

## כללי

אתר isrotel.co.il הינו אתר אינטרנט המספק מידע על רשת מלונות ישרוטל וכן מאפשר הזמנת ורכישת שוברים, כהגדרתם בתקנון זה, מתוך רשימת השוברים המופיעים לרכישה באתר, עבור מגוון המוצרים ו/או השירותים השונים אשר מספקת רשת מלונות ישרוטל (להלן: "האתר"). האתר הינו בבעלות חברת ישרוטל ניהול מלונות בע"מ. כל הרוכש ו/או המעוניין לרכוש את השוברים, כהגדרתם בתקנון זה, באמצעות האתר (להלן: "הרוכש"), מצהיר ומתחייב כי הינו מודע לתקנון האתר וכן לתקנון זה ומסכים להוראותיהם, וכי לא תהא לו ו/או למי מטעמו כל טענה ו/או תביעה במישרין ו/או בעקיפין, כנגד האתר ו/או מי ממפעיליו/או מי מבעליו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מטעמם.

## שוברים

1. למען הסר ספק, יובהר בזאת כי שובר ו/או שוברים בתקנון זה מתייחסים לכלל סוגי השוברים למיניהם המפורטים ב"חוות דעת משפטית והנחיה - תווי קנייה ושובר מתנה", אשר פרסמה הרשות להגנת הצרכן ביום 06.09.2015 (להלן: "חוות הדעת"), וכי כל שובר אשר יוזמן דרך האתר יסווג לפי פרטיו הספציפיים, בהתאם לאמור בדין (להלן: "שובר/ים").

2. לעניין תקנון זה, שובר המעניק לרוכש זכות לקבל תמורתו מוצר או שירות, למעט ערך כספי, בכפוף להוראות תקנון זה, ייקרא להלן "שובר מתנה", אולם ייחשב לכל דבר ועניין כ-"קופון", בהתאם להגדרת מונח זה בחוות הדעת. כמו כן, שובר המעניק לרוכש זכות לקבל תמורתו את הערך הכספי שהוטען בו לטובת רכישת מוצרים ו/או שירותים שונים המוצעים במלונות ישרוטל ניהול, בכפוף להוראות תקנון זה, ייקרא להלן "שובר כסף", אולם ייחשב לכל דבר ועניין כ-"תו קניה", בהתאם להגדרת מונח זה בחוות הדעת.

3. יובהר כי תוקף המימוש של השוברים יהא כדלקמן:

- תוקף המימוש של שובר מתנה יהא לתקופה של שנתיים ממועד הנפקתו;
- תוקף המימוש של שובר כסף יהא לתקופה שאינה פחותה מחמש שנים ממועד הנפקתו, בהתאם להוראות סעיף 14ח לחוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן").

4. לצורך קבלת השובר שהוזמן על הרוכש לבחור בין האפשרויות שלהלן:

- הורדת השובר להדפסה; או -
  - קבלת השובר בהודעת דואר אלקטרוני; או -
  - קבלת השובר בהודעת SMS לפלאפון.
- כמו כן, וייתכנו אמצעי הנפקת שובר נוספים לבחירה, והכל בכפוף לשיקולי ישרוטל ניהול. למען הסר ספק, יובהר כי ביצוע הוראות סעיף זה מהווה אישור מטעם הרוכש על קבלת השובר מישרוטל ניהול ופעולה זו אינה ניתנת לביטול.

5. רוכש אשר ביצע הזמנה באתר של שובר מתנה, יידרש להתקשר אל מרכז ההזמנות של ישרוטל ניהול בטל\* 5585, על מנת לתאם מועד למימוש שובר מתנה. ויודגש, כל עוד הרוכש לא יתאם מועד למימוש הקופון אל מול המוקד, הקופון לא יהא שמיש.

6. בכל הנוגע לשובר כסף, הרוכש אינו נדרש לתאם מועד למימוש של שובר כסף כאמור לעיל והוא רשאי להשתמש בשובר כסף בעת ההגעה למלון.

7. לא ניתן לממש שובר מתנה יותר מפעם אחת. על אף האמור, שובר כסף ניתן לממש יותר מפעם אחת, וזאת עד לגובה הסכום הטעון בו כדין.

8. יודגש, כי לא ניתן לעשות שימוש בשובר על מנת לשלם חוב קודם לישראל ניהול ו/או על מנת לשלם תשר ("טיפ"), אלא אם צוין אחרת במפורש.

9. אלא אם צוין אחרת במפורש, לא ניתן לשלב שימוש בשובר עם שוברים, קופונים, הנחות, הצעות, תעודות צד שלישי ו/או מבצעים אחרים ולא יחול כפל מבצעים.

10. יובהר, כי לכל שובר תיקבע תקופת מימוש מקסימאלית במסגרתה יוכל הרוכש לממש את השובר. באחריותו המלאה והבלעדית של הרוכש לממש את השובר לכל המאוחר עד לתום תקופה זו. לאחר תקופה זו, לא יהא לשובר כל תוקף ותאבד את זכאותו של הרוכש לעשות בשובר כל שימוש או לקבל החזר כספי כלשהוא או תמורה בין כספית ובין אחרת ומבלי שהרוכש יהא זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי בשל כך.

11. תוקף השובר הינו בין 24 ל- 60 חודשים, בכפוף לכל דין. תוקף השובר יצוין על גבי השובר.

12. על אף האמור בסעיף 9 לעיל, תוקפו של קופון, יכול ויהיה קצר מ- 24 חודשים, בהתאם לתנאים המופיעים על גבי הקופון.

#### תנאי השימוש באתר לצורך רכישת השוברים

כל אדם אשר ברשותו כרטיס אשראי תקף של אחת מחברות האשראי המצוינות להלן רשאי לרכוש השוברים באמצעות האתר. חברות האשראי הינן: ויזה כ.א.ל, ויזה לאומי קארד, דיינרס קלאב, אמריקן אקספרס, ישראל כרטיס ומסטרקרד. הרוכש רשאי להשתמש באתר זה אך ורק לצורך הזמנת ורכישת השוברים ו/או קבלת מידע. אין לעשות באתר זה כל שימוש למטרות אחרות. ההזמנה באתר הינה באמצעות כרטיס אשראי בלבד. לא תתאפשר השלמת הזמנה באתר ללא הזנת פרטי כרטיס האשראי. בכל הנוגע להזמנת ורכישת השוברים, כרטיס האשראי יחויב עם סיום ביצוע ההזמנה באתר וסליקת הכרטיס.

ישראל ניהול ישרוטל ניהול מלונות (1981) בע"מ, ח.פ. 510886245 (להלן: "ישרוטל ניהול") שומרת על זכותה לשנות את תקנון זה ואת כללי השימוש באתר מעת לעת. כל מחלוקת, אם וכאשר תתעורר, תתברר בישראל, בבתי המשפט בעיר תל אביב-יפו בלבד.

#### פרטי רוכש השוברים

בעת ביצוע הזמנת ורכישת השוברים באמצעות האתר, יידרש הרוכש להזין במערכת פרטים אישיים (להלן: "פרטי הרכישה"). בעלי האתר ו/או מי ממפעיליו ו/או מי מנהליו ו/או מי מטעמם אינם אחראים לטעות הנעשית על ידי הרוכש בהקלדת פרטי הרכישה, לרבות טעות בבחירת חבילת הנופש, תאריך, מספר מיטות וכן כל שירות אחר שיוזמן על ידי הרוכש דרך האתר. ישרוטל ניהול לא תישא במישרין או בעקיפין באחריות כלשהי למקרה שבו פרטי הרכישה לא יקלטו במערכת, ו/או לכל בעיה טכנית ו/או אחרת המונעת מהרוכש לרכוש את השוברים, באמצעות האתר. הקשת פרטי הרכישה כוזבים הינה עבירה פלילית.

נגד מגישי פרטים כוזבים יינקטו צעדים משפטיים לרבות תביעות נזיקין בגין נזקים שעלולים להיגרם לאתר, למפעיליו ו/או מי מבעליו ו/או ממנהליו ו/או מי מטעמם.

#### ביצוע הזמנה

1. ביצוע הזמנה באמצעות כרטיס אשראי:

פרטי כרטיס האשראי המוזנים לצורך רכישת השוברים, משמשים לחיוב כרטיס האשראי בפועל, עם סיום ביצוע הזמנת השוברים באתר וסליקת הכרטיס. כמו כן, יובהר כי מיד לאחר סיום ביצוע הזמנת השוברים, תבצע ישרוטל ניהול בדיקה של פרטי כרטיס האשראי ועם אישור הפעולה ע"י חברות כרטיסי האשראי, תשלח הודעה מתאימה לכתובת הדואר האלקטרוני של הרוכש, כי הפעולה אושרה או נדחתה. ויודגש, רק אישור בדבר ביצוע הזמנת השוברים, שהתקבל מחברת האשראי על חיוב כרטיס האשראי, יחד עם אישור הזמנה שהתקבל בדואר האלקטרוני של הרוכש הכולל את פרטי ההזמנה הרלוונטיים, לרבות מספר ההזמנה, פרטי הרוכש ופרטי ההזמנה; יהווה אישור בדבר קליטת ההזמנה אצל ישרוטל ניהול. הרישום שנרשם במחשבי ישרוטל ניהול יהווה ראיה לכאורה לנכונות ההזמנה האמורה.

2. הריני מעוניין/ת ומסכים/ה לקבל מישרוטל בכל אמצעי התקשורת והמדיה הודעות אלקטרוניות, הודעות מסר קצר, ניוזלטר, דברי שיווק ופרסום בעלי אופי מסחרי/פרסומי ו/או כל דבר פרסומי כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושירותים), תשמ"ב – 1982 (להלן: "החוק"), בקשר לכלל מוצרי ו/או שירותי רשת מלונות ישרוטל.

### **אי תחולת מועדוני לקוחות ומבצעי הרשת השונים**

מובהר כי ההטבה/הנחה הבלעדית והיחידה לה היא זכאי רוכש אשר רכש את השוברים, הינה זו המפורטת בשוברים שנרכשו כאמור. כל שאר ההטבות הנחות והמבצעים ללא יוצא מן הכלל (לרבות אך לא רק הנחות/הטבות בהזמנת הנופש ובמהלך שהייה במלון, הנחות/הטבות הכלולות בשאר תקנוני רשת מלונות ישרוטל, הנחות באתרי ישרוטל שאינן מתוקף השוברים, הנחות/הטבות/צבירת נקודות/זכויות בתקנון מועדון חוג השמש, הנחות לחברי מועדוני לקוחות אחרים, הנחות על רכישת אקסטרו, מבצעים מיוחדים, כפל מבצעים, צבירת נקודות, מבצעי טיסה, מבצעי צד שלישי וכל מבצע, הטבה, הנחה אחרים מכל מין וסוג שהוא, בין אם של ישרוטל ובין אם של צדדים שלישיים) לא יחולו ביחס לשימוש בשוברים ובכל הקשור בהם, לרבות ביחס לשהייה בכל אחד ממלונות רשת ישרוטל הקשורה בשימוש בשוברים, ולמען הסר ספק הינן מבוטלות עבור השוברים.

### **מדיניות ביטול הזמנות**

ביטול הזמנת שוברים יתבצע בכפוף להוראות חוק הגנת הצרכן והתקנות שהותקנו מכוחו, לאחר שהמזמין ביצע הזמנה באמצעות מערכת ההזמנות של האתר, ולאחר שקיבל אישור מישרוטל על תנאי העסקה.

ביטול הזמנת יעשה בהודעה בכתב, באופן המפורט להלן:

1. בנכס - מיום עשיית העסקה ועד ארבעה עשר ימים מיום קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך המכיל את פרטי העסקה האמורים בחוק הגנת הצרכן, לפי המאוחר מביניהם.
2. בשירות – בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת המסמך המכיל את פרטי העסקה האמורים בחוק הגנת הצרכן, לפי המאוחר מביניהם, בהתאם למפורט להלן: בעסקה מתמשכת - בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה שאינה עסקה מתמשכת - בתנאי שביטול כאמור יעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.

ככל שבוטלה עסקה מתמשכת, אשר ביחס אליה כבר הוחל במתן השירות, ישלם הרוכש את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו.

למען הסדר הטוב של הדברים יובהר, כי הזכות לביטול עסקת מכר מרחוק, כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, לא תעמוד ביחס למפורט להלן:

- שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם מועד ביטול העסקה חל בתוך שבעה ימים
- שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן;
- "טובין פסידיים" כמשמעם בחוק הגנת הצרכן;

- טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן בעקבות העסקה;
- לגבי טובין הניתנים להעתקה שכפול והקלטה לאחר פתיחת אריזתם המקורי.

אין באמור בתקנון זה כדי לגרוע מן האמור בתקנות 2 ו-6 לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה) תשע"א – 2010.

החזר כספי בגין ההזמנה שבוטלה יהא בכפוף להוראות חוק הגנת הצרכן, התשע"ז - 2017 ובאחת הדרכים הבאות:

- בעל פה, קרי – בטלפון: \*5585. או בהודעה בעל פה במקום העסק.
  - בדואר רשום למרכז ההזמנות של ישרוטל שכתובתו מלון ישרוטל רויאל גארדן החוף הצפוני אילת 88000
  - בדואר אלקטרוני בכתובת CRO-CSR12@isrotel.co.il
  - בפקסימיליה למס' 08-6362030
  - באתר האינטרנט של ישרוטל.
- בהודעת הביטול יפרט הרוכש את שמו ומספר הזהות שלו, ואם הודעת הביטול נמסרת בעל פה יהיה עליו לכלול גם פרט מזהה נוסף.

דמי ביטול - בכפוף לכך שלא נעשה שימוש בשוברים ובכפוף ליתר התנאים המפורטים בתקנון זה, במקרה של ביטול רכישת השוברים בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הביטול, יושב הסכום ששולם על ידי הרוכש בגין השוברים, בניכוי דמי ביטול בשיעור של 5% מסכום העסקה או בסך של 100 (מאה) ש"ח, לפי הנמוך מביניהם.

במקרה של ביטול עסקה עקב פגם או אי התאמה בין המוצר לבין הפרטים שנמסרו לגביו על ידי רשת ישרוטל, לא יתבצע חיוב בדמי ביטול כלשהם. אם סופק לך המוצר - תתבקש להעמיד את המוצר לרשותנו במקום שבו נמסר לך הנכס ולהודיע לנו על כך.

### **שינוי הזמנה על ידי המזמין**

כל שינוי בהזמנה של השוברים יתבצע מול מרכז ההזמנות של ישרוטל בלבד, בכפוף להוראות חוק הגנת הצרכן והתקנות שהותקנו מכוחו.

בקשה לביצוע שינויים בהזמנה שנעשתה באתר, ניתן להגיש באמצעות פניה בהודעה בכתב בלבד (בדואר רשום, בפקס או בדואר אלקטרוני) שתשלח אל מרכז ההזמנות של ישרוטל שכתובתו מלון ישרוטל רויאל גארדן החוף הצפוני אילת 88000 או באמצעות דואר אלקטרוני בכתובת: CRO-CSR12@isrotel.co.il או באמצעות מס' פקס: 08-6362030 או באמצעות אישור בכתב של פרטי העסקה לאחר השינוי שישלח על ידי הנציג הטלפוני בהתאם לבקשת המזמין אשר פנה טלפונית למרכז ההזמנות של ישרוטל בטלפון: \*5585.

שינה המזמין את הזמנתו בהתאם לאמור לעיל, התאריך הקובע לשינוי ההזמנה יהיה מועד קבלת המכתב ו/או הדואר האלקטרוני ו/או הפקס במרכז ההזמנות של ישרוטל.

במידה ויום קבלת ההודעה בכתב הינו יום מנוחה בישראל, ייחשב מועד השינוי יום העבודה הראשון שלאחריו.

לא תתקבלנה טענות כלשהן בדבר שינויים כלשהם, אלא אם הן מגובות במסמך בכתב, חתום ומאושר בידי מרכז ההזמנות של ישרוטל.

המזמין יישא בעלויות כל שינוי מבוקש במרכיבי ההזמנה כפי שימסרו לו ממרכז ההזמנות של ישרוטל טרם ביצוע השינוי המבוקש.

מחירי השוברים המוצגים באתר משתנים מעת לעת.

במידה וקיימת אי התאמה בין המחירים המפורטים באתר לבין המחירים בפועל במרכז ההזמנות של ישרוטל, המחיר במרכז ההזמנות של ישרוטל הוא המחיר הקובע.

היה והשתנו מחירי השוברים כתוצאה מעליית מחירים, תחול עליית המחירים על כל ההזמנות שכבר בוצעו, למעט אם קיבלו אישור סופי ובכתב מנציגי מרכז ההזמנות של ישרוטל. תנאים והגבלות

1. ישרוטל ניהול זכאית לבטל או לשנות את תנאי קבלת ההזמנות, וכן את כל המחירים המתפרסמים באתר בכל עת.

2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל החברה תהיה זכאית שלא לאשר ו/או לבטל באופן חד צדדי כל עסקה שנקלטה במערכת, גם אם נתקבלה בקשר אליה הודעת אישור אצל המזמין באופן אוטומטי, בהתקיים אחד או יותר מהתנאים הבאים:

א. במקרה בו תימצא טעות במחיר העסקה, לא יחייב הדבר את החברה, שתהא רשאית לזכות את המזמין בסכום העסקה ו/או ליצור עמו קשר לשם ביצוע הזמנה תקינה.

ב. במקרה בו נפלה טעות בפרט בפרסום העסקה, בהגדרתה ובשל כל טעות אנוש אחרת.

ג. במקרה בו נפלה טעות בהזמנה מכל סיבה שהיא ולפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה.

\* על כל ביטול כאמור בסעיף קטן זה, לא יחולו דמי ביטול כקבוע בתקנון זה.

3. המחירים נקובים באתר הם בשקלים חדשים וכוללים מע"מ, באילת המחירים אינם כוללים מע"מ. הזמנות של אורחים ישראליים יחויבו במס בהתאם לחוק הישראלי.

4. במקום בו נקובים המחירים בדולרים יחושב התשלום על פי השער היציג שנקבע לאותו יום על ידי בנק ישראל.

5. במעמד החיוב יתכן וחברת האשראי תגבה דמי המרה בגין שימוש במטבע זר, לפיכך הסכום המוצג איננו סופי ועשוי להשתנות בהתאם.

6. שהות הרוכש במלון על בסיס השוברים תהא בהתאם להנחיות המפורטות בתקנוני רשת מלונות ישרוטל השונים וכן בהתאם להנחיות המלון בו מתבצעת השהות. 9. אין כפל מבצעים ביחס לשוברים.

10. הזמנת השוברים באתר הינה למבוגרים מעל גיל 18 בלבד.

11. יובהר כי ביצוע הזמנת השוברים הוא על בסיס מקום פנוי בלבד.

אמיתות הנתונים ביצוע ההזמנה כאמור מחייב הכנסת נתונים, יש להקפיד על אמיתות הנתונים. ישרוטל ניהול אינה אחראית לטעות שתעשה על ידי הרוכש בהקלדת פרטי הרכישה, לרבות טעות בבחירת המלון, תאריך, מספר מיטות וכן כל שירות אחר שיוזמן על ידי הרוכש דרך האתר.

12. ההזמנה באתר הינה אישית, אי לכך לא ניתן לבצע מעל שתי הזמנות על אותו שם.

13. המחירים באתר הינם בשקלים ומיועדים לישראלים בלבד. הזמנת שוברים לתושבי חוץ, בעלי אזרחות זרה, במחיר דולרי/יורו, עפ"י מחירי המחירון העדכניים לתקופת ההזמנה.

### **מידע ותמונות באתר**

באתר יימצא מידע מטעם ישרוטל ניהול ומידע מטעם צדדים שלישיים. אין ישרוטל ניהול אחראית על תוכנו ומהותו של מידע ובכלל זה פרסומות המצויות באתר. כל התמונות המצויות באתר מיועדות להמחשה בלבד. מאחר והתמונות מוצגות על גבי צג המחשב של הרוכש ו/או מודפסות על ידי הרוכש מצג המחשב, ייתכנו הבדלים ושינויים בין מראה המוצרים בתמונה לבין מראם במציאות.

### **הגבלת אחריות**

1. ישרוטל ניהול ו/או מי ממפעילי האתר ו/או מי מבעליו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מטעמם אינם אחראים לכך שהשרת, אשר באמצעותו עובד האתר יהיה נקי מוירוסים או מרכיבים אחרים אשר עלולים לפגוע במחשב האישי של הרוכש בזמן שזה נכנס לאתר ו/או רוכש את השוברים באמצעות האתר ו/או משתמש באתר בדרך אחרת.
2. ישרוטל ניהול אינה אחראית לנזק שייגרם כתוצאה מכישלון או עיכוב בעת ניסיון להשתמש באתר, לרבות שימוש לצרכי הזמנה.
3. ישרוטל ניהול לא תישא באחריות להגעת השובר לרוכש, לרבות במקרים של סינון ע"י ספאם או רוכש שאינו מנוי לקבלת שירותי תוכן בהודעות טקסט, או שתיבת הדוא"ל של הנמען מלאה וכיו"ב.
4. ישרוטל ניהול לא תישא באחריות לאובדן, גניבה, שיכפול או להדפסה ביתר של השובר או של מספרו הסידורי.
5. לא יינתן החזר כספי או פיצוי בגין אי מימוש, גניבה או אובדן של השובר.
4. ישרוטל ניהול לא תישא באחריות לפעילות בלתי חוקית על ידי רוכש כל שהוא באתר או כל גורם אחר שאינו בשליטתה.
5. בכל שלב ישרוטל ניהול רשאית להפסיק או למנוע את ההתקשרות או הגישה של הרוכש לכל חלק שהוא באתר.

### **תשלום במזומן**

תשלום במזומן בכפוף להוראות החוק לצמצום השימוש במזומן, תשע"ח-2018.

### **שינויים באתר**

ישרוטל ניהול תוכל לשנות מעת לעת את מבנה האתר, תוכנו, מראהו, תנאי השימוש בו, היקפם וזמינותם של השירותים המוצעים בו, וכל היבט אחר הכרוך באתר ותפעולו הכל ללא צורך להודיע על כך לרוכש מראש.