



לקוחות יקרים,

אנחנו יחד אתכם עוברים את אחת התקופות המאתגרות והקשות ביותר הן ברמה האישית והן ברמה המקצועית. לפני כחודש וחצי, באמצע פברואר, ענף התיירות היה הראשון לספוג את תוצאות הקורונה, גם כעת זהו הענף שנפגע בצורה הדרמטית ביותר. העולם הולך ונסגר, טיסות מתבטלות, שדות תעופה נסגרים ומדינות שלמות בהסגר מוחלט. מעשרות אלפי לקוחותינו נמנעה היכולת לטוס בעוד שאנו עוסקים להחזיר ארצה אלפי לקוחותינו. סגירת המרחב האווירי של ישראל גרמה לכך שרבים מלקוחותינו מבקשים לבטל או לשנות את הזמנותיהם. במקביל כולנו נמצאים תחת הנחיות משרד הבריאות המחייבות את כלל העסקים ואותנו לעבודה במתכונת מצומצמת, וכן המשבר הכלכלי שחייב אותנו להוציא את מרבית עובדינו לחל"ת-תחת מציאות זו, המחמירה מיום ליום, אנו עושים כל מאמץ להמשיך לתת לכם את המענה המקצועי והאנושי הטוב ביותר וזאת למרות התנאים הבלתי אפשריים. התקופה הזו מאתגרת במיוחד; מלבד הקשיים הרגילים, מטריד אותנו כאנשי שירות בלב ובנשמה, שלא מתאפשר לנו לתת לכם את השירות הטוב בו אנו מורגלים ומחויבים לו. למרות התסכול אנו מתחייבים להמשיך לעשות את הטוב ביותר האפשרי, ולחזור לכל אחת ואחד מכם. אנו מקווים שתגלו הבנה, ותעזרו לנו לתת לכם את השירות הטוב והמקצועי ביותר בזמנים מורכבים אלו.

אנו מאמינים ומקווים שהמידע המצורף יועיל, ירגיע וייתן מעט ביטחון בתקופה סוערת זו. בתאריך ה- 25/2/2020 ביטל משרד החינוך את סבב החורף לפולין, בגלל התפרצות מגיפת הקורונה. לכן לצערנו לא יכולנו לבצע פעילות חשובה זו אליה נרשמם. מיד אם קבלת הודעת הביטול פעלנו מול חברות התעופה והספקים השונים בפולין על מנת לקבל את כספכם חזרה. בשל הנסיבות ולמרות הניסיונות הרבים שלנו, לא הצלחנו עד כה, להשיב ו/או לקבל חזרה את מרבית הכספים. למרות הנ"ל החלטנו היא לזכות אתכם, לפני משורת הדין, על פי טבלת הביטול שהנפיק משרד החינוך. חשוב להדגיש שטבלה זו אינה מתאימה למציאות של ביטול כלל המשלחות, ואינה מפצה אותנו על הנזקים הרבים הנגרמים לנו כתוצאה מהמצב.

אנו מאמינים שבמקרה זה על משרד החינוך לתת מענה לביטול ונזקים הכספיים הנגרמים מהמצב. לא הורי התלמידים/ות לא חברות הנסיעות, גם לא חברות התעופה והספקים השונים, אחראים למצב ולכן לא הם צריכים לשאת בעלויות הביטול. פנינו למשרד החינוך בנושא ולצערנו לא נענינו עד כה. אנו פועלים להתחיל במלאכת הזיכויים בהקדם האפשרי, חשוב לחזור ולהבהיר שאנו פועלים במציאות מיוחדת, מרבית עובדנו בחל"ת, והגופים מולם אנו פועלים חברות האשראי והבנקים פועלים גם הם בכוח אדם חסר. לכן יש להתאזר בסבלנות וסובלנות – כולם יזוכו זה ייקח זמן. אנו עומדים בקשר מול מנהלי ומוסדות ומול אחראי המשלחות לכל שאלה ו/או בעיה.



הלקוחות עומדים בראש סדר העדיפויות שלנו, תמיד ובמיוחד בימים אלו. אנו נחשים לעשות כל שנדרש, על מנת שהתמורה ששילמתם לנו תוחזר לכם. אנו מתפללים לשלומכם ובריאותכם, ומחכים לרגע בו נחזור לשגרה נוכל לחדש פעילות חינוכית חשובה זו.

חג אביב שמח
צוות דיזנהאוז.