

נוסחי הודעות לנוסע מִישראל ולישראל שטיסתו עוכבה

עיכוב ממושך בטיסה

הודעה זו נדרשת מכוח חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) התשע"ב - 2012.

תנאי זכאות לסיוע

אם צפוי עיכוב בטיסה של שעותיים (2) או יותר, הנך זכאי להטבות המפורטות בהודעה זו, ובלבד ש:

(א) טיסתך מתוכננת לצאת משדה תעופה בישראל או לישראל;

(ב) יש לך מקום מוזמן ומאושר בטיסה;

(ג) התייצבת במועד לטיסה;

(ד) אינך מחזיק בכרטיס חינם או בהנחה אשר אינו זמין, באופן ישיר או עקיף, לציבור;

(ה) לא נמנעה הטסתך מסיבה הקשורה בתנאי התובלה או מסיבה סבירה אחרת.

לצורך הודעה זו, נסיעה במסגרת תכנית מועדון "הנוסע המתמיד" או כחלק מחבילת נופש לא תחשב כנסיעה בחינם או בהנחה.

סיוע

אם אחד הקריטריונים דלעיל חל עליך, הנך זכאי ל: (א) ארוחות וכיבוד קל ביחס סביר לזמן ההמתנה; (ב) לשתי (2) שיחות טלפון וכן משלוח הודעה באמצעות פקס/ הודעות אי מייל (או להחזר כספי בכפוף לקבלות).

אם העיכוב בטיסה נמשך חמש (5) שעות או יותר והנך מחליט לוותר על הטיסה המתאחרת -

(א) אנו נחזיר לך את התשלום עבור כרטיס הטיסה לקטע התובלה שלא נוצל ולקטעי הטיסה שנוצלו אם כתוצאה מאי עלייתך לטיסה אין הטיסה משמשת עוד למטרותיך ביחס לתכניות הנסיעה המקוריות שלך, וכן;

(ב) אם רלבנטי, נטיס אותך בטיסה חלופית לנקודת המוצא שבחווה התובלה שלך, בהקדם האפשרי בהתאם לזמינות המקומות.

(ג) כמו כן, באם נדרשת שהייה של לילה אחד או יותר או שהייה נוספת על זו שתוכננה על ידך משום שמועד הנחיתה המשוער של הטיסה החלופית הוא באיחור של יום אחד או יותר לעומת מועד הנחיתה המתוכנן של הטיסה שבוטלה, אזי תהא זכאי לסידורי לינה ותחבורה יבשתית משדה התעופה למלון וחזרה.

אם הנך ילד שאינו מלווה במבוגר או אדם מוגבל בתנועה או אדם המלווה אדם המוגבל בתנועה, נעניק לך את הסיוע הנ"ל בהקדם האפשרי, ביחס סביר לצרכיך.

הסיוע ניתן ללא תמורה. אתה תהא זכאי לסיוע ככל שאיננו צופים כי הענקת הסיוע תגרום לעיכוב לטיסה.

לפרטים נוספים בדבר זכויותיך אנא פנה אל מחלקת קשרי לקוחות customer@elal.co.il או, באמצעות אתר האינטרנט www.elal.co.il

*הודעה זו מהווה תמצית בלבד של חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) התשע"ב - 2012. במקרה של סתירה בין הודעה זו והחוק, הוראות החוק תגברנה.

נוסחי הודעות לנוסע מִישראל ולישראל במקרה של נוסע נדחה

דחייה מטיסה

הודעה זו נדרשת מכוח חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) התשע"ב - 2012.

נוסע נדחה

לעיתים אנו נאלצים לדחות נוסע מטיסה למרות שיש לו מקום מוזמן ומאושר בטיסה. אנו נשתדל להימנע מהצורך לדחות נוסעים מטיסה על ידי כך שנציע לך ולנוסעים אחרים את האפשרות לוותר מרצון על המקום בטיסה בתמורה לפיצוי כספי והטבות אחרות.

אם הנך ילד שאינו מלווה במבוגר או אדם מוגבל בתנועה או אדם המלווה אדם המוגבל בתנועה, לא נדחה אותך מהטיסה בניגוד לרצונך, אלא אם כן הדבר בלתי נמנע.

אם נדחית מטיסה תהא זכאי להטבות המפורטות בהודעה זו, ובלבד ש:

(א) טיסתך מתוכננת לצאת משדה תעופה בישראל או לישראל;

(ב) יש לך מקום מוזמן ומאושר בטיסה;

(ג) התייצבת במועד לטיסה;

(ד) אינך מחזיק בכרטיס חינם או בהנחה אשר אינו זמין, באופן ישיר או עקיף, לציבור;

(ה) לא נמנעה הטסתך מסיבה הקשורה בתנאי התובלה או מסיבה סבירה אחרת.

לצורך הודעה זו, נסיעה במסגרת תכנית מועדון "הנוסע המתמיד" או כחלק מחבילת נופש לא תחשב כנסיעה בחינם או בהנחה.

אם אחד הקריטריונים דלעיל חל עליך, תהא זכאי להטבות הבאות -

טיסה חלופית/החזר

עומדת בפניך הבחירה באחת (1) מבין שלוש (3) האפשרויות הבאות:

(1) החזר התשלום עבור כרטיס הטיסה לקטע התובלה שלא נוצל ולקטעי הטיסה שנוצלו, אם כתוצאה מאי עלייתך לטיסה אין הטיסה משמשת עוד למטרותיך ביחס לתכניות הנסיעה המקוריות שלך, ובנוסף, אם רלבנטי, טיסה חלופית למקום המוצא שבחווה התובלה שלך, בהקדם האפשרי בהתאם לזמינות המקומות, או;

(2) טיסה חלופית לשדה היעד הסופי בטיסה הראשונה בהתאם לזמינות המקומות (או לשדה תעופה אחר שבאותה עיר או מחוז, כאשר במקרה כזה נספק לך תחבורה יבשתית לשדה היעד), או;

(3) טיסה חלופית לשדה היעד הסופי במועד מאוחר יותר (או לשדה תעופה אחר שבאותה עיר או מחוז, כאשר במקרה כזה נספק לך תחבורה יבשתית לשדה היעד).

פיצוי כספי

אם נדחית מטיסה בניגוד לרצונך ולא התנדבת לוותר על המקום המוזמן והמאושר שלך בטיסה, תהא זכאי גם לפיצוי כספי כמפורט בטבלה להלן:

מרחק הטיסה	מועד הגעה מתוכנן	גובה פיצוי*
עד 2000 ק"מ	תוך 4 שעות ממועד מתוכנן	640 ש"ח
	מעל 4 שעות ממועד מתוכנן	1280 ש"ח
2000 - 4500 ק"מ	תוך 5 שעות ממועד מתוכנן	1025 ש"ח
	מעל 5 שעות ממועד מתוכנן	2050 ש"ח
מעל 4,500 ק"מ	תוך 6 שעות ממועד מתוכנן	1540 ש"ח
	מעל 6 שעות ממועד מתוכנן	3080 ש"ח

סיוע

אם נדחית מטיסה בניגוד לרצונך -

(א) הנך זכאי לארוחות וכיבוד קל ביחס סביר לזמן ההמתנה

(ב) לשתי (2) שיחות טלפון וכן משלוח הודעה באמצעות פקס/ הודעות אי מייל (או להחזר כספי בכפוף לקבלות).

(ג) כמו כן, באם נדרשת שהייה של לילה אחד או יותר או שהייה נוספת על זו שתוכננה על ידך משום שמועד הנחיתה המשוער של הטיסה החלופית הוא באיחור של יום אחד או יותר לעומת מועד הנחיתה המתוכנן של הטיסה שבוטלה, אזי תהא זכאי לסידורי לינה ותחבורה יבשתית משדה התעופה למלון וחזרה.

אם הנך ילד שאינו מלווה במבוגר או אדם מוגבל בתנועה או אדם המלווה אדם המוגבל בתנועה, נעניק לך את הסיוע הנ"ל בהקדם האפשרי, ביחס סביר לצרכיך.

הסיוע ניתן ללא תמורה. אתה תהא זכאי לסיוע ככל שאיננו צופים כי הענקת הסיוע תגרום לעיכוב.

לפרטים נוספים בדבר זכויותיך אנא פנה אל מחלקת קשרי לקוחות customer@elal.co.il או באמצעות אתר האינטרנט www.elal.co.il

*הודעה זו מהווה תמצית בלבד של חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) התשע"ב - 2012. במקרה של סתירה בין הודעה זו והחוק, הוראות החוק תגברנה.