

1 תקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות), התשס"ג-2003

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 12ג ו-24 לחוק שירותי תיירות, התשל"ו-1976 (להלן - החוק), לאחר התייעצות עם הממונה על הגנת הצרכן כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן - חוק הגנת הצרכן), ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, אני מתקין תקנות אלה:

1. הגדרות

בתקנות אלה -

"חבילת תיור" - צירוף של שניים או יותר משירותי סוכנות נסיעות, ולרבות שירותי מורה דרך, הנמכר או מוצע למכירה במחיר כולל, והוא לתקופה של יותר מעשרים וארבע שעות או שנכללה בו לינת לילה, למעט שירות שלקוח נקב לגביו את נותן השירות במפורש ושהזמן ביזמתו לפי תכנית או פרטים שהוא הכין וביקש; "טיסת שכר" - כהגדרתה בתקנות רישוי שירותי התעופה (טיסות שכר), התשמ"ב-1982; "סוכנות נסיעות" - נותן שירותי סוכנות נסיעות כהגדרתם בחוק.

2. חובה לגלות מידע

(א) סוכנות נסיעות תיתן למי שרוכש חבילת תיור שהיא מוכרת (להלן - לקוח) או למבקש לרכוש חבילת תיור כאמור, מידע בכתב בכל הנוגע לשירותים הניתנים במסגרת חבילת התיור.
(ב) מידע כאמור בתקנת משנה (א), יימסר באופן שיאפשר הזדמנות סבירה לעיין בו לפני רכישת חבילת התיור, ככל שניתן בנסיבות הענין.

3. פרטי מידע

פרטי המידע שחובה על סוכנות נסיעות לגלותם לפי תקנה 2 הם כמפורט להלן:

(1) כל אחד משירותי סוכנות הנסיעות המרכיבים את חבילת התיור:

- (א) מקומות הלינה, שמותיהם, וכן דירוגם או רמתם, מעניהם וכן מספרי הטלפון שלהם;
- (ב) מסלולי טיול ואתרי ביקור;
- (ג) אמצעי תחבורה בישראל ובחוץ לארץ, לרבות טיסות פנים ואמצעי תחבורה יבשתיים או ימיים, וכן זהות המוביל או המארגן בטיסות לרבות טיסות שכר;
- (ד) מספר הארוחות בכל יום;
- (ה) התנאים והמועדים שבהם רשאית סוכנות הנסיעות לבטל את חבילת התיור;

(2) מחיר:

- (א) המחיר הכולל כהגדרתו בסעיף 17א לחוק הגנת הצרכן, לרבות תשלומים שיש לשלם בחוץ לארץ;
- (ב) אם הרכישה של חבילת התיור נעשית בתשלומים - שיעור הריבית ודרך חישובה, ותנאי הצמדת התשלומים;
- (ג) החזרת הכספים במקרה של ביטול חבילת התיור ששולמו לסוכנות הנסיעות, דרך התשלום ותנאי הצמדתו;
- (ד) מועדים ותנאים אפשריים לביטול רכישת חבילת התיור בידי הלקוח ואם עליו לשלם בשל ביטול כאמור - שיעור התשלום;

(3) מידע כללי:

(א) אופן הבטחת כספי הלקוחות לפי סעיף 12א לחוק;

(ב) מידע הנחוץ לשם יציאה מהארץ וכניסה למדינות הנכללות בחבילת התיור (להלן - מדינות היעד), לרבות תקופת תוקף דרכונים, הצורך באשרות כניסה, וכל דרישה אחרת של מדינות היעד המהווה תנאי כניסה אליהן;

(ג) מידע שבידי סוכנות נסיעות שקרוב לוודאי להניח שלו ידע אותו הלקוח היה נמנע מרכישת חבילת התיור;

(ד) מידע שנתנות הרשויות בישראל לסוכנויות נסיעות על מדינות יעד מסוכנות או על דרישות לחיסונים;

(ה) שמות נציגי סוכנות הנסיעות במדינות היעד, מעניהם, או מספרי הטלפון שלהם; באין נציג כאמור במדינות היעד - מען ומספר טלפון בישראל לברור ענינים ופרטים מהותיים הקשורים בחבילת התיור;

(ו) לגבי לקוח שלא מלאו לו 18 שנים הנוסע בחבילת תיור לבדו, תמסור סוכנות הנסיעות להוריו או לאפוטרופו, לפי בקשתם, ככל האפשר, מידע על אופן יצירת קשר עמו במדינות היעד; (ז) השירותים שניתנת ללקוח אפשרות מעשית לוותר עליהם בעת רכישת חבילת התיור.

4. פרטי מידע מהותי

מידע שהוא ענין מהותי לצורך סעיף 13(ה) לחוק, הוא מידע כאמור בתקנה 3(1), (2)(א) ו-(ד), (3)(א) עד (ד) ו-(ז).

5. שמירת דינים

תקנות אלה באות להוסיף על כל דין ולא לגרוע ממנו.

6. סייג לתחולה

הוראות תקנה 2 לא יחולו -

- (1) לגבי לקוח או מי שמבקש לרכוש חבילת תיור בתוך 72 השעות קודם ליציאתו את הארץ, זולת אם הודיע לסוכנות הנסיעות על דרך למסירת המידע בכתב בפרק הזמן האמור;
- (2) לגבי לקוח המזמין חבילת תיור באמצעות הטלפון, ובלבד שסוכנות הנסיעות הביאה לידיעת הלקוח, כי הוא רשאי לקבל את המידע בהתאם להוראות תקנה 2 אם יבקש זאת בפניה אליה, בדרך כלשהי בכתב.

7. תחילה

תחילתן של תקנות אלה 90 ימים מיום פרסומן.

ג' באדר א' התשס"ג (5 בפברואר 2003)

יצחק לוי

שר התיירות