

תנאי הובלה בין ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ (להלן: "ארקיע" או "המוביל") לבין הנוסע בטיסות סדירות

א. תנאים

1. בחוזה זה "כרטיס" משמעותו כרטיס נוסע וכרטיס כבודה, שהתנאים וההודעות מהווים חלק הימנו, "תובלה" משמעותה זהה עם "הובלה" ו"הולכה", "מוביל" משמעותו כל המובילים, המובילים או המתחייבים להוביל את הנוסע או את כבודתו לפי חוזה זה או לבצע כל שירות אחר אגב תובלה אווירית כזאת. "אמנת ורשה" משמעותה האמנה לאחוד כללים מסוימים בדבר תובלה אווירית בינלאומית, שנחתמה בורשה ב-12 באוקטובר 1929, או אמנה זו כפי שתוקנה בהאג ב-28 בספטמבר 1955, הכל לפי הישים ביניהם. "אמנת מונטריאול" משמעותה אמנה בדבר איחוד כללים מסוימים לתובלה בינלאומית באוויר, שנחתמה במונטריאול ב-28 למאי 1999 ונכנסה לתוקף לגבי ישראל ביום 20.3.11 וחלה לגבי טיסות שבוצעו לאחר מועד זה ובכפוף ליתר תנאי התחולה באמנת מונטריאול.
2. תובלה על פי חוזה זה כפופה לחוק התובלה האווירית תש"ם-1980 ותנאי חוזה זה כוללים הוראות המגבילות את האחריות. התובלה כפופה לכללים ולהגבלות הנוגעים לאחריות כפי שנקבעו באמנה ורשה או אמנת מונטריאול, לפי הישים מביניהן, מלבד אם תובלה כזאת איננה "תובלה בינלאומית" כמוגדר באמנות אלה.
במקרה של סירוב להטיס נוסע בטיסה ו/או טיסה שבוטלה ו/או טיסה שהמריאה באיחור ו/או טיסה שמועד המראתה הוקדם, יחולו הוראות חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל טיסה או שינוי בתנאיה) התשע"ב – 2012. בטיסות ל/מארה"ב עשויים לחול גם חוקים ותקנות רלבנטיים אחרים.
3. במידה והדבר לא יהיה בסתירה עם ההוראות הנכללות לעיל, כל תובלה ושירותים אחרים המבוצעים ע"י כל אחד מהמובילים כפופים אל:
(א) התנאים הנכללים בכרטיס זה
(ב) תעריפים ישימים
(ג) תנאי התובלה והתקנות המתייחסות אליהם של המוביל, המהווים חלק בלתי נפרד מתנאים אלה (ואשר ניתנים לעיון במשרדי המוביל או בעמדת המוביל בשדה התעופה והעתק מלא מהם יימסר לנוסע על פי דרישה).
4. שמו של המוביל יכול להיות מצוין בכרטיס בקיצור או בשם המלא, השם המלא או קיצורו רשומים בתעריפים, בתנאי התובלה, בתקנות ובלוחות הזמנים של המוביל כתובתו של המוביל תהא שדה התעופה של מקום היציאה המצוין בכרטיס מול הקיצור הראשון של שם המוביל. מקומות החניה המוסכמים הם אותם המקומות המפורטים בכרטיס זה או הנקובים בלוחות הזמנים של המוביל כמקומות חניה רשומים בקו המסע של הנוסע. תובלה שיש לבצעה לפי חוזה זה ע"י כמה מובילים בזה אחר זה, תראה כמבצע אחד.
5. מוביל אווירי המוציא כרטיס לתובלה על קווים של מוביל אווירי אחר, עושה כן בתור שלוחו של אותו מוביל אחר.
6. כל פטור מאחריות או הגבלת אחריות של המוביל יחול על שלוחיו, עובדיו ונציגיו של המוביל וכל איש שבכלי הטיס שלו משתמש המוביל לצרכי תובלה, שלוחיו, עובדיו ונציגיו.
7. כרטיס הטיסה מקנה זכות לנסיעה המסוימת בלבד והוא בתוקף מזמן מסירתו בידי הנוסע וכפוף לתשלום המחיר המלא של הכרטיס. משניתן לו תוקף, מקנה הכרטיס זכות לתובלה משדה התעופה שבמקום היציאה לשדה התעופה שבמקום היעד בהתאם לקו המסע המוגדר בכרטיס. כרטיס הטיסה יתקבל לתובלה בתאריך ולטיסה בעדם הוסכם מראש. מבלי לפגוע באמור, יצוין כי בשום מקרה תוקף כרטיס הטיסה לא יעלה על שנה אחת מיום הוצאתו.
8. המוביל מתחייב לעשות את מיטב המאמצים להוביל את הנוסע ואת הכבודה בזמן הנקוב. המוביל איננו ערב לזמנים הנקובים בלוחות זמנים או בכל מקום אחר והם אינם מהווים חלק מחוזה זה. הזכות בידי המוביל, ללא הודעה, להשתמש במובילים או בכלי טיס, ממלאי מקום, ובמקרה של צורך לשנות או להחסיר כל מקום חניה הנקוב בכרטיס. לוחות הזמנים ניתנים לשינוי ללא הודעה. המוביל איננו מקבל על עצמו כל אחריות לתובלה מקשרת.
9. הנוסע חייב למלא אחרי דרישות נסיעה ממשלתיות, להמציא את מסמכי היציאה, הכניסה וכל מסמכים דרושים אחרים ולהגיע לשדה התעופה בזמן הנקוב ע"י המוביל או, באם אין זמן קבוע לכך, מבעוד מועד המאפשר את השלמת סידורי היציאה. לא עמד הנוסע בהתחייבויותיו כאמור, לא ישא המוביל באחריות לנזק שנגרם לנוסע כתוצאה מכך.
10. המוביל יכול מסיבות של בטיחות הטיסה או כוח עליון (ובטיסות לארה"ב בהסכמת הנוסע) להוביל את הנוסע או כבודתו למקום יעדו באמצעי תובלה אחר. במקרה ונתעוררה בעיה בדבר טעינת אווירון למעלה מהמידה, על המוביל להחליט לפי שיקול דעתו המוחלט מי הם הנוסעים ואילו הם החפצים אשר יובלו ומי הם הנוסעים והחפצים אשר לא יובלו באותה טיסה. הזכות בידי הנוסע שהובלתו נדחתה כאמור לבטל את הכרטיס ולקבל את דמי ההובלה בחזרה.
11. אין לכל שלוח, עובד, או נציג של המוביל כל סמכות לשנות כל הוראה מהוראות חוזה זה או לוותר עליה.

12. השם על ההזמנה, הכרטיס והדרכון שלך חייבים להיות זהים. עליך לוודא זאת מיד עם קבלת מסמכי ההזמנה. עלות תיקון שם לאחר כרטיס- \$80.

13. הכרטיס אינו ניתן להעברה.

ב. הודעה לנוסעים בטיסות בינלאומיות בדבר הגבלת אחריות

1. אמנת ורשה או אמנת מונטריאול מסדירות את אחריות המוביל האווירי, ועשויות להגבילה, ביחס למוות או נזקי גוף, וכן במקרה של אובדן או נזק לכבודה או איחור בהגעת כבודה.
2. אמנת מונטריאול תחול כאשר נקודות היציאה ונקודת היעד של התובלה (כפי שצוינה בחוזה התובלה) הן שתיהן בשטחה של אחת או יותר מהמדינות שהן צדדים לאמנת מונטריאול.
3. מגבלות האחריות באמנות אלה באות לידי ביטוי בזכויות משיכה מיוחדות (Special Drawing Rights) שמשמען יחידת המטבע הידועה כזכות משיכה מיוחדת שהינה יחידת החליפין הרשמית של קרן המטבע הבין-לאומית. המגבלות שלהלן ביורו ובדולרים מציינות לצרכי נוחות בלבד, הן משוערות וכפופות לתנודות בשערי החליפין.

ג. הודעה לנוסעים בטיסות פנים ארציות בדבר הגבלת אחריות

לעניין חוזה זה, מסע בתוך ישראל יהיה כפוף לחוק התובלה האווירית תש"ם - 1980 (להלן "החוק"), המאמץ את "אמנת מונטריאול" לגבי טיסות פנים שבוצעו לאחר יום 20.3.11 מועד כניסתה לתוקף בישראל (לגבי טיסות פנים שבוצעו קודם למועד זה, תמשיך לחול אמנת ורשה) וכן כפוף לתקנות, לצווים ולתיקונים על-פי החוק.

טיסות בתוך ישראל שבוצעו לפני יום 20.3.11 כפופות ל"אמנת ורשה" ו"פרוטוקול האג". ארקיע תישא באחריות אך ורק בגין התובלה האווירית שעל-פי כרטיס זה. ארקיע אינה מתחייבת לגבי סוג כלי הטיס להובלת הנוסע בתובלה האווירית שעל פי כרטיס זה. כל אחריות בגין תובלה וסידורים בהתאם לכרטיס זה, שאינם בדרך האוויר, תחול על המובילים וספקי השירותים האחרים הנוגעים בדבר וארקיע איננה מקבלת כל אחריות בקשר לכך.

ד. מוות ופציעה של נוסעים

1. המוביל יהיה אחראי למוות, פציעה או כל פגיעה גופנית אחרת שנגרמה לנוסע רק אם היא נגרמה מתאונה שהתרחשה על המטוס, או במהלך העלייה או ירידה מהמטוס, בהתאם לאמנת ורשה, אמנת מונטריאול או תקנה רלוונטית אחרת.
2. ניתנת בזה הודעה לנוסעים בטיסה כי הוראות אמנת ורשה או אמנת מונטריאול עשויות לחול על כל טיסה. עבור נוסעים כאלה שחלה בעניינם אמנת ורשה, אחריות המוביל בגין מוות או פציעה אישית מוגבלת במרבית המקרים ל 8,300 זכויות משיכה מיוחדות (שהן כ-13,280 דולר אמריקאי) או ל-16,600 זכויות משיכה מיוחדות (שהן כ-26,560 דולר אמריקאי) אם פרוטוקול האג חל גם כן.
3. במקרה שחלה אמנת מונטריאול אחריות המוביל בגין מוות או פציעה אישית מוגבלת לדמי נזק מוכחים אשר לא יעלו על סכום במטבע מקומי שווה ערך שווה ערך ל-151,880 זכויות משיכה מיוחדות לנוסע וכי האחריות עד לגבול הנ"ל לא תהיה תלויה ברשלנות המוביל. המוביל לא יהיה חייב לפצות בסכומים העולים על הסכום הנ"ל אם הוכיח כי הנזק לא נגרם על ידי רשלנות או מעשה או מחדל אחרים שלא כדין של המוביל או עובדיו או שליחיו או אם הנזק נובע אך ורק מרשלנות או ממעשה או מחדל אחרים שלא כדין של צד שלישי.
4. ארקיע ויתרה מרצון על מגבלות האחריות באמנת ורשה, ובהתאם לדרישות החוק בארה"ב ביחס לטיסות שמקום המוצא או היעד שלהן הוא בארה"ב, או שהן כוללות עצירה בארה"ב, הגבלת האחריות תהיה בסכום שלא יפחת מ-75,000 דולר של ארה"ב לנוסע.
5. בדרך כלל ניתן להשיג כסוי נוסף על ידי קניית ביטוח מחברה פרטית. הגבלת אחריותו של המוביל לפי אמנת ורשה או לפי חוזה תובלה מיוחדים כאלה איננה פוגעת בביטוח כזה. לשם אינפורמציה נוספת נא להיוועץ בחברת התעופה או בנציג חברת הביטוח.

ה. הודעה בדבר הגבלת אחריות לכבודה

1. המוביל האווירי יהא אחראי בגין נזק שנגרם במקרה של השמדה, אובדן או נזק לכבודה רשומה רק בתנאי שהאירוע שגרם לכך אירע בכלי הטיס או במהלך כל תקופת זמן שבה הייתה הכבודה הרשומה בהשגחת המוביל, ואחריותו תהא מוגבלת לסכומים כדלקמן:
2. במקרה שבו חלה אמנת ורשה, אחריות המוביל לאובדן, איחור או נזק לכבודת הנוסע מוגבלת ל-19 זכויות משיכה מיוחדות ל-1 ק"ג של כבודה רשומה, ול-332 זכויות משיכה מיוחדות לכבודה בלתי רשומה. במקרה שבו חלה אמנת מונטריאול, אחריות המוביל להשמדה, אובדן, נזק או איחור לכבודה רשומה של נוסע מוגבלת לשווה ערך ל-1,519 זכויות משיכה מיוחדות לנוסע ול-26 זכויות משיכה מיוחדות ל-1 ק"ג של מטען.

3. מגבלת הפיצוי במקרה של כבודה רשומה או מטען כאמור לא תחול אם הנוסע נתן הצהרה מיוחדת בדבר האינטרס במסירה במקום היעד ושילם סכום נוסף אם יש צורך לפי המקרה. במקרה זה המוביל ישלם סכום שאינו עולה על הסכום המוצהר, אלא אם כן יוכיח שסכום זה גדול מסכום האינטרס בפועל של הנוסע במסירה ביעד.

4. אם כבודת הנוסע היא בעלת ערך הגבוה מגבול האחריות הישים, מומלץ לנסע לרכוש ביטוח מלא נגד אובדן או נזק לכבודה.

5. במקרה של משלוח טובין שבירים ו/או ברי קלקול ו/או שאינם מותאמים לתובלה אווירית ו/או יקרי ערך, על הנוסע לארוז פריטים אלה בצורה מוגנת ביותר ועליו להפעיל שיקול דעת אם לשלוח אותם בתובלה אווירית. על הנוסע להצהיר על כל הפריטים השבירים ו/או ברי קלקול ו/או יקרי ערך בפני המוביל בזמן ביצוע הצ'ק-אין של המזוודות. המוביל שומר לעצמו את הזכות למנוע הובלה של כל פריט שביר ו/או בר קלקול ו/או יקר ערך כאמור, או לדרוש כי נוסע ייקח עימו פריטים כאלה בטיסה.

6. מקום שחלה אמנת מונטריאול, לא תחול על המוביל האווירי חבות כלשהי מקום שהנזק נבע מפגם, מאיכות או ממגרעת הטבועים בכבודה.

7. המוביל האווירי לא יחויב בגין נזק לכבודה לא רשומה אלא אם נזק זה נגרם על ידי אשם שלו או של עובדיו או שליחיו.

8. המוביל האווירי אינו אחראי להשמדה, אובדן או נזק של מטען אם ובמידה יוכח שנגרם כתוצאה של מום, איכות או פגם הטבועים במטען או של אריזה לקויה של המטען שהתבצעה ע"י אדם שאינו המוביל או עובדיו או שליחיו או של פעולה מלחמה או עימות מזוין או של פעולה של רשות ציבורית המבוצעת בקשר לכניסה, יציאה או מעבר של המטען.

9. אם משקל הכבודה הרשומה לא נרשם במסמך רישום הכבודה, ההנחה לכל מטרה ועניין היא שהמשקל הכולל של הכבודה הרשומה אינו עולה על מכסת הכבודה המותרת ללא תשלום למחלקת הטיסה שחלה על ההזמנה של הנוסע.

10. הנוסע יהיה אחראי בגין נזק שייגרם לאנשים אחרים או לרכוש על ידי כבודתו ו/או על ידי מטען ששלח ו/או על ידי תכולתם.

11. בשום מקרה שהוא המוביל האווירי לא יחויב בגין הרס או אובדן כבודה, נזק לכבודה או איחור בהגעת כבודה, שאינה תחת אחריותו, לרבות כבודה שעוברת בדיקות או אמצעים ביטחוניים שלא תחת שליטתו והנחייתו.

12. במקרה של תביעת פיצוי הנוגעת לנזק פיזי לכבודה, על הנוסע להשאיר בידיו, ואם יתבקש על ידי המוביל, לאפשר לו לבדוק את הכבודה הרלוונטית על מנת שיוכל להעריך את אופי והיקף הנזק ואת האפשרות לתקן אותו.

13. ביחס לכל תביעת פיצוי בעניין כבודה, על הנוסע לשמור כל מידע ותיעוד הנחוץ להוכחת זכאותו לפיצוי וככל שימצא כי הנו זכאי לפיצוי, להוכחת סכום הפיצוי שיש לשלם, ולמסור מידע ותיעוד זה למוביל האווירי על פי בקשתו.

14. בקביעת גובה הפיצוי המגיע לנסע בגין כבודה שאבדה או פגומה, רשאי המוביל להחיל פחת על שווי הכבודה הנדונה.

15. אם יידרש על ידי המוביל האווירי, יחתום הנוסע על תצהיר לגבי העובדות של תביעתו בגין נזק לכבודה לפני שישולם פיצוי כלשהו.

ו. הגבלת זמן לתביעות בגין כבודה

1. קבלת הכבודה על ידי נושא מסמך זיהוי הכבודה ללא תלונה במועד המסירה מהווה ראייה מספקת לכך שהכבודה נמסרה במצב טוב ובהתאם לחוזה התובלה, אלא אם תוכיח אחרת.

2. כבודה רשומה תימסר למחזיק בכרטיס הכבודה. במקרה שבו הכבודה לא הגיעה ליעדה יש לדווח על כך באופן מיידי וללא כל דיחוי בשדה התעופה לנציג המוביל האווירי. במקרה של נזק לכבודה יש להגיש תלונה בכתב למוביל, מיד לאחר גילוי נזק ולכל המאוחר תוך 7 ימים מיום הקבלה במקרה של כבודה שנמסרה ותוך 14 ימים מיום הקבלה במקרה של מטען. במקרה של איחור, יש להגיש תלונה תוך 21 יום מיום מסירת הכבודה או המטען. כל הודעה כאמור חייבת להינתן בכתב. לא הוגשה תלונה כאמור בתוך זמנים הנקובים לעיל, לא תשמע כל תביעה נגד המוביל, למעט במקרה של תרמית מצידו.

3. כאשר נוסע מעוניין להגיש תביעה לפיצוי בגין כבודה רשומה שלא הועמדה לרשותו, הוא רשאי לעשות כן עם חלוף 21 ימים לאחר המועד בו הייתה הכבודה אמורה להגיע ולאחר התלונה הראשונית שהגיש על אי הגעת כבודה.

ז. איחור

1. המוביל אחראי לנזק שנגרם מחמת איחור בתובלה האווירית של נוסעים, כבודה או מטען, אלא אם יוכיח שהוא ועובדיו ושליחיו נקטו בכל האמצעים שהיו עשויים להידרש באופן סביר כדי למנוע את הנזק או שנקיטה באמצעים כאמור הייתה בלתי אפשרית מבחינתו או מבחינתם.
 2. חבות המוביל האווירי בגין נזק שנגרם בשל איחור בתובלה אווירית של נוסעים מקום שחלה אמנת מונטריאול מוגבלת לסכום מרבי של 6,303 זכויות משיכה מיוחדות לנוסע ולסכומים אחרים מקום שחלה אמנת ורשה, בהתאם למספר נסיבות.
 3. חבות המוביל האווירי בגין נזק שנגרם בשל איחור בתובלה מוגבלת לסכומים המפורטים לעיל בפרק "הודעה בדבר אחריות לכבודה".
 4. מתקני או אנשי נמל תעופה, בקרת תעופה אווירית ומתקנים או אנשים אחרים, ציבוריים או פרטיים, שאינם תחת שליטתו והנחייתו של המוביל, אינם עובדים או שלוחים של המוביל ואין המוביל חב במידה והאיחור נגרם על ידי מתקנים או אנשים ממין זה.
 5. במקרה של טיסה שהמריאה באיחור יחולו הוראות חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב - 2012. בטיסות ל/מארה"ב עשויים לחול גם חוקים ותקנות רלבנטיים אחרים.
- ### ח. הוראות כלליות לעניין החבות
1. כל חבות שחלה על המוביל בגין נזק, תופחת על ידי כל רשלנות מצד הנוסע שגורמת או שתורמת לנזק על פי הדין החל.
 2. במקום שחלה אמנת ורשה, המוביל יהיה פטור מאחריות באחד מהמקרים הבאים:
(א) כאשר המוביל הוכיח כי אשמת הניזוק גרמה או תרמה לנזק, רשאי בית המשפט, בהתאם להוראות דיניו, הוא, לפטור את המוביל מאחריותו, כולה או מקצתה.
(ב) כאשר המוביל הוכיח שהוא, משמשיו וסוכניו נקטו בכל האמצעים הדרושים למניעת הנזק או שלא היתה בידיו או בידיהם כל אפשרות לנקוט בהם.
(ג) בהובלת טובין וכבודה לא ישא המוביל באחריות, אם יוכיח שהנזק נגרם כתוצאה מאשמה בטיסה, בהיגוי כלי הטיס או בניווט וכי מכל שאר הבחינות נקטו הוא, משמשיו וסוכניו בכל האמצעים הדרושים למניעת הנזק.
 3. במקום שחלה אמנת מונטריאול המוביל יהיה פטור מאחריות, כאשר המוביל מוכיח שהנזק נגרם או שתרמו לו רשלנות או מעשה או מחדל שלא כדין של האדם התובע פיצוי, או של האדם שממנו נובעות זכויותיו, יהיה המוביל פטור באופן מלא או חלקי מחבותו כלפי התובע כדי אותה מידה שהרשלנות או המעשה או המחדל האמורים גרמו לנזק או תרמו לו לרבות במקרה שבו הנזק בגין מוות או פציעה של נוסע נתבע על ידי אדם שאינו הנוסע.
 4. הובלת נוסעים, כבודה ומטען באוויר כפופה לתנאי ההובלה ולתקנות של המוביל הנוגעות בדבר. הובלת נוסעים ומטען בטיסות המופעלות על ידי ארקיע וטיסות המופעלות תחת שמה של ארקיע על ידי מוביל אחר כפוף לתנאי ההובלה של ארקיע. טיסות המופעלות על ידי מוביל אחר ב'שותפות קוד' יחולו תנאי ההובלה של אותו מוביל ועל הנוסע ליצור קשר עימו לקבלת פרטים נוספים על תנאי ההובלה שלו.
 5. המוביל אינו חב בגין נזק הנובע מכך שהוא מקיים חוקים שחלים או כללים או תקנות ממשלתיים שחלים, או בגין אי קיומם על ידי הנוסע.
 6. המוביל חב כלפי הנוסע רק בדמי נזק ברי פיצוי בגין הפסדים ועלויות מוכחים על פי אמנת ורשה או אמנת מונטריאול.
 7. במקום שחלה אמנת מונטריאול חבות המוביל האווירי במקרה של אובדן, איחור או נזק לכבודת הנוסע ושל נזק שנגרם על ידי איחור בהובלת נוסעים תהא מוגבלת לסכומים המפורטים באמנת מונטריאול, לעיל, חבות המוביל האווירי במקרה של אובדן, איחור או נזק לכבודת הנוסע ושל נזק שנגרם על ידי איחור בהובלת נוסעים תהא מוגבלת לסכומים המפורטים באמנת ורשה או באמנת מונטריאול, לעיל, אלא אם יוכיח הנוסע שהנזק נבע ממעשה או מחדל של המוביל האווירי, עובדיו או שלוחיו שנעשו בכוונה לגרום נזק או בפזיזות ובידיעה שקרוב לוודאי שייגרם נזק בעטיים. ובלבד שבמקרה של מעשה או מחדל כאמור של עובד או שליח, יוכח גם שהעובד או השליח האמורים פעלו במסגרת תחום העסקתם.
 8. במקום שחלה אמנת ורשה חבות המוביל האווירי במקרה של אובדן, איחור או נזק לכבודת הנוסע ושל נזק שנגרם על ידי איחור בהובלת נוסעים תהא מוגבלת לסכומים המפורטים באמנת ורשה, לעיל, אלא אם יוכח שהנזק נגרם כתוצאה ממעשה או מחדל של המוביל, משמשיו או סוכניו, שנעשו בכוונה לגרום נזק או מתוך לא אכפתיות ובידיעה שקרוב לוודאי שייגרם נזק בעטייה, בתנאי שאם מעשה או מחדל כזה נעשו על ידי משמש או סוכן, יוכח גם כי הוא פעל תוך כדי ביצוע תפקידו.
 9. כל זכות לדמי נזק תפוג אם לא תוגש תביעה בתוך שנתיים ימים ממועד הגעת כלי הטיס ליעד, או ממועד ההגעה המתוכנן של המטוס, או ממועד עצירת התובלה. שיטת חישוב תקופת ההתיישנות תיקבע על פי הדינים החלים בבית המשפט בו תוכרע התביעה.

10. התקנות של האיחוד האירופאי דורשות מהמובילים האירופיים ליישם את הוראות אמנת מונטריאול לגבי כל הנוסעים והכבודות המובלים על-ידיהם. רבים מהמובילים הלא אירופיים נוהגים להחיל על עצמם מגבלות אחריות מחמירות לעומת המגבלות המנויות באמנה הישימה ביחס לנוסעים הרלבנטיים. מידע נוסף ביחס למגבלות הישימות לנסיעה ניתן לקבל מהמוביל הרלבנטי. אם הנסיעה כוללת טיסות באמצעות מובילים שונים, על הנוסע ליצור קשר עם כל מוביל בנפרד, על מנת לוודא את מגבלות האחריות.

11. תשומת הלב כי במקרים מסוימים לארקיע הסדרים עם מובילים אחרים הידועים בשם "קוד משותף" ("Code Share") או "טיסות הזנה" ("Feeder Flights") "לעתים, בשל ביקוש גבוה או בשל אי-זמינות בלתי צפויה של מטוס ארקיע, היא עשויה להשתמש בשירותים של מוביל אחר תחת הסדר המכונה "חכירה רטובה" ("Wet Lease") המשמעות היא שגם אם יש לנוסע הזמנה אצל ארקיע וגם אם הוא מחזיק בכרטיס שבו השם של ארקיע או הקוד המזהה שלה מופיע בתור המוביל, מוביל אחר עשוי לתפעל את המטוס. אם חלים הסדרים כאלה, ארקיע תודיע לנוסע על המוביל המפעיל את המטוס בעת ביצוע ההזמנה, או אם מדובר בשינוי של הרגע האחרון, בסמוך למועד שבו נודע לארקיע על השינוי. תנאי תובלה אלה יחולו על טיסות קוד משותף, טיסות הזנה או טיסות במסגרת חכירה רטובה כאמור מקום שהקוד המזהה של ארקיע מופיע בתור המוביל בתיבת ה"מוביל" בכרטיס לאותה טיסה או לאותו מקטע טיסה.

ט. חפצים מוגבלים בכבודת נוסעים

מטעמי בטיחות, חפצים מוגבלים כגון אלה המפורטים מטה, לא יובלו בכבודת הנוסעים בלי הסכמה והסדר מוקדם עם המוביל, מלבד תרופות ותמרוקים בכמויות זעירות הדרושים או המתאימים לנוסע במשך המסע, כגון: תרסיס לשיער, בושם ותרופות הכוללות כהל, אשר אפשר להובילם בלי אישור מוקדם:

1. גזים דחוסים (דליקים, בלתי דליקים ורעילים).
2. חומרים מאכלים (כגון: חומצות, מצברים רטובים).
3. חומרי נפץ, תחמושת, זיקוקין וחפצים הניצתים בנקל.
4. נוזלים וחומרים מוצקים דליקים (כגון: מצית, דלק לחימום, גפרורים או חומרים הדליקים בקלות).
5. חומרים מחמצנים (כגון: אבקות הלבנה ופרוקסידים).
6. רעלים.
7. חומרים רדיואקטיביים.
8. חומרים מוגבלים אחרים (כגון: כספית, חומר מגנטי, חומרים מזיקים או מגרים).
10. אסור לעשן ו/או להחזיק במטוס ובסביבתו, בכל סוג שהוא של אמצעי עישון ובין היתר סיגריה, סיגרלה, סיגר ומקטרת ולרבות אמצעי עישון אלקטרוניים.

י. הודעה בדבר ויתור על גבולות אחריות

באמצעות חוזה מיוחד, ארקיע קוי תעופה ישראליים בע"מ ("ארקיע") ויתרה מרצון על מגבלת האחריות בגין מות או פגיעה גופנית, כאמור בסעיף 22(1) לאמנת ורשה או כאמור בסעיף 21 לאמנת מונטריאול, לפי הישים מביניהן, ועל ההגנה שהיא נקטה בכל הצעדים המחייבים למנוע הנזק, הגנה המופיעה בסעיף 20 לאמנת ורשה או סעיף 19 לאמנת מונטריאול, לפי הישים מביניהן, וזאת עד לגבולות אחריות של 151,880 זמ"מ ("זכויות משיכה מיוחדות").

יא. הודעה בדבר אי העלאת נוסע לטיסה עקב רישום יתר

במדינות בהן קיימת אפשרות לרישום יתר ארקיע תעניק פיצוי לנוסעים שבידם הזמנת מקום מאושרת לטיסה ואשר נמנע מהם לעלות לאותה טיסה בגלל רישום יתר

במקרה של סירוב להטיס נוסע בשל רישום יתר יחולו הוראות חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012. כאשר הטיסה משדה תעופה בארה"ב, יחולו גם החוקים והתקנות של ארה"ב, כלל CFR Part 250 14.

יב. הודעה על הטלת מסים והיטלים ע"י רשויות ממשלתיות

מחיר הכרטיס שיוצג לצרכן יהיה מחיר כולל ומלא שעל הצרכן לשלם. מחיר הכרטיס יכלול מסים והיטלים המוטלים על הובלה אווירית ע"י רשויות ממשלתיות. המסים וההיטלים האמורים הכלולים במחיר הכרטיס יכולים גם להופיע בנפרד במשבצת הנושאת כותרת "מסים" בכרטיס זה.

יג. כבודה

הכבודה החופשית המותרת לנוסע מיועדת אך ורק לפרטי לבוש וחפצים אחרים לשימוש האישי ולנוחיותו של הנוסע, למעט חפצים יקרי ערך, שבירים או מתכלים.

יד. הודעה בדבר אבדן כרטיס נוסע וכבודה

המוביל אינו מקבל על עצמו אחריות להעלמו, אבדנו או גניבתו של כרטיס נוסע לרבות שובר "טיקט" בטיסות פנים וכרטיס כבודה והנוסע לא יהא זכאי לקבלת כרטיס נוסע וכרטיס כבודה אחר במקומו או לכל זכות ו/או תמורה בגינו.

טו. הודעה בדבר ביטול

כאשר חל חוק הגנת הצרכן התשמ"א (1981) וכאשר מדובר בעסקת מכר מרחוק, רשאי הצרכן לבטל בכתב את העסקה על פי חוק הגנת הצרכן כדלקמן:
בהתקיים כל התנאים המפורטים להלן (ללא יוצא מן הכלל) יחולו דמי ביטול מופחתים בשיעור 5% ממחיר העסקה או 100 ₪ לפי הנמוך מביניהם:
- ההזמנה בוצעה באמצעות הטלפון או האינטרנט באופן ישיר ע"י הצרכן כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן ("צרכן") - מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי;
- ההזמנה בוצעה שמונה ימים או יותר (שאינם ימי מנוחה) ממועד היציאה;
- הצרכן ביטל את ההזמנה בתוך 14 ימים מיום ביצוע ההזמנה;
- הביטול נעשה לפחות שבעה ימים שאינם ימי מנוחה לפני מועד היציאה.

הביטול נעשה באחת הדרכים הקבועות בחוק:

(1) בעל פה - בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק, למעט אם נקבע לפי החוק כי

ביטול העסקה ייעשה בדרך של הודעה בכתב;

(2) בדואר רשום בכתובת ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ, ת.ד. 39301 תל אביב

6139201; בחלופה זו מועד הביטול הקובע הוא המועד בו התקבלה הודעת הביטול

במשרדי ארקיע ועל כן מומלץ לעשות שימוש באחת מהדרכים האחרות.

(3) כאשר ההתקשרות בעסקה נעשתה באמצעות אתר האינטרנט

בכתובת "www.arkia.co.il" יש לשלוח מייל לדואר אלקטרוני

service@arkia.co.il; בכתובת:

בהודעת ביטול יפרט הצרכן את שמו ומספר הזהות שלו, ואם נמסרה הודעת ביטול בעל פה.

חובה לציין על גבי בקשת הביטול מספר טלפון להתקשרות חוזרת על ידי נציגנו. הביטול יכנס לתוקפו רק עם קבלת מספר אישור ביטול מנציג ארקיע.

ביטול עסקת מכר מרחוק שנערכה עם צרכן שהוא "אדם עם מוגבלות", "אזרח ותיק שמלאו לו 65 שנים" או "עולה חדש", כהגדרתם בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981, יחולו דמי ביטול מופחתים בשיעור 5% ממחיר העסקה או 100 ₪ לפי הנמוך מביניהם בהתקיים כל התנאים המפורטים להלן:

- ההזמנה בוצעה באמצעות שיחה בין העוסק לצרכן ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית ("צרכן") - מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי;
- הצרכן ביטל את ההזמנה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת מסמך סיכום עסקה, לפי המאוחר.
- הביטול נעשה לפחות שבעה ימים שאינם ימי מנוחה לפני מועד היציאה.

הביטול נעשה באחת הדרכים הקבועות בחוק:

(1) בעל פה - בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק, למעט אם נקבע לפי החוק כי ביטול

העסקה ייעשה בדרך של הודעה בכתב;

(2) בדואר רשום בכתובת ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ, ת.ד. 39301 תל אביב 6139201;

בחלופה זו מועד הביטול הקובע הוא המועד בו התקבלה הודעת הביטול במשרדי ארקיע ועל כן

מומלץ לעשות שימוש באחת מהדרכים האחרות.

(3) כאשר ההתקשרות בעסקה נעשתה באמצעות אתר האינטרנט בכתובת "www.arkia.co.il" יש

שלוח מייל לדואר אלקטרוני בכתובת: service@arkia.co.il

בהודעת ביטול יפרט הצרכן את שמו ומספר הזהות שלו, ואם נמסרה הודעת ביטול בעל פה. חובה לציין על גבי בקשת הביטול מספר טלפון להתקשרות חוזרת על ידי נציגנו. הביטול יכנס לתוקפו רק עם קבלת מספר אישור ביטול מנציג ארקיע.

- הצרכן יציג בפני ארקיע תעודה המוכיחה כי מדובר באדם עם מוגבלות או עולה חדש כהגדרתם בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981. לגבי "אזרח ותיק" יש להציג תעודת זהות המעידה כי מלאו לו 65 שנים.

הצרכן ישלח ויציג לפני ארקייע או ישלח לה עותק שלו, לרבות באמצעות תקשורת אלקטרונית או פקסימיליה אחד מהמסמכים שלהלן, לפי העניין:

1. תעודת זהות המעידה כי מלאו לו 65 שנים;
 2. תעודת עולה או תעודת זכאות כעולה;
 3. תעודה המעידה על כך שהצרכן הוא אדם עם מוגבלות לתקופה העולה על שישה חודשים, שניתנה מגורם המוסמך על פי חוק לקבוע קיומה של מוגבלות כאמור;
 4. תעודה המעידה על נכות או אישור זכאות לקצבה בשל מוגבלות שניתנה לצרכן על ידי המוסד לביטוח לאומי.
 5. תעודה המעידה על נכות שניתנה לצרכן לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט - 1959 [נוסח משולב].
 6. החלטת ועדת אבחון לפי חוק הסעד (טיפול במפגרים), התשכ"ט - 1969, בדבר היותו של אדם מפגר.
 7. אישור זכאות, לרבות זכאות חלקית, לקבלת שירותי תמיכה לתקשורת, שניתן בהתאם לתע"ס כהגדרתן בתקנות שירותי הסעד (טיפול בנזקקים), התשמ"ו - 1986.
 8. תעודת עיוור או לקוי ראייה שניתנה בהתאם לתקנות שירותי הסעד הנ"ל.
 9. אישור על הכרה של השירות לטיפול באדם עם אוטיזם במשרד הרווחה ושירותים החברתיים שניתנה בהתאם לתע"ס.
- כאשר לא חל חוק הגנת הצרכן, הזכות בידי הנוסע לבטל את חוזה התובלה, לאחר ההזמנה, בכפוף לתנאי ההתקשרות שנמסרו לנוסע ונקבעו על ידי הגורם ממנו רכש את כרטיסי הטיסה. למען הסר ספק יובהר כי בכל מקרה בו ניתנה הודעת הביטול פחות מ-24 שעות לפני השעה הנקובה להמראה, או לא ניתנה הודעה כלל, לא יחזיר המוביל לנוסע כל חלק מדמי התובלה.

טו. הודעה בדבר מידות ומשקל הכבודה

בהתאם להוראות רשאי כל נוסע לשאת עמו ללא תשלום תיק יד אחד במידות של 20 * 30 * 40 ס"מ. ככל שנוסע רכש שירות הטסת כבודה, משקל הכבודה, ללא חיוב משקל יתר, הינו 20 ק"ג אלא אם נמסר אחרת בסיכום ההזמנה. על הנוסע להדביק תווית עם שמו המלא על כבודתו ועל תיק היד.

טז. תנאים נוספים מיוחדים לטיסות ארה"ב

כללי:

הטיסות בקו ישראל-ארה"ב מופעלות בהסדרי חכירה רטובה עם חברות מובילות אחרות המשתמשות בשם של ארקייע, באמצעי הזיהוי של ארקייע ובקוד ארקייע. אנו נודיע לך על זהות הספק המפעיל בעת ביצוע ההזמנה, ונעדכן אותך במקרה שזה ישתנה. תנאי הובלה אלה יחולו על הטיסה שלך.

הוראות לעניין תכנית הפטור מויזה והנפקת אישור ESTA:

ישראל התקבלה לתוכנית פטור מאשרת כניסה לארה"ב (Visa Waiver Program). במסגרת התוכנית, מחזיקי דרכון ביומטרי ישראלי לא נדרשים יותר להנפיק ויזה (אשרת כניסה) על מנת להיכנס לארה"ב. במקום אשרת כניסה יש צורך להנפיק אישור נסיעה - ESTA.

מי שאינו מחזיק בדרכון ביומטרי ולא מעוניין להנפיק דרכון כזה, יכול להיכנס לארה"ב באמצעות קבלת אשרת כניסה, כפי שהיה מקובל לפני ההסכם החדש. מי שמחזיק באשרת כניסה בתוקף, יכול להיכנס לארה"ב באמצעות אשרה זו כל עוד היא בתוקף.

בקשה לאישור ESTA יש להגיש רק באמצעות האתר הרשמי של המשרד האמריקאי לביטחון לאומי בכתובת: <https://esta.cbp.dhs.gov>

הטסת כבודה:

מחיר הכרטיס כולל תיק יד שגדלו אינו עולה על 20*30*40 ס"מ ושניתן לאחסנו מתחת למושב שלפני הנוסע וכן הטסת כבודה אחת במשקל של עד 23 ק"ג. כבודה מעבר למשקל זה תחויב בתשלום בגין משקל יתר. לתעריפים ושאר התנאים במסמך הטסת כבודה להלן.

כתובת דוא"ל לפניות בנושא שירות: uscustomer@arkia.co.il

מדיניות ביטולים/שינויים/החזרים

ביטול עסקת מכר מרחוק על פי חוק הגנת הצרכן התשמ"א (1981):

בהתקיים כל התנאים המפורטים להלן (ללא יוצא מן הכלל), יחולו דמי ביטול מופחתים בשיעור 5% ממחיר העסקה או 100 ₪ לנוסע לפי הנמוך מביניהם:
- ההזמנה בוצעה באמצעות הטלפון או האינטרנט באופן ישיר ע"י הצרכן כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן ("צרכן") - מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי;
- ההזמנה בוצעה שמונה ימים או יותר, (שאינם ימי מנוחה), ממועד היציאה.
- הצרכן ביטל את ההזמנה בתוך 14 ימים מיום ביצוע ההזמנה (לא כולל יום ביצוע העסקה)
- הביטול נעשה לפחות שבעה ימים שאינם ימי מנוחה לפני מועד היציאה.

להלן מידע לעניין דרכי ביטול על פי חוק הגנת הצרכן:

- הביטול יעשה באחת הדרכים הקבועות בחוק:
(1) בעל פה – בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק, למעט אם נקבע לפי החוק כי ביטול העסקה יעשה בדרך של הודעה בכתב;
(2) בדואר רשום בכתובת ארקיע קווי תעופה ישראליים, בע"מ ת.ד. 39301, תל אביב; 6139201, בחלופה זו מועד הביטול הקובע, הוא המועד בו התקבלה הודעת הביטול במשרדי ארקיע ועל כן מומלץ לעשות שימוש באחת מהדרכים האחרות.
(3) בדואר אלקטרוני בכתובת: service@arkia.co.il
בהודעת ביטול יפרט הצרכן את שמו ומספר הזהות שלו, ואם נמסרה הודעת ביטול בעל פה.
(4) כאשר ההתקשרות בעסקה נעשתה באמצעות האינטרנט - בקישור ייעודי באתר האינטרנט בכתובת "www.arkia.co.il" בקישור ייעודי - מילוי טופס הודעת ביטול <
https://secure.pulseem.com/clientpages/10092019085706sa5007.html?v=0ddb6a28-4201-4477-87d7-7d40ca5a2282_&c

חוק הגנת הצרכן - עבור צרכן עם מוגבלות/אזרח ותיק/עולה חדש

- ביטול עסקת מכר מרחוק שנערכה עם צרכן שהוא "אדם עם מוגבלות", "אזרח ותיק שמלאו לו 65 שנים" או "עולה חדש", כהגדרתם בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, יחולו דמי ביטול מופחתים בשיעור 5% ממחיר העסקה או 100 ₪ לנוסע לפי הנמוך מביניהם בהתקיים כל התנאים המפורטים להלן:
- ההזמנה בוצעה באמצעות שיחה בין העוסק לצרכן ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית ("צרכן") - מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי).
- הצרכן ביטל את ההזמנה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת מסמך סיכום עסקה, לפי המאוחר.
- הביטול נעשה לפחות שבעה ימים שאינם ימי מנוחה לפני מועד היציאה.
הביטול נעשה באחת הדרכים הקבועות בחוק:
(1) בעל פה - בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק, למעט אם נקבע לפי החוק כי ביטול העסקה יעשה בדרך של הודעה בכתב;
(2) בדואר רשום בכתובת ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ, ת.ד. 39301 תל אביב 6139201; בחלופה זו מועד הביטול הקובע הוא המועד בו התקבלה הודעת הביטול במשרדי ארקיע ועל כן מומלץ לעשות שימוש באחת מהדרכים האחרות.
(3) בדואר אלקטרוני בכתובת: service@arkia.co.il
בהודעת ביטול יפרט הצרכן את שמו ומספר הזהות שלו, ואם נמסרה הודעת ביטול בעל פה.
חובה לציין על גבי בקשת הביטול מספר טלפון להתקשרות חוזרת על ידי נציגנו. הביטול יכנס לתוקפו רק עם קבלת מספר אישור ביטול מנציג ארקיע.
- הצרכן יציג בפני ארקיע תעודה המוכיחה כי מדובר באדם עם מוגבלות או עולה חדש כהגדרתם בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.
לגבי "אזרח ותיק" יש להציג תעודת זהות המעידה כי מלאו לו 65 שנים.
- הצרכן ישלח יציג לפני ארקיע או ישלח לה עותק שלו, לרבות באמצעות תקשורת אלקטרונית או פקסימיליה אחד מהמסמכים שלהלן, לפי העניין:
1. תעודת זהות המעידה כי מלאו לו 65 שנים;
2. תעודת עולה או תעודת זכאות כעולה;
3. תעודה המעידה על כך שהצרכן הוא אדם עם מוגבלות לתקופה העולה על שישה חודשים, שניתנה מגורם המוסמך על פי חוק לקבוע קיומה של מוגבלות כאמור;
4. תעודה המעידה על נכות או אישור זכאות לקצבה בשל מוגבלות שניתנו לצרכן על ידי המוסד לביטוח לאומי.
5. תעודה המעידה על נכות שניתנה לצרכן לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נוסח משולב].
6. החלטת ועדת אבחון לפי חוק הסעד (טיפול במפגרים), התשכ"ט-1969, בדבר היותו של אדם מפגר.
7. אישור זכאות, לרבות זכאות חלקית, לקבלת שירותי תמיכה לתקשורת, שניתן בהתאם לתע"ס כהגדרתן בתקנות שירותי הסעד (טיפול בנזקקים), התשמ"ו-1986.
8. תעודת עיוור או לקוי ראייה שניתנה בהתאם לתקנות שירותי הסעד הנ"ל.

9. אישור על הכרה של השירות לטיפול באדם עם אוטיזם במשרד הרווחה ושירותים החברתיים שניתנה בהתאם לתע"ס.

ביטול הזמנה לכרטיס טיסה ארה"ב

ניתן לבטל את ההזמנה בתוך 24 שעות ממועד ביצועה ללא דמי ביטול ובלבד שההזמנה בוצעה שבוע או יותר לפני יציאת הטיסה.
ניתן לבטל את ההזמנה בתוך 24 שעות ממועד ביצועה ללא דמי ביטול ובלבד שההזמנה בוצעה שבוע או יותר לפני יציאת הטיסה. החזר עבור כרטיס הטיסה שנרכש במזומן יתבצע בתוך 20 ימים לרכישה במזומן או בתוך 7 ימי עסקים לרכישה בכרטיס אשראי.
החזר מלא יבוצע במקרה של ביטול ההזמנה בעקבות מוות ממחלה של הנוסע או בן משפחתו מדרגה ראשונה, כפי שיוכח באישור רפואי.
בשאר המקרים יחולו דמי הביטול ביעדים בינלאומיים להלן.

דמי ביטול ארקיע - יעדים בינלאומיים

מבלי לגרוע מכלליות האמור במסמך זה, המארגן אינו אחראי למתן החזר כספי בגין שירותים שלא נוצלו על ידי הנוסע. המארגן שומר לעצמו את הזכות לקבוע דמי שינוי שונים בהודעה מראש במעמד ההזמנה.
למען הסר ספק - שינוי שם נוסע בהזמנה, או שינוי מועד הטיסה, משמעו ביטול ההזמנה על כל המשתמע מכך לרבות דמי הביטול ובצוע ההזמנה חדשה במחיר החדש התקף ביום בצוע השינוי.
מוסכם כי במקרה של ביטול ההזמנה על ידי הנוסע/הסוכן, יחויב הנוסע/הסוכן בדמי ביטול המפורטים להלן (אלא אם יימסר אחרת במעמד ההזמנה ולמעט חודשים יולי, אוגוסט, ראש השנה, סוכות, פסח ושבועות ולמעט טיסות סדירות שיפורטו במסמך זה בהמשך)
דמי הביטול עבור הזמנות ב"עונה רגילה" (כל חודשי השנה פרט ל"עונת השיא"):
ניתנה הודעת ביטול עד 22 יום לפני מועד הטיסה, יגבו דמי ביטול בשיעור 25% מערך החבילה
ניתנה הודעת ביטול בטווח של 21 יום ועד 15 יום לפני מועד הטיסה, יגבו דמי ביטול בשיעור 50% מערך החבילה
ניתנה הודעת ביטול בטווח של 14 – 4 ימים לפני מועד הטיסה יגבו דמי ביטול בשיעור 75% מערך החבילה
ניתנה הודעת ביטול החל מ-3 ימים ועד מועד הטיסה או לא התייצב הנוסע לטיסה בתאריך הנקוב, יגבו דמי ביטול בשיעור 100% מערך החבילה
דמי ביטול עבור הזמנות ב"עונת השיא" - תקפה בחגי ישראל וקץ (17.6-30.9):
ניתנה הודעת ביטול עד 22 יום לפני מועד הטיסה, יגבו דמי ביטול בשיעור 50% מערך החבילה
ניתנה הודעת ביטול בטווח של 21 יום עד 8 ימים לפני מועד הטיסה יגבו דמי ביטול בשיעור 75% מערך החבילה
ניתנה הודעת ביטול החל מ-7 ימים ועד מועד הטיסה או לא התייצב הנוסע לטיסה בתאריך הנקוב, יגבו דמי ביטול בשיעור 100% מערך החבילה. האמור לעיל לא יחול על טיסות סדירות של חברות תעופה אחרות למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מהורות חוק הגנת הצרכן התשמ"א (1981) המפורטות להלן.
"נוסע אשר לא התייצב לטיסה ושילם מיסי נמל זכאי לבקש ולקבל, באמצעות סוכן הנסיעות אשר ביצע את ההזמנה, החזר מיסי הנמל אשר שילם."

לקוחות המזמינים מתאריך 27.5.2025-27.2024 ליציאות בתאריכים הללו – לא יילקחו דמי

ביטול עד 14 ימים לפני מועד הטיסה. לטיסות, חבילות נופש וטיולים מאורגנים לחו"ל בלבד (לא כולל חבילות סקי).

דמי ביטול בטיסות סדירות של חברות תעופה אחרות - טיסות בינלאומיות:

התשלום ייעשה על פי דמי הביטול שייגבו על ידי חברות התעופה השונות ובתוספת דמי טיפול בסך של \$ 50 לאדם. דמי ביטול בטיסות פנימיות בטיסות בינלאומיות: מרגע ביצוע ההזמנה יגבו דמי ביטול מלאים בשיעור 100% מערך העסקה. למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מהורות חוק הגנת הצרכן התשמ"א (1981) המפורטות להלן.

דמי ביטול/שינוי ארקיע - רמון -אילת/נתב"ג

מבלי לגרוע מכלליות האמור במסמך זה, המארגן אינו אחראי למתן החזר כספי בגין שירותים שלא נוצלו על ידי הנוסע. המארגן שומר לעצמו את הזכות לקבוע דמי שינוי שונים בהודעה מראש במעמד ההזמנה.
--מרגע סגירת ההזמנה ועד 5 שעות לפני הטיסה, יגבו דמי ביטול בסך של 60 ₪ לאדם לכיוון .
-החל מ-5 שעות לפני הטיסה ועד מועד הטיסה יגבו דמי ביטול מלאים.
-ניתנה הודעת ביטול מ-5 שעות לפני מועד הטיסה, או לא התייצב הנוסע לטיסה במועד, יגבו דמי ביטול מלאים בשיעור 100% מערך העסקה.

ארקיע רשאית, לגבות את דמי הביטול באמצעות אמצעי התשלום שנמסר לה ע"י הנוסע, ללא צורך באישור נוסף. למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות חוק הגנת הצרכן התשמ"א (1981) המפורטות להלן
נוסע אשר לא התייצב לטיסה ושילם מיסי נמל זכאי לבקש ולקבל, באמצעות סוכן הנסיעות אשר ביצע את ההזמנה, החזר מיסי הנמל אשר שילם.

דמי שינוי- רמון אילת/ נתב"ג :

שינוי מועד הטיסה או שינוי שם ייגבה דמי שינוי בסך 40 ש"ח לאדם לכיוון בתוספת ההפרש בין המחיר ששולם לבין מחיר הטיסה החדשה התקף במועד ביצוע השינוי.
אלא אם יימסר אחרת במעמד ההזמנה, בגין כל שינוי בהזמנת טיסה וחבילות טיסה/ מבצעים (לרבות שינוי שם הנוסע)
בהזמנת חבילת טיסה הלוך ושוב לא ניתן לבטל כיוון אחד, אלא רק את כל החבילה חבילת הטיסה המועד הקובע לצורך קביעת תנאי על שינוי/ביטול של הזמנה, הינו מועד קליטת ההודעה בשעות פעילות משרדי ארקיע.

דמי שינוי הזמנה חו"ל:

חו"ל – 80\$ תיקון איות

שירותים נלווים – דמי טיפול בהוספת מוצרים נלווים לאחר סיום ההזמנה. המחיר הוא עבור הזמנה שבוצעה במוקד ו/או באמצעות סוכנות:

כבודה חו"ל – 10\$ - בנוסף לעלות הוספת הכבודה – עד 2 אנשים. 3 אנשים ומעלה – 20\$.
כבודה פנים – 10 ש"ח - בנוסף לעלות הוספת הכבודה - עד 2 אנשים. 3 אנשים ומעלה – 20 ש"ח.
הושבה חו"ל – 10\$ - בנוסף לעלות הושבה - עד 2 אנשים. 3 אנשים ומעלה – 20\$.
הושבה פנים – 10 ש"ח - בנוסף לעלות הושבה - עד 2 אנשים. 3 אנשים ומעלה – 20 ש"ח.

מבצע דמי ביטול בארקיע- מעודכן לתאריך 2.12.24, שעה 18:03

לקוחות המזמינים החל מתאריך 31.12.2024-30.4.2024 ליציאות עד 30.4.25 כולל חגים - לא ייגבו דמי ביטול עד 14 ימים לפני מועד הטיסה, לטיסות, חבילות נופש וטיולים מאורגנים לחו"ל בלבד (לא כולל חבילות סקי).

דמי ביטול חבילות סקי

ניתן לבטל ללא דמי ביטול עד 45 יום לפני מועד הטיסה הלוך.

תנאי חוק פיצוי וסיוע

מבוא:

להלן יפורטו התנאים לפי חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב - 2012 (להלן: "**החוק**"). התנאים חלים הן על ארקיע אינטרנשיונל (1980) בע"מ (להלן: "**ארקיע אינטרנשיונל**"), כאשר היא משמשת מארגן המוגדר כ"אדם השוכר קיבולת בכלי טיס, כולה או חלקה, להובלת נוסעים וכבודתם, לצורך מכירתה לאחרים", והן על ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ (להלן: "**ארקיע קווי תעופה**"), כאשר היא משמשת מפעילת טיסה.

התנאים המפורטים להלן חלים הן על טיסות פנים ארציות והן על טיסות בינלאומיות, אולם בטיסת פנים גובה הפיצוי הכספי והזכאות לפיצוי הכספי הינם שונים ובהתאם תקנות שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) (טיסות פנים-ארציות), התשע"ג – 2013 (להלן: "**התקנות**").

נוסע שקיבל הטבה לפי דין זר בשל אותן נסיבות כפי שיפורטו להלן, לא יהיה זכאי להטבות לפי החוק, מאותו סוג שקיבל.

תנאים לזכאות להטבות לפי החוק:

1. הנוסע התייצב בדלפק הבידוק של ארקיע קווי תעופה במועד שנקבע בכרטיס הטיסה, ואם לא נקבע מועד, 90 דקות לפחות לפני מועד ההמראה.

2. על אף האמור לעיל, נוסע לא יהיה זכאי להטבות -

- (א) אם קיבל הודעה מאת ארקיע קווי תעופה או ארקיע אינטרנשיונל או מסוכן הנסיעות בדבר העברתו לטיסה אחרת מזו שאליה הונפק לו כרטיס הטיסה, והוא הגיע ליעדו הסופי במועד שהיה נקוב בכרטיס הטיסה המקורי.
- (ב) אם קיבל את כרטיס הטיסה בלא תשלום או אם כרטיס הטיסה נרכש בתעריף מיוחד שלא ניתן לציבור במישרין או בעקיפין, אלא אם כן הכרטיס הונפק לו מתוקף חברותו בתכנית למתן הטבות של ארקיע קווי תעופה.

סירוב להטיס נוסע בטיסה:

1. במקרה של סירוב להטיס נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה, לרבות בשל רישום יתר, יפנו תחילה ארקיע קווי תעופה או ארקיע אינטרנשיונל אל הנוסעים הרשומים לטיסה ויבדקו אם יש נוסע שמוכן לוותר על מקומו בטיסה בתמורה שתוסכם ביניהם.

2. במקרה שבו הנוסע שסירבו להטיסו, לא הסכים לוותר על מקומו בטיסה, מרצונו הטוב, הנוסע עשוי להיות זכאי לקבל שירותי סיוע כהגדרתם להלן:

- (א) מזון ומשקאות בהתאם לזמן ההמתנה (להלן: **"מזון ומשקאות"**).
- (ב) אירוח בבית מלון אם נדרשת שהייה של לילה אחד או יותר או אם נדרשת שהייה ארוכה מהשהייה שתכנן הנוסע (להלן: **"שירותי לינה"**).
- (ג) 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 בפסקת משנה (2) – שירותי הסעה בין אותו מקום לשדה התעופה (להלן: **"שירותי הסעה"**).
- (ד) שתי שיחות טלפון, וכן משלוח הודעה באמצעות פקסימיליה או דואר אלקטרוני לפי בחירת הנוסע (להלן: **"שירותי תקשורת"**). (להלן: **"שירותי סיוע"**).

3. בנוסף, הנוסע עשוי להיות זכאי לקבל פיצוי כספי כאמור:

- במרחק טיסה של עד 2,000 ק"מ, פיצוי של 1,320 ₪.
 - במרחק טיסה של עד 4,500 ק"מ, פיצוי של 2,120 ₪.
 - במרחק טיסה של מעל 4,500 ק"מ, פיצוי של 3,180 ₪.
- הפיצוי האמור ישולם לנוסע בתוך 45 ימים מהיום שהנוסע או סוכן הנסיעות, פנה בכתב (להלן: **"פיצוי כספי"**).

4. בנוסף לשירותי הסיוע והפיצוי הכספי, הנוסע עשוי להיות זכאי לקבל מארקיע קווי תעופה או מארקיע אינטרנשיונל, לבחירתו, השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי, כמפורט להלן:

4.1 השבת תמורה בסכום ששולם בעד כרטיס הטיסה, ובכלל זה אגרות, היטלים, מסים ותשלומי חובה אחרים וזאת בתוך 21 ימים מהיום שהנוסע או סוכן הנסיעות, לפי העניין, פנו בכתב (להלן: **"השבת תמורה"**).

א. הוראות לעניין טיסה הכוללת חניית ביניים:

- אם נרכש כרטיס טיסה לטיסה הכוללת חניית ביניים (שהות ביעד ביניים, במשך 24 שעות לכל היותר, לשם טיסת המשך ליעד הסופי) אשר מופעלת על ידי אותו מפעיל טיסה, והתקיימה עילה מזכה (סירוב להטיס נוסע, ביטול טיסה, הקדמת טיסה, איחור בטיסה, כפי שיפורטו להלן) בקטע מהטיסה והנוסע לא הגיע ליעד הסופי - הנוסע עשוי להיות זכאי לקבל את מלוא התמורה ששולמה בעד כרטיס הטיסה; הגיע הנוסע ליעד הביניים בטיסה כאמור והחליט שלא לטוס ליעדו הסופי המקורי עקב העילה המזכה, הוא עשוי להיות זכאי לקבל מארקיע קווי תעופה, בלא תמורה, גם כרטיס טיסה בחזרה לנקודת המוצא, נוסף על השבת התמורה.
- נרכש כרטיס טיסה הלוך ושוב, לרבות כרטיס הכולל חניית ביניים, והתקיימה עילה מזכה בטיסה הלוך מנקודת המוצא - הנוסע עשוי להיות זכאי לקבל את מלוא התמורה ששולמה בעד כרטיס הטיסה; התקיימה עילה מזכה בטיסה בחזרה מהיעד לנקודת המוצא - הנוסע עשוי להיות זכאי לקבל את מחצית התמורה ששולמה בעד כרטיס הטיסה;
- התקיימה העילה המזכה בטיסה הלוך, והנוסע הגיע ליעד הביניים, ובשל העילה המזכה החליט שלא לטוס ליעדו הסופי המקורי עקב העילה המזכה, הנוסע עשוי להיות זכאי לקבל מארקיע קווי תעופה, בלא תמורה, גם כרטיס טיסה בחזרה לנקודת המוצא, נוסף על השבת התמורה;

ב. הוראה לעניין חבילת תיור- 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 להלן, אלא אם כן הוכח כי שולם סכום אחר בעד כרטיס הטיסה;

להלן פירוט לפי מרחק הטיסה בכיוון אחד (בק"מ) אל מול סוג הטיסה וסוג מחלקת השירות -

טיסת שכר/טיסה סדירה במח' תיירים: מרחק עד 2000 ק"מ – 750 ₪, מרחק עד 4500 ק"מ – 1500 ₪, מרחק מעל 4500 ק"מ – 2500 ₪

טיסה סדירה במח' עסקים: מרחק עד 2000 ק"מ – 2000 ₪, מרחק עד 4500 ק"מ – 3500 ₪, מרחק מעל 4500 ק"מ – 6250 ₪

טיסה סדירה במח' ראשונה: מרחק עד 2000 ק"מ – 4000 ₪, מרחק עד 4500 ק"מ – 7000 ₪, מרחק מעל 4500 ק"מ – 12,500 ₪

4.2 כרטיס טיסה חלופי ליעד הסופי של הנוסע בתנאים הדומים ככל האפשר לתנאי כרטיס הטיסה המקורי ובמועד המוקדם ביותר שניתן, או במועד מאוחר יותר בתיאום עם הנוסע, ובכפוף לקיומם של מקומות פנויים בטיסה (להלן: **"כרטיס טיסה חלופי"**).

5. 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 – הוא עשוי להיות זכאי גם להחזר ההוצאות בשל הסעה לאותו שדה תעופה.

6. לנוסע אשר הוצע לו כרטיס טיסה חלופי, והנוסע קיבל הצעה זו, ניתן להפחית במחצית את סכום הפיצוי הכספי, למעט אם הנוסע סירב לכרטיס הטיסה החלופי בשל כך שההצעה לא ניתנה לאדם המצטרף אליו לטיסה, 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:
- (א) עד ארבע שעות - אם מרחק הטיסה אינו עולה על 2,000 ק"מ;
- (ב) עד חמש שעות - אם מרחק הטיסה עולה על 2,000 ק"מ ואינו עולה על 4,500 ק"מ;
- (ג) עד שש שעות - אם מרחק הטיסה עולה על 4,500 ק"מ.
7. הוראות סעיפים 1-6 לעיל בנוגע לסירוב להטיס נוסע בטיסה לא יחולו אם לא ניתן להטיס את הנוסע בטיסה בשל טעמי ביטחון, בשל מצב בריאותו של הנוסע, בשל חשש לפגיעה בבטיחות הטיסה, או אם אין בידיו מסמכי נסיעה נאותים.
8. על אף האמור, נוסע אשר סירבו להטיסו בשל טעמי ביטחון, עשוי להיות זכאי לקבל פיצוי כספי, ובלבד שהתקיימו בו כל אלה:
- (א) הוא הגיע לשדה התעופה שלוש שעות לפחות לפני מועד ההמראה הנקוב בכרטיס הטיסה או מועד הטיסה המתוכנן;
- (ב) הוא שיתף פעולה בבדיקה הביטחונית שנערכה לגביו, ובתום הבדיקה נמצא כי ניתן להטיסו;
- (ג) מסמכי הנסיעה שלו תקינים.

טיסה בינלאומית שבוטלה:

1. טיסה שבוטלה הינה טיסה שלא התקיימה או טיסה שהמריאה באיחור של שמונה שעות לפחות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה. שינוי במספר הטיסה כשלעצמו לא יחשב כטיסה שבוטלה.
2. נוסע שטיסתו בוטלה, עשוי להיות זכאי לקבל הטבות אלה:
- (א) שירותי סיוע.
- (ב) השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי, לפי בחירת הנוסע.
- (ג) פיצוי כספי.
3. נוסע, שהוצע לו כרטיס טיסה חלופי, והנוסע קיבל הצעה זו, ניתן להפחית במחצית את סכום הפיצוי הכספי, ובלבד שהאיחור במועד הנחיתה ביעד הסופי של הנוסע לעומת המועד המקורי לנחיתה באותו יעד הוא כמפורט להלן:
- (א) עד ארבע שעות - אם הטיסה היא במרחק שאינו עולה על 2,000 ק"מ.
- (ב) עד חמש שעות - אם הטיסה היא במרחק שאינו עולה על 4,500 ק"מ.
- (ג) עד שש שעות - אם הטיסה היא במרחק העולה על 4,500 ק"מ.
4. על אף האמור לעיל, נוסע שטיסתו בוטלה לא יהיה זכאי לפיצוי כספי, אם ארקיע קווי תעופה או ארקיע אינטרנשיונל תוכיח כי הנוסע קיבל ממנה הודעה על כך -
- (א) 14 ימים לפחות לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה.
- (ב) בין שבעה ל-14 ימים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה, וארקיע הציעה לנוסע טיסה חלופית שמועד המראתה הוא לכל היותר שעתיים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה המקורי, ומועד נחיתה ביעד הסופי הוא לא יאוחר מארבע שעות לאחר המועד המקורי לנחיתה באותו יעד.
- (ג) פחות משבעה ימים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה, וארקיע אינטרנשיונל או ארקיע קווי תעופה הציעה לנוסע טיסה חלופית שמועד המראתה הוא לכל היותר שעה לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה המקורי, ומועד נחיתה ביעד הסופי הוא לא יאוחר משעתיים מהמועד המקורי לנחיתה באותו יעד. (להלן: "הודעה מוקדמת").
5. על אף האמור לעיל לעניין הודעה מוקדמת, הנוסע עשוי להיות זכאי לפיצוי כספי אם 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.
6. נוסע שטיסתו בוטלה לא יהיה זכאי לפיצוי כספי, אך עשוי להיות זכאי לשירותי סיוע, אם ארקיע קווי תעופה או ארקיע אינטרנשיונל תוכיח כי התקיים אחד מאלה:
- (א) הטיסה בוטלה בשל נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטתה, וגם אם הייתה עושה כל אשר ביכולתה - לא הייתה יכול למנוע את ביטול הטיסה בשל אותן נסיבות.
- (ב) הטיסה בוטלה בשל שביתה או השבתה מוגנות.
- (ג) הטיסה בוטלה כדי להימנע מחילול שבת או חג.

טיסת פנים שבוטלה:

1. טיסת פנים שבוטלה הינה כל אחת מאלה, ואולם לא יראו שינוי במספר הטיסה כשלעצמו כטיסה שבוטלה:
- (א) טיסה שלא התקיימה.
- (ב) טיסה שהמריאה באיחור של שלוש שעות לפחות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה.
2. סכום הפיצוי הכספי בטיסה פנים-ארצית שבוטלה בקו שבין נמל התעופה בן גוריון לבין רמון – אילת יהיה:
- 260 ₪;

טיסה שהמריאה באיחור:

1. טיסה שהמריאה באיחור של שעותיים לפחות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה, הנוסע יהיה זכאי לקבל מזון, משקאות ושירותי תקשורת.
2. טיסה שהמריאה באיחור של חמש שעות ופחות משמונה שעות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה, הנוסע עשוי להיות זכאי לקבל מזון, משקאות ושירותי תקשורת וכן, השבת תמורה או לכרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו.
3. נוסע שהוצע לו כרטיס טיסה חלופי לטיסה שאמורה להמריא ביום שלמחרת ובהחלף, זכאי לקבל גם שירותי לינה ושירותי הסעה.
4. טיסה אשר המריאה באיחור בשל שביתה או השבתה מוגנות, הנוסע עשוי להיות זכאי להשבת תמורה, למזון ומשקאות וכן לשירותי תקשורת.

טיסה שמועד המראתה הוקדם:

1. טיסה שמועד המראתה הוקדם ביותר מחמש שעות ולא יותר משמונה שעות, והנוסע קיבל הודעה על כך מארקיע קווי תעופה או מארקיע אינטרנשיונל או מסוכן הנסיעות, פחות מ-14 ימים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה, עשוי להיות זכאי להשבת תמורה או לכרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו.
2. נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שמועד המראתה הוקדם ביותר משמונה שעות, וקיבל הודעה על כך כאמור לעיל, עשוי להיות זכאי לפיצוי כספי וכן להשבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו.
3. הפיצוי הכספי לא ישולם במקרים הבאים:
(א) הטיסה הוקדמה או המריאה באיחור בשל נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטת ארקיע קווי תעופה או ארקיע אינטרנשיונל, וגם אם הייתה עושה כל אשר ביכולתה - לא הייתה יכול למנוע את ביטול הטיסה בשל אותן נסיבות.
(ב) הטיסה בוטלה בשל שביתה או השבתה מוגנות.

לתשומת ליבכם: אחראי משמרת מטעם ארקיע ימצא בעמדת הצ'ק אין או בשער היציאה למטוס בשדה התעופה לצורך סיוע לנוסעים לממש זכויותיהם בהתאם להוראות חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתאריך), התשע"ב-2012.

מדיניות ארקיע - נוסעים עם צרכים מיוחדים

<https://www.arkia.co.il/content/special-assistance>

ארקיע מודעת לכך שכל נוסע עם צרכים מיוחדים זקוק לתשומת לב יתרה בשל מעמדו המיוחד ולכן עושה את מירב המאמצים על מנת למלא את צרכיהם של נוסעים אלו - החל מההתייחסות בשדה התעופה והצ'ק אין, דרך שירות מיוחד במהלך הטיסה ועד להגעתם לשדה היעד. כמו כן, תשומת לב מיוחדת ניתנת לכך, שבעת פינוי חירום נוסעים בעלי צרכים מיוחדים אינם מסוגלים להתפנות מהמטוס ללא סיוע. הנוסעים יזכו לעזרה מלאה מדיילי האוויר מרגע עלייתם למטוס ועד לירידה ממנו: הכוונה למושב, אחסון החפצים האישיים, הידוק חגורת המושב וסיוע בעת הגשת הארוחה או השתייה החמה, בהתאם לצורך.

נוסעים הנזקקים לשירותים מיוחדים

מתבקשים להודיע על כך מראש, הן במעמד ההזמנה והן בדלפקי ההתייחסות, על מנת שצוות הטיסה והקרקע יוכל להיערך למילוי צרכיהם בצורה הטובה ביותר. ציוד עזר, כגון כיסא גלגלים, קביים והליכונים, לא יחויב כמטען עודף. בכל מטוסי ארקיע הותקנו מושבים מיוחדים לנכים, בעלי ידית מתקפלת להקלת הכניסה והיציאה מן המושב. מושבים אלו ממוקמים בקרבת פתח העלייה למטוס. כמו כן, במטוסי הסילון מותקנים בשירותים אביזרים מיוחדים לנוחיות הנוסעים המוגבלים. נוסעים עם צרכים מיוחדים הנזקקים לסיוע בצרכיהם הבסיסיים, יתקבלו לטיסה אך ורק כאשר הם מלווים על ידי נוסע המסוגל להושיט סיוע זה במהלך הטיסה. הטסת כסאות גלגלים ממונעים הינה מוגבלת ודורשת קבלת אישור מראש מנציג ארקיע.

נוסעים בכיסא גלגלים:

נוסעים בכיסא גלגלים ילוו על ידי דייל השירות בעת העלייה והירידה מהמטוס. בנמלי התעופה עומד לרשות הנוסעים בכיסא גלגלים רכב מיוחד, המסייע במעבר מהטרמינל ועד לתא הנוסעים במטוס. יש לשים לב כי במטוסי אמבראר יש מגבלת גודל כיסא. הגודל המקסימלי שניתן להכניס לתא המטען של מטוס זה: גובה מתחתית הגלגל עד לחלק הכי גבוה בכיסא - 88 ס"מ (קצה המשענת) ורוחב בין דפנות הגלגלים לא יעלה על 105 ס"מ. עומק הכיסא אינו מוגבל.

כיסא ממונע עם סוללת ליתיום:

במידה והסוללה מתפרקת יש צורך לפרקה ולקחת אותה לתא הנוסעים. במידה ולא יש צורך לוודא שהכיסא במצב OFF ואין הגבלה על עוצמת הסוללה/ות. במידה וזו סוללה אחת לוודא שלא עוברת את ה 300 Wh. אם אלו 2 סוללות לוודא שכל אחת לא עוברת את ה 160 Wh .

נוסעים עיוורים בעלי כלבי נחייה:

כלב נחייה יוטס בתא הנוסעים אם קיימת אפשרות להחזיקו ליד מושב בעליו, מבלי שיהווה הפרעה לשאר הנוסעים ובתנאי שיהיה קשור ברצועה ופיו יהיה חסום ברסן (מחסום פה). נוסעים עיוורים מתבקשים טרם הטיסה לחתום על טופס שחרור מאחריות גם עבור הכלב. דייל שירות ילווה את הנוסע העיוור אל המטוס וממנו, בעת ההגעה לתחנת היעד. הטסת כלב נחייה בתא הנוסעים לצד בעליו, אינה כרוכה בתשלום

הטסת ילדים ותינוקות:

צוות ארקיע דואג גם לנוסעים הצעירים ביותר שלו ... תינוקות עד גיל שנתיים אינם מקבלים מושב נפרד במטוס, אלא יושבים על ברכי הבוגר שטס עמם. בעת טיסה עם תינוקות בארקיע, דייל האוויר ינחה את ההורים לפני ההמראה והנחיתה לגבי אופן הישיבה הבטיחותי ביותר בטיסות בינלאומיות במטוסי איירבוס, מותקנות מספר עריסות לתינוקות. העריסה מיועדת לשאת עד 10ק"ג – באחריות הנוסע לוודא שמשקל התינוק מתאים למשקל זה. העריסות מותקנות על ידי יצרן המטוס ומספרן מוגבל. לכן, אם הנכם מעוניינים בעריסה לתינוק, חשוב לציין זאת עם סיום ביצוע ההזמנה.

הטסת ילדים ללא ליווי:

גם ילדים מרגישים בטוחים לטוס לבד עם ארקיע. בטיסות של ארקיע ניתן להטיס ילדים מעל גיל 6 ועד גיל 12 ללא ליווי מבוגר וזאת בהשגחת צוות המטוס. זאת ניתן באישור מראש באמצעות מרכז ההזמנות של ארקיע. בטיסות הפנים ארציות ניתן גם להטיס ילדים מגיל-4-6 הנקראים "קטינים" רק בליווי דייל מלווה (לא חלק מהצוות הפעיל במטוס) - כרוך בהזמנה מראש ובתשלום נוסף של 340 ₪ לכיוון טיסה.

בעת תהליך ההתייצבות בשדה התעופה, יידרש מוסר הילד למלא טופס "הטסת ילד לא מלווה". המלווה יחויב למסור בטופס זה פרטים מלאים של המקבל בתחנת היעד. צוות הקרקע ילווה את הילד עד לפתח המטוס ויעבירו לידיהם המסורות של צוות הטיסה. על המוסר להישאר בשדה התעופה עד לאחר המראתו של המטוס וקבלת אישור מאחראי המשמרת. עם נחיתת המטוס ביעדו, ילווה נציג ארקיע את הילד עד למסירתו לידי הממתינים לו. ילדים הטסים לבד ייהנו מטיפול מיוחד ומסור של צוות הטיסה, אשר יעניק להם ולהוריהם את תחושת הביטחון החשובה כל כך לטיסה ללא ליווי מבוגר מוכר.

נשים בהריון

נשים בהריון תתבקשנה להציג בשדה התעופה אישור רופא ולחתום על טופס הצהרה ייחודי לנשים בהריון, המאשר כי הרופא המטפל אישר לנוסעת לטוס בטיסה זו, על אף היותה בהריון הנוסעת בהריון תתבקש לחתום על טופס בדלפקי ההתייצבות אשר משחרר את חברת ארקיע מכל אחריות לנזקים שאירעו לנוסעת תוך כדי ועקב הטיסה כתוצאה מהיותה בהריון. יש לציין כי נוסעת בהריון לא מורשית לשבת במושב ליד פתח חירום.

הערות חשובות לטסים ולנופשים - דגשים והשלמות

הזמנה זו נעשתה בכפוף לתנאי ההתקשרות המופיעים בדפים הבאים וכן בכפוף לתנאי התובלה האווירית של המוביל האווירי כפי שמופיעים באתר האינטרנט של המוביל ובמקרה בו הזמנו שירותי תיירות נוספים בכפוף לתנאי ההתקשרות של כל ספק וספק, יש לעיין בקפדנות בכל התנאים הנ"ל.

באחריות הנוסע לוודא כי ברשותו כדלקמן:

*דרכון תקף לפחות לחצי שנה מיום הנסיעה.

*אשרות מתאימות (ויזה) למדינות היעד (אם נחוצות)

*כל מסמך דרוש אחר לצורך יציאתו לחו"ל, לרבות כל מסמכי הנסיעה.

בנוסף, טרם הנסיעה באחריות הנוסע לוודא כי קיבל את כל המסמכים הבאים:

*העתק כרטיס הטיסה האלקטרוני

*כל השוברים המיועדים לספקי השירותים בחו"ל אם הזמנו ובין היתר כדלקמן:

*שובר לבית מלון.

*שובר לסקי פס.

באחריות הנוסע לוודא כי איות שמו כפי שמופיע בהזמנה ובכרטיס הטיסה זהה לאיות שמו כפי

על הנוסע לדאוג לקיום ביטוח מתאים מקיף ונרחב, לפי צרכיו, לרבות ביטוח אישי ומטען. וכפופות לתנאי טיסות שכר על כל המשתמע מכך (Charter) הטיסות הינן טיסות שכר על הנוסע להתייבב בדלפקי הקבלה של חברת התעופה לפחות שלוש שעות לפני זמן הטיסה (יש לשים לב לשם השדה)

72 שעות לפני מועד הטיסה מחו"ל, חלה חובה על הנוסע להתקשר עם סוכן ארקיע אינטרנשיונל, בהתאם לפרטים בכרטיס הטיסה, על מנת לוודא אם לא חל שינוי בטיסתו. כל בקשה מיוחדת היא בגדר בקשה בלבד ואין ארקיע אינטרנשיונל מתחייבת כי בית המלון חברת התעופה ואו כל ספק אחר ייעתרו לבקשה כלשהי, לרבות ארוחות מיוחדות מכל סוג שהוא. השירות במהלך הטיסה אינו כולל ארוחות ואו כיבוד ו/או שתייה (אלא אם נמסר אחרת בעת בצוע ההזמנה).

במקרה של ביטול הזמנה על ידי הנוסע/הסוכן, יחויב הנוסע / הסוכן בדמי ביטול. המארגן שומר לעצמו את הזכות לקבוע דמי ביטול שונים כמפורט בתנאי ההתקשרות להלן. ארקיע אינטרנשיונל תהא רשאית במידת הצורך לגבות את דמי הביטול באמצעות אמצעי התשלום אשר נמסר לה על ידי הנוסע/הסוכן ללא צורך בכל אישור נוסף.

ביטול הזמנה תקף אך ורק אם הנוסע סוכן קבל מאת המארגן אישור באמצעות מספר ביטול. לתשומת לבך: מחיר החבילה שנרכשה אינו כולל מס עירוני מקומי, אשר משולם על ידי האורח ישירות למלון (שיעור המס משתנה ונקבע על פי עלות המלון). *עד קבלת התשלום בגין ההזמנה יתכן כי מחיר הטיסה יעלה בגין שינוי במחירי הדלק.

הטסת כבודה: <https://www.arkia.co.il/luggage-information>

ניתן לעלות למטוס עם תיק יד / תיק גב שגדלו אינו עולה על 20*30*40 ס"מ ושניתן לאחסון מתחת למושב שלפני הנוסע. תיק זה יכלול חפצים חיוניים לטיסה (לדוגמה מסמכים, ארנק כסף, תרופות, טלפון, מטען נייד וכד'). מחיר הכרטיס אינו כולל הטסת כבודה (מזוודה או טרולי) אלא אם נמסר אחרת בעת ביצוע ההזמנה. ניתן להזמין שירות הטסת כבודה בתשלום במעמד רכישת הכרטיס באתר ארקיע או לאחר מכן כמפורט להלן או במעמד תהליך הבידוק (צ'ק-אין אונליין), ככל שקיים לגבי אותה טיסה, החל מ 24 שעות לפני הטיסה ועד 6 שעות לפני מועד הטיסה. ניתן להזמין שירות הטסת כבודה לאחר ביצוע ההזמנה ועד 48 שעות לפני הטיסה בתוספת דמי טיפול באמצעות מוקד ההזמנות של ארקיע או ללא דמי טיפול דרך האיזור האישי באתר ארקיע. ככל והנוסע מעוניין בשירות הטסת כבודה, ארקיע ממליצה לרכוש את השירותים במעמד ביצוע ההזמנה, ואינה אחראית למקרה בו לא התאפשר לבצע הזמנה להטסת כבודה במוקד ההזמנות או באיזור האישי לאחר ביצוע ההזמנה. נוסע שהזמין כרטיס טיסה פחות מ 6 שעות ממועד הטיסה באתר או דרך נציג, יוכל לרכוש שירות כבודה (מזוודה או טרולי) רק בדלפקי הצ'ק-אין בנמל התעופה במחיר גבוה יותר. מחיר הזמנת שירות הטסת כבודה בעת התייבבות לטיסה בדלפק הצ'ק-אין בשדה התעופה גבוה יותר מהמחיר המוצע בהזמנה מראש. שימו לב, לקוח מזדמן (הזמנה אינטרנטית ללא התחברות שמית) לא יוכל לבצע רכישת כבודה באיזור האישי אלא רק בצ'ק-אין אונליין ורק בתחנות בהן השירות זמין. לא מכל יעד ניתן לבצע ווב צ'ק-אין. רשימת השדות מהן ניתן לבצע צ'ק-אין מוקדם מופיעה בתנאי צ'ק אין online <https://www.arkia.co.il/content/checkin> בשלב זה השירות זמין מהיעדים הבאים: לרנקה, פאפוס, בוקרשט, טביליסי, באטומי, אמסטרדם, אתונה, ברצלונה, זנזיבר, סרייבו, טיווט.

עלות הכבודה ללקוח תהיה נפרדת מעלות כרטיס הטיסה.

במקרה של אי התייבבות לטיסה – לא יוחזר התשלום עבור כבודה. בהתאם למדיניות הביטולים. נוסע שרכש שירות כבודה מראש והתייבב לטיסה ללא הכבודה שרכש אינו זכאי להחזר כספי.

מזוודה

בהזמנה מראש ניתן להוסיף **כבודה במשקל של עד 20 ק"ג** אשר תשלח לבטן המטוס בתוספת תשלום של \$ 40 לנוסע לכיוון במרכז ההזמנות ובאתר ארקיע. בשדות התעופה בישראל ובעולם פרט למדינות אירופה עלות רכישת כבודה בדלפקי הצ'ק-אין \$ 90 לנוסע לכיוון. בשדות התעופה במדינות האיחוד האירופי עלות רכישת כבודה בדלפקים 85 יורו - לנוסע לכיוון. ניתן לרכוש בהזמנה מראש מזוודה נוספת (שניה) לנוסע במשקל של עד 20 ק"ג בתוספת תשלום של \$ 60 לכיוון. מחיר מזוודה שניה בשדה \$ 90. (למספר יעדים רחוקים המחיר גבוה יותר). **משקל עודף של המזוודה מעל 20 ק"ג יחויב בתשלום נוסף.** כל נוסע שרכש שירות הטסת כבודה לבטן המטוס רשאי לשלוח בטיסה כבודה במשקל של עד 20 ק"ג. מעבר למשקל זה וככל שלא רכש מזוודה נוספת (שניה) יחויב בתשלום בגין משקל יתר בכפוף לתעריפי התשלום התקפים ביום הטיסה. לתשומת לבכם, בלי כל קשר לתשלום בגין משקל עודף, על פי חוקי ארגון חברות התעופה הבינלאומי IATA לא ניתן להטיס פריט כבודה שמשקלו עולה על 32 ק"ג

טרולי

מחיר כרטיס הטיסה אינו כולל מזוודת טרולי. **מזוודת טרולי במשקל של עד 8 ק"ג ובמידות של עד 56*45*25 ס"מ** (כולל גלגלים וידיות חיצוניות) ניתן לרכוש באתר ארקיע ובמוקד ההזמנות כחלק מהזמנת הטיסה.

בטיסות שמועדן החל מתאריך 1.1.2025:

עלות רכישת מזוודת טרולי בהזמנה מראש במרכז ההזמנות ובאתר ארקיע \$ 15 – לנוסע לכיוון. בשדות התעופה בישראל ובעולם פרט למדינות אירופה עלות רכישת מזוודת טרולי בדלפקים \$ 20 - לנוסע לכיוון. בשדות התעופה במדינות האיחוד האירופי עלות רכישת מזוודת טרולי בדלפקים 20 יורו - לנוסע לכיוון. **משקל עודף של טרולי מעל 8 ק"ג יחויב בתשלום נוסף** גם אם אותו משקל עודף מועבר לשקית או תיק אחר, למעט אם הועבר לתיק היד / תיק הגב (40*30*20 ס"מ) אותו ניתן להעלות לקבינה במטוס כאמור ללא תשלום נוסף. לתשומת לבכם, בלי כל קשר לתשלום בגין משקל עודף, על פי חוקי ארגון חברות התעופה הבינלאומי IATA, לא ניתן להעלות למטוס פריט כבדה שמשקלו עולה על 12 ק"ג ובמקרה כזה כבודת היד תשלח לבטן המטוס בתוספת תשלום בסך \$ 30 בנוסף לתשלום עבור משקל עודף. לא כל מזוודה קטנה (טרולי) ניתנת לעלייה למטוס. **העלאת תיק יד / טרולי לתא הנוסעים או לבטן המטוס הינה לשיקול דעתה של ארקיע.** את הטרולי יש לאחסן בתא המיועד לכך מעל המושב. עם הגעתכם לשדה התעופה יבדוק נציג ארקיע את הטרולי שברשותכם. במידה והוא חורג ממגבלות הגודל והמשקל המותרים לנשיאה לתא הנוסעים ישלח הטרולי לבטן המטוס ויחויב בתשלום בגין הטסתו בסך של \$ 30 בנוסף לחיוב בגין משקל עודף.

משקל עודף

עלות משקל עודף בישראל ובעולם פרט למדינות אירופה \$ 10 לכל 1 ק"ג.
עלות משקל עודף במדינות האיחוד האירופי 10 יורו לכל 1 ק"ג.

הטסת כבודה בטיסות ארה"ב

ניתן להעלות למטוס עם תיק יד / תיק גב שגדלו אינו עולה על 20*30*40 ס"מ. בטיסות ארה"ב מחיר הכרטיס כולל כבודה במשקל של עד 23 ק"ג לנוסע אשר תשלח לבטן המטוס. מחיר הכרטיס אינו כולל הטסת מזוודת טרולי. ניתן להזמין שירות הטסת טרולי של עד 8 ק"ג ובמידות של עד 56*45*25 ס"מ (כולל גלגלים וידיות חיצוניות) ו/או כבודה נוספת במשקל של עד 23 ק"ג בתשלום במעמד רכישת הכרטיס באתר ארקיע או לאחר מכן ועד 48 שעות לפני הטיסה בתוספת דמי טיפול באמצעות מוקד ההזמנות של ארקיע או ללא דמי טיפול דרך האיזור האישי באתר ארקיע או במעמד תהליך הבידוק (צ'ק-אין אונליין) החל מ 24 שעות לפני הטיסה ועד 6 שעות לפני מועד הטיסה. עלות רכישת מזוודת טרולי בהזמנה מראש במרכז ההזמנות ובאתר ארקיע \$ 15 לנוסע לכיוון. בשדות התעופה עלות רכישת מזוודת טרולי בדלפקים \$ 20 - לנוסע לכיוון. עלות מזוודה שניה לנוסע במשקל של עד 23 ק"ג בהזמנה מראש במרכז ההזמנות ובאתר ארקיע בתוספת תשלום של \$ 80 לכיוון. מחיר מזוודה שניה בשדה \$ 110 לכיוון. עלות מזוודה שלישית לנוסע במשקל של עד 23 ק"ג בהזמנה מראש במרכז ההזמנות ובאתר ארקיע בתוספת תשלום \$ 110 לכיוון. מחיר מזוודה שלישית בשדה \$ 140 לכיוון. משקל עודף של טרולי מעל 8 ק"ג יחויב בתשלום נוסף גם אם אותו משקל עודף מועבר לשקית או תיק אחר, למעט אם הועבר לתיק היד / תיק הגב (20*30*40 ס"מ) אותו ניתן להעלות לקבינה במטוס כאמור ללא תשלום נוסף. עלות משקל עודף- \$ 10 לכל 1 ק"ג.

תנאי בחירת מושב בתשלום:

ארקיע שומרת לעצמה זכות לשנות על פי צורך את המטוס שמשוּבץ לבצוע הטיסה. המושב שנבחר עלול להשתנות מסיבות שונות ובין היתר במקרה בו השתנה סוג ו/או מבנה המטוס שמבצע את הטיסה. במקרה של שינוי מושב, תתאים המערכת את הבחירה כפי שבוצעה על ידי הנוסע, לסוג המטוס החדש ככל הניתן באופן הבא : מספרי השורות בכרטיסים יוחלפו בהתאמה למטוס החדש, ויתכן גם שישתנה מיקום השורה, אולם מקום המושב בשורה עצמה לא ישתנה. במקרה כזה לא יינתן החזר כספי בגין עלות המושב שהוזמן. במקרים חריגים, בהם במטוס החדש יהיה מספר ה"מושבים מועדפים" או מושבי מחלקת עסקים, קטן מהמטוס המקורי וכתוצאה מכך, או מסיבה אחרת, נוסע שהזמין "מושב מועדף" או מושב במחלקת עסקים, שובץ במחלקת תיירים, יזוכה הנוסע בגין התשלום ששילם עבור השדרוג. בכל מקרה אחר, של שינוי מקום המושב שאינו גורר שינוי מושב מ"מושב מועדף" או "מחלקת עסקים" למחלקת תיירים, לא יינתן החזר כספי בגין עלות המושב. למען הסר ספק, שינוי מקום הישיבה שנבחר מהבחירה המקורית לא יהווה בשום אופן עילה לתביעה והמזמין לא יעלה כל טענה ו/או דרישה בגין כך. עוד יובהר למען הסר ספק, כי שינוי מקום המושב שנבחר לא יפטור את הנוסע מתשלום דמי ביטול, כפי שנקבעו בתנאי ההתקשרות, אם יחליט הנוסע לבטל את הזמנתו.

דמי טיפול בהוספת/ביטול/שינוי כבודה לאחר סיום ההזמנה ועד 48 שעות לפני טיסות

בינלאומיות:

הוספה, ביטול או שינוי שירות כבודה לאחר ההזמנה כרוך בתשלום נוסף למעט אם בוצע דרך האיזור האישי. המחיר עבור הזמנה שבוצעה במוקד ו/או באמצעות סוכנות והינו בנוסף לעלות שירות הכבודה. הוספת/שינוי/ביטול כבודה בטיסות בינלאומיות: \$ 10 - עד 2 נוסעים. \$ 20 - 3 נוסעים ומעלה.

דמי ביטול הזמנת הטסת כבודה:

- ביטול הזמנת הטסת כבודה יהיה כפוף לחוק הגנת הצרכן התשמ"א (1981) והכל כמפורט במסמך מדיניות הביטולים - ביטול על פי חוק הגנת הצרכן - [מדיניות שינויים / ביטולים / החזרים](#). הביטול יעשה באחת הדרכים הקבועות בחוק:
- (1) בעל פה – בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק, למעט אם נקבע לפי החוק כי ביטול העסקה ייעשה בדרך של הודעה בכתב;
 - (2) בדואר רשום בכתובת ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ לח"י 19, בני ברק, ת.ד. 39301 תל אביב 6139201; בחלופה זו מועד הביטול הקובע הוא המועד בו התקבלה הודעת הביטול במשרדי ארקיע ועל כן מומלץ לעשות שימוש באחת מהדרכים האחרות.
 - (3) בדואר אלקטרוני בכתובת: service@arkia.co.il.
 - (4) כאשר ההתקשרות בעסקה נעשתה באמצעות האינטרנט - באינטרנט בכתובת "www.arkia.co.il" בקישור ייעודי [טופס למילוי הודעת ביטול](https://bit.ly/3b62uZO) (<https://bit.ly/3b62uZO>).
- בהודעת ביטול יפרט הצרכן את שמו, מספר הזהות שלו, מספר ההזמנה, תאריך יציאה והאם נמסרה הודעת ביטול בעל פה.

כל מקרה של ביטול/שינוי ההזמנה יתבצע בהודעה בכתב בלבד. תאריך הביטול/שינוי הקובע יהיה תאריך קבלת המכתב ביטול/שינוי במשרדי ארקיע. במידה ויום קבלת ההודעה הינו יום מנוחה, ייחשב יום הביטול/שינוי כיום הראשון שלאחר יום המנוחה. הביטול יכנס לתוקפו רק אם קיבל הנוסע אישור ביטול מנציג ארקיע.

ביטול עסקת מכר מרחוק שנערכה עם צרכן שהוא "אדם עם מוגבלות", "אזרח ותיק שמלאו לו 65 שנים" או "עולה חדש", כהגדרתם בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, יחולו דמי ביטול מופחתים בשיעור 5% ממחיר העסקה או 100 ₪ לנוסע לפי הנמוך מביניהם בהתקיים כל התנאים המפורטים במסמך מדיניות ביטולים – ביטול על פי חוק הגנת הצרכן - [מדיניות שינויים / ביטולים / החזרים](#)

שירותי כבודה נוספים

- העלות הינה בנוסף לעלות כבודה אחרת במידה ונרכשה. רכישת השירות מקנה את האפשרות לשלוח אך ורק את הציוד המפורט. אין לצרף לשירות כבודה אחר.
- ציוד צלילה - \$50 לכל כיוון (לא ניתן להעלות לטיסה בלוני חמצן)
 - ציוד סקי - (מגלשיים, מגפיים, חליפות) - \$50 לכל כיוון.
 - סנובורד - \$50 לכל כיוון.
 - ציוד גולף - \$50 לכל כיוון.
 - גלשנים / גלשני רוח / קייט סרפינג מכל סוג עד אורך 300 ס"מ כרוך בתשלום נוסף של \$100 לכל כיוון.
 - כמות הגלשנים שניתן לעלות למטוס הינה מוגבלת ולכן לא ניתן יהיה להוסיף גלשן לכבודה במעמד הצ'ק-אין אלא רק ברכישה מראש במוקד המכירות בטלפון *5758.
 - הטסת אופניים (יחידה אחת) - כרוך בתשלום נוסף של \$50 לכל כיוון.
 - על הנוסע לדאוג ל: הורדת לחץ אוויר מהגלגלים, הורדת גלגל קדמי מגוף האופניים, הכנסת האופניים לאריזה, החתמת הנוסע על הגבלת אחריות והצמדת הטופס לאריזה.
 - הטסת כלי נגינה עם או בלי תיק קשיח למיגון - יחשב כיחידת כבודה, עד 5 ק"ג (ללא תשלום) ותשלוח לבטן המטוס, לאחר חתימה על הגבלת שחרור מאחריות.

הטסת כבודה בטיסות פנים ארציות

בטיסות פנים ארציות הטיסות אינן כוללות הטסת כבודה.

ניתן יהיה להעלות לטיסה תיק יד במידות 20-30-40 ס"מ ללא עלות נוספת.

טרולי

ניתן לרכוש מזוודת טרולי במשקל עד 8 ק"ג במידות 25-45-56 ס"מ בעלות של: 10 ₪ לכיוון ברכישה מוקדמת כחלק מרכישת כרטיס הטיסה באתר או עד 48 שעות לפני הטיסה במוקד ההזמנות בתוספת דמי טיפול או דרך האיזור האישי באתר ארקיע ללא דמי טיפול.

בנוסף ניתן לרכוש גם במעמד הצ'ק אין אונליין הנפתח החל מ 24 שעות לפני הטיסה. ככל והנוסע מעוניין בשירות הטסת כבודה, ארקיע ממליצה לרכוש את השירותים במעמד ביצוע ההזמנה, ואינה אחראית למקרה בו לא התאפשר לבצע הזמנה להטסת כבודה במוקד ההזמנות או באיזור האישי לאחר ביצוע ההזמנה.

עלות רכישת הטסת טרולי בדלפקים בשדה התעופה- 15₪ לכיוון .

עם הגעתכם לשדה התעופה תשקל כבודת היד, במידה והיא חורגת ממגבלות הגודל והמשקל המותרים לנשיאה / לתא הנוסעים, תשלח הכבודה לבטן המטוס.

העלאת מזוודה קטנה / כבודת יד לתא הנוסעים או לבטן המטוס הינה לשיקול דעתה של ארקיע.

מזוודה

ניתן לרכוש מזוודה במשקל של עד **20 ק"ג** בעלות של: 20₪ לכיוון ברכישה מוקדמת כחלק מרכישת כרטיס הטיסה באתר או עד 48 שעות לפני הטיסה במוקד ההזמנות ההזמנות בתוספת דמי טיפול או דרך האיזור האישי באתר ארקיע ללא דמי טיפול.

בנוסף ניתן לרכוש גם במעמד הצ'ק אין אונליין החל מ 24 שעות לפני הטיסה ועד 6 שעות טרום המראה. עלות רכישת הטסת טרולי בדלפקים בשדה התעופה- 30₪ לכיוון .

*רכישים טיסה במחיר מלא זכאים למזוודה עד 20 ק"ג וטרולי עד 8 ק"ג ללא תוספת עלות.

כבודה מעבר למשקל המצויין תחוייב בתשלום עבור משקל יתר.

לתשומת לבכם, בלי כל קשר לתשלום בגין משקל עודף,

על פי חוקי ארגון חברות התעופה הבינלאומי IATA לא ניתן להטיס פריט כבודה שמשקלו עולה על 32 ק"ג.

דמי טיפול בהוספת כבודה לאחר סיום ההזמנה:

המחיר עבור הזמנה שבוצעה במוקד ו/או באמצעות סוכנות. המחיר הינו בנוסף לעלות הוספת הכבודה.

הוספת/שינוי כבודה בטיסות פנים: 10 ₪ - עד 2 נוסעים. 20 ₪ - 3 נוסעים ומעלה.

שירותי כבודה נוספים

- גלשנים / גלשני רוח / קייט סרפינג - עד 170 ס"מ - כרוך בתשלום בגובה 110 ₪ לנוסע לכיוון.
 - גלשנים / גלשני רוח / קייט סרפינג - מעל 170 ס"מ - כרוך בתשלום בגובה 220 ₪ לנוסע לכיוון.
 - ציוד צלילה - כרוך בתשלום בדומה לעלות יחידת כבודה ליעד המבוקש.
- (לא ניתן להעלות לטיסה בלוני חמצן)

הטסת אופניים - (יחידה אחת) כרוכה בתשלום בגובה 150 ₪ לנוסע לכיוון. על הנוסע לדאוג ל: הורדת לחץ אוויר מהגלגלים, הורדת גלגל קדמי מגוף האופניים, הכנסת האופניים לאריזה, החתמת הנוסע על הגבלת אחריות והצמדת הטופס לאריזה.

אזהרה

מטעמי בטיחות וביטחון, חל איסור לשאת חומרים ו/או חפצים מסוכנים למטוס, בכבודה או על גוף הנוסע, כגון:

- גזים דחוסים (דליקים, בלתי דליקים ורעילים).
- חומרים מעכלים (כגון חומצות, סוללות רטובות ומצברים רטובים).
- חומרי נפץ, תחמושת, זיקוקין וחפצים הניצתים בנקל.
- נוזלים וחומרים מוצקים דליקים (כגון דלק לחימום).
- חומרים מחמצנים.
- רעלים וחומרים מדבקים.
- חומרים ותרופות רדיואקטיביים.
- כספית, חומר מגנטי וחומרים מזיקים או מגרים.
- תיקי מנהלים בעלי מנגנוני אציקה.

כמו כן, אסורה נשיאת כל חומר, חפץ או פריט, אשר ייראה לנציג ארקיע כבעל תכונות העלולות לסכן את הבטיחות או ביטחונם של המטוס והטסים בו.

יש לארוז בצורה מוגנת ביותר. מרגע שקיבלה ארקיע את כבודתכם לתובלה, ישתדלו כל הנוגעים לדבר להעבירה בטיסה בכל הזהירות ותשומת הלב. יחד עם זאת, בהתאם לתנאי חוזה תובלת הכבודה, ארקיע אינה מקבלת על עצמה כל אחריות לגבי כבודה שבירה, בת קלקול ו/או יקרת ערך. מומלץ מאוד לדווח לדיילי הקרקע בעת הבידוק על הימצאותם של דברים שבירים בכבודה, על מנת שתודבק עליה מדבקה המצביעה על הימצאותם של אלו.

יש להדביק תווית הכוללת שם מלא ופריט קשר על הכבודה ועל כבודת היד. מומלץ לבטח את כבודתכם במסגרת ביטוח הנסיעות האישי.

כבודה חסרה או כבודה שניזוקה

ארקיע עושה כל מאמץ להבטיח כי כבודתכם תגיע בשלום ליעדה. יחד עם זאת, וחרף כל המאמצים, עלולות להתרחש תקלות שאינן בשליטתה או באחריותה של ארקיע. במקרים כאלו, תעשה החברה כמיטב יכולתה לפתור כל בעיה במהירות האפשרית ולשביעות רצון הלקוח.

במקרה של אי הגעת כבודה או נזק לכבודה, יש לפעול לפי ההנחיות המפורסמות בקישור זה

<https://www.arkia.co.il/content/baggage-location>

הפריטים הבאים פטורים מתשלום:

ובתנאי שהנוסע אליו משויכים הפריטים טס (תינוק - עד גיל שנתיים / מוגבל)

- עגלות ילדים
- סלקל
- בוסטר לילד (לא כסא תינוק לרכב)
- עגלות נכים
- ציוד עזר רפואי
- תיק לתינוק שניתן לאכסון מתחת למושב ההורה

**לשאלות ובירורים ניתן ליצור קשר עם חברת ארקיע בווטסאפ שמספרו : 03-6903712
בימים א-ה בין השעות 09:00-17:00**