

תקנון תשלום ואספקת מוצרים - אתר קמבוצ'ה חיה

עברית (Hebrew Section)

1. מדיניות אספקת המוצר:

המוצרים שנרכשו באתר יישלחו לכתובת שציין הלקוח בעת ההזמנה. המשלוחים מבוצעים באמצעות חברת שליחויות חיצונית, וההזמנות מגיעות ללקוח בדרך כלל תוך **עד 14 ימים** מיום ביצוע ההזמנה.

מוצרנו מובלים בסביבה מבוקרת טמפרטורה (מקוררת) על מנת לשמור על איכותם. אנו ממליצים ללקוחות להכניס את המוצרים למקרר מיד עם קבלתם.

דגש על איכות הקומבוצ'ה: יובהר כי מאחר והקומבוצ'ה שלנו היא מוצר חי ואוטנטי, השארתה מחוץ למקרר לפרקי זמן ממושכים לא תהפוך את המוצר למסוכן לצריכה. המשקה נותר בטוח לחלוטין לשתייה, אך תהליך התסיסה הטבעי יתעורר מחדש. תהליך זה ישנה את חווית הצריכה והטעם – המשקה יהיה פחות מתוק, בעל טעם חזק וחמצמץ יותר, ורמת התסיסה (הגיז) תעלה משמעותית, מה שעלול לגרום למשקה לגלוש או לצאת בסערה מהבקבוק בעת הפתיחה. קירור רציף חיוני על מנת לשמור על פרופיל הטעם המקורי ולמנוע תסיסת יתר.

מעקב, נוכחות ותיאום משלוחים: מרגע מסירת המשלוח לחברת השליחויות, האחריות על המעקב, העדכונים ותיאום מועד האספקה חלה אך ורק על חברת השליחויות. באחריות חברת השליחויות ליצור קשר עם הקונה במידת הצורך. במידה והלקוח אינו בבית בעת הגעת המשלוח, החבילה תושאר ליד דלת הבית. מרגע השארת המשלוח ליד הדלת, החברה לא תישא באחריות לכל שינוי באיכות המוצר עקב חשיפה לטמפרטורה, או במקרה של גניבה/נזק. במידה ולא קיבלתם את המשלוח תוך **עד 14 ימים**, אנא צרו עמנו קשר במספר **052-8748903** כדי שנוכל לבדוק זאת עבורכם.

מוצרים פגומים או שבורים: במקרה שבו מוצר מגיע פגום או שבור, על הלקוח לעדכן אותנו במספר **052-8748903** תוך **24 שעות ממועד קבלת המשלוח**, בצירוף תצלום ברור של הפריט הפגום. לאחר אימות, נדאג למשלוח חלופי או לזיכוי באתר. פניות שיתקבלו לאחר חלוף 24 שעות לא תטופלנה.

אחריות על נכונות הפרטים: הלקוח נושא באחריות המלאה לוודא כי כל פרטי המשלוח וההתקשרות שנמסרו בעת ההזמנה הינם מדויקים ומלאים. מסירת פרטים שגויים או חסרים (כגון שגיאות כתיב בכתובת או במספר הטלפון) עלולה להוביל לעיכובים בזמני האספקה, והחברה לא תישא באחריות לכך. במידה ומשלוח סופק לכתובת שגויה עקב טעות שהקונה ביצע במהלך ההזמנה, החברה לא תהיה אחראית להחלפת המוצר או לאיתורו, וכל שילוח מחודש של ההזמנה יהיה כרוך בתשלום דמי משלוח נוספים.

אזורי חלוקה ואזורים חריגים: תעריפי המשלוח הרגילים שלנו תקפים לאזורי המרכז (חדרה עד גדרה). עבור אזור " (Checkbox) משלוחים לאזורים מרוחקים/חריגים מחוץ לטווח זה, על הלקוח לסמן את תיבת הסימון מרוחק" בעת התשלום, הכרוכה בתוספת תשלום של 15 ש"ח. במקרה שבו תוזן כתובת באזור מרוחק ללא סימון האפשרות ותשלום התוספת, אנו שומרים לעצמנו את הזכות ליצור קשר עם הקונה לגביית ההפרש או לבטל את ההזמנה. הזמנה שתבצע עבור כתובת מחוץ לאזורי החלוקה של חברת השליחויות תאלץ להתבטל.

2. הגבלת גיל:

רכישות באתר מתאפשרות למשתמשים בני 18 ומעלה בלבד. הגבלת הגיל מתייחסת לאפשרות הרכישה בכרטיס אשראי. השימוש הכללי באתר מותר לכל הגילאים, אך הרכישה עצמה מחייבת עמידה בתנאי הגיל המינימלי.

3. מדיניות פרטיות:

אנו מכבדים את פרטיותכם ולא נשתמש במידע שנמסר על ידיכם לשום מטרה שהיא מעבר לניהול הזמנתכם ושיפור השירות באתר. פרטי המשתמש נשמרים בצורה מאובטחת ולא יימסרו לצדדים שלישיים, למעט אם נדרש בהתאם לחוק. כל מידע אישי שנמסר על ידי הלקוח יישמר בצורה מאובטחת ומוצפנת. בעצם מסירת פרטיך, הנך מסכים כי נהיה רשאים לשלוח אליך מעת לעת מידע שיווקי, עדכונים ומבצעים מיוחדים בנוגע למוצרין. באפשרותך להסיר את עצמך מרשימת התפוצה בכל עת על ידי לחיצה על קישור ההסרה ("הסר") בתחתית יצירת קשר עמנו בכתובת המייל, או בפנייה (SMS) המיילים שלנו, שליחת הודעת "הסר" בתשובה למסרונים. ישירה אלינו במספר **052-8748903**.

4. אחריות בית העסק:

החברה או מי מטעמה לא יישאו באחריות לנזקים ישירים או עקיפים שעלולים להיגרם כתוצאה משימוש בשירות או במוצר שנרכש באתר, לרבות אך לא רק עיכובים במשלוח, אי-זמינות המוצרים או כל בעיה טכנית הקשורה לאתר.

5. מדיניות החזרות וביטול עסקה (Returns & Cancellation Policy):

בהתאם לחוק הגנת הצרכן, אין אפשרות לבטל עסקה צרכנית בתחום המזון. עם זאת, אנו מתירים ללקוחות לבטל את העסקה בטרם בוצעה מסירת המשלוח לחברת השליחויות. כדי לבקש ביטול, יש ליצור עמנו קשר במספר **052-8748903** לפני יציאת המשלוח.

מדיניות החזרות: אנו גאים בקומבוצ'ה החיה והאיכותית שלנו. אנא קחו בחשבון שכמו בכל מוצר חי ואוטנטי – הטעם, הריח והארומה עשויים להשתנות מעט בין אצווה לאצווה. במידה ואינכם מרוצים לחלוטין מההזמנה שלכם – אנו נדאג לתקן זאת ולמצוא פתרון לשביעות רצונכם. עבור הזמנות שבוצעו ישירות מהאתר שלנו – אנא צרו עמנו קשר במספר **052-8748903**. עבור רכישות שבוצעו מחנויות אחרות (פיזיות או מקוונות) – יש לפנות ישירות לחנות שממנה נרכש המוצר לצורך החזרה.

English Section

Payment and Product Delivery Terms - Living Kombucha Website

1. Product Delivery Policy

Products purchased on the website will be delivered to the address provided by the customer during the order process. Deliveries are handled by our designated delivery company, and orders typically reach the customer within **up to 14 days from the day the order is placed**.

Our products are transported in a temperature-controlled (chilled) environment to preserve their quality. We advise customers to store the products in the refrigerator immediately upon reception.

Kombucha Quality Notice: Please note that because our kombucha is an authentic, live product, leaving it outside the refrigerator for extended periods will not make it unsafe to consume. It remains completely safe to drink, but the natural fermentation process will reactivate. This will alter the flavor and product experience—making it less sweet, giving it a much stronger, tarter taste, and increasing the carbonation significantly, which means it might fizz out of the bottle upon opening. Continuous refrigeration is required to maintain the intended taste and prevent over-fizzing.

Delivery Tracking & Attendance: Once the order is handed over to the delivery company, the responsibility for tracking, updates, and coordinating the delivery time rests solely with the delivery company. It is up to the delivery company to contact the buyer if necessary. If the customer is not at home at the time of delivery, the package will be left by their door. Once left at the door, the company cannot be held responsible for any changes in quality due to temperature exposure or any theft/damage. If you have not received your package within **up to 14 days**, please contact us on **052-8748903** so we can look into it for you.

Damaged or Broken Items: In the event that a product arrives damaged or broken, the customer must notify us on **052-8748903 within 24 hours of receiving the delivery**, including a clear photograph of the damaged item. Upon verification, we will arrange for a replacement or a store credit. Claims made after the 24-hour window will not be accepted.

Accuracy of Information: The customer is solely responsible for ensuring that all shipping and contact details provided are accurate and complete. Providing incorrect or incomplete information (such as typos in the address or phone number) may result in shipping delays, for which the company cannot be held responsible. If a package is delivered to an incorrect location due to a mistake made by the customer during the order process, the company is not responsible for replacing or recovering the product, and any subsequent redelivery will incur additional shipping fees.

Delivery Zones & Remote Areas: Our standard shipping rates apply to central regions (Hadera to Gadera). For deliveries to remote areas outside this range, customers must select the "Remote Area" checkbox at checkout, which incurs an additional 15 NIS surcharge. If a remote address is provided without selecting this option, we reserve the right to contact the buyer to collect the balance or cancel the order. Orders placed for addresses completely outside our delivery company's distribution zones must be canceled.

2. Age Restriction

Purchases on the website are permitted only for users aged 18 and above. This age restriction applies specifically to purchases made with a credit card. While general use of the website is open to all ages, completing a purchase requires meeting the minimum age requirement.

3. Privacy Policy

We are committed to respecting your privacy and will only use the information you provide to manage your order and enhance our website services. User information is securely stored and will not be shared with third parties unless required by law. All personal information provided by the customer is stored securely and encrypted. By providing your details, you agree that we may occasionally send you promotional information, updates, and special offers regarding our products. You may opt out of these communications at any time by clicking the "unsubscribe" link at the bottom of our emails, replying "REMOVE" to our text messages, or contacting us on **052-8748903**.

4. Business Responsibility

The company or its representatives will not be held liable for any direct or indirect damages that may arise from the use of services or products purchased on the website. This includes, but is not limited to, delivery delays, product unavailability, or technical issues related to the website.

5. Returns & Transaction Cancellation Policy

In compliance with the Consumer Protection Law, food product transactions cannot be canceled once fulfilled. However, we allow customers to cancel their transactions before the order has been handed over to the delivery company. To request a cancellation, customers must contact us on **052-8748903** before the package is dispatched.

Returns Policy: We are taking pride in our super alive kombucha. Please keep in mind, that As any truly alive product - the flavor, smell and odor can slightly vary from batch to batch. If you are not fully satisfied with your order - we will make sure to set things straight. For orders from our website - contact us on **052-8748903**. For purchases from other online or physical stores - return directly to the store.