

## ביטול רכישה על-ידי המזמין

לקוח יקר,

פנייה זו נועדה אך ורק לביטול הזמנה שבוצעה באתר האינטרנט או טלפונית במרכז ההזמנות ביטול הזמנה שבוצעה בסניפי הרשת יש לפנות אך ורק לסניף בו בוצעה הרכישה פנייתכם תטופל תוך 2 ימי עסקים לכל היותר בכפוף לתקנון האתר והחוק.

א. ביטול עסקה ייעשה תוך 14 ימים מיום קבלת המוצר, או מסמך הגילוי לפי המאוחר ביניהם.  
ב. דרכי ביטול הזמנה:

מסירה ידנית במשרדי החברה ברחוב הנביאים 25 חיפה

דואר רשום לכתובת: הנביאים 25 חיפה

צוות שירות הלקוחות של טרקלין חשמל עומד לרשותכם בטלפון 1-700-50-50-20 (שלוחה 2).

בימים א'-ה' בין השעות 08:30 - 17:00

מייל לפניות לשירות הלקוחות: [trk\\_service@traklin.co.il](mailto:trk_service@traklin.co.il)

### [דף ביטול עסקה](#)

פקס לפניות לשירות הלקוחות: 04-8600080

ג. בעת ביטול עסקה שלא עקב פגם או אי התאמה, בשל אי אספקת המוצר במועד שנקבע, או כל הפרה אחרת של החוזה, כספו של הצרכן יושב לו תוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הביטול, למעט דמי ביטול בשיעור של 5% או 100 ש"ח לפי הנמוך ביניהם. המוצר יוחזר על חשבון הצרכן. אין בהוראת סעיף זה כדי לגרוע מזכותו של עוסק לתבוע את נזקיו, בשל כך שערך הנכס פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

ד. בעת ביטול עסקה עקב פגם או אי התאמה, או בשל אי אספקת המוצר במועד שנקבע, או כל הפרה אחרת של החוזה, לא ייגבו דמי ביטול, כספו של הצרכן יושב לו תוך 14 ימים מקבלת הודעת הביטול, והמוצר יוחזר לבית העסק על חשבון החברה.

ה. המוצר יוחזר ככל שהדבר אפשרי באריזתו המקורית.

ו. החברה תמסור לצרכן עותק של הודעת הזיכוי שמסר העסק לחברת האשראי.

ז. סייגים לזכות ביטול: לא ניתן לבטל רכישה של מוצרים פסידיים, מוצרים שיוצרו במיוחד עבור הצרכן וכן מוצרים הניתנים להקלטה, העתקה ושכפול שהצרכן פתח את אריזתם המקורית.

ח. בעסקת מכר מרחוק שנערכה עם צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשייתה, מיום קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך הגילוי לפי המאוחר, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית.

ט. אפשרות לביטול מטעם החברה: החברה מקיימת בקרה שוטפת על מלאי המוצרים המוצע למכירה. אם לאחר ביצוע הזמנה התברר כי המוצר אזל, בשל נסיבות חריגות שאינן תלויות בה ושלא היו ידועות בעת ההזמנה (שביתות, עיתות מלחמה, מגיפות וכוח עליון).

1. תודיע על כך החברה לצרכן ותאפשר לו לבחור בין קבלת מוצר חלופי ושווה ערך או השבת מלא הכסף ששולם.

2. החברה רשאית לבטל עסקה.

### 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 100 ש"ח הנמוך מביניהם.
5. החזרת מוצר שנרכש באתר האינטרנט תתאפשר גם במידה ונעשה שימוש במוצר וככל שהבקשה לביטול העסקה שוגרה בהתאם לסעיף 2, אין בהוראת סעיף זה כדי לגרוע מזכותו של עוסק לתבוע את נזקיו, בשל כך שערך הנכס פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.
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.