**תאריך חתימה:‏{DATE}**

**בבית משפט השלום {CITY} ת.א. \_\_\_\_\_\_\_\_**

**{% for p in plaintiffs %}**

**{% if p is Israeli: %}**

1. **{p.FULL\_NAME} ת.ז {p.ID}**

{p.ADDRESS}

טל: {p.PHONE}

**{% if p is not Israeli: %}**

1. **{p.full\_name\_English} דרכון {p.passport}**

{p.ADDRESS\_ENGLISH}

{p.EMAIL}

טל:{p.PHONE}

כולם ע"י ב"כ עוה"ד עמית חורש (מ.ר. 70706)

מרח' העורבני 1, זכרון יעקב 3091786

טל' 054-5630411; פקס 077-4703242

מען להמצאת כתב בי דין: amit@horesh-law.co.il

**התובעים:**

**-נגד-**

**{% for d in defendants %}**

**{d.COMPANY\_NAME} בע"מ ח.פ {d.COMPANY\_ID}**

{address}

טל: {d.PHONE}; פקס: {d.FAX}.

דוא"ל:{d.EMAIL}

**הנתבעת**

**כתב תביעה מתוקן**

**סוג התביעה ונושאה**: תיק אזרחי בסדר דין רגיל, כספי, חוזים, צרכנות;

**הסעדים המבוקשים**: כספי;

**סכום התביעה**: {AMOUNT\_MONEY} ₪

**סכום האגרה**: {AMOUNT\_MONEY}.₪ בהתאם לפרט 1 לתוספת לתקנות בתי המשפט (אגרות), תשס"ז-2007;

**קיומו של הליך נוסף בקשר למסכת עובדתית דומה שהתובעת היא צד לו או היתה צד לו**: אין

**הזמנה לדין**

הואיל וה"ה {PLAINTIFF\_NAMES} הגישו כתב תביעה זה נגדך, הנכם מוזמנים להגיש כתב הגנה תוך שישים ימים מיום שהומצאה לך הזמנה זו.

לתשומת לבך, אם לא תגיש כתב הגנה אזי לפי תקנה 130 לתקנות סדר הדין האזרחי, התשע"ט-2018, תהיה לתובעים הזכות לקבל פסק דין שלא בפניך.

**חלק שני**

1. **הצדדים**
2. הנתבעת {COMPANY\_NAME} בע"מ הינה חברת תעופה {ישראלית הרשומה בישראל/זרה, עם נציגות בישראל.} (להלן: **"הנתבעת"** או **"החברה"**).
3. התובעים הינם {אזרחים ישראלים, אשר רכשו כרטיסי טיסה אצל הנתבעת במסלול תל אביב – CITY – תל אביב}.
4. **הסעד המבוקש:**
5. לאור האמור להלן, בהמ"ש הנכבד מתבקש להורות לנתבעת לפצות את יחידי התובעים בהתאם לסעדים המפורטים להלן:
   1. לפצות כל אחד מיחידי התובעים בפיצוי לו הוא זכאי על פי חוק שירותי תעופה כהגדרתו להלן בסך של **{MONEY\_AMOUNT}₪** לנוסע**.**
   2. להשיב לכל אחד מיחידי התובעים את הוצאותיו לאור העיכוב בטיסה, לרבות לינה בבית מלון, הוצאות מחייה, נסיעות וכיו"ב והכל בהתאם לפירוט המצורף ב**נספח 1.**
   3. לפצות את כל אחד מיחידי התובעים בפיצוי לדוגמא בגין עוגמת הנפש, אבדן הנאה, סבל, טרטור שנגרמו להם עקב האיחור בטיסה בסך של {MONEY\_AMOUNT}₪ לנוסע. למען הנוחות בנספח 1 מפורטים ככל הסעדים הנדרשים לפי משפחות**.**
6. **תמצית העובדות הנחוצות לביסוס עילת התביעה ומתי נולדה**:
7. התובעים רוכשי הכרטיסים לטיסה {FLIGHT\_NUMBER} אשר תוכננה להמריא ביום {DATE} בשעה {HOUR} ל{CITY}. התובעים רכשו את הכרטיסים חלקם ישירות דרכיכם, חלקם דרך סוכנויות וחלקם הינם רוכשי טיסה מאל על שבוטלה והועברו לטיסה בחברתכם. (להלן: **"הטיסה"**).

העתק כרטיסי הטיסה מצ"ב כ**נספח 2.**

1. {~התובעים רכשו את כרטיסי הטיסה בחבילה כוללת במסגרת טיול כולל של חברת ORGANIZING\_COMPANY מארגנת הטיול~}
2. {~ביום הטיסה מנתב"ג ל{CITY}, התייצבו התובעים שעות רבות לפני הטיסה היות והיה ידוע על העומס הכבד הקיים בשדה התעופה.~}
3. {~יום לפני הטיסה הודיעו לתובעים כי הטיסה הוקדמה משעה HOUR לשעה HOUR.~}
4. {~לאחר מספר דחיות, בשעה HOUR הודיעו נציגי החברה כי הטיסה לא תצא באותו היום, אך לא ידעו לספק כל מידע ענייני נוסף. רק לאחר שהתובעים הפצירו בנציגי הנתבעת, ציינו אלו בפניהם כי **הטיסה מבוטלת** ועליהם לגשת למסוף איסוף הכבודה ולעזוב את השדה.~}
5. {~סמוך לשעת העלייה למטוס החלו להופיע על לוח הטיסות הודעות על דחיית שעת המראת הטיסה. אחרי כ- NUM\_HOURS שעות המתנה הודיעה חברת COMPANY\_NAME כי הטיסה בוטלה עקב תקלה טכנית והתובעים הונחו לעזוב את השדה ולהמתין לאוטובוסים שייקחו אותם לבית מלון.~}
6. **העובדות המקנות סמכות לבית המשפט:**
7. לבית משפט נכבד זה נתונה הסמכות העניינית והמקומית לדון בתובענה זו לאור סכום התביעה ולאור מקום מענה של הנתבעת.

**חלק שלישי**

1. **החלק העובדתי**
2. {~התובעים רוכשי הכרטיסים לטיסה FLIGHT\_NUM אשר תוכננה להמריא ביום DATE בשעה 15:35 לCITY.~}
3. {~ביום הטיסה מנתב"ג לCITY, התייצבו כאמור התובעים שעות רבות לפני הטיסה היות והיה ידוע על העומס הכבד הקיים בשדה התעופה. התובעים עברו את בדיקות הבטחון, עשו צ'ק אין ואף עברו ביקורת דרכונים. לאחר כל אלו המתינו באזור הדיוטי פרי, על מנת לקבל את ההכוונה לשער העליה למטוס.~}
4. {~כבר בשעה HOUR הודיעו לתובעים על הדחייה הראשונה לשעה HOUR בערב, דהיינו דחיה של כ-NUM\_HOURS. לאחר מכן הודיעו על דחיה נוספות של הטיסה לשעה HOUR, ולאחר מכן הודיעו על דחיה נוספת לשעה HOUR, דהיינו דחיה של כ-NUM\_HOUR שעות, וזאת בנוסף לשעות הארוכות של ההמתנה בתורים בשל העומס הכבד בנתב"ג. רוצה לומר, כבר בשלב זה משפחות שלמות עם ילדים, זקנים וכיו"ב עמדו בתורים המפרכים בנתב"ג העמוס מעל NUM\_HOUR שעות.~}
5. {~בשעה HOUR הודיעו נציגי החברה כי הטיסה לא תצא באותו היום, אך לא ידעו לספק כל מידע ענייני נוסף. בהודעה כאמור, שלחו את התובעים לאסוף את הכבודה בשאת נפש, אך כאמור לא ידעו כלל מתי תהא הטיסה ופתרו עצמם בתשובות מעורפלות "ייתכן ומחר אחה"צ, אך לא מובטח". רק לאחר שהתובעים הפצירו בנציגי הנתבעת, ציינו אלו בפניהם כי **הטיסה מבוטלת** ועליהם לגשת למסוף איסוף הכבודה ולעזוב את השדה. דהיינו, אילו התובעים לא היו דורשים תשובות אזי עוגמת הנפש הייתה כנראה גדולה אף יותר, שכן נציגי החברה הסתירו, באופן מכוון, מידע קריטי – אודות ביטול הטיסה.~}
6. {~יודגש שבכל שעות ההמתנה לא סופקו שוברי מזון ושתייה על ידי חברתכם באופן סדור כנדרש בחוק – באופן שחלק גדול מהתובעים לא קבלו שוברים, שאר שרותי סיוע ומידע אודות זכויותיהם על פי חוק - כמחוייב בחוק שירותי תעופה, בהתאם חלק גדול נאלצו להוציא כספים רבים על מזון ושתייה בטרמינל.~}

{~פירוט ההוצאות והפיצויים הנדרשים לכל נוסע מצו"ב כנספח 1**.**וכן הקבלות להוצאות מצו"ב **כנספח 3.~}**

1. {~ביום DATE נשלחה דרישה אל הנתבעת לקבלת זכויות התובעים וזו נותרה ללא מענה, וודאי שלא נשלח דו"ח הטיסה.

העתק דרישת התובעים מצ"ב כ**נספח 3**.~}

1. לפיכך, לאור אי התייחסות והזלזול לא נותרה לנוסעים כל ברירה אלא לפנות לבית המשפט הנכבד בתביעה זו לצורך קבלת הסעדים להם הם זכאים.
2. **עילות התביעה**
3. בעניינו, אין ולא יכול להיות חולק כי חלק הדין הישראלי, לרבות חוק שירותי תעופה – להלן החוק כהגדרתו לעיל.
4. ויודגש שוב, כי התובעים לא קבלו כל סיוע מנציגי הנתבעת בזמן העיכובים, כפי שהנתבעת מחוייבת בהתאם להוראות **חוק שירותי התעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב-2012** (להלן:  **"החוק"**). בעניין זה סעיף 7 לחוק קובע כדלקמן:

**טיסה שהמריאה באיחור**

**7.       (א)  נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שהמריאה באיחור של שעתיים לפחות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה, זכאי לקבל ממפעיל הטיסה או מהמארגן מזון ומשקאות ושירותי תקשורת.**

**(ב)  בלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (א), נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שהמריאה באיחור של חמש שעות ופחות משמונה שעות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה זכאי להשבת תמורה או לכרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו; נוסע שהוצע לו כרטיס טיסה חלופי לטיסה שאמורה להמריא ביום שלמחרת ובחר לקבלו, זכאי לקבל גם שירותי לינה ושירותי הסעה; ואולם המריאה הטיסה באיחור כאמור בשל שביתה או השבתה מוגנות, יהיה הנוסע זכאי להשבת תמורה וכן למזון ומשקאות ולשירותי תקשורת, בלבד.**

1. עוד נציין, כי בהתאם לחוק אין ולא יכולה להיות מחולקת כי הטיסה דנא הינה **טיסה שבוטלה,** לעניין זה נפנה להגדרתה של טיסה שבוטלה בהתאם לחוק - טיסה שהתעכבה מעל 8 שעות דינה כדין טיסה שבוטלה.

**""טיסה שבוטלה" – כל אחת מאלה, ואולם לא יראו שינוי במספר הטיסה כשלעצמו כטיסה שבוטלה:**

**(1)   טיסה שלא התקיימה;**

**(2)   טיסה שהמריאה באיחור של שמונה שעות לפחות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה או באיחור שנקבע לפי סעיף 6(ח);"**

1. מושכלת יסוד הינה כי במקרה שהטיסה הינה טיסה שבוטלה, עליכם לפצות את התובעים, בין היתר, לפי החוק כדלקמן:

**טיסה שבוטלה (הוראת שעה – תיקון מס' 1) תש"ף-2020**

**6.       (א)  נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שבוטלה, יהיה זכאי לקבל ממפעיל טיסה או מהמארגן הטבות אלה:**

**(1)   שירותי סיוע;**

**(2)   השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי, לפי בחירת הנוסע;**

**(3)   פיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה.**

1. יודגש, כי התנהלות הנתבעת הינה מקוממת, שלא נאמר רשלנית, ובניגוד גמור להוראות ולתכלית החוק, עת לא מסרה להם מיד לגבי הזכויות העומדות להם במקרה של עיכוב טיסה, וחמור מכך, **לא סיפקה כנדרש שירותי סיוע**, לרבות צרכים בסיסיים של אנשים מבוגרים ותינוקות, כאשר בזמן ההמתנה לטיסה התובעים היו תחת אחריותה הבלעדית של הנתבעת.
2. ויודגש, כי העובדה כי נציגי הנתבעת לא טרחו לסייע לתובעים, להסביר להם את זכויותיהם על פי חוק, אלא ההפך, 'זרקו' תשובות לאקוניות ו'מעורפלות' ואף ציינו בפה מלא כי לא באחריותם לדאוג ללינה לאלו מבין התובעים אשר זקוקים לכך, ואף סרבו לתת לתובעים לדבר עם נציג בכיר בחברתכם, הבטיחו להם הבטחות שווא במהלך העיכוב הארוך, דבר אשר רק הגביר את הסבל בו נמצאו ו**מהווה מחדל ורשלנות של חברתכם**, ומזכה את התובעים בפיצוי של עוגמת נפש מרובה, לרבות פיצויים לדוגמא על פי חוק!

**פיצויים לדוגמה הודעה תשפ"ב-2022**

**11.    (א)  בית המשפט רשאי לפסוק לנוסע שהונפק לו כרטיס טיסה פיצויים שאינם תלויים בנזק (בסעיף זה – פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 10,590 שקלים חדשים, אם מצא כי נעשה ביודעין אחד מאלה:**

**(1)   מפעיל טיסה או מארגן –**

**(ב)   לא נתן הטבות לנוסע שטיסתו בוטלה, בניגוד להוראות סעיף 6;**

**(ג)    לא נתן הטבות לנוסע שטיסתו המריאה באיחור, בניגוד להוראות סעיף 7;**

1. בשלב מסוים במהלך העיכובים, ציינו נציגי הנתבעת כי על התובעים ללכת הביתה והחברה תודיע להם ("מתישהו...") על מועד חדש לטיסה. נציגי הנתבעת לא טרחו לדאוג לנתבעים לבית מלון ועלויות המחייה כנדרש על פי חוק! כאשר יצוין כי חלק מהנתבעים הגיעו מהצפון הרחוק, וברי כי לא יכלו לחזור יום למחרת למועד הטיסה 'החדש' בהתאם לגחמות של חברתכם.
2. יצוין, כי לגבי חלק מהנתבעים, לו ידעו כי הטיסה תתעכב שעות רבות כפי שקרה בפועל, ייתכן מאוד שהיו מבטלים את הטיסה ומבטלים את החופשה אשר התקצרה באופן מהותי.
3. כלל האירועים, הקיצוניים יש לומר, לרבות ההתייחסות הרשלנית של נציגי הנתבעת מתועדת באסמכתאות רבות, לרבות סרטונים, אשר התובעים יעשו בהן שימוש בבית המשפט ככל שיידרשו לכך.
4. נציין, כי חלק מהתובעים הינם רוכשי כרטיסי טיסה של אלעל אשר התבטלה מספר ימים קודם לכן, והטיסה נשוא מכתבי זה הינם טיסתם החליפית, ויודגש בעניין זה, כי אין בכך כדי להוריד כהוא זה מאחריות הנתבעת על פי חוק מהתובעים בעניין הזכויות המגיעות להם עקב היות הטיסה כ"טיסה שבוטלה".
5. {~בהקשר זה, נציין כי התובעים אשר טיסתם המקורית הייתה דרך חברת COMPANY\_NAME קבלו הודעה משעות הבוקר כי הטיסה מתעכבת וכי הצ'ק אין נדחה לשעה HOUR, דבר שהנתבעת כלל לא טרחה להתריע מבעוד מועד – דבר שרק מגביר את התנהלותכם השערוריתית וחסרת תום הלב, שעה שיכלו למנוע, ולו במעט, את הסבל אותם חוו התובעים אשר הטיסה איתכם הייתה הטיסה המקורית.~}
6. למען הסר ספק, גם במקרה וחלק מהתובעים רכשו את כרטיסי הטיסה דרך סוכנויות נסיעות, אזי סעיף 4 לחוק חוזר ומדגיש את אחריות הנתבעת, אפילו אם אין קשר ישיר בין הנתבעת לבין התובעים באופן ישיר.

**"4 .יראו מפעיל טיסה או מארגן שהנוסע מקבל ממנו שירות, אף אם אין בינו ובין הנוסע הסכם, כמי שמבצע מטעם מי שהנוסע התקשר עמו בהסכם את החובות המוטלות לפי חוק זה."**

1. נציין כי כבר לאחר שעתיים איחור, אף אם העיכוב "מוצדק" ולא כך הדבר, מחייב את הנתבעת ליתן שירותי סיוע לתובעים. דא עקא, כבר בשלב זה הנתבעת לא סייעה בכלום לתובעים – וזאת בניגוד לסעיף 6(1) לחוק.

**6.       (א)  נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שבוטלה, יהיה זכאי לקבל ממפעיל טיסה או מהמארגן הטבות אלה:**

**(1)   שירותי סיוע;**

**(2)   השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי, לפי בחירת הנוסע;**

**(3)   פיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה.**

1. בענינו בנוסף לסיוע אותו היה על הנתבעת להעניק לתובעים בזמן ההמתנה, התובעים זכאים בנוסף גם לפיצוי הקבוע בחוק.
2. יודגש, כי הנתבעת התנהלה באופן מקומם, שלא נאמר רשלני, ובניגוד גמור להוראות ולתכלית החוק, עת לא מסרה להם מידע לגבי הזכויות העומדות להם במקרה של עיכוב טיסה, וחמור מכך, **לא סיפקה להם שירותי סיוע**, לרבות צרכים בסיסיים של אנשים מבוגרים ותינוקות, כאשר בזמן ההמתנה לטיסה התובעים היו תחת אחריותה הבלעדית של חברתכם.

**7.       (א)  נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שהמריאה באיחור של שעתיים לפחות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה, זכאי לקבל ממפעיל הטיסה או מהמארגן מזון ומשקאות ושירותי תקשורת.**

**(ב)  בלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (א), נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שהמריאה באיחור של חמש שעות ופחות משמונה שעות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה זכאי להשבת תמורה או לכרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו; נוסע שהוצע לו כרטיס טיסה חלופי לטיסה שאמורה להמריא ביום שלמחרת ובחר לקבלו, זכאי לקבל גם שירותי לינה ושירותי הסעה; ואולם המריאה הטיסה באיחור כאמור בשל שביתה או השבתה מוגנות, יהיה הנוסע זכאי להשבת תמורה וכן למזון ומשקאות ולשירותי תקשורת, בלבד.**

1. יצוין, כי לגבי חלק מהתובעים, לו ידעו כי הטיסה תתעכב שעות רבות כפי שקרה בפועל, ייתכן מאוד שהיו מבטלים את הטיסה ומבטלים את החופשה אשר התקצרה באופן מהותי, וכך גם הפסידו יום עבודה.
2. העיכוב המהותי בטיסה, הסב לתובעים עוגמת נפש רבה, כאשר חלקם אף יצאו לחופשה קצרה בת 2 לילות בלבד, גרם להם אובדן הנאה מהחופשה, וזאת מעבר להוצאות הרבות שנאלצו לשאת בזמן ההמתנה.
3. ויודגש, כי העובדה כי אף אחד מנציגי הנתבעת לא טרח להגיע לתובעים (כאמור, משפחות עם תינוקות, מבוגרים ואנשים שונים הנזקקים לתרופות) **מהווה מחדל ורשלנות של הנתבעת**, ומזכה את התובעים בפיצוי של עוגמת נפש מרובה, לרבות פיצויים לדוגמא וזאת בהתאם לסעיף 11 לחוק.

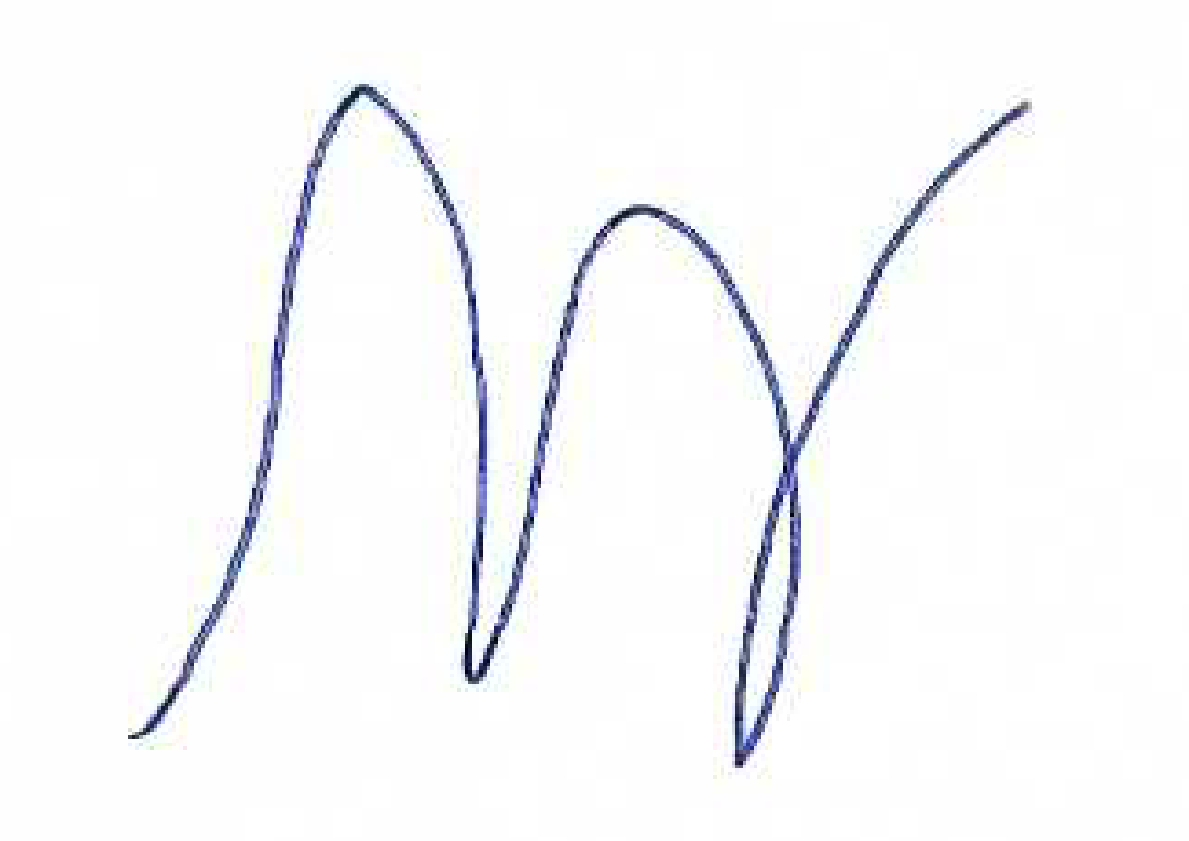
**11.    (א)  בית המשפט רשאי לפסוק לנוסע שהונפק לו כרטיס טיסה פיצויים שאינם תלויים בנזק (בסעיף זה – פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 10,590 שקלים חדשים, אם מצא כי נעשה ביודעין אחד מאלה:**

**(1)   מפעיל טיסה או מארגן –**

**(ב)   לא נתן הטבות לנוסע שטיסתו בוטלה, בניגוד להוראות סעיף 6;**

**(ג)    לא נתן הטבות לנוסע שטיסתו המריאה באיחור, בניגוד להוראות סעיף 7;**

1. **סוף דבר**
2. כל טענה או עובדה הנזכרת בכתב תביעה זה, נטענת באופן מצטבר, חלופי ו/או משלים לכל טענה ו/או עובדה אחרת הנכללת בו, בין אם נאמר הדבר במפורש ובין אם לאו, הכל לפי העניין והקשר הדברים ו/או הדבקם.
3. אין בהעלאת טענה ו/או באזכור עובדה בכתב תביעה זה, כדי להעביר את נטל ההוכחה ו/או נטל הראיה מן הנתבעת, בכל עניין שבו היה נטל ההוכחה ו/או הראיה מוטל עליה אלמלא הועלתה הטענה ו/או אוזכרה העובדה.
4. אשר על כן מתבקש בית המשפט הנכבד לזמן את הנתבעת לדין ולחייבה לשלם לתובעים את הסכומים המפורטים לעיל, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית כדין מיום הגשת התביעה ועד ליום התשלום המלא בפועל וכן שכ"ט עו"ד בתוספת מע"מ.



עמית חורש, עו"ד

ב"כ בתובעים