תנאי משלוחים / אחריות / החלפות / החזרות / ביטולים www.honeys-kids.com

עודכן לאחרונה בתאריך: 01/10/26 | גרסה 02

1. כללי:

א. החברה "האניז" (באנגלית "Honeys"), מספר עוסק 517403242 להלן "החברה" או "אנחנו".

ב. האתר www.honeys-kids.com, האתר הרשמי של חברת "האניז" / "Honeys" (להלן: "האתר").

ג. החברה מפעילה אתר מסחר אלקטרוני למכירת ריהוט בישראל בלבד.

ד. השימוש באתר, רכישת מוצרים, הצטרפות למועדון הלקוחות, והשתתפות במבצעים - כפופים לתקנון ותנאי השימוש, המפורטים במסמך נפרד (ראה מסמך 'תקנון ותנאי השימוש') ומסמך זה משלים ומפרט את מדיניות ותנאי המשלוחים, ההחלפות, ההחזרות, והביטולים.

ה. אם אינן מסכים/מה לתנאים, אנא הימנע/י משימוש באתר וקנייה מאיתנו.

ו. מסמך זה מנוסח בלשון אחידה מטעמי נוחות אך מיועד לכל המגדרים.

ז. פרשנות וממשל לשוני: אתר ושירותים עשויים להיות זמינים בעברית ובאנגלית. במקרה של סתירה, הנוסח העברי יגבר (אלא אם צוין אחרת).

2. הגדרות:

א. "מזמין/ה" , "לקוח/ה" - כל גולש/ת המבצע/ת הזמנה/רכישה באתר.

ב. "ימי עסקים" - א' - ה', לא כולל ערבי חג, חגים ושבתות בישראל.

ג. "מועדון לקוחות" - הרשמה (אחרי קנייה/מילוי טופס בעמודי האתר או בפופ-אפ) לקבלת הטבות/דיוור בכפוף להסכמה.

ד. "שליחות" - אספקת המוצר למזמין (לאחר תשלום) באמצעות חברת משלוחים או באמצעות שליחים פרטניים של החברה. אנו לא מתחייבים על חברה מסוימת, אלא מציינים את האפשרות הזמינה במעמד ההזמנה, יתכן וזו תשתנה - נדאג לעמוד בזמני האספקה שצוינו.

ה. "החלפה" - בקשת הלקוח להחלפת מוצר שהוזמן, שולם ונשלח ללקוח (משלוח יצא). אם המוצר טרם נשלח, פעולה זו תהווה 'ביטול' (מפורט בסעיף 2.ז.).

ו. "החזרה" - בקשת הלקוח להחזיר מוצר שהוזמן, שולם ונשלח ללקוח (משלוח יצא). אם המוצר טרם נשלח, פעולה זו תהווה 'ביטול' (מפורט בסעיף 2.ז.).

ז. "ביטול" - בקשת הלקוח לבטל את ההזמנה, כאשר בוצעה ושולמה, אך המוצר טרם נשלח ללקוח (טרם הועבר מהחברה לחברת השליחויות או לשליח פרטי).

ח. "מסמכי האתר" - מדיניות זו (משלוחים / החלפות / החזרות / ביטולים), תקנון ותנאי השימוש, מדיניות הפרטיות, הצהרת הנגישות, *ועוד כל מסמך אחר רלוונטי שיצוין באתר.

ט. "הזמנה מיוחדת" – הזמנת מוצר שקיים בין מוצרי החברה, אך אינו זמין במלאי מידי בעת ההזמנה, אלא נמצא ב-תהליך יצור/משלוח למחסן/מחסן מרוחק וכדומה. הזמנה זו נחשבת כהזמנה מיוחדת מראש, וזמני האספקה למוצר זה ישתנו בהתאם למצוין מטה.

3. משלוחים ואספקה:

3.1. משלוחים ואספקה – עקרונות ומידע כללי:

א. תחולת שירות: משלוח בתחומי מדינת ישראל בלבד.

ב. עלויות המשלוח: עלויות המשלוח משתנות בהתאם לסוג המשלוח, הסכם עם חברת השליחויות, עליות מחירים, אזורי השילוח, וסוג ההזמנה (מוצר במלאי או הזמנה מיוחדת).

ג. האחריות למסירת פרטי כתובת/טלפון תקינים וזמינות לקבלת המשלוח היא על הלקוח/ה. מקרה של אי-מסירה עקב פרטים שגויים/חוסר מענה – ייתכן חיוב בגין ניסיון מסירה נוסף.

ד. אפשרויות האיסוף והמשלוחים:

1) איסוף עצמי – בזמן התשלום ישנה אפשרות ללקוח לבחור באיסוף עצמי ללא תשלום. יצוין כי האיסוף יתבצע בתיאום מראש בלבד, ואין אנו מתחייבים על זמני האיסוף והזמינות. האיסוף יתבצע ממיקום שימסר בתיאום מראש.

2) משלוח *כולל* הרכבה, באמצעות חברת שליחויות חיצונית ו/או על ידי צוות השירות של החברה. אפשרות זו הינה אופציה רק למוצרים שלא נדרשים בהרכבה כגון כריות, מוצרי נוי ואביזרים, מזרנים וכדומה. כל מוצר הנדרש בהרכבה/הדבקה (כגון מיטות, מדבקות קיר, ארונות ושידות, וכדומה – לא תינתן האופציה למשלוח זה).

3) משלוח *כולל* הרכבה, באמצעות חברת שליחויות חיצונית ו/או על ידי צוות השירות של החברה. אפשרות משלוח זו הינה המומלצת ותצוין בעמוד התשלום.

ה. נזק/חוסר באריזה: אם נמסר מוצר פגום/חסר/שגוי, יש לפנות אלינו מיידית עם תמונות/תיאור ל-honeyskids.cs@gmail.com – נטפל ללא דיחוי ובתום-לב.

3.2. משלוחים ואספקה – זמני אספקה:

א. זמני אספקה למוצר במלאי זמין מיידית: עד 21 ימי עסקים משוערים (הערכה כללית, במעמד ההזמנה יצוינו זמני אספקה מדויקים יותר בהתאם לכתובת המשלוח). באזורים מרוחקים או חריגים עשויים להתווסף עד 5 ימי עסקים.
ייתכנו עיכובים בשל עומסים, תנאי מזג אוויר, כוח עליון, חגים וכד'.
*חשוב לציין כי הזמנים הללו הינם משוערים, וייתכן וזמן האספקה יוארך או יקוצר.
**אין החברה מתחייבת על זמן אספקה מדויק, ולכן אם המשלוח התעכב מכל סיבה שהיא הקשורה לחברת השליחויות, טענות לגבי זמן המשלוח יופנו לחברת השליחויות בלבד.

ב. זמני אספקה למוצר שדורש 'הזמנה מיוחדת': עד 30 ימי עסקים (הערכה כללית, במעמד ההזמנה יצוינו זמני אספקה מדויקים יותר בהתאם לכתובת המשלוח). ייתכנו עיכובים בשל עומסים, אזורים מרוחקים, תנאי מזג אוויר, כוח עליון, חגים וכד'.

ג. אזורי חריגים: אילת, הצפון (כרמיאל וצפונה), מחוץ לקו הירוק – ייתכנו זמני אספקה ארוכים יותר ועלות משלוח שונה. העלויות והחלונות המשוערים יוצגו בעמוד התשלום. יצוין כי גם אם עקב תקלה המחיר לא התעדכן – החברה רשאית לא לאשר את ההזמנה, וליצור קשר עם הלקוח. באם הלקוח אינו מעוניין – ההזמנה תבוטל ויוחזר הסכום ששולם.

3.3. משלוחים ואספקה – מוצרים נוספים / מספר פריטים באותו המשלוח:

א. מוצרים נוספים באותו המשלוח:

1) במידה והלקוח הזמין מספר פריטים באותו המשלוח, עלות המשלוח תיקבע לפי העלות של המוצר עם מחיר המשלוח הגבוה ביותר מבין המוצרים.
2) בהזמנת מיטה, מיטה נוספת לאותה כתובת ובאותו ביקור – תוספת של 150 ₪.
3) מזרן הנמסר יחד עם המיטה – ללא תוספת הובלה.
4) משלוח מזרן בנפרד יתומחר בהתאם למחיר המופיע באתר.
5) פיצול הזמנה למספר כתובות או למספר מועדי אספקה יחויב כמשלוחים נפרדים.

ב. בהזמנה הכוללת מספר מוצרים, מועד האספקה ייקבע לפי המוצר בעל זמן האספקה הארוך ביותר, אלא אם אושר מראש משלוח מפוצל בתשלום נוסף.

3.4. משלוחים ואספקה – תיאום האספקה:

א. תיאום האספקה:

1) האספקה תתואם מראש עם הלקוח באמצעות שיחת טלפון, מסרון או הודעת WhatsApp.
2) כאשר נדרשת נוכחות הלקוח בבית, ייקבע חלון הגעה בהתאם להוראות הדין, וככלל לא יעלה על שעתיים.
3) הלקוח או נציג מטעמו שמלאו לו 18 שנים חייב להיות נוכח בזמן ההובלה וההרכבה.
4) לא ניתן להשאיר מיטה או רהיט ללא השגחה בכניסה לבניין, בחצר, ליד הדלת או אצל שכן, אלא אם הדבר סוכם ואושר מראש בכתב.
*יצוין כי במצב כזה כאשר לקוח מבקש להשאיר רהיט ללא השגחה במיקום כלשהו, ללא סיכום מראש – המשלוח יוחזר, והלקוח לא יקבל זיכוי על עלות המשלוח.

3.5. משלוחים ואספקה – גישה וחניה לצורך האספקה:

ב. גישה וחניה לצורך אספקה:

1) באחריות הלקוח לוודא שקיימת אפשרות עצירה או חניה חוקית, בטוחה ונגישה לרכב ההובלה, בסמוך לכניסה לבניין או לבית.
2) במקרה שאין חניה זמינה, יש לעדכן את החברה מראש בעת תיאום המשלוח.
3) מחיר ההובלה כולל נשיאה למרחק של עד 50 מטר מנקודת העצירה החוקית והבטוחה של רכב ההובלה ועד הכניסה לבית.
4) מחיר ההובלה כולל נשיאה למרחק של עד 50 מטר מנקודת העצירה החוקית והבטוחה של רכב ההובלה ועד הכניסה לבית.
5) במרחק של 51–100 מטר עשויה לחול תוספת של 100 ₪ להזמנה. מרחק גדול יותר, דרך עפר, שביל חריג, מדרגות חיצוניות ארוכות או גישה מורכבת יתומחרו מראש.

6) אם לא ניתן לבצע את הפריקה באופן חוקי ובטוח, האספקה תתואם למועד אחר. במקרה שבו הלקוח לא מסר מראש מידע על מגבלת החניה או הגישה, ייתכן חיוב נוסף עבור ההגעה החוזרת.
7) אם לא ניתן לבצע את הפריקה באופן חוקי ובטוח, האספקה תתואם למועד אחר. במקרה שבו הלקוח לא מסר מראש מידע על מגבלת החניה או הגישה, ייתכן חיוב נוסף עבור ההגעה החוזרת.

ג. מעלית ומדרגות:
1) באחריות הלקוח לעדכן מראש מהי קומת האספקה והאם קיימת מעלית תקינה המתאימה להכנסת חלקי המוצר.
2) מעלית תיחשב שימושית רק אם היא תקינה, זמינה וגדולה מספיק להכנסת כל אריזות וחלקי המוצר.
3) כאשר האספקה היא לקומה שלישית ומעלה ואין מעלית שימושית, תחול תוספת של 50 ₪ לכל קומה שמעבר לקומה השנייה, עבור כל מיטה או פריט ריהוט גדול.
*לדוגמה: הובלת מיטה אחת לקומה רביעית ללא מעלית תחויב בתוספת של 100₪.
4) גרם מדרגות משמעותי בתוך הבית, בחצר או בדרך לכניסה עשוי להיחשב כקומה נוספת, בהתאם למורכבות הנשיאה ובתיאום מראש.
5) אם המוצר אינו נכנס למעלית או למעבר בשל מידע חסר או שגוי שמסר הלקוח, החברה רשאית להפסיק את האספקה ולתאם מועד חדש בתשלום.

ד. מנוף וגישה חריגה:
1) כאשר נדרש מנוף, העלאה דרך חלון או מרפסת, פירוק דלתות, מעקות או חלונות, או כל פעולה אחרת שאינה חלק מהובלה רגילה, העלות תחול על הלקוח לאחר אישור מראש.
2) עלות המנוף אינה כלולה במחיר ההובלה וההרכבה.
3) אין לבצע שימוש במנוף או פירוק של חלק מהמבנה ללא תיאום ואישור מתאים.

ה. הכנת החדר ומסלול הגישה:
1) באחריות הלקוח לפנות מראש את מסלול הגישה ואת המקום שבו תורכב המיטה.
2) צוות ההובלה וההרכבה אינו מפנה ריהוט קיים, אינו מפרק מיטה ישנה ואינו מבצע עבודות חשמל, צבע, נגרות, תיקוני קיר או שינויי תשתית, אלא אם השירות הוזמן ואושר מראש.
3) יש להרחיק ילדים ובעלי חיים מאזור העבודה עד לסיום ההרכבה.
4) אין להשתמש במיטה לפני שהמתקין סיים את ההרכבה ואישר שהמוצר מוכן לשימוש.
5) אריזות המוצר יפונו מחדר הילד לנקודת האשפה או המחזור של הבניין. השירות אינו כולל פינוי מיטה, מזרן או ריהוט ישן.

3.5. משלוחים ואספקה – היקף שירות ההרכבה:

א. שירות ההרכבה כולל:
   1) הכנסת המוצר לחדר שנבחר.
   2) הרכבה בהתאם להוראות היצרן.
   3) בדיקה בסיסית של יציבות המיטה, החיבורים וחלקי הבטיחות.
   4) הצבת המיטה במקום שנבחר לפני תחילת ההרכבה.

ב. העברת המיטה לאחר שהורכבה אינה חלק מהשירות ועלולה לפגוע בחיבורים או במוצר.

ג. יש להשתמש במזרן במידה ובעובי המותרים בעמוד המוצר ובהוראות השימוש. שימוש במזרן עבה מהמותר עלול להקטין את הגובה האפקטיבי של מעקה הבטיחות.

3.6. משלוחים ואספקה – שינוי/דחיית מועד אספקה:

א. ניתן לשנות או לדחות את מועד האספקה ללא תשלום עד 72 שעות לפני חלון האספקה, בכפוף לזמינות מועד חלופי.

ב. שינוי או דחייה בפחות מ־72 שעות עשויים להיות מחויבים בסכום של עד 200 ₪, ולא יותר מהעלות הלוגיסטית הסבירה שנגרמה בפועל.

ג. לא ייגבה תשלום כאשר השינוי נגרם ביוזמת החברה, עקב פגם במוצר או מסיבה הנמצאת באחריות החברה.

3.7. משלוחים ואספקה – אי-נוכחות או חוסר אפשרות לבצע את האספקה:

א. אם הלקוח או נציג בגיר מטעמו אינם נוכחים במועד שתואם, אם החדר אינו פנוי, אם אין אפשרות חניה או פריקה בטוחה, או אם לא ניתן להכניס את המוצר בשל מידע שלא נמסר מראש – ההזמנה תוחזר למחסן.

ב. משלוח חוזר יחויב לפי מחיר המשלוח המלא החל על כתובת הלקוח.

ג. במקרה של חיוב עבור משלוח חוזר, לא ייגבו בנוסף גם דמי שינוי מועד בגין אותו אירוע.

3.8. משלוחים ואספקה – אחסון הזמנה מוכנה:

א. לאחר שנמסרה ללקוח הודעה שההזמנה מוכנה, החברה תשמור אותה ללא תשלום במשך 14 ימים קלנדריים.

ב. אם הלקוח מבקש לדחות את האספקה מעבר לתקופה זו, החברה רשאית, לאחר מסירת הודעה בכתב, לגבות דמי אחסנה בסך 20 ₪ ליום להזמנה.

ג. לא ייגבו דמי אחסנה בגין תקופה שבה האספקה עוכבה באחריות החברה.

3.9. משלוחים ואספקה – איסוף עצמי:

א. איסוף עצמי יתאפשר ללא תשלום בתיאום מראש בלבד מאזור כפר-יונה, בתיאום מראש בלבד ולאחר קבלת הודעה שההזמנה מוכנה.

ב. באחריות הלקוח להגיע עם רכב מתאים, אמצעי קשירה ומספר.

4. ביטול עסקה בעסקאות מכר מרחוק (אונליין):

א. חלון ביטול: ע"פ חוק, הלקוח רשאי לבטל עסקה בתוך 14 ימים (מהיום שקיבל את המוצר/קבלה - המאוחר מביניהם). החזר כספי יינתן בתוך 14 ימים מקבלת הודעת הביטול.

ב. דמי ביטול (בעת ביטול מיוזמת הצרכן, ללא פגם/אי-התאמה בין הרכישה למוצר שהתקבל): החברה רשאי לגבות עד 5% ממחיר העסקה או 100 ₪ - הנמוך מביניהם.

ג. החזרת המוצר: בביטול שאינו עקב פגם/אי-התאמה, עלות המשלוח לא תזוכה, ותשלום נוסף בגין משלוח להחזרת המוצר הינו חשבון הצרכן. יש לשלוח ארוז ושמור היטב. אם המוצר ישלח תקין אך יתקבל פגום האחריות הינה על הלקוח. אפשרי לבצע החזרה אישית ללא משלוח, בתיאום מראש בלבד. החברה עשויה לתת מענה בדמות משלוח מטעם החברה, בו המוצר יבדק בבית הלקוח וכל נזק אם יגרם בזמן המשלוח יהיה על חשבון החברה. אפשרות זו תהיה בתשלום נוסף ובתיאום מראש בלבד.

ד. חריג מיטיב לאוכלוסיות מוגנות: אדם עם מוגבלות/אזרח ותיק (65+)/עולה חדש - עשוי להיות זכאי ל-4 חודשים לביטול, אם ההתקשרות כללה שיחה (טלפון/צ'אט). נדרש אימות זכאות.

ה. ביטול ביוזמת הצרכן כרוך בהחזרת הפריט לעוסק ועלול לשאת דמי ביטול לפי הדין.

ו. פגם/אי-התאמה: כאשר הביטול נובע מפגם משמעותי במוצר או אי-התאמה לפרטים שנמסרו – לא ייגבו דמי ביטול או דמי משלוח להחזרה. הטיפול ייעשה על חשבוננו.

ז. ירידת ערך: אם המוצר הוחזר לאחר שימוש שגרם ירידת ערך מהותית, העסק רשאי לתבוע פיצוי בהתאם לדין. מומלץ להימנע משימוש מעבר לבדיקת התאמה.

5. תנאי החזרה, החלפה וזיכוי:

א. מוצר שיוחזר צריך להיות שלם, ללא שימוש, באריזתו המקורית ובצירוף אסמכתא (חשבונית/אימייל הזמנה).

ב. החלפה: תתבצע בכפוף לזמינות מלאי ולבדיקות תקינות. החברה ראשית להציע זיכוי ולא החלפה מכל סיבה שהיא.

ג. יצוין כי החלפה/החזרה של פריטים מסוימים שעשויים להיחשף לאיברים אישיים, כגון כריות, מזרנים, בובות וכדומה – נדרשים להיות סגורים הרמטית באריזה/ניילון. במוצר זה אם הניילון הוסר/נקרע/נפגם – החברה לא נדרשת להחליף/להחזיר מוצר זה, ותפעל בתום-לב על פי דין כדי לתת את המענה הטוב ביותר, מתוך רצון לתת שירות איכותי ויעיל.

ד. זיכוי כספי: יבוצע לאמצעי התשלום המקורי בלבד. ייתכנו דמי ביטול/קיזוזים מותרים בדין (לדוגמה, עלויות שילוח) - כמפורט לעיל.

ה. ניתן לבקש זיכוי לקניה באתר, זיכוי זה הינו כספי ע"פ עלות המוצר (לאחר קיזוז קופונים/הנחות מיוחדים), ויאפשר לקנות באתר (ניתן להוסיף כסף לצורך קניית מוצר/ים יקר/ים יותר).

*לאחר החלטת הלקוח לקבלת זיכוי זה, לא ניתן להמירו לזיכוי כספי.

ו. החזרה/החלפת מוצר בהתאמה אישית:

1) מוצר ייחשב כמוצר בהתאמה אישית כאשר בוצע בו כל שינוי מיוחד לבקשת הלקוח, שאינו חלק מהאפשרויות הרגילות המוצעות באתר או בקטלוג, כגון שינוי

במידות, במבנה, בגובה, במעקה, במיקום הפתח, חריטה אישית או גוון מיוחד שאינו מוצע במגוון הרגיל.

2) בחירה מתוך מידות, דגמים וצבעים רגילים המוצעים על ידי החברה אינה נחשבת כשלעצמה להתאמה אישית.

3) בקשה לביטול מוצר בהתאמה אישית תתאפשר בתוך שלושה ימים ממועד ביצוע העסקה או ממועד ביצוע המדידות, ככל שבוצעו, וכן לאחר מכן כל עוד הייצור בפועל טרם החל. לאחר תחילת הייצור לא ניתן לבטל את העסקה בשל חרטה בלבד, בכפוף להוראות הדין.

6. הליך RMA מרחוק (שלבי טיפול):

א. פתיחת בקשה: פנייה לשירות הלקוחות שלנו במייל – honeyskids.cs@gmail.com עם מספר הזמנה, תיאור הסיבה, ותמונות (אם רלוונטי).

ב. אישור והנחיות: נחזור עם מספר תיק/אישור והנחיות אריזה/משלוח.

ג. במקרה של פגם במוצר / מוצר שהתקבל לא המוצר שהוזמן - נקבע איסוף/שילוח על חשבוננו.

ד. במקרה של התחרטות / החזרה מכל סיבה אחרת - הלקוח/ה ישלח אלינו על חשבונו (ראו סעיף 2.3).

ה. לאחר קבלת הפריט נבצע בדיקה מהירה ונעדכן: תיקון/החלפה/זיכוי/דחייה מנומקת.

ו. לוחות זמנים להחזר כספי: עד 14 ימים ממועד קבלת הודעת הביטול (כמפורט בדין).

7. אחריות מוצר והבהרות חומרים:

7.1. אחריות – עקרונות ומידע כללי:

א. אנחנו ב-HONEYS עומדות מאחורי איכות המוצרים שלנו ורוצות שהמיטה שרכשתם תשמש אתכם לאורך זמן.

ב. לכן, בכפוף לתנאים המפורטים להלן, מיטות הילדים של HONEYS מגיעות עם 5 שנות אחריות מוגבלת על מבנה המיטה, החל ממועד מסירת המוצר ללקוח.

ג. האחריות ניתנת בנוסף לזכויות המוקנות לצרכן על פי דין, ואינה גורעת מהן.

7.2. אחריות – תקופות האחריות:

א. השנה הראשונה:

1) במהלך 12 החודשים הראשונים ממועד מסירת המיטה, האחריות כוללת טיפול בפגם שמקורו בחומר, בייצור או במוצר שסופק, בהתאם לתנאי האחריות.

2) במקרה שבו נמצא פגם המכוסה באחריות, HONEYS תהיה רשאית, בהתאם לסוג הפגם ולפי שיקול דעת מקצועי סביר:

- לתקן את החלק הפגום.
- לספק חלק חלופי.
- להחליף רכיב של המיטה.
- ובמקרה שבו לא ניתן לתקן או להחליף את הרכיב באופן סביר - להציע פתרון חלופי מתאים, והכול בכפוף להוראות הדין.

3) כאשר לצורך הטיפול נדרש משלוח של חלק חלופי, המשלוח יהיה ללא עלות במהלך השנה הראשונה, ככל שהתקלה נמצאה כמכוסה באחריות.
4) כאשר HONEYS קובעת כי נדרש ביקור שירות בבית הלקוח לצורך טיפול בפגם המכוסה באחריות, לא ייגבה תשלום עבור הביקור במהלך השנה הראשונה, בכפוף לאזורי השירות ולתנאים המפורטים להלן.

ב. <u>שנים 2-5:</u>

1) מתום השנה הראשונה ועד לתום חמש שנים ממועד מסירת המיטה, האחריות ממשיכה לחול על מבנה המיטה ורכיביה הקבועים, במקרה של פגם שמקורו בחומר או בייצור.
2) במהלך תקופה זו:
   - חלק שהוכר כפגום במסגרת האחריות יתוקן או יוחלף ללא תשלום עבור החלק עצמו;
   - עלויות משלוח, הובלה, פירוק, הרכבה או ביקור איש שירות, ככל שיידרשו, יחולו על הלקוח;
   - ככל שניתן לפתור את התקלה באמצעות משלוח חלק חלופי והרכבה פשוטה, HONEYS רשאית לבחור בדרך טיפול זו במקום שליחת איש שירות.
3) האחריות אינה מתחדשת בעקבות תיקון או החלפת חלק, אלא ממשיכה עד לתום תקופת האחריות המקורית של המיטה, אלא אם הדין מחייב אחרת.

7.3. אחריות – מה מכוסה באחריות:

א. האחריות חלה על פגמים שמקורם, בין היתר, ב:
- פגם בחומר שממנו יוצרה המיטה.
- פגם בתהליך הייצור.
- רכיב שסופק כשהוא פגום.
- כשל מבני שאירע בשימוש רגיל וסביר בהתאם לייעוד המוצר.
- שבר או כשל של חלק מבני כאשר נמצא כי מקורם בפגם בחומר או בייצור ולא בנזק חיצוני או בשימוש לא תקין.
- מחברים או רכיבים מקוריים של המיטה שהתגלו כפגומים עקב פגם בייצור.

ב. ההכרעה אם התקלה נובעת מפגם המכוסה באחריות תיעשה לאחר קבלת פרטים, תמונות או סרטון, ובמידת הצורך לאחר בדיקה מקצועית של המוצר.

ג. בכפוף לדגם המיטה שנרכש, האחריות עשויה לחול על הרכיבים המבניים המקוריים שסופקו כחלק מהמיטה - <u>על אילו חלקים חלה האחריות:</u>
- דפנות המיטה.
- ראש ו/או גב המיטה.
- בסיס המיטה.
- קורות חיבור.
- רגליים.
- מעקה בטיחות.

- מחברים ורכיבי חיבור מקוריים.
- חלקים מבניים נוספים שסופקו כחלק מהמיטה.

ד. האחריות חלה רק על הרכיבים שסופקו במקור על ידי HONEYS כחלק מהמוצר.

7.4. אחריות – מה *אינו* מכוסה באחריות:

א. ההכרעה אם התקלה נובעת מפגם המכוסה באחריות תיעשה לאחר קבלת פרטים, תמונות או סרטון, ובמידת הצורך לאחר בדיקה מקצועית של המוצר.

ב. האחריות אינה מכסה נזק שאינו נובע מפגם בחומר או בייצור. בין היתר, האחריות אינה מכסה:

1) <u>בלאי רגיל:</u>

- שריטות.
- שפשופים.
- סימני שימוש.
- מכות.
- שחיקה.
- קילופים שנגרמו משימוש.
- פגיעה אסתטית שאינה משפיעה על תקינות המיטה.
- התרופפות ברגים או מחברים הנובעת משימוש שוטף ושניתנת לפתרון באמצעות הידוק תקופתי.

2) <u>שימוש לא תקין:</u>

- קפיצה על המיטה.
- עמידה או טיפוס במקום שאינו מיועד לכך.
- הפעלת כוח חריג.
- שימוש החורג מייעוד המיטה.
- העמסת משקל מעבר למותר לפי הוראות המוצר.
- מספר משתמשים או שימוש באופן שאינו בהתאם להוראות.
- שימוש מסחרי או מוסדי, אלא אם המוצר נמכר במפורש לצורך כזה.

3) <u>נזק חיצוני:</u>

- נפילה.
- מכה.
- גרירה.
- העברת המיטה ללא פירוק מתאים.
- תאונה.
- שימוש בחומרי ניקוי שאינם מתאימים.
- בעלי חיים.
- אש.
- הצפה/רטיבות/לחות חריגה.
- חשיפה ממושכת לשמש ישירה.
- תנאי אחסון בלתי מתאימים.

7.5. אחריות – חומרים וגימורים:

א. ייתכנו הבדלים קלים בגוון בין המוצר בפועל לבין התמונות המוצגות באתר, בין היתר בשל:
- סוג המסך.
- תאורה.
- צילום.
- מרקמו הטבעי של העץ.
- הבדלים בין סדרות ייצור.

ב. שינויים סבירים מסוג זה אינם נחשבים לפגם.

ג. האחריות אינה מכסה שריטות, מכות, קילופים או פגיעה בציפוי שנגרמו לאחר מסירת המוצר עקב שימוש, ניקוי, הזזה או פגיעה חיצונית.

ד. פגם בצביעה או בגימור שהיה קיים בעת קבלת המוצר ייבדק בהתאם לתנאי האחריות ולדין.

7.6. אחריות – פירוק, מעבר דירה והעברת המיטה:

א. ניתן לפרק ולהרכיב את המיטה מחדש בהתאם להוראות המוצר. עם זאת, האחריות **אינה** מכסה נזק שנגרם במהלך:
- פירוק.
- הרכבה מחדש.
- הובלה.
- מעבר דירה.
- גרירת המיטה כשהיא מורכבת.
- אחסון המוצר כשהוא מפורק או מורכב בתנאים שאינם מתאימים.

ב. עצם מעבר הדירה או העברת המיטה אינם מבטלים את יתרת האחריות על פגם מקורי שאינו קשור למעבר או לפירוק.

7.7. אחריות – שינויים במוצר:

א. האחריות לא תחול על נזק הקשור לשינוי שבוצע במוצר לאחר אספקתו, לרבות:
- ניסור.
- קידוח.
- צביעה מחדש.
- שינוי מבני.
- החלפת מחברים ברכיבים שאינם מקוריים.
- חיבור אביזר שלא סופק או אושר לשימוש עם המוצר.

ב. שינוי במוצר לא ישלול אחריות ביחס לפגם שאינו קשור לשינוי, ככל שהדין אינו מאפשר שלילה כאמור.

8. שונות:

א. מבצעים וקופונים: ביטול עסקה שהופעלה בה הטבה/קופון עשוי להביא להתאמת סכומי זיכוי.

ב. עיכובים או אי-אספקה עקב אירועים שאינם בשליטתנו (כוח עליון וכו') - יטופלו בתום-לב.

ג. עדכון המדיניות: אנו רשאים לעדכן מדיניות זו מעת לעת. תאריך "עודכן לאחרונה" יעודכן בראש העמוד. אין באחריותנו לעדכן פרטנית את הלקוחות. *יצוין כי אם ההזמנה בוצעה לפני עדכון המדיניות, הגרסה שהייתה רלוונטית למועד ההזמנה הינה הגרסה המחייבת.

9. פרטי יצירת קשר:

א. <u>החלפות / החזרות / ביטולים:</u>

- **דרך מוקד השירות וההחזרות שלנו:** honeyskids.cs@gmail.com.
- **דרך טלפון/וואטסף שירות הלקוחות שלנו**: 055-664-6986 (בהתאם לזמני המענה שמצוינים באתר).

ב. <u>בכל נושא אחר, שאלה, בעיה, או הצעה, נשמח לשמוע:</u>

- **דרך טופס פנייה בדף יצירת הקשר שלנו בכתובת:**
  https://honeys-kids.com/contact-us.

ג. בעת הפנייה: אנא פרט על הבעיה, ואם צריך צרף את כתובת הדף (URL).

ד. נעשה כל שביכולתנו לטפל בפנייה, ולהשתפר עבורכם!

10. תאריך ניסוח מסמך זה:

א. **מספר גרסה:** 02.

ב. **נוסחה בתאריך-** <u>01/10/2026.</u>