



שירות 100% איתך

אנחנו בקבוצת ה.י. סימנו את תחום חוויית הלקוח כאסטרטגיה וכערך עליון. כחלק מתפיסה זו, אנו גאים להעניק לכם, הלקוחות הרוכשים באתרי הסחר האלקטרוני המומלצים שלנו, את שירות – 100% איתך.

פרטי השירות:

כללי:

השירות יינתן אך ורק ללקוחות הרוכשים מאתרי הסחר המומלצים ע"י קבוצת ה.י., רק ברכישה אונליין באתר הסחר (במידה ולאחר יש חנות פיזית, רכישה בחנות הפיזית לא תיחשב לטובת השירות), ורק באספקה ישירות מקבוצת ה.י. ללקוח, ע"פ אפשרויות המשלוחים בדף המכירה. האתרים המומלצים של קבוצת ה.י.:

[/http://www.hye.co.il/distributors/ecommerce](http://www.hye.co.il/distributors/ecommerce)

קבוצת ה.י. שומרת לעצמה זכות בלעדית לשנות את רשימת האתרים המומלצים הזכאים לשירות 100% איתך - ללא הודעה מוקדמת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי. עקב כך, אנו ממליצים לבדוק את הרשימה בסמוך לביצוע ההזמנה. השירות הינו ללקוחות פרטיים בלבד.

60 ימים זכות החזרה:

אנחנו בקבוצת ה.י. מעניקים לכם, לקוחות האונליין – 60 ימים זכות החזרה. הימים הינם ימים קלנדריים (לא ימי עסקים), ויספרו החל מיום קבלת ההזמנה (כולל).

זכות ההחזרה הינה מלאה, גם במידה והשתמשתם במוצר. אתם לא חייבים לשמור ולהחזיר את אריזת המוצר, אך חובה להחזיר את מלוא תכולת האריזה, ואת תכולת ההזמנה, לרבות מתנות ו/או תוספות ו/או מוצרים נלווים שהגיעו בהזמנה המבוטלת. בנוסף – חשוב שמלוא תכולת ההזמנה המוחזרת תהיה שלמה ותקינה. החזרת תכולת ההזמנה תתבצע באותו האופן בו בוצעה האספקה.

מתנה על כל קניה:

בכל רכישה של מוצרי קבוצת ה.י. הזכאים לקבל את השירות, תישלח אליכם מתנה על ידינו. פרטי המתנה לא יפורסמו באתרים השונים, ועשויים להשתנות בכל עת.

המתנה תהיה חלק בלתי נפרד מההזמנה, ובמידה וההזמנה תבוטל, המתנה תוחזר ביחד עם המוצר, כולל מלוא תכולת האריזה.

משלוח חינם ואספקה מהירה:

אנו מעניקים לכם משלוח חינם על כל המוצרים הזכאים לשירות 100% איתך. בחלק מהמוצרים, תוכלו לשדרג את המשלוח במעמד ההזמנה בתוספת



תשלום.

במידה ותיאמנו אתכם משלוח, ו/או לא אספתם את הזמנתכם מנקודת האיסוף הקרובה לביתכם, משלוח חוזר יהיה בתוספת תשלום (ייקבע באופן פרטני ע"פ ההזמנה וסוג המשלוח).
סוגי המשלוחים לפי קטגוריות המוצרים:

טלויזיות LG

משלוח – חינם.

זמן אספקה: מהיום להיום!*

* הובלה והתקנה (בביקור אחד, לבוחרים באחת מההתקנות) מהיום להיום בין חדרה לגדרה, לכל ההזמנות אשר התקבלו ועברו אישור חברת אשראי עד השעה 10:00 בבוקר.

לאחר השעה 10:00 – מהיום למחר.

שאר אזורי הארץ - עד 7 ימי עסקים.

ערד עד אילת – עד 10 ימי עסקים.

** לא כולל שישי, שבת, ערבי חג וחול המועד.

*** התקנה שולחנית או התקנה קירית + מתלה צמוד קיר בתוספת תשלום של 249 ₪.

בין שניים עד שבעה מסכים - התקנה שולחנית או התקנה קירית + מתלה צמוד קיר בתוספת תשלום של 350 ₪

***** הטבת שירות "מהיום להיום" ניתנת לרוכשים אך ורק מאתרי הסחר בעלי חותמת ה-100% איתך.**

תיאום הגעת המתקין במסגרת ההטבה הינו בטווח של בין 14:00 ל- 20:00 ביום ההזמנה.

***זמן האספקה הקובע על פי הרשום בדף המכירה בלבד! (דף מוצר)**
במידה והנכם מעוניינים בטווח של שעתיים, ניתן לתאם זאת במסגרת זמן האספקה הרגיל דרך שירות הלקוחות בטל* 6683

אונד ברים וקולנוע ביתי:

אופן משלוח חינם: שליח עד הבית

זמן אספקה: עד 10 ימי עסקים

משלוח ע"י שליח עד הבית בתוך 10 ימי עסקים, לכל ההזמנות אשר התקבלו ועברו אישור חברת אשראי עד השעה 11:00 בבוקר. לאחר השעה 11:00 – יתווסף יום נוסף.

האיזורים הכלולים בשירות: חיפה והקריות עד ערד, כולל ירושלים והסביבה.

שאר האיזורים - עד 10 ימי עסקים.

** לא כולל שישי, שבת, ערבי חג וחול המועד.



מסכי מחשב – עד 22" כולל:

אופן משלוח:

- משלוח לנקודת איסוף הקרובה לביתך (עד 10 ימי עסקים) – חינם
 - שליח עד הבית (עד 10 ימי עסקים) – תוספת 25 ₪ במעמד ההזמנה (אלא אם באתר הסחר מצוין אחרת)
- משלוח לנקודת איסוף הקרובה לביתך בתוך 10 ימי עסקים, לכל ההזמנות אשר התקבלו ועברו אישור חברת אשראי עד השעה 11:00 בבוקר. לאחר השעה 11:00 – יתווסף יום נוסף. האזורים הכלולים בשירות: חיפה והקריות עד ערד, כולל ירושלים והסביבה. שאר האיזורים - עד 10 ימי עסקים. ** לא כולל שישי, שבת, ערבי חג וחול המועד.

מסכי מחשב – 23" ומעלה:

- אופן משלוח חינם: שליח עד הבית
זמן אספקה: עד 10 ימי עסקים
- משלוח ע"י שליח עד הבית בתוך 10 ימי עסקים, לכל ההזמנות אשר התקבלו ועברו אישור חברת אשראי עד השעה 11:00 בבוקר. לאחר השעה 11:00 – יתווסף יום נוסף. האיזורים הכלולים בשירות: חיפה והקריות עד ערד, כולל ירושלים והסביבה. שאר האיזורים - עד 10 ימי עסקים. ** לא כולל שישי, שבת, ערבי חג וחול המועד.

המותגים Sandisk, Seagate, Lacie

אופן משלוח:

- משלוח לנקודת איסוף הקרובה לביתך (עד 10 ימי עסקים) – חינם
 - דואר רשום (14 ימי עסקים) – חינם (בעיקר אם אתם גרים ביישוב מאוד מרוחק מנקודות איסוף של Boxit/Epost ו/או אם יש לכם רק ת.ד. ללא כתובת למשלוח)
 - שליח עד הבית (עד 10 ימי עסקים) – תוספת 25 ₪ במעמד ההזמנה (אלא אם באתר הסחר מצוין אחרת)
- משלוח לנקודת איסוף הקרובה לביתך בתוך 10 ימי עסקים, לכל ההזמנות אשר התקבלו ועברו אישור חברת אשראי עד השעה 11:00 בבוקר. לאחר השעה 11:00 – יתווסף יום נוסף. האיזורים הכלולים בשירות: חיפה והקריות עד ארד, כולל ירושלים והסביבה. שאר האיזורים - עד 10 ימי עסקים. ** לא כולל שישי, שבת, ערבי חג וחול המועד.



קניה בטוחה:

אנחנו בקבוצת ח.י. בוחרים את שותפינו העסקיים בקפידה רבה. האתרים המומלצים הזכאים לשירות הם לקוחות ותיקים שלנו, נמצאים ברף אמינות ותודעת שירות גבוהים ביותר, וע"פ כל הבדיקות שביצענו, הם גם בעלי יכולת כלכלית ויציבות. במידה ותרכשו מוצר שלנו באחד מאתרים אלה, ומפעיל האתר חלילה יתפרק או יכריז על פשיטת רגל, ולא יספק את המוצר, אנחנו בקבוצת ח.י. נשתדל לסייע לכם לקבל את המוצר שהזמנתם.

הובלה והתקנה בביקור אחד:

בבחירת התקנה שולחנית/ קירית בתוספת 249 ₪ בטלוויזיות LG, באספקה לביתכם, יגיעו המוביל והמתקין יחד או שיגיע מוביל שהוא גם מתקין, יתקין את הטלוויזיה בביתכם, ויבצע הפעלה ראשונית על מנת לוודא שהטלוויזיה תקינה ועובדת היטב.

תיאום התקנה עצמי:

לאחר סיום תהליכי אישור ההזמנה בקבוצת ח.י., תקבלו הודעת SMS עם קישור אישי לטובת תיאום עצמי של הובלה והתקנה. במידה ולא תיכנסו לקישור, אנחנו ניצור עמכם קשר טלפוני לטובת תיאום ההובלה וההתקנה. ** לא תמיד יש סנכרון מלא בין זמן האספקה המופיע באתרים לבין האפשרויות שמופיעות בתיאום העצמי, לכן במידה והאפשרויות בתיאום העצמי לא מתאימות לכם, סגרו את הדף מבלי לתאם, ואנו ניצור עמכם קשר לטובת תיאום טלפוני. שונות:

חשוב לציין, שהאתרים המומלצים אינם שייכים לקבוצת ח.י. ואינם מופעלים על ידה.

קבוצת ח.י. רשאית לשנות תקנון זה או כל סעיף שלו, או לבטלו, או להפסיק את מתן ההטבות ו/או המתנה על פיו בכל עת, על פי שיקול דעתה הבלעדי. אנא הקפידו לקרוא את התקנון לפני כל רכישה על מנת לראות אם חלו בו שינויים.

זמני האספקה והתיאומים תלויים בזמינותו של הלקוח.

תיאום איסוף עצמי:

במידה ובחרתם להגיע לאסוף את המוצר באופן עצמאי ממחסנו, יש להציג במעמד האיסוף במחסן את מס' ת.ז של מבצע העסקה ואת 4 ספרות אחרונות של כרטיס האשראי שבאמצעותו בוצעה העסקה.