

תנאי שימוש באתר החברה ותקנון אתר

1. כללי:

- 1.1 אתר www.stayhg.com הינו אתר אינטרנט המספק, בין היתר, מידע אודות בתי המלון של רשת STAY (או STAY HOSPITALITY GROUP), השירותים הניתנים על ידי בתי המלון, המחירים, המבצעים ועוד. כמו כן, במסגרת האתר ניתן לרכוש חבילות נופש בקשר עם רשת מלונות STAY, וכמפורט באתר (להלן: "האתר").
 - 1.2 האתר הינו בבעלותה הבלעדית שלחברת מארסימוס בע"מ, ח.פ. 5156423092 (להלן: "החברה").
 - 1.3 האתר הינו בתחזוקת והפעלתה השוטפת של חברת ריצ'קיד דיגיטל בע"מ ח.פ. 515013415 (להלן: "מפעילת האתר").
 - 1.4 הזמנת חבילות הנופש באמצעות האתר (להלן: "השירותים") באחד או יותר ממלונות רשת STAY בארץ או בחו"ל, (להלן, בהתאמה: "מלונות STAY בישראל", "מלונות STAY בחו"ל" וביחד: "המלונות"), ("כמפורט להלן, והינה הליך השקול להזמנת חדרים בכל אמצעי אחר. מובהר בזאת כי ניתן לבצע הזמנות למלונות STAY בישראל בלבד במרכז ההזמנות הרשתי של רשת מלונות STAY בישראל, ומרכז ההזמנות בישראל, ישמש אַרְוֶק עבור מידע או ביטול עבור מלונות STAY בחו"ל, בעבור מידע נוסף, ככל שידרש, למלונות STAY בחו"ל, על ידי משתמש רלוונטי, יש לפנות למלון הרלוונטי בעבור בוצעה ההזמנה באתר.
 - 1.5 הרוכש ו/או המעוניין לרכוש שירותים באמצעות האתר ו/או כל אדם המשתמש או גולש באתר (להלן: "הרוכש" ו/או "המשתמש") מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מודע לתקנון האתר ומסכים להוראותיו.
 - 1.6 השימוש באתר (כהגדרתו לעיל), לרבות מילוי טפסים אלקטרוניים באתר ו/או ביצוע הזמנה באמצעות האתר ו/או הזמנה של אי אילו מן השירותים הניתנים על ידי מפעילת האתר מהווה את הסכמת המשתמש לכל תנאיו ללא כל הגבלה ו/או הסתייגות וכי לא תהא לו ו/או למי מטעמו כל טענה ו/או תביעה, במישרין ו/או בעקיפין, כנגד האתר ו/או החברה ו/או מי ממפעיליו ו/או מי מבעליו ו/או מי ממנהליו ו/או מי מטעמם.
 - 1.7 הוראות תקנון זה יפות גם לגלישה ו/או שימוש באתר באמצעות כל מחשב או מכשיר תקשורת אחר (טלפונים סלולאריים, מחשבים נישאים וכו').
 - 1.8 חלקים מהאתר (כהגדרתו לעיל) ומתקנון זה מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך כל האמור בתקנון ובאתר מופנים לנשים וגברים כאחד.
 - 1.9 כותרות הפרקים מובאות לשם נוחות והתמצאות בתקנון גרידא ולא ישמשו לשם פרשנות.
2. תנאי שימוש באתר:
- 2.1 כל אדם, רשאי להשתמש באתר, בכפוף למילוי התנאים המצטברים המפורטים להלן: (א) המשתמש הנו כשיר לבצע פעולות משפטיות מחייבות; (ב) למשתמש מלאו 18 שנים לפחות; (ג) המשתמש מתגורר בישראל; (ד) המשתמש הנו בעל תא דואר אלקטרוני ברשת האינטרנט; (ה) המשתמש הנו בעל כרטיס אשראי ישראלי תקף, שהונפק בישראל ע"י אחת מחברות כרטיסי האשראי הבאות: ויזה כ.א.ל, ויזה אלפא דיינרס קלאב, אמריקן אקספרס, ישראכרט ומסאטרקארד; (ו) המשתמש הנו בעל תעודת זהות ישראלית תקפה או דרכון בתוקף.
 - 2.2 חלק מהשירותים הניתנים באתר כפופים להשלמתו של הליך הרשמה, במסגרתו יידרש המשתמש, בין היתר, לאשר את הסכמתו לתנאי השירות ולהוראות תקנון זה, וכן למסור פרטים מזהים אודותיו.
 - 2.3 החברה לא תהא אחראית על תוכנו ומהותו של המידע המוצג והמפורסם באתר שמקורו בצדדים שלישיים כלשהם, ולמשתמש לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד החברה בשל כך.
 - 2.4 המשתמש מצהיר בזאת, כי הוא יודע שהשימוש באתר כרוך בסיכונים רבים, הן בגלל הטכנולוגיה הכרוכה בכך והן בגלל גורמים אנושיים הפועלים באמצעות האינטרנט.
 - 2.5 אין לעשות שימוש באתר או בתכניו למטרות מסחריות או כל שימוש אחר, למעט כמפורט בתקנון זה, שלא באישורה הכתוב, מראש, של החברה. יובהר למען הסר ספק כי המשתמש רשאי לעשות שימוש באתר זה אך ורק לשם הזמנת ורכישת השירותים ו/או קבלת מידע מהחברה.
 - 2.6 החברה אינה אחראית לנזק מכל מין וסוג שהוא שייגרם כתוצאה מכישלון ו/או עיכוב מכל מין ו/או סוג שהוא, אשר יגרם כתוצאה משימוש באתר ו/או מניסיון לשימוש כאמור, לרבות שימוש לצרכי הזמנת השירותים ו/או מידע, ולמשתמש לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי החברה וכלפי מפעילת האתר ו/או מי מטעמם בקשר עם האמור.
 - 2.7 החברה עושה הכל כדי שהמידע יהיה נכון ומדויק ככל שניתן, אולם המידע אינו מתיימר להוות ניתוח שלם, מלא או מפורט של כלל הנושאים המפורטים בו והוא משמש מידע כללי בלבד, חלקי ומבוסס בין היתר על נתונים שהחברה רכשה מצדדים שלישיים.

- 2.8. המידע מוצג באתר כפי שהוא החברה ו/או מפעילת האתר ו/או מי מבעליהן ו/או מי מנהליהן ו/או מי מעובדיהן ו/או מי מטעמן לא יהיו אחראים להתאמת המידע לצרכי המשתמש ואינם אחראים כלפי המשתמש בשל אי יכולתו לעשות שימוש במידע מסיבה כלשהי. והמשתמש מתחייב כי ישא לבדו באחריות לאופן בו הינו עושה שימוש במידע.
3. פרטי רכש השירותים:
- 3.1. משתמש המעוניין לרכוש השירותים באמצעות האתר יידרש להזין פרטים כנדרש **בטופס ההזמנה באתר** (להלן: "פרטי הרכישה").
- 3.2. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 2.1 לתקנון זה, זכאי להשתמש בשירותי האתר אדם אשר ברשותו תא דואר אלקטרוני תקין, אשר מילא את כל שדות החובה המופיעים בטופס ההזמנה המצוי באתר ובמקרה של ביצוע הזמנת נופש כלשהו באחד מהמלונות באמצעות האתר ו/או הזמנת מוצר ו/או שירות, מולאו נאמנה על ידיו, לרבות ומבלי לגרוע, שמו, כתובת תא הדואר האלקטרוני, כתובת מקום מגוריו, מספר תעודת הזהות שלו או דרכונו, מספר כרטיס האשראי שלו ומספרי טלפון ליצירת קשר עמו.
- 3.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מפעילת האתר תהא רשאית למנוע מכל משתמש את השימוש באתר ומלבצע הזמנה כלשהי, באופן זמני או לצמיתות, בכל אחד מהמקרים הבאים:
- 3.3.1. אם לדעת מפעילת האתר ו/או החברה המשתמש מסר בעת רישומו פרטים כוזבים ו/או שגויים במתכוון. מובהר בזאת כי הזנת פרטי רכישה כוזבים הינה עבירה פלילית וכי החברה ו/או מפעילת האתר תהיינה זכאיות לנקוט בכל האמצעים העומדים לרשותן על פי כל דין נגד מגיש הרישום הכוזב; לרבות פנייה לערכאות בגין נזקים שנגרמו או שעלולים להיגרם לאתר, לחברה ו/או למפעילת האתר ו/או מי מטעמן.
- 3.3.2. אם לדעת מפעילת האתר ו/או החברה, המשתמש ביצע מעשה ו/או מחדל הפוגעים ו/או העשויים לפגוע במפעילת האתר ו/או בחברה ו/או בצדדים שלישיים כלשהם, לרבות לקוחות מפעילת האתר.
- 3.3.3. אם לדעת מפעילת האתר ו/או החברה, המשתמש עשה שימוש לא חוקי באתר ו/או עשה שימוש בשירותי האתר לביצוע מעשה בלתי חוקי ו/או כדי לאפשר, להקל, לסייע ו/או לעודד ביצועו של מעשה כזה.
- 3.3.4. אם לדעת מפעילת האתר ו/או החברה, המשתמש הפר את תנאי תקנון זה ו/או כל הסכם נוסף עם מפעילת האתר ו/או החברה ו/או מי מטעמן.
- 3.3.5. כרטיס האשראי שברשות המשתמש נחסם או הוגבל לשימוש בדרך כלשהי.
- 3.4. מובהר כי המשתמש הינו משתמש פרטי בלבד המעוניין להזמין נופש ו/או להזמין שירות מהאתר לצרכי שימוש פרטי ולא על מנת למכור את הנופש המוצע ו/או את השירותים המוצעים הלאה במכירה קבוצתית ו/או במכירה סיוטנאית ו/או במכירה המונית ו/או במכירה של למעלה מ-4 חדרים בהזמנה לאותו מלון ובאותו מועד. שימוש באתר שלא באופן פרטי יזכה את החברה ו/או את מפעילת האתר לנקוט בכל האמצעים העומדים לרשותן על פי כל דין כנגד מבצע המכירה הקבוצתית כאמור.
4. ביצוע ההזמנה:
- 4.1. משתמש המעוניין להזמין נופש באתר יזמין את הנופש באמצעות "מערכת הזמנות" של האתר. המערכת תאפשר למשתמש המזמין לבחור את בית המלון המבוקש ולהזין את הפרטים הנדרשים לביצוע ההזמנה.
- 4.2. במהלך ביצוע ההזמנה תוצע למשתמש האפשרות להצטרף לרשימת תפוצה ולמועדון הלקוחות של החברה (לפרטים בדבר מועדון הלקוחות ראו סעיף 8 לתקנון זה).
- 4.3. הזמנה תהא שלמה, מלאה ומאושרת רק לאחר שהמשתמש קיבל הודעת מערכת המאשרת את נכונות ההזמנה על כל פרטיה והכוללת את מספר ההזמנה (להלן, בהתאמה: "אסמכתא" ו-"הרכישה"). על המשתמש להדפיס את האסמכתא שתשמש אישור לביצוע הזמנתו, ולהציגה בפני פקיד הקבלה בעת הגעתו למלון.
- 4.4. החברה לא תישא בכל אחריות מכל מן וסוג שהוא, במישרין או בעקיפין, למקרה בו פרטי הרכישה לא נקלטו במערכת ו/או נקלטו באופן חלקי ו/או לכל בעיה טכנית, מכל מן וסוג שהוא, ו/או לכל בעיה אחרת המונעת מהמשתמש לרכוש את השירותים באמצעות האתר.
- 4.5. כיוון שהחברה מאמינה ביכולתה לשווק חופשות במחיר הזול ביותר **במלונות STAY בישראל בלבד**, החברה מתחייבת ביחס למלונות בישראל בלבד, כי במידה ובתוך 24 (עשרים וארבע) שעות ממועד הרכישה, ימציא המשתמש אסמכתא בכתב כי חופשה זהה (קרי, אותו מלון בישראל, אותם תאריכים, אותו הרכב אורחים, אותו בסיס אירוח ואותו סוג חדר) לחופשה שהוזמנה במלון הרלוונטי בישראל, בהליך הרכישה על ידי המשתמש באתר האינטרנט של החברה בלבד, משווקת **באתר ישראל** אחר, במטבע בשקלים חדשים (ללא מע"מ), במכירה רגילה במחיר נמוך יותר ממחיר הרכישה (ללא מע"מ), יזוכה המשתמש בהפרש או תבוטל הזמנתו, בהתאם לשיקול דעתה של החברה, והכל בהתאם ובכפוף למדיניות ההתחייבות למחיר הזול ביותר, בלינק הבא **"לינק"** (להלן בס"ק זה: "המדיניות"). מובהר בזאת כי מבלי לגרוע באמור במדיניות, מכירה רגילה הינה מכירה באתר ישראלי, במטבע בשקלים חדשים (ללא מע"מ) **ושאינה** במבצע ו/או במחיר מיוחד ו/או במסגרת תכניות מיוחדות וספציפיות שעורכת החברה, בין ליחידים ובין לעסקים או חברות, לרבות מבצעי כרטיסי אשראי (בין היתר של

- חברות האשראי – ויזה/או ויזה כאל/או ישראלכרט/או מאסטרקארד/או אמריקן אקספרס/או דיינרס) או במבצעי cash back של חברות אשראי או של הבנקים השונים או במבצעים לארגונים/או חברות או במבצעי שהיה במלון, בין במבצעים באותו היום של ההזמנה או במבצעי מכירה באתרים בהם ביצוע ההזמנה מתבצע כאשר המשתמש אינו יודע לאיזה מלון ההזמנה עד לאחר ביצוע ההזמנה. כמו כן, מובהר כי ההתחייבות הינה בהשוואה למחירים באתרים ישראלים של גורמים מתחרים בלבד ולא ביחס למחירים באתרים שונים של מלונות STAY.
- 4.6. מובהר כי החברה/או מפעילת האתר/או מי מבעליהן/או מי מנהליהן/או מי מעובדיהן/או מי מטעמן לא יהיו אחראים, בכל אופן שהוא, לטעות שתבצע על ידי המשתמש בהקלדת פרטי הרכישה, לרבות אך לא רק, טעות בבחירת חבילת הנופש, תאריך, מספר מיטות, ארוחות וכן כל שירות אחר שיוזמן על ידי המשתמש דרך האתר, והמשתמש מצהיר בזאת כי לא תהיה לו כל טענה/או תביעה/או דרישה בעניין זה כלפיהם.
- 4.7. מתן פרטי כרטיס האשראי במערכת ההזמנות נעשית לשם בטחון בלבד, ככל שלא מופיע/או נדרש אחרת, בין במסגרת ההזמנה ובין על ידי המלון הרלוונטי. ככל שלא הופיע אחרת כאמור, התשלום עבור הרכישה יתבצע ישירות במלון הרלוונטי, ביום ההגעה, או בהתאם לדרישת המלון הרלוונטי.
- על אף האמור בסעיף 4.7 לעיל, מובהר, כי לאחר מסירת פרטי כרטיס האשראי, ולצורך בחינת תקינותו של הכרטיס, החברה תבצע בדיקת תקינות מול חברת האשראי הרלוונטית, כאשר במסגרת בדיקה זו, תתבצע 'תפיסה' של מסגרת אשראי בגובה של עד-300 ₪, כאשר תפיסת המסגרת כאמור תעשה אך לצורך בדיקת תקינות הכרטיס (ומבלי שהמשתמש יחויב בכל סכום בפועל), ואילו לאחר מספר ימים בודדים מסיום ביצוע הבדיקה, אותה המסגרת שנתפסה תשוחרר לאלתר.
- 4.8. כל אדם שיבצע הזמנה באתר יחויב במלון הרלוונטי, במס הטריטוריאלי החל, בהתאמה לדין הקיים במדינה ובעיר בה בוצעה ההזמנה. לשם הבהירות בלבד, יצוין כי אזרחי ישראל אשר יבצע הזמנת תייר עבור מלונות ישראל יחויב במע"מ על פי הדין החל בישראל וככל וביצע הזמנה במלונות STAY בחו"ל יחול עליו המס המקומי הנדרש עבור המלון הרלוונטי בהתאם לשהייתו. המס הנדרש ישולם במלון הרלוונטי, ביום ההגעה, או בהתאם לדרישת המלון הרלוונטי.
- 4.9. על האף האמור בסעיף 4.7 לעיל, בחגים ותקופות שיא כהגדרתן בסעיף 5.4 להלן, תהא החברה רשאית לחייב מראש את הרכישה (עלות החופשה), וזאת בהודעה מראש למשתמש.
- 4.10. תשלומים
- 4.10.1. במלונות STAY בחו"ל לא תתאפשר חלוקת תשלומים ועל המשתמש לשלם את מלוא התשלום עבור החופשה במלון הרלוונטי, ביום ההגעה, או בהתאם לדרישה הרלוונטית בטופס ההזמנה או במלון הרלוונטי.
- 4.10.2. במלונות STAY בישראל, יהא רשאי המשתמש לשלם עבור הרכישה בתשלומים, בהתאם למדיניות תנאי התשלום של החברה, עד 2 תשלומים ללא ריבית.
- 4.10.3. תשלום במזומן במלונות STAY בישראל יבוצע בכפוף לכל דין, לרבות בהתאם להוראות חוק לצמצום השימוש במזומן, תשע"ח-2018.
- 4.11. החברה תהא רשאית בכל עת שלא לאשר את בקשת ההזמנה מכל סיבה שהיא, על פי שיקול דעתה הבלעדי ומבלי שתצטרך להסביר את החלטתה, ולמשתמש לא תהיה כל טענה/או תביעה/או דרישה כנגד החברה בעניין זה.
- 4.12. ביצוע שינויים ברכישה שנעשתה באתר ניתן לבצע אך ורק באמצעות נציג טלפוני, במחלקת השירות של החברה בטלפון: 03-508-5971 או באמצעות דואר אלקטרוני בכתובת: info@staymars.com.
- 4.13. ביטול או שינה משתמש את רכישתו בהתאם לאמור לעיל, התאריך הקובע לביטול הרכישה/או לשינויה יהיה מועד קבלת הפקס/או המייל במשרדי החברה או מועד ביצוע שיחת הטלפון ואישור הנציג הטלפוני. במידה ויום קבלת ההודעה בכתב הינו יום מנוחה בישראל, ייחשב מועד הביטול או השינוי יום העבודה הראשון שלאחריו.
5. מדיניות ביטול הזמנה על ידי המשתמש:
- 5.1. "ביטול הזמנה" - ביטול הזמנה על ידי משתמש באתר, בפנייה לחברה, בכפוף לדין ולתנאי תקנון זה, לאחר שהמשתמש ביצע הזמנה באמצעות מערכת ההזמנות של האתר, ולאחר שהמשתמש קיבל אסמכתא, על פי תנאיה ותנאי התקנון במלואו.
- 5.2. פנייה לחברה לצורך ביטול הזמנה כאמור לעיל, תעשה בכל אחת מהדרכים הבאות: באמצעות מסירת הודעה לחברה בדלפק הקבלה במלון שהוזמן על ידי המשתמש; בטלפון שמספרו 03-508-5971; באמצעות מכתב בדואר רשום לחברה למשרדים ברחוב קינג ג'ורג' 21 ירושלים; בדואר אלקטרוני בכתובת info@staymars.com; לצורך ביטול ההזמנה יש למסור את שם המשתמש שהזמין את החופשה ואת מספר תעודת הזהות שלו.
- 5.3. **מלונות STAY בחו"ל:**
- 5.3.1. משתמש אשר ביצע הזמנה עבור מלונות STAY בחו"ל, יהא רשאי לבטל הזמנתו בהתאם ובכפוף להוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 והתקנות שהותקנו לפיו (להלן, ביחד: "חוק הגנת הצרכן" [כ"ן]- בתוך 14 (ארבעה עשר) יום מיום אישור ההזמנה (יום קבלת האסמכתא), ובלבד שנותרו יותר מ-7 ימי עסקים עד למועד האירוח. בעבור הביטול כאמור בסעיף זה, תגבה החברה (או מי מטעמה) באמצעות כרטיס האשראי שמספרו נמסר לחברה

- על ידי המשתמש, דמי ביטול בסך של 100 (מאה) ש"ח או בסך של 5% (חמישה אחוזים) משווי ההזמנה הכולל, לפי הנמוך מביניהם, וזאת כמתחייב בחוק הגנת הצרכן.
- 5.3.2. בגין ביטול שלא כאמור בסעיף 5.3.1 לעיל ו/או בגין אי הגעה למלון במועד הקבוע על פי ההזמנה, יגבו דמי ביטול מלאים בסך סכום עלות השירות כולו.
- 5.4. מלונות STAY בישראל:
- 5.4.1. במקרה של ביטול הזמנה בהתאם להוראות סעיף 14(א) לחוק הגנת הצרכן, המשתמש יהיה זכאי להחזר כספי בהתאם להוראות סעיף 14(א) לחוק הגנת הצרכן.
- 5.4.2. ככל שתתקבל בקשה לביטול הזמנה, בעונה רגילה, שלא בהתאם לתנאים הקבועים בסעיף 5.4.1 לעיל, יחויב המשתמש בדמי ביטול כלהלן:
- 5.4.3. דמי ביטול בעונה רגילה, קרי ביטול במהלך חודשים ינואר ועד אפריל, ומחודש מאי ועד יולי ומחודש ספטמבר ועד לדצמבר, למעט באירועים מיוחדים אִךְ בתקופות חג (כולל חול המועד) אִךְ בתקופת הקיץ (כהגדרתם להלן), כאשר ההזמנה כולה נעשתה באמצעות מכר מרחוק כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן:
- 5.4.3.1. במקרה של ביטול הזמנה שנעשה על ידי המשתמש למעלה מ- 72 שעות שעות טרם מועד האירוח (ללא תלות במועד ביצוע ההזמנה), החברה לא תגבה דמי ביטול בגין ביטול ההזמנה.
- 5.4.3.2. במקרה של ביטול הזמנה שנעשה פחות מ- 72 שעות מועד האירוח (ללא קשר לפרק הזמן שחלף ממועד ההזמנה), תגבה החברה (או מי מטעמה) מהמשתמש, באמצעות כרטיס האשראי שמספרו נמסר לחברה על ידי המשתמש. דמי ביטול בסך השווה 100% (מאה אחוזים) משווי ההזמנה הכולל.
- 5.4.4. דמי ביטול בתקופות חג, קרי ביטול אירוח שהוזמן לערבי חג וחג ראש השנה, סוכות, פסח ושבעות (לעיל ולהלן): "תקופות חג", כאשר ההזמנה כולה נעשתה באמצעות מכר מרחוק בחוק הגנת הצרכן.
- 5.4.4.1. במקרה של ביטול הזמנה שנעשה על ידי המשתמש למעלה מ- 7 ימים טרם מועד האירוח (ללא תלות במועד ביצוע ההזמנה), החברה לא תגבה דמי ביטול בגין ביטול ההזמנה.
- 5.4.4.2. במקרה של ביטול הזמנה שנעשה פחות מ- 7 ימים טרם מועד האירוח ועד 72 שעות טרם מועד האירוח, תגבה החברה (או מי מטעמה) מהמשתמש, באמצעות כרטיס האשראי שמספרו נמסר לחברה על ידי המשתמש. דמי ביטול בסך השווה ל-50% (חמישים אחוזים) משווי ההזמנה הכולל.
- 5.4.4.3. במקרה של ביטול הזמנה שנעשה פחות מ- 72 שעות טרם מועד האירוח או במקרה של אי הגעה למלון במועד הקבוע על פי ההזמנה תגבה החברה (או מי מטעמה) מהמשתמש, באמצעות כרטיס האשראי שמספרו נמסר לחברה על ידי המשתמש דמי ביטול בסך 100% (מאה אחוז) משווי ההזמנה הכולל.
- 5.4.5. דמי ביטול בתקופת הקיץ, קרי ביטול אירוח שהוזמן לחודשים יולי - אוגוסט (לעיל ולהלן): "תקופת הקיץ", כאשר ההזמנה כולה נעשתה באמצעות מכר מרחוק כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן:
- 5.4.5.1. במקרה של ביטול הזמנה שנעשה על ידי המשתמש למעלה מ- 7 ימים טרם מועד האירוח (ללא תלות במועד ביצוע ההזמנה), החברה לא תגבה דמי ביטול בגין ביטול ההזמנה.
- 5.4.5.2. במקרה של ביטול הזמנה שנעשה פחות מ- 7 ימים טרם מועד האירוח ועד 72 שעות טרם מועד האירוח, תגבה החברה (או מי מטעמה) מהמשתמש, באמצעות כרטיס האשראי שמספרו נמסר לחברה על ידי המשתמש. דמי ביטול בסך השווה ל-50% (חמישים אחוזים) משווי ההזמנה הכולל.
- 5.4.5.3. במקרה של ביטול הזמנה שנעשה פחות מ- 72 שעות טרם מועד האירוח או במקרה של אי הגעה למלון במועד הקבוע על פי ההזמנה תגבה החברה (או מי מטעמה) מהמשתמש, באמצעות כרטיס האשראי שמספרו נמסר לחברה על ידי המשתמש דמי ביטול בסך 100% (מאה אחוז) משווי ההזמנה הכולל.
- 5.4.6. דמי ביטול באירועים מיוחדים. בוטל.
- 5.5. האמור בסעיף 5 לעיל כפוף להוראות חוק הגנת הצרכן, כך במקרה של ביטול הזמנה על ידי משתמש שנעשתה בכתב תוך 14 יום מיום אישור ההזמנה (יום קבלת האסמכתא), ובלבד שנותרו יותר מ-7 ימי עסקים עד למועד האירוח, תגבה החברה (או מי מטעמה) מהמשתמש, באמצעות כרטיס האשראי שמספרו נמסר לחברה על ידי המשתמש דמי ביטול בסך של 100 (מאה) ש"ח או בסך של 5% (חמישה אחוז) משווי ההזמנה הכולל, לפי הנמוך מביניהם, וזאת כמתחייב בחוק הגנת הצרכן.
- 6.1. החברה שומרת לעצמה את הזכות להפסיק בכל עת, על פי שיקול דעתה הבלעדי, את המכירה באתר, כולה או חלקה, לרבות בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן:
- 6.1.1. אם יתברר שהתבצעה או מתבצעת באתר פעילות בלתי חוקית.
- 6.1.2. אם אירעה תקלה בתקשורת ו/או תקלה טכנית אשר מנעה או עלולה הייתה למנוע רכישה מסוימת.
- 6.1.3. במקרה של כוח עליון, פעולות מלחמה, איבה או טרור המונעים לדעת החברה את המשך המכירה, ביצועה, השתתפות מספקת בה או מימוש ההזמנה.

- 6.1.4. במידה ותחול טעות בתיאור השירותים, בתנאי השירותים, בתנאי ההזמנה, ו/או במקרה של טעות בהזנת נתוני המכירה ו/או בהזנת נתוני המשתמש רשאית החברה לבטל את הרכישה הספציפית.
- 6.1.5. בכל מקרה שנעשתה פעולה בניגוד לתקנון זה.
- 6.2. הודעה על ביטול או הפסקה כאמור תימסר למשתמש ו/או לרוכש, והחברה תימנע מחיוב כרטיס האשראי של המשתמש ותשיב לו כל סכום ששולם בגין החופשה שרכש, ככל ששולם. המשתמש מסכים שהמנעות מחיוב או החזר כספי על סכום ששולם יהיו פיצוי מלא ושלם עבור כל נזק שיגרם למשתמש במקרה שכזה וכי לא ידרוש מהחברה כל פיצוי נוסף.
7. שעות קבלה ופינוי חדרים:
- 7.1. **מלונות STAY בחו"ל** -
- שעות קבלה ופינוי חדרים במלונות STAY בחו"ל עשויות להשתנות בהתאם למדיניות המלון ובהתאם להזמנה הרלוונטית, ומדיניות המלון הרלוונטית לעניין קבלת או עזיבת חדרים היא הגוברת.
- 7.2. **מלונות STAY בישראל** -
- 7.2.1. בכל מלונות STAY בישראל קבלת חדרים בימים ראשון עד שישי הינה החל מהשעה 15:00, וקבלת החדרים בשבת ו/או בחג תהא בסמוך לשעת צאת השבת או החג.
- 7.2.2. בכל מלונות STAY בישראל פינוי החדרים בימים ראשון עד שישי הינו עד השעה 11:00, ופינוי חדרים בשבת ו/או בחג עד השעה 11:00. האורח יאחר בפינוי החדר לאחר השעה 11:00 של אותו היום, יחויב האורח בתשלום נוסף בגין איחור כאמור שיחושב לפי תעריף לינה מלא של לילה נוסף במלון בהתאם למחירון המלון התקף באותה עת.
- 7.2.3. אורח המעוניין לבצע עזיבה מאוחרת, קרי פינוי חדרו לאחר השעה 11:00 ולא יאחר מהשעה 20:00, יוכל לעשות זאת במועד ההגעה למלון ("מועד הצ'ק אין") בפנייה לצוות המלון. אישור בקשה כאמור הינה נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המלון, כפופה לתפוסת המלון, לאישור הנהלת המלון, ותחויב בתוספת תשלום בסך של 200 ש"ח לחדר. מובהר בזאת, כי לאורח לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד החברה ו/או המלון ו/או מי מטעמם בגין חיוב כאמור, ובפנייתו למלון בבקשה לביצוע עזיבה מאוחרת מביע האורח הסכמתו לחיוב חשבונו בדמי העזיבה המאוחרת כאמור.
- 7.2.4. אישורה הנהלת המלון עזיבה מאוחרת כאמור בסעיף 7.2.3 לעיל, והאורח יאחר בפינוי החדר לאחר השעה 20:00 של אותו היום, יחויב האורח בתשלום נוסף בגין איחור כאמור שיחושב לפי תעריף לינה מלא של לילה נוסף במלון בהתאם למחירון המלון התקף באותה עת.
8. מועדון לקוחות.
- 8.1. על מנת להצטרף למועדון הלקוחות של החברה, יש למלא את הפרטים הנדרשים בטופס המתאים המופיע באתר. רוכש אשר הצהיר על חברותו במועדון הלקוחות יהיה זכאי בהתאם למדיניות החברה להטבות כגון: הנחות, שוברי מתנות, עדכונים בדואר אלקטרוני על מבצעים ואירועים מיוחדים, מתנות ועוד, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של מנהלת מועדון הלקוחות.
- 8.2. רוכש אשר הינו חבר מועדון הלקוחות של החברה יזכה להטבות ולהנחות, המוענקות לחברים במועדון, בעת הזנת פרטי הרכישה. הרוכש מחויב להציג תעודה מזהה בעת הגעתו למלון על מנת להיות זכאי לקבל את ההנחה אשר ניתנה לו בעת ביצוע ההזמנה. במידה ואין ביכולת המשתמש להזדהות כחבר מועדון בעת ההגעה למלון, ההנחה אשר קיבל בעת ביצוע ההזמנה תבוטל והוא יחויב בתשלום המחיר המלא, על פי המחירון התקף באותה עת.
- 8.3. יודגש כי חברי מועדוני הלקוחות אינם זכאים לקבל הנחות נוספות על הנחות הקבועות במחירי הלינה אשר מפורסמות מפעם לפעם על ידי החברה באתר, אלא אם נאמר אחרת.
- 8.5. מובהר ומוסכם, כי בהתאם להוראות החוק, החברה תהא רשאית לשלוח עדכונים בדואר אלקטרוני ובאמצעים דיגיטלי לכל משתמש שיצטרף באמצעות האתר למועדון הלקוחות של החברה, וזאת באמצעות הרשאה ספציפית ברישום למועדון הלקוחות, והמשתמש מסכים כי לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בעניין זה.
9. בעלות וזכויות יוצרים:
- 9.1. זכות היוצרים באתר וכל מודול אחר הקשור עם האתר הינם קניינה של החברה בלבד.
- 9.2. הסימנים המסחריים והאייקונים, לרבות הלוגו, המוצגים באתר זה (להלן: "הסימנים המסחריים") רשומים כדין כזכויות יוצרים של החברה, וחל איסור לעשות שימוש בסימנים המסחריים לכל מטרה שהיא, ללא הסכמה מראש ובכתב של החברה.
- 9.3. המשתמש, בגלישתו באתר, מצהיר בזאת, כי ידוע לו שסימני המסחר, המידע והסודות המסחריים הקשורים באתר הם קניינה של החברה. מוצהר בזאת כי אין המשתמש רשאי לעשות כל שימוש בזכויות השייכות לחברה ו/או לצד ג' כלשהו, לרבות זכויות יוצרים והסימנים המסחריים הנחשפים במהלך השימוש והגלישה באתר. השירותים הניתנים באתר וכל המידע הכלול בו הנם רכוש של החברה ואלו מוגנים עלפי ועל ידי חוקי זכויות יוצרים של מדינת ישראל.
- 9.4. אין להעתיק, להפיץ, לפרסם למכור, לשכפל, לשדר, לצלם או לשנות את המידע המופיע באתר או חלק ממנו, ללא הסכמה מראש ובכתב של החברה. ההוראה חלה בין אם המידע או חלקו הינם בבעלות החברה ובין אם בבעלות צד שלישי, למעט במקרים של הורדה (download) לשימוש אישי ולא מסחרי.

- 9.5. המשתמש מתחייב שלא לעשות במידע כל סילוף או שינוי אחר, או כל פעולה העלולה לפגוע בנכונות המידע ובמהימנותו או בכבודה או בשמה של החברה כבעלת זכויות היוצרים בו, או של כל גורם אחר מטעמה.
- 9.6. בכדי לקשר ו/או להציג את האתר www.staymars.com באתרים אחרים על גבי רשת האינטרנט, כך שהאתר יהיה "אתר מקושר" יש לקבל מהחברה אישור מראש ובכתב.
10. אבטחת מידע ושמירה על פרטיות:
- 10.1. החברה לא תעביר את פרטיו האישיים של המשתמש לאף גורם אחר ולא תעשה כל שימוש בפרטי אמצעי התשלום של המשתמש אלא לביצוע תשלום בגין רכישה אותה ביקש המשתמש לערוך.
- 10.2. למרות האמור לעיל, החברה תהא רשאית להעביר את פרטיו האישיים של המשתמש לצד שלישי במקרים בהם המשתמש ביצע מעשה או מחדל הפוגעים ו/או העלולים לפגוע בחברה ו/או בצדדים שלישיים כלשהם, המשתמש עשה שימוש בשירותי החברה לביצוע מעשה בלתי חוקי ו/או אם התקבל בידי החברה צו שיפוטי המורה לה למסור את פרטי המשתמש לצד שלישי, וכן בכל מחלוקת או הליכים משפטיים.
- 10.3. ידוע למשתמש, כי כל הפרטים, הנתונים, הידיעות והמסמכים שמסר ו/או ימסור לחברה או למי מטעמה או לכל גורם אחר המבצע רכישה, לרבות פרטיו האישיים יכול שיוזנו במאגר מידע הרשום על שמה של החברה, בכפוף לאמור בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן, בהתאמה: "מאגר המידע" ו-"חוק הגנת הפרטיות"). המשתמש מצהיר כי כל הפרטים הנ"ל נמסרו על ידו מרצון ובהסכמה מלאה, מבלי שחלה עליו חובה חוקית לעשות כן.
- 10.4. ידוע למשתמש כי החברה ו/או מי מטעמה עשויים לפנות אליו בעתיד בדיוור ישיר על בסיס הנתונים המפורטים במאגר מידע כאמור לרבות בעניינים שאינם נוגעים לתקנון זה, וכן לפנות אליו בהצעות שיווקיות ו/או פרסומיות, לרבות בנוגע לשדרוג הזמנה שבוצעה על ידי המשתמש מכל מין וסוג שהוא באמצעי הדיוור השונים, הכל בכפוף לחוק הגנת הפרטיות ובהתאם להוראות הדין (להלן: "הפניות"). מובהר כי המשתמש זכאי, לפי דרישתו, להימחק ממי מבין מאגרי המידע של החברה ו/או של מי מטעמה או להורות כי מידע המתייחס אליו לא ימסר לאדם, לסוג בני אדם או לאנשים מסוימים והכל לפרק זמן מוגבל או קבוע וכל אלה באמצעות מתן הודעה מפורשת בכתב לחברה, תוך ציון דרישתו להימחק ממאגר המידע. כמו כן מובהר בזה, כי למשתמש שמורה הזכות, ככל שאינו מעוניין בקבלת הפניות, לבקש את הסרת שמו מרשימת התפוצה למשלוח הפניות (בין היתר, באמצעות סימון הרובריקה המתאימה בהודעות הדוא"ל שתשלחנה (אם תישלחנה) אליו או באמצעות דואר רשום או במייל לחברה.
- 10.5. עוד ידוע למשתמש שמידע שנמסר על ידו כאמור לעיל, יכול ויוזן גם במאגר מידע נוסף שהחברה מחזיקה בו (ככל ומחזיקה), המשמש לשירותי דיוור ישיר שלה ושל מי מטעמה - ויכול שהנתונים ישמשו את החברה ו/או מי מטעמה, בכפוף למגבלות הדין והוראות חוק הגנת הפרטיות.
- 10.6. כמו כן, ידוע למשתמש והוא מסכים כי הפרטים הנמסרים על ידו באתר או בקישורים המצויים באתר יקלטו, יאספו, ו/או ימסרו לצדדים שלישיים אשר החברה שוכרת את שירותיהם במטרה להעמיד לרשות המשתמש את שירותי ההזמנה און-ליין או שירותי תשלום וסליקה כמו גם תוכנות ניהול מלון.
11. בוטל.
12. כללי:
- 12.1. מספר המקומות במלונות החברה הנו מוגבל וביצוע ההזמנה הינו על בסיס מקום פנוי בלבד, נכון למועד ביצועה.
- 12.2. החברה זכאית לבטל או לשנות את תנאי קבלת ההזמנות, וכן את כל המחירים המתפרסמים באתר בכל עת, והדבר יהיה נתון לשיקול דעתה הבלעדי. מובהר, כי החברה תהא זכאית לבצע העברה של אורחים לחדרים אחרים או בין מלונות STAY בישראל בלבד, בהתאם לשיקול דעתה, ובלבד שהעברת האורחים תבוצע לחדרים ו/או למלונות STAY בישראל באותה רמת אירוח או לחדרים ומלונות משודרגים יותר מרמת האירוח שנרכשה. ההחלטה בדבר רמת האירוח תהיה נתונה בידי החברה בלבד.
- 12.3. החברה תהא זכאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי וללא התראה, לשנות מעת לעת תקנון זה, תנאי השימוש באתר, מבנה האתר, תוכנו, מראהו, לרבות היקפם וזמינותם של השירותים המוצעים בו, וכל היבט אחר הכרוך באתר ותפעולו. תוקפם של השינויים האמורים יהא מיום פרסומם באתר, וכל שינוי כאמור יהיה תקף מיידית מאותו רגע הפרסום והלאה ויחייב את המשתמש אלא אם נקבע אחרת במפורש.
- 12.4. המחירים המפורסמים באתר הנם נקובים בשקלים חדשים, עליהם יתווסף מס מקומי ככל שהחוק מחייב. במלונות STAY בחו"ל התשלום יבוצע במטבע המקומי, במלון, לפי שער הדולר או היורו היציג הקבוע ליום התשלום בפועל.
- 12.5. בוטל.
- 12.6. אירוח במלונות החברה הנו למבוגרים מעל גיל 18 בלבד; אירוח ילדים ונוער מתחת לגיל 18 יתאפשר בליווי מבוגר מעל גיל 21 בלבד. אירוח קטינים מעל גיל 16 תתאפשר בהסכמת הורה.
- 12.7. לעניין ההזמנה - "תינוק" - מי שגילו עד שנתיים. "ילד" - מי שגילו בין 2-12 שנים.

12.8. כל התמונות המוצגות באתר הינן לשם ההמחשה בלבד- מאחר והתמונות מוצגות על גבי צג המחשב של המשתמש ו/או מודפסות ע"י המשתמש מצג המחשב, ייתכנו הבדלים ושינויים בין מראה המלונות ו/או השירותים ו/או החדרים המוצגים בתמונות לבין מראם במציאות.

12.9. באתר ניתן למצוא קישורים (להלן: "לינקים") לאתרי אינטרנט אחרים (להלן: "האתרים המקושרים"). הקישורים האמורים נועדו לנוחות המשתמש ולמטרה זו בלבד. החברה אינה אחראית ללינקים ו/או לאתרים המקושרים ו/או למידע המופיע בהם, ו/או לתוקפם, ו/או נכונותם ו/או לחוקיותם. כל שימוש ו/או כניסה ללינקים ו/או לאתרים המקושרים הנם על אחריותו הבלעדית של המשתמש.

12.10. החברה ו/או מפעילת האתר ו/או מבעליהן ו/או ממנהליהן ו/או מעובדיהן ו/או מי מהם או מטעמם, לא יישאו בכל אחריות לשרת, אשר באמצעותו עובד האתר, לרבות לכך שהשרת האמור יהיה נקי מווירוסים ו/או מרכיבים אחרים אשר עלולים לפגוע במחשב האישי של המשתמש בעת הגלישה לאתר ו/או רכישת שירותים באמצעות האתר ו/או כל שימוש אחר באתר, אחר ו/או עיכוב בקבלת המידע כתוצאה מעומסים בקווי תקשורת, שיבוש לרבות השמטה, שגיאה, אי דיוק או עדכניות המידע כתוצאה משיבוש ו/או מתקלה באמצעי תקשורת, חומרה, או התוכנה במערכות המחשב של המשתמש, החברה או מכל סיבה אחרת; ולמשתמש לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי החברה ו/או מפעילת האתר ו/או מי מבעליהן ו/או מי ממנהליהן ו/או מעובדיהן ו/או מי מטעמם בקשר עם פגיעות כאמור.

12.11. החברה אינה אחראית לכל פעילות בלתי חוקית שתבצע, ככל שתבצע, על ידי מי מהמשתמשים באתר ו/או כל גורם אחר שאין לה שליטה עליו.

12.12. את תקנון האתר ניתן למצוא במשרדי החברה בכתובת: קינג גורג 21 ירושלים.

12.13. ניתן ליצור קשר עם החברה בטלפון מספר 03-508-5971 או לתמיכה באמצעות מייל info@staymars.com.