

## הודעה על זכויות על פי חוק שירותי תעופה בישראל - התשע"ב 2012

הודעה זו מכילה מידע חשוב על זכויותיך לפי חוק שירותי תעופה בישראל (פיצוי וסיוע בגין ביטול טיסה ושינוי תנאים), התשע"ב 2012. הזכויות שנקבעו במסגרת החוק חלות על כל הטיסות המופעלות אל מדינת ישראל וממנה במקרה של ביטול טיסה, עיכוב בטיסה, מניעת עליה למטוס, שנמוך מחלקת טיסה ובלבד ש:

יש לך הזמנה מאושרת בטיסה המופעלת ע"י אייר אינדיה מ/אל ישראל, שנרכשה בתעריף זמין ישירות לקהל הרחב כולל תכנית הנוסע המתמיד; ו

-הופעת בדלפק הצ'ק אין לפחות (90) דקות לפני מועד הטיסה המתוכנן (למעט במקרה שבו הטיסה בוטלה); ו

-לא נשללה ממך העליה למטוס בשל עניין שנקבע בתנאים ובהגבלות הכללים שלנו או בתקנות הקשורות; ו

-נמנעה עלייתך למטוס באופן לא רצוני או שהטיסה התעכבה מעל לשעתיים (2) מעבר לשעה המתוכננת או שהטיסה בוטלה.

### ביטול טיסות ועיכובים למעלה משמונה (8) שעות:

במקרה שהטיסה שלך בוטלה, הוקדמה, המריאה באיחור ביותר מ-8 שעות, אתה זכאי לזכויות המפורטות בחלק א', ב' ו-ג' של סעיף תיאור זכויותיך בהודעה זו. בנוסף, ייתכן שלא תהיה זכאי לפיצוי אם יחולו הפטורים הבאים ("הפטורים"):

קיבלת הודעה על הביטול לפחות שבועיים לפני מועד היציאה המתוכנן; או

קיבלת הודעה על הביטול בין שבועיים לשבעה ימים לפני מועד היציאה המתוכנן והוצע לך ניתוב מחדש, המאפשר לך להמריא לא יותר משעתיים לפני מועד היציאה המתוכנן ולהגיע ליעד הסופי שלך פחות מארבע שעות לאחר מועד ההגעה המתוכנן; או

קיבלת הודעה על הביטול פחות משבועה ימים לפני מועד היציאה המתוכנן והוצע לך ניתוב מחדש, מאפשר לך להמריא לא יותר משעה לפני שעת היציאה המתוכננת ולהגיע ליעד הסופי שלך פחות משעתיים לאחר מועד ההגעה המתוכנן; או

הביטול נובע מנסיבות יוצאות דופן שלא היו בשליטת חברת התעופה, גם אם חברת התעופה עשתה את מה שהיה בשליטתה. הטיסה בוטלה עקב שביתה או שביתה מוגנת של עובדי לפי כללי הטיסה בוטלה כדי למנוע חילול שבת או חג יהודי.

### עיכובים בטיסות בין שעתיים (2) לשמונה (8) שעות:

במקרה שהטיסה מתעכבת למשך שעתיים (2) או יותר, אך פחות משמונה (8) שעות, מעבר לזמן היציאה המתוכנן, תהיה זכאי להטבות הרלוונטיות הקבועות בחלק ג' של סעיף תיאור זכויותיך בהודעה זו.

### מניעת עליה למטוס:

לפני שנמנע את העלייה למטוס לנוסע כלשהו, נבדוק אם יש מתנדב בין הנוסעים שמוכן לוותר על מושבו בתמורה לשיקול דעת מוסכם. אם אין מספיק מתנדבים ואנו מונעים ממך עלייה למטוס באופן לא רצוני, אתה זכאי לזכויות הרלוונטיות המפורטות בחלק א', ב' ו-ג' של סעיף תיאור זכויותיך בהודעה זו. אגב שימו לב כי ייתכן שלא תהיו זכאים להטבה כלשהי במקרה שהעלייה למטוס נדחתה מנסיבות שבהן יש עליה סבירה למנוע עלייה למטוס, כגון סיבות של בריאות, בטיחות או מסמכי נסיעה שאינם תקינים.

### שנמוך

במקרה שלא נוכל להושיב אותך במחלקה שעבורה רכשת את הכרטיסים שלך, ייתכן שתהיה זכאי לפיצוי כמפורט בחלק ד' של סעיף תיאור זכויותיך בהודעה זו.

## תיאור הזכויות שלך

### א. הזכות לפיצוי

אם הטיסה שלך בוטלה או התעכבה בשמונה (8) שעות או יותר ביחס לזמן היציאה המתוכנן או שנמנעה עלייתך למטוס שלא מרצון, אתה זכאי לקבל, בכפוף לפטורים הניתנים להלן, את הסכום הבא מאיתנו:

1. לטיסות עד 2000 ק"מ - 1390 ש"ח
2. לטיסות עד 4500 ק"מ - 2220 ש"ח
3. לטיסות מעל 4500 ק"מ - 3340 ש"ח

-שים לב כי הסכום עלול להשתנות מדי שנה בהתאם לעדכון המדד.

סכום הפיצוי יופחת ב-50% ובלבד שהעיכוב בזמן הנחיתה ביעד הסופי בהשוואה לזמן הנחיתה המקורי לא יעלה על זמן ההגעה המתוכנן של הטיסה שהוזמנה במקור ב-2 שעות (טיסות המתייחסות לסעיף 1), 3 שעות (טיסות המתייחסות לסעיף 2) או 4 שעות (טיסות המתייחסות לסעיף 3). פיצוי, אם יש צורך בכך, יבוצע תוך 45 יום מקבלת הבקשה בכתב על ידי מחלקת שירות הלקוחות. שים לב כי אייר אינדיה רשאית לסרב לפיצויים אם יחולו הפטורים.

### ב. הזכות לפיצוי או ניתוב מחדש

אם לא קיבלת רשות לעלות למטוס או שהטיסה שלך בוטלה או עוכבה לפחות 5 שעות, תוכל לבחור בין:

-החזר על הסכום ששולם עבור כרטיס הטיסה, כולל עמלות, היטלים, מיסים ותשלומי חובה אחרים תוך 21 יום מקבלת כרטיס טיסה חלופי בכתב ליעדכם הסופי; או

-ניתוב מחדש, בתנאי תחבורה דומים, ליעד הסופי שלך בהזדמנות המוקדמת ביותר; או

-ניתוב מחדש, בתנאי תחבורה דומים, ליעדך הסופי במועד מאוחר יותר, בהתאם לזמינות המושבים.

אם הטיסה שלך מתעכבת בחמש שעות לפחות ואתה בוחר לא לנסוע, אתה זכאי לקבל החזר כפי שנקבע בסעיף (א) לעיל, יחד עם, כאשר רלוונטי, טיסה חזרה לנקודת היציאה הראשונה, בהזדמנות הראשונה. אם אינך מעוניין להמשיך עם תוכניות הנסיעה הראשוניות שלך כאשר יש עיכוב של לפחות 5 שעות, אתה יכול לבחור החזר או ניתוב מחדש. עם זאת, אם עיכוב הטיסה נובע משביתה מוגנת, תהיה זכאי לפיצוי בלבד; (א) ו-(ב) למעלה. כאשר זה לא אפשרי עבור חברת התעופה לספק את השירותים לעיל, תפוצה עבור הוצאות סבירות בכפוף להצגת קבלה עם הבקשה למחלקת שירות הלקוחות של חברת התעופה.

החזר על הסכום ששולם עבור כרטיס הטיסה, כולל עמלות, היטלים, מיסים ותשלומי חובה אחרים בתוך 21 יום מקבלת בקשה בכתב.

### ג. הזכות לדאגה

הסיוע, כמתואר בסעיף זה, ניתן במקרה שזמן ההמראה של הטיסה מתעכב לפחות שעתיים מהיציאה המתוכננת. אם חברת התעופה צופה שטיסה תתעכב לפחות ב-2 שעות, יוצע לכם ללא תשלום:

-ארוחות ושוברי כיבוד ביחס סביר לזמן ההמתנה, כל עוד זה לא יעכב עוד את היציאה של המטוס  
-שתי שיחות טלפון, הודעות טקסט או פקס או הודעות דואר אלקטרוני;  
אם חברת התעופה צופה שטיסה תתעכב ב-5 שעות ופחות מ-8 שעות, יוצע לך גם ללא תשלום, אם רלוונטי:

-לינה במלון במקרים בהם נדרשת שהייה של לילה אחד או יותר, או כאשר נדרשת שהייה נוספת לזו שתוכננה על ידך;

-תחבורה בין שדה התעופה ומקום האירוח (מלון או אחר).

### ד. הזכות לפיצוי במקרה של שנמוך (DOWNGRADE)

אם אנחנו לא יכולים להושיב אותך במחלקה שעבורה הכרטיס שלך נרכש, והם יכולים להציע לך רק מושב במחלקה שהיא נמוכה יותר מהמחלקה שעבורה הכרטיס שלך נרכש, אתה תהיה זכאי לפיצוי הבא שיחושב על בסיס היחס בין סך התעריף ששולם לבין חלק הטיסה שבו סופק מושב במחלקה נמוכה יותר:

- 60% מתעריף כרטיס הטיסה ששולם על ידי הנוסע במקרה של העברה ממחלקה ראשונה למחלקת עסקים,  
- 80% מתעריף כרטיס הטיסה ששולם על ידי הנוסע במקרה של העברה ממחלקת עסקים למחלקת תיירים.  
- 90% מתעריף כרטיס הטיסה ששולם על ידי הנוסע במקרה של העברה ממחלקה ראשונה למחלקת תיירים,  
- 100% מתעריף כרטיס הטיסה ששולם על ידי הנוסע במקרה של העברה ממחלקה ראשונה או ממחלקת עסקים למחלקת תיירים בטיסה ארוכה מ-4500 ק"מ.