

תקנון אתר בליקמח

פרק א' - הוראות כלליות, הגדרות ותנאי שימוש

1. כללי

- 1.1 ברוכים הבאים לאתר האינטרנט של **בליקמח בע"מ** (להלן: "בליקמח", "החברה" או "האתר").
- 1.2 האתר מאפשר רכישת מוצרי מזון, מאפים, קינוחים, מוצרי קונדיטוריה, מוצרים נלווים ושירותים נוספים כפי שיוצעו מעת לעת באתר.
- 1.3 השימוש באתר, ביצוע הזמנה, פתיחת חשבון משתמש או כל פעולה אחרת באתר מהווים אישור לכך שהמשתמש קרא את הוראות תקנון זה, הבין אותן ומסכים להן במלואן.
- 1.4 אם אינכם מסכימים לאחד או יותר מתנאי התקנון, הנכם מתבקשים שלא לעשות כל שימוש באתר.
- 1.5 הוראות תקנון זה חלות על כל שימוש באתר, לרבות גלישה, הרשמה, ביצוע הזמנות, שימוש במועדון לקוחות, קבלת שירות, רכישת מוצרים וכל שירות אחר שמספקת החברה.
- 1.6 הוראות התקנון מנוסחות בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד והן מתייחסות לכל המגדרים באופן שווה.

2. הגדרות

לצורך תקנון זה:

"**האתר**" - אתר האינטרנט של בליקמח, לרבות כל עמודיו, מערכותיו, האפליקציות והשירותים המיועדים המופעלים על ידי החברה.

"**החברה**" - "בליקמח בע"מ".

"**לקוח**" או "**משתמש**" - כל אדם או תאגיד העושה שימוש באתר בכל דרך.

"**מוצר**" - כל מוצר, שירות או הטבה המוצעים למכירה באתר.

"**הזמנה**" - כל בקשה לרכישת מוצר שבוצעה באמצעות האתר ואושרה בהתאם להוראות תקנון זה.

"**יום עסקים**" - ימים א' עד ה', למעט ימי שישי, שבת, ערבי חג, חגים וימי שבתון על פי דין.

3. תחולת התקנון

3.1. תקנון זה מהווה הסכם משפטי מחייב בין החברה לבין המשתמש.

3.2. במקרה של סתירה בין הוראות התקנון לבין מידע אחר המופיע באתר, תגברנה הוראות תקנון זה, אלא אם צוין אחרת במפורש.

3.3. החברה רשאית לקבוע נהלים, הוראות ותנאים משלימים ביחס למבצעים, מוצרים או שירותים מסוימים. תנאים אלה יהוו חלק בלתי נפרד מתקנון זה.

4. שינוי התקנון

4.1. החברה רשאית לעדכן, לשנות, להוסיף או לגרוע מהוראות התקנון בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

4.2. נוסח התקנון המחייב יהיה הנוסח המתפרסם באתר במועד השימוש או ביצוע ההזמנה.

4.3. המשך השימוש באתר לאחר פרסום התקנון המעודכן מהווה הסכמה לתנאיו.

5. פעילות האתר

5.1. החברה עושה מאמצים לאפשר פעילות רציפה ותקינה של האתר.

5.2. החברה אינה מתחייבת כי פעילות האתר תהיה רציפה, נקייה מתקלות או זמינה בכל עת.

5.3. החברה רשאית להשבית את האתר, כולו או חלקו, לצורך תחזוקה, שדרוג, אבטחת מידע, טיפול בתקלות או מכל סיבה עסקית או תפעולית אחרת, ללא הודעה מוקדמת.

5.4. החברה רשאית לשנות מעת לעת את מבנה האתר, תכנון, השירותים המוצעים בו, עיצובו, אופן פעולתו, הקטגוריות, המוצרים והמחירים, והכל לפי שיקול דעתה.

6. דיוק המידע באתר

6.1. החברה עושה מאמצים להציג מידע מדויק ועדכני.

6.2. על אף האמור, ייתכנו טעויות סופר, טעויות הקלדה, אי דיוקים, השמטות או טעויות טכניות, לרבות במחירים, בתמונות, בתיאורי מוצרים, במשקלים, במידות, בזמינות או במבצעים.

6.3. תמונות המוצרים מיועדות להמחשה בלבד. ייתכנו הבדלים בין התמונה לבין המוצר בפועל, לרבות בצבע, בגודל, באריזה, באופן ההגשה או בקישוטי המוצר.

6.4. במקרה של טעות מהותית בפרטי מוצר או במחירו, החברה תהיה רשאית לבטל את העסקה או להציע ללקוח חלופה, לפי בחירתו, מבלי שהדבר ייחשב כהפרת התחייבות מצד החברה.

7. זמינות מוצרים

7.1 כל המוצרים באתר מוצעים בכפוף למלאי הקיים בפועל.

7.2 החברה אינה מתחייבת כי כל מוצר יהיה זמין בכל עת.

7.3 במקרה שמוצר אזל מהמלאי לאחר ביצוע ההזמנה, החברה תהיה רשאית:

- להציע מוצר חלופי.
- לספק את יתר ההזמנה ללא אותו מוצר.
- לזכות את הלקוח בגין המוצר שלא סופק.
- לבטל את ההזמנה כולה, ככל שהדבר נדרש בנסיבות העניין.

8. שימוש מותר באתר

המשתמש מתחייב שלא:

- לעשות שימוש בלתי חוקי באתר.
- להפר זכויות קניין רוחני.
- לבצע ניסיונות חדירה, שיבוש או פגיעה באתר.
- לבצע שימוש באמצעים אוטומטיים לאיסוף מידע.
- להעלות קבצים זדוניים או תוכנות מזיקות.
- לעשות שימוש באתר למטרות מסחריות ללא אישור מראש ובכתב מהחברה.

החברה תהיה רשאית לחסום כל משתמש אשר יפר הוראות אלה.

9. יצירת קשר

לכל שאלה, בקשה או פנייה ניתן ליצור קשר עם שירות הלקוחות באמצעות פרטי ההתקשרות המפורסמים באתר.

החברה תעשה מאמצים להשיב לפניות בתוך זמן סביר, בהתאם להיקף הפניות ולאופי הטיפול הנדרש.

פרק ב' - הרשאים לבצע הזמנות, חשבון משתמש והליך ההזמנה

1. זכאות לביצוע הזמנה

- 1.1 כל אדם פרטי או תאגיד הכשירים לבצע פעולות משפטיות בהתאם לדין רשאים לבצע הזמנה באתר, בכפוף להוראות תקנון זה.
- 1.2 ביצוע הזמנה מותנה במסירת פרטים מלאים, נכונים ומדויקים, לרבות שם מלא, מספר טלפון, כתובת דואר אלקטרוני, כתובת למשלוח ופרטי תשלום, ככל שיידרשו.
- 1.3 מסירת פרטים שגויים, חלקיים או מטעים עלולה למנוע את השלמת ההזמנה או לגרום לעיכוב באספקתה, והחברה לא תישא באחריות לכל נזק, עיכוב או הוצאה שייגרמו עקב כך.
- 1.4 החברה רשאית לדרוש אימות פרטים או מסמכים נוספים, ככל שתמצא לנכון, לפני אישור ההזמנה.

2. חשבון משתמש

- 2.1 החברה רשאית לאפשר פתיחת חשבון משתמש באתר.
- 2.2 המשתמש אחראי לשמור על סודיות פרטי ההתחברות לחשבון.
- 2.3 כל פעולה שתבוצע באמצעות חשבון המשתמש תיחשב כפעולה שבוצעה על ידי בעל החשבון, אלא אם הודיע לחברה על שימוש בלתי מורשה מיד עם גילויו.
- 2.4 החברה רשאית לחסום, להשעות או למחוק חשבון משתמש במקרה של הפרת הוראות התקנון, חשד לשימוש בלתי חוקי, מסירת פרטים כוזבים או כל נסיבה אחרת המצדיקה זאת לפי שיקול דעתה הסביר.

3. אישור ההזמנה

- 3.1 הוספת מוצרים לסל הקניות אינה מהווה אישור להזמנה או התחייבות מצד החברה לספקם.
- 3.2 הזמנה תיחשב כמאושרת רק לאחר שהתקבל אצל הלקוח אישור הזמנה מטעם החברה ולאחר אישור אמצעי התשלום.
- 3.3 החברה רשאית ליצור קשר עם הלקוח לצורך אימות פרטים, תיקון טעויות, השלמת מידע או בירור פרטי ההזמנה.
- 3.4 ככל שלא ניתן יהיה ליצור קשר עם הלקוח בתוך זמן סביר, או שלא יתקבל המידע הדרוש להשלמת ההזמנה, החברה תהיה רשאית לבטל את ההזמנה, כולה או חלקה.

4. אישור אמצעי התשלום.

- 4.1. השלמת ההזמנה מותנית באישור חברת האשראי, ספק שירותי התשלום או כל גורם פיננסי רלוונטי.
- 4.2. במקרה שבו אמצעי התשלום לא יאושר מכל סיבה שהיא, ההזמנה לא תושלם ולא תחייב את החברה.
- 4.3. החברה רשאית לבקש אמצעי תשלום חלופי או אמצעי זיהוי נוסף ככל שתמצא לנכון.

5. סירוב לקבלת הזמנה.

מבלי לגרוע מכל זכות אחרת על פי דין, החברה רשאית לסרב לקבל הזמנה, לבטלה או לעכב את ביצועה, בין היתר במקרים הבאים:

- קיים חשש להונאה או לשימוש בלתי מורשה באמצעי תשלום.
- נמסרו פרטים שגויים, חסרים או מטעים.
- ההזמנה בוצעה בניגוד להוראות תקנון זה.
- קיים חוב קודם של הלקוח כלפי החברה.
- המוצר אינו זמין במלאי.
- נפלה טעות מהותית במחיר, בתיאור המוצר או בפרטי ההזמנה.
- קיימת תקלה טכנית במערכת האתר.
- קיים חשש כי ההזמנה מיועדת למטרות ספסרות, מכירה חוזרת או שימוש מסחרי שלא אושר.
- ההזמנה כוללת כמות חריגה של מוצרים ביחס לרכישה ביתית רגילה.

במקרה של ביטול כאמור, לא יחויב הלקוח בגין מוצרים שלא יסופקו, וכל סכום שנגבה בגינם יושב בהתאם לאמצעי התשלום שבו בוצעה העסקה.

6. רכישות בכמויות חריגות.

- 6.1. האתר מיועד בעיקרו לרכישות פרטיות וקמעונאיות.
- 6.2. החברה רשאית להגביל רכישת מוצרים מסוימים בכמות, בתדירות או בהיקף כספי.
- 6.3. הזמנות בכמויות חריגות, לרבות הזמנות בעלות מאפיינים מסחריים, תהיינה כפופות לאישור החברה.
- 6.4. החברה רשאית לפצל אספקת הזמנה גדולה, להגביל את הכמות שתסופק או לבטל את ההזמנה, לפי שיקול דעתה הסביר.

7. טעויות בהזמנה.

- 7.1. באחריות הלקוח לבדוק את כל פרטי ההזמנה לפני השלמתה.
- 7.2. לאחר אישור ההזמנה יחולו הוראות פרק "שינוי וביטול הזמנות."

7.3 החברה אינה אחראית לטעויות שביצע הלקוח בעת הזנת פרטי ההזמנה, לרבות כתובת, מספר טלפון, כתובת דואר אלקטרוני, מועד אספקה, בחירת מוצרים או כל פרט אחר שנמסר על ידו.

8. שמירת הזכות

החברה שומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הסביר, להגביל, להשעות או למנוע שימוש באתר, כולו או חלקו, ממשתמש שהפר את הוראות התקנון, פעל באופן העלול לגרום נזק לחברה, ללקוחותיה או לצדדים שלישיים, או עשה שימוש באתר בניגוד לדין.

פרק ג' - מחירים, מבצעים, הנחות ותשלום

1. מחירי המוצרים

- 1.1 מחירי המוצרים המפורסמים באתר הם המחירים התקפים במועד ביצוע ההזמנה, אלא אם צוין אחרת במפורש.
- 1.2 כל המחירים באתר מוצגים בשקלים חדשים (₪) וכוללים מס ערך מוסף (מע"מ), אלא אם צוין אחרת.
- 1.3 החברה רשאית לעדכן את מחירי המוצרים בכל עת, ללא הודעה מוקדמת.
- 1.4 שינוי מחיר של מוצר לא יחול על הזמנה שאושרה כדין לפני כניסת השינוי לתוקף.

2. טעויות במחירים ובפרטי מוצרים

- 2.1 החברה עושה מאמצים להבטיח את נכונות המחירים והמידע באתר.
- 2.2 במקרה של טעות סופר, תקלה טכנית, שגיאת מערכת, טעות בהזנת מחיר, בתיאור המוצר, במשקלו, בגודלו או בכל פרט אחר, תהיה החברה רשאית לעדכן את הנתונים או לבטל את ההזמנה, כולה או חלקה.
- 2.3 במקרה של טעות מהותית במחיר או בפרטי המוצר, תודיע החברה ללקוח בהקדם האפשרי ותאפשר לו לבחור בין:
 - ביטול ההזמנה.
 - המשך ההזמנה בהתאם לנתונים הנכונים.
- 2.4 טעות ברורה על פניה, לרבות מחיר בלתי סביר באופן מובהק ביחס לשווי המוצר, לא תחייב את החברה.

3. מבצעים והנחות

- 3.1 החברה רשאית לערוך מבצעים, הטבות, הנחות, קופונים ותוכניות מכירה מיוחדות, לפי שיקול דעתה.
- 3.2 כל מבצע יהיה כפוף לתנאיו כפי שיפורסמו באתר.
- 3.3 החברה רשאית להפסיק, לשנות או להאריך כל מבצע בכל עת, אלא אם התחייבה אחרת במפורש.
- 3.4 כל עוד לא צוין אחרת, אין כפל מבצעים, הנחות או קופונים.
- 3.5 החברה רשאית להגביל מבצע לפי:
 - תקופת זמן.
 - מלאי.

- סוגי מוצרים.
- מספר מימושים.
- כמות ללקוח.
- אזור חלוקה.
- סוג לקוח.

3.6. במקרה של סתירה בין תנאי מבצע לבין תקנון זה, יגברו תנאי המבצע, אך רק ביחס לאותו מבצע.

4. קופונים ושוברי הטבה

4.1. קופונים ניתנים למימוש בהתאם לתנאיהם בלבד.

4.2. לא ניתן להמיר קופון לכסף.

4.3. החברה רשאית לבטל קופון שניתן עקב תקלה טכנית, טעות מערכת או שימוש שלא בהתאם לתנאיו.

4.4. החברה רשאית למנוע שימוש בקופון במקרה של חשד לניצול לרעה, שימוש כפול, העברה אסורה או כל שימוש שאינו בהתאם לתנאיו.

5. אמצעי תשלום

5.1. התשלום באתר יתבצע באמצעות אמצעי התשלום שיוצגו באתר מעת לעת.

5.2. החברה רשאית להוסיף או לגרוע אמצעי תשלום בכל עת.

5.3. ביצוע ההזמנה מותנה באישור העסקה על ידי ספק שירותי התשלום או חברת האשראי.

5.4. החברה אינה אחראית לעיכוב או לסירוב הנובע מחברת האשראי, מחברת הסליקה או מספק שירותי התשלום.

6. חיוב כספי

6.1. החיוב יתבצע בהתאם לאישור ההזמנה ובכפוף לאישור אמצעי התשלום.

6.2. החברה רשאית לבצע אימות נוסף של אמצעי התשלום לפני השלמת העסקה.

6.3. במקרה שבו לא ניתן להשלים את החיוב, החברה תהיה רשאית לעכב או לבטל את ההזמנה.

7. חשבוניות וקבלות

- 7.1 לאחר השלמת העסקה תופק ללקוח חשבונית מס או קבלה, בהתאם להוראות הדין.
- 7.2 מסמכי העסקה עשויים להישלח באמצעים דיגיטליים, לרבות דואר אלקטרוני או אזור אישי באתר.
- 7.3 באחריות הלקוח לוודא כי פרטי החיוב שמסר נכונים ומלאים.

8. מועדון לקוחות

- 8.1 החברה רשאית להפעיל מועדון לקוחות או תוכניות הטבה אחרות.
- 8.2 ההצטרפות למועדון ותנאי החברות יהיו כפופים לתקנון המועדון, כפי שיעודכן מעת לעת.
- 8.3 החברה רשאית לשנות, להשהות או להפסיק את פעילות המועדון, כולו או חלקו, בכל עת.

9. שימוש לרעה בהטבות

- 9.1 החברה רשאית לבטל הנחה, הטבה, קופון או מבצע שניתנו עקב טעות מערכת, תקלה טכנית או שימוש שלא בהתאם לתנאיהם.
- 9.2 במקרה של חשד לשימוש לרעה, החברה רשאית לעכב את ביצוע ההזמנה עד לבדיקת העניין, לבטל את העסקה או לחסום את חשבון המשתמש.
- 9.3 אין בהענקת הטבה, הנחה או קופון בעבר כדי ליצור חובה להמשיך ולהעניקם בעתיד.

פרק ד' - משלוחים ואיסוף עצמי

1.אזורי חלוקה

- 1.1 שירותי המשלוחים ניתן לאזורים המפורסמים באתר בלבד, כפי שיעודכנו מעת לעת.
- 1.2 החברה רשאית להוסיף, לגרוע או לשנות אזורי חלוקה, ימי חלוקה ותדירותם, לפי שיקול דעתה.
- 1.3 ביצוע הזמנה כפוף לזמינות שירותי המשלוחים באזור המבוקש.

2.מועדי אספקה

- 2.1 מועדי האספקה המוצגים באתר הינם מועדים משוערים בלבד.
- 2.2 החברה עושה מאמצים לספק את ההזמנות במועד שנבחר, אולם ייתכנו שינויים עקב עומסי עבודה, תנאי תנועה, מזג אוויר, תקלות, אירועים בלתי צפויים או נסיבות שאינן בשליטת החברה.
- 2.3 איחור סביר במועד האספקה לא ייחשב כהפרת התחייבות מצד החברה ולא יקנה ללקוח זכות לפיצוי, לביטול העסקה או לכל סעד אחר, אלא אם נקבע אחרת על פי דין.

3.ימי חלוקה

- 3.1 המשלוחים מתבצעים בהתאם לאזורי חלוקה קבועים, כפי שייקבעו על ידי החברה.
- 3.2 כל אזור מקבל שירות ביום החלוקה המיועד לו, בהתאם ללוח החלוקה המתפרסם באתר או כפי שיימסר ללקוח בעת ביצוע ההזמנה.
- 3.3 החברה רשאית לשנות את ימי החלוקה מעת לעת, לרבות בתקופות חגים, עומסים או בשל אילוצים תפעוליים.

4.שעות האספקה

- 4.1 חלוקת המשלוחים מתבצעת לאורך יום החלוקה בהתאם למסלול הלוגיסטי שנקבע על ידי החברה.
- 4.2 בסמוך למועד האספקה יישלח ללקוח, ככל שניתן, עדכון הכולל טווח שעות משוער להגעת המשלוח.
- 4.3 טווח שעות האספקה הינו הערכה בלבד, והוא עשוי להשתנות במהלך יום החלוקה בהתאם למסלול הנהג, עומסי תנועה, מספר המשלוחים ותנאים תפעוליים נוספים.
- 4.4 החברה אינה מתחייבת לשעת אספקה מדויקת, אלא אם התחייבה לכך במפורש ובכתב.

5. מסירת המשלוח

- 5.1 המשלוח יימסר ללקוח או לכל אדם הנמצא בכתובת האספקה ואשר נחזה להיות מוסמך לקבלו.
- 5.2 ככל שהלקוח ביקש להשאיר את המשלוח ליד הדלת, אצל שכן, שומר, קבלה, ארון משלוחים או בכל מקום אחר, האחריות למוצרים תעבור ללקוח מרגע מסירתם בהתאם להנחייתו.
- 5.3 באחריות הלקוח לוודא כי קיימת גישה סבירה ובטוחה לכתובת האספקה.

6. היעדרות הלקוח

- 6.1 על הלקוח להיות זמין בטלפון שמסר בעת ביצוע ההזמנה.
- 6.2 במקרה שבו לא ניתן ליצור קשר עם הלקוח או שלא ניתן לבצע את המסירה מסיבה התלויה בלקוח, תהיה החברה רשאית, לפי שיקול דעתה:
- להשאיר את המשלוח במקום בטוח ככל שניתן.
 - לתאם ניסיון מסירה נוסף, בכפוף לתשלום נוסף.
 - להחזיר את ההזמנה לחנות ולהקפיאה.
- 6.3 במקרה שהמשלוח לא נמסר בשל נסיבות התלויות בלקוח, לא יהיה הלקוח זכאי להחזר דמי המשלוח, והחברה תהיה רשאית לחייבו בעלויות נוספות ככל שנגרמו בפועל.

7. אחריות למוצרים במהלך האספקה

- 7.1 החברה אחראית לשמירת תנאי האחסון וההובלה של המוצרים עד למסירתם ללקוח או למי מטעמו.
- 7.2 מרגע מסירת המוצרים ללקוח או בהתאם להנחייתו, האחריות לאחסון, לקירור, להקפאה, לחימום ולשמירת איכותם עוברת ללקוח.

8. איסוף עצמי

- 8.1 לקוח שבחר באיסוף עצמי יאסוף את הזמנתו במועד ובשעות שנבחרו בעת ביצוע ההזמנה.
- 8.2 באחריות הלקוח לבדוק את ההזמנה בעת קבלתה.
- 8.3 ככל שהלקוח לא הגיע לאסוף את ההזמנה במועד שנקבע, החברה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה, לשמור את המוצרים למשך פרק זמן מוגבל, להקפיא מוצרים המתאימים לכך או להשמידם, בהתאם לאופיים ולדרישות בטיחות המזון.

8.4 לא תהיה ללקוח כל טענה או דרישה בגין ירידה באיכותם של מוצרים שנשמרו או הוקפאו בעקבות אי הגעתו לאיסוף במועד.

9. כוח עליון

9.1 החברה לא תהיה אחראית לעיכוב או לאי אספקת הזמנה הנובעים מנסיבות שאינן בשליטתה, לרבות מלחמה, מצב ביטחוני, שביתה, השבתה, אסון טבע, מגפה, חסימות כבישים, מזג אוויר קיצוני, תקלה מערכתית, הוראות רשויות או כל אירוע אחר המהווה כוח עליון.

9.2 במקרה כאמור תהיה החברה רשאית לדחות את מועד האספקה, לתאם מועד חלופי או לבטל את ההזמנה ולהשיב ללקוח כל סכום ששולם בגין מוצרים שלא סופקו, בהתאם לנסיבות העניין.

פרק ה' - שינוי הזמנה, ביטול הזמנה והחזרים

1. שינוי הזמנה

- 1.1 ניתן לבקש שינוי בהזמנה עד למועד האחרון המפורסם באתר או כפי שייקבע על ידי החברה מעת לעת.
- 1.2 לאחר תחילת הכנת ההזמנה, ליקוטה, אפייתה או אריזתה, החברה אינה מתחייבת לאפשר כל שינוי, והבקשה תיבחן בהתאם ליכולת התפעולית בלבד.
- 1.3 שינוי הזמנה עשוי לגרור שינוי במחיר ההזמנה, בעלות המשלוח או במועד האספקה.
- 1.4 לרוב, ניתן להגיש בקשה לשינוי הזמנה עד לשעה 10:00 ביום העסקים שלפני מועד האספקה, או עד למועד אחר כפי שיפורסם באתר מעת לעת. בקשות שיתקבלו לאחר מועד זה ייבחנו בהתאם ליכולת התפעולית של החברה בלבד, והחברה אינה מתחייבת לאשרן.

2. ביטול הזמנה על ידי הלקוח

- 2.1 ביטול הזמנה יתאפשר בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן ולהוראות כל דין.
- 2.2 בשל אופיים של מוצרי מזון המיוצרים או נארזים במיוחד עבור הלקוח, לא ניתן לבטל הזמנה לאחר שהחלה הכנתה, אלא אם הדין מחייב אחרת.
- 2.3 בקשות ביטול יועברו לשירות הלקוחות באמצעות אמצעי ההתקשרות המפורסמים באתר.

3. ביטול על ידי החברה

החברה רשאית לבטל הזמנה, כולה או חלקה, בין היתר במקרים הבאים:

- המוצר אזל מהמלאי.
- לא התקבל אישור לחיוב אמצעי התשלום.
- נפלה טעות מהותית במחיר או בפרטי המוצר.
- נמסרו פרטים שגויים.
- קיים חשש להונאה.
- אירע כוח עליון או אירוע שאינו בשליטת החברה.
- קיימת מניעה תפעולית שאינה מאפשרת את אספקת ההזמנה.

במקרה של ביטול כאמור, יושב ללקוח כל סכום ששולם בגין המוצרים שלא יסופקו.

4. החזר כספי

4.1. החזר כספי, ככל שמגיע על פי דין או בהתאם למדיניות החברה, יבוצע באמצעות אמצעי התשלום שבו בוצעה העסקה, אלא אם הדין מאפשר אחרת.

4.2. החזר יבוצע בתוך פרק הזמן הקבוע בדין או בהתאם ללוחות הזמנים של חברת האשראי.

4.3. לא יינתן החזר כספי בגין מוצר שנעשה בו שימוש, שנפגם לאחר מסירתו או שלא נשמר בהתאם להוראות האחסון.

5. מוצרים מתכלים

5.1. מאחר שמדובר במוצרי מזון טריים ומתכלים, לא ניתן להחזירם לאחר מסירתם, למעט במקרה של פגם, אי התאמה או חובה אחרת על פי דין.

5.2. אין באמור כדי לגרוע מזכויות הצרכן לפי כל דין.

6. זיכוי חלקי

במקרה שבו נמצא כי רק חלק מן ההזמנה אינו תואם את ההזמנה שאושרה או נמצא פגום, החברה תהיה רשאית, לפי נסיבות העניין, להחליף את המוצר, להשלים את החוסר או לזכות את הלקוח בגין אותו מוצר בלבד.

פרק ו' - בדיקת ההזמנה, אחריות למוצרים ופניות שירות

1. בדיקת ההזמנה

- 1.1 על הלקוח לבדוק את ההזמנה סמוך ככל האפשר למועד קבלתה.
- 1.2 ככל שנמצא חוסר, פגם, אי התאמה או טעות בהזמנה, יש להודיע על כך לשירות הלקוחות בתוך 48 שעות ממועד קבלת המשלוח או האיסוף העצמי.
- 1.3 פנייה לאחר חלוף 48 שעות לא תאפשר בדרך כלל בירור אמין של נסיבות המקרה, ולכן החברה רשאית שלא לקבל את התלונה.

2. אופן הגשת פנייה

- 2.1 החברה רשאית לבקש תמונות, סרטון, מספר הזמנה או כל מידע נוסף הדרוש לצורך בירור הפנייה.
- 2.2 הלקוח מתחייב לשתף פעולה באופן סביר עם הליך הבדיקה.

3. בדיקת הפנייה

- 3.1 ככל פנייה תיבדק על ידי החברה בהתאם לנסיבות המקרה.
- 3.2 החברה רשאית לבצע בדיקות מול צוות הייצור, האריזה, שירות הלקוחות או חברת המשלוחים.
- 3.3 ככל שיימצא כי נפלה תקלה באחריות החברה, היא תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה ובהתאם לדין:
 - להשלים את המוצר.
 - להחליף את המוצר.
 - להעניק זיכוי.
 - לבצע החזר כספי.

4. אחריות הלקוח

לאחר מסירת המוצרים באחריות הלקוח:

- לשמור על תנאי אחסון מתאימים.
- להעביר את המוצרים לקירור או להקפאה בהתאם לצורך.
- להימנע מחשיפתם לחום, שמש או תנאים העלולים לפגוע באיכותם.

5. מקרים שאינם באחריות החברה

מבלי לגרוע מהוראות הדין, החברה לא תהיה אחראית לירידה באיכות המוצרים שנגרמה עקב:

- אחסון בלתי תקין.
- השארת המוצרים מחוץ לקירור.
- חימום שאינו בהתאם להוראות.
- הקפאה או הפשרה שלא בהתאם להנחיות.
- טיפול במוצרים לאחר מסירתם.

6. שירות לקוחות

שירות הלקוחות יפעל בשעות הפעילות המתפרסמות באתר, והחברה תעשה מאמצים להשיב לכל פנייה בתוך זמן סביר.

פרק ז' - אחריות החברה והגבלת אחריות

1. אחריות החברה

1.1 החברה מתחייבת לפעול במיומנות ובמקצועיות לצורך אספקת המוצרים והשירותים המוצעים באתר.

1.2 אחריות החברה מוגבלת למוצרים שסופקו על ידה בלבד.

2. הגבלת אחריות

2.1 החברה לא תהיה אחראית לנזק עקיף, תוצאתי, אובדן הכנסות, אובדן רווחים, עוגמת נפש או כל נזק שאינו נובע במישרין מהפרת חובה המוטלת עליה על פי דין.

2.2 בכל מקרה, אחריות החברה לא תעלה על הסכום ששולם בפועל עבור המוצר שלגביו הוגשה הטענה.

3. תקלות באתר

החברה אינה מתחייבת כי האתר יהיה זמין בכל עת, נקי מתקלות או חסין מפני שיבושים, ובלבד שתפעל לתיקון תקלות בתוך זמן סביר.

4. אחריות לצדדים שלישיים

החברה אינה אחראית לפעילותם של צדדים שלישיים, לרבות חברות אשראי, ספקי סליקה, ספקי אינטרנט, ספקי תקשורת, חברות משלוחים חיצוניות או יצרנים של מוצרים שאינם מיוצרים על ידה.

5. כוח עליון

החברה לא תהיה אחראית לעיכוב, אי אספקה או אי קיום התחייבות שנגרמו עקב אירוע שאינו בשליטתה הסבירה, לרבות מלחמה, פעולות איבה, מצב חירום, שביתה, מגפה, אסון טבע, תקלה ארצית במערכות מחשב, הפסקות חשמל, חסימות כבישים או הוראות רשויות.

6. אחריות למידע באתר

המידע באתר ניתן לצורך מסירת מידע כללי בלבד. החברה עושה מאמצים לעדכנו באופן שוטף, אולם אינה מתחייבת כי כל המידע יהיה נקי משגיאות או מעודכן בכל עת.

7. שמירת זכויות

שום ויתור, הימנעות מפעולה או מתן ארכה מצד החברה לא ייחשבו כוויתור על זכות כלשהי לפי תקנון זה או לפי כל דין.

פרק ח' - פרטיות, אבטחת מידע ודיוור

1. שמירה על פרטיות

- 1.1 החברה מכבדת את פרטיות לקוחותיה ופועלת בהתאם להוראות הדין החל בישראל.
- 1.2 השימוש באתר מהווה הסכמה לאיסוף, שמירה ועיבוד המידע הנמסר על ידי המשתמש, בהתאם להוראות תקנון זה ומדיניות הפרטיות של החברה, ככל שתפורסם באתר.

2. המידע הנאסף

החברה עשויה לאסוף מידע כגון:

- שם מלא.
- מספר טלפון.
- כתובת דואר אלקטרוני.
- כתובת למשלוח.
- פרטי הזמנות.
- היסטוריית רכישות.
- נתוני שימוש באתר.
- מידע טכני הנאסף באופן אוטומטי בעת השימוש באתר.

3. מטרת השימוש במידע

המידע עשוי לשמש, בין היתר, לצורך:

- טיפול בהזמנות.
- אספקת מוצרים.
- מתן שירות לקוחות.
- שיפור השירות והוויית המשתמש.
- אבטחת מידע ומניעת הונאות.
- הפקת נתונים סטטיסטיים.
- עמידה בדרישות הדין.

4. דיוור ישיר

- 4.1 בכפוף להוראות הדין, החברה רשאית לשלוח ללקוחות עדכונים, הטבות, מבצעים ודברי פרסום.
- 4.2 כל לקוח רשאי להסיר עצמו מרשימת הדיוור בכל עת באמצעות קישור ההסרה או באמצעות פנייה לשירות הלקוחות.

5. Cookies

5.1 האתר עשוי להשתמש בקובצי Cookies ובטכנולוגיות דומות לצורך תפעולו התקין, שיפור השירות, אבטחת מידע, ניתוח נתונים והתאמת חוויית המשתמש.

5.2 המשתמש רשאי לשנות את הגדרות הדפדפן שלו, אולם חסימת Cookies עלולה לפגוע בחלק מפונקציות האתר.

6. אבטחת מידע

6.1 החברה נוקטת באמצעי אבטחת מידע סבירים ומקובלים לצורך הגנה על המידע המצוי ברשותה.

6.2 למרות האמור, אין אפשרות להבטיח חסינות מוחלטת מפני חדירה בלתי מורשית או אירועי סייבר, והמשתמש מודע לכך שפועלות ברשת מערכות שאינן בשליטת החברה.

7. מסירת מידע לצדדים שלישיים

החברה לא תעביר מידע אישי לצדדים שלישיים אלא באחד מהמקרים הבאים:

- לצורך אספקת ההזמנה.
 - לצורך סליקת תשלומים.
 - בהתאם להוראות הדין.
 - מכוח צו שיפוטי.
 - במקרה של מחלוקת משפטית.
 - במסגרת שינוי מבנה החברה, מיזוג או מכירת פעילותה.
-

פרק ט' - קניין רוחני

1.בעלות

כל זכויות הקניין הרוחני באתר, לרבות:

- שם המותג.
- הלוגו.
- עיצוב האתר.
- התמונות.
- הסרטונים.
- הגרפיקה.
- הטקסטים.
- הקטלוגים.
- העיצובים.
- המתכונים.
- בסיסי הנתונים.
- קוד האתר.

הינן רכוש הבלעדי של בליקמח בע"מ או של מי שהעניק לה רישיון שימוש כדין.

2.שימוש מותר

השימוש באתר נועד לצרכים פרטיים בלבד.

אין להעתיק, לשכפל, להפיץ, לפרסם, לתרגם, לעבד, להציג בפומבי, לעשות שימוש מסחרי או ליצור יצירות נגזרות מכל תוכן באתר, ללא אישור מראש ובכתב מהחברה.

3.סימני מסחר

כל סימני המסחר, השמות המסחריים, הלוגואים וסימני הזיהוי של החברה הינם רכוש הבלעדי של החברה, ואין לעשות בהם כל שימוש ללא אישור מראש ובכתב.

4.הפרת זכויות

החברה תהיה רשאית לנקוט בכל האמצעים המשפטיים העומדים לרשותה במקרה של הפרת זכויותיה.

פרק י' - הוראות שונות

1.הדין החל

על תקנון זה ועל כל שימוש באתר יחולו דיני מדינת ישראל בלבד.

2.סמכות שיפוט

לבתי המשפט המוסמכים במחוז תל אביב תהיה סמכות השיפוט המקומית הבלעדית בכל מחלוקת הנוגעת לתקנון זה או לשימוש באתר, ככל שהדין מאפשר זאת.

3.כוחו של התקנון

תקנון זה מהווה את ההסכם המלא בין החברה לבין המשתמש בכל הנוגע לשימוש באתר ולהזמנת מוצרים באמצעותו.

4.הפרדת סעיפים

אם ייקבע כי הוראה כלשהי בתקנון אינה חוקית, בטלה או בלתי אכיפה, לא יהיה בכך כדי לפגוע בתוקפן של יתר הוראות התקנון.

5.אי מימוש זכויות

הימנעות החברה ממימוש זכות כלשהי או אי אכיפת הוראה מהוראות התקנון במקרה מסוים, לא תיחשב כוויתור על אותה זכות או על אכיפתה בעתיד.

6.המחאת זכויות

החברה רשאית להעביר את זכויותיה וחובותיה לפי תקנון זה לכל גורם אחר, ובלבד שלא ייפגעו זכויות הלקוחות על פי דין.

7.יצירת קשר

בכל שאלה, בקשה או פנייה ניתן ליצור קשר עם שירות הלקוחות באמצעות פרטי ההתקשרות המפורסמים באתר.

8. עדכון התקנון

החברה רשאית לעדכן את התקנון מעת לעת. הנוסח המחייב יהיה הנוסח המתפרסם באתר במועד השימוש או ביצוע ההזמנה.

פרק י"א - הוראות מיוחדות למוצרי מזון, מאפים ומוצרים מתכלים

1. אופי המוצרים

- 1.1 מוצרי החברה מיוצרים בעבודת יד ו/או בתהליכי ייצור ייחודיים, ועל כן ייתכנו שינויים טבעיים בין מוצר למוצר, לרבות בגודל, במשקל, בצורה, בצבע, במרקם, בעיטור ובאופן ההגשה.
- 1.2 תמונות המוצרים באתר נועדו להמחשה בלבד. ייתכנו הבדלים סבירים בין התמונה לבין המוצר שיופק בפועל.
- 1.3 החברה רשאית לבצע שינויים נקודתיים במרכיבי קישוט, באריזה או באופן הגשת המוצר, ובלבד שלא יחול שינוי מהותי באופי המוצר שהוזמן.

2. זמינות חומרי גלם

- 2.1 לעיתים עשויים להיווצר חוסרים בחומרי גלם או במוצרים מסוימים עקב אילוצים שאינם בשליטת החברה.
- 2.2 במקרה כאמור תהיה החברה רשאית להציע מוצר חלופי, להחליף רכיב שאינו מהותי, לספק את יתר ההזמנה או לזכות את הלקוח בגין המוצר שלא ניתן לספק.

3. אחסון המוצרים

- 3.1 עם קבלת ההזמנה, האחריות לשמירת איכות המוצרים עוברת ללקוח.
- 3.2 באחריות הלקוח לאחסן את המוצרים בהתאם לאופי המוצר ולהוראות החברה, לרבות קירור, הקפאה או שמירה בטמפרטורת החדר, לפי העניין.
- 3.3 החברה לא תהיה אחראית לכל פגיעה באיכות המוצרים שנגרמה עקב אחסון, שינוע, חימום, הקפאה או הפשרה שלא בהתאם להוראות.

4. חיי מדף

- 4.1 מאחר שמדובר במוצרי מזון טריים, משך חיי המדף משתנה בין המוצרים.
- 4.2 מומלץ לצרוך את המוצרים בהתאם להנחיות המופיעות על גבי האריזה או בהתאם להנחיות שנמסרו על ידי החברה.

5. אלרגנים

- 5.1 החברה עושה מאמצים לסמן אלרגנים בהתאם להוראות הדין ולמידע המצוי ברשותה.
- 5.2 למרות האמור, ייתכן כי מוצרים המיוצרים באותו מפעל או באותו קו ייצור יבואו במגע עקיף עם חומרי גלם שונים.
- 5.3 לקוחות בעלי רגישויות, אלרגיות או מגבלות תזונתיות מתבקשים ליצור קשר עם שירות הלקוחות לפני ביצוע ההזמנה לצורך קבלת מידע נוסף.
- 5.4 האחריות לבדיקת התאמת המוצר לצרכיו האישיים של הלקוח מוטלת עליו.

6. הוראות שימוש

- 6.1 ככל שלמוצר מצורפות הוראות אחסון, חימום, אפייה, הפשרה או הגשה, יש לפעול בהתאם להן.
- 6.2 החברה אינה אחראית לפגיעה באיכות המוצר שנגרמה עקב שימוש שאינו בהתאם להוראות.

7. הזמנות מיוחדות

- 7.1 מוצרים המיוצרים לפי דרישת הלקוח, לרבות עוגות מעוצבות, מוצרים בהתאמה אישית או הזמנות מיוחדות, מיוצרים בהתאם לפרטים שאושרו על ידי הלקוח.
- 7.2 לאחר תחילת הייצור לא ניתן יהיה לשנות או לבטל הזמנה מיוחדת, אלא אם החברה אישרה זאת במפורש.

בליקמח בע"מ

שירות לקוחות 055-9961543 (ווצאפ)

03-7448666

[/https://www.blikemach.co.il](https://www.blikemach.co.il)

