

# תקנון ותנאי שימוש [www.orca-market.com](http://www.orca-market.com)

עודכן לאחרונה בתאריך: 15.03.2025

## 1. כללי

- תקנון זה מהווה הסכם משפטי מחייב בין המשתמש באתר (להלן: "המשתמש") לבין חברת Total Care Logistics B.V., located at Haverstraat 10, Nieuw-Vennep, Noord-Holland, Netherlands (hereinafter: "the operator of the website").
- התקנון יחול על כל שימוש באתר ועל כל פעולה שתבצע באמצעותו.
- גלישה באתר וביצוע הזמנה מהווים הסכמה לתקנון. אם אינך מסכים לתנאיו – אל תעשה שימוש באתר.
- התקנון מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד אך מתייחס לשני המינים.
- התקנון מחייב גם ספקים הפועלים מול האתר, אך לא מהווה הסכם לטובת צד ג'.
- מפעילת האתר שומרת את הזכות לשנות את התקנון בהתאם לצרכים והחלטתה מעת לעת וללא הודעה מוקדמת

## 2. הגדרות

אתר [www.orca-market.com](http://www.orca-market.com)

חנות האתר: החנות המקוונת המופעלת על ידי מפעילת האתר.

ספק: מוכר או אתר זר המספק את המוצרים המוצעים באתר.

שירותי משלוח: שילוח אווירי מאירופה לישראל.

המשתמש : לקוחות פרטיים הרוכשים באתר ביבוא אישי

אמצעי תשלום: כל אמצעי תשלום שמפעילת האתר מאשרת, לרבות כרטיסי אשראי ושירותי סליקה.

ימי עסקים: ימים א'-ה', לא כולל ימי שישי, שבת, ערבי חג וחגים.

## 3. תיאור האתר והשירותים

- האתר מהווה פלטפורמת מכירות זרה המציעה מגוון רחב של מוצרים.
- הרכישות מתבצעות ביבוא אישי ממדינות אירופה, והמוצרים נשלחים באוויר.
- השירות כולל שחרור ממכס והובלה עד לבית הלקוח או לקיוסק הקרוב לפי בחירתו.
- בישראל, השירות ניתן על ידי "רד בוקס פארסל בע"מ". השרות כולל שירותי עמילות מכס והפצה.

#### 4. שימוש באתר וביצוע הזמנה

- השימוש באתר מותר לבגירים מעל גיל 18 בלבד, בעלי אמצעי תשלום תקף.
- מחירים בחנות מוצגים ביורו. המחיר הסופי ב checkout יכולול עלויות משלוח, מסים, שחרור ממכס ודמי טיפול.
- השלמת הזמנה תיחשב לאחר אישור תשלום, אישור זמינות מהמלאי ואישור סופי ממפעילת האתר.
- ייתכנו עיכובים שאינם בשליטת מפעילת האתר, כולל עיקוב אספקות מצד הספקים.
- עלות משלוח אינה כוללת הובלה חריגה, פירוק דלתות, שימוש במנוף וכו'. עלויות אלו יתואמו מראש

#### 5. אחריות ושירות

- כל מוצר כולל אחריות לשנה ממועד הרכישה, לתקלות שנובעות מפגם ייצור בלבד.
- האחריות אינה חלה על נזקים פיזיים, שימוש לא תקין, התקנה על ידי גורם לא מורשה, בלאי טבעי, שימוש באביזרים לא מקוריים או תנאי אחסון לא תקינים.
- מימוש אחריות מותנה בהצגת חשבונית. המוצר יישלח לבדיקה ובהתאם לתוצאות הבדיקה, יוחלף, יתוקן או יזוכה.
- במקרה של מימוש אחריות, הובלת המוצר למרכז השירות תיעשה על ידי הלקוח ועל אחריותו בלבד אלא אם סוכם אחרת.
- מוצר שיגיע שלא באריזתו המקורית הסגורה, או שנעשה בו שימוש, לא ייחשב כמכוסה במסגרת האחריות.

#### 6. ביטולים והחזרים

- ניתן לבטל רכישת מוצר שנרכש באתר בתוך 14 ימים מיום קבלת המוצר או מיום קבלת המסמך המכיל את פרטי העסקה – לפי המאוחר מביניהם.
- הביטול ייעשה בהודעה בכתב לכתובת [info@orca-market.com](mailto:info@orca-market.com) או דרך האזור האישי באתר.
- במקרה של ביטול עקב פגם, אי התאמה, אי אספקה במועד שנקבע או כל הפרה אחרת מצד מפעילת האתר – יינתן החזר מלא, כולל דמי משלוח.
- החזר כספי יבוצע תוך 14 ימים ממועד קבלת הודעת הביטול.
- מקרים בהם לא ניתן לבטל הזמנות:

-טובין פסידים

-מוצרים שיוצרו במיוחד עבור הלקוח (כגון מוצרי דפוס)

-טובין הניתנים לשעתוק או הקלטה שנפתחה אריזתם המקורית

-תוכנות או משחקי מחשב שאריזתם נפתחה

## 7: הגנה על פרטיות המשתמשים

האתר אינו אוסף מידע אישי מעבר לנדרש לצורך מתן השירותים.

## 8: ביצוע הזמנות ותשלומים

- ניתן לבצע הזמנות מחנות האתר, והמחירים ב-Checkout כוללים דמי משלוח בארץ המקור, מיסים, דמי טיפול, משלוח לישראל, ותשלום מס משוער בישראל.
- מועד השלמת הזמנה ייחשב כ:

(א) אישור חברת האשראי,

(ב) אישור הספק על מלאי,

(ג) אישור מפעילת האתר ("המועד הקובע").

- אספקת המוצרים תבצע בהתאם לתנאי חברות המשלוחים ואזורי החלוקה שלהן.
- מועדי אספקה ייספרו מיום העסקים שלאחר המועד הקובע וייחשבו לפי ימי עסקים בלבד.
- באזורים מוגבלים מבחינה ביטחונית תבוצע אספקה לנקודה סמוכה מתואמת.
- הובלה חריגה תחויב בתשלום נוסף לפי הצורך.
- איחור של עד 7 ימי עסקים אינו מזכה את המשתמש בטענות, כל עוד לא דווח בזמן.
- אין התחייבות לכך שמוצר מסוים במלאי במידה ולא קיים במלאי, לא יבוצע חיוב.

## 9: מחירים, מיסים ותשלומים נוספים

- המחירים באתר מוצגים ביורו ואינם כוללים שירותים לוגיסטיים ושחרור ממכס.
- ב-Checkout יתווספו: עלויות משלוח לישראל, שחרור ממכס, מע"מ, מיסים, הפצה.
- שער הדולר מחושב לפי שער בנק לאומי בתוספת 3%.
- המשתמש מודע לכך שהוא עשוי להידרש לתשלום מס, קנס או היטלים אחרים בישראל.
- המשתמש מוותר על טענות כלפי מפעילת האתר בגין דרישות תשלום מס.

## 10: ביטוח

- מפעילת האתר תבטח על חשבונה את המוצרים ותהיה אחראית לשלמותם באספקה.

## 10: הפרות וסעדים

- רישומי האתר מהווים ראיה מוסדית לפי פקודת הראיות.
- במקרה של הפרת זכויות, יופעל נוהל "הודעה והסרה".
- 32. אין להעתיק תכני האתר או לפגוע בזכויות צדדים שלישיים.

- מפעילת האתר רשאית להסיר משתמש או תוכן לפי שיקול דעתה.
- המידע באתר מוצג AS-IS ללא התחייבות לנכונות.
- מפעילת האתר רשאית לחסום משתמשים ולהפסיק הזמנות לפי שיקול דעתה.

#### **11: מיאון אחריות והגבלת אחריות**

- השירות באתר ניתן As-Is ללא אחריות או התחייבות.
- אין אחריות לנזק עקב שימוש באתר או כתוצאה ממעשי הספקים.
- אין אחריות לתקלות טכניות או לאי זמינות האתר.
- מפעילת האתר אינה אחראית לקישורים או תכנים של צדדים שלישיים.
- הסעד היחיד למשתמש במקרה של הפרה יסודית הוא ביטול הזמנה.
- אין אחריות לטעות קולמוס ברורה או הבדלים בין תמונה למוצר בפועל.

#### **12: מדיניות פרטיות**

- המידע ישמר במאגרי המידע של מפעילת האתר.
- המשתמש מסכים לקבלת פרסומים בכל אמצעי תקשורת.
- ניתן לבקש להסיר כתובת מרשימת תפוצה בכל עת.
- המשתמש רשאי לבקש לעיין, לתקן או למחוק את המידע אודותיו.
- שם משתמש וסיסמה לשימוש אישי בלבד.
- האתר עושה שימוש בעוגיות וב-Google Analytics לצורכי שירות.

#### **13: הדין החל וסמכות שיפוט**

- תנאי השימוש כפופים לדין ההולנדי בלבד.
- כל מחלוקת תובא לבוררות באמסטרדם או תל אביב לפי בחירת המשתמש.
- יחולו כללי הבוררות ההולנדיים בלבד.
- פסיקת הבורר תהיה סופית ומחייבת.
- לבתי המשפט בהולנד סמכות ייחודית לדון בתביעות הקשורות לתקנון.

בברכה,

[www.orca-market.com](http://www.orca-market.com)

עודכן לאחרונה: 15.03.2025