

## אחריות

### כללי:

מוצרי קל נוח בע"מ הינם מוצרים באיכות גבוהה ועומדים בסטנדרטים בינלאומיים. האחריות תינתן אך ורק כנגד הצגת חשבונית מס כחוק. החברה מתחייבת לבצע/לתקן כל פגם במוצר או חלק מהמוצר ששווק על ידה ואשר נובע מפגם בייצור.

### תנאים כלליים:

- הטובין יישארו בבעלות החברה עד לפירעון המוחלט של מלוא התשלומים.
- באחסנה מעל 30 יום יחויב הלקוח ב380 ₪ לחודש ימים או חלק ממנו – מתאריך ההזמנה בפועל.
- הזמנות הכרוכות ביבוא מיוחד ו/או בהמתנה ליבוא מלאי עתידי מוגדרות כצפי הגעה וכצפי זמינות במלאי ע"פ הערכה משוערת בלבד. והינן ניתנות לשינוי עקב עיצומי נמל / שביתות נמל / מקרים שאינם בשליטת חברתנו.

### החזרות:

- לפי חוק הגנת הצרכן: ביטול עסקה מאפשרות לצרכן לבטל עסקת רכישת המוצר, בתנאים הבאים:  
מוצר – שלא נעשה בו שימוש, לא הורכב בבית הלקוח, לא נפגם בבית הלקוח או בזמן הובלה עצמית של הלקוח וכן מוחזר באריזת המקורית באחריות הלקוח.
- בעת החזרת המוצר – המוצר חייב בבדיקת תקינות ע"י אחראי מטעם חברתנו.
- ניתן לבטל עסקה ע"פ חוק הגנת הצרכן כ41 ימים מיום קבלת המוצרים.
- כאשר המוצר יוצר על פי עיצוב ודרישות ו/או מידות מיוחדות ו/או יובא במיוחד לבקשת הלקוח – לא יוכל הלקוח לבטל ו/או לבקש זיכוי עבור הזמנה הנ"ל.
- בגין ביטול הזמנה לאחר שסופקה לבית הלקוח בהובלה מטעם חברתנו או מוביל מטעם הלקוח, יזוכה הלקוח בגין עלות המוצרים בלבד בניקוי מחיר ההובלה ובנוסף יחויב בגין הובלת המוצרים חזרה למחסני החברה במידה ויבחר בכך ע"י חברתנו או מוביל מטעם הלקוח.
- בכול ביטול עסקה הלקוח יחויב בדמי ביטול בשיעור של 5% מערך העסקה או עד 100 ₪ הנמוך מביניהם ע"פ חוק הגנת הצרכן.

## האחריות הינה לתקופה של שנה אחת מתאריך חשבונית מס כחוק וכפופה לתנאים

### הבאים:

- האחריות הינה אישית וניתנת ללקוח בלבד בכפוף להצגת חשבונית קניה.
- המוצר יסופק ויורכב בבית הלקוח ע"י המרכיב מורשה של החברה בלבד.
- הליקוי ו/או הפגם אינו נזק שנגרם כתוצאה מהובלה ו/או הרכבה ו/או מטופל ע"י הלקוח או כל גורם אחר שאינו מוסמך לכך ע"י חברת קל נוח בע"מ.
- המוצר איננו נרכש מתצוגה ו/או כמוצר סוג ב' ו/או מוצר ממחלקת עודפים.
- במידה והמוצר ייאסף בהובלה עצמית ויורכב באופן עצמאי ע"י הלקוח או אדם שאינו מוסמך מטעם החברה, לא תינתן אחריות.

- הפגם נגרם כתוצאה משימוש בלתי סביר למוצר, זדון, חבלה, פגמים כגון: שריטות, חבלות, מכות, חתכים, רטיבות, חומרים כימיים, שבר זכוכית, כתמי מזון.
- הפגם נוצר כתוצאה משימוש בחומרים לא מתאימים ולא ע"פ הוראות היצרן.
- אספקת מוצרים- עם שרות ההובלה וההרכבה של החברה לבית הלקוח יש לבדוק את המוצר ולדווח מיידית על כול תקלה ו/או ליקוי ו/או פגם ו/או תלונה מכל סוג שהיא (חובת דיווח עד 24 שעות בתאריך קבלת הסחורה) אחרת לא תחול האחריות.
- במקרה של פגם במוצר המוצר יתוקן או יוחלף חלקו או כולו במוצר או חלק במצב וגיל דומים לפי ראות והחלטת החברה.
- אין חלה האחריות על בד מכל סוג שהוא.
- חתימה על טופס החשבונית ו/או טופס תקינות מוצר – הוכחה לקבלת המוצר תקין ושלים לשביעות רצונו של הלקוח ולאחר בדיקתו באופן בו הוא רואה לנכון.
- אין חלה אחריות נגד חלודה בגין מוצרים העשויים משלדת מתכת כגון: כסא מנהל, אורח, שלדים של רגלי שולחנות
- אין חלה אחריות על מוצרי טקסטיל.

#### **הוראות תחזוקה:**

- ריהוט המחופה ע"י מלמין/פורמיקה יש לנקות במים נקיים ולייבש בעזרת מטלית יבשה.
- ריהוט אלומיניום יש לנקות במים מתוקים נקיים מכל חומר כימי, אין לנקות במוצר ניקיון המכיל כימיקלים מכול סוג שהוא.
- ריהוט עץ:
- במוצרים מעץ יש לבצע טיפול שימון ראשוני מיד עם קבלת המוצר (יש להשתמש בשמן המתאים ע"פ הוראות היצרן).

את הטיפול התקופתי יש לבצע אחת ל-3 עד 6 חודשים בהתאם למידת חשיפתו לשמש ובהתאם להוראות היצרן.

#### **הובלה והרכבה:**

מחירי ההובלה הינם בהתאם לדרכי הגישה **שנמסרו ע"י הלקוח** בעת ביצוע ההזמנה, בכול מקרה שבו יסתבר במעמד האספקה כי דרכי הגישה מצריכים שירותים מיוחדים כגון מנוף ו/או סבלות חריגה ובמקרה של מוצרים בעלי נפח ו/או משקל חריג יישא המזמין במלוא העלויות הנוספות. הובלה הינה עד לקומת קרקע ומעל יגבה תשלום נוסף בסך של 100 ₪ לכל קומה. פינוי אריזות הינם באחריות הלקוח בלבד.

#### **שירות לקוחות:**

שירות הלקוחות יבוצע תוך 12 ימי עסקים מיום פתיחת קריאת השרות.