



23 בפברואר, 2020
מס' 39

לכבוד
חברי ההתאחדות

הנדון: תזכורת: הדין לגבי ביטול עסקאות

אנו מבקשים להזכיר לכם את הוראות החוק היבש לגבי ביטולי עסקה.

בכל מקום בו החוק לא מחייב את המלון להסכים לביטול העסקה - המלון לא חייב לבטל את העסקה ויכול לחייב את האורח כרגיל, גם אם האורח לא יגיע למלון.

1. **לגבי הזמנה מרחוק (אינטרנט / טלפון)** - חוק הגנת הצרכן¹ קובע כי ניתן לבטל עסקת מכר מרחוק של שירותי הארחה, בתוך עד 14 יום מיום ביצוע ההזמנה, אך לא פחות מ-7 ימי עסקים לפני מועד ביצוע השירות.

המשמעות: אם עברו 14 ימים מביצוע ההזמנה או פחות מ-7 ימים לפני מועד הנופש - המלון לא חייב להסכים לביטול העסקה.

2. **לגבי הזמנה פורנטלית (walk in)** - תקנות הגנת הצרכן² (קובעות הסדר דומה, ביטול בתוך עד 14 ימים מיום ההזמנה, ובלבד שביטול ההזמנה יתבצע עד 14 ימי עסקים לפני מועד ביצוע הנופש, כאשר החופשה הזמנה פורנטלית.

המשמעות: כנ"ל - הם המועדים עברו המלון לא חייב להסכים לביטול העסקה.

3. **לגבי הזמנה מסוכן** - על פי תנאי והסכם ההתקשרות שבין המלון לבין הסוכן, אולם שימו לב כי לא ניתן לפגוע בזכותו של צרכן הקצה לגבי זכות ביטול בתוך עד 14 ימים מיום ההזמנה ובלבד שלא פחות מ-7 ימים לפני מועד האירוח.

4. **לגבי הזמנה מאתר OTA** (בוקינג וכיו') - על פי תנאי והסכם ההתקשרות שבין המלון לבין האתר, אולם שימו לב כי לא ניתן לפגוע בזכותו של צרכן הקצה לגבי זכות ביטול בתוך עד 14 ימים מיום ההזמנה ובלבד שלא פחות מ-7 ימים לפני מועד האירוח.

אנו לשירותכם לכל שאלה והבהרה,

בכבוד רב,
ניר קפלן, עו"ד
ראש מחלקת הרגולציה

¹ סעיף 14(ג) (ד)(2) לחוק הגנת הצרכן תשמ"א-1981.
² תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א - 2010.