



חטיבת קהל וקהילה - תחום מבקרים

מדיניות ביטול, החזרת והחלפת מוצרים ושירותים בחנויות הרשות

1. הרוכש בחנויות רשות הטבע והגנים ובחנות הווירטואלית רשאי לבטל את העסקה שביצע, בכפוף ובהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ותקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-2010 (להלן: "החוק"). בהתאם לחוק, ניתן לבטל רכישת מוצר בתנאי שהוחזר בתוך 14 ימים מיום קבלתו, כאשר המוצר ללא פגם, מבלי שנעשה בו שימוש, באריזתו המקורית שלא נפתחה, וכן הוצגה הוכחה לרכישתו (פתק החלפה, קבלה או הוכחה אחרת לעצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום).
2. **מוצר אשר נרכש באחת מחנויות הרשות** – החזרתו או החלפתו תתאפשר בכל אחת מחנויות הרשות.
מוצר אשר נרכש בחנות הווירטואלית – החזרתו תבוצע על ידי הגעה למשרדי הרשות במועד שיתואם מראש מול מוקד שירות הלקוחות של הרשות (*3639) או באמצעות שליחת המוצר (על חשבון הרוכש, בתוך 14 ימים ממועד קבלתו) למשרדי הרשות לכתובת רח' עם ועולמו 3, גבעת שאול, ירושלים 95463 בצירוף מכתב המבקש לבטל את העסקה וכולל את פרטי הרוכש ומספר ההזמנה.
3. מבלי לגרוע מהוראות כל דין, לא ניתן לקבל החזר כספי עבור המוצרים הבאים: ספרים, ערכות הרשמה, עיתונים, מגזינים, מפות, מוצר שניתן להקלטה, לשעתוק או לשכפול, מוצרי מזון, כל מוצר שנרכש בסכום הנמוך מ-50 ₪ או מוצר שנעשה בו שימוש. לא ניתן לקבל החזר כספי עבור מוצרים שנרכשו באמצעות כל סוג של תווי קניה, זיכויים, שוברי מתנה או כרטיסים מגנטיים נטענים.
4. באחריות הרוכש לבדוק את תקינות המוצר לפני עזיבת קופת החנות. לא תתאפשר החזרת או החלפת מוצר פגום או שבור שנרכש בחנות הרשות. אין באמור כדי לגרוע מזכות רוכש להחזיר או להחליף מוצר שנרכש על ידו בחנות הווירטואלית, מחמת פגם או אי התאמה, בכפוף להוראות כל דין.
5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בהחזרת מוצר שנרכש בסכום הנמוך מ-50 ₪ תינתן אפשרות לקבל מוצר חלופי ממוצרי החנות.
6. החזר כספי עבור ביגוד (כולל כובעים) והנעלה יתאפשר תוך שני ימי עסקים בלבד, בתנאי שתווית המחיר על המוצר לא הוסרה ושלא נעשה בו שימוש.
7. ההחזר הכספי יבוצע באותו האופן בו בוצע התשלום, ולכל המאוחר תוך 7 ימי עסקים ממועד ביטול העסקה.
8. בהתאם להוראות החוק, הרשות תהיה רשאית לנכות מהרכוש דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר המוצר או 100 ש"ח, לפי הנמוך מבניהם, אלא אם הביטול נבע מפגם או קלקול במוצר, שאז לא יחויב הרוכש בדמי ביטול. בנוסף, עשוי הרוכש להיות מחויב בעמלת ביטול ע"י חברת האשראי, וזאת בהתאם לתנאי חברת האשראי. למען הסר ספק, לא יינתן בשום מקרה זיכוי בגין דמי המשלוח ששולמו בעת רכישה בחנות הווירטואלית.
9. בכל שאלה בעניין מדיניות ביטול, החזרת והחלפת מוצרים ושירותים ניתן ליצור קשר עם רשות הטבע והגנים באופן הבא:

מוקד שירות לקוחות: *3639 מכל טלפון.

פניות הציבור: פקס 02-5005433 מייל keshher@npa.org.il