

נוהל החלפת מוצר והחזר כספי בלמדא – 0290

עיקרי הנוהל:

- לקוח אשר רכש מוצר בלמדא רשאי להחליפו בפרק זמן סביר ובתנאי שהמוצר מוחזר במצב תקין.
- לקוח שאינו יכול להחליף את המוצר הנרכש במוצר אחר או לקוח המבקש החזר על מוצר שנקנה ב"מֶכָר מרחוק" יקבל החזר כספי אשר יתבצע בהתאם לכללים אשר נקבעו בחוק הגנת הצרכן ולאופן התשלום על-ידי הלקוח.

מטרה

- לתאר את תהליך החלפת מוצר נרכש במוצר אחר.
- להגדיר את אופן ביצוע החזר כספי בגין החזרת מוצר.

הגדרות

- מוצר נרכש – כל מוצר הנמכר בלמדא ובכלל זה חומרי למידה.
- חומר אורקולי – קלטות אודיו, תקליטורים או כל חומר אחר הניתן להעתקה, או לשכפול.
- "מֶכָר מרחוק" – התקשרות בעסקה של מֶכָר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק (באמצעות אינטרנט, במכתב או בפקס) ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה.

שיטה

1. החלפת מוצר

- 1.1 החלפת מוצר, בין אם נקנה ישירות בחנות למדא במתחם האו"פ ברעננה ובין אם נקנה ב"מֶכָר מרחוק", תתאפשר עד 21 ימים מהתאריך המצוין על-גבי חשבון הקנייה/תאריך ביצוע העסקה, בהצגת חשבון קנייה מקורי ובתנאי שהלקוח החזיר את המוצר במצב תקין, ללא שימוש ובחומר אורקולי בתנאי שהלקוח לא פתח את אריזתו המקורית או בתנאי שהמוצר פגום.
- 1.2 אם מחיר המוצר שהוחזר גבוה ממחיר המוצר הנבחר על-ידי הלקוח, יקבל הלקוח החזר כספי בסכום שהוא שווה ערך להפרש מחירי המוצרים. אם מחיר המוצר שהוחזר נמוך ממחיר המוצר הנבחר, ישלם הלקוח סכום שהוא שווה ערך להפרש מחירי המוצרים.
- 1.3 אם הלקוח אינו יכול להחליף את המוצר במוצר אחר, יקבל הלקוח החזר כספי (ראה סעיף 2).

נוהל החלפת מוצר והחזר כספי בלמדא – 0290

החזר כספי

- 1.4. החזר כספי עבור החזרת מוצר שנקנה ישירות בחנות למדא במתחם האו"פ ברעננה ינתן במקרים בהם לא ניתן להחליף את המוצר המוחזר במוצר אחר. החזר כספי עבור החזרת מוצר שנקנה ב"מֶכָר מרחוק" ינתן בכל מקרה בו יבקש הלקוח לעשות כן¹.
- 1.5. ההחזר הכספי ינתן עד 21 ימים מהתאריך המצוין על-גבי חשבון הקנייה/תאריך ביצוע העסקה, בהצגת חשבון קנייה מקורי ובתנאי שהלקוח החזיר את המוצר במצב תקין, ללא שימוש ובחומר אורקולי בתנאי שהלקוח לא פתח את אריזתו המקורית או בתנאי שהמוצר פגום.
- 1.6. ההחזר כספי יהיה בסכום הזהה לסכום המצוין על-גבי חשבון הקנייה המקורי (הכולל את מחיר המוצר ואת דמי המשלוח – אם אכן שולמו דמי משלוח) בניכוי דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר העסקה או 100 ₪, לפי הנמוך מבניהם. ההחזר הכספי יתבצע בהתאם לאופן התשלום על ידי הלקוח:
- תשלום שבוצע באמצעות כרטיס אשראי – החזר כספי יבוצע בקופת למדא על-ידי זיכוי כרטיס האשראי של הלקוח.
 - תשלום שבוצע בהמחאה או במזומן – החזר כספי ישולם בהמחאה אשר תשלח לביתו של הלקוח או יבוצע בהעברה בנקאית לחשבון הבנק של הלקוח. לביצוע ההחזר ימלא קופאי למדא הוראת תשלום בסכום המצוין על-גבי חשבון הקנייה וכן "שובר הכנסה למלאי" של מוצר שהוחזר שיוזן ישירות למערכת ה-ERP.
- 1.7. הוראת התשלום תאושר על-ידי מנהל למדא וראש מינהל לוגיסטיקה ותועבר למחלקת כספים במינהל התכנון והכלכלה לביצוע ההחזר הכספי.
- 1.8. העתקי האסמכתאות לביצוע ההחזרים הכספיים ישמרו בתיק מיוחד בלמדא.

המוסמך לאשר חריגה, במסגרת מדיניות האו"פ והוראות החוק, מהכתוב בנוהל זה: ראש מינהל לוגיסטיקה

¹ בהוראת "חוק הגנת הצרכן – התשמ"א 1981 סעיף 14 ג' – 14 ו'

נוהל החלפת מוצר והחזר כספי בלמדא – 0290

