

1. כללי

- 1.1 הודעה זו נמסרת לך מכוח חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012 ("החוק"). ההגדרות והביטויים במסמך זה הינם כמשמעותם בחוק.
- 1.2 בהתקיים אחד מהמקרים המפורטים בסעיפים 2-6 להלן, ובכפוף לדין, תהיה זכאי להטבות המפורטות בהודעה זו ובלבד ש:
- (א) טיסתך מתוכננת להמריא מישראל או לישראל.
 - (ב) הנך מחזיק בכרטיס טיסה תקף;
 - (ג) התייצבת במועד לטיסתך (למעט במקרה של ביטול טיסה).
- 1.3 על אף האמור בסעיף 1.2 לעיל לא תהיה זכאי להטבות המפורטות בהודעה זו אם:
- (א) קיבלת הודעה בדבר העברתך לטיסה אחרת מזו שאליה הונפק לך כרטיס הטיסה, והגעת ליעדך הסופי במועד שהיה נקוב בכרטיס הטיסה המקורי;
 - (ב) קיבלת את כרטיס הטיסה בלא תשלום או אם כרטיס הטיסה נרכש בתעריף מיוחד שלא ניתן לציבור במישרין או בעקיפין.

2. טיסה שהמריאה באיחור

- 2.1 במקרה של עיכוב בטיסה העולה על שעתיים ופחות מחמש שעות, מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה, הנך זכאי לקבל את השירותים הבאים ללא תשלום (לרבות בדרך של החזר כספי כנגד הצגת קבלות בסכומים סבירים בהתאם לנסיבות העניין):
- (א) מזון ומשקאות ביחס סביר לזמן ההמתנה
 - (ב) שתי שיחות טלפון וכן משלוח הודעה באמצעות פקס/אי מייל.
- 2.2 אם העיכוב בטיסה נמשך יותר מחמש שעות ופחות משמונה שעות הנך זכאי, בנוסף לשירותים המנויים בסעיף 2.1 לעיל, באפשרותך לבחור בין - 1) קבלת שובר בסכום מקטע הטיסה הרלוונטי למימוש עתידי לרכישת כרטיס טיסה (לנוחיותך, להנפקת שובר היכנס לקישור <https://www.elal.com/he/PassengersInfo/Pages/CreditSteps.aspx>; 2) טיסה חלופית (כמשמעה בחוק) 3) וויתור על הטיסה, והגשת בקשה בכתב לקבלת תמורת מקטע הטיסה הרלוונטי, הכל בהתאם להוראות החוק.
- 2.3 אם בחרת בטיסה חלופית שיוצאת ביום המחרת הנך זכאי, אזי בנוסף לקבלת ההטבות המנויות בסעיפים 2.1 ו-2.2 לעיל, תהא זכאי גם לסידורי לינה ותחבורה יבשתית משדה התעופה למלון וחזרה ללא תשלום (לרבות בדרך של החזר כספי כנגד הצגת קבלות בסכומים סבירים בהתאם לנסיבות העניין).

3. ביטול טיסה

- 3.1 אם טיסתך לא התקיימה או המריאה באיחור של מעל 8 שעות, תהיה זכאי להטבות המנויות בסעיפים 2.1 ו-2.2 לעיל, וכן לשירותי לינה בבית מלון ושירותי הסעה לבית המלון ללא תשלום.
- 3.2 כמו כן, הנך זכאי לפנות אלינו בכתב בבקשה לקבלת פיצוי כספי הקבוע בתוספת הראשונה לחוק, וזאת בכפוף לתנאים לחריגים המפורטים בחוק שבהתקיים אחד מהם לא תהיה זכאי לפיצוי. החריגים הקבועים בחוק, הינם בין היתר, כדלקמן:
- (א) ביטול הטיסה נגרם כתוצאה מנסיבות מיוחדות שלא היו בשליטת החברה, אשר החברה עשתה כל שביכולתה כדי למנוע את ביטול הטיסה.
 - (ב) הטיסה בוטלה בשל שביתה או השבתה מוגנת
 - (ג) הטיסה בוטלה על מנת להימנע מחילול שבת או חג
 - (ד) אם נמסרה לך הודעה על ביטול הטיסה מראש, בהתאם למועדים ולתנאים השונים הקבועים בחוק.

3.3 אם בחרת בטיסה חלופית נהיה רשאים להפחית במחצית את סכום הפיצוי הכספי המנוי בסעיף 3.3 לעיל, והכל בכפוף ובהתאם לתנאים והמועדים הקבועים בחוק.

4. טיסה שמועד המראתה הוקדם

4.1 אם טיסתך הוקדמה ביותר מחמש שעות ולא יותר משמונה שעות, וקיבלת הודעה על כך פחות מ-14 ימים לפני מועד הטיסה באפשרותך לבחור בין (1) קבלת שובר בסכום מקטע הטיסה הרלוונטי למימוש עתידי לרכישת כרטיס טיסה (לנוחיותך, להנפקת שובר היכנס לקישור הבא: <https://www.elal.com/he/PassengersInfo/Pages/CreditSteps.aspx>; (2) טיסה חלופית (כמשמעה בחוק); (3) וויתור על הטיסה, והגשת בקשה בכתב לקבלת תמורת מקטע הטיסה הרלוונטי, הכל בהתאם להוראות החוק.

4.2 אם טיסתך הוקדמה ביותר משמונה שעות, וקיבלת הודעה על כך פחות מ-14 ימים לפני מועד הטיסה, תהיה זכאי בנוסף להטבות המנויות בסעיף 4.1 לעיל, גם לבקש בכתב קבלת פיצוי כספי הקבוע בתוספת הראשונה לחוק, וזאת בכפוף לחריגים המפורטים בסעיפים 3.2(א) ו-3.2(ב) לעיל, שבהתקיים אחד מהם לא תהיה זכאי לפיצוי.

5. נוסע נדחה

5.1 לעיתים אנו נאלצים לדחות נוסע מטיסה למרות שיש לו מקום מוזמן ומאושר בטיסה. אנו נשתדל להימנע מהצורך לדחות נוסעים מטיסה על ידי כך שנציע לנוסעים את האפשרות לוותר מרצון על מקומם בטיסה בתמורה שתוסכם בינינו.

5.2 אם נדחת מטיסה ולא הסכמת לוותר מרצונך על מקומך בטיסה כי אז תהא זכאי להטבות המפורטות בסעיף 3.1 לעיל, וכן לבקש בכתב קבלת פיצוי כספי הקבוע בתוספת הראשונה לחוק (כאשר החברה רשאית להפחית סכום זה במחצית, וזאת בכפוף למועדים ולתנאים הקבועים בחוק).

5.3 מובהר כי לא תהא זכאי להטבות האמורות אם לא ניתן להטיסך בשל טעמי ביטחון (למעט אם התקיימו הסייגים המפורטים בחוק), בשל מצבך הבריאותי, בשל חשש לפגיעה בבטיחות הטיסה או אם אין בידך מסמכי נסיעה נאותים.

6. שינוי בתנאי כרטיס הטיסה

6.1 אם הוחלט להעבירך למחלקה ברמה גבוהה מזו הנקובה בכרטיס הטיסה שהונפק לך, לא ידרש ממך תשלום נוסף בשל העברה כאמור.

6.2 אם הועברת למחלקה ברמה נמוכה מזו הנקובה בכרטיס הטיסה, ישולם לך פיצוי כספי בהתאם לקבוע בתוספת השנייה לחוק; ואם הטיסה כוללת חניית ביניים או כרטיס הטיסה נרכש כחלק מחבילת תיור - הפיצוי יחושב בהתאם להוראות ולתנאים הקבועים בחוק.

לפרטים נוספים בדבר זכויותיך ובקשות להשבת תמורת כרטיס ו/או פיצוי כספי הקבוע בחוק אנא פנו אלינו באמצעות אתר האינטרנט www.elal.co.il דרך לשונית "צור קשר".

הודעה זו מהווה תמצית של החוק, ואינה כוללת את מלוא הוראות החוק, לרבות כל הזכאויות והחריגים. במקרה של סתירה בין הודעה זו ובין החוק, הוראות החוק תגברנה.