

תנאי שירות, מדיניות ביטול והחזרים, ומדיניות פרטיות

מסמך זה מסדיר את היחסים המשפטיים בין העוסק **סומך טורס** (להלן: "נותן השירות") לבין כל מזמין המבצע הזמנה באמצעות השירות (להלן: "הלקוח"). ההזמנה והתשלום כפופים לתנאים שלהלן, והלקוח מאשר בעצם ביצוע התשלום כי קרא, הבין והסכים לכולם.

1. הגדרות

- "השירות" – שירות תיווך והזמנה של כרטיסים לתחבורה בין-עירונית (אוטובוס, רכבת ומעבורת).
- "המפעיל" – חברת התחבורה או ספק הכרטיס, צד שלישי, המפעיל בפועל את הנסיעה.
- "כרטיס" – אישור נסיעה הנרכש עבור הלקוח אצל המפעיל, על שמו ולפי פרטי ההזמנה.
- "הזמנה" – בקשת הלקוח לרכישת כרטיס, אשר השתכללה עם השלמת התשלום.

2. מהות השירות והתיווך

- נותן השירות פועל כמתווך ומזמין בלבד, ואיננו המפעיל, המוביל או מבצע הנסיעה בפועל.
- הכרטיס מונפק על ידי המפעיל וכפוף לתנאיו. הנסיעה, מועדיה, מסלולה, נקודות העלייה והירידה ואיכות השירות הם באחריותו הבלעדית של המפעיל.
- נותן השירות מתחייב לבצע את ההזמנה בהתאם לפרטים שמסר הלקוח ולמסור לו כרטיס תקף. הלקוח אחראי לנכונות הפרטים שמסר.

3. מחיר, תשלום וקבלה

- המחיר המוצג הוא המחיר הסופי לתשלום עבור השירות, נקוב בשקלים חדשים וכולל את כל התשלומים החלים.
- התשלום מתבצע באמצעות ספק סליקה מאובטח, וההזמנה מחייבת את הצדדים עם קליטת התשלום בפועל.
- עם השלמת התשלום יומצאו ללקוח קבלה כדין וכן הכרטיס.

4. ביטול הזמנה והחזר כספי

- מדיניות הביטול לכל כרטיס תהיה, לפי הגבוה מבין השניים לטובת הלקוח: זכות הביטול הקבועה בדין, או תנאי הביטול של אותו כרטיס אצל המפעיל.

2. בהתאם לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 והתקנות מכוחו, בעסקת מכר מרחוק לרכישת שירותי תיירות רשאי הלקוח לבטל את העסקה בתוך 14 ימים ממועד ביצועה או ממועד קבלת מסמך פרטי העסקה, לפי המאוחר, ובלבד שהביטול ייעשה לפחות 7 ימים שאינם ימי מנוחה קודם למועד הנסיעה. ביטול כאמור יזכה בהחזר בניכוי דמי ביטול בשיעור 5% ממחיר הכרטיס או 100 ש"ח, לפי הנמוך, לכל כרטיס בנפרד.
3. לאדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש – תקופת הביטול תהא 4 חודשים כאמור בדין.
4. בוטלה הזמנה שלא בתקופה או בתנאים שבסעיף 4.2, יחולו תנאי הביטול של המפעיל לגבי אותו כרטיס, כפי שנמסרו ללקוח במעמד ההזמנה.
5. לא ייגבו דמי ביטול מקום שהביטול נובע מפגם, מאי-התאמה בין שהוזמן לבין שסופק, או מטעמו של נותן השירות. עמלת הסליקה תיספג על ידי נותן השירות ולא תנוכה מן ההחזר.
6. מקום שנמסרו ללקוח במעמד ההזמנה תנאי ביטול או החזר ספציפיים לאותו כרטיס (למשל "ביטול חינם עד מספר שעות מוגדר לפני מועד היציאה"), יחולו אותם תנאים על אותה הזמנה, ובלבד שאינם נחותים מזכות הביטול הקבועה בדין; בכל מקרה של סתירה תגבר ההוראה המיטיבה עם הלקוח.
7. הלקוח רשאי לרכוש במעמד ההזמנה, בתוספת תשלום, שירות "ביטול גמיש", המקנה לו זכות לבטל את ההזמנה ולקבל החזר של דמי הכרטיס בניכוי התוספת ששולמה עבור אותו שירות, ובלבד שהודעת הביטול נמסרה לא יאוחר מ-24 שעות לפני מועד היציאה. התוספת ששולמה עבור "ביטול גמיש" אינה מוחזרת. שירות זה הוא הטבה חוזית מרצון, אינו גורע מזכות הביטול הקבועה בדין ואינו מותנה בה.
8. אין באמור כדי לגרוע מזכות הקנויה ללקוח לפי כל דין.

5. אחריות והגבלות

1. אחריותו של נותן השירות מוגבלת לביצוע ההזמנה כפי שהתבקשה ולמסירת כרטיס תקף.
2. מבלי לגרוע מהוראות כל דין, נותן השירות לא יישא באחריות לנזק, הוצאה או אובדן שמקורם בעיכוב, בביטול או בשינוי מצד המפעיל, באיכות השירות בפועל, או בנסיבות שאינן בשליטתו הסבירה, לרבות כוח עליון, מזג אוויר, שביתות והחלטות רשות מוסמכת.
3. אין בסעיף זה כדי לפטור את נותן השירות מאחריות שלפי דין לא ניתן להתנות עליה או להגבילה.

6. הגנת הפרטיות ומידע אישי

1. לשם ביצוע ההזמנה והנפקת הכרטיס נאסף ומעובד מידע אישי הדרוש לכך בלבד: שם מלא, תאריך לידה, מין, מספר דרכון או תעודה, ומספר טלפון.
2. מסירת המידע נעשית מרצון הלקוח ומהווה תנאי להשלמת ההזמנה; ללא מסירתו לא ניתן להנפיק כרטיס.
3. המידע מועבר למפעיל התחבורה או לפלטפורמת ההזמנות לצורך הנפקת הכרטיס בלבד, ולא לכל מטרה אחרת.
4. נותן השירות נוקט אמצעי אבטחה סבירים לשמירת המידע, ושומרו לתקופה הנדרשת בלבד.

5. הלקוח רשאי לעיין במידע, לבקש את תיקונו או את מחיקתו, בפנייה לנותן השירות. מדיניות זו נערכה ברוח חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, לרבות תיקון מס' 13 לו.

7. שונות

1. על מסמך זה יחולו דיני מדינת ישראל, וסמכות השיפוט הבלעדית נתונה לבתי המשפט המוסמכים בישראל.

2. הנוסח המחייב לגבי הזמנה הוא הנוסח שהוצג ללקוח במועד אותה הזמנה.

3. המסמך מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות ומופנה לכל המגדרים כאחד.

אישור והסכמה. הלקוח מצהיר כי קרא את מסמך זה על כל חלקיו, הבין את תוכנו, ומסכים לו. השלמת התשלום עבור ההזמנה מהווה הסכמה מלאה ומחייבת לכל האמור לעיל.