

# אמנת שירות, תנאי הובלה ומדיניות אספקה

אוקטובר 2026

חברתנו מחויבת להעניק לכם שירות מקצועי, שקוף ומהיר. כדי להבטיח אספקה תקינה ובטוחה של מוצרי החשמל שרכשתם, להלן תנאי השירות, ההובלה, פינוי המוצרים והאחריות החלים על כל הזמנה באתר.

בעת השלמת ההזמנה באתר, הלקוח מאשר כי קרא את התנאים והמגבלות שלהלן, ומסכים לכל התוספות, התנאים והדרישות להובלת המוצר עד למיקומו המבוקש.

## 1. שירות אספקה מורחב: "מהיום ליום העסקים הבא" (אקספרס)

אנו גאים להציע שירות אספקה מהיר ליום העסקים הבא ליישובים נבחרים למוצרים בהם שיטת משלוח זו זמינה באתר. השירות מוצע למזמינים באתר עד השעה 14:00, בכפוף לאישור העסקה מחברת האשראי בימים א'-ה' בלבד (ימי העסקים לא כוללים שישי שבת, חגים וערבי חג). הזמנות שיתקבלו ביום ה' עד השעה 14:00 יסופקו ביום א' (יום העסקים העוקב)

### לבדיקת זכאות היישוב שלך לשירות אקספרס:

השתמש בכלי הבדיקה המהיר להלן לבדיקה אם יישוב מגורריך נכלל באזורי השירות: לחץ לבדיקה באם היישוב נמצא באזור השירות - בודק את שם היישוב ואם הוא מופיע ברשימת היישובים הנכללים בשירות אקספרס.

### תנאים חיוניים למימוש שירות "מהיום ליום העסקים הבא":

- **מענה מהיר לתיאום:** השירות מותנה במענה מיידי של הלקוח לבקשת התיאום שנשלחה אליו (במסרון / הודעת מערכת) או למענה מהיר לשיחת התאום הטלפונית מטעם נציג חברת ההובלות/החברה.
- **זמינות למועד המוצע:** השירות מותנה בזמינות מלאה של הלקוח לקבלת המשלוח בטווח השעות והזמנים שהוצעו לו במסגרת לוחות הזמנים של חברת המשלוחים.
- **החרגת אחריות לעיכובים:** כל חריגה מהתניות אלו (לרבות אי-מענה בזמן, חוסר זמינות, או בקשה לשינוי מועד מצד הלקוח) תמנע מחברת המשלוחים לעמוד בלוחות הזמנים של השירות. בנסיבות אלו, לא יהיה כל בסיס לטענה, דרישה או תביעה מצד הלקוח בגין איחור במסירה.
- החברה תהא רשאית להשעות את שירות האקספרס או לשנות את מועדי האספקה בעת אירועים מיוחדים, כגון אך לא רק: Black friday, או נסיבות כוח עליון, מבלי שהדבר יקנה ללקוח זכות לפיצוי כלשהו.

## 2. נספח תנאי ותעריפי ההובלה (חברת המשלוחים)

להלן נספח התנאים והחייבים המלא של חברת המשלוחים המחייב בכל רכישה:

- **הכנת מקום האספקה והמוצר הישן:** בעת ההזמנה הלקוח מאשר את כל תנאי ההגבלות והתוספות להובלת המוצר למקום המבוקש לרבות תוספת **תשלום** בגין קומות גבוהות, גרמי מדרגות נוספים, פירוק דלתות במידה ונדרש, וכן ניתוק המוצר הישן מכל חיבור (מים/גז/חשמל) והכנתו כשהוא שלם וריק לצורך איסופו באם נדרש.

### אספקות

- אספקת מסך 86" ומעלה מעל קומה שניה ללא מעלית – 150 ₪ לקומה.
- אספקת מקרר/מקפיא /מסך 70-85" מעל קומה שניה ללא מעלית – 80 ₪ לכל קומה.
- אספקת **כל מוצר אחר** מעל קומה שניה ללא מעלית – 50 ₪ לכל קומה.
- אספקת מסך 86" ומעלה לקומה עליונה/תחתונה **בתוך בית** – 150 ₪ לקומה.
- אספקת מקרר/מקפיא /מסך 70-85" לקומה עליונה/תחתונה **בתוך בית** – 80 ₪ לקומה.
- אספקת **כל מוצר אחר** לקומה עליונה/תחתונה **בתוך בית** – 50 ₪ לקומה.

### פינוי מוצר ישן

- פינוי מסך 86" ומעלה מעל קומה שניה ללא מעלית - 150 ₪ לכל קומה כל זאת בכפוף [לנוהל פינוי פסולת ציוד חשמלי](#).
- פינוי מקרר/מקפיא/מסך 70-85" מעל קומה שניה ללא מעלית - 80 ₪ לכל קומה כל זאת בכפוף [לנוהל פינוי פסולת ציוד חשמלי](#).
- פינוי **כל מוצר אחר** מעל קומה שניה ללא מעלית – 50 ₪ לכל קומה כל זאת בכפוף [לנוהל פינוי פסולת ציוד חשמלי](#).

### חייבים נוספים

- פירוקי דלתות של מקרר/מקפיא – 60 ₪ עבור כל דלת באספקה ובפינוי (אם נדרש).
- **חייבים נוספים חלים על כלל המוצרים.**
- במידה וקיימות מדרגות חיצוניות בדרך הגישה לכניסה לבית/לבניין – **כל גרם מדרגות** ייחשב כקומה אחת לצורך חישוב התשלום .
- ככל שלא תהיה גישה לכניסה ישירה עם המשאית בשל מעבר צר, יהא תשלום נוסף מצדו של הלקוח בכפוף לדרישה של ההובלה (רכב קטן/טנדר/עגלה וכו').
- במקרים בהם קיים מרחק הליכה סביר בין נקודת פריקת המשאית לכניסה לבית/לבניין, לא ייגבה מהלקוח תשלום נוסף. יחד עם זאת, במקרים בהם מדובר במרחק חריג במיוחד (100 מ' ומעלה) ו/או ד במורכבות גישה (כגון שבילים צרים במיוחד, שיפוע חד או מכשולים מהותיים), המוביל יהיה רשאי לגבות תוספת תשלום בהתאם לאופי העבודה.

## הערות נוספות

- במקרים חריגים הכרוכים בקושי מיוחד באספקה או בפינוי, כגון מדרגות צרות/ ספירלה, זכוכית ומדרגות חיצוניות או כל גישה מורכבת אחרת – ייגבה תשלום נוסף בהתאם למהות העבודה ומורכבותה.
- לצורך חישוב החיוב, כל חלק מקומה ייחשב כקומה מלאה. כך למשל, דירה הממוקמת בקומה שניה ללא מעלית ובעלת חצי קומה נוספת עד לכניסה, תחויב בהתאם לתעריף של קומה שלישית.
- באם ניתנה ללקוח התראה של חצי שעה מראש לפני ההגעה, המוביל לא יחכה לניתוק והנגשת המוצר לפינוי ע"י הלקוח.
- התקנה, ניתוק מוצר, שינוי כיוון פתיחת דלת, פירוקי משקופים/דלתות וכדומה, תשלום מול המוביל ובאחריותו בלבד!
- התשלום למוביל מהווה את הסכמתו של הלקוח לעבודה וכל זאת בעוד שניתנו לו הסברים טרם תחילת העבודה.
- חברתנו מסירה כל אחריות בגין עבודה פרטית שתוסכם בין המוביל לצרכן, לרבות נזקים, באם יגרמו למוצר עצמו.
- למען הסר ספק מובהר כי כל האמור באמנת שירות זו בא להוסיף על הוראות תנאי השימוש באתר (להלן: "התקנון") ואינו גורע ממנו או מחליף אותו בכל צורה שהיא. בכל מקרה של סתירה, אי-התאמה או כפילות בין הוראות אמנה זו לבין הוראות התקנון, יגברו הוראות התקנון והן אלו שיחייבו את החברה ואת הלקוח לכל דבר ועניין".
- החברה/ היי ביז / מפעילת האתר אינה אחראית לנזקי רכוש משניים שנגרמו בבית הלקוח במהלך ההובלה הסטנדרטית, וכי תביעות בעניין זה יופנו ישירות לחברת ההובלות.

### 3. מידע נוסף וזכויות הלקוח (פינוי פסולת ציוד חשמלי)

בהתאם לחוק לטיפול סביבתי בציוד חשמלי ואלקטרוני ובסוללות, התשע"ב-2012, הלקוח זכאי לפינוי ללא תשלום של מוצר חשמלי ישן הדומה למוצר שנרכש (במשקל ובמהות), מבית הלקוח, ובלבד שהתקיימו התנאים הבאים:

1. המוצר הישן מנותק לחלוטין מכל חיבור לחשמל, מים, גז או תשתיות אחרות טרם הגעת המוביל.
2. המוצר הישן מרוקן מכל תכולה (כגון מזון במקרר/מקפיא, מים במכונת כביסה וכו'), שלם ונקי.
3. המוצר הישן נמצא בנקודת הפינוי באופן המאפשר הוצאתו בצורה בטוחה וסבירה.
4. ככל שפינוי המוצר הישן מצריך הובלה מעל קומה שנייה ללא מעלית, פירוק דלתות, או שימוש בציוד מיוחד (כגון מנוף), החיוב יתבצע בהתאם לתעריפים המפורטים בנספח ההובלות לעיל.