

## הוועדה לפניית הציבור

חבר יקר,

הוועדה המאפשרת ללקוחות משרדי תיירות חברים בהתאחדות, לפנות אליה בקשר עם טענות שיש להם על שירותים שקיבלו ממשרדים כאמור. שירות זה של ההתאחדות ניתן ללקוחות חבריה ללא עלות ומתהדר בשירות מהיר ובשיעור גבוה של הסכמות בין הצדדים. בהיעדר הסכמות, רשאים חברי הוועדה לפסוק לטובת הלקוח ולחייב את משרד הנסיעות לפצותו.

במסמך זה ניתן לעיין בהוראות התקנון אשר מכוחן הקומה הוועדה, בנוהל פעילותה ובטפסי הפניה אליה.

### תוכן

- 2..... סעיפים 55-59 לתקנון ההתאחדות
- 3..... נוהל פעולת הוועדה לפניית הציבור
- 8..... טופס פניית לקוח
- 10..... טופס פנייה – משרד נסיעות

## סעיפים 55-59 לתקנון ההתאחדות

55. א. אחת לשנתיים, בישיבה הראשונה לאחר היבחרו של יו"ר העמותה, יבחר ועד העמותה בוועדה לפניות הציבור בה יכהנו 3 נציגים מטעם 3 חברי עמותה. יו"ר הוועדה לפניות הציבור ידווח לוועד העמותה בהתאם לדרישותיו מעת לעת.
- ב. חברי הוועדה לפניות הציבור חייבים להשתתף בכל ישיבות הוועדה. במקרה של היעדרות חבר הוועדה לפניות הציבור מ- 3 ישיבות רצופות של הוועדה, יחולו הוראות סעיף 39 ד לעיל, בשינויים המחויבים. חבר שיעדר מדיון לא יהיה רשאי להצביע לשם קבלת החלטה ב.
56. עקרונות פעולותיה של הוועדה לפניות הציבור ושיטת עבודתה ינוסחו ע"י היועמ"ש של ההתאחדות, יעודכנו מעת לעת ויהיו טעונים אישורה של ועדת הביקורת.
57. א. הוועדה לפניות הציבור תהווה גוף אוטונומי הן מבחינת מעמדה והן מבחינת שיקוליה ותפעל כמיטב יכולתה לשמור על יחסי מסחר נאותים בין הלקוחות לבין סוכנויות הנסיעות - קמעונאים כסיטונאים - החברים ו/או מועמדים להיות חברים בעמותה.
- ב. בפעילותה תבדוק הוועדה לפניות הציבור ותטפל בכל פנייה שהוגשה כנגד מי מהחברים - לרבות המועמדים - על ידי כל אדם או תאגיד (להלן: "מגיש הפנייה") ובלבד שמגיש הפנייה הנו לקוחו של אותו חבר/מועמד ושהפנייה נובעת מפעילות החבר/המועמד כסוכן כלפי לקוחו ובחתימה על טפסי הסכמה לתהליך.
- במסגרת עבודתה ולצורך קבלת החלטה, תעיין הוועדה בטופס הפנייה, בכתב התשובה לפנייה מטעם החבר או המועמד אשר יוגש באופן כפי שייקבע בנוהל.
58. נמחק.
59. א. במקרים של אי היענותו של חבר או מועמד להחלטת הוועדה, ככל שאותו חבר / מועמד הסכים לקבל על עצמו את תנאיה מבעוד מועד, תהיה הוועדה לפניות הציבור רשאית להגיש בשמה תלונה לוועדת האתיקה של העמותה.
- ב. הוגשה פנייה בעניין סוכנות נסיעות של חבר בוועדה לפניות הציבור, או חבר הוועדה לפניות הציבור קשור במישרין או בעקיפין לפנייה, לא ישתתף חבר הוועדה האמור בבירור הפנייה והועד יהיה רשאי למנות במקומו ממלא מקום לצורך ניהול ההליך בעניינו בלבד.

## נוהל פעולת הוועדה לפניות הציבור

### מטרת הנוהל

1. להסדיר את הליכי העבודה בוועדה לפניות הציבור;
2. ליצור מנגנון שיבטיח ייעול הטיפול בתלונות צרכניות בדגש על מהירות, הוזלת עלויות וסופיות ההליך עבור הצדדים;

### תוכן הנוהל

#### 1. כללי יסוד

- א. התאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל ("ההתאחדות") היא ארגון הגג של יועצי התיירות בישראל וחברים בה כ-4,500 יועצי תיירות וכ-450 משרדי נסיעות;
- ב. הוועדה לפניות הציבור היא רשות מרשויות התאחדות כאמור בסעיף 10 לתקנון ההתאחדות;
- ג. כללי היסוד מכוחם תפעל הוועדה לפניות הציבור מנויים בסעיפים 55-59 לתקנון התאחדות משרדי הנסיעות;
- ד. סמכות הוועדה חלה על חברי התאחדות שיאשרו בכתב את הסכמתם לקיום הדיון במסגרתה;
- ה. הוועדה לא תדון בפנייה של צרכן מקום בו חבר ההתאחדות שהוא צד לפנייה לא אישר הסכמתו לכך בכתב;
- ו. הוועדה לא תדון בפנייה של צרכן שלא הוגשה לה בכתב;
- ז. אין לוועדה סמכות לדון בפנייה של צרכן שהוגשה בעניינו של יועץ תיירות ו/או משרד נסיעות אשר אינו חבר בהתאחדות.

#### 2. קבלת פנייה ופרוצדורה מקדמית

- א. התקבלה פנייה על ידי צרכן – תבדוק מזכירת הוועדה את הפרטים הבאים:
  - i. האם משרד הנסיעות / יועץ התיירות נשוא הפניה הוא חבר ההתאחדות;
  - ii. האם משרד הנסיעות / יועץ התיירות מסכים לקבל את מרות הוועדה;

ב. עם קבלת הסכמתו העקרונית של הצרכן הפונה כי החלטת הוועדה תהיה סופית, יתבקש הצרכן להעביר לוועדה עותק חתום של הצהרה לפיה הוא מסכים כי:

- i. כל מסמך שהוא מוסר לוועדה ובכלל זה, הפניה ונספחיה, יועבר גם לעיון משרד הנסיעות / יועץ התיירות לשם קבלת תגובתו;
- ii. הדיונים בוועדה לא יהיו כפופים להוראות סדרי הדין הנהוגים בבתי המשפט;
- iii. הדיונים בוועדה לא יהיו כפופים להוראות דיני הראיות הנהוגים בבתי המשפט;
- iv. לא ניתן יהיה לעשות שימוש בהסכמות לצורך פשרה או בהחלטות הוועדה בכל הליך משפטי בקשר עם הפניה;
- v. הוא מודע לכך שאין בקביעת הוועדה כדי להוות תקדים למחויבות משרד הנסיעות או כל יועץ תיירות אחר, כלפיו או כלפי כל צרכן אחר במקרים זהים או דומים;
- vi. ככל שההליך יסתיים בהסדר שהוא הביע את הסכמתו לו, יהיה כפוף ביצוע ההסדר לחתימתו על כתב ויתור וסילוק של כל טענותיו כלפי משרד הנסיעות / יועץ התיירות בקשר עם תלונתו כפי שהועברה לוועדה;
- vii. הליך הוועדה, ככל שמסתיים בהחלטה או בהסדר, הוא הליך סופי והוא מסכים להימנע מפניה לערכאות משפטיות בקשר עם אותו מקרה.

ג. עם קבלת פנייתו של הצרכן בכתב והעתק הצהרתו כמפורט לעיל, תפנה מזכירת ההתאחדות למשרד הנסיעות / יועץ התיירות נשוא הפניה, תיידע אותו על הגשת הפניה בעניינו ותבקש את הסכמתו בכתב להעביר את הסמכות לבירורה לידי הוועדה ובכלל זה כי:

- i. הוא מכיר בסמכות הוועדה מכוח התקנון שחל עליו בהיותו חבר התאחדות;
- ii. הוא מכיר בכך שהחלטת הוועדה מחייבת את החברים על סניפיהם וחברות בנות;
- iii. הוא מכיר בסמכות הוועדה לדרוש לעיין במסמכים רלוונטיים לפניה שהוגשה, לזמן את הצרכן, משרד הנסיעות / יועץ התיירות ו/או כל גורם אחר ככל שיידרש לבירור הפניה;
- iv. הדיונים בוועדה לא יהיו כפופים להוראות סדרי הדין הנהוגים בבתי המשפט;
- v. הדיונים בוועדה לא יהיו כפופים להוראות דיני הראיות הנהוגים בבתי המשפט;
- vi. כל מסמך שהוא מוסר לוועדה ובכלל זה, תשובה לפניה ונספחיה, יועבר גם לעיון הצרכן לשם קבלת תגובתו;
- vii. לא ניתן יהיה לעשות שימוש בהסכמות לצרכי פשרה או בהחלטות הוועדה בכל הליך משפטי בקשר עם הפניה;

- viii. הוא מודע לכך שאין בקביעת הוועדה כדי להוות תקדים למחוייבותו או למחוייבות כל יועץ תיירות אחר כלפי צרכן או כלפי כל צרכן אחר במקרים זהים או דומים ;
- ix. ככל שיסרב לקבל את מרות הוועדה לאחר שחתם על הרשאה ליתן לה לדון ולהחליט בפניה, תהיה הוועדה רשאית להגיש נגדו תלונה לוועדת האתיקה של העמותה ולהטיל עליו כל סנקציה שהתקנון מתיר לוועדת האתיקה להטיל על חבר שהפר את הוראות התקנון.

### 3. ניהול ההליך

- א. כאמור לעיל, עם קבלת פנייתו של הצרכן בכתב והעתק הצהרתו כמפורט לעיל, תפנה מזכירת ההתאחדות למשרד הנסיעות / יועץ התיירות, תיידע אותו על הגשת פנייה בעניינו ותעביר לו את המסמכים המנויים בס"ק 2 (א) לעיל.
- ב. הוועדה תיתן למשרד הנסיעות / יועץ התיירות שהות של 10 ימי עבודה להגיב לפנייה ולצרף אליה כל אסמכתא רלוונטית ובכלל זה – מסמכים, הקלטות, צילומים ותצהירים רלוונטיים.
- ג. הוועדה רשאית להאריך את השהות שתינתן למשרד הנסיעות / יועץ התיירות כדי להגיב על הפניה, בהתאם לבקשותיו וצרכיו.
- ד. ראתה הוועדה כי משרד הנסיעות / יועץ התיירות לא הגיש עמדתו בתוך 30 ימי עבודה מהמועד בו הועברה לו הפניה להתייחסותו :
- i. תיידע הוועדה את המנכ"לית ויוצא למשרד הנסיעות / יועץ התיירות מכתב התראה לקבלת תשובתו בהקדם – המכתב יציין כי בהיעדר תגובה, תהיה רשאית הוועדה לקבל החלטה על סמך הפניה בלבד ;
- ii. תיידע הוועדה את הצרכן על עיכוב בבדיקה.
- ה. הגיש משרד הנסיעות / יועץ התיירות את תגובתו לפניית הלקוח, תעביר הוועדה את התגובה על נספחיה לצרכן לשם קבלת התייחסותו ותתן לו שהות של 14 ימי עבודה להגיב בקצרה ובכתב (ועל פני לא יותר משני עמודים).
- ו. הוועדה רשאית להאריך את השהות שתינתן לצרכן כדי להגיב על עמדת משרד הנסיעות / יועץ התיירות, בהתאם לבקשותיו וצרכיו.
- ז. ראתה הוועדה כי הצרכן לא הגיש עמדתו בתוך 30 ימי עבודה מהמועד בו הועברה לו עמדת משרד הנסיעות / יועץ התיירות להתייחסותו :
- i. תיידע הוועדה את המנכ"לית ויוצא לצרכן מכתב התראה לקבלת תשובתו בהקדם – המכתב יציין כי בהיעדר תגובה תהיה הוועדה רשאית לקבל החלטתה על סמך המסמכים שהוגשו לה עד מועד ההארכה האחרון ;
- ח. הוועדה רשאית לזמן את הצרכן ואת למשרד הנסיעות / יועץ התיירות, ביחד או לחוד (לפי שיקול דעתה), טרם קבלת החלטה בפניה.

- ט. עורכי דינם של הצדדים לא יהיו רשאים לקחת חלק בדיון, אלא אם התקבל אישור מראש ובכתב של הוועדה, מסיבות שיירשמו.
- י. ככל שיעלה הצורך, הוועדה תהיה רשאית לצרף לדיון את מנכ"לית ההתאחדות ו/או את היועצת המשפטית ו/או את רואת החשבון.
- יא. הוועדה תנהל בדיונים פרוטוקול שיישמר במשרדי ההתאחדות.

#### 4. קבלת החלטה וביצוע

- א. החלטת הוועדה תתקבל לאחר שמיעת שני הצדדים בעל פה או בכתב (כפוף לאמור בסעיף 3 לעיל מקום בו אחד הצדדים בחר להימנע מתגובה).
- ב. החלטת הוועדה תתקבל החלטה ברוב קולות.
- ג. היו קולות הוועדה שקולים – תביא הוועדה את הסוגיה להכרעת הוועד בישיבת הוועד הראשונה שתתקיים לאחר הישיבה האחרונה של הוועדה בקשר עם הפניה. בדיון ובהחלטה לא ייקחו חלק חברי וועד שמתקיים לגביהם חשש של ניגוד עניינים.
- ד. החלטת הוועדה תישלח בכתב לצרכן ולמשרד הנסיעות / יועץ התיירות.
- ה. קיבלה הוועדה החלטה בפניה - תוודא מזכירת ההתאחדות כי הצרכן העביר לידיה כתב ויתור וסילוק של כל טענותיו כלפי משרד הנסיעות / יועץ התיירות בקשר עם פנייתו כפי שהועברה לוועדה, כתנאי ליישום ההחלטה.
- ו. העתק החלטת הוועדה יתויק במשרדי ההתאחדות וככל שמנכ"לית ההתאחדות תראה לנכון, יידון בוועד.
- ז. אם תפורסם החלטת הוועדה בקרב הסוכנים, לא יוזכרו בה שמות הצדדים לפניה או פרטים שיש בהם כדי לזהותם.
- ח. קבעה הוועדה כי משרד הנסיעות / יועץ התיירות חב בפיצוי הצרכן – תורה הוועדה למשרד הנסיעות / יועץ התיירות להעביר את הפיצוי ישירות לצרכן בתוך 14 ימי עבודה שליחת החלטה לצדדים.
- ט. הוועדה רשאית להאריך את השהות שתינתן למשרד הנסיעות / יועץ התיירות להעביר את הפיצוי לצרכן, בהתאם לבקשותיו וצרכיו.
- י. ראתה הוועדה כי משרד הנסיעות / יועץ התיירות לא העביר את הפיצוי לצרכן בתוך 30 ימי עבודה מהמועד בו נשלחה אליו החלטת הוועדה:
  - i. תיידע הוועדה את המנכ"לית ויוצא למשרד הנסיעות / יועץ התיירות מכתב התראה המסביר כי במידה ולא יועבר הפיצוי בהקדם, תהיה הוועדה רשאית להגיש עליו תלונה רשמית לוועדת האתיקה של ההתאחדות.
- יא. ראתה הוועדה כי למשרד הנסיעות / יועץ התיירות לא העביר את הפיצוי לצרכן בתוך 14 ימי עבודה מהמועד בו נשלח לו מכתב התראה כמפורט בס"ק (י) לעיל:
  - i. תיידע הוועדה את המנכ"לית;

- ii. תמליץ הוועדה לוועד ההתאחדות לפצות את הצרכן מכספי ההתאחדות – במקרה זה, יועבר עותק ההחלטה למנהלת מחלקת הנה"ח של ההתאחדות לביצועו ותיוקו;
- iii. תגיש הוועדה תלונה רשמית על התנהגות משרד הנסיעות / יועץ התיירות לוועדת האתיקה של ההתאחדות, במסגרתה תדרוש, בין היתר, שיפוי ההתאחדות בגין כל סכום שהוצא לשם פיצוי הצרכן בהתאם להחלטת וועדת האתיקה.
- iv. אין בדרישה הנ"ל כדי לגרוע מסנקציות נוספות שרשאית הוועדה לבקש ורשאית וועדת האתיקה של ההתאחדות להטיל על משרד הנסיעות / יועץ התיירות בנסיבות הנזכרות לעיל.
- v. היה משרד הנסיעות / יועץ התיירות חבר וועד ההתאחדות או חבר באילו ממוסדותיה – תושעה חברותו ממוסדות כאמור על סיום הבירור בעניינו בוועדת האתיקה או עם תשלום הפיצוי לצרכן, לפי המוקדם.

## טופס פניית לקוח

לכבוד

[שם]

[כתובת]

שלום רב,

### הנדון: פנייתך לוועדה לפניות הציבור של התאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל

קיבלנו בתודה את פנייתך מיום \_\_\_\_\_ . טרם הטיפול בפנייתך, נבקשך לעיין בנהלי עבודת הוועדה ולאשר בחתימתך כי אתה מודע לתנאים כאמור ומקבל אותם. את הטופס החתום יש לשלוח למשרדי ההתאחדות בדוא"ל [mazkirut@ittaa.org.il](mailto:mazkirut@ittaa.org.il) או לפקס שמספרו 03-6299476.

ככל שהתנאים המפורטים להלן אינם מקובלים עליך, תהיה רשאי למשוך את פנייתך ולהגישה לכל גוף אחר, לרבות ערכאה שיפוטית, לשם המשך טיפול בה. במקרה זה, תראה הוועדה את פנייתך כמבוטלת ולא תידרש אליה.

הטיפול בפנייה עלול לקחת מספר שבועות. אנו מודים לך מראש על סבלנותך.

### הסבר כללי:

התאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בע"מ היא עמותה המשמשת כארגון הגג של כ-450 משרדי תיירות וכ-4,500 יועצי תיירות. החברות בהתאחדות היא וולונטרית ומי שמבקש להצטרף אליה, מקבל על עצמו את תקנון העמותה, הכולל, בין היתר, הוראות בקשר עם הוועדה לפניות הציבור.

הוועדה לפניות הציבור נועדה לאפשר לצרכנים המבקשים להלין על שירות שקיבלו ממשרד נסיעות ו/או יועץ תיירות, פלטפורמה תחליפית לפניה לבית המשפט. הפניה לוועדה אינה כרוכה בתשלום או אגרה והוועדה עושה כל מאמץ לברר את פניית הצרכן במהירות האפשרית. כפי שמוסבר להלן, עם הגשת הפניה על ידי הצרכן, מופנית הפניה על נספחיה למשרד הנסיעות לשם קבלת תגובתו המהירה. משרד הנסיעות רשאי להחליט כי אינו מסמיך את ועדה לדון בפניית הצרכן. במקרה זה, רשאי הצרכן למשוך את תלונתו ולהגישה במפני כל גוף אחר, לרבות, כתביעה בבית המשפט.

עם קבלת הסמכת משרד הנסיעות לדון בפניה ותגובתו לגופו של עניין, ניתנת אפשרות לצרכן להגיב בכתב על המענה שהתקבל ממשרד הנסיעות ומיד לאחר מכן מתכנסת הוועדה לדיון. הוועדה עשויה להגיע להחלטה לטובת מי מהצדדים או להציע לצדדים מתווה פשרה. כל שמתווה הפשרה מוסכם



על הצדדים או לחילופין, ככל שהועדה הגיעה להחלטה לטובת מי מהם, חותמים הצדדים על התחייבות בכתב, כי בזה מיצו את תביעותיהם.

**נדגיש כי ההתאחדות אינה צד לפנייה ולא מתקיימת כל יריבות מסחרית ו/או משפטית בינה לבין הצרכן.**

### להלן סדרי עבודת הוועדה :

1. כל מסמך שתמסור לוועדה במסגרת פנייתך שהוא ובכלל זה, הפניה ונספחיה, יועבר לעיון משרד הנסיעות / יועץ התיירות נשוא הפניה, לשם קבלת תגובתו ;
2. הדיונים בוועדה לא יהיו כפופים להוראות סדרי הדין הנהוגים בבתי המשפט ;
3. הדיונים בוועדה לא יהיו כפופים להוראות דיני הראיות הנהוגים בבתי המשפט ;
4. לא ניתן יהיה לעשות שימוש בהסכמות לצורך פשרה או בהחלטות או בקביעות הוועדה בכל הליך משפטי בקשר עם הפניה ;
5. אין בקביעת הוועדה כדי להוות תקדים למחויבות משרד הנסיעות או כל יועץ תיירות אחר, כלפיך או כלפי כל צרכן אחר במקרים זהים או דומים ;
6. ככל שההליך נשוא פנייתך יסתיים בהסדר מוסכם בינך לבין משרד הנסיעות / יועץ התיירות, יהיה ביצוע ההסדר כפוף לחתימתך על כתב ויתור וסילוק של כל טענותיך כלפי משרד הנסיעות / יועץ התיירות בקשר עם פנייתך כפי שהועברה לוועדה.
7. ככל שההליך נשוא פנייתך יסתיים בהחלטה לטובתך, יהיה ביצועה כפוף לחתימתך על כתב ויתור וסילוק של כל טענותיך כלפי משרד הנסיעות / יועץ התיירות בקשר עם פנייתך כפי שהועברה לוועדה.

אני החתום מטה, \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, מצהיר  
בזה כי אני נהלי עבודת הוועדה לפניית הציבור של התאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות  
בישראל הובאו לידיעתי וכי אני מסמיך את הוועדה לדון ולקבל החלטה, בהתאם לנהלים  
האמורים, בתלונה נשוא פנייתי לוועדה וככל שההליך יסתיים בהחלטת הוועדה או בהסכם  
פשרה, אני מוותר על כל תביעה ו/או דרישה ממשרד הנסיעות הנילון.

ולראיה באתי על החתום :

חתימה

שם מלא

תאריך

## טופס פנייה – משרד נסיעות

לכבוד

[שם, תפקיד]

[משרד נסיעות]

[כתובת]

שלום רב,

### הנדון: פנייה שהוגשה על ידי לקוח משרדך לוועדה לפניית הציבור של התאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל

- א. ביום \_\_\_\_\_ התקבלה במשרדי ההתאחדות בקשה מלקוח/ה של משרדך, מר / גברת \_\_\_\_\_ כי הוועדה לפניית הציבור תדון בטענותיו/ה בקשר עם שירות תיירות שנרכש ממשרדך ביום \_\_\_\_\_.
- פרטי הבקשה מצורפים כנספח לפנייה זו.
- ב. מר / גברת \_\_\_\_\_, אישר/ה בחתימתו/ה כי הוא מסמיך את הוועדה לפניית הציבור לדון בבקשה, לקבל החלטה בה או, לחילופין, לקדם הסכם פשרה בין הצדדים לה.
- ג. כפי שמצוין בסדרי עבודת הוועדה המצורף לעיונך, מטרת הוועדה היא לאיין את הצורך בהליך משפטי ולהציע חלופה לתביעת משרד הנסיעות ו/או יועץ התיירות, על ידי הלקוח.
- ד. טרם הטיפול בבקשה, נבקשך לעיין בנהלי עבודת הוועדה ולאשר בחתימתך כי אתה מודע לתנאים כאמור ומקבל אותם.
- ה. ככל שהתנאים המפורטים להלן אינם מקובלים עליך, נבקש את מר / גברת \_\_\_\_\_ למשוך את הבקשה והוא/היא יהיה/תהיה רשאי להגישה לכל גוף אחר, לרבות ערכאה שיפוטית, לשם המשך טיפול בה.
- ו. ככל שהתנאים המפורטים להלן ובנוהל הוועדה המצ"ב, נבקשך להשיב למזכירות ההתאחדות את הטופס החתום לדוא"ל [mazkirut@ittaa.org.il](mailto:mazkirut@ittaa.org.il) או לפקס שמספרו 03-6299476.

אני החתום מטה, \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, ממשרד \_\_\_\_\_ נסיעות \_\_\_\_\_, מצהיר בזה כי:

- אני מכיר בסמכות הוועדה מכוח התקנון שחל עלי בהיותי חבר התאחדות;
- אני מכיר בכך שהחלטת הוועדה מחייבת את החברים על סניפיהם;

3. אני מכיר בסמכות הוועדה לדרוש לעיין במסמכים רלוונטיים לפניית הצרכן שהוגשה, לזמן אותי או מי מעובדי משרדי, את המבקש, או כל גורם אחר, ככל שיידרש לבירור הבקשה;
4. אני מודע לכך שהדיונים בוועדה לא יהיו כפופים להוראות סדרי הדין הנהוגים בבתי המשפט;
5. אני מודע לכך שהדיונים בוועדה לא יהיו כפופים להוראות דיני הראיות הנהוגים בבתי המשפט;
6. אני מאשר כי כל מסמך שאמסור לוועדה בקשר עם הבקשה ובכלל זה, תשובה לבקשה ונספחיה, יועבר גם לעיון המבקש לשם קבלת תגובתו;
7. אני מודע לכך שלא ניתן יהיה לעשות שימוש בהסכמות לצרכי פשרה או בהחלטות הוועדה או בקביעותיה בכל הליך משפטי בקשר עם הבקשה;
8. אני מודע לכך שאין בקביעת הוועדה כדי להוות תקדים למחויבותי או למחויבות משרדי או למחויבות כל יועץ תיירות אחר כלפי המבקש או כלפי כל צרכן אחר במקרים זהים או דומים;
9. אני מודע לכך כי ככל שאסרב לקבל את מרות הוועדה ובכלל זה את החלטותיה, לאחר שחתמתי על הרשאה זו, תהיה הוועדה רשאית להגיש נגדי תלונה לוועדת האתיקה של העמותה ולהטיל עלי כל סנקציה שהתקנון מתיר לוועדת האתיקה להטיל על חבר שהפר את הוראות התקנון.

ולראיה באתי על החתום:

חתימה

שם מלא + תפקיד

תאריך