

דמי שירות בחופשת שיט ? חובה או מחווה ?

Posted on 8 באוגוסט 2018 by עוזי בכר



כל מה שרציתם לדעת ולא העזתם לשאול על טיפים בקרוזים

Categories: טיפים, ראשי

Tag: דמי שירות בחופשת שיט, gratuities, טיפים בחופשת שיט

דמי שירות בחופשת שיט ? אחת השאלות החוזרות ועולות בכל דיון בנושא קרוזים עם תשובות רבות, מגוונות ומאוד מבלבלות. כמה צריכים לשלם ולמי ? בואו נעשה קצת סדר.

התובנה האישית שלי בסוגיה היא חד משמעית ? חובה מוסרית להעניק דמי שירות (טיפים) בקרוזים מבלי לדון עדיין אם זו חובה או מחווה. אם יש מקום בו תקבלו שירות מכל הלב עם חיוך רחב הוא בחופשת שיט ואם תחשבו מדוע קרוזים הפכו לטרנד בקרב נוסעים כה רבים מסביב לגלובוס אז שירות הוא אחת הסיבות.

לא פעם בסיום סיור באנייה, השקה או חופשת שיט בהם אני נוהג לשוחח עם אנשי הצוות, השאלה שעולה היא מדוע דנים בנושא הזה שוב ושוב. המסקנה היא ברורה, רק לא לצאת פראירים ולא רק בקרב "העם הנבחר". גם אם הצוות לבוש בחליפות מהודרות מדובר בעובדים קשי יום שהטיפים מהווים חלק בלתי נפרד ולא מבוטל ממשכורתם ופרנסתם.

רוב חברות השיט מחייבות את הנוסעים בדמי שירות (**gratuities**) בין 12 ל-15 דולר ליום לאדם, סכום שהלך וגדל

בשנים האחרונות. בד"כ סכום הטיפ העומד על כ-13\$ מחולק כדלקמן: 4\$ לעובדי משק הבית, 6.5\$ לצוות חדר האוכל ו- 2.5\$ לשירותים חילופיים.



אנשי צוות אנייה מתוכננים לחגיגות חג המולד. קשה לסרב להם לדמי שירות. צילום עוזי בכר
אף על פי שתשלום דמי השירות נראה חובה וטרם גיבשתם דעה נחרצת בנושא, הנה לפניכם מספר נקודות חשובות:

האם טיפים הם חובה והאם ניתן לשלם במזומן ?

מבחינה טכנית התשובה היא שלילית. בחברות הקרוזים הגדולות כמו רויאל קריביאן, נורוויג'ין קרוז ליין וקרניבל קרוז ליין תשלום דמי השירות נגבה באופן אוטומטי בסיום החופשה ומופיע בפירוט דף החשבון שלכם. ניתן גם לשלם מראש על פי בקשת הלקוח אם כי כיום זה פחות מקובל. מכוון שלא מדובר בחובה הנוסעים זכאים לבטל או להקטין את התשלום בתאום עם חברת השיט. לעיתים תתבקשו לשוחח עם אחד המנהלים, למלא טפסים או לשלוח פנייה לשירות לקוחות.

חברות השיט טוענות וצודקות כי הכסף מחולק בין צוות העובדים באנייה ובא להבטיח שירות טוב יותר. השכר של צוות האנייה בנוי משכר בסיס ותמריצים, שדמי השירות שלכם הם חלק ממנו. הטיפים מתחלקים בין העובדים, כולל אלו שאין להם קשר ישיר עם הנוסעים במהלך ההפלגה. הרי נהוג לשלם תשר לנותני שירות בכלל אז מדוע גם לא במקרה הזה, שואלים בחברות השיט.

בחברות השיט היוקרתיות כמו **סילברסי, קריסטל, סיבורן, ריג'נט סבן סין** ואחרות דמי השירות כלולים במחיר והם חובה. במקרה הזה יחס מספר אנשי הצוות לנוסעים יכול להיות לעיתים כמעט אחד לאחד, השירות הוא בסגנון הכל כלול ובאטלר צמוד הופך לדבר שבשגרה.

בעבר, מעטפות הטיפים המתינו בקבינות בלילה האחרון להפלגה, בתקווה ששוברי דמי השירות ששולמו מראש או כסף מזומן לבחירת הנוסעים יעשו את דרכם למעטפות. במקרה הזה רק חלק מאנשי צוות זכו לתשר בעוד אחרים לא. זו הסיבה מדוע בוחרים כיום לחייב באופן אוטומטי את קהל הלקוחות. האורחים יכולים ברוב המקרים לבחור כמובן לשלם במזומן בדלפק השירות או להעניק טיפים נוספים לאנשי הצוות איתם היו בקשר ישיר במהלך ההפלגה. מחווה שאצלי הפכה למסורת.



לקוח שבע רצון נוסף שהחליט לשלם דמי שירות. צילום עוזי בכר
רויאל קריביאן (Royal Caribbean)

התשלום נגבה באופן אוטומטי, \$14.5 לאדם ליום בקבינות רגילות או \$17.5 לאדם ליום בסוויטות. הטיפים חלים על כל האורחים ללא הבדלי גיל ומטרתם לתגמל את כל צוות העובדים. נוסעים ששילמו מראש לא יראו את התשלום בדף החיוב הסופי.

במידה ואחד הנוסעים חויב ולא שבע רצון מהשירות הוא מוזמן לדלפק שירות לקוחות שם הוא רשאי לבקש להפחית את הסכום.

בנוסף, תחויבו ב- 18% תוספת על שירותי ספא, משקאות בטרקלינים ומיני בר, שאינם כלולים במחיר.

נורווגיין קרוז ליין (Norwegian Cruise Line)

בחברת NCL תחויבו באופן אוטומטי על סכום של \$14.5 לאדם (מגיל 3) ליום ו-\$17.5 בסוויטות ובקומת ה-Haven, למעט באניות Norwegian Sky ו-Norwegian Sun (הפלגות בנות 3-5 לילות היוצאות מפורט קנברל, הכל כלול: \$19.95 לאדם בקבינה רגילה ו-\$22.99 ליום בסוויטות) גם ב-Norwegian Joy לא תחויבו על טיפים.

ניתן לבצע תשלום מראש. אם עדיין לא ביצעתם את התשלום הסופי, דמי השירות יכללו בסכום התשלום האחרון שלכם. אם התשלום הסופי כבר בוצע, תשלום מלא ייגבה בזמן שדמי השירות יתווספו. ניתן להוסיף בכל שלב, עד 24 שעות לפני ההפלגה.

במקרה של ביטול השיט יוחזר הכסף ששולם במלואו. ניתן לשנות את דמי השירות רק במקרה בו בעיה שנוצרה במהלך השיט ודווחה לצוות, לא טופלה לשביעות רצון הנוסע.



נהנים בחופשת השיט ומה עם דמי שירות ? צילום עוזי בכר

סלבריטי קרוזס (Celebrity Cruises)

התשלום מתבצע באופן אוטומטי בעלות של 14.5\$ לאדם ליום עבור קבינות פנימיות, חלונות ומרפסות. 15\$ לקבינות קונסיירז' קלאס ו-AquaClass ולאורחים בסוויטות 18\$. 18% מתווספים אוטומטית למשקאות ו- 15% לטיפולי יופי.

קרניבל קרוז (Carnival Cruise Lines)

12.95\$ לאדם ליום יחויב באופן אוטומטי במקרה של חדר סטנדרטי ו-13.95\$ בסוויטות. התשלום לא חל על ילדים מתחת לגיל שנתיים. קיימת תוספת של 15% על שירות "שולחן שף" או משקאות בבר.

במקרה של אי שביעות רצון הנוסעים מתבקשים לפנות לדלפק שירות לקוחות, שם הנושא יטופל מול צוות האנייה.

קוסטה קרוז (Costa Cruises)

התשלום מתבצע באופן אוטומטי ומשתנה בהתאם ליעדים: באירופה, דובאי, הים האדום, האוקיינוס ההודי ובאיים הקריביים היוצאים מנמלים שאינם בארה"ב התשלום עומד על 10 אירו לאדם ליום (מתחת לגיל 4 לא מחויב בתשלום ומגיל 4 עד 14 התשלום הוא 50%)

עבור הפלגות לאיים הקאריביים היוצאות מנמלי ארה"ב והפלגות למזרח הרחוק, התשלום הוא כ-13.5\$ לאדם ליום ולאורחי הסוויטות 16.5\$ לאדם ליום הפלגה. ילדים מתחת לגיל 4 פטורים מתשלום.

בהפלגות טרנסאטלנטיות התשלום עומד על 12.5 יורו לאדם ליום.



רק עבור החיך מגיע להם דמי שירות. צילום עוזי בכר
דיסני קרוז ליין (Disney Cruise Line)

בחברת דיסני קרוז ליין תשלמו 12\$ לאדם (ילד ומבוגר) ליום. ניתן לשלם מראש עד 3 ימים לפני ההפלגה. ישנה תוספת של 18% עבור ספא ו-15% עבור שירותי בר.

הולנד אמריקה ליין (Holland America Line)

בחברת הולנד אמריקה ליין התשלום הוא בשיעור של 13.5\$ לאדם (מבוגר וילד) ליום בקבינות רגילות ו-15\$ לאדם ליום בסוויטות. תוספת של 15% ברכישת משקאות בבר.

פרינסס קרוזס (Princess Cruises)

בפרינסס הנוסעים משלמים 13.5\$ ליום לאדם (מבוגר וילד). נוסעים המתארחים במיני סוויטות וקלאב קלאס יחויבו ב-14.5\$ לאדם ליום ובסוויטות 15.5\$. ניתן לשלם מראש עד 6 ימים לפני תחילת השיט. 15% יחויבו בשתיית משקאות וטיפול ספא.

* המחירים הנקובים בכתבה נכונים לתאריך פרסום הכתבה בלבד. מומלץ לבדוק שנית לפני היציאה לחופשה אם לא חלו שינויים.

ברוכים המצטרפים לקבוצת הפייסבוק "[קרוז חלום של הפלגה](#)" הייחודית בעולם הקרוזים

.There are no comments yet