

תנאי שימוש באתר SKYMAX

כללי

- השירותים המוצעים לך, מחזיק בכרטיס max או משתמש מזדמן, באתר SKYMAX ו/או בכל שירות אחר בקשר אליו ש-max תציע מפעם לפעם בעצמה ו/או בשיתוף עם אחרים הינם בכפוף לתנאי השימוש המפורטים להלן (להלן: "השירותים").
- ככל שהנך מחזיק בכרטיס המשוויך למועדון SKYMAX, יחולו על החזקתו והשימוש בו, לרבות לעניין צבירת נקודות SKYMAX תנאי ההצטרפות ותקנון מועדון SKYMAX הזמין בכל עת בכתובת <https://bit.ly/2oXgdN5>.
- השירות באתר מנוהל, מתופעל וניתן בפועל על-ידי חברת סמארטאיר תל אביב בע"מ ובשימושך באתר הנך מביע את הסכמתך לתקנון.
- למען הסר ספק יובהר כי, מקס אינה צד לעסקאות המתבצעות באתר (בין אם תוך מימוש נקודות SKY אם לאו) והמוצרים/שירותים הנמכרים באתר לרבות מחיריהם, טיבם, איכותם, איחורים/ביטולים, אספקתם וכו' הינם באחריותם הבלעדית של הספקים השונים ונותני השירותים. כל פניה, תלונה ו/או דרישה ו/או תביעה ביחס למוצרים ו/או לשירותים המוצעים באתר יופנו אל חב' smartair ויטופלו על פי כל דין.
- כן ידוע לך שמקס אינה אחראית לכל תוכן ו/או מצג שינתן על-ידי Smartair ו/או מי מטעמה באתר ו/או בכל דרך אחרת ואינה אחראית לדיוק, לנכונות, למהימנות, לשלמות ו/או לשימושיות של כל תוכן ומידע המופיעים באתר.
- כמו כן, מקס לא תהיה אחראית לכל נזק ישיר ו/או עקיף שייגרם ו/או עלול היה להיגרם כתוצאה משימוש או הסתמכות על המידע המופיע באתר.
- בכל פניה בכל הנוגע למוצרים/השירותים המפורסמים ו/או שנרכשו באתר, יש לפנות למוקד השירות של Smartair בטלפון 03-3734044.
- אנא הקפד לעיין בתנאי השימוש. השימוש בשירותים בפועל מהווה הסכמה מצידך לתנאי השימוש המפורטים להלן.
- max שומרת לעצמה את הזכות לשנות ולעדכן את תנאי השימוש. ניתן לצפות בתנאי השימוש המעודכנים מעת לעת, על ידי לחיצה על הקישור "תנאי שימוש".
- מובהר, כי השירותים אינם מוצעים לך אם הינך נוכח במקום בו השימוש בהם אינו מותר על פי הדין המקומי.

- ייתכן ולאתרים מסוימים המופעלים על ידי max ו/או מי מטעמה ו/או בשיתוף עימה יהיו תנאי שימוש נוספים. במקרים אלה לא יהיה בתנאי השימוש האלה כדי לפגוע ו/או לגרוע מתנאי השימוש הספציפיים.

א. הגדרות

1. למונחים הבאים תהיה המשמעות הרשומה בצידם, אלא אם נכתב במפורש אחרת:
 - 1.1 "האתר" – אתר סחר תיירותי אינטרנטי לטיסות, חבילות, שירותי קרקע ושאר מוצרי תיירות ו/או שירותים אחרים המנוהל, מתופעל וניתן בפועל על-ידי חברת Smartair ו/או כל אתר אחר המתופעל על ידי max ו/או עבורה.
 - 1.2 "המכשיר" – המחשב, ציוד התקשורת (כולל המודם), מכשיר הטלפון, הטלפון הסלולארי (לרבות טלפונים סלולאריים חכמים) וכל ציוד, חומרה ותוכנה שיהיו בשימושך לצורך שימושך בשירותים וכן כל הפונקציות הנלוות, לרבות אבטחת-מידע.
 - 1.3 "Smartair" – סמארטאיר תל אביב בע"מ ו/או מי מטעמה ו/או מי שיבוא במקומה.
 - 1.4 "max" או "מקס" – מקס איט פיננסים בע"מ ו/או חברות בנות ו/או קשורות לה ו/או מי מטעמה ו/או מי שיבוא במקומה.

ב. השירותים - כללי

2. תנאי שימוש אלה יחולו על כל השירותים באתר ובכל דרך אחרת שתציע max (בעצמה ו/או באמצעות מי מטעמה) מעת לעת.
3. מובהר, כי השירותים המוצעים באתר ניתנים עבור כל כרטיס חיוב המונפק בישראל למעט כרטיסי דיינרס ואמריקן אקספרס ו/או כל סוג כרטיס אחר שתחליט max.
- יחד עם זאת, רק לקוחות max המחזיקים בכרטיס המשוויך למועדון SKYMAX רשאים לצבור נקודות SKYMAX ולנצלן לצורך רכישת שירותים באמצעות האתר, והכל בהתאם ובכפוף לתנאי ההצטרפות ותקנון מועדון SKYMAX הזמין בכל עת בכתובת <https://bit.ly/2oXgdN5>.
4. max שומרת לעצמה את הזכות להוסיף ו/או לגרוע בעתיד שירותים שונים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. כמו כן, max שומרת לעצמה את הזכות שלא לספק שירותים מסוימים עבור סוגי כרטיסים מסוימים והכל בכפוף לשיקול דעתה.

5. מובהר, כי הפרסום שיופיע בשירותים מעת לעת, ככל שיופיע, אינו מהווה הצעה ו/או ייעוץ וייתכן ואינו מתחשב בנתונים המיוחדים שלך, ואין בו משום המלצה ו/או חוות דעת ו/או תחליף לשיקול דעתך העצמאי.

ג. התחייבויותיך בעת השימוש בשירותים

הנך מתחייב לא לבצע את הפעולות הבאות (כולן או חלקן):

6. התחזות לכל אדם או ישות משפטית אחרת המשתמש בשירותים.
7. הטענה, שליחה או שידור של כל חומר המכיל כל סוג של וירוס מחשב, או כל קוד מחשב אחר, המתוכנן להרוס, להפריע, או להגביל את השימוש (ובכלל זה כל שימוש אחר מלבד שימוש הוגן וסביר באתר) בכל אחד מן המחשבים, השרתים, החומרה והתוכנה אשר מצויות בשימוש max לצורך אספקת השירותים.
8. הפצת דואר זבל (spam), או הצפה של כל דואר אחר את השרתים באמצעותם מופעלים השירותים.
9. שינוי, עיבוד, התאמה, מתן רישיון משנה, תרגום, מכירה, ביצוע פעולות של הנדסה חוזרת, פירוק או הרכבה מחדש של כל אחד מחלקי הקוד המרכיבים את האתר וכן פעולות כנ"ל לגבי החומרה והתוכנה אשר מצויים בשימוש עבור מתן השירותים.
10. פגיעה בכל דרך שהיא בזכויות יוצרים, סימני מסחר, או כל זכות קניינית אחרת אשר מצויות בשירותים.
11. הצבת השירותים, או כל חלק מהם או כל חלק מאתר, בתוך מסגרת של אתר אחר (frame), או כחלק מאתר אחר (mirror), או כחלק משירות אחר ללא קבלת הסכמה מפורשת וכתובה של max.
12. שימוש בכל רובוט, "תולעת" (spider), מנוע אחזור וחיפוש מידע, או כל כלי אוטומטי, או ידני אחר אשר מתוכנן לאנדקס, לאחזור, ולאתר מידע בשירותים ו/או באתר, או כלי כאמור אשר מתוכנן לחשוף את מבנה מאגר הנתונים והקוד בשירותים ו/או באתר.
13. להפריע בכל דרך אחרת, או לקטוע את השירותים ו/או את האתר, ובכלל זה על ידי הפרעה לפעולות השרת, ורשת המחשבים המחוברים לשירותים ו/או האתר או של רשת המחשבים המחוברת אליהן.
14. להעלות ו/או לשלוח באמצעות השירותים כל חומר ו/או מסר שהינו בלתי חוקי ו/או בלתי מוסרי ו/או פוגעני בכל אופן שהוא ו/או בלתי רלוונטי.
15. הינך מתחייב שלא לעשות כל שימוש שאינו חוקי בשירותים ו/או במכשיר.
16. כמו כן, הינך מתחייב שלא לעשות כל שימוש בשירותים שיש בו כדי להפר זכויות יוצרים ו/או זכויות קניין רוחני של max ו/או של כל גורם שהוא.

ד. תנאים כלליים להזמנות באתר באמצעות Smartair

להלן יפורטו התנאים אשר יחולו בשימושך באתר לצורך הזמנת ורכישת מוצרים ושירותי תיירות באמצעות חברת Smartair.

מובהר במפורש כי max לא תישא בכל אחריות בגין הזמנת ורכישת מוצרים ושירותי תיירות כאמור, ו-Smartair תישא באחריות המלאה בגין האמור, בהתאם ובכפוף לאמור להלן.

i. ביצוע ההזמנות והטיפול בהן

17. התנאים והגבלות האחריות המפורטים להלן, יחד עם פרטי ההזמנה, ישמשו כחוזה ההתקשרות בינך (להלן: "המזמין") לבין Smartair (המפעילה את האתר) במסגרת ההזמנה. ביצוע ההזמנה כמוהו כקבלת כל התנאים וההתחייבויות המפורטים בתקנון זה.

18. הוראות כלליות אלה תחולנה גם על כל מרכיבי ההזמנות שעניין דרכונים ואשרות, חבילות תיור, הזמנת מלונות, השכרת רכב וביטוח. בנוסף להוראות אלה, יחולו על כל מרכיבי ההזמנות הנ"ל תנאים כלליים המהווים חלק בלתי נפרד מתקנון זה.

19. הוראות אלו תחולנה על המזמין, גם אם ההזמנה בוצעה עבורו באמצעות סוכן נסיעות ועל סוכן הנסיעות החובה להביאם במדויק לידיעתו, וליידע אותו כי אלו הם תנאי ההזמנה המחייבים. על סוכן הנסיעות להעביר מסמך זה במלואו אל הלקוח. מבצע ההזמנה יהיה אחראי בפועל כלפי כל הנוסעים הרשומים בהזמנה ויביא את כל ההוראות והמידע במסמך זה לידיעת כל הנוסעים בהזמנה.

20. Smartair הינה סוכנות נסיעות המשווקת באמצעות האתר שיווק קמעונאי ללקוח הפרטי מוצרי תיירות שונים. Smartair פועלת כשליחה מטעם לקוחותיה אצל הספקים השונים ומכאן שאין היא נושאת באחריות לגבי עצם אספקת השירותים המוזמנים באמצעותה, טיבם, איכותם, התאמתם להזמנה או שינויים במחיר הסופי אלא אם כן אירעה התקלה בגין מעשה או מחדל של Smartair.

21. Smartair אינה מספקת בפועל בעצמה אף אחד מן השירותים הכלולים באתר, וכל השירותים המוצעים נרכשים עבור הלקוח ובשמו מנותני שירותים שונים ונתונים לתנאיהם ושיקוליהם דוגמת מובילים אוויריים, מארגני חבילות נופש, ספקי שירותי קרקע שונים, בתי מלון, חברות השכרת רכב וכו' המארגנים או מספקים בעצמם את השירותים (להלן: "הספקים השונים").

22. Smartair מתחייבת כלפי המזמין לבצע את ההזמנה במיומנות, לפי פרטיה ולפי דרישות המזמין, למסור בדיוקנות כל מידע שידוע לה או שהיה עליה לדעת אודות השירותים המוזמנים, למסור לספקי השירותים את המידע הרלוונטי לעסקה ולוודא התאמת ההזמנה למבוקש.

23. כל המידע הקשור בשירותים השונים המוצג למזמין כגון מועדי טיסה, פרטי המוביל והמטוס, טרמינל וכיוצא באלו נלקח במישרין מן הספקים השונים ובהסתמך עליהם. Smartair מתחייבת למסור ולהציג בפני המזמין כל מיצג או מידע מהותי ועדכני שבידיה כפי שהתקבל מן הספקים השונים, וכל מידע שידוע או אמור להיות ידוע לה אודות השירותים השונים. אולם, Smartair אינה יכולה להיות אחראית לנכונותו בפועל של המידע המתקבל מן הספקים השונים.
24. Smartair לא תהיה אחראית לביטולים, שיבושים ולתקלות לא צפויות באספקת השירותים המוזמנים ושאינן בשליטתה, לרבות כח עליון, הפסקת פעילות חברת התעופה, מצבי חירום ומתיחות צבאית וכו' אם תחולנה במתן השירותים, אלא אם ידעה או היה עליה לדעת מראש על אותן תקלות או שיבושים של ממש, לרבות לעניין אי מילוי של בקשות מיוחדות של המזמין, אלא אם כן אירעה התקלה בשל מעשה או מחדל שלה.
25. בלחיצה על לחצן "סיים הזמנה" מקבל על עצמו המזמין את כל התנאים וההתחייבויות המפורטות במסמך התנאים הכלליים. כל התחייבויות המזמין לרבות תנאי הביטולים והשינויים יהיו בתוקף מרגע סיום הבקשה שבאתר. לא ניתן לבטל הזמנה גם אם טרם התקבל אישור סופי על ההזמנה אלא רק בהתאם להוראות החוק להגנת הצרכן. מרגע סיום ההזמנה תהא Smartair רשאית להבטיח את יכולת החיוב של כרטיס המזמין, באמצעות הבטחת מסגרת אשראי בגובה עלות ההזמנה.
26. הזמנת חלק מן השירותים השונים כפופה לאישור הזמנתם בידי הספקים השונים, שאינו ידוע ל-Smartair בעת מועד ההזמנה ואינו מובטח. בשלב זה, בו טרם ניתן אישור סופי ובכתב להזמנה, ההזמנה היא בגדר "רשימת המתנה", או "בקשה להזמנה" כלומר ממתנה לאישורה בידי הספקים השונים ביחס למחיר ולזמינות המוצעים. עד למועד אישורה הסופי של ההזמנה תהיה Smartair, לפי דרישת הספקים השונים, רשאית לשנות את מחיר ההזמנה ותנאיה. במקרה כזה יהיה המזמין רשאי לבטל את הבקשה להזמנה ללא חיוב.
27. Smartair רשאית לפצל את ההזמנה ככל שכלולים בה מספר נוסעים למספר הזמנות נפרדות באותה טיסה בהתאם לשיקול דעתה אלא אם הודיע לה אחרת המזמין במפורש ומראש למייל service@skymax.co.il.
28. לאחר השלמת "הבקשה להזמנה" יופיע על המסך מספר הזמנה. שמרו מספר זה לכל בירור או פנייה מול Smartair. מיד בתום תהליך ההזמנה תשלח אליך הודעת מייל ובה פירוט בקשת ההזמנה הנחיות נוספות. במידה ולא נתקבלה הודעת מייל כאמור בדוק בתיבת ה"ספאם"/ זבל וצור קשר מיידית עם Smartair. הנחיות נוספות תמצא בסעיף 34 להלן. במידה ולא נתקבלה הודעת מייל כאמור בדוק בתיבת ה"ספאם"/דואר זבל וצור קשר מיידית עם Smartair.

29. במידה ולא יינתן אישור סופי לבקשה להזמנה (כולה או מקצתה) או שכרטיסי הטיסה לא יתקבלו אצל המזמין בתוך 12 שעות ממועד הבקשה להזמנה, רשאי המזמין לבטלה ללא חיוב וזאת לאחר שיודיע על כך ל-Smartair- במייל service@skymax.co.il או בהודעה טלפונית למספר 03-3734044 או בהודעת SMS למספר 052-2670362.
30. לאחר אישורה הסופי של ההזמנה וחייב כרטיס הלקוח, תעביר Smartair ללקוח את מסמכי הנסיעה לפי פרטי ההתקשרות שמסר בעת הזמנתו וזאת לא יאוחר מ-48 שעות מביצוע החיוב. במידה ומועד טיסתו הראשונה בהזמנה הוא פחות מ-48 שעות ממועד החיוב, יועברו המסמכים מידית.
31. **שעות הפעילות של המוקד הטלפוני של Smartair הן בימים א-ה בין השעות 09:00-17:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 09:00-13:00. בשבתות ובחגי ישראל המוקד הטלפוני של Smartair אינו פעיל אך ניתן להשאיר הודעות במוקד שירות קבלת הודעות. הזמנות לרבות הזמנות טיסות, סידורי קרקע, ביטוחים, אשרות, השכרת רכב וכו' שיבוצעו בימי חול אחרי השעה 16:00 בימי חול ואחרי השעה 12:00 בימי שישי וערבי חג או שבוצעו אחרי שעות הפעילות של המוקד הטלפוני יטופלו מול הספקים והמזמין ביום העסקים הבא.**
32. הזמנות שמועד יציאתן פחות מ-12 שעות מביצוע ההזמנה יאושרו, יחויבו ויכורטסו רק בתנאי ולאחר שהלקוח יצר קשר טלפוני עם נציג במוקד הטלפוני וההזמנה אושרה בפועל או שהלקוח קיבל במייל שובר/אישור הזמנה או כרטיס טיסה.
33. במקרים של דחיפות גבוהה הנוגעים לטיסות שמועדן תוך 12 השעות הקרובות, ניתן להשאיר הודעות דחופות במוקד ההודעות של Smartair בטלפון 03-3734044 או service@skymax.co.il או בהודעת SMS למספר 052-2670362.
34. לדרישת smartair, ימסור הנוסע המזמין את פרטי ההתקשרות עמו כגון מספר טלפון או יהיה נגיש לקבלת דוא"ל לשם מסירת הודעות ומידע מהותי הקשור בהזמנה, אשר יהיו זמינים בכל עת בישראל ובחו"ל, מביצוע ההזמנה ועד לטיסה עצמה (כולל טיסת חזור ככל שהוזמנה). smartair לא תישא באחריות לשינויים ולתוצאות הנובעות מהם במידה ולא ניתן יהיה לאתר את הנוסע או שהנוסע לא קרא את ההודעות שנשלחו אליו.
35. על המזמין להודיע smartair במהירות האפשרית על כל אי התאמה באספקת השירותים שהוזמנו, וזאת על מנת לאפשר לה לטפל בכל בעיה שכזו.
36. במידה ובמהלך ההזמנה הוזנו פרטי כרטיס אשראי, תהליך ההזמנה נקטע או שהאתר אינו מגיב או שלא נתקבל מייל אישור "בקשה להזמנה" ובו מספר הזמנה או שלא נתקבל אישור הזמנה/כרטיסי טיסה, יש להפסיק את הליך ההזמנה מיידית ולהודיע על כך לחברת Smartair במייל או בהודעה טלפונית. בכל מקרה אין לבצע הזמנה חוזרת/נוספת מחשש לכפל הזמנות. חברת Smartair לא תהיה אחראית לביטולי הזמנות כפולות והמזמין יישא בעלויות הביטול ככל שיוטלו על ידי הספקים. חברת Smartair מתחייבת לפעול מול הספקים לצמצום העלויות.

37. אתר SKYMAX עשוי לכלול קישורים לאתרי אינטרנט אחרים המציעים שירותים שונים בתחום התיירות ו/או בתחומים אחרים. Smartair ו/או max לא תהינה אחראיות למידע, לחומר, למוצרים או לשירותים הכלולים או הנגשים דרך אתרים אלו. כל השירותים המוצעים יהיו בהתקשרות ישירה בין האתרים למזמין על פי תנאי הרכישה, המחיר והאחריות של האתרים. השימוש באתרים אלה יבוצע על ידי המזמין ובאחריותו בלבד.

38. לפי הוראות הרשויות והמובילים האוויריים על כל נוסע, ללא יוצא מן הכלל, להתייצב לטיסת ההלוך כשבידיו דרכון תקף לשישה חודשים לפחות מיום החזרה המתוכנן לארץ.

39. המטה ללוחמה בטרור במשרד ראש הממשלה, מפרסם מעת לעת "אזהרות מסע" לישראלים הנוגעים ליעדים בחו"ל. אזהרות אלו הן בחזקת המלצה לישראלים שלא לבקר ביעדים אלה. על כל מזמין להתעדכן **קודם נסיעתו** אם קיימת "אזהרת מסע" ליעד אשר בנוגע אליו הנו מתכנן להזמין שירותים smartair. לא תתקבל דרישה כלשהי לביטול הזמנה ליעד שלגביו פורסמה "אזהרת המסע" קודם להשלמת ההזמנה. יובהר במפורש, כי smartair איננה מתחייבת לבטל הזמנה אם "אזהרת המסע" לאותו היעד פורסמה לאחר השלמת ההזמנה. "אזהרות המסע" מפורסמות באתר האינטרנט של המטה ללוחמה בטרור, בכתובת: <http://nsc.gov.il/he/Travel-Warnings/Pages/default.aspx>.

למשרד הבריאות הנחיות מפורטות באשר למדיניות החיסונים והבריאות הנוגעים ליעדים בחו"ל. על כל מזמין להתעדכן קודם נסיעתו על ההנחיות וההמלצות המפורטות **קודם להשלמת ההזמנה**. יובהר במפורש כי לא תתקבל כל בקשה לביטול הזמנה ליעד שלגביו פורסמו בעבר הנחיות/מגבלות smartair אינה מתחייבת לבטל הזמנה אם פורסמו הנחיות/מגבלות לאותו היעד **לאחר השלמת ההזמנה**. מידע והנחיות משרד הבריאות ניתן למצוא באתר: https://www.health.gov.il/Subjects/vaccines/Vaccines_abroad/Pages/vaccination_abroad.aspx.

ii. תשלומים והחזרים

40. המחיר המוצג באתר הינו נכון לרגע הפרסום באתר ועשוי להשתנות במהלך תהליך ההזמנה ועד לרגע התשלום. כך גם לגבי הצעות מחיר לשינויי מסלול ומועד. הללו נכונות לרגע בו ניתנו ואף בהם המחיר וזמינות המקומות נקבעים על-ידי הספקים וכפופים לאישורם הסופי.

41. כל מחירי השירותים השונים המופיעים באתר כוללים את כל המיסים וההיטלים, וכל הנדרש כדי להזמין את השירותים הכלולים בהם, לפי תנאי ההזמנה. **למעט דמי טיפול** כפי שיפורט להלן.

42. כל החיובים יבוצעו בשקלים לפי שער ההעברות וההמחאות (מכירה) כפי שפורסם ביום העסקים שקדם לביצוע ההזמנה. לקוח המעוניין בחיוב כרטיס האשראי שלו במט"ח יבחר בהזמנה טלפונית באתר ונציג Smartair יבדוק אפשרות זו יחד עם הלקוח.

43. נוסף למחירי השירותים המופיעים באתר, תגבה חברת Smartair סך של 5 דולר להזמנה ללא קשר למספר הנוסעים בהזמנה כדמי טיפול, ומהזמנות אשר יטופלו טלפונית יגבו 13 דולר נוספים.

44. בנוסף לאמור, הספקים השונים מציעים שירותים נוספים בטיסות בתשלום דוגמת כבודה או הושבה. בידי המזמין האפשרות לרכוש שירותים אלה ישירות מחברת התעופה או באמצעות האתר בעת ההזמנה או לאחריה. המחיר המוצג באתר בעת ההזמנה לשירותים אלה כולל עמלת שירות בסך 5-10 דולר לכל פריט בהזמנה.

45. Smartair תגבה סך של 70 דולר לכל כרטיס ו/או נוסע, בנוסף לדמי הביטול/שינוי מטעם הספקים כדמי טיפול. בביטולים שאינם במסגרת חוק הגנת הצרכן ובשינויים שיבוצעו לבקשת המזמין כפי שיפורט להלן, דמי הטיפול יגבו גם במידה ויתקבלו החזרים מחברת התעופה או ספק אחר, לאחר פניית המזמין אליהם במישרין.

46. יודגש כי ככל שיימצא כי למזמין עומדת זכות להשבת כספים בגין הזמנתו, הללו יושבו לו רק לאחר שספקי שירות יעבירו את הכספים בפועל אל Smartair והללו יושבו כאמור מידית אל המזמין. החזרים שקליים של חיובים שנקבו במט"ח יבוצעו לפי שער החליפין בו בוצעה העיסקה. מול Smartair.

iii. ביטולים ושינויים בהזמנות

47. ככלל, למזמין שמורה הזכות לשנות, לבטל או להוסיף על הזמנתו כל זאת בכפוף לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ותקנות הגנת הצרכן (לעיל ולהלן, ביחד: "חוק הגנת הצרכן"), הנחיות הספקים (חברות התעופה, נותני שירותים וכו') וההסכמות בתקנון זה. Smartair שומרת לעצמה את הזכות לבטל את יתרת מרכיבי חבילת התיירות או חלקם במידה והלקוח יבחר לבטל, לפי סעיף זה, מרכיב אחד או יותר ממרכיבי הרכישה אותה ביצע. במקרה זה יבוצע הביטול ללא כל חיוב ללקוח על מרכיבי הרכישה אותם ביטלה Smartair.

ביטול הזמנות במסגרת החוק להגנת הצרכן (עיסקת מכר מרחוק)

48. בהתאם להוראות סעיפים 14ג(ג) ו-14ד(2) לחוק הגנת הצרכן, יהיה הצרכן רשאי לבטל כל הזמנה בתחום התיירות והנופש בתוך 14 ימים מיום עריכת העסקה, או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים, לפי המאוחר, אם מועד ביטול העסקה אינו חל בתוך שבעה ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.

49. על פי סעיף 14ג2(א) לחוק הגנת הצרכן, האמור לא יחול על שירותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי המתבצעים במלואם מחוץ לישראל. ביטול עיסקה על שירותים אלה יהיה לפי מדיניות הביטול של נותן השירותים בחו"ל ועומדים לרשותו של המזמין ככל שיבקש. דמי הביטול על שירותים אלה הם מלאים ולא יינתן כל החזר בגין ביטולים אלה. Smartair מתחייבת לפעול במסירות ובנאמנות מול נותני השירותים השונים להקטנת דמי הביטול ולסייע ללקוחותיה ככל שיהא בידה.

50. בעסקאות אשר בהן נרכשים רכיבים שונים בהזמנה מספקים שונים או לחלופין ניתן לבטלן בנפרד ממרכיבים אחרים בהזמנה, יש לראות כל רכיב בהזמנה כעסקה נפרדת לצורך גביית דמי הביטול. לצורך כך בעיסקה בה נרכשו מספר כרטיסי טיסה למספר נוסעים, כל כרטיס לכל נוסע ייחשב כעיסקה נפרדת וכל כרטיס אשר בו משולבות יותר מחברת תעופה אחת יחשב חלקה של כל חברת תעופה בכרטיס אף הוא כעסקה נפרדת. לעניין זה יחשבו מרכיבי חבילה הכוללת מספר מרכיבים כעסקאות נפרדות לצורך חישוב דמי הביטול.

51. בהתאם להוראות סעיפים 14(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן, במקרה של ביטול כאמור - תחזיר Smartair לצרכן, בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידו עד לאותה העת, תבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה ולא תגבה ממנו סכום כלשהו, זולת דמי ביטול בשיעור שלא יעלו על 5% ממחיר השירות או העסקה, או 100 ₪, לכל מזמין, לפי הנמוך מביניהם.

52. במקרים בהם העסקה בוצעה באמצעות מכר מרחוק עם המזמין שהוא אדם בעל מוגבלות, אזורח ותיק (קרי, מעל גיל 65) או עולה חדש, רשאי המזמין לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת מסמכי הנסיעה, לפי המאוחר, ולא פחות משבעה ימים שאינם ימי מנוחה קודם למועד מתן השירות, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין החברה למזמין (שיחה - לרבות תקשורת אלקטרונית). בכל ביטול המתאים להוראות סעיף זה יתבקש המזמין להציג תיעוד מתאים לפי הוראות החוק.

53. למען הסר ספק מובהר בזאת כי האמור בסעיף זה הינו לצורכי נוחות המזמין בלבד, וכי הנוסח המחייב והמלא של הוראות הביטול בעסקאות מכר מרחוק הוא זה המפורט בסעיף 14ג ו-14ה לחוק הגנת הצרכן. בכל אופן שהוא, מודגש כי אין בהוראות תנאי כלשהו מתנאים אלו כדי לגרוע מהוראות החוק.

54. בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, בקשה לביטול הזמנה תועבר בעל פה או בדואר רשום או בדוא"ל או בטופס ביטול הזמנה שבאתר. נא ודאו כי בקשת הביטול ששלחתם נתקבלה במשרדי Smartair.

55. לדרישת מקצת מחברות התעופה ימלא המזמין טופס ייעודי לביטול ויעבירו ל-Smartair (ניתן לקבלו אצל נציגי Smartair). הטופס ימולא במידת האפשר בשפה האנגלית. Smartair תעביר את הבקשה לחברת התעופה, תעקוב ותעדכן את המזמין. נציגי Smartair יסייעו ככל שיידרש לכל בקשת עזרה בניסוח או בתרגום הפנייה לאנגלית לחברת התעופה.

שינוי וביטול הזמנות שאינן במסגרת החוק להגנת הצרכן

56. על הזמנות של כל מוצרי התיירות ובכללן טיסות, חבילות נופש, בתי מלון, השכרת רכב, כרטיסים למופעים, חבילות סקי וכל סידורי הקרקע הרלוונטיים אשר אינן עונות על תנאי הביטול בחוק הגנת הצרכן יחולו דמי ביטול כפי שיחולו על פי קביעת הספקים. Smartair מתחייבת לברר עבור המזמין ולפי בקשתו כל מידע על דמי הביטול והשינוי להזמנתו ותסייע לו בעניין זה ככל שתתבקש.

57. על כל נוסע ועל כל קטע טיסה בהזמנה שתשונה או תבוטל ואינה עונה על תנאי חוק הגנת הצרכן תגבה Smartair סך של 70 דולר נוספים לנוסע/קטע כדמי טיפול בביטול או שינוי ההזמנה, וזאת בנוסף לדמי ביטול או השינוי מטעם הספקים וחוקי כרטיס הטיסה, ככל שיהיו.
58. למרות האמור לעיל, בטיסות "לואו קוסט" (Low Cost), יגבו דמי ביטול מלאים בגובה עלות הכרטיס מרגע ההזמנה למעט כאמור במקרים בהם יחול חוק הגנת הצרכן - ביטול עסקת מכר מרחוק כאמור בסעיף 14(ג)(ו) לחוק.
59. על שירותי הארחה, נסיעה, חופש ובילוי המתבצעים במלואם מחוץ לישראל יגבו דמי ביטול מלאים בגובה עלות השירותים. Smartair מתחייבת לפעול במסירות ובנאמנות מול נותני השירותים השונים להקטנת דמי הביטול ולסייע למזמין/ים ככל שיהא בידה.
60. כל בקשה לשינוי או ביטול טיסה שלא במסגרת חוק הגנת הצרכן תועבר ל-Smartair בכתב. שינוי בפרטי ההזמנה דינו כביטול הזמנה ועריכת הזמנה חדשה לכל דבר ועניין. Smartair אינה מתחייבת כי ניתן יהא לערוך שינויים בתאריכים או יעדים או בשמות המוזמנים ועניינים אלה נתונים למדיניות הספקים.
61. במידה וימצא כי למזמין זכות, בהתאם לקביעת חברת התעופה או הספק, לקבלת החזר מחברת התעופה עבור מיסי נמל בגין ביטול טיסתו, ימלא המזמין טופס בקשה להחזר מיסי נמל. Smartair תעביר טופס בקשה זה לחברת התעופה. יודגש כי ההחזרים, ככל שיהיו, כפופים להחלטת חברת התעופה והללו יושבו ללקוח רק לאחר שחברת התעופה תעביר את הכספים בפועל אל Smartair. על החזרים אלה תגבה Smartair סך של עד 40 דולר לנוסע ולקטע טיסה דמי טיפול בבקשה זו.
62. Smartair מתחייבת לפעול בנאמנות ובמסירות מול הספקים השונים וחברות התעופה לצמצם או לבטל את דמי הביטול ו/או השינוי ככל שניתן ולפעול להשבת כל ההחזרים המגיעים למזמין לרבות החזר מיסי נמל. יצוין שוב כי דמי הביטול והשינוי נקבעים על ידי הספקים השונים וכל שינוי בהם נתון להחלטתם. Smartair מתחייבת לפעול מול ספקי השירות בנחרצות להשבת כל ההחזרים המגיעים למזמין ותעביר למזמין מידית את כל הכספים אותם השיבו הספקים למעט דמי הטיפול כאמור.
63. יתכנו שינויים או ביטולים בהזמנות או בחלק מהן כתוצאה מאירועים שמקורם ב"כח עליון", פשיטות רגל של הספקים וחברות התעופה, אירועים מלחמתיים וכו'. יובהר כי Smartair לא תהיה אחראית ולא תוכל להיענות לכל בקשה להחזר בגין אירועים אלה. החזרים בגין שינויים או ביטולים יהיו בכפוף למדיניות ההחזרים אצל הספקים. Smartair מתחייבת לפעול במסירות ובנאמנות מול הספקים השונים ולסייע ללקוחותיה ככל שיהיה בידה.

64. על המזמין לדאוג לביטוח נסיעות מתאים, מקיף ונרחב לפי צרכיו, לרבות פוליסת ביטוח נסיעות אישי ומטען. ביטול או שינוי הזמנה במקרה חלילה של אשפוז בבית חולים או מוות של קרוב משפחה מדרגה ראשונה וההחזרים בגינם יהיו בכפוף למדיניות הספקים וחברות התעופה ולהנחיותיהם. **Smartair לא** תהיה אחראית ולא תוכל להיענות לכל בקשה של החזר ולתוצאות העלולות לנבוע מאי עשיית הביטוח כאמור. **Smartair** מתחייבת לפעול במסירות ובנאמנות מול הספקים השונים ולסייע ללקוחותיה ככל שיהיה בידה.

ביטול הזמנות על ידי Smartair

65. **Smartair** רשאית לבטל כל טיסה, שהות במלון, חבילה או חלקים ממנה, וכל שירות אחר מכל סיבה אשר אינה תלויה בה וזאת לא יאוחר מ 14 ימים שאינם ימי מנוחה ממועד היציאה. במקרה זה יוצעו ללקוח חלופות לבחירתו. במידה והחלופות לא יתקבלו, יוחזר ללקוח כל תשלום או מקדמה אשר שילם במלואו. מוסכם כי למזמין לא יהיו כל טענה ו/או דרישה מכל סוג שהוא כלפי **Smartair** בעניין זה.

66. מבלי לגרוע מהוראות תקנון זה, בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן **Smartair** תהיה רשאית לבטל את ההזמנה ו/או ההתקשרות עם המזמין, גם במקרה בו נשלח אישור הזמנה מטעם **Smartair** או הספק עצמו באחד מהמקרים הבאים: (א) במקרה שבו תיפול טעות בתום לב אצל הספק או אצל **Smartair** באחד מן הנתונים המפורטים באתר לגבי השירות, לרבות מחיר השירות או תיאורו על בסיס נערכה; (ב) במקרה של השבתה או תקלה בפעילותו התקינה של האתר עקב "כוח עליון", ו/או עקב מקרה של תקלה מהותית במערכת המחשוב, במערכת הטלפונים או במערכות תקשורת אחרות המשרתות את **Smartair**, ו/או בכל מקרה בו אירעה תקלה בתקשורת או בהעברת המידע שהתקבל ממסדי נתונים/אתרי השוואות/ספקים ו/או בכל מקרה אחר בו יעכבו, ימנעו או ישבשו גורמים ו/או אירועים שאינם בשליטת **Smartair** את פעילותו התקינה של האתר או את אספקת השירותים; ו/או (ג) במקרה בו לא עמד המזמין בהתחייבויותיו כגון ההתחייבות לתשלום התמורה בגין השירות שהזמין, מסירת פרטים לא נכונים ו/או לא מדויקים ו/או לא מושלמים, קבלת סירוב לאישור העיסקה מחברת האשראי. הזמנה שבוטלה כאמור לא תזכה את המזמין בכל סעד שהוא ולמזמין לא יהיו כל טענה ו/או דרישה מכל סוג שהוא כלפי **Smartair** בעניין זה.

iv. הזמנת טיסות

67. הוראות אלו תחולנה, בנוסף לכל הוראה אחרת, על הזמנת טיסות גם אם הוזמנו כשירותים הנמכרים כחבילה אחת.

68. על התובלה האווירית של המזמין וכבודתו תחולנה הוראות אמנת מונטריאול, וכן חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב, 2012, לפי העניין.

69. כרטיסי הטיסה תקפים ליעדים ולזמנים אשר מצוינים בהם. מדיניות חברות התעופה/ספק או מארגן הטיסה לגבי כל כרטיס וכרטיס מפורטת באתרי חברת התעופה ובמערכות ההזמנות (להלן - "חוקי הכרטיס") לרבות שינויים וביטולים ועלותם. כל שינוי או ביטול ביעדים/מועדים/שמות/מסלול כפוף למדיניות זו. לחברת **Smartair** אין כל יכולת לשנות כללים או מדיניות של חברת תעופה או ספק. חוקים אלה יהיו זמינים לנוסע בכל עת ולבקשת הנוסע חברת **Smartair** תפיק עבור הנוסע את כל חוקי הכרטיס הרלוונטיים, תברר לכל נוסע לפי בקשתו את חוקי הכרטיס ומדיניות השינויים והביטולים ועלותם ותסייע לו בעניין זה ככל שתתבקש.
70. האתר מציע שילובי טיסות בין חברות שונות וממקורות שונים. אף כי מדובר בהזמנה אחת באתר, הטיסות המוזמנות מהוות הזמנות משנה נפרדות מכל ספק. בהזמנה משולבת זו יופק לכל קטע טיסה ועבור כל נוסע כרטיס טיסה נפרד. כל קטע/רכיב בהזמנה יחשב כעיסקה נפרדת ולא יהיה כל קשר בין הקטעים בכל הכרוך בביטולי טיסות או שינויים. יובהר כי ביטול קטע טיסה אחד על ידי הלקוח או על ידי חברת התעופה/הספק אינו מחייב ואינו נוגע לקטעי טיסות אחרים המוזמנים ומכורטסים בחברות תעופה אחרות והללו יעמדו ככרטיסים נפרדים בפני עצמם.
71. האתר **מציע כרטיסי טיסה** ממקורות שונים ובין היתר ממארגנים מקומיים אשר רכשו מחברות התעופה מלאי מקומות בטיסות סדירות ומשווקים את הכרטיסים ככרטיסי טיסה מטעמם בטיסת שכר אף כי מדובר בטיסה סדירה כאמור. לצורך כך, תנאי הכרטיס יהיו כתנאי הספק המארגן ובכפוף לחוקיו. **Smartair** מתחייבת לבדוק לכל נוסע לפי בקשתו את סוג הכרטיס בטיסות אלה (סדיר/שכר) חוקי הכרטיס ומדיניות השינויים והביטולים ועלותם אצל הספק ותסייע לו בעניין זה ככל שתתבקש.
72. למארגן הטיסה ולמוביל האווירי הזכות לשנות את פרטי הטיסות לאחר ביצוע ההזמנה, לרבות מבחינת מועדיהן המדויקים, מסלולן וזהות המוביל האווירי המבצע בפועל את הטיסה (יצוין כי נחיתה לצורך תדלוק אינה מוגדרת כ"חניית ביניים") בכפוף להוראות הדין. האמור בסעיף זה אינו מונע מהנוסע כל תרופה בדין בגין השינוי לרבות, במקרה שהדין מאפשר זאת, ביטול העסקה.
73. **Smartair** לא תהיה אחראית לנזקים עקיפים שנגרמו למזמין כתוצאה מאיחור או ביטול בתובלה אווירית אשר הם באחריות ובשליטת המוביל האווירי לרבות איחור/ביטול הנובעים מ"כוח עליון" או הפסקת פעילות חברת התעופה.
74. זכויותיו של הנוסע בכל הכרוך בעיכוב, ביטול או הקדמת טיסה מפורטות היטב בחוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב-2012. **Smartair** מתחייבת ליידע את הנוסע על זכויותיו ולסייע לו בקבלת ההטבות האמורות בחוק ולפי בקשת הנוסע תפנה למפעיל הטיסה, למארגן או למי מטעמם, למימוש זכאותו של הנוסע לאותן הטבות, בהתאם להוראות החוק האמור.

75. נוסע אשר קיבל הודעה על שינוי בטיסה או על ביטול טיסה, 14 ימים לפחות לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה, ובנסיבות השינוי ובהתאם לחוק שירותי תעופה הנזכר לעיל, יוכל לבחור בהשבת תמורה או בכרטיס טיסה חלופי, יראו אותו כמי שבחר בכרטיס טיסה חלופי, למעט אם הודיע אחרת בעת קבלת ההודעה.

76. פרטי הטיסה המופיעים בכרטיס הטיסה הם המחייבים לעניין תנאי ההזמנה. יתכנו ביטולים או שינויים במועדי ובמסלול טיסתכם ביוזמת חברת התעופה. חברת התעופה תודיע על שינויים אלה באמצעותנו או ישירות אליכם בהתאם לפרטי ההתקשרות אותם השאתם באתר בעת ההזמנה. חברת התעופה עשויה אף להציע לכם חלופות לטיסתכם. אינכם מחויבים לקבל הצעות אלה. אנא פנו ל-Smartair לבחינת זכויותיכם על פי חוק ולהצעת חלופות נוספות ככל שיהיו.

77. **ביצוע צ'ק אין מוקדם (בידוק) ואישרור טיסה - צ'ק אין מוקדם** עשוי למנוע במקרים רבים החמצת טיסות ותקלות. מקצת מחברות התעופה מחייבות ביצוע צ'ק אין מוקדם וגובות תשלום נוסף בשדה במידה והנוסע לא ביצע צ'ק אין מוקדם כאמור. **הנוסע מתחייב לבצע צ'ק אין מוקדם באתר חברת התעופה**, כל זמן שחברת התעופה מאפשרת זאת ולוודא תוך כך את מועד טיסתו הסופי. בטיסות שכר, בהן לא ניתן לבצע צ'ק אין מוקדם, חובה לאשרר כל טיסה לפי ההנחיות באמצעות מספר הטלפון המופיע על כרטיס הטיסה 72 שעות לפני מועד הטיסה. Smartair לא תהיה אחראית להחמצת טיסות שינבעו מאי ביצוע צ'ק אין מוקדם או מאי אשרור טיסות חזור.

78. **על הנוסע לבצע צ'ק אין מוקדם לכל הטיסות הסדירות לרבות טיסות ה"לואו קוסט"**. במידה והנוסע אינו מצליח לבצע צ'ק אין מוקדם באתר חברת התעופה עליו לפנות מיידית ולדווח למוקד השירות. על הנוסע לבדוק את שעת ההמראה הסופית של טיסתו מול אתר האינטרנט של השדה ממנו ממריאה טיסתו או באתר חברת התעופה או באמצעות פנייה ל-smartair. smartair לא תהיה אחראית להחמצת טיסות כתוצאה מתקלה בביצוע צ'ק אין מוקדם או מאי ביצוע בדיקה זו על ידי הלקוח.

79. למובילים אוויריים ולרשויות הגירה מדיניות משתנה באשר לנוסע שאין בידו אשרת כניסה ליעד ביניים במסלול הטיסה או כרטיסי טיסה לטיסות המשך ו/או לטיסת החזור. חברות התעופה ורשויות ההגירה עלולים למנוע את עלייתו לטיסה או את כניסתו למדינת היעד של נוסע במידה ואין ברשותו אשרת כניסה ליעד ביניים או כרטיס לטיסת המשך או כרטיס לטיסת החזור והדבר נתון לשיקולם הבלעדי של המובילים האוויריים ורשויות ההגירה בכל מסלול טיסה/יעד (וללא כל קשר לאשרת כניסה). על הנוסע לבדוק ולוודא בעצמו מהן דרישות המובילים האוויריים ומדינות היעד והביניים בעניין זה הנוגעות אליו באופן אישי. Smartair תברר לכל נוסע לפי בקשתו את מדיניות המובילים האוויריים ומדינות הביניים/יעד ותסייע לו בעניינו ככל שתתבקש. Smartair לא תהיה אחראית להחמצת טיסות שינבעו מאי ביצוע בדיקה זו על ידי הנוסע.

80. על הנוסעים להתייצב בדלפק הבידוק של הטיסה **שלוש שעות** לפחות טרם הטיסה בטיסות בינלאומיות ו**שעתיים** בטיסות פנים. מובהר לנוסע, כי הליכי הבידוק והביטחון אינם מבוצעים על ידי **Smartair**, ומשכך אינם תלויים בה.

81. אי הופעה לטיסה עלולה לגרום לביטול מיידי ואוטומטי של טיסת ההמשך/טיסת החזור ככל שהללו קיימות ואפילו להטלת קנס על ידי חברת התעופה. במידה והנוסע לא מתכוון להגיע לטיסת ההלוך או לטיסת המשך במסלולו או לא הגיע לטיסה עליו לדווח מידית ל**Smartair** על מנת **Smartair** תוכל לנסות לשמור על כרטיס טיסת החזור או טיסות בהמשך המסלול. בכל מקרה, החוזרים בגין אי הופעה או ביטול/שמירת כרטיסי טיסת ההמשך/החזור לרבות החוזרים ככל שיהיו, יהיו בכפוף למדיניות חברות התעופה ושיקוליהן.

82. נשים הרות בעלות משך הריון של 22 שבועות ומעלה במועד ההזמנה חייבות להביא לידיעת **Smartair** כי הן הרות.

לפי דרישת המובילים האוויריים השונים, נשים הנמצאות בשבוע 22-27 להריון חייבות להתייצב לטיסה כשבידן אישור רפואי מתאים בשפה האנגלית על תקינות ההריון ועל אי מניעה מבחינתן להשתתף בטיסה. הגעה לטיסה ללא אישור רפואי כאמור עלולה להוביל לסירוב של צוות האוויר להתיר לנוסעת ההרה להשתתף בטיסה. נשים הנמצאות מעבר לשבוע 27 להריון, אינן רשאיות להשתתף בטיסות. בכל מקרה, בהתאם לאמנות הבינלאומיות שיקול הדעת לגבי השתתפות אישה הרה בטיסה מסור בלעדית לקברניט הטיסה, והוא רשאי לסרב להעלות אישה הרה לטיסה אף אם הציגה בפניו אישור כאמור. **Smartair** מתחייבת לשמור על פרטיות המזמינה ולא תמסור מידע כאמור שלא לצורך הטיפול בה.

השירותים הניתנים בטיסה

83. **Smartair** תעביר למוביל האווירי, ככל שניתן, כל בקשה מיוחדת של המזמין, אולם אין היא מתחייבת בשום אופן כי הבקשה תמולא, אלא אם הוגדרה מלכתחילה כבקשה מהותית של המזמין מחמת צרכים מיוחדים שלו וכתנאי להזמנה, ואושרה בידי המוביל האווירי, ביחד עם אישור ההזמנה, ונרשמה במפורש בכרטיס הטיסה.

84. לחברות התעופה השונות מדיניות והגדרות שונות בנוגע לשירותים הניתנים בטיסה וללא קשר להגדרת הטיסה כטיסה סדירה, "לואו קוסט" או טיסת שכר. לעיתים יתכנו הבדלים בשירות הניתן אפילו באותה טיסה עצמה ובהתאם לסוג הכרטיס. בטיסות "לואו קוסט", בטיסות שכר ובמקצת מהטיסות הסדירות ניתן שירות חלקי ובתשלום בכל או בחלק מהשירותים הבאים - צ'ק אין מוקדם, כבודה, הושבה, ארוחות ובידור. הושבה מוקדמת אינה מובטחת וכפופה למדיניות הספקים והמפעילים. מידע מפורט בנוגע לשירותים הניתנים בטיסה מופיע באתר בעת ההזמנה בדפי החיפוש והתוצאות בטיסה הנבחרת ובסימון המתאים וכן באמצעות נציגי **Smartair** ובאתר חברת התעופה.

85. באפשרות הנוסע להוסיף ולהזמין הושבה מוקדמת/מושב מועדף או כבודה/כבודה נוספת תמורת תשלום נוסף. ניתן לבצע הזמנות אלה באתר או בעזרת נציגי השירות של Smartair בעת ההזמנה או לאחריה או באתר חברת התעופה או בשדה התעופה. על הזמנות באמצעות Smartair, תגבה Smartair עמלה בסך 5-10 דולר לפריט/נוסע לפי העניין.

86. אפשר והמזמין יוכל לבחור מושב או להזמין כבודה ללא עלות בהזמנה ישירה באתרי חברות התעופה. יתכן ועלותם של מקצת מהשירותים הניתנים לרכישה בשדה תהיה גבוהה יותר מאשר ברכישה מוקדמת באתר או באתר חברת התעופה. Smartair מתחייבת לערוך לטובת נוסע ועל פי בקשתו כל בירור לגבי התנאים והשירותים הניתנים בטיסה ולגבי אפשרויות הרכישה ועלויות רכישתם.

87. בכל מקרה שבו ביצע נוסע צ'ק אין מוקדם ותשלום מוקדם עבור כבודה באופן עצמאי באתר חברת התעופה יש להביא לשדה התעופה את מסמכי העלייה למטוס ואישורי התשלום ולהציגם בשדה.

v. טיפול בפניות, תלונות ובקשות

88. בקשות לשינויים בהזמנות יועברו בכתב בלבד לכתובת service@skymax.co.il. Smartair מתחייבת לטפל בבקשות ולהשיב ללקוח תוך שני ימי עבודה מקבלתן, בכפוף לקבלת מענה מספקי השירותים השונים. יודגש כי אין בסמכות Smartair לאשר בקשות או שינויים ומשכך אלה אינם תלויים בה. אישור הבקשות כפוף לזמינות המוצרים, מדיניות הספקים וחוקי כרטיסי הטיסה הרלוונטיים. Smartair מתחייבת לפעול במסירות ובנאמנות מול הספקים השונים ולסייע ללקוח ככל שיהיה בידה.

89. לרשות המזמין קיימת אפשרות להעביר ל-Smartair כל תלונה או בקשה הקשורה בשירותים שניתנו באמצעות פניה בכתב למחלקת שירות הלקוחות של בכתובת service@skymax.co.il.

90. על המזמין לשמור את כל המסמכים הרלוונטיים לתלונתו, לרבות כרטיסי טיסה, אישורי עליה למטוס, קבלות מקוריות, שוברים, אישורים על אובדן משרדי אבדות ומציאות בשדה תעופה, אישורי תלונה במשטרה, אישורים מבית המלון וכל מסמך רלוונטי אחר, ולהיות נכון להציגם בכל עת.

91. במקרה נזק או אובדן או איחור בקבלת כבודת הנוסעים ידווח הנוסע מיידית לחברת התעופה על האירוע במשרד אבדות ומציאות שבשדה ויקבל אישור מתאים על כך. פניות בנושא אובדן או נזק לכבודת נוסעים יש להפנות ישירות לחברת התעופה בצירוף המסמכים המתאימים. Smartair תעביר לנוסעים פרטי דרכי התקשרות אל משרדי חברות התעופה המטפלים בעניינים אלה.

92. על מנת לאפשר טיפול בתלונה, על הנוסע לפנות אל נותני השירותים, במישרין או באמצעות Smartair כאמור, בהקדם האפשרי לאחר תום מתן השירותים המוזמנים. בכל מקרה, לא תטופלנה תלונות לגבי אירועים שהתרחשו למעלה מ-7 שנים קודם לתלונה.

93. Smartair מתחייבת להעביר לספקי השירותים את תלונת המזמין, ולהעביר אליו כל תשובה שהתקבלה מהם, אולם אין לה כל אפשרות לשלוט או להשפיע על זמני התגובה והמענה של הספקים השונים, או אחריות להם. במידת האפשר, יש להעביר את התלונות הנוגעות לשירותים שסופקו בחו"ל, בשפה האנגלית. נציגי Smartair יסייעו ככל שיידרש לכל נוסע המבקש עזרה בניסוח או בתרגום הפנייה לאנגלית לספק.

ה. לקוחות המחזיקים בכרטיס SKYMAX

94. ככל שהנך מחזיק בכרטיס SKYMAX, יהיה באפשרותך לנצל נקודות SKYMAX שנצברו לזכותך. על צבירת הנקודות והמימוש שלהן באמצעות האתר יחולו הוראות תקנון מועדון SKYMAX.

ו. סעדים

95. max תהיה רשאית בכל עת וללא הודעה מוקדמת להחזיק ולעכב את ביצוע העסקאות ו/או להגביל מקורות כספיים ותשלומים, להגביל את גישתך לשירותים ולסרב לספק לך את השירותים בקרות אחד או יותר מהמקרים הבאים:

95.1.1. אם קיים חשש שהפרת את הוראות תנאי שימוש אלה.

95.1.2. אם אין היא מסוגלת לאמת ו/או לתקף מידע שנמסר על ידיך.

95.1.3. אם היא סבורה שהשימוש שלך בשירותים מהווה סיכון כספי ו/או הונאה כלשהי ו/או אם קיים חשש סביר לכך.

95.1.4. אם היא סבורה שפעולותיך עלולות לגרום להפסד כספי ו/או תשלום ו/או ליצור אחריות משפטית עבורך, עבורן ו/או עבור קהל לקוחותיהן.

95.1.5. אם מנפיק הכרטיס שלך, או הבנק בו מתנהל חשבון האשראי שלך סבור, כי השימוש שלך בשירותים מהווה ניצול לרעה של אמצעי התשלום של מי מהם.

ז. אחריות וסיכונים – כללי

96. השירות באתר מנוהל, מתופעל וניתן בפועל על-ידי חברת Smartair תל אביב בע"מ ובשימושך באתר הנך מביע את הסכמתך לתקנון.

מבלי לגרוע מן האמור בתקנון זה לעיל, ידוע לך שמקס אינה צד לעסקאות המבוצעות באתר (בין אם תוך מימוש נקודות SKYMAX ובין אם לאו), והמוצרים/השירותים (לרבות מחיריהם, טיבם, איכותם, איחורים/ביטולים, אספקתם וכיו"ב) הם באחריותם של נותני השירותים וחברת Smartair, על פי כל דין, ואין לראות במקס כמי שחבה באחריות כלשהי בגינם או בקשר אליהם.

כן ידוע לך שמקס אינה אחראית לכל תוכן ו/או מצג שינתן על-ידי Smartair ו/או מי מטעמה באתר ו/או בכל דרך אחרת ואינה אחראית לדיוק, לנכונות, למהימנות, לשלמות ו/או לשימושיות של כל תוכן ומידע המופיעים באתר.

כמו כן, מקס לא תהיה אחראית לכל נזק ישיר ו/או עקיף שייגרם ו/או עלול היה להיגרם כתוצאה משימוש או הסתמכות על המידע המופיע באתר.

בכל פניה בכל הנוגע למוצרים/השירותים המפורסמים ו/או שנרכשו באתר, יש לפנות למוקד השירות של Smartair בטלפון 03-3734044.

97. מובהר, כי מערכותיהן של smartair ו-max, מעצם היותן מבוססות על תוכנות, חומרות ורשתות תקשורת, חשופות לסיכונים הטבועים במערכות מסוג זה, לרבות תכנות מפגעות (וירוסים, סוסים טרויאנים וכד'), ציתות לקווי תקשורת, פריצה על-ידי גורמים עוינים, התחזות לאתרי max או לאיזה מהמערכות והונאות מקוונות אחרות. smartair ו-max משקיעות מאמצים רבים בהגנה מפני סיכונים אלה, אך למרות זאת, אין אפשרות לחסימה מוחלטת וייתכנו נזקים ו/או הפסדים עקב התממשות איזה מהסיכונים, לרבות גילוי ו/או שיבוש מידע המועבר ו/או מוצג במערכות, ובכלל זאת שיבוש בהוראות/בקשות, פעולות לא מורשות בחשבונות, שיבושים בפעולת המערכות ו/או בזמני התגובה שלהן, לרבות אי-ביצוע, ביצוע שגוי ו/או ביצוע באיחור של הוראה/בקשה, חוסר זמינות של המערכות או איזה משירותיהן וכד'.

98. מובהר, כי השירותים יינתנו על ידי בהתאם להנחיות הלקוח ו/או הנחיותיו של מי שנחזה ללקוח, בכפוף להוראות תנאי השימוש. אשר על כן, כדי להקטין את הסיכון, עליך להקפיד על נהלי אבטחת המידע של max. כמו-כן עליך להודיע מיד לmax על כל מקרה של חשש לשימוש לרעה בחשבונך ו/או בכרטיסך ו/או בשמך. הינך מתחייב לשאת באחריות בגין כל הפרה שלך את נהלי אבטחת המידע של max.

99. מבלי לגרוע מכל האמור בהסכם זה, smartair ו-max תהינה פטורות מאחריות לנזק, הפסד או הוצאה כלשהם העלולים להיגרם לך, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מכל אחד מן האירועים/הגורמים האלה, ובתנאי שאותם גורמים אינם בשליטת max או smartair, ו max או smartair עשו מאמץ סביר למנעם:

99.1. שיבוש בנתונים או בהוראות, או אי-ביצוע או ביצוע באיחור של הוראה כתוצאה מתקלות או שיבושים כלשהם בקווי התקשורת ו/או תפקוד אלקטרוני או מכני

לקוי, בין אצלך, בין בחברה ובין אצל צד שלישי כלשהו באמצעותו עוברים ההוראות והמידע.

99.2. תפקוד לקוי של כל תכנה ו/או חומרה המצויות אצלך, לרבות כל תכנה ו/או חומרה שסופקה לך על-ידי צד שלישי.

99.3. חשיפה וגילוי מידע על ידיך לצד שלישי כלשהו, כתוצאה משימוש בשירותים (לרבות מוצרים ו/או שירותים של צד שלישי המוצעים לך במהלך השימוש בשירותים) או כתוצאה ממסירת פרטים לא מדויקים ו/או כתוצאה מהעברת מכשירך לאחר, לרבות לצורך תיקון המכשיר, לרבות במקרה שאותו אחר יצפה במידע שיתקבל מmax או smartair באמצעות המכשיר או יבצע באמצעותו פעולות שונות במסגרת השירותים, והינך מתחייב לשאת בכל נזק, הפסד או הוצאה שייגרמו לך או לחברה בקשר לכך.

100. מובהר, כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריותך בנוגע למכשירך, לרבות אבטחתו. כמו כן, מובהר, כי פעולות מסוימות שתבצע במכשיר, כגון "פריצתו" עשויות לפגוע באבטחת המידע והשירותים וזאת בנוסף להיותן של חלק מפעולות אלה אי חוקיות ואסורות.

ח. פרטיות

101. ידוע לך כי המידע שהנך מוסר בשימושך בשירותים באתר כולל פרטים, לרבות פרטי התקשרות נכונים ועדכניים, ואשר נמסרו מרצונך החופשי מבלי שהייתה מוטלת עלייך חובה חוקית לעשות כן, וכן כי המידע שייאסף אודותיך במסגרת השימוש באתר ו/או בשירותים (לרבות מידע אודות העדפותיך, מוצרים ושירותים שרכשת באמצעות האתר או שעניינו אותך וכיו"ב) ו/או במסגרת מועדון SKYMAX (ככל שהונפק לך כרטיס מועדון כאמור), וכן כל נתון שיופק על סמך ניתוח מידע כאמור, ישמר במאגרי המידע של max וכן יישמר במאגרי מידע של Smartair (להלן: "**מאגרי המידע**" ו-"**המידע**").

102. השימוש בנתונים שיימסרו על-ידיך ואלו שיאספו אודותיך יעשו בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, התקנות, הצווים והנחיות הרשות המוסמכת. מידע זה ישמש לצורך ניהול וייעול הקשר עמך, פילוח ואפיון הרגלי הצריכה שלך, למטרות שיווקיות, סטטיסטיות ומסחריות, וכן לשם מניעת הונאות ושימושים לא מורשים באתר ו/או בשירותים ו/או בחברותך במועדון SKYMAX (ככל שהנך חבר במועדון כאמור).

103. בכפוף להסכמתך הפרטנית, אתה מסכים ומאשר ל-max להשתמש במידע האמור לעיל במטרה לשלוח לך חומר שיווקי ו/או פרסומי לרבות בדרך של דיוור ישיר, וכן באמצעות הדואר ו/או הדואר האלקטרוני ו/או באמצעות הודעות SMS ו/או באמצעות מערכת חיוג אוטומטי (IVR) ו/או בכל אמצעי תקשורת אחר, ולרבות לאחר פילוח ואפיון של הרגלי הצריכה שלך ו/או לצורך ניתוח סטטיסטי של המידע לצרכיה של max ו/או בכדי למנוע שימוש לא חוקי ו/או לא מורשה באתר ו/או בשירותים.

104. מבלי לגרוע מן האמור, ידוע לך שתקבל Smartair הודעות תפעוליות ושירותיות בקשר להזמנתך, ככל שיידרש, בהתאם לפרטי ההתקשרות אותם מסרת בתהליך ההזמנה.
105. ידוע לך והינך מאשר כי מקס מעבירה ל-smartair מידע רלוונטי לצורך ביצוע ההזמנה ומימוש הנקודות באתר.
106. בכדי להשתמש בחלק מן השירותים בנוחות וביעילות, ייתכן ותידרש לספק ל-max ו/או Smartair מספר פרטים אודותיך. פרטים אלו כוללים, בין היתר, את שמך המלא, כתובת הדואר האלקטרוני שברשותך, תאריך הלידה, מגדרך, כתובת, ומספר טלפון נייד. כן ייתכן ותתבקש לספק מידע בנקאי אודותיך כגון מספר חשבון הבנק וכן את פרטי כרטיסי האשראי שלך (להלן: "המידע"). הפרטים אשר יסופקו על-ידיך כאמור, יכול ויאומתו כנגד מידע אודותיך שיש כבר ברשות max, או על ידי מידע דומה שסופק ל-max, או כנגד כל מידע דומה אשר מצוי בחזקתו של צד שלישי כלשהו, אשר יימסר ל-max כדין.
107. להלן יפורטו הנהלים אשר על פיהם פועלות max ו-Smartair באיסוף ושימוש בפרטים אודותיך, לרבות במידע אודות מקום הימצאך בעת השימוש בשירותים (להלן: "מדיניות הפרטיות"). יש להדגיש כי max ו-Smartair רואות חשיבות רבה בשמירה על פרטיותך, ועושות לכן מאמצים רבים על מנת לשמור כיאות על המידע שנמסר להן. max ו-Smartair נוקטות באמצעים רבים וחדשניים כדי לשמור על אבטחת המידע ועל פרטיותך וכן דואגות לעדכן ולחדש אמצעים אלו מעת לעת. השימוש באתר והאמור להלן כפופים גם [למדיניות הפרטיות של max](#).
108. מדיניות הפרטיות יכול ותשתנה מעת לעת. בכל מקרה בו max ו-Smartair ישנו באופן מהותי מדיניות זו, שינוי הנוגע לאופן בו הן משתמשות במידע ובפרטים שנמסרו על ידך, max ו-Smartair תודענה על כך על ידי הצבת הודעה מתאימה באתר, או על ידי שליחת הודעת דואר אלקטרוני.
109. מדיניות הפרטיות חלה גם על המידע האישי המזהה שנמסר על ידיך ונאסף עליך כחלק מהשימוש בשירותים, וכן על מידע שנאסף אודותיך בזמן שאתה גולש באתר או עושה שימוש בשירותים (לרבות אופן השימוש שלך במכשירך).
110. max ו-smartair אינן נושאות כל אחריות בגין שימוש במידע אודותיך ואודות בית העסק על ידי צדדים שלישיים לרבות גופים מסחריים, אתרים או סוחרים מקוונים אשר משתמשים או מופיעים בשירותים ואשר אינם בשליטתה של חברת max או smartair. בכל מקרה של ספק עליך לבדוק את מדיניות הפרטיות, ותנאי השימוש של אותו סוחר, אתר או גוף מסחרי.

111. max ו-smartair מתעדות באופן אוטומטי בשרתיהן את כל המידע שנקלט מן הדפדפן/טלפון סלולארי שברשותן ו/או כל מכשיר אחר, ובכלל זה כתובת ה-IP שלך, מקום הימצאך וכן את כל הדפים בהם ביקרת. בהסכמתך לתנאי השימוש הללו הינך מביע את הסכמתך כי תיעוד כאמור יבוצע על ידי max ו-smartair.

112. max ו-smartair עשויות להשתמש במידע שנאסף אודותיך, **לרבות נתונים אודות מקום הימצאך** בעת השימוש בשירותים ואופן שימושך הפיזי בהם ("המידע"), למטרות הבאות, וברישומך לשירותים (לרבות רישום לאתר ו/או לאפליקציות) ובעצם השימוש בהם הנך מסכים ומאשר ל-max ול-smartair לעשות שימוש במידע כאמור.

112.1. **לאפשר שימוש בשירותים השונים באתר ולאפשר את תפעולו התקין של האתר** וכן כדי לשנות, להוסיף, לשפר ולהעשיר את השירותים והתכנים המוצעים במסגרת האתר ולהציע מוצרים ושירותים משלימים לרבות באמצעות צדדים שלישיים.

112.2. **אבטחת מידע וניטור הונאות** : max עשויה להשתמש במידע לצרכי אבטחת מידע וכן בכדי למנוע שימוש לא חוקי, ו/או לא מורשה בכרטיסי האשראי שלך ו/או בחשבונך, לפי העניין.

112.3. **יצירת קשר עמך**, ובכפוף לאמור בסעיף 112.5 להלן.

112.4. **ניתוח סטטיסטי של המידע**, לצרכיהן של max או smartair.

ככל שאינך מעוניין ש-max או smartair תעשה שימוש כאמור במידע שנאסף אודותיך, הנך מתבקש שלא לעשות שימוש בשירותים (לרבות להרשם לאתר ו/או לאפליקציות).

112.5. בנוסף, **ובכפוף להסכמתך המפורשת**, max או smartair עשויות להשתמש במידע **לצרכים שיווקיים** כמפורט להלן: לצורך משלוח חומר שיווקי ו/או פרסומי אליך ו/או אל בית העסק לרבות באמצעות הדואר או הדואר האלקטרוני או באמצעות הודעות SMS או באמצעות פקסימיליה או באמצעות מערכת חיוג אוטומאטית, או בכל אמצעי תקשורת אחר, בין היתר, בהתבסס על מקום הימצאך וכן בהתבסס על פילוחים ועל העדפות כפי שנקלטו כתוצאה מהשימוש בשירותים ו/או כתוצאה משימוש בכרטיס האשראי ו/או פעילות בחשבון הסליקה שלך ו/או מכל פעילות אחרת המתנהלת באמצעות max.

לצורך כך, max תעשה שימוש בשירותי המיקום של מכשירך, כולם או חלקם בהתאם לשירות, גם מקום ששירותים אלה כבויים (למשל, max תעשה שימוש במסדר ה-wifi של מכשירך, אף אם אינו פועל).

113. מבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה, הנך מאשר ומסכים במפורש שmax ו/או מי טעמה תאסוף, תעבד ותשמור מידע אודות הפעילות שלך באתר ומידע נלווה רלוונטי כדי לספק לך את השירות נשוא הסכם זה. הסכמה זו אינה גורעת מזכויותיך על-פי חוק והיא ניתנת למשיכה בכל עת בדרך של סיום הסכם זה. מדיניות הפרטיות של max, הזמינה באתר max, מסבירה כיצד החברה אוספת, מעבדת ושומרת את המידע האמור. ניתן לגשת למדיניות הפרטיות של max בכל עת באתר max או לבקש עותק ממדיניות זו באמצעות פנייה למוקד השירות של max. בכל מקרה של שינוי מהותי במדיניות הפרטיות של החברה, תישלח לך הודעה על כך.

114. גילוי המידע אודותיך לצדדים שלישיים

114.1. Smartair וmax לא ימכרו ו/או ישכירו ו/או יעבירו את המידע אודותיך, כולו או חלקו, לצד שלישי כלשהו, מבלי לקבל את הסכמתך המפורשת לכך.

114.2. Smartair וmax תהיינה רשאיות לחשוף את המידע, לצדדים שלישיים כלשהם בכפוף לתנאים הבאים:

114.2.1. חשיפת המידע או חלקו לגורמים מסוימים הכרחית לשם אספקת השירותים ולצרכי אבטחת מידע (לרבות זיהוי שלך) וכן בכדי למנוע שימוש לא חוקי ו/או לא מורשה בכרטיסיך ו/או בחשבונך, לפי העניין. יש להדגיש, כי אלא אם כן נאמר אחרת, לגורמים אלו אין זכות להשתמש במידע זה מעבר למטרה שלשמה הן סיפקו אותו.

בין היתר, האמור לעיל יחול במקרה בו תרכוש מוצרים או שירותים במסגרת שיתוף פעולה בין Smartair לבין צד שלישי. במקרים אלה, יועבר לשותפים או המפרסמים המידע הנחוץ לצורך השלמת הליך הרכישה או מתן שירותים.

114.2.2. במידת הצורך או כנדרש על פי החוק או בהליכים משפטיים.

114.2.3. במקרה בו Smartair וmax תמצאנה כי פעולותיך בשירותים מפרות את תנאי השימוש באתר, או מבוצעות לשם ביצוע תרמית מכל סוג שהוא.

114.2.4. העברת המידע לצרכים הנדרשים על פי דין, וכן לצדדים קשורים המנפיקים או סולקים ביחד עם max את פעילות כרטיסי האשראי ו/או העמדת האשראי.

115. Cookies

115.1. "Cookie" הינה קובץ טקסט קטן אשר מועבר למכשירך על ידי שרת אינטרנט. קובץ זה אינו מהווה תוכנת מחשב ואין בו את היכולת לקרוא את המידע המצוי בו, או לבצע פעילות כלשהי על גביו. מטרת השימוש ב-Cookies היא בכדי ששרתי

max ו-smartair יוכלו לזהות אותך במהירות וביעילות כאשר אתה חוזר ומשתמש באילו מהשירותים וכאשר הינך מבקר באתרים אחרים.

115.2. בהסכמתך לתנאי השימוש הללו (וכל עוד לא תשנה את הגדרות הדפדפן שלך לצורך חסימתן) הינך מתיר לmax ו-smartair ל"השתיל" Cookies על מכשירך, להשתמש במידע האגור ב - Cookie, ולזהותך על פיה.

115.3. באמצעות max ו-smartair Cookies עשויות, בהתאם לשיקול דעתן, לפרסם מידע אודותיה באתרים שונים בהם תגלוש (להלן: "ספקי צד שלישי"). במהלך שימושך באתרים אלו ייתכן וייוספו מידע לגביך וmax או smartair עשויות לעשות בו שימוש לצורך התאמת התוכן הפרסומי שיוצג בפניך לנושאים המעניינים אותך ואינו מזהה אותך ספציפית.

max ו-smartair אינן אחראיות לתפעול האתרים של ספקי צד שלישי או לתוכן המוצע בהם. מדובר באתרים עצמאיים לחלוטין. על כן, מומלץ יהיה לעיין במסמכי מדיניות הפרטיות של כל אחד מהאתרים של ספקי צד שלישי.

max מתירה לחברות מסוימות לנהל את מערך הפרסום שלהן באמצעות אתר האינטרנט שלה. המודעות הללו מגיעות ממחשביהן של אותן חברות. החברות הללו מציבות Cookies במחשבך ומשבצות "משואות רשת" (Web Beacons) במודעות הפרסומות, או באתר עצמו. המשוואות הללו מכילות קבצים גרפיים זעירים בעלי מזהה ייחודי אשר תפקידו לאבחן ולסייע בצבירת מידע אודות הצפייה והשימוש באתר. המידע הזה נועד להתאים את התוכן הפרסומי שיוצג בפניך לנושאים המעניינים אותך ואינו מזהה אותך ספציפית. השימוש של החברות המפרסמות ב-Cookies ולמשואות רשת, כפוף למדיניות הפרטיות שלהן ולא של max. אם יהיה ברצונך לבדוק מדיניות זאת עליך לפנות לאתר האינטרנט שלהן.

115.4. במידה והנך מעדיף לחסום קבצי Cookies במהלך גלישתך באתר אינטרנטי, יש באפשרותך לשנות את הגדרות הדפדפן בו אתה משתמש לאופן בו הוא יבקש את אישורך בכל פעם באופן פרטני, או לחילופין לסרב להם באופן גורף. היה ואינך יודע כיצד לעשות זאת, יש באפשרותך לבדוק את סדר התהליך בלשונית העזרה של הדפדפן בו אתה משתמש. שים לב כי אם תשבית את קבצי ה-Cookies יתכן כי זה יהווה פגיעה במתן שירותים ונתונים אחרים אודות העדפותיך והרגלי הגלישה שלך.

ט. קישורים לאתרים חיצוניים

116. ייתכן וחלק מהשירותים יכילו קישורים (Hyperlinks) לאתרים אחרים, לרבות קישורים שנעשו על ידי גורמים המבצעים פרסום באמצעות השירותים. קישורים אלה נועדו לנוחיותך בלבד. השימוש במידע או בתכנים אחרים הנמצאים באתרים החיצוניים אליהם מוביל הקישור טעון זהירות ובדיקה קפדניים. מובהר כי, לmax או smartair אין כל שליטה או זכות על התכנים הנמצאים באתרים חיצוניים אלה. כמו כן, max או smartair אינן נושאות בכל אחריות במקרה בו הסתמכת ו/או ביצעת פעולות בהתאם לנמצא באתרים חיצוניים אלה. אין לפרש את הקישורים הנמצאים בשירותים כהמלצה, העדפה או אישור להשתמש בחומר ו/או התכנים ו/או המוצרים המופיעים באתרים החיצוניים. כמו כן, אין לפרש קישורים אלה כערובה למהימנות, לדיוק או לשלמות המידע המצוי בהם.

117. במידה ומצאת במידע הנמצא בשירותים, או במידע הקיים בין תכניו של כל שירות אחר המקושר ממנו, חומר הנחזה כלא תקין, לא חוקי, לא מוסרי או שאינו עומד בציפיות המשתמש, אתה מתבקש להודיע על כך למנהלי השירותים באמצעות שירות הלקוחות של max בטלפון 03-6178888.

י. הודעות ועדכונים

118. הודעות ועדכונים באשר לשירותים המוענקים באמצעות השירותים, לרבות דואר פרסומי, יכול ויישלחו אליך באמצעות מערכת הדואר האלקטרוני, או באמצעות דואר רגיל או באמצעות הודעות SMS או באמצעות פקסימיליה או באמצעות מערכת חיוג אוטומאטית, או בכל אמצעי תקשורת אחר לכתובת אותה ציינת בטופס הרישום לשירותים, או שנמסרה לנו במסגרת מתן השירות הנוכחי, או במסגרת ההסכם עליו הינך חתום מול max.

מבלי לגרוע מן האמור, ידוע לך שתקבל מSmartair הודעות תפעוליות ושירותיות בקשר להזמנתך, ככל שיידרש, בהתאם לפרטי ההתקשרות אותם מסרת בתהליך ההזמנה

יא. גיל ואחריות כללית

119. הינך מצהיר כי הינך כשיר משפטית למתן התחייבויותיך על פי תנאי השימוש הללו, לרבות שימושך בשירותים. הינך נושא באחריות מלאה בעבור כל השימושים שהינך מבצע בשירותים.

יב. שירות לקוחות

120. שיחת טלפון - 03-6178888, ימים א'-ה', בין השעות: 00:16-8:30

121. פייסבוק/מסנג'ר - בכתובת <https://www.facebook.com/max.finance.il>, ימים א'-ה', בין השעות: 00:16-8:30

122. הודעות SMS – בטלפון 055-700154, ימים א' –ה' 08:30 – 22:00, יום ו' 08:30 – 13:00

123. ניתן לפנות אל שירות הלקוחות בכל עת, לרבות במקרים של תקלות טכניות באתר באמצעים המפורטים להלן: בטלפון 03-6178888, או באמצעות משלוח או הגעה אישית למשרדי max בכתובת בן גוריון 11, בני ברק.

יג. הפסקת השירות

124. max שומרת לעצמה את הזכות להפסיק, לצמיתות או לפרק זמן מוגבל, את השירותים, כולם או חלקם, בהודעה מוקדמת של 14 יום אליך (למעט במקרים חריגים בהם ההפסקה נובעת מהצורך להגן עליך ו/או על max, שאז max תהיה רשאית להפסיק את השירותים לאלתר).

125. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, max שומרת לעצמה את הזכות לבטל, לצמיתות או לפרק זמן מוגבל, את הרשאתך לשימוש בשירותים, כולם או חלקם, לרבות עקב חשש לשימוש לרעה בשירותים על-ידיך או על-ידי צד שלישי.

יד. סמכות שיפוט

126. השימוש בשירות כפוף לדין הישראלי בלבד.

127. סמכות השיפוט נתונה לבתי המשפט בתל אביב-יפו בלבד. מחובתך כמקבל שירות שהוא תושב או אזרח של מדינה זרה או שהוא נמצא באותה העת במדינה זרה, לבחון ולבדוק האם השירות ותנאי השימוש בשירות תואמים גם את חוקי המדינה הזרה. אין ביכולתה של max להתאים את השירות ותנאי השימוש בשירות על פי החוקים של כל מדינה ומדינה בעולם. אי לכך, מובהר כי אתה תישא לבדך באחריות על כל הפרת דין של מדינה זרה באם תתבצע כתוצאה משימוש בשירות.