מדיניות החזרת מוצרים ו/או ביטול עסקה

כללי

ניתן להחזיר מוצר באריזתו המקורית, בתנאי שהאריזה לא נפתחה ושהמוצר לא נפגם ולא נעשה בו שימוש, בתוך 14 ימים ממועד הקנייה ובכפוף להצגת קבלה מקורית המעידה על הקניה. האמור אינו חל על מוצרי הלבשה והנעלה, מוצרי מזון וכל מוצר אחר שנקבעה לגביו הוראה שונה בחוק.
בשום מקרה לא יינתן החזר כספי אם התשלום בוצע באמצעות תווי קנייה/ שובר מתנה/ שובר זיכוי/ כרטיס נטען. לא ניתן להחזיר ו/או להחליף מוצרים שהמחיר ששולם בעדם נמוך מ-50 ₪.
חובה להציג קבלה מקורית המעידה על הקניה או פתק החלפה מקורי.

מוצרי מזון

ככלל **לא** ניתן להחזיר ו/או להחליף מוצרי מזון.

כשירות ללקוחותיה מאפשרת יוחננוף החזרה והחלפה של מוצרי מזון, **במקרים מסוימים ולפי שיקול דעתה הבלעדי**, אולם בשום מקרה לא יתקבלו בחזרה או יוחלפו המוצרים הבאים:
מזון תינוקות; מוצרי אלכוהול ומשקאות חריפים; מוצרים שנמכרים לפי משקל (למשל: מוצרי מעדניה, בשר, דגים, אוכל מוכן, פיצוחים, תבלינים, פירות וירקות ועוד).
בשום מקרה לא יתקבל החזר כספי בעת החזרת מוצר מזון אלא רק זכות החלפה או שובר זיכוי.

ביגוד והנעלה

ניתן להחזיר בתוך שני ימי עסקים בלבד ובתנאי שלא נעשה בהם שימוש, הם לא נפגמו ולא הוסרה מהם התגית.
לא תתאפשר החזרה של מוצרי הלבשה תחתונה, בגדי ים וגרביים.

אופן החזרת התמורה

החזר התמורה ייעשה באותו אופן בו בוצע התשלום.
במקרים בהם לא חלה על יוחננוף החובה לקבל מוצר חזרה, אך יוחננוף תחליט לעשות כן, עשוי הצרכן לקבל זכות להחליף את המוצר במוצר אחר בסניף או זיכוי לרכישה ביוחננוף, ובכל מקרה הדבר ייעשה לפי החלטתה ו שיקול דעתה הבלעדי של יוחננוף.

דמי ביטול

יוחננוף שומרת לעצמה את הזכות לגבות דמי ביטול בשיעור 5% ממחיר המוצר או 100 ₪ (לפי הנמוך מביניהם), בכל מקרה של ביטול עסקה.
בכל מקרה בו ישנה סתירה בין האמור לעיל לבין הוראות החוק, הוראות החוק גוברות.

ניתן ליצור קשר עם מוקד קשרי הלקוחות

בוואטסאפ: 053-7002121

בדואר האלקטרוני: service@yochananof.co.il

למילוי טופס להחזרת מוצר - לחצו כאן