

## שירות "אשת FLEX"

שירות "אשת FLEX" מקנה לכם את האפשרות לרכוש את הזכויות שלהן, בהתאם לתנאים ולסייגים המפורטים להלן –

1. זכות לבטל הזמנה של שירותי תיירות לחו"ל עד חמישה (5) ימי עסקים לפני היום שבו חל מועד היציאה לחו"ל.
2. זכות לשנות שם בהזמנה, כלומר זכות להחלפת נוסע, עד שלושה (3) ימי עסקים לפני היום שבו חל מועד היציאה לחו"ל.

### תנאים וסייגים

1. שירות "אשת FLEX" יחול רק על מוצרים ושירותים שייקבעו על-ידי אשת טורס.
2. שירות "אשת FLEX" לא יחול במקרים שבהם ההזמנה שולמה שלא בכסף, כגון במקרים שהתשלום בוצע באמצעות שוברים, נקודות, זיכויים, וכיו"ב.
3. שירות "אשת FLEX" יחול רק במקרה של ביטול הזמנה מיוזמת הלקוח, ולא יחול במקרים אחרים של ביטול ההזמנה, כגון במקרה של ביטול טיסה ע"י חברת התעופה.
4. שירות "אשת FLEX" יהיה ניתן לרכישה במועד ביצוע ההזמנה, או עד חמישה (5) ימים לאחר מכן.
5. שירות "אשת FLEX" יהיה ניתן לרכישה רק עבור כל הנוסעים הכלולים בהזמנה.
6. שירות "אשת FLEX" יהיה תקף רק לשירותים ולהזמנות העומדים בכל התנאים המצטברים שלהלן –
  - א. ההזמנה היא עבור טיסות לחו"ל ו/או חבילות נופש לחו"ל ו/או טיולים מאורגנים לחו"ל שעליהם מצוין כי ניתן להוסיף את השירות.
  - ב. ההזמנה בוצעה החל מתאריך 1.6.2025 ואילך.
  - ג. ההזמנה, או רכישת שירות "אשת FLEX" (במקרה שנרכש לאחר ביצוע ההזמנה), בוצעו לפחות ארבעה עשר (14) ימים לפני מועד היציאה לחו"ל.
  - ד. מועד היציאה לחו"ל הוא לא יאוחר משנים-עשר (12) חודשים מיום ביצוע ההזמנה.
  - ה. ההזמנה כוללת מקסימום שנים-עשר (12) נוסעים.
  - ו. התשלום הכולל עבור ההזמנה אינו עולה על \$ 20,000 (עשרים אלף דולר).
7. זכות הביטול ודמי הביטול –
  - א. הזכויות הנרכשות במסגרת שירות "אשת FLEX" הן זכויות אישיות/אינדיבידואליות, אשר ניתנות למימוש על-ידי כל נוסע בנפרד.
  - ב. שירות "אשת FLEX" מקנה לנוסע את הזכות לבטל את ההזמנה עד חמישה (5) ימי עסקים לפני היום שבו חל מועד היציאה לחו"ל.
  - ג. זכות הביטול חלה רק על מלוא השירות המוזמן, ועל-כן לא יוכל הנוסע לבטל חלק מההזמנה בלבד (לדוגמה – בחבילת נופש לא ניתן לבטל רק את הטיסה, או רק את המלון).
  - ד. ביטול ההזמנה ניתן יהיה לביצוע באמצעות הטלפון (בהתקשרות למס' \*3010), או באתר האינטרנט של אשת טורס במדור "צור קשר".
  - ה. ביטול ההזמנה יחויב בדמי ביטול בשיעור של 20% (עשרים אחוז) מהתשלום הכולל עבור ההזמנה.

- ו. יתרת התשלום עבור ההזמנה (80% מהתשלום) תוחזר לנוסע בתוך 21 ימי עסקים ממועד ביטול ההזמנה, באמצעות זיכוי לאמצעי התשלום שבאמצעותו בוצע התשלום עבור ההזמנה.
- ז. מובהר כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של נוסע לבטל את הזמנתו על-פי הכללים הקבועים בחוק הגנת הצרכן, או בתקנות שהותקנו על-פיו, מקום שזכות כזו עומדת לו, בכפוף לתשלום דמי הביטול הקבועים בחוק ו/או בתקנות הנ"ל.
7. שינוי שם בהזמנה לא יהיה כרוך בתשלום דמי ביטול כלשהם.
8. התשלום עבור שירות "אשת FLEX" יהיה כמפורט להלן –
  - א. בגין הזמנת טיסה בלבד – \$ 25 (עשרים וחמישה דולר) לכל נוסע.
  - ב. בגין הזמנת חבילת נופש - \$ 35 (שלושים וחמישה דולר) לכל נוסע.
  - ג. בגין הזמנת טיול מאורגן - \$ 45 (ארבעים וחמישה דולר) לכל נוסע.
  - ד. תינוק, בכל גיל, ייחשב לצורך כל האמור לעיל, לרבות לצורך סעיף זה, כ"נוסע".

## נספח לתקנון

### להלן ההנחיות המעודכנות להזמנות עד 30.3.2026:

גמישות וביטול בנסיבות ביטחוניות-  
הוראות סעיף זה יחולו במקרה של ביטול יציאת הנוסע הנובע מהחמרה במצב הביטחוני/מדיני בישראל וביטול טיסות או הנחיות רשמיות המונעות/מגבילות את יציאת הנוסע במועד המתוכנן.

1. טיסות: במידה וחברת התעופה תבטל את הטיסה המתוכננת עקב המצב הביטחוני, הלקוח יהיה זכאי להחזר כספי מלא בגין רכיב הטיסה, ללא גביית דמי ביטול מצד "אשת".

2. שירותי קרקע (מלוונות, העברות, סיורים וכניסות):  
"אשת" מתחייבת לפעול בנאמנות ובמיטב המאמצים מול ספקי הקצה בחו"ל (בתי מלון, חברות אוטובוסים וכו') כדי להביא לביטול השירותים ללא דמי ביטול כלל.

מסלול "קרדיט גמיש" (שמירת ערך הכסף):  
רק במקרים בהם ספק הקצה / בית המלון בחו"ל מסרב להחזיר את הכסף ומחייב בדמי ביטול, תינתן ללקוח האפשרות לשמור את מלוא הסכום ששולם ל"אשת" כקרדיט למימוש עתידי – עד 12 חודשים מיום ההזמנה המקורי.  
משמעות הקרדיט: בבחירה במסלול זה, "אשת" תספוג את דמי הביטול של ספקי הקצה ותאפשר ללקוח להשתמש במלוא ערך ההזמנה המקורית כנגד הזמנה עתידית ממוצרי אשת, כך שערך הכסף של הלקוח נשמר במלואו (100%).

חישוב מרכיב הטיסה יינתן ללקוח בעת ביטול הטיסה, עלות זו משתנה בהתאם ליעד וחברת התעופה,  
להלן עלויות משוערות:

יעד	סכום (לאדם)
מזרח (כולל יפן)	\$800
זנזיבר	\$500
כל יעדי אירופה	\$350
דובאי	\$300