

שירות לקוחות
900 Grand Plaza Drive, Dept. NHCCR, Houston, Texas 77607
פקס: 832-235-1806/800-214-0605

על מנת שנוכל לטפל בתביעתך במהירות, אנא מסור את שמך, פרטי יצירת קשר (כתובת דוא"ל ו/או כתובת למשלוח דואר), מספר כרטיס, מספר טיסה, מספר הזמנה ואת פרטי התביעה שאתה מגיש. על מנת להגיש תביעה לפיצוי, אנא צור קשר עם שירות הלקוחות של יונייטד באופן מקוון באתר: united.com/feedback

הודעה על זכויותיך כטייסת לישראל וממנה, במקרה של עיכוב בטיסה, ביטולה, מניעת עלייה למטוס או שנמוך המושב שלך

הודעה זו מכילה מידע חשוב בנוגע לזכויותיך כפי שנקבעו בחוק שירותי התעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) תשע"ב-2012 (להלן "חוק שירותי התעופה"), במקרה של עיכוב בטיסתך או ביטולה, מניעת עלייתך למטוס או שנמוך מושבך. הודעה זו מסבירה את זכויותיך על פי חוק שירותי התעופה עבור טיסות המופעלות ע"י יונייטד איירליינס.

ייתכן שתהיה זכאי להטבות על פי חוק שירותי התעופה, אם:

- יש בידיך הזמנה מאושרת וחברת יונייטד היא חברת התעופה המפעילה את הטיסה הרלוונטית;
- התייצבת בדלפק הצ'ק-אין בשדה התעופה לפחות תשעים (90) דקות לפני מועד הטיסה המתוכנן;
- כרטיס הטיסה שלך נרכש בתעריף שהוצע לציבור, לרבות תוכנית נוסע מתמיד. אינך זכאי לזכויות אלה אם נמנעה עלייתך למטוס מסיבות הקשורות לבריאות, בטיחות, ביטחון או מסמכי טיסה בלתי תקפים.

עיכוב בטיסה

במקרה של עיכוב של שעתיים או יותר בטיסתך ביחס לזמן ההמראה המתוכנן, תהיה זכאי להטבות שהוגדרו בתת סעיף ג' תחת סעיף "תיאור זכויותיך" בהודעה זו.

אם חל עיכוב של חמש (5) שעות אך פחות משמונה (8) שעות בטיסתך ביחס לזמן ההמראה המתוכנן, תהיה זכאי להטבות שהוגדרו בתת סעיף ב' תחת סעיף "תיאור זכויותיך" בהודעה זו, בנוסף לאלה שהוגדרו בתת סעיף ג'. שים לב כי ייתכן שלא תהיה זכאי לפיצוי מאותן סיבות שבגללן ניתן למנוע פיצוי במקרה של ביטול טיסה, כמפורט להלן.

אם חל עיכוב של שמונה (8) שעות או יותר בטיסתך ביחס לזמן ההמראה המתוכנן, תהיה זכאי להטבות שהוגדרו בתת-סעיפים א' ו-ב' תחת סעיף "תיאור זכויותיך" בהודעה זו, בנוסף לאלה שהוגדרו בתת סעיף ג'. שים לב כי ייתכן שלא תהיה זכאי לפיצוי מאותן סיבות שבגללן ניתן למנוע פיצוי במקרה של ביטול טיסה, כמפורט להלן.

ביטול טיסה

במקרהשליביטול טיסיתך,תהיהזכאי להטבות שהוגדרו בתת-סעיפים א',ב'ו-ג'תחתסעיף"תיאור זכויותיך" בהודעה זו.

חברת יונייטד לא תהיה מחויבת לשלם לך את הפיצוי המתואר בתת-סעיף א', אם:

- קיבלת הודעה על ביטול הטיסה לפחות שבועיים לפני מועד הטיסה המתוכנן, או
- קיבלת הודעה על הביטול בין שבועיים לשבעה (7) ימים לפני מועד הטיסה המתוכנן, והוצע לך ניתוב מחדש שאיפשר לך להמריא לא יותר משעתיים לפני זמן ההמראה המתוכנן ולהגיע ליעדך הסופי פחות מארבע (4) שעות לאחר זמן הנחיתה המתוכנן; או
- קיבלת הודעה על הביטול פחות משבעה (7) ימים לפני מועד הטיסה המתוכנן, והוצע לך ניתוב מחדש שאיפשר לך להמריא לא יותר משעה אחת (1) לפני זמן ההמראה המתוכנן ולהגיע ליעדך הסופי פחות משעתיים לאחר זמן הנחיתה המתוכנן.

בנוסף, ייתכן שלא תהיה זכאי לפיצוי אם בוטלה טיסיתך עקב נסיבות מיוחדות שאינן בשליטתנו, ולא ניתן היה למנוע את הביטול גם אם היינו נוקטים בכל האמצעים הסבירים למנוע את העיכוב, או עקב שביתה.

מניעת עלייה למטוס

לפני שאנו מונעים מנוסע כלשהו לעלות למטוס, או מבקשים ממתנדבים לוותר על מושביהם בתמורה לפיצוי או הטבות מוסכמים מראש. במקרה של כמות מתנדבים בלתי-מספקת ושל מניעת עלייתך למטוס, תהיה זכאי לזכויות שהוגדרו בתת-סעיפים א', ב' ו-ג' תחת סעיף "תיאור זכויותיך" בהודעה זו.

שנמוך

אם אין באפשרותנו להושיב אותך במחלקה המתאימה לכרטיס שרכשת, ייתכן שתהיה זכאי לפיצוי כמפורט בתת-סעיף ד' תחת סעיף "תיאור זכויותיך" בהודעה זו.

תיאור זכויותיך

א. הזכות לפיצוי

1) אם טיסתך בוטלה או שחל עיכוב של לפחות שמונה (8) שעות ביחס לזמן ההמראה המתוכנן, או אם נמנעה עלייתך למטוס בניגוד לרצונך, תהיה זכאי לקבל מאתנו פיצוי על פי הסכום הסטטוטורי שנקבע ע"י משרד התחבורה הישראלי.

2) כל פיצוי שיהיה עלינו לשלם על פי סעיף זה, ישולם במזומן, בהעברה אלקטרונית, בהמחאה בנקאית או (בהסכמתך בכתב) בשובר טיסה, וזאת בתוך ארבעים וחמישה (45) ימים ממועד בקשת הפיצוי שלך בכתב.

ב. הזכות להחזר כספי או ניתוב מחדש

1) אם בוטלה טיסתך, נמנעה עלייתך למטוס בניגוד לרצונך או שחל עיכוב של חמש (5) שעות או יותר בטיסתך, תהיה זכאי לבחור בין:

א) החזר כספי של עלות הכרטיס המלאה במחיר שבו נקנה, בתוך עשרים ואחת (21) יום, בגין החלק או החלקים מהטיסה שלא התבצעו, ובגין החלק או החלקים מהטיסה שהתבצעו, אם הטיסה כבר אינה משרתת מטרה כלשהי בהקשר לתוכנית הטיסה המקורית שלך, ואם הדבר רלוונטי, טיסה חזרה לנקודת המוצא הראשונה שלך בהזדמנות המוקדמת ביותר; או

ב) ניתוב מחדש ליעד הסופי שלך בתנאי נסיעה שוויו ערך, בהזדמנות המוקדמת ביותר או במועד מאוחר יותר על בי בחירתך, בכפוף לזמינות מושבים.

אם נציע לך טיסה לשדה תעופה שונה משדה התעופה המיועד על פי הזמנתך (אם את אותה עיירה, עיר או מחוז משרתיים מספר שדות תעופה), נשלם את עלות העברתך משדה התעופה החלופי אל שדה התעופה המיועד על פי הזמנתך או אל יעד קרוב אחר שיהיה מוסכם עליך.

2) החזר התשלום יתבצע במזומן, בהעברה אלקטרונית, בהמחאה בנקאית או בשובר טיסה, אם תיתן את הסכמתך לכך בכתב.

ג. הזכות לטיפול

אם נמנעה עלייתך למטוס שלא מרצונך, בוטלה טיסיתך או אם חל בטיסתך עיכוב של יותר ביחס לזמן ההמראה המתוכנן, יונייטד יונייטד לך את הפריטים שלהלן ללא תשלום:

א) אם זמן ההמראה הצפוי של טיסיתך החדשה (אם ישנה כזו) הוא באותו יום כמו מועד ההמראה של טיסיתך על פי הכרטיס המקורי, תהיה זכאי לקבל:

- ארוחות ומשקאות באופן יחסי לזמן ההמתנה הצפוי; וכן
- שתי שיחות טלפון ושליחת הודעה בפקס או דוא"ל, לבחירתך.

ב) אם תידרש שהייה של לילה אחד (1) או יותר, או אם תידרש שהייה נוספת לזו שתכננת:

- לינה במלון; וכן
- הסעה בין שדה התעופה למקום הלינה (מלון או מיקום אחר, אם בחרת לשהות במקום אחר במרחק סביר משדה התעופה)

בנוסף, נהיה רשאים להגביל או לבטל את זכותך לטיפול אם מילוי זכות זו יגרום בעצמו לעיכוב נוסף.

ד. הזכות לפיצוי במקרה של שנמוך

במקרה בו לא נוכל לאפשר לך לטוס במחלקה התואמת את הכרטיס שרכשת, ונוכל רק להציע לך מושב במחלקה נמוכה יותר מזו התואמת את הכרטיס שרכשת, נשלם לך פיצוי כדלקמן:

א) העברה ממחלקה ראשונה למחלקת עסקים - תזוכה בהחזר של 60% מחלקו של הכרטיס שהושפע מהשינוי;

ב) העברה ממחלקה ראשונה או ממחלקת עסקים למחלקת תיירים - תזוכה בהחזר של 100% מחלקו של הכרטיס שהושפע מהשינוי.

חלקו של הכרטיס שהושפע מהשינוי ייקבע על פי מחירו המלא של הכרטיס כפול היחס בין המרחק בחלק הטיסה שבה שנמוך כרטיסך לבין המרחק הכולל של הכרטיס שנרכש.

זכויות אחרות אינן נפגעות

הזכויות לעיל אינן גורעות מכל זכויות נוספות שעשויות להיות לך לפיצוי נוסף. ניתן יהיה לנכות את הפיצוי המתואר בהודעה זו מפיצוי נוסף כאמור.