

## **Africa4U – תנאים כלליים ואותיות (לא) מאוד קטנות :**

נובמבר 2020

### 1. בללי

א. Africa4U הינו עוסק פטור בבעלות וניהול עמירם בורג, העוסק בייעוץ, תכנון, ליווי וארגון טיולים, בעיקר לאפריקה המזרחית והדרומית והאיים בסביבה, אך גם ליעדים נוספים.

ב. הלקוח (הגדרת לקוח: כל אדם שקיבל או יקבל מ-Africa4U שירות כלשהו בתשלום) מתבקש לקרוא את הכתוב במסמך זה בקפידה שכן זכויותיו וחובותיו נקבעים לפיו וההתקשרות עם Africa4U מהווה הסכמה מוחלטת ובלתי חוזרת של הלקוח וכל מי מטעמו לכל האמור בו, ולכך שלא יהיו לו ו/או למי מטעמו כל טענה ו/או תביעה במישרין ו/או בעקיפין נגד Africa4U ו/או מי מבעליו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מטעמו אלא על פי המפורט בתנאים אלו. לא תישמע כל טענה של הלקוח כי לא קרא את התנאים הללו ו/או כי לא הופנתה תשומת ליבו אליהם בעת ההתקשרות עם Africa4U.

ג. ל-Africa4U היכרות רבה עם היעדים השונים, והחלק הארי של המלצותינו מבוסס ביקור וניסיון אישי. עם זאת, עולם התיירות והטיולים הוא דינמי, מתפתח ומשתנה, מקומות ועסקים נסגרים, נפתחים ומשתנים. בנוסף, לא בכל מקום ופעילות המומלצים על ידינו הזדמן לנו לבקר ולהתנסות אישית. מקומות ופעילויות שכאלה מומלצים על ידינו לאחר שהומלצו לנו על ידי מקורות שאנו נותנים בהם אמון מקצועי, ולאחר שנבחנו על ידינו באמצעים שונים ועד כמה שניתן מבלי לנכוח פיזית במקום. בין שכך ובין שכך, Africa4U לא יהיה אחראי לתוצאות, תקלות, נזקים והשלכות שונות מביקור במקומות והפעילויות המומלצים על ידו, או לכל אי התאמה בין המומלץ על ידו, לבין ההתנסות של הלקוח בשטח. בנוסף, ל-Africa4U לא תהא כל אחריות לאי יכולת לממש המלצה או ביקור כאלו ואחרים בשל אירועים ביעד שאינם בשליטתו, כגון כוח עליון, תופעות טבע, Covid-19 או דומה לו, אי שקט ואי סדר מדיני, ביטחוני, כלכלי וכד'.

ד. ביעדים והמדינות השונים, הסטנדרטים, הנהגים וההתנהלות אינם תואמים בהכרח את אלו שאנו מכירים ממדינתנו, או ממדינות מערביות/מתקדמות. יש לקחת עובדה זו בחשבון ולראותה כחלק מחוויות הטיול והמפגש עם תרבויות אחרות. גלו אורח רוח וסבלנות, וקבלו את הדברים בקלילות ככל שניתן.

ה. כל דבר, לרבות תשלומים, הרשום בהצעת או הסכם טיול / שירותי תיירות או כל מסמך אחר עליו חתם הלקוח, או הביע לו הסכמה בכתב כאמור בסעיף 4ג', השונה מהאמור במסמך תנאים כלליים זה, והשוני הוא לטובת Africa4U, יראו אותו כתקף וגובר על האמור במסמך זה. כל דבר שהצעת או הסכם הטיול / שירותי תיירות לא התייחס אליו, ייראו את האמור במסמך זה כחל עליו.

### 2. תשלומים, מחירים ולו"ז – פגישת ייעוץ, שיתוף מפה, קובץ הסברים, תכנון מסלול

#### א. אמצעי תשלום

לא ניתן לשלם בכרטיסי אשראי. תשלומים יעשו במזומן, באמצעות אפליקציות ביט או פיי בוקס, באמצעות פיי-פאל (רק אם ניתנה הסכמת Africa4U במפורש לצורת תשלום זו, ובתוספת 5%

עמלה), או בהעברה בנקאית (רק אם ניתנה הסכמת Africa4U במפורש לצורת תשלום זו. שירות ששולם בהעברה בנקאית ייחשב כשולם ותינתן תמורה בגינו רק לאחר שההעברה תופיע בחשבון Africa4U - בד"כ לאחר יום עסקים).

ב. פגישת ייעוץ בלבד (פיזית או טלפונית/אונליין)

הסכום שייגבה, במעמד סיום הפגישה, יהא לפי משך הפגישה, כפי שיסוכם מראש בין Africa4U ללקוח, אך בסך שלא יפחת מ-350 ₪ לעד שעתיים, ומ-50 ₪ לכל חצי שעה נוספת או חלקה .

ג. מפות ומדריך כתוב

בנוסף לפגישה, ניתן לקנות שימוש במפה/ות אונליין, וקובץ הסברים. המחיר יסוכם בין הצדדים מראש או בסיום הפגישה, והוא תלוי יעד/ים והיקף הטיול. התשלום יתווסף לתשלום בגין הפגישה וישולם במעמד סיום הפגישה.

ד. תכנון מסלול

בגין שירות של תכנון מסלול, ייגבה מחיר כולל שיסוכם בין הצדדים, אך שלא יפחת מ-850 ₪, ויכלול פגישה של עד 4 שעות, מפה, קובץ וכן טיוטה ראשונה של טבלת תכנון מסלול מפורט. לאחר הטיטה הראשונה יועברו הערות על ידי הלקוח ל-Africa4U, ולאחריהם תועבר גרסה שניה וסופית של טבלת התכנון. הפגישה יכול שתהא בתחילת התהליך או לאחר מסירת הטיטה הראשונה. אם ייבחר הלקוח לוותר על הפגישה, יחול התעריף של תכנון מסלול ללא פגישה שבסעיף ה' להלן. התמורה תשלום בשני תשלומים: התשלום הראשוני ישקף עלות של פגישת ייעוץ לפי משך הזמן שארכה + עלות קובץ ומפה, לא יפחת מסך של 550 ₪, וישולם במעמד סיום הפגישה. יתרת התשלום תשולם מיידית עם העברת הגרסה הסופית של טבלת תכנון המסלול.

ה. תכנון מסלול ללא פגישה

היה ומכל סיבה שהיא ייבחר הלקוח שלא לערוך פגישת ייעוץ, אך יהיה מעוניין במסלול, אזי תמורת סך שלא יפחת מ-500 ₪, תיערך שיחה מקדימה קצרה של עד חצי שעה כדי לקבל מהלקוח מידע על הטיול והמשתתפים. מיד בסיום השיחה יבוצע התשלום במלואו. לאחר מכן יקבל הלקוח שיתוף למפה. לאחר פרק זמן כמפורט תחת סעיף לו"ז להלן, יקבל הלקוח קובץ הסברים וטיטה ראשונית של טבלת תכנון מסלול. לאחר קבלת הטיטה יועברו הערות על ידי הלקוח ל-Africa4U, ולאחר מכן תועבר גרסה שניה וסופית של טבלת תכנון המסלול. שירות שכזה כולל שיחה נוספת של עד חצי שעה לאחר מסירת הטיטה הראשונה. היה ו-Africa4U יאלץ להשקיע מעבר לשעה אחת של שיחות טלפון, או שהערות הלקוח יהיו בהיקף גדול שיצריכו עבודה מרובה נוספת מצד Africa4U, יעדכן בכך Africa4U את הלקוח, ורק לאחר הסכמה בין הצדדים על גובה תוספת התשלום, יושלם התכנון הסופי ויועבר ללקוח. הלקוח מודע ומסכים לכך, שהשירות המסופק תחת סעיף זה אינו מותאם אישית במלואו, שכן רק תחת השירות שבסעיף ד' לעיל ניתן לעמוד היטב על מאפייניו וצרכיו של הלקוח כמטייל בכלל, ולגבי הטיול הספציפי בפרט, וללקוח לא יהיו כל טענות כלפי Africa4U בגין אי התאמה כזו או אחרת.

ו. תוספת תשלום במקרה של קבוצת מטיילים

מובהר בזאת כי תחול תוספת תשלום במידה ואחד או יותר מהשירותים לעיל ניתן ונעשה עבור טיול בו משתתפים יותר מזוג אחד או משפחה אחת או מעל 2 מטיילים יחידים או בעבור קבוצה. אין זה משנה אם לפגישה הגיע נציג אחד או הגיעו מספר נציגים. התוספת תיקבע לפי שיקול דעת

Africa4U, שיידע את הלקוח בגובה התוספת טרם הפגישה או רכישת השירותים הנוספים, אך בכל מקרה לא תפחת מ-25% מעלות הפגישה והשירותים.

## ז. לו"ז

- i. שיתוף מפה אפשרי רק לבעלי כתובות ג'ימייל, ויתבצע תוך 24 שעות מרגע קבלת התשלום ו/או מסירת כתובת הג'ימייל, לפי המאוחר.  
הלקוח מודע לכך שמדובר במפה מסוג Google My Maps ושנכון לעכשיו אפליקציית My Maps זמינה רק לבעלי מכשיר עם מערכת הפעלה Android. בעלי אייפון יוכלו להשתמש בה בעזרת הדפדפן הרגיל. האפליקציה מצריכה חיבור אינטרנט פעיל, אך ניתנת לשימוש גם ללא קליטה, כל עוד נפתחה בזמן שהייתה קליטה, והמפה נטענה במלואה ולא נסגרה. שיתוף המפה מסתיים מיד עם החזרה מהטיול.
- ii. קובץ הסברים (ללא טבלת תכנון מסלול) יועבר עד כחודש לאחר הפגישה (אלא אם התחייבה Africa4U לפרק זמן קצר יותר).
- iii. קובץ הסברים עם טיוטה ראשונה של טבלת תכנון מסלול, יועבר עד כחודש לאחר הפגישה או עד כחודש לאחר שעדכן הלקוח את Africa4U בתאריכי ושעות הטיסה הלו"ש ליעד/ים, לפי המאוחר (אלא אם התחייבה Africa4U לפרק זמן קצר יותר).  
על הלקוח להעביר את הערותיו לטיטת המסלול תוך כשבועיים.  
Africa4U תעביר את הגרסה הסופית של הקובץ+טבלת תכנון המסלול עד כשלושה שבועות לאחר קבלת הערות הלקוח (אלא אם התחייבה Africa4U לפרק זמן קצר יותר).
- iv. אם לא נכתב אחרת לעיל, תשלום מלא עבור כל שירות שהוא יעשה מראש, מיד במעמד תום הפגישה, אם תהליך ההתקשרות החל בפגישה, או בתום שיחת הטלפון הראשונה, אם התהליך החל ללא פגישה, ולמעט במקרה של רכישת טיול מאורגן פרטי ו/או טיסות ו/או שירותי קרקע, כמפורט להלן.

## 3. זכויות יוצרים / שמירת מידע / קניין רוחני

- א. הלקוח יקבל שיתוף אונליין למפה, עם הרשאת צפייה, ללא אפשרות עריכה, שבו מדובר במפה המשותפת לכל המטיילים.
- ב. הלקוח יקבל קובץ הסברים וטבלת תכנון מסלול בפורמט PDF, שניתן להדפסה בלבד אך לא להעתקה, עריכה או שינוי. בנוסף, על גבי כל דף מדפי הקובץ יופיע watermark לגבי שמירה על זכויות היוצרים.
- ג. בעצם ההתקשרות בין הצדדים מתחייב הלקוח לשמור בקפידה על זכויות היוצרים במידע והחומרים שקיבל מ-Africa4U, בין כתובים ובין בע"פ, לרבות מה שרשם הלקוח לעצמו במהלך הפגישה. המידע והחומרים הם פרי עמל רב והשקעה כספית, שכוללים נסיעות נשנות לאפריקה, וגם חקר ולימוד מעבר לכך. חלקם ייחודיים ל-Africa4U, וגם אלו שלא, מוגנים מעצם אופן סידורם והעברתם ללקוח. אין להעתיקם, להעבירם, לשתפם או לפרסמם, בחלקם או כולם, פיזית, בכתב, בע"פ או אונליין -

ברשת, בקבוצות פייסבוק ו-ווטסאפ וכו'. אין להראות לנותני שירות אחרים, גם כאלו שאני מפנה אליהם.

ד. הלקוח מבין כי הפרה של האמור לעיל מהווה פגישה חמורה בעסקיו, הכנסותיו וביכולת התחרות של Africa4U, ו-Africa4U יפעל בכל הכלים העומדים לרשותו כדין לקבלת פיצוי מהלקוח בגין הפגיעה הממשית והפוטנציאלית בעיסוקו.

#### 4. רכישת טיול מאורגן פרטי / טיסות / שירותי קרקע (להלן: "שירותי תיירות")

##### א. אחריות כללית לשירותי תיירות

- i. Africa4U מזמין עבור הלקוח את שירותי התיירות מאת ספקי שירותים שונים, אם ישירות ואם דרך צדדים שלישיים (להלן: "הספקים").
- ii. Africa4U מתחייב לבצע את ההזמנה במיומנות, ואולם לא יהיה אחראי לשיבושים ו/או תקלות שאינם בשליטתו, אם יחולו אצל הספקים, אלא אם ידע על אותה תקלה או שיבוש של ממש.
- iii. בקשות מיוחדות של הלקוח יועברו ככל שניתן לספק השירות הרלבנטי, אולם לא תהיה מצד Africa4U התחייבות למילוייה.
- iv. האחריות הבלעדית לביצוע השירותים בפועל היא על הספקים בלבד, כולל בקשות מיוחדות, אלא אם אירעה תקלה בשל מעשה או מחדל של Africa4U.
- v. בכל מקרה של תקלה/אי התאמה על הלקוח לפנות בהקדם, במישרין או בעזרת Africa4U, לספקים.
- vi. על הלקוח החובה לאמת את פרטי ההזמנות ולוודא כי הפרטים בכל המסמכים והשוברים שקיבל תואמים את פרטי ההזמנה ואת פרטיו כרשום בדרכון.

##### ב. הצעה/הסכם/הזמנת שירותי תיירות, תשלומים, מחירים ושערי מטבע

- i. עם חתימה על הצעה או הסכם הזמנת שירותי תיירות, יחולו דמי הזמנה/רצינות בסך \$150 לנסוע, אשר ישולמו מיידית כתנאי לתחילת עבודה, ולא יוחזרו בשום מקרה. סכום זה משקף את העובדה ש-Africa4U משקיע זמן ומאמץ רבים בתכנון והזמנות מותאמים אישית, עוד משלב מתן ההצעה הלא מחייבת טרם ההתקשרות, וזאת להבדיל מחברות הטיולים המאורגנים המציעות מוצרי מדף קשיחים וקבועים שאינם מותאמים אישית.
- ii. מקדמה בגין רכישת שירותי התיירות תשולם גם היא, ותסוכם בין הצדדים לפי סוג השירות, אך בסך שלא יפחת מ-\$100 לנסוע, אלא אם עלות ההזמנה אינה מגיעה לסך זה, או אז תהיה בגובה מלוא עלות ההזמנה. הוראות ביטול לפי סעיף ג' להלן יחולו גם על המקדמה, אם בוצעה הזמנה כלשהי עבור הלקוח.

- iii. מחירי שירותי התיירות מבוססים על תעריפי השירותים בארץ ובחו"ל, תעריפי הטיסות, שיעורי היטלים, מיסים ואגרות בארץ ובחו"ל ושערי חליפין של מטבעות שונים לדולר ארה"ב, אירו או שקל.
- iv. כל מחיר שיינתן ללקוח יהא הערכה בלבד ונכון למועד נתינתו, והמחיר הסופי יכול שישתנה וכפוף לשינויים במחירוני הספקים, לאישור הספק ולמועד בו ישלם הלקוח ל-Africa4U תשלום מלא.
- v. עליית מחירים תחול על כל ההזמנות שכבר בוצעו למעט אם שולמו מראש במלואם ומסמכי הנסיעה (לדוגמה, שוברי לינה או שוברי רכב וכד') כבר נמצאים בידי הלקוח.
- vi. מחירים הנקובים במטבע זר יחושבו לפי [שער העברות והמחאות גבוה](#), כפי שמפורסם ביום ביצוע התשלום ל-Africa4U.
- vii. על אף האמור לעיל בסעיפים iii, iv ו-v, תוספת עלות עקב שינוי בשערי חליפין מעבר ל-2%, תחול על הלקוח.
- viii. ככל שיחול שינוי על פי דין בשיעור מיסי הנמל, תוספת/היטל דלק, היטלי הביטחון או כל מס והיטל אחר החלים על הלקוח מיום ההזמנה ועד ליום אספקת השירותים, תחול תוספת ההפרש על הלקוח.
- ix. תשלום עלות שירותי התיירות יכול שיעשה בשלבים ויכול שיתבצע בפעימה אחת. הלקוח מתחייב לבצע את התשלומים הנדרשים מייד עם דרישת Africa4U. היה ויתמהמה או לא יבצע תשלום כלשהו, יש בכך כדי לפגוע בתכנון בטיול ו/או לגרום לשינוי ועליית עלויות הטיול ו/או להביא לביטול הטיול ע"י Africa4U, וייראו את הלקוח כאילו הוא ביטל את הטיול/ההזמנות, ואחראי בלעדי לכל נזק שייגרם לו עקב כך, ול-Africa4U לא תהא כל אחריות, ולא תחול כל חובת פיצוי כלפי הלקוח, והלקוח יישא בכל עלויות דמי הביטול כאמור בסעיף 4'ג' להלן.
- x. מחירי הכניסה לשמורות ו/או הפארקים השונים ו/או אטרקציות עלולים להשתנות ללא הודעה מראש ע"י הרשויות בכל יעד, לאחר מועד התשלום על הטיול. משכך, ובאם תחול עלייה כאמור, על הלקוח להשלים מכיסו את ההפרש.

### ג. דמי ביטול/שינוי

- i. כל הודעה על שינוי או ביטול חייב שתמסר בכתב, ודינה כהתקבלה רק אם התקבל אישור כתוב מ-Africa4U כי נקראה, אם נשלחה באמצעים אלקטרוניים או נמסרה ידנית ופיזית, או תוך 3 ימי עסקים מיום המשלוח בדואר רשום, אם נשלחה בדואר רשום.
- ii. חוק הגנת הצרכן לא יחול בכל הקשור להזמנות ושירותים מספקים שאינם כפופים להוראות הדין הישראלי או שנעשו מחוץ לישראל.
- iii. דמי ביטול/שינוי יהיו לפי הנהוג אצל כל ספק שירותים. Africa4U יעשה את המיטב לקבל החזרים, או להקטין/לבטל עלות שינוי, אולם לא יכול להבטיח זאת.

- iv. בכל מקרה של שינוי או ביטול ייגבה סך של \$50 דמי טיפול לאדם, עבור כל ספק שירות ספציפי. לדוגמה, ביקש הלקוח לשנות את תאריכי טיולו וכתוצאה מכך עלה צורך לשנות מועדי הלינה ב-6 מקומות לינה שונים, לזוג, ישלם הלקוח \$6X2X50 דמי טיפול. דוגמה נוספת: ביקש הלקוח לבטל את הטיול כולו, ישלם סך של \$50 דמי טיפול עבור ביטול כל דבר שהוזמן, לרבות מלון, טיסה, רכב, מדריך וכד', עבור כל אדם/נוסע.
- v. Africa4U שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לתת הנחה לגבי דמי הביטול. בבואו לעשות כן ישקול את כמות הנוסעים, זמן העבודה והמאמץ שהשקיע בארגון הטיול, ביצוע ההזמנות וביטולן, ועלותם המקורית של שירותי התיירות. אין לראות באמור כל התחייבות לעשות כן.
- vi. Africa4U לא יהא אחראי לשינויים או ביטולים מחמת Covid-19, בין אם הלקוח הוא שזם את הביטול, ובין אם חברת התעופה או ספק שירותי התיירות או כל גורם אחר הקשור בטיול. Africa4U גם לא יהא אחראי על כל שינוי או ביטול מחמת ברישה או צורך בבידוד, בין ביעד ובין בחזרה לארץ. על שינוי או ביטול מחמת Covid-19 או בידוד יחולו אותם תנאים כאמור בסעיף ג'4 זה.
- vii. ככל שיגיעו ללקוח החזרים כספיים, הלקוח הוא שיספוג הפסד כספי שעלול להיגרם עקב החזר כספי נמוך מהתשלום המקורי כתוצאה מהפרשי שערי חליפין.
- viii. יום יציאת הטיול אינו נספר כיום עסקים למניין ימי הביטול. ימי עסקים – ימים שני עד חמישי בין השעות 10:00 ל-16:00 בלבד (שאינם ערבי חג/חג/חול המועד בארץ או בחו"ל).
- ix. לקוח אשר לא יופיע לטיול או לקבלת שירות כלשהו, או ימנע מיציאה לטיול או יפסיק השתתפותו בטיול לאחר היציאה לטיול, מכל סיבה שהיא, יחויב בתשלום דמי טיפול ודמי ביטול בשיעור של 100% מעלות הזמנותיו, ולא יקבל כל החזר שהוא בגין אי ההופעה לטיול או קיצורו.
- x. על הלקוח להודיע לAfrica4U, בטרם הזמנת שירותי תיירות כלשהו, על כל מגבלה פיזית ו/או בריאותית ו/או נפשית ו/או כל מגבלה שהיא (לרבות הריון), שיש בה כדי להכביד ו/או להקשות על השתתפותו של מי מהנוסעים בטיול. ולעניין זה חלה על הלקוח חובת הגילוי בחוק חוזה הביטוח. במידה ולא יעשה כן, רשאי Africa4U למנוע מאותו נוסע להשתתף בפעילויות מסוימות אשר בהתאם לשיקול דעתו עשויות לסכן את הנוסע או מי מהנוסעים האחרים. במקרה כזה, לא יהא זכאי הלקוח לקבל החזרים כלשהם. ידוע ללקוח שההתקשרות עם Africa4U נסמכת על כך שבהעדר הודעה כאמור, הלקוח אינו מוגבל באופן כלשהו מלהשתתף בטיול. כל תוצאה ו/או תקלה ו/או נזק ו/או הוצאה שתגרם כתוצאה מאי גילוי כאמור, תחול על הלקוח בלבד, ו-Africa4U לא ישא בכל אחריות. לא תתקבלנה טענות בנדון בדיעבד.
- xi. Africa4U שומר לעצמו את הזכות להפסיק מיוזמתו את טיפולו בטיול ו/או להעביר את הטיפול לסוכן אחר, מכל סיבה שהיא, כל עוד לא תהא פגיעה במתכונת הטיול כפי שתוכנן או הוזמן, וביכולת הלקוח לצאת לטיול.
- xii. ביטול/שינוי נסיעה ו/או שירותי תיירות ע"י חלק מהנוסעים תחת אותו לקוח, המטיילים יחד: על הנוסעים המבטלים/משנים לשלם, בנוסף לדמי הביטול, את הפרשי העלויות, אם יהיו, עבור

הנוסעים הנותרים, עקב חלוקת עלויות הטיול ו/או השירות בין פחות נוסעים, לרבות אם מבחינת מקומות לינה ייווצר מצב של ניצול שונה של יחידות לינה, או כמות יחידות לינה אחרת. במידה ויסרבו הנוסעים המבטלים/משנים לשלם, אזי הנוסעים הנותרים מתחייבים בזאת להשלים כל הפרשי עלות שיבצעו מביטול/שינוי כאמור ע"י הנוסעים המבטלים/משנים, וההתחשבות תיעשה בין הנוסעים הנותרים לנוסעים המבטלים/משנים, בעצמם ובאחריותם.

Africa4U לא יישא בכל עלות הנובעת מביטול/שינוי כאמור, ובמידה והצדדים לא יגיעו להסכמה ולידי תשלום, Africa4U יבטל את הטיול/שירות, אך ינהגו כאילו הביטול/שינוי נעשה ע"י הלקוח, על כל המשתמע מבחינת דמי ביטול/שינוי ואי קבלת החזרים מספקי השירותים, או קבלת החזרים חלקיים בלבד.

#### ד. תחבורה

##### i. רכב

1. חברת ההשכרה מתחייבת לקטגוריית הרכב ומאפייניו בלבד ולא לדגם, מודל ושנת ייצור ספציפיים. ל-Africa4U לא תהא כל אחריות לכל אי התאמה בין ציפיות הלקוח לרכב מסוים ולרכב שקיבל בפועל.
2. לצורך השכרת רכב ואיסוף הרכב בתחנות ההשכרה נדרשים השוכרים והנהגים לכרטיס אשראי בינלאומי, רישיון נהיגה בינלאומי ורישיון ישראלי תקפים. במידה ואלה לא ימצאו ברשותו של הלקוח, לא יימסר לו הרכב בתחנת ההשכרה.
3. ככלל, טווח הגילאים המקובל להשכרת רכב ברוב החברות הוא 25-69, כולל. ייתכן וחברת השכרה מסוימת תסכים להשכיר לגילאים שמחוץ לטווח, לעיתים באותה עלות ולעיתים בתוספת תשלום.
4. יום שכירות הוא 24 שעות שספירתם מתחילה ממועד קבלת הרכב כנקוב בהזמנה, ועל כל איחור יחויב הלקוח לפי הנהוג באותה חברת השכרה, בד"כ ביום שכירות מלא לפי המחירון במשרדי חברת ההשכרה. על קיצור זמן השכרה לרוב לא יינתן החזר.
5. חברות השכרה מסוימות ותחנות השכרה/החזרה מסוימות ייתכן ולא יעבדו 24 שעות או 7 ימים בשבוע, ועל הלקוח לשים לב היטב לכך.
6. הרכב ניתן עם מיכל דלק מלא וכך צריך גם להחזירו.
7. חברות השכרת הרכב לוקחות כרטיס אשראי לביטחון, ועלולה להיות לכך השפעה על יתרת המסגרת לניצול בכרטיסו של הלקוח.

8. Africa4U מציע לרכוש ביטוח מורחב הכולל ביטול/החזר השתתפות עצמית מלא, וכיסוי מלא, לרבות שמשות, צמיגים, מרכב תחתון, ולרבות נסיעה בדרכי עפר.
9. חברת ההשכרה עשויה לגבות דמי החזר במידה והרכב מוחזר בתחנה שונה מתחנת איסוף הרכב, בין באותה מדינה, ובין במדינה אחרת.
10. חברת ההשכרה תגבה תשלום נוסף על מעבר בין מדינות. לא ניתן לעבור עם אותו הרכב בכל המדינות השונות באפריקה, לא כל שכן להחזירו במדינה השונה ממדינת הלקיחה, ועל הלקוח לברר ולוודא, בטיול בין מדינות, כי אכן ניתן לעשות כן.
11. חברות השכרה אינן מתחייבות להאריך את תקופת השכירות לאחר ביצוע ההזמנה או תוך כדי תקופת השכירות.
12. יש חברות השכרה שאינן מאפשרות השכרת רכב לתקופה העולה על חודש קלנדר.
13. הלקוח יאשר את הזמנת הרכב השכור, וישים לב לכל פרטי ההשכרה, לרבות מגבלת ק"מ, סוג הגיר, סוג הדלק, תכולת תא המטען, ביטוח, השתתפות עצמית, כיסוי, מעבר בין מדינות, דמי החזר בתחנה אחרית מתחנת הלקיחה וכד' ולכל האמור לעיל.  
משאישר הלקוח את ההזמנה, יראו אותו כמי שבירר את כל הפרטים וקרא את מסמכי ותקנון חברת ההשכרה, ולא תתקבל כל טענה בדבר אי התאמה או אי נוחות, תקלות, נזקים, תשלומים נוספים וכד'. Africa4U לא ישא באחריות לכך או עלויות הנובעות מכך, כמו גם בגין אי שימוש תקין ברכב, נזקים שנגרמו לו, או החזרתו שלא בהתאם לתנאי ההשכרה.
14. אזהרה לגבי נהיגה עצמית: ברוב מדינות אפריקה - למעט דרום אפריקה ונמיביה, לא פועלות כמעט חברות השכרת הרכב המערביות והמודרניות. סוכנויות מקומיות מחזיקות צי רכב שלא תמיד יהיו חדשים או מתוחזקים היטב. במידה ותתגלה בעיה, היכולת שלהם לתת שירות ברחבי המדינה לא תמיד קיימת או מיידית.  
בנוסף, במדינות רבות כבישים משובשים או דרכי עפר, חלקם מאוד קשים למעבר. תרבות הנהיגה בחלק מהמדינות לא טובה.  
לקוח שיבחר לשכור רכב לנהיגה עצמית, לוקח על עצמו סיכון ואחריות, ויהיה האחראי הבלעדי להתמודדות עם הקשיים בהם ייתקל.  
ההמלצה הכללית של Africa4U לאור האמור, היא לשכור רכב עם נהג ו/או מדריך מקומי, ולהימנע מהרפתקה שיכולה לגרום עוגמת נפש. אם מתעקשים על נהיגה עצמית, התאימו ציפיות והכינו את עצמכם נפשית לאמור לעיל, ושיכרו רכב חדש ומתוחזק ככל האפשר, מספק שירות מומלץ, ובידקו את הרכב מראש היטב עד כמה שניתן. רצוי מאוד 4X4.

## ii. אוטובוס

1. יכול שהלקוח יבחר להתנייד באוטובוס עם נהג. גם במקרה זה על הלקוח לשים לב לגודל האוטובוס, ומאפייניו. לא תתקבל כל טענה בדבר אי התאמה או אי נוחות, תקלות וכד', ו-Africa4U לא ישא באחריות לכך או עלויות הנובעות מכך.



2. הלקוח מודע לכך שהאוטובוס לא יהיה בהכרח צמוד למשך כל שעות היממה ובכל מקרה שעות עבודתו של הנהג כפופות לחוקי התעבורה בארצות הביקור השונות. אין מחובתו של נהג האוטובוס להסיע את הקבוצה בשעות הפנאי, ו/או בזמנים חופשיים, ו/או למקומות בילוי ולאתרים שאינם כלולים בתכנית הטיול. הנהג זכאי לתשלום עבור שירותים נוספים כאלה, וכל עוד שעות נהיגתו במסגרת החוק.
3. כאשר מצוין כי האוטובוס ממוזג אוויר, רמת המיזוג תהיה על פי הנהוג הקיים בארצות היעד. Africa4U אינו מתחייב שהמיזוג יפעל בצורה מושלמת בתנאי חום קשים ואינו אחראי לתקלות העלולות להיגרם במערכת מיזוג האוויר ו/או בתקינות האוטובוס והתיקון ייעשה בהתאם למדיניות ספק השירות, כאשר Africa4U יעשה ככל שביכולתו לסייע לטיפול מהיר ומספק. תפעול האוטובוס כפוף לחוקים המקומיים של המדינות השונות ועל פיהם אסורה הפעלת המזגן כל עוד האוטובוס אינו בתנועה ועל הנהג חלה חובת מנוחה של מינימום שעות מדי לילה.
4. בזמן כל ירידה מהאוטובוס בין אם לסיור מתוכנן או להפסקה, האחריות על חפצים ומסמכים יקרי ערך של הלקוח היא על הלקוח בלבד.

#### ה. מקומות לינה

- i. על הלקוח לשים לב למידע ולמאפיינים של מקומות הלינה המוצעים לו, ברמת מקום הלינה בכללותו והפסיליטיז שלו, לרבות מעלית, בריכה, מסעדה, חניה, וויפי ועוד, וברמת יחידת הלינה הספציפית, לרבות גודלה, מיטות, מיזוג/חימום, וויפי, כספת, מקרר, טלוויזיה ושאר תכולה/amenities וכד', וכן לאיזור והמיקום. משאישר הלקוח את הזמנת מקום הלינה, לא תתקבל כל טענה בדבר אי התאמה או אי נוחות, תקלות, נזקים וכד', ו-Africa4U לא ישא באחריות לכך או עלויות הנובעות מכך.
- ii. דירוג מקום הלינה יהא על פי אתר האינטרנט ממנו הוזמן ו/או לפי רשויות התיירות המקומיות ו/או ספקים מקומיים, על פי הקריטריונים המקובלים באותו מקום. Africa4U לא ישא באחריות כלשהי לאי התאמה בין ציפיות הלקוח לבין אופי הדירוגים לעיל.
- iii. Africa4U לא ישא באחריות לכל מטרד או תקלה שמקורה במקום הלינה, גם כזו שעלולה להביא להיעדר אפשרות לישון במקום הלינה, לרבות overbooking, שיבוץ ביחידות הלינה, תחזוקת, תקינות ו/או הפעלת מערכות, שירותים ומתקנים במקום הלינה, לרבות מעלית, מזגנים וכיו"ב כמו גם זמינות ו/או איכות ו/או טיב השירותים והמזון הניתנים במקום הלינה וכן קיומם של שיפוצים מכל סוג שהוא הנעשים במקום הלינה ו/או ביחידות הלינה ו/או בסביבתם, רעש במקום הלינה ו/או בסביבתו הנגרם מרחוב סואן, תחנת רכבת ושדות תעופה, בעלי חיים ו/או עקב עבודות ברחוב או בסביבה וכל מטרד אחר במקום הלינה – כל אלה אינם בשליטת ו/או בהשפעת Africa4U והינם באחריות מקום הלינה בלבד.
- iv. Africa4U לא יישא באחריות לגבי היעדר התאמה בין נתוני ותמונות מקום הלינה כפי שהתקבלו מצד ג' ו/או מופיעים באתר מקום הלינה ו/או באתרי הזמנת מלונות, למציאות בפועל.

- v. Africa4U יעשה ככל שביכולתו לעזור ללקוח למצוא מקום לינה חלופי, אם יבחר מיוזמתו להחליף מקום לינה עקב הנסיבות לעיל, אולם עלות הלינה החלופית תחול על הלקוח. Africa4U יעשה כל שביכולתו על מנת לקבל החזר ממקום הלינה שהוזמן מלכתחילה, אולם אינו יכול להבטיח הצלחה. ייבחר הלקוח להיכנס להליך משפטי או בכל אמצעי אחר על מנת לקבל החזר ו/או פיצוי, תהא עלות ההליך או האמצעי על הלקוח, ו-Africa4U לא יהא מעורב, ולא ישא באחריות ו/או השלכות ו/או עלויות הנובעות מהליך או אמצעי שכזה.
- vi. שעת הכניסה ליחידות הלינה ופינויים הנה עפ"י מדיניות כל מקום לינה, ולרוב הכניסה הינה החל מהשעה 14:00 ופינוי עד לשעה 10:00. יתכנו מקרים בהם שעת הכניסה תוגבל עד לשעה מסוימת, לדוגמה 18:00 או 20:00. על הלקוח להיערך ולהסתדר בהתאם, לקבל בהבנה אפשרות של המתנה עד לכניסה ליחידת הלינה, ובכל מקרה, Africa4U לא ישא בכל אחריות, השלכה או עלות הנובעת מאי הגעה או פינוי בהתאם לשעות הנהוגות במקום לינה. הלקוח גם מודע לכך שהגעה מאוחרת ו/או עזיבה מוקדמת עשויות להביא להפסד ארוחה/ארוחות ו/או לקבלת ארוחה/ות מסוג שונה והכל בהתאם לנוהגי המלון ואחריות, ואם ההזמנה כללה ארוחות.
- vii. הלינה הסטנדרטית, אם לא הוזמן אחרת או קיימת אחרת, הינה ביחידות זוגיות. ביחידות יכול שתהא מיטה כפולה/זוגית או שתי מיטות נפרדות, כפי שיקבע ע"י מקום הלינה. אין אפשרות להתחייב על סוג ורוחב המיטות מראש, אף אם נתבקש מראש. יחידת לינה ליחיד או ליותר משניים צריכה להיות מבוקשת באופן ספציפי. יחידה ליחיד יתכן ותהיה קטנה מיחידה זוגית, ואולם יחידה ליותר מזוג לאו דווקא תהא גדולה יותר מיחידה זוגית. במקרה של הזמנת יחידה ליותר מזוג, יתכן שתוכנס מיטה או מיטות נוספות (לעיתים מיטה מתקפלת או ספה נפתחת) ליחידה הזוגית.
- viii. לקוח שימסור בעת ביצוע ההזמנה מידע שגוי על גילו של ילד ביחידת ההורים על מנת לקבל מחיר מוזל יותר, יחוייב במקום ע"י מקום הלינה או לאחר שובו ארצה עבור ההפרש במחיר מלא על פי מחירון מקום הלינה, ללא אפשרות לקבלת החזר.
- ix. במקומות לינה אין זהות מושלמת בין יחידות הלינה, לרבות מבחינת רמתן ו/או גודלן ו/או תכולתן, ואין הדבר בשליטת Africa4U.
- x. לא ניתן להבטיח קומה, אגף, מיקום סוג יחידת לינה מסוים או קבלת דלת מקשרת. במספר מקומות לינה לעיתים אין מבנה מרכזי, ולעיתים קיימים בנוסף למבנה המרכזי גם אגפים, שונים, וילות, בונגלוס, אוהלים וכד', המהווים חלק בלתי נפרד ממקום הלינה. אין Africa4U יכול להבטיח שכל הנוסעים ישתכנו במבנה מרכזי או אחד ליד השני.
- xi. בארצות רבות, מקום הלינה או חלקו, אינו בהכרח ממוזג. ביחידות ממוזגות, Africa4U אינו מתחייב שהמיזוג יפעל בצורה מושלמת ו/או כי לא יהיו תקלות במערכת מיזוג האוויר. במקומות ממוזגים, תיתכן הפסקת פעילות המזגן בשעות מסוימות על פי נוהגי מקום הלינה ו/או חוקי המדינה.
- xii. ישנם מקומות לינה המופעלים באמצעות גנרטור או אמצעים סולריים, בעיקר בשמורות טבע/ספארי/איים/אגמים/מדבריות ואיזורים שוממים. לפיכך, אין Africa4U יכול להתחייב על

- חשמל 24/7. במקומות שבאלה לעיתים ייתכן שברוב שעות היום והלילה לא יהא חשמל כלל, למעט שעות בודדות בבוקר/ערב, ולעיתים בשאר השעות החשמל יהא לתאורה בלבד.
- xiii. במקומות שונים נהוגות הפסקות חשמל יזומות. אין ל-Africa4U שליטה על כך או יכולת לעקוב אחר מועדי ההפסקות, ולא תהיה לו אחריות לזמנים או להשלכות של אותן הפסקות.
- xiv. חלק מהשירותים המוצעים על ידי מקום הלינה הינם עונתיים. חלק מהשירותים הינם בתשלום נוסף. כמו כן, הנהלת מקום הלינה רשאית לסגור מתקנים ו/או להפסיק מתן שירותים, או לשנות מחירם, על פי שיקול דעתה הבלעדי ואין ל-Africa4U כל אחריות למצבים אלה. יודגש כי לא חלה על הנהלת מקום הלינה חובת דיווח על עצם קבלתה של החלטה כאמור ולא תתקבל כל טענה בדיעבד, בגין העדר יכולת ניצול מתקן ו/או שירות כלשהו ו-Africa4U לא יהא אחראי לתלונות במידה ואחד מהשירותים במקום הלינה לא היה פעיל, או מחירו היה שונה, אלא אם מסר Africa4U ללקוח מידע מטעה בעניין זה או שנמנע ממסירת מידע או מעריכת בירור למרות שנתבקש לעשות כן על ידי הלקוח.
- דרישות מיוחדות לעניין יחידות לינה או שירותים במקום הלינה, לרבות בנוגע לנושאים המפורטים לעיל, לא יחייבו את Africa4U, אלא אם אישר Africa4U דרישות אלו בכתב ומראש ללקוח.
- xv. יש לפנות בזמן אמת להנהלת מקום הלינה או למלווה הקבוצה מטעם Africa4U, בכל בעיה בקשר לאמור לעיל, ובמידה ולא יעשה כן, לא יתקבלו תלונות על כך לאחר החזרה ארצה.
- xvi. Africa4U שומר לעצמו את הזכות לשנות את מקום הלינה שהוזמן מראש מיוזמתו, למקום לינה מאותה רמת תיירות, אך לאו דווקא בדיוק באותו מיקום או עם פסיליטיז-amenities זהים, אם הודיע לו מקום הלינה, גם ברגע האחרון ואף לאחר היציאה לטיול, כי לא ניתן יהא לשכן את הלקוח במקום. ללקוח לא תהא טענה במקרה שכזה, כל עוד קיבל מקום לינה חלופי מאותה רמת תיירות.
- xvii. בחלק מהערים והיעדים מחירי המלונות אינם כוללים מיסי לינה. על הלקוח לשלם את אותם המיסים ישירות במקום הלינה. על הלקוח לשים לב לכך בפירוט ההזמנה/שובר הלינה שקיבל.
- xviii. אירוח על בסיס חצי פנסיון כולל ארוחת בוקר וארוחה עיקרית. בחלק ממקומות הלינה חייב הלקוח לבחור בארוחת הערב כארוחה עיקרית (אין אפשרות לארוחת צהרים).

#### 1. חיבור למטיילים אחרים

- i. בטיולים בהם לבקשת הלקוח יהא ניסיון לצרפו למטיילים נוספים, מכל סיבה היא (לדוגמה, על מנת להשלים רכב מלא בטיול ספארי כדי לחסוך בהוצאות או כי אינו מעוניין לטייל לבד), הלקוח מבין כי מגוון רב של אנשים יכולים להיות מצורפים, מכל שכבות האוכלוסיה, מוצא, דת, מין, גזע ויכולת פיזית או מצב בריאותי, לרבות בעלי אזרחויות אחרות.
- ii. Africa4U ישתדל למצוא מטיילים לטעם הלקוח, וצירוף כאמור יחול רק לאחר אישור שני הצדדים בכתב. לאחר קבלת אישור כאמור, לא תתקבלנה טענות בנושאי אי התאמה ולא יינתנו החזרים כלשהם, גם אם יחליט הלקוח להפסיק את הטיול המשותף.

iii. על הלקוח לבקש בקשה כאמור טרם הזמנת הטיול. אם הבקשה נעשתה בדיעבד, לאחר ביצוע ההזמנה, ולא יימצאו מטיילים לצרף אליו, ויחליט לבטל את הזמנתו, יחולו דמי ביטול כאמור בסעיף ג' לעיל.

## ז. כלכלה/ארוחות

- i. כברירת מחדל, Africa4U אינו דואג לארוחות, וכל הוצאה והתארגנות הכרוכים בכך מעבר לכלול במקום הלינה, אם כלול, יחולו על הלקוח ובאחריותו.
- ii. במידה והטיול כולל ארוחות, הן יסופקו במסעדות, מקומות, או ע"י קייטרינג, בהתאם לשיקול דעת Africa4U. תפריט הארוחות שונה ממקום למקום וכך גם סוג האוכל, טעמו, גיוונו, כמותו ואופן הגשתו. Africa4U ישתדל להתאים להעדפות ומגבלות קולינריות של הלקוח, ובהתאם לתקציב שסוכם, אך אינו מבטיח התאמה מירבית, לרבות ארוחות צמחוניות, טבעוניות או כל סוג של ארוחות דיאטטיות, וללקוח לא תהא כל תלונה בעניין אי התאמה. במקרים מסוימים יתכן וארוחות תוגשנה ארוזות.
- iii. כל הזמנה מעבר לתפריט שסוכם, וכן שתיה מכל סוג שהוא, ישולמו על ידי הלקוח.
- iv. ארוחות מוגשות לעיתים במתחם/אוהל/חלל מיוחד המשמש קבוצות, ולא דווקא בחדר האוכל/חלל המרכזי/הרגיל.
- v. כאשר בעלות הלינה נכללת ארוחת בוקר, ההתחייבות היא למינימום של ארוחת בוקר קונטיננטלית, שכוללת משקה חם, לחמניה או לחם, חמאה וריבה.
- vi. במידה ומדובר באוכל כשר, וסוכם במפורש ובכתב כי Africa4U ידאג לכך, המסעדות והקייטרינג, אם יהיו כאלה, יהיו כשרים, וכשאינן מדובר בכאלו, לרשות הלקוח יועמדו כלי אוכל אישיים חד פעמיים, ו/או סלי מזון כשרים ו/או ארוחות צמחוניות שהוכנו במיוחד עבור הלקוח. קיימת אפשרות שהארוחות בשבת תהיינה קרות עקב אי יכולת לחמם המזון בשבת. לא תמיד ניתן לקבל דגים ולעיתים כרוך הדבר בתשלום נוסף.
- vii. הארוחות במהלך הטיסות הינן באחריות חברות התעופה בלבד ו-Africa4U אינו אחראי לסוג, טיב, כשרות הארוחות, או לקבלת ארוחות מיוחדות שהוזמנו ע"י הלקוח או לאי קבלת ארוחה בכלל.

## ח. מלווה

- i. מלווה הינו איש קשר בין Africa4U ללקוח, הנמצא עם הלקוח בזמן הטיול, וישמש כמנהל אדמיניסטרטיבי במשך כל ימי הטיול.
- ii. במסגרת תפקידו יטפל המלווה בין היתר בארגון סידורים שונים, בניהול התקין של הטיול, האוטובוס או הרכבים, מדריכים, מקומות לינה, מסעדות, מקומות ביקור, אטרקציות ופעילויות וכיו"ב.

iii. ככלל אין המלווה משמש כנהג אלא אם סוכם על כך במפורש ובכתב.

iv. יתכנו מקרים בהם המלווה ימתין ללקוח בחו"ל. כמו כן, במקרים מסוימים יתכן והמלווה יאלץ להיפרד מהלקוח בחו"ל, ובמידת הצורך ואם סוכם על כך במפורש, יסופק נציג מקומי שידאג ללקוח ליתרת הזמן.

v. ככלל אין Africa4U מספק מלווה, אלא אם סוכם על כך במפורש.

vi. אין Africa4U מתחייב למלווה מסוים, גם אם נקבע מראש, ובאפשרותו על פי שיקול דעתו להחליפו, הגם שישתדל להימנע מלעשות כן. אם לא ימצא חן המחליף בעיני הלקוח, הוא יוכל לבטל את הליווי ולהזדכות בהתאם, אם הודיע על כך תוך 48 שעות לאחר משלוח ההודעה על ההחלפה, אלא אם נעשתה ההחלפה מתוך אילוץ ברגע האחרון, תוך פחות מ-48 שעות לפני היציאה לטיול, או אז על הלקוח לאשר או לסרב מיידיית להחלפה. חזר בו הלקוח מהסכמתו להחלפה לאחר שנרכש כרטיס הטיסה למלווה המחליף, יישא הלקוח בלבד בדמי ביטול הכרטיס. בכל מקרה לא תהא ללקוח כל זכות לביטול הטיול בגין סירובו למלווה המחליף.

#### ט. מניין ימי הטיול

i. במניין ימי הטיול נכללים תאריך היציאה מהארץ ותאריך החזרה לארץ, גם אם בימים אלה אין פעילויות ו/או לינה, וגם אם אלו ימים חלקיים בלבד בהם נכללים שעות טיסה ספורות בלבד.

ii. בכל מקרה שבו יתווספו ימים למניין ימי הטיול בשל שינוי בלוח זמני הטיסות, או שינויים בלתי צפויים ואחרים בתכנית הטיול, יחויב הלקוח בתשלום נוסף בהתאם לעלות בפועל שתתווסף ל-Africa4U.

iii. הפחתת עד יומיים טיול בשל שינוי בלוח זמני הטיסות, או שינויים בלתי צפויים ואחרים בתכנית הטיול, יקנו ללקוח את האפשרות לזיכוי יחסי בהתאם.

#### י. טיפים

ככלל, העלויות הנגבות על ידי Africa4U אינן כוללות טיפים מכל סוג, למעט אם נכתב אחרת במפורש. הלקוח מבין כי נהוג לתת טיפ למלווים, מדריכים, נהגים, סבלים ונותני שירות שונים.

#### יא. סבלות

ככלל, Africa4U אינו מציע או כולל שרותי סבלות בטיולים ופעילויות, לרבות בטיסות, בבתי מלון או במהלך הנסיעות, אלא אם סוכם במפורש ובכתב אחרת, כמו לדוגמה בהצעות טיול מאורגן לטיפוס הרים. טיפים לסבל בכל מקרה לא יהיו כלולים במחיר.

#### יב. עישון

חל איסור עישון במהלך הטיסות ובזמן הנסיעה באוטובוס ואף בחלק ממקומות הלינה בהם ישתכנו

הלקוחות, מסעדות ומקומות ביקור שונים. בכל מקרה Africa4U לא יהיה אחראי לזקק כלשהו שיגרם ללקוח, כתוצאה מסירוב של מי ממשותפי הטיול ו/או נהג האוטובוס ו/או מדריך ו/או מלווה להימנע מעישון.  
Africa4U אינו מתחייב שלקוחות יקבלו יחידת לינה ללא עישון, גם אם התבקשה כזו.

5. ויזות/אשרות כניסה/דרכון/תנאים ואישורים לכניסה

- א. הסדרת ויזה/אשרת כניסה תהא על הלקוח, ועליו לעשות זאת בהתאם לפרוצדורה הנהוגה בכל יעד, ולשים לב האם היא ניתנת במקום, האם יש להוציאה מראש וכמה זמן מראש, ומה נדרש על מנת לקבלה. מדינות רבות עוברות לתהליך E-Visa דהיינו הוצאת הויזה, ותשלום בגינה, באינטרנט.
- ב. עלות הויזה תהא תמיד על הלקוח ותשלום על ידו. על הלקוח להצטייד בדולר/אירו/מטבע מקומי במזומן על מנת לשלמה.
- ג. חובה על אזרח ישראלי, בין אם הוא נושא אזרחות אחת או יותר, להיכנס ולצאת מגבולות המדינה באמצעות דרכון ישראלי בלבד.
- ד. לקוח בעל דרכון זר מחויב לבדוק בעצמו האם ניתן להיכנס ליעדי הנסיעה עם דרכונו, ואם הוא מחויב בהוצאת ויזה עבור אותו דרכון.
- ה. על הדרכון להיות בתוקף ל-6 חודשים מיום החזרה לארץ, ללא הארכת תוקף, ועם לפחות 2 עמודים ריקים עבור כל מדינה במהלך הנסיעה.
- ו. קטינים ללא מלווה שהוא אחד ההורים ו/או בוגר, ייצטרכו אישורים נוספים מלבד דרכון וויזה, שיינתן ויצריכו אישור נוטריון ועוד. על הלקוח להתעדכן בדרוש.
- ז. בבוצאנה נדרשת הצגת תעודת לידה באנגלית עבור קטינים עד גיל 18, גם אם הם מלווים על ידי הוריהם. ניתן להוציא כזו חינם ממשד הפנים, בין בהגשת בקשה אונליין והתעודה תשלח בדואר ותגיע לרוב עד כחודש לאחר הגשת הבקשה, ובין בקבלה במקום אם ניגשים לאחד ממשדרי הפנים.
- ח. על הלקוח לשים לב לתקופת השהייה המותרת הניתנת לו. הדבר נקבע סופית על ידי רשויות ההגירה רק בעת כניסתו למדינה.
- ט. על הלקוח האחריות לוודא כי הוא עומד בכל התנאים הנדרשים הנוספים לכניסה למדינה, בין אם כאלו שהוצגו על ידי המדינה או על ידי חברת התעופה, לרבות בדיקות Covid-19 שליליות לפני ההגעה לטיסה או עם הנחיתה ובמהלך השהייה, מילוי טפסי מעקב, דיווח שהייה, התקנת אפליקציות מעקב, בידוד, וכל דרישה אחרת ככל שתהיה. הלקוח והוא בלבד יישא בתוצאות החמורות של הצגת בדיקות ואישורים מזויפים.
- י. ל-Africa4U לא תהא כל אחריות לתהליך הוצאת הויזה/אשרת הכניסה, לסירוב קבלת ויזה, להיעדר מסמכי כניסה מתאימים, לאי עמידה בכל הקשור ב-Covid-19 או בידוד או כל דרישה אחרת, ולכל

השלכה או נזק הנובעים מכך.

#### 6. שקיות ניילון

למדינות טנזניה ורואנדה חל איסור להיכנס עם שקיות ניילון חד פעמיות, אלא רק עם כאלו עם סגירה לשימוש חוזר. ייתכן וייערך חיפוש בכבודת הנוסע עם הכניסה למדינה. ל-Africa4U לא תהא כל אחריות לכל אובדן או נזק שייגרם ללקוח עקב אי ציות להוראה זו.

#### 7. מט"ח

- א. ברוב מדינות אפריקה לא יתקבלו שטרות דולר אמריקאי מלפני שנת 2009. רצוי להצטייד בשטרות חדשים אף יותר (2013 ואילך). ל-Africa4U לא תהא כל אחריות לכל נזק שייגרם ללקוח עקב אי ציות להוראה זו.
- ב. במדינת זימבבואה יש תקופות בהן אין מטבע רשמי, וניתן להשתמש בה במטבעות השכנות הגובלות עימה, וכן בדולר ואירו.
- ג. המרת כסף אצל חלפני שוק שחור אסורה, והלקוח ישא באחריות אם יבחר לעשות כן.
- ד. במדינות מסוימות ישנה הגבלה על כמות המזומן שניתן להכניס למדינה, או חובת הצהרה על הכנסת מזומן מכמות מסוימת. על הלקוח להתעדכן ולעמוד בהוראות. ל-Africa4U לא תהא אחריות על הפסד כספי או כל השלכה אחרת שייגרמו ללקוח אם לא יעמוד בכך.

#### 8. ביגוד צבאי

בחלק ממדינות אפריקה, לרבות קניה, חל איסור ללבוש בגדים בעלי מראה/דוגמה צבאית, ולקוח שיתלבש כך עלול להיתקל בסירוב כניסה למדינה או מעצר. ל-Africa4U לא תהא כל אחריות לכל הלשכה או נזק שייגרמו ללקוח עקב אי ציות להוראה זו.

#### 9. חיסונים והוראות רפואיות/בריאותיות

- א. Africa4U מפנה את לקוחותיו להתעדכן במידע ליוצאים לחו"ל שבמשרד הבריאות, ולהתייעץ עם רופא במרפאת מטיילים לפחות 3 חודשים טרם הנסיעה לגבי הוראות רפואיות רלבנטיות למדינת היעד, לרבות חיסונים, כדורים נגד מלריה, כדורים נגד מחלת גבהים וכו'. על הלקוח להתעדכן לגבי זה גם בחברת התעופה ובאתרי ההגירה של מדינות היעד.
- ב. בחלק ממדינות אפריקה יש להוכיח קבלת חיסונים, בפרט, אך לא רק, נגד קדחת צהובה, אם מגיעים ליעד לאחר שהייה של מעל 12 שעות ביעד אחר שבסיכון לקדחת צהובה, או יוצאים משדה התעופה במדינה שכשזו גם לפרק זמן קצר מכך.
- ג. במדינות מסוימות נדרשים חיסונים שיש לקחת במספר מנות (למשל צהבת B ב-3 מנות), ועל הלקוח להקצות מספיק זמן מראש לכך, וכן לקחת בחשבון זמני המתנה ארוכים של חודש ויותר לתורים

במרפאות מטיילים, בפרט בתקופות שיא של נסיעות.

ד. Covid-19:

- i. בנוסף לאמור סעיף 5 לעיל, יש לצפות שמדינות רבות ידרשו משלב מסוים הוכחת חיסון. על הלקוח האחריות להתעדכן ולעשות חיסון כנדרש ולהציג פנקס חיסונים טרם העלייה לטיסה ו/או עם הנחיתה ביעד.
- ii. משרד החוץ מנהל רשימת מדינות ירוקות ואדומות, שמשתנה תדיר. מדינות ירוקות לא מחייבות תקופת בידוד בחזרה לארץ, ומדינות אדומות, נכון לנובמבר 20, כן מחייבות, בין 10 ל-14 יום. על הלקוח האחריות להתעדכן בכך טרם הזמנת שירותי התיירות, ולציית להנחיות עם החזרה.
- ה. ל-Africa4U לא תהא כל אחריות לכל נזק שייגרם ללקוח עקב אי ביקור במרפאת מטיילים או אי הצגת פנקס חיסונים או אי לקיחת חיסונים או אי לקיחת כדורים או טיפולים מונעים כפי שמומלץ במרפאות המטיילים או על ידי חברות התעופה או על ידי הרשויות בארץ או במדינת היעד.
- ו. לקוח הנזקק לתרופות מיוחדות בשל מצבו הרפואי, עליו לוודא באופן אישי את כמות התרופות המותרת לכניסה ליעדים בהם יבקר, את יכולת איחסון בתנאים מתאימים בטיסה ובמהלך הטיול, וכן להצטייד באישור מרשם ע"י הרופא בשפה האנגלית.
- ז. נשים בהריון חייבות להצטייד באישור רפואי מהרופא המטפל המתיר להן לטוס כשהוא ערוך בשפה האנגלית. על אף האמור, היכולת לצאת לטיול כפופה לאישור חברת התעופה וע"פ תנאיה.
- ח. ברוב מדינות אפריקה אין לשתות מים מהברזים, אף לא לצורך צחצוח שיניים. ל-Africa4U לא תהא כל אחריות לכל נזק שייגרם ללקוח עקב אי ציות להמלצה זו.

#### 10. אזהרות מסע

על הלקוח האחריות להתעדכן באזהרות מסע שמתפרסמות מעל לעת. Africa4U לא יהא אחראי להשלכות החלטתו של הלקוח לסווע ליעד שיש לגביו אזהרת מסע, גם אם Africa4U מארגן אליו טיולים או מזמין לגביו שירותי תיירות.

#### 11. חשמל

ברוב מדינות אפריקה מתח החשמל זהה לישראל, אולם השקעים הם אחרים. בחלקן שקע אנגלי, בחלקן שקע ייחודי לאותה מדינה (למשל בדרום אפריקה). לעיתים יהיו במקומות הלינה ו/או ברכבים שקעים רגילים לצד השקעים המקומיים, ולעיתים לא. על הלקוח להצטייד במתאמים במידת הצורך, מראש או במדינת היעד, ול-Africa4U לא תהא כל אחריות לכל אי נוחות או נזק שייגרמו ללקוח עקב היעדר מתאם כאמור, או שקעים המתאימים לציודו האישי.



12. סירוב כניסה

ל-Africa4U לא תהא כל אחריות לכל נזק שייגרם ללקוח עקב סירוב כניסה למדינת היעד, עקב כל מעשה או מחדל של הלקוח, לרבות: היעדר ויזה, ויזה שאינה מתאימה, ויזה שאינה בתוקף, דרכון שאינו עומד בתנאי חברת התעופה/ביקורת הדרכונים/רשות ההגירה במדינת היעד, היעדר חיסונים נדרשים, אי הצגת בדיקות קורונה מתאימות, שליליות ובאנגלית או אי ביצוען לפי הנדרש ביעד, כניסה עם כרטיס בכיוון אחד והיעדר הוכחת יציאה, היעדר הוכחת מקום לינה, היעדר הזמנה מחברה / אזרח בני מדינת היעד, או כל דרישה אחרת שידע עליה או היה צריך לדעת עליה ולא עמד בה.

13. מועדוני צלילה

לקוח אשר בכוונתו לצלול במועדוני צלילה יתבקש להציג תעודת צלילה וביטוח צלילה בתוקף.

14. רכיבה על אופנוע

לקוח אשר מעוניין לשכור אופנוע, יתבקש להציג רישיון מתאים. רכיבה ללא רישיון אסורה, ואם יעשה בן הלקוח, לא יהא מכוסה במקרה פגיעה או נזק על ידי ביטוח הנסיעות, או כל ביטוח רלבנטי אחר.

15. טיסות

א. הטיסות מתבצעות על ידי חברות תעופה שונות, בהתאם לתנאיהן ובאחריותן הבלעדית, לרבות לעיכובים, שינויים, הקדמות, ביטולים ואובדן/עיכוב או נזק לכבודה על פי כל דין, לרבות מגבלות על אחריות זו כולל מגבלות מכח אמנת ורשה.

ב. לחלק גדול מן הערים מספר שדות תעופה ובחלקם מספר טרמינלים. האחריות לוודא זהות שדה התעופה והטרמינל של הטיסה חלה על הלקוח בלבד.

ג. על הלקוח האחריות לשים לב לשינויים אפשריים במועדי הטיסה – במיוחד לאור Covid-19 - ולבצע צ'ק אין לטיסות השונות בהתאם לנוהג ולמועד בכל חברה.

ד. על הלקוח חלה חובת התייצבות לדלפקי הבידוק לטיסה בשדה התעופה, ביציאה או בחזרה לפי העניין, לפחות 3 שעות לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה. כשמדובר בטיסת פנים, לפחות שעתיים לפני. ייתכן שבשל Covid-19, יתבקש זמן הגעה מראש ארוך יותר.

ה. על הלקוח לשים לב לתנאי כרטיס הטיסה, לרבות עצירות ביניים, שינוי מועד או שם, ביטול, שינוי יעד, כבודה, ארוחות והושבה, וכן לשינויים אפשריים בעקבות Covid-19.

ו. במקרים בהם ההתייצבות לטיסה היא לאחר זמן הצ'ק אאוט במקום הלינה (בד"כ 10:00), לא ניתן יהיה להישאר במקום הלינה עד לזמן היציאה, אלא בתשלום נוסף שיבוצע ישירות על ידי הלקוח במקום הלינה, לפי מחירון מקום הלינה.

- ז. טיסות פנים באפריקה הן נדירות, ביטולים ושינויים אינם דבר נדיר, ועל הלקוח לקחת זאת בחשבון.
- ח. Africa4U לא היא אחראי לכל תקלה, נזק או אי נעימות שיגרמו ללקוח בגין כל האמור לעיל והקשור לטיסות, לרבות חוסר יכולת לצאת לטיול / לממש את שירותי התיירות.

#### 16. נזקים, ביטוח, שינויים בטיול

- א. Africa4U לא היא אחראי לכל נזק ו/או הוצאה ו/או הפסד אשר יגרם ללקוח כתוצאה מביטול ו/או שינוי בתוכנית הטיול, טיסות או הטיול בכללותו, אשר נגרמו במישרין ו/או בעקיפין מכוח עליון, מלחמה, מבצע צבאי, מצב ביטחוני, סגר, הפסקת חשמל, הפרות סדר, שביתות, מהומות, שריפה, רעידת אדמה, מזג אוויר לרבות הצפה, שיטפון, סופה, ערפל, Covid-19, בידוד, וכל סיבה אחרת אשר אינה בשליטת Africa4U ו/או באחריותו, בין אם צפוי ובין אם בלתי צפוי.
- אם מדובר בטיול מאורגן של Africa4U, או הזמנת שירותי תיירות, שינויים מתאימים ייעשו ע"פ שקול דעת בלעדי של Africa4U, לרבות ביטול הטיול/שירותי התיירות בכללותם.
- יובהר כי כל ההוצאות שייגרמו ללקוח כתוצאה מהנ"ל, יחולו על הלקוח בלבד ולא על Africa4U.
- ב. בכפוף להוראות הדין אין Africa4U אחראי לנזקי הלקוח שייגרמו כתוצאה מתאונות, מחלות, נזק למטען או כל נזק ישיר או עקיף העלול להיגרם ללקוח במהלך הטיול, לרבות נזקים מחמת תאונה, אלימות, שוד, גניבה, אובדן של מטען או מסמכים, כרטיסי טיסה, דרכון, אשפוז, הוצאות רפואיות וכל נזק אחר.
- ג. מובהר ומודגש בזאת כי לא יינתנו החזרים כלשהם בגין אי הגעת הלקוח לטיול או הפסקת השתתפותו בטיול עקב מחלה, פציעה, בידוד, או כל סיבה אחרת כלשהי.
- ד. Africa4U ממליץ ללקוח לבטח עצמו, על חשבון, מרגע ביצוע ואישור ההזמנה, בביטוח אישי מקיף ונרחב המכסה את האירועים והנזקים המתוארים לעיל והכולל בין היתר ביטוח רפואי, ביטוח מטען וביטוח דמי ביטול.
- בעקבות Covid-19 בחלק מן היעדים נדרש להראות טרם העלייה למטוס, או בנחיתה, ביטוח נסיעות רפואי בתקופה הכוללת כיסוי ל-Covid-19.
- ה. בטיול מאורגן או הזמנת שירותי תיירות, Africa4U מודיע בזאת מפורשות כי הוא פועל כמתווך בלבד בין הלקוח לבין כלל נותני השירותים המבצעים את תוכניות הטיול/ההזמנה, ובכלל זאת חברות אוטובוסים והשכרת רכב, חברות שייט, מקומות לינה, אתרי פעילויות, מסעדות וכיו"ב. לפיכך אין Africa4U אחראי בין במישרין ובין בעקיפין, בכל צורה שהיא לכל נזק אשר עלול להיגרם ע"י נותני השירותים הנ"ל או מי אשר פועל מטעמם, לרבות בשל מעשים ו/או מחדלים של אותם נותני השירותים. אין באמור בתנאים דלעיל כדי לפגוע בזכותו של הלקוח לתבוע ישירות את כלל נותני השירותים או חלק מהם. במקרה של תביעה, על הלקוח לפנות ישירות לחברת הביטוח אצלה רכש את פוליסת הביטוח. Africa4U פטור מכל אחריות לפגם או חוסר כלשהו במידה וקיים, בפוליסה המשוקקת על ידי חברת הביטוח ואין הוא נושא באחריות מכל סוג ומין שהוא בקשר לפוליסות הביטוח.

1. Africa4U ממליץ ללקוח, מעבר לביטוח נסיעות, לעשות ביטוח בטול נסיעה מכל סיבה שהיא, כדוגמת הביטוחים שמציעים חברות כגון הראל, Trip Guarantee, וכד'.
2. כשמדובר בביטוח נסיעות, Africa4U ממליץ לעשות תוספת לספורט/פעילות אתגרית, שכן ברוב יעדי אפריקה תיתכן נסיעה בדרכי עפר, או ברכבי 4X4, או פעילות רכיבה על חיות, ופעילויות שכאלו, רגועות ככל שיהיו, נחשבות לצורך ביטוח נסיעות כספורט אתגרי. ל-Africa4U לא תהא כל אחריות לכל נזק שייגרם ללקוח שלא יעשה תוספת זו לביטוח הנסיעות, וישתתף בנסיעות או פעילויות כאמור.
3. למען הסר ספק, וכברירת מחדל, Africa4U אינו מציע כל ביטוח שהוא ללקוחותיו, אלא אם סוכם במפורש ובכתב אחרת בין הצדדים.

#### 17. שעות עבודה

Africa4U הינו עוסק עצמאי אשר משתדל להיות זמין עבור לקוחותיו בכל זמן ובכל פניה, גם מעבר לשעות יומי עבודה מקובלים וגם בעת שהות הלקוח בטיוול. עם זאת, ייתכן ולא נהיה זמינים למענה גם במהלך שעות העבודה המקובלות עקב הימצאות בפגישה עם לקוח או עיסוקים שונים, וכן גם מעבר לשעות העבודה המקובלות או בימים שאינם ימי עסקים. הלקוח לא יוכל לבוא בטענות על אי מענה מידי לפנייתו ול-Africa4U לא תהא כל אחריות על תקלה או נזק שעלולים להיגרם ללקוח עקב אי מענה שכזה. על הלקוח לקחת בחשבון שימי שישי, שבת, ערב חג, חג וחול המועד אינם ימי עסקים, ובחו"ל גם ימי ראשון, והדבר עלול להשפיע על זמינות וטיפול בפניותיו.

#### 18. פרטי הלקוח

- א. פרטי הלקוח יישמרו במאגר של Africa4U אשר יהיה רשאי להשתמש בו בכפוף לכל דין.
- ב. מעצם קיומה של פגישה או הזמנת שירות תיירות או טיוול מ-Africa4U, הלקוח מאשר ל-Africa4U לשלוח מפעם לפעם מידע, לרבות מידע שיווקי ו/או פרסומי, למענו ו/או לכתובת הדואר האלקטרוני ו/או באמצעות הודעות לטלפון הנייד לרבות סמס ו/או ווטסאפ, זאת כל עוד לא ביקש הלקוח להסיר מרשימת הדיוור.
- ג. בכל עת יוכל הלקוח לבקש מ-Africa4U להסיר את שמו מרשימת הנמענים והתפוצה, בין באמצעות לחיצה על לחצן הסרה/סירוב שקיים בגוף ההודעה, ובאין לחצן שכזה, ע"י פניה ל-Africa4U באמצעות הודעת דואר אלקטרוני לכתובת [ami@africa4u.co.il](mailto:ami@africa4u.co.il)

#### 19. פניות, חילוקי דעות והתיישנות

- א. על מנת שניתן יהיה לפנות במקרה הצורך לספקי השירותים בחו"ל לברור תלונה, תביעה ו/או טענה אשר ללקוח כנגד ספקי השירותים, על הלקוח להביא בפני Africa4U, תוך זמן סביר לאחר חזרתו ארצה, את דבר תלונתו, תביעתו ו/או טענתו, על מנת שנוכל לעזור ולברר את טענתו מול הגורמים הרלבנטי, למעט אם סויג הדבר בסעיף כלשהו לעיל במסמך זה ונאמר בו כי יש להגיש פנייה שכשזו מיידית, כבר טרם או בזמן הטיול.

- ב. מוסכם ומוצהר בזאת מפורשות כי בכל מקרה שתוגש תביעה נגד Africa4U, בין אם נגד Africa4U לבדו וגם/או יחד עם כל צד ג', תהא סמכות שיפוט מקומית לבתי המשפט בעיר ת"א בלבד.
- ג. הדין אשר יחול על כל מחלוקת ו/או כל סכסוך ו/או תביעה ו/או דרישה מכל סוג שהוא בקשר ו/או בלקוח לשירותי התיירות ו/או לתנאים אלו יהיה הדין הישראלי בלבד.
- ד. בכפוף לכל סייג האמור לעיל במסמך זה, מוסכם על הלקוח, כי בחלוף חצי שנה מיום חזרתו ארצה לא יהיה זכאי לבוא אל Africa4U בכל תביעות שהן, בין עפ"י התקשרותו החוזית עם Africa4U ובין בנזיקין, ויש לראות בתנאי זה כמגביל את תקופת ההתיישנות לחצי שנה בלבד, בהתאם להוראות סעיף 19 לחוק ההתיישנות תשי"ח 1958.

## 20. מילה טובה לסיום ☺

Africa4U תמיד שמח שלקוחות מרוצים ממליצים עליו, בין אם מפה לאוזן, ובין אם אונליין, [בעמוד הפייסבוק שלנו](#), [באתר למטייל](#), [בגוגל](#), בקבוצות ופורומים של מטיילים, וכד'. אנו אף נבקש מכם לעשות כן, וסליחה על הטירחה, ותודה מראש על ההיענות.

עם זאת, ככל שמדובר ברצונכם להמליץ בעקבות טיול / שירותי תיירות שאירגנו והזמנו עבורכם, אזי אנו מבקשים כי המלצתכם תהא עלינו ולא על ספק השירות המקומי/בפועל, שכן אחרת, תיפגע פרנסתנו ויכולתנו להשקיע בכל לקוח כפי שהשקענו בכם. אנו מבטיחים לעשות כמיטב יכולתנו שלקוחות שיגיעו בעקבות המלצתכם, יהנו מאותו ספק שירות שאתם נהנתם ממנו, וכך כולם יצאו מרוצים.

## תהנו

