

מדיניות ביטולים

ביטול רכישות מוצרי תכנה מוצרים ביתיים

על פי דין אין באפשרותכם לבקש את ביטול רכישתכם כאשר מדובר ברכישת רישיון למוצר תכנה (בעסקה שאינה מתמשכת).

יחד עם זאת, זכותכם לבטל עסקה במקרה בו סופק לכן מוצר פגום (להלן: "מוצר פגום") או מוצר שאינו תואם את המוצר שהוזמן (להלן: "מוצר לא תואם").

כללי

א. כללי - הזכאות לביטול רכישת מוצרי תכנה הנה בהתאם להוראות הדין, ובכלל זה הוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 ותקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010, וכפי שיתוקנו מעת לעת (או כל דבר חקיקה שיבוא במקומם או בנוסף להם).

ניתן לעיין בחוקים ובתקנות הרלוונטיים באמצעות מנועי חיפוש ובאתרים של ארגוני הצרכנות.

ב. אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק ועולה חדש – תשומת לבכם, כי על פי הוראות הדין, צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, רשאי לבטל עסקה שבוצעה מרחוק עד ל-4 חודשים מיום קבלת המוצר ובתנאים הקבועים בהוראות הדין, לרבות הדרישה להצגת תעודה המעידה על סטאטוס כאמור.

זכאות לביטול עסקה במקרה של מוצר פגום / במקרה של אספקת מוצר לא תואם

א. מועד ביטול עסקה -

במקרה של עסקה בה סופק מוצר פגום או מוצר לא תואם, ניתן להודיע על ביטול העסקה בכל עת.

ב. דרכי ביטול העסקה -

על פי דין ניתן לבטל עסקה שנעשתה מרחוק (דרך האתר) באחת הדרכים הבאות:

- (1) בהודעה בעל פה – ניתן ליצור עמנו קשר בטלפון שמספרו: 03-6290845.
- (2) בפקסימיליה – ניתן לשלוח פקס לטלפון שמספרו 03-6208178 באחריות הלקוחות לוודא טלפונית את קבלת הפקס אצלנו.
- (3) בדוא"ל – לכתובת support@eset.co.il.
- (4) בדואר רשום – לכתובת החברה ברחוב בן יהודה 32, תל אביב.
- (5) באתר - בכתובת <https://www.eset.com/il/cancel-license> במקום המיועד להגשת בקשה לביטול רכישת מוצר.

יחד עם זאת בכדי לטפל באופן יעיל בהודעה על לביטול רכישה, אנו ממליצים לפתוח בקשה לביטול רכישת מוצר במקום המיועד לכך באתר.

בקשה לביטול רכישת מוצר (המוגשת בכל אחת מהדרכים לעיל), תכלול את הפרטים הבאים:

- שם מלא.
- כתובת דואר אלקטרוני.
- מס' טלפון.
- ציון נושא הפנייה: "ביטול רכישת מוצר".
- שם משתמש (מתחיל ב-EAV)
- הסיבה לביטול הרכישה - אופציונאלי.

ג. תוצאות ביטול העסקה –

בעסקה בה סופק מוצר פגום או מוצר לא תואם – אנו נבטל את העסקה עם קבלת הודעת הביטול ולאחר בדירה ובירור. עם ביטול העסקה על ידינו נשלח לכם הודעת ביטול של החיוב ואתם תקבלו החזר כספי בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול. לא ייגבו דמי ביטול.