

מדיניות ביטול עסקה עם צרכן בהתאם לחוק הגנת הצרכן

חוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1891 ("חוק הגנת הצרכן" או "החוק") (מקנה לצרכן) כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן. זכות ביטול לגבי סוגי עסקאות מוגדרים, וזאת במועדים ובתנאים הקבועים בחוק ובתקנות מכוחו. כללי הביטול המלאים נמצאים בחוק הגנת הצרכן והם המחייבים לצורך התמצאות במדיניות זו (החלה עליך רק אם הנך צרכן), אלא בדוק קודם כל באיזה אופן בוצעה העסקה (עסקת מכר מרחוק, עסקת רוכלות או עסקה בנקודת מכירה), ולאחר מכן בדוק מהו סוג העסקה (לדוגמא: עסקת רכישת טובין, עסקת למתן שירות מתמשך או עסקה למתן שירות שאינו מתמשך)

ביטול עסקת מכר מרחוק:

האמור בסעיף זה יחול במקרה בו ההתקשרות בוצעה בנסיבות בהן לפי חוק הגנת הצרכן מדובר ב"עסקת מכר מרחוק":

עסקת טובין – אם הזמנת מאתנו טובין בלתי פסידים (למשל, מכשיר), בנסיבות של "עסקת מכר מרחוק", זכותך לבטל את ההתקשרות בפניה בכתב שתמסור לנו תוך 11 ימים מהיום בו בוצעה ההתקשרות או מיום קבלת הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם; אם קיבלת את הטובין, עליך להשיבם לנו ואנו נשיב לך את הסכום שכבר שילמת לנו. בעסקה כאמור הכוללת שיחה לרבות שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית עם אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש כהגדרתם בחוק הגנת הצרכן, התקופה הינה ארבעה חודשים ולא 11 יום.

סכומים שנוכל לגבות ממך

במקרה של עסקאות מכר במרחוק, או עסקאות שבוצעו בנקודת מכירה, אשר בוטלו בהתאם לחוק הגנת הצרכן כמפורט לעיל, נוכל לחייב אותך בדמי ביטול בגובה 5% ממחיר העסקה או 100, ש"ח לפי הנמוך מבניהם. אנו לא נחייב אותך בדמי ביטול אלו, אם ההתקשרות בוטלה בשל פגם בטובין או בגלל אי התאמה בין השירות או הטובין לבין הפרטים שמסרנו לך לגביהם או בגלל אי אספקת השירות או הטובין במועד שנקבע לכך בחוזה או בשל כל הפרה אחרת של החוזה על ידנו. אם התקנו אצלך טובין לצורך מתן השירות וביטלת את ההתקשרות לקבלת שירות לפי סעיף זה, נהיה רשאים לגבות ממך תשלום בשל הוצאות התקנה, בסכום שלא יעלה על 155, ש"ח או סכום אחר שייקבע בדיון. במקרה של ביטול עסקה שהיא "עסקה מתמשכת" שהתחלנו במתן השירות לפיה, נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך

כללי

אם קיבלת את הטובין (לרבות הטובין נושא העסקה או טובין שקיבלת בעקבות ההתקשרות), באחריותך להשיב אותם אלינו. מבלי לגרוע מכל תנאי אחר, השבתם היא תנאי לביטול העסקה.

השבת הטובין תעשה באחריותך ועל חשבונך לכל אחת מהנקודות שיוגדרו על ידי החברה כנקודת החזרה. לא תחול עלינו חובה לאסוף ציוד כלשהו מחצריך (וזאת גם אם הטובין הומצאו למענד). ככל שנאשר לקיחת הציוד מחצריך, עלויות הלקיחה יחולו עליך. למרות האמור, במקרה של ביטול עקב פגם, אי התאמה, אי אספקה במועד שנקבע בהסכם או בכל הפרה אחרת, עליך להעמיד את הטובין לרשות החברה במקום שבו נמסר לו ויודיע על כך לחברה.