

תנאי משלוחים / החלפות / החזרות / ביטולים - www.diburit.co.il

עודכן לאחרונה בתאריך: 18/08/2026 // גרסה 03

1. כללי:

- א. החברה "דיבורית" (באנגלית "Diburit"), מספר עוסק 307539379 להלן "החברה" או "אנחנו".
- ב. האתר www.diburit.co.il, האתר הרשמי של חברת "דיבורית" / "Diburit" (להלן: "האתר").
- ג. החברה מפעילה אתר מסחר אלקטרוני למכירת אביזרי סלולר 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, *יעוד 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:

- א. תחולת שירות: משלוח בתחומי מדינת ישראל בלבד.
- ב. איסוף עצמי – ניתן לבחור באפשרות של איסוף עצמי בעת ההזמנה, איסוף עצמי לא נדרש בתשלום נוסף. האיסוף יתבצע מאזור המרכז, בתיאום מראש בלבד.
- ג. חברת שליחויות: נכון למועד זה – UPS.
- ד. זמני אספקה למוצר במלאי זמין מיידי: עד 5 ימי עסקים משוערים (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'.
*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.
- ה. 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'.
ו. עלויות המשלוח: עלויות המשלוח משתנות בהתאם להסכם עם חברת השליחויות, עלויות מחירים, אזורי השילוח, וסוג ההזמנה (מוצר במלאי או הזמנה מיוחדת).
- ז. אזורי חריגים: אילת, הצפון (כרמיאל וצפונה), מחוץ לקו הירוק - ייתכנו זמני אספקה ארוכים יותר ועלות משלוח שונה. העלויות והחלונות המשוערים יוצגו בעמוד התשלום.
- ח. 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.
- ט. נזק/חוסר באריזה: אם נמסר מוצר פגום/חסר/שגוי, יש לפנות אלינו מיידיית עם תמונות/תיאור ל-diburitshop@gmail.com - נטפל ללא דיחוי ובתום לב.

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 ש"ח - 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 ושומר היטב. אם המוצר ישלח תקין אך יתקבל פגום האחריות הינה על הלקוח. אפשרי לבצע החזרה אישית ללא משלוח, בתיאום 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 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: תבצע בכפוף לזמינות מלאי ולבדיקות תקינות. החברה ראשית להציע זיכוי ולא החלפה מכל סיבה שהיא.
- ג. זיכוי כספי: יבוצע לאמצעי התשלום המקורי בלבד. ייתכנו דמי ביטול/קישורים מותרים בדין (לדוגמה, עלויות שילוח) - כמפורט לעיל.
- ד. ניתן לבקש זיכוי לקניה באתר, זיכוי זה הינו כספי ע"פ עלות המוצר (לאחר קישור 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.

6. הליך RMA מרחוק (שלבי טיפול):

- א. פתיחת בקשה: פנייה לשירות הלקוחות שלנו במייל – diburishop@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 חשבוננו (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:

- א. אחריות: ככלל – דיבורית לא מספקת אחריות ו/או שירות תיקונים למוצרים הנמכרים באתר. אלא אם צוין זאת בדף המוצר או במעמד ההזמנה.
- ב. באם מצוין כי תינתן אחריות יבואן רשמי – האחריות תסופק על ידי היבואן של המוצר שנרכש, וללקוח לא יהיו טענות/מענות על אופי השירות ועל הצלחתו/כשלונו.
- ג. באם מצוין כי תינתן אחריות מחברת דיבורית – האחריות תסופק על ידי חברת דיבורית למוצר זה בלבד (המוצר שצוין). תוקף האחריות יצוין בדף המוצר או במעמד ההזמנה.
- ד. *יצוין כי תוקף האחריות ככל היא – חל מרגע הרכישה (השלמת הרכישה באתר) ולא מרגע קבלת המוצר.

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. החלפות / החזרות / ביטולים:
- **דרך מוקד השירות והחזרות שלנו:** diburishop@gmail.com.
 - **דרך טלפון/וואטספ שירות הלקוחות שלנו:** 055-9317771 (בהתאם לזמני המענה שמצוינים באתר).
 - ב. בכל נושא אחר, שאלה, בעיה, או הצעה, נשמח לשמוע:
 - **דרך טופס פנייה בדף יצירת הקשר שלנו בכתובת:** <https://diburit.co.il/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:** 03.
- ב. **נוסחה בתאריך:** 18/08/2026.