תנאי המארחים

גרסה: 7 באוקטובר 2026

מחליפה את הגרסה מיום 6 באוגוסט 2026

בתוקף מיד למארחים שנרשמים החל מיום 7 באוקטובר 2026, ולמארחים קיימים החל מיום 10 בנובמבר 2026 (סעיף 18)

AROYO BRACHA LTD, המפעילה את המותג MakeYourTravel

makeyourtravell.com

הסכם מארח זה ("ההסכם") נכרת בין AROYO BRACHA LTD, המפעילה את המותג MakeYourTravel ("החברה", "אנחנו"), לבין המארח המזוהה בחשבון המארח ("המארח"). ההסכם מסדיר את היחסים בין החברה לבין המארח בקשר למכירת השירותים של המארח לאורחים דרך פלטפורמת MakeYourTravel (makeyourtravell.com).

לאורך ההסכם, "מארח" הוא העסק שמפרסם ומספק את השירותים, ו"אורח" הוא המטייל שמזמין אותם. אלה אותם מונחים שבהם משתמשת הפלטפורמה עצמה, כך שהחוזה והמוצר מדברים באותה שפה.

למונחים המוגדרים תהיה המשמעות שניתנה להם בסעיף 21 (הגדרות), או במקום שבו הופיעו לראשונה.

ביצירת חשבון מארח, בפרסום שירותים בפלטפורמה או בקבלת הזמנות מאורחים, המארח מאשר שקרא את ההסכם, הבין אותו והסכים לו.

1. פלטפורמת MakeYourTravel

החברה מפעילה את פלטפורמת התיירות המקוונת בכתובת makeyourtravell.com, שדרכה רוכשים מטיילים, בעיקר משפחות, זוגות וקבוצות דוברי עברית מישראל, שירותי תיירות. הפלטפורמה היא שירות תיווך מקוון כמשמעותו בתקנה (EU) 2019/1150.

המארח ממנה את החברה כסוכנת מסחרית שלו, על בסיס לא בלעדי, אך ורק למטרות הבאות:

א. שיווק השירותים של המארח לאורחים בפלטפורמה והנגשת מכירתם, לרבות, כשהם זמינים בפלטפורמה, דרך העוזר החכם וסל הטיול;

ב. גביית החלק מהמחיר לצרכן שמשולם באינטרנט בעת ההזמנה, השווה לעמלת החברה (המקדמה, סעיף 3.4);

ג. מתן שירות לאורחים בקו ראשון בקשר לשירותים; וכן

ד. כריתת חוזים בין המארח לאורחים בשם המארח ועבורו, בכפוף למגבלות המפורטות להלן.

החברה רשאית לסרב להזמנה או לבטל אותה כאשר יש לה עילה סבירה וספציפית לכך, לרבות חשד להונאה, סיכון ציות או כשל בתשלום. במקרה כזה החברה תמסור למארח את הסיבה.

1.1 קטגוריות של שירותים

המארח רשאי לפרסם שירותים בכל קטגוריה שהחברה מעמידה לרשותו בחשבון המארח. נכון למועד גרסה זו, הקטגוריות כוללות:

- סיורים מודרכים, טיולי יום וסיורים רגליים
- אטרקציות, כרטיסים וכרטיסי כניסה
- הסעות פרטיות משדה התעופה ובין ערים
- השכרת רכב

- הזמנות למסעדות ולמקומות בילוי
- שירותי ספא, בריאות ויופי, לרבות קוסמטיקה וטיפולים
- שירותי צילום סטילס ווידאו
- חוויות ושירותים אישיים אחרים המוצעים למטיילים

החברה רשאית להוסיף או להסיר קטגוריות. הוספת קטגוריה אינה שינוי המחייב הודעה לפי סעיף 18. הסרת קטגוריה שהמארח עושה בה שימוש פעיל היא שינוי המחייב הודעה לפי סעיף 18.

על המארח לפרסם כל שירות בקטגוריה שמתארת אותו במדויק. החברה רשאית לשנות את הסיווג של הצעת מוצר, ותודיע למארח כשתעשה זאת.

1.2 היקף גיאוגרפי

החברה פועלת כיום בבולגריה. המארח אחראי להחזיק בכל רישיון, היתר, רישום וביטוח הנדרשים במדינה שבה השירות מבוצע בפועל, בלי קשר למקום שבו המארח מאוגד.

2. חשבון המארח

2.1 רישום ומידע

על המארח למסור, ולעדכן באופן שוטף, את הפרטים הבאים בחשבון המארח:

א. שם משפטי, מספר רישום עסקי (לעסק בולגרי: ЕИК) ומספר זיהוי לצורכי מס, לרבות מספר עוסק במע"מ כשהדבר רלוונטי;

ב. הרישיונות, הרישומים וההיתרים הנדרשים לאספקת השירותים, לרבות, למדריך או למוביל, ההכשרה או הרישיון שדורשים חוק התיירות הבולגרי או דיני התחבורה;

ג. פרטי ביטוח אחריות בהתאם לסעיף 13;

ד. איש קשר ראשי ואיש קשר לשעת חירום, שאפשר להשיג בשעות מתן השירות; וכן

ה. המידע שהחברה נדרשת לאסוף ולדווח לפי סעיף 9 (דיווח לרשויות המס).

החברה אינה מבקשת מהמארח פרטי חשבון בנק, משום שאינה מעבירה למארח תשלומים (סעיף 4.4).

על המארח לעדכן כל שינוי בפרטים אלה בתוך עשרה (10) ימים.

כריתת ההסכם מותנית בהשלמה מוצלחת של תהליך הקליטה והאימות של החברה. חשבון מארח חדש ממתין לאישור החברה לפני שאפשר להזמין את השירותים שלו. החברה רשאית לדחות רישום כאשר יש לה עילה סבירה וספציפית לכך, ותמסור למבקש את הסיבה.

2.2 פרטי התחברות

המארח אחראי לכל פעילות שנעשית דרך חשבון המארח שלו. על המארח לשמור על סודיות פרטי ההתחברות, לא לשתף אותם עם צדדים שלישיים לא מורשים, ולהודיע לחברה מיד על כל פריצה, ממשית או חשודה, לחשבונו. החברה לעולם אינה מבקשת מהמארח את הסיסמה שלו. לבקשת המארח, החברה רשאית לקבוע סיסמה חדשה לחשבון המארח ולשלוח אותה אליו.

2.3 החשבון אינו ניתן להעברה

חשבון המארח אישי למארח. המארח אינו רשאי למכור, להמחות או להעביר את חשבון המארח או את זכויותיו לפי ההסכם בלי הסכמה מראש ובכתב של החברה. כל ניסיון העברה בניגוד לסעיף זה בטל.

3. פרסום ומכירה של שירותים

3.1 הצעות מוצר

לכל שירות שהמארח רוצה למכור דרך הפלטפורמה, עליו ליצור הצעת מוצר מלאה, מדויקת ועדכנית. הצעת המוצר תכלול:

א. תיאור ברור של השירות, ומה כלול בו ומה לא;

ב. מידע על התאמה: גיל מינימלי, רמת כושר, נגישות וכל דרישה בריאותית או רישויית;

ג. מידע לוגיסטי: נקודת מפגש או איסוף, שעת התחלה, משך, מה להביא ותנאי ביטול;

ד. השפה או השפות שבהן השירות ניתן;

ה. כל מידע הנוגע לבטיחות; וכן

ו. בשירותים המבוצעים על גופו של האורח (למשל טיפולי יופי, קוסמטיקה, ספא או בריאות): ההכשרה של מי שמבצע את השירות, כל דרישה לבדיקת רגישות או התוויית נגד, והתכשירים או החומרים שבשימוש כשאורח עלול באופן סביר להיות אלרגי להם.

חשבון המארח בודק כל הצעת מוצר לפני פרסומה. בסיור או בחוויה הוא דורש לפחות כותרת, תיאור, שפה, תמונה, מחיר גבוה מאפס, ולפחות שלושה שלבים מתוארים של המסלול.

החברה רשאית לדחות, להשהות או לערוך הצעת מוצר שאינה מדויקת, מטעה, אינה עומדת בדרישות או אינה בטוחה. במקרה כזה היא תמסור הודעת נימוקים לפי סעיף 17.2. החברה רשאית גם לערוך את הטקסט של הצעת מוצר או של הפרופיל של המארח כדי לתקן, לתרגם או להציג אותו בבהירות רבה יותר, בלי לשנות את מהות השירות, ותודיע למארח כשתעשה זאת.

3.2 תמחור

המארח קובע את המחיר לצרכן שבו השירותים נמכרים לאורחים, למעט הסעות, שעליהן חל סעיף 3.10. המחיר לצרכן כולל את כל המסים, האגרות והחיובים הנדרשים לאספקת השירות. המארח אינו רשאי לגבות מהאורח במקום תשלומי חובה נוספים. המארח רשאי להציע תוספות רשות אמיתיות (למשל שדרוגים, אוכל או מזכרות), בתנאי שהאורח יודע בבירור, לפני הרכישה, שהן רשות.

מתחת לכל מחיר שהמארח מזין, חשבון המארח מציג את הסכום שהמארח מקבל, כלומר את המחיר לצרכן בניכוי העמלה.

קודי הנחה. החברה רשאית להציע לאורחים קודי הנחה. ההנחה ממומנת כולה מעמלת החברה: היא מקטינה את המקדמה שהאורח משלם באינטרנט, ולעולם אינה מקטינה את היתרה שהמארח מקבל. החברה אינה מקבלת קוד ששוויו גבוה מהעמלה שלה בהזמנה.

3.3 שוויון מחירים, והנימוקים לכך

על המארח להציע בפלטפורמה מחירים לצרכן ותנאי הזמנה שאינם פחות טובים מאלה שהוא מציע לאותו שירות ולאותו תאריך באתר שלו או בערוץ ההזמנות הישיר שלו.

המגבלה חלה רק על הערוץ הישיר של המארח עצמו. היא אינה מגבילה את המחירים או התנאים שהמארח מציע בכל פלטפורמה, זירת מסחר, סוכן נסיעות או משווק אחר, ואינה מגבילה מחירים שהמארח מסכם מחוץ לרשת עם אורח שלא הגיע דרך הפלטפורמה.

הנימוקים למגבלה, כנדרש בסעיף 10 לתקנה 2019/1150 (EU). החברה משקיעה בשיווק בעברית, בצוות תמיכה דובר עברית ובקהילה של מטיילים ישראלים, ונושאת בעלות הגיוס של כל אורח לפני שהיא מרוויחה עמלה כלשהי. אם אורח מגלה שירות בזכות ההשקעה הזו ואז מזמין את אותו שירות בזול יותר באתר של המארח, החברה נושאת בעלות הגיוס ואינה מקבלת דבר. התחייבות השוויון המצומצמת הזו נועדה למנוע בדיוק את התוצאה הזו. היא מוגבלת לערוץ הישיר של המארח, משום שזה הערוץ היחיד שבו עולה החשש מנהנה חופשי.

המארח רשאי להגיש תלונה על המגבלה לפי סעיף 17.

3.4 איך אורחים משלמים

מאז 27 בספטמבר 2026 הפלטפורמה מציעה לאורחים דרך תשלום אחת. בעת ההזמנה האורח משלם לחברה באינטרנט סכום השווה לעמלת החברה ("המקדמה"), ואת שאר המחיר לצרכן ("היתרה") הוא משלם ישירות למארח במקום, בסוף השירות (בהסעה: כשהאורח מגיע ליעד). החברה אינה גובה את היתרה, אינה מחזיקה בה, אינה ערבה לה ואינה מעבירה אותה.

חשבון המארח מציג, לכל הזמנה, את הסכום שהמארח גובה מהאורח במקום. החברה מציגה לאורח את אותו סכום לפני שהוא משלם את המקדמה, ושוב באישור ההזמנה.

המארח לבדו אחראי לגביית היתרה מהאורח במקום. על המארח לקבל כל אמצעי תשלום סביר המקובל במדינת היעד, ולכל הפחות מזומן באירו. קבלת כרטיסי אשראי מומלצת מאוד. על המארח להנפיק לאורח קבלה או חשבונית מס תקפה על היתרה.

הזמנות שבוצעו לפני 27 בספטמבר 2026 במסלול התשלום המלא באינטרנט שהיה נהוג אז שומרות על תנאי התשלום שהוצגו כשבוצעו, וגרסת ההסכם מיום 6 באוגוסט 2026 ממשיכה לחול על התשלום וההעברה שלהן.

3.5 זמינות

על המארח לשמור על זמינות מעודכנת בכל עת. אם המארח מוכר שירות בערוץ אחר, עליו לסגור מיד את הזמינות המקבילה בפלטפורמה כדי למנוע מכירת יתר. מכירת יתר חוזרת היא עילה להשהיה לפי סעיף 16.4.

המארח יכול לעקוב אחר ההזמנות שלו ביומן שלו (למשל Google Calendar) דרך קישור יומן פרטי בחשבון המארח. על המארח לשמור את הקישור בסוד, משום שכל מי שמחזיק בו יכול לראות את ההזמנות, והוא רשאי לבקש מהחברה להחליף אותו בכל עת.

3.6 כריתת החוזה

כשהזמנה מאושרת בפלטפורמה, נכרת חוזה ישיר בין המארח לאורח, כשהחברה פועלת כסוכנת מסחרית בשם המארח ועבורו.

החברה מציגה את זהות המארח בהצעת המוצר, באישור ההזמנה, וכשהוא זמין, בכל מקום שבו העוזר החכם ממליץ על השירות, כדי שהאורח יידע מי מספק את השירות. כשהחוק מחייב זאת, החברה מציגה גם את מספר הרישום העסקי של המארח ואת הרישיון או הרישום שלפיו הוא מספק את השירות, ועל המארח לשמור את המידע הזה מעודכן בחשבון המארח.

3.7 ביצוע

המארח לבדו אחראי לביצוע מלא ותקין של השירותים כלפי האורח, כמתואר בהצעת המוצר. המארח רשאי להיעזר בקבלני משנה רק בהסכמה מראש ובכתב של החברה, ונשאר אחראי באופן מלא למעשים ולמחדלים של קבלני המשנה והעובדים שלו.

3.8 כללי הזמנה ואישור

בחשבון המארח, המארח רשאי לקבוע לכל הצעת מוצר:

א. מספר מינימלי ומקסימלי של אורחים בהזמנה;

ב. מחירים לפי גיל (מבוגרים, ילדים ותינוקות), לרבות מקומות ללא תשלום;

ג. עד ארבעה כרטיסים בהצעת מוצר אחת, לכל אחד משך ומחיר משלו;

ד. מחיר שונה בימים נבחרים בשבוע, למשל בסופי שבוע;

ה. כמה זמן מראש צריך להזמין לפני תחילת השירות (למשל 24, 48 או 72 שעות); וכן

ו. האם הזמנות מאושרות אוטומטית.

החברה מציגה את הכללים האלה לאורחים לפני ההזמנה ומחילה אותם בעת ההזמנה.

כשהזמנות אינן מאושרות אוטומטית, ההזמנה מגיעה למארח כבקשה. על המארח לאשר אותה או לדחות אותה בתוך 24 שעות. בקשה שהמארח דוחה, או שאינו מאשר בתוך 24 שעות, אינה הופכת להזמנה, והחברה מחזירה לאורח את המקדמה במלואה.

3.9 סל הטיול

במקום שבו הפלטפורמה מציעה זאת, אורח רשאי לשלם את המקדמות של כמה הזמנות, אצל מארחים שונים, בתשלום אחד ("סל הטיול"). כל אחת מהן נשארת הזמנה נפרדת וחוזה נפרד בין המארח לאותו אורח. דבר בסל הטיול אינו הופך את המארח לצד לשירות של מארח אחר או לאחראי לו.

כדי לעמוד בחוק התיירות הבולגרי ובהנחיה (EU) 2015/2302 בדבר חבילות נופש, סל הטיול מאפשר לשלם על הסעה יחד עם פעילויות רק כשכל מה שבסל נמצא בטווח של פחות מעשרים וארבע שעות, ולעולם אינו מחזיק לינה במלון, השכרת רכב או סיורים הכוללים לינה. מארח שהשירות שלו כולל לינה חייב לציין זאת בהצעת המוצר.

3.10 הסעות

מארח שמציע הסעות פרטיות ("נהג") רושם בחשבון המארח את המסלולים שהוא נוסע בהם וכמה רכבים יש לו בכל סוג, ועליו להחזיק ברישיון ובביטוח הנדרשים להסעת נוסעים בתשלום.

החברה מוכרת הסעות בפלטפורמה לפי מחירון שהיא מפרסמת, לפי סוג הרכב: מחיר קבוע לנסיעה בין שדה התעופה של סופיה לעיר, ומחיר לקילומטר לנסיעות אחרות. חשבון המארח מציג את המחירון הזה יחד עם הסכום שהנהג מקבל, כלומר המחיר בניכוי העמלה. החברה רשאית לשנות את המחירון בהודעה לפי סעיף 18. שינוי חל רק על נסיעות שמוצעות אחרי שהוא נכנס לתוקף.

החברה מציעה כל בקשת הסעה לנהגים המתאימים. הנהג הראשון שמאשר אותה מקבל את הנסיעה, וההזמנה מאושרת עם הנהג הזה כמארח. נהג רשאי לוותר על כל הצעה. פרטי הקשר של האורח והכתובות המדויקות נחשפים לנהג רק אחרי שהוא מאשר את הנסיעה.

האורח משלם לחברה את המקדמה באינטרנט ואת היתרה לנהג כשהוא מגיע ליעד, לפי סעיף 3.4. על הסעות חלה מדיניות הביטול הקבועה של הפלטפורמה להסעות, המפורסמת בתנאי השימוש לאורחים, ולא מדיניות שהנהג קובע (סעיף 5.1).

4. תשלומים

4.1 המקדמה

החברה גובה מהאורח את המקדמה בעת ההזמנה, דרך ספק שירותי התשלום שלה, ושומרת אותה כעמלה שלה.

4.2 היתרה

האורח משלם את היתרה ישירות למארח במקום, לפי סעיף 3.4, והמארח לבדו אחראי לגבות אותה. החברה אינה גובה את היתרה, אינה מחזיקה בה, אינה ערבה לה ואינה מעבירה אותה. אם האורח אינו משלם את היתרה על שירות שהמארח סיפק, זכות התביעה של המארח היא ישירות כלפי האורח. החברה אינה צד לסכסוך בין המארח לאורח בעניין היתרה, ואינה חייבת לגבות אותה, לגשר עליה או לפצות את המארח בגינה, אבל תעזור למארח ליצור קשר עם האורח כשהיא יכולה.

4.3 עמלה

המארח משלם לחברה עמלה על כל הזמנה, בשיעור המופיע בחשבון המארח (נכון למועד גרסה זו, השיעור הרגיל הוא עשרים אחוזים (20%), בדיוק כמו המקדמה שאורחים משלמים באינטרנט). העמלה היא אחוז מהמחיר לצרכן. האורח משלם אותה לחברה כמקדמה בעת ההזמנה, והיא נצברת לחברה עם ההזמנה, בכפוף רק להחזרים לפי סעיף 5.

החברה רשאית לשנות את שיעור העמלה בהודעה מראש ובכתב של שלושים (30) יום לפחות, על גבי אמצעי קבוע. שינוי בשיעור העמלה חל רק על הזמנות שבוצעו אחרי שהשינוי נכנס לתוקף, ולעולם אינו חל למפרע על הזמנות שכבר בוצעו. אם השיעור החדש אינו מקובל על המארח, הוא רשאי לסיים את ההסכם לפי סעיף 16.2 לפני שהשינוי נכנס לתוקף.

4.4 אין העברות תשלום

משום שהאורח משלם למארח את היתרה ישירות, החברה אינה מעבירה למארח תשלומים ואינה מחזיקה כסף המגיע למארח. העברות שעדיין מגיעות על הזמנות שבוצעו לפני 27 בספטמבר 2026 במסלול התשלום המלא באינטרנט משולמות כפי שקובעת גרסת ההסכם מיום 6 באוגוסט 2026.

4.5 דוח

חשבון המארח מציג למארח רישום של כל ההזמנות שלו, ולכל אחת: המחיר לצרכן, המקדמה והעמלה שגבתה החברה, והיתרה שיש לשלם במקום.

אלא אם המארח מודיע לחברה בכתב, בתוך שלושים (30) יום מהיום שבו הרישום זמין, על מחלוקת בתום לב, הרישום ייחשב כמאושר. אי אפשר להעלות טענה בעניין תשלום יותר משנים עשר (12) חודשים אחרי המועד שבו התשלום היה אמור להשתלם.

4.6 חיובים חוזרים ותשלומים שנכשלו

אם יש חיוב חוזר או כשל תשלום אחר במקדמה, החברה סופגת בעצמה את אובדן העמלה, וזכויות המארח כלפי האורח בעניין היתרה אינן נפגעות. החברה אינה ערבה לתשלום של אורחים ואינה אחראית כלפי המארח לאי תשלום של אורח.

4.7 מסים

המארח לבדו אחראי לקבוע, לגבות, לדווח ולשלם את כל המסים (לרבות מע"מ או מס מקביל) הנובעים ממכירת השירותים, לרבות על היתרה שהמארח גובה.

לפי בקשה, המארח ימסור חשבוניות מס תקפות, מספרי רישום למס ומסמכים תומכים סבירים. זאת בנפרד מחובות הדיווח שבסעיף 9, ובנוסף להן.

5. ביטולים והחזרים

5.1 מדיניות ביטול שהמארח קובע

המארח קובע מדיניות ביטול לכל שירות, ועליו לציין אותה בבירור בהצעת המוצר (למשל: ביטול חינם עד 24, 48 או 72 שעות לפני השירות, או ללא החזר). הסעות הן החריג: עליהן חלה מדיניות הביטול הקבועה של הפלטפורמה להסעות (סעיף 3.10).

החברה מציגה, מחילה ואוכפת את המדיניות שבהצעת המוצר. אם לא צוינה מדיניות, חל חלון ביטול חינם של 24 שעות לפני השירות.

המארח רשאי לשנות את מדיניות הביטול שלו בכל עת דרך חשבון המארח. השינוי חל רק על הזמנות שבוצעו אחריו. הזמנות קיימות כפופות למדיניות שהוצגה כשהאורח הזמין.

5.2 ביטול של האורח בתוך החלון החינמי

אם אורח מבטל בתוך חלון הביטול החינמי, החברה מחזירה לו את המקדמה. אין סכום שמגיע למארח, ולמארח אין טענה כלפי האורח בעניין היתרה, משום שהשירות לא התקיים.

5.3 ביטול של האורח מחוץ לחלון החינמי, ואי הגעה

אם אורח מבטל אחרי חלון הביטול החינמי, או אינו מגיע, החברה שומרת את המקדמה כדמי ביטול. לפי תנאי השימוש לאורחים, במקרה כזה האורח אינו חייב דבר מעבר למקדמה, ולכן למארח אין טענה כלפי האורח בעניין היתרה, והוא אינו זכאי לתשלום מהחברה על אותה הזמנה.

בפרסום שירות בפלטפורמה המארח מקבל על עצמו את הסיכון הזה, תמורת שיעור ההזמנות הגבוה יותר שמתקבל כשמשלמים באינטרנט רק את המקדמה.

5.4 נסיבות מיוחדות

החברה רשאית להחזיר לאורח כסף, במלואו או בחלקו, בנסיבות מיוחדות, למשל מחלה קשה או מוות בקרב המטיילים, שיבוש משמעותי של הטיסות לישראל או ממנה, או אזהרת מסע ממשלתית שפורסמה אחרי ההזמנה.

החזרים כאלה מוגבלים למקדמה שהחברה גבתה, נעשים על חשבון החברה, ואינם מחייבים את המארח להחזיר יתרה שכבר גבה על שירות שסיפק.

כשאירוע שאינו בשליטתו הסבירה של איש מונע את השירות, החברה מחזירה לאורח את המקדמה במלואה, על חשבונה, והאורח אינו חייב למארח דבר על שירות שלא התקיים.

החברה תודיע למארח כשהיא מפעילה את הסעיף הזה, ומדוע.

5.5 ביטול של המארח ללא הצדקה

אם המארח מבטל הזמנה או אינו מספק את השירותים מכל סיבה שאינה אירוע כוח עליון, החברה מחזירה לאורח את המקדמה במלואה. אם האורח כבר שילם למארח חלק כלשהו מהיתרה, המארח יחזיר לאורח את החלק הזה מיד.

משום שביטולים כאלה פוגעים באמון האורחים ובמותג, החברה זכאית לדמי ביטול של עשרים וחמישה אחוזים (25%) מהמחיר לצרכן של ההזמנה, כפיצוי מוסכם, ורשאית להוציא למארח חשבון עליהם. החברה רשאית לוותר על הדמים, כולם או חלקם, אם המארח מספק לאורחים שירות חלופי שווה ערך באותו תאריך ללא עלות נוספת.

5.6 ביטול של המארח בשל כוח עליון

אם המארח נאלץ לבטל בשל אירוע כוח עליון, עליו להודיע לחברה מוקדם ככל האפשר באופן סביר. החברה מחזירה לאורח את המקדמה במלואה, ולא חלים דמי ביטול. אם שולמה במקום יתרה כלשהי על שירות שסופק בחלקו, המארח והאורח יסדירו זאת ביניהם ישירות ובתום לב. החברה רשאית לדרוש ראיות סבירות לאירוע.

6. תקשורת עם אורחים ורמת שירות

6.1 זמני תגובה

על המארח להשיב להודעות של אורחים, בין שהגיעו אליו ישירות ובין שהגיעו דרך החברה, כך:

מצב	תגובה נדרשת בתוך
בקשת הזמנה (סעיף 3.8)	24 שעות
השירות מתחיל בעוד יותר מארבעים ושמונה שעות	24 שעות
השירות מתחיל בתוך ארבעים ושמונה שעות	4 שעות
השירות מתקיים, או אירוע במקום	מוקדם ככל האפשר, ללא דיחוי
פנייה מהחברה	24 שעות בימי עסקים

בכל מקרה על המארח להשיב לפני שהשירות מתחיל.

6.2 ערוצי תקשורת

התקשורת הרשמית בין החברה למארח נעשית בדואר אלקטרוני לכתובות שבחשבון המארח, ובחשבון המארח עצמו, לרבות ההודעות שבו, שבהן צוות החברה והמארח יכולים לכתוב זה לזה. החברה משתמשת גם בוואטסאפ לעניינים תפעוליים ודחופים. הודעה בוואטסאפ אינה מחליפה הודעה שההסכם מחייב לתת בכתב על גבי אמצעי קבוע.

6.3 הגבלות על תקשורת עם אורחים

המארח לא:

א. יעודד אורחים להזמין את אותו שירות או שירות דומה מחוץ לפלטפורמה;

ב. ישלח לאורחים הודעות שיווק או קידום;

ג. ישתמש במידע האישי של אורחים לכל מטרה מלבד מתן השירות שהוזמן;

ד. יבקש ביקורות מאורחים תמורת טובת הנאה, או ינסה להשפיע עליהן באופן פסול; או

ה. ישתף עם אורחים תוכן אסור.

6.4 תלונות של אורחים

המארח יטפל בתום לב בתלונות של אורחים על השירותים ויפתור אותן. אם המארח אינו משיב לתלונה של אורח בתוך שלושה (3) ימי עסקים, החברה רשאית:

א. להחזיר לאורח את המקדמה, במלואה או בחלקה;

ב. להציע שירותים חלופיים ברמה שווה או טובה יותר, על חשבון המארח; ו/או

ג. להשיב לאורח בשם המארח.

החברה תודיע למארח לפני שתעשה אחד מאלה כשהדבר מעשי, ובכל מקרה מיד לאחר מכן.

6.5 איכות השירות

המארח יבצע את כל השירותים באופן מקצועי ובטוח, לפי הנהוג בענף. המארח והעובדים שלו יתייחסו לכל האורחים בכבוד, ולא יפלו על בסיס לאום, דת, מגדר, נטייה מינית, גיל או מוגבלות.

רבים מאורחי החברה הם מטיילים ישראלים. המארח מתחייב לשרת אותם ללא דעה קדומה. סירוב לשרת אורח על בסיס לאום או דת הוא הפרה יסודית ועילה לסיום מיידי לפי סעיף 16.3.

7. שקיפות הפלטפורמה

סעיף זה ניתן לפי תקנה 2019/1150 (EU) בדבר קידום הוגנות ושקיפות למשתמשים עסקיים בשירותי תיווך מקוונים.

7.1 איך השירותים מדורגים ומומלצים

כשהפלטפורמה מציגה רשימת שירותים, הסדר נקבע לפי הפרמטרים העיקריים הבאים:

1. **תוצאות חיפוש ועמודי קטגוריה.** מוצגים רק שירותים שמתאימים לחיפוש: המקום, הקטגוריה, וכל שפה, משך או מחיר שהאורח בוחר. שירותים במקום שחיפשו מופיעים לפני טיולים ממקומות אחרים שמגיעים אליו. ביניהם, השירותים שפורסמו לאחרונה מופיעים ראשונים, אלא אם האורח בוחר סדר אחר במקום שבו העמוד מאפשר זאת.
2. **רשימות פופולריות**, כמו השורות בעמוד הבית, מסודרות לפי ציון פופולריות ששוקל, מהחשוב ביותר: הזמנות שאושרו והושלמו (40%), הדירוג הממוצע של האורחים בפלטפורמה (30%), מספר הביקורות (20%), וכמה זמן עבר מאז שהשירות פורסם (10%).
3. **מבחרים מערכתיים.** חלק מהשורות, כמו שורה של עיר או אוסף עונתי, נבחרות ומסודרות על ידי צוות החברה משיקולים מערכתיים.

להזמנות ולביקורות המשקל הגדול ביותר, משום שהן מראות מה אורחים בוחרים בפועל ונהנים ממנו. העדכניות נותנת לשירותים של מארח חדש הזדמנות להיראות. החברה מפרסמת לאורחים את אותם פרמטרים בתנאי השימוש לאורחים.

העוזר החכם. כשהוא זמין בפלטפורמה, העוזר החכם של החברה עונה לשאלות של אורחים ומציע שירותים ותוכניות יום אחר יום. הוא מציע שירותים מהקטלוג של הפלטפורמה, בעיקר לפי מידת ההתאמה של השירות לשאלת האורח (המקום, התאריכים, מי נוסע ומה הם אוהבים), ואחר כך לפי הדירוג והמחיר שלו. כל הצעה מציינת את המארח כספק השירות ומקשרת להצעת המוצר. העוזר אינו מזמין דבר: האורח מזמין בהצעת המוצר או דרך סל הטיול.

תשלום אינו משפיע על הדירוג או על ההצעות של העוזר. החברה אינה מוכרת מיקום, אינה מציעה מודעות ממומנות או מקודמות, ואינה מדרגת או מציעה שירות גבוה יותר משום שהמארח הסכים לשיעור עמלה גבוה יותר. אם משהו מזה ישתנה, החברה תתקן את הסעיף בהודעה לפי סעיף 18 לפני שהשינוי ייכנס לתוקף.

7.2 יחס מובחן

החברה אינה מספקת שירותים בעצמה: כל שירות בפלטפורמה מסופק על ידי מארח. בחלק מהשירותים החברה קובעת את המחיר, כמו בהסעות (סעיף 3.10), או משבצת את המארח, כמו כשהיא משבצת מדריך לתאריך של סיור קבוצתי. השירותים האלה מדורגים ומוצעים לפי אותם פרמטרים כמו כל שירות אחר (סעיף 7.1), בלי העדפה. החברה אינה שולטת במשתמש עסקי כלשהו שמוכר בפלטפורמה.

החברה כן מחילה את היחס המובחן הבא בין מארחים:

א. שיעורי העמלה נקבעים באופן פרטני ועשויים להיות שונים בין מארחים, לפי קטגוריה, היקף והתנאים המסחריים שסוכמו בקליטה.

ב. אי אפשר להזמין שירותים של חשבון מארח חדש עד שהחברה אישרה אותו (סעיף 2.1).

ג. למארחים שיש לגביהם סוגיית ציות פתוחה לפי סעיף 8 עשויה להיות חשיפה מופחתת עד שהסוגיה תיפתר.

7.3 מוצרים ושירותים נלווים

החברה רשאית להציע לאורחים מוצרים נלווים לצד הזמנה, כגון הסעות או השכרת רכב של מארחים או שותפים אחרים, בכפוף למגבלות סל הטיול (סעיף 3.9). המארח רשאי להציע מוצרים ושירותים נלווים משלו דרך הפלטפורמה, בפרסומם כהצעות מוצר נפרדות בקטגוריה המתאימה, באותם תנאים כמו כל הצעת מוצר אחרת. המארח רשאי גם להציע במקום תוספות רשות אמיתיות לפי סעיף 3.2.

7.4 ערוצי הפצה נוספים

החברה משווקת את השירותים של המארח דרך: הפלטפורמה, לרבות העוזר החכם כשהוא זמין; קהילת הפייסבוק של החברה; WhatsApp; דואר אלקטרוני למנויים של החברה; TripAdvisor; וערוצי רשתות חברתיות וחיפוש, ממומנים ואורגניים.

תוכנית שותפים מקומיים. מאז ספטמבר 2026 החברה מפעילה תוכנית שבה מקומות בבולגריה (למשל מלונות, מסעדות וחנויות) מפנים אורחים לפלטפורמה דרך קודי QR וקישורים, ומקבלים עמלה על הזמנות שהפנו. החברה משלמת את העמלה הזו על חשבונה, מתוך העמלה שלה. היא אינה משנה את שיעור העמלה של המארח או את היתרה שהמארח מקבל.

7.5 גישה למידע

מידע שלחברה יש גישה אליו. פרטי ההזמנה של האורח, פרטי קשר, רישומי תשלום, הודעות בפלטפורמה, ביקורות ונתוני שימוש בפלטפורמה. החברה משתמשת בהם כדי להפעיל את הפלטפורמה, לתת תמיכה, למנוע הונאות ולעמוד בחובות החוק.

מידע שלמארח יש גישה אליו. דרך חשבון המארח, המארח יכול לגשת בכל עת במהלך ההסכם: להצעות המוצר ולתוכן שלו; להזמנות שלו, לרבות שם האורח, מספר המשתתפים, פרטי הקשר הדרושים לאספקת השירות וכל הערה של האורח (בהסעה, אחרי שהנהג אישר אותה, סעיף 3.10); לזמינות, לתמחור, לכללי ההזמנה ולהגדרות הביטול שלו; לרישומי ההזמנות וההכנסות שלו; ולביקורות על השירותים שלו.

לפי בקשה בכתב, החברה תשלח למארח עותק של רישומי ההזמנות שלו בפורמט ממוחשב נפוץ בתוך שלושים (30) יום.

מידע שלמארח אין גישה אליו. נתונים מצרפיים של כל הפלטפורמה, נתונים של מארחים אחרים, מידע על אורחים שאינו קשור להזמנות של המארח, ונתוני השיווק, התנועה וההמרה של החברה.

שיתוף עם צדדים שלישיים. החברה משתפת מידע עם נותני השירות המפורטים במדיניות הפרטיות למארחים, הזמינה בכתובת makeyourtravell.com ומהווה חלק מהמידע שנמסר למארח לפני ההתקשרות. החברה אינה מוכרת מידע של מארחים או של אורחים.

אחרי סיום ההסכם. סעיף 16.5 מפרט למה המארח יכול לגשת אחרי הסיום.

7.6 השפעה על קניין רוחני

סעיף 10 מפרט את הרישיון שהמארח מעניק לחברה בתוכן המארח, ומה קורה לו עם סיום ההסכם. הבעלות בכל תוכן המארח נשארת של המארח. החברה אינה רוכשת בשום שלב בעלות בסימני המסחר, במותג או בתוכן של המארח.

8. ציות

המארח יספק את השירותים בהתאם לכל החוקים והתקנות החלים בתחום השיפוט שבו השירותים מבוצעים, לרבות דיני רישוי, בטיחות, הגנת הצרכן, מס, בריאות, היגיינה ועבודה.

לבקשת החברה, המארח ימסור בתוך חמישה (5) ימי עסקים העתקים של רישומים, רישיונות ותעודות ביטוח רלוונטיים, והוכחת עמידה בדרישות.

המארח מאשר שלא הוא ולא בעלי השליטה בו כפופים לסנקציות בינלאומיות (האיחוד האירופי, האו"ם, ארצות הברית, בריטניה), ושהוא אינו מעורב בסחר בבני אדם, בעבודת כפייה, במתן שוחד או בשחיתות.

8.1 דרישות לפי קטגוריה

כשהמארח מספק שירותים הכוללים מגע גופני עם אורח, טיפולים על גופו של אורח, אוכל או משקאות, הסעה, פעילויות מים או פעילויות אתגר, או פועל כמדריך, עליו להחזיק בנוסף בכל רישיון ענפי, רישום בריאות והיגיינה והכשרה מקצועית הנדרשים במדינה שבה השירות מבוצע, ולהיות מסוגל להציג אותם לפי בקשה.

8.2 אי המצאת מסמכים

אם המארח אינו ממציא מסמכי ציות שהתבקשו בתוך חמישה (5) ימי עסקים, החברה רשאית:

א. להשהות את הצעות המוצר של המארח בפלטפורמה;

ב. להפסיק לקבל הזמנות חדשות לשירותים של המארח; וכן

ג. אם הכשל נמשך יותר מחמישה עשר (15) יום מהבקשה המקורית, לסיים את ההסכם מסיבה מוצדקת לפי סעיף 16.3.

אם לחברה יש ספק סביר בתוקף הרישיונות או הביטוח של המארח, או בבטיחות השירותים, היא רשאית להשהות את הצעות המוצר של המארח מיד וללא הודעה מראש, עד שהעניין ייבדק ויוסדר. היא תמסור הודעת נימוקים לפי סעיף 17.2 במועד שבו ההשהיה נכנסת לתוקף. השהיה כזו אינה, כשלעצמה, הפרה של ההסכם מצד החברה.

9. דיווח לרשויות המס (DAC7)

החברה היא מפעילת פלטפורמה מדווחת לפי הנחיית המועצה (EU) 2021/514 ("DAC7"), כפי שאומצה בדין הבולגרי בקוד סדרי הדין במס ובביטוח הלאומי. השירותים של המארח הם פעילות רלוונטית שחלה עליה חובת דיווח.

9.1 מה המארח צריך למסור

על המארח למסור, ולשמור מדויקים, את הפרטים הבאים בחשבון המארח:

- שם משפטי, ולאדם פרטי: שם פרטי ושם משפחה
- כתובת רשומה, ולאדם פרטי: כתובת המגורים העיקרית
- מספר זיהוי לצורכי מס והמדינה שהנפיקה אותו
- לאדם פרטי ללא מספר זיהוי לצורכי מס: תאריך ומקום לידה
- מספר עוסק במע"מ, אם יש למארח
- מספר רישום עסקי, כשהמארח הוא תאגיד

9.2 מה החברה עושה במידע

החברה מאמתת את מהימנות המידע בעזרת הרישומים שלה ורישומים אלקטרוניים זמינים לציבור, ומדווחת אותו לרשות ההכנסות הלאומית של בולגריה עד 31 בינואר בשנה שאחרי שנת הדיווח, יחד עם סך התמורה בעד השירותים של המארח הידועה לחברה בכל רבעון (לרבות היתרה שיש לשלם למארח במקום, כפי שהיא רשומה בפלטפורמה) והדמים והעמלות שהחברה גבתה. אם החברה מחזיקה מזהה של חשבון פיננסי של המארח, היא מדווחת גם אותו.

החברה תמסור למארח עותק של המידע שדווח עליו, במועד הגשת הדיווח או לפניו.

9.3 אם המארח אינו מוסר את המידע

DAC7 מחייבת את החברה לנקוט צעדי אכיפה נגד מוכר שאינו מוסר את המידע הנדרש אחרי שתי תזכורות ותקופה של שישים (60) יום. אם המארח עדיין לא מסר אותו, החברה תסגור את חשבון המארח ותמנע רישום מחדש, או, אם היא מחזיקה סכום כלשהו המגיע למארח, תעכב אותו עד שהמידע יימסר. החברה תודיע למארח איזה צעד היא נוקטת ומדוע, לפני שתנקוט אותו.

סעיף זה משקף חובה שהחוק מטיל על החברה. זו אינה החלטה מסחרית, והיא אינה פתוחה למשא ומתן.

10. קניין רוחני

10.1 תוכן המארח

המארח מעניק לחברה רישיון עולמי, לא בלעדי, ניתן להענקת משנה וללא תמלוגים, להשתמש בתוכן המארח (תמונות, סרטונים, תיאורים, שם המארח והלוגו שלו), לשכפל, לתרגם, להתאים, להציג ולהפיץ אותו, לצורך שיווק השירותים, מכירתם ותמיכה בהם, לרבות, כשהוא זמין, בתשובות ובתוכניות של העוזר החכם.

חשבון המארח מציע עוזר כתיבה חכם שמנסח תיאורים מהפרטים שהמארח מזין. המארח בודק כל טיוטה לפני שהוא מפרסם אותה, ונשאר אחראי להצעת המוצר כפי שפורסמה.

המארח מצהיר שהוא הבעלים של כל תוכן המארח שהוא מוסר, או שיש לו הזכות להעניק עליו רישיון. הבעלות בתוכן המארח נשארת של המארח לאורך כל התקופה.

הרישיון מסתיים עם סיום ההסכם, אלא שהחברה רשאית להמשיך להשתמש בתוכן המארח: (א) כדי לטפל בהזמנות שבוצעו לפני הסיום; (ב) באישורים, בדוחות וברישומי תמיכה של אורחים שנשמרו בארכיון; וכן (ג) בחומרי שיווק שכבר פורסמו או הודפסו במועד הסיום, עד לעדכון הבא שלהם במהלך העסקים הרגיל.

10.2 פלטפורמת MakeYourTravel

הפלטפורמה, האתר, התוכנה וכל התוכן שהחברה יצרה (למעט תוכן המארח) הם קניינה הבלעדי של החברה. המארח אינו רשאי להעתיק, לגרד, לבצע הנדסה הפוכה או לעקוף את הפלטפורמה.

10.3 ביקורות

החברה מפרסמת ומנהלת את הביקורות שאורחים שולחים דרך הפלטפורמה, ורשאית להציג אותן בפלטפורמה. ביקורות על הסעות עשויות להיות מוצגות יחד בעמודי ההסעות של הפלטפורמה, בלי לציין את שם הנהג. המארח רשאי להשיב לביקורות בפומבי דרך הפלטפורמה. המארח אינו רשאי לתמרן ביקורות או לתת לאורחים טובת הנאה כדי שיכתבו אותן.

החברה אינה מוחקת ביקורת שלילית לבקשת המארח. היא מסירה ביקורת רק כשהביקורת מפרה את מדיניות הביקורות שהיא מפרסמת, למשל כשהיא מזויפת, משמיצה או אינה קשורה לשירות. המארח רשאי לסמן ביקורת לבדיקה מהטעמים האלה, והחברה תשיב לו תשובה מנומקת.

11. מצגים והתחייבויות

המארח מצהיר ומתחייב כי:

א. יש לו הכשרות המשפטית והסמכות להתקשר בהסכם;

ב. הוא מחזיק בכל הרישיונות, ההיתרים והביטוחים הנדרשים לאספקת השירותים;

ג. כל תוכן המארח מדויק, אינו מטעה ואינו מפר זכות של צד שלישי;

ד. השירותים יסופקו באופן מקצועי ובהתאם לדין החל ולסטנדרטים של הענף; וכן

ה. העובדים שלו מוכשרים ומיומנים לספק את השירותים בבטחה.

12. אחריות ושיפוי

12.1 שיפוי מצד המארח

המארח ישפה את החברה (ואת הדירקטורים, העובדים והסוכנים שלה), יגן עליה ויפטור אותה מכל תביעה של צד שלישי, הפסד, נזק, קנס, עלות או הוצאה (לרבות שכר טרחת עורך דין סביר) הנובעים מאחד מאלה או קשורים בו:

א. השירותים, או כל פגיעה, מוות, נזק לרכוש או אובדן שאירעו בקשר אליהם;

ב. הפרה של ההסכם על ידי המארח;

ג. הפרה של הדין החל או של זכויות צד שלישי על ידי המארח;

ד. תוכן המארח; או

ה. חובות המס של המארח.

12.2 האחריות של החברה

במידה המרבית שהדין מתיר, האחריות הכוללת של החברה לפי ההסכם בגין כל תביעה מוגבלת לסך העמלה שהחברה הרוויחה מהמארח בשנים עשר (12) החודשים שקדמו לאירוע שבגינו הוגשה התביעה. החברה אינה אחראית לנזקים עקיפים, תוצאתיים או נלווים, לרבות אובדן רווחים, אובדן הכנסות או פגיעה במוניטין.

ההגבלה אינה חלה על אחריות בגין (א) התנהגות זדונית או רשלנות חמורה, או (ב) אחריות שאי אפשר להגביל לפי הדין החל.

13. ביטוח

במשך תקופת ההסכם, ולאחר מכן עד שכל ההזמנות הפתוחות יבוצעו, המארח יחזיק ביטוח אחריות כללי מקיף המתאים לאופי השירותים, המכסה נזקי גוף, מוות ונזקי רכוש לצד שלישי.

כשהשירותים כוללים הסעה, פעילויות מים, פעילויות אתגר, טיפולים על גופו של אורח או פעילות אחרת בסיכון גבוה יותר, המארח יחזיק בנוסף ביטוח המתאים לאותה פעילות, לרבות ביטוח הנוסעים החובה בהסעת נוסעים בתשלום, וביטוח אחריות מקצועית או אחריות לטיפולים כשזה המקובל בשוק לאותה פעילות.

החברה רשאית לקבוע בחשבון המארח גבולות כיסוי מינימליים לפי קטגוריית שירות. אם תעשה זאת, הגבולות יחולו מהמועד שבו נמסרה עליהם הודעה למארח, בהודעה של שלושים (30) יום לפחות לפי סעיף 18.

המארח ימסור אישור ביטוח לפי בקשה, ויודיע לחברה על כל שינוי מהותי, ביטול או אי חידוש.

14. הגנת מידע

החברה והמארח פועלים כל אחד כבעל שליטה עצמאי במידע האישי של אורחים.

המארח רשאי לעבד מידע אישי של אורחים שקיבל מהחברה רק במידה הדרושה לאספקת השירות שהוזמן. אסור לו להשתמש בו לשיווק, להוסיף אורחים לרשימת תפוצה, או להעביר אותו לצד שלישי כלשהו מלבד קבלן משנה שאושר לפי סעיף 3.7. עליו למחוק אותו אחרי שהשירות הושלם והדין החל כבר אינו מחייב לשמור אותו. כשהמארח עוקב אחר ההזמנות שלו דרך קישור היומן שבסעיף 3.5, אותו דבר חל על העותקים ביומן שלו.

המארח יפעל לפי דיני הגנת המידע החלים, לרבות תקנה 2016/679 (EU) (GDPR), חוק הגנת המידע האישי הבולגרי וכל דין מקביל החל על המארח, ויקיים אמצעי אבטחה טכניים וארגוניים סבירים.

המארח יודיע לחברה ללא דיחוי מיותר, ובכל מקרה בתוך עשרים וארבע (24) שעות מהרגע שנודע לו, על כל אירוע אבטחה הפוגע במידע אישי של אורחים.

העיבוד של החברה למידע האישי של המארח עצמו מתואר במדיניות הפרטיות למארחים.

15. סודיות

כל צד ישמור בסוד את המידע העסקי, הכספי, הטכני והתפעולי של הצד האחר שאינו פומבי, לרבות שיעורי עמלה, מידע על אורחים ונתוני הפלטפורמה, וישתמש בו רק לביצוע ההסכם. החובה הזו נמשכת שלוש (3) שנים אחרי סיום ההסכם.

16. תקופה וסיום

16.1 תקופה

ההסכם נכנס לתוקף כשהמארח מפעיל את חשבון המארח שלו, ונמשך עד שיסתיים לפי סעיף זה.

16.2 סיום מכל סיבה

כל צד רשאי לסיים את ההסכם מכל סיבה בהודעה בכתב של שלושים (30) יום לצד האחר, על גבי אמצעי קבוע. השבתת חשבון המארח נחשבת להודעת סיום של המארח.

כשהחברה מסיימת לפי סעיף זה, היא תצרף להודעה הודעת נימוקים לפי סעיף 17.2.

16.3 סיום מסיבה מוצדקת

כל צד רשאי לסיים את ההסכם בתוקף מיידי אם הצד האחר מפר את ההסכם הפרה יסודית ואינו מתקן את ההפרה בתוך חמישה עשר (15) יום מהודעה בכתב, או בתוך תקופה ארוכה יותר שהצד המודיע נותן.

החברה רשאית לסיים בתוקף מיידי ובלי תקופת תיקון כאשר:

א. חלה עליה חובה חוקית או רגולטורית שמחייבת אותה לעשות זאת;

ב. ההתנהגות של המארח יוצרת סיכון לפגיעה באורח, לרבות כשל בטיחותי, או אפליה לפי סעיף 6.5;

ג. המארח ביצע הונאה, או הפר את ההסכם שוב ושוב אחרי שקיבל הודעה.

בכל מקרה החברה תמסור הודעת נימוקים לפי סעיף 17.2 ללא דיחוי מיותר.

16.4 השהיה ואמצעים אחרים

בנוסף לסיום, החברה רשאית לנקוט כל אחד מהצעדים הבאים כשהיא סבורה באופן סביר שהמארח מפר את ההסכם או שאורחים בסיכון:

א. להתרות במארח;

ב. להסיר או לערוך הצעת מוצר;

ג. להשהות באופן זמני את השימוש של המארח בפלטפורמה;

ד. להפסיק לקבל הזמנות חדשות; וכן

ה. לבטל הזמנות קיימות ולהחזיר לאורחים את המקדמה.

לכל אחד מהם מצורפת הודעת נימוקים לפי סעיף 17.2, ואפשר לערער על כל אחד מהם לפי סעיף 17.1.

16.5 תוצאות הסיום

הזמנות שבוצעו לפני הסיום יכובדו לפי תנאי ההסכם, אלא אם החברה מבטלת אותן ומחזירה לאורחים את כספם.

במשך תשעים (90) יום אחרי הסיום, המארח שומר על גישת צפייה להיסטוריית ההזמנות ולרישומי ההכנסות שלו בחשבון המארח, ורשאי לבקש עותק שלהם לפי סעיף 7.5. אחרי תשעים יום הגישה נסגרת. החברה שומרת את הרישומים לתקופות המפורטות במדיניות הפרטיות למארחים, ותמסור עותק של רישומי המארח לפי בקשה בכתב כל עוד היא מחזיקה בהם.

חשבון מארח ללא הזמנות אפשר למחוק לגמרי לבקשת המארח. חשבון מארח עם הזמנות נסגר ומושהה במקום זאת, משום שיש לשמור את רישומי ההזמנות.

כל העברה שעדיין מגיעה על הזמנה שבוצעה לפני 27 בספטמבר 2026 משולמת בתוך שלושים (30) יום.

הסעיפים העוסקים בתשלומים שמגיעים, מסים, דיווח לרשויות המס, קניין רוחני, סודיות, אחריות, הגנת מידע והדין החל ממשיכים לחול אחרי הסיום.

17. תלונות, הודעות נימוקים וגישור

17.1 איך מגישים תלונה

המארח רשאי להגיש תלונה על כל החלטה שהחברה מקבלת לפי ההסכם, על כל תקלה טכנית בפלטפורמה, או על כל טענה לאי עמידה של החברה בתקנה 2019/1150 (EU), בדואר אלקטרוני לכתובת hello@makeyourtravell.com עם המילים "תלונת מארח" בשורת הנושא, או דרך ההודעות בחשבון המארח.

החברה תאשר את קבלת התלונה בתוך שני (2) ימי עסקים, ותשיב תשובה מנומקת בכתב בתוך חמישה עשר (15) ימי עסקים. כשתלונה מורכבת, החברה תאמר זאת בתוך חמישה עשר הימים האלה ותציין מועד לתשובה. הגשת תלונה אינה כרוכה בתשלום.

החברה היא עסק קטן כמשמעותו בנספח להמלצה 2003/361/EC, ולכן אינה חייבת לפי סעיף 11(5) לתקנה 2019/1150 (EU) להפעיל מערכת פורמלית פנימית לטיפול בתלונות או לפרסם נתונים על תלונות. התהליך שבסעיף זה הוא מה שהחברה עושה בפועל, מרצונה. החברה תחליף אותו במערכת פורמלית העומדת בדרישות אם תפסיק להיות עסק קטן.

17.2 הודעת נימוקים

כשהחברה מגבילה, משהה או מסיימת את מתן השירותים שלה למארח, כולם או חלקם, היא תמסור למארח הודעת נימוקים בכתב על גבי אמצעי קבוע:

- הגבלה או השהיה של הצעות מוצר מסוימות: לפני שהצעד נכנס לתוקף או במועד שבו הוא נכנס לתוקף.
- סיום של הקשר כולו: שלושים (30) יום לפחות לפני שהוא נכנס לתוקף, למעט המקרים המנויים בסעיף 16.3, שבהם ההודעה ניתנת ללא דיחוי מיותר לאחר מכן.

ההודעה תפרט את העובדות או הנסיבות שהובילו להחלטה, לרבות התוכן של כל הודעה מצד שלישי, ואת העילה בהסכם שעליה החברה נשענת.

המארח רשאי להגיב ולהבהיר את העובדות לפי סעיף 17.1. אם החברה מבטלת את הצעד, היא תחזיר את המארח למצבו ללא דיחוי מיותר, לרבות החזרת הגישה למידע שלו.

החברה אינה חייבת למסור הודעת נימוקים כשחובה חוקית או רגולטורית מונעת זאת ממנה, או כשהמארח הפר את ההסכם שוב ושוב והדבר הוביל לסיום.

17.3 גישור

אם סכסוך אינו נפתר לפי סעיף 17.1, החברה מוכנה להשתתף בתום לב בגישור מחוץ לבית המשפט אצל אחד מאלה:

1. בית הבוררות של לשכת המסחר והתעשייה הבולגרית, סופיה (bcci.bg)
2. מרכז הבוררות והגישור של לשכת המסחר הבולגרית שווייצרית, סופיה (bscc.bg)

הגישור הוא מרצון. שני הצדדים ישתתפו בתום לב לאורך כל ניסיון גישור. כל צד נושא בהוצאותיו, ושכר המגשר מתחלק בין הצדדים שווה בשווה, אלא אם הכללים של המגשר קובעים אחרת. דבר בסעיף זה אינו מונע מצד כלשהו לפתוח בהליכים לפי סעיף 19.

18. שינויים בהסכם

החברה רשאית לעדכן את ההסכם. היא תודיע למארח על כל שינוי על גבי אמצעי קבוע, בדואר אלקטרוני לכתובת שבחשבון המארח או דרך חשבון המארח, שלושים (30) יום לפחות לפני שהשינוי נכנס לתוקף. כששינוי מחייב את המארח לבצע התאמות טכניות או מסחריות משמעותיות, החברה תיתן תקופה ארוכה יותר, ביחס למה שנדרש.

המארח רשאי לסיים את ההסכם לפי סעיף 16.2 לפני שהשינוי נכנס לתוקף. המארח רשאי גם לוותר על תקופת ההודעה בהצהרה בכתב או בפעולה ברורה ואקטיבית.

החברה אינה עושה שינויים למפרע, אלא כשהדבר נדרש לפי חובה חוקית או רגולטורית, או כשהשינוי מיטיב עם המארח.

תקופת ההודעה אינה חלה כשהחברה נדרשת לשנות את ההסכם לפי חובה חוקית או רגולטורית שאינה מאפשרת את תקופת ההודעה, או כשהיא חייבת לשנות אותו באופן חריג כדי להתמודד עם סכנה בלתי צפויה ומיידית הקשורה בהונאה, בתוכנה זדונית, בדואר זבל, בדליפת מידע או בסיכון סייבר אחר.

שינוי בהסכם שנעשה בניגוד לסעיף זה בטל.

19. הדין החל וסכסוכים

על ההסכם חלים דיני הרפובליקה של בולגריה, בלי כללי ברירת הדין שלה.

הצדדים ינסו תחילה ליישב כל סכסוך בתהליך שבסעיף 17. אם הסכסוך אינו נפתר בתוך שלושים (30) יום מהודעה בכתב, הצדדים מסכימים לסמכות השיפוט הייחודית של בתי המשפט המוסמכים בסופיה, בולגריה.

דבר בסעיף זה אינו מונע מצד כלשהו לבקש סעד זמני דחוף מכל בית משפט מוסמך.

20. כללי

20.1 אי בלעדיות

הקשר אינו בלעדי. המארח רשאי למכור שירותים בערוצים אחרים, בכפוף לסעיף 3.3 בלבד. החברה רשאית לפרסם מארחים אחרים המציעים שירותים דומים.

20.2 קבלנים עצמאיים

דבר בהסכם אינו יוצר שותפות, מיזם משותף או יחסי עובד ומעביד. החברה פועלת רק כסוכנת מסחרית של המארח, למטרות המוגבלות שפורטו לעיל.

20.3 המחאה

המארח אינו רשאי להמחות את ההסכם בלי הסכמה מראש ובכתב של החברה. החברה רשאית להמחות את ההסכם לחברה קשורה או לחליף של העסק שלה, ותודיע למארח לפני שתעשה זאת.

20.4 הודעות

הודעות לפי ההסכם נשלחות בכתב בדואר אלקטרוני לכתובות הרשומות בחשבון המארח. כתובת הקשר של החברה: hello@makeyourtravell.com. תמיכה תפעולית: support@makeyourtravell.com ובוואטסאפ +359 87 934 3468.

20.5 הפרדה וויתור

אם הוראה כלשהי תימצא בלתי ניתנת לאכיפה, שאר ההסכם נשאר בתוקף. אי אכיפה של הוראה אינה ויתור עליה.

20.6 שפה

ההסכם נכרת באנגלית. כשהחברה מספקת תרגום, הנוסח האנגלי גובר במקרה של סתירה.

20.7 ההסכם כולו

ההסכם הוא ההסכם המלא בין הצדדים בנושאו, והוא גובר על כל הסכם והבנה קודמים, אלא שהגרסה מיום 6 באוגוסט 2026 ממשיכה לחול על התשלום וההעברה של הזמנות שבוצעו לפני 27 בספטמבר 2026 במסלול התשלום המלא באינטרנט שהיה נהוג אז.

21. הגדרות

"AROYO BRACHA LTD": הישות המשפטית שמפעילה את המותג MakeYourTravel.

"אורח": המטייל שרוכש שירות דרך הפלטפורמה.

"אירוע כוח עליון": אירוע שאינו בשליטתו הסבירה של צד, לרבות אסון טבע, מלחמה, טרור, מהומות, מגפה, פעולה ממשלתית, שיבוש תחבורה רחב היקף וכשל בתשתית חיונית.

"אמצעי קבוע": אמצעי שמאפשר לצד לשמור מידע שנשלח אליו אישית, באופן נגיש לעיון עתידי ולתקופה המתאימה למטרות המידע, ושמאפשר לשחזר את המידע השמור ללא שינוי. דואר אלקטרוני וחשבון המארח עומדים בהגדרה.

"DAC7": הנחיית המועצה 2021/514 (EU), כפי שאומצה בדין הבולגרי.

"הזמנה": רכישה של שירות על ידי אורח דרך הפלטפורמה.

"הזמנה שהושלמה": הזמנה שבוצעה.

"הצעת מוצר": פרסום בפלטפורמה המציע שירות מסוים במחיר לצרכן נקוב.

"החוזה בין המארח לאורח": החוזה הישיר בין המארח לאורח שנכרת עם אישור ההזמנה.

"היתרה": החלק מהמחיר לצרכן שהאורח משלם ישירות למארח במקום, כלומר המחיר לצרכן בניכוי העמלה.

"העוזר החכם": עוזר הבינה המלאכותית של החברה, שעונה לשאלות של אורחים ומציע שירותים ותוכניות בפלטפורמה.

"השירותים": הסיורים, האטרקציות, החוויות, ההסעות, השכרת הרכב, ההזמנות למסעדות ולמקומות בילוי, שירותי הספא, הבריאות והיופי, שירותי הצילום ושאר השירותים הקשורים בתיירות או השירותים האישיים שהמארח מציע לאורחים דרך הפלטפורמה.

"חיוב חוזר": ביטול חיוב בכרטיס אשראי או כל ביטול אחר של תשלום.

"חשבון המארח": החשבון של המארח בפלטפורמה.

"המחיר לצרכן": המחיר הכולל שבו שירות נמכר לאורח בפלטפורמה, כולל כל המסים והאגרות החלים.

"המקדמה": החלק מהמחיר לצרכן שהאורח משלם לחברה באינטרנט בעת ההזמנה, השווה לעמלה.

"מארח": הצד המזוהה בחשבון המארח, כלומר העסק שמפרסם שירותים בפלטפורמה ומספק אותם לאורחים.

"נהג": מארח שמציע הסעות פרטיות (סעיף 3.10).

"סל הטיול": כמשמעותו בסעיף 3.9.

"עמלה": האחוז מהמחיר לצרכן שמשולם לחברה על כל הזמנה.

"פלטפורמת MakeYourTravel" או "הפלטפורמה": האתר בכתובת makeyourtravell.com וכל אפליקציה, כלי, לוח בקרה או ערוץ תקשורת הקשורים אליו.

"תוכן אסור": תוכן ש(א) מכיל תוכנה זדונית או קוד מזיק, (ב) מפר את הדין החל, (ג) מפר זכויות של צד שלישי, או (ד) משמיץ, פורנוגרפי, מפלה או בלתי הולם בדרך אחרת.

"תוכן המארח": כל תוכן שהמארח מוסר לשימוש בפלטפורמה, לרבות תמונות, סרטונים, תיאורים, לוגואים ושמות מסחריים.

הסכמה

בלחיצה על "אני מסכים" בתהליך הקליטה, בהפעלת חשבון המארח או בקבלת הזמנות דרך הפלטפורמה, המארח מאשר שקרא את ההסכם, הבין אותו והסכים לו.

לשאלות על ההסכם: hello@makeyourtravell.com.