

פירוט זכויות הנוסע

לפי חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012

תחילתו של חוק זה (להלן – "החוק") ביום כ"ח באב התשע"ב (16 באוגוסט 2012).
באפשרות הלקוח להיעזר בגוליבר תיירות בע"מ, לצורך קבלת הפיצוי והסיוע במקרה של עילה המזכה בפיצוי על פי החוק (להלן – "עילה מזכה"), בהתאם לחוק.

להלן רשימת המקרים המזכים את הנוסע בפיצוי וסיוע, בהתאם לחוק:

1. סירוב של מפעיל או מארגן טיסה להטיס נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה.
2. טיסה שבוטלה.
3. טיסה שהמריאה באיחור.
4. טיסה שמועד המראתה הוקדם.

להלן פירוט הזכויות בהתאם לכל מקרה לעיל:

1. סירוב של מפעיל או מארגן טיסה להטיס נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה:

א. במקרה של סירוב של מפעיל או מארגן טיסה להטיס נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה, לרבות במקרה של רישום יתר, זכאי הנוסע להשבת התמורה או לקבלת כרטיס טיסה חלופי, בהתאם לבחירתו. בנוסף, יקבל הנוסע פיצוי כספי בהתאם למרחק הטיסה, לפי המפורט בטבלה הבאה:

מרחק הטיסה (בק"מ):	הפיצוי (בשקלים חדשים):
עד 2,000	1,250
עד 4,500	2,000
מעל 4,500	3,000

ב. במקרה והנוסע מסכים לקבל מהמפעיל או מהמארגן כרטיס טיסה חלופי, רשאים הם להפחית במחצית את סכום הפיצוי הכספי שהנוסע זכאי לו, למעט במקרים שההצעה לא ניתנה לאדם המצטרף אליו לטיסה לפי הודעת הנוסע, או משום שנבצר מהנוסע לטוס בטיסה החלופית מטעמי ביטחון, דת או מגבלה רפואית, ובלבד שהאיחור במועד הנחיתה ביעד הסופי של הנוסע לעומת המועד המקורי לנחיתה באותו יעד הוא כמפורט להלן:

(1) עד ארבע שעות – אם מרחק הטיסה אינו עולה על 2,000 ק"מ;

- (2) עד חמש שעות – אם מרחק הטיסה עולה על 2,000 ק"מ ואינו עולה על 4,500 ק"מ;
(3) עד שש שעות – אם מרחק הטיסה עולה על 4,500 ק"מ;

הוראות אלו לא תחולנה אם בשל טעמי ביטחון, בשל מצב בריאותו של הנוסע או בשל חשש לפגיעה בבטיחות הטיסה, לא ניתן להטיס את הנוסע בטיסה, או אם אין בידיו מסמכי נסיעה נאותים.

בנוסף לכך, על מנת להיות זכאי לקבל פיצוי בגין מקרה שכזה, על הנוסע לעמוד בשלושה תנאים מצטברים:

- (1) הוא הגיע לשדה התעופה שלוש שעות לפחות לפני מועד ההמראה הנקוב בכרטיס הטיסה או מועד הטיסה המתוכנן;
- (2) הוא שיתף פעולה בבדיקה הבטחונית שנערכה לגביו, ובתום הבדיקה נמצא כי ניתן להטיסו;
- (3) מסמכי הנסיעה שלו תקינים;

2. טיסה שבוטלה:

טיסה שבוטלה הינה טיסה שלא התקיימה או טיסה שהמריאה באיחור של שמונה שעות לפחות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה. שינוי במספר הטיסה כשלעצמו, לא נחשב לטיסה שבוטלה.

במקרה של ביטול טיסה, זכאי הנוסע לקבל את ההטבות הבאות:

(א) שירותי סיוע בלא תשלום:

- (1) מזון ומשקאות בהתאם לזמן ההמתנה (מזון ומשקאות);
- (2) אירוח בבית מלון אם נדרשת שהייה של לילה אחד או יותר או אם נדרשת שהייה ארוכה מהשהייה שתכנן הנוסע (שירותי לינה);
- (3) שירותי הסעה בין שדה התעופה לבית המלון שבו הנוסע שוהה כאמור בפסקת משנה (2), ואם בחר הנוסע לשהות במקום אחר במרחק סביר משדה התעופה, בפרק הזמן כאמור באותה פסקת משנה – שירותי הסעה בין אותו מקום לשדה התעופה (שירותי הסעה);
- (4) שתי שיחות טלפון, וכן משלוח הודעה באמצעות פקסימיליה או דואר אלקטרוני לפי בחירת הנוסע (שירותי תקשורת);

(ב) השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי:

השבת תמורה בסכום ששולם בעד כרטיס טיסה, לרבות כל תשלום ששולם בעד כרטיס הטיסה, ובכלל זה אגרות, היטלים, מסים ותשלומי חובה אחרים. התמורה תושב לנוסע בתוך 21 ימים מהיום שהנוסע, או נותן שירות סוכנות הנסיעות בשמו, פנה בכתב, אל המארגן או המפעיל, במטרה לקבל את הפיצוי.

השבת התמורה ששילם הנוסע עבור הכרטיס, תהיה בהתאם לתנאים הבאים:

- (1) נרכש כרטיס טיסה לטיסה הכוללת חניית ביניים אשר מופעלת על ידי אותו מפעיל טיסה, והתקיימה עילה מזכה בקטע מהטיסה – יהיה הנוסע זכאי לקבל את מלוא התמורה ששולמה בעד כרטיס הטיסה גם אם קטע מהטיסה התקיים בפועל ובלבד שהנוסע לא הגיע ליעד הסופי; הגיע הנוסע ליעד הביניים בטיסה כאמור והחליט שלא לטוס ליעדו הסופי המקורי עקב העילה המזכה, יהיה זכאי לקבל ממפעיל הטיסה, בלא תמורה, גם כרטיס טיסה בחזרה לנקודת המוצא, נוסף על השבת התמורה;
- (2) נרכש כרטיס טיסה הלוך ושוב, לרבות כרטיס טיסה הלוך ושוב לטיסה הכוללת חניית ביניים, והתקיימה עילה מזכה בטיסה הלוך מנקודת המוצא – יהיה הנוסע זכאי לקבל את מלוא התמורה ששולמה בעד כרטיס הטיסה; התקיימה עילה מזכה בטיסה בחזרה מהיעד לנקודת המוצא – יהיה הנוסע זכאי לקבל את מחצית התמורה ששולמה בעד כרטיס הטיסה; לעניין כרטיס טיסה כאמור לטיסה הכוללת חניית ביניים – התקיימה העילה המזכה בטיסה הלוך, והנוסע הגיע ליעד הביניים, ובשל העילה המזכה החליט שלא לטוס ליעדו הסופי המקורי עקב העילה המזכה, יהיה זכאי לקבל ממפעיל הטיסה, בלא תמורה, גם כרטיס טיסה בחזרה לנקודת המוצא, נוסף על השבת התמורה;
- (3) הונפק לנוסע כרטיס טיסה כחלק מחבילת תיור, יחושב מחירו, בהתאם למרחק הטיסה שהתקיימה בה עילה מזכה, לסוג הטיסה ולסוג מחלקת השירות שבה טס הנוסע בטיסה, הכל כמפורט בתוספת השלישית, אלא אם כן הוכח כי שולם סכום אחר בעד כרטיס הטיסה;
- (4) בכפוף להוראות פסקאות (1) ו-(2), נוסע לא יהיה זכאי להשבת תמורה אם בחר לקבל כרטיס טיסה חלופי או אם בחר לטוס בטיסה שהתקיימה בה עילה מזכה, ובלבד שאם הוצע לו כרטיס טיסה לטיסה משדה תעופה אחר והוא קיבל הצעה זו – יהיה זכאי גם להחזר ההוצאות בשל הסעה לאותו שדה תעופה.

גובה הפיצוי כספי הינו בהתאם למרחק הטיסה:

מרחק הטיסה (בק"מ)	הסכום (בשקלים חדשים)
עד 2,000	1,250
עד 4,500	2,000
מעל 4,500	3,000

הפיצוי ישולם לנוסע בתוך 45 ימים מהיום שהנוסע, או נותן שירות סוכנות הנסיעות בשמו, פנה בכתב, אל המארגן או המפעיל, במטרה לקבל את הפיצוי.

במקרה והנוסע מסכים לקבל מהמפעיל או מהמארגן כרטיס טיסה חלופי, רשאים הם להפחית במחצית את סכום הפיצוי הכספי שהנוסע זכאי לו, כמפורט להלן:

- (1) עד ארבע שעות – אם מרחק הטיסה אינו עולה על 2,000 ק"מ;

- (2) עד חמש שעות – אם מרחק הטיסה עולה על 2,000 ק"מ ואינו עולה על 4,500 ק"מ;
- (3) עד שש שעות – אם מרחק הטיסה עולה על 4,500 ק"מ;

לידיעתך, קיימים שני מקרים בהם המוביל או המארגן יהיו פטורים מאחריות במקרים של ביטול טיסה:

1. המארגן והמפעיל לא יהיו חייבים לפצות את הנוסע פיצוי כספי, אם הוכיחו שהנוסע קיבל ממפעיל הטיסה, מהמארגן או מנותן שירותי סוכנות הנסיעות הודעה על כך באחד מהתנאים הבאים:

- (א) 14 ימים לפחות לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה;
- (ב) בין שבעה ל-14 ימים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה, ומפעיל הטיסה או המארגן הציע לו טיסה חלופית שמועד המראתה הוא לכל היותר שעתיים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה המקורי, ומועד נחיתה ביעד הסופי הוא לא יאחר מארבע שעות לאחר המועד המקורי לנחיתה באותו יעד;
- (ג) פחות משבעה ימים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה, ומפעיל הטיסה או המארגן הציע לו טיסה חלופית שמועד המראתה הוא לכל היותר שעה לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה המקורי, ומועד נחיתה ביעד הסופי הוא לא יאחר משעתיים מהמועד המקורי לנחיתה באותו יעד.

פטור זה לא יחול אם הנוסע סירב לטוס בטיסה חלופית שהוצעה לו בשל כך שההצעה לא ניתנה לאדם המצטרף אליו לטיסה לפי הודעת הנוסע, או משום שנבצר מהנוסע לטוס בטיסה החלופית מטעמי ביטחון, דת או מגבלה רפואית.

2. נוסע שטיסתו בוטלה לא יהיה זכאי לפיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה, אם מפעיל הטיסה או המארגן הוכיח כי התקיים אחד מאלה:

- (א) הטיסה בוטלה בשל נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטתו, וגם אם היה עושה כל אשר ביכולתו – לא היה יכול למנוע את ביטולה בשל אותן נסיבות;
- (ב) הטיסה בוטלה בשל שביתה או השבתה מוגנות;
- (ג) הטיסה בוטלה כדי להימנע מחילול שבת או חג;

3. טיסה שהמריאה באיחור:

כאשר הטיסה מתעכבת למשך למעלה משעתיים מהמועד הנקוב בכרטיס, זכאי הנוסע לקבל מהמפעיל או מהמארגן מזון, משקאות ושירותי תקשורת.

כאשר הטיסה מתעכבת למשך פרק זמן שבין חמש לשמונה שעות לאחר המועד הנקוב בכרטיס, זכאי הנוסע להשבת תמורה או לכרטיס חלופי – לפי בחירתו.

במידה והוצע לנוסע כרטיס לטיסה חלופית שעתידיה להתבצע ביום שלמחרת, והנוסע הסכים לקבל זאת, זכאי הנוסע בנוסף לקבל שירותי לינה ושירותי הסעה.

פטור מאחריות – סייג לאמור לעיל:

במידה והעיכוב בטיסה חל בשל שביתה או השבתה מוגנות, יהיה הנוסע זכאי להשבת תמורה וכן למזון ומשקאות ולשירותי תקשורת, בלבד.

4. טיסה שמועד המראתה הוקדם:

במידה ומועד ההמראה של הטיסה הוקדם בפרק זמן שבין 5-8 שעות מהמועד הנקוב בכרטיס, והנוסע קיבל על כך הודעה ממפעיל הטיסה, מהמארגן או מסוכן הנסיעות פחות מ-14 ימים לפני המועד הנקוב בכרטיס, יהיה הנוסע זכאי להשבת תמורה או לכרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו.

במידה ומועד ההמראה של הטיסה הוקדם בפרק זמן עולה על 8 שעות מהמועד הנקוב בכרטיס, והנוסע קיבל על כך הודעה ממפעיל הטיסה, מהמארגן או מסוכן הנסיעות פחות מ-14 ימים לפני המועד הנקוב בכרטיס, יהיה זכאי לקבל את ההטבות הבאות:

(1) פיצוי כספי בהתאם למרחק הטיסה:

מרחק הטיסה (בק"מ)	סכום הפיצוי (בשקלים חדשים):
עד 2,000	1,250
עד 4,500	2,000
מעל 4,500	3,000

(2) השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו.

במקרים הבאים, גם אם ההקדמה עולה על 8 שעות, יהיה הנוסע זכאי רק להשבת התמורה או לקבלת כרטיס חלופי, ולא לקבל פיצוי:

(1) הטיסה בוטלה בשל נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטתו, וגם אם היה עושה כל אשר ביכולתו – לא היה יכול למנוע את ביטולה בשל אותן נסיבות;

(2) הטיסה בוטלה בשל שביתה או השבתה מוגנות;

הוראות כלליות:

הוראות החוק יחולו, בשינויים המחויבים, גם על נוסע בטיסה שנקודת המוצא והיעד הסופי שלה נמצאים בשטח מדינת ישראל, ואולם לא יינתן פיצוי כספי לנוסע כאמור אלא לפי הוראות שקבע השר.

המרחקים הנקובים בחוק יחושבו בהתאם למרחק הקצר ביותר בין שתי נקודות על פני משטח כדורי.

הסכומים הנקובים בחוק יעודכנו ב-1 בינואר בכל שנה (להלן- "יום העדכון") בהתאם לשיעור עליית המדד החדש לעומת המדד הבסיסי, ויעוגלו לסכום הקרוב שהוא מכפלה של עשרה שקלים חדשים; המנהל הכללי של משרד התחבורה התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים יפרסם את הסכומים המעודכנים בהודעה ברשומות ובאתר האינטרנט של המשרד; לענין פסקה זו:

"המדד החדש" – המדד שפורסם לאחרונה בחודש נובמבר שלפני יום העדכון;

"המדד הבסיסי" – המדד שפורסם בחודש ינואר 2012;

"מדד" – מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

תקופת ההתיישנות של תביעה בשל הפרת הוראות החוק היא ארבע שנים מיום שנוצרה עילה מזכה.