**נוהל תשלומים וביטולים – תקף מיום 11.3.19**

אגודת אכסניות הנוער בישראל מחויבת באיכות השירות והביצוע ברמה הגבוהה ביותר

**תנאי ביטול**

**לינה + כלכלה**

1. ביטול הזמנה עד 6 שבועות מראש – ללא חיוב המזמין.
2. ביטול הזמנה משישה שבועות ועד 31 ימים לפני מועד תחילת הטיול - יחויב המזמין ב 25% מדמי הלינה המוזמנת.
3. ביטול הזמנה בין 30 ל- 15 ימים לפני מועד תחילת הטיול - יחויב המזמין ב 50% מדמי הלינה המוזמנת.
4. ביטול הזמנה בין 14 ל- 4 ימים לפני מועד תחילת הטיול - יחויב המזמין במלוא מחיר הלינה המוזמנת.
5. ביטול הזמנה בין 3 ימים ליום אחד לפני מועד תחילת הטיול - יחויב המזמין במלוא מחיר הלינה ו 50% ממחיר הכלכלה המוזמנת.
6. ביטול ההזמנה, או הקטנתה אחרי השעה 09:00, ביום ביצוע הטיול או במקרה שהקבוצה לא הגיעה לאכסניה/בית ההארחה - יחויב המזמין במלוא מחיר השירותים המוזמנים.
7. במקרה של הקטנת היקף ההזמנה:
8. הקטנת הזמנה ב-15% או יותר מהיקף ההזמנה שבתוקף שתיעשה בין 6 שבועות ל- 15 יום לפני מועד תחילת הטיול, - תחויב דמי ביטול בהתאם לסעיפים 2-3 שלעיל.
9. הקטנת הזמנה ב-7% או יותר ,מהיקף ההזמנה שבתוקף שתיעשה 14 יום או פחות ולכל המאוחר עד לשעה 09:00 ביום הטיול ,תחויב דמי ביטול בהתאם לסעיפים 4-6 שלעיל.
10. **אירוח בתי ספר וקבוצות נוער בסופי שבוע** – יש למסור כמות מתארחים סופית ,לכל המאוחר עד יום חמישי בשעה 12:00. מובהר כי החיוב יהיה בהתאם למספרים הידועים לאכסניה עד למועד זה ובהתאם להקטנה המאושרת בסעיף 5 שלעיל.
11. במידה והמקדמה ששולמה נמוכה מהסכום המתחייב בתשלום דמי הביטול, על הלקוח להשלים את תשלום היתרה.

**שירותים נלווים (הדרכה, הסעה, אבטחה וכל שרות נוסף מוזמן):**

1. ביטול הזמנה עד 4 ימים לפני מועד ביצוע הטיול – ללא חיוב
2. ביטול הזמנה מ-3 ימים עד יום לפני מועד תחילת הטיול – יחויב המזמין ב 50% מעלות השירותים הנלווים.
3. ביטול ההזמנה ביום תחילת הטיול– יחויב המזמין במלוא עלות השירותים המזומנים.

**אתרים**

1. במקרה ביטול הזמנת אתר, יחויב הלקוח בהתאם לנוהל הביטולים הנהוג בכל אתר.

**הסדרי תשלום**

1. מובהר כי אנ"א שומרת על זכות לדרוש **דמי טיפול בלתי חוזרים ו/או מקדמה ו/או תשלום מלא** בכל שלב של ההזמנה לשם שמירת המקומות באכסניה.
2. התשלום עבור שירותים עליהם לא שולם מראש יהיה בהתאם למחירים ביום קבלת השירותים.
3. חשבון סופי יישלח למזמין לאחר מועד סיום הטיול.
4. חשבון זה יש לשלם **תוך 30 יום מיום הוצאתו**. במקרה של פיגור בתשלום, אנ"א תהיה רשאית לגבות ריבית והצמדה.

**הערות**

* מחירי אנ"א מתעדכנים מעת לעת. לפני ביצוע תשלום כלשהו, על המזמין להתעדכן במחיר שבתוקף.
* המזמין יחויב בתשלום עבור כל אדם המשתתף בטיול, למעט נהגים ומדריכים (לפי נהג + מדריך לאוטובוס עם 40 משתתפים לפחות).
* בטיולי בתי ספר יחויבו מלווים במחירי תלמידים כל עוד מספר המלווים לא עולה על 15% ממספר התלמידים. אם יהיו יותר מלווים, הם יחויבו במחירי מבוגרים לפי מחירון אנ"א.
* כל תוספת להזמנה תחייב את אנ"א רק אם נמסרה כשהיא חתומה ע"י המזמין ואושרה על ידי אנ"א.
* אין להכניס מוצרי מזון או לבשל בשטחי האכסניה/בתי ההארחה ובחדרים.
* ניתן לקבל ייעוץ בארגון הטיול או להזמין שרותי הוראת דרך, תחבורה, אבטחה וכניסות לאתרים באגף חינוך והדרכה.
* אנ"א שומרת לעצמה את הזכות להעביר את הקבוצה, במידת הצורך, לאכסניה/בית ההארחה אחר באותו האזור.