



מדיניות משלוחים, החזרות וביטול עסקה

אתר INSTICK ישראל | מופעל על ידי נובה פוד בע"מ

עודכן לאחרונה: 21 באוקטובר 2026 | גרסה 2.1

1. כללי

1.1. מדיניות זו חלה על רכישות המתבצעות באתר instick.co.il ("האתר"), המופעל על ידי חברת נובה פוד בע"מ, ח.פ. 517357323, רחוב אליהו איתן 26, ראשון לציון 7570328 ("החברה"), והיא מהווה חלק בלתי נפרד מתקנון האתר.

1.2. הוראות מדיניות זו כפופות להוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ("חוק הגנת הצרכן"), והתקנות שהותקנו מכוחו. בכל מקרה של סתירה בין מדיניות זו לבין הוראת דין שאינה ניתנת להתניה, תגבר הוראת הדין. הנוסח העברי הוא הנוסח המחייב.

1.3. החברה היא המוכרת של המוצרים והצד להתקשרות עם הלקוח, והיא נושאת באחריות המלאה כלפי הלקוח לאספקת ההזמנות במועד, לטיב המוצרים ולמתן השירות, בהתאם להוראות הדין. ספק שירותי הסליקה והתשלומים אינו צד לעסקת המכר ואינו נושא באחריות כלשהי למוצרים, לאספקתם או לשירות.

2. אזורי אספקה

2.1. החברה מספקת משלוחים בתחומי מדינת ישראל בלבד.

2.2. ייתכן שאספקה ליישובים מרוחקים או ליישובים שהגישה אליהם מוגבלת תארך זמן רב יותר, או תתבצע לנקודת חלוקה קרובה. במקרה כזה תיצור החברה קשר עם הלקוח לתיאום.

3. אפשרויות משלוח, עלויות וזמני אספקה

3.1. ההזמנה תסופק ללקוח בתוך 1 עד 3 ימי עסקים ממועד אישור התשלום. אפשרויות המשלוח הזמינות ועלותן מוצגות בעמוד התשלום, בהתאם לכתובת שנמסרה, והן עשויות להתעדכן מעת לעת.

3.2. זמני האספקה נמנים בימי עסקים, מיום ראשון עד יום חמישי, ואינם כוללים ימי שישי, שבת, ערבי חג, חגים וימי שבתון.

3.3. מניין ימי האספקה מתחיל ממועד אישור העסקה על ידי חברת האשראי או ספק התשלומים.

3.4. עיכובים שמקורם בגורמים שאינם בשליטת החברה, ובהם שיבושים אצל חברת השליחויות, תנאי מזג אוויר חריגים, מצב ביטחוני או כוח עליון, לא ייחשבו הפרה מצד החברה, והחברה תפעל ליידע את הלקוח ולמזער את העיכוב, והכל מבלי לגרוע מזכויות הלקוח על פי דין.

4. קבלת המשלוח ובדיקתו

4.1. המשלוח יימסר לכתובת שנמסרה בעת ההזמנה. אם הלקוח ביקש להשאיר את החבילה ליד הדלת או במקום אחר ללא מסירה אישית, תהיה ההשארה באחריות הלקוח.

4.2. מומלץ לבדוק את תכולת המשלוח מיד עם קבלתו. בכל מקרה של פגם, חוסר או אי התאמה להזמנה, יש לפנות לשירות הלקוחות בהקדם, בהתאם לסעיף 7 להלן.

5. ביטול הזמנה לפני משלוחה

5.1. ניתן לבטל הזמנה שטרם נשלחה בפנייה לשירות הלקוחות. בוטלה ההזמנה לפני שנשלחה, יושב ללקוח מלוא הסכום ששולם.

6. ביטול עסקה והחזרת מוצרים

- 6.1. על פי חוק הגנת הצרכן, צרכן רשאי לבטל עסקת מכר מרחוק בתוך 14 ימים מיום קבלת המוצר או מיום קבלת מסמך הגילוי, לפי המאוחר. עם זאת, זכות הביטול על פי חוק אינה חלה על טובין פסידיים, ובכלל זה מוצרי מזון.
- 6.2. מעבר לקבוע בחוק, ולפנים משורת הדין, מאפשרת החברה החזרת מוצרים שאריזתם המקורית סגורה וחתומה, שלא נפתחו ושלא נעשה בהם שימוש, במצב תקין המאפשר מכירה חוזרת, וזאת בתוך 14 ימים מיום קבלת המשלוח.
- 6.3. מטעמי בטיחות מזון והיגיינה, לא ניתן להחזיר מוצרים שאריזתם נפתחה או נפגמה לאחר המסירה.
- 6.4. בביטול שאינו נובע מפגם במוצר או מאי התאמה, רשאית החברה לגבות דמי ביטול בשיעור של עד 5% ממחיר העסקה או 100 שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם, ועלות החזרת המוצר אל החברה תחול על הלקוח.
- 6.5. אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, כהגדרתם בחוק הגנת הצרכן, רשאי לבטל עסקת מכר מרחוק בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, מיום קבלת המוצר או מיום קבלת מסמך הגילוי, לפי המאוחר, ובלבד שההתקשרות כללה שיחה בין נציג החברה לבין הצרכן, לרבות בתקשורת אלקטרונית. החברה רשאית לבקש הצגת תעודה מתאימה כתנאי לביטול לפי סעיף זה.
- 6.6. החזר כספי בגין ביטול יבוצע בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הביטול, ככל האפשר לאותו אמצעי תשלום שבו בוצעה העסקה, בניכוי דמי ביטול כדן, ובמקרה שהמוצר כבר סופק, בכפוף להחזרתו לחברה בהתאם למדיניות זו.

7. מוצר פגום או אי התאמה

- 7.1. קיבלת מוצר פגום, מוצר שפג תוקפו או מוצר שאינו תואם את שהוזמן, אנא פנה לשירות הלקוחות בהקדם, בצירוף מספר ההזמנה ותיאור הפגם, ורצוי גם תמונה.
- 7.2. במקרה כאמור תתאם החברה את איסוף המוצר או את החזרתו על חשבונה, ותציע ללקוח, לפי בחירתו, מוצר חלופי או החזר כספי מלא, ללא דמי ביטול, בהתאם להוראות הדין.

8. דרכים למסירת הודעת ביטול

- 8.1. הודעת ביטול ניתן למסור לחברה בכל אחת מהדרכים הבאות:
- בטלפון: 058-486-6694;
 - בדואר אלקטרוני: Novafoodinfo@gmail.com;
 - בדואר רשום: נובה פוד בע"מ, רחוב אליהו איתן 26, ראשון לציון 7570328;
 - בקישור הייעודי לביטול עסקה המופיע באתר.
- 8.2. בהודעת הביטול יש לציין שם מלא, מספר הזמנה ופרט מזהה נוסף לפי הצורך, כדי לאפשר טיפול מהיר בפנייה.

9. יצירת קשר

9.1. לשאלות בנושא משלוחים, החזרות וביטולים ניתן לפנות לשירות הלקוחות בפרטים הבאים:

פרטי החברה

נובה פוד בע"מ, ח.פ. 517357323

רחוב אליהו איתן 26, ראשון לציון 7570328

טלפון: 058-486-6694

דואר אלקטרוני: Novafoodinfo@gmail.com

אתר: instick.co.il