**תקנון אתר**

**כללי**

1. חנות חי שגב, בבעלות חי שגב ( ע.מ. 027575943 )הוא בעליו החוקיים של האתר <https://haisegev.co.il/>, מכירת מוצרים, מזון ציוד נלווה לחיות ומוצרי חקלאות והדברה (להלן: "**המוצרים**")- באתר האינטרנט הנ"ל ו/או באמצעות אימיילים הנשלחים למועדון הלקוחות ו/או באתרים שותפים אחרים ו/או בכל פלטפורמה בה יחליט בעל האתר לקדם את מוצריו (להלן:"**החברה**", לצורכי הנוחות תיקרא החברה ככל שהינה ע.מ או ע.פ ו/או **"האתר"** ו/או **"בעל האתר"** ו/או **"בית העסק**"), המכירה נעשית באמצעות רשת האינטרנט ו/או בבית העסק ו/או בטלפון כפי שבעל האתר יחליט.
2. תנאי השימוש מנוסחים בלשון זכר לצרכי נוחות בלבד, הכתוב מתייחס לשני המינים באופן שווה.
3. בסעיפים בהם כתוב בגוף יחיד תהווה הצהרה והסכמה של המשתמש לתוכן הדברים הכתובים.
4. הוראות תקנון זה יחולו על כל שימוש שייעשה באתר ע"י המבקרים (להלן: "**המשתמש**" ו/או "**לקוח**"). לרבות הרכישה ו/או הכניסה ו/או הביקור באתר ו/או השימוש ו/או יצירת קשר במייל ו/או כל מדיה אחרת ובכך הינך נותן את הסכמתך ואישורך כי קראת והבנת את תנאי השימוש שלהלן לרבות הצהרת הפרטיות העולה מתנאי שימוש זה אשר מופיעה בהמשך. במידה ואינך מסכים לתנאי השימוש אנא הימנע משימוש בשירותים של החברה ו/או באתר.
5. נוסח התקנון המחייב והקובע הוא התקנון המפורסם באתר ברגע הרכישה, החברה ממליצה למשתמשיה לקרוא ולהתעדכן, מעת לעת, בתנאי השימוש.
6. על המזמין להיות תושב ישראל בעל ת.ז ישראלית ומעל גיל 18 ושאינו פסול דין, בעל כרטיס אשראי ישראלי בתוקף.

**תנאי הרכישה והמוצרים**

1. טרם רכישת המוצרים באתר על הרוכש לקרוא היטב את תנאי השימוש טרם רכישה ו/או שימוש במוצר בפרט את הוראות היצרן ו/או היבואן. בעל האתר לא יהיה אחראי בגין נזק לרבות נזק שנגרם עקב שימוש שלא בהתאם להוראות השימוש. אין לקחת את התוכן (מאמרים, וידיאו ועוד) באתר כהוראות היצרן אלא כהמלצה בלבד, האחריות על המשתמש בלבד כאשר חורג מהוראות היצרן.
2. בעל האתר שומר לעצמו את הזכות להוסיף ו/או להסיר מוצרים ו/או סוגי מוצרים ו/או שירותים.
3. פרטי המפרט הטכני, תנאי העסקה לרבות מחירם של המוצרים יופיעו בדף המוצר. בעל האתר שומר לעצמו את הזכות לשנות את דף המוצר על תכניו לרבות אך לא רק תנאי השירות ו/או המחיר בכל עת (להלן: **"דף מוצר")**.
4. בכדי להזמין מוצר יש לבחור מוצר בהתאם להוראות באתר- מוצר, מחיר, הכל בהתאם להקשר של המוצר ולפי אפשרויות הבחירה שהאתר מציע בכל מוצר לרבות הזמנת ספקים שתפורט בהמשך (להלן: **"המוצר"**)
5. בטופס ההזמנה יש למלא את הפרטים האישיים שהאתר מבקש כגון שם, כתובת, טלפון, מייל ואמצעי תשלום, כמות, תיאום זמן אספקה (להלן: **"פרטי המזמין**") ולבסוף לשלוח את הטופס עם פרטי המזמין כאשר הינם מלאים, מדויקים, נכונים ושלמים וזאת לאתר ו/או לחברה (להלן: **"ביצוע ההזמנה**" ו/או "**הזמנה**"). יש להקפיד למלא את פרטי המזמין באופן מדויק בכדי להבטיח את ביצוע ההזמנה.
6. במעמד ביצוע ההזמנה, האתר ו/או החברה תבצע בדיקה בעניין פרטי המזמין מול חברת האשראי, לשם קבלת אישור על ביצוע ההזמנה. עם קבלת האישור החברה תודיע בהודעה מתאימה אודות אישור ההזמנה והכל בכפוף להימצאות המוצר וזמינותו (להלן: **"אישור הזמנה**"). יודגש כי חיוב המזמין בגין המוצר המוזמן נעשה בעת ביצוע ההזמנה.
7. המוצרים אשר קיבלו אישור הזמנה, דהיינו בוצעה הזמנה אשר התקבל אישור הזמנה בגינם יכונו "**פריטים**".
8. במידה ואין אישור מחברת האשראי לביצוע ההזמנה ועל כן לא הונפק אישור להזמנה. יש על המשתמש ליצור קשר עם השירות לקוחות במייל ו/או בטלפון כפי שיפורסם באתר ולהסדיר את הנושא. למען הסר ספק לבעל האתר לא תהיה כל אחריות ולא יישא באף נזק ישיר ו/או עקיף להזמנות שלא קיבלו אישור הזמנה.
9. לתנאים נוספים ראה פרק תנאים נוספים בהמשך.

**אספקת המוצר והפריטים**

1. לאחר התשלום בגין הפריט יועבר הפריט למשלוח באמצעות דואר ישראל ו/או ספקים שהאתר יעבוד מולם ויישלח לרוכש הפריט לפי כתובתו המצוינת באתר ו/או באישור ההזמנה ו/או בביצוע ההזמנה.
2. הספקת המשלוח תעמוד על 7 ימי עסקים לא כולל שישי שבת וחגים.
3. המשלוחים יהיו כפופים לספק החיצוני המבצע ומדיניותו. החברה שומרת לעצמה את הזכות להוסיף ו/או לגרוע אפשרויות צורות קבלת הפריט, הכל לשיקול הדעת הבלעדי של בעל האתר. בעל האתר לא יישא באחריות לאי אספקת השירות בסיבות שנעוצות בגורם חיצוני כגון כשלים טכניים שלא בשליטת בעל האתר. ככל שבעל האתר יציע אפשרות זו יהיה ניתן לבצע איסוף מהחנויות לפי ההוראות שיפורסמו.
4. במידה ויתברר לחברה לפי נהליה ומדיניותה כי לא ניתן לספק את הפריט לרוכש ולא ימצא פתרון הולם אחר, רשאית החברה לבטל את העסקה בכל מועד עד לאספקת המוצר. בוטלה העסקה, הלקוח יהיה זכאי לכספו חזרה באמצעות אמצעי התשלום אותו ביצע את ההזמנה המקורית ו/או יבוטלו חיובי האשראי ו/או יתבצע זיכוי בגובה החיוב, יודגש כי הלקוח לא יהיה זכאי לפיצוי כלשהו מכל סוג בשל ביטול העסקה.
5. על הלקוח ליידע את החברה באם הפריט לא התקבל בתקופת האספקה הנקובה באתר.

**ביטול עיסקת הרכישה**

1. המשתמש רשאי לבטל עיסקה שביצע באתר ע"פ חוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981 (להלן: **"חוק הגנת הצרכן**") ובהתאם למדיניות החזרת מוצרים שתפורסם מעת לעת לשיקול דעת החברה באתר ו/או בתקנון זה.
2. ביטול הזמנה ייעשה מיום ביצוע ההזמנה עד ארבע עשר ימים מיום קבלת המוצר או קבלת מסמך ערוך לפי ס' 14ג(ב) בהתאם לחוק הגנת הצרכן. בעל האתר שומר לעצמו את הזכות **לאפשר גם ביטול תוך 14 יום מיום קבלת המוצר בתנאי שיש סיבה מוצדקת ולשיקול דעת בעל האתר בלבד וזאת לאחר בדיקה ואישור של בית העסק. הרוכש יהיה רשאי לקבל החזר כספי מלא לפי אמצעי התשלום שביצע את העיסקה ו/או כל דרך אחרת שייבחר האתר.**
3. הזיכוי יתבצע רק כאשר המוצר יגיע חזרה אלינו וימצא שלם, סגור, תקין וראוי להחזרה עם אריזתו המקורית (כולל קרטונים ככל שיש) והתגים המקוריים.
4. הזיכוי יתבצע בכרטיס האשראי שבו שילמת, בלבד, ולא בשום כרטיס אחר, בניכוי דמי משלוח וטיפול כחוק. בעל האתר שומר לעצמו את הזכות לבחור דרך זיכוי אחרת כאמור.
5. אפשרות זיכוי קיימת רק בתנאי שהמזמין הוא זה שרכש את המוצר, ושילם עבורו בכרטיס אשראי שנמצא ברשותו, וקיימת ברשותו קבלת האשראי המקורית כפי שנשלחה אליו במעמד הרכישה וכי המוצר עומד בתנאי דרישת דיני הגנת הצרכן לרבות החוק והתקנות.
6. תנאי הביטול הנזכרים לעיל לא יחולו על מוצרים ו/או פריטים אשר נמסרו בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן שבס' (ג)ד-טובין שיוצרו במיוחד לפי הזמנה של הצרכן (ויתר החריגים שבדין). אלא אם בית העסק לפנים משורת הדין יסכים לכך ובתנאיו, זאת במידה ויפורסמו מעת לעת באתר.
7. הביטול ייעשה באמצעות פקס ו/או מייל לחברה ו/או כל דרך אחרת שבעל האתר ייראה לנכון ויפרסם באתר.
8. במקרה של ביטול הזמנה לפי הכללים הנ"ל, יחויב הלקוח בדמי ביטול של 5% או 100 ש"ח לפי הנמוך מבינהם ועל פי הדין. דמי הביטול יחויבו לשיקול דעת בעל האתר.
9. התנאים יחולו על מוצרים לפי חוק הגנת הצרכן, ככל שאין הסדרה אחרת הסותרת את הדין בתקנון זה.
10. במידה ויש לכם השגות על השירות יש לפנות לבית העסק באופן מסודר ובכתב תוך 14 יום כאמור. לבית העסק שיקול הדעת הבלעדי באם לזכות אתכם ולפי תנאיו והמדיניות. עם זאת מומלץ לקרוא בתנאים הנוספים שבהמשך אודות המאמצים שבית העסק משתדל לעשות לשיפור השירות.
11. תנאים אלו לא יחולו על הזמנות שלא לשימוש אישי כגון הזמנות עסקיות דרך האתר באזור המיועד לכך.

**ביטול עיסקה ע"י בעל האתר**

1. במצב בו אזל המלאי של המוצר ו/או מכל סיבה אחרת לא ניתן למכור את המוצר, החברה תציע מוצר חלופי ו/או החזר כספי. החברה לא תישא בנזקים של המזמין ככל שייטען כן כאמור, תקום לחברה הזכות לבטל את העסקה.
2. במידה ופרטי המזמין לא נקלטו כראוי מכל סיבה שהיא רשאית החברה לבטל את עיסקת הרכישה ע"פ שיקול דעתה.
3. כאשר ההזמנה בוצעה שלא כדין ו/או לא על פי תקנון זה, החברה תהיה רשאית לבטל את העיסקה.
4. הודעה על ביטול הזמנה תימסר ללקוח ע"פ הפרטים שמילא.
5. באם נפלה טעות סופר כלשהי בהצעה ו/או בהזמנה, תהיה רשאית החברה לבטל את העיסקה.
6. תנאים אלו חלים גם על הזמנה עסקית.

**אחריות מוצרים**

1. האחריות על המוצרים יהיו ע"פ הכתוב באריזת המוצר ו/או דף הנלווה למוצר ככל שישנו. במידה ולא קיים מידע אודות האחריות החלה, תהיה האחריות בהתאם למדיניות היבואן ו/או הספק ו/או היצרן של המוצר. לא יוחלף מוצר שנפתח ושאינו באריזתו המקורית. האחריות לא תחול במקרה של שימוש שלא לפי הוראות היצרן.
2. האחריות החלה אשר מצוינת בטופס האחריות ו/או בהזמנה ו/או באתר גוברת על תקנון זה.

**שירות לקוחות**

1. במידה ויש צורך בתמיכה, החברה תעמיד טופס יצירת קשר שיפורסם באתר לצורך פניות ושאלות. החברה תחזור בהקדם לפונים אשר השאירו את פרטי ההתקשרות.
2. פעילות החברה לתמיכה ומענה ככל שיפורסם טלפון להזמנות ו/או תמיכה באתר א-ה, 9:00-16:00

פרטי התקשרות של האתר

1. מייל המפורסם באתר , טלפון: המפורסם באתר.
2. ניתן לפנות בכל שאלה, בקשה ונושא.

**סודיות המידע ומדיניות פרטיות**

1. החברה תעשה מאמץ סביר לשמור את פרטי המשתמשים ולא למסורם לצדדים שלישיים, כל עוד אין הכרח חוקי לעשות כן, אולם פעילות האתר מבוצעת בסביבה מקוונת ולפיכך אין באפשרות החברה להבטיח חסינות מוחלטת מפני חדירות למחשביה או חשיפת המידע האגור בידי מבצעי פעולות בלתי חוקיות וככל שגורם חיצוני יחדור למידע השמור בידי החברה ו/או יעשה שימוש במידע זה לא תהיה למשתמש כל טענה, תביעה או דרישה כלפי החברה מכל מין וסוג שהוא.
2. פרטי המזמין יכול שישמשו למשלוח פרטים אודות מוצרים נוספים בדואר אלקטרוני, זאת אך ורק לאחר הסכמת המשתמש ו/או יידועו על כך, הכל על פי הדין.
3. משתמשי האתר מצהירים כי ידוע להם כי החברה אוספת מידע סטטיסטי אודות פעילות משתמשיה באתר, בין היתר באמצעות שימוש בטכנולוגית cookies וכלים אנליטיים אחרים למטרות שיווקיות, עיסקיות, על מנת להתאים את האתר להעדפות המשתמש וכדומה.
4. Cookies הנם קבצי טקסט, שהדפדפן של המשתמש יוצר לפי פקודה ושומר על גבי הכונן הקשיח במחשב המשתמש. קבצים אלה מכילים מידע מגוון, לרבות הדפים שבהם המשתמש ביקר, משך הזמן ששהה באתר, מהיכן המשתמש הגיע אל האתר, מידע שהמשתמש מבקש לראות בעת הכניסה לאתר, ועוד.
5. החברה מצפינה את המידע החיוני בטכנולוגיות המקובלות ולפי דרישות הדין. לדוגמה שימוש בטכנולוגיית SSL לשם העברת מידע מוצפן כגון אמצעי תשלום כמקובל באתרי סחר אלקטרוני ו/או בהתאם לתקן הבינלאומי PCI DSS- תקן אחיד לאבטחת מידע לעסקים (שירות של צד ג').

**קניין רוחני ובעלות על האתר**

1. כל הזכויות באתר לרבות תמונות, השירותים עצמם לרבות הנתונים, צורתם, סידורם, הפורמט, היקפם, מאגרים, עיצוב האתר, לוגו, ממשק, מבנה האתר, תוכנות, יישומים, קוד מחשב, קבצים גרפיים, טקסט וכל חומר אחר הכלולים בו, הינן רכוש החברה וקניינה הרוחני. אין להעתיק, לשנות, לפרסם, לשדר, להעביר, למכור, לשכפל, להפיץ או לעשות שימוש מסחרי או אחר כלשהו, בתוכן האתר או כל חלק ממנו, ללא הסכמה מוקדמת ומפורשת בכתב מהחברה. כל הפרה של האמור בסעיף זה, עלולה לגרום לתוצאה של הפרת זכויות יוצרים, זכויות סימני מסחר ו/או זכויות קניין רוחני אחרות, באופן שעלול להשית על המשתמש עונשים ו/או קנסות פלילים ו/או אזרחיים.

**תוכן האתר ופרסומות בו**

1. באם החברה ו/או האתר אוספים את מייל המשתמש ומיידעים את המשתמש כי יוכלו לפנות אליו בהצעות שיווקיות, המשתמש מצהיר כי הינו מביע הסכמתו לכך שהחברה ו/או מי מטעמה תהיה רשאית לפנות אליו מעת לעת בהצעות שיווקיות ופרסומיות, לרבות באמצעות דיוור ישיר, הודעות SMS, דואר אלקטרוני, פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי ו/או באמצעות כל דרך תקשורת אחרת כלשהי וכי לא תהיינה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה, לרבות על פי חוק הספאם סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982. תינתן אפשרות להסיר את המשתמש מהרשימות.
2. המשתמש מצהיר כי לא תהיה לו כל טענה בנוגע לפרסומות ו/או המבצעים המוצגים באתר. יודגש כי דף "מסך המוצר" הוא הגובר במידה וקיימים פערים בין פרטי המבצע בפרסומת לבין דף המוצר, למשתמש לא תהיה אף טענה בעניין.
3. המשתמש מצהיר כי הוא מודע שהאתר אוסף אודותיו פרטים כאמור וייתכן שמעת לעת יוצג לו פרסומות בכדי לשפר את חווית הקניה שלו ו/או לעניין אותו במוצרים נוספים ו/או משלימים וכדומה.

**הגבלת אחריות**

1. בעל האתר אינו אחראי על נזק שייגרם לחית המחמד שלכם כתוצאה מקנייה לא מתאימה ו/או צורת התזונה או סוג המאכל שבחרתם עבור של חיית המחמד שלכם ובכלל. בעל האתר משווק מוצרים ומזון חיות מחמד בלבד. בחירת המוצר המצאים והתאמתו לצרכים של חיית המחמד שלכם היא אחריות הבלעדית של הרוכש. כל טענה בעניין תופנה ישירות ליצרן ו/או ליבואן.
2. האתר אינו אחראי על אופי השימוש של המוצרים, האחריות השימוש והשלכותיה היא של המשתמש בלבד.
3. ככל שהאתר ו/או השירות ,שמוצע באתר ומחוצה לו על שלל מוצריו שנמכרים ומשולחים ללקוחות, נעזר בשירותי צד ג' לרבות ספקי מוצרים. יצויין כי בעל האתר לא יישא בנזק עקיף ו/או ישיר לרוכש ו/או אדם אחר.
4. יתר על כן, לא יישא באחריות שקשורה לשירות שניתן לכאורה ע"י בעל האתר בעניין, כגון אך לא רק העברת הנתונים ו/או אספקת המוצרים ו/או דיוק הנתונים שקשורים לאתר בשל כשל של צד ג' ו/או שירות חיצוני. כל האחריות שכזאת ואחרת חלה על צד ג', דהיינו נותן השירות שלשמו נשכר.
5. מרגע הרכישה וקבלת המוצר האחריות הבלעדית היא על המשתמש ו/או הלקוח העסקי עצמו, הן לשימוש והן להשלכות מהשימוש במוצר הכל בהתאם להוראות המידע שמצוי באינטרנט לשימוש סביר של המוצרים מסוג זה ו/או לפי הוראות היצרן.
6. החברה עושה את מירב המאמצים להעמיד את האתר באופן רציף ללא הפרעות, עם זאת ייתכן שמעת לעת לא תהיה גישה לאתר.
7. בעל האתר שומר לעצמו את הזכות להגביל את מספר המוצרים שרשאי כל לקוח ו/או מזמין לרכוש בהזמנה אחת ובכלל.
8. המוצרים הם איכותיים, שימוש שלא לפי ההוראות ו/או בצורה לא מקצועית יכול להוביל לתוצאות לא רצויות. על כן לבעל האתר לא יהיה אחריות מאף סוג ברשלנות שטמונה ברוכש.
9. החברה אינה אחראית לכל נזק שייגרם לרוכש ו\או לחיות המחמד כתוצאה מהזמנה באתר, תוצאתי, ישיר, הסתמכותי, פיצוי עונשי ועוד. בפרט אך לא רק במקרים שלהלן:
	1. שימוש או יכולת שימוש באתר על שלל רבדיו- תוכן, יכולות אחרות ועוד.
	2. הודעות, מכתבים ו/או כל תוכן שהמשתמש קיבל מהאתר ו/או החברה.
	3. הסתמכות על מידע שפורסם באתר בין אם על ידי החברה ובין אם על ידי צדי ג'.
	4. נזק שנגרם עקב שגגה ו/או טעות סופר בדיוק פרטי המידע המוצגים על גבי האתר.
	5. נתונים לא מעודכנים בגדר הסביר, בחלוף הזמן יכול והנתונים לא יהיו רלוונטים. למי שרכש את החבילה עם העדכונים, האתר ייעשה את מירב המאמצים לשמור את הרשימות מעודכנות ואף להרחיבם.
	6. שימוש מכל סוג לאחר הרכישה של המוצר.
10. הגבלות אחריות שלעיל לא מסכמות את כל ההגבלות אחריות כפי שעולות מסעיפי התקנון האחרים בפרט בעניין הפרטיות אך לא רק. מכל מקום גבול האחריות של האתר תהיה בגובה המחיר ששולם ע"י הלקוח לכל היותר.

**תנאים נוספים**

1. החברה שומרת לעצמה את הזכות באם הפריטים אזלו מן המלאי ו/או מכל סיבה מוצדקת אחרת להודיע על כך למשתמש ולספק מוצר חלופי באם המשתמש ירצה בכך או בביטול העסקה. הכל לשיקול הבלעדי של החברה.
2. לחברה הזכות להגביל את מספר הפריטים שמשתמש אחד יכול להזמין וזאת אף לאחר קבלת אישור הזמנה.
3. החברה שומרת לעצמה את הזכות כי זמן טיפול בהזמנה יעמוד על- עד 3 ימי עסקים. בסופם תודיע למשתמש באם קיים אישור הזמנה.
4. לחברה הזכות לעדכן את דף המוצר על כל פרטיו מעת לעת. להסיר מוצרים שאזלו מן המלאי ועוד. מובהר כי התמונות להמחשה בלבד, ייתכן שינויים בין התמונות ובין המוצר המוצע שיסופק בפועל, אשר נובעים בין היתר כי התמונות מוצגות על גבי מסך מחשב אשר לעיתים גווניו וצבעיו שונים מאשר המוצר במציאות. **יצוין כי בעל האתר עושה את מירב המאמצים ולנסות לשקף במדויק ככל הניתן את המוצרים באתר במגבלות הטכנולוגיות המקובלות.**  ייתכן שוני בגוונים ובפרופורציות של המוצרים.
5. המחירים המצוינים באתר כוללים מע"מ כדין אלא אם כן מצוין במפורש אחרת.
6. לחברה ולמי מטעמה הזכות הבלעדית להוסיף ו/או לגרוע מוצרים המוצעים למכירה באתר וכן לקבוע את אופן מכירתם ואת מחירם.
7. על אף שהחברה מפקחת על המידע ונכונותו, אין החברה ו/או מי מטעמה אחראית לכל תוצאה העלולה לנבוע מטעות, השמטה, חוסר דיוק או ממידע מטעה המופיע באתר ו/או בשירות הניתן. מובהר בזאת כי החברה אינה אחראית לנזק ישיר ו/או עקיף ו/או להפסד העלול להיגרם מנתונים המוצגים באתר זה.
8. הודעה על אישור הזמנה אינו מהווה ראייה על ביצוע הפעולה ואינו מחייב את האתר. רק רישום שנרשם במחשבי החברה יהווה ראיה חלוטה לנכונות הפעולות.
9. כותרות הפרקים משמשים לשם נוחות והתמצאות ולא ישמשו בפרשנות תנאי השימוש.
10. במידה ויש סתירות בין הסעיפים יגברו אלו שסבירים יותר בנסיבות ובהקשר.