

מחפשים כתובת, טלפון, מייל, שעות קבלה בלשכת שירות של משרד ממשלתי?

למידע המלא <<



< המלצות וטיפים להזמנת חופשות

עדכון: 18/09/2007

בתקופת החגים יוצאים רבים מאיתנו לחופשות בארץ או בחו"ל. משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה מפרסם המלצות וטיפים להזמנת חופשות, חבילות נופש וטיסות, על מנת שתהיו מודעים לזכויותיכם מול סוכני הנסיעות.



סוכן הנסיעות הבטיח לכם מלון חמישה כוכבים עם נוף לים, ובפועל קיבלתם מלון שלושה כוכבים עם נוף לחצר האחורית? ודאי תשמחו לגלות שמגיע לכם פיצוי ושהסוכן עשוי לתת את הדין על ההטעיה.

הפרסום של משרד התמ"ת יסייע לכם להכיר את זכויותיכם ולמנוע את הפרתן על ידי סוכן הנסיעות.

סוכן הנסיעות מחויב לדאוג שהנופש שהובטח לכם יתקיים במלואו. כשאתם רוכשים חבילת נופש, הסוכן מחויב למסור לכם בכתב, את המידע המלא אודות השירותים שרכשתם, ובכלל זה מידע על התנאים לביטול העסקה ואופן גביית התשלומים. **על סוכני הנסיעות חל איסור להטעות את הצרכן בעת רכישת שירות.** המפרט הכתוב שתקבלו יעזור לכם לעמוד על זכויותיכם בשעת הצורך.

אם נתקלתם בבעיה במהלך החופשה (במלון, בהשכרת הרכב), סוכן הנסיעות מחויב לפנות לספקי השירות ולפעול לפתרון הבעיה.

מה אומר החוק על ביטול השירות שרכשתם?

- **אם רכשתם את שירותי התיירות באמצעות האינטרנט או הטלפון,** החוק מחייב את הסוכן לאפשר לכם לבטל את העסקה תוך 14 יום. זאת בתנאי שביצעתם את הרכישה לפחות שבעה ימים לפני קבלת השירות. דמי הביטול בהם תחויבו על פי חוק, לא יעלו על 100 ש"ח.
- לעומת זאת, **אם הגעתם למשרד הנסיעות ורכשתם את השירות באמצעות סוכן הנסיעות,** החוק אינו מחייב לאפשר את ביטול העסקה ויש לברר זאת מול הסוכן.
- **אם השירות מתבטל בשל "נוח עליין",** מומלץ לדרוש מהסוכן לבצע ביטול מול הספק, **ללא דמי ביטול,** ויש לבקש מהסוכן תיעוד של תשובת הספק.

הטיסה מאחרת? מגיע לכם פיצוי

אם נגרמו לכם הפסדים כספיים בשל איחור בטיסה, וחברת התעופה או סוכנות הנסיעות מסרבת לפצות אתכם, ניתן להגיש נגדה תביעה. באפשרותכם לדרוש פיצוי הכולם את הנזק שנגרם לכם. גם **טיסת צ'רטר אינה יכולה להידחות כאוות נפשו של הסוכן:** במקרה של איחור בטיסה שנבע מרשלנות החברה, הספק או סוכן הנסיעות מחויבים לפצות אתכם בשל הנזק שנגרם לכם.

למי פונים?

- **משרד התמ"ת** מטפל בתלונות על סוכני נסיעות הנחשדים בעבירות פליליות על חוק הגנת הצרכן. מספר טלפון ושעות קבלה מפורסמים במדור פניות הציבור של המשרד.
- **משרד התיירות** מפרסם את תעריפי הקנסות לעבירות השונות בתחום התיירות ומציע כתובת דואר למשלוח מכתבי תלונה.
- ארגוני הצרכנים עשויים לסייע לכם בייעוץ, תמיכה והכוונה.

< משרד התמ"ת: המלצות וטיפים להזמנת חופשות

< הממונה על הגנת הצרכן במשרד התמ"ת

< פורטל הצרכנות באתר משרד התמ"ת

< משרד התיירות: ביקורת ותלונות על איכות מוצרים

< המועצה הישראלית לצרכנות

< המוסד לברורות של התאחדות סוכני הנסיעות בישראל

< נושא צרכנות בפורטל gov.il