא יוצא מן הכלל לקרוא את התנאים היטב ובחתימה על טופס זה לאשר כי כל המידע נגיש ומוכן להם.

לתשומת לבכם – חוק הגנת הצרכן הישראלי **אינו** חל על הפלגות שמתחילות את מסלולן מחוץ לישראל.

חברת קוסטה

מרגע אישור ההזמנה ועד 45 יום לפני מועד השייט: 50 אירו לאדם
בין 30-44 יום לפני מועד השיט: 25% ממחיר השיט
בין 15-29 יום לפני מועד השיט: 50% ממחיר השיט
בין 5-15 יום לפני מועד השיט: 75% ממחיר השיט
מ-4 ימים לפני ועד למועד השיט כולל אי הגעה לשיט*: 100% ממחיר השיט

*אי הגעה לשיט מכל סיבה שהיא, לא תזכה את הלקוח בהחזר כלשהו.

*בכל מקרה של ביטול ההפלגה לאחר אישורה על ידכם, חברת מד קרוזס תגבה את סכום דמי הטיפול בנוסף לדמי הביטול הנ"ל של חברת השייט כדלקמן:

דמי טיפול לעד 5 ימי הפלגה = 25 אירו לאדם, מקסימום 50 אירו לחדר.
דמי טיפול ל-6 ימי הפלגה ויותר = 50 אירו לאדם, מקסימום 100 אירו לחדר.
במקרה של שינוי שם מלא/ מעבר הפלגה/ הוזלות (בהזמנה קיימת) = ייגבו דמי שינוי בסך 50 אירו לחדר.

תנאי השייט וההזמנה הנ"ל כפופים למדיניות חברת השייט ולתנאים הכלליים שלה המופיעים באתר חברת השייט ומצורפים להזמנה זו. על כלל הנוסעים, ללא יוצא מן הכלל לקרוא את התנאים היטב ובחתימה על טופס זה לאשר כי כל המידע נגיש ומוכן להם.

לתשומת לבכם – חוק הגנת הצרכן הישראלי **אינו** חל על הפלגות שמתחילות את מסלולן מחוץ לישראל.

חברת קונארד

מיום הרישום ועד 56 ימים לפני הפלגה
סכום המקדמה

28-55 ימים לפני הפלגה
25% מסך העסקה*

15-27 ימים לפני הפלגה
50% מסך העסקה*

1-14 ימים לפני הפלגה
75% מסך העסקה*

ביטול ביום הפלגה / אי הגעה להפלגה
90% מסך העסקה*

עסקה: הפלגה, מיסים, מלונות, העברות, טיול יבשתי לפני/אחרי. מתנה/ות / שירותים שנרכשו מראש.
חריגים ממדיניות ביטולים: אם רכשתם במחיר קידום מיוחד הנקרא Saver שבו ההפקדה היא 100% ללא החזר מנקודת התשלום, אתם אינכם זכאים להחזר כלשהו במקרה ביטול בכל שלב.

שינוי שם מלא עד 56 יום לפני השייט – 50 אירו לאדם. • שינוי תאריך הפלגה עד 56 יום לפני השייט- 100 אירו לאדם. • עדכון מחיר בהפלגה קיימת עד 56 יום לפני השייט- 200 אירו לאדם. *בכל מקרה של ביטול ההפלגה לאחר אישורה על ידכם, מד קרוזס תגבה את סכום דמי הטיפול כדלקמן: דמי טיפול לעד 5 ימי הפלגה = 25 אירו לאדם, מקסימום 50 אירו להזמנה. דמי טיפול ל-6 ימי הפלגה ויותר = 50 אירו לאדם, מקסימום 100 אירו להזמנה. במקרה של שינוי שם מלא/ מעבר הפלגה/ עדכון מחיר = ייגבו בנוסף להנ"ל דמי שינוי בסך 50 אירו

תנאי השייט וההזמנה הנ"ל כפופים למדיניות חברת השייט ולתנאים הכלליים שלה המופיעים באתר חברת השייט ומצורפים להזמנה זו. על כלל הנוסעים, ללא יוצא מן הכלל לקרוא את התנאים היטב ובחתימה על טופס זה לאשר כי כל המידע נגיש ומוכן להם.

לתשומת לבכם – חוק הגנת הצרכן הישראלי **אינו** חל על הפלגות שמתחילות את מסלולן מחוץ לישראל.

חברת Seabourn

להפלגות עד מקסימום 25 ימי הפלגה
מרגע אישור ההזמנה ועד 121 יום לפני ההפלגה – דמי טיפול בלבד.*
מ- 120 ועד 91 יום לפני ההפלגה – 15% דמי ביטול ממחיר העסקה הכולל.
מ- 90 ועד 46 יום לפני ההפלגה – 50% דמי ביטול ממחיר העסקה הכולל.
מ- 45 עד 31 ימים לפני ההפלגה – 75% דמי ביטול ממחיר העסקה הכולל.
מ- 30 ימים עד מועד ההפלגה או אי הגעה לשיט- 100% דמי ביטול ממחיר העסקה הכולל.

להפלגות בנות 26 ימי הפלגה ויותר
מרגע אישור ההזמנה ועד 151 יום לפני ההפלגה – דמי טיפול בלבד.*
מ- 150 ועד 121 יום לפני ההפלגה – 15% דמי ביטול ממחיר העסקה הכולל.
מ- 120 ועד 91 יום לפני ההפלגה – 50% דמי ביטול ממחיר העסקה הכולל.
מ- 90 עד 76 ימים לפני ההפלגה – 75% דמי ביטול ממחיר העסקה הכולל.
מ- 75 ימים עד מועד ההפלגה או אי הגעה לשיט- 100% דמי ביטול ממחיר העסקה הכולל.

* ביטוח Shield Seabourn – אנו ממליצים לרכוש ביטוח הנועד להגן על השקעתכם בחופשה. הביטוח מוצע כאשר מועד גמר התשלום של ההזמנה אינו בתוקף עדיין, לרוב 91 יום לפני הפלגה. כמו כן, ניתן לרכשו בכל שלב בין מועד ביצוע ההזמנה ובין מועד גמר התשלום. את התשלום בעבור הביטוח משלמים ביחד עם מועד גמר התשלום של ההזמנה, שכן לפני כן אין אינו נכנס לתוקף. גובה הביטוח הינו כדלקמן: הפלגות בנות 25 ימים או פחות – 9% ממחיר השיט. הפלגות בנות 26 ימים ויותר – 10% ממחיר השיט. הפלגות לאנטארקטיקה – 11% ממחיר השיט. הוספת הביטוח לא מתאפשרת באופן אוטומטי במערכת ההזמנות ומותנית באישור ישיר של החברה בארה"ב. להלן עיקריו: א. החזר במקרה ביטול (אם במזומן ואם בקרדיט לשיט עתידי), כמפורט בהמשך. ב. כיסוי רפואי במקרה של תאונה או מחלה +ביטוח בעבור המטען. ג. שירות סיוע 24 שעות ביממה במקרה של מזג אוויר, איתור כבודה אבודה, סיוע בשינויים נדרשים וכד'. החזר במזומן של מחיר השיט במקרה ביטול (עד מקסימום 50,000 דולר) בנסיבות הבאות: * מחלה, פציעה או מוות של הנוסע עצמו, המלווה לשיט, בן משפחה מדרגה ראשונה (שבמקרה מחלה או פציעה, אובחן וטופל במהלך השיט) * מעורבות בתאונת דרכים בדרך לאינדיה שמונעת עלייה להפלגה. * מצב בו לא ניתן להגיע להפלגה בשל הרס של הבית מטעמי אסון טבע, רעידת אדמה, הוריקן וכד'. כמו כן, במידה ורק חלק מנוסעי החדר יבטלו בשל אחת מהסיבות הנ"ל, הביטוח יכסה את גובה ההפרש במחיר. הביטוח לא יעניק החזר בגין ביטול מקרה בו סיבת הביטול התלויה בנסיבות הבאות: * מחלה או סימפטומים שאובחנו וטופלו במהלך 60 הימים שלפני רכישת הביטוח. (במקרה כזה, סיבון תעניק קרדיט לשיט עתידי בגובה דמי הביטול) * בעיות שנגרמו כתוצאה משתיית אלכוהול, שימוש בסמים, הריון (אלא אם נדרש אשפוז) סיבות התלויות בבריאות הנפש. (אלא אם נדרש אשפוז) * מחויבויות עסקיות כאלה או אחרת. * שירות צבאי * מלחמה או לחימה במדינת המוצא. להלן מידע מפורט ויסודי יותר של הביטוח: https://www.seabourn.com/assets/cruise-vacation-onboard/Seabourn_Shield_Description_141216.pdf
*בכל מקרה של ביטול ההפלגה לאחר אישורה על ידכם, מד קרוזס תגבה דמי טיפול כדלקמן: 50 דולר לאדם, מקסימום 100 דולר להזמנה. במקרה של שינוי שם מלא/ מעבר הפלגה/ הוזלות = ייגבו דמי שינוי בסך 50 דולר להזמנה.

תנאי השיט וההזמנה הנ"ל כפופים למדיניות חברת השיט ולתנאים הכלליים שלה המופיעים באתר חברת השיט ומצורפים להזמנה זו. על כלל הנוסעים, ללא יוצא מן הכלל לקרוא את התנאים היטב ובחתימה על טופס זה לאשר כי כל המידע נגיש ומוכן להם.

לתשומת לבכם – חוק הגנת הצרכן הישראלי אינו חל על הפלגות שמתחילות את מסלולן מחוץ לישראל.

חברת P&O Cruises

להלן מדיניות דמי הביטול כולל קוד מחיר Early Saver:
מיום ההזמנה עד 91 ימים סכום מקדמה = 15%-5 מסך העסקה*
90 - 57 ימים 50% מסך העסקה*
56 - 42 ימים 60% מסך העסקה*
41 - 16 ימים 75% מסך העסקה*
15 - 6 ימים 90% מסך העסקה*
5 - 0 ימים ללא החזר

עסקה: הפלגה, מיסים, מלונות, העברות, טיול יבשתי לפני/אחרי. מתנה/ות / שירותים שנרכשו מראש.
חריגים ממדיניות ביטולים: אם רכשתם במחיר קידום מיוחד הנקרא Saver שבו ההפקדה היא 100% ללא החזר מנקודת התשלום, אתם אינכם זכאים להחזר כלשהו במקרה ביטול בכל שלב.

מדיניות החברה לשינויים בהזמנות קיימות: - כל שינוי שם בהזמנות ייעשה בעלות של 20 ליש"ט דמי שינוי. - לקוחות שירצו לעבור הפלגה, לא יחויבו בעלות ובלבד שיש עוד לפחות 71 ימים עד ההפלגה שעוברים ממנה (המקורית (120 חודשים לזו שמעוניינים לעבור אליה ובלבד שהמחיר יהיה זהה או יקר יותר מההפלגה המקורית. *בכל מקרה של ביטול ההפלגה לאחר אישורה על ידכם, חברת מד קרוזס תגבה דמי טיפול כדלקמן: דמי טיפול לעד 5 ימי הפלגה = 20 ליש"ט לאדם, מקסימום 40 ליש"ט להזמנה. דמי טיפול ל-6 ימי הפלגה ויותר = 40 ליש"ט לאדם, מקסימום 80 ליש"ט להזמנה. במקרה של שינוי שם מלא/ מעבר הפלגה/ הוזלות = ייגבו דמי שינוי בסך 40 ליש"ט להזמנה

תנאי השיט וההזמנה הנ"ל כפופים למדיניות חברת השיט ולתנאים הכלליים שלה המופיעים באתר חברת השיט ומצורפים להזמנה זו. על כלל הנוסעים, ללא יוצא מן הכלל לקרוא את התנאים היטב ובחתימה על טופס זה לאשר כי כל המידע נגיש ומוכן להם.

לתשומת לבכם – חוק הגנת הצרכן הישראלי אינו חל על הפלגות שמתחילות את מסלולן מחוץ לישראל.

דמי ביטול יחולו על הלקוח בכל מקרה של ביטול יזום על ידו ו/או נבצרות של הלקוח לצאת לשייט מכל סיבה שהיא, דמי הביטול חלים גם על התוספות וההטבות שנרכשו בעת הרישום או לאחריו:

דמי ביטול לשייט להפלגות 13 ימים או פחות + קרוז טור (למעט מסלולים של 13 ימים באסיה/אוסטרליה/דרום אמריקה) – דמי ביטול רגילים

מרגע ההזמנה ועד 91 ימים לפני השייט – המקדמה מוחזרת במלואה למעט דמי טיפול של \$49 לאדם

<u>דמי ביטול לרוכשים CPP</u>	<u>דמי ביטול</u>	
20% מהמקדמה	סכום השווה למקדמה	90 עד 84 יום לפני תחילת השייט/שירות
20% מהמחיר המלא ברוטו	50% מהמחיר המלא ברוטו	83 עד 50 יום לפני תחילת השייט / שירות
20% המחיר המלא ברוטו	100% מהמחיר המלא ברוטו (אין כל החזר)	49 יום או פחות לפני תחילת השייט/שירות

דמי ביטול לשייט להפלגות 14 ימים ומעלה (כולל מסלולים של 13 ימים באסיה/אוסטרליה/דרום אמריקה) – דמי ביטול רגילים

מרגע ההזמנה ועד 121 ימים לפני השייט – המקדמה מוחזרת במלואה למעט דמי טיפול של \$49 לאדם

<u>דמי ביטול לרוכשים CPP</u>	<u>דמי ביטול</u>	
20% מהמקדמה	סכום השווה למקדמה	מרגע ההזמנה ועד 114 יום לפני תחילת השייט/שירות
20% מהמחיר המלא ברוטו	50% מהמחיר המלא ברוטו	113 עד 80 יום לפני תחילת השייט / שירות
20% המחיר המלא ברוטו	100% מהמחיר המלא ברוטו (אין כל החזר)	79 יום או פחות לפני תחילת השייט/שירות

דמי ביטול לשייט להפלגות 13 ימים או פחות + קרוז טור (למעט מסלולים של 13 ימים באסיה/אוסטרליה/דרום אמריקה) – מקדמה ללא החזר Non Refundable Deposit (סימן זה יוצג במסמך ההזמנה)

Non-refundable
Deposit

מרגע ההזמנה ועד 91 ימים לפני השייט – המקדמה ללא החזר.

דמי ביטול לרוכשים CPP	דמי ביטול	
20% מהמקדמה	סכום השווה למקדמה	מרגע ההזמנה ועד 84 יום לפני תחילת השייט / השירות
20% מהמחיר המלא ברוטו	50% מהמחיר המלא ברוטו	83 עד 50 יום לפני תחילת השייט/שירות
20% המחיר המלא ברוטו	100% מהמחיר המלא ברוטו (אין כל החזר)	49 יום או פחות לפני תחילת השייט/שירות

דמי ביטול לשייט להפלגות 14 ימים ומעלה (כולל מסלולים של 13 ימים באסיה/אוסטרליה/דרום אמריקה) – מקדמה ללא החזר Non Refundable Deposit (סימן זה יוצג במסמך ההזמנה)

Non-refundable
Deposit

מרגע ההזמנה ועד 121 ימים לפני השייט – המקדמה ללא החזר.

דמי ביטול לרוכשים CPP	דמי ביטול	
20% מהמקדמה	סכום השווה למקדמה	מרגע ההזמנה ועד 114 יום לפני תחילת השייט/שירות
20% מהמחיר המלא ברוטו	50% מהמחיר המלא ברוטו	113 עד 80 יום לפני תחילת השייט/שירות
20% המחיר המלא ברוטו	100% מהמחיר המלא ברוטו (אין כל החזר)	79 יום או פחות לפני תחילת השייט/שירות

דמי ביטול לשייט של 25 יום ומעלה, הפלגות גראנד והפלגות סביב העולם- דמי ביטול רגילים או מקדמה ללא החזר Non Refundable Deposit (סימן זה יוצג במסמך ההזמנה)



מרגע ההזמנה ועד 125 ימים לפני השייט - אין דמי ביטול כלל או המקדמה הינה דמי הביטול במידה והוזמן ב-NRD

דמי ביטול לרוכשים CPP	דמי ביטול	
20% מהמקדמה	סכום השווה למקדמה	124 עד 116 יום לפני תחילת השייט /שירות
20% מהמחיר המלא ברוטו	50% מהמחיר המלא ברוטו	115 עד 80 יום לפני תחילת השייט/שירות
20% המחיר המלא ברוטו	100% מהמחיר המלא ברוטו (אין כל החזר)	79 יום או פחות לפני תחילת השייט/שירות

מודגש שעלות ה-CPP אינה נכללת במחיר העסקה ולא תיכלל בעלות חישוב החזר.

באחריות הלקוח השלמת התשלום בהתאם לתנאי הביטול ולא יאוחר מ- 125 יום לפני הפלגה. במידה ולא יוסדר התשלום בזמן ההזמנה תתבטל אוטומטית והלקוח לא יקבל החזר על המקדמה ששולמה | **ביטול נוסע יחיד מתוך 2 נוסעים בחדר ייחשב כביטול מלא וידרוש השלמת התשלום המלא לנוסע שלא מבטל.** | המחירים אינם כוללים טיפים לתשלום באנייה בסך \$17 לאדם ליום. בסוויטות החיוב הינו \$20 לאדם ליום.

נוסעים אשר יש להם שוברי זיכוי-דמי הביטול הינם מלאים מרגע ביצוע ההזמנה - גם אם מופיעים תנאים שונים בהזמנה.

כיסוי להפחתת דמי ביטול (CPP) Cancellation Protection Plan

הולנד אמריקה ליין מציעה כיסוי להפחתת דמי ביטול (CPP) ה-CPP איננו ביטוח. הוא ניתן ע"י הולנד אמריקה ליין על מנת להפחית מדמי הביטול הישימים במקרה שעליכם לבטל את השיט מכל סיבה שהיא עד 48 שעות לפני השיט או לפני תחילת השירותים שנרכשו מהולנד אמריקה ליין (הקודם ביניהם). על הביטול להתקבל במשרדנו בכתב עד 48 שעות לפני תחילת השירותים שנרכשו בחברה. אין צורך לנמק את סיבת הביטול או להמציא מסמכים רפואיים או אחרים. הרוכשים CPP ישלמו דמי ביטול בשיעור 20% מדמי הביטול שהיו חלים עליהם אם לא היו רוכשים כיסוי זה, כפי שמוסבר במפורט בפרק דמי הביטול. את ה-CPP יש לרכוש ב יחד עם תשלום הפיקדון והוא לא יוחזר בשום מקרה. יודגש שוב, כי בכל מקרה של ביטול לא יוחזרו תשלומים עבור CPP וכן ייגבו ע"י טופ קרוז -נציגת חברת השייט דמי טיפול בהחזר בגובה 49 דולר לאדם. בנוסף הולנד אמריקה ליין מעניקה לרוכשים CPP כיסוי כנגד נזק למזוודות או לאובדן מזוודות עד לגובה \$500 שארע בזמן שהמזוודות היו בידי הולנד אמריקה ליין. מדיניות הולנד אמריקה ליין לגבי מטען נוסעים מפורטת באתר של חברת השייט. כאמור, ה-CPP איננו ביטוח ואינו מכסה תוספת תשלום שתיאלצו לשלם במקרה שרק אחד הנוסעים בחדרכם יבטל: למשל במקרה שאחד הנוסעים מבין 2 נוסעים בחדר מבטל את נסיעתו, הנוסע/ת שנשאר/ת לבד בחדר יחויבו לשלם הפרש מחיר השיט/השירותים שבין המחיר לאדם בתפוסת יחיד בחדר לבין המחיר לאדם בחדר זוגי.

כמו כן אין ה-CPP מכסה הוצאות או החזר בגין הפסקת השיט על ידי הנוסע מכל סיבה שהיא או אי ניצול שירותים שנרכשו בזמן השיט. על כל נוסע לאשר בחתימת ידו שקרא את תנאי דמי הביטול וה-CPP (בין אם הוא רכש CPP ובין אם לא רכש).

חוק הגנת הצרכן: חוק הגנת הצרכן אינו חל על עסקה זושהיא בהגדרתה"שירות המתחיל בחו"ל".

חברתנו מבהירה כי **חובה להצטייד בביטוח נסיעות ו/או בריאות מרגע אישור ההזמנה:** אי רכישת ביטוח עלולה לגרום לנזקים כספיים שיחולו על הנוסע בלבד בביטול מכל סיבה שהיא | חברתנו ממליצה מאודלהגיע ליעד היציאה לשיט יום לפני מועד ההפלגה. אי הגעה לשיט בזמן מכל סיבה שהיא, עלול לגרום לאיבוד מלא של כלל התשלום | נוסעת בשלבי היריון: אסורה העלייה לשיט לאשה בהריון החל מהשבוע ה-23. יש לידע ולוודא שאין מניעה להשתתפות בהפלגה ו/או הטיסה | יש לוודא כי המסלול תואם למסלול המבוקש | בחדרים מסוג 'גרנטי' מובטח סוג החדר ומחירו אך לא מספרו ומיקומו. מספר החדר יינתן אך ורק ביום העלייה לאנייה | שנה תוספת טיפים לתשלום באנייה | השתייה אינה כלולה במחיר (למעט בבופה) | האונייה אינה כשרה, ניתן להזמין מראש ארוחות כשרות בהתאם לתנאי החברה | חובה להגיע לצ'ק אין בשעה היעודה | יש לשים לב לזמן עזיבת האנייה את הנמל (האנייה לא מחכה לנוסעים שיאחרו) מומלץ להיות על האנייה עד שעה וחצי לפני עזיבת הנמל | על לקוחות הנוסעים עם קטינים שאינם האופטרופוס שלהם להצטייד באישור נטריוני | מסלולי השיט הינן באחריות חברת השיט בלבד | סיורי חוף: מובא לתשומת ליבכם כי חלק מהיעדים אינם נגישים לאנשים עם מוגבלויות | שינוי מסלול: מסלולי השיט משתנים ו/או עלולים להשתנות ממגוון רחב של סיבות: מנסיבות מזג אוויר, אישורי עגינה של הרשויות, עבודות תחזוקה בנמלי העגינה או כל כוח עליון שאינו מתוכנן או לא ידוע במעמד החתימה על ההזמנה | מיסוי יעדים: במדינות רבות בעולם קיימים מיסים על ביקורים ביעדים. מיסים אלו אינם חלק מהעלות ועליהם להיות משולמים בנפרד | אשרות כניסה: למדינות שונות נדרשים אשרות כניסה. בכל מקרה ומצב מוטלת חובה מלאה על הנוסע לוודא את הצורך בזיהוי ולאחר מכן חובתו המלאה של הנוסע לוודא כי בידיו כל המסמכים הנדרשים לביקור ביעד אליו הוא מתעתד לנסוע. חוק הגנת הצרכן אינו מגן מפני שירותים המתחילים ומסתיימים בחו"ל. אך ורק להפלטות המתחילות ומסתיימות בישראלן כלל המחירים הינם לפחות ל-2 נוסעים בחדר וביטול אחד מהם הינו כביטול כלל החדר. אישור הזמנתכם מותנה, יאושר ויטופל -רק לאחר קבלת הטופס במלואו חתום על-ידיכם

דרכון: הח"מ מצהיר בשמו ובשם שאר הנוסעים בהזמנה זו כי ברשותם דרכון ישראלי בתוקף לפחות ל-6 חודשים מיום הנסיעה (לא כולל תעודות מעבר). חובה עליך לציין אם הנך בעל אזרחות זרה/כפולה/תעודת מעבר

תנאים כלליים

המידע המובא להלן הינו חלק בלתי נפרד מהזמנת שירותי התיירות ומהווה ביחד עם פרטי ההזמנה את חוזה ההתקשרות בין החברה לנוסעים. בכל מקרה של חילוקי דעות, יחייבו תנאים אלו ולא יטען כי מי מהנוסעים לא קרא ו/או הופנה לתנאים אלו: יודגש כי המידע המובא להלן נכון למועד כתיבתו ובכל מקרה על כל עסקה יידרשו לקוחותנו לחתום על מסמך תנאים כלליים עדכני שיהווה את המסמך הקובע.

א. 'גולדן טורס' מקבוצת חברת אחים אברהמוף בע"מ ח.פ. 1510514763 ומשרדיה ברח' בית הפועלים 9, רחובות (להלן החבר ב.תשלום על כל שרות אינו מהווה אסמכתא סופית לקבלת המוצר אלא אישור לקבלת תשלום בגין שרות מוזמן.

שיט

- ג. המחירים לשיט הינם לבעלי דרכון ישראלי בלבד.
- ד. תנאי הביטול בעסקה כפופים לדמי הביטול כפי שמופיעים בטופס סיכום ההזמנה.
- ה. במידה וניתנה הנחה, דמי הביטול שייגבו יהיו באחוזים בהתאם למחיר המלא לפני ההנחה
- ו. חברת השיט מציעה מעת לעת, חדרים במחיר מיוחד ו/או מבצע ו/או מסוג גרנטי: בחדרים הללו קיימים תנאים מיוחדים כמו: קבלת מס' החדר ביום העלייה לאנייה, אי הבטחה לחדרים צמודים, לא ידוע סידור המיטות, לעיתים שדרוג חדר גרנטי יהיה לקומה נמוכה יותר.
- ז. יודגש: במידה והוזמן חדר גרנטי גם אם הוא מצטרף לחדרים נוספים שאינם גרנטי - עדין קטגוריית החדר לא מאפשרת לדעת מיקום החדר, מספרו ו/או קומתו.
- ח. במידה ומוזמן תא עם מרפסת ו/או חלון על בסיס גרנטי, יתכן מצב בו החדר יהיה עם נוף מוסתר.
- ט. בהרכב שלישי ו/או רביעי בחדר יתכן והמיטות יהיו נפתחות מהתקרה ו/או מהקיר ו/או שלא במסגרת ספה נפרדת וזאת בכל סוגי החדרים וזאת אם יתקבל אישור כתוב מחברת השיט. המיטות הינן בגדר בקשה בלבד
- י. כל הזמנה מחויבת בשליחת צילומי דרכון טרם ההזמנה. במידה ומכל סיבה הלקוח לא ישלח את צילומי הדרכון, אין חברתנו תישא באחריות לטעויות באיות, תוקף, או כל בעיה אחרת הנובעת מאי שליחת צילומי הדרכון כמצוין.
- יא. כל שינוי באיות השם לאחר אישור ההזמנה יחויב בסך של \$100 לאדם.
- יב. חלק ממסלולי השיט כוללים עצירה ביעדים להם נדרשת אשרת כניסה. בירור וטיפול באשרות הינן באחריות הנוסע.
- יג. דרכונים / אשרות / חיסונים כל נוסע חייב להחזיק בדרכון בר תוקף. נוסף על כך, מדינות מסוימות עשויות לדרוש ויזות אשרות כניסה. אנו ממליצים בתוקף לקחת דרכון שיהיה תקף לפחות לשישה חודשים אחרי מועד סיום הטיול, מאחר שדרישה זו קיימת בארצות מסוימות. הינכם אחראים לוודא שיש בידכם המסמכים הדרושים עבור המדינות שתבקרו בהן בהפלטתכםא בסיוור היבשת. העלייה לספינה עלולה להישלל מנוסעים ללא מסמכי הנסיעה המתאימים, או שיוטלו עליהם קנסות.
- יד. שינוי הזמנה, תאריך, שמות וכד' עלולים להיחשב כביטולה.
- טו. אין אפשרות לשנות מעל שם אחד בהזמנה. כל שינוי מעל שם אחד בהזמנה ייחשב כביטולה
- טז. האחריות הבלעדית לוודא וביצוע הליך הצ'ק אין הינו על הנוסע בלבד. חברתנו אינה אחראית על כל בעיה בהליך זה שלא הופנה אליה לפחות 7 ימי עבודה בטרם מועד הנסיעה
- יז. חברת שיט אינה מאפשרת עלייה לנשים בהריון החל משבוע מסוים (שבוע 24). קיימת חובה ללקוח/ה המזמין/ה לעדכן את הסוכן/ת המטפל/ת כבר במעמד ביצוע ההזמנה בדבר נוסעת בהריון. באחריות הנוסעת לוודא התנאים המדויקים במגבלת עלייה לאנייה וכן במידה וכן מניעה מחברת השיט, אזי חובה להצטייד באישור רופא אודות שבוע ההיריון המדויק הרלוונטי וכשרות לשיט.

יח. ישנו תשלום טיפים לצוות האנייה, שמחויב באופן אוטומטי בחיוב החדר (\$17 לאדם ליום בחדרים רגילים ו-\$19 לאדם ליום בסוויטות) ולעיתים עלול הלקוח להידרש לשלם את עלות הטיפים מראש בארץ. במקרה כזה לא יידרש לשלם גם באנייה. ט. במקרה בו האפוטרופוס אינו נוסע עם ילדיו, יש להצטייד באישור נוטריוני מהאפוטרופוס שלו/הם. בכלל זה סבים וסבתות הנוסעים עם נכדיהם ללא ההורים יידרשו להמצאת אישור מנוטריון.

כ. נוסעים מתחת לגיל 21 חייבים להיות מלווים על ידי הורה, אפוטרופוס או מלווה מעל גיל 25. מלווה אחד נדרש עבור כל חמישה נוסעים מתחת לגיל 21.

כא. באשרת כניסה חד פעמית, חברת השייט עלולה שלא להעלות את הנוסע כיוון שזו כניסה נוספת שלגביה לא קיימת אשרת כניסה. כב. אישור עבודה בארה"ב.

GREEN CARD אינו מהווה תחליף לויזה ובכל מקרה נדרש אישור חברת השייט.

כג. במידה וחברת השייט משנה את מסלולה לאחר שהונפקה הויזה הרי שאין כל התחייבות או מחויבות מצד חברת השייט לטפל בהנפקת הויזה או בשינוי תאריך הויזה.

כד. סיורי חוף: לחברתנו אין כל אחריות לסיורי החוף של האנייה בשום צורה שהיא (מחיר, מסלול וכיוצ"ב).

כה. בטיולים בהם מוצעים סיורי חוף בעברית כולל מלווה ו/או מדריך ע"י החברה, הרי שהבטחת הסיורים מותנת במינימום משתתפים. במידה ולא תהיה הרשמה המאפשרת סיורים אלו הרי שחברתנו תאפשר החזרת החלק היחסי בגין סיורי החוף כפי שיימסר ע"י הסוכן/ת.

כו. יובהר כי אי קיום סיורי החוף בעברית בשל מינימום משתתפים, לא יהווה עילה לביטול השייט.

כז. במידה והקברניט החליט מכל סיבה שהיא לשנות את מסלול השייט והדבר יחייב שינוי טיסות או כל שירות מוזמן אחר, יהיה על הלקוח לשאת בהוצאות הנדרשות לצורך שינוי הסדרי השירותים הנדרשים במידה ואכן כאלו יידרשו. כמו כן לא תתקבל כל טענה ו/או תביעה לקבלת החזר בגין ביטול זה שאינו קשור כלל ועיקר לחברתנו.

כח. במידה וחב' השייט תודיע מראש על שינוי מסלול או אף על ביטול השייט ורוכש השירותים יחליט עקב כך לשנות הפלגה, או שייאלץ לעשות כן בעקבות הביטול, הרי שבמקרה כזה עליו יהיה לשאת בהוצאות שינוי / ביטול כרטיס טיסה. כט. על פי נהלי הבטיחות של חברת השייט, חל איסור לילדים מתחת לגיל 16 לישון במיטה עליונה.

ל. לתשומת לבך בחלק מהאניות קיימות מעטפות שנועדו לצורך תשלום טיפים, מעטפה זו הינה מעטפת רשות רק במידה ותבחרו להוסיף עוד טיפים אך היא איננה מחליפה את התשלום בדלפק הקבלה שמתבצע באופן אוטומטי לחשבון במהלך השייט.

לא. יש לקחת בחשבון שבסיורי החוף האוטובוסים עלולים להמתין מחוץ לשערי הנמל.

לב. קיימות דרגות קושי שונות העלולות להשפיע על יכולת השתתפות. במידה וקיימת כל בעיה פיזית יש ליידע מראש ולשאול על מידת ההתאמה לטיול. חלק מהמקומות אינם נגישים לאנשים עם מוגבלויות.

לג. אורחים בעלי מוגבלויות חברתנו לא מפלה אנשים בגלל נכות. אנו משתדלים, במידת האפשר, לענות על צורכיהם של אנשים עם מוגבלויות. יש לנו מספר מוגבל של חדרים עם גישה לכיסא גלגלים. כלבי נחייה מותרים על סיפון האנייה אם נעשו ההסדרים המתאימים קודם לכן. יתכן כי ארצות ומתקני עגינה מסוימים לא יהיו נגישים באופן מלא לאנשים בעלי מוגבלויות. אם כי הולנד אמריקה ליין עושה מאמצים להתקשר בחוזים עם חברות המספקות שירותים ומתקנים עם גישה לנכים, אין אנו יכולים להבטיח כי כל השירותים והמתקנים יהיו נגישים באופן מלא. במצבים מוגבלים מאוד שבהם אדם בעל מוגבלויות לא יעמוד בקריטריונים מוגדרים בנושאים הקשורים לבטיחות או בנושאים אחרים, על אף שיסופקו לו שירותים ועזרים מתאימים, אנו ניאלץ לבקש מאותו אדם לתכנן סידורי נסיעה חלופיים. יש להודיע לנו בעת ההזמנה על כל דרישה מיוחדת של נוסעים בנושאים רפואיים, גופניים או אחרים. למידע נוסף, אנא צור קשר עם מחלקת הנגישות וההתאמה שלנו בדוא"ל, **בכתובת: halw_access@hollandamerica.com באמצעות פקס מס': 1-800-577-1731 או באמצעות 1-800-254-8669 TTY-1**.

לד. מסלולי השייט עלולים להיקלע למזג אוויר משתנה, טרופי, גשמים, רוחות חזקות, ים סוער ואף הוריקן. חברת השייט ו/או חברתנו, אינן יכולות ליטול אחריות כלשהי למזג אוויר ו/או שינוי במסלול או שירותים אחרים כלשהם שלא ניתנים לאספקה כתוצאה מנסיבות אלו ("כוח עליון": כל אירוע שהספק הרלוונטי לא יכול לצפות או להימנע גם לאחר נקיטה באמצעי זהירות סבירים. כולל: מלחמה, טרור או איום בו, מהומות, מרי אזרחי, שביתה, אסון טבע או גרעיני, סיכוני בריאות, מגפות ונסיבות שמחוץ לשליטתנו).

לה. יודגש כי במידה ויוזמנו חדר גרנטי אין חברתנו ו/או הספק מתחייבים להצמדת חדרים או קומה והכול בגדר בקשה בלבד.

לו. באניות בהם מתקיימים מופעים, לעיתים עקב כמות נוסעים גדולה אין מספיק מקומות עבור כל הנוסעים. מומלץ לשמור מקומות ו/או להגיע מוקדם לאלו המופעים. בחלק מהאניות ניתן להסדיר מקום מראש באתר חברת השייט. חברתנו לא תהיה אחראית להסדרה ו/או הבטחה של מקום באירועי הבידור באנייה.

לז. מובא לידיעתך כי חברת השייט עלולה לעדכן את מחיר השייט בשל עליית מחירי הדלק.

לח. מחירי פלאש: בחברת השייט הולנד אמריקה במחירי חדרים מסוג 'פלאש' קיימים דמי ביטול מלאים החל מרגע ההזמנה. לא ניתן לשנות הזמנה ולא ניתן לקבל כל החזר במקרה של ביטול.

לט. אשרות כניסה: למדינות שונות נדרשים אשרות כניסה. בכל מקרה ומצב מוטלת חובה מלאה על הנוסע לוודא את הצורך בויהא ולאחר מכן חובתו המלאה של הנוסע לוודא כי בידי כל המסמכים הנדרשים לביקור ביעד אליו הוא מתעתד לנסוע.

מ.מדיניות בנוגע למטען חברת הולנד אמריקה ליין תקבל כמטען רק את חפציך האישיים לצורך לבוש ונוחות במהלך הנסיעה שלך. עליך לאחסן את מטענך במזוודות או תיבות נסיעה בנויות בצורה בטיחותית ונעולות. אם הטיוול שלך כולל נסיעה ביבשה, מטענך מוגבל לשת"יחידות, שאליהן לא תהיה לך גישה במהלך הנסיעה, ותיק קטן ללינת לילה או תיק קל לטיסה, אשר יצטרך להיות כל הזמן תחת השגחתך. חברת הולנד אמריקה ליין אינה לוקחת אחריות על אובדן או נזק או עיכוב של פריטים מתכלים, תרופות, משקאות אלכוהוליים, מזומנים, כרטיסי אשראי או כרטיסי חיוב, תכשיטים, זהב, כסף או דברים דומים בעלי ערך, ניירות ערך, מכשירים פיננסיים, רשומות או כל מסמך עסקי אחר בעל ערך, מחשבים, טלפונים ניידים, מצלמות, עזרי שמיעה, כיסאות גלגלים ממונעים, קטנועים, ציוד וידאו או ציוד אלקטרוני אחר, משקפות, סרטים, קלטות ווידאו, תקליטורי מחשבים, קלטות או תקליטורי שמע. אין להשאיר פריטים אלה בשטח האונייה או בחדרך ואין להשאיר אותם ללא השגחה בכלי שיט, קרונות רכבת או כל כלי רכב אחר. כמו כן אין לאחסנם במזוודות אחרות, פרט לתיק שאתה נושא עימך. נוסף על כך, חברת הולנד אמריקה ליין לא תקבל על עצמה שום חבות בגין אובדן או נזק שייגרם לתיק אישי שנשאיר ללא השגחה על הספינה או באמצעי תחבורה אחרים או בבתי המלון. הספינות של חברת הולנד אמריקה ליין מספקות, ללא תוספת תשלום, תיבות הפקדה במשרד הקבלה או כספות בחדרים. בתי מלון מסוימים מספקים אף הם שירותים דומים. שימושך בתיבות ההפקדה או בכספת בחדר, או באמצעים דומים, לא תגדיל את חבותה של חברת הולנד אמריקה ליין, כמפורט להלן. הולנד אמריקה ליין לא תוכל להיות אחראית על שום אובדן, עיכוב או נזק שייגרם למטען טרם הגעתו בפועל למשמורת של החברה כאשר תתחיל את מסעך עימנו, או לאחר שהמטען ייצא בפועל ממשמורת החברה בסיום המסע שלך עימנו. במיוחד, אנא שים לב שאין אנו מקבלים אחריות כלשהי על אובדן, נזק או עיכוב שייגרם למטען בזמן שהוא תחת השגחתן של חברות תעופה. אם בשלסיבה כלשהי תהיה להולנד אמריקה ליין חבות בגין אובדן, נזק או עיכוב של רכושך, חבותה של החברה לא תעלה על סכום של \$100US (או \$600US במקרה שרכשת את התוכנית הרגילה של הגנה עבור ביטולים) אלא אם כן הגדרת הולנד אמריקה ליין בכתב את הערך האמיתי של רכושך ושילמת להולנד אמריקה ליין טרם יציאתך למסע אחוז אחד מערך הרכוש שמעל \$100US או \$600US, על פי המקרה. במקרה כזה, חבותה של הולנד אמריקה ליין תהיה מוגבלת לסכום שהוגדר על ידך.

כללי

מא.חברתנו מדגישה את החשיבות המכרעת בהפעלת ביטוח נסיעות וזאת מיד עם סגירת העסקה. מב.הבטחת מחיר: הלקוח יוכל להבטיח לעצמו את המחיר שניתן לו ביחס להזמנתו רק בהתקיים בו זמנית התנאים הבאים: תשלום מלא של המקדמה / כל עלות ההזמנה (בהתאם לתנאי חברת השייט) במועד ביצועה, כרטוס חומר הנסיעה ואישור חברת השייט. אם לא התקבל מלוא התשלום בגין ההזמנה, כל תוספת עלות הנובעת משינוי בתעריפי הטיסות, שעורי היטולים בארץ ו/או בחו"ל, המיסים, האגרות בארץ ו/או בחו"ל, שערי החליפין במטבעות השונים, היטלי דלק יחול על הנוסע בלבד. ג.דמי ביטול/שינוי: על כל ההזמנות חלים דמי ביטול/שינוי מרגע אישורן גם במקרים של אי מימוש ההזמנה מכל סיבה שהיא. חתימתך מהווה אישור להזמנה. מד.מכתבי תלונה: כל תלונה כלפי אירוע שקרה בטיסה/שייט/העברות/מלון כלפי הספק יוגשו במכתב מסודר באנגלית למייל שירות הלקוחות של החברה: info@topcruise.co.il. מה.דרכון: תוקף הדרכון חייב להיות חצי שנה מיום הנסיעה לפחות. עליך לבדוק צורך באשרות כניסה למדינות הביקור בנסיעתך. חובה עליך לציין אם הנך בעל אזרחות זרה/כפולה/תעודת מעבר או במידה וקיבלת אשרת כניסה חד פעמית. מו.חיסונים יש לוודא המלצות משרד הבריאות. (ניתן לברר בטלפון 03-5634848 או באתר משרד הבריאות: <http://www.health.gov.il/pages/default.asp?maincat=73&catId=60>) מז.אזהרות מסע: על אף כי אינן מהוות אסמכתא חוקית לביטול ההזמנה, מומלץ לבדוק באם קיימת אזהרת מסע ליעד אליו הנך נוסע/ת. באתר: <http://www.mfa.gov.il/MFAHeb/Sherut/travel+advisory>. מח.ביטוח נוסעים ומטען: לא ניתן לבצע ביטוח בצורה רטרואקטיבית. הביטוח יכסה דמי ביטול רק במקרה של אשפוז אישי ו/או מוות קרוב משפחה מדרגה ראשונה. החזר כספי יתקבל מחברת הביטוח ישירות ללקוח. בכל מקרה תנאי הפוליסה הינם התנאים הקובעים ולא יהיו כל תלונות בנושא זה אלא לחברת הביטוח בלבד. מט.שערי מט"ח: שערי המט"ח לחיוב העסקה יקבע עפ"י שער העברות והמחאות גבוה ביום התשלום. נ.חוק הגנת הצרכן חל בעסקה זו רק על מרכיב הטיסה, במידה ונרכשה באמצעותנו, עד עלות של \$400 לאדם, מעלות העסקה כולה. יתרת השירותים הינם "שירותים המתחילים ומסתיימים בחו"ל" ואינם מוגנים ע"פ החוק זה. נא.במקרה של החזר כספי, החזר יתבצע בדרך התשלום בה שולמה ההזמנה, למעט תשלום במזומן ובמקרה זה החזר יתבצע בצ'ק. במקרה של החזר לכרטיס האשראי – החזר יבוצע בניכוי \$10 מעמלה פר עסקה בשער נמוך. החוזרים יבוצעו עד 30 ימי עסקים מרגע קבלת הכספים מחברת השייט. נב.המצב הביטחוני במדינת ישראל וטענת 'כוח עליון': ניסיון העבר מלמד כי לא קיימת ללקוח זכות ביטול מתוקף טענת כוח עליון. גם במקרה של מלחמה כוללת חו"ח, בתי המשפט בישראל כבר קבעו, כי מאחר ובישראל מלחמה הינה תרחיש שהוא בגדר הצפוי, הרי גם מצב מלחמה אינו נחשב ליכוח עליון. האירועים הביטחוניים בישראל אינם יכולים לעמוד ללקוחות כטענה לביטול עסקה ללא תשלום דמי ביטול כקבוע בהסכם הרכישה. לידיעת סוכני הנסיעות (החזר עמלה במקרה של ביטול השיט): במקרה של ביטול השיט על ידי הלקוח מכל סיבה שהיא, או במקרה של אי הופעה לשיט, לא תשולם עמלה כלשהי לסוכן. עמלות שקיבל הסוכן עבור שיט שבטל/אי הופעה לשיט יקוזזו מהחזר המגיע לסוכן ובמקרה שסכום החזר נמוך מהעמלה ששולמה תוצא חשבונית להחזר העמלה.

Sky & Sea fare: אם הזמנתם תעריף Sky & Sea, אנא עיינו בקישור הייעודי לתנאים והגבלות.
 Destination Experiences: אם הזמנתם Destination Experience, אנא עיינו בתנאים והגבלות הייעודיים בקישור הבא.
 Pre- & Post-Journey Additions: אם הזמנתם Pre- & Post Journey Addition, אנא עיינו בתנאים והגבלות הייעודיים בקישור הבא.
 Formula 1 Grand Prix de Monaco 2026 Journeys: אם הזמנתם מסע במסגרת Formula 1 Grand Prix de Monaco 2026, אנא עיינו בתנאים והגבלות הייעודיים בקישור זה.

THESE ARE THE TERMS AND CONDITIONS, WHICH APPLY TO YOUR HOLIDAY PACKAGE. PLEASE READ THEM CAREFULLY AS YOU WILL BE BOUND BY THEM.

כל חבילות הנופש (להלן: ה-"Journey(s)") המוצעות בחוברת של החברה ו-או באתר הרשמי מוצעות למכירה על ידי המוביל Explora S.A., חברה שווייצרית שמשרדיה הרשומים בכתובת Avenue Eugène-Pittard 16, 1206 Geneva (Switzerland), להלן: ה-"Company".

כאשר אתם מבצעים הזמנה, אתם נכנסים לחוזה עם החברה לצורך אספקת כל שירות נסיעה עבורכם. בתנאי ההזמנה הללו לביטויים הבאים תהיה המשמעות המוגדרת להלן:

"Booking" פירושו הצעדים שנקטים על ידי האורח כדי להיכנס לחוזה עם החברה כפי שמתואר בתנאים והגבלות הללו.

"Booking Confirmation" פירושו אישור ההזמנה שנשלח לאורח לאחר ששולמה המקדמה.

"Booking Creation" פירושו הרגע שבו Option Confirmation נשלחת לאורח.

"Booking Terms & Conditions" פירושו תנאים והגבלות אלה והמידע הכלול בחוברת הרלוונטית של החברה, באתר הרשמי ו-או מידע אחר אשר יהווה את התנאים המפורשים של החוזה ביניכם לבין החברה.

"Carrier" פירושו הישות שלקחה על עצמה את החובה להוביל את הנוסע ממקום אחד למשנהו כפי שמצוין בכרטיס המסע, כרטיס טיסה או כרטיס אחר שהונפק לכל הובלה רלוונטית, ומסומן במסמכים הללו כ-"carrier". לחלק ההפלגה בחבילת הקרוז שלכם, ה-Carrier הוא Explora S.A.

"Company" פירושו Explora S.A. - שמענה הרשום Avenue Eugène-Pittard 16, 1206 Geneva, Switzerland - שמארגנת את המסע ומוכרת או מציעה אותו למכירה, בין אם ישירות ובין אם באמצעות סוכן מכירות צד שלישי.

"Conditions of Carriage" פירושו התנאים וההגבלות שלפיהם ה-Carrier מספק הובלה באוויר, בכביש או בים. תנאי ההובלה עשויים להפנות להוראות הדין של מדינת ה-Carrier ו-או לאמנות בינלאומיות שעשויות להגביל או לשלול את אחריות ה-Carrier. עותקים של תנאי ההובלה של כל Carrier זמינים לאורחים על פי בקשה.

"Contract" פירושו החוזה שנכרת בין החברה לבין האורח ביחס למסע הרלוונטי אשר מגובה בהנפקת אישור ההזמנה שנשלח על ידי החברה או סוכן המכירות שלה אל האורח.

"Destination Experience" פירושו כל סיור, טיול או פעילות בחוף שאינם כלולים כחלק מהמחיר הכלל של המסע ומוצעים למכירה על ידי החברה על סיפון כלי השיט שלה.

"Disabled Guest" או "Guest with Reduced Mobility" פירושו כל אורח שניידותו בעת שימוש בתחבורה פוחתת כתוצאה מכל מוגבלות גופנית (חושית או תנועתית, קבועה או זמנית), מוגבלות אינטלקטואלית או פסיכו-חברתית או לקות, או כל סיבה אחרת למוגבלות או לקות או כתוצאה מגיל, ומצבו מצריך תשומת לב מתאימה והתאמה לצרכי הייחודיים לשירותים הזמינים לכל האורחים.

"Explora Early Booking Benefit" פירושו החיסכון הניתן לאורח אם מסע מוזמן בדרך כלל לפחות שנה מראש. הערך הרלוונטי משתנה בהתאם למסעות ספציפיים.

"Future Journey Credit" פירושו אשראי מסע הניתן לאורח לשימוש בהזמנה עתידית עם החברה בתוך פרק זמן מסוים.

"Guarantee (GTY) Suite" פירושו סוויטה שנבחרה עם התעריף הטוב ביותר הזמין ואנו נעדיכן את מספר הסוויטה לפחות 7 ימים לפני היציאה.

"Guest" פירושו כל נוסע ונוסעת, כולל קטינים, ששם מופיע באישור ההזמנה או בחשבונית או בכרטיס שהונפק על ידי החברה.

"Journey" או "Journey Package" פירושו ההובלה בים והשהייה על סיפון כלי שיט של Explora S.A. (כמתואר בחוברת הרלוונטית של החברה, באתר הרשמי או במסמכים אחרים שהופקו עבור או מטעם החברה) לרבות כל סידורי נסיעה נלווים שעשויים לכלול אך לא רק: טיסות, אירוח במלונות, סיורי יבשה, העברות בשדה תעופה, מלון ונמל, Destination Experiences וכן שירותים בתשלום מראש על הסיפון.

"Journey Fare" פירושו עלות המסע הכוללת את הפריטים הבאים: לינת סוויטה, ארוחות על הסיפון, משקאות אלכוהוליים, קוקטיילים, משקאות קלים, מי מינרליים, דמי שירות, מיסי נמל, גישה לאינטרנט WiFi, בידור היכן שמוצע והסעות חינוך מהנמל למרכז העיר כאשר רלוונטי. בהתאם לקטגוריית הסוויטה או לתעריף המבצע שהוזמן, ניתן להעניק הטבות נוספות. נגבית עמלת חווייה עבור Anthology ו-Chef's Kitchen. קיימת רשימת רזרבה של ינות וחלק מהמשקאות האלכוהוליים הנם בתוספת תשלום.

"Ocean Terrace Suite" פירושו קבוצת קטגוריות סוויטה ספציפיות המאגדות לפי גודל, פריסה ושירותים שמציעה Explora Journeys.

"Ocean Grand Terrace Suite" פירושו קבוצת קטגוריות סוויטה ספציפיות המאגדות לפי גודל, פריסה ושירותים שמציעה Explora Journeys.

"Ocean Penthouse Suites" פירושו קבוצת קטגוריות סוויטה המאגדות לפי גדלים, פריסות ושירותים ספציפיים שמציעה Explora Journeys.

"Ocean Residences" ו-"Owner's Residence" פירושו קבוצת קטגוריות סוויטה המאגדות לפי גדלים, פריסות ושירותים ספציפיים שמציעה Explora Journeys.

“Official Website” פירושו קבוצת דפי אינטרנט, מסמכים וקישורי היפרטקסט הקשורים ומוגשים מדומיין האינטרנט www.explorajourneys.com.

“Option” פירושו הבחירה הניתנת לאורח להזמין מסע עם החברה.

“Option confirmation” פירושו ההודעה שנשלחת לאורח לאחר שהאפשרות שהוצעה על ידי החברה התקבלה על ידי האורח ויצירת ההזמנה.

“Reduced Deposit” פירושו קידום מכירות שמופעל מעת לעת במסגרתו המקדמה התקינה של 25% עשויה להיות מופחתת לתקופה מסוימת ובעבור שווקים ספציפיים. הערך הקשור למקדמה המופחתת משתנה בהתאם למסע ספציפי.

“Sales Agent” פירושו יועץ נסיעות צד שלישי שמוכר או מציע למכירה את המסע שמורכב על ידי החברה, בעצמו או בשם החברה.

“Unavoidable and Extraordinary Circumstances” פירושו כל אירוע בלתי צפוי ובלתי ניתן לחיזוי שאינו בשליטת ה-Carrier או החברה, כולל כוח עליון (כגון שיטפון, רעידת אדמה, סערה, הוריקן או אסונות טבע אחרים), מלחמה, פלישה, מעשה של אויבים זרים, מעשי איבה (בלי קשר לשאלה אם הוכרזה מלחמה), מלחמת אזרחים, מרד, מהפכה, התקוממות, שלטון צבאי או כוח שנתפס או החרמה, פעילויות טרור, מהומות, הפרות סדר אזרחי, סכסוכים תעשייתיים, אסונות טבעיים וגרעיניים, אש, סיכוני בריאות, הלאמה, סנקציה ממשלתית, חסימה, אמברגו, סכסוך עבודה, שביתה, מגפה, פנדמיה, הסגר, נעילה או הפסקה או כשל של שירותי חשמל או טלפון ו-או כל בעיות טכניות בלתי צפויות בתחבורה, כולל שינויים עקב תזמון מחדש או ביטול או שינוי טיסות, שדות תעופה או נמלים סגורים או עמוסים.

BOOKING PROCEDURE AND DEPOSIT .1

1.1 כדי להתקדם עם הזמנה, האורח חייב ליצור קשר עם החברה או אחד מסוכני המכירות המורשים או נציגיה. תינתן לאורח Option להזמין מסע ספציפי ו-Option Confirmation תישלח על ידי החברה אל האורח או אל סוכן המכירות.

1.2 בהזמנת מסע, האדם המבצע את ההזמנה מאשר, מסכים ומקבל כי כל האנשים ששמן מופיע בבקשת ההזמנה יהיו כפופים לתנאי ההזמנה וכי יש לו-לה סמכות לקבל תנאים והגבלות אלה בשם כל האנשים המצויים בבקשת ההזמנה.

1.3 ההזמנה תאושר, ו-Booking confirmation תישלח לאחר תשלום מקדמה השווה ל-25% מסך דמי המסע לאדם עבור המסע, או סכום של Reduced Deposit אם מבצע כזה פעיל, שישולם על ידי האורח לחברה. כל התשלומים חייבים להיעשות ישירות מהאורח לחברה.

1.4 המקדמה, המקדמה המופחתת - או התעריף המלא אם רלוונטי - ישולמו בתוך המגבלות הבאות, אשר יתחילו להימנות ממועד Option confirmation:

- בתוך 7 ימים עד 121 ימים לפני היציאה
- בתוך 3 ימים מ-120 עד 31 ימים לפני היציאה
- בתוך יום אחד פחות מ-30 ימים לפני היציאה

אם האורח לא ישלם את המקדמה או את המקדמה המופחתת בהתאם לתנאים לעיל, ההזמנה תבוטל אוטומטית ולא יישלח אישור הזמנה.

1.5 כדי להיות זכאי ל-Explora Early Booking Benefit, האורח נדרש להזמין מסע בדרך כלל לפחות שנה מראש. הערך הרלוונטי משתנה בהתאם למסעות ספציפיים.

1.6 אם נבחרה Guarantee (GTY) Suite, נודיע על מספר הסוויטה לפחות 7 ימים לפני היציאה. כל Guarantee Suites מוגדרות עם מערכת שינה במיטת קינג והגדרת המיטות בקטגוריה זו אינה ניתנת לשינוי למיטות נפרדות. אם נדרשות מיטות נפרדות או אם יש דרישות סוויטה ספציפיות אחרות, מומלץ שלא להזמין Guarantee Suite. לאחר שהוקצתה Guarantee Suite, כל בקשה לשינוי לסוויטה ספציפית עשויה לגרום חיוב נוסף.

CONTRACT AND FINAL PAYMENT .2

2.1 כל מסע כפוף לזמינות בעת ההזמנה. החוזה עם האורח ייחשב ככרות ברגע שאישור ההזמנה נשלח על ידי החברה אל האורח או אל סוכן המכירות.

2.2 תשלום מלא נדרש לא יאוחר מ-90 ימים לפני היציאה עבור כל הקטגוריות, למעט Ocean Residences או 150 ימים עבור Ocean Residences, אלא אם חלים תנאים שונים שצוינו בבירור בעת ההזמנה.

2.3 אם ההזמנה נעשית בתוך 90 ימים לפני היציאה או בתוך 150 ימים לפני היציאה עבור Ocean Residences, אזי התשלום המלא חייב להתבצע בזמן ההזמנה.

2.4 אם אורח כלשהו לא משלם את היתרה בהתאם לתנאים לעיל, לחברה יש זכות לבטל את ההזמנה ללא הודעה ולהטיל דמי ביטול בהתאם לפסקה 13 להלן.

2.5 דמי המסע כוללים את הפריטים הבאים: לינת סוויטה, ארוחות על הסיפון, משקאות אלכוהוליים, קוקטיילים, משקאות קלים, מי מינרלים, דמי שירות, מיסי נמל, גישה לאינטרנט WiFi, בידור היכן שמוצע והסעות חינוך מנמל למרכז העיר כאשר רלוונטי. בהתאם לקטגוריית הסוויטה או לתעריף המבצע שהוזמן, ניתן להעניק הטבות נוספות. התעריף אינו כולל כל הוצאה רפואית, כל שירותים או מוצרים של קבלנים עצמאיים, או Destination Experiences. מוצרים בלעדיים של מזון ומשקאות עשויים להיות זמינים בתשלום נוסף.

PRICES AND PRICE GUARANTEE .3

3.1 לא יבוצע שינוי בדמי המסע לאחר שהתקבל תשלום מלא על ידי החברה.

3.2 החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את מחיר החוזה בכל עת כדי לאפשר שינויים ב-

(a) עלויות הובלה אווירית;

(b) עלויות דלק להנעת כלי השיט;

(c) אגרות, מיסים או תשלומים הניתנים לגבייה עבור שירותים כגון דמי עלייה או ירידה בנמלים או בשדות תעופה;

(d) שערי חליפין הרלוונטיים לדמי המסע.

השינויים עשויים להיות כלפי מעלה או מטה. לפסקה a) כל שינוי בדמי המסע יהיה שווה לסכום העודף שחברת התעופה גבתה. לפסקה b) כל שינוי בדמי המסע יהיה שווה ל-0.33% ממחיר המסע לכל דולר של עלייה במחיר הדלק לחבית (מדד NYMEX). לפסקה c) כל שינוי בדמי המסע יהיה שווה לסכום המלא של האגרות.

3.3 אם העלייה בדמי המסע מסתכמת ביותר מ-8% מסך דמי המסע בעת ההזמנה, האורח יהיה זכאי לבטל את החוזה עם החזר מלא של דמי המסע בגבולות ועד לסכום ששולם בפועל על ידי האורח בזמן הביטול. זכות החזר זו אינה כוללת פרמיות ביטוח ששולמו שאינן ניתנות להחזר בשום מקרה.

3.4 כדי לממש את הזכות לבטל, על האורח להודיע לחברה בכתב בתוך 14 ימים מקבלת הודעת העלאת המחיר.

INSURANCE .4

4.1 החברה ממליצה שכל אורח יבטח את עצמו בפוליסה מתאימה המכסה באופן מספק ביטוח מסע, סיוע רפואי והוצאות, אובדן ו-אז נזק למטען, החל ממועד אישור החוזה כהזמן ועד לסיום המסע כפי שמצוין בחומרים הרלוונטיים.

PASSPORT AND VISAS .5

5.1 על האורחים להחזיק בדרכונים תקפים במלואם לכל משך המסע ותוקפם חייב להיות לפחות 6 חודשים לאחר מועד החזרה. מדינות מסוימות מתקשות על דרכונים קריאים ממוכן ותמונת דרכון דיגיטלית, במיוחד רוסיה וארה"ב.

5.2 החברה אינה אחראית להשגת ויזות לכל אורח, זו אחריותו של כל אורח בנפרד. חובה על האורח לוודא שדרכונו, הוויזות או מסמכי נסיעה אחרים מתקבלים במדינות בהן מתבצע המסע. מומלץ בחום לבדוק את כל הדרישות החוקיות לנסיעה לחו"ל ובנמלים השונים, לרבות דרישות ויזה, הגירה, מכס ובריאות. בפרט, החברה אינה אחראית במקרה שאורחים נדחים לעלייה בשל היעדר או אי-עמידה בדרישות הגירה הנובעות ממערכת EES החדשה (Entry Exit System) המנוהלת על ידי "European Union- Frontex" (EU-LISA ("Agency for the Operational Management of Large-Scale IT Systems in the Area of Freedom, Security and Justice") מערכת בקרת דרכונים אוטומטית שצפויה להיכנס לתוקף עד אוקטובר 2025 - או מה-ETA החדש של הממלכה המאוחדת (Electronic Travel Authorisation) הנדרש לכניסה לבריטניה החל מ-2 באפריל 2025 <https://www.gov.uk/guidance/apply-for-an-electronic-travel-authorisation-eta>. למידע נוסף, אנא בקרו: <https://www.usa.gov/visas-citizens-traveling-abroad>.

5.3 החברה מודעת לסיכון העולמי של מתקפות טרור ללא הבחנה. על האורחים להיות מודעים למידע נסיעה עדכני ולעצות נסיעה מעודכנות ליעד שבחרו; אנא עיינו באתר מחלקת המדינה של ארה"ב למידע מפורט: <https://travel.state.gov/content/travel/en/traveladvisories/traveladvisories.html> או התייעצו באתר ממשלת קנדה: <https://travel.gc.ca/travelling/advisories>.

5.4 אורחים מתחת לגיל 18 (או 21 עבור אורחים אמריקאים או אורחים העולים מנמל בארה"ב) חייבים לנסוע בלווי הוריהם או אפוטרופוס חוקי. אם אחד מהורי הקטין הנוסע אינו משתתף במסע, יש להציג בעת ההזמנה מכתב הרשאה חתום - בהתאם לחוקי המדינה בה מתגורר הקטין - מאת ההורה הנעדר המתיר לקטין לנסוע, מאומת כדרוש.

5.5 אם קטין נוסע עם אורחים שאינם הוריו או אפוטרופוסיו החוקיים, החברה תדרוש בעת ההזמנה מסמך חתום על ידי ההורים או האפוטרופוס החוקי המתיר לקטין לנסוע עם מלווה או אדם ייעודי, בהתאם למדיניות החברה.

FITNESS TO TRAVEL - AGE REQUIREMENT - ALCOHOL .6

6.1 בטיחות כל האורחים הינה בעלת חשיבות עליונה עבור החברה, ולכן כל האורחים מצהירים כי הם כשירים לנסיעה בים (ואם רלוונטי באוויר) וכי התנהגותם או מצבם לא יפגעו בטיחות או בנוחות כלי השיט או המטוס ושאר האורחים, וכי ניתן לשאת אותם בבטחה בהתאם לדרישות הבטיחות החלות שנקבעו על ידי הדין הבינלאומי, האירופי או הלאומי. ה-CDC, ה-WHO ו-<https://travelhealthpro.org.uk/countries> מספקים הנחיות לגבי חיסונים נדרשים בכל מדינה. אנו ממליצים לפנות ליעוץ רפואי - אצל רופא משפחה, אחות מרפאה, רוקח או מרפאת בריאות מטיילים - רצוי לפחות 8 שבועות לפני היציאה.

6.2 כל אורח עם מצב שעלול להשפיע על כשירותו לנסוע בהתחשב במסלול כלי השיט חייב להודיע לחברה בעת ההזמנה ולהגיש אישור רפואי לפני ההזמנה. בכל מקרה, לחברה ו-או ל-Carrier הזכות לבקש, לפי שיקול דעתם, מהאורח להציג אישורים רפואיים התומכים בכשירות לנסיעה.

6.3 לחברה ו-או ל-Carrier אין טיפול מיילדותי ונאוטלי ייעודי על הסיפון בכלי השיט. החברה אינה יכולה לקבל הזמנה ו-Carrier אינו יכול לשאת כל אורחת שתהיה בשבוע 23 (ועוד 6 ימים) להריון בכל נקודה במהלך המסע.

6.4 נשים בהריון מתבקשות להיוועץ רפואית לפני הנסיעה. אם אורחות בהריון מתכננות לנסוע על הסיפון בכל שלב של הריון לפני סף 23 שבועות (ועוד 6 ימים), עליהן להשיג אישור רפואי ממומחה נשים-מיילדות המאשר הריון תוך-רחמי וכשירות לנסיעה על כלי השיט בהתחשב במסלול הספציפי, וכן מועד לידה משוער מאומת באולטרסאונד. החברה שומרת לעצמה את הזכות לסרב עלייה אם לא סופקה תיעוד או אם החברה ו-או רופא הספינה סבורים שיש סיכון משמעותי במהלך המסע עבור האורחת לנסוע.

6.5 החברה ו-Carrier שומרים במפורש את הזכות לסרב זכויות עלייה לכל אורחת שנראית מעל סף ההריון של 23 שבועות (ועוד 6 ימים) או שאינה מספקת את האישור הרפואי בהתאם לסעיפים 6.2 ו-6.3 לעיל, ולא תהא להם כל אחריות ביחס לסירוב כזה.

6.6 במקרה של הזמנה שנעשתה על ידי אורחת שלא ידעה בעת ההזמנה ולא הייתה יכולה לדעת באופן סביר בעת ההזמנה כי היא בהריון מעבר לתנאים הקבועים בסעיף 6.4 לעיל, אזי החברה תציע לאורחת את הבחירה בין הזמנת מסע אחר מחוברת החברה ו-או מהאתר הרשמי באיכות שוות ערך התואמת לתנאים הנ"ל, אם זמין; או ביטול וקבלת החזר מלא של המחיר ששולם על ידי אותה אורחת עבור כל ביטול הזמנה כל עוד הודעה על ביטול נמסרת מיד כאשר האורחת מודעת למצבה. החזר לא יכלול פרמיות ביטוח ששולמו שאינן ניתנות להחזר בשום מקרה.

6.7 אם נראה ל-Carrier, לקפטן או לרופא הספינה כי אורח מכל סיבה אינו כשיר לנסיעה, עשוי לסכן בטיחות, או עשוי להיות מסורב רשות לרדת בכל נמל, או עשוי לגרום ל-Carrier להיות אחראי לאחזקה, תמיכה או החזרה, אזי לקפטן הזכות לסרב להעלות את האורח בכל נמל או להוריד את האורח בכל נמל או להעביר את האורח למקום לינה אחר. לרופא על הסיפון הזכות להעניק עזרה ראשונה וכל תרופה, טיפול או טיפול רפואי אחר ו-או לאשפז ו-או להגביל את האורח לבית החולים של הספינה או מתקן דומה, אם אמצעי כזה נחשב הכרחי על ידי הרופא ומגובה בסמכות הקפטן. סירוב האורח לשתף פעולה לגבי טיפול כזה עשוי להוביל להורדתו בכל נמל, אם יש צורך באמצעות התערבות המשטרה המקומית או הרשויות המוסמכות האחרות, והחברה או ה-Carrier לא יהיו אחראים לכל אובדן, הוצאה או פיצוי לאורח.

6.8 כאשר אורח מוערך כבלתי כשיר לנסיעה ומסורב לעלייה, אזי לחברה ול-Carrier אין כל אחריות כלפי האורח.
6.9 לא יאפשר שייט לתינוקות מתחת לגיל 6 חודשים בתחילת מועד המסע. תינוקות מתחת לגיל שנה אינם רשאים להפליג במסעות עם יותר משני ימים רצופים.

6.10 ככלל, החברה אינה מאפשרת לקטינים להישאר לבד בסוויטה ללא נוכחות מבוגר. "קטיין" פירושו כל אדם מתחת לגיל 21 (במסעות הכוללים נמל בארה"ב) או 18 (במסעות שאינם כוללים נמל בארה"ב). הגיל המינימלי לתפוסה יחידנית הוא 18 או 21 שנים בהתאם לשאלה אם המסע כולל נמל בארה"ב או לא. מבוגר הנוסע עם יותר משני קטינים ודורש סוויטה נוספת רשאי להיות בסוויטה מקושרת.

6.11 רק קטינים מעל גיל 12 רשאים להיות בסוויטה צמודה לזו של הוריהם או אפטרופוסיהם החוקיים. שתי הסוויטות חייבות להיות באותה תחנת התייצבות. קטינים מתחת לגיל 12 רשאים לחלוק סוויטה מחוברת עם הוריהם או אפטרופוסיהם החוקיים. שימו לב כי דלת הטרסה בסוויטה הצמודה או המחוברת שבה שוהים הקטינים עשויה להיות נעולה. קטינים מתחת לגיל 12 נדרשים להיות תחת השגחת הורה או אפטרופוס בכל עת ואינם רשאים להישאר לבד בסוויטה בכל זמן.

לצורך סעיף זה, "סוויטות צמודות" מוגדרות כשתי סוויטות שאין ביניהן יותר מסוויטה אחת, ומשתייכות לאותה תחנת התייצבות ומסדרון. "סוויטות מחוברות" מוגדרות כסוויטות המחוברות באמצעות דלת פנימית.

6.12 משקאות אלכוהוליים בכל צורה לא יימכרו לקטינים במהלך ההפלגה. כאשר מסע מתחיל מחוץ לשטח ארה"ב, גיל השתייה המינימלי הוא 18, וכאשר מסע מתחיל בצפון אמריקה והאזור השכן (קריביים, אמריקה המרכזית, מקסיקו וקנדה), גיל השתייה הוא 21. על האדם להיות בן 18 או 21 בתחילת המסע בהתאם ליעד כמפורט לעיל.

7. DISABLED GUESTS AND GUESTS WITH REDUCED MOBILITY.

7.1 עדיפות החברה ו-Carrier תמיד לנוחות ובטיחות האורחים, ולשם כך מתבקשים האורחים בעת ההזמנה לספק כמה שיותר פרטים מהנושאים המפורטים להלן כדי שהחברה ו-Carrier יוכלו לשקול את חובתם לשאת את האורח באופן בטוח או ישום תפעולית, תוך התחשבות בכל סוגיות הקשורות לעיצוב הספינה של האורח או לתשתיות וציוד הנמל לרבות טרמינלים, שעשויים להפוך בלתי אפשרי את העלייה, הירידה או ההובלה של האורח ושעלולים להשפיע על בטיחות ונוחות האורחים.

7.2 האורח מתבקש לספק פרטים מלאים בעת ההזמנה אם האורח:

(a) אינו חש בטוב, חלוש, מוגבל או בעל מוגבלות בניידות;

(b) אם האורח דורש סוויטה מותאמת, משום שמספרן מוגבל והחברה מבקשת, ככל האפשר, לשכן את האורח כך שיהיה נוח ובטוח במשך המסע;

(c) אם לאורח יש דרישות ישיבה מיוחדות;

(d) אם האורח צריך להביא ציוד רפואי על הסיפון;

(e) אם האורח צריך להביא כלב סיוע מוכר על הסיפון (שימו לב שכלבי סיוע כפופים לתקנות לאומיות).

7.3 כאשר החברה ו-Carrier סבורים שהדבר הכרחי לבטיחות ונוחות האורח וכדי שהאורח יוכל ליהנות במלואו מהמסע, הם עשויים לדרוש מאורח עם מוגבלות או עם מוגבלות בניידות להיות מלווה באדם אחר שמסוגל לספק את הסיוע הנדרש. דרישה זו תתבסס אך ורק על הערכת החברה ו-Carrier את צרכי האורח מטעמי בטיחות ועלולה להשתנות מספינה לספינה ו-או ממסלול למסלול. אורחים המרותקים לכיסא גלגלים מתבקשים להביא כיסא גלגלים מתקפל סטנדרטי לכל המסע ועלולים גם להתבקש להיות מלווים באורח נוסע כשיר המסוגל לסייע להם. רוחב דלת של סוויטות סטנדרטיות עשוי להיות מוגבל ולהשפיע על נגישות לכיסאות גלגלים גדולים יותר.

7.4 אם לאורח יש מצבים, מוגבלות או מוגבלות בניידות הדורשים טיפול אישי או השגחה, אזי טיפול אישי או השגחה אלו חייבים להיות מאורגנים על ידי האורח ועל חשבוננו. כלי השיט אינו מספק שירותי הקלה, טיפול אישי אחד על אחד או השגחה או כל צורת טיפול אחרת למצבים פיזיים או פסיכיאטריים או אחרים.

7.5 אם לאחר הערכה קפדנית של צרכיו ודרישותיו של האורח, החברה ו-Carrier מסיקים כי לא ניתן לשאת את האורח בבטחה ובהתאם לדרישות הבטיחות החלות, אזי החברה יכולה לסרב לקבל הזמנה או עלייה של אורח עם מוגבלות או עם מוגבלות בניידות מטעמי בטיחות.

7.6 החברה שומרת לעצמה את הזכות לסרב לשאת כל אורח שלא הודיע כראוי לחברה על כל מוגבלות או צורך בסיוע כדי שהחברה ו-Carrier יוכלו לבצע הערכה מושכלת אם ניתן לשאת את האורח בבטחה או ישימות תפעולית מטעמי בטיחות. אם האורח אינו מסכים עם החלטת החברה לפי סעיפים 7.5 עד 7.6 של תנאי ההזמנה, עליו לספק תלונה בכתב עם כל הראיות התומכות לחברה.

7.7 החברה שומרת לעצמה את הזכות לסרב לשאת כל אורח שלדעת החברה ו-Carrier אינו כשיר לנסיעה או שמצבו עלול להוות סכנה לעצמו או לאחרים במסע מטעמי בטיחות.

7.8 לטובת בטיחות ונוחות האורח, אם האורח מודע בין מועד ההזמנה לבין מועד תחילת המסע כי יזדקק לטיפול מיוחד או סיוע כפי שפורט לעיל, האורח מתבקש ליידע את החברה מיד כדי שהחברה ו-Carrier יוכלו לבצע הערכה מושכלת אם ניתן לשאת את האורח בבטחה או ישימות תפעולית.

7.9 אורחים עם מוגבלות או עם מוגבלות בניידות עשויים לא להיות מסוגלים לרדת לחוף בנמלים שבהם כלי השיט אינו עוגן לצד הרציף. רשימת נמלים אלו זמינה על פי בקשה בכתב.

7.10 בחלק מהנמלים, יש לעגון מחוץ לנמל במקום לצד הרציף. כאשר זה המקרה, Carrier ישתמש בסירת tender כדי לקחת את האורחים לחוף. tender היא סירה קטנה ועשויה לא להתאים לאנשים עם מוגבלויות או מוגבלות בניידות או בעיות שיווי משקל. בעת שימוש ב-tenders, הבטיחות היא בראש סדר העדיפויות. חשוב שאורחים יוכלו להשתמש ב-tender בבטחה. ייתכן שיידרש מהאורחים לרדת לפלטפורמה או לרציף ולעלות ל-tender. ייתכנו מדרגות למעלה ולמטה, ועל האורחים לעבור פער בין הפלטפורמה לבין ה-tender (שיכול להיות כ-45 ס"מ). בהתאם למזג האוויר, הגאות ותנאי הים, ייתכנו תנועות, שעשויות להשתנות לאורך היום. האורחים חייבים להיות כשירים וניידים מספיק כדי לגשת ל-tender ולרדת ממנה. אם לאורחים יש מוגבלות בניידות או משתמשים בעזרי ניידות כמו מקל, עליהם לשקול בזהירות את יכולתם לעלות ל-tender בבטחה לפני שהם עושים את דרכם למטה לפלטפורמה. האורחים חייבים לקחת בחשבון שימוש במדרגות, אפשרות לפער והבדלי גובה בין הפלטפורמה ל-tender, והאפשרות לתנועה פתאומית של ה-tender כאשר הם מקבלים החלטה. כיסאות גלגלים וקטנועי ניידות לא ינשאו על ידי הצוות לתוך ה-tender. כל האורחים חייבים להיות ניידים באופן עצמאי כדי להשתמש ב-tenders. בסופו של דבר, ההובלה ב-tender עשויה להידחות על ידי הקפטן או כל אחד מקציניו אם יש ספק כלשהו לגבי בטיחות אורח כלשהו.

7.10 בחלק מהנמלים, יש לעגון מחוץ לנמל במקום לצד הרציף. כאשר זה המקרה, Carrier ישתמש בסירת tender כדי לקחת את האורחים לחוף. tender היא סירה קטנה ועשויה לא להתאים לאנשים עם מוגבלויות או מוגבלות בניידות או בעיות שיווי משקל. בעת שימוש ב-tenders, הבטיחות היא בראש סדר העדיפויות. חשוב שאורחים יוכלו להשתמש ב-tender בבטחה. ייתכן שיידרש מהאורחים לרדת לפלטפורמה או לרציף ולעלות ל-tender. ייתכנו מדרגות למעלה ולמטה, ועל האורחים לעבור פער בין הפלטפורמה לבין ה-tender (שיכול להיות כ-45 ס"מ). בהתאם למזג האוויר, הגאות ותנאי הים, ייתכנו תנועות, שעשויות להשתנות לאורך היום. האורחים חייבים להיות כשירים וניידים מספיק כדי לגשת ל-tender ולרדת ממנה. אם לאורחים יש מוגבלות בניידות או משתמשים בעזרי ניידות כמו מקל, עליהם לשקול בזהירות את יכולתם לעלות ל-tender בבטחה לפני שהם עושים את דרכם למטה לפלטפורמה. האורחים חייבים לקחת בחשבון שימוש במדרגות, אפשרות לפער והבדלי גובה בין הפלטפורמה ל-tender, והאפשרות לתנועה פתאומית של ה-tender כאשר הם מקבלים החלטה. כיסאות גלגלים וקטנועי ניידות לא ינשאו על ידי הצוות לתוך ה-tender. כל האורחים חייבים להיות ניידים באופן עצמאי כדי להשתמש ב-tenders. בסופו של דבר, ההובלה ב-tender עשויה להידחות על ידי הקפטן או כל אחד מקציניו אם יש ספק כלשהו לגבי בטיחות אורח כלשהו.

כל האורחים חייבים לנהוג בזהירות יתרה כאשר עולים ויורדים מה-tender. יהיו אנשי צוות כדי להדריך ולייצב אורחים בעת העלייה והירידה, אך הם אינם יכולים לתמוך, להרים או לשאת אורחים. אותן זהירויות חלות כאשר האורחים יורדים מה-tender בנמל.

8. PUBLIC HEALTH QUESTIONNAIRE

8.1 לחברה ו-Carrier ו-או לרשויות הבריאות בכל נמל הזכות להגיש שאלון בריאות ציבורית מטעמם. האורח יספק מידע מדויק לגבי תסמיני כל מחלה, לרבות אך לא רק מחלות גסטרואינטסטיביות, H1N1 ו-Carrier. רשאי לסרב עלייה לכל אורח שלדעתו הבלעדית יש תסמינים של מחלה כלשהי, לרבות מחלה ויראלית או חיידיקית, לרבות אך לא רק H1N1, Norovirus ו-Covid19. סירוב אורח למלא את השאלון עשוי להביא לסירוב עלייה.

8.2 כאשר אורחים חולים במהלך המסע במחלה מדבקת, לחברה ו-Carrier הזכות ליישם אמצעי בקרת בריאות הציבור. רופא הספינה עשוי לדרוש מהאורח להישאר בסוויטה בהתאם לפרוטוקולים של WHO ורשויות הבריאות.

9. FOOD ALLERGIES

9.1 מזכירים לאורחים שחלק מהמזונות עשויים לגרום לתגובה אלרגית אצל אנשים מסוימים עקב אי סבילות לרכיבים מסוימים. אם לאורח ידועות אלרגיות או אי סבילות למזון כלשהו, עליו להודיע לחברה בעת ההזמנה (על ידי מילוי טופס ייעודי) וכן לדווח לצוות הסיפון בעת הציק-אין או בהקדם האפשרי לאחר העלייה.

9.2 זו אחריות האורח לוודא שהוא נמנע באופן פעיל מכל מזון שהוא אלרגי אליו. החברה תנקוט בכל אמצעי הסבירות אם קיבלה הודעה בכתב על כל מזון או רכיב מסוים שאליו יש לאורח תגובה אלרגית ותסייע ככל האפשר לאורח להימנע מכל מזון או רכיב כזה אם נמסר מידע על ידי האורח לפי סעיף 9.1 לעיל; בהיעדר מידע כזה, לא החברה ולא Carrier יישאו באחריות להכנת ארוחות מיוחדות לאורח או לכל ארוחה אחרת שנצרכה על ידי האורח. במקרה של אלרגיות-אי סבילות מרובות, אף כי נמסר מידע כאמור, החברה או Carrier עשויים שלא להיות מסוגלים למנוע את הסיכון של זיהום צולב במהלך הכנת המזון ולכן לא החברה ולא Carrier יישאו באחריות אם מתרחש זיהום כזה.

10. MEDICAL ASSISTANCE

10.1 מומלץ בחום לאורחים לרכוש ביטוח נסיעות מקיף הכולל טיפול רפואי והוצאות פינוי-השבה.

10.2 בהתאם לדרישות מדינת הדגל, יש רופא מוסמך על הסיפון ומרכז רפואי המצויד לטפל במקרי חירום כלליים ובניהול רוב המצבים הרפואיים הנפוצים. האורח מאשר ומקבל בעת ההזמנה כי למרכז הרפואי אין משאבים שווי ערך לבית חולים ביבשה, ואין בו צוות רפואי מומחה או שירותים רפואיים מומחיים. לא החברה, לא Carrier ולא הרופא יהיו אחראים כלפי האורח כתוצאה מאי היכולת לטפל בכל מצב רפואי.

10.3 האורח מאשר כי אף שיש רופא מוסמך על הסיפון, זו חובתו ואחריותו של האורח לפנות לעזרה רפואית אם נחוץ, במהלך המסע, והוא יהיה אחראי לשלם עבור שירותים רפואיים על הסיפון.

10.4 במקרה של מחלה או תאונה, ייתכן שיהיה צורך להוריד אורחים לחוף על ידי Carrier ו-או הקפטן לצורך טיפול רפואי. לא Carrier ולא החברה מצהירים או מקבלים אחריות בנוגע לאיכות המתקנים או הטיפולים הרפואיים הזמינים בכל נמל עגינה או במקום בו האורח הורד. מתקנים וסטנדרטים רפואיים משתנים מנמל לנמל. לא החברה ולא Carrier מצהירים או מתחייבים ביחס לסטנדרט הטיפול הרפואי בחוף.

10.5 חוות הדעת המקצועית של הרופא לגבי כשירות האורח לעלות לכלי השיט או להמשיך במסע היא סופית ומחייבת את האורח.

10.6 מומלץ לבקש עצה רפואית לפני הזמנה עבור ילדים עד גיל 12 חודשים. למען הסר ספק, הוראות סעיף 6 ודרישת הכשירות לנסיעה חלות על כל האורחים, כולל תינוקות.

11. MEDICAL EQUIPMENT

11.1 חשוב שהאורחים ייצרו קשר עם היצרן או הספק כדי לוודא שכל ציוד רפואי שהם מתכוונים להביא על הסיפון בטוח לשימוש. זו אחריות האורחים לתאם משלוח של כל הציוד הרפואי אל הרציף לפני היציאה ולהודיע לחברה לפני ההזמנה אם יש צורך בהעלאת ציוד רפואי על הסיפון, כדי שהחברה וה-Carrier יוכלו לוודא שניתן לשאת את הציוד הרפואי בבטחה.

11.2 זו אחריות האורחים לוודא שכל הציוד הרפואי תקין ולדאוג לכמות מספקת של ציוד ואספקה למשך כל ההפלגה. הספינה אינה מחזיקה חלקי חילוף, והגישה לשירותים וציוד ביבשה עשויה להיות קשה ויקרה. האורחים חייבים להיות מסוגלים להפעיל את כל הציוד.

BOOKING CHANGES REQUESTED BY THE GUEST .12

12.1 האורח זכאי להחליף את עצמו או את עצמה בצד שלישי, בתנאי ש-

(i) לפחות אורח אחד נותר זהה מתאריך יצירת ההזמנה המקורי;

(ii) אותו צד שלישי עומד בכל התנאים לשימוש במסע; ו-

(iii) נמסרה הודעה בכתב כדין לחברה לא יאוחר מ-14 ימי עבודה לפני יציאת המסע.

האורח והנמחה לחוזה יהיו אחראים יחד ולחוד כלפי החברה לתשלום מחיר המסע וכל עלות נוספת שעלולה להיגרם כתוצאה מהשינוי.

12.2 ביחס להזמנות שבוצעו לפני 31 בדצמבר 2024, גם לאחר שהונפקה חשבונית האישור, האורח זכאי גם כן להמיר ללא תשלום,

פעם אחת בלבד, את המסע שנרכש ("Original Journey") במסע אחר ("New Journey") בתנאים הבאים:

(i) מועד היציאה של ה-New Journey נמצא בטווח של 180 ימים לפני או 180 ימים אחרי מועד היציאה של ה-Original Journey;

(ii) הבקשה להחלפת ה-New Journey במקום ה-Original Journey מתקבלת על ידי החברה לא יאוחר מ-120 ימים לפני מועד

היציאה של ה-Original Journey (200 ימים עבור Ocean Residences);

(iii) קיימת זמינות מקומות ב-New Journey;

(iv) אין מגבלה ספציפית הצמודה ל-Original Journey Package הגוברת על מדיניות שינוי ההזמנה;

(v) ל-New Journey Package יש אורך מסע זהה או ארוך יותר מה-Original Journey Package;

(vi) New Journey Package מוזמן באותה קטגוריית סוויטה או בקטגוריית סוויטה גבוהה יותר מה-Original Journey Package.

אם התנאים לעיל מתקיימים, ההחלפה של ה-Original Journey Package ב-New Journey Package תהיה ללא דמי

אדמיניסטרציה נוספים. אם התנאים אינם מתקיימים, שינוי ההזמנה לא יאושר, וה-Original Journey Package יבוטל לפי מדיניות

הביטול שבפסקה 13 להלן.

עבור הזמנות שנעשות החל מ-1 בינואר 2025 ואילך, גם לאחר הוצאת חשבונית האישור, האורח זכאי גם כן להחליף, פעם אחת

בלבד, את ה-Original Journey במסע אחר ("New Journey") בתנאים הבאים:

(i) הבקשה להחלפת ה-New Journey במקום ה-Original Journey מתקבלת על ידי החברה לא יאוחר מ-151 ימים לפני מועד

היציאה של ה-Original Journey (201 ימים עבור Ocean Residences);

(ii) קיימת זמינות מקומות ב-New Journey;

(iii) אין מגבלה ספציפית הצמודה ל-Original Journey Package הגוברת על מדיניות שינוי ההזמנה;

(iv) ל-New Journey Package יש אורך מסע זהה או ארוך יותר מה-Original Journey Package;

(v) New Journey Package מוזמן באותה קטגוריית סוויטה או בקטגוריית סוויטה גבוהה יותר מה-Original Journey Package.

אם התנאים לעיל מתקיימים, ההחלפה תחויב בדמי אדמיניסטרציה בלבד. אם התנאים אינם מתקיימים, שינוי ההזמנה לא יאושר, וה-

Original Journey Package יבוטל לפי מדיניות הביטול שבפסקה 13 להלן. דמי האדמיניסטרציה אינם ניתנים להחזר, אולם הם

מומרים ל-Future Journey Credit שניתן לזקוף לטובת ה-New Journey Package או הזמנה חדשה אחרת בתוך 12 חודשים

מתאריך הביטול.

אם מחיר ה-New Journey Package גבוה מזה של ה-Original Journey Package, הפרש במחיר וכן פרמיית הביטול יחולו על

האורח בלבד.

אם מחיר ה-New Journey Package נמוך מזה של ה-Original Journey Package, הפרש המחיר ינתן לאורח בצורה של Future

Journey Credit שיהיה תקף למשך שנתיים מתאריך ההנפקה.

12.3 החברה תעשה מאמצים סבירים להיענות לבקשות האורח לשינויים בטיסות, בסידורי תחבורה או ברכיבים אחרים של ה-

Original Journey ולהתאימם ל-New Journey Package. בשום מקרה לא תחול על החברה אחריות בגין בקשות לשינוי שלא ניתן

לספקן.

שינויי שם או תאריך אינם תמיד אפשריים על ידי חברות תעופה וספקי תחבורה או שירותים אחרים כאשר הם מבוצעים. רוב חברות

התעופה וספקים אחרים רואים בשינויים כאלה ביטול וגובים בהתאם. כל העלויות הנוספות כולל דמי ביטול ו-או עליות מחירים

שמוטלים על ידי חברות תעופה או ספקי צד שלישי יחולו על חשבון האורח בלבד ויחויבו כחלק מהעלות הנוספת האמורה לעיל.

12.4 על אף האמור, ניתן לבקש שינויים אחרים להזמנה (גם לאחר הוצאת אישור ההזמנה) כגון הוספת אורח נוסף להזמנה או שינוי

בפרטי שמו של האורח, עד 14 ימי עבודה לפני יציאת המסע. לא ייגבו דמי אדמיניסטרציה מהאורח עבור שינויים אלה. כל העלויות

הנוספות שעלולות לנבוע מהשינוי האמור יחולו על חשבון האורח בלבד.

12.5 בקשות לשינוי להזמנה שהתקבלו על ידי החברה מעבר למועדים שלעיל ייחשבו כביטולים ויחולו עליהן דמי הביטול כמפורט

בסעיף 13 להלן. הדפסת כרטיסי מסע חדשים הנובעת מהשינויים שצוינו לעיל תהיה ללא תשלום נוסף.

CANCELLATION BY THE GUEST .13

13.1 ביטול ההזמנה חייב להתבצע בעל פה או בכתב (מכתב רשום, דוא"ל או פקס) על ידי האורח או סוכן המכירות שלו ולהתקבל

במרכז החוויות של Explora. כל הכרטיסים שהונפקו ואישור ההזמנה חייבים להיות מוחזרים יחד עם הודעת הביטול.

"NO SHOW" בעת היציאה או שבירת החבילה (ירידה לפני תום ההפלגה) ייחשבו כביטול שנעשה ביום היציאה ויחולו עליו דמי ביטול

של 100%.

13.2 כדי לכסות את ההפסד המשוער שנגרם עקב הביטול, החברה תגבה דמי ביטול בהתאם לסקאלה הבאה:

Explora Journeys Cancellation Policy

OCEAN TERRACE SUITES, OCEAN GRAND TERRACE SUITES & OCEAN PENTHOUSES

Explora Journeys Cancellation Policy

OCEAN TERRACE SUITES, OCEAN GRAND TERRACE SUITES & OCEAN PENTHOUSES	OCEAN TERRACE SUITES, OCEAN GRAND TERRACE SUITES & OCEAN PENTHOUSES	OCEAN RESIDENCES	OCEAN RESIDENCES
Cancellation Penalty Policy	All cruise lengths	Cancellation Penalty Policy	All cruise lengths
No fees	10 Days from booking initial date (if booking is created earlier than 365 days before departure)	No fees	10 Days from booking initial date (if booking is created earlier than 365 days before departure)
Administration Fee per person: 200USD / 250 CAD / 250 AUD / 250 NZD CHF 200 / 150£ / 200€ / BRL 1000 /	From booking date until 151 days prior	Administration Fee per person: 400USD / 500 CAD / 500 AUD / 500 NZD CHF 400 / 300£ / 400€ / BRL 2000 /	From booking date until 201 days prior
15%	150 - 121 days prior	25%	200 - 151 days prior
25%	120 - 91 days prior	45%	150 - 121 days prior
50%	90 - 61 days prior	65%	120 - 91 days prior
75%	60 - 31 days prior	85%	90 - 61 days prior
100%	30 days prior	100%	60 days prior

Explora Journeys Reduced Deposit Cancellation Policy

OCEAN TERRACE SUITES, OCEAN GRAND TERRACE SUITES & OCEAN PENTHOUSES	OCEAN TERRACE SUITES, OCEAN GRAND TERRACE SUITES & OCEAN PENTHOUSES	OCEAN RESIDENCES	OCEAN RESIDENCES
Cancellation Penalty Policy	All cruise lengths	Cancellation Penalty Policy	All cruise lengths
No fees	10 Days from booking initial date (if booking is created earlier than 365 days before departure)	No fees	10 Days from booking initial date (if booking is created earlier than 365 days before departure)
Administration Fee per person: 200USD / 250 CAD / 250 AUD / 250 NZD / CHF 200 / 150£ / 200€ / BRL 1000 /	From booking date until 151 days prior	Administration Fee per person: 400USD / 500 CAD / 500 AUD / 500 NZD / CHF 400 / 300£ / 400€ / BRL 2000 /	From booking date until 201 days prior
Amount of the Reduced Deposit paid	150 - 91 days prior	Amount of the Reduced Deposit paid	200 - 151 days prior
50%	90 - 61 days prior	45%	150 - 121 days prior
75%	60 - 31 days prior	65%	120 - 91 days prior
100%	30 days prior	85%	90 - 61 days prior
		100%	60 days prior

:Grace Period

אם תאריך יצירת ההזמנה מוקדם יותר מ-365 ימים לפני יציאת המסע, האורח רשאי לבטל את ההזמנה ללא דמי ביטול במהלך "תקופת חסד" של 10 ימים מתאריך יצירת ההזמנה.

13.3 אם סוויטה נותרת לשימוש יחיד לאחר ביטול האורח השני, האורח שמאכלס את הסוויטה לשימוש יחיד יישא בתוספת יחיד של 100%, או כל תוספת יחיד נמוכה יותר שהחברה תגבה באותה עת מכל הזמנת סוויטה יחיד. ביטול של אורח נוסף (אורחים מעבר לאורח הראשון והשני של הסוויטה) יחויב בהתאם לסעיף 13.2.

13.4 ייתכן שהאורח יוכל לתבוע את דמי הביטול הללו מספק הביטוח שלו, בכפוף להשתתפויות עצמיות רלוונטיות. זו אחריות האורח להגיש תביעה בהתאם לתנאי הפוליסה שלו.

13.5 האורח לא יהיה חייב לשלם את העמלות המוזכרות בסעיפים 13.2 ו-13.3 לעיל אם הביטול נובע מנסיבות בלתי נמנעות וחרגות המתרחשות ביעד או בסביבתו המיידית ומשפיעות באופן משמעותי על ביצוע החבילה, או משפיעות באופן משמעותי על הובלת האורחים ליעד.

13.6 לא יונפק החזר אם אורח במכוון או שלא במכוון אינו מופיע למסעו, מסורב עלייה מכל סיבה לרבות אי הצגת מסמכי נסיעה, דרכון או ויזה נדרשים, או מסיים את מסעו לפני מועד הירידה המתוכנן.

14. BOOKING CHANGES EFFECTED BY THE COMPANY .14

14.1 סידורי המסע נערכים חודשים רבים מראש על ידי החברה. לעיתים נדירות ייתכן שיהיה צורך לשנותם; לכן בכל עת לפני כריתת החוזה עם האורח, החברה שומרת לעצמה במפורש את הזכות לשנות את הסידורים למסע אם שינויים כאלה יהפכו נחוצים או מומלצים מסיבות תפעוליות, מסחריות או בטיחותיות. החברה רשאית גם לבצע שינוי בלתי מהותי במסע - במקרה זה תודיע לאורח בהתאם זמן סביר מראש.

14.2 במקרה של שינוי מהותי לתנאי יסודי של החוזה, החברה תודיע לאורח או לסוכן המכירות שלו על שינוי כזה בכתב בהקדם הסביר.

האורח יוצע לבחור בין:

(a) קבלת השינוי; או

(b) הזמנת מסע אחר מחוברת החברה ו-או מהאתר הרשמי באיכות זהה או גבוהה יותר, אם זמין; או

(c) הזמנת מסע אחר מחוברת החברה ו-או מהאתר הרשמי, אם זמין. אם המסע שנבחר יקר יותר מזה שנבחר במקור, האורח ישלם את ההפרש במחיר. אם, להפך, המחיר נמוך יותר, האורח יקבל החזר של ההפרש; או

(d) ביטול וקבלת החזר מלא של כל הכספים ששולמו.

14.3 הודעת השינוי תציין פרק זמן תגובה סביר שבו על האורח להודיע לחברה על החלטתו. ההודעה תציין בנוסף כי אם האורח לא יענה בתוך הזמן שנקבע, ייחשבו השינויים כמקובלים.

14.4 לאחר שהמסע הושלם, ואם בלתי אפשרי להבטיח את החזרת האורח לנקודת המוצא שלו כפי שהוסכם בחוזה עקב נסיבות בלתי נמנעות וחריגות, החברה תישא בעלות הלינה הנחוצה, אם אפשר בקטגוריה מקבילה, לתקופה שלא תעלה על שלושה לילות לכל נוסע. כאשר נקבעים בחקיקה האירופית או שוות ערך פרקי זמן ארוכים יותר עבור החזרת הנוסע, יחולו פרקי זמן אלה.

14.5 לחברה הזכות להקצות לאורח סוויטה אחרת, כל עוד יש לה מאפיינים דומים. אם יש שינוי בלינה לסוויטה במחיר נמוך יותר, האורחים המושפעים משינוי כזה יהיו זכאים להחזר הפרש המחיר בלבד לפי התעריפים התקפים אז.

15. CANCELLATION BY THE COMPANY .15

15.1 החברה שומרת לעצמה את הזכות לבטל כל מסע בכל עת באמצעות מתן הודעה בכתב לאורח, אך לא תהיה אחראית לפיצוי נוסף, אם:

(i) הביטול נובע מאירוע של "נסיבות בלתי נמנעות וחריגות" ו-או מכל נסיבות בלתי רגילות או בלתי צפויות מעבר לשליטת החברה, שתוצאותיהן לא ניתן היה למנוע גם אם ננקטה כל הזהירות המתבקשת;

(ii) מספר האנשים שנרשמו למסע קטן מ-50% מקיבולת האורחים של הספינה הרלוונטית.

בשני המקרים לעיל, החברה תציע לאורח לבחור בין:

(a) קבלת מסע חלופי שמוצע על ידי החברה, באיכות זהה או גבוהה יותר. אם החלופה הזמינה נמוכה יותר באיכות, יוצע החזר הפרש המחיר לצד המסע החלופי; או

(b) בחירה והזמנה של מסע זמין אחר בכפוף לתשלום המחיר החל. אם מסע כזה יקר יותר מזה שנבחר במקור, האורח ישלם את ההפרש. אם, להפך, המחיר נמוך יותר, האורח יקבל החזר של ההפרש; או

(c) ביטול וקבלת החזר מלא של כל הכספים ששולמו.

15.3 החלטת האורח חייבת להימסר לחברה בכתב או באמצעות סוכן המכירות שלו.

15.4 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה שומרת לעצמה את הזכות לדחות או לבטל הזמנות חדשות שנעשו על ידי או בשם אורחים לשעבר, אשר במהלך מסע קודם:

(a) התנהגו באופן מסוכן לבטיחותם ו-או לבטיחות אורחים אחרים ו-או אנשי צוות;

(b) גרמו נזק ו-או סיכנו את נכסי החברה;

(c) לא סגרו חובות פתוחים מול החברה;

(d) הפרו את סעיף 18 לתנאי ההזמנה הנוכחיים;

(e) הפרו את מדיניות התנהגות האורח ו-או הוראות הקפטן של הספינה ו-או תנאי ההובלה;

(f) כל אורח אשר, כתוצאה מתהליך סקרינינג האורחים, מזהה כמי שמופיע ברשימת עברייני המין הלאומית של ארה"ב או בכל רשימת עברייני מין רלוונטית אחרת.

האורח יקבל הודעה בכתב על הדחייה או הביטול שנעשו לפי סעיף זה.

16. THE COMPANY'S LIABILITY .16

16.1 בכפוף לסעיפים 16.3 עד 16.8 החברה מקבלת אחריות למוות, פגיעה או מחלה שנגרמו עקב מעשים ו-או מחדלים רשלניים שלה ושל כל מי שמספק שירותים שהם חלק מהמסע. אחריות החברה מוגבלת, היכן שחל, על ידי האמנות המוזכרות בסעיף זה. אחריות החברה כלפי האורח מוסדרת גם על ידי האמנות הבינלאומיות המוזכרות להלן (ראו סעיפים 16.4 עד 16.13), שמספקות מגבלות אחריות של ה-Carrier. החברה אינה אחראית לכל ביצוע לקוי או אי-ביצוע שהוא:

(a) נובע כולו מאשמת האורח;

(b) מעשה או מחדל בלתי צפוי או בלתי נמנע של צד שלישי שאינו קשור לאספקת שירות במסגרת החוזה;

(c) נסיבות בלתי רגילות או בלתי צפויות מעבר לשליטת החברה ו-או מי שמספק שירותים שהם חלק מהמסע, שתוצאותיהן לא ניתן היה למנוע גם אם ננקטה כל הזהירות המתבקשת, כולל (אך לא רק) אירוע של נסיבות בלתי נמנעות וחריגות; או

(d) אירוע שהחברה ו-או מי שמספק שירותים שהם חלק מהמסע לא היו יכולים, גם בזהירות ראויה, לצפות או למנוע.

16.2 בגין תביעות שאינן כוללות פגיעה גופנית, מוות או מחלה או שאינן כפופות לאמנות המוזכרות בסעיפים 16.4 עד 16.13 כולל, אחריות החברה על ביצוע לקוי של החוזה מוגבלת למקסימום של פי שלושה מהמחיר ששילם האורח עבור המסע (לא כולל פרמיות ביטוח ודמי שינוי).

16.3 כל הובלה (ביבשה, באוויר ובים) כפופה לתנאי ההובלה של ה-Carrier בפועל. תנאים אלה עשויים להגביל או לשלול אחריות. הם משולבים במפורש בתנאי ההזמנה הנוכחיים ומוסכמים במפורש על ידי האורח בעת ההזמנה. עותקים זמינים על פי בקשה מהחברה.

16.4 הובלת אורחים ומטענם באוויר כפופה לאמנות בינלאומיות שונות ("האמנות האוויריות הבינלאומיות"), כולל אמנת ורשה 1929 (כפי שתוקנה בפרוטוקול האג 1955 או פרוטוקול מונטריאול 1999 או אחרת) או אמנת מונטריאול 1999. ככל שהחברה עשויה להיות אחראית כ-Carrier לא מבצע כלפי אורחים ביחס להובלה אווירית, תנאי האמנות האוויריות הבינלאומיות (כולל תיקונים עתידיים וכל אמנה חדשה שעשויה לחול על חוזה לקרוז בין החברה לבין אורח) משולבים במפורש בתנאי ההזמנה ובתנאי ההובלה. האמנות הללו קובעות מגבלות אחריות ה-Carrier למוות ופגיעה גופנית, אובדן ונזק למטען ועיכוב. כל אחריות של החברה כלפי האורח הנובעת מההובלה באוויר כפופה למגבלות האחריות שבאמנות אלה. עותקים זמינים על פי בקשה.

16.5 ככל שהחברה עשויה להיות אחראית כלפי אורח בגין תביעות הנובעות מההובלה באוויר, ביבשה או בים, החברה תהא זכאית לכל הזכויות, ההגנות, החסינויות והמגבלות הזמינות, בהתאמה, ל-Carriers בפועל (כולל תנאי ההובלה שלהם) ועל פי כל התקנות ו-אז האמנות החלות, כגון אמנת אתנס, אמנת מונטריאול, ושום דבר בתנאי ההזמנה ובתנאי ההובלה לא ייחשב כויתור עליהם. אם מונח, תנאי, סעיף או הוראה כלשהם יתבטלו או ייפסלו, שאר המונחים, התנאים, הסעיפים וההוראות ייחשבו בני הפרדה ויישארו בתוקפם.

16.6 רמת הנזקים שהחברה ו-Carrier עשויים להיות חייבים לשלם ביחס למוות ו-אז פגיעה גופנית ו-אז אובדן או נזק למטען תיקבע בהתאם לאמור להלן:

לגבי הובלה בים תחול תקנת האיחוד האירופי 392/2009 בדבר זכויות האורחים בעת נסיעה בים במקרה של תאונת (EU Regulation 392/2009), על הובלה בינלאומית בים כאשר נמל העלייה או הירידה נמצא באיחוד האירופי או כאשר הספינה נושאת דגל האיחוד או כאשר חוזה ההובלה נעשה באיחוד.

עותק של התקנה זמין על פי בקשה וניתן להורדה מהרשת: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/2724/annex-b-reg-ec-392-2009.pdf

סיכום של התקנה: <https://ec.europa.eu/transport/sites/default/files/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>

כאשר הספינה משמשת כאירוח צף, יחולו הוראות אמנת אתנס 1974 והמגבלות שבה, והן משולבות כאן במפורש בתנאים אלה לרבות תביעות בגין אובדן או נזק למטען ו-אז מוות ו-אז פגיעה גופנית.

16.7 גבול הנזקים שהחברה ו-Carrier עשויים להיות אחראים להם ביחס למוות, פגיעה גופנית או מחלה לאורח ו-אז אובדן או נזק למטען מוגבל ולא יעלה בכל נסיבות על מגבלות האחריות הקבועות בתקנה האירופית 392/2009, או, היכן שחל, אמנת אתנס 1974.

16.8 אחריות החברה ו-Carrier למוות, פגיעה גופנית או מחלה של האורח לא תעלה על 46.666 יחידות זכויות משיכה מיוחדות (SDR) כפי שנקבע והוגדר באמנת אתנס 1974, או, היכן שחל, הסכום המרבי של SDR 400,000 בהתאם לתקנה האירופית 392/2009 או אמנת אתנס 2002, ובמקום שבו קיימת אחריות למלחמה וטרור לפי התקנה האירופית 392/2009 או אמנת אתנס 2002 - SDR 250,000.

אחריות החברה ו-Carrier לאובדן או נזק למטען או רכוש אחר של האורח לא תעלה על SDR 833 לכל אורח לפי אמנת אתנס 1974 או SDR 2,250 היכן שחלות תקנה אירופית 392/2009 או אמנת אתנס 2002. מוסכם כי אחריות החברה ו-Carrier כפופה להשתתפויות עצמיות החלות לכל אורח, סכום שיופחת מאובדן או נזק למטען או רכוש אחר.

האורח מבין ששער ההמרה של SDR משתנה מדי יום וניתן לקבלו בבנק או באינטרנט. ערך SDR ניתן לחישוב באתר קרן המטבע: http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx

16.9 חזקה לפי אמנת אתנס 1974, והיכן שחלות אמנת אתנס 2002 או תקנה אירופית 392/2009, כי ה-Carrier מסר מטען לאורח אלא אם כן ניתנה הודעה בכתב על ידי האורח בתוך המועדים הבאים:

(i) במקרה של נזק גלוי - לפני או בזמן הירידה או המסירה;
(ii) במקרה של נזק שאינו גלוי או אובדן מטען - בתוך חמישה עשר ימים ממועד הירידה או המסירה או מהמועד שבו מסירה כזו הייתה אמורה להתבצע.

16.10 אם ההובלה לפי מסמך זה אינה "הובלה בינלאומית" כהגדרתה בסעיף 2 לתקנה האירופית 392/2009 או שהספינה משמשת כמלון צף ו-אז הובלה ימית מקומית בבריטניה - יחולו הוראות אמנת אתנס 1974 על חוזה זה וייחשבו כמשולבות בו בהתאמות הנדרשות.

16.11 החברה לא תהיה אחראית לאובדן או נזק לשום דבר ערך כגון כספים, ניירות ערך, פריטי מתכת יקרה, תכשיטים, אמנות, מצלמות, מחשבים, ציוד אלקטרוני או כל דבר ערך אחר אלא אם הופקדו אצל ה-Carrier לשמירה, והוסכם במפורש ובכתב על גבול אחריות גבוה יותר בזמן ההפקדה, ושולמה תוספת עבור ביטוח ערך מוצהר. שימוש בכספת הספינה אינו הפקדה אצל הספינה. כאשר קיימת אחריות לאובדן או נזק לערכים שהופקדו אצל הספינה, אזי האחריות מוגבלת ל-SDR 1,200 לפי אמנת אתנס 1974 או SDR 3,375 היכן שחלות תקנה אירופית 392/2009 או אמנת אתנס 2002.

16.12 החברה ו-Carrier ייהנו מכל דין החל המספק הגבלת אחריות ו-אז פטור ממנה (כולל ללא הגבלה דין ו-אז דיני דגל הספינה לגבי הגבלת נזקים כוללת שניתנת לגבייה מה-Carrier). שום דבר בתנאי ההזמנה הללו לא נועד להגביל או לשלול מהחברה ו-Carrier את הגבלות או פטורי האחריות הללו. משרתי ו-אז סוכני החברה ו-Carrier ייהנו מכל הוראות אלה בדבר הגבלת אחריות.

16.13 מבלי לפגוע בהוראות סעיפים 16.7 עד 16.12 לעיל, אם תוגש תביעה נגד החברה ו-Carrier בכל שיפוט שבו הפטורים והמגבלות החלים המשולבים בתנאים אלה ייחשבו כבלתי ניתנים לאכיפה מבחינה משפטית, אזי החברה ו-Carrier לא יהיו אחראים למוות, פגיעה, מחלה, נזק, עיכוב או כל אובדן או פגיעה אחרת לכל אדם או רכוש הנובעים מכל סיבה שהיא שלא הוכח כי נגרמה בשל רשלנותם או אשמתם של החברה ו-Carrier עצמם.

16.14 מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בתנאים אלה, החברה לא תהיה אחראית בכל הנסיבות לכל אובדן או אובדן צפוי של רווחים, אובדן הכנסות, אובדן שימוש, אובדן חוזה או הזדמנות או לכל נזק תוצאתי או עקיף אחר בעל אופי דומה.

16.15 אחריות החברה מוחרגת לתביעות הנובעות מאובדן או נזק הנגרמים במישרין או בעקיפין בנסיבות שבהן ביצוע ו-או ביצוע בזמן של החוזה נמנעים בשל מלחמה או איום מלחמה, מהומות, שביתה אזרחית, סכסוך תעשייתי בין אם על ידי עובדי החברה ובין אם אחרים, פעילות טרור או איום לפעילות טרור, כשל באספקת חשמל, סיכוני בריאות או מגפות, אסון טבעי או גרעיני, אש או תנאי מזג אוויר קשים או מצבי ים קשים, התאבדות האורח או ניסיון התאבדות או חשיפת האורח ביועדן לסכנה מיותרת (למעט ניסיון להציל חיי אדם), או תוצאות של השתתפות בפעילות חריגה ומסוכנת וכל נסיבה אחרת מכל סוג מחוץ לשליטת החברה.

16.16 כאשר לחברה אחריות משפטית לאובדן או נזק לרכוש שאינה לפי אמנת אתנס ו-או אמנת מונטריאול - אזי אחריותה לא תעלה בכל עת על 500.00 ליש"ט, והחברה לא תהיה אחראית בכל עת לכסף או פריטים יקרי ערך. האורחים אינם רשאים לארוז כסף או פריטים יקרי ערך במטען.

16.17 אחריות החברה לא תעלה בכל עת על זו של כל Carrier לפי תנאי ההובלה שלו ו-או האמנות החלות או המשולבות. כל נזקים שישולמו על ידי החברה יופחתו ביחס לרשלנות תורמת של האורח.

17. ITINERARY - RIGHT TO CHANGE

17.1 החברה שומרת לעצמה את הזכות לפי שיקול דעתה הבלעדי ו-או של קפטן כל ספינה (שלא יופעל שלא במידה סבירה) להחליט אם לסטות מהמסלול המפורסם או הרגיל, לעכב או להקדים כל הפלגה, לוותר או לשנות נמלי עגינה מתוכננים, לארגן הובלה שוות ערך באופן מהותי באמצעות ספינה אחרת, לגרור או להיגרר או לסייע לספינות אחרות או לבצע כל פעולה דומה אשר, לפי שיקול דעתה ו-או של הקפטן, ייראו כיועילות או נחוצות לבטיחות האורח, הספינה והצוות. בנסיבות כאלה לא תחול על החברה ולא על Carrier כל אחריות או חובה כלפי האורח.

18. GUEST'S RESPONSIBILITY

18.1 חובת האורח היא לציית להוראות ופקודות הקפטן והקצינים בזמן השהות על הסיפון. האורח מקבל ומסכים כי לקפטן ולקצינים יש סמכות לבדוק כל אדם על הסיפון, כל סוויטה, מטען וחפצים מטעמי בטיחות, ביטחון או כל סיבה חוקית אחרת.

18.2 האורח מסכים במפורש לאפשר כל בדיקה כאמור.

18.3 על האורחים לקבל את כל החיסונים הרפואיים הנחוצים לפני המסע ולהחזיק ברשותם את כל הכרטיסים, דרכונים בתוקף, ויזות, כרטיסי בריאות וכל מסמך אחר הנחוץ לנמלי העגינה והירידה.

18.4 כל אורח מצהיר כי הוא כשיר פיזית ונפשית לצאת למסע.

18.5 Carrier ו-או לקפטן הזכות לסרב עלייה או להורות על הורדת כל אורח אם יראו בכך נחוץ לבטיחות או ביטחון האורח, האורחים האחרים או הספינה, או אם התנהגות האורח, לפי דעת הקפטן, עשויה לסכן או לפגוע בנוחות ובהנאה של אורחים אחרים על הסיפון.

18.6 אף אורח לא יביא בעלי חיים מכל סוג, למעט כלבי שירות מוכרים, בכפוף לסעיף 7 לעיל.

18.7 החברה ו-או Carrier לא יישאו בכל אחריות כלפי אורח בגין כל הפרה או אי-קיום של הוראות סעיף זה, וכל אורח ישפה את Carrier והחברה כנגד כל אובדן או נזק שנגרמו להם או לכל ספק שירות המהווה חלק מהמסע בשל הפרה או אי-קיום כאמור.

18.8 התנהגות האורח לא תיפגע ולא תפחית את הבטיחות, השלווה וההנאה של המסע על ידי אורחים אחרים ולא תפר את תנאי ההובלה.

18.9 חל איסור מוחלט על האורחים להביא נשק חם, תחמושת, חומרי נפץ או חומרים דליקים, רעילים או מסוכנים, סחורות או פריטים על הסיפון שעלולים להיות מסוכנים לבטיחות האורחים והספינות.

18.10 האורחים יהיו אחראים לכל נזק שנגרם לחברה ו-או Carrier ו-או לכל ספק של כל שירות שהוא חלק מהמסע כתוצאה מאי-עמידת האורח בחובותיו החוזיות. בפרט, האורח יהיה אחראי לכל הנזקים שנגרמו לספינה או לרהיטה וציודה, לפגיעה או אובדן לאורחים אחרים ולצדדים שלישיים, וכן לכל קנסות, עיצומים והוצאות שהחברה, Carrier או ספק עלולים להידרש לשלם כתוצאה ממעשיו.

18.11 האורחים אינם רשאים למכור ו-או לרכוש מאורחים אחרים או ממפעלי נסיעות על הסיפון כל סוג של שירות מסחרי - לרבות אך לא רק Destination Experiences - שאינם מוצעים באופן רשמי על ידי החברה או קבלניה העצמאיים המוסכמים.

18.12 האורחים לא יביאו על הסיפון סמים לא חוקיים או חומרים מבוקרים אחרים (חומר שנשלט בקפדנות על ידי הממשלה משום שעלול להיות מנוצל או לגרום להתמכרות), לרבות אך לא רק מריחואנה רפואית. סמים לא חוקיים או חומרים מבוקרים יוחרמו ו-Explora Journeys שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדווח על הפרת איסור זה לרשויות המוסמכות. כל ניסיון להביא סמים לא חוקיים או חומרים מבוקרים על הסיפון עשוי להוביל לסירוב עלייה או למניעה מעלייה או עליה מחדש לספינה.

19. FLIGHTS

19.1 כאשר הובלה אווירית כלולה בחוזה, החברה תיידע את האורחים לגבי מועדי הטיסה מנתונים שמסופקים על ידי ה-Carrier האווירי כחלק ממסמכי החופשה. לוח הטיסות הוא למידע בלבד. חוזה ההובלה האווירית וזכויות וחובות הנובעים ממנו נשארים מול ה-Carrier האווירי. זו אחריות האורח לוודא הגעה לשדה התעופה בזמן מספק לצ'ק-אין ולעלייה למטוס. על האורחים לשים לב שלא כל הציוד הרפואי ניתן לשינוע או לשימוש על מטוסים. יש לבדוק עם חברת התעופה לפני ההובלה.

19.2 אם החוזה אינו כולל טיסות, זו אחריות האורח להשיג כרטיס תקף ישירות מחברת תעופה המתאים ובזמן לנסיעה לספינה (כולל העברות מקומיות שהאורח חייב לארגן), לפי הצורך. החברה לא תהיה אחראית לכלל אחריות הנוגעת לטיסות או להעברות שאורגנו על ידי האורח.

COMPLAINTS .20

- 20.1 כל אורח שיש לו תלונה בזמן המסע חייב להביא אותה לתשומת לב הצוות על הסיפון בהקדם האפשרי. אם צוות המסע אינו מסוגל לפתור את הבעיה, כל תלונה חייבת להיות מדווחת בכתב לחברה בתוך 28 ימים מתום המסע. אי-דיווח על התלונה בתקופה זו עלול לפגוע ביכולתה של החברה לטפל בה. תלונות הנוגעות לכל חלק אחר של המסע חייבות להיעשות מיד לחברה או לספק.
- 20.2 הודעות תביעה בגין אובדן או נזק למטען או לרכוש אחר יימסרו ל-Carrier בכתב לפני או בזמן הירידה, או אם אינו גלוי - בתוך חמישה עשר (15) ימים ממועד הירידה.
- 20.3 תלונות לפי תקנה אירופית 1177/2010 הנוגעות לנגישות, ביטול או עיכוב חייבות להיות מוגשות לחברה בתוך חודשיים (2) מתאריך ביצוע השירות. Carrier ישיב בתוך חודש כדי ליעץ אם התלונה מבוססת, נדחתה או עדיין נשקלת. תשובה סופית תינתן בתוך חודשיים (2). האורח יספק מידע נוסף כפי שידרש על ידי החברה לטיפול בתלונה. אם האורח אינו מרוצה מהתגובה, רשאי לפנות לגוף האכיפה הרלוונטי במדינת העלייה.

CONSUMER PROTECTION .21

- 21.1 כאשר הדין מחייב, לחברה פוליסת ערבות ביטוחית כדי להגן על תשלומי האורחים ולהבטיח את השבתם במקרה הבלתי צפוי של חדלות פירעון של החברה. במקרה הבלתי צפוי של חדלות פירעון, Explora Journeys תבטיח שהאורחים לא יישארו תקועים בחו"ל ותדאג להחזיר כל כסף ששולם לחברה עבור הזמנה מראש.

DATA PROTECTION .22

- 22.1 החברה דורשת מידע אישי לרבות אך לא רק שם, כתובת, מגדר, אזרחות כדי לעבד את הזמנת האורחים בעילות. בהסכמת האורח או כאשר נדרש על פי חוק, החברה עשויה להעביר מידע זה לגורמים אחרים כגון סוכני נסיעות, מלונות, חברות תעופה או ספקי תחבורה אחרים, חברות אבטחה ו-או אימות אשראי, חברות כרטיסי אשראי או חיוב או כל רשויות ממשלתיות או ציבוריות.
- 22.2 מדיניות הגנת המידע של החברה מפורטת במדיניות הפרטיות המשולבת בתנאים אלה.
- 22.3 נתונים אישיים הנוגעים לאורחים ייאספו, יעובדו, יאוחסנו וישמשו באופן מאובטח ובהתאם לדיני הגנת המידע החלים. האורחים מסכימים לאיסוף, עיבוד, אחסון ושימוש בנתונים האישיים כדי לאפשר לחברה לבצע את המסע. זה עשוי לכלול מסירת פרטי האורח לממשלות, רשות הגירה, בקרת נמל, משטרה, מדינת הדגל ורשויות מוסמכות אחרות ו-או לפי הנדרש על פי חוק. במקרה חירום, האורח מסכים שהחברה ו-Carrier יספקו נתונים אישיים לרופאים ביבשה, לקרובי משפחה, למבטחי החברה ו-Carrier ויועציהם ולמבטחי האורח. נתונים אישיים יישמרו רק כל עוד נחוץ או כנדרש על פי חוק.

VARIATION .23

- 23.1 שום שינוי בתנאים אלה לא יהיה תקף אלא אם נעשה בכתב ונחתם על ידי החברה.

SMOKING POLICY .24

- 24.1 Explora Journeys מכבדת את צורכי ורצונות כל האורחים, ושקלה בקפידה את נושא המעשנים והלא-מעשנים. בהתאם לסטנדרטים גלובליים, עישון מותר בחופשיות באזורים ייעודיים ברחבי הספינה המצוידים במערכת ניקת אוויר מיוחדת.
- 24.2 באופן עקרוני, עישון אסור בכל אזורי הגשת המזון (בופה ומסעדות), מרכזים רפואיים, אזורי טיפול בילדים, מסדרונות או לובי מעליות, אזורים שבהם אורחים נאספים בקבוצות לתרגילי בטיחות, ירידה או יציאת סיוורים, שירותים ציבוריים או בברים בסמיכות לאזורים שבהם מוגש מזון.
- 24.3 Carrier אוסר על אורחים לעשן בסוויטות בשל סיכון לשריפה. העישון בטרסות הסוויטה אינו מותר. Explora Journeys שומרת לעצמה את הזכות לגבות תשלום אם ימצא כי אורחים מעשנים באזור שאינו מיועד לעישון בספינה. עישון חוזר באזורים אסורים יכול להוביל בסופו של דבר להורדה מהספינה.
- 24.4 עישון מותר באזורים ייעודיים של לפחות בר אחד בכל ספינה, ובצד אחד (מסומן בשילוט) של אזורי סיפון הבריכה הראשיים בחוף, שבהם מסופקים מאפרות.
- 24.5 השלכת בדלי סיגריות מעבר לדופן הספינה אסורה.

LIABILITY OF EMPLOYEES, SERVANTS AND SUBCONTRACTORS - DESTINATION EXPERIENCE .25

- 25.1 מוסכם במפורש כי שום משרת או סוכן של החברה ו-או Carrier, כולל הקפטן וצוות הספינה הרלוונטית, לרבות קבלני משנה עצמאיים ועובדיהם וכן מבטחיהם של גורמים אלה, לא יהיו בכל נסיבות שהן נתונים לכל אחריות כלשהי מעבר לתנאים אלה, והגורמים הללו רשאים להסתמך על תנאים אלה ועל תנאי ההובלה באותה מידה כמו החברה ו-או Carrier.
- 25.2 Destination Experiences מופעלים על ידי קבלנים עצמאיים גם אם נמכרים על ידי סוכני מכירות או על הסיפון. החברה לא תהיה אחראית בשום אופן לשירותים הניתנים על ידי קבלנים עצמאיים אלה. החברה פועלת כסוכן בלבד עבור ספק ה-Destination Experience. אין לחברה שליטה ישירה על ספקי ה-Destination Experience ועל שירותיהם, ולכן בשום מקרה לא תישא החברה באחריות לאובדן, נזקים ופציעות שנגרמו לאורח כתוצאה מרשלנות או אחרת של ספקי ה-Destination Experience. החברה תפעיל מיומנות וזהירות סבירה בבחירת ספק Destination Experience בעל מוניטין. בהערכת ביצועים ו-או אחריות של ספקי Destination Experience, יחולו דינים ותקנות מקומיים. Destination Experiences יהיו כפופים לתנאי הספק הרלוונטי, לרבות הטבת כל הגבלת אחריות ורמת הנזקים. אחריות החברה לעולם לא תעלה על זו של ספק ה-Destination Experience.

LAW AND JURISDICTION .26

- 26.1 החוזה הנוכחי כפוף לדין האנגלי. אם תתגלע מחלוקת בנוגע לפרשנות או ליישום או לביצוע החוזה הנוכחי, היא תידון בסמכות השיפוט הבלעדית של בתי המשפט באנגליה. בכפוף לתקנה EU 392/2009, כל יתר התביעות יוגשו גם הן לבתי המשפט באנגליה והיו כפופות לדין האנגלי.

BOOKING CONDITIONS – Israel

IMPORTANT NOTICE:

You are viewing the Booking Conditions applicable to Cruises with Carrier and any related goods and services booked through Carrier and/or its affiliates. These Booking Conditions are applicable only to Guests whose Primary Country of Residence is the United Kingdom. If your Primary Country of Residence is not the United Kingdom, visit www.silversea.com/guest-terms to determine the Booking Conditions that apply to you.

“Primary Country of Residence” means the country where you primarily reside at the time of booking your Holiday. This should be indicated by you, your travel agent, or other representative at the time of booking the Cruise or at online check-in.

You are especially directed to review the following Articles below:

Art. 6 (Cancellation or Changes by You.)

Art. 16 (Our Liability to You; Excluded Claims.)

Art. 14 (Governing Law; Forum Selection; Time Limits to Bring a Claim.)

Art. 17 (Limitations of Liability; Time Limits.)

Art. 15 (Making a Complaint; Alternative Dispute Resolution.)

If you have any questions about which Booking Conditions apply to your booking (or any related goods and services), please contact your local booking office or travel agent.

1. Introduction.

These Booking Conditions together with your booking confirmation, our Guest Health, Safety and Conduct Policy, Global Purchaser Terms, and any additional policies and/or supplementary terms (if any) available at www.silversea.com/guest-terms form the basis of your contract with us and apply to your booking. In the event of any inconsistency, these Booking Conditions shall prevail unless we notify you otherwise. These Booking Conditions incorporate the conditions of carriage of any carrier providing transport of any kind including by land, sea, and air that are available on the website of the relevant carrier, which embody the provisions of the law of the country of the carrier concerned and International Conventions, either or both of which may limit or exclude the liability of any such carrier. As a condition of its membership in the Cruise Lines International Association (“CLIA”), Carrier has adopted the CLIA Passenger Bill of Rights. In the event of a direct conflict between the provisions of these Booking Conditions and a provision of the CLIA Passenger Bill of Rights in effect at the time of booking, the CLIA Passenger Bill of Rights shall prevail.

Company Details.

Silversea Cruises (UK) Ltd.

7, The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey, KT13 0XW, United Kingdom

Guest Relations: guestexperience@Silversea.com

Silversea Cruises (UK) Ltd. is the general sales and representative agent for Silversea Cruises Ltd.

Performance of Your Holiday Booking.

Direct bookings with us

If you book your Holiday directly with us, we will act as an agent in booking each travel service included in your Holiday. This means we will arrange for you to enter into contracts with each of the suppliers of the travel services included in your Holiday (e.g., accommodations companies, cruise companies, airlines, ground transportation, hotels). In the case of the Cruise element of your Holiday, Silversea Cruises Ltd. will be the principal for the supply of the Cruise. In addition, as we are organising your holiday, we will be the package holiday organiser with responsibility for complying with the Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018. The entirety of these Booking Conditions will apply to your booking with us.

Bookings through tour operators

If you book Cruise-only arrangements through a tour operator, your contract for the Holiday will be with that tour operator and not us. The terms and conditions of your tour operator shall apply and the tour operator will be the package holiday organiser with responsibility for complying with the Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018. As such only the terms and conditions of carriage including, but not limited to, Articles 3.5, 5.3, 7-9, 11 – 20, 22, 23 and 25 of these Booking Conditions shall apply between you and us in relation to the supply of the Cruise by Silversea Cruises Ltd.

Bookings through authorised travel agents

If you book a package holiday which combines a Cruise and other travel service (such as a flight or hotel) with an authorised travel agent, the party responsible for your booking will depend upon how your booking is made:

- If the travel agent combines the Cruise and other travel services on our behalf (and from our inventory) then we are the package holiday organiser with responsibility for complying with the Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018. The contractual arrangements are the same as if you book with us directly (as described in the first paragraph above headed “Direct bookings with us”).

• If the travel agent combines the Cruise and other travel services on its own behalf (and from its own inventory) then the travel agent is the package holiday organiser with responsibility for complying with the Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018. The travel agent's terms and conditions will govern your booking and it will arrange for you to enter into contracts with the suppliers of each travel service (e.g., accommodations companies, cruise companies, airlines, ground transportation, hotels). In the case of the Cruise element of your Holiday, Silversea Cruises Ltd. will be the principal supplying the service to you. As such only the terms and conditions of carriage including, but not limited to, Articles 3.5, 5.3, 7 – 9, 11 – 23 and 25 of these Booking Conditions shall apply between you and us in relation to the supply of the Cruise by Silversea Cruises Ltd.

The Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018

More information on key rights under the Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018 is available on our website: www.silversea.com/guest-terms.

Assistance While Away.

If you are in difficulty while on holiday and require assistance with health services, local authorities, consular assistance, making distance communications, or finding alternative travel arrangements, please contact the Guest Services Desk onboard or your local booking office (if your Holiday has concluded). We may charge a reasonable fee for providing such assistance if the difficulty has been caused intentionally by you or through your negligence.

2. Definitions.

(a) "Additional Service" means any accommodation, transport or other travel services arranged by us at Guest's request separately and in addition to the Cruise.

(b) "Applicable Law" means any applicable laws, rules or regulations (or similar guidance), including but not limited to any EU Directive or Regulation (e.g., Directive (EU) 2015/2302 on package travel and linked travel arrangements) and/or International Convention applicable to these Booking Conditions.

(c) "Athens Convention" means the Convention Relating to the Carriage of Passengers and their Luggage by Sea, and the Protocol of 2002 to that Convention, as implemented in the European Union by EU Regulation (EC) 392/2009 for the Carriage of Passengers by Sea and in the United Kingdom by the Merchant Shipping (Passenger Rights) (Amendment etc.) (EU Exit) Regulations 2019 (SI 2019/649). A copy of the Athens Convention is available upon request.

(d) "Carrier" means (i) the Vessel, or any substituted ship; its launches or crafts; and (ii) the Vessel's operator, owner, manager and charterer.

(e) "Cruise" means the cruise-portion of a Guest's Holiday, as the same may be modified and shall include those periods during which Guest is embarking or disembarking the Vessel and those periods when Guest is on land while the Vessel is in port.

(f) "Cruise Fare" means the amount payable by you to Carrier for carriage onboard the Vessel, full board, and ordinary food and entertainment during the Cruise. The Cruise Fare does not include certain optional premium beverages, spa treatments and salon services, exercise classes, select premium dining and entertainment, premium internet access, casino and gambling activities, shore excursions (unless included in the fare category), photographs, video arcade, phone calls, laundry services, satellite connection for mobile phones, travel insurance, medical insurance, baggage insurance, medical services, shoreside expenses or transfers, airfare, or hotel accommodations (unless included in the fare category), or any other incidental charge or expense that you incur. This listing is not intended to be exhaustive and additional exclusions or fees may apply. For Guests booking a Grand Voyage or World Cruise, see your Booking Confirmation and our website for additional inclusions.

(g) "Guest", "you", "your" and words of similar import means all persons traveling on the Holiday under these Booking Conditions and persons in their care, together with their respective heirs, representatives and permitted assigns. "Guest" shall include the plural and the use of the masculine shall include the feminine. Notwithstanding, other policies referenced herein, communications from Carrier, and other posted notices may interchangeably use the term "passengers" as well when referring to Guests.

(h) "Holiday" means the package of travel arrangements, which include a Cruise, made and supplied by us, the tour operator or travel agent (as described in section 1) and are the subject of a reservation by Guest under these Booking Conditions.

(i) "International Conventions" means the international agreements, including, the Athens Convention, the International Air Conventions, the Berne Convention in respect of travel by rail, and the Paris Convention in respect of the provision of accommodation, among others, which limit the amount of and conditions under which compensation can be claimed for death, injury, delay to passengers and loss, damage and delay to luggage.

(j) "International Air Conventions" means the international conventions which govern the carriage of passengers and their luggage by air, including the Warsaw Convention 1929 and/or the Montreal Convention of 1999. In each case, as applicable to your flight.

(k) "Land Adventure" means a pre- or post-Cruise package or transfer you have purchased, on which you are traveling on one or more motorcoaches, watercraft, dayboats and/or railcars owned or operated by third parties.

(l) "Lead Guest" means the first Guest named on the booking who is over the age of 18.

(m) "Operator" means the entity operating the Vessel, as indicated on your booking confirmation.

(n) "Price" means the total sums payable by the Guest for the Holiday, including the Cruise Fare, fees for any Additional Services, and all applicable Taxes and Fees.

(o) "Taxes and Fees" means all taxes, fees, and port expenses including fees, charges, costs and taxes imposed on Carrier, by governmental or quasi-governmental authorities, as well as third party fees and charges relating to the Vessel's navigation, operations or presence in a port or harbour. By way of example, and not limitation, Taxes and Fees may include immigration-related fees, passenger head taxes, dockage fees, wharfage fees, inspection fees, pilotage, canal tolls, navigation fees, environmental impact fees, charges relating to the cost of acquiring government-mandated carbon emission allowances, or charges related to berthing, stevedoring, baggage handling or storage, and security services. Any taxes and fees which must be paid locally are an additional cost and for Guests' account and not included in the Price, however we will notify you of the amount of any local taxes and fees before you make your booking, where we are able to do so. If we are unable to calculate the exact amount of local taxes and fees in advance, we will explain how these are to be calculated and provide an indication of what the local charge is likely to be.

(p) "Transport" means the bicycles, railcars, buses and other modes of transportation or accommodation provided by a third-party operator in connection with a shore excursion or Land Adventure.

(q) "Vessel" means the ship owned or chartered or operated by the Operator on which Guest may be traveling or against which Guest may assert a claim, as well as any substituted ship used in the performance of these Booking Conditions.

(r) "Us", "our", "we" and words of similar import means Silversea Cruises (UK) Ltd.

3. Booking Your Holiday.

To book your chosen Holiday, contact our Reservations Department, visit our website, or contact your travel agent. You are responsible to ensure that all details are correct at the time of booking, otherwise change fees may apply to any components that are requested to be changed later due to any error or omission. As some suppliers may treat a change as a cancellation and rebooking, the change fee for some components may be 100% of the price of the component. The following paragraph sets out our standard booking process and payment terms.

3.1 Deposits. To complete a booking with us, you must pay a deposit. Deposit amounts vary by package duration, destination, and inclusion, and are subject to change at any time before you make your booking. If you are making multiple bookings or booking consecutive Holidays, a deposit will be required for each individual Holiday. You will be advised of the required deposit at the time of booking. Unless otherwise advised at the time of booking, the amount you must pay upon booking, and the refundability of this sum, are as follows:

3.1.1 For bookings made before September 11, 2025:

Cruise Fare Category	Deposit Amount*
Door-to-Door Fare	15% of the Price
Port-to-Port Fare	25% of the Price
Essentials Fare.	100% of the Price

*Bookings made after the Final Payment Due Date must be paid in full at the time of booking.

3.1.2 For bookings made from on or after September 11, 2025:

Cruise Fare Category	Deposit Amount*
All Inclusive Plus	25% of the Price
All Inclusive	25% of the Price
Last Minute	100% of the Price

3.2 Confirming the Holiday Contract. Provided your chosen Holiday is available, you have completed the booking process, agreed to these Booking Conditions, and we have received all appropriate payments, we will issue you a booking confirmation. We shall be under no obligation to issue a booking confirmation after you have placed a booking request with us. We will not issue such a confirmation if we discover an error in the pricing of the Holiday or if any part of the Holiday is no longer available. All bookings for Holidays are subject to availability at the time of booking. We try hard to make sure that our advertisements are kept up to date, but we do not guarantee that any of the Holidays we advertise will still be available at the time of booking. We will inform you as soon as possible after you place a booking if, for any reason, the Holiday you have sought to book with us is not available. If, for any reason, we are unable to accept your booking, we will inform you of this and not process your booking further. We will then arrange for you to be refunded any part of the Holiday already paid, unless you decide to use that payment towards a different booking. A binding contract between us will only come into existence when we issue you or your travel agent a booking confirmation. After your booking is confirmed, we will send a booking confirmation to either the Lead Guest or your travel agent using the email address associated with your booking. The booking confirmation will show the balance due for your Holiday, flight and ground transportation information (where applicable and/or available), and other details relating to your Holiday. It is the Lead Guest's responsibility to ensure that all the details are correct on the booking confirmation and to advise us of any necessary changes at the earliest possible opportunity, but in no case later than 5 days after we issue our booking confirmation. Any changes required to correct an error or omission by you will be subject to change fees detailed below.

3.3 Final Payment Due Date. The term “Final Payment Due Date” refers to the latest day by which the full balance of the Price of your Holiday must be received by us. For bookings confirmed before September 11, 2025, depending on the package you select, your Final Payment Due Date will be between 180 – 120 days to the start of your Holiday. For bookings confirmed on or after September 11, 2025, the Final Payment Due Date will be between 120 days to the start of your Holiday. The Final Payment Due Date for the balance due for your Holiday will be specified at the time of booking and set out in your booking confirmation. Bookings for holidays after the Final Payment Due Date will require payment of the full Holiday Price at the time of booking. We accept multiple forms of payment; additional details are available on your booking confirmation and our website. We must receive the balance of the Price either at the time of booking or by the Final Payment Due Date. If we have not received all monies due to us in full and on time, we may treat that as a request by you to cancel, upon which we will process that cancellation request and apply the cancellation fees set out in Article 6.2. If you booked through a travel agent, the travel agent may have additional payment conditions that will apply to your booking. Contact your travel agent for details.

3.4 Guest Information. In order to manage your booking and to comply with our legal obligations to perform under these Booking Conditions, you (and each Guest named on your booking) will be required to provide us with certain personal information, including, without limitation, each Guests’ full name, passport details, telephone number, home address, email address, and date of birth. While we may obtain some of the information that we require from you at the time of booking, we may also require that you provide us with certain additional personal information using our online booking platform and within specific time limits. If you fail to supply full and accurate details in the required form and by the applicable time limits, we will be entitled to refuse your booking or treat such failure as a cancellation of your Holiday by you and apply the cancellation terms set out in Article 6.2. Further, where we do not exercise our right to treat your booking as cancelled, you agree to reimburse us for any fines, surcharges, or other financial penalties and reasonable costs we incur as a consequence of any failure by you or members of your travelling party to provide full and accurate personal information within the applicable time limits. In case of an emergency, you also authorize us to disclose your personal data, and the personal data of each Guest named on the booking, to third parties providers onboard or shoreside, members of your traveling party and/or your medical insurers.

3.5 Travel Insurance. Guests are required as a condition of our accepting your booking to take out adequate and appropriate travel insurance to cover as a minimum all travel, cancellation, curtailment, medical and repatriation liabilities (including where these arise because of circumstances outside your control such as, without limitation, accident or illness or inability to travel for other reasons). You must read your policy details carefully and take them with you on Holiday. It is your responsibility to ensure that the insurance cover you purchase is suitable for your needs. Except where required by Applicable Law, we do not verify the extent or adequacy of the cover provided by any insurance policies.

4. Price Terms.

We offer several cruise fares (each, a “Fare Category”) based on, among other things, your selected ship, itinerary, included services and availability. The travel services included and the specific features and conditions of these Fare Categories are described in detail in our brochures and on our websites. These descriptions, terms, and notices form part of your agreement with us as specified within the booking confirmation issued to you. All Fare Categories may not be available on all sailings or at all times. A full listing of current offers are available at: <https://www.silversea.com/exclusive-offers.html>.

4.1 General Inclusions. Unless otherwise expressly stated, all Prices are based on double occupancy and include the following: carriage onboard the Vessel, full board, ordinary food and entertainment onboard the Vessel, in-suite accommodations, basic Wi-Fi service, a selection of wines, champagnes, spirits, soft drinks, water, tea and coffee, and onboard service charges (i.e., gratuities or tips). Additional inclusions may vary based on your selected Fare Category or itinerary, as detailed below.

For the avoidance of doubt, the Price does not include optional “Selected” or “Private” shore excursions (unless included with the Fare Category), spa treatments and salon services, exercise classes, select premium dining and entertainment, casino and gambling activities, photographs, phone calls, laundry services, satellite connection for mobile phones, travel insurance, medical insurance, baggage insurance, medical services, shoreside expenses or any other incidental charge or expense that you incur. This listing is not intended to be exhaustive and additional exclusions or fees may apply.

4.2 Specific Inclusions. In addition to the general inclusions set forth above, some Fare Categories may include additional services and benefits, either onboard or onshore, such as onboard credits, promotional air fare, ground transfers, or land-based activities during an Expedition Cruise. Specific inclusions will be detailed either on your booking confirmation or our website.

4.3 Changes to the Price.

4.3.1 Advertised Prices. We may change the advertised price of any Holiday from time to time. We try hard to make sure that the advertised price is the most up-to-date price, but prices can change at short notice. We will confirm the actual price at the time of booking.

4.3.2 Correction of Errors. At all times, we reserve the right to change or correct errors in both advertised and confirmed prices (both before and after a booking confirmation has been issued). We correct such errors by either: (a) requesting that you pay the correct amount intended, (b) re-berthing you and/or your travelling party in other accommodations onboard the Vessel, or (c) cancelling your contract in exchange for a full refund. For the avoidance of doubt, in no event shall we be obligated to honour any such booking resulting from the error or otherwise be liable in such circumstances if the error should reasonably have been apparent to you.

4.3.3 All other Price Changes. Except for the correction of errors (described above), we only increase the Price after having issued a booking confirmation to pass onto you changes in: (a) the price of the carriage of passengers resulting from the cost of fuel or other power sources; (b) the level of Taxes & Fees on the travel services included in the contract imposed by third parties not directly involved in the performance of the package, including tourist taxes, landing taxes or embarkation or disembarkation fees at ports and airports; and (c) the exchange rates relevant to the Holiday. However, there will be no change within 20 days of the start of your Holiday.

If the Price increases by more than 8%, such change shall be deemed a substantial change by us and you will have 14 days from the date of our notice to notify us that you will either (a) book alternative arrangements with us or (b) cancel your booking (without charge), failing which we shall deem you to have accepted the change and agreed to pay the surcharge. Any surcharge must be paid by the Final Payment Due Date or within 14 days of the issue date printed on the surcharge invoice, whichever is the later. Alternatively, in lieu of issuing a surcharge invoice, we may charge your onboard account. We will only provide a refund of insurance premiums paid to us if you can show that you are unable to transfer or reuse your policy. Should the price of your Holiday decrease due to the cost changes mentioned above, then any refund due will be paid to you. We will deduct from this refund our administrative expenses incurred. Please note that travel arrangements are not always purchased in local currency and some apparent changes have no impact on the price of your travel due to contractual and other protection in place.

4.4 Promotional Pricing. We may offer promotional cruise fares and other offers that may modify the cancellation terms set forth below, impose a minimum stateroom occupancy requirement, require payment of a non-refundable deposit, or accelerate our standard payment schedule. With respect to Prices which are contingent on minimum occupancy requirements, cancellation by one or more Guests in a suite may result in an adjustment to the remaining Guests' Price based on the prevailing rates at the time of cancellation, plus any single supplements (if applicable), with no right of cancellation by the remaining Guest(s) implied. With respect to Prices which require payment of a non-refundable deposit, such deposit shall become immediately due and payable at the time of booking and will not be refunded at any time after paid by Guest. Administrative charges also apply. All of our promotional terms and conditions are available at: <https://www.silversea.com/exclusive-offers.html>.

4.5 Payment and Refunds of the Price. You agree to pay, and we reserve the right to collect, the Price due for the Holiday booked. Each Guest agrees to be jointly and severally liable for payment of the Price. Failure to make timely final payment in full of the Price due for all Guests may result in cancellation of the entire reservation and the imposition of the cancellation charges set out in Article 6.2. You agree that we shall not be liable to make any refund to anyone for any Holidays that are wholly or partially unused, except as otherwise expressly stated herein. If for any reason a refund becomes due to you, we will generally send such refund to the original form of payment or your travel agent (as the case may be). From time to time, we may also provide refunds as a credit directly to your onboard account which may be redeemed onboard. Payments made using a Future Cruise Credit (an "FCC") will only be refunded according to its terms.

5. Cancellation, Changes, or Substitution by Us.

5.1. Cancellation by Us. We shall endeavour not to cancel your Holiday after we have confirmed your booking. Nevertheless, at any time prior to departure, we may do so where this becomes necessary for operational, commercial, or other reasonable basis.

Except for your failure to make timely payment of the Price, after the Final Payment Due Date we will only cancel your Holiday because (i) of the occurrence of an unavoidable and extraordinary circumstance (as defined in Article 16.2.3); or (ii) we have not received the minimum number of bookings required to perform our obligations for your Holiday.

Where we cancel your Holiday, we will promptly notify you in writing and you will be entitled to either (a) book another holiday with us, subject to availability and payment or refund of any difference in the Price; or (b) receive a full refund of the Price, administrative, change and transfer fees excepted. You must notify us within 7 days of our cancellation notice of your election or you will be deemed to have elected to receive a refund of the Price. Refunds which shall become due will be made within the period prescribed by Applicable Law.

5.2 Changes by Us. We may make changes or deviations of individual travel services in your Holiday, or to your contract with us, after confirming your booking; provided, however, that such changes or deviations are insignificant and do not alter the overall characteristic of your Holiday.

5.2.1 Changes Before Departure.

(A) Insignificant Changes. Where an insignificant change is made before departure, we will notify you in writing or such other manner which is appropriate considering the nature of the change. No compensation is payable for insignificant changes. Insignificant changes are likely to include, but are not limited to, a change from one confirmed suite to another within the same category or higher, a change of airline or regional airport, flight time modification of less than 12 hours, or most itinerary changes which do not materially alter the initial port of embarkation or final destination.

(1) Itinerary Deviations. In the case of cruises, changes to the itinerary are possible at any time for any number of reasons, including without limitation, government orders or other directives, shipping traffic conditions, shoreside contingencies, medical emergencies, weather conditions, operational matters, the medical conditions of anyone onboard, and the comfort and convenience of passengers. **BY MAKING A BOOKING WITH US, YOU AGREE AND UNDERSTAND THAT DUE TO THE NATURE OF TRANSPORTATION BY SEA, CERTAIN ROUTES AND ITINERARIES MAY BE INHERENTLY UNCERTAIN AND SUBJECT TO CHANGE DUE TO WEATHER OR OTHER CONDITIONS. WE SHALL ENDEAVOUR TO NOTIFY YOU OF SUCH ROUTES AND ITINERARIES IN ADVANCE AND, IN SUCH CIRCUMSTANCES, ANY ITINEARY DEVIATIONS SHALL NOT BE DEEMED TO BE A SIGNIFICANT CHANGE TO THE OVERALL CHARACTERISTIC OF YOUR HOLIDAY.**

(B) Significant Changes. Where we significantly change any of the main characteristics of the travel services included in your Holiday before departure, we will promptly notify you of such change in writing. A significant change is a change which occurs after we confirm your booking, and we can reasonably expect will materially impact the overall character of your Holiday. Some examples include, redeploing the Vessel so that the itinerary concludes in a different region of the world than originally planned or changing from two days of port calls to two days of sailing on a three night sailing.

(1) Your Rights. If we make a change to your Holiday that significantly alters any of the main characteristics of the travel services or accepted special requirements before the start of your Holiday, we will offer you the choice of following options:

- (i) accept the proposed changes and any impact this has on the Price;
- (ii) the ability to book alternative holidays we are able to offer, and the applicable price or refund owed, or
- (iii) cancelling your Holiday for a full refund of all monies paid.

We will give you a reasonable period of time to make your decision. If we do not hear from you within the timeframe given, we shall send a reminder to you, following which we shall be entitled to terminate the Holiday and provide you with a refund.

5.2.2 Changes After Departure.

(A) Generally. After departure, we cannot guarantee that the Vessel will call at every port on the itinerary or follow every part of the advertised route or schedule or that every part of the Holiday will be provided. We reserve the absolute right to decide whether or not to omit any such port(s) and/or to call at additional ports and/or to change the advertised route, schedule or order of port calls.

You must tell us immediately of any problem during your Holiday so that we have the opportunity to resolve the issue whilst you are on your Holiday. We will try to resolve the issues unless it is not possible for us to do so or it entails disproportionate costs.

If we are unable to provide a significant proportion of your Holiday, we will provide suitable alternative arrangements, at no extra cost to you, for the continuation of your Holiday. If you reject such arrangements for good reasons, or if it is impossible to make suitable alternative arrangements, or is any unresolved issue substantially affects your Holiday, we will, where appropriate, provide you with transport back to the place of departure or to another place to which we have both agreed. For clarity, compensation will not be payable if an alteration is insignificant or if we are not able to provide a significant proportion of your Holiday due to unavoidable and extraordinary circumstances (as defined in Article 16.2.3).

Occasionally, it is necessary to curtail or alter a Holiday for some but not all persons onboard or travelling together. In such case, we shall have complete and unfettered discretion to select which passengers will be impacted by the change.

If we are unable to ensure your return to your place of departure as agreed in your Holiday because of unavoidable and extraordinary circumstances (as defined in Article 16.2.3), we shall bear the cost of necessary accommodation, if possible of equivalent category, for a period not exceeding three nights per passenger. This limitation shall not apply to persons with reduced mobility and any person accompanying them, pregnant women and unaccompanied minors, as well as persons in need of specific medical assistance, provided that we had been notified of their particular needs at least 48 hours before the start of the Holiday. If a longer period of accommodation is provided for in Union passenger rights legislation (as described in the Package Travel Regulations) concerning your mode of return transport, or such legislation does not allow the transport provider to limit its obligations in the event of unavoidable or extraordinary circumstances, then the limits set out in such legislation will apply instead.

(B) Master's Rights. At all times the Master of the Vessel (whether acting alone or on advice from others) has liberty to direct the movements of the Vessel, including the right to: proceed without pilots and tow; deviate from the advertised route and/or timetable; call, omit, advance or delay calling at any port or place; tow and assist vessels; offer or render assistance to preserve life or property; or for any other reason or purpose which in the judgment of the Master of the Vessel is reasonable which also may result in deviations to a given itinerary. Such deviations shall not give rise to any liability on our part and shall not represent a significant change to your Holiday.

5.3 Substitutions and Related Transfers. We reserve the right to substitute the Vessel for another vessel or means of transportation and to re-berth you on such substituted vessel or transportation, without liability or compensation of any kind. You also agree that we shall have the right to transfer you and/or your luggage to other carriers, whether by air, land, or sea toward the final port of disembarkation. Any such transfers for your convenience, or in compliance with a government order, shall be at your expense.

6. Cancellation or changes by You; Early Disembarkation.

You may cancel your Holiday at any time before the start of your Holiday. Except as provided in this Article 6 or as required by Applicable Law, you are not entitled to any refund, payment, compensation or credit for any cancellation or changes you make. The following paragraphs set forth our standard cancellation and change terms. If you have booked your Holiday with a promotional offer, refer to your booking confirmation for applicable cancellation fees.

6.1 Cancellation Procedure. If you or Guest in your travelling party wishes to cancel your/their Holiday, you must contact us by phone (if booking direct) or your travel agent and give us notice in writing. Your Holiday will only be cancelled on the date we receive the written notice of cancellation.

6.2 Cancellation Fees. If you cancel your Holiday before departure, you will have to pay the cancellation fees set out below, which are calculated based on the total costs payable. In calculating these charges, we have taken account of, among other things, the Days to the Start of Your Holiday that the cancellation is notified to us, expected costs savings arising as a result of your cancellation, and the likely generation of income from other bookings made with us which utilise the cancelled services. The amount you will need to pay if you cancel your Holiday, depends on how far in advance you cancel and which fare category you booked. Please refer to sections 6.2.1 and 6.2.2.

6.2.1 Bookings confirmed before September 11, 2025. For bookings confirmed before September 11, 2025, the cancellation fees shall be as follows:

(a) Essentials Fare. Essentials Fare bookings are deeply discounted cruise-only rates, available for a limited duration and are capacity restricted. ALL HOLIDAYS BOOKED WITH THE ESSENTIALS FARE ARE SUBJECT TO A 100% CANCELLATION FEE FROM THE DATE OF BOOKING.

(b) Door-to-Door & Port-to-Port Fares. Except for World Cruise, Grand Voyages, and cruises through the Northeast and Northwest Passage, for all other Holidays booked with either a Door-to-Door or Port-to-Port Fare, the cancellation charges shall be as follows:

Days to Start of Your Cruise*

	Cancellation FEES (per Guest)	
	Door-to-Door Fare	Essential Fare
150 – 121	15% of the price	100% of the price If cancelled anytime after booking
120 – 91	25% of the price	
90 – 61	50% of the price	
60 – 31	75% of the price	
30 – 0	100% of the price	

For cancellation fees applicable to World Cruise and Grand Voyages: Please refer to the booking terms and conditions on Silversea Guest Terms website at <http://www.silversea.com/guest-terms/additional-terms.html>

* The "Days to the Start of Your Holiday" means the number of days until the date the arrangements you have booked with us (including, flights, hotels pre- and post-Cruise Land Adventures, etc.) commence. Depending on the reason for cancellation, you may be able to reclaim these cancellation charges (less any applicable excess) under the terms of your travel insurance policy (if any). Claims must be made directly to your insurance company. If you cancel your booking more than 150 Days to the Start of Your Holiday, we will refund you any monies paid to us for your Holiday, less an administrative fee and any additional non-refundable amounts we have incurred on your behalf prior to the date of cancellation. You agree that the administrative fee represents a reasonable estimation of our costs, and compensation for any efforts expended, with respect to your booking. As a courtesy, if you cancel your booking, we will issue you an FCC equal to the same amount and in the same currency as the administrative fee. The FCC will be valid for 2 years from the date of issue and can be applied to any new individual Holiday booking commencing within 1 year of the expiry date. For clarity, the FCC may not be used for incentive group bookings or sailings offered for sale by third parties (commonly referred to as "charters"). The FCC is not transferable, retains no cash value, and will be forfeited if not used prior to the expiry date.

6.2.2 Bookings confirmed on or after September 11, 2025. For bookings confirmed on or after September 11, 2025, the cancellation fees shall be as follows:

(a) Last Minute Fare. The Last Minute Fare is available only on select voyages and requires full payment of the Price at the time of booking. ALL HOLIDAYS BOOKED WITH THE LAST MINUTE FARE ARE SUBJECT TO A 100% CANCELLATION FEE FROM THE DATE OF BOOKING.

(b) All Inclusive Plus & All Inclusive Fares. Except for World Cruise, Grand Voyages, for all other Holidays booked with either an All Inclusive Plus & All Inclusive Fare, the cancellation charges shall be as follows:

CANCELLATION FEES (PER GUEST)

All-Inclusive Plus		All Inclusive		Last Minute
Days to Start of Your Cruise	Percentage of the fare	Days to Start of Your Cruise	Percentage of the fare	
999 - 121	0%	Up to 121	25%	
				100% of the fare
120 – 91	25%	120 – 61	50%	
90 – 61	50%	60 – 31	75%	
60 – 31	75%	30 – 0	100%	
30 – 0	100%			

For cancellation fees applicable to World Cruise and Grand Voyages: Please refer to the booking terms and conditions on Silversea Guest Terms website at <http://www.silversea.com/guest-terms/additional-world-cruise-and-grand-voyages-terms/>

The “Days to the Star of Your Holiday” means the number of days until the date the arrangements you have booked with us commence. Depending on the reason for cancellation, you may be able to reclaim these cancellation charges (less any applicable excess) under the terms of your travel insurance policy (if any). Claims must be made directly to your insurance company.

Guests who book under the All Inclusive Plus fare will receive a fully refundable deposit, provided we receive notification of cancellation (in accordance with section 6.1) up to 121 Days to the Star of Your Holiday. After this period, cancellation fees will apply to the fare amount, as shown above, and the deposit becomes non-refundable.

All reservations made under the All Inclusive fare are subject to a non-refundable deposit, which will not be returned under any circumstances once the reservation is confirmed.

Guests wishing to change an All-Inclusive Plus reservation to an All-Inclusive Fare must cancel and rebook. If the change occurs within the penalty period, cancellation fees will apply to the original fare.

6.2(c) Cancellation due to unavoidable and extraordinary circumstances

You shall also have the right to cancel your booking before the start of the Holiday without paying any cancellation fee in the event of unavoidable and extraordinary circumstances (as defined in Article 16.2.3) occurring at the place of destination or its immediate vicinity if we have confirmed to you that they will significantly affect the performance of the Holiday, or they significantly affect the carriage of passengers to the destination. If you cancel in this circumstance, we shall provide you with a full refund of any payments made in relation to your booking but you will not be entitled to compensation.

6.3. Change Procedure. It is your responsibility to confirm your ability to travel before making a booking. If you wish to make a change to your Holiday, you must call our Reservations Department, subject to Article 6.4(i), before the Final Payment Due Date for flight-inclusive Holidays or 61 days before sailing for all others. Depending on the nature of the Holiday, it may be difficult to accommodate changes after this time and, as described in Article 6.4, the closer to departure that the change is requested, the higher the change fees will be, such that they may equal the full cost of the fare. In this case, your change may be treated as a cancellation and re-booking, and subject to the cancellation charges outlined at Article 6.2. Depending on the nature of the change, you may be required to submit your request in writing. We cannot guarantee that we will be able to accommodate every change request. If we cannot make the change or the consequences of making the change (such as an increased price) are unacceptable to you, you may want to cancel your booking as outlined above.

6.4 Change Fees. If we accept your change request, a non-refundable fee will become immediately payable (as described in (i) and (ii) below), together with any fare difference, costs incurred by ourselves, and costs or charges incurred or imposed by any third parties (e.g., airlines or ground transport providers), which may, in some cases, be the full cost of the fare. Change fees will be assessed as follows:

i) Name changes (the substitution of one Guest’s details for another) can be requested up to 7 days before sailing and a fee of £50 per name change per booking will apply. The replacement guest must fulfil all necessary conditions for participation in the Holiday (i.e., age, health, and visa requirements) and both guests accept that they shall both be liable, jointly and individually, for full payment of any balance due to be paid and for the cost of the transfer.

ii) All other changes (for example, changes to ship, sail date, or flights) can be requested up until the date specified in Article 6.3 above and a fee of £75 per guest per booking will apply.

The change fees above are those imposed by us only. Changes are accepted only on a "like for like" basis, i.e., same ship, sail date and stateroom. Depending on the change, some of our suppliers may treat name changes as cancellations and rebooking. Any promotional conditions applied to a booking (i.e., loyalty discounts, residency rates, or minimum occupancy) must be satisfied following any changes to the booking, or such promotion(s) will be forfeited, and the booking will be repriced at prevailing rates.

6.5 Early Disembarkation. If you cancel after the start of your Holiday, we will not make refunds of any unused element of your Holiday, or any compensation of any kind.

7. Luggage; Valuables; and Limited Carriage.

7.1 Permitted Items and Valuables. Each Guest is permitted to carry onboard the Vessel or check-in only the wearing apparel and personal effects reasonably necessary for the Holiday, including suitcases, trunks, valises, satchels, bags, hangers containing clothing, toiletries and similar items. We strongly urge you to not bring valuable and important items, for example, monies, negotiable securities, precious metal items, art, jewellery, fragile items, important travel and other documents, cameras, computers, electronic equipment, or any other valuables, whether contained in luggage or otherwise ("Valuable Items") on your Holiday. If you do, they should be carried by hand and not packed in your luggage. Once onboard please ensure your Valuable Items are not left unsecured in your Suite or elsewhere onboard the Vessel. Special care must be taken of such items. We shall not be liable for loss or damage to any Valuable Items.

7.2 Limited Carriage. We do not undertake to carry as luggage any tools of trade, household goods (including but not limited to appliances and furniture), fragile items or Valuable Items. Each Guest warrants that no such item will be presented to Carrier within any receptacle or container as baggage, and hereby releases us/Carrier from any liability whatsoever for loss of or damage to such items when presented to Carrier in breach of this warranty. Notwithstanding the previous sentence, if for any reason we are found liable to you for loss or damage of your personal property, our liability shall be limited as set forth Article 17 (Limitations of Liability; Time Limits), below.

7.3 NO SAFE-KEEPING. WE DO NOT ACCEPT ANY ITEMS, WHETHER OR NOT A VALUABLE ITEM, FOR THE PURPOSES OF SAFE-KEEPING. THE USE OF A SAFE IN YOUR STATEROOM, WHETHER FOR A CHARGE OR OTHERWISE, IS NOT A DEPOSIT WITH THE CARRIER FOR THE PURPOSES OF EU REGULATION 392/2009 AND/OR THE ATHENS CONVENTION.

7.4 Luggage Limits and Prohibited Items. Unless we notify you of a lower limit (e.g., for Expedition Cruises to Galapagos), the maximum luggage allowance for each Guest is 90.5kg (200lbs). The foregoing luggage allowance applies only with respect to carriage onboard the Vessel; other carriers (e.g., airlines, motor coach operators, or train operators) may have different luggage allowances, which may be lower). In no event shall any Guest bring on board the Vessel or check-in, any illegal controlled substances (including medical marijuana), fireworks, live animals, weapons, firearms, explosives or other hazardous materials, or any other items prohibited by Applicable Law or other policy. Marijuana possession and/or use, including medical marijuana, and possession or use of any illegal drugs, is strictly prohibited in many jurisdictions visited and on the Vessel at all times, as well as in terminals, during shore excursions or any other part of the Holiday, regardless of any local, state, or other laws which might permit use or possession of marijuana. Guests who violate the laws of any jurisdiction are subject to being reported to law enforcement or customs authorities, arrest and prosecution. If we or the Master of the Vessel have reason to believe that any stateroom may contain any item or substance which should not have been brought onboard, the Master or an authorized officer has the right to enter and search the stateroom concerned and seize any such item or substance. Guests who bring on board dangerous items, marijuana in any form, or any illegal drugs or controlled substances are also subject to immediate disembarkation or denial of boarding. Guests shall have no claim for refund, loss, damage, inconvenience, or compensation whatsoever under any of these circumstances. You shall be responsible to notify us in advance of the start of your Holiday if there is any question as to the permissibility of taking any item or substance onboard the Vessel. We reserve the right to refuse to permit any Guest to take on board the Vessel or on any mode of Transport any item we deem inappropriate.

7.5 Items Left Onboard. It is your responsibility to remove all of your belongings from your suite when you depart the Vessel. If an item is left onboard, we will assist you in trying to recover the item. Nevertheless, if we are unable to do so, we will not be held responsible and refer you to your travel insurance to make a claim for the item.

7.6 Loss of or Damage to Luggage. This section applies with respect to any loss, delay or damage to property which occurs during your Holiday, while embarking or disembarking the Vessel, or while using any services provided or arranged by us, except for any claims arising from or relating to either (i) Valuable Items or (ii) third-party carriers. To the fullest extent permitted by Applicable Law, we do not accept responsibility, and will not be liable for any claims relating to or arising out of any loss, delay, or damage to Valuable Items or by third-party carriers.

If you experience a problem relating to the loss, delay, or damage to your luggage you must notify us about the problem as soon as possible. This means, for example, if your luggage is visibly damaged by a shore excursion provider, you must notify the shore excursion provider and us before the end of your shore excursion. If you discover the loss, delay, or damage when onboard, you must immediately notify the Guest Services Desk. The time limits for notifying us of any loss, delay or damage to your luggage, and the maximum amount which will be payable by us or the supplier concerned, are set forth in Article 17 (Limitations of Liability; Time Limits).

8. Public Health; Medical Care; and Knowing Acceptance of Risk.

8.1 Recommended Consultation with Personal Physician. You are encouraged to discuss the advisability of travel and participation in onboard and shoreside activities with your personal physician at least 8 weeks before you travel.

8.2 Pregnancy. Pregnant women who will enter the twenty-fourth (24th) week or more of estimated fetal gestational age at any time during your Holiday will be ineligible to sail and agree not to book a Holiday or to board the Vessel or Transport under any circumstances.

8.3 Availability of Medical Care. Due to the nature of travel by sea and the ports visited, the availability of medical care onboard the Vessel and in ports of call may be limited or delayed and medical evacuation may not be possible from the Vessel while at sea or from every location to which the Vessel sails. It is your responsibility to travel with any medication and/or medical equipment you may require during your Holiday.

8.4 Relationship with Service Providers. To the extent you retain the services of medical personnel or independent contractors on or off the Vessel, you do so at your sole risk. Any medical personnel attending to a guest on or off the Vessel, whether or not arranged by us, are provided solely for your convenience, work directly for you, and shall not be deemed to be acting under the control or supervision of us/Carrier, as we/Carrier is not a medical provider. Even though we/Carrier shall be entitled to charge a fee and earn a profit for arranging such services, all such persons or entities shall be deemed independent contractors and not acting as agents or representatives of us/Carrier. We/Carrier assumes no liability whatsoever for any treatment, failure to treat, diagnosis, misdiagnosis, actual or alleged malpractice, advice, examination or other services provided by such medical personnel.

8.5 Payment for Medical or Personal Care Services. You agree to pay for all medical care or other personal services requested or required, whether onboard or ashore, including the cost of any emergency medical care or transportation incurred by us/Carrier and any costs associated with the provision of medical services. If you are unable to pay and we/Carrier pays for such expenses, then you agree to reimburse us/Carrier for those expenses.

8.6 Health, Travel and Risk Acknowledgement. YOU ACKNOWLEDGE, UNDERSTAND AND ACCEPT THAT WHILE ABOARD THE VESSEL, IN TERMINALS AND BOARDING AREAS, OR DURING ACTIVITIES ASHORE AND/ OR WHILE TRAVELING TO OR FROM THE VESSEL, YOU AND OTHERS TRAVELLING WITH YOU MAY BE EXPOSED TO COMMUNICABLE ILLNESSES, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO AIRBORNE DISEASES LIKE INFLUENZA, COVID-19 , COLDS AND NOROVIRUS. YOU FURTHER UNDERSTAND AND ACCEPT THAT THE RISK OF EXPOSURES TO THESE COMMUNICABLE ILLNESSES AND OTHERS IS INHERENT IN MOST ACTIVITIES WHERE PEOPLE INTERACT OR SHARE COMMON FACILITIES, IS BEYOND CARRIER'S CONTROL, AND CANNOT BE ELIMINATED UNDER ANY CIRCUMSTANCES. YOU KNOWINGLY AND VOLUNTARILY ACCEPT THESE RISKS AS PART OF THESE BOOKING CONDITIONS, INCLUDING THE RISK OF SERIOUS ILLNESS OR DEATH ARISING FROM SUCH EXPOSURES, AND/OR ALL RELATED DAMAGES, LOSS, COSTS AND EXPENSES OF ANY NATURE WHATSOEVER.

9. Passport, Visa, and Other Entry Requirements.

9.1 Generally. It is your responsibility to ensure that you have all of the necessary travel documents to complete your Holiday (e.g., cruise documents, air tickets, passport, medical card, proof of insurance, letters for unaccompanied minors, visas and vaccine cards) and that the names on such documents are exactly the same as they appear on your Cruise and/or airline tickets. As a courtesy to you, we may provide general information or advice with respect to necessary travel documents required for a given Holiday. Nevertheless, that information is only a guide, it is your responsibility to verify such information with the appropriate government authorities and we do not warrant or guarantee the accuracy of such information. Except where we expressly agreed to obtain a visa, entry permit, or other similar document on your behalf, we do not accept any responsibility if you cannot travel because you have not complied with any passport, visa, or immigration requirements. ADDITIONALLY, YOU MAY BE DENIED BOARDING, WITHOUT A RIGHT OF REFUND, OR SUBJECT TO FINES OR DEPORTATION, IF YOU DO NOT HAVE THE NECESSARY DOCUMENTATION OR IF YOUR DOCUMENTATION CONTAINS AN ERROR.

9.2 Passports. You must have a current passport which is valid for at least 6 months after your expected return date. Depending on your Primary Country of Residence, obtaining a passport may ordinarily take up to 12 weeks, but you should allow longer at busy times of the year. Citizens and permanent residents of certain common travel areas (e.g., the Schengen Area or the Common Travel Area) may be permitted to travel with fewer controls, including without a passport. Nevertheless, we may still require you to provide your passport details to comply with our obligations and strongly recommend that you have and carry a valid passport in case of an emergency or other unforeseen circumstances.

9.3 Visas. Depending on the itinerary, there may be a visa requirement for your Holiday, particularly if you are visiting countries in the North America, Asia, Middle East, China, India, and Australia. If you need assistance when applying for your visas, we recommend VisaCentral, a CIBT company. To make sure you know about the visa requirements for your destination, one of our affiliated companies has established a dedicated visa portal available at <https://cibtvisas.co.uk/royalcaribbean>.

THE VISACENTRAL PORTAL IS PROVIDED TO YOU FOR YOUR CONVENIENCE ONLY. IT IS YOUR RESPONSIBILITY TO ENSURE THAT YOU HAVE ALL THE NECESSARY DOCUMENTATION TO ENTER EACH COUNTRY ON YOUR HOLIDAY ITINERARY, EVEN IF YOU DO NOT INTEND TO DISEMBARK THE VESSEL. YOU SHOULD CONFIRM ANY ENTRY/EXIT REQUIREMENTS WITH THE EMBASSY OR FOREIGN MINISTRY FOR YOUR PRIMARY COUNTRY OF RESIDENCE.

9.4. Other Entry Requirements. Many countries require pre-arrival registrations, vaccination or immunity cards, health declarations or travel permits together with a valid passport. If your holiday includes a flight or port of call in the United States of America, Australia, Canada, New Zealand, South Korea or the United Kingdom, you may be required to obtain prior electronic authorization before boarding a flight or arriving at a point of entry depending on your nationality. It is your responsibility to apply for and complete any required pre-arrival registrations within the required timeframes; and in no event, at least 14 Days Before the Start of Your Holiday.

9.5 Other Entry Requirements and Consular Services. Please visit the appropriate office providing consular services for specific entry/exit requirements for each destination country during your Holiday. For the latest travel advice from the Foreign & Commonwealth Office including security and local laws, plus passport and visa information visit <https://www.gov.uk/foreign-travel-advice>. EU nationals can access the latest travel advice from the European Commission's Consular Protection access portal available at: <https://consular-protection.ec.europa.eu/travel-advice>, or from the foreign ministry of your Primary Country of Residence. If you require assistance locating the appropriate office, please contact your local booking office or travel agent.

10. Flights.

10.1 Generally. When booking a flight-inclusive Holiday, the flight components are subject to availability and the conditions of carriage of the applicable airline, which may be viewed on the airline's dedicated website or are available on request. These conditions set out your rights and obligations which you must comply with. If we incur costs because of your failure to comply with the applicable airline's conditions, then we reserve the right to pass such costs on to you. In most cases we are unable to pre-reserve seats, assign groups of passengers to the same flight, or confirm any special requests. Additionally, some airlines may restrict the accumulation of loyalty points or your enjoyment of loyalty benefits in conjunction with the fares we use.

10.2 Flight Details. We are not always in a position to advise you of the operating air carrier, timetable, departure airport, flight routing, seat assignment, aircraft type, or other details of your flights at the time of booking. We may, however, provide guidance with respect to your flight details on your initial booking confirmation. A binding contract will exist between us from the time that we issue a booking confirmation – even if your flight details cannot be confirmed until later. We will provide a final confirmation with all your flight details at last 30 days before departure or once your flight has been ticketed. Any change in the identity of the operating air carrier, timetable, departure airport, flight routing, seat assignment, aircraft type, or other details of your flights will not entitle you to cancel your Holiday or to change to other arrangements without paying the applicable cancellation or change fees, except where specified in these Booking Conditions.

10.3 Your Specific Obligations. It is your responsibility to: (i) check the applicable airline's baggage allowance for each flight and to pay any associated fees in connection with oversized or overweight luggage; (ii) confirm that the information on your airline ticket are accurate and immediately notify us of a discrepancy; (iii) arrive at the designated airport with sufficient time to complete any mandatory check-in and security procedures with all proper and necessary documentation for your flight; and (iv) to travel according to your confirmed itinerary.

ONCE YOUR AIRLINE TICKETS HAVE BEEN ISSUED, YOU MUST TRAVEL AS PER THE ITINERARY IN SEQUENCE AS ORIGINALLY BOOKED. ANY FLIGHT SECTOR NOT USED WILL INVALIDATE THE TICKET AND THE REST OF THE ITINERARY WILL AUTOMATICALLY BE CANCELLED.

10.4 Your Rights as an Air Passenger. In accordance with the Air Passenger Rights and Air Travel Organisers' Licensing (Amendment) (EU Exit) Regulations 2019 (the "Denied Boarding Regulations") and U Regulation (EC) 2111/2005, we are required to notify you of the following information:

10.4.1 Air Safety List. The European Union and the United Kingdom each maintain a list of air carriers subject to an operating ban within their respective territories. To view the list of air carriers subject to an operating ban, please visit: (for the EU) <https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list> or (for the UK) <https://www.caa.co.uk/data-and-analysis/safety-and-security/banned-airlines-list/>.

10.4.2 Identity of the Operating Carrier. You have the right to be informed of the identity of the operating air carrier (the "airline") at the time of booking. If the airline is unknown at the time of booking, we will inform you of the airline likely to operate your flights. In any case, we will keep you updated when airlines confirm your flight(s) or of any changes to confirmed flights.

10.4.3 Right to Reimbursement or Re-Routing. If your flight is cancelled or delayed, your flight ticket is downgraded or boarding is denied by your airline, depending on the circumstances, the airline may be required to pay you compensation, refund the cost of your flight and/or provide you with accommodation and/or refreshments under the Denied Boarding Regulations or EU Regulation (EC) 261/2004. Where applicable, you must pursue the airline if you wish to exercise these rights and make a claim against the airline. All sums you receive from the airline concerned may reduce or extinguish any claim you may have against us as an organiser under the Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018. The fact a delay may entitle you to cancel your flight does not automatically entitle you to cancel any other arrangements even where those arrangements have been made in conjunction with your flight. If, for any reason, we make any payment to you or a third party for which the airline is responsible in accordance with the Denied Boarding Regulations or EU Regulation (EC) 261/2004, you must, when requested, assign to us the rights you have or had to claim the payment in question from the airline.

11. Shore Excursions, Tours, Facilities or Other Transportation.

11.1. General. Except for carriage onboard the Vessel, expeditions led by Carrier's employees and travel services booked with us as part of your Holiday, any other arrangements of any kind booked separately to your Holiday, including but not limited to, air arrangements, shore excursions, tours, hotels, restaurants, attractions and other similar activities or services, including all related conveyances, products or facilities, are arranged by us as an agent and not the supplier of the arrangement, are made solely for your convenience and are offered at your own risk. As such, Article 16.1 shall not apply to these arrangements. The providers, owners and operators of such services, conveyances, products and facilities are independent contractors and are not acting as our agents or representatives in any capacity. Even though Carrier may collect a fee for, or otherwise profit from, making such arrangements and offers for sale, shore excursions, tours, hotels, restaurants, attractions and other similar activities or services taking place off the Vessel for a profit, we do not undertake to supervise or control such independent contractors or their employees, nor maintain their conveyances or facilities, and makes no representation, whether express or implied, regarding their suitability or safety. In no circumstance will failure to operate a given shore excursion, whether included in your Cruise or otherwise, constitute a significant change of your Holiday or imply a right to compensation of any kind.

11.2 Documentation and Other Information. The information and documentation on our systems relating to shore excursions, tours, hotels, restaurants, attractions and other similar activities or services are provided by each relevant operator; and, to the best of our knowledge, is correct at the time of issue. Such information and documentation do not form any part of your contract with us, even where we assist you in making a booking with a relevant operator. Each relevant operator will issue its own contract in connection with its provision of services to you.

Any contracts you enter into directly with providers in relation to tours, hotels, restaurants, attractions and other similar activities or services are between you and the relevant operators, and do not form any part of your contract with us or your Holiday, irrespective of the fact we may provide practical assistance to you in booking such activities or even make the booking on your behalf. Accordingly, we cannot accept any liability, whether in contract, tort or otherwise, in relation to such activities. Any dispute or claim arising out of a shore excursions, tours, hotels, restaurants, attractions and other similar activities or services must be brought against the relevant operator. If, however, such dispute or claim is made against a us, it must be made in accordance with Article 14 below.

11.3 Risk Acknowledgement. All shore excursions, tours, hotels, restaurants, attractions and other similar activities or services may involve or require physical exertion, or involve a degree of risk or danger, and you should carefully consider when determining whether any of the above is suitable for you. It is your responsibility to adequately research any shore excursions and/or activities you intend to participate in and make any relevant inquiries of the third-party operators of same to ensure that a given activity is suitable to your ability and that you are prepared with appropriate attire, including any necessary attire for difficult or dangerous terrain, physical exertion for long periods, and/or extremes of weather. Notwithstanding the foregoing:

YOU ACKNOWLEDGE AND AGREE THAT THE VERY NATURE OF RECREATIONAL ACTIVITIES ON SHORE EXCURSIONS, TOURS, OTHER ACTIVITIES THAT YOU WILL OR MAY PARTICIPATE IN CAN BE DANGEROUS, WITH INHERENT RISK, DANGERS AND HAZARDS AND PERSONAL INJURY (AND SOMETIMES DEATH) CAN OCCUR, AND YOU AGREE TO ASSUME AND ACCEPT ALL RISKS OF PERSONAL INJURY OR DEATH WHICH MAY OCCUR EXCEPT WHERE CAUSED BY OUR NEGLIGENCE. THE POTENTIAL DANGERS AND RISKS ASSOCIATED WITH THESE ACTIVITIES MAY INCLUDE BUT ARE NOT LIMITED TO EXPOSURE TO PATHOGENS, DIFFICULT AND DANGEROUS TERRAIN, PHYSICAL EXERTION FOR LONG PERIODS, EXTREMES OF WEATHER INCLUDING SUDDEN AND UNEXPECTED CHANGES AND EVACUATION DIFFICULTIES IN THE EVENT OF INJURY.

FURTHER, YOU ACKNOWLEDGE AND AGREE THAT THE RISK WARNINGS CONTAINED ABOVE CONSTITUTE A 'RISK WARNING' FOR THE PURPOSES OF ANY RELEVANT LEGISLATION.

11.5 Foreign Risks and Travel Advice. By making a booking with us, you acknowledge that the Vessel will be sailing to foreign countries where the laws, regulations, customs, and business practices may vary greatly from those of your Primary Country of Residence. As a result, there may be significant differences in modes of transportation and their quality, infrastructure (e.g., poorly maintained roads), regulations, and driving practices in the countries visited during your Holiday. You are responsible for familiarizing yourself with the associated risks and travel warnings issued by the foreign ministry of your Primary Country of Residence.

For the latest travel advice from the Foreign & Commonwealth Office including security and local laws, plus passport and visa information visit <https://www.gov.uk/foreign-travel-advice>.

For EU nationals, you can access the latest travel advice from the foreign ministry of your Primary Country of Residence, from the European Commission's Consular Protection access portal available at: <https://consular-protection.ec.europa.eu/travel-advice>.

12. Special Requests; Request Procedure.

12.1 Special Needs/Requests. We seek to assist those persons with medical conditions, disabilities, and reduced mobility by making reasonable endeavours to cater for those with special services/assistance requirements. If you have a medical condition, disability, or reduced mobility, we will seek to ensure safe and comfortable travel through airports, piers and onboard by liaising with airlines, port agents, hotels, transport companies, and onboard personnel to make any reasonable and necessary arrangements within our area of competence to assist you. You may contact your local booking office or write to our Special Needs Department at specialservices@silversea.com to discuss the availability or suitability of any special requirements or accommodations.

12.1.1 Notice to Persons with Reduced Mobility. If you require the use of a wheelchair, it is your responsibility to bring a collapsible wheelchair for your use. You are also advised that certain international safety requirements, shipbuilding standards, and/or applicable regulations involving design, construction or operation of the Vessel may restrict access to facilities or activities for persons with mobility, communication or other impairments, or special needs. Additionally, the Vessel may call at numerous ports, including remote ports, which vary significantly their ability to accommodate persons with disabilities, or may otherwise require Guests to disembark the Vessel by tender or zodiac. When the Vessel is required to launch tenders or zodiacs, it will not be moored, a gangway will not be available, and we are unable to transport wheelchairs or mobility scooters. Where available, we will attempt to arrange alternative transportation for Guests with limited mobility to access port facilities. In each case, the Master of the Vessel make a final determination for all concerned Guests regarding the advisability of providing such assistance or disembarking Guests or mobility equipment taking into account all appropriate factors, including the port's facilities, weather conditions, security warnings, and the equipment to be disembarked.

12.1.2 Assistance Dogs. Depending on your chosen itinerary, our ability to accommodate assistance dogs may be severely restricted by the laws of a port state. Specifically, we are unable to accommodate assistance dogs on any sailings to the Galapagos Islands and Antarctica. Contact our Reservations Department or travel agent for additional information.

12.1.3 Special Diets/Allergies. We also endeavour to cater to special dietary requirements for religious and/ or medical reasons. Generally, we accommodate the following special diets onboard: vegetarian, diabetic, low fat, low-sodium, and low cholesterol diets. Kosher meals and lactose-free may be available upon advanced request. Special meal requests are offered as a convenience to you, may not be the same standard or offer the same variety as the food provided under the general menu, and must be requested in advance. Especially on expedition cruises, the availability of certain ingredients or ingredient alternatives may be severely limited.

ALLERGY NOTICE: Due to the nature of food preparation at sea, we and the Carrier cannot guarantee that our galleys, food, or drink products are allergen free as cross contamination may occur. If you have food allergies, refrain from utilising any self-service food venues and speak to a member of restaurant staff before ordering and/or consuming any food or drink products.

12.2 Request Procedures. You must advise us in writing of any special requests or accommodations you may require (e.g., the carrying of any medical equipment, assistance dogs, wheelchairs, assistance navigating the airport, port, or the Vessel, etc.) at the time of making your booking. Based on the information you provide we will assess the safety and suitability of your Holiday and advise you accordingly. If we consider that the Holiday you have chosen is unsuitable, based on the information provided or accommodations requested, we will contact you as soon as possible to explain our reasons and assess any possible alternatives.

12.2.1 Confirmed Requests. We cannot guarantee any special request will be met unless specifically confirmed on your confirmation invoice as a special requirement which we have accepted. Except where so confirmed, failure to meet any special request or accommodation will not be a breach of contract on our part. Confirmation that a special request has been noted or passed on to the supplier or the inclusion of the special request on your booking confirmation or any other documentation is not confirmation that the request will be met. Unless and until specifically confirmed, all special requests and accommodation are subject to availability. Any special request or accommodation which we have accepted will be specifically confirmed as accepted on your booking confirmation.

12.3 Refusal to Transport. In accordance with EU Regulation (EC) 1177/2010, we may refuse to accept a booking from or otherwise transport a disabled person or person with reduced mobility: (i) to meet applicable safety standards requirements by Applicable Law or other competent authorities; or (ii) where the design of the Vessel or port infrastructure and equipment, including port terminals, makes it impossible to carry out the embarkation, disembarkation or carriage of the said person in a safe or operationally feasible manner.

13. Guests' Obligation to Comply with Agreement, Applicable Laws, and Rules of Carrier; Indemnification.

13.1 Generally. You agree to comply with your obligations under these Booking Conditions, all Applicable Laws, and the rules and policies of the Carrier, the Vessel, and the Transport provider (as the case may be, and as may be changed from time to time). You further agree not to enter any of the Vessel designated for crew only, including crew quarters, under any circumstances whatsoever. You acknowledge and accept that Carrier may prohibit or restrict you from bringing any alcoholic beverages for consumption onboard the Vessel and agrees to comply with any Carrier policy covering such matters. Nothing in these Booking Conditions shall grant to Guest any right to market, advertise, promote, provide or sell products or services to other guests during your Holiday and Guest shall be prohibited from doing so.

13.2 Possession of Travel Documents. You are solely responsible to maintain in your possession all passports, visas and other travel documents required for embarkation, travel, and disembarkation at all ports of call. You assume full responsibility to determine through your travel agent or the appropriate government authority the necessary documents. You also agree to provide to us (at our reasonable request) any travel documents. We shall return such travel documents to you by no later than the end of your Holiday.

13.3 Illegal Activity Prohibited. You understand that we have a zero-tolerance policy for illegal activity and will report such activity to the competent authorities.

13.4 Supervision of Minors. If you are accompanying a minor, you agree to supervise any such minors at all times to ensure compliance with these Booking Conditions and appropriate behaviour onboard.

13.5 Luggage Subject to Search. In the interests of safety and security, you agree that all persons boarding the Vessel and their baggage are subject to inspection, including but not limited to monitoring electronically, with or without your additional consent or knowledge.

13.6 Anti-Cabotage. You acknowledge that for certain itineraries, such as round trip sailings commencing in a United States port, you must complete the entire sailing and that failure to do so may result in a fine or other penalty being assessed by one or more governmental agencies. You further agree to pay any such fine or penalty imposed because you failed to complete the entire Cruise and to reimburse us in the event that we pay such fine or penalty.

13.7 Payment for Onboard Charges. You agree to pay in full before the last day of your Cruise, and we reserve the right to collect, all charges for entertainment, goods and services incurred by you, and any minor for which you are responsible, or incurred by Carrier on your/their behalf

13.8 Your Obligations to Reimburse Us. Except as otherwise set out in these Booking Conditions, or otherwise required by Applicable Law, you shall be responsible for, and must for the full amount of any expense reasonably incurred on your behalf or suffered by us which is not included in the Price, and for which you are personally liable. This includes without limitation, expenses relating to medical, dental or similar treatment and any associated accommodation, transportation, or repatriation which is required (all of which you are expected to have travel insurance cover in place for), immigration fines, damage to property, injury or death to others, and any purchases by or credit extended to you during your Holiday. You must also indemnify us, up to a maximum of three times the Price of the Holiday payable by the affected Guest, for any reasonable costs, expenses, or other sums we incur as a result of your failure to comply with any requirement of these Booking Conditions including, by way of example, failure to provide any personal information required to confirm any element of you booking upon request.

13.9 Our Rights. We may also change accommodations, alter or cancel any activities of, deny service of alcohol to, confine to a stateroom or quarantine, search the stateroom, property or baggage of any person onboard, change your shore excursions and/or Land Adventure, disembark or refuse to embark you or any person responsible for any minor passenger, or restrain you at any time, without liability, at your risk and expense when, in our sole opinion, or in the opinion of the Master of the Vessel, your conduct or presence, or that of any minor for whom you are responsible, is believed to present a possible danger, security risk or be detrimental to himself or the health, welfare, comfort or enjoyment of others, or is in violation of any provision of these Booking Conditions.

13.10 Refusal to Transport. We may refuse to transport you, and may remove you or anyone in your travelling party from the Vessel or Transport at any time, for any of the following reasons: (i) whenever such action is necessary to comply with any government regulations, directives or instructions; (ii) when you refuse to permit search of your person or property for explosives, weapons, dangerous materials or other stolen, illegal or prohibited items; (iii) when you refuse, upon request to produce positive identification; or (iv) for your failure to comply with Carrier's rules and procedures, including, for example, the Guest Health, Safety and Conduct Policy; or (v) if you are denied service pursuant to our Refusal to Transport Policy. The Guest Health, Safety and Conduct Policy and Refusal to Transport Policy are available on our website and upon request.

14. Governing Law; Forum Selection.

14.1 Governing Law. You agree that these Booking Conditions, and any dispute or claim arising out of or in connection with it, its subject matter, or formation (including non-contractual disputes) shall be governed by the laws of England and Wales without regard to any conflict of law principles.

14.2 Forum Selection. Any claims or disputes arising out of or in connection with these Booking Conditions must be resolved by the alternative dispute resolution mechanisms described below or submitted to the exclusive jurisdiction of the Courts of England and Wales. However, if you live in Scotland or Northern Ireland, you can also bring claims against us in the country you live in, and we will only bring claims against you in the courts of the country you live in.

14.3 In Rem Proceedings. IN THE EVENT OF AN IN REM PROCEEDING AGAINST THE VESSEL, GUEST HEREBY IRREVOCABLY AGREES THAT THE POSTING OF A LETTER OF UNDERTAKING FROM ANY OF CARRIER'S INSURERS SHALL CONSTITUTE AN ADEQUATE AND APPROPRIATE FORM OF SECURITY FOR THE IMMEDIATE RELEASE OF THE VESSEL IN LIEU OF ARREST.

14.4 Notice of Claim. You must notify us of any applicable claims, with full particulars in writing at the following address: 7, The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey, KT13 ONY, United Kingdom or via email to claims.intl@rccl.com.

15. Making a Complaint; Alternative Dispute Resolution.

15.1 Making a Complaint. In the unlikely event you have a reason to complain whilst away, you must immediately notify the Guest Services Desk onboard the Vessel and/or the supplier of the service in question (if not us). This is to ensure that we (or other party concerned) are given the opportunity to address and to attempt to resolve any issue you raise. If you fail to follow the requirement to report your complaint onboard, we will have been deprived of the opportunity to investigate and rectify it, and this may be taken into account when determining any price reduction or compensation for damages where such notice would have avoided or reduced the damage. Any verbal complaint must be put in writing and given to the supplier and us as soon as possible. If a problem cannot be resolved to your satisfaction and you wish to follow this up on your return, you must contact your local booking office or your travel agent. You may also write to us at guestrelationsuk@silversea.com.

You must give your booking reference number and full details of your complaint within 28 days of your return from Holiday unless a different time limit applies to your claim (e.g., damage to luggage when embarking the Vessel must be notified immediately). We will only accept complaints from the Lead Guest of a booking. If your complaint is written on behalf of other members of your travelling party, their full names and booking reference numbers must be clearly stated in the correspondence together with their authority for you to handle the complaint on their behalf. If you fail to follow this complaints procedure, your right to claim the compensation you may otherwise have been entitled to may be affected or even lost as a result.

We can only pay you compensation if the following conditions are met:

- If asked to do so, and only if the person(s) affected transfers to us any rights they have against the supplier or whoever else is responsible for your claim and complaint.
- The person(s) affected must agree to cooperate fully with us and our insurers if we or our insurers want to enforce any rights transferred to us.

15.5 Alternative Dispute Resolution. Where a dispute cannot be resolved to your satisfaction, as an alternative to court action, a more economic and independent alternative dispute resolution forum may be available. We are a Member of ABTA, membership number Y262X. We are obliged to maintain a high standard of service to you by ABTA's Code of Conduct (the "Code"). We can also offer you ABTA's scheme for the resolution of disputes which is approved by the Chartered Trading Standards Institute. If we can't resolve your complaint, go to www.abta.com to use ABTA's simple procedure. Further information on the Code and ABTA's assistance in resolving disputes can be found on www.abta.com.

16. Our Liability to You; Excluded Claims.

16.1 Our Liability to You. Subject to the provisions of this Article 16 (Our Liability to You; Excluded Claims) and Article 17 (Limitations of Liability), we will endeavour to make sure that the travel arrangements we have agreed to make, perform, or provide (as applicable) as part of our contract with you are made, performed, or provided with reasonable skill and care—regardless of any wording used on our website, brochures or otherwise. This means that, subject to these Booking Conditions, we will accept responsibility if, for example, you suffer death or personal injury or your contracted travel arrangements are not provided as promised or prove deficient as a direct result of the failure of ourselves, our employees, agents or suppliers to use reasonable skill and care in making, performing or providing, as applicable, your contracted travel arrangements. It is your responsibility to show that reasonable skill and care has not been used if you wish to make a claim against us. In addition, we will only be responsible for the acts or omissions of our employees, servants, agents, or suppliers if they were, at the time of the alleged act or omission, acting lawfully and performing duties or services on our specific instructions, and within the course of either their employment or their engagement by us.

16.2 Excluded Claims. We will not be responsible, and you will not be entitled to any compensation, for any injury, illness, death, loss (including without limitation loss of enjoyment or possessions), damage, expense, cost or other sum or claim of any nature whatsoever which results from any of the following:

- (i) the acts or omissions of the persons affected or any members of their party;
- (ii) the acts or omissions of a third party not connected with the provision of your Holiday, and which were unforeseeable or unavoidable;
- (iii) the occurrence of an unavoidable and extraordinary circumstance; and/or
- (iv) acts or omissions of any persons who at the time of the alleged act or omission was not acting lawfully and performing duties or services on our specific instructions, and/or within the course of either their employment or their engagement directly by us.

Additionally, we will not have any liability for any damage, loss, expense or other sum(s) of any nature which (a) on the basis of the information given to us by you concerning your booking prior to our accepting it, we could not reasonably have foreseen you would suffer or incur if we breached our contract with you or (b) did not result from any breach of contract or other fault by ourselves or our employees or, where we are responsible for them, our suppliers. We also cannot accept liability for any losses or expenses relating to any business.

16.2.1 Services and Other Items not Part of Our Contract. We cannot accept responsibility for any services which do not form part of our contract. This includes, for example, any additional services or facilities which a hotel operator or any other supplier agrees to provide for you where the services or facilities are not advertised by us as forming part of your Holiday and we have not agreed to arrange them as part of our contract.

16.2.2 Supply of Additional Services. For any travel services arranged by us and for which we have accepted responsibility: if the services which gave rise to the claim or complaint complied with local standards, laws and regulations applicable to those services at the time, the services will be treated as having been properly provided. This will be the case even if the services did not comply with the laws and regulations of your Primary Country of Residence, which would have applied had those services been provided there. 16.2.3 Unavoidable and Extraordinary Circumstances. In these Booking Conditions, unavoidable and extraordinary circumstances means a situation which is beyond our control, the consequences of which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Except where otherwise expressly stated, we cannot accept liability or pay any compensation where the performance or prompt performance of our obligations under our contract with you is prevented or affected by, or you otherwise suffer any damage or loss as a result of unavoidable and extraordinary circumstances. Such circumstances will usually include (whether actual or threatened) war, riot, civil unrest, terrorist activity, industrial dispute, natural or nuclear disaster, adverse weather conditions (including hurricanes), epidemics, fire, closure or restriction of airspace, airports and ports, or travel restrictions and the measures and other action being taken by governments, public authorities and businesses to control and manage a communicable disease/illness and its impact.

17. Limitations of Liability; Time Limits.

17.1 Limitation of Liability Generally. Except as otherwise provided below, or otherwise required by Applicable Law, our contractual liability for damages that do not result from injury to life, limb, or health (including liability for breach of pre-contractual, ancillary or post-contractual obligations) are limited to three times the Price of the Holiday payable by the affected Guest. This limitation shall not apply to damages caused by our intentional acts or negligence. Possible further claims based on International Conventions remain unaffected by this limitation of liability and remain subject to the respective limitations set forth below.

17.2 Limitation of Liability During Course of Carriage. If we have the status of a contracting carrier, our liability is strictly and exclusively governed by the Athens Convention and its implementing regulations. The terms of which are expressly incorporated herein by reference. We shall be entitled to the benefit of all the limitations, rights and immunities provided the Athens Convention including without limitation the full deductible under the Athens Convention. This means you are not entitled to make any claim against us which arises in the course of carriage which is not expressly permitted by, or which is in excess of the limits provided in, the Athens Convention, where applicable. Any claims covered by the Athens Convention must be made within the time limits set out therein.

Summary of the Rights of Passengers under the Athens Convention & EU Regulation (EC) 392/2009

In accordance with Article 7 of EU Regulation (EC) 392/2009, Carrier provides the a summary of rights of passengers travelling by sea in the event of accidents available at www.silversea.com/guest-terms or upon request. This summary has no legal value.

17.3 Limitation of Liability for Carriage by Air. To the extent that we may be liable to you in respect of your carriage by air, the terms of the International Air Conventions (including any subsequent amendments) are expressly incorporated into these Booking Conditions. The International Air Conventions may permit the air carrier to limit its liability for death and personal injury, loss of and damage to luggage and delay. Insofar as we may have any liability to you in respect of carriage by air, we shall have the benefit of any limitations on the extent of, or the conditions under which, compensation is to be paid which are set out in the International Air Conventions. Copies of these conventions are available online or upon request.

17.4 Limitations of Liability Based on Applicable Laws. In addition to the restrictions and exemptions from the liability provided above, we shall have full benefit of Applicable Laws providing for limitation and/ or exoneration of liability (including without limitation, law and/or the laws of the Vessel's flag in respect of/ or the global limitation on damages recoverable from the Carrier). Nothing in these Booking Conditions is intended to operate to limit or deprive the Carrier of any such statutory or otherwise limitation or exoneration or liability.

18. Fitness to Travel; Denial of Boarding; Minimum Age.

18.1 Fitness to Travel. You represent and warrant that you, and those travelling with you, are fit for travel and that such travel will not endanger themselves or others.

18.2 Denial of Boarding. If in our reasonable opinion or the reasonable opinion of the Master of the Vessel or onboard medical personnel, you are or appear to be unfit to travel for any reason, or a risk or danger to yourself or a danger to others, or behave in such a way as to cause or likely to cause danger, upset, or distress to any third party or danger to property, we may deny you boarding or disembark you from the Vessel at any time without liability whatsoever. In such case, you will have to pay any costs, expenses or losses suffered as a result, and we will not pay any compensation or give you any refund and we will not have any further responsibility towards you.

18.3 Minimum Age (Boarding). We cannot accommodate children under 6 months old on classic voyages, children under 1 year old on ocean crossings, or children under 5 years old on expedition voyages. At all times, Guests under 18 years old must be accompanied by a parent, legal guardian, or other responsible adult over 21 years old. If the accompanying adult is not a parent, a notarized consent form must be signed by a parent or legal guardian and accepted by us before sailing.

18.4 Minimum Age (Berthing). Any Guest under 18 years old must be berthed with at least one parent or responsible adult, unless berthed in a connecting or immediately adjacent suite with the parent or responsible adult. For sailings departing from North America: each Guest must be berthed with at least one other Guest who is over 21 years old, unless berthed in connecting or immediately adjacent suite with a member of the Guest's travelling party who is over 21. For other all other sailings: Guests over 18 have no berthing restrictions.

18.5 Minimum Age (Alcohol Policy). The minimum age for a Guest to drink or possess alcoholic beverages on ships sailing from North America, the United Arab Emirates, or at any of our private destinations, is 21. The minimum age for a guest to drink or possess alcoholic beverages on ships sailing from South America, Europe, Asia, Australia and New Zealand is 18. In all other cases, the drinking age of the home port shall control our determination of a legal drinking age. You can find additional details regarding our Alcohol Policy in our Guest Health, Safety, and Conduct Policy.

19. Onboard Activities Risk Disclosure and Acknowledgement.

19.1 General. Depending on the vessel and itinerary of your Holiday, we may provide certain supervised or unsupervised sporting and leisurely activities, including, but not limited to, swimming, jogging, basketball, and other fitness facilities. You must consider your own physical fitness and ability before participating. It is your responsibility to wear appropriate clothing and footwear and follow posted rules and/or directions of onboard staff. Onboard rules, equipment and activity areas may not be regulation. Age restrictions may apply for certain activities.

19.1.1 Recreational Water Facilities. Our recreational water facilities do not have a lifeguard on duty. Children must be supervised by a parent or legal guardian while in the pools, whirlpools, and other recreational water feature areas.

20. Use of Photos, Videos or Recordings.

20.1 Capture and Use of Likeness. Guest hereby grants to Carrier, and others working for Carrier or on its behalf, the unrestricted right and permission to visually and audiovisually record, capture, photograph Guest's name, likeness, silhouette, photograph, picture, voice, actions, conversations, statements, appearances, biographical data, monikers, signature, endorsement, social media handles, any performance of any musical compositions, and/or other distinctive attributes of any kind related to Guest and certain other intellectual property rights and characteristics and so-called publicity rights (collectively, "Likeness") and any result of Guest's appearance in any manner that Carrier desires, including but not limited to during or in connection with the Holiday. Guest further grants Carrier, its parent, subsidiary and affiliated companies, and their respective agents, affiliates, legal representatives, and others working for them or on their behalf, and their respective licensors, licensees, successors or assigns (collectively with Carrier the "Grantees") the full, irrevocable, exclusive and unrestricted right to use, print, produce, publish, copy, display, perform, exhibit, transmit, broadcast, disseminate, market, advertise, sell, lease, license (with the right to sublicense), transfer, create derivative works from, publicly display and otherwise exploit Guest's Likeness, in whole or in part, severally or in connection with any and all photographs, films, and/or other recordings taken and/or made of or by me in connection with the Holiday (the "Materials") on a perpetual, worldwide, royalty-free basis, in any and all media now known or hereinafter devised, for any lawful purpose whatsoever including but not limited to in connection with the advertising, promotion, marketing and publicity of the Grantees, and to permit others to do the same, which right shall include the full right and permission to edit, change or substitute any and all captions or photos Guest may use, take or post in connection with Booking Conditions.

20.2 Ownership of Materials. Carrier shall exclusively own all now known or hereafter existing intellectual property rights and interests (including the copyright, and all other allied and/or ancillary rights and interests) of every kind throughout the universe, in perpetuity and in all languages, pertaining to the Materials and any other results and proceeds hereunder (such as "Results and Proceeds", including, without limitation, all copyrights and renewals and extensions thereof). If under Applicable Law the foregoing is not effective to place authorship and ownership thereof and all rights in the Results and Proceeds in Carrier, then by way of assignment and transfer of present and future copyright and otherwise, Guest hereby irrevocably grants, transfers, sells, and assigns to Carrier, all right, title and interest therein, whether now in existence or hereafter created, including, without limitation, all rights of ownership and authorship in and to the Results and Proceeds and all versions thereof throughout the universe and in perpetuity to Carrier (or its designee). Without limiting the generality of the foregoing, Guest hereby grants Carrier the right to change, add to, take from, translate, reformat, or reprocess the Results and Proceeds in any manner Carrier may in its sole discretion determine.

20.3 Carrier Consent Required. Guest hereby agrees that any recording (whether audio or video or otherwise) or photograph of Guest, other guests, crew or third parties created or made during or in connection with the Holiday, or depicting the Vessel, its design, equipment or otherwise, shall not be used for any commercial purpose, in any media broadcast or for any other nonprivate use without the express prior written consent of Carrier in each instance.

21. Lead Guest; Your Travel Agent.

21.1 Lead Guest. Lead Guest shall be responsible for the administration of, and correspondence with respect to, the Holiday booking for all purposes, whether communicating with Carrier directly or through a travel agent. Lead Guest represents and warrants that they have the requisite authority to make the booking, including any changes and/or cancellations thereto, on behalf of each Guest named in the booking. By making a Holiday booking, Lead Guest is deemed to have read, understood and agreed to these Booking Conditions on behalf of themselves and each Guest named in the booking. Lead Guest shall be responsible and liable for the: (a) full payment of any deposits and balances due; (b) confirmation and provision of details for each Guest named in the booking (including anyone who is later added or substituted); and (c) the prompt communication to each Guest named in the booking of any information issued by us, including, without limitation, a copy of any booking confirmations, invoices and these Booking Conditions. If Lead Guest utilizes a travel agent in connection with the Holiday booking, Lead Guest's travel agent shall undertake the foregoing on Lead Guest's behalf.

21.2 Travel Agent. Guest understands and agrees that receipt of these Booking Conditions or any other information or notices by Guest's travel agent or the Lead Guest shall be deemed receipt by Guest as of the date of receipt by the travel agent or Lead Guest. If you booked your Holiday with an authorised travel agent in the UK, except for flight-inclusive bookings, all monies you pay to a travel agent for your Holiday with us will be held by the travel agent on your behalf until we confirm your booking in accordance with Article 3. After that point, we require your travel agent to hold the monies on our behalf as described in this Article. For flight-inclusive bookings where you receive an ATOL Certificate naming us as the ATOL holder protecting your trip, all monies paid to any authorised travel agent of ours for your holiday with us will be held on behalf of and for the benefit of the Trustees of the Air Travel Trust subject to the travel agent's right and obligation to pay such monies to us in accordance with our trading terms unless we fail. In the unlikely event of our financial failure, all monies then held by the travel agent or subsequently paid by you to the travel agent will be held by the agent on behalf of and for the benefit of the Trustees of the Air Travel Trust without any right or obligation of the travel agent to pay such monies to us.

22. Relationship to Other Purchases; Severability.

22.1 Conditions of Suppliers. Except for the carriage of passengers onboard the Vessel, most of the services which make up your Holiday are provided by independent suppliers. Those suppliers provide these services in accordance with their own terms and conditions. Some of these terms and conditions may limit or exclude the supplier's liability to you, often in accordance with applicable International Conventions. Copies of the relevant parts of these terms and conditions are available on from the supplier concerned.

22.2 Global Purchase Terms. Except as otherwise provided in these Booking Conditions, the purchase of any additional goods or services made through us are also subject to our Global Purchase Terms and Conditions.

22.3 Severability. Any provision of these Booking Conditions that is determined in any jurisdiction to be unenforceable for any reason shall be deemed severed from these Booking Conditions in that jurisdiction only and all remaining provisions shall remain in full force and effect.

23. Third Party Beneficiaries.

Lead Guest accepts on behalf of themselves and their travelling party that the exclusions and limits of liability (including all rights, defences and immunities) specified in these Booking Conditions shall also apply to and for the benefit of certain designated third-party beneficiaries which include: (i) the parents, subsidiaries, affiliates, and successor companies and assigns of the Carrier; (ii) the officers, directors, employees, agents, crew and pilots of all the entities identified in this Article; (c) any and all agents, independent contractors, concessionaires, suppliers, physicians and medical personnel, retail shop personnel, health and beauty staff, fitness staff, shore excursion providers, tour operators; (d) shipbuilders, manufacturers and designers of the Vessel or Transport; (e) installers and maintainers of all component parts, launches, appurtenances, craft or facilities (whether at sea or on shore) related to the Vessel or any substitute ship or Transport, owned or operated by their owners, operators, managers, agents, charterers, contractors, concessionaires or others; and (f) owners and operators of all shoreside properties or facilities at which the Vessel or any substituted ship or the Transport may call. This Article is without prejudice to the applicable statutory rights of any Guest.

24. Financial Security and Insolvency Protection.

24.1 ABTA Bond. We provide financial protection for our package holidays that do not contain a flight by way of a bond held by ABTA – The Travel Association, 30 Park Street, London, SE1 9EQ, www.abta.com. You agree to accept that in the event of our insolvency ABTA may arrange for the services you have bought to continue, or for a suitable alternative to be provided at the same cost as your original booking. You also agree to accept that in circumstances where the travel service supplier provides the services you have bought, to pay any outstanding sum under your contract with us to that alternative travel service provider. However, you also agree that in some cases the services will not be provided, in which case you will be entitled to make a claim under ABTA's Scheme of Protection (or your payment card issuer where applicable) for a refund of the monies you have paid. Please visit www.abta.com for more information on the financial protection provided by ABTA.

24.2 Air Travel Organiser's Licence ('ATOL'). Within the United Kingdom, we also provide financial protection for our package holidays that include a flight, by way of our Air Travel Organiser's Licence number 4681 (Silversea Cruises (UK) Ltd.), issued by the Civil Aviation Authority ("CAA"), Gatwick Airport South, West Sussex, RH6 0YR, UK, telephone 0333 103 6350, email claims@caa.co.uk. Applicable CAA regulations require us to include the next three paragraphs exactly as presented below:

Your Financial Protection

When you buy an ATOL protected flight or flight inclusive holiday from us you will receive an ATOL Certificate. This lists what is financially protected, where you can get information on what this means for you and who to contact if things go wrong. We, or the suppliers identified on your ATOL Certificate, will provide you with the services listed on the ATOL Certificate (or a suitable alternative). In some cases, where neither we nor the supplier are able to do so for reasons of insolvency, an alternative ATOL holder may provide you with the services you have bought or a suitable alternative (at no extra cost to you). You agree to accept that in those circumstances the alternative ATOL holder will perform those obligations and you agree to pay any money outstanding to be paid by you under your contract to that alternative ATOL holder. However, you also agree that in some cases it will not be possible to appoint an alternative ATOL holder, in which case you will be entitled to make a claim under the ATOL scheme (or your credit card issuer where applicable).

If we, or the suppliers identified on your ATOL certificate, are unable to provide the services listed (or a suitable alternative, through an alternative ATOL holder or otherwise) for reasons of insolvency, the Trustees of the Air Travel Trust may make a payment to (or confer a benefit on) you under the ATOL scheme. You agree that in return for such a payment or benefit you assign absolutely to those Trustees any claims which you have or may have arising out of or relating to the non-provision of the services, including any claim against us, the travel agent (or your credit card issuer where applicable). You also agree that any such claims may be re-assigned to another body, if that other body has paid sums you have claimed under the ATOL scheme.

25. Privacy statement.

For the purposes of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation), and the UK Data Protection Act, 2018 (the "Data Protection Regulations"), Silversea Cruises UK Ltd. is a Data Controller. To process your booking, we need to collect certain personal details from you. These details will include, where applicable, the names and addresses of party members, credit/ debit card or other payment details and special requirements, such as those relating to any disability or medical condition, which may affect the chosen holiday arrangements, and any dietary restrictions which may disclose your religious beliefs. You authorise us to disclose relevant personal data to our insurance providers and your designated emergency contact(s) in case of an emergency. We may also need to collect other personal details such as your nationality, citizenship, gender, and passport details in addition to the details mentioned above to provide to third parties in order to fulfil your Holiday. We need to pass on your personal details to the companies and organizations that need to know them so that your Holiday can be provided (for example your airline, hotel, the ship operator, other supplier, credit/debit card company or bank). We may also be required, either by Applicable Law or by applicable third parties. Such disclosures will only be made if permitted by the Data Protection Regulations or the General Data Protection Regulation (as applicable) and any associated legislation. Such companies, organisations and third parties may be outside the European Union, Norway, Iceland or Liechtenstein if your Holiday is to take place or to involve suppliers outside these countries and we shall take steps to ensure that your personal information is kept safe in line with European (EEA) privacy standards. All details you give us in connection with your booking (including those relating to any disability or medical condition or your religious beliefs) will be kept confidential but may be shared with third parties, if necessary, in order to provide services to you e.g. transfers through air or land ports. You are generally entitled to ask us (by e-mail at privacy@rccl.com) what details of yours are being held or processed, for what purpose and to whom they may be or have been disclosed. We may be entitled to charge a fee to respond to such a request. We promise to respond to your request within 40 days of receiving your written request and fee. In certain limited circumstances, we are entitled to refuse your request. If you believe that any of your personal details, which we are processing, are inaccurate or incorrect please contact us immediately. For full details of our privacy policy please visit our website.

CCTV (CLOSED CIRCUIT TELEVISION)

We use CCTV to record images on all vessels in our fleet for the security and safety of our crew and guests. For further information on how this information is used and how long it is stored for please us at privacy@rccl.com.

Ships' Registry: Bahamas and Ecuador.

27.1 הושקע כל מאמץ להבטיח את דיוק חוברת החברה ו-או תוכן האתר הרשמי, אך ייתכן שחלו שינויים ותיקונים לאחר הדפסה ו-או פרסום.

מאחר שתנאי ההזמנה החלים על המסע הם אלה שבתוקף בעת השלמת ההזמנה, ללא קשר לאלה שפורסמו בחוברת הרלוונטית, מומלץ לבדוק אצל סוכן המכירות או באמצעות ביקור באתר הרשמי של החברה לקבלת תנאי ההזמנה העדכניים ביותר.

טיפול בהזמנות

"אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") מזמינה עבור המטייל את המוצרים הכלולים בהזמנה מספקי השירותים השונים, בהתאם לפרטי ההזמנה ותנאיה.

"אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") מתחייבת כלפי המזמין לבצע את ההזמנה במיומנות, למסור בדיוקנות למזמין כל מידע שידוע לה או שהיה עליה לדעת אודות השירותים המוזמנים, למסור לספקי השירותים את המידע הרלוונטי לעסקה ולוודא התאמת ההזמנה למבוקש.

"אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") לא תהיה אחראית לשיבושים ו/או תקלות בלתי צפויות באספקת השירותים המוזמנים בפועל ושאין בשליטתה, אם תחולנה במתן השירותים, אלא אם ידעה או היה עליה לדעת מראש על אותה תקלה או שיבוש של ממש, לרבות אי מילוי של בקשות מיוחדות של המזמין.

כל המידע הקשור במרכיבים השונים הכלולים בהזמנה ומוצג למזמין, כדוגמת: מועדי טיסה, תיאור בית מלון וכיוצא באלו, נלקח במישרין מן הספקים השונים ובהסתמך עליהם. "אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") אינה יכולה להיות אחראית לנכונותו בפועל של המידע המתקבל מן הספקים השונים, אולם אנו מתחייבים למסור למזמין כל מידע מהותי עדכני שהיה בידינו ויתקבל מן הספקים השונים.

הזמנת חלק מהמוצרים כפופה לאישור הספקים. הזמנות שייכנסו ל"אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") לרבות; טיסה, נופש, טיול מאורגן וכו' יהיו בגדר הזמנה בריקווסט (הזמנה הממתינה לאישור ואינה מובטחת). משך הזמן הדרוש לאישור מהספקים השונים אינו תלוי ב"אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") רק כאשר יתקבל אישור סופי מאלו- תאושר ההזמנה למזמין.

עד למועד אישור ההזמנה, תהיה "אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה"), ובכפוף לדרישת הספקים השונים, רשאית לשנות את מחיר ההזמנה. במקרה כזה יהיה המזמין רשאי לבטל את הבקשה להזמנה ללא חיוב.

עד לקבלת אישור עבור ההזמנה, (בשלמותה או בחלקה) לא יחויב חשבוננו של המזמין בגין ההזמנה הממתינה לאישור. אולם מרגע הבקשה להזמנה "אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") תהיה רשאית להבטיח את יכולת החיוב של כרטיס האשראי של המזמין, באמצעות הבטחת מסגרת אשראי בגובה עלות ההזמנה.

במידה ולא ינתן אישור סופי לבקשה להזמנה, כולה או מקצתה, בתוך 72 שעות ממועד הבקשה להזמנה, רשאי המזמין לבטלה ללא חיוב.

על המזמין לבדוק את המידע המופיע במסמכי הנסיעה מיד עם קבלתם, לרבות פרטיו האישיים, מועדים וזהות נתני השירותים המוזמנים, ולוודא את התאמתם לפרטי ההזמנה. אם ישנה טעות על המזמין להודיע מיידית לחברה על מנת שתוכל לבצע את השינויים בזמן הנדרש.

ידוע ומוסכם על המזמין, כי שירותים שהוזמנו כחבילה אחת, כדוגמת חבילת קרוז, חבילת נופש, טיול מאורגן וכיוצא בזה, יהיו כפופים לאישור כל מרכיבי החבילה כאחד, ולמזמין תהיה הזכות לבטל את ההזמנה ללא חיוב אם אושרו רק מקצתם. "אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") לא תהיה אחראית לשיבושים ו/או תקלות בלתי צפויות באספקת השירותים המוזמנים בפועל ושאין בשליטתה, אם תחולנה במתן השירותים, אלא אם ידעה או היה עליה לדעת מראש על אותה תקלה או שיבוש של ממש, לרבות אי מילוי של בקשות מיוחדות של המזמין.

כל המידע הקשור במרכיבים השונים הכלולים בהזמנה ומוצג למזמין, כדוגמת: מועדי טיסה, תיאור בית מלון וכיוצא באלו, נלקח במישרין מן הספקים השונים ובהסתמך עליהם. "אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") אינה יכולה להיות אחראית לנכונותו בפועל של המידע המתקבל מן הספקים השונים, אולם אנו מתחייבים למסור למזמין כל ידע מהותי עדכני שהיה בידינו ויתקבל מן הספקים השונים.

"אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") מתחייבת לעשות כל שביכולתה מול נתני השירותים בחו"ל על מנת לטפל בתקלות ביעילות ובמהירות. "אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") אינה אחראית לתקלות ולא תישא באחריות של תקלות שעלולות לקרות עקב בלאי ותחזוקה/אי תחזוקה של הספקים השונים לרבות מיזוג אוויר שהתקלקל, הפסקת חשמל בבית המלון וכל תקלה אחרת הקשורה לתקלות.

"אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") אינה אחראית על כמות האוכל או סוג האוכל המוצע בבתי המלון השונים, בחברות התעופה או חברות הקרוזים למיניהן. זוהי מדיניות ואחריות של נתני השירותים השונים בחו"ל.

טיפול בתלונות והזמנות

"אמסלם טורס" ו/או "AcruiSe" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") מתחייבת לעשות כל שביכולתה מול נותני השירותים בחו"ל על מנת לטפל בתקלות ביעילות ובמהירות. "אמסלם טורס" ו/או "AcruiSe" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") איננה אחראית לתקלות ולא תישא באחריות של תקלות שעלולות לקרות עקב בלאי ותחזוקה/אי תחזוקה של הספקים השונים לרבות מיזוג אוויר שהתקלקל, הפסקת חשמל בבית המלון וכל תקלה אחרת הקשורה לתקלות. "אמסלם טורס" ו/או "AcruiSe" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") איננה אחראית על כמות האוכל או סוג האוכל המוצע בבתי המלון השונים, בחברות התעופה או חברות הקרוזים למיניהן. זוהי מדיניות ואחריות של נותני השירותים השונים בחו"ל.

טיסות צ'ארטר

טיסות צ'ארטר עלולות להתאחר וזאת אין באחריות "אמסלם טורס" ו/או "AcruiSe" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה"). ההחלטה על מועד המראה סופי נתונה אך ורק בידי חברת התעופה ורשות שדות התעופה בארץ וביעד הנחיתה- המראה. שימו לב- בטיסות צ'ארטר אין אוכל. אנא הצטיידו בהתאם.

שינוי כרטיסים

חבילות נופש, טיסות שכר, שירותי קרקע ונופשונים: לא ניתן לשינוי. טיסות סדירות: לפי חוקי הכרטיס שקבעה חברה"ת, אליהם יתווספו דמי טיפול של \$50 לכרטיס.

בתי מלון

במידה ולא נכתב אחרת, כניסה לחדרים בבתי מלון היא משעה 15:00 ויציאה עד השעה 10:00 בצהריים, בלי שום קשר למועדי הטיסות. במלונות אשר השהייה בהם הינה על בסיס "הכל כלול", השימוש במתקני ובשירותי המלון והשהייה בו מופסקים עם פינוי החדר. רמת בתי המלון ודירוגם נקבע ע"י משרד התיירות המקומי של כל מדינה. החברה אינה אחראית להפעלתו היום יומית של המלון, לרבות תקינות מערכותיו והתחזוקה של החדר. חלק מהשירותים המוצעים ע"י בתי המלון הינם עונתיים ולא פועלים כל השנה. הנהלת המלון רשאית בכל עת לסגור זמנית אי אלו מהמתקנים או להפסיק מתן שרות כלשהו ואין החברה אחראית למצבים אלו. הפעלת מיזוג האוויר אינה באחריות החברה. ההפעלה של המזגנים בחדרים בלבד ושעות הפעלתם הינה בשליטת בתי המלון. בחלק מבתי המלון נדרש תשלום עבור שירותים מיוחדים ועבור שימוש במתקנים כמו: חדר כושר, בריכת שחיה, מגבות בברכה, שמשיות וכו'. חדרים זוגיים: ברוב המלונות בחדרים יש מיטות נפרדות. אין אפשרות להבטיח מיטה כפולה אף אם הזמנה מראש. חדר לשלושה/ארבעה: הוא חדר זוגי רגיל בו מוכנסות מיטה שלישית ו/או רביעית. לעיתים המיטה השלישית/הרביעית הינה מיטה מתקפלת.

רישום יתר ע"י בתי מלון: במקרה של רישום יתר ע"י בתי מלון, רשאי הסוכן המקומי או הנהלת המלון להעביר את הנוסע למלון חלופי המדורג באותה דרגה.

רוב בתי המלון מחליפים מגבות בתדירות נמוכה (אחת ל-3 ימים) וזאת לאור המודעות העולמית לאיכות הסביבה ולחיסכון בצריכת חשמל ומקורות המים. לקוח המעוניין להחליף מגבות בתדירות גבוהה יותר יטפל בנושא ישירות מול בית המלון בתוספת תשלום ישירה למלון. בחלק מבתי המלון אין מעליות.

העברות

העברות הנוסעים משדה התעופה למלון ובחזרה מתבצעות באמצעות אוטובוס מאסף ועל כן יתכן כי הנסיעה תתארך עקב איסוף או העברת נוסעים מבתי מלון אחרים. אם לא סופק השירות מסיבה כלשהי חובה על הנוסע להצטייד באישור המלון שהשרות לא סופק ובקבלה על הסעה חלופית בציון השעה.

טיסות

שעות טיסה עלולות להשתנות בהתאם לשיקולי חברות התעופה ו/או גורמים מקומיים או כוח עליון. כמו כן מוביל הטיסה עשוי להשתנות. יתכנו נחיתות ביניים ליעד, ללא הודעה מוקדמת. חברות התעופה אוסרות על בני נוער עד גיל 17 לטוס ללא ליווי מבוגר. משקל תיקי יד ותחולתם בהתאם לכללי כל חברת תעופה (לרבות כללי האיחוד האירופי). הכבודה היא באחריות הבלעדית של המוביל ו/או נציגו אשר מספק לו את שירותי הקרקע בשדות התעופה. הטיפול בכבודה שלא הגיעה ו/או נפגעה אינו באחריות החברה.

טיולים מאורגנים

בנוסף לכל הוראה אחרת בתנאים אלו, תחולנה על הזמנת טיולים מאורגנים גם הוראות אלו:
אלא אם צוין אחרת במפורש, ההרשמה לטיולים פתוחה לכל מעוניין בכך שהנו בגיל 5 שנים ומעלה, ואין קריטריונים מוקדמים כלשהם להרשמה להם. המארגן אינו מתחייב כי קבוצת המשתתפים בטיול תהיה בעלת מאפיינים אישיים כלשהם, לרבות גיל או מצב אישי, או להתאמת המזמין ליתר חברי קבוצת המשתתפים.

"אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") אינה מתחייבת למספר מינימלי או מקסימלי של נוסעים בטיול. ביצוע כל טיול מאורגן מותנה במספר מינימלי של משתתפים לפי שיקוליו של המארגן. הרישום לטיולים מתבצע באופן רצוף עד לגיבוש קבוצה המבטיחה את יציאת הטיול. עד להבטחת יציאת הטיול הרישום הוא בגדר "בקשה לרישום" בלבד ואינו מחייב את הנרשמים ואת המארגן כאחד. כל נוסע יוכל לבטל בקשתו בכל עת בטרם הובטחה הוצאתו לפועל של הטיול וללא כל חיוב. המארגן מתחייב לעדכן הנרשמים בעת ההרשמה אם יציאת הטיול מובטחת וכאשר מספר הנרשמים מבטיח את הוצאתו של הטיול. "אמסלם טורס" ו/או "פאנטסטי" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") שומרת לעצמה הזכות לבטל הוצאתם לפועל של טיולים בכל עת כל עוד לא הובטחה יציאתם.

"אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") רשאית שלא להוציא טיול מאורגן אל הפועל, אם הודיעה על כך למזמין לכל הפחותל ימים קודם למועד יציאת הטיול המתוכנן, גם אם אושרה ההזמנה ושולמה תמורת הטיול. במקרה כזה, יהיה זכאי המזמין לקבל מהחברה בחזרה כל סכום ששולם בעבור הטיול, אולם לא יהא זכאי לפיצוי כלשהו בגין ביטולו.

המארגן אינו מתחייב ללינה במרכזי הערים, או במיקום כלשהו, יתכן והמלון שייבחר יהיה באזורי עסקים, מסחר או בקרבת שדה התעופה. הדבר כפוף לשיקולים הכרוכים בהפעלת הטיול. תתכן לינה מחוץ לעיר או באזור העיר או בעיר סמוכה לזו המצוינת במסלול הטיול. "אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") אינה מתחייבת על קיומם של אמצעי תחבורה, בידור, מרכזי קניות או מסעדות בקרבת המלון.

רוב בתי המלון מחליפים מגבות בתדירות נמוכה (אחת ל-3 ימים) וזאת לאור המודעות העולמית לאיכות הסביבה ולחיסכון בצריכת חשמל ומקורות המים. לקוח המעוניין להחליף מגבות בתדירות גבוהה יותר יטפל בנושא ישירות מול בית המלון בתוספת תשלום ישירה למלון.

המסלולים המפורטים של הטיולים מתארים את אתרי הביקור הכלולים בטיול אך לא בהכרח את סדר הימים, הסיורים והביקורים, ונועדו לצורך פירוט כללי של מסלול הטיול המתוכנן בלבד ולא של סדר הפעלתו. יתכנו אף שינויים או ביטולים על חלקים ממקומות הביקור.

כתוצאה מאילוצים שאינם בשליטת המארגן ולא היו בידיעתה קודם היציאה. במקרים כגון אלה יינתן במקום תחליף ראוי ולפחות שווה ערך לפי בחירת החברה.

המשתתפים יקבלו את רשימת בתי המלון בהם יתאכסנו ימים ספורים לפני יציאת הטיול. התחייבות המארגן היא לדירוג רמת המלון בלבד, בהתאם לתנאי ההזמנה ותוכנית הטיול, אך לא לזהותו, והוא שומר לעצמו את הזכות להחליף או לשנות את המלון המיועד בתחילה למלון אחר במקרה הצורך, גם במהלך הטיול וללא הודעה מוקדמת בהתאם לשיקולים הקשורים בהפעלת הטיול. לפיכך, מומלץ שלא להסתמך על רשימת בתי המלון לשום צורך שהוא, למעט דירוג רמת המלון המיועד, ובתוך כך מומלץ למזמין שלא להסתמך על השהות המתוכננת במלון כלשהו לשם פעילות שאינה קשורה בטיול, שכן זו עשויה להשתנות בכל עת.

יתכנו שינויים בסדר הלינות, הסיורים והביקורים, והם נתונים לשיקול דעתם של ספקי השירותים השונים או מדרוך הטיול, בהתאם לאילוצי הפעלת הטיול בפועל. מומלץ שלא לערוך תכניות שאינן קשורות בטיול בהסתמך על ביקור ביעד מסוים הכלול בטיול במועד מסוים. שעות החזרה לבתי המלון אינן קבועות!

בהתאם ליעדים השונים, ייתכנו שעות חזרה בשעות אחה"צ, הערב או הלילה המאוחרות. הדבר מותנה במרחקים השונים ביעדים השונים ובתרחישים הבלתי צפויים ושאינם תלויים בחברת "אמסלם טורס" ו/או "Acruise" מבית אמסלם טורס בע"מ (או "החברה") כגון: פקקים, תאונות, מזג אויר וכו'. שימו לב: בטיולים עם מספר מדינות ייתכנו שעות נסיעה ארוכות בין יעד ליעד.

חשוב מאד: בקרוז מאורגן הלקוח בוחר את קטגוריית החדר אך ACRUISE איננה יכולה להבטיח קומה או מיקום. ACRUISE מתחייבת לספק ללקוח את הקטגוריה אותה הזמין ותעביר כל בקשה מיוחדת של הלקוח לחברת השייט אך כאמור, איננה מתחייבת לספק את הבקשה לקומה או מיקום.

כללי

*חדר ללא בחירה: חברת השייט תקצה חדר מהקטגוריה המוזמנת או מקטגוריה גבוהה ממנה, ללא אפשרות החלפת חדר. חדר ללא בחירה יכול להיות עם נוף מוסתר או עם דלת מקשרת נעולה.

**ניתן להזמין מראש אוכל כשר גלאט. מנות אלה יוגשו לכם בארוחות הערב בחדר האוכל הראשי. המנות מגיעות ארוזות מראש, והן יחוממו עבורכם באונייה (בדומה לאוכל שמוגש במטוס).

***משמרת ארוחות פתוחה: הנוסע יכול להגיע בכל ערב בשעה הנוחה לו אבל לא יהיה לו שולחן קבוע ולא מלצר קבוע. תנאי השייט וההזמנה הנ"ל כפופים למדיניות חברת השייט ולתנאים הכלליים שלה המופיעים באתר חברת השייט ומצורפים להזמנה זו. על כלל הנוסעים, ללא יוצא מן הכלל לקרוא את התנאים היטב ובחתימה על טופס זה לאשר כי כל המידע נגיש ומוכן להם.

חלק ממסלולי השייט כוללים עגינה ביעדים להם נדרשת אשרת כניסה. לאלו היוצאים לשייט מארה"ב למסלול הכולל את אלסקה דרושה אשרת כניסה לארה"ב רבת כניסות. הבריר והטיפול לאשרות אלו הן באחריות הלקוח בלבד ואינם באחריות ACRUISE מקבוצת אמסלם תירות ונופש.

מזג אוויר

שימו לב כי לעיתים בשל הפלגות ביעדים שונים תנאי מזג האוויר משתנים מיעד ליעד. ממליצים לבדוק טמפרטורה ותנאי מזג אוויר בכל יעד ולארוז בהתאם.

כח עליון

ההפלגות מקיפות יבשות ויעדים רבים ומזג האוויר עשוי להשתנות מיעד ליעד. חלק מיעדי הביקור הינם טרופיים ובעונות מסוימות של השנה עשויים לרדת גשמים כבדים המלווים ברוחות חזקות (לעיתים הוריקן).

ACRUISE אינה אחראית לתשלום פיצוי כלשהו במידה וחברת השייט תשנה את מסלול השייט או כל שירות אחר שהובטח לנוסע במסגרת הפלגתו וזאת בשל תנאי מזג האוויר ("כח עליון").

כח עליון הוא כל אירוע אותו לא יכלה ACRUISE לצפות מראש, לחזות או להימנע ממנו וזאת לאחר נקיטת כל אמצעי הזהירות הסבירים. בין היתר: מלחמה או איום מלחמתי, פעולות או איומי טרור, מהומות או מרי אזרחי, שביתה ענפית, אסון טבע, אסון גרעיני, אש, תנאי מזג אוויר קיצוניים, סיכוני בריאות, מגיפות וכל דבר שמחוץ לשליטתנו.

חדרים

חדר ללא בחירה (GUARANTEE): חברת השייט תקצה חדר מהקטגוריה אותה בחר הלקוח בהזמנה שלו או בקטגוריה גבוהה ממנה (הכוונה היא לא לקומה גבוהה יותר אלא קטגוריה טובה יותר שיכולה להיות בקומה נמוכה יותר, חדר שמותאם לנכים וכו') חדר זה לא ניתן להחלפה. חדר ללא בחירה יכול להיות חדר עם נוף מוסתר, חדר שהוזמן עם מרפסת יכול להיות בקטגוריה גבוהה יותר אבל ללא מרפסת. מספר החדר ינתן לאורח עם הגעתו לאונייה.

מיטה עליונה: ע"פ נהלי חברת השייט אסור להלין במיטה העליונה ילד מתחת לגיל 6. מיטה עליונה אינה מומלצת עבור אדם מבוגר או אדם בעל מוגבלויות בתנועה.

אנו ממליצים לנחות ביעד ההפלגה לפחות יום אחד לפני מועד ההפלגה. טיסות עלולות להתעכב, להתאחר ועוד בלתי מובטחים שעלולים לגרום למטייל לאחר להפלטת האוניה. לכן, מומלץ לשהות את הלילה שלפני ההפלגה בסמוך לנמל ההפלגה.

תקנון רכישה לאתר רכישת מוצרים במסלול בטוח ביטול מכל סיבה עד הרגע האחרון

השירות ניתן באמצעות חברה חיצונית, חברת טריפ בק- אפ בע"מ, לכתב השירות המלא השירות תקף להזמנות שנרכשו במסגרת מסלול "ביטול מכל סיבה עד הרגע האחרון" בלבד. ניתן לרכוש את השירות מספק התיירות עד 14 יום מיום ההזמנה הראשונית בתנאי שמועד הנסיעה הוא מעל 3 חודשים ממועד רכישת השירות. אחרת, ניתן לרכוש עד 7 ימים מתאריך ההזמנה הראשונית ובתנאי שמועד הנסיעה הוא מעל 15 יום ממועד רכישת השירות. השירות תקף מרגע רכישתו וניתן לבטל את ההזמנה עד 6 שעות לפני העלייה למטוס של מקטע הטיסה הראשון- טיסת ההלוך. במקרה של ביטול ההזמנה, ההחזר הכספי יהיה 80% מההפסד הכספי בפועל של מקבל השירות מתוך ההזמנה. (הפסד כספי = הסכום הכולל שמקבל השירות שילם לספק התיירות, בניכוי כספים שהוחזרו לו על ידי ספק התיירות ובניכוי דמי השירות ששולמו עבור שירות 'ביטול מכל סיבה')

השירות מכסה הפסדים בגין ביטול נסיעה ולא בגין שינוי נסיעה. השירות ניתן רק במקרים בהם ביטול ההזמנה נעשה על ידי מקבלי השירות בלבד (נוסעים). במקרה ביטול של חברת התעופה ו/או ספק התיירות או כל גורם אחר, מקבל השירות אינו זכאי לתשלום במסגרת כתב השירות. קבלת החזר עבור השירותים הנוספים לטיסה (כגון: טיסת המשך, מלון, קרוז, הופעות ועוד..) מותנית בביטול מקטע הטיסה הראשון. החזר יינתן רק אם מקבל השירות עומד בתנאי הביטול של מקטע הטיסה הראשון ובעקבות כך ביטל את השירותים הנוספים. השירות מכסה את פרטי הנסיעה והנוסעים שנמסרו במעמד הרכישה בלבד. ניתן לרכוש את השירות עד 12 נוסעים בהזמנה ועד לסכום הזמנה מקסימלי של 20,000 דולר אמריקאי במקרה שבו סכום ההזמנה גבוה מ-20,000 דולר אמריקאי, הכיסוי יהיה עד לסכום של 20,000 דולר אמריקאי בלבד. לא ניתן לרכוש את השירות עבור טיסות/ חבילות תיור ושירותי תיירות משלימים ששולמו באמצעות נקודות, שובר, וואצ'ר, זיכוי. כתב השירות יחול בלבד על לקוחות פרטיים, ולא יחול על קבוצות נוסעים ו/או נסיעות עסקיות, כפי שמפורט בכתב השירות המלא. ניתן לבטל את רכישת השירות בכפוף ובצמוד לחוק הגנת הצרכן. ניתן להוסיף שירותים נוספים אשר ירכשו לאחר רכישת שירות "ביטול מכל סיבה", עד 7 ימים ממועד ההזמנה ולא יאוחר מ-15 יום ממועד מקטע הטיסה הראשון- טיסת ההלוך. שירות זה אינו מהווה מוצר ביטוחי ואינו ניתן במסגרת פוליסת ביטוח.