Mundo Academy
INTERNATIONAL TRAVEL TRAINING

קורס יסודות וסודות עולם התיירות

2025

טיסות

היכרות עם עולם התעופה

סוגי טיסות

טיסות שכר

חברת שכר (צ'רטר) היא חברת תעופה המפעילה טיסות מסחריות שאינן סדירות. היא יכולה להיות מעורבת בשוק התיירות, עסקים או טיסות פרטיות. הטיסות נערכות לפי הזמנה של לקוחות, ניתן להשכיר מטוס שלם לצורך הטיסה. מחירי הטיסות האלה עשויים להיות זולים יותר מהטיסות הרגילות של חברות תעופה סדירות, בהתאם לתנאי ההזמנה והשימוש בכלי התעופה. טיסות אלו לא קיבלו "סלוט" בלוח ההמראות של שדה התעופה ויצטרכו להמריא לפי הוראות שדה התעופה ובהתאם למצב הקיים.

טיסות low cost

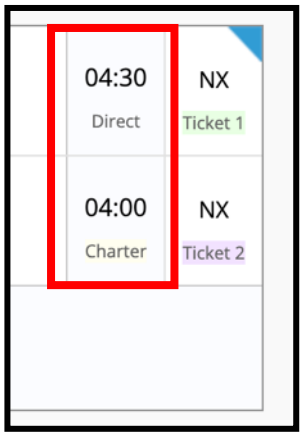
חברת לואו קוסט היא חברת תעופה המתמקדת בהצעת טיסות במחירים נמוכים מאוד בהשוואה לחברות תעופה סדירות. המחיר הנמוך מתאפשר בזכות שימוש במודלים עסקיים לחיסכון בעלויות ההפעלה והניהול. חברות אלה נוהגות להציע טיסות עם מספר מוגבל של שירותים נוספים ונוחות מופחתת ביחס לחברות תעופה רגילות. לדוגמה, במקרים רבים הן לא מציעות ארוחות חמות או שתיה קלה וחריפה בחינם. חברות אלה יכולות להציע טיסות במחירים נמוכים יותר לצרכן, מאשר חברות תעופה סדירות אחרות שמתמקדות בשירותים נרחבים ורמות נוחות גבוהות יותר.

טיסות סדירות

טיסה סדירה היא טיסה המתבצעת על פי לוח טיסות קבוע של חברת תעופה מסוימת. חברות תעופה סדירות קובעות את טיסותיהן לפחות חצי שנה מראש, כך שהנוסעים יכולים לרכוש כרטיסים מראש ולתכנן את נסיעתם לפי לוח הזמנים הקיים.

טיסת פנים

טיסת פנים היא מקטע טיסה בין מדינות סמוכות או ערים רחוקות באותה מדינה שאפשר לטוס ביניהן. הטיסה יכולה להיות בין שדות תעופה שלא משמשים טיסות סדירות, או ליעדים שאינם מקומות תעופה נפוצים.



© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

מחלקות במטוס

מחלקת תיירים | Economy

מחלקת תיירים היא המחלקה הסטנדרטית ביותר בחברות תעופה, המציעה את המושבים הזולים ביותר. מחלקת התיירים מספקת רמה בסיסית של שירותים ונוחות, והיא המחלקה הפופולרית ביותר לנוסעים המעוניינים לחסוך בעלויות ולהגיע ליעדם במחיר נמוך יותר.
לרוב המחלקה תכיל מושבים צרים יותר, מרחב רגלי מוגבל יותר, מזון בסיסי ומערכות בידור מינימליות. במובן כללי, מחלקת תיירים היא האפשרות הזולה ביותר לטיסות בחברות התעופה המסחריות.

מחלקת תיירים פלוס | Premium Economy

מחלקת פרימיום בחברות תעופה היא מחלקה שממוקמת בין מחלקת תיירים לבין מחלקות העסקים או הראשונה. מחלקה זו מציעה רמה גבוהה יותר של נוחות ושירותים מאשר במחלקת התיירים, אך בעלות נמוכה יותר מאשר במחלקות העסקים או הראשונה.
מחלקת פרימיום יכולה לכלול מושבים עם מרווח ישיבה רב יותר, מנוחות נוחות יותר, אפשרות לבחירה בארוחות משודרגות יותר ושירותים נוספים כמו מסך אינטראקטיבי גדול יותר וארוחת משודרגות. מחלקת פרימיום נהנית מפופולריות רבה בין נוסעים שמעריכים נוחות ושירותים משופרים, אך לא באמצעות תקציב כבד כמו מחלקות העסקים או הראשונה.

מחלקת עסקים | Business Class

מחלקת עסקים היא מחלקה בחברות תעופה שמספקת רמה משופרת של נוחות ושירותים ביחס למחלקת תיירים. מחלקת עסקים מיועדת בעיקר לנוסעים המבצעים נסיעות עסקיות ופרטיות ארוכות טווח, והיא מציעה יתרונות כמו מושבים רחבים יותר שיכולים להטות לכיוון שטח שינה, מזון משופר ותפריט מיוחד, שירות אישי משופר וגישה לשירותים נוספים כמו אזורי עבודה נוחים.
טיסות במחלקת עסקים נחשבות לבחירה פופולרית לנוסעים שמעריכים נוחות ושירות משופר, אך עלותה גבוהה בהרבה בהשוואה למחלקת תיירים.

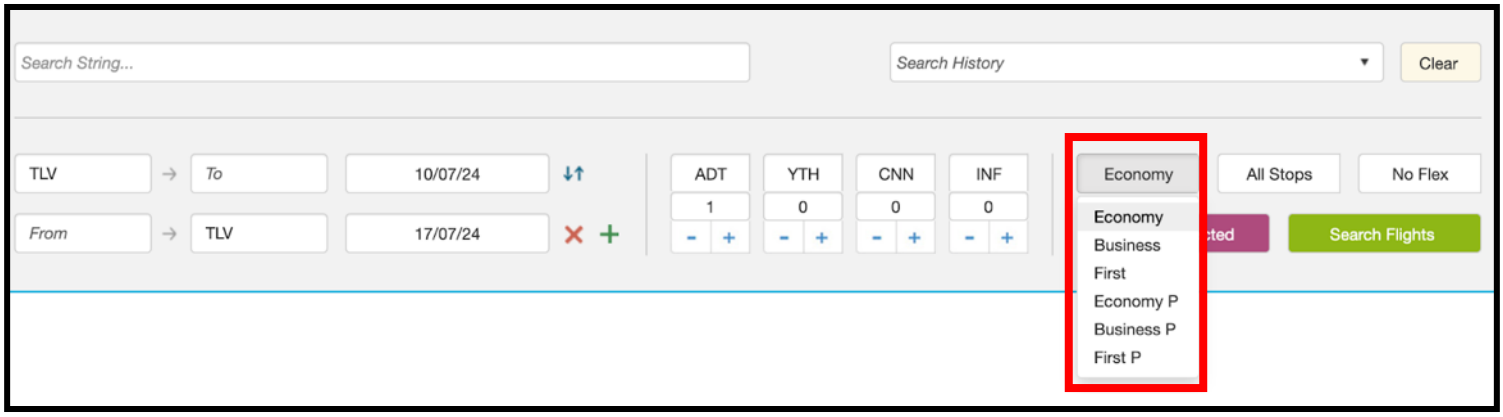
מחלקה ראשונה | First Class

מחלקה ראשונה בחברות תעופה היא המחלקה היוקרתית ביותר והמספקת את רמת הנוחות והשירותים הגבוהה ביותר במטוס. נוסעים במחלקת הראשונה נהנים ממושבים מרווחים במיוחד שיכולים להפוך למיטה, שירות אישי מורחב

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

הכולל בין היתר אפשרויות תפריט מותאמות, רמה גבוהה של בידור ומסך אינטראקטיבי, גישה לסלון בטיסה ולמגבות חמות, ותוכניות אירוח משודרגות בשדה התעופה לפני ואחרי הטיסה.
נוסעים במחלקת הראשונה גם נהנים משירות אישי בשדה התעופה.

תצוגה במערכת Nextravel



סוגי כרטיס

כרטיס Basic

כרטיס מסוג זה הוא הבסיסי ביותר שיש לחברת התעופה להציע. המינימום כבודה שיגיע בכרטיס בסיסי הוא תיק אישי במידות משתנות (המידות יצוינו בכרטיס או באתר של חברת התעופה)
כרטיסים מסוימים ימכרו עם טרולי.
לרוב תנאי כרטיס מסוג זה יהיו ללא שינויים כלל, מומלץ להסתכל בכל כרטיס ולבחון אותו לגופו.

כרטיס Fly&Bag / Full Service / Bag & Seat

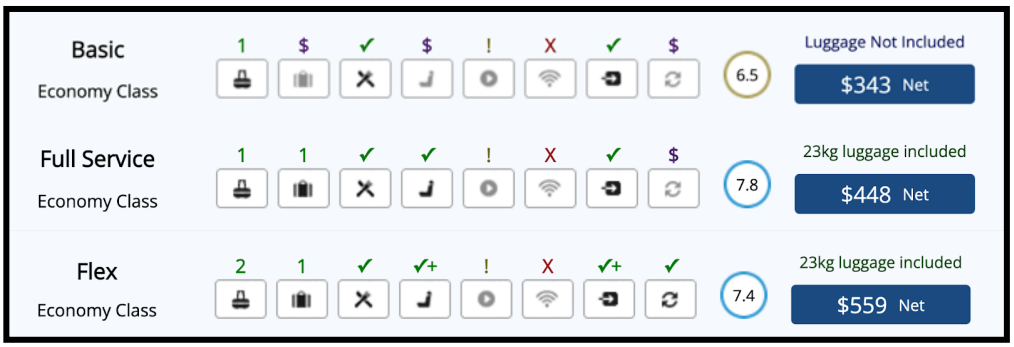
כרטיס מסוגים אלו יכלול כבודה מלאה לנוסע, לרוב גם מזוודה גדולה וגם טרולי אך יש לשים לב שחברות תעופה מסוימות מורידות את הטרולי. יש לשים לב למשקל המותר, לכל חברת התעופה המדיניות שלה ויש חברות שמגבילות מזוודה גדולה לבטן המטוס עד 15 ק"ג, התנאים המדויקים יופיעו בתנאי הכרטיס במערכת.
חלק מהכרטיסים יגיעו גם עם בחירת מושב בחינם, במידה וכן נראה סימן לכך בחיפוש.

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

כרטיס Flex

כרטיס גמיש יאפשר לנוסע לבצע שינויים בכרטיס במינימום מחיר. יש קנס על שינוי תאריך או יעד הטיסה, ויש כרטיסים המאפשרים גם לשנות שדה תעופה. ללקוחות שלא בטוחים על מועד חזרתם מומלץ לבחור כרטיס זה (בהתאם למחיר של שאר הכרטיסים הניתנים לשינוי)

משמאל לימין: כבודת יד, מזוודה, ארוחה, מושב, מולטימדיה, WIFI, צ׳ק אין בשדה, גמישות. ✅ כלול בכרטיס ❌ לא כלול $ בתשלום



תמחור כרטיס

מחיר של כרטיס טיסה בנוי מכמה רכיבים משמעותיים המשפיעים על מחירו כמו מחיר הבסיס של הכרטיס, מיסי נמל, מחיר דלק מטוסים ועוד.

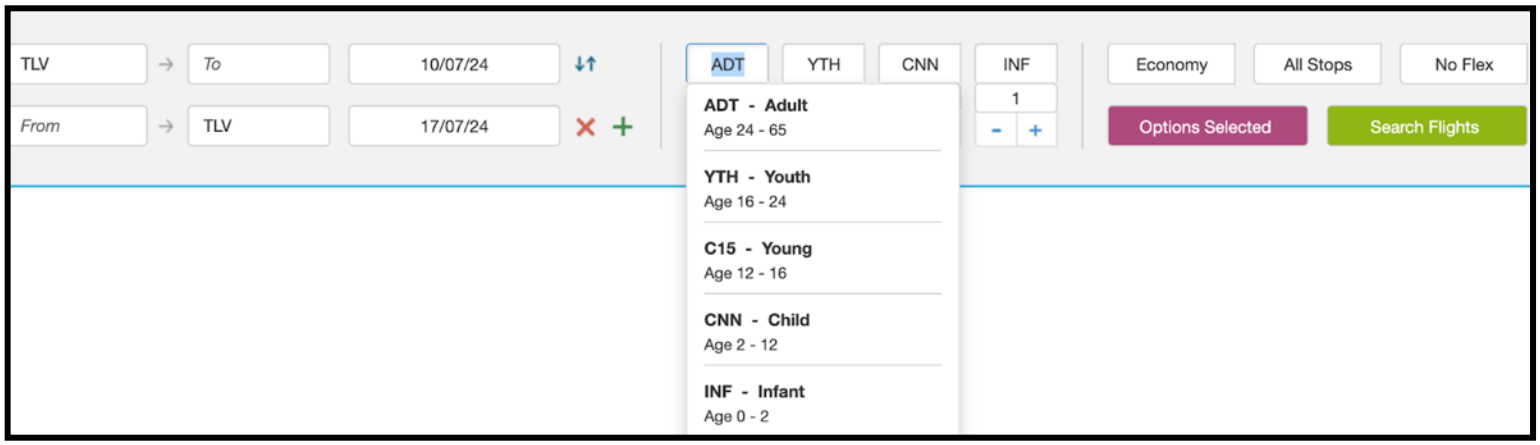
הבסיס לחישוב מתבסס על סוג הנוסע, Passenger Type, סוג הנוסע מתייחס לגיל הנוסע וקובע את רמת המחיר של הכרטיס.
בכל מחלקה יש מספר מוגדר של מושבים שמקבלים תמחור מסוים ברגע שכל הכרטיסים באותה מחלקה ירכשו, יגמר התעריף המוזל והמחיר יעלה לדרגת המחיר הבאה. ניקח לדוגמה את מחלקת תיירים, בתוך המחלקה ישנם מספר מחלקות, G,H,K,L ועוד.

מחיר כרטיס לתינוק עד גיל 2 מורכב ממיסי נמל בלבד, תינוק לא מקבל מושב במטוס ויושב על ברכי הוריו. תינוק זכאי לעגלת מטוס שיורדת לבטן המטוס (אותה ניתן לקחת עד שער ההמראה) ובחלק מחברות התעופה גם למזוודה.

בחברות תעופה מסוימות גם ילד יקבל מחיר מוזל, ילד מוגדר לרוב עד גיל 12, בכל מקרה יש לדייק בגילאים המוזנים בשלב החיפוש ובתאריכי הלידה המוזנים בשלב הכרטוס.

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

תצוגה במערכת Nextravel



טיסות קונקשן ומקטעי טיסה

טיסה ישירה | Direct Flight

טיסה ישירה היא טיסה בה עוברים נוסעים ישירות ממקום היציאה ליעדם בלי לעצור במקביל בין ערים או שדות תעופה אחרים בדרך. זה אומר שהמטוס ממריא מנמל התעופה המקורי ונוחת בנמל היעד, ללא צורך בהחלפת מטוסים או חיבור בין טיסות בשדות תעופה שונים.

טיסת קונקשן | Conection Flight

טיסת קונקשן היא טיסה המורכבת משתי טיסות או יותר במהלך הנסיעה מנמל התעופה המקורי ליעד הסופי. בטיסת קונקשן, הנוסעים צריכים לעצור ולהחליף מטוס בשדה תעופה אחר כדי להמשיך ליעדם הסופי. נחיתה בשדה התעופה המשמש למעבר קונקשן מחייב את הנוסע להחזיק באשרת כניסה למדינה ומעבר בביקורת הדרכונים. טיסת קונקשן תציע לנוסע להגיע לשדות תעופה שאין אליהם טיסות ישירות. לרוב טיסת קונקשן תהיה זולה משמעותית מטיסה ישירה. במידה ונוסע ישלח כבודה לבטן המטוס, הכבודה תגיע ליעד הסופי.

חשוב לדעת!

- בטיסת קונקשן דרך ארה"ב הנוסע חייב להוציא את כבודתו לצורך בדיקה של רשויות המס המקומיות, מינימום זמן קונקשן מומלץ - 3 שעות

- בכל טיסות הקונקשן שמופיעות במערכת הכבודה עוברת לבד ליעד הכרטיס הסופי

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

- במקרה של עיכוב הטיסה הראשונה ואי הגעה בזמן כדי להספיק את טיסת ההמשך, חברת התעופה מחויבת לספק טיסה חלופית לפי חוקי התעופה, במידה והנוסע יצטרך להעביר לילה ביעד הוא יהיה זכאי לקבל שובר לינה במלון

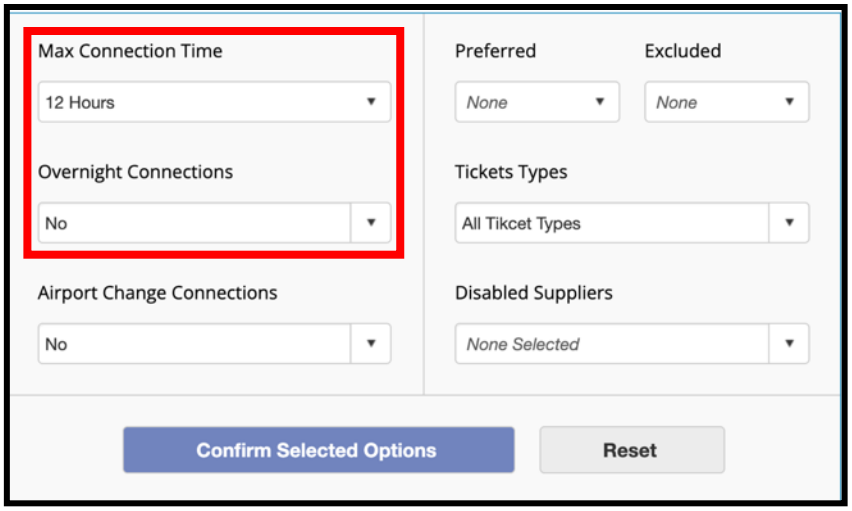
- הזמן המינימלי הנמכר לטיסות קונקשן הוא 45 דקות, ההמלצה היא מינימום שעה ובשדות גדולים יותר שעה וחצי-שעתיים

- ניתן לבצע קונקשן עד 24 שעות, ניתן לצאת לטייל בעיר, ללון ולחזור. זמן מינימלי מומלץ ליציאה משדה התעופה לעיר הוא 8 שעות

- ברירת המחדל היא תצוגה של עד 12 שעות קונקשן וניתן לשנות אותה

-השעה שמוצגת בכרטיס הטיסה תמיד מתייחסת לשעון המקומי של היעד

פתיחת האפשרות לקונקשן ארוך במערכת



איך מתבצע מעבר בין טיסות?

יציאה מהמטוס הראשון: כאשר הטיסה הראשונה מגיעה לשדה תעופה, הנוסע יוצא מהמטוס ונכנס לאזור קונקשנים בשדה התעופה.

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

מעבר לשער הטיסה השניה: הנוסע צריך ללכת לפי הוראות חברת התעופה אל ה-Gate (שער) הבא ממנו יוצאת טיסת ההמשך, לרוב מספר השער יופיע במסכי המטוס לפני שירד או דרך המסכים בשדה התעופה. בכל מקרה אין לצאת משטח הטרמינל אלא להישאר בתוכו. הנוסע מקבל כרטיסי טיסה לכל מקטעי הדרך בשדה התעופה הראשון שממנו יצא, במידה ולא יוכל לגשת לדלפי חברת התעופה בשער העליה למטוס.
טיפ מומלץ: להגיד לנוסע לוודא בארץ המוצא שדייל הקרקע מתייג את כבודתו ליעד הסופי.

קונקשן עצמאי | Self Transfer

קונקשן עצמאי הוא טיסה המשלבת חיבור בין שתי טיסות במהלך הנסיעה, אך הקישור בין הטיסות מתבצע באמצעות הנוסע עצמו ולא על ידי חברת התעופה. במקרה של קונקשן עצמאי, הנוסע צריך לקבל אחריות על תקינות החיבור בין הטיסות ולוודא שהוא מספיק לעבור בזמן בין הטיסות, במקרה של איחור ופספוס הטיסה לא יקבל כרטיס חלופי. טיסות אלה לא מוצגות בנקסטרוול, ניתן לכרטס אותם על ידי הזמנת 2 כרטיסים נפרדים (לא מומלץ וכדאי ליידע את הלקוח שזו אחריותו בלבד להספיק בין הטיסות, זמן מינימלי מומלץ 4 שעות.) בקונקשן עצמאי הנוסע צריך לאסוף את כבודתו (במידה ושלח), לצאת משטח הטיסה הנוחתות ולחזור לבצע צ׳ק אין באזור המראות.

כרטוס

כיוון אחד | One Way

כרטיס בכיוון אחד (One-way ticket) הוא כרטיס טיסה שמאפשר לנוסע לטוס ליעד מסוים בלבד, בלי חזרה למקור היציאה.
המשמעות של כרטיס בכיוון אחד היא שהנוסע מקבל זכות לטיסה רק ליעד המצוין במסמך, ואינו מחויב לממש כרטיס חזור או להמשיך ליעד אחר.
כרטיס בכיוון אחד נפוץ במקרים כאשר נוסעים תכננו להישאר ביעד לאורך זמן, לצורך נסיעת עבודה, טיול ארוך או רילוקיישן.
חשוב לדעת כי רוב המדינות בעולם ידרשו לראות כרטיס יציאה מהמדינה כדי להבטיח שהנוסע לא מהגר. מטיילים צעירים רבים משתמשים ב״כרטיס פקטיבי״ (כרטיס אמיתי שמתבטל תוך 24-48 שעות או כרטיס מזוייף) בגלל שהם לא יודעים מתי ירצו לחזור לארץ אבל כן רוצים להיכנס למדינה שמחייבת הצגת כרטיס יציאה מהמדינה.

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

הלוך חזור | Round Trip

כרטיס הלוך וחזור (Round-trip ticket) הוא כרטיס טיסה שמאפשר לנוסע לטוס ממקום היציאה ליעד מסוים ולחזור מהיעד למקור היציאה באותו הכרטיס. במילים אחרות, הוא כולל שני חלקים במסלול אחד: חלק הלוך ממקום היציאה ליעד, וחלק חזור מהיעד למקור היציאה. היתרונות של כרטיס זה שהוא יכול להיות יותר כלכלי מכרטיסי טיסה יחידים, אם נחשב סה"כ את עלות הקניה של שני כרטיסים נפרדים ויתרון נוסף הוא שבמידה ואחת הטיסות בוטלה או נדחתה מעל 8 שעות מראש, הנוסע יכול לבקש לבטל גם את המקטע השני ללא עלות.
יש לשים לב שכרטיס מוגדר כרטיס 1 במקטע של הלוך וחזור במערכת נקסט מכיוון שיוצגו לנו בחיפוש גם חיבורים של מקטעים יחידים אם יהיו יותר משתלמים. כרטוס כזה יכול להיות מורכב מחברות תעופות שונות אם יש ביניהן Code Share.

חשוב לדעת! ברכישת כרטיסים הלוך חזור שלא כ Ticket1, במידה ויהיה שינוי/ביטול לאחד ממקטעי הטיסה, הכרטיס השני לא יושפע ולא יהיה ניתן לבקש החזר כספי או שינוי למקטע השני

Code-Share

Code share הוא מונח בתחום התעופה המתאר שיתוף פעולה בין שתי חברות תעופה לצורך הפעלת טיסות משותפות תחת מספר טיסה אחד. במסגרת code-share, חברת תעופה אחת מפעילה טיסה ומקבלת את הנוסעים תחת המספר טיסה שלה, אך בעצם הטיסה יכולה להיות מופעלת על ידי חברת תעופה אחרת, מספר של טיסה כזו יכיל 4 ספרות.

יתרונות:

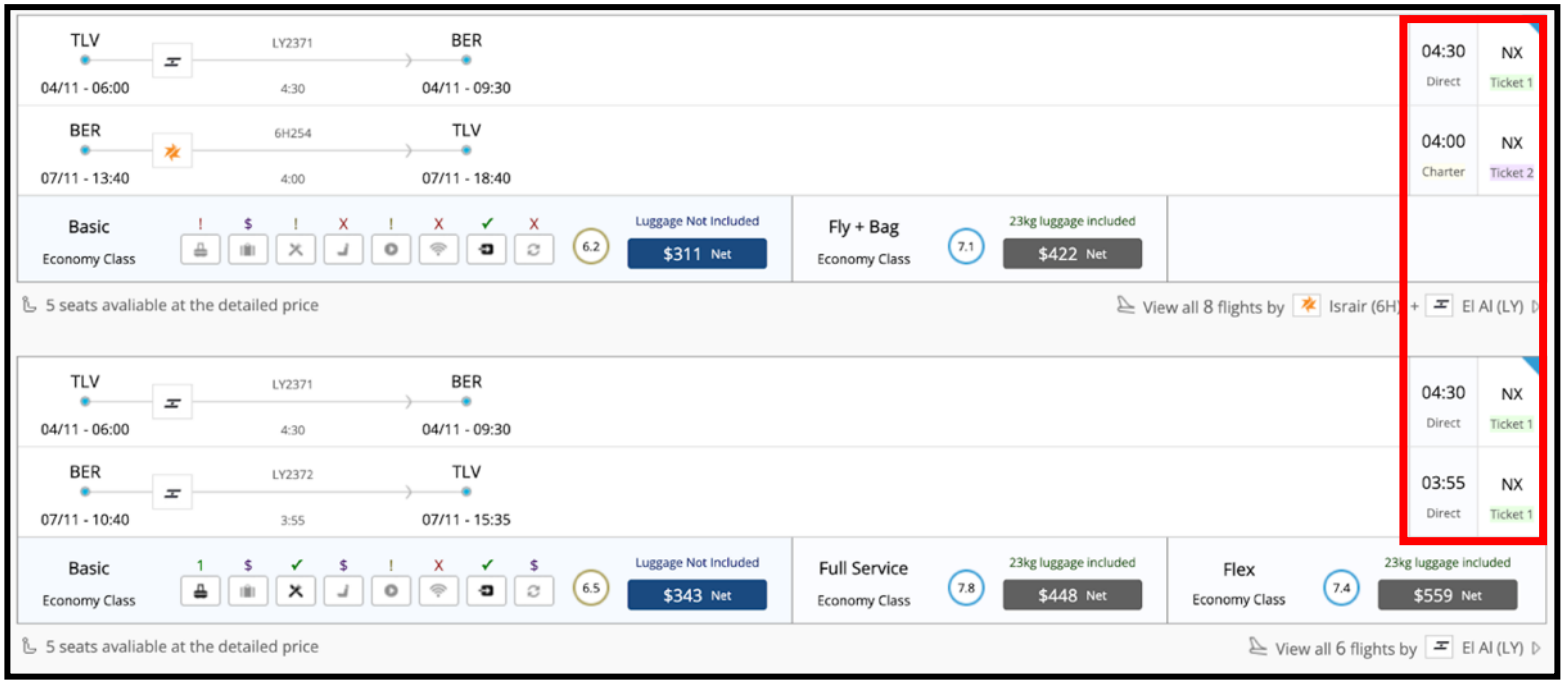
- **הרחבת היעדים**: הנוסעים יכולים להגיע ליעדים רבים יותר תחת אותו כרטיס טיסה.
- **אפשרויות קונקשן מהיר**: הטיסה המשותפת מאפשרת חיבור מהיר יותר בין טיסות של חברות תעופה שונות.
- **שירות**: הנוסעים מקבלים את אותו סוג שירות ותנאים גם כאשר הם נוסעים בטיסה של חברה זרה על ידי החברה המכרטסת.

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

תצוגה במערכת Nextravel

Ticket1 מתייחס לכרטיס המוגדר תחת אותו כרטוס (אותו PNR), כאשר מופיע Ticket1 על שתי המקטעים נבין כי מדובר בכרטיס מסוג Round Trip.

כרטיסים אחרים אשר יהיו מורכבים מ Ticket1 ו Ticket2 יהיו מורכבים משתי מקטעי טיסה יחידים, טיסות אלו יופיעו כשהמחיר משתלם יותר מאשר Roundtrip.

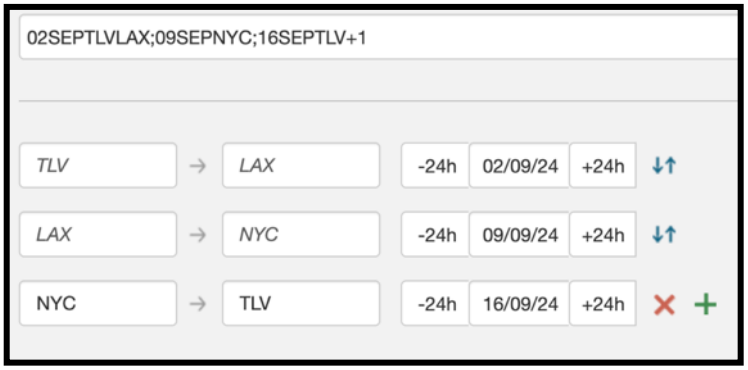


ריבוי יעדים | Multi City

Multi-city הוא כרטיס טיסה הכולל טיסות למספר יעדים במסלול אחד.
נוכל לתכנן מסלול נסיעה שכולל טיסות למספר מדינות או ערים שונות במסלול אחד.
היתרונות של כרטיס זה הם המחיר שאפשר לקבל מחברת התעופה עבור מסלול אחד ובנוסף כרטוס כל הכרטיסים תחת Ticket1 שאת משמעותו הבנו בסעיף הקודם.

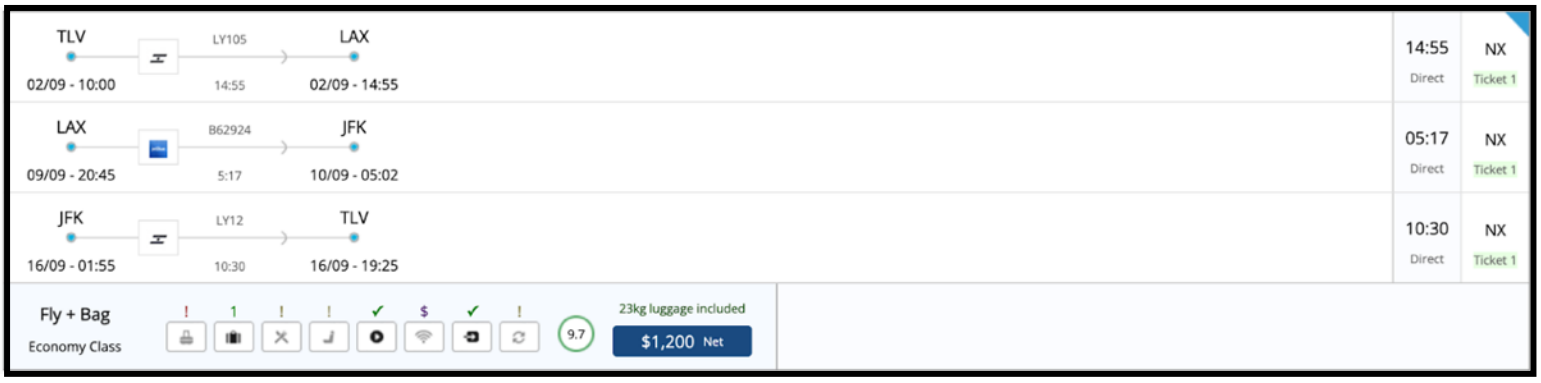
תצוגה במערכת Nextravel

בשדה החיפוש ניתן להוסיף ולהוריד מקטעים באמצעות הפלוס הירוק והאיקס האדום. נכניס את שדות התעופה הרצויים והתאריכים.

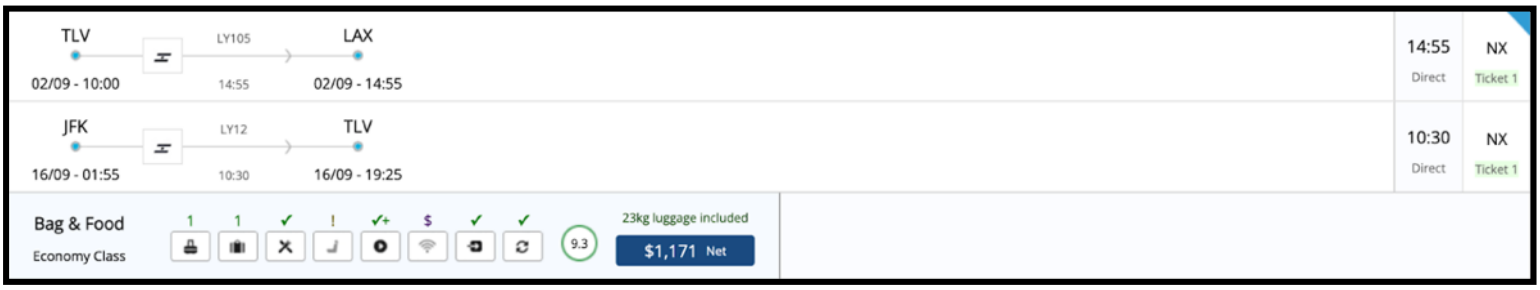


© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

בתוצאות החיפוש יופיעו שילובים רבים, חלקם יהיו Ticket1 לכל המקטעים, אותם תנאי כרטיס ואותם תנאי כבודה



אם היינו מחפשים את אותה הטיסה בלי טיסת הפנים היינו מקבלים את התוצאה הבאה, לפעמים המחיר זול יותר אפילו עם טיסה נוספת ולפעמים הפער מאוד קטן ($29) וכולל כבודה (בטיסות פנים כבודה לרוב בתשלום נוסף)



שינוי וביטול הזמנה

יוזמת חברת התעופה

ישנה גם אפשרות שחברת התעופה תבצע שינוי במועד הטיסה או בשדה התעופה וגם האופציה שהטיסה תתבטל. במקרה כזה חברת התעופה כפופה לחוקי התעופה ותהיה חייבת להודיע על כך לפחות 14 יום לפני מועד הטיסה כדי להיות פטורה מתשלום פיצוי. שינוי מועד טיסה של יותר מ-8 שעות הפרש מזכה את הלקוח לבקש החזר כספי מלא או כרטוס לטיסה אחרת באותו מסלול (Rebook), שינוי בשדה התעופה מזכה גם הוא באפשרות לבקש החזר כספי מלא או בכרטוס חדש.
הנוסע יכול לבקש ביטול כרטיס בהתאם לתנאי הביטול המצוינים בכרטיס.

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

Rebook

הזמנה מחדש של טיסה לאחר שכבר נרכשה טיסה קודמת. זה יכול לכלול את החלפת התאריכים או את היעדים של הטיסה.

ביוזמת הנוסע

ישנם 3 שינויים שניתן לבצע, שינוי שם הנוסע עדכון מועד הטיסה או שינוי שדה התעופה. לכל כרטיס התנאי שלו ויש לשים לב באיזה כרטיס ניתן לשנות את שדה התעופה, תאריך ההמראה או שם הנוסע.

- שינוי שם נוסע- קנס לפי תעריף חברת התעופה
- שינוי תאריך המראה- קנס ותשלום הפרש מחיר. הפרש מחיר משמעותו לשלם את הפער שנוצר במחיר הכרטיס מהמחיר בו נקנה למחיר בו הוא נמכר היום על מנת שחברת התעופה לא תספוג את ההפסד הכספי
- שינוי שדה תעופה- קנס במידה ויש ותשלום הפרש מחיר

תצוגה במערכת Nextravel

יש לבחור את הטיסה הרצויה וסוג הכרטיס וללחוץ עליו, מתחת לפירוט הטיסות יופיעו תנאי הכרטיס
תנאים אלו יופיעו ללקוח גם בהצעת מחיר שתשלחו לו וגם בכרטיס הטיסה שרכש

Change / Refund Terms — Fare Rules

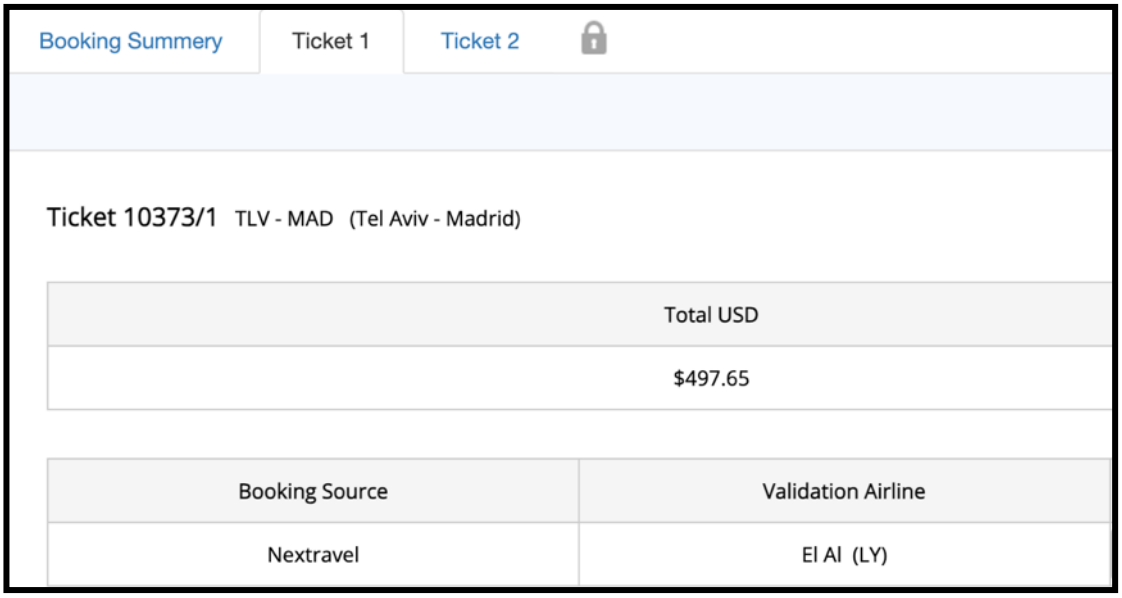
Psn Type	Change of Dates	Change Route	Change Name	Cancel
Adult	$175 + Price Difference (Change After Departure Allowed)	Check With Airline	No	$295

- PAX Type - סוג הנוסע (תינוק/מבוגר/ילד)
- Change of Dates - מחיר הקנס אותו ישלם הנוסע ובנוסף הפרש מחיר
- Change Route - יש לבדוק מול חברת התעופה
- Change Name - לא ניתן לבצע שינוי שם
- Cancel - דמי ביטול כרטיס בתשלום קנס

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

שינוי וביטול דרך התמיכה

במקרה של שינוי כרטיס מצד חברת התעופה שלא מזכה בפיצוי תקבלו עדכון מחברת התעופה או מנקסטרוול, בנוסף מומלץ תמיד לעקוב אחרי הטיסה בלוח ההמראות של שדות התעופה או דרך גוגל.
במידה והשינוי גדול יותר או שהטיסה בוטלה וקיבלתם עדכון יש ליצור קשר עם נקסטרוול אם הם לא יצרו אתכם קשר, למציאת טיסה חלופית או לבקשת זיכוי בעבור הלקוח. אם אתם רוצים טיסה חלופית כדאי לבוא עם אופציה של חברת התעופה או של חברה עם Code Share של החברה המכרטסת.
מופיע גם במסך חיפוש טיסות כשבוחרים טיסה (מתחת לכפתור הצעה) וגם במסך ההזמנה בלחיצה על Ticket1



ויזות ואשרות כניסה

ויזות ואשרות כניסה למדינות הם תעודות רשמיות שניתנות על ידי מדינה לאזרחים זרים או לאזרחיה כדי להכניס אותם לשטחה. כל מדינה יכולה להחליט על דרישות הכניסה שלה, כולל את סוגי הויזות והאשרות הנדרשים לכניסה לשטחה.
<u>סוגים נפוצים של ויזות ואשרות כניסה:</u>

- **ויזת תייר**: מאפשרת לבקר במדינה למטרות תיירותיות בלבד, על פי תנאים וזמן מוגבלים.
- **ויזת עסקית**: ניתנת לכדי ביצוע עסקים כמו פגישות עסקיות, ירידים וכנסים.

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

- **ויזת סטודנט**: מאפשרת ללמוד במדינה לפרק זמן מוגבל, ויכולה להיות מוגבלת ללמידה במוסד אקדמאי ספציפי.
- **ויזת עבודה**: מאפשרת עבודה במדינה, תחת תנאים ומגבלות כגון סוג העבודה ומשך השהייה.

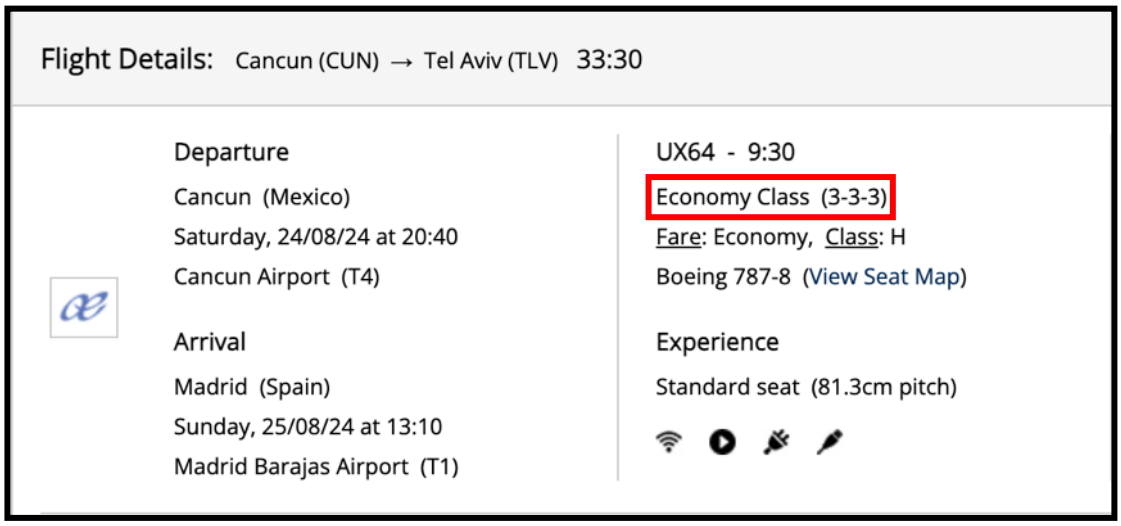
אדם אשר ינסה להיכנס למדינה ללא אישור כניסה מתאים יקבל סירוב כניסה ויאלץ לעלות במיידית לטיסת חזור למדינה ממנה הגיע, חשוב להכיר חוקי כניסה למדינות ולבדוק את התנאים הנדרשים לפני רכישת הכרטיסים.

ויזה לארה"ב

עד אוקטובר 2023 ישראלים נדרשו להציג ויזה בכניסה לארה"ב. ישראל נכנסה לתנית פטור מויזות והיום התהליך הרבה יותר פשוט וקל. כדי לקבל אישור כניסה יש להגיש בקשה ל ESTA, אישור שמתקבל עד 72 שעות מרגע הבקשה ובדרך כלל תוך כמה שעות. מילוי הטופס הוא באינטרנט בתשלום של 21$ לנוסע. תנאי סף: דרכון ביומטרי שטביעות האצבע במאגר ואי סירוב ויזה בעבר.

מושבים ותצורה הושבה

ישנם תצורות הושבה שונות במטוסים, מטוסים גדולים יוכלו להכיל כ10 אנשים בכל שורה והקטנים גם 3. נוכל לראות את תצורת הישיבה, Lay Out, במערכת



חלון ומעבר

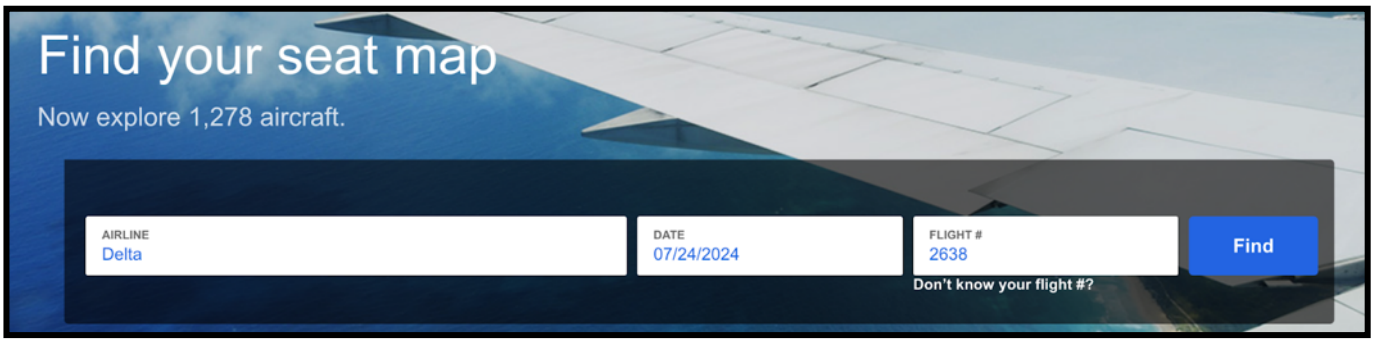
האופציות לישיבה במטוס הם חלון, אמצע ומעבר. בכל מטוס יהיו מושבים בתשלום נוסף עם מקום מרווח יותר לרגליים או מושבים שממוקמים ביציאת חירום שמחובתם להיות מרווחים יותר, ההושבה ביציאת חירום מחייבת את הנוסע לעזור לצוות המטוס ולהיות מעל גיל 16.

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

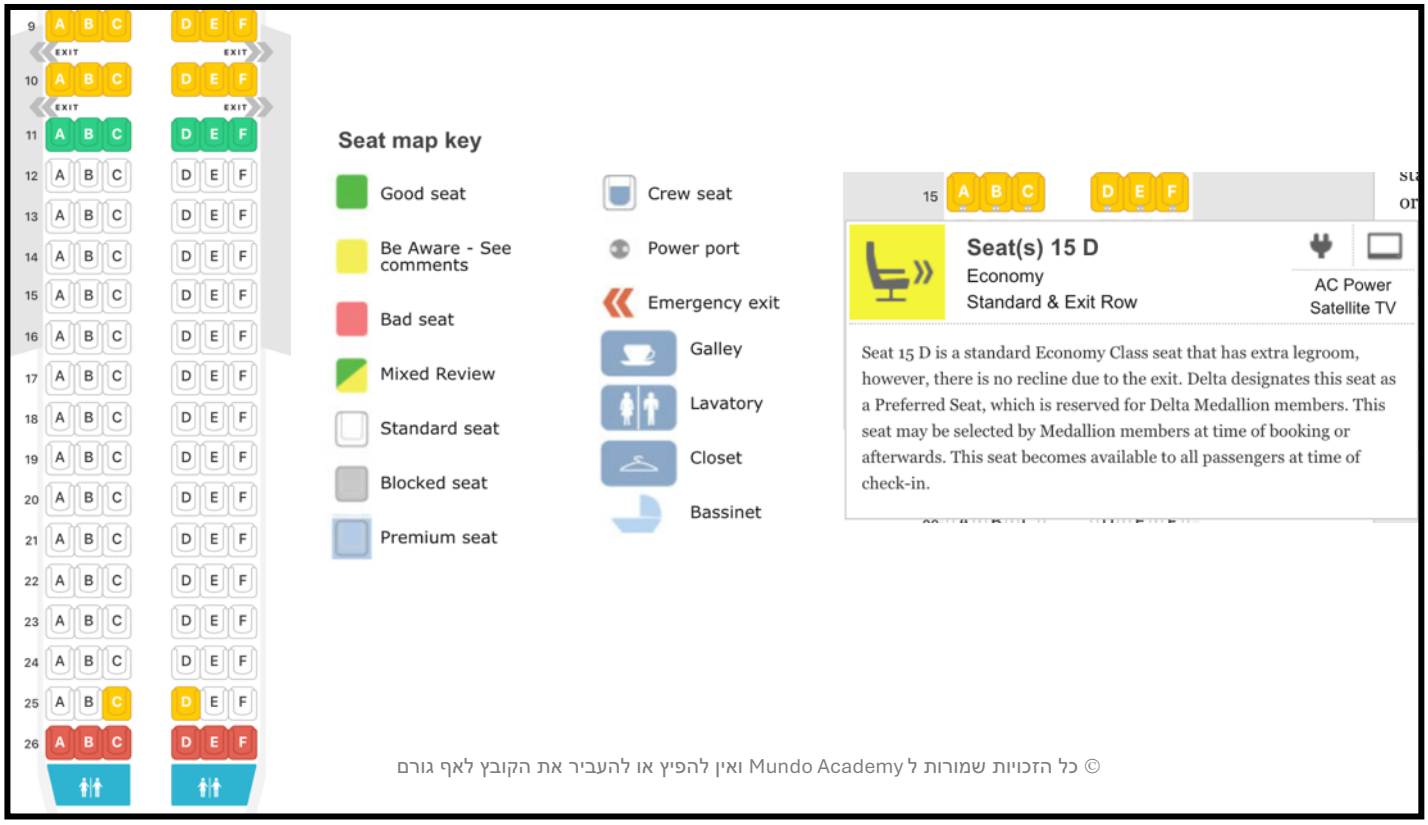
כלי שימושי – SeatGuru

אתר Seatguru מאפשר לנו לבצע חיפוש של דגם מטוס מסוים לפי חברת התעופה, לכל חברת התעופה מבנה המטוס שלה כפי שביקשה אותו בהזמנה, ודרך החיפוש נוכל לראות את תצורת ההושבה בתוך המטוס. דבר נוסף שהכלי הזה מאפשר לנו הוא תצוגה לפי רמת נוחות של מושב מסוים כולל ההערות של מה החסרונות והיתרונות שלו.

ניתן לבצע חיפוש לפי חברת התעופה, תאריך ההמראה ומספר טיסה ישירות דרך הקישור:
https://www.seatguru.com/findseatmap/findseatmap.php



דרך נוספת היא לחפש בגוגל את שם חברת התעופה ודגם המטוס, אחת מהתוצאות הראשונות יובילו אותנו ישירות לאותו עמוד.
הצבעים של המושבים מציגים לנו את רמת הנוחות של המושב, באמצעות המקרא המצורף שמופיע באתר נוכל לדעת מה כל צבע אומר. דבר נוסף שניתן לעשות הוא לעבור על העכבר בריחוף על מושב מסוים, ברגע שנעמוד עליו תקפוץ בועית עם פירוט על חסרונות ויתרונות המושב.



© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

תצוגה במערכת Nextravel

ברוב הטיסות ניתן לגשת לאתר SeatGuru דרך לחיצה על כפתור View Seat Map שמופיע בפירוט הטיסה

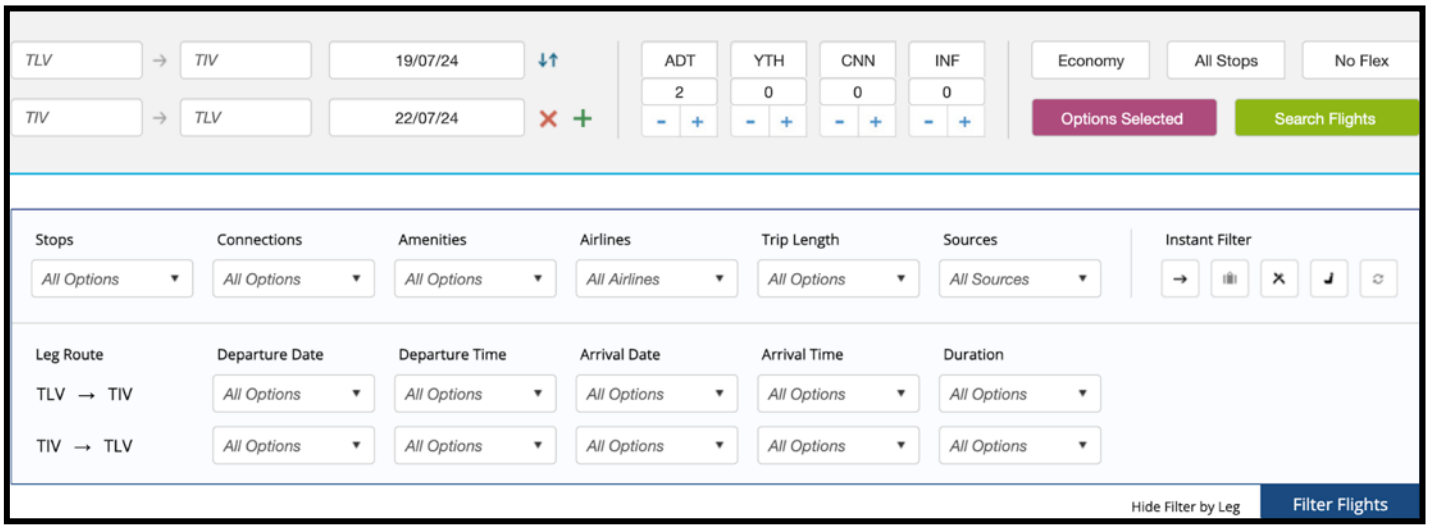
התאמת מסלול ללקוח

בחיפוש טיסות עבור לקוח יש הרבה פרמטרים שצריך להתייחס אליהם ולשאול כדי שנוכל להגיע לתוצאה הטובה ביותר וגם לא לבצע בדיקות שווא.

- שעות טיסה מועדפות- ימים מלאים? טיסת לילה?
- האם הנוסעים טסים בשבת?
- האם יש גמישות בתאריכים?
- בטיסות ארוכות - האם יש ויזה לארה"ב? (לקונקשן זול יותר)
- מה התקציב?

לאחר שנברר את הדברים החשובים לחיפוש נוכל לבצע התאמה של טיסות שיעמדו בדרישות הלקוח.

במידה והלקוח מעוניין בטיסות בשעות מסוימות או לא להפסיד ימים ביעד נוכל להשתמש בפילטר טיסות לפי שעות המראה או נחיתה.



מלונות

היכרות עם עולם המלונאות

מקומות אירוח

מלונות

המלונות הם האפשרות הפופולרית ביותר לאירוח בחו"ל. ישנם מלונות בכל מיני רמות, מהמלונות הפשוטים ועד למלונות יוקרה מפוארים הכוללים שירותים מתקדמים. מלונות בדרך כלל יכללו מסעדות, ברים, בריכות שחייה, חדר כושר וספא.

מוטלים

המוטלים הם אפשרות מוזלת לאירוח במדינות רבות ברחבי העולם. הם מציעים אירוח פשוט, נוח ובמחירים נוחים במיוחד, מתאימים בעיקר למטיילים שמחפשים מקום לינה בסיסי ולא מצפים לקבל שירותים נוספים כמו במלונות.

דירות

ברוב היעדים ניתן למצוא אפשרות לשהייה בדירה או וילה. הדירות מצוידות במטבחונים מאובזרים, מרפסות ובחלקן אפילו בבריכת או ג׳קוזי פרטיים, והן מתאימות במיוחד למשפחות או לזוגות שמעוניינים בנוחות ופרטיות.

בסיס אירוח

במלונות יש 5 בסיסי שהייה שמתייחסים לארוחות שהאורחים יקבלו במלון:

- Room only - לינה בלבד, ללא ארוחות
- Breakfast - הלינה כוללת ארוחת בוקר (לא תקף ביום הצ׳ק אין)
- Half Board - חצי פנסיון, ארוחת בוקר וארוחת ערב
- Full Board - ארוחת בוקר, צהריים וערב
- All Inclusive - הכל כלול, כל הארוחות ושתיה שיש במלון לאורך היום

דירוג כוכבים

כוכב אחד ⭐

מלון בסיסי ביותר עם שירותים מינימליים. מלון/מוטל פשוט ביותר ולא מציע הרבה שירותים.

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

שני כוכבים ⭐⭐

מלון/מוטל בינוני, המציע שירותים בסיסיים יותר ותנאים נוחים יותר לנוסע. השירותים עשויים לכלול ארוחת בוקר וחדרים נוחים יותר.

שלושה כוכבים ⭐⭐⭐

מלון ברמת סטנדרטית שנותן שירותים נוספים. ניתן למצוא מקומות אירוח עם בריכת שחייה, חדר כושר וחדר אוכל בתקציב זול. חדרים נוחים ונקיים עם מיטות בסטנדרט טוב, טלוויזיה וניקוי חדרים יומי.

ארבעה כוכבים ⭐⭐⭐⭐

מלון עם רמה גבוהה מאוד של שירותים ואירוח. חדרים מרווחים ומפנקים, שירותים נוספים כמו כביסה, שירות חדרים, חדר כושר ובריכת שחייה. במלונות מסוימים תהיה מסעדה או בר כחלק מהמלון.

חמישה כוכבים ⭐⭐⭐⭐⭐

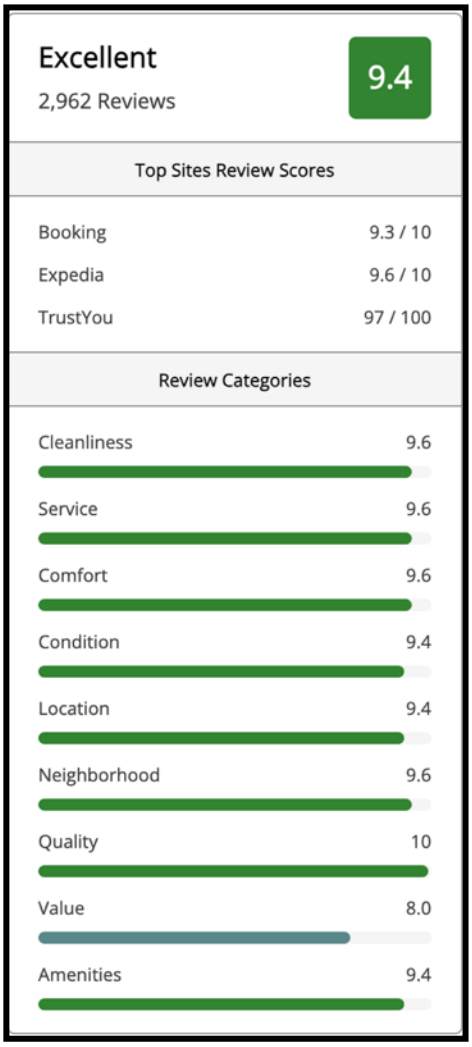
הרמה הגבוהה ביותר של מלון המציע אירוח אולטימטיבי. חדרים יוקרתיים עם נופים מהממים וציוד מודרני, ספא ומתקני כושר, חדרים עם חצר פרטית ומרפסת. מלונות אלה מתאימים לאורחים המחפשים רמת אירוח גבוהה ומפנקת.

דירוג המלון וביקורות אורחים

דירוג המלון הוא ציון או דירוג שמציין את האיכות והשירותים הניתנים במלון שניתן על ידי אורחים שביקרו בו. דירוג של מלון יכול לאותת לנו על אינדיקציה האם המלון שאנחנו רואים ראוי לאירוח ויספק לאורח שלנו את מה שהוא מחפש או שעדיף להימנע מלהזמין אותו כי אורחים יוצאים ממנו עם חוויות פחות טובות. דירוג מלון מורכב מכמה פרמטרים עיקריים שחשוב להסתכל עליהם:

- ניקיון- מה רמת הניקיון ושירות ניקוי החדרים היומי שהמלון נותן.
- שירות- מתייחס לשירות המלון, כמה הצוות שירותי לאורח, האם האורחים מרוצים ממנו.
- נוחות- האם המלון נוח, האם המתקנים כמו המיטה והחדר מציעים נוחות לאורח.
- תחזוקה- מה רמת התחזוקה של המלון, יכול להעיד על ליקויים במלון או בחדרים.

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

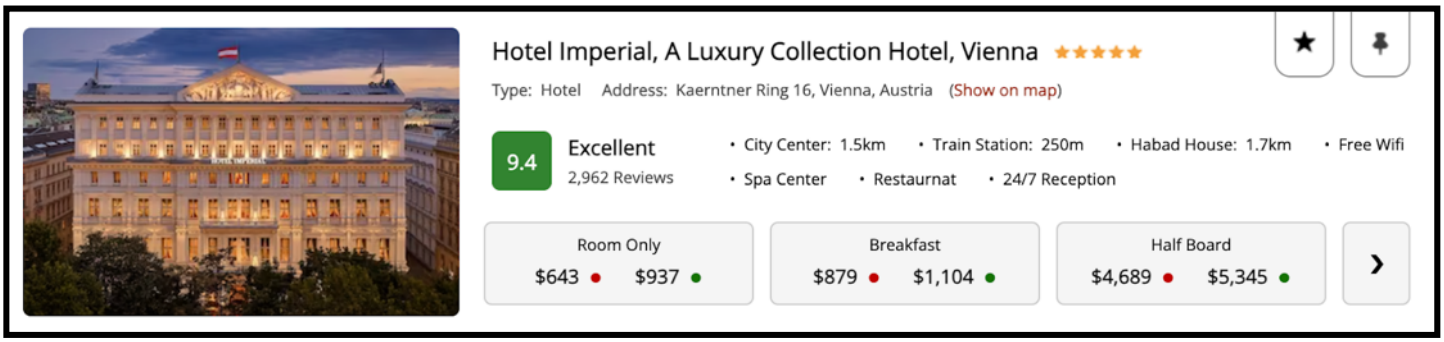


- מיקום- מיקומו של המלון במרכז או בלב העיר, אם הדירוג גבוה נבין כי מדובר במיקום מעולה.
- שכונה- מיקום המלון בשכונה נעימה, האם נוח לטייל בה גם בשעות המאוחרות של הלילה.
- איכות- מה רמת המלון בתמונה הכללית.
- ערך- האם הכסף ששולם שווה למה שמקבלים
- שירותים נוספים- מה רמת השירותים הנוספים שניתנו על ידי המלון בעת האירוח.

בנוסף, מומלץ לקרוא את ביקורות האורחים, אורחים ישראלים רבים מספרים בהרחבה על שהייתם במלון, דפוס חוזר של הערות כמו "זרם מים חלש במקלחת" יכול להעיד על בעיה חוזרת במלון שאולי נעדיף לא לבחור. ההמלצה היא לבחור מלון בדירוג 8 ומעלה.

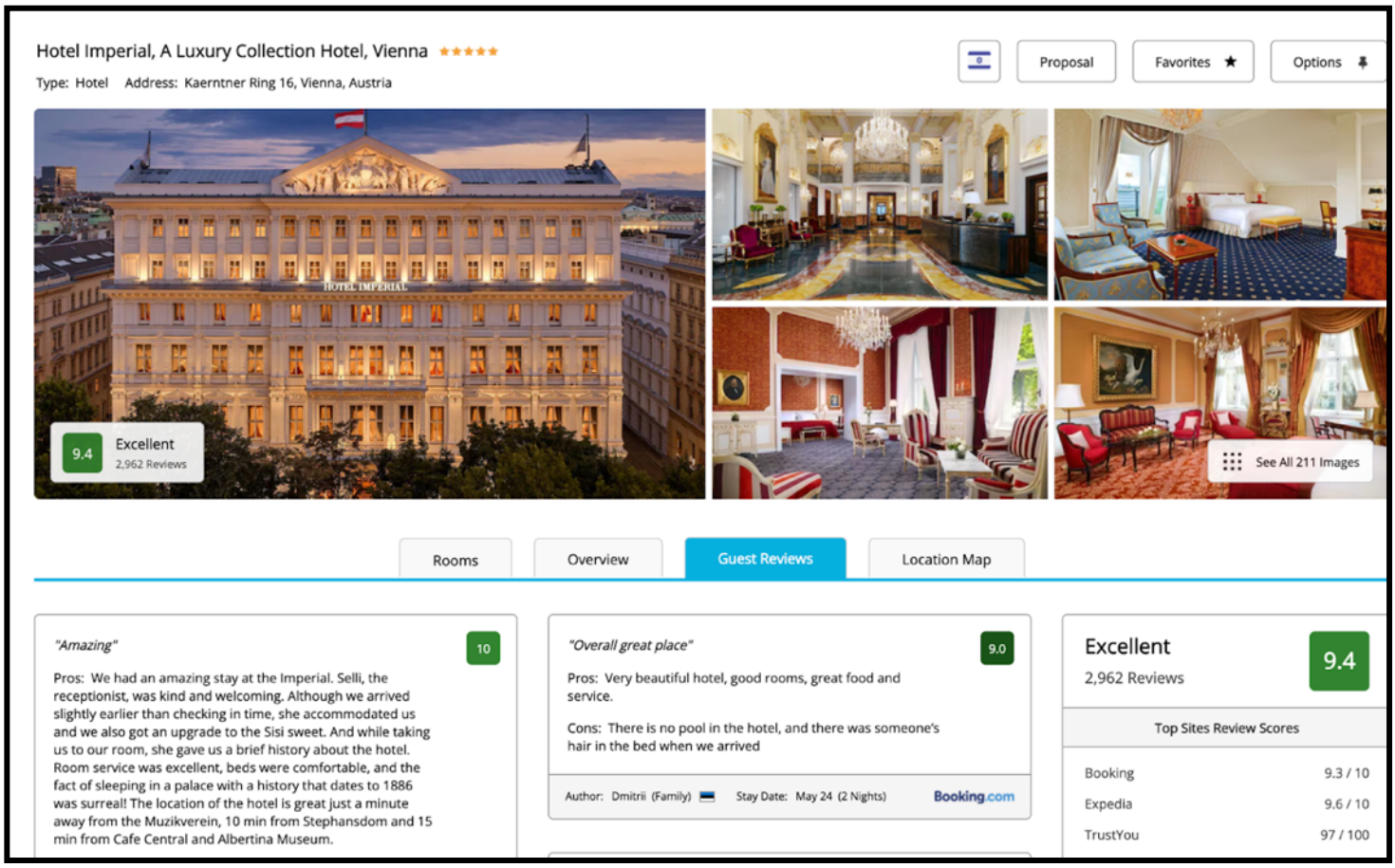
תצוגה במערכת Nextravel

במודול המלונות לאחר שהרצנו חיפוש תוצג לפנינו כל רשימה המלונות ביעד.
בכל מלון מופיע הדירוג הכללי (ממוצע הדירוגים שניתנו למלון)



© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

כדי לצפות בפירוט הדירוג וביקורות האורחים נכנס למלון על ידי לחיצה על שמו
או על אחד מהצעות המחיר של החדרים ונלחץ על לשונית Guest Reviews



מתקני המלון ואבזור החדר

מתקני המלון הם השירותים והפינוקים שהמלון מציע לאורחיו על מנת לשפר את חוויית השהייה שלהם. הם נועדו לספק נוחות, הנאה ושירותים נוספים שאורחים מצפים להנות מהם במהלך שהייתם במלון.
בריכת שחיה פנימית או חיצונית, ג׳קוזי, מתקני ספא, חדר כושר, אינטרנט אלחוטי הם חלק מהשירותים שמלון יכול להציע, קריטריונים מסוימים יכולים להוות שיקול בבחירת המלון. בנוסף יש את מתקני החדר עצמו, כמו מכונת קפה, מגהץ, מרפסת ועוד.

תצוגה במערכת Nextravel

בלחיצה על לשונית Overview נקבל את כל המידע על המתקנים שהמלון מציע כולל את האביזרים שנמצאים בחדר

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

Rooms | Overview | Guest Reviews | Location Map

Featuring a bar, Adina Apartment Hotel Vienna Belvedere is located in Vienna in the Niederösterreich region, a 9-minute walk from Belvedere Palace and half a mile from Museum of Military History. The property is around a 7-minute walk from Vienna Main Train Station, 1.3 miles from Musikverein and 1.4 miles from House of Music. Free WiFi is available and private parking can be arranged at an extra charge. The hotel will provide guests with air-conditioned rooms offering a desk, a coffee machine, a fridge, a dishwasher, a safety deposit box, a flat-screen TV and a private bathroom with a shower. At Adina Apartment Hotel Vienna Belvedere rooms contain bed linen and towels. The accommodation offers a vegetarian or gluten-free breakfast. Adina Apartment Hotel Vienna Belvedere offers 4-star accommodations with an indoor pool, fitness center and sauna. Speaking German and English, staff are always on hand to help at the reception. Karlskirche is 1.1 miles from the hotel, while Vienna State Opera is 1.5 miles from the property. The nearest airport is Vienna International Airport, 11 miles from Adina Apartment Hotel Vienna Belvedere.

Property Amenities

On Site
- Number of Bars - 1
- Number of Indoor Pools - 1

Parking
- Private parking
- Parking (surcharge)
- Parking garage
- Electric vehicle charging station

Accessibility
- Disable Friendly
- Wheelchair accessible
- Toilet with grab rails

Internet
- Free WiFi
- WiFi

Safety & Security
- Smoke alarms
- Fire extinguishers

General
- Smoke Free Property

Reception Services
- 24 Hours Reception
- Safety Deposit Box at Front Desk
- Luggage storage
- Cashless payment available

Rooms Types
- Soundproof rooms
- Family rooms
- Non Smoking Rooms

Food & Drink
- Restaurant
- Room Service
- Bar
- Breakfast Avaliable (surcharge)

Pets
- Pets Allowed

Property
- Elevator
- Air conditioning
- Heating

Pool, Beach and Wellness
- Spa Center
- Fitness Center
- Indoor pool
- Swimming Pool
- Sauna
- Fitness

Cleaning Services
- Laundry Services
- Daily Housekeeping

Room Facilities

Internet
- Free WIFI

Kitchen
- Refrigerator
- Kitchen

Food & Drink
- Bottle of water

Services & Extras
- Towels

Media & Technology
- TV
- Telephone
- Laptop safe
- Satellite Channels

Room Amenities
- Seating Area
- Iron
- Wardrobe or closet
- Desk
- Soundproofing

Bathroom
- Private bathroom
- Hairdryer
- Shampoo
- Toilet paper
- Body soap

מדיניות צ׳ק אין | Check In Policy

לכל מלון יש את התנאים שלו לקבלת האורחים. מלונות מסוימים יגבילו את גיל האורח, אחרים יגדירו שעות צ׳ק אין וצ׳ק אאוט שונות ובמלונות מסוימים לא יותירו כניסה של ילדים כחלק ממדיניות המלון. שימו לב למלונות שבשמם יופיע צמד המילים Adults Only.

במדינה ויש לכם אורחים שגילם מתחת ל21 מומלץ לבדוק את המדיניות של המלון. בנוסף, אם שעות הטיסה לא במהלך שעות היום מומלץ לבדוק שיש קבלה 24/7 ושהמלון מאפשר לבצע צ׳ק אין/אאוט גם בשעות מאוחרות.

תצוגה במערכת Nextravel

גם כאן בתוך לשונית Overview נמצא את כל המידע על המלון

Check In & Policies

Check In: From 15:00 Check Out: Until 12:00 Minimum Check In Age: 18

Please Note: This property offers transfers from the airport and train station (surcharges may apply). To arrange pick-up, guests must contact the property 24 hours prior to arrival, using the contact information on the booking confirmation. Front desk staff will greet guests on arrival.

Important: Extra-person charges may apply and vary depending on property policy. Government-issued photo identification and a credit card, debit card, or cash deposit may be required at check-in for incidental charges. Special requests are subject to availability upon check-in and may incur additional charges; special requests cannot be guaranteed. The name on the credit card used at check-in to pay for incidentals must be the primary name on the guestroom reservation. This property accepts credit cards, debit cards, and cash. Cashless transactions are available. Safety features at this property include a fire extinguisher, a security system, a first aid kit, and window guards. This property affirms that it follows the cleaning and disinfection practices of Commitment to Clean (Marriott).

Property Policies: The property has connecting/adjoining rooms, which are subject to availability and can be requested by contacting the property using the number on the booking confirmation. A car is not required for transportation to and from this property. Cashless payment methods are available for all transactions.Contactless check-in and contactless check-out are available.

Optional:: :

- Fee for buffet breakfast: approximately EUR 47 per person
- Airport shuttle fee: EUR 75 per vehicle (one-way, maximum occupancy 3)
- Self parking fee: EUR 35 per day
- Pet fee: EUR 50 per accommodation (varies based on length of stay)
- Service animals are exempt from fees
- Rollaway bed fee: EUR 100.0 per night

The above list may not be comprehensive. Fees and deposits may not include tax and are subject to change.

מיקום המלון

למיקום המלון יש חשיבות מרכזית בבחירת מלון לאורח, סביר להניח שהלקוח יעדיף מלון מרכזי בעיר כדי להנות ממנה כמה שיותר, להיות קרוב לכל האטרקציות ולהגיע אליו בצורה קלה ונוחה גם אם זה רק למנוחה במהלך היום. ביעדים מסוימים יש אזורים מועדפים גם אם הם לא מרכזיים אם ההגעה לאטרקציות נוחה והמחיר משתלם הרבה יותר.

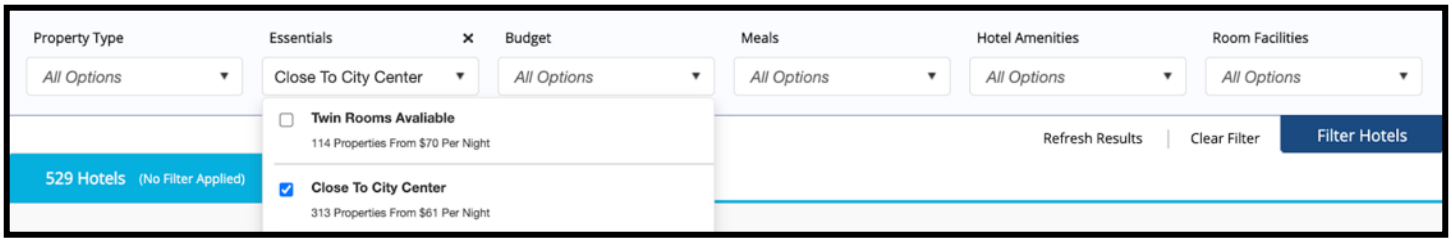
<u>איך בוחרים מלון מרכזי ללקוח?</u>

מומלץ לבצע חיפוש וסקירה מוקדמת ליעד על ידי חיפוש בגוגל ואפילו הסתכלות על המפה המקומית. תנסו להיעזר בסוכנים אחרים שבקיעים ביעד על מנת שימליצו לכם איפה כדאי לקחת מלון והאם יש אזורים מועדפים יותר מאחרים.

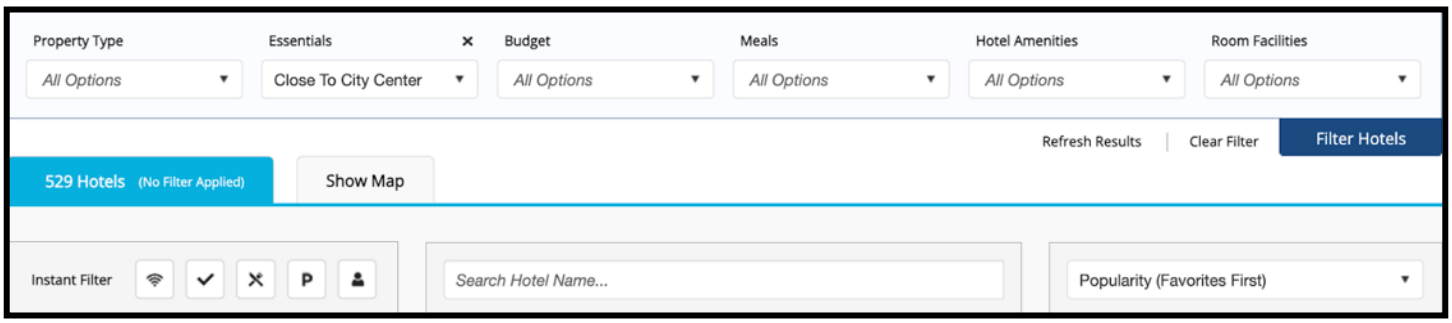
תצוגה במערכת Nextravel

במערכת נקסטרוול יש לנו מסננים רבים ואינדיקציות עבור המלונות שיעזרו לנו לבחור מלון טוב ללקוח גם אם אין לנו היכרות מוקדמת וניסיון עם היעד.

אופציה ראשונה- סינון על ידי פילטר Close To City Center:

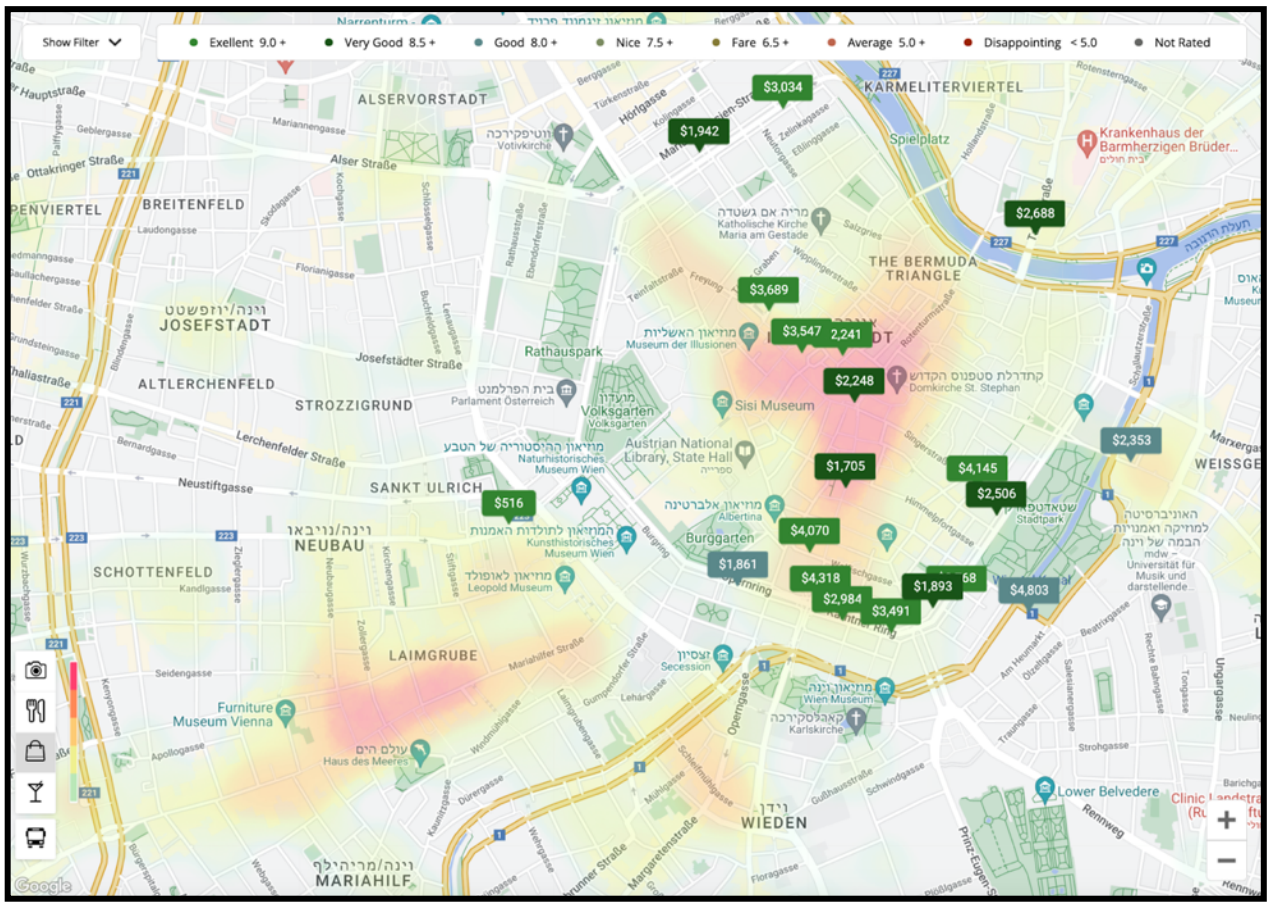


אופציה שנייה: לחיצה על כפתור Show Map



במפה שנפתחה יש לנו אפשרות לזוז על ידי העכברת והגלגלת, להתמקד באזורים מסוימים ולחפש מלונות גם דרך המפה. בצד למטה יש לנו אפשרות לפלטר לפי כמה קריטריונים: אזורי סיור, אוכל, קניות, חיי לילה ותחבורה ציבורית. ברגע שנסמן את אחד האייקונים המפה תצבע בצבעים חמים, שאדום הוא האזור המרכזי המכיל את הקטגוריה שסימנו

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם



אופציות הזמנת חדרים

חדר ללא ביטול

הזמנת מלון אפשרית ללא אפשרות ביטול אך הדבר אומר שהמלון לא יינתן לביטול משום סיבה, לא בהגנה של חוק הגנת הצרכן ולא בביטול דרך הספק. אופציה זו בדרך כלל תהיה הזולה ביותר מכיוון שהמלון לא משריין חדרים לשווא, בנוסף אם ההזמנה מאוד קרובה בטווח של ימים בודדים כנראה שזו תהיה האופציה היחידה. במידה ואורח בוחר באופציה זו בגלל המחיר יש להסביר לו כי לא תהיה אפשרות לבטל וזו אחריותו בלבד.

חדר עם ביטול חינם

האופציה הטובה והנוחה יותר היא הזמנה מלון עם ביטול חינם. אופצית הביטול מאפשרת לנו לבטל את המלון עד התאריך הנקוב, ובנוסף האופציה לשריין את החדר ולבצע תשלום מאוחר יותר. אופציה התשלום המאוחר נקראת Booking On Hold והיא מחייבת אותנו לבצע תשלום עד 3 ימים לפני התאריך האחרון לביטול הנקוב בהזמנה. במידה ולא יתבצע תשלום ההזמנה תתבטל אוטומטית על ידי המערכת. נקסטרוול ישלחו 3 תזכורות למייל שלכם, 10 ימים לפני תאריך אחרון, שבוע ושלושה ימים לאחר מכן ההזמנה תבוטל. במידה ובוצע תשלום על ידי הלקוח והוא מעונין לבטל את החדר יבוצע זיכוי לאמצעי התשלום שלו בקיזוז עמלות הסליקה ועמלות המט"ח.

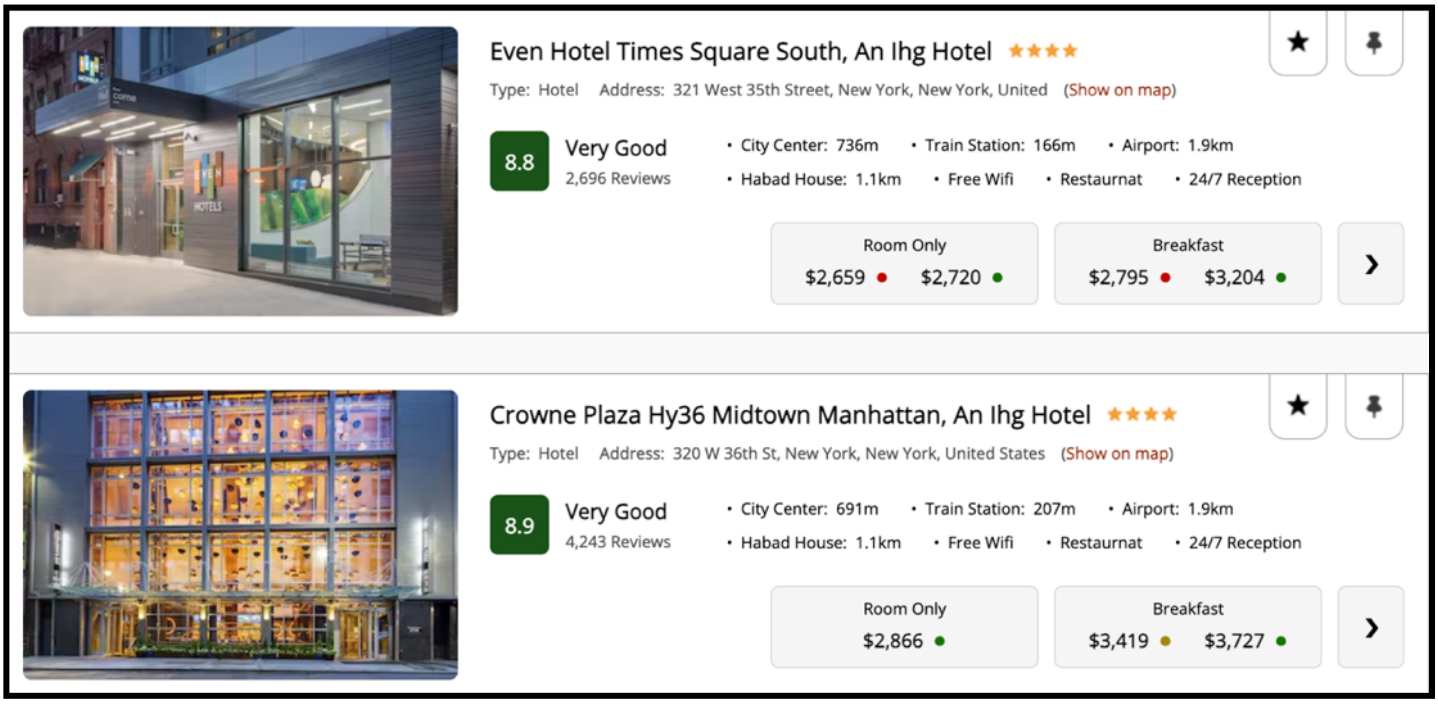
© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

חדר עם החזר חלקי

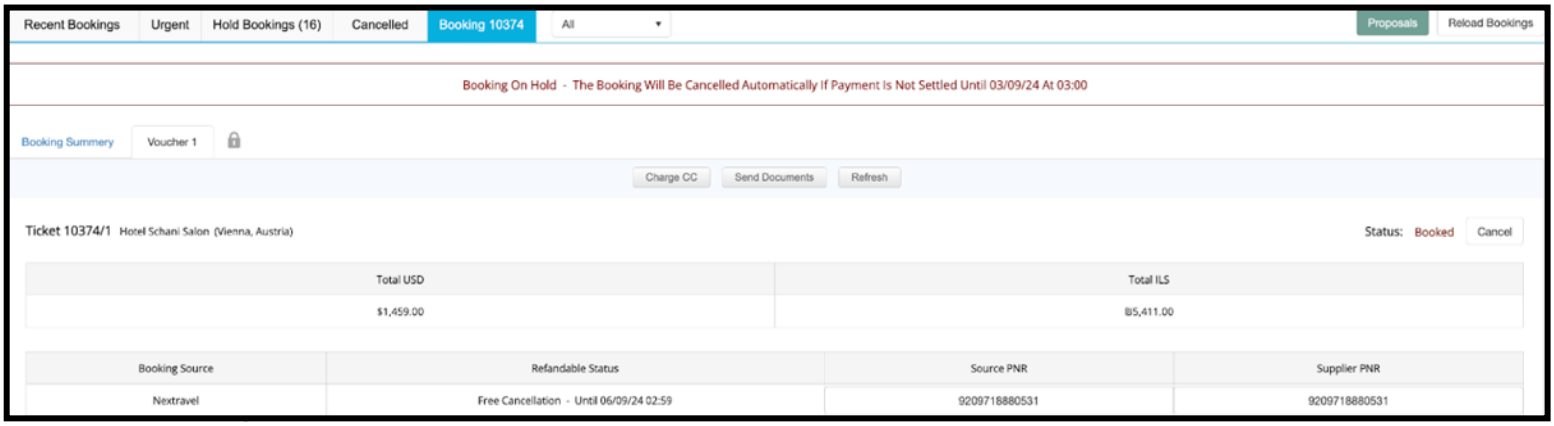
שימו לב כי יש גם מלונות עם החזר חלקי, סכום ההחזר יופיע בתוך פירוט המלון שתיכנסו אליו, בנוסף יש מלונות שיש להם החזר חלקי לאחר שהתאריך האחרון לביטול חינם עובר, מה שנותן עוד יתרון ללקוח.

תצוגה במערכת Nextravel

- נקודה אדומה תציין חדר ללא אפשרות ביטול - Non Refundable
- נקודה חומה תציין חדר עם החזר חלקי - Partly Refundable
- נקודה ירוקה תציין חדר עם אפשרות ביטול חינם - Refundable Until *Date



ניתן לצפות בתאריך הביטול האחרון של הזמנות קיימות במסך Booking, בוחרים את ההזמנה הרצויה ונכנסים ללשונית Voucher1, מכאן אפשר גם לבטל בעצמכם מלונות בסטטוס On Hold שלא בוצע עבורם תשלום על ידי לחיצה על כפתור Cancel



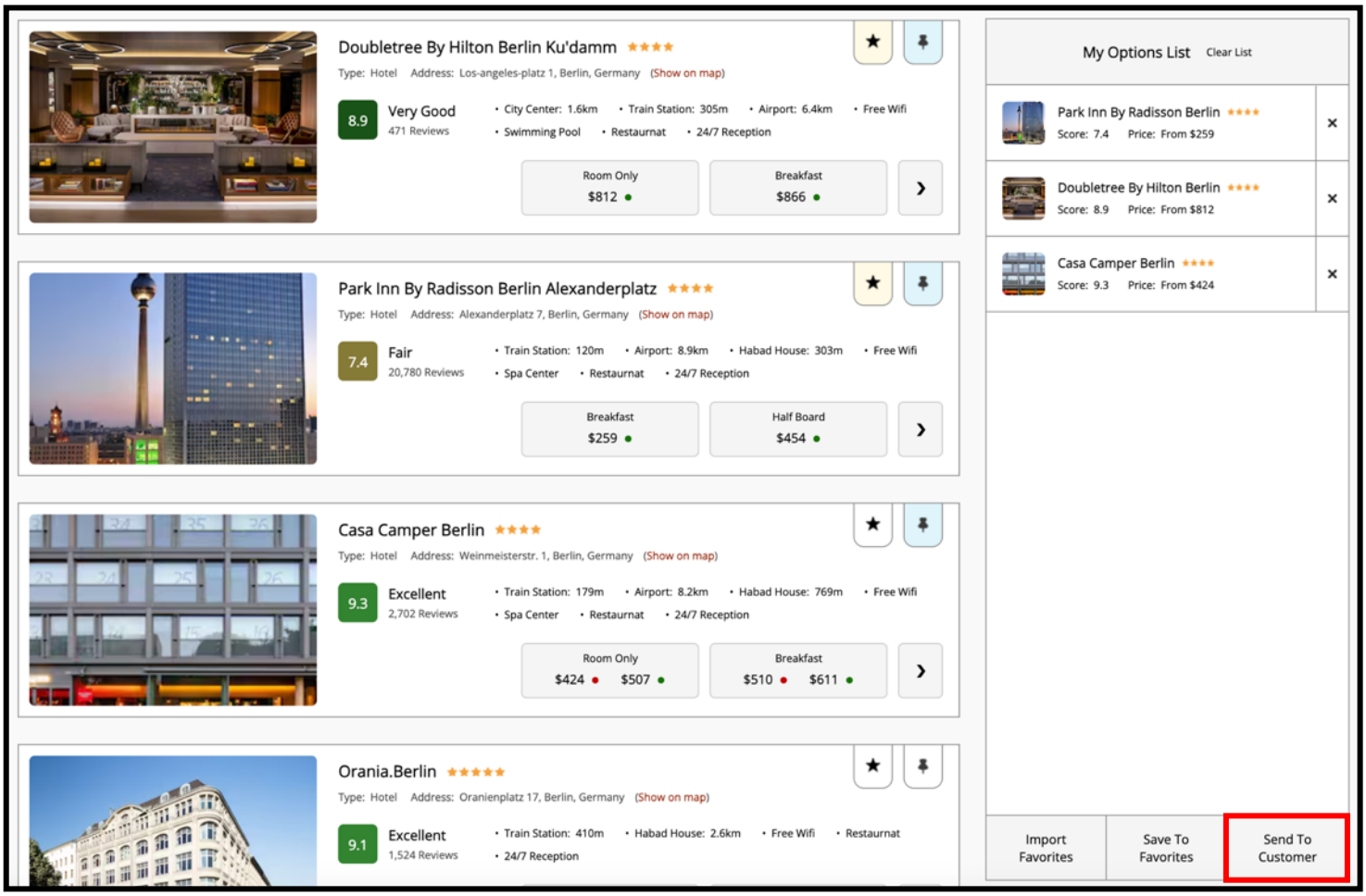
התאמת מלון ללקוח

בחיפוש מלון עבור לקוח יש הרבה פרמטרים שצריך להתייחס אליהם ולשאול כדי שנוכל להגיע לתוצאה הטובה ביותר וגם לא לבצע בדיקות שווא.

- רמת כוכבים מועדפת?
- האם חשוב מלון ברמה גבוהה או מלון פשוט ללינה בלבד?
- לינה במרכז העיר? באזור חיי לילה? רחוק מהמרכז באזור שקט?
- האם חשוב לו מתקנים כמו בריכה, ספא
- כולל ארוחת בוקר, הכל כלול, ללא ארוחות?
- מה התקציב?

לאחר שנברר את הדברים החשובים לחיפוש נוכל לבצע התאמה של מלון שיעמדו בדרישות הלקוח

ניתן לשלוח כמה אופציות ללקוח כדי לתת לו לבחון את האפשרויות ולהחזיר לכם תשובה שתכוון אתכם בדיוק למלון בסגנון שהלקוח שלכם יותר התחבר אליו



© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

תשלום מס עירוני במלון

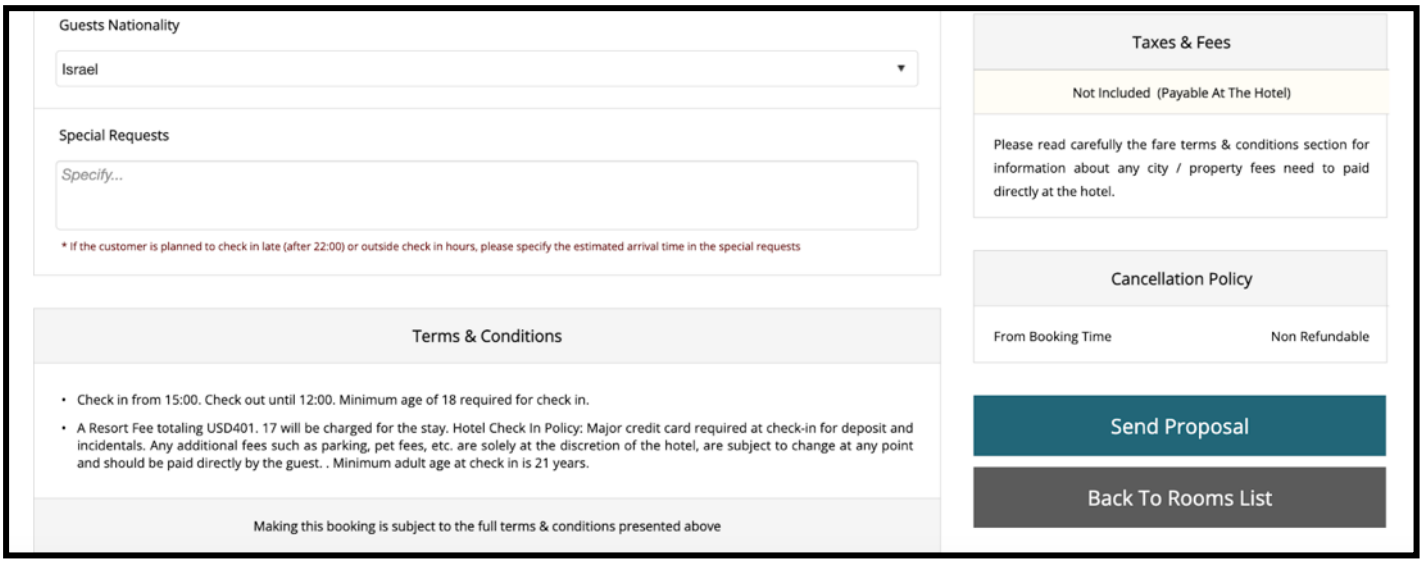
בהזמנת המלון יש 2 קריטריונים של תשלום מס, מס שמגולם במחיר ומשולם בעת הזמנת המלון ומס עירוני שמשולם בקבלה על ידי האורח.
חשוב לשים לב לסעיף זה, בארה"ב מיסים יכולים להגיע למאות דולרים.
נוכל לחשב גם את המס בעצמנו, על ידי חיפוש בגוגל כמה המס העירוני ביעד אותו אנחנו בודקים, לדוגמה בניו יורק מס עירוני עומד על 14.75% מהמחיר ועוד 3.5$ על כל לילה.

במלונות המוצגים לנו בנקסטרוול חישוב המס יופיע גם אם הוא משולם במעמד ההזמנה וגם אם יש מס לתשלום במלון.

תצוגה במערכת Nextravel

נכנס למלון שאותו אנחנו רוצים, בתצוגת החדרים בצד יכולים להיות 3 אופציות:
הראשונה- Fee May Apply, מה שמסמן לנו על מס שיש לשלם המלון אותו נראה אם נבחר באופציה בפירוט המחיר
השניה- סכום המס בדולרים, זה הסכום אותו יידרש האורח לשלם בקבלה
שלישית- לא מופיע כלום וכנראה אין מס עירוני (עדיין חובה לוודא בתנאים)

בכניסה לחדר הרצוי נוכל לראות שדה Fee & Taxes, מיסים שכלולים יופיעו תחת Included ואלה שלא יופיעו תחת Not Included. לא תמיד יופיע הסכום ובמקרים כאלה נצטרך לעיין בתנאי המלון Conditions & Terms בתחתית הדף



אזרחים ישראלים חייבים בתשלום מע״מ בבתי המלון בארץ (מלבד ים המלח ואילת שם יש פטור מתשלום מע״מ)
סכום המע״מ עומד נכון ליולי 24 על 17% ומופיע תחת הסעיף שצויין בתמונה למעלה תחת Not Included Israeli Vat

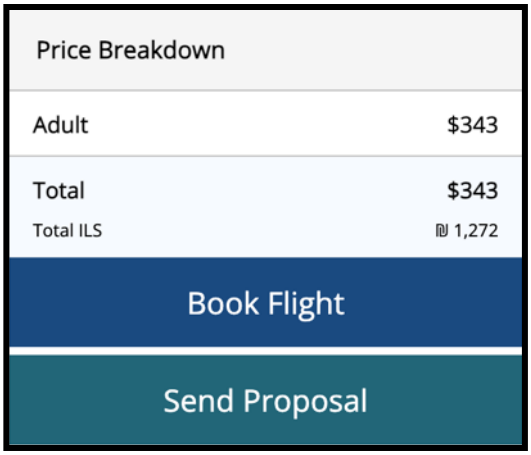
שליחת הצעת מחיר

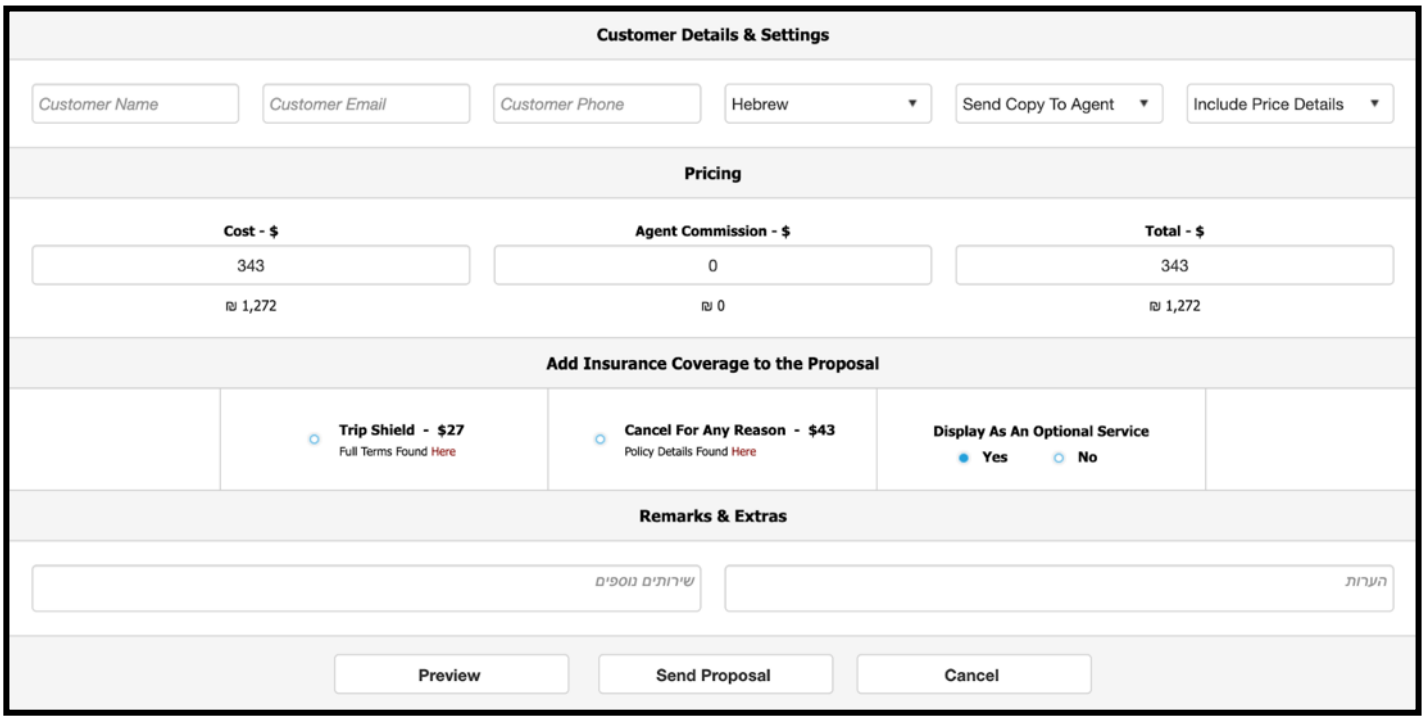
הצעת מחיר לטיסה

תוכלו לשלוח כל טיסה שאתם רואים במערכת כהצעה ללקוח במסמך PDF מסודר ונוח שיכלול גם המון מידע שיגן עליכם משפטית.
את ההצעה ניתן לשלוח לכתובת המייל של הלקוח ואפילו להוסיף את שמו, או לשלוח לעצמכם ולהעביר אליו באמצעות מייל או וווטסאפ.
בנוסף ניתן לבחור לשלוח את ההצעה ללא מחיר או המחיר כולל העמלה שלכם.

תצוגה במערכת Nextravel

במסך הטיסה הנבחרת יופיע הכפתור הירוק הבא, בלחיצה עליו יפתח המסך שמופיע מטה, דרכו אפשר לרשום את כתובת המייל אליה תשלח ההצעה, שם הלקוח, את סכום העמלה שתרצו להוסיף והאם להציע ללקוח הצעה לתוספת ביטוח בתשלום





הצעת מחיר #2142

שלום

מצ"ב הצעת מחיר בהתאם לפרטים שמסרת, נשמח לעמוד לשירותך בכל נושא ושאלה.

לתשומת לבך,

תוקף ההצעה רלוונטי למועד שליחתה (בתאריך 11/07/2024 בשעה 15:14) לא הוזמנו או נשמרו מקומות, אלא אם כן צויין אחרת על ידי יועץ הנסיעות.

אומר ללקוח כי הטיסה לא שוריינה והמחיר תקף לרגע השליחה

פרטי טיסה

Flight 1: Tel Aviv (TLV) → Berlin (BER)

Details	Departure	Arrival
El Al	**Tel Aviv (TLV)**	**Berlin (BER)**
Flight No. LY2371	Monday, 04/11/24, 06:00	Monday, 04/11/24, 09:30
Economy Class	Ben Gurion	Berlin Brandenburg Airport

תאריכי שעות טיסה, חברת תעופה, מספר טיסה וכבודה מותרת

מה מותר להביא לטיסה:

טרולי / תיק יד (עד 8 ק"ג וגודל 56x45x25 ס"מ) + פריט אישי (עד 38x30x18 ס"מ)

מזוודות אינן כלולות במחיר הכרטיס (אלא אם כן נרכשו בנפרד)

תנאי שינוי וביטול

סוג נוסע	שינוי תאריכים	שינוי מסלול	שינוי שם נוסע	ביטול כרטיס
מבוגר	$175 + הפרש מחיר	לא ניתן לשינוי	לא ניתן לשינוי	לא ניתן לביטול

תנאי השינוי והביטול לכרטיס עם פירוט הקנסות עבור השינוי

במקרה של ביטול ההזמנה מכל סיבה (על ידי הלקוח או ספק השירות) ורק לאחר קבלת ההחזר מספק השירות (כ- 30-90 יום) יוחזר ללקוח הכסף בקיזוז עלויות המרת מטבע, סליקה והפרשי שערים בערך משוער של כ- 5% ובתוספת דמי טיפול סוכן הנסיעות בסך $100 לאדם

כדי שלא תפסידו עמלה במקרה ביטול תוכלו לקבוע סכום שלא יחזור

* תנאי השינוי / ביטול המוצגים רלוונטים למועד שליחת הצעת המחיר בלבד. יש לוודא תנאי שינוי / ביטול מעודכנים לפני כרטוס הטיסות.

ויזות ודרכונים

רוב המדינות בעולם דורשות שהדרכונים של כל הנוסעים יהיו בתוקף לפחות 6 חודשים מיום הטיסה (יש לוודא את התוקף הנדרש למדינת היעד שלכם). מחובתכם לבדוק האם נדרשת ויזה למדינות היעד או למדינות המעבר לצורך קונקשן.

פירוט מחיר

סוג השירות	כמות	מחיר ליחידה	סה"כ
כרטיס מבוגר	1	$184	$184
סה"כ			**$184**

מחיר הכרטיס עבור הגילאים השונים, מבוגר, ילד או תינוק

שירותים אופציונליים

שירות מגן טיסה - $15	שירות מגן טיסה מחזיר לכם 100% מעלות הטיסה במקרה חירום שאינו מאפשר לטוס. בין המקרים המכוסים ע"י השירות: אשפוז או מחלה קשה, צו 8, סיבוכים במהלך הריון, מזג אוויר קיצוני ביעד, אסון טבע, גניבת מסמכים, פשיטת רגל של חברת התעופה, שינוי מועד מבחן ועוד. בהתאם לתנאי השירות.	
ביטוח ביטול טיסה מכל סיבה - $23	ביטוח יחודי בשוק הישראלי מבית טריפ גרנטי שמאפשר לכם לבטל את הטיסה מכל סיבה שהיא עד 6 שעות לפני ההמראה של מקטע הטיסה הראשון ולקבל החזר כספי של 80% מסך ההפסד שנגרם בעקבות הביטול. לצפייה בתנאים המלאים של הביטוח והפוליסה לחצו כאן.	

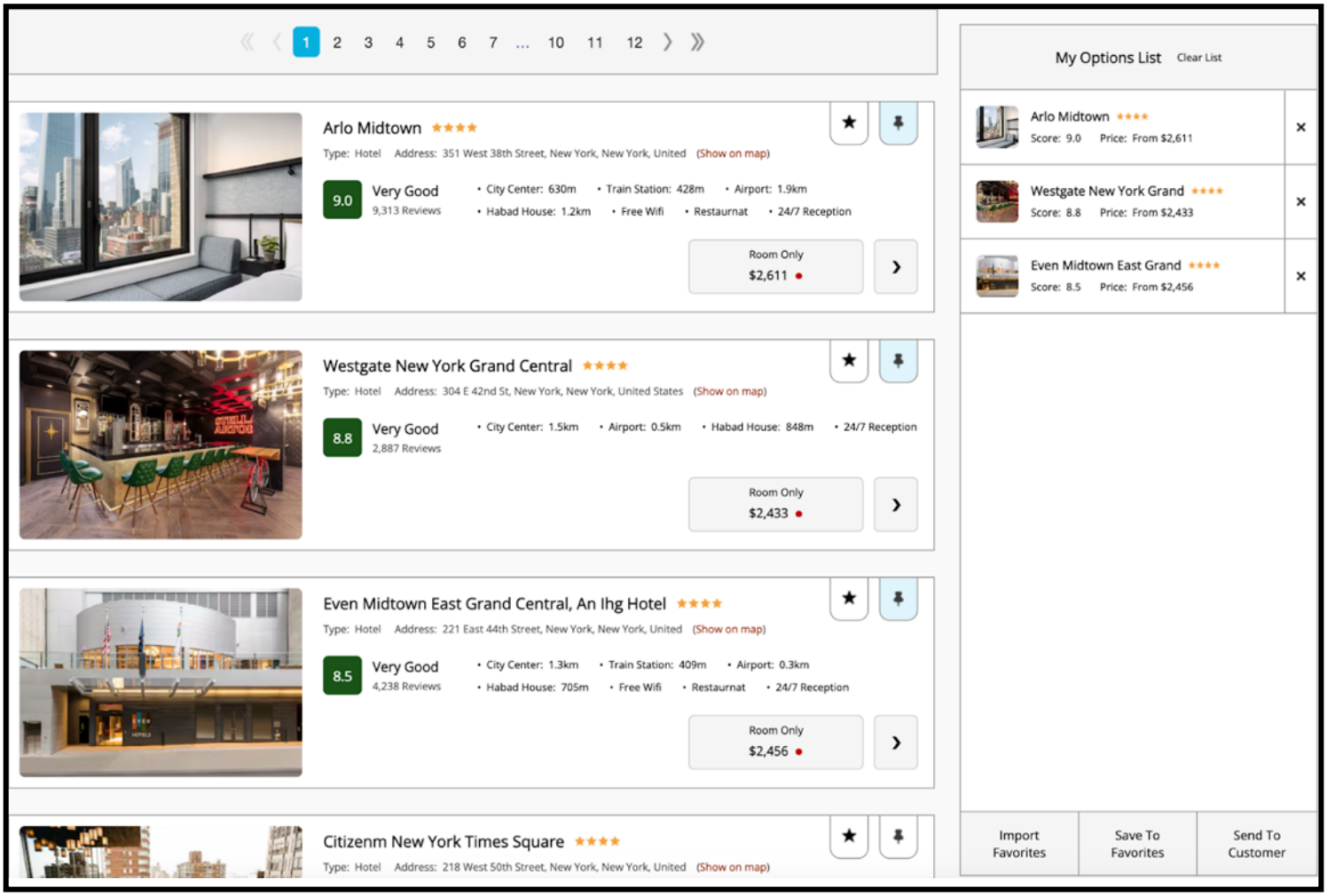
שירות ביטוח בתשלום כתוספת להצעה, פירוט הפוליסה מפורט

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

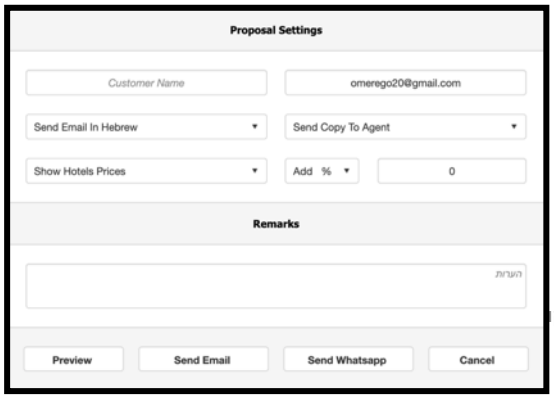
הצעת מחיר למלון

בדומה למסך ששלחנו בטיסות גם הצעת המחיר של המלונות תשלח באופן מסודר עם כל הסעיפים החשובים שיגנו עליכם. מסמך המלונות בניגוד לטיסות הוא גם מסך אקטיבי בו הלקוח יכול ללחוץ על המלון ששלחתם לו ולהיכנס לדף מידע הכולל תמונות וביקורות, ניתן לשלוח בהצעה אחת כמה מלונות יחד. על מנת שנוכל לעשות זאת נסמן בנעץ את המלונות הרצויים, הם ישמרו בצד בדף ובסיום נוכל לשלוח את כולם יחד על ידי לחיצה על Send To Customer.

תצוגה במערכת Nextravel



ניתן לבחור את סכום העמלה שיתווסף לכל מלון באחוזים או בדולרים, אפשר גם לשלוח הצעה ללא מחיר. את ההצעה אפשר לשלוח במייל או ישירות לווטסאפ.



© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקו

הצעת מחיר (מספר: 2143)

שלום ,
מצ"ב הצעת מחיר לבתי מלון בהתאם לפרטים שמסרת, נשמח לעמוד לשירותך בכל נושא ושאלה.

לתשומת לבך,
תוקף ההצעה רלוונטי למועד שליחתה (בתאריך 11/07/2024 בשעה 15:24) לא הוזמנו או נשמרו מקומות,
אלא אם כן צויין אחרת על ידי יועץ הנסיעות.

צ'ק אין	צ'ק אאוט	לילות	חדר 1
04/09/24	11/09/24	7	2 מבוגרים

תאריך צ׳ק אין וצ׳ק אאוט, סך הלילות והחדרים שחיפשנו

Even Midtown East Grand Central, An Ihg Hotel ★★★★

סוג: בית מלון כתובת: East 44th Street, New York, New York, United 221

8.5 **טוב מאוד** 4,238 חוות דעת

• מרכז העיר: 1.3 ק"מ • תחנת רכבת: 409 מטר • שדה תעופה: 0.3 ק"מ • בית חב"ד: 705 מטר • Wifi חופשי
• מסעדה • 24/7 קבלה

החל מ- $2,302
₪8,537

Arlo Midtown ★★★★

סוג: בית מלון כתובת: West 38th Street, New York, New York, United 351

9.0 **טוב מאוד** 9,313 חוות דעת

• מרכז העיר: 630 מטר • תחנת רכבת: 428 מטר • שדה תעופה: 1.9 ק"מ • בית חב"ד: 1.2 ק"מ • Wifi חופשי
• מסעדה • 24/7 קבלה

החל מ- $2,419
₪8,970

בלחיצה על שם או תמונה המלון יפתח קישור עם כל המידע והתמונות של מקום האירוח

Westgate New York Grand Central ★★★★

סוג: בית מלון כתובת: E 42nd St, New York, New York, United States 304

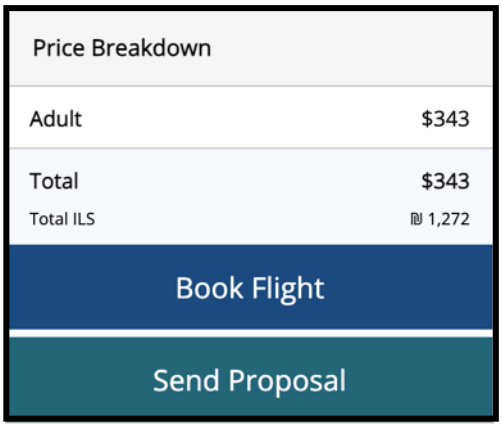
8.8 **טוב מאוד** 2,887 חוות דעת

• מרכז העיר: 1.5 ק"מ • שדה תעופה: 0.5 ק"מ • בית חב"ד: 848 מטר • 24/7 קבלה

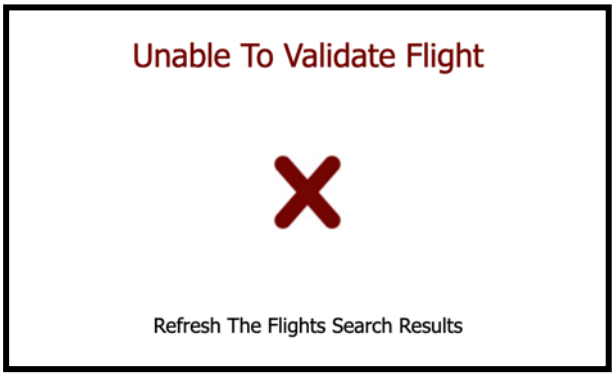
החל מ- $2,433
₪9,022

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

הקמת הזמנה



לאחר שבחרנו את הטיסה שאנחנו רוצים להזמין נלחץ על כפתור Book Flight הכחול ונמתין לאישור מחיר מהספק. ✅ יש אישור למחיר ונועבר למסך ההזמנה, ❌ לא התקבל אישור מהספק, אפשר לנסות לכרטס שוב או לבצע רענון מסך.



בנוסף יש עוד 2 סטטוסים שיכולים להופיע בעת הניסיון לכרטס, הראשון הוא הודעה בצבע אדום על עלייה במחיר, יופיע התעריף החדש ואפשרות לאשר אותו ולעבור לחלון ההזמנה או לבצע רענון לחיפוש. השני הוא ירידה במחיר, הודעה בצבע ירוק עם התעריף החדש וכפתור מעבר להמשך ביצוע ההזמנה.

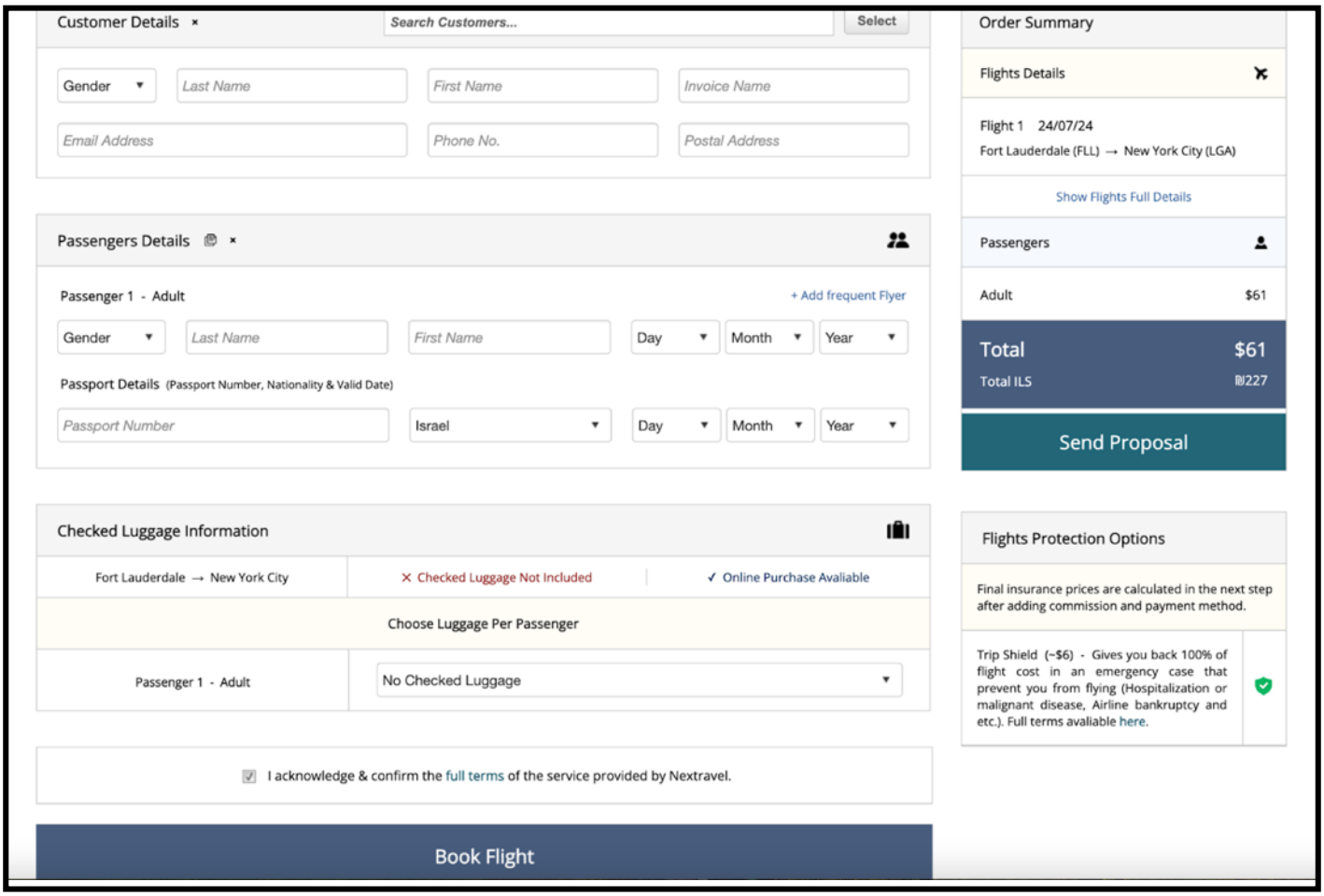
מסך ההזמנה:

במסך זה נמלא כמה שדות. השדה הראשון הוא שדה Customer Details, אפשר למלא בו את פרטי הנוסע הראשי אך אין לכך משמעות, הדבר החשוב ביותר הוא הכנסת המייל ומספר הטלפון שלכם על מנת שתוכלו לקבל עדכונים מחברת התעופה ולגשת לניהול ההזמנה במידת הצורך. במידה ויש לכם נוסע שכבר הזמנתם לו טיסה בעבר ניתן לבחור אותו דרך Search Customers.

השדה השני הוא Passengers Details, בשדה זה נמלא את פרטי הנוסעים בדיוק כמו שמופיעים בדרכון, מומלץ לא להזמין כרטיס אם אין בידכם צילום דרכון. טעות אפילו באות אחת שכתובה לא נכונה יכולה להיות טעות שתעלה מאות שקלים כדי לתקן אותה.

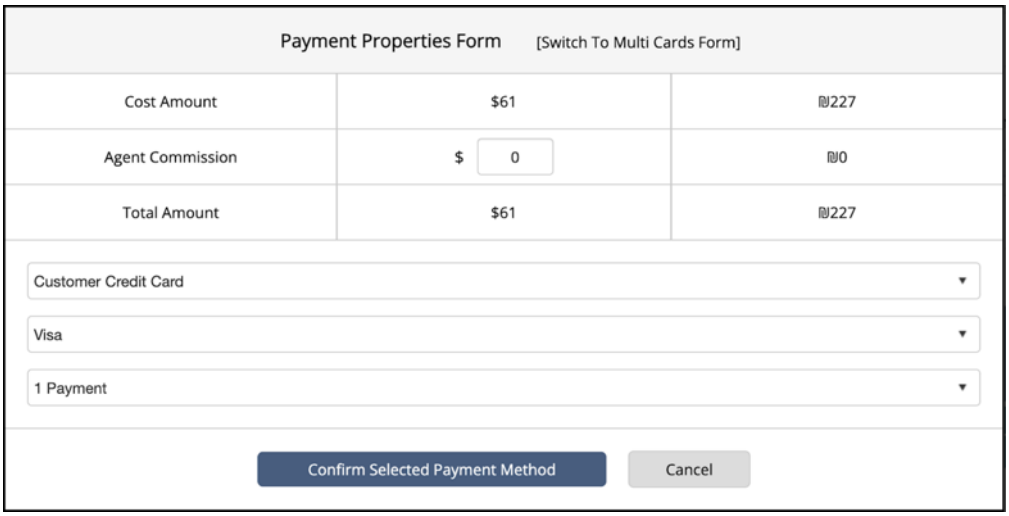
© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

בשדה השלישי נוכל להוסיף כבודה בתשלום. יש לשים לב לאיזה נוסע מוסיפים איזה כבודה והאם היא לכל מקטעי הטיסה (All flight) או למקטע המסויים שאתם עומדים בשדה שלו (Relevant Flight). לאחר ההוספה מחיר הכבודה יתווסף למחיר הכללי.



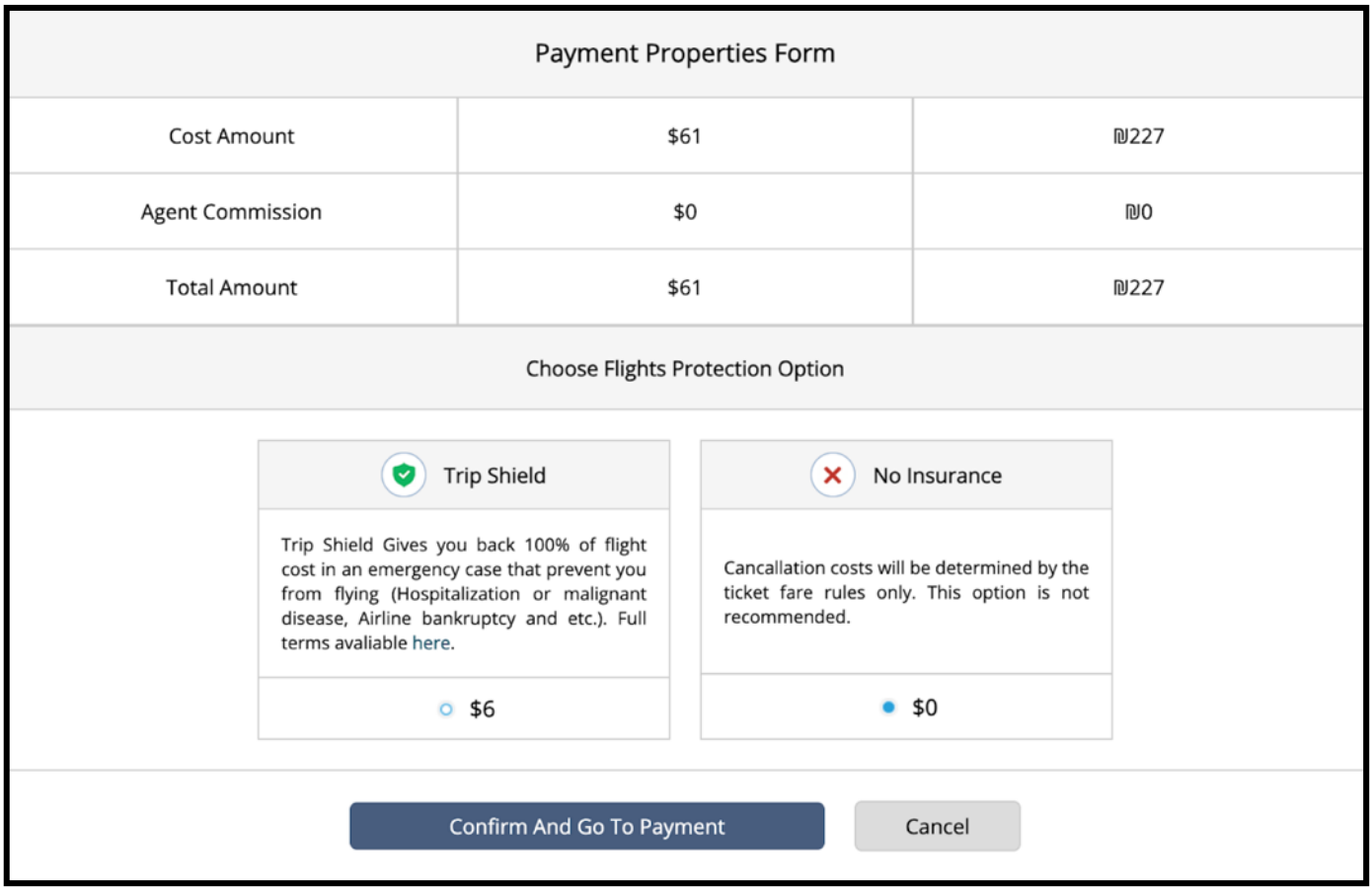
מסך תשלום:

לאחר שוידאנו ואישרנו כי פרטי הנוסעים נכונים אנחנו עוברים למסך התשלום הבא. במסך זה נוכל להוסיף את העמלה שלנו. בנוסף נוכל לבחור בכמה תשלומים הלקוח מעוניין (עד 12 תשלומים, עד 3 ללא ריבית)
כאן גם אפשר לבחור באופציה תשלום מרובת כרטיסים (עד 5 כרטיסים שונים)



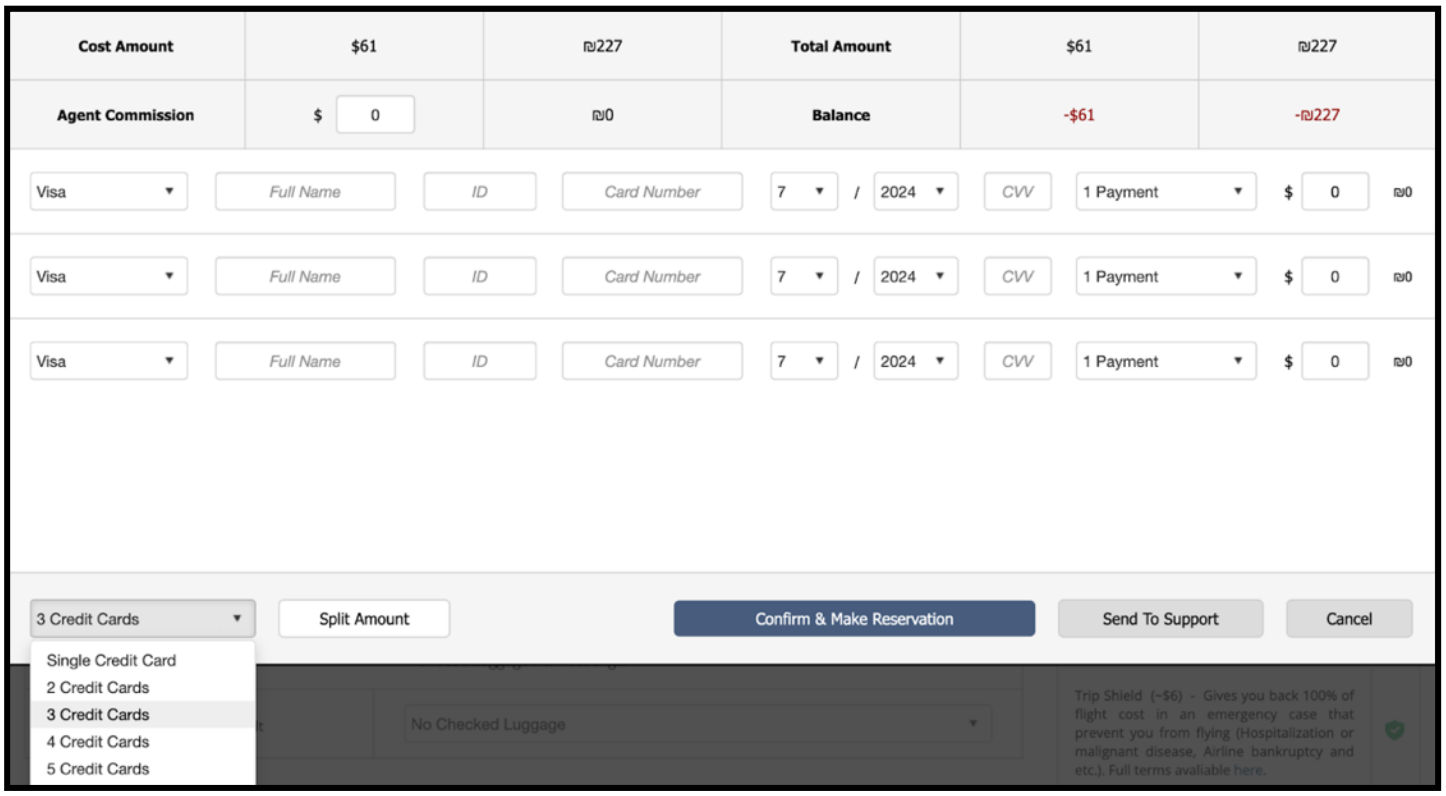
לפעמים נצטרך לשלוח הזמנה לתמיכה ולא לשלם אותה באשראי, אם התשלום בהעברה בנקאית, אם יש תשלום בהזמנה אחרת או כדי לבדוק את תנאי ההזמנה דרך התמיכה, נלחץ על השדה הראשון ויפתחו האפשרויות הבאות:

לאחר שבחרנו את סוג האשראי והתשלומים ולחצנו המשך נצטרך לבחור האם הלקוח מעוניין בביטוח או לא:

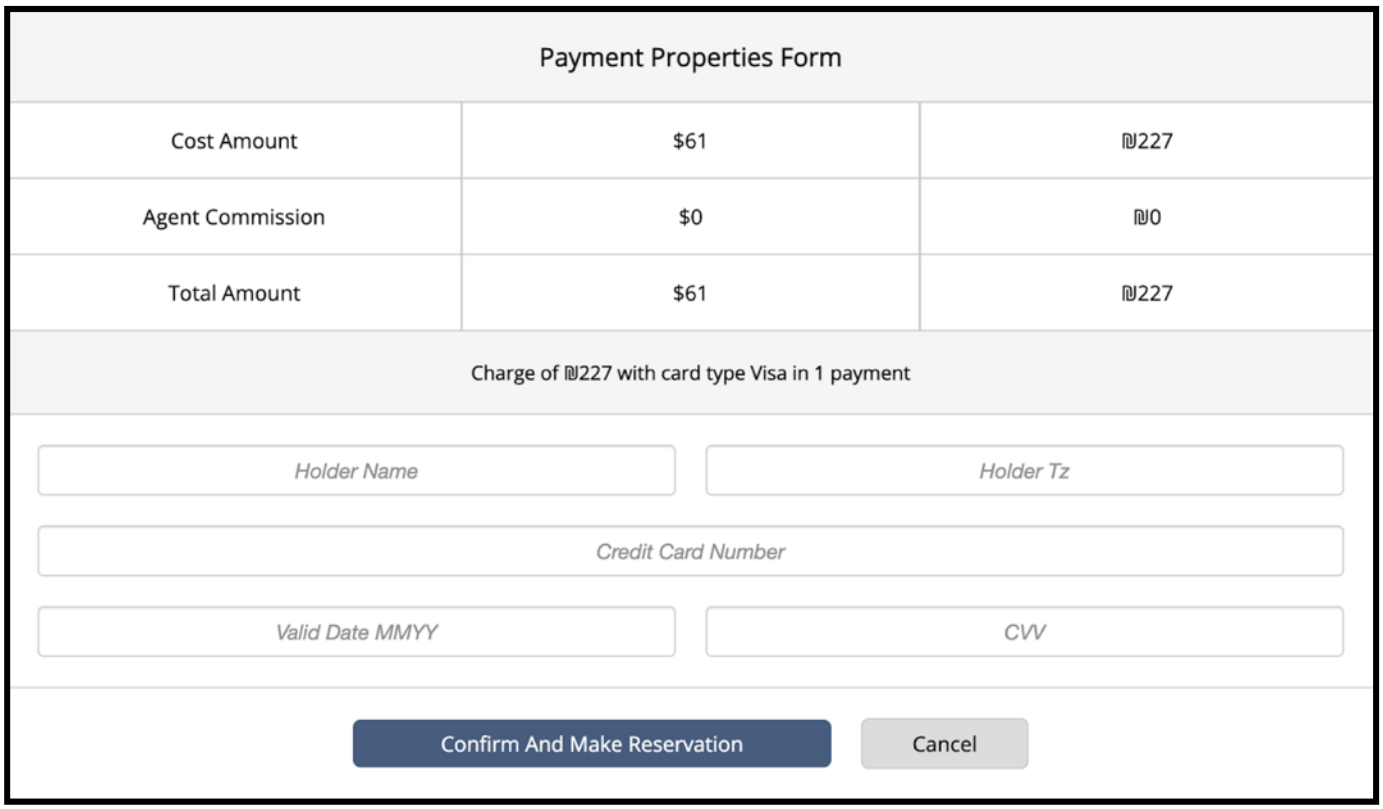


כך נראה מסך Multi Cards, למטה בוחרים את כמות הכרטיסים ומזינים את כל הכרטיסים, מה סכום החיוב של כל כרטיס וכמה תשלומים:

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם



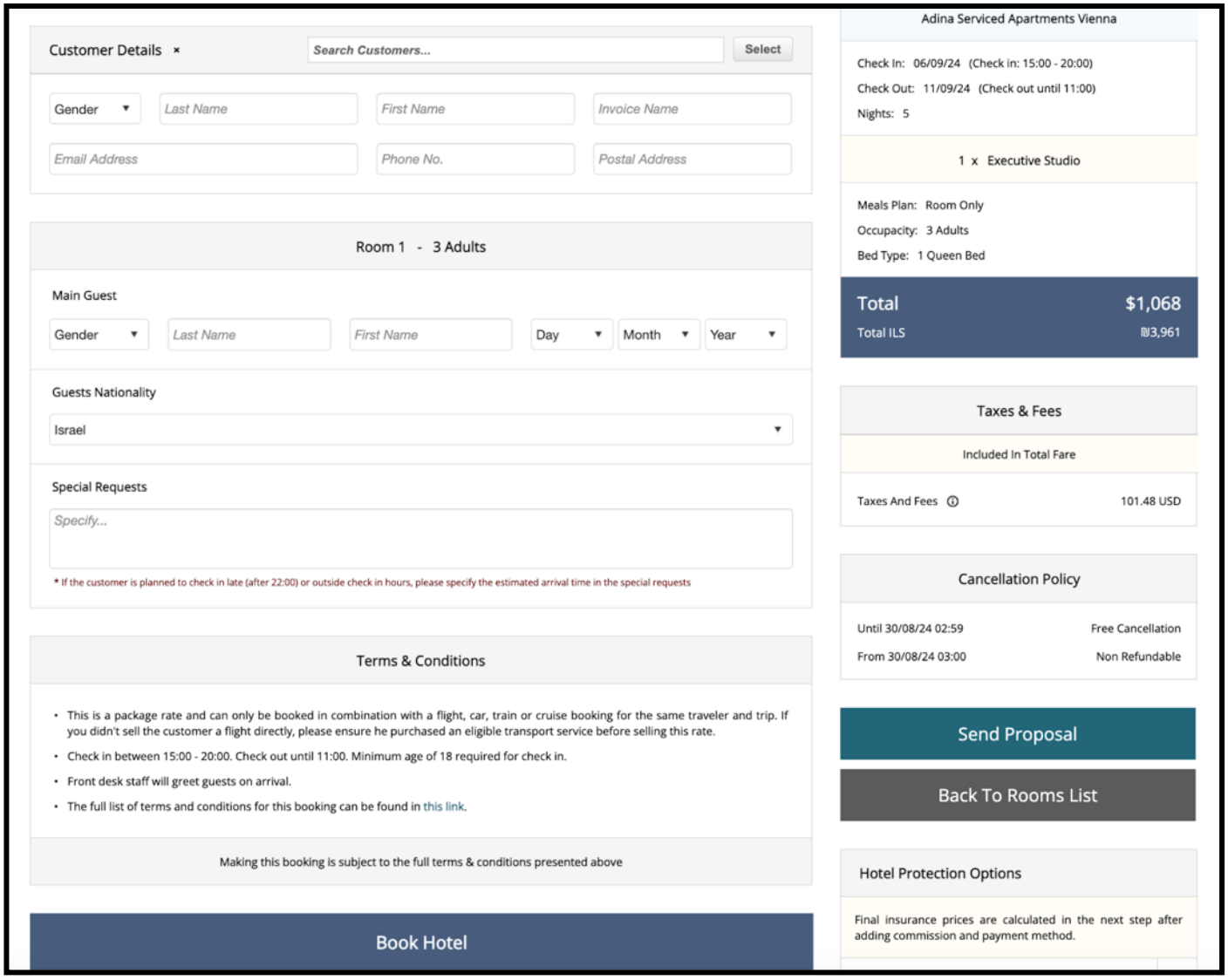
במסך התשלום הרגיל לכרטיס אשראי יחיד יש להזין את פרטי המשלם והכרטיס:



© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

הזמנת מלון

לאחר שבחרנו את החדר שאנחנו רוצים להזמין נלחץ על התעריף הרצוי ונמתין לאישור מחיר מהספק. ✅ יש אישור למחיר, ❌ לא התקבל אישור מהספק, אפשר לנסות שוב או לבצע רענון. בנוסף יש עוד 2 סטטוסים, הראשון, הודעה על עלייה במחיר, יופיע התעריף החדש ואפשרות לאשר אותו ולעבור לחלון ההזמנה או לבצע רענון. השני הוא ירידה במחיר, הודעה עם התעריף החדש וכפתור מעבר להמשך ביצוע ההזמנה. יש למלא את פרטי האורחים, מלונות מסוימים יבקשו לדעת מי כל האורחים בחדר. בשדה מייל וטלפון ממלאים את הנתונים הפרטיים שלכם. בנוסף, יש כאן הזמנות יחידה לרשום הערות לספק שיועברו למלון, אם חוגגים יום נישואין או אם רוצים חדרים צמודים מומלץ לרשום במעמד ההזמנה. לאחר מכן תועברו למסך תשלום שזהה למסך התשלום במודול הטיסות כפי שהוצג בעמודים הקודמים.



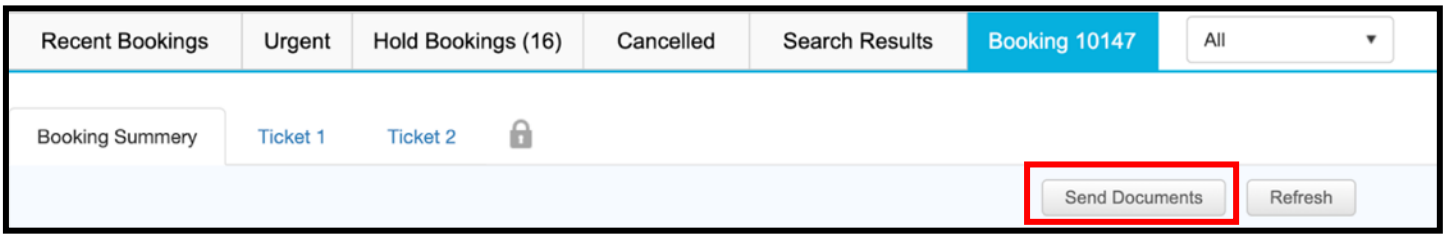
© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

כרטיסי טיסה וואוצ׳רים

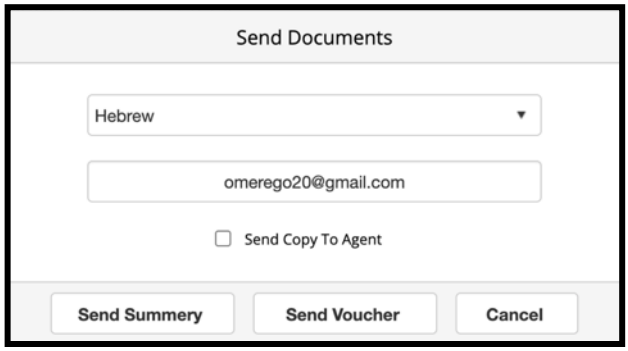
כרטיסי הטיסה והואצ׳רים שמופקים במערכת לאחר הכרטוס מספיקים ללקוח כדי להגיע לדלפקי הצ׳ק אין בשדה או במלון. במסמך יופיעו כל הפרטים החשובים ללקוח. ניתן לשלוח את המסמכים גם באנגלית.

תצוגה במערכת Nextravel

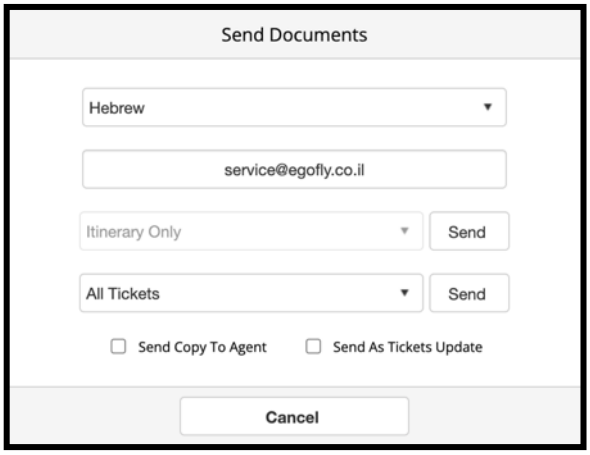
את כרטיס הטיסה והואוצ׳ר למלון נשלח דרך לשונית Booking וכניסה להזמנה הרלוונטית. לאחר מכן נלחץ על כפתור Send Documents



שליחת וואצ׳ר של הזמנת מלון:



שליחת כרטיסי טיסה:



© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

E-Ticket

הדפס כרטיסים

Reservation # 10147 **Airline#: IBZLEF** **Status: Approved**

כרטיס טיסה:

PNR
מספר ההזמנה

Passengers Details **פרטי הנוסעים**

#	Pax.Type	Last Name	First Name	Birthday	Ticket #
.1	MR / ADT	AGOU	OMER	05/05/1998	LA / ETKT: 0451204049569
.2	MR / ADT	GERON	SHLOMI	18/01/1995	LA / ETKT: 0451204049570

שמות הנוסעים

Flights Details (Fare Type: Light) **פרטי הטיסות**

Flight 1: Miami(MIA) → Medellin(MDE)

Details	Departure	Arrival
LATAM Airlines	**Miami (MIA)**	**Medellin (MDE)**
Flight No. LA4409	27/01/2024, 17:50	27/01/2024, 21:15
Economy Class	Miami International Airport	Medellin
Duration: 3:25		

מועד הטיסה, שעות המראה ונחיתה, חברת תעופה ומחלקה

מה מותר להביא לטיסה:

- תיק יד / טרולי לכל נוסע (עד 10 ק"ג במימדים של 55x35x25 ס"מ)

* מזוודות אינן כלולות במחיר הכרטיס

כבודה מותרת בטיסה

תנאי שינוי וביטול של חברת התעופה:

סוג נוסע	שינוי תאריכים	שינוי מסלול	שינוי שם נוסע	ביטול כרטיס
מבוגר	לא ניתן לשינוי	לא ניתן לשינוי	לא ניתן לשינוי	לא ניתן לביטול

מדיניות הכרטיס ועלויות שינוי או ביטול

ויזות ודרכונים: רוב המדינות בעולם דורשות שהדרכונים של כל הנוסעים יהיו בתוקף לפחות 6 חודשים מיום הטיסה (יש לוודא את התוקף הנדרש למדינת היעד שלכם). מחובתכם לבדוק האם נדרשת ויזה למדינות היעד או למדינות המעבר לצורך קונקשן.

צ'ק אין לטיסה: ניתן לבצע צ'ק אין ללא תשלום גם אונליין וגם בשדה התעופה. מומלץ לבצע צ'ק אין אונליין על מנת לחסוך זמן בשדה.ניתן לבצע צ'ק אין אונליין 24 שעות לפני ההמראה באתר של חברת התעופה. מספר ההזמנה הנדרש בתהליך הוא IBZLEF.

במידה והצ'ק אין בתשלום בשדה התעופה יש לבצע אותו מראש, קישור מצורף לאתר חברת התעופה

בחירת מושבים בטיסה: בחירת מושבים מראש לטיסות הינה בתשלום בלבד. הזמנת מושבים מתבצעת אך ורק באתר של חברת התעופה או מול מוקד השירות הטלפוני שלהם.

אוכל ושתייה: בטיסות לא יוגשו ארוחות ושתייה. אנו ממליצים להצטייד באוכל למקרה שתהיו רעבים במהלך הטיסה

אימות שעת הטיסה: חובה לבדוק בין 72-48 שעות לפני ההמראה ששעת הטיסה לא השתנתה משום שעלולים להיות שינויים של הרגע האחרון בלוחות הזמנים. ניתן לבדוק את זה בדף ההמראות של אתר שדה התעופה ממנו טסים או באתר חברת התעופה.

עדכונים מחברת התעופה: יש להקפיד לבדוק הודעות דואר אלקטרוני שמגיעות מאיתנו. דרך כתובת המייל שרשמתם בעת ההזמנה אנו שולחים הודעות על שינויים בטיסה באם הועברו ע"י חברת התעופה.

במקרה של ביטול ההזמנה מכל סיבה (על ידי הלקוח או ספק השירות) ורק לאחר קבלת ההחזר מספק השירות (כ- 90-30 יום) יוחזר ללקוח הכסף בקיזוז עלויות המרת מטבע, סליקה והפרשי שערים בערך משוער של כ- 5% ובתוספת דמי טיפול סוכן הנסיעות בסך 100$ לאדם

במקרה ביטול תוכלו להחליט על סכום שלא יוחזר ללקוח בעבור העבודה שלכם

וואצ׳ר מלון:

Hotel Voucher

Reservation: 10242 **Confirmation:** 9208781902386 **Status:** Confirmed

Inspira Liberdade Boutique Hotel, Lisbon, Portugal

שם מלון: Inspira Liberdade Boutique Hotel

כתובת: Rua de Santa Marta 48, Lisbon, Portugal (הצגה על המפה)

טלפון: 351-210-440900

דוא"ל: reservas.ismh@inspirahotels.com

צ'ק אין	צ'ק אאוט	לילות
18/01/24 (15:00 - 24:00)	19/01/24 (עד השעה 12:00)	1

פרטי חדר

סוג חדר:: Superior Double Room

בסיס אירוח:: חדר בלבד

הרכב החדר: 2 מבוגרים

סוג מיטה: 1 Double Bed

אורח ראשי: Mr. Omer Ego

בקשות: high floor

אישור: 124939290

מדיניות ביטול

מתאריך 15/01/24 בשעה 13:59	ללא אפשרות ביטול

עמלות לא כלולות (משולמות ישירות למלון)

Mandatory Tax	4 EUR (~4.37 USD)

תנאים והגבלות

- Check in between 15:00 - 12:00. Check out until 12:00. Minimum age of 18 required for check in.
- This property doesn't offer after-hours check-in. Front desk staff will greet guests on arrival.

במקרה של ביטול ההזמנה מכל סיבה (על ידי הלקוח או ספק השירות) ורק לאחר קבלת ההחזר מספק השירות (כ- 30-90 יום) יוחזר ללקוח הכסף בקיזוז עלויות המרת מטבע, סליקה והפרשי שערים בערך משוער של כ- 5% ובתוספת דמי טיפול סוכן הנסיעות בסך 100$ לחדר

אם יש לך שאלות לגבי ההזמנה שלך (כולל בקשות לשינוי או ביטול), אנא צור קשר עם הסוכן שלך. קו חירום 24/7 לבעיית צ'ק-אין בלבד (המלון לא מוצא את ההזמנה שלך): -972-77-9577219+.

שם המלון, כתובת ודרכים ליצירת קשר

תאריכי צ׳ק אין וצ׳ק אאוט

שם האורח ופירוט החדר שהוזמן

מדיניות ביטול

מס לתשלום במלון

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

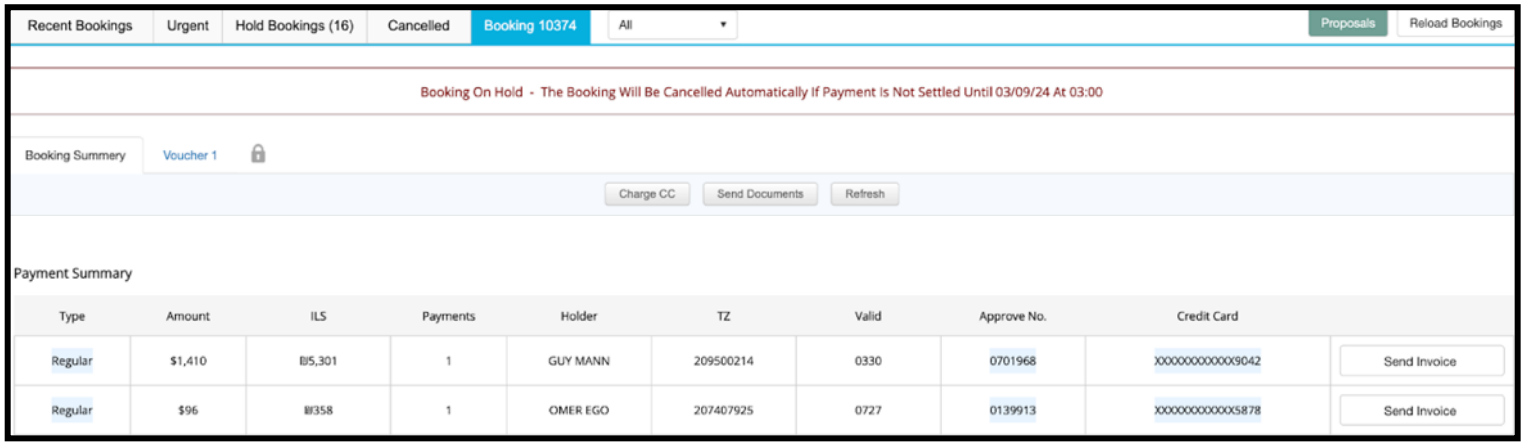
כרטוס ידני

לעיתים יקרו לכם מקרים בהם הכרטוס של המלון או הטיסה לא יהיה מיד לאחר התשלום, אם המחיר לא מאושר על ידי הספק, אם ביצעתם חיוב אבל כרטיס האשראי לא עבר או במידה ושלחתם הזמנה לתמיכה ביוזמתכם.
יש כמה סטטוסים שונים שחשוב להכיר:

- Fully Ticketed - הזמנה בסטטוס מאושר, אפשר לשלוח מסמכים
- Payment Problem - בעיית תשלום, לחייב את הכרטיס ולשלוח לתמיכה
- Waiting For Agent - הזמנה נשלחה לתמיכה להמשך הוראות הסוכן
- Waiting For Confirmation - מחכה לאישור, לשלוח הודעה לתמיכה
- Cancelled - הזמנה בסטטוס מבוטל

שימו לב! כל הזמנה בסטטוס שהוא לא **Fully Ticketed** המחיר שלה לא נשמר, אל תגידו ללקוח שיש כרטיסים, בצעו במהירות כרטוס מול התמיכה

איך מחייבים אשראי בהזמנה שהוקמה ונפלה בסטטוס Payment Problem:
נכנסים ללשונית Booking ונכנסים להזמנה, למעלה יופיע כפתור Charge CC לאחר ביצוע התשלום יש לשלוח הודעה לתמיכה עם מספר ההזמנה ובקשה לכרטס. במידה וחייבת כמה כרטיסי אשראי ואתם לא בטוחים איזה כרטיס לא עבר ניתן לצפות באותו מסך למטה איזה כרטיסים וחוייבו ובאיזה סכומים וגם לשלוח קבלה על העסקה



© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

איך מזינים פרטי דרכון?

מומלץ מאוד לבקש מהלקוח צילום דרכון לפני שאתם מזמינים את כרטיס הטיסה. טעות באיות שם, מספר דרכון או תאריך לידה עלולה לעלות לכם בקנס כספי ולפעמים גם לא ניתנת לתיקון. תמיד תוודאו לפחות פעמיים את ההקלדה. שימו לב כי רוב המדינות מחייבות שתוקף הדרכון יהיה 6 חודשים קדימה מיום הכניסה למדינה, מדינות מסוימות מתירות גם 3 חודשים, חשוב לקרוא הנחיות.

<u>כך אנחנו קוראים את נתוני הדרכון:</u>

1. שם משפחה
2. שם פרטי
3. אזרחות
4. תאריך לידה
5. מין
6. מספר דרכון
7. מספר תעודת זהות
8. תאריך פקיעת תוקף הדרכון

יש להזין את השם בדיוק כמו שהוא, גם שם שני. שם שיופיע בסוגריים הוא שם קודם, ניתן לוותר עליו או לרשום אותו

מי שתאריך הלידה שלו הוא 00/00 ביום ובחודש, יש להזין 01/01 חוץ מדובאי שלא מתירים כניסה עם דרכון ללא תאריך אמיתי

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

הזמנה קבוצתית

הזמנת טיסות

רוב חברות התעופה בעולם מגבילות את הזמנת הטיסה עד 9 כרטיסים סה"כ. חברות צ'ארטר מסוימות וחברת wizz מאפשרות הזמנה יותר גדולה.
כדי ליצור הזמנה קבוצתית ולוודא שהמחיר לא יקפצוץ לאחר הכרטוס וכדי לוודא שיש מספיק כרטיסי טיסה זמינים נעקוב אחר הצעדים הבאים:

נתחיל מלחפש את כל כמות הכרטיסים שאנחנו צריכים ונראה אם המערכת מעלה תוצאות. אם קיבלנו תוצאות ניתן להמשיך בהזמנה כרגיל.

אם לא קיבלנו תוצאות יש להקים 2 הזמנות נפרדות (או יותר במידה ויש מעל 18 נוסעים), במקום לחייב כרטיס אשראי נשלח את ההזמנות לתמיכה דרך אופציית Send to Nextravel support בעמוד התשלום. בשלב הזה יוצרים קשר עם התמיכה בווטסאפ או בצ'אט ובודקים מולם אם יש מספיק כרטיסים זמינים ואם המחיר זהה לכל ההזמנו, רק אחרי שבדקנו מול התמיכה, מעבירים תשלום ומבקשים לכרטס.

הזמנת חדרי מלון

בהזמנה של חדרי מלון אנחנו יכולים להזמין עד 8 חדרים תחת הזמנה אחת. כדי לוודא שיש מספיק חדרים והתעריף אינו משתנה מומלץ להכניס הזמנות לסטטוס On Hold כל עוד יש אופציה כזו ולאחר שהקמנו הזמנות לכלל החדרים לבצע תשלום.

במידה ואין אופצית שריון חדרים נבצע הקמת של 2 הזמנות נפרדות ונשלח אותם לתמיכה דרך אופציית Send to Nextravel support בעמוד התשלום.
יוצרים קשר עם התמיכה ובודקים האם כלל החדרים זמינים, במידה וכן מבצעים חיוב ומבקשים מהתמיכה לכרטס את ההזמנות.

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

PNR וניהול הזמנה

PNR הוא ראשי תיבות של "Passenger Name Record", שבתרגום משמעו "רשומת שם הנוסע". זהו מספר ייחודי שמזוהה על כל נוסע שרכש כרטיס טיסה. ה- PNR מכיל מידע רב על הנסיעה של הנוסע:

- **שם הנוסע**: שם פרטי ושם משפחה (שם אמצעי אם יש)
- **מספרי טיסות או נסיעה**: קוד ומספר טיסה, תאריכי יציאה וחזרה, ושעות הטיסה או הנסיעה
- **מידע על המסלול**: כמו מספר המושב, מדינת יציאה והגעה, ותחנות הביניים.
- **מידע נוסף**: כגון בקשות מיוחדות, בחירת מזון, והסברים אחרים שהתבקשו על ידי הנוסע.

PNR משמש ככלי לניהול המידע וההזמנות של הנוסעים, ומאפשר לחברות התעופה לשמור, לעדכן ולנהל את הפרטים הנדרשים לקראת הנסיעה.

לאחר הקמת הזמנה וקבלת PNR, ניתן להיכנס לאתר חברת התעופה ולהיכנס לניהול ההזמנה. כדי להיכנס נכנס לאתר של חברת התעופה ונכנס ל Manage Booking, ניתן גם לחפש בגוגל את שם חברת התעופה בצירוף מילים אלו ולהגיע במהירות לניהול ההזמנה. כדי להיכנס להזמנה קיימת נצטרך להשתמש בPNR ובנוסף בשם המשפחה של הלקוח, חברות מסוימות ידרשו כתובת מייל שהכנסה בעת רכישה הטיסה (הכתובת שלנו) או תאריך המראה.

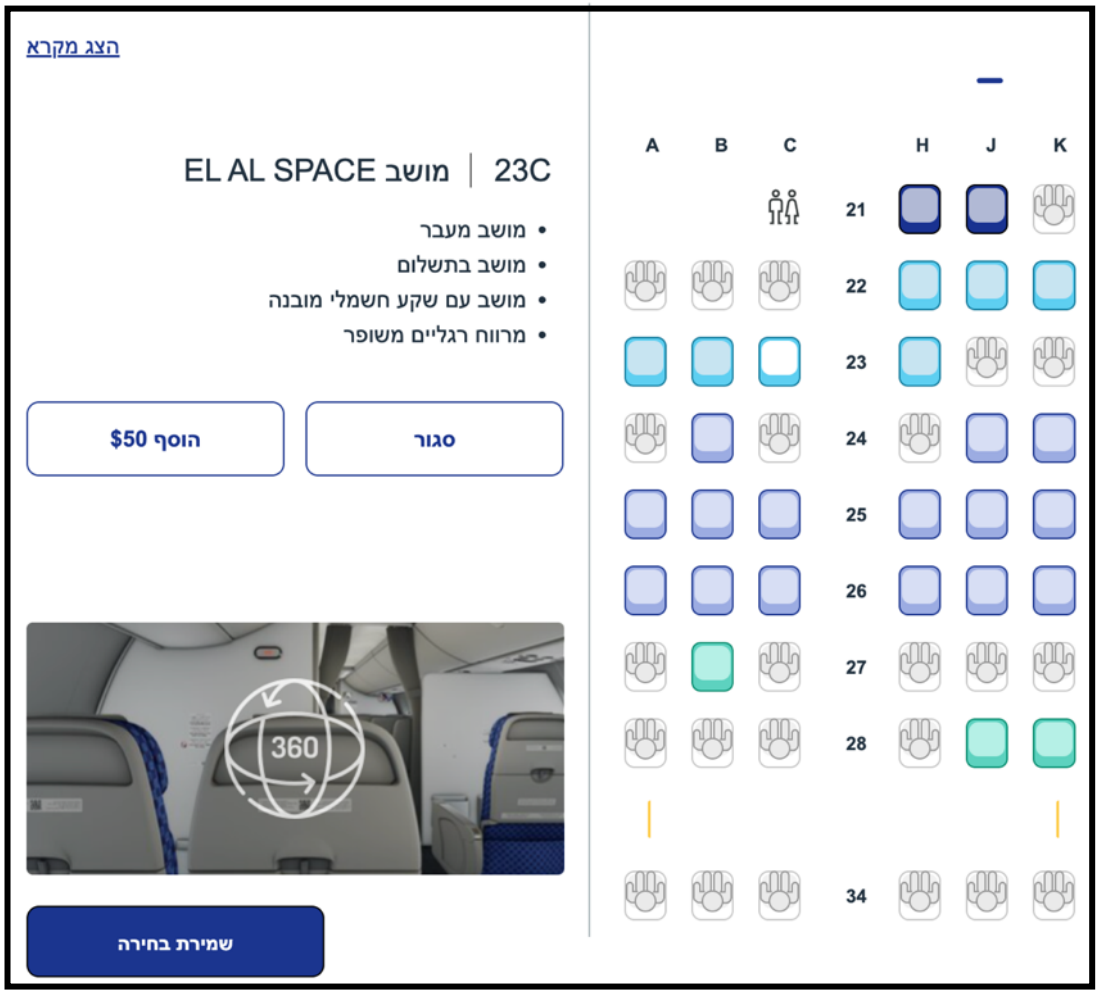
<u>מה ניתן לבצע במסך ניהול הזמנה:</u>

- הושבה
- הזמנת ארוחות
- שינוי מועד טיסה
- עדכון מספר נוסע מתמיד
- הזמנת שירות סיוע לנכים

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

הושבה

נכנסים אל מסך ניהול ההזמנה ומחפשים את אופציית ההושבה (Seats) ברגע שנכנסים נוכל לבחור את המושבים הרצויים, במידה ומושב יעלה כסף תוכלו לראות זאת באותו מסך, ככל שהמושב יהיה קדמי יותר או ביציאת חירום סביר להניח שיהיה בתוספת תשלום. ניקח לדוגמה את אתר אלעל, מושבים ירוקים בכרטיס קלאסיק כלולים ולכן ניתן לבחור אותם ללא עלות, המושבים הכחולים והתכלת בתוספת תשלום אותה ניתן לראות ברגע שנסמן את המושב הרצוי. בחברות מסוימות יש מקרא בצד המפרט תעריפים לפי צבעים.

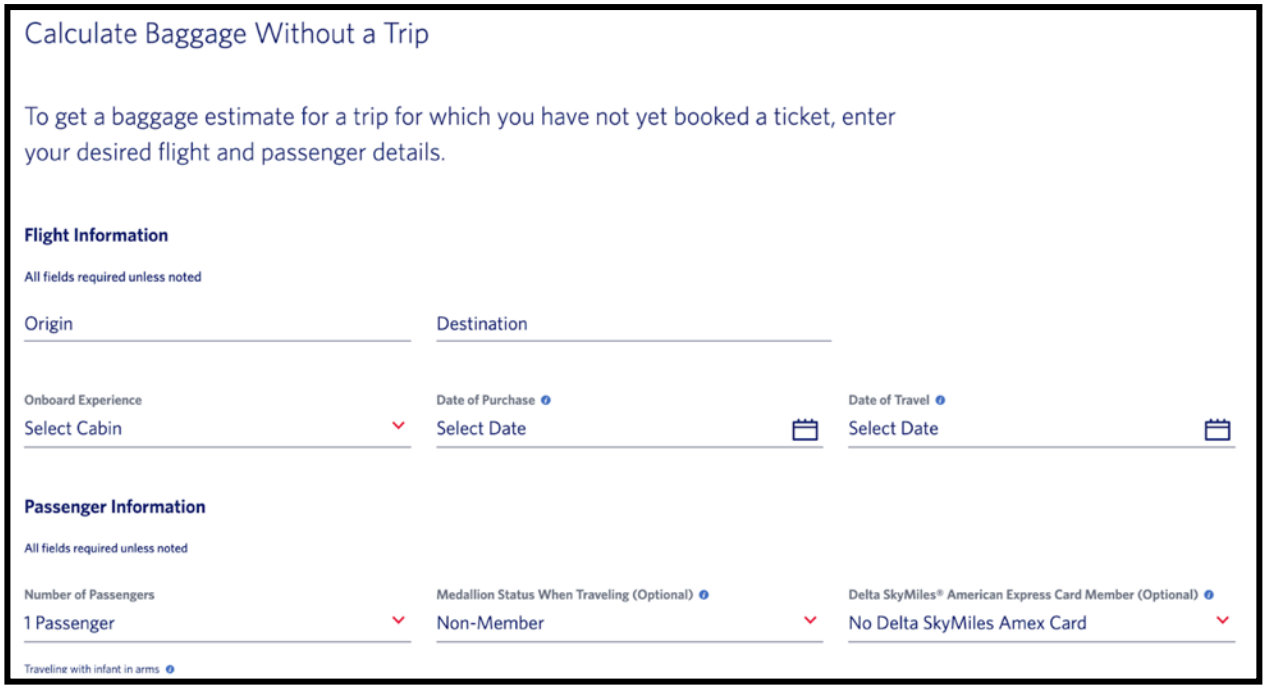


הוספת כבודה ומחירים

ניתן להוסיף כבודה גם במהלך ההזמנה וגם לאחר שההזמנה קיימת.
ניתן לרכוש תיק עליה למטוס (טרולי), כבודה לבטן המטוס עד 32 ק"ג וכבודה

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

מיוחדת כמו אביזרי ספורט או כבודה חורגת.
תוספת של כבודה רגילה ניתן לבצע במהלך ההזמנה דרך המערכת (עמוד 38)
תוספת של כבודה דרך אתר חברת התעופה מחייב התחברות דרך Manage Booking באתר החברת והתחברות עם PNR ופרטי הנוסע.
ניתן לברר את מחיר התוספת מראש על ידי חיפוש פשוט באתר חברת התעופה או בגוגל, נחפש את שם חברת התעופה באנגלית בצירוף המילים Baggage Fee
לרוב בתוצאה הראשונה נקבל את האתר הרלוונטי שבו יהיו מפורטים המחירים לפי מסלול הטיסה, המחיר לרוב יתומחר לפי מרחק הטיסה.
תמיד יותר משתלם להזמין את הכבודה מראש, בשדה התעופה התעריף לרוב יהיה גבוה יותר. התשלום תבצע דרך האתר של חברת התעופה או בטלפון מולם. באתר של חברת התעופה Delta למשל, יש מחשבון שמבצע לנו חישוב מחיר:



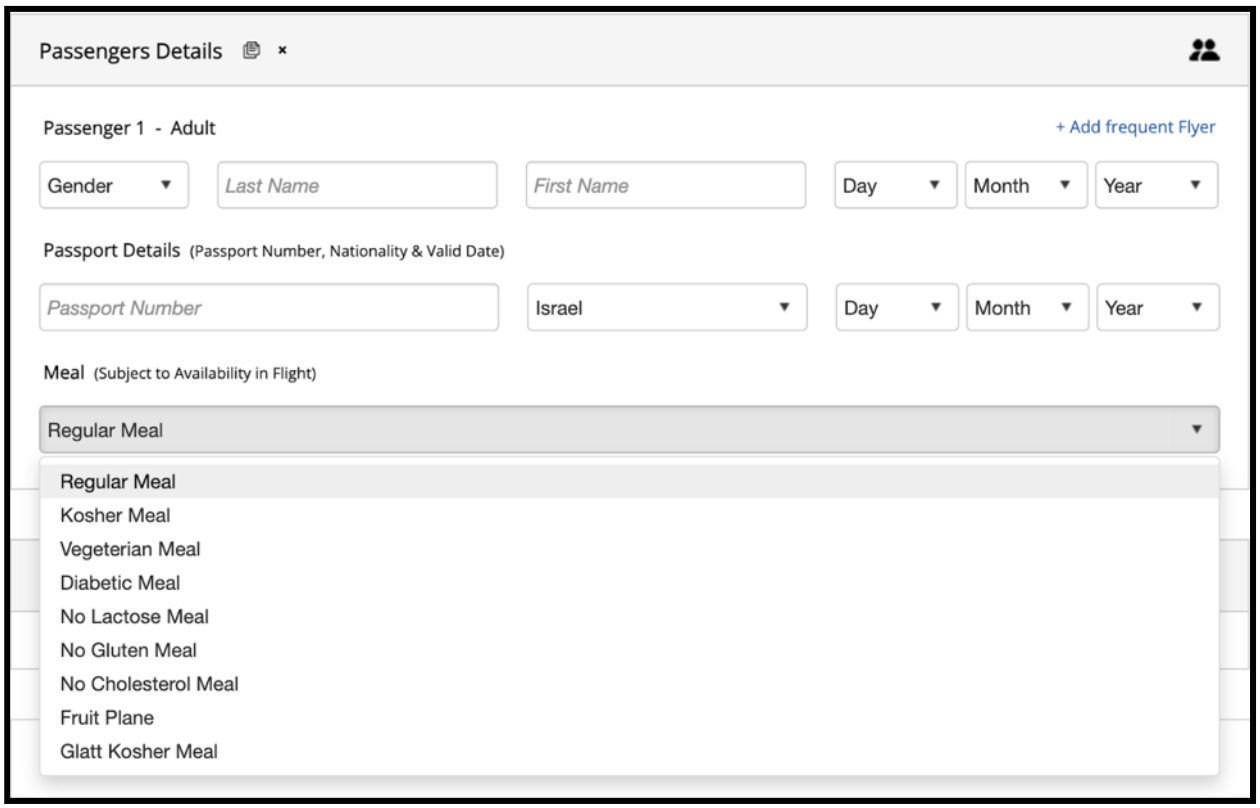
הזמנת שירות למתקשים בהתניידות

ניתן להזמין לנוסעים מבוגרים או נכים שזקוקים לסיוע בשדה את שירות זה, בהגעתם לצ׳ק אין בשדה התעופה יגיעו ללוות אותם עד לרגע ההושבה במטוס. נוסעים שיזדקקו לגיסא גלגלים יקבלו ליווי ועליה מיוחדת למושב שלהם. נוסעים המתקשים בהליכה יקבלו סיוע של הסעה בתוך שדה התעופה.

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

הזמנת ארוחות מיוחדות

ניתן להזמין ארוחות מיוחדות לנוסעים בהתאם להעדפתם. ניתן להזמין ארוחה כשרה, צמחונית, טבעונית, ללא גלוטן, ללא לקטוז, פירות ועוד
ברוב חברות התעופה המופיעות במערכת אפשר לסמן את הארוחה המבוקשת דרך נקסטרוול בעת ההזמנה, בחברות שלא ניתן תצטרכו להיכנס לניהול ההזמנה באתר חברת התעופה ולבחור את הארוחה המבוקשת.



הטסת בעל חיים

ניתן להטיסה בעל חיים שקיבל אישור הטסה מהשירותים הווטרינרים במשרד החקלאות, זהו תהליך ארוך שיכול לקחת כמה חודשים.
<u>2 דרכים להטסת בעלי חיים:</u>

- כבודה אישית בתא הנוסעים - כאשר מדובר בבעלי החיים: כלב, חתול או ציפור אקזוטית בלבד בממדים קטנים או בכלבי שירות, יתאפשר לרוב להטיס אותם בתא הנוסעים יחד עם בעליהם. במקרה זה, על הנוסע להגיע לעמדת הצ'ק אין יחד עם חיית המחמד.
- כבודה הנשלחת לתא המטען (Baggage) - במקרים מסוימים (למשל, חיה גדולה), יש למסור את בעל החיים להטסה בתא המטען. במקרה זה, יש למסור את בעל החיים במעמד הצ'ק אין, קבלת בעל החיים תתבצע לאחר הנחיתה באולם הנוסעים.סב

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

צ׳ק אין לטיסה

צ׳ק אין הוא רישום נוסע לטיסה כמי שמתכוון לממש את כרטיס הטיסה שלו, התהליך יכול להתבצע בשדה התעופה או מראש באתר חברת התעופה באמצעות PNR ופרטי הנוסע בדומה לכניסה למסך ניהול הזמנה. ניתן לבצע צ׳ק אין לרוב הטיסות 24-48 שעות מראש, חברות אחרות יאפשרו צ׳ק אין מוקדם יותר בתשלום נוסף. בחברות צ׳ארטר מסוימות צ׳ק אין יתאפשר רק בשדה התעופה. בתהליך הרישום הנוסע מקבל הקצאה למקומות ישיבה, או בוחר בעצמו, ניתנת האפשרות לרכוש כבודה נוספת ובסוף התהליך מופק כרטיס הטיסה (Boarding Pass) אותו יש להדפיס או להוריד דיגטלית ולהגיע איתו לשדה. נוסעים שאין להם כבודה לבטן המטוס יוכלו לעבור ישירות לבידוק הבטחוני וללכת אל שער העליה למטוס. יש להקפיד על מילוי פרטים מדויקים בשלב הצ׳ק אין, את כל פרטי הדרכון שיתבקשו ולוודא כי לא נעשתה שום טעות. ברוב כרטיסי הטיסה המופקים במערכת יש קישור נוח וקל לנוסע לצ׳ק אין באתר חברת התעופה.

צ'ק אין לטיסה: ניתן לבצע צ'ק אין ללא תשלום גם אונליין וגם בשדה התעופה. מומלץ לבצע צ'ק אין אונליין על מנת לחסוך זמן בשדה.ניתן לבצע צ'ק אין אונליין 24 שעות לפני ההמראה באתר של חברת התעופה. מספר ההזמנה הנדרש בתהליך הוא **AP02X2**.

מועדון לקוחות נוסע מתמיד

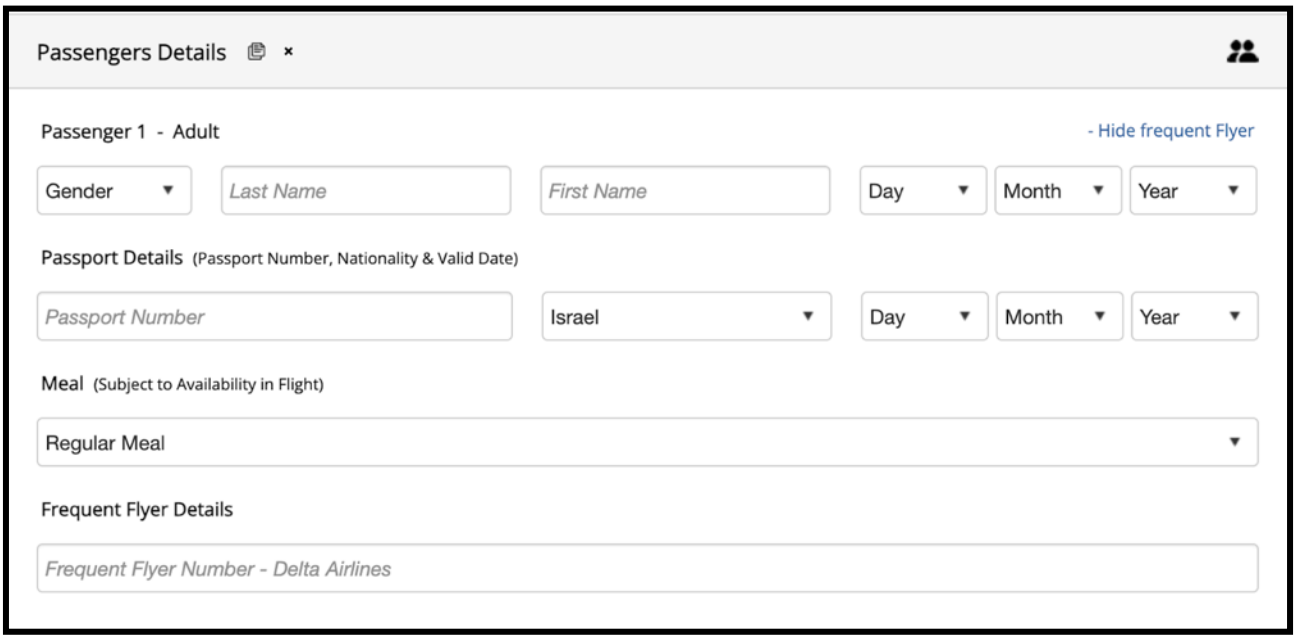
נוסע מתמיד (Frequent Flyer) הוא נוסע שטס באופן תדיר עם חברות תעופה, צובר נקודות או מיילים שיכולים לשמש אותם לקבלת הטבות שונות.

יתרונות תוכניות הנוסע המתמיד:

- **צבירת נקודות**: נוסעים מקבלים נקודות או מיילים על כל טיסה שהם מבצעים, ניתן להשתמש בהן להנחות, טיסות חינם או שדרוגים.
- **שדרוגים**: אפשרות לשדרג כרטיסים ממחלקת תיירים למחלקת עסקים או פרימיום בעזרת הנקודות שנצברו.
- **עדיפות בתהליך הבידוק**: נוסעים מתמידים לעיתים קרובות מקבלים יתרונות כמו בידוק מהיר, עלייה מוקדמת למטוס וגישה לטרקלינים.
- **שירות לקוחות**: חברות תעופה מציעות שירות לקוחות עדיף לנוסעים מתמידים, כולל מסלולים מיוחדים לפניות.
- **תוכניות שותפות**: חברות רבות מציעות שיתופי פעולה עם חברות נוספות, כך שניתן לצבור נקודות גם על טיסות של חברות שותפות.

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

ניתן לעדכן מספר מועדון חבר מתמיד של לקוח גם באתר חברת התעופה דרך ניהול ההזמנה או במהלך תהליך הצ׳ק אין. בחברות מסוימות ניתן לעדכן מספר חבר גם במהלך תהליך ההזמנה בנקסטרוול



בלחיצה על הכפתור + Add frequent Flyer יפתח החלון להזנת המספר

חוק הגנת הצרכן

<u>עסקת מכר מרחוק</u>

הצרכן רשאי לבטל את העסקה בתוך 14 ימים מיום עשית העסקה, או קבלת המסמך המכיל את פרטי הגילוי, לפי המאוחר. כמו כן, ביטול העסקה אפשרי רק בתנאי שביטול העסקה לא ייעשה בתוך 7 ימים שאינם ימי מנוחה קודם לקבלת השירות. במקרה והעסקה איננה עונה לקריטריונים של "עסקת מכר מרחוק", תנאי ביטול העסקה המחייבים הם בתוך 14 ימים מיום עשית העסקה, או קבלת המסמך המכיל את פרטי הגילוי, לפי המאוחר. ביטול העסקה אפשרי רק אם מועד ביטול העסקה חל בתוך 14 ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו השרות אמור להינתן. אחרת התנאים לביטול עסקה הם התנאים שנקבעו ונמסרו לצרכן לפי חוזה ההתקשרות עם בית העסק.

<u>ביטול עסקת מכר מרחוק לשירותי תיירות הניתנים במלואם מחוץ לישראל</u>

ביום 6.2.19 נכנס לתוקפו תיקון לחוק הגנת הצרכן בנושא ביטול עסקת מכר מרחוק לרכישת שירותי תיירות הניתנים במלואם מחוץ לישראל (לדוגמא – לינה בבית מלון, כרטיס למופע וכו'). עפ"י התיקון לחוק, רשאי העוסק להציע

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

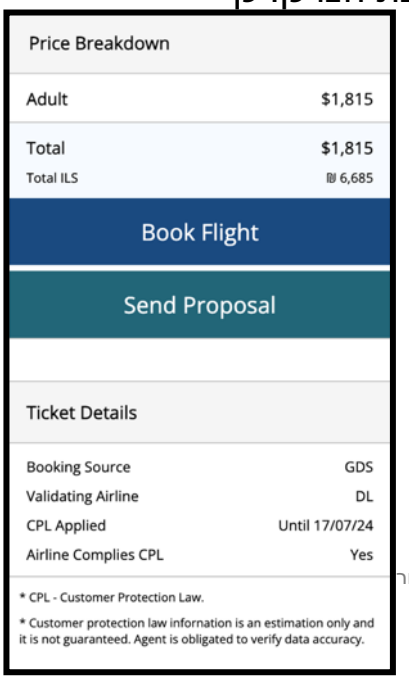
לצרכנים את אותם שירותים בשתי חלופות: הראשונה - כולל זכות ביטול כקבוע בחוק הגנת הצרכן הישראלי. השנייה - לפי מדיניות הביטול של נותן השירות (אשר תגבר על הוראות חוק הגנת הצרכן, אף אם היא קובעת שלא תהיה לצרכן זכות ביטול, בדומה לאתרי אינטרנט בינלאומיים). התנאי להצגת שתי החלופות הנו עמידה של העוסק בחובות גילוי מוגברות בטרם ביצוע העסקה (בשלב השיווק מרחוק, באתר האינטרנט) וכן לאחר ביצוע העסקה בטופס הגילוי. נטל ההוכחה להצגת המידע לצרכן מוטל על העוסק. תיקון 47 לחוק הגנת הצרכן נכנס לתוקף ביום 28.10.2016 קובע כי צרכן שהוא אזרח ותיק (מעל גיל 65) או בעל מוגבלות או עולה חדש (עד 5 שנים) אתה רשאי לבטל עסקה ברוכלות ועסקת מכר מרחוק שבוצעה באמצעות שיחה, תוך ארבעה חודשים ולא 14 יום. בהתאם, כל המועדים המצויים בסימולאטור כ-14 ימים מוארכים לגביך ל-4 חודשים.

<u>דמי ביטול</u>

אם ביטל הצרכן את עסקת המכר מרחוק בתוך המועד של 14 יום ועמד בתנאי הביטול, ישלם דמי ביטול של 5% או 100 ₪, הנמוך מביניהם. במידה והוזמנו מספר כרטיסי טיסה ו/או מספר חדרים במלון - דמי הביטול יהיו עבור כל כרטיס/חדר. יש לציין כי החוק מתיר לבית המשפט לפסוק פיצויים של עד 10,000 ₪ ללא הוכחת נזק במקרה שבו סוכנות הנסיעות מסרבת להשיב לצרכן את מלוא הסכום ששילם. ואולם, במקרה של הטעיה או אי התאמה בין מה שהוזמן לבין השירות שניתן בפועל הצרכן רשאי לבטל את העסקה ואינו חייב בתשלום דמי ביטול.

תצוגה במערכת Nextravel

מערכת נקסטרוול היא מערכת שעובדת מול ספקים וחברות תעופה שחלקם מיוצגות בישראל. חברת תעופה או ספק שיש לו משרדים בארץ וייצוג משפטי כפוף לעמידה בחוק הגנת הצרכן. חברות LowCost שנכנסו לישראל קיבלו פטור בשל המחירים הנמוכים שלהם ולכן לא מוגנות בחוק הגנת הצרכן. כך נראה האם עסקה עומדת בחוק או לא ועד איזה תאריך:



במסך חיפוש הטיסות נבחר את הטיסה הרצויה,
מתחת לפירוט המחיר מופיע Ticket Details
Booking Source - מקור ההזמנה
Validating Airline - החברה המכרטת
CPL AppliedUntil - עד מתי החוק תקף למימוש
Airline Complies CPL - האם החברה כפופה לחוק הגנת הצרכן, כן או לא

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גור

ניתן לצפות גם האם חוק תקף להזמנה קיימת במסך Booking בתוך לשונית Ticket של ההזמנה

Changes / Refund Summary

Passenger Type	Dates Change	Route Change	Name Change	Refund
ADT	No	No	No	No

Customer Protection Law Applied: No Airline Complies CPL: Yes

חירום או לא חירום

בשעות הפעילות 9:00-23:00 יש לשלוח הודעה בווטסאפ או בצ׳אט מערכת, במידה ומדובר באירוע חירום יש לרשום חירום. מחוץ לשעות הפעילות יש **להתקשר לכונן החירום בטלפון 077-9577219**, כל פניה שהיא לא חירום תאלץ לחכות לשעות הפעילות. בכל מקרה שהוא לא חירום ומחוץ לשעות הפעילות עדיין מומלץ לשלוח הודעה והיא תענה ברגע שנציג יראה אותה

חירום:

- הנוסעים נמצאים בשדה ובדלפקי הצ׳ק אין נאמר להם כי הם לא ברשימת הנוסעים
- הנוסעים קיבלו בשדה הודעה כי טיסתם מבוטלת
- הנוסעים הגיעו למלון וההזמנה שלהם לא מופיעה

לא חירום:

- רכשתי כבודה לנוסעים אבל בדלפק הצ׳ק אין מבקשים מהם לשלם
- ביצעתי כרטוס אבל הסטטוס לא Fully Ticket
- קיבלתי הודעה על שינוי שעות הטיסה או תאריך הטיסה

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

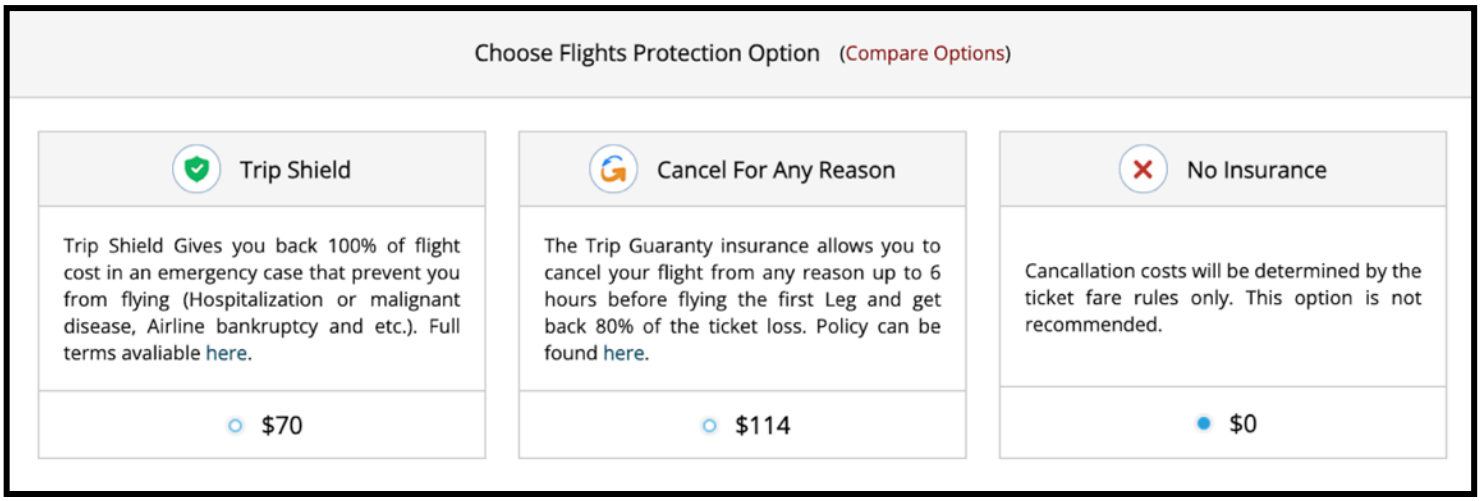
ביטוחים

ללקוח יש את האפוציה לבטח טיסה או מלון בשני ביטוחים שונים.
טיסות ניתן לבטח גם בפוליסת "ביטול מכל סיבה" וגם בפוליסת "שירות מגן טיסה", מלון ניתן לבטח רק באופציה "שירות מגן מלון. שירות המגן הוא ביטוח ייחודי שנוצר עבור נקסטרוול ומעניק 100% כספי ללקוח בהתאם למקרים המפורטים בפוליסה. ביטוח מכל סיבה מאפשר ללקוח לבטל את טיסתו בהודעה של עד 6 שעות לפני ההמראה ולקבל 80% החזר כספי מהסכום ששילם, החברה המבטחת היא "טריפ גרנטי".

בכל הצעה מחיר יש לכם את האפשרות לבחור האם להציע ללקוח שירותים אופציונליים או לא, במידה וסימנת כן הלקוח יראה את עלות הביטוח יחד עם תנאי הפוליסה עבור כל הנוסעים בהזמנה. ניתן לבטח טיסות שמועד טיסתן לפחות 14 יום קדימה.

חשוב ליידע את הלקוח כי עליו ליצור קשר עם חברת הביטוח במידה והוא רוצה להפעיל את הפוליסה ולבטל את החבילה שרכש, במקביל גם לעדכן אתכם.

בשלב התשלום ניתן לבחור את סוג הפוליסה, אם לא בחרתם לבטח את הטיסה או המלון יש לכם עד 72 שעות מרגע הרכישה לבצע את ההוספה והתשלום דרך התמיכה.



© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

השפה המקצועית

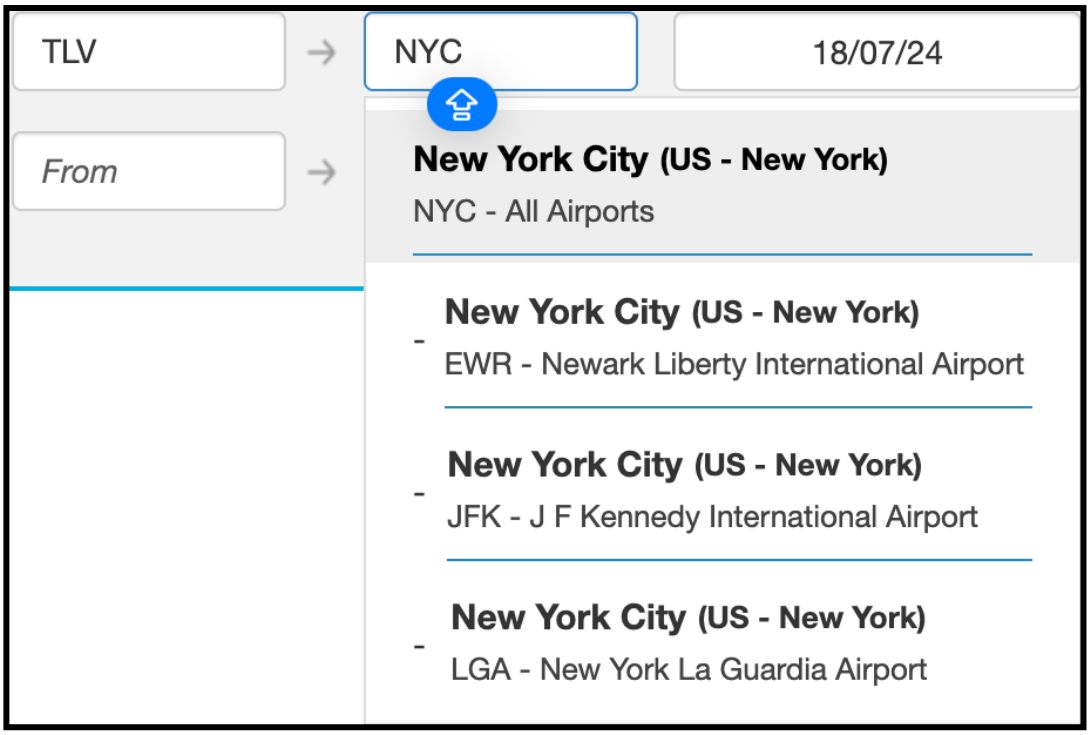
עולם התעופה והתיירות מלא מושגים חשובים שעלינו להכיר על מנת שנוכל לדבר בשפה אחידה ולהבין את המוצרים שאנחנו עובדים איתם.

יאטא | IATA

International Air Transport Association- הארגון הבינלאומי המייצג את חברות התעופה בעולם. הארגון עוסק בפיתוח תקנים, ניהול תהליכים ותיאום בין חברות תעופה, כולל ניהול קודי שדות תעופה (כמו קוד של 3 אותיות לכל שדה תעופה) וקודי חברות תעופה. IATA גם פועל לקידום בטיחות וביטחון בתחום התעופה.

קוד שדה תעופה

לכל שדה תעופה בעולם יש 3 אותיות באנגלית המייחדות אותו. בערים גדולות בעולם יש יותר משדה תעופה אחד בעולם ולכן נצטרך לשים לב להבדל, להכיר את השוני בין השדות ולהבין את המרחקים מהעיר. ככל שתכירו את השמות בעל פה ככה העבודה שלכם תהיה קלה ומהירה יותר. בניו יורק לדוגמה יש 3 שדות גדולים, JFK, LGA, EWR שדה אחד שנמצא מרוחק בניו ג׳רזי ועוד שדות שיותר קרובים לעיר, עלינו להכיר את ההבדל כי אם נחפש בחיפוש הטיסות ניו יורק נקבל שילוב טיסות שכולל את כל שדות התעופה.



© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

קוד חברת תעופה וספקים

לכל חברת תעופה או ספק יש קוד של 2 אותיות באנגלית המייחד אותה. את הקודים האלה נוכל לראות כאשר נעמוד על חברת תעופה מסוימת בטיסות המופיעות במערכת או כאשר נסתכל מי הספק של הטיסה.

6H	ישראייר	KM	Air Malta	DY	Norwegian Air Shuttle	RJ	Royal Jordanian
IZ	ארקיע	KQ	Kenya Airways	EI	Aer Lingus	RO	Tarom
LY	אל על	KU	Kuwait Airways	EK	Emirates	S7	Siberia Airlines
9W	Jet Airways	LA	LAN Colombia	ET	Ethiopian Airlines	SA	South African Airways
A3	Aegean Airlines	LG	Luxair	EY	Etihad Airways	SK	Scandinavian Airlines System
AA	American Airlines	LH	Lufthansa	FB	Bulgaria Air	SN	Brussels Airlines
AC	Air Canada	LO	LOT - Polish Airlines	FI	Icelandair	SQ	Sigapore Airlines
AF	Air France	LX	Swiss International Air lines	FR	Ryanair	SU	Aeroloft Russian Airlines
AH	Air Algerie	ME	Middle East Airlines	FV	Rossiya-Russia Airlines	SV	Saudi Arabian Airlines
AI	Air India	MH	Malaysia Airlines	GA	Garuda Indonesia	SW	Air Namibia
AM	Aeromexico	MS	Egyptair	GF	Gulf Air	T3	Eastern Airways
AR	Aerolineas Argentinas	MU	China Eastern Airlines	GR	Aurigny	TG	Thai Airways International
AS	Alaska Airlines	MX	Mexicana	HM	Air Seychelles	TK	Turkish Airlines
AT	Royal Air Maroc	NH	All Nippon Airways	HR	Hahn Air	TP	TAP Portugal
AV	Avianca	NW	Northwest Airlines	HV	Transavia	TU	Tunisair
AY	Finnair	NZ	Air New Zealand	HX	Hong Kong Airlines	U2	Easyjet
AZ	Alitalia	OA	Olympic Air	HY	Usbekistan Airways	UA	United Airlines
BA	British Airways	OK	Czech Airlines	IB	Iberia	UL	SriLanka Airlines
BE	Flybe	OS	Austrian Airlines	IG	Meridiana	UM	Air Zimbabwe
BI	Royal Brunei Airlines	OU	Croatia Airlines	J2	Azerbaijan Hava Yollary	UN	Transaero Airlines
BR	Eva Air	OV	Estonia Air	JJ	TAM Airlines	US	US Airways
BZ	Blue Bird Airways	OZ	Asiana Airlines	JK	Spanair	UX	Air Europa
CA	Air China	PG	Bangkok Airways	JL	Japan Airlines	VN	Vietnam Airlines
CI	China Airlines	PS	Ukraine International Airlines	JP	Adria Airways	VS	Virgin Atlantic Airways
CX	Cathay Pacific	QF	Qantas Airways	KC	Air Astana	VT	Air Tahiti
CY	Cyprus Airways	QR	Qatar Airways	KE	Korean Air	W3	Arik Air
CZ	China Southern Airlines	RC	Atlantic Airways	KF	Blue1	W6	Wizz
DL	Delta Air Lines	RE	Aer Arann	KL	KLM Royal Dutch Airlines	WY	Oman Air

AF	AMSFLT	HM	HAMETAYEL
AK	ARKIA	IT	ISSTA
AM	AMSALEM	KV	KAVEI HUFSHA
AV	KISHREI TEUFA	MG	MEGA
AY	AYALA	MI	MILLENNIUM
BT	MONA BEST	MT	MASSAOT
CA	CASPI	NT	NATOUR
CN	CAMINOS	OU	CROATIA AIRLINES
CS	CARMEL TOURISM	RE	ISRAM REGENT
CT	OPHIR TOURS	SR	SPIRIT
DE	DIESENHAUS BTC	TA	CHECK IN
EL	TRIP GUARANTY	TR	TRAVELIKE
ES	ESHET	UN	ISRAIR
ET	EASY TRAVEL	WI	TIK TIK
FC	FLYING CARPET	WT	WTC
GT	GENESIS TOURS	YM	YPAYMORE

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

חכירת רטובה ויבשה

בחכירה רטובה, המשכיר מספק את המטוס, צוות הטייסים, צוות הקברניט, תחזוקה וביטוח. כלומר, כל מה שקשור למטוס ולתפעול שלו כולל בתשלום. מדובר בהסכם שבו השוכר משלם עבור השימוש במטוס וגם מקבל את כל השירותים הנלווים הנדרשים להפעלתו.

בחכירה יבשה, השוכר מקבל רק את המטוס עצמו ללא צוות, תחזוקה או ביטוח. השוכר אחראי על כל התפעול, התחזוקה והצוות. במקרה זה, השוכר מספק את הטייסים, אנשי צוות התחזוקה והביטוח הנדרש למטוס.

כבודה

Checked Baggage

מזוודה רגילה: מזוודה שנמסרת לדלפק הצ'ק-אין ומועברת בתא המטען של המטוס.

מזוודה גדולה: מזוודות במשקל או בגודל מעל המותר למזוודה רגילה, מותנה בתשלום נוסף.

ציוד ספורט: מזוודות שמכילות ציוד ספורט כמו אופניים, גלשנים ועוד, שעשויות לדרוש טיפול מיוחד בתוספת תשלום.

כבודה יד Carry On Baggage

תיק יד: תיק קטן או תיק גב שמביאים איתם הנוסעים לתוך תא המטוס ומניחים בתאים מעל המושבים.

מזוודת טרולי קטנה: מזוודה קטנה שניתן להניח בתאים מעל המושבים, בהתאם לגודל המותר על ידי חברת התעופה.

כבודה מיוחדת Special Baggage

עגלות ילדים: עגלות ילדים נמסרות בפתח המטוס, ברוב חברות התעופה ניתן לקבל אותן בחזרה מיד בנחיתה ביציאה מהמטוס.

ציוד רפואי: ציוד רפואי מיוחד כמו מכשירים לסיוע בנשימה או מכשירים דיפיברילטוריים, שדורש טיפול מיוחד.

ציוד יקר ערך: תכשיטים, מצלמות, מחשבים ניידים או דברים יקרי ערך אחרים.

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם

מושגים כלליים

Pax - מונח המייצג נוסעים (passengers).

Flight Itinerary - מסלול הטיסה הכולל את כל פרטי הטיסות, שעות היציאה וההגעה, מספרי הטיסות, ושדות התעופה.

Check-in - תהליך רישום לטיסה שבו הנוסע מספק את פרטיו האישיים, שוקל את הכבודה, ומקבל כרטיסי עליה למטוס.

Boarding Pass - כרטיס עלייה למטוס, שמונפק במהלך ה-check-in ומכיל מידע על מושב הנוסע, מספר הטיסה ופרטים נוספים על ההמראה.

Terminal - מבנה בשדה תעופה שבו מתבצע תהליך הצ'ק-אין ובו הנוסעים ממתינים עד לטיסתם.

Layover - תקופת המתנה בין טיסות במהלך מסלול טיסה, שבו הנוסע עוצר לשם החלפת טיסה או המתנה לפני טיסה הבאה.

Stopover - עצירה ממושכת באחת מהיעדים במהלך מסלול טיסה, שבה הנוסע עוצר למשך זמן רב יותר, בדרך כלל מעל 24 שעות.

Overbooking - מצב שבו חברת התעופה מוכרת יותר כרטיסים למטוס ממה שהוא יכול להכיל, נעשה מתוך הנחה שחלק מהנוסעים לא יגיעו לטיסה.

No-show - מצב שבו נוסע רוכש כרטיס טיסה/מלון אך לא הגיע לממש אותם.

Fare Rules - כללים המנחים את התנאים וההגבלות של מחיר כרטיס טיסה, כולל שינויים, ביטולים, וחוקי נסיעה נוספים.

Customs - רשות המפקחת על מעבר סחורות בין מדינות, כולל בידוק של כבודה לצורך מסים או הגבלות על חפצים מסוימים.

Code Share - הסכם בין חברות תעופה המאפשר להן לשתף קודים של טיסות, כך שנוסעים יכולים להזמין טיסות עם מספר טיסה של חברת תעופה אחת ולבחור טיסה שותפה של חברת תעופה אחרת.

Visa-on-Arrival - ויזה הניתנת לנוסעים במעמד הגעתם ליעד, ללא צורך בהנפקה מראש.

Visa - אישור שניתן על ידי מדינה מסוימת, המאפשר לנוסע להיכנס ולהישאר במדינה לתקופת זמן מסוימת לצורך תיירות, עסקים, או סיבות אחרות.

Frequent Flyer Program - תוכנית המציעה הטבות לנוסעים מתמידים, כמו נקודות או הטבות ושדרוגים.

© כל הזכויות שמורות ל Mundo Academy ואין להפיץ או להעביר את הקובץ לאף גורם