

תנאי התקשרות בין ארקיע-קווי תעופה ישראליים בע"מ (להלן: "ארקיע") לבין הנוסע בטיסות פנים ארציות

א. הודעה בדבר מידות ומשקל הכבודה

בהתאם להוראות רשאי כל נוסע לשאת עמו רק תיק אחד למטוס במשקל של עד 7 ק"ג ובמידות של 55 * 40 * 20 ס"מ. משקל הכבודה, ללא חיוב משקל יתר, הינו 20 ק"ג אלא אם נמסר אחרת בסיכום ההזמנה. על הנוסע להדביק תווית עם שמו המלא על כבודתו ועל תיק היד.

ב. הצהרה

התובלה כפופה לחוק התובלה האווירית תש"ם - 1980 ולתנאי חוזה זה שניתן לקבלם ולעיין בהם במשרדי המוביל הכוללים הוראות המגבילות את אחריות המוביל

ג. הודעה

לעניין חוזה זה - מסע בתוך ישראל יהיה כפוף לחוק התובלה האווירית תש"ם - 1980 (להלן "החוק") המאמץ את "אמנת מונטריאול" לגבי טיסות פנים שבוצעו לאחר יום 20.3.11 מועד כניסתה לתוקף בישראל (לגבי טיסות פנים שבוצעו קודם למועד זה תמשיך לחול אמנת ורשה) וכן כפוף לתקנות, לצווים ולתיקונים על-פי החוק. טיסות בתוך ישראל שבוצעו לפני יום 20.3.11 כפופות ל"אמנת ורשה" ו"פרוטוקול האג". ארקיע תישא באחריות אך ורק בגין התובלה האווירית שעל-פי כרטיס זה. ארקיע אינה מתחייבת לגבי סוג כלי הטיס להובלת הנוסע בתובלה האווירית שעל פי כרטיס זה. כל אחריות בגין תובלה וסידורים בהתאם לכרטיס זה, שאינם בדרך האוויר, תחול על המובילים וספקי השירותים האחרים הנוגעים בדבר וארקיע איננה מקבלת כל אחריות בקשר לכך.

ד. תנאי החוזה

1. בחוזה זה "כרטיס" משמעותו כרטיס נוסע וכרטיס כבודה זה, שהתנאים וההודעות מהווים חלק הימנו, "תובלה" משמעותה זהה עם "הובלה" ו"הולכה", "מוביל" משמעותו כל המובילים, המובילים או המתחייבים להוביל את הנוסע או את כבודתו לפי חוזה זה או לבצע כל שרות אחר אגב תובלה אווירית כזאת. "אמנת ורשה" משמעותה האמנה לאחוד כללים מסוימים בדבר תובלה אווירית בינלאומית, שנחתמה בורשה ב-12 באוקטובר 1929, או אמנה זו כפי שתוקנה בהאג ב-28 בספטמבר 1955, הכל לפי הישים ביניהם. "אמנת מונטריאול" משמעותה אמנה בדבר איחוד כללים מסוימים לתובלה בינלאומית באוויר, שנחתמה במונטריאול ב-28 למאי 1999 ונכנסה לתוקף לגבי ישראל ביום 20.3.11 וחלה לגבי טיסות שבוצעו לאחר מועד זה ובכפוף ליתר תנאי התחולה באמנת מונטריאול.
2. תובלה על פי חוזה זה כפופה לכללים ולהגבלות הנוגעים לאחריות כפי שנקבעו באמנת ורשה או אמנת מונטריאול לפי הישים מביניהן. במקרה של סירוב להטיס נוסע בטיסה ו/או טיסה שבטולה ו/או טיסה שהמריאה באיחור ו/או טיסה שמועד המראתה הוקדם, יחולו הוראות [חוק שירותי תעופה](#) (פיצוי וסיוע בשל טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב – 2012.
3. במידה והדבר לא יהיה בסתירה עם ההוראות הנכללות לעיל, כל תובלה ושירותים אחרים המבוצעים ע"י כל אחד מהמובילים כפופים אל: (1) התנאים הנכללים בכרטיס זה (2) תעריפים ישימים.
4. שמו של המוביל יכול להיות מצוין בכרטיס בקיצור, השם המלא וקיצורו רשומים בתעריפים, בתנאי התובלה, בתקנות ובלוחות הזמנים של המוביל כתובתו של המוביל תהא שדה התעופה של מקום היציאה המצוין בכרטיס מול הקיצור הראשון של שם המוביל. מקומות החניה המוסכמים הם אותם המקומות המפורטים בכרטיס זה או הנקובים בלוחות הזמנים של המוביל כמקומות חניה רשומים בקו המסע של הנוסע. תובלה שיש לבצעה לפי חוזה זה ע"י כמה מובילים בזה אחר זה, תראה כמבצע אחד.
5. מוביל אווירי המוציא כרטיס לתובלה על הקווים של מוביל אווירי אחר, עושה כן בתור שלוחו של אותו מוביל אחר.
6. כל פטור מאחריות או הגבלת אחריות של המוביל יחול על שלוחיו, עובדיו ונציגיו של המוביל וכל איש שבכלי הטיס שלו משתמש המוביל לצרכי תובלה, שלוחיו, עובדיו ונציגיו.
7. כרטיס הטיסה מקנה זכות לנסיעה המסוימת בלבד והוא בתוקף מזמן מסירתו בידי הנוסע וכפוף לתשלום מחיר הכרטיס. משניתן לו תוקף, מקנה הכרטיס זכות לתובלה משדה התעופה שבמקום היציאה לשדה התעופה שבמקום היעד בהתאם לקו המסע המוגדר בכרטיס. כרטיס הטיסה יתקבל לתובלה בתאריך ולטיסה בעדם הוסכם מראש. מבלי לפגוע באמור, יצוין כי בשום מקרה תוקף כרטיס הטיסה לא יעלה על שנה אחת מיום הוצאתו.
8. המוביל מתחייב לעשות את מיטב המאמצים כדי להוביל את הנוסע ואת הכבודה בזמן מתקבל על הדעת. המוביל אינו ערב לזמנים הנקובים בכרטיס, אך הוא ינקוט בכל האמצעים האפשריים כדי למלא אחריהם. הזכות בידי המוביל להשתמש במובילים אחרים או בכלי טיס אחרים ובמקרה של צורך לשנות או להחסיר כל מקום חניה הנקוב בכרטיס. לוחות הזמנים ניתנים לשינוי ללא הודעה. המוביל איננו מקבל על עצמו כל אחריות לתובלה מקשרת.

9. הנוסע חייב למלא אחרי דרישות נסיעה ממשלתיות, להמציא את מסמכי היציאה, הכניסה וכל מסמכים דרושים אחרים ולהגיע לשדה התעופה בזמן הנקוב על-ידי המוביל או אם אין זמן קבוע לכך, בעוד מועד המאפשר את השלמת סידורי היציאה; לא עמד הנוסע בהתחייבויותיו כאמור, לא ישא המוביל באחריות לנזק שנגרם לנוסע כתוצאה מכך.

10. המוביל יכול מסיבות של בטיחות הטיסה או כוח עליון להוביל את הנוסע או כבודתו למקום יעדו באמצעי תובלה אחר. במקרה ונתעוררה בעיה בדבר טעינת אווירון למעלה מהמידה, על המוביל להחליט לפי שיקול דעתו המוחלט מי הם הנוסעים ואילו הם החפצים אשר יובלו ומי הם הנוסעים אשר לא יובלו באותה טיסה. הזכות בידי הנוסע שהובלתו נדחתה כאמור לבטל את הכרטיס ולקבל את דמי ההובלה בחזרה.

11. אין לכל שלוח, עובד, או נציג של המוביל סמכות לשנות כל הוראה מהוראות חוזה זה או לוותר עליה, ללא הסכמה מוקדמת של המוביל.

ה. חפצים מוגבלים בכבודת נוסעים

מטעמי בטיחות, חפצים מוגבלים כגון אלה המפורטים מטה, לא יובלו בכבודת הנוסעים בלי הסכמה והסדר מוקדם עם המוביל, מלבד תרופות ותמרוקים בכמויות זעירות הדרושים או המתאימים לנוסע במשך המסע, כגון תרסיס לשיער, בושם ותרופות הכוללות כהל, אשר אפשר להובילם בלי אישור מוקדם:

1. גזים דחוסים (דליקים, בלתי דליקים ורעילים).
2. חומרים מאכלים (כגון: חומצות, מצברים רטובים).
3. חומרי נפץ, תחמושת, זיקוקין וחפצים הניצתים בנקל.
4. נזולים וחומרים מוצקים דליקים (כגון מצית, דלק לחימום, גפרורים או חומרים הדליקים בקלות).
5. חומרים מחמצנים (כגון אבקות הלבנה ופרוקסידים).
6. רעלים.
7. חומרים רדיואקטיביים
8. חומרים מוגבלים אחרים (כגון: כספית, חומר מגנטי, חומרים מזיקים או מגרים).
9. אסור לעשן ו/או להחזיק במטוס ובסביבתו, בכל סוג שהוא של אמצעי עישון ובין היתר סיגריה, סיגרה, סיגר ומקטרת ולרבות אמצעי עישון אלקטרוניים

ו. הודעה לנוסעים בטיסות פנים ארציות בדבר הגבלת אחריות

1. אמנת ורשה או אמנת מונטריאול מסדירות את אחריות המוביל האווירי, ועשויות להגבילה, ביחס למוות או נזקי גוף, וכן במקרה של אובדן או נזק לכבודה או איחור בהגעת כבודה.
2. אמנת מונטריאול תחול כאשר נקודות היציאה ונקודת היעד של התובלה (כפי שצוינה בחוזה התובלה) הן שתיהן בשטחה של אחת או יותר מהמדינות שהן צדדים לאמנת מונטריאול.
3. מגבלות האחריות באמנות אלה לדי ביטוי בזכויות משיכה מיוחדות (Special Drawing Rights) שמשמען יחידת המטבע הידועה כזכות משיכה מיוחדת שהינה יחידת החליפין הרשמית של קרן המטבע הבין-לאומית. המגבלות שלהן בירור ובדולרים מצוינות לצרכי נוחות בלבד, הן משוערות וכפופות לתנודות בשערי החליפין.

ז. מוות ופציעה של נוסעים:

1. ניתנת בזה הודעה לנוסעים בטיסה כי הוראות אמנת ורשה או אמנת מונטריאול עשויות לחול על כל טיסה. עבור נוסעים כאלה שחלה בעניינם אמנת ורשה, אחריות המוביל בגין מוות או פציעה אישית מוגבלת במרבית המקרים ל-8,300 זכויות משיכה מיוחדות (שהן כ- 13,280 דולר אמריקאי) או ל- 16,600 זכויות משיכה מיוחדות (שהן כ- 26,560 דולר אמריקאי) אם פרוטוקול האג חל גם כן.
2. במקרה שחלה אמנת מונטריאול אחריות המוביל בגין מוות או פציעה אישית מוגבלת לדמי נזק מוכחים אשר לא יעלו על סכום במטבע מקומי שווה ערך שווה ערך ל- 100,000 זכויות משיכה מיוחדות לנוסע וכי האחריות עד לגבול הנ"ל לא תהיה תלויה ברשלנות המוביל. המוביל לא יהיה חייב לפצות בסכומים העולים על הסכום הנ"ל אם הוכיח כי הנזק לא נגרם על ידי רשלנות או מעשה או מחדל אחרים שלא כדון של המוביל או עובדיו אות שליחיו או אם הנזק נובע אך ורק מרשלנות או ממעשה או מחדל אחרים שלא כדון של צד שלישי.
3. קיימים מובילים שויתרו מרצון על מגבלות אחריות אלו, ובהתאם לדרישות החוק בארה"ב ביחס לטיסות שמקום המוצא או היעד שלהן הוא בארה"ב, או שהן כוללות עצירה בארה"ב, הגבלת האחריות תהיה בסכום שלא יפחת מ-\$ 75,000 ארה"ב לנוסע.
4. שמותיהם של המובילים שויתרו על מגבלת האחריות כאמור, עומדים לרשות בכל משרדי כרטוס של כל מובילים כאלה וניתנים לעיין לפי בקשה.
5. בדרך כלל ניתן להשיג כסוי נוסף על ידי קניית ביטוח מחברה פרטית. הגבלת אחריות של המוביל לפי אמנת ורשה או לפי חוזי תובלה מיוחדים כאלה איננה פוגעת בביטוח כזה. לשם אינפורמציה נוספת נא להיוועץ בחברת התעופה או בנציג חברת הביטוח.

ח. הודעה בדבר הגבלת אחריות לכבודה

1. המוביל האווירי יהא אחראי בגין נזק שנגרם במקרה של השמדה, אובדן או נזק לכבודה רשומה רק בתנאי שהאירוע שגרם לכך אירע בכלי הטיס או במהלך כל תקופת זמן שבה הייתה הכבודה הרשומה בהשגחת המוביל, ואחריותו תהא מוגבלת לסכומים כדלקמן:
2. במקרה שבו חלה אמנת ורשה, אחריות המוביל לאובדן, איחור או נזק לכבודת הנוסע מוגבלת ל-17 זכויות משיכה מיוחדות (שהן כ-

27 דולר של ארה"ב) ל-1 ק"ג של כבודה רשומה, ול-332 זכויות משיכה מיוחדות (שהן כ-530 דולר של ארה"ב) לכבודה בלתי רשומה. במקרה שבו חלה אמנת מונטריאול, אחריות המוביל להשמדה, אובדן, נזק או איחור לכבודה רשומה של נוסע מוגבלת לשווה ערך ל-1,131 זכויות משיכה מיוחדות (שהן כ-1,800 דולר של ארה"ב) לנוסע ול-19 זכויות משיכה מיוחדות ל-1 ק"ג של מטען (שהן כ-30 דולר של ארה"ב).

3. מגבלת הפיצוי במקרה של כבודה רשומה או מטען כאמור לא תחול אם הנוסע נתן הצהרה מיוחדת בדבר האינטרס במסירה במקום היעד ושילם סכום נוסף אם יש צורך לפי המקרה. במקרה זה המוביל ישלם סכום שאינו עולה על הסכום המוצהר, אלא אם כן יוכיח שסכום זה גדול מסכום האינטרס בפועל של הנוסע במסירה ביעד.

4. אם כבודת הנוסע היא בעלת ערך הגבוה מגבול האחריות הישים, מומלץ לנוסע לרכוש ביטוח מלא נגד אובדן או נזק לכבודה.

5. במקרה של משלוח טובין שבריים ו/או ברי קלקול ו/או שאינם מותאמים לתובלה אווירית ו/או יקרי ערך, על הנוסע לארוז פריטים אלה בצורה מוגנת ביותר ועליו להפעיל שיקול דעת אם לשלוח אותם בתובלה אווירית ולבטחם בנפרד. במקרה שהנוסע בוחר לשלוח פריטים אלה בתובלה אווירית, הוא נוטל סיכון כי ימצא אשם במקרה של נזק שנגרם להם, דבר הפוטר את המוביל האווירי מאחריות בגינם.

6. מקום שחלה אמנת מונטריאול, לא תחול על המוביל האווירי חבות כלשהי מקום שהנזק נבע מפגם, מאיכות או ממגרעת הטבועים בכבודה, כגון נזק לגלגלים, ידיות, מנגנון נשיאה, רוכסנים, תפרים ומנועולים של הכבודה וכן כתמים, שריטות ונזקים שנגרמים לכבודה כתוצאה מבלאי טבעי או מהעמסת יתר בנפח ו/או במשקל.

7. המוביל האווירי לא יחוב בגין נזק לכבודה לא רשומה אלא אם נזק זה נגרם על ידי אשם שלו או של עובדיו או שליחיו.

8. המוביל האווירי אינו אחראי להשמדה, אובדן או נזק של מטען אם ובמידה יוכח שנגרם כתוצאה של מום, איכות או פגם הטבועים במטען או של אריזה לקיחה של המטען שהתבצעה ע"י אדם שאינו המוביל או עובדיו או שליחיו או של פעולה מלחמה או עימות מזוין או של פעולה של רשות ציבורית המבוצעת בקשר לכניסה, יציאה או מעבר של המטען.

9. אם משקל הכבודה הרשומה לא נרשם במסמך רישום הכבודה, ההנחה לכל מטרה ועניין היא שהמשקל הכולל של הכבודה הרשומה אינו עולה על מכסת הכבודה המותרת ללא תשלום למחלקת הטיסה שחלה על ההזמנה של הנוסע.

10. הנוסע יהיה אחראי בגין נזק שייגרם לאנשים אחרים או לרכוש על ידי כבודתו ו/או על ידי מטען ששלח ו/או על ידי תכולתם.

11. בשום מקרה שהוא המוביל האווירי לא יחוב בגין הרס או אובדן כבודה, נזק לכבודה או איחור בהגעת כבודה, שאינה תחת אחריותו, לרבות כבודה שעוברת בדיקות או אמצעים ביטחוניים שלא תחת שליטתו והנחייתו.

12. במקרה של תביעת פיצוי הנוגעת לנזק פיזי לכבודה, על הנוסע להשאיר בידיו, ואם יתבקש על ידי המוביל, לאפשר לו לבדוק את הכבודה הרלוונטית על מנת שיוכל להעריך את אופי והיקף הנזק ואת האפשרות לתקן אותו.

13. ביחס לכל תביעת פיצוי בעניין כבודה, על הנוסע לשמור כל מידע ותיעוד הנחוץ להוכחת זכאותו לפיצוי וככל שימצא כי הנו זכאי לפיצוי, להוכחת סכום הפיצוי שיש לשלם, ולמסור מידע ותיעוד זה למוביל האווירי על פי בקשתו. יודגש בהקשר זה כי על הנוסע להיוועץ עם המוביל האווירי בנוגע להיקף ומהות ההוצאות שבכוונתו להוציא במהלך העיכוב בהגעת כבודתו ובאם הן חוסות תחת הוראות האמנה.

14. אם יידרש על ידי המוביל האווירי, יחתום הנוסע על תצהיר לגבי העובדות של תביעתו בגין נזק לכבודה לפני שישולם פיצוי כלשהו.

ט. הגבלת זמן לתביעות בגין כבודה:

1. קבלת הכבודה על ידי נושא מסמך זיהוי הכבודה ללא תלונה במועד המסירה מהווה ראייה מספקת לכך שהכבודה נמסרה במצב טוב ובהתאם לחוזה התובלה, אלא אם תוכיח אחרת.
2. כבודה רשומה המובלת בתובלת פנים תימסר למחזיק בכרטיס הכבודה. במקרה שבו הכבודה לא הגיעה ליעדה יש לדווח על כך באופן מיידי וללא כל דיחוי בשדה התעופה לנציג המוביל האווירי. במקרה של נזק לכבודה יש להגיש תלונה בכתב למוביל, מיד לאחר גילוי נזק ולכל המאוחר תוך 7 ימים מיום הקבלה במקרה של כבודה שנמסרה ותוך 14 ימים מיום הקבלה במקרה של מטען. במקרה של איחור, יש להגיש תלונה תוך 21 יום מיום מסירת הכבודה או המטען. כל הודעה כאמור חייבת להינתן בכתב. לא הוגשה תלונה כאמור בתוך זמנים הנקובים לעיל, לא תשמע כל תביעה נגד המוביל, למעט במקרה של תרמית מצידו.
3. כאשר נוסע מעוניין להגיש תביעה לפיצוי בגין כבודה רשומה שלא הועמדה לרשותו, הוא רשאי לעשות כן עם חלוף 21 ימים לאחר המועד בו הייתה הכבודה אמורה להגיע.

י. איחור

1. המוביל אחראי לנזק שנגרם מחמת איחור בתובלה אווירית של נוסעים, כבודה או מטען, אלא אם יוכיח שהוא עובדיו ושליחיו נקטו בכל האמצעים שהיו עשויים להידרש באופן סביר כדי למנוע את הנזק או שנקיטה באמצעים כאמור הייתה בלתי אפשרית מבחינתו או מבחינתם.
2. חבות המוביל האווירי בגין נזק שנגרם בשל איחור בתובלה אווירית של נוסעים מקום שחלה אמנת מונטריאול מוגבלת לסכום מרבי של 4,694 זכויות משיכה מיוחדות שווה ערך לכ-7,500 דולר ארה"ב לנוסע ברוב המקרים, בכפוף לתנודות בשער החליפין, ולסכומים

- אחרים מקום שחלה אמנת ורשה, בהתאם למספר נסיבות.
3. חבות המוביל האווירי בגין נזק שנגרם בשל איחור בתובלה מוגבלת לסכומים המפורטים לעיל בפרק "הודעה בדבר אחריות לכבודה".
4. מתקני או אנשי נמל תעופה, בקרת תעופה אווירית ומתקנים או אנשים אחרים, ציבוריים או פרטיים, שאינם תחת שליטתו והנחייתו של המוביל, אינם עובדים או שלוחים של המוביל ואין המוביל חב במידה והאיחור נגרם על ידי מתקנים או אנשים ממין זה.
5. במקרה של טיסה שהמריאה באיחור יחולו גם הוראות [חוק שירותי תעופה](#) (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012.

יא. הוראות כלליות לעניין החבות:

1. כל חבות שחלה על המוביל בגין נזק, תופחת על ידי כל רשלנות מצד הנוסע שגורמת או שתורמת לנזק על פי הדין החל.
2. במקום שחלה אמנת ורשה, המוביל יהיה פטור מאחריות באחד מהמקרים הבאים:
- א. כאשר המוביל הוכיח כי אשמת הניזוק גרמה או תרמה לנזק, רשאי בית המשפט, בהתאם להוראות דיניו הוא, לפטור את המוביל מאחריותו, כולה או מקצתה.
- ב. כאשר המוביל הוכיח שהוא, משמשיו וסוכניו נקטו בכל האמצעים הדרושים למניעת הנזק או שלא היתה בידיהם כל אפשרות לנקוט בהם.
- ג. בהובלת טובין וכבודה לא ישא המוביל באחריות, אם יוכיח שהנזק נגרם כתוצאה מאשמה בטיסה, בהיגוי כלי הטיס או בניווט וכי מכל שאר הבחינות נקטו הוא, משמשיו וסוכניו בכל האמצעים הדרושים למניעת הנזק.
3. במקום שחלה אמנת מונטריאול המוביל יהיה פטור מאחריות, כאשר המוביל מוכיח שהנזק נגרם או שתרמו לו רשלנות או מעשה או מחדל שלא כדן של האדם התובע פיצוי, או של האדם שממנו נובעות זכויותיו, יהיה המוביל פטור באופן מלא או חלקי מחבותו כלפי התובע כדי אותה מידה שהרשלנות או המעשה או המחדל האמורים גרמו לנזק או תרמו לו לרבות במקרה שבו הנזק בגין מוות או פציעה של נוסע נתבע על ידי אדם שאינו הנוסע.
4. המוביל יחוב רק בגין נזקים המתרחשים במהלך התובלה בטיסות או במקטעי טיסה שמופעלים. אם ארקיע מנפיקה כרטיס או רושמת כבודה לתובלה אצל מוביל אחר, היא עושה זאת רק כשלוחה בעבור המוביל האחר.
5. המוביל אינו חב בגין נזק הנובע מכך שהוא מקיים חוקים שחלים או כללים או תקנות ממשלתיים שחלים, או בגין אי קיומם על ידי הנוסע.
6. המוביל חב כלפי הנוסע רק בדמי נזק ברי פיצוי בגין הפסדים ועלויות מוכחים על פי אמנת ורשה או אמנת מונטריאול.
7. במקום שחלה אמנת מונטריאול חבות המוביל האווירי במקרה של אובדן, איחור או נזק לכבודה הנוסע ושל נזק שנגרם על ידי איחור בהובלת נוסעים תהא מוגבלת לסכומים המפורטים באמנת מונטריאול, לעיל, חבות המוביל האווירי במקרה של אובדן, איחור או נזק לכבודה הנוסע ושל נזק שנגרם על ידי איחור בהובלת נוסעים תהא מוגבלת לסכומים המפורטים באמנת ורשה או באמנת מונטריאול, לעיל, אלא אם יוכיח הנוסע שהנזק נבע ממעשה או מחדל של המוביל האווירי, עובדיו או שלוחיו שנעשו בכוונה לגרום נזק או בפזיזות ובידיעה שקרוב לוודאי שייגרם נזק בעטיים. ובלבד שבמקרה של מעשה או מחדל כאמור של עובד או שליח, יוכח גם שהעובד או השליח האמורים פעלו במסגרת תחום העסקתם.
8. במקום שחלה אמנת ורשה חבות המוביל האווירי במקרה של אובדן, איחור או נזק לכבודה הנוסע ושל נזק שנגרם על ידי איחור בהובלת נוסעים תהא מוגבלת לסכומים המפורטים באמנת ורשה, לעיל, אלא אם יוכח שהנזק נגרם כתוצאה ממעשה או מחדל של המוביל, משמשיו או סוכניו, שנעשו בכוונה לגרום נזק או מתוך לא אכפתיות ובידיעה שקרוב לוודאי שייגרם נזק בעטייה, בתנאי שאם מעשה או מחדל כזה נעשו על ידי משמש או סוכן, יוכח גם כי הוא פעל תוך כדי ביצוע תפקידו.
9. כל זכות לדמי נזק תפוג אם לא תוגש תביעה בתוך שנתיים ימים ממועד הגעת כלי הטיס ליעד, או ממועד ההגעה המתוכנן של המטוס, או ממועד עצירת התובלה. שיטת חישוב תקופת ההתיישנות תיקבע על פי הדינים החלים בבית המשפט בו תוכרע התביעה.
10. התקנות של האיחוד האירופאי דורשות מהמובילים האירופיים ליישם את הוראות אמנת מונטריאול לגבי כל הנוסעים והכבודות המובילים על-ידיהם. רבים מהמובילים הלא אירופיים נוהגים להחיל על עצמם מגבלות אחריות מחמירות לעומת המגבלות המנויות באמנה הישימה ביחס לנוסעים הרלבנטיים. מידע נוסף ביחס למגבלות הישימות לנסיעה ניתן לקבל מהמוביל הרלבנטי. אם הנסיעה כוללת טיסות באמצעות מובילים שונים, על הנוסע ליצור קשר עם כל מוביל בנפרד, על מנת לוודא את מגבלות האחריות.
11. תשומת הלב כי במקרים מסוימים לארקיע הסדרים עם מובילים אחרים הידועים בשם "קוד משותף" ("code share") או "טיסות הזנה" ("flights feeder"). לעתים, בשל ביקוש גבוה או בשל אי-זמינות בלתי צפויה של מטוס ארקיע, היא עשויה להשתמש בשירותים של מוביל אחר תחת הסדר המכונה "חכירה רטובה" ("wet lease"). המשמעות היא שגם אם יש לנוסע הזמנה אצל ארקיע וגם אם הוא מחזיק בכרטיס שבו השם של ארקיע או הקוד המזהה שלה מופיע בתור המוביל, מוביל אחר עשוי לתפעל את המטוס. אם חלים הסדרים כאלה, ארקיע תודיע לנוסע על המוביל המפעיל את המטוס בעת ביצוע ההזמנה, או אם מדובר בשינוי של הרגע האחרון, במועד העלייה למטוס. תנאי תובלה אלה יחולו על טיסות קוד משותף, טיסות הזנה או טיסות במסגרת חכירה רטובה כאמור מקום שהקוד המזהה של ארקיע מופיע בתור המוביל בתיבת ה"מוביל" בכרטיס לאותה טיסה או לאותו מקטע טיסה.

יב. הודעה בדבר ויתור על גבולות אחריות

באמצעות חוזה מיוחד, ארקיע קוי תעופה ישראליים בע"מ ("ארקיע") ויתרה מרצון על מגבלת האחריות בגין מות או פגיעה גופנית, כאמור בסעיף 22(1) לאמנת ורשה או כאמור בסעיף 21 לאמנת מונטריאול, לפי הישים מביניהן, ועל ההגנה שהיא נקטה בכל הצעדים המחוייבים למנוע הנזק, הגנה המופיעה בסעיף 20 לאמנת ורשה או סעיף 19 לאמנת מונטריאול, לפי הישים מביניהן, וזאת עד לגבולות אחריות של 100,000 ז"מ ("זכויות משיכה מיוחדות"). בנוסף, ארקיע הסכימה לשלם מקדמות לאנשים הזכאים לפיצוי במקרי מות או פגיעה גופנית לנוסעים. פירוט מדויק של ההוראות המיושמות על ידי ארקיע מצוי אצל חברת התעופה וניתן לקבלם לפי בקשה.

יג. הודעה בדבר אי העלאת נוסע לטיסה עקב רישום יתר

במדינות בהן קיימות תקנות בדבר פיצוי במקרים של רישום יתר, מפעילים המובילים האוויריים תכניות פיצוי לנוסעים שבידם הזמנת מקום מאושרת לטיסה ואשר נמנע מהם לעלות לאותה טיסה בגלל אי זמינות של מושבים, שנגרמה עקב רישום יתר. המובילים האוויריים עשויים לבצע רישום יתר על מנת לצמצם את ההשלכות של אי התייצבות לטיסה, וכדי לאפשר מסירת מקומות לנוסעים שבאופן אחר לא היתה אפשרות להקצות להם מקום בטיסה הרצויה להם. הגם שהמובילים האוויריים עושים כל מאמץ אפשרי לספק את המקומות שלגביהם קיימת הזמנה מאושרת מאושרת, זמינות המושבים אינה מובטחת באופן מוחלט.

במקרה של סירוב להטיס נוסע בשל רישום יתר יחולו הוראות חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012.

יד. הודעה על הטלת מסים והיטלים ע"י רשויות ממשלתיות

מחיר הכרטיס יכול שישלול מסים והיטלים המוטלים על הובלה אווירית ע"י רשויות ממשלתיות. המסים וההיטלים האמורים יכולים להוות חלק מעלות התובלה האווירית וכלולים במחיר הכרטיס או מופיעים בנפרד במשבצת הנושאת כותרת "מסים" בכרטיס זה. יתכן גם שהנוסע יתבקש לשלם מס או היטל שטרם נגבה בעת הנפקת הכרטיס.

טו. כבודה

הכבודה החופשית המותרת לנוסע מיועדת אך ורק לפרטי לבוש וחפצים אחרים לשימושו האישי ולנוחיותו של הנוסע, למעט חפצים יקרי ערך, שבירים או מתכלים. המוביל איננו אחראי לנזק לפרטים שבירים או מתכלים, כסף, תכשיטים, מתכות יקרות, דברי כסף, שטרי חליפין, ניירות ערך או חפצים אחרים בעלי ערך, מסמכים עסקיים או דוגמאות, דרכונים ותעודות זהות, הנכללים בכבודתו של הנוסע.

טז. הודעה בדבר אבדן כרטיס נוסע וכבודה

המוביל אינו מקבל על עצמו אחריות להעלמו, אבדנו או גניבתו של כרטיס נוסע לרבות שובר "טיקטק" וכרטיס כבודה והנוסע לא יהא זכאי לקבלת כרטיס נוסע וכרטיס כבודה אחר במקומו או לכל זכות ו/או תמורה בגינו.

יז. הודעה בדבר ביטול ההובלה

1. כאשר חל חוק הגנת הצרכן התשמ"א (1981) (וכאשר מדובר בעסקת מכר מרחוק, רשאי הצרכן לבטל בכתב את העסקה על פי חוק הגנת הצרכן כדלקדמן):
בהתקיים כל התנאים המפורטים להלן (ללא יוצא מן הכלל) יחולו דמי ביטול מופחתים בשיעור 5% ממחיר העסקה או 100 ₪ לפי הנמוך מביניהם:
- ההזמנה בוצעה באמצעות הטלפון או האינטרנט באופן ישיר ע"י הצרכן כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן ("צרכן" - מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי)
- ההזמנה בוצעה שמונה ימים או יותר (שאינם ימי מנוחה) ממועד היציאה;
הצרכן ביטל בכתב את ההזמנה בתוך 14 ימים מיום בצוע ההזמנה;
הביטול נעשה לפחות שבעה ימים שאינם ימי מנוחה לפני מועד היציאה.
ביטול בכתב יש לשלוח לכתובת שנמסרה לנוסע לצורך זה על ידי הגורם ממנו רכש את כרטיס הטיסה והביטול יכנס לתוקפו רק אם קיבל הנוסע אישור ביטול.
2. כאשר לא חל חוק הגנת הצרכן, הזכות בידי הנוסע לבטל את חוזה התובלה, לאחר ההזמנה, בכפוף לתנאי ההתקשרות שנמסרו לנוסע ונקבעו על ידי הגורם ממנו רכש את כרטיס הטיסה. למען הסר ספק יובהר כי בכל מקרה בו ניתנה הודעת הביטול פחות מ- 24 שעות לפני השעה הנקובה להמראה, או לא ניתנה הודעה כלל, לא יחזיר המוביל לנוסע כל חלק מדמי התובלה.