

## ביטול הזמנה

לקוח יקר, באמצעות [טופס מקוון זה](#) ניתן לשגר בקשת ביטול עסקה, להזמנות שבוצעו באתר האינטרנט בלבד. לביטול הזמנות של מוצרים שנרכשו בסניפים, יש לפנות ישירות לסניף ממנו התבצעה הרכישה, או באמצעות פניה טלפונית לשירות הלקוחות בטל \*3383.

## מדיניות החזרת מוצרים

1. ביטול עסקה יתבצע בכפוף להוראות חוק הגנת הצרכן התשמ"א – 1981 [להלן – "חוק הגנת הצרכן"], והתקנות שהותקנו על פיו.
2. בקשה לביטול עסקה תתקבל בתוך 14 יום מיום קבלת המוצר.
3. בהתאם להוראת סעיף 2 לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010, רשאי הלקוח להשיב את המוצר שרכש באופן עצמאי לנקודת האיסוף שמקומה יימסר לו לאחר קבלת הבקשה. לחילופין, רשאי הלקוח לרכוש שירות החזרה והובלת המוצר בתשלום בשיעור שיקבע על ידי רשת טרקלין חשמל, בהתאם לסוג המוצר, גודלו, וסוגו.
4. רשת טרקלין חשמל רשאית לגבות דמי ביטול עסקה בשיעור 5% מערך המוצר או ש100 הנמוך מביניהם.
5. החזרת מוצר שנרכש באתר האינטרנט תתאפשר גם במידה ונעשה שימוש במוצר וככל שהבקשה לביטול העסקה שוגרה בהתאם לסעיף 2, ואולם במקרה זה רשת טרקלין חשמל שומרת לעצמה הזכות, בנוסף לאמור בסעיף 4, לגבות דמי הפחתת ערך בהתאם לטיב המוצר ומצבו, עד לשיעור של 30% ממחירו, והכל מכוח הוראת סעי' 14ה(ג) לחוק הגנת הצרכן.
6. אופן החזרת התשלום יתבצע בהתאם להוראת סעיף 4 לתקנות הגנת הצרכן, בתוך 7 ימי עסקים מיום החזרת המוצר. הזיכוי יבוצע, ככל שניתן, באותו האופן שבאמצעותו נתקבל התשלום עבור המוצר.