

# מדיניות החזרת מוצרים

1. הרשת תאפשר החזרת מוצרים ותבצע החזר כספי לצרכן, בכל המקרים בהם הדבר מחויב על פי הדין, לרבות:

א. כל מוצר, שהמחיר ששולם בעדו הוא מעל 50 ש"ח, שהוחזר באריזתו המקורית מבלי שנעשה בו שימוש, והמוצר לא נפגם - ובלבד שהמוצר הוחזר בהתאם לקבוע בתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), (התשע"א - 2010) (בשלט זה "התקנות") תוך 14 יום ממועד קבלת המוצר. הכול בכפוף לאמור בסעיפים הבאים.

ב. ביטול עסקה לרכישת מוצרי "בית חכם" תאפשר ממועד ביצוע ההזמנה של המוצרים ועד מועד התקנתם אצל הצרכן.

ג. הרשת איננה מאפשרת החזרת מוצרים שנפגמו או שנעשה בהם שימוש (לדוגמה - מוצר שנעשתה בו התקנה, או שנערכה בו אקטיביזציה). יודגש, כי החזרת טובין באריזה המקורית שלא נפתחה תהווה ראייה מספקת לאי עשיית שימוש בהם.

ד. לרשת זכות לגביית דמי ביטול בסך 5% ממחיר המוצר או 100 ש"ח - לפי הנמוך, וכן זכות לגבות את התשלום ששולם על ידה לחברת כרטיסי אשראי או לגוף דומה בגין העסקה שבוטלה, והכול בכפוף להוראות כל דין.

ה. לא תתאפשר החזרת מוצרים שיוצרו במיוחד עבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות. ו. לא תתאפשר החזרת מוצרים הניתנים להקלטה, שעתוק או שכפול (לדוגמה: תוכנות), שהצרכן פתח את אריזתם המקורית.

ז. בעסקת מכר מרחוק (כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, תשמ"א 1981 -), רשאי הצרכן לבטל בכתב (לרבות בפקס או בתקשורת אלקטרונית) את העסקה, להחזיר את המוצר ולקבל החזר כספי, אם הודיע לרשת על ביטול העסקה כאמור עד תום 14 יום מיום קבלת המוצר (ובשירות - עד תום 14 יום מיום עשיית העסקה ובלבד שמועד ביטול השירות לא יאוחר מ- 2 ימים (שאינם ימי מנוחה) לפני המועד בו אמור השירות להינתן) או מיום קבלת מסמך פרטי העסקה כקבוע בדין (לפי המאוחר). גם זכות ביטול זו לא תחול על מוצרים שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן בעקבות העסקה, ועל מוצרים הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית.

אין באמור כדי לגרוע מזכותה של הרשת לגבות את נזקיה בשל כך שערך המוצר הספציפי פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

ח. בעסקה שנעשתה בעקבות "אירוע הצגה" (כהגדרתו בפרט 20 לתוספת לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), (התשע"א - 2010) יתאפשר החזר כספי בהתאם לקבוע בסעיף 5(2) לתקנות האמורות. ט. זכות ביטול שירות השכרת מוצרים - מוגבלת בהתאם לקבוע בהסכם ההשכרה, ובכפוף להוראות כל דין.

י. זכות ביטול עסקה והחזר כספי כאשר העסקה נעשתה במסגרת מכירה מיוחדת (כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן) או מבצע - מוגבלת בהתאם לקבוע בתנאי/תקנון המבצע או המכירה המיוחדת, ובלבד שאלו הוצגו לפני הצרכן, בכתב, במועד הרכישה, ובכפוף להוראות כל דין.

2. בכל מקרה שלגביו הדין מחייב את הרשת לבצע החזר כספי, הרשת תבצע החזר כספי בהתאם להוראות הדין. הרשת איננה מתחייבת לאפשר החזרת מוצרים ולבצע החזר כספי או למסור שובר זיכוי במקרים בהם הדבר אינו מחויב על פי הדין.

3. לרשת שיקול דעת לבצע החזר כספי או למסור ללקוח שובר זיכוי, במקרים הבאים:

א. מוצר שהמחיר ששולם בעדו הנו 50 ש"ח או פחות, אשר לא נפתח ולא נעשה בו שימוש, אם החזרתו מתבקשת עד 14 יום ממועד הרכישה, ובלבד שהאריזה לא נפתחה ולא נקרעה.

ב. הרשת רשאית לוותר על דמי הביטול שהיא זכאית להם על פי הדין, כולם או חלקם.

4. מוצר שנרכש בחנות באילת והוחזר בהתאם להוראות הדין לחנות אחרת של הרשת - יתקבל בגינו החזר כספי בהתאם למחיר ששולם בפועל. רכישת מוצר חלופי בחנות אחרת הנה עסקה חדשה, ותחויב במע"מ כדין.