



יעל פרידמן – משרד עורכי דין

Yael freedman - LawOffice

15th yad harutsim St. jerusalem

Tel: 077-2170088 טל:
Fax: 077-4703819 פקס:

רח' יד הרוצים 15, תלפיות
ירושלים,

דוא"ל: yaelfree3@gmail.com Email:

בס"ד

16.12.18
בפקס: 03-7602233
ובדואר רשום

לכבוד:
מחלקת שירות לקוחות
אל על נתיבי אוויר בע"מ
ת.ד. 41
נתבי"ג 70100

א.ג.נ.,

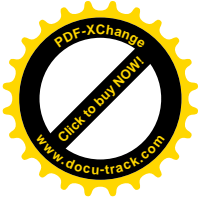
הנדון: יהונתן עמוס ת.ז. 201338134
טיסת ישראל - לוס אנג'לס - מספר טיסה 005 מיום 24.10.18
וטיסת ניו יורק - תל אביב - מספר טיסה 002 מיום 8.11.18

מרשי שבנדון מילא ידדי לפנות אליכם וכדלהלן:

1. מרשי נמנה עם קבוצת הנוסע המתמיד של חברתכם והיה בין יושבי הטיסה אשר פרטיה פורטו לעיל.
2. התנהלות צוות הטיסה כלפי מרשי, לא זו בלבד שגובלת בהתעמרות לשמה אלא שזו עולה לכדי חוסר תום לב אשר גרם למרשי עלבון ועוגמת נפש אשר מפורטים כאן בקליפת האגוז.
3. צוות האוויר הפגין זלזול בנוסע אשר מלבד היותו לקוח מן השורה זה נמנה עם הלקוחות הקבועים של החברה וההתייחסות השערורייתית כלפיו אמורה לשמש כנורת אזהרה ובסיס לבדיקה מעמיקה של התנהלות צוות האוויר כלפי לקוחות חברה.
4. במהלך שנים נוהגת קהילת חב"ד בכלל ומרשי בפרט, לתעדף נסיעות לחו"ל עם חברת הבית של מדינת ישראל ואלו חשים כי כבודם נרמס בשערי העיר וככול שחברתכם לא תספק הסבר מניח את הדעת אשר ילווה בפיצוי הגון, ישקול רב הקהילה להורות על הפסקת ההתקשרות עם חברתכם.
5. לא יעלה על הדעת כי נציגי הקהילה אשר בוחרת לשכור את שירותכם באופן קבוע וממניעים אידיאולוגיים, יזכו לקבל יחס שכזה וכדי ביזיון וקצף.
6. על מנת לסבר את האוזן תפורט התנהלות צוות האוויר בקציר האומר:

א. מרשי נתבקש להחליף מושב משיקולים שונים וע"כ אין בפינו טרזניה, שכן כפי האמור במכתביכם מיום 28.11.18 ומיום 4.12.18 אין באחריות צוות הטיסה "למיין" את באי הטיסה לפי גודלם ונפחם.

ב. ברם, לא יעלה על הדעת כי מרשי ישובץ בעל כורחו במושב צר מהרגיל, ללא מקום מספק להניח את רגליו ויאלץ להידחס משל היה הוא חפץ במקום צר מלהכילו. פשוטו כמשמעו! בתום הטיסה מרשי סבל מכאבים עזים בגבו ורגליו.



ג. על צוות האוויר חלה החובה לבחון את האופציה המיטבית ע"מ להושיב את מרשי במושב התואם את מידותיו, לכל הפחות כפי המושב אשר שוריין עבורו ותחת זאת בחר לקבוע עובדה אשר גרמה למרשי להידחס במושב שאינו מותאם למידותיו במהלך כל שעות הטיסה.

ד. מרשי הזמין מנת אוכל מהדרין ולהפתעתו, בעת חלוקת המזון כל שהיה בפיה של דיילת האוויר לומר היא כי אין בידיה להציע למרשי את אשר הוזמן. סתמה ולא פירשה!! סופק למישהו אחר וזהו!

ה. עסקינן בשערורייה אם לא למעלה מכך, שכן המדובר בטיסה בת 15 שעות!!! עליה מרשי שילם טבין ותקילין ממיטב כספו וחברתכם התחייבה לספק מזון בכשרות מהודרת ותחת זאת הותירה את מרשי ללא מזון וחמור מכך, ללא כל נכונות לסייע בעדו תוך הפגנת אטימות מוחצנת.

ו. עוד בטרם העיסוק בהפרת ההתחייבות כלפי מרשי, חברתכם נדרשת בזאת לערוך בדיקת בית: כיצד זה מערכת הבקרה כשלה ונוסע אמור לצום במהלך טיסה בת 15 שעות?

ז. אין בידי לתאר את הרגשתו של מרשי בשעה בה צוות האוויר מציע לו שאריות של מנה/ מנת מהדרין פתוח... ולעניין זה ייאמר כי חברתכם לקתה שוב ובאופן חמור, שכן, הוראת הכשרות מחייבות כי המנה תוגש כאשר היא סגורה הרמטית כתנאי לכשרותה!

ח. בשובו של מרשי מחו"ל בעת בה חולקה ארוחת הבוקר, חטף מרשי תרדמה קלה כדרך הנוסעים בטיסות ארוכות ומייגעות מעין זו.

ט. לא זו בלבד שדיילת האוויר לא טרחה להותיר את ארוחת הבוקר במגש המיועד לכך בסמוך למושב, אלא שכאשר התעורר מרשי עוד בטרם סיים צוות האוויר את חלוקת הארוחה ליתר הנוסעים, ביקש הלה מדיילת האוויר את הארוחה ונענה כי הדבר אינו אפשרי כלל!! שכן המנות מצויות בקומה השנייה של המטוס ואין בידיה לענות לבקשתו.

י. ברי לכל תינוק של בית רבן, כי דיילת האוויר יכלה בנקל לדאוג למרשי לארוחת הבוקר ולמצער, בפנינו התנהלות עצלה של צוות האוויר ורמת שירות מן הגרועים שבהם וזאת עוד בטרם העיסוק בנזקים אשר נגרמו למרשי שנאלץ, הלכה למעשה לצום שעות רבות ולשנות סדרי בראשית בשעות בהן זה היה אמור ליטול תרופות חיוניות.

יא. אף העובדה כי צג הצפייה של מרשי (המסך האישי) לא פעל במהלך הטיסה ולמרשי כלל לא הוצעו אמצעים אחרים כגון מסך נייד המחולק בטיסות במצבים מעין אלו, מחזקת את התחושה כי צוות הטיסה חטא בחטא היוהרה והזלזול המופגן כלפי מרשי באופן קיצוני וכעור.

7. מרשי הינו לקוח תם לב, נוסע מתמיד בחברתכם אשר נאלץ לחוות טיסה שהותירה בליבו ובליבם של חברי הקהילה תחושה קשה של עלבון מצורת ההתייחסות ומתן השירות.

8. כאמור, במהלך השנים חברתכם מתועדפת ע"י קהילת חב"ד דרך קבע והמצופה מכס הוא לרמת שירות נאותה כפי שחרטתם על דגלכם, לה אין זכר בחווייה הקשה אשר חווה מרשי.

9. בטרם ישקלו חברי הקהילה בכלל את המשך דרכם ומרשי בפרט את התנהלותו המשפטית והארגונית מול חברתכם, ניתנת לכם האפשרות להשיב על האמור ביריעה זו ולהציע למרשי את שזכאי הוא לו עפ"י חוק לאמור, השבת דמי הכרטיס של טיסה זו ובדיקה מעמיקה של המחדלים הרבים שהיו מנת חלקו.

10. על התייחסותכם אקדים תודה.

בכבוד רב ובברכה

יעל פלידמן, עו"ד