



**התאחדות המלונות בישראל**

# הסכם

1 במרץ, 2014





**התאחדות המלונות בישראל**

## הסכם

(להלן: ההתאחדות)  
מצד אחד

בין: התאחדות המלונות בישראל  
מרחוב המרד 29, תל אביב

(להלן: הלשכה)  
מצד שני

לבין: לשכת מארגני תיירות נכנסת לישראל (ע.ר.)

**הואיל** ובענף המלונאות וביחסים בין המלונאים לבין מארגני התיירות הנכנסת התגבשו לאורך השנים נהגים מקובלים אשר עוגנו בעבר בהסכם מיום 1.1.2001;

**והואיל** והתנאים שגובשו כאמור חיוניים, ברובם, להתנהלותו התקינה של הענף לאור מאפייניו המיוחדים ואילו חלק אחר, שאינו חיוני, נמצא, לאחר בדיקה מקצועית של מומחים, כמקיים חשש לסטייה אפשרית מן הדין;

**והואיל** והתאחדות המלונות ולשכת מארגני תיירות נכנסת החליטו להעמיד את הדברים על מכונם ולסלק כל ספק בדבר;

**והואיל** ומובהר כי התנאים אשר יפורטו להלן אינם מהווים נורמה או המלצה מחייבת וכל מטרתם לשקף את הנהגים אשר ההתאחדות והלשכה סבורים כי הינם חיוניים מקצועית להתנהלותם התקינה של ההתקשרויות שבין מארגני תיירות נכנסת לבין מלונות למיניהם (לרבות כפר נופש, צימר, חניון).

## הנהלים המוסכמים בין הצדדים הם כדלקמן:

### 1. תחולת ההסכם

הסכם זה מתייחס להזמנות של תיירות נכנסת בלבד והוא יחול על:

(1) כל חבר בהתאחדות, וכל המצטרף כחבר בה במהלך תקופת היות ההסכם בתוקף, לרבות מלון, כפר נופש, בית הארחה וחניון (**להלן: "המלון"**)

(2) כל סוכן נסיעות ו/או מארגן תיירות המאוגד בלשכה ואשר יהיה מאוגד בה בעתיד תוך תקופת ההסכם (**להלן: "הסוכן"**)

## 2. כללי

היחסים בין המלון לבין הסוכן בעניינים הכלולים בהסכם זה יקבעו ע"י האמור בהסכם זה והצדדים להסכם יפעלו לפיו, הן באופן כללי והן ביחס להזמנות מסוימות בלבד, והכל ככל שהצדדים לא קבעו ביניהם במפורש הסכמים ספציפיים אחרים (להלן: "ההסכם"). מתוקף יחסי השליחות והנאמנות בין המלונות למארגני התיירות הנכנסת נובעת החובה להתחשב זה בזה:

- המלון ימנע מלהשפיע, בכל צורה שהיא, על נוסע שהוא לקוחו של סוכן נסיעות להיהפך ללקוחו הישיר.
  - מארגני התיירות ימנעו משיווק בלעדי ללקוחותיהם בחו"ל של מלון או רשת מלונות מסוימים.
- כל האמור במסמך זה כפוף לכל דין ולא יתפרש כנוגד את חוקי מדינת ישראל.

## 3. נוהל הזמנות ואישורן

- (1) הסוכן יעביר למלון הזמנה בכתב (מכתב, פקסימיליה, דוא"ל, ממשק מחשב) לאירוח כל אורח בודד ו/או קבוצה עם פירוט מועדי הכניסה והיציאה, פירוט השירותים המוזמנים וסוגי החדרים הנדרשים ללקוחותיו. ההזמנה שלא הועברה בכתב אין לה תוקף.
  - (2) ההתקשרות עפ"י הסכם זה לגבי כל הזמנה תיכנס לתוקפה רק לאחר אישור ההזמנה בכתב (כני"ל) ע"י המלון. המלון יאשר את ההזמנה לא יאוחר מ- 48 שעות ממועד קבלתה. אישור שהותנה בתשלום כאמור בסעיף 5 (2)(7) שלהלן יהיה תקף רק לאחר קבלת התשלום כאמור. הזמנה שלא תאושר כני"ל ע"י המלון לא תחשב כמאושרת.
  - (3) רשאי מלון להתנות אישור הזמנת חדרים, בעונות שיא, במועדי ביטול ושחרור חדרים בזמנים ארוכים יותר מאלו המופיעים בסעיף 7 להסכם.
  - (4) במידה והמלון נקלע למצב של הזמנות יתר (**over-booking**), יהיה חייב המלון לתת לסוכן התראה על כך 21 יום לפחות, לפני מועד הגעת האורחים.
- במקרה כזה, רשאי יהיה הסוכן לבטל את הזמנתו במלון ולהעבירה לכל מלון אחר ללא תשלום כל קנס. כל עוד לא ביטל הסוכן את הזמנתו ולא יאוחר מ- 12 יום לפני מועד הגעת האורחים, רשאי המלון להודיע לסוכן, בתיאום עמו, כי השירותים המוזמנים יסופקו במלואם, או בחלקם, ע"י מלון אחר בעל רמה דומה לשלו ובאותו אזור, באותם תנאים וללא כל תוספת עלות.
- העברתם של האורחים למלון החלופי כאמור לעיל לא תהווה הפרה ולא תשמש עילה לתביעה כלשהי של הסוכן נגד המלון.
- לא יהיה המלון החלופי בעל אותה רמה ויכול הסוכן להזמין את השירותים במלון אחר על חשבון המלון (שלא סיפק את השירות).
- במקרה של העברת אורחים למלון חלופי יישא המלון בכל ההוצאות הכרוכות בהעברה זו ובכל הפרש במחיר השירותים שהוזמנו.

- (5) הסוכן יצייד כל אורח בודד ו/או כל קבוצה בשובר חתום על ידו אשר בו יצוינו פרטי ההזמנה המאושרת. המלון יצרף העתק שובר לחשבון שישלח לסוכן.
- (6) המלון יספק לתיירים, בתוקף התקשרותו עם הסוכן, את השירותים על פי הזמנות הסוכן, בהתאם לתעריפים מוסכמים מראש בינו לבין הסוכן, או במחיר מיוחד כפי שנקבע להזמנה מסוימת כלשהי. באין מחיר מוסכם, המחיר הקובע יהיה המחיר הרשמי של המלון באותה עת.
- (7) פרט למקרים בהם מוסכם אחרת, ישלם המלון לסוכן דמי עמלה אך ורק עבור הזמנות אשר נעשו על ידו מראש ואושרו ע"י המלון.
- דמי העמלה יהיו בשיעור של 10% מהחשבון עבור השירותים שהוסכם עליהם מראש, למעט מסים ודמי שירות.

#### **4. תשלומים ע"י האורחים**

- (1) הותנה בהזמנה שהאורח ישלם ישירות למלון ולא הוסכם על המחיר, והמלון אישר את ההזמנה יהיה מחיר השירותים שהוזמנו על פי ההסכם שבין המלון לסוכן.
- (2) המלון יגבה את מלא התמורה מהאורח וישלם לסוכן תוך 30 יום ממועד סיום שהותו של האורח עמלה כאמור בסעיף 3 (7).
- (3) כל הארכה רצופה בשהותו של האורח במלון תזכה את הסוכן בעמלה כאמור בסעיף 3 (7).

#### **5. תשלומים ע"י סוכן**

"מועד התשלום\ הפירעון" בהסכם זה משמעו- התאריך בו זוכה חשבון המלון בתשלום, או התאריך של קבלת התשלום ע"י המלון במזומן. מידה והעברת התשלום כרוכה בעמלות בנקים והוצאות אחרות, יישא הסוכן במלוא העמלות וההוצאות, למעט העמלות בהן מחויב המלון כמקבל התשלום ע"י הבנק בו מתנהל חשבונו.

אם לא סוכם בכתב אחרת בין המלון לבין הסוכן ישלם הסוכן את החשבונות עבור שהיית תיירים במלון באחת משתי הדרכים הבאות:

##### **(1) אשרא**

- (א) (1) כל החשבונות עבור שהיית תיירים מיום ה-1 ועד ה-15 בחודש אשר הוגשו ע"י המלון לידי הסוכן עד ליום ה-19 באותו חודש ייפרעו ע"י הסוכן לא יאוחר מיום ה-26 באותו חודש אלא אם סוכם בכתב מועד אחר בין הצדדים. היה ומועד התשלום חל בשבת ו\או בחג יבוצע התשלום ביום הראשון שלאחר מכן בו ניתן לבצע העברה בנקאית.
- (2) כל החשבונות עבור שהיית תיירים מיום ה-16 בחודש ועד היום האחרון באותו החודש אשר הוגשו ע"י המלון לסוכן עד ליום ה-3 בחודש שלאחריו ייפרעו ע"י הסוכן לא יאוחר מיום ה-9 בחודש העוקב, שלאחר מועד השהייה, אלא אם סוכם אחרת בכתב בין הצדדים.

- (3) איחר המלון בהגשת החשבונות כאמור בס"ק (1) - (2) לעיל יפרע אותם הסוכן תוך 6 ימי עסקים מיום הגשתם.

(4) על תשלום במועדים הנ"ל בלבד יעניק המלון לסוכן הנחת תמריץ בשיעור של 1.1% מסכום החשבונות ששולמו, אלא אם סוכם אחרת בין הצדדים, לתקופה שבין 1.3.2014 ועד 28.2.2018 כולל, ו-1% לתקופה שבין 1.3.2018 ועד 28.2.2020 כולל.

(5) במקרים בהם נקשרה עסקה/הסכם בין מלון לבין צד שלישי, לא תשולם הנחת התמריץ הנ"ל גם אם יועברו התשלומים בגין העסקה דרך הסוכן, למעט אם הסכים לכך המלון מראש ובמפורש.

(ב) המלון רשאי להתנות מתן האשראי בקבלת בטוחות מאת הסוכן להנחת דעתו של המלון עבור כיסוי מחזור עסקים ביניהם של שלושה שבועות בממוצע.

(ג) סוכם על מתן בטוחות כנ"ל והיה היקף העסקים הצפוי גדול יותר מהאשראי המובטח, רשאי המלון לדרוש בטוחות נוספות או תשלום מקדמה בגובה הפרש שבין האשראי המובטח לבין היקף העסקים.

## **2) תשלום במזומנים**

לא הסכימו המלון והסוכן על בטוחות כאמור בס"ק (1) (ב) ו- (ג) לעיל, או הוסכם בין המלון והסוכן על תשלום במזומנים יתבצע תשלום הסוכן למלון בדרך הבאה:

(1) הסוכן ישלם למלון 80% ממחיר השירותים שהזמין לכל המאוחר 14 יום לפני מועד ההגעה המוזמן של התייר או התיירים למלון. יתרת החשבון תשולם ע"י הסוכן למלון תוך 6 ימים מיום הגשת החשבון.

(2) לא שילם הסוכן למלון באחת משתי הדרכים לעיל- יאבד את זכותו להנחות המגיעות לו, ויהיה חייב לשלם למלון את מלוא חובו תוך 30 ימים מהמועד שבו התשלום היה אמור להיות משולם לפי סעיף 5(א)(1) ו-2). על כל פיגור בתשלום (מעבר לתאריך הנ"ל) יחויב הסוכן בריבית פיגורים בשיעור של 1.1% לחודש, על בסיס יומי.

(3) החשבונות אשר יגיש המלון לסוכן יכללו רק את תמורת אותם השירותים שהוזמנו ע"י הסוכן ואושרו ע"י המלון. הסוכן לא יהיה אחראי עבור תשלום התמורה בגין שירותים שסופקו לאורחים ולא הוזמנו על ידו.

(4) כל התשלומים כאמור בסעיף זה לעיל יבוצעו בסוג מט"ח שעליו הוסכם בין המלון לבין הסוכן ע"י העברה מחשבון מט"ח של הסוכן לחשבון מט"ח של המלון.

(5) נהלים מוסכמים בדרכי פיצול חשבונות ובדבר תשלום סכומים השנויים במחלוקת מצורפים בנספח מס' 1 להסכם זה, המהווה חלק בלתי נפרד מההסכם.

(6) הסוכן לא יתבע מהמלון כל תמורה נוספת עבור פעולותיו פרט לדמי העמלה וההנחות כאמור בהסכם זה.

(7) המלון רשאי לדרוש תשלום מקדמה, דמי הבטחה או תשלום מלא מראש כתנאי לאישור הזמנה.

(א) מקדמה תחשב כפיקדון ששולם על חשבון. היא תופחת מהחשבון שיוצא לסוכן ע"י המלון בתום שהותם של האורחים. במקרה של ביטול ההזמנה, לאחר המועד המוסכם או במקרה של אי-הופעה של האורח(ים), ינכה המלון מסכום המקדמה את הפיצוי המגיע לו עפ"י סעיף 7 שלהלן. עלה סכום הפיצוי המגיע למלון על סכום המקדמה ישלם הסוכן את ההפרש למלון תוך 7 ימים מהיום שבו הייתה אמורה להתבצע ההזמנה.

(ב) פיקדון בלתי חוזר/דמי הבטחה יחשבו כפיקדון ששולם על חשבון. הוא יופחת מהחשבון שיוצא לסוכן ע"י המלון בתום שהותם של האורחים. במקרה של ביטול ההזמנה או במקרה של אי-הופעת האורח(ים) ישמשו פיצוי מוסכם, קבוע מראש, המגיע למלון והסוכן לא יהיה חייב בכל פיצוי נוסף או השלמה.

(ג) תשלום מלא מראש - למרות האמור בסעיף זה לעיל ישלם הסוכן את מלא תמורת ההזמנה מראש, אם יידרש לעשות כך ע"י המלון. על הזמנה כזו יחולו התנאים כפי שיוסכם בין הצדדים.

## **6. קבוצות**

(1) לקבוצה יחשב מספר של 20 אורחים משלמים לפחות אשר משתמשים באותם שירותי המלון ולמשך אותה התקופה. הוקטנה קבוצה למספר אורחים נמוך מהמספר הנ"ל - יחול עליה התעריף לאורחים בודדים.

(2) הסוכן חייב להמציא למלון רשימת אורחים של הקבוצה לפחות 14 ימים לפני מועד הגעתה של הקבוצה למלון.

(3) ניתנה על ידי הסוכן התחייבות בלתי חוזרת לקיום מלוא ההזמנה 21 יום לפחות לפני בוא הקבוצה, יוכל הסוכן לשנות את שמות האורחים עד למועד בואה של הקבוצה.

(4) אם הוסכם בין הצדדים על מתן הנחה מיוחדת או על מתן שירותים חינם לנציג הסוכן אשר מלווה קבוצה ישלם הסוכן למלון את הסכום המגיע בגין מע"מ לשלטונות המס.

(5) הזמין סוכן סדרת קבוצות במלון וביצע פחות מ- 50 אחוז מנפח הזמנתו - זכאי המלון להתנות מחיר שונה מהמחיר שנקבע לסדרה ליתרת הקבוצות.

(6) במידה ונחתם הסכם בין סוכן למלון, מתחייב הסוכן לפרסם את המלון בתוך חוברת המחירים שלו ללא כל דרישה להשתתפות בדמי פרסום.

(7) זכאי הסוכן ל"חופשי" אחד על כל 20 אורחים משלמים לפחות, אשר משתמשים באותם שירותי המלון למשך אותה התקופה. במניין ה- 20 אורחים משלמים, לא יכללו אורחים אשר לגביהם ניתנה הנחה מיוחדת כדוגמת הנחות לילדים, מדריכים וכד'.

## 7. ביטולים ו/או הקטנת קבוצות

- הגדרה: "ביטול" – מצב בו הקבוצה שהוזמנה אצל הסוכן בוטלה כליל.
- (1) כל ביטול ו/או הקטנה של הזמנה חייב להיעשות ע"י הסוכן בכתב ויצוין בו התאריך של ההודעה.
  - (2) המועד המותר לביטול הזמנה לקבוצה יהיה 30 יום לפני המועד המוזמן.
  - (3) הסוכן רשאי להודיע בכתב למלון על הקטנה של עד 50% במספר האורחים בקבוצה עד 21 יום לפני המועד המיועד לבוא הקבוצה.
  - (4) הסוכן רשאי להודיע בכתב למלון על הקטנה של עד 25% במספר האורחים בקבוצה עד 14 יום לפני המועד המיועד לבוא הקבוצה.
  - (5) ביטול ו/או הקטנת הזמנה שנעשה לאחר המועד המותר עפ"י ס"ק (2), (3) או (4) לעיל, יחייב את הסוכן בתשלום דמי ביטול.
  - דמי הביטול יהיו 50% מהתמורה של ההזמנה שבוטלה, על בסיס לינה וארוחת בוקר, אך לא פחות מהתמורה עבור יום אחד של שהייה במלון.
  - במקרה של ביטול שלא עפ"י הגדרתו ברישא של סעיף זה, פחות מ- 3 חודשים מהמועד המיועד לבוא הקבוצה, ישלם הסוכן למלון דמי ביטול בגובה של 100% מהתמורה שהוזמנה, על בסיס לינה וארוחת בוקר.
  - (6) הסוכן יהיה חייב בתשלום דמי ביטול על מספר החדרים שהוזמנו ובוטלו על ידו ולא נמכרו ע"י המלון, כולם או מקצתם.
  - (7) דמי הביטול ישולמו במועדי התשלום הרגילים כאמור בסעיף 5 לעיל.
  - (8) במקרה של אי הופעה של קבוצה יהיה חייב הסוכן לשלם למלון נוסף לפיצוי כאמור בס"ק (6) לעיל תשלום בגין נזקים שנגרמו למלון.
  - (9) במקרה של איחור בהגעת קבוצה למלון, שלא נמסרה עליו הודעה בעוד מועד, יהיה הסוכן אחראי במלא התשלום למלון עבור שירותים שהוזמנו ולא נוצלו.
  - (10) במקרה של יציאת קבוצה לפני המועד המצוין בהזמנה או אי ניצול שירותים שהוזמנו מסיבות שאינן באשמת המלון, על הסוכן לשלם את החשבון במלואו.

## 8. ביטול אורחים בודדים

- (1) המועד המותר לביטול הזמנה לאורחים בודדים יהיה 3 ימים לפני המועד המוזמן.
- (2) דמי הביטול לאורחים בודדים יהיו התמורה עבור שהייה של יום אחד בלבד, על בסיס לינה וארוחת בוקר.
- (3) הסוכן יוכל להימנע מתשלום דמי ביטול לאורח בודד ע"י החלפת שם האורח בהסכמת המלון. לא הסכים המלון להחלפת שם האורח לא יהיה זכאי לקבלת דמי ביטול.
- (4) במקרה שנמסרה ע"י אורח בודד הודעה של 24 שעות מראש על כוונתו לעזוב את המלון או על כוונתו לא לנצל את השירותים שהוזמנו עבורו או על ידו במועד ההזמנה לא יחויב בגין מה שבוטל אך לא ייחנה מהתנאים המיוחדים שהתלוו להזמנתו בגין תקופת שהות או ניצול שירותים נוספים אגב לינה.



## 9. ישוב חילוקי דעות

- (1) הצדדים מסכימים כי כל הסכסוכים ו/או חילוקי הדעות שיתגלעו ביניהם בכל הנוגע להסכם זה, תקפותו, פרשנותו, ביצועו, אכיפתו או ביטולו או לכל תנאי מתנאיו, ככל שלא יובאו לכדי פתרון בדרכי הידברות בין נציגי הצדדים, יימסרו להכרעה בבוררות. כל צד יחייב את עצמו להישמע בהחלטות הבוררות. (שאינו חבר ההתאחדות) ע"י מנכ"ל ההתאחדות ואילו הבורר השני (שאינו חבר הלשכה) ע"י מנכ"ל הלשכה. לא הצליחו שני הבוררים להגיע להסכמה ביניהם בדבר הכרעה בסכסוך - ימנו בורר שלישי מכריע (שאינו חבר ההתאחדות או הלשכה). הבוררות תהא כפופה להוראות הדין המהותי, אך לא יחולו בה סדרי הדין ודיני הראיות. הבוררים יהיו מוסמכים (בהסכמה או ככל שמונה בורר מכריע - יהא מוסמך הבורר המכריע האמור) ליתן סעדים זמניים ופסקי דין חלקיים. הבוררים יהיו חייבים לנמק את החלטותיהם ואת פסיקיהם. דין הוראות סעיף 9 זה כדין הסכם בוררות.
- (2) דיני מדינת ישראל יחולו על כל דבר ועניין הנוגע לפירושו, קיומו, ביצועו, יישומו והפרתו של הסכם זה.
- (3) בכפוף להסכם הבוררות בין הצדדים, לבתי המשפט בתל אביב-יפו תהיה הסמכות המקומית הבלעדית לדון בכל הנוגע להסכם זה.

## 10. תוקף ההסכם

- (1) תוקפו של הסכם זה הוא ממועד חתימתו על ידי שני הצדדים ולמשך שלוש שנים. ההסכם יוארך מאיליו, בכל פעם לתקופה נוספת של שנה אחת, ובלבד שלא ניתנה הודעה על ידי צד אחד למשנהו בדבר רצונו שלא להאריך את ההסכם לפחות 90 ימים טרם לתום התקופה.
- (2) מובהר בזאת כי הנאמר בסעיף 5. (1) אשראי, סעיף קטן (א) (4) תקף למלוא תקופת המועדים המצוינים בו, ולא יהווה עילה לשינוי בהסכם ובלבד שההסכם תקף.

**ולראיה באנו על החתום:**

( - )

\_\_\_\_\_  
"לשכת מארגני תיירות נכנסת לישראל"

( - )

\_\_\_\_\_  
"התאחדות המלונות בישראל"

## נספח מס' 1. נהלים מוסכמים

### 1. פיצול חשבונות

בחרו המלון והסוכן בדרך תשלום ראשונה באשראי, יתבצע תשלום החשבונות עבור תיירים אשר שהייתם התמשכה על פני שתי תקופות הקבועות בהסכם (1-15 בחודש; 16- היום האחרון בחודש) באחת משתי הדרכים הבאות:

(1) יוגשו על ידי המלון שני חשבונות נפרדים: האחד- בעד השהייה מיום כניסת האורחים ועד תום התקופה שבה נכנסו והאחר- בעד השהייה מיומה הראשון של התקופה שבה יצאו ועד יום צאת האורחים- כל אחד משני החשבונות ישולם במועד ובתנאים כאמור בהסכם לגבי התקופה שעבורה הוגש החשבון.

(2) יוגש חשבון אחד בעבור שהיית האורחים כולה עם תום השהייה- ישולם במועד ובתנאים כאמור בהסכם לגבי התקופה שבה הוגש החשבון.

הבחירה בין שתי צורות הגשת החשבונות, כאמור לעיל, תתואם מראש בין המלון לסוכן.

### 2. תשלום סכומים שניים במחלוקת

(1) נתגלעו אי-דיוקים או חילוקי דעות לגבי סכום החשבון שהוגש לסוכן על ידי המלון- ישולם הסכום שאינו שנוי במחלוקת במועד ובתנאים כאמור בסעיף 5 של ההסכם.

(2) את הבירור לגבי הסכום השנוי במחלוקת יש לסיים תוך שבעה ימים מיום הגשת החשבון.

(3) הסתיים הבירור לגבי הסכום השנוי במחלוקת תוך התקופה כאמור בסעיף (2) לעיל והובהר כתוצאה מהבירור כי מגיע למלון תשלום נוסף על הסכום שכבר שולם- יפרע אותו הסוכן מיד עם סיום הבירור.

(4) לא הסתיים הבירור תוך המועד של שבעה ימים כאמור לעיל ובסיומו של הבירור הובהר כי מגיע למלון תשלום נוסף על הסכום שכבר שולם- יפרע אותו הסוכן בתוספת ריבית בשיעור 1% לחודש. ריבית זו תחושב על בסיס יומי מיום הגשת החשבון ועד ליום התשלום.





**התאחדות המלונות בישראל**

לשכת מארגני תיירות נכנסת לישראל  
רח' ביאליק 12, תל-אביב 63324  
03-5256526 | 03-6299348  
[info@israeltravel.co.il](mailto:info@israeltravel.co.il)

התאחדות המלונות בישראל  
רח' המרד 29, תל אביב  
טלפון 03-5103156 | פקס 03-5100197  
[www.melonaim.org](http://www.melonaim.org)