

## הסבר על האתר

אתר האינטרנט robot rider עושה הכול בכדי ליצור קנייה מהנה. תקנון החנות בא להציג עבורכם את הדרך הנכונה ליהנות מחווית קניה מהנה. כל הפעילות באתר זה היינו גלישה וקנייה וכל הזמנה מחוץ לאתר לרבות הזמנות בטלפון, או דואר אלקטרוני או פקס כפופה לתקנון הזה והיא מביעה הסכמה מלאה לכל הכתוב בו. וכן התקנון ניתן לשינוי ללא כל הודעה מוקדמת, והעדכון האחרון הוא זה שקובע.

החנות מציעה מכירות גם במחיר קבוע וכן מבצעים שונים תוך כדי ניסיון ליצור קנייה בטוחה עבור הגולשים. אך אנו מודיעים על כך שאנו נשענים על המלצות וביקורות של גורמים חיצוניים בלבד ולכן אין החנות אחראית לטיב ואיכות המוצר בפועל.

באתר יש מגוון רחב של מוצרים בעלי תכונות ויכולות שונות. אי לכך חשוב לדעת שהתמונות של המוצרים באתר משמשות להמחשה בלבד ואין הן יכולות להציג ממש את המוצר בצורה מדויקת. לכן יש לשים לב במהלך כל הזמנה או יצירת הקשר ולוודא את תכונות המוצר וצבעו, וכד'. כל המידע שיש באתר, וכן הטקסטים, הנתונים, המפרטים, או התמונות של המוצרים הנמכרים באתר נמסרו ע"י על ידי היצרנים, או היבואנים או ספקים של אותם מוצרים וחנות robot rider או מי מטעמה לא יישאו בכל אחריות לשגיאה או אי דיוק בתכנים המוצגים באתר.

## שימוש באתר רובוט רידר

כל מי שמשתמש באתר שלנו חייב להיות מורשה לבצע פעולות בהתאם לחוק. מי שמבצע פעולות שונות באתר עליו לדעת שחייב הוא להיות בעל תעודת זהויות בתוקף מטעם מדינת ישראל, וכן צריך שיהיה בעל כתובת בישראל, וכן חייב לעמוד בתנאים הנצרכים כדי לאפשר את התשלום בחנות robot rider על כל אופני הקנייה האפשריים

robot rider משתדלים מאוד כדי לשמור על הליך מכירות ראוי והוגן. לכן במקרים הבאים יתכן שנמנע את המכירה:

- במידה וגולש עבר על התנאים בתקנון האתר ו/או חוקי הצרכנות המחייבים אותו.
- במידה והפרטים האישיים שנמסרו שגויים בכוונה תחילה.
- בכל מקרה שנראה על ידי הבעלים כניסיון פגיעה בחנות robot rider.

חשוב מאוד מהמשתמשים באתר, והרוכשים בו, להזין פרטים שהם מדויקים כדי למנוע תקלות מיותרות. וכן פרטים אישיים ופרטי האמצעי תשלום ומקום קבלת המשלוח כדי לאפשר לספק לכם את השירות הטוב והמהיר ביותר. דעו שמסירת פרטים שהם כוזבים היא עבירה פלילית שיכולה לגרום תלונה ומשפטית. הרשמה לאתר מהווה את אישורכם והסכמתכם להצטרפות לרשימת התפוצה של האתר ולקבלת המבצעים ותכנים פרסומיים באמצעות הדואר האלקטרוני שלכם. להסרה מרשימת התפוצה יש באפשרותכם לפנות לשירות הלקוחות.

## אבטחת מידע מדיניות ופרטיות

את סליקת כרטיסי האשראי באתר החנות Robot Rider מנהלת Max טכנולוגיות בע"מ מקבוצת ריווחית תיכנות עסקי שהיא מבכירות ספקי שירותי הסליקה והנהלת חשבונות באינטרנט. Max עומדת בתקן המחמיר PCI והיא מציגה הצפנה מלאה בפרוטוקול SSL הנוקשה. כל מערכות הסליקה מאובטחות גם בשרתי Firewall.

הנהלת האתר מתחייבת שלא לעשות שום שימוש לרעה בפרטים אישיים שמסרתם ולא למסור אותם לשום גורם חיצוני.

## מחירים ואפשרויות תשלום

המחירים באתר robot rider כוללים מע"מ לפי החוק וכן האתר שומר לעצמו את הזכויות לשנות מחירים בכל זמן ללא שום הודעה מוקדמת.

באתר החנות יש אפשרות לשלם באמצעות כרטיס אשראי מסוג ישראלכרט, ויזה, מסטרקארד, דיינרס או אמריקן אקספרס. בנוסף אפשר לבצע העברה או הפקדה בנקאית לחשבון הבנק שלנו הפועלים, כמו גם תשלום באמצעות PayPal. לבד מתשלום בכרטיסי אשראי או PayPal, בכל אופן אחר של תשלום חייב לתאם מראש הכוללת יצירת קשר עם מחלקת שירות הלקוחות.

המוצרים שנרכשו באתר יסופקו רק לאחר השלמת כל תהליך התשלום בהתאם לכל אמצעי תשלום שנבחר. כל בעיית תשלום שלא תיפתר תוך 7 ימי עסקים תאפשר ביטול ההזמנה בצורה חד צדדית ע"י אתר Robot Rider והלקוח לא יוכל לתבוע ו/או להאשים בגין זאת.

## דגשים לגבי האספקה

באתר האינטרנט Robot Rider נשענים על יבואנים וחברות שליחויות מובילות בפריסה ארצית (להלן: "צד ג"). זמן האספקה

מופיע בדף המכירה של כל מוצר. יש לדעת כי ימי העסקים נספרים רק אחרי חיוב כרטיס האשראי או קבלת כל תשלום מלא אחר (מבין אפשרויות התשלום שהוזכרו לעיל) באופן ודאי וסופי. ימי 'ו', שבת, חג וערבי חג, אינם נחשבים כימי עסקים. בהזמנות המתקבלות עד השעה 09:00, ימי העסקים ייחלו להיספר יום למחרת בבוקר. בהזמנות המתקבלות אחרי השעה 09:00, ימי העסקים ייחלו להיספר משעות הבוקר יומיים אחרי ביצוע ההזמנה. חנות Robot Rider ו/או מי מטעמה לא יהיו אחראים ולא יישאו בכל נזק עקיף, תוצאתי או מיוחד שייגרם ללקוח בגין כל איחור, עיכוב או כשל באספקת מוצר או שירות שייגרם על ידי צד ג'.

בכל הקשור לתקלות ע"י צד ג' או איחורים ומקרים של כוח עליון, שבתות, וכיו"ל, אתר Robot Rider ינסה לסייע ככל יכולתו בכדי שהאספקה תתבצע במהירות הנדרשת אך אין הוא אחראי על מקרים כגון הנ"ל. חשוב לדעת כי מפת האספקה של Robot Rider אינה כוללת את שטחי B-I A או שטחים ברשות הפלסטינית. לכן גם בעיות ביטחוניות ו/או גישה בעייתית אינם מתחום אחריותו של האתר.

לקוחות המעוניינים באספקה לכתובת אחרת יכולים לציין זאת בהערות ההזמנה באתר או טלפונית. גם איסוף עצמי הוא אפשרי, ופירוט השעות ונקודות האיסוף מפורט בעמוד "נקודות לאיסוף עצמי" באתר. עלות המשלוח נוגע למשלוחים בתחומי הארץ ולא לגבי משלוחים לחו"ל. במקרים מיוחדים כמו משלוח לחו"ל יש לברר זאת עם נציגי שירות הלקוחות.

### **דגשים לגבי מלאי**

אתר **robot rider** עושה כל מאמץ כדי לעקוב אחרי מלאים בכדי למכור לספק מוצרים בהתאם להתחייבות. אין האתר אחראי על מצב המלאי מאחר והדבר נתון לאחריות של היבואנים שמהם מוזמנים המוצרים שנרכשו באתר. בשל כך, הזמנה שלא יוכל האתר לעמוד בה, גם אם נעשתה כל הפעילות באתר בצורה תקינה, לא יחויב הרוכש בגינה והוא מוותר על טענתו כנגד האתר. במידה והלקוח כבר חויב עבור המוצר שהזמין, חברת **robot rider** מתחייבת להחזיר את מלוא הסכום או להציע מוצר חלופי.

### **ביטול רכישה וביטול הזמנה**

באתר **robot rider** פועלים לפי החוק ומעוניינים שלקוחותינו יהיו כמה שיותר מרוצים. לכן יהיה ניתן לבטל רכישה מוצר בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן. יש לדעת כי דמי הביטול הקבועים בחוק זה הינם בשיעור שאיננו עולה על 5% מהמחיר של המוצר שאותו רכשתם או בסך של 100 ש"ח, לפי הנמוך מביניהם. בנוסף לדמי הביטול שיחויב הלקוח מהתחייב גם להיות אחראי להחזיר את המוצר אל החנות רובוט רידר חנות היבואן קריית גת רחוב שדרות לכיש 7 או יישא בהוצאות השילוח עבור החזרת המוצר. במקרה שבהם רואה האתר כי נגרם לו נזק מביטול עסקה כלשהי בעקבות ירידת ערך המוצר ומכל סיבה אחרת, לאתר ישנה זכות לתבוע נזקים אלו מהמבטל.

אפשרות החזרה נוספת היא כאשר לקוח קיבל מוצר פגום וכן מוצר שגוי שהאתר סיפק לו מאפשרת החזרה כמובן. במקרים אלו יש אפשרות להיעזר במחלקת שירות הלקוחות שתיצור תהליך מהיר לשביעות רצונכם. בעת בדיקת טענת הלקוח אם תתגלה צדקתו בדבר מוצר פגום או אספקה שגויה, יישא הספק בכל עלות המשלוח והביטול. אך אם יתברר להפך רשאי הספק לגבות דמי ביטול ואת עלות המשלוח חזור, מהלקוח.

צריך לדעת שכל מוצר שיש רצון להחזירו, חייב לעשות זאת תוך 14 ימים. גם במקרה של חוסר שביעות רצון ממוצר מסוים מקבלים באתר **robot rider** את המוצר חזרה, אך רק אם הוא שלם וללא כל נזק. החזרה שלא עקב פגם כרוכה בתשלום דמי ביטול ודמי משלוח כאמור.

### **דגשים לגבי ביטול עסקה של אופניים חשמליים**

**אופניים חשמליים** על פי חוק מוגדרים "אופניים עם מנוע עזר". יהיה אפשר לבטל את הרכישה של אופניים חשמליים בתוך 14 יום, רק אם המוצר שלם ולא נעשה בו שימוש כלל. הפעלה של אופניים חשמליים או חיבור סוללה לחשמל או הרכבה שלהם מבטלת את האפשרות להחזיר את המוצר.

### **דגשים לגבי רכישה של אופניים חשמליים וכן קורקינט חשמלי דרך אתר robot rider**

- אין החזרים כספיים או החזרה על אופניים או קורקינט חשמלי לאחר הקנייה מאחר שמדובר בכלי תחבורה כהגדרתו בפקודת התעבורה. הפעלתם של אופניים או קורקינט חשמלי או חיבור סוללה לחשמל וכן ההרכבה שלהם תבטל את האפשרות להחזרת המוצר. יהיה אפשר לבטל רכישה של קורקינט חשמלי בתוך 14 יום, אך ורק אם המוצר שלם, ונמצא באריזתו המקורית וכן שלא נעשה בו שימוש.
- האחריות על האופניים או קורקינט ניתנת רק על המנוע, בקר, והסוללה, וכן צג מערכת החשמל. האחריות אינה כוללת תקלות מכניות, שבר או קורוזיה.

- כדי לממש את אחריות וכן את השירות למוצרים יש לפנות אך ורק ליבואן המוצר ולא דרך החנות. פרטי היבואן יהיו רשומים בחשבונית הרכישה. מרגע שהמוצר נמסר לידי הלקוח, כבר מהיום הראשון - כל התנהלות הקשורה לשירות ואחריות נעשית אל מול היבואן בלבד. גם במקרה של פגם במוצר או תקלה, אחריות על הלקוח למסור את הכלי למעבדת השירות של היבואן.
- ידית הגז באופניים חשמליים מוגבלת עד 6 קמ"ש. כדי להגיע למהירות מרבית של 25 קמ"ש, יש צורך לפדל (להשתמש בדוושות). זאת על פי חוק בישראל.

### **אחריות על המוצרים**

אתר **robot rider** הוא חנות מכירה וירטואלית, והאחריות על המוצרים הנמכרים בו מגיעה בד"כ מהיבואן. יחד עם זאת צוות שרות הלקוחות שלנו מלווה כל לקוח בכל בעיה כדי שיוכל ליהנות מהמוצר בצורה מושלמת. כל מוצר מגיע עם הניירת הנדרשת (תעודת אחריות, קבלה, וכיו'), אך במידה ומסמך כלשהו חסר, באתר רובוט ריידר ישלימו עבורכם במהירות ובאדיבות.

אחריות על המוצרים מופעלת מיום מסירת המוצר ליד הלקוח, ועל כל לקוח למלא את הפרטים הנדרשים במדויק בטופס האחריות. אתר רובוט ריידר אינו אחראי על התקנה וכן על הרכבה של מוצרים הנרכשים דרך האתר. יש לעשות הפרדה בין התפקוד של המוצר לבין תפקודם של עזרים נלווים שכל לקוח מצרף לו (כגון ממיר, מחשב, וכיו') בכדי ליהנות מאחריות מלאה על המוצר עצמו.

### **יצירת קשר ושירות לקוחות**

**רובוט ריידר** הוא אתר מאוד איכותי שמעוניין להציג גישה מיוחדת וקשובה יותר עבור ציבור לקוחותיו. לכן גולשי האתר זוכים לאפשרויות נרחבות יותר של יצירת קשר למטרות שונות.