

מדיניות ביטול עסקה עם צרכן בהתאם לחוק הגנת הצרכן

חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 ("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), אנא 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 פסידיים (למשל, מכשיר), בנסיבות של "עסקת מכר מרחוק", זכותך לבטל את ההתקשרות בפניה בכתב שתמסור לנו תוך 14 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 14 יום.

עסקת שירותים – אם הזמנת מאתנו שירותים בנסיבות של "עסקת מכר מרחוק" כאמור, זכותך לבטל את ההתקשרות בפניה בכתב שתמסור לנו תוך 14 ימים מהיום בו בוצעה ההתקשרות או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם. אבל – במקרה שהעסקה אינה "עסקה מתמשכת" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, עליך לבטל את ההתקשרות יומיים לפחות לפני תחילת מתן השירות שהזמנת; במקרה של ביטול של עסקה שהיא "עסקה מתמשכת" שהתחלנו במתן השירות לפיה, אנו נשיב לך את הסכום שכבר שילמת לנו, אבל נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך. 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 14 יום.

ביטול עסקת רוכלות:

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

עסקת טובין – אם הזמנת מאתנו טובין בלתי פסידיים (למשל, מכשיר), בנסיבות של "עסקה ברוכלות" כאמור, זכותך לבטל את ההתקשרות בפניה בכתב שתמסור לנו תוך 14 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 בתקופה זו. 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 14 יום.

עסקת שירותים – אם הזמנת את השירותים בנסיבות בהן לפי חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981, מדובר ב"עסקת רוכלות", זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת הפרטים הנדרשים על פי דין בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם. אבל – במקרה שהעסקה אינה "עסקה מתמשכת" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, לא תוכל לבטל את ההתקשרות אם התחלנו לספק לך את השירות; במקרה של ביטול של עסקה שהיא "עסקה מתמשכת" שהתחלנו במתן השירות לפיה, אנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו, אבל נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך; במקרה שקיבלת מאתנו טובין לצורך מתן השירות, עליך להשיבם 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 14 יום.

ביטול עסקה שבוצעה בנקודת מכירה

עסקת טובין – אם רכשת מאתנו טובין בלתי פסידיים (למשל, מכשיר) בנקודת מכירה, תוכל לבטל את הרכישה בתוך 14 ימים מהיום שקיבלת את הטובין. הוראה זו חלה רק אם מחיר הטובין עולה על 50 ₪ ואם תחזיר לנו את הטובין מבלי שנפגמו ומבלי שעשית בהם שימוש. אם דרשנו ממך לרכוש מאתנו טובין כתנאי להזמנת השירות, תוכל להחזיר את הטובין אם תבטל את השירות בהתאם לסעיף זה, גם אם עשית שימוש בטובין. לתשומת לבך, רכישת ציוד מאתנו לצורך קבלת השירותים היא אופציונלית, ואיננו מחייבים אותך לרכוש מאתנו טובין.

עסקת שירותים – אם הזמנת שירותים הניתנים על ידינו ומפורטים בתוספת לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010 – זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם. אם התחלנו לספק לך את השירות אנחנו נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך; במקרה שקיבלת מאתנו טובין לצורך מתן השירות, עליך להשיבם לנו.

כדי לקבל החזר, עליך להציג לנו חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה או הוכחה אחרת על עצם ביצוע הרכישה או הזמנת השירות, המועד בו התקיימה, הסכום ששולם ואמצעי התשלום. אנחנו נחזיר לך את הסכום ששילמת, או נבטל את חיובך, פחות דמי ביטול בגובה 5% ממחיר העסקה או 100 ₪ או סכום אחר שייקבע בחוק, לפי הנמוך מבניהם, וכן דמי סליקת כרטיס אשראי עבור העסקה שבוטלה, אם חברת הסליקה גבתה מאתנו דמי סליקה.

סכומים שנוכל לגבות ממך

במקרה של עסקאות מכר מרחוק, או עסקאות שבוצעו בנקודת מכירה, אשר בוטלו בהתאם לחוק הגנת הצרכן כמפורט לעיל, נוכל לחייב אותך בדמי ביטול בגובה 5% ממחיר העסקה או 100 ₪, 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 100 ₪, או סכום אחר שייקבע בדין. 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 ההתקשר), 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 למענך). 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.

האמור לעיל חל רק על עסקאות שיש לגביהן זכות ביטול על פי חוק הגנת הצרכן, ולא יחול במקרים אחרים. אין באמור כדי לגרוע מזכותנו לגבות תשלום כלשהו או לסרב לביטול עסקה, בכל מקרה בו אין מניעה לכך על פי דין.

מבלי לגרוע מהאמור, זכות הביטול לא תחול על עסקאות אשר לפי חוק הגנת הצרכן, אין חובה לבטלן, לדוגמא: טובין פסידים, טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן בעקבות העסקה; טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית.

במקרה בו נאשר ביטול עסקה, גם במקרים בהם איננו מחויבים לאשרה על פי דין, נהיה זכאים להתנות את הביטול בתנאים או לגבות תשלומים נוספים לפי שיקול דעתנו.

אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכותנו לתבוע את נזקנו, בכפוף לכל דין.

ההגדרות במדיניות זו הינן בהתאם להגדרות בחוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981, בשנויים המחויבים.

כיצד ניתן לפנות אלינו

לביטול עסקה ניתן לפנות בציון פרטיך כולל ת.ז. ואמצעי התשלום לאחד מאלה:
טלפון *2353

דואר רשום לרח' יגאל אלון 98, תל אביב

פקס 03-9045497

דוא"ל gtpniyot@golantelecom.co.il