

# תקנון שירותי TailoRoutes Travel לבניית מסלולי טיול בחו"ל

## כללי

לקוחות נכבדים, משימתנו ב-TailoRoutes היא להעניק לכם את חווית הטיול המושלמת. אנו מחויבים להתאים עבורכם מסלול מדויק שיענה על כל צרכיכם, תוך חיסכון משמעותי בזמן ובמשאבים כספיים.

## 1. השירותים:

### א. שיחת ייעוץ

- שיחת ייעוץ (בטלפון / זום / מפגש פרונטלי, בהתאם להעדפת הלקוח ומגבלות גאוגרפיות), למשך של עד שעה וחצי, לקבלת ייעוץ מקצועי בכל הנוגע לטיולכם - יעדים, אתרים, מסלול אופטימלי, דרכי הגעה, או כל דבר אחר.
- עד 24 שעות לאחר תום שיחת הייעוץ תקבלו מייל סיכום עם הנקודות שהועלו וההמלצות שניתנו בפגישה.
- התשלום יבוצע מראש (באמצעות ביט, פייבוקס, או העברה בנקאית) ע"פ מחירון האתר אשר יעודכן מעת לעת.
- לאחר ביצוע התשלום ניתן לבטל את שיחת הייעוץ עד 24 שעות לפני מועד השיחה תוך קבלת החזר תשלום מלא. ביטול לאחר מכן אינו מזכה בהחזר.
- במקרה של מעבר לשירותי תכנון מסלול, יבוצע קיזוז מלא של עלות שיחת הייעוץ ממחיר התכנון הראשוני.

### ב. בניית מסלול טיול

#### שלב 1 - התחייבות ותשלום

- מילוי טופס הזמנת שירות + שאלון ראשוני מקדים.
- תשלום מראש על שלב תכנון המתווה בלבד, כתנאי לתחילת עבודה.
- אפשרות ביטול עד 24 שעות לפני מועד פגישת ההיכרות, וקבלת החזר תשלום מלא.
- בגין ביטול בין מועד השיחה ועד 24 שעות לאחר קיומה: יבוצע החזר של 50% בלבד.
- בגין ביטול לאחר מכן: לא יינתן החזר.

#### שלב 2 - פגישת היכרות

- פגישה טלפונית/זום, להעמקה בהעדפותיכם, מילוי שאלון, ואיסוף כל מידע חיוני.
- לאחריה, יישלח אליכם במייל סיכום לאישור.

#### שלב 3 - גיבוש תכנון מתווה של מסלול

- תכנון מתווה יישלח במייל עד 5 ימי עבודה לאחר פגישת ההיכרות.
- בשלב זה ניתן לבקש תיקונים והתאמות, עד לגיבוש התכנית הסופית.
- עם קבלת אישור בכתב, תחל העבודה על התוכנית המפורטת.

- שינוי לאחר מתן אישור יהיה כרוך בתשלום נוסף, בהתאם למחירון האתר.

#### **שלב 4 - בניית תוכנית מפורטת**

- הכנת תוכנית מלאה תוך 10-15 ימי עבודה (בהתאם למשך ומורכבות הטיול).
- ביטול השלב המפורט: ניתן עד 24 שעות לאחר מתן האישור להמשך בלבד. לאחר מכן - לא יינתן החזר.
- שינוי/החלפת יעד לאחר קבלת התוכנית - כרוך בעלות מלאה ותכנון מחדש.

#### **שלב 5 - מסירת החומרים**

- יישלח אליכם תיק תכנון טיול מפורט בקובץ PDF כולל: לוחות זמנים, מסלולים, אטרקציות והמלצות.
- זכות לשיחת זום נוספת של שעה להבהרות, ולאחר מכן זמינות לשאלות נקודתיות במייל.
- בקשת הרחבה לשינויים או לסיוע תוך כדי טיול תהיה כרוכה בתשלום נוסף ובהתאם למחירון האתר.

#### **שלב 6 – סיוע תוך כדי טיול (אופציונלי)**

- הסיוע מבוצע במייל או ווטסאפ, במהלך שעות העבודה שמפורטות באתר, ע"פ שעון ישראל.
- שירות הסיוע מוגבל לייעוץ עבור עד שלושה נושאים שונים.
- תשלום מראש כתנאי למתן השירות.
- תשובות תסופקנה עד 4 שעות ממועד קבלת הפנייה (למעט פניות שנשלחו פחות מ-4 שעות לפני סיום יום העבודה - שאז תשובות תינתנה בבוקר של יום העבודה הבא).

### **ג. הכנת מסלול מזורז במקרים דחופים:**

אם נדרש תכנון דחוף, מוצעות שתי אפשרויות:

- קבלת תכנון מתווה של הטיול מפורט יחסית (אך פחות ממסלול מלא), במייל, תוך זמן קצר. כולל רשימת יעדים מומלצים, ללא מפות.
- שיחת ייעוץ בלבד (בתעריף של ייעוץ).

### **2. רכישת מסלולים מוכנים מראש:**

- ניתן לרכוש דרך האתר מסלולים מוכנים מראש - קבצים דיגיטליים מודולריים (PDF) שניתן לשלב לבניית טיול מקיף.
- אספקה: המסלולים שנרכשו דרך האתר יישלחו כקבצי PDF לכתובת האימייל שצוינה ברכישה, וזאת לא יאוחר מסוף יום העסקים הבא.
- ללא החזרים: כל מכירה של מסלולים מוכנים מראש היא סופית וללא אפשרות ביטול/החזר כספי, בהתאם לחוק הגנת הצרכן (טובין דיגיטליים).

### **3. מדיניות תשלומים וביטולים:**

- כל תשלום יבוצע מראש ואך ורק באמצעים המצוינים.
- ביטולים והחזרים בהתאם לסעיפים המפורטים מעלה ותחת תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה) [תקנה 14ג(ד)(3)], תשע"א-2010] לגבי שירותים מותאמים אישית.
- כל בקשת שינוי במסלול לאחר אישור תחייב תשלום נוסף.

## 4. זכויות יוצרים:

- כל התוצרים הדיגיטליים שיישלוחו ללקוח הם לשימוש האישי בלבד וחל עליו איסור להעבירם לכל צד שלישי, למעט משתתפי אותו טיול.
- הפרה תיחשב כפגיעה בזכויות יוצרים ועלולה לגרום נקיטת הליכים משפטיים.

## 5. סודיות ואבטחת מידע:

- כל מידע אישי/תכנוני/רפואי שיימסר לצורך השירות יישמר בסודיות מוחלטת, ולא יועבר לצדדי ג', למעט לפי דרישה חוקית.
- TailoRoutes מתחייבת לבצע אמצעי אבטחה סבירים לשמירת פרטיות המידע.

## 6. הגבלת אחריות:

- TailoRoutes מייצעת וממליצה, אך אינה אחראית להזמנות חיצוניות (טיסות, לינות, רכב, אטרקציות).
- כל הבדיקות לגבי עדכניות הנתונים, זמינות/ביטול אתרים, והתאמות בזמן אמת – באחריות הלקוח.
- אין אחריות על טיב השירות של כל גורם חיצוני שהומלץ.
- TailoRoutes לא נושאת באחריות לכל נזק, אובדן, או עיכוב שייגרמו בעקבות שימוש בשירותי התכנון.
- TailoRoutes אינה סוכנות נסיעות ואינה מתחייבת להזמנות כלשהן בפועל.
- הגבלת אחריות:
- TailoRoutes אינה אחראית לכל נזק עקיף, תוצאתי, או מיוחד. האחריות המרבית של TailoRoutes מוגבלת לסכום השווה לתמורה ששולמה בפועל עבור השירות, ובכל מקרה לא תעלה על סך של 5,000 ש"ח. הגבלת אחריות זו תחול על כל תביעה, סיבה משפטית או נזק, בין אם נובעים מחוזה, נזיקין או אחרת.
- הגבלת גיל:
- על הרוכש שירותים מ TailoRoutes להיות בן 18 שנים ומעלה.

## 7. עדכון תקנון:

- TailoRoutes שומרת לעצמה את הזכות לעדכן תקנון זה בכל עת. הנוסח המחייב הוא זה המופיע באתר בעת ביצוע ההתקשרות.
- האחריות לעיין בתקנון העדכני לפני ביצוע ההתקשרות חלה על הלקוח.
- TailoRoutes רואה במזמין השירות כמאשר את התקנון ומסכים לכל תנאיו.

## 8. כתובת וטלפון העסק:

- כתובת: רח' בבלי 37, ת"א. מיקוד: 6291778.
- טלפון: 052-2343770.