

#### הזמנות

סוכני נסיעות מעניקים שירות וייעוץ בעל ערך רב לנוסעים הפוטנציאליים. אנו ממליצים לבצע את הזמנותיך לטיולי הולנד-אמריקה אצל סוכן נסיעות מורשה. סוכנויות הנסיעות אינן בבעלותה או תחת שליטתה של חברת הולנד-אמריקה. דמי- הקדימה והתשלומים עבור שירותי הולנד-אמריקה צריכים להיעשות ישירות לסוכנות הנסיעות שבאמצעותה ביצעת את הזמנותיך. מאחר שמספר המקומות מוגבל לפי מספר חדרי השינה בכל ספינה, יש להבטיח את המקומות מוקדם ככל האפשר. כל מסמכי הנסיעה יונפקו רק אם וכאשר התשלום המלא עבור הטיול יתקבל על ידי חברת הולנד-אמריקה ליין מסוכנות הנסיעות. ביטולים והחזרים בגין שירותים שלא נוצלו ייעשו בדרך כלל אצל אותה סוכנות נסיעות על בסיס הסכום שהתקבל בפועל על ידי הולנד אמריקה ליין, לאחר הפחתת דמי ביטול או כל חיוב אחר לפי העניין. באחריותך לקבל מאת סוכנות הנסיעות את הכספים שהתקבלו על ידה מאת הולנד אמריקה ליין, או מוחזקים על יד הסוכנות. למידע נוסף, ניתן לבקר באתר האינטרנט שלנו בכתובת: [www.hollandamerica.com](http://www.hollandamerica.com) או להתקשר למסי טלפון: 1-877-SAIL HAL.

נוסעים מתחת לגיל 21 חייבים להיות מלווים על ידי הורה, אפוטרופוס או מלווה מעל גיל 25; מלווה אחד נדרש עבור כל חמישה נוסעים מתחת לגיל 21.

#### דרישות בנוגע לדמי- קדימה ותשלום סופי

בעת הזמנת ההפלגה יש לשלם דמי- קדימה. הפקדה נוספת תידרש עבור כל חבילות ה-*GRAND VOYAGES*. על תוכנית הכיסוי בפני ביטולים, אם תרצה בה, יש לשלם בזמן תשלום הפיקדון (דמי הקדימה); מידע בנושא תוכנית כיסוי כנגד דמי ביטול וכן בנושא תוספת לביטוח המטען, ניתן למצוא בעמוד 149.

את התשלום הסופי יש לבצע עד 75 יום לפני מועד תחילת שרותי הולנד אמריקה ליין (לגבי כל השייטים לאלסקה, ברמודה הקריביים, קנדה וניו אינגלנד, אירופה (פרט לאנייה פרינסנדאם, הפלגות טרנסאטלנטיות בנות +30 ימים או כל סגמנט בן +30 ימים), הריביירה המקסיקנית, תעלת פנמה, והפלגות הארוכים המכונים "וויאג'יס", שיוטי האוניה מאסדאם ווינדאם באירופה, שיוטי האוניה פרינסנדאם באירופה, 28 עד 35 יום סובב הוואי, טהיטי ואיי מרקיי, אוסטרליה/ניו זילנד, הדרום הפסיפי, אסיה, אמזון, אינקה, חגים, דרום אמריקה ואנטרקטיקה), שיוטי הרוטרדאם בקריביים שמשכם 33 או 35 יום, או 75 יום לפני תחילת שירותי הולנד אמריקה ליין (לגבי כל שאר שיוטי אירופה, הקריביים, תעלת פנמה, מקסיקו, ברמודה, קנדה וניו אינגלנד, אלסקה והפלגות בנות 21 יום ופחות בהוואי). ברוב המקרים, נוכל להעביר אליך את מסמכי הנסיעה, כולל חוזה ההפלגה, בערך 30 יום עד 50 יום לפני מועד היציאה. למרות האמור לעיל, מסמכי הנסיעה יונפקו אך ורק לאחר קבלת תשלום מלא על ידי הולנד אמריקה ליין.

על סוכני הנסיעות להנפיק המחאות לפקודת הולנד אמריקה ליין בע"מ, ולשלחן לכתובת:

Holland America Line Inc.  
Attn: Cash Applications  
300 Elliot Avenue West  
Seattle, WA 98119  
U.S.A.

מתקבלים גם תשלומים באמצעות *Holland America Line Rewards*™, ויזה, אמריקן אקספרס, מאסטרקארד, או כרטיס דיסקובר.

אנו ממליצים לרוכשים שיט בישראל לבצע התשלום בכרטיס האשראי באמצעות נציגי הולנד אמריקה ליין בישראל ישירות להולנד אמריקה. במקרה זה לא יחולו על הרוכשים דמי גביה בשיעור 20-25 דולר לאדם, אשר חלים על אורחים שמעדיפים לשלם בארץ.

על מנת להאיץ את התהליך, כדאי לציין על ההמחאה את מספר אישור ההזמנה. לתשומת לב סוכני הנסיעות: לא מתקבלים תשלומים באמצעות MCO.

## שדרוגים

חברת הולנד אמריקה ליין שומרת לעצמה את הזכות לשדרג את תנאי האכסון עבור נוסע או נוסעים לקטגוריה יקרה יותר ללא תשלום נוסף.

## דמי שינויים

לכיסוי הוצאות אדמיניסטרטיביות, תגבה החברה סכום לכל-נוסע עבור שינויים בסידורי הנסיעה אחרי המועד האחרון לביצוע התשלום הסופי. לא ייגבה תשלום נוסף עבור שדרוגי חדרים או תוספת שירותים, אלא אם כן יהיה צורך בשינוי הזמנת טיסות ו/או בהנפקת מסמכי הנסיעה מחדש.

## ביטול שירותי הולנד אמריקה ליין במסגרת חוק הגנת הצרכן בישראל

במסגרת חוק הגנת הצרכן מועד היציאה הוא המועד בו מתחילים השירותים שנרכשו בהולנד אמריקה, כגון: טיסה, מלון לשהייה לפני השיט, העברות לשיט מועד תחילת השיט המצוין בכרטיס השיט.

א. במקרה של מכירה מרחוק (בטלפון או באינטרנט) – ביטול שירותי הולנד אמריקה ליין עד 14 יום ממועד ביצוע התשלום הראשון עבור השיט **אך לא יאוחר מ-7 ימים** שאינם ימי מנוחה (יום שבת/שבתון אינו נספר), יחוייב בתשלום דמי ביטול בגובה 5% מסכום העסקה או 100 ש"ח, הנמוך מהשניים, לפי השער של מועד החיוב. 14 ימים קלנדריים, נספרים מהיום שלאחר ביצוע העסקה. אם היום ה-14 הוא יום שבת/שבתון הנוסע זכאי ליום נוסף.

ב. במקרה של מכירה פרונטלית (הלקוח יושב מולך) - ביטול שירותי הולנד אמריקה ליין עד 14 יום ממועד ביצוע התשלום הראשון עבור השיט **אך לא יאוחר מ-14 ימים** שאינם ימי מנוחה (יום שבת/שבתון אינו נספר) ממועד היציאה, יחוייב בתשלום דמי ביטול בגובה 5% מסכום העסקה או 100 ש"ח, הנמוך מהשניים, לפי השער של מועד החיוב. 14 ימים קלנדריים, נספרים מהיום שלאחר ביצוע העסקה. אם היום ה-14 הוא יום שבת/שבתון הנוסע זכאי ליום נוסף.

ג. דמי הביטול הנ"ל הינם בגין נוסע ולא בגין הזמנה.

ד. החוק אינו חל על ביטול הזמנות קבוצתיות, או על עסקאות שנעשו בחו"ל.

## Cancellation Protection Plan (CPP)

### כיסוי להפחתת דמי ביטול (CPP)

הולנד אמריקה ליין מציעה כיסוי להפחתת דמי ביטול (CPP). ה-CPP איננו ביטוח. הוא ניתן ע"י הולנד אמריקה ליין על מנת להפחית מדמי הביטול הישימים במקרה שעליכם לבטל את השיט מכל סיבה שהיא עד 24 שעות לפני השיט או לפני תחילת השירותים שנרכשו מהולנד אמריקה ליין (הקודם ביניהם).

על הביטול להתקבל במשרדי הולנד אמריקה בכתב עד 24 שעות לפני תחילת השירותים שנרכשו בחברה. אין צורך לנמק את סיבת הביטול או להמציא מסמכים רפואיים או אחרים.

הרוכשים CPP ישלמו דמי ביטול בשיעור 20% מדמי הביטול שהיו עליהם אם לא היו רוכשים כסוי זה, כפי שמתואר בפרק דמי הביטול בהמשך.

את ה-CPP יש לרכוש ביחד עם תשלום הפיקדון והוא לא יוחזר בשום מקרה.

**יודגש שוב, כי בכל מקרה של ביטול לא יוחזרו תשלומים עבור CPP וכן ייגבו ע"י אראי סיטונאי נסיעות דמי טיפול בהחזר בגובה 49 דולר לאדם.**

בנוסף הולנד אמריקה ליין מעניקה לרוכשים CPP כסוי כנגד נזק למזוודות או לאובדן מזוודות עד לגובה \$500 שארע בזמן שהמזוודות היו בידי הולנד אמריקה ליין. מדיניות הולנד אמריקה ליין לגבי מטען נוסעים מפורטת באתר הולנד אמריקה

[www.hollandamericaline.com](http://www.hollandamericaline.com)

כאמור, ה-CPP איננו ביטוח ואינו מכסה תוספת תשלום שתיאלצו לשלם במקרה שרק אחד הנוסעים בחדרכם יבטל: למשל במקרה שאחד הנוסעים מבין 2 נוסעים בחדר מבטל את נסיעתו, הנוסע/ת שנשארת לבד בחדר יחויבו לשלם הפרש מחיר השיט/השירותים שבין המחיר לאדם בתפוסת יחיד בחדר לבין המחיר לאדם בחדר זוגי.

כמו כן אין ה-CPP מכסה הוצאות או החזר בגין הפסקת השיט על ידי הנוסע מכל סיבה שהיא או אי ניצול שירותים שנרכשו בזמן השיט.

על כל נוסע לאשר בחתימת ידו שקרא את תנאי דמי הביטול וה-CPP (בין אם הוא רכש CPP ובין אם לא רכש):

#### **מדיניות בנוגע לביטולים**

אם רכשתם כסוי להפחתת דמי ביטול CPP, **לא** תחויבו ב- 80% מדמי הביטול הישימים שיפורטו בהמשך (פרט לסכומים ששולמו עבור ה-CPP התוכנית להפחתת דמי הביטול הישימים). החישה יבוצע על ביטולים אשר הודעה עליהם תתקבל בכתב במשרדי הולנד אמריקה ליין בכתובת: 300 Elliot Avenue West Seattle, WA 98119 לפני המועד שבו אתם אמורים להתחיל בנסיעה בטיסה, ברכבת, בהפלגה או בכל דרך אחרת, בהתאם למדיניות הביטולים להלן. דמי ביטול יחושבו על פי הסכום המלא ברוטו ששילמתם להולנד אמריקה ליין, כולל מחיר ההפלגה, סכומים שעליהם לא ניתן לתת מבצעי הנחות (מכונים NCF ובעבר NDA), תוספות בטיסה, הסעות, לינה במלונות לפני ואחרי ההפלגה וחבילות תיור. נוסעים שיבטלו את השתתפותם בטיול מסיבה כלשהי במסגרת המועדים המפורטים להלן, כולל מסיבות בריאות או משפחה, חייבים בדמי ביטול לכל-נוסע כדלקמן:

**GRAND WORLD, GRAND VOYAGES, ANY SEGMENT OF A GRAND WORLD OR GRAND VOYAGE, INCAN EMPIRES; AMAZON EXPLORER, 29+ DAY HAWAII, TAHITI & MARQUESAS SAILINGS(INCLUDING SEGMENTS);30+ DAY EUROPE TRANSATLANTIC; TALES OF THE SOUTH PACIFIC VOYAGES.**

**גראנד וורלד, גראנד וויאג'ס, כל קטע שיט במסגרת גראנד וורלד או גראנד וויאג', שיוטי אימפריות האינקה, שיוטי נהר האמזון בברזיל, +29 ימים הוואי, טהיטי & והאיים המרקזים (כולל קטעים); +30 ימים אירופה, טרנסאטלנטיק; ספורים אודות הוויאג'ס באוקיינוס השקט.**

**יודגש כי בכל מקרה של ביטול לא יוחזרו תשלומים עבור CPP וכן ייגבו ע"י אראי סיטונאי נסיעות דמי טיפול בהחזר בגובה 49 דולר לאדם.**

עד 121 יום לפני תחילת השיט יוחזר התשלום המלא של השיט למעט התשלום עבור CPP ודמי טיפול בהחזר בגובה 49 דולר לאדם שגובה אראי סיטונאי נסיעות בע"מ.

#### **דמי ביטול לרוכשים CPP**

20% מהפיקדון

12% מהמחיר המלא ברוטו.

#### **דמי ביטול רגילים**

120 עד 91 יום לפני תחילת השיט/השירותים:

סכום השווה לפיקדון

90 עד 76 יום לפני תחילת השיט/השירותים:

60% מהמחיר המלא ברוטו.

75 יום או פחות לפני תחילת השיט/השירותים:

100% מהמחיר המלא ברוטו (אין כל החזר) 20% המחיר המלא ברוטו.

ms PRINSENDAM EUROPE, AUSTRALIA, NEW ZEALAND & SOUTH PACIFIC, ASIA, SOUTH AMERICA & ANTARCTICA; ALL HOLIDAY VOYAGES.

שיוטי האוניה פרינסנדאם באירופה, שיוטי אוסטרליה, ניו זילנד והדרום הפציפי, אסיה, דרום אמריקה ואנטרקטיקה, וכל השיוטים בחגים אזרחיים. יודגש כי בכל מקרה של ביטול לא יוחזרו תשלומים עבור CPP וכן ייגבו ע"י אראי סיטונאי נסיעות דמי טיפול בהחזר בגובה 49 דולר לאדם.

עד 91 יום לפני תחילת השיט יוחזר התשלום המלא של השיט למעט התשלום עבור CPP ודמי טיפול בהחזר בגובה 49 דולר לאדם שגובה אראי סיטונאי נסיעות בע"מ.

#### דמי ביטול לרוכשים CPP

#### דמי ביטול רגילים

90 עד 64 יום לפני תחילת השיט/השירותים:	20% מהפיקדון
סכום השווה לפיקדון	
63 עד 43 יום לפני תחילת השיט/השירותים:	10% מהמחיר המלא ברוטו.
50% מהמחיר המלא ברוטו.	
42 עד 22 יום לפני תחילת השיט/השירותים:	15% מהמחיר המלא ברוטו.
75% מהמחיר המלא ברוטו.	
21 יום או פחות לפני תחילת השיט/השירותים:	20% המחיר המלא ברוטו.
100% מהמחיר המלא ברוטו (אין כל החזר)	

#### כל שאר השיוטים ALL OTHER VOYAGES

יודגש כי בכל מקרה של ביטול לא יוחזרו תשלומים עבור CPP וכן ייגבו ע"י אראי סיטונאי נסיעות דמי טיפול בהחזר בגובה 49 דולר לאדם.

עד 76 יום לפני תחילת השיט יוחזר התשלום המלא של השיט למעט התשלום עבור CPP ודמי טיפול בהחזר בגובה 49 דולר לאדם שגובה אראי סיטונאי נסיעות בע"מ.

#### דמי ביטול לרוכשים CPP

#### דמי ביטול רגילים

75 עד 57 יום לפני תחילת השיט/השירותים:	20% מהפיקדון
סכום השווה לפיקדון	
56 עד 29 יום לפני תחילת השיט/השירותים:	10% מהמחיר המלא ברוטו.
50% מהמחיר המלא ברוטו.	
28 עד 16 יום לפני תחילת השיט/השירותים:	15% מהמחיר המלא ברוטו.
75% מהמחיר המלא ברוטו.	
15 יום או פחות לפני תחילת השיט/השירותים:	20% המחיר המלא ברוטו.
100% מהמחיר המלא ברוטו (אין כל החזר)	

#### RA1 קוד מחיר למבצע מכירות מוגבל עד גמר המלאי.

עם אישור הקניה ותשלום הפיקדון – הפיקדון אינו ניתן לביטול או להחזר. לא ניתן לצרף מבצע זה למבצע של פיקדון מופחת. מבצע זה הוא רק להזמנות חדשות.

הזמנות RA1

על הרוכשים לאשר במייל שהם מודעים ל-100% דמי ביטול על הפיקדון מרגע התשלום. ניתן לרכוש CPP על מנת להקטין את דמי הביטול ב-80%.

#### שיוטים אשר נרכשים בהנחות ו/או במכירות מיוחדות (FLASH) אשר עליהם

חלים 100% דמי ביטול מרגע אישורם ע"י הלקוח – יש לשלם מיידית

להולנד אמריקה ליין בארה"ב באמצעות כרטיס אשראי. ללא תשלום, לא

תישמר ההזמנה. ניתן לרכוש CPP (כיסוי להפחתת דמי הביטול) עבור

שיוטים אלו ביחד עם התשלום.

מתוך הנחה שהמכירה מחדש של המקומות המבוטלים תגרום ככל הנראה לאובדן הזדמנויות למכור מקומות אחרים, יש לשלם את דמי הביטול הנ"ל ללא קשר למכירתם מחדש של המקומות שבוטלו. אין אפשרות להעביר סכומים ששולמו כדמי ביטול להזמנות עתידיות. יתכן כי סוכני נסיעות יחייבו את הלקוח בדמי ביטול משל עצמם. תשלומים מכל סוג שהוא לסוכן הנסיעות נתונים להחלטתם הבלעדית של הסוכן והלקוח. שינויים בשמות נוסעים צריכים הסכמה מראש של הולנד אמריקה לין וזה לא תמיד יתאפשר. חוזי הפלגות אינם ניתנים להעברה. שינויי שם ומועדי יציאה נחשבים לביטולן של ההזמנות וחלים עליהם דמי ביטול.

**בנוסף לאמור לעיל, בכל מקרה של ביטול הזמנת שיט, תגבה אראי סיטונאי נסיעות בע"מ, דמי טיפול בגובה 49 דולר לאדם.**

### **לידיעת סוכני הנסיעות (החזר עמלה במקרה של ביטול השיט):**

במקרה של ביטול השיט על ידי הלקוח מכל סיבה שהיא, או במקרה של אי הופעה לשיט, לא תשולם עמלה כלשהי לסוכן. עמלות שקיבל הסוכן עבור שיט שבוטל/אי הופעה לשיט יקוזזו מההחזר המגיע לסוכן ובמקרה שסכום ההחזר נמוך מהעמלה ששולמה תוצא חשבונית להחזר העמלה.

#### **מחירי ההפלגות**

חופשה עם הולנד אמריקה לין נמנית עם ערכי הנופש הטובים ביותר הקיימים. מחיר ההפלגה כולל אכסון על ספינת תענוגות אלגנטית של חברת הולנד אמריקה, וכן רוב הארוחות ומופעי הבידור על סיפון האונייה. **לא כלולים במחיר דברים בעלי אופי אישי או תוכניות אופציונאליות, או פעילויות על פי בחירה, כגון משקאות אלכוהוליים, משקאות קלים, שירותי כביסה וניקוי יבש, סיורים ביבשה, שירותי מרפאה, מספרה וסלון יופי.** כל המחירים הנקובים הם בדולרים אמריקאיים לאדם אחד.

#### **חיוב עבור שירותי המלון באנייה (תשר) (HSC=HOTEL SERVICE CHARGE)**

הצוות שלנו עובד קשה מאוד על מנת לוודא שכל היבט בהפלגתך יעמוד בסטנדרטים הגבוהים ביותר. זה כולל את אנשי הצוות המשרתים אותך ישירות, כגון המלצרים בחדר האוכל והחדרניות שמסדרות כל יום את חדרכם. ישנם גם הרבה אנשי צוות אחרים שתומכים בעבודתם וייתכן שלעולם לא תפגוש, כגון אנשי צוות המטבח והמכבסה. על מנת לוודא שמאמציהם של כל אנשי הצוות יקבלו הערכה ותגמול, ישנו חיוב יומי של שירותי מלון הנוסף באופן אוטומטי לחשבוננו של כל אורח על הספינה. בעת הדפסת עלון זה, **החיוב בדמי שירות המלון הינו 15.0 דולר ליום לאורח בסויטה ובשאר החדרים 13.5 US\$ ליום, לאורח והוא נתון לשינוי ללא הודעה מוקדמת.** אם השירות עולה על ציפיותך או לחילופין היה מתחת למה שציפית, תוכל להתאים את הסכום בסוף ההפלגה. החיוב עבור שירותי המלון משולם במלואו לעובדי הצוות של חברת הולנד אמריקה לין, והוא מהווה חלק חשוב מן התגמול שלהם. **דמי שירות בגובה 15% מחויבים באופן אוטומטי לחשבונות הבר ולרכישות יין בחדר האוכל.**

במסופים, בשדות התעופה, בנמלי העגינה ובסיורי היבשה, אנו ממליצים להשאיר תשר לפי הנהוג במקום.

#### **מחירי ההפלגה, סכומים שלא ניתן לקבל עליהם הנחה, מיסים וחיובים בתשלום נוסף.**

הולנד אמריקה לין שומרת לעצמה את הזכות לא לכבד מחירים שפורסמו אם היא תקבע שהם שגויים עקב טעות הדפסה, טעות אלקטרונית או טעות פקידותית. כל מחיר של הפלגה כולל "סכום שעליו אין מבצעי הנחה" (NCF). על חלק זה של המחיר גם לא ניתן לקבל עמלות על ידי סוכני הנסיעות, ולא ניתן לתת עליו אחוזי הנחה במבצעי הנחות, מבצעי 2 במחיר 1" או כל אפשרות אחרת. המחירים הנקובים בעלון זה הם המחירים התקפים בעת הדפסתו. אם גורמי עלות המוצר יחייבו העלאת מחיר, הולנד אמריקה לין רשאית לעשות זאת בכל זמן נתון, לפני

מועד תחילת הטיול. לקוחות יהיו רשאים לבטל (מבלי לשלם דמי ביטול) במקום לקבל את העלייה במחיר. זכות זו לא תעמוד להם במקרים של עליות במיסוי או בחיובים נוספים, כמפורט להלן. נוסף על מחיר ההפלגה, יחויב חשבונך גם במיסים. מונח זה, כפי שמתמשת בו הולנד אמריקה ליין, מתייחס למיסים, אגרות וחייבים מסוימים המחויבים על ידי רשויות ממשלתיות או ממשלתיות לכאורה, ביניהם רשויות נמלים ומפעילים, הקשורים לתחום כלשהו של ההפלגה או של הסיור. אם כתוצאה מפעילות ממשלתית, חלק כלשהו של המיסים עולה על הסכומים שאותם העריכה הולנד אמריקה ליין לצורך חישוב הסכום הנקוב, אנו שומרים על זכותנו לחייב בסכום הנוסף. באופן דומה, הולנד אמריקה ליין שומרת לעצמה את הזכות לתבוע או לחייב תוספות וחייבים נוספים על דלק, תוספת תשלום על ביטחון או תשלומים נוספים דומים. אין באף אחת מנסיבות אלה כדי להעניק זכות ביטול.

#### **אורחים בעלי מוגבלויות**

חברתנו לא מפלה אנשים בגלל נכות. אנו משתדלים, במידת האפשר, לענות על צורכיהם של אנשים עם מוגבלויות. יש לנו מספר מוגבל של חדרים עם גישה לכיסא גלגלים. כלבי נחיה מותרים על סיפון האונייה אם נעשו ההסדרים המתאימים קודם לכן. יתכן כי ארצות ומתקני עגינה מסוימים לא יהיו נגישים באופן מלא לאנשים בעלי מוגבלויות. אם כי הולנד אמריקה ליין עושה מאמצים להתקשר בחוזים עם חברות המספקות שירותים ומתקנים עם גישה לנכים, אין אנו יכולים להבטיח כי כל השירותים והמתקנים יהיו נגישים באופן מלא.

במצבים מוגבלים מאוד שבהם אדם בעל מוגבלויות לא יעמוד בקריטריונים מוגדרים בנושאים הקשורים לבטיחות או בנושאים אחרים, על אף שישוּפְקוּ לו שירותים ועזרים מתאימים, אנו ניאלץ לבקש מאותו אדם לתכנן סידורי נסיעה חלופיים. יש להודיע לנו בעת ההזמנה על כל דרישה מיוחדת של נוסעים בנושאים רפואיים, גופניים או אחרים. למידע נוסף, אנא צור קשר עם מחלקת הנגישות וההתאמה שלנו בדוא"ל, בכתובת: [hahalw\\_access@hollandamerica.com](mailto:hahalw_access@hollandamerica.com).

באמצעות פקס מס': 1-800-577-1731 או באמצעות TTY 1-800-254-8669.

#### **שירותים רפואיים / ילדים / הריון**

כל הספינות שלנו מצוידות במתקנים רפואיים מוגבלים המאוישים על ידי רופא ואחיות מוסמכות. הרופא הוא קבלן עצמאי. שירותי הרפואה והתרופות שיינתנו על סיפון האונייה יחויבו בהתאם. אם חלית במהלך ההפלגה והרופא לא יהיה מסוגל לטפל בצרכיך על האונייה, תועבר למתקנים רפואיים על היבשה. אם מצבך הבריאותי מחייב שיהיה מכשור מיוחד או סיוע רפואי מיוחד על האונייה, עלינו להיות מודעים לכך בעת ההזמנה על מנת שנוכל לקבוע אם נוכל להיענות לצרכים אלה. אם אתה משתמש בתרופות מרשם, אנא הקפד להביא איתך מלאי מספיק שלהן ושא אותם בתיק האישי שלך. בהפלגות שאינן חוצות אוקיינוס, לא תתקבלנה הזמנות עבור תינוקות שיהיו בני 6 חודשים או פחות במועד ההפלגה. בהפלגות חוצות אוקיינוסים לא תתקבלנה הזמנות עבור תינוקות שבמועד ההפלגה יהיו בני 12 חודשים או פחות. כמו כן, לא תתקבלנה הזמנות להפלגות עבור נשים שבמועד סיום ההפלגה תהיינה בשבוע ה-24 ומעלה להריון.

#### **דרכונים / אשרות / חיסונים**

כל נוסע חייב להחזיק בדרכון בר תוקף. נוסף על כך, מדינות מסוימות עשויות לדרוש ויזות אשרות כניסה. אנו ממליצים בתוקף לקחת דרכון שיהיה תקף לפחות לשישה חודשים אחרי מועד סיום הטיול, מאחר שדרישה זו קיימת בארצות מסוימות. **אתה אחראי לוודא שיש בידיך המסמכים הדרושים עבור המדינות שתבקרו בהן בהפלגתך או בסיור היבשתי. העלייה לספינה עלולה להישלל מנוסעים ללא מסמכי הנסיעה המתאימים, שלא או שיוטלו עליהם קנסות.** תשלום הקנסות שיוטלו הוא על אחריותו האישית של הנוסע עצמו. מידע על אשרות ניתן לקבל על ידי פנייה למחלקת שירותי ויזה ZIERER בטלפון 1-866-788-1100 או על ידי שליחת דוא"ל לכתובת: [info@zvs.com](mailto:info@zvs.com).

נוסעים שאינם אזרחי ארה"ב אך קיבלו אישור כתושבי קבע של ארצות הברית, חייבים לשאת עימם את תעודת תושב הקבע שלהם (טופס I-551), הידוע גם בשם "גרין קארד".

אנא שים לב כי בכמה מדינות ישנן דרישות מיוחדות לגבי קטינים (מתחת לגיל 18) שאינם נוסעים עם שני הוריהם. כדאי להתייעץ בנושא זה עם סוכן הנסיעות שלך. מלבד זאת, ביקור במדינות מסוימות עשוי לחייב אותך לקבל חיסונים לפני יציאתך מארה"ב. אנו מבקשים כי תתייעץ עם מומחה בתחום או עם משרדי הבריאות המקומיים שלך כדי לקבל המלצות או מידע ספציפי לגבי הדרישות בנושא זה.

### מדיניות בנוגע למטען

חברת הולנד אמריקה ליין תקבל כמטען רק את חפציך האישיים לצורך לבוש ונוחות במהלך הנסיעה שלך. עליך לאחסן את מטענך במזוודות או תיבות נסיעה בנויות בצורה בטיחותית ונעולות. אם הטיוול שלך כולל נסיעה ביבשה, מטענך מוגבל לשתי יחידות, שאליהן לא תהיה לך גישה במהלך הנסיעה, ותיק קטן ללינת לילה או תיק קל לטיסה, אשר יצטרך להיות כל הזמן תחת השגחתך.

חברת הולנד אמריקה ליין אינה לוקחת אחריות על אובדן או נזק או עיכוב של פריטים מתכלים, תרופות, משקאות אלכוהוליים, מזומנים, כרטיסי אשראי או כרטיסי חיוב, תכשיטים, זהב, כסף או דברים דומים בעלי ערך, ניירות ערך, מכשירים פיננסיים, רשומות או כל מסמך עסקי אחר בעל ערך, מחשבים, טלפונים ניידים, מצלמות, עזרי שמיעה, כיסאות גלגלים ממונעים, קטנועים, ציוד וידאו או ציוד אלקטרוני אחר, משקפות, סרטים, קלטות ווידאו, תקליטורי מחשבים, קלטות או תקליטורי שמע. אין להשאיר פריטים אלה בשטח האונייה או בחדרך ואין להשאיר אותם ללא השגחה בכלי שיט, קרונות רכבת או כל כלי רכב אחר. כמו כן אין לאחסן במזוודות אחרות, פרט לתיק שאתה נושא עימך. נוסף על כך, חברת הולנד אמריקה ליין לא תקבל על עצמה שום חבות בגין אובדן או נזק שייגרם לתיק אישי שנשאר ללא השגחה על הספינה או באמצעי תחבורה אחרים או בבתי המלון.

הספינות של חברת הולנד אמריקה ליין מספקות, ללא תוספת תשלום, תיבות הפקדה במשרד הקבלה או כספות בחדרים. בתי מלון מסוימים מספקים אף הם שירותים דומים. שימוש בתיבות ההפקדה או בכספת בחדר, או באמצעים דומים, לא תגדיל את חבותה של חברת הולנד אמריקה ליין, כמפורט להלן.

הולנד אמריקה ליין לא תוכל להיות אחראית על שום אובדן, עיכוב או נזק שייגרם למטען טרם הגעתו בפועל למשמורת של החברה כאשר תתחיל את מסעך עימנו, או לאחר שהמטען ייצא בפועל ממשמורת החברה בסיום המסע שלך עימנו. במיוחד, אנא שים לב שאין אנו מקבלים אחריות כלשהי על אובדן, נזק או עיכוב שייגרם למטען בזמן שהוא תחת השגחתן של חברות תעופה.

אם בשל סיבה כלשהי תהיה להולנד אמריקה ליין חבות בגין אובדן, נזק או עיכוב של רכושך, חבותה של החברה לא תעלה על סכום של US\$ 100 (או US\$ 600 במקרה שרכשת את התוכנית הרגילה של הגנה עבור ביטולים) אלא אם כן הגדרת להולנד אמריקה ליין בכתב את הערך האמיתי של רכושך ושילמת להולנד אמריקה ליין טרם יציאתך למסע אחוז אחד מערך הרכוש שמעל US\$ 100 או US\$ 600, על פי המקרה. במקרה כזה, חבותה של הולנד אמריקה ליין תהיה מוגבלת לסכום שהוגדר על ידך.

### אחריות

הספינות: *ms Koningsdam, ms Amsterdam, ms Eurodam, ms Nieuw Amsterdam, ms*  
*ms Prinsendam, ms Zuiderdam, ms Westerdam, ms Oosterdam, Noordam*  
*Volendam* ו- *ms Zaandam* הינן בבעלותה של חברת "HAL Antillen" בע"מ, ומוכרות להולנד אמריקה ליין *Statendam* ו- *ms Rotterdam* הינן בבעלותה של חברת HAL Nederland בע"מ, ומוכרות לחברת הולנד אמריקה ליין בע"מ. כל הגופים הנ"ל הם שותפים של חברת הולנד אמריקה ליין בע"מ [חברה בע"מ אמריקאית].

**ההפלגות על הספינות מסופקות אך ורק על ידי בעלי הספינות והחוכרים ובהתאם לחוזה ההפלגה שאותו תקבל טרם עלייתך לאונייה. העתק של טופס חוזה ההפלגה יימסר לך על פי**

**בקשה או שתוכל לעיין בו באתר האינטרנט שלנו: [www.hollandamerica.com](http://www.hollandamerica.com)**  
**אנא שים לב לעובדה שהחוזה כולל פיסקה המגדירה בתי משפט מסוימים במדינת וושינגטון**  
**כבתי המשפט היחידים ליישוב חילוקי דעות.**

שירותים שאינם ניתנים על ידי חברת הולנד אמריקה (כגון חברות תעופה ותחבורה יבשתית, סיורי חופים, מסעדות, אמבולנס אווירי, בתי מלון ורופאים בערי העגינה) ניתנים בדרך כלל על ידי קבלני משנה עצמאיים. שירותים אלה, שאינם ניתנים על ידי הולנד אמריקה הינם באחריותך בלבד והם כפופים לתנאים ולסידורים שנעשו על ידך או בשמך עם קבלן המשנה העצמאי. אנו לא מקבלים על עצמנו כל אחריות בנוגע לשירותים אלה שאינם ניתנים על ידי הולנד-אמריקה לייין (כולל ביטולים, עיכובים, פציעות, מוות או נזק לרכוש) אף על פי שאנו רשאים לגבות כספים או לרשום הזמנות עבורם.

יתכנו מקרים שבהם יהיה צורך, לפי דעתנו, לבטל, להקדים, או לדחות טיול מתוכנן, לשנות מסלולי נסיעה או לבצע שינויים הקשורים לבתי מלון, מסעדות, נמלי עגינה, מרכיבי נסיעה אחרים, כלי שייט או אמצעי תחבורה אחרים. במקרים כאלה, אין אנו מקבלים עלינו אחריות או חבות בגין אובדן, הוצאות או אי נוחות שייגרמו כתוצאה מכך. אף על פי כן, אם ההפלגה תבוטל טרם העלייה לאונייה, יוחזר לך המחיר המלא של ההפלגה. אנו לא מחויבים להחזיר כספים לאחר תחילת הנסיעה, ללא קשר לסיבה שבגינה האורחים לא היו מסוגלים להשלים את נסיעתם.

#### **Holland America Line Cruise Contract - לייין של הולנד אמריקה**

הודעה חשובה לאורחי הולנד אמריקה לייין: בבקשה עיינו היטב בתנאי חוזה השיט שקובעים את ההתנהלות ביניכם לבין חברת השיט, משפיעים על זכויותיכם החוקיות ומחייבים אתכם, בהתאם לחוק; במיוחד פרק 12 הקובע את השירותים הרפואיים ושירותים אישיים אחרים, פרקים 13 ו-14 המגבילים את אחריות חברת השיט למקרי תביעה בגין מוות, מחלה, פציעה, או נזקים למטענכם או לרכושכם האישי, וכן פרק 15 המגביל את זכותכם לתבוע, וקובעים גישור ותחליף למשפט חבר מושבעים בתביעות מסוימות. את חוזה השיט ("קרוז קונטרקט") של הולנד אמריקה לייין בשפה האנגלית תמצאו באתר הולנד אמריקה לייין באינטרנט. את תרגומו לעברית ניתן לקבל במשרד אראי סיטונאי נסיעות בע"מ, רחוב בוגרשוב 17, תל אביב: [sales@arei.co.il](mailto:sales@arei.co.il).

**הריני מאשר/ת בזה שקראתי את תנאי הולנד אמריקה לייין ואני מאשר/ת**  
**בחתימתי את הסכמתי להם:**

תאריך: \_\_\_\_\_ שם: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_