

מדיניות ביטולים – ג'ירפה חוויות אורבניות

ספטמבר 2024

מדיניות שירותים ומחירים

1.1. לקוח אשר ביצע הזמנה ואשר מעוניין לבטל את רכישתו יודיע על כך מיידית לחברה באמצעות הטלפון וכן בהודעה בכתב.

1.2. ביטול העסקה יתאפשר תוך שעה אחת מרגע ביצוע התשלום בלבד.

1.3. במקרה של ביטול רכישה רשאית החברה לגבות דמי ביטול בשיעור של 5% או 100 ₪ לכל יחידה שהוזמנה (קרי ארגז בודד / משתתף יחיד בסיור / סדנה) לפי הנמוך מביניהם וכן דמי סליקת אשראי אם נגבו.

1.4. בעת ביטול עסקה עקב אי עמידה בזמני המשלוח שהובטחו ללקוח בעת הרכישה, רשאי הלקוח לבטל את ההזמנה ולא ייגבו דמי ביטול. כספו של הלקוח יוחזר עד 8 ימי עבודה באמצעות ביטול מול חברת האשראי של הלקוח.

2. החזרה או החלפה של מוצרים מוגבלת למוצרים שאינם מתכלים והינה אפשרית תוך 5 ימים ממועד קבלת המוצר ובתנאי שניתנה על כך הודעה מראש ובכתב לחברה ולא נעשה שימוש במוצר, והוא נמצא באריזתו המקורית. במקרה של ביטול- המוצר יוחזר על ידי הלקוח, באריזתו המקורית ובתנאי שלא נעשה בו כל שימוש ואין בו שום פגם.

3. לקוחות פרטיים - כל המחירים המוצגים כוללים מע"מ, אלא אם כן צוין אחרת במפורש. התמורה בגין השירותים תגבה באמצעות כרטיס אשראי או העברה בנקאית.

3.1. לקוחות עסקיים וחברות - כל המחירים המוצגים אינם כוללים מע"מ, אלא אם כן צוין אחרת במפורש. התמורה בגין השירותים תגבה באמצעות כרטיס האשראי או העברה בנקאית או באמצעות אפליקציית ביט.

4. לקוח רשאי לבטל עסקה לרכישת טובין ו/או שירותים שביצע באמצעות טופס הזמנה ורק בהתאם לאמור בחוק הגנת הצרכן. סעיף 5 זה מפרט בתמצית את כללי ההחזרות והביטולים, אשר כפופים לכלל הוראות חוק הגנת הצרכן. בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין האמור בסעיף 5 זה להלן לבין הוראות חוק הגנת הצרכן, תגברנה הוראות חוק הגנת הצרכן. על אף האמור בסעיף זה מובהר, כי האחריות לטיב המוצרים אינה תחול על החברה המהווה שירות משלוחים בלבד.

5. אופן ביטול עסקה

5.1.1. ביטול עסקה ייעשה באמצעות משלוח הודעת ביטול באחת הדרכים הבאות ("הודעת הביטול")

(1) בדוא"ל לכתובת info@giraffa.me

(2) פנייה ישירה במסרון (הודעת sms) לשירות הלקוחות של הפלטפורמות במוקד הטלפוני אשר פרטיו 051-2233293

5.2. מועדים ותנאי ביטול עסקה - כללי

כל משתמש רשאי לבטל עסקה, מכל סיבה שהיא, במועדים ובתנאים הבאים:

5.2.1. ברכישה של טובין - מיום ביצוע העסקה ועד ארבעה עשר ימים ממועד קבלת הטובין, או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים המנויים בסעיף 14ג(ב) לחוק הגנת הצרכן (לפי המאוחר מביניהם).

5.2.2. ברכישה של שירות - בתוך ארבעה עשר ימים מיום ביצוע העסקה או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים המנויים בסעיף 14ג(ב) לחוק הגנת הצרכן (לפי המאוחר) כמפורט להלן: בעסקה מתמשכת (כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן) - בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה שאינה עסקה מתמשכת - בתנאי שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.

5.3. עסקאות שלא ניתן לבטל

הוראות סעיף 3 לעיל והוראות סעיף 5.2.2 להלן לא יחולו על העסקאות הבאות:

- 5.3.1. עסקאות לרכישת טובין פסידיים;
- 5.3.2. עסקאות לרכישת שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם מועד ביטולן חל בתוך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן;
- 5.3.3. עסקאות לרכישת מידע כהגדרתו בחוק המחשבים, תשנ"ה-1995;
- 5.3.4. עסקאות לרכישת טובין שבעקבותן הטובין יוצרו במיוחד בעבור המשתמש;
- 5.3.5. עסקאות לרכישת טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהמשתמש פתח את אריזתם המקורית.

6. מועדים ותנאי ביטול עסקה - משתמש שהוא אדם עם מוגבלות. אזרח ותיק או עולה חדש

6.1.1. בסעיף 5.2 זה:

"אדם עם מוגבלות" - כהגדרתו בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998;

"אזרח ותיק" - מי שמלאו לו 65 שנים;

"עולה חדש" - מי שטרם חלפו חמש שנים מיום שניתנה לו תעודה עולה או תעודת זכאות

לעולה ממשרד העלייה והקליטה.

6.1.2. משתמש שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, רשאי לבטל עסקה בתוך ארבעה חודשים מיום ביצועה, מיום קבלת הטובין נשוא העסקה או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים המנויים בסעיף 14ג(ב) לחוק הגנת הצרכן, לפי העניין, לפי המאוחר, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין נציגי הפלטפורמות למשתמש, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית.

6.1.3. הוראות סעיף 5.2.2 לעיל לא יחולו על העסקאות המנויות בסעיף 4 לעיל.

6.1.4. ביקש משתמש שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש לבטל עסקה, רשאים נציגי הפלטפורמות לדרוש ממנו להציג לפנייהם תעודה המוכיחה שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש. בהתאם לדרישה כאמור, המשתמש יציג לפני נציגי הפלטפורמות את אחד מהמסמכים המנויים בסעיף 14ג(ד) לחוק הגנת הצרכן, לפי העניין, או יספק להם עותק שלו, לרבות באמצעות תקשורת אלקטרונית.

7. תוצאות ביטול עסקה

7.1.4. ביטול עקב פגם או אי התאמה

במידה וביטול משתמש עסקה לפי סעיפים 3 או 5.2 לעיל עקב פגם בטובין שרכש, או עקב אי התאמה בין הטובין (או השירות) שרכש לבין הפרטים שנמסרו לו לפי סעיפים 14א(א) ו-14ב(ב) או 14ג(א) ו-14ב(ב) לחוק הגנת הצרכן, או עקב אי אספקת הטובין או השירות שרכש במועד שנקבע, יחולו ההוראות להלן:

(1) החברה תחזיר למשתמש בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על-ידי המשתמש, תבטל את חיובו של המשתמש בשל העסקה ותמסור לו עותק מההודעה בדבר ביטול החיוב כאמור ולא תגבה מהמשתמש דמי ביטול כלשהם.

(2) במידה והמשתמש קיבל את הטובין שרכש, הוא יעמידו לרשות החברה במקום שבו נמסרו לו הטובין ויודיע על כך לחברה, והוא הדין לגבי טובין כלשהם שקיבל המשתמש בעקבות ביצוע העסקה.

8. ביטול שאינו עקב פגם או אי התאמה

במידה וביטול משתמש עסקה לפי סעיף 3 לעיל, שלא מהטעמים המנויים בסעיף 5.2 לעיל (פגם או אי התאמה), יחולו ההוראות להלן:

(1) החברה תחזיר למשתמש, בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על-ידי המשתמש; כשחיובו של המשתמש בשל העסקה יבוטל ויימסר לו עותק מההודעה בדבר ביטול החיוב כאמור. מהמשתמש לא ייגבו סכומי כסף כלשהם, זולת דמי ביטול (ככל שהחברה תחליט לגבות) בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הטובין שרכש, או 100 שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם.

בסעיף זה, "דמי ביטול" - לרבות הוצאות או התחייבות בשל משלוח, אריזה או כל הוצאה או התחייבות אחרת, שלטענת החברה הוצאו על-ידה או שהיא התחייבה בהן בשל ההתקשרות בעסקה, או בשל ביטולה.

(2) במידה והמשתמש קיבל את הטובין שרכש, עליו להחזירם לחברה במקום עסקה, והוא הדין לגבי טובין כלשהם שקיבל המשתמש בעקבות ביצוע העסקה.

8.1.4. מבלי לגרוע מהוראות סעיפים 5.3.1 ו-5.3.2 לעיל, במידה ומשתמש ביטל עסקה מתמשכת (כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן) כאמור בסעיפים 4 ו-5.2.2 לעיל, שהוחל במתן השירות לפיה, ישלם המשתמש את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו.

8.1.5. במידה והתקין נציג מטעם החברה טובין בבית המשתמש לצורך מתן שירות לפי העסקה, החברה תהיה רשאית לגבות מהמשתמש תשלום בשל הוצאות ההתקנה, בסכום שלא יעלה על 100 ש"ח.

החברה ממליצה כי הטובין יוחזרו באריזתם המקורית וללא פגיעה ו/או פגם מכל מין וסוג שהוא.

כמו כן אין בהוראות סעיפים 5.3.1 ו-5.3.2 לעיל כדי לגרוע מזכותה של החברה לתבוע את נזקיה מהלקוח במקרה שהחזיר לחברה טובין שערכם פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבם בזמן שהיו ברשותו.

9. דחיית סיור תתאפשר ללא עלות ובתנאי שנעשתה בתיאום מול נציג החברה עד 48 שעות לפני הסיור. הדחייה תתאפשר לטווח של שלושה חודשים ממועד הסיור המקורי. לא תתאפשר דחיית סיור פחות מ-48 שעות טרם מועד הסיור.

10. ביטול סיור יתאפשר עד 7 ימי עסקים טרם מועד הסיור שנקבע, ללא עלות/החזר כספי מלא. ביטול סיור בטווח 48 שעות לפני מועד תחילתו כרוך בדמי ביטול בגובה 50% מסך העסקה. לאחר מועד זה לא יתאפשרו ביטולים והעסקה תחויב במלואה.