



תנאי שימוש באתר קסטרו

מבוא

1. אתר "CASTRO" ("האתר") הינו אתר ברשת האינטרנט, המהווה חנות וירטואלית לרכישת מוצרים ושירותים על ידי ציבור הגולשים ברשת האינטרנט. בעל האתר ומפעילו הינו חברת "קסטרו מודל בע"מ", ח.צ. 520037649, שמשדרה הרשום ברח' אורט ישראל 31 בת ים 59590 ("קסטרו").
2. פעולה באתר הינה כל פעולה המבוצעת באתר, לרבות גלישה ו/או רכישת מוצרים ו/או שירותים המוצעים באתר ("פעולה").
3. הוראות תנאי שימוש זה יחולו על כל פעולה שתבוצע באתר על ידי "המשתמש", כהגדרתו להלן.
4. תנאי השימוש מהווים חוזה התקשרות מחייב בין המשתמש ובין קסטרו, לכל דבר ועניין. מובהר כי גלישה באתר ו/או ביצוע כל פעולה באתר, מהווה הסכמת המשתמש לקבל ולנהוג על פי הוראות תנאי השימוש. אם אינך מסכים לתנאי מתנאי השימוש, הנך מתבקש לא לעשות כל שימוש באתר. ויודגש, כל המבצע פעולה באתר מצהיר כי הנו מודע להוראות תנאי השימוש באתר ומקבלם, וכי לא תהא לו ו/או למי מטעמו כל טענה ו/או תביעה כנגד בעלי האתר ו/או מפעיליו ו/או מי מטעמם מלבד טענות הקשורות בהפרת התחייבויות בעלי האתר ו/או מפעיליו על פי תנאי שימוש אלה וכללי השתתפות אלו.
5. לצורך תנאי שימוש אלה, "משתמש" - כל אדם, לרבות תאגיד המבצע פעולה באתר, הכל בכפוף למילוי התנאים המצטברים המפורטים להלן:

א) המשתמש הנו כשיר לבצע פעולות משפטיות מחייבות; במידה והמשתמש הינו קטין (מתחת לגיל 18) או אינו זכאי לבצע פעולות משפטיות ללא אישור אפוטרופוס, הוא נדרש לידע את הוריו ו/או את האפוטרופוסים החוקיים שלו ("ההורים") בדבר הוראות תנאי שימוש אלו ולקבל את אישורם לביצוע כל פעולה, מכל סוג שהוא, באתר ו/או בקשר אליו. על ההורים חלה אחריות לידע את הקטין המעוניין לבצע באתר פעולה בדבר תנאי השימוש וכן לפקח על פעילות הקטין בכדי שהקטין יפעל על פי תנאי שימוש אלה. כל פעילות אשר תבוצע על ידי הקטין באתר מהווה הסכמה של הקטין ו/או ההורים לאמור בתנאי השימוש.

ב) לשם ביצוע פעולה של רכישת מוצרים ו/או שירותים באתר - המשתמש הנו בעל כרטיס אשראי ישראלי או בינלאומי תקף.

ג) לשם ביצוע פעולה של רכישת ו/או הרשמה לרשימת התפוצה של קסטרו - המשתמש הוא בעל תא דואר אלקטרוני פעיל ברשת האינטרנט.

תנאים כלליים

1. מובהר כי קסטרו רשאית, על פי שיקול דעתה, להפסיק את פעילות האתר בכל עת וללא הודעה מראש.
2. קסטרו שומרת לעצמה את הזכות למנוע את הגישה לאתר ו/או לאפשרות לבצע רכישות באתר ו/או לבטל השתתפות של משתמש שהתנהגותו אינה הולמת או שאינה לפי תנאי השימוש, או המנסה לפגוע בניהולו התקין של האתר ו/או בשמה הטוב של קסטרו.
3. תנאי שימוש ניתנים לשינוי ו/או עדכון בכל עת ע"י קסטרו ו/או מי מטעמה, על פי שיקול דעתם הבלעדי.
4. האמור בתנאי השימוש מתייחס באופן שווה לבני שני המינים, והשימוש בלשון זכר הוא מטעמי נוחות בלבד.
5. כותרות הפרקים מובאות לשם נוחות והתמצאות המשתמש ולא ישמשו בפרשנות תנאי השימוש.

שירותים המוצעים באתר

1. האתר מציע מגוון תכנים ו/או שירותים ו/או פעולות ולרבות, אך לא רק, השירותים המפורטים להלן:

גלישה ועיון בתכנים שונים; רכישת מוצרים ו/או שירותים; יצירת "רשימת מועדפים" – רשימת פריטים נבחרים על ידי המשתמש; שיתוף ושליחת פריטים מן האתר מן המשתמש אל חבריו באמצעות דוא"ר ו/או שיתוף באמצעות רשתות חברתיות; מתן משווא ו/או תגובות לפריטים ו/או תכנים באתר אשר יפורסמו באתר ו/או בדפים המנוהלים על ידי קסטרו ו/או עברה ו/או בשיתוף פעולה עימה ברשתות חברתיות שונות, קיימות ו/או עתידיות ("רשתות חברתיות"). מובהר כי קסטרו רשאית לבחור, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, באם לפרסם או למנוע את פרסום המשוב; תיוג פריט או שיבחר על ידי המשתמש באמצעות רשתות חברתיות; הרשמה לדיוור (קבלת מידע תכני, שיווקי ופרסומי באמצעי מדיה שונים לפי בחירת המשתמש).

2. מובהר כי קסטרו אינה מתחייבת כי כל התכנים ו/או השירותים הללו יינתנו ו/או יינתנו באופן רציף ושוטף באתר, וקסטרו תהא רשאית לשנות (לרבות להרחיב או לצמצם) את רשימת התכנים ו/או השירותים הניתנים באתר, לפי שיקול דעתה הבלעדי ומבלי ליתן על כך הודעה כלשהי. מובהר, כי קסטרו רשאית לבחור לפסול ו/או שלא להעלות לאתר ו/או לרשתות החברתיות כל תגובה ו/או משוב ו/או תמונה ו/או תוכן ("התוכן"), אשר על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, עשוי לפגוע בשמה של קסטרו ו/או ברגשות הציבור ו/או הינו בעל אופי בוטה או פוגעני ו/או שהוא עשוי לגרום להפרת זכויות קניין כלשהן ו/או שהיא נוגד הוראות כל דין ו/או מכל טעם אחר. כל משתמש בשירותים המוצעים באתר מצהיר ומאשר בזאת, כי הוא נותן לקסטרו את זכות השימוש המלאה והבלעדית בתכנים ומאשר ומתחייב כי קסטרו תהיה רשאית להשתמש בשמו ו/או בתמונתו במסגרת כל פרסום ו/או הצגת התוכן באתר ו/או ברשתות החברתיות וללא תשלום כלשהו. זכות זו של קסטרו תישמר ללא הגבלת זמן. כמו כן, המשתמש בשירותים מאשר כי הוא מודע לכך כי מרגע פרסום המשוב ו/או התגובות, השינוי, התיוג והעלאת ותכנים מכל סוג לאתר ו/או לרשתות החברתיות, תהיינה פעולותיו אלה חשופות לציבור, על כל המשתמע מכך, והמשתמש מאשר כי לקח זאת בחשבון בהחלטתו להשתמש בשירותים אלה. המשתמש מאשר כי לקסטרו מוניתן בתחום פעילותה וכי עליו להימנע מכל פגיעה במוניטין של קסטרו ובכלל זה להימנע מכל פעילות באתר אשר עלולה לפגוע בשמה הטוב של קסטרו בעיני הציבור. בהקשר זה, מתחייב המשתמש כי לא יפעל בדרך שיש בה כדי לפגוע במוניטין של החברה כאמור.

3. החברה עשויה לעשות שימוש בכלי בינה מלאכותית (AI) בפלטפורמת האתר.

הרכישה באתר

1. האתר מאפשר, בין היתר, בחירת ורכישת פריטים מבין הפריטים המופיעים באתר, באופן קל, נוח ומהיר. כדי לבצע הזמנה יש תחילה לבחור את הפריט או השירות, הצבע והמידה המבוקשים. עבור כל פריט או שירות המוצע באתר יוצג "דף פריט" בו יופיעו פרטי הפריט או השירות המוצע ומחירו לצרכן ("דף הפריט"). לתשומת הלב, קסטרו רשאית לעדכן את דף הפריט מעת לעת, להוסיף או להסיר פרטים, להסיר מוצרים שאזלו מן המלאי, להוסיף צבעים ו/או מידות וכן לעדכן ו/או לשנות את מחיר הפריט מעת לעת. מובהר כי התמונות באתר הן להמחשה בלבד, ייתכנו שינויים בין התמונות, לרבות הצבעים המופיעים בתמונות ופרטי הפריטים ובין הפריטים בפועל. שינויים אילו נובעים, בין השאר, מן העובדה כי הפריטים מצולמים ומוצגים על גבי מסך מחשב. המחירים המוצגים באתר כוללים מע"מ על-פי דין, אלא אם צוין אחרת במפורש.

2. על מנת לבצע רכישה באתר, יתבקש המשתמש לבחור סיסמא, וכן להקליד פרטים בסיסיים, כגון שם, כתובת, כתובת דואר אלקטרוני, מספר טלפון ומספר כרטיס אשראי. על מנת שההזמנה תבוצע במהירות וללא תקלות יש להקפיד על מסירת הפרטים הנכונים אחרת לא ניתן יהיה להשלים את ההזמנה ולספק את המוצרים שהוזמנו ("ביצוע ההזמנה"). לתשומת הלב, מסירת פרטים כוזבים בודעין עלולה לעלות כדי עבירה פלילית. נגד מוסרי פרטים כוזבים עלולים להינקט צעדים משפטיים אזרחיים ופליליים, לרבות תביעות נזיקין בגין נזקים שיגרמו לקסטרו עקב שיבוש הפעלת האתר. כמו כן, המידע שימסר על ידי המשתמש באתר ישמש בין השאר לשליחת דואר אלקטרוני בנוגע למבצעים מיוחדים או עדכונים באתר, זאת אך ורק לאחר קבלת אישור המשתמש לכך בהתאם לכל דין.

3. במעמד ביצוע ההזמנה תבצע קסטרו בדיקה של פרטי כרטיס האשראי (או אמצעי תשלום אחר שבאמצעותו ניתן לשלם באתר, לפי העניין) ועם קבלת אישור ההזמנה ע"י חברות כרטיסי האשראי (או החברה הסולקת, לפי העניין), תימסר למשתמש הודעה מתאימה כי ההזמנה אושרה ("אמצעי התשלום" ו"החברה הסולקת", בהתאמה). מובהר כי חיוב מבצע הפעולה בגין עלות הפריט או השירות הנרכש על ידו, יתבצע באמצעות אמצעי התשלום) מיד עם סיום ביצוע ההזמנה. המוצר/ים ו/או השירות/ים שירכשו באמצעות האתר (בכפוף לאישור אמצעי התשלום כאמור) יכוננו להלן: "הפריטים".

4. תנאים מצטברים להשלמת עסקת הרכישה:

א) עסקת הרכישה תבוצע רק לאחר השלמת תהליך ההזמנה ולאחר שקסטרו תקבל אישור מאת החברה הסולקת על ביצוע החיוב, בהתאם לנהלי העבודה הקיימים בין החברה הסולקת ובין קסטרו. במקרה בו לא אושרה העסקה ע"י החברה הסולקת – תשלח ללקוח הודעה מתאימה. השלמת עסקת הרכישה מותנית גם בכך שהפריטים המבוקשים קיימים במלאי בעת השלמת הליך ההזמנה. במקרה של פריט אשר אזל מן המלאי ו/או שישנה בעיה באספקתו, מכל סיבה שהיא, תהיה קסטרו רשאית להודיע למשתמש על ביטול ההזמנה. הודעה כאמור תימסר למשתמש באמצעות דואר אלקטרוני ו/או בהודעה טלפונית, על פי בחירת קסטרו. במקרה כאמור, לא תהיה למשתמש טענה כלשהי כנגד קסטרו ובעצם ביצוע ההזמנה, מוותר המשתמש על כל טענה כאמור. קסטרו שומרת לעצמה את הזכות להגביל את כמות הפריטים בכל הזמנה, לרבות, אך לא רק, על מנת למנוע הזמנות סייטונאיות, האסורות לביצוע באתר.

ב) קסטרו תהא רשאית לאפשר רכישה באמצעות אמצעי רכישה נוספים וכן לקבוע לגביהם כי תשלום באמצעותם יהיה מוגבל לרכישת פריטים מסוימים בלבד.

ג) ההזמנה תרשם במחשבי קסטרו וניתן יהיה לראותה ולעקוב אחר הטיפול בה בקישור "החשבון שלי" שבאתר. כמו כן יישלח אישור בדואר אלקטרוני על ביצוע הפעולה בתוך 48 שעות מסיום ביצוע עסקת הרכישה על ידי המשתמש באתר. יובהר וידגש, משלוח הודעת דואר אלקטרוני בדבר רישום ההזמנה במערכת של הממוחשבת של קסטרו אינה מהווה ראייה בדבר השלמת הפעולה ואין במשלוח הודעת הדואר כדי לחייב את קסטרו. מובהר כי רישומי מערכת המחשב של קסטרו הכוללים רישום ממוחשב ואוטומטי של כל הפעולות באתר מהווים ראייה לכאורה לאמור בהם.

5. יובהר כי המחירים באתר עשויים להיות שונים מהמחירים בחנויות קסטרו (זולים יותר או יקרים יותר).

אספקת המוצר

המשתמש רשאי לבחור באספקת הפריטים המוזמנים ישירות לביתו ו/או ליעד אחר לפי בחירתו.

אספקה לבית המשתמש

1. קסטרו תספק למשתמש את הפריטים באמצעות חברת שילוח עצמאית ("חברת השילוח"). אספקת הפריטים על ידי חברת השילוח תיעשה בתוך מספר ימים ממועד ביצוע ההזמנה באתר, ובהתאם למועדי האספקה כפי שהיו מעודכנים במעמד ביצוע ההזמנה. קסטרו איננה אחראית לכל מעשה ו/או מחל של חברת השילוח, לרבות איחור בביצוע האספקה. לא תתאפשר אספקת פריטים מחוץ לשטחי ישראל. לא תתאפשר אספקת פריטים בימי שישי/שבת/ערבי חג וחג. קסטרו אינה מחויבת לספק את הפריטים אל אזורים המוגבלים לגישה מבחינה ביטחונית. אספקת פריטים אל בית המשתמש כרוכה בתשלום דמי משלוח כמפורט באתר ("דמי משלוח"). דמי המשלוח יתווספו למחיר הפריטים המצוין באתר. דמי המשלוח יגבו בגין אספקה ליעד אחד, בין אם הוזמן פריט אחד או יותר.

2. במקרים מסוימים, עשויה קסטרו להציע למכירה באתר פריטים אשר יסופקו על ידי צד ג' המייצר ו/או מייבא אותם עבור קסטרו ("הספק") ו/פריטים המסופקים על ידי הספק החיצוני, בהתאמה). במקרה כאמור, ביצוע ההזמנה והתשלום עבורה יעשה באתר, כמפורט לעיל, לרבות תשלום דמי המשלוח. במקרים כאמור, יועברו פריטי של הלקוח אל הספק על מנת השלמת אספקת ההזמנה, קרי – יצירת קשר עם הלקוח לשם תיאום מועד אספקת ההזמנה. הלקוח לא יידרש לשלם סכומים נוספים כלשהם לספק ו/או למשלח מטעמו. יובהר כי קסטרו תהיה רשאית להגביל אספקת פריטים לאזורים מוגבלים ו/או לגבות בגינם דמי משלוח שונים (ואף גבוהים) מאלו שנגבים בגין הזמנות אחרות. כמו כן יובהר כי לא ניתן להזמין לחנויות קסטרו פריטים המסופקים על ידי הספק החיצוני.

אספקה לאחת מחנויות קסטרו ברחבי הארץ

1. מעת לעת עשויה החברה, לפי שיקול דעתה, לאפשר איסוף חבילות מחנויות קסטרו ברחבי הארץ לפי תנאי סעיף זה. אספקת הפריטים לחנות תבוצע בתוך פרק הזמן הקבוע במועד ביצוע ההזמנה. הפריטים יסופקו לחנות קסטרו שתיבחר על ידי המשתמש, על פי העדפתו, וכפי שיסומן על ידי המשתמש באתר (רשימת החנויות מופיעה באתר). מובהר כי לא תתבצע אספקה לחנויות "קסטרו OUTLET". עם הגעת הפריטים המוזמנים לחנות קסטרו שנבחרה על ידי המשתמש, ייצור נציג קסטרו קשר טלפוני עם המשתמש לצורך עדכון בדבר הגעת הפריטים לחנות. המשתמש יאסוף את הפריטים מן החנות במהלך שעות פעילות החנות. קסטרו תשמור את הפריטים בחנות האמורה למשך 10 ימים. במקרה שהמשתמש לא יופיע לאיסוף הפריטים מן החנות בתוך 10 ימים, כי אז תהיה קסטרו רשאית לבטל את העסקה. בנסיבות כאמור לא תהיה למשתמש כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד קסטרו בקשר עם ביטול העסקה. במקרה של אספקת הפריטים לחנות קסטרו ואיסוף על ידי המשתמש מן החנות לא יחויב המשתמש בתשלום דמי משלוח כלשהם.

2. זמני האספקה המפורטים באתר ימנו החל ממועד אישור ההזמנה ע"י החברה הסולקת. ייתכנו שינויים בזמני האספקה עקב עיכובים התלויים בצד ג' ושאינם תלויים בקסטרו. המשתמש מאשר כי ידוע לו כי יכול ואספקת הפריטים תיעשה בתוך זמן קצר או ארוך יותר מן הזמן המשווער וכן, מאשר כי ידוע לו כי קסטרו לא תהיה אחראית לאיחור בביצוע אספקת הפריטים במקרים הבאים:

- א) עקב "כוח עליון" ומבלי לפגוע בכלליות האמור, מלחמה, פעולות איבה, מצבי חרום, מגפה בריאותית ונזקי טבע.
- ב) שביתה ו/או השבתה אצל ספקי הסחורות הדרושים לייצור ו/או הובלת המוצרים.
- ג) כל סיבה אחרת שאיננה בשליטת קסטרו.
- ד) באזורים המוגבלים לגישה מבחינה ביטחונית קסטרו תהיה רשאית לספק את הפריטים למשתמש במקום סמוך ומקובל וזאת בתיאום מראש עם המשתמש.

3. מובהר כי קסטרו איננה מתחייבת לזמן אספקה כאשר הפריטים אינם נמצאים במלאי. אם פריטים מסוימים חסרים במלאי, קסטרו תמסור הודעה על כך למשתמש אשר יהא רשאי לבטל את ההזמנה.

4. מובהר כי אספקת הפריטים (בחנות קסטרו או בבית המשתמש) יכול ותותנה בהצגת תעודת הזהות של המשתמש וכן בהצגת מספר אישור ההזמנה כפי שיתקבל ממערכת ההזמנות בעת ביצוע העסקה, זאת על פי



שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של קסטרו. מוסכם כי קסטרו ו/או מי מטעמה תהא רשאית לדרוש כל אמצעי זיהוי נוסף, על פי שיקול דעתה, כתנאי למסירת הפריטים לידי המשתמש.

תכנית CU

1. תוכנית נאמנות ללקוחות קסטרו מיועדת ללקוחות קסטרו המעוניינים להיות חברים בתוכנית, בכפוף להוראות **תקנון התכנית המופיע באתר** ("חברי CU").
2. משתמש שהינו חבר CU, אשר יזדהה באתר ככזה, יהיה רשאי לבצע את הפעולות כדלקמן:

בגין כל הזמנה שתבוצע באתר על ידי המשתמש שהזדהה כחבר CU יהיה המשתמש זכאי לצבור נקודות למימוש כאילו רכש את הפריטים בחנות רגילה, הכל בכפוף ובהתאם להוראות **תקנון תכנית הנאמנות המפורסם באתר**. באמצעות האתר יוכל משתמש שהינו חבר תכנית הנאמנות "CU" לעקוב אחר מספר הנקודות אשר נצבר לו. מובהר כי עדכון מספר הנקודות באתר על ידי קסטרו אינו נעשה באופן מיידי וכי גריעת ו/או הוספת נקודות ביחס לנקודות הצבורות למשתמש שהינו חבר CU תיעשה בתוך 48 שעות ממועד צבירת או מימוש הנקודות ועל כן בדיקת מספר הנקודות מיד לאחר מימושן או צבירתן של נקודות יכול ותהיה בלתי עדכנית או מדויקת והמשתמש מוותר על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי קסטרו בקשר לכך. מובהר למען הסר כל ספק כי החברות בתכנית CU הינה אישית ובלתי ניתנת לשיתוף ו/או העברה ואינה ניתנת לניצול על ידי אדם אחר מלבד חבר CU בעצמו. לפיכך, הזדהות משתמש בשמו של אדם אחר ו/או הצגת פרטים אישיים אשר אינם פרטיו האמיתיים של המשתמש וזאת לצורך הזדהות כחבר CU לצורך צבירת ו/או מימוש נקודות הינה אסורה ועומדת בניגוד להוראות תנאי השימוש ובניגוד להוראות תקנון תכנית CU. מובהר למען הסר כל ספק כי זכאות חברי CU לצבירת נקודות ו/או למימוש נקודות הינה אישית לכל חבר וחבר ואינה ניתנת להעברה לחבר אחר ו/או לאיחוד בין כמה חברים. כמו כן, מוזכר כי להטבות המוקנות במסגרת תכנית הנאמנות זכאים חברי CU בעצמם בלבד והן אינם ניתנות להעברה ו/או הסבה לצד שלישי שאינו חבר בתכנית. כן מובהר, כי כל הטבה הניתנת לחבר CU בקשר עם האתר תקפה רק בכפוף להיות חברותו של החבר בתוקף ופוקעת מיד עם פקיעתה ו/או סיומה של החברות במועדון CU מכל סיבה שהיא.

ביטול עסקת הרכישה על ידי המשתמש

1. המשתמש רשאי לבטל את העסקה שביצע באתר בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 ("חוק הגנת הצרכן") או לחילופין, להחליף את המוצר כנגד מוצר חלופי שווה ערך או כנגד זיכוי כספי לרכישה עתידית, הכל כמפורט להלן:

- (א) הודעה בדבר ביטול עסקה שבוצעה באתר יכולה להינתן בכל אחת מהדרכים המנויות בדף "ביטול עסקה" באתר, בכתובת <https://www.castro.com/customer-care/cancel-order>.
- (ב) ביטול העסקה לאחר קבלת הפריט בידי המשתמש, שלא עקב פגם במוצר ו/או אי התאמה: המשתמש יהא רשאי לבטל את עסקת הרכישה בתוך 14 יום מיום קבלת הפריט. ביטול העסקה יבוצע באמצעות אחת החלופות הבאות, לבחירת הלקוח:

- השבת הפריט לאחת מחנויות קסטרו לפי בחירתו, למעט חנויות הממוקמות בעיר אילת ולמעט בחנויות "קסטרו OUTLET". על אף האמור, בכל הנוגע לפריטים מקולקציית הבית (Home), החזרתם תתאפשר רק בחנויות שבהן נמכרת קולקציה זו.
- החזרת הפריטים, למרכז הלוגיסטי של החברה שכתובתו "מרכז לוגיסטי קסטרו, מרכז תעשיות צריפין".

2. מובהר כי במקרה של ביטול עסקה במלואה לפי הוראות תנאי שימוש אלו יהא המשתמש זכאי להחזר בגין דמי המשלוח ששולמו על ידו (ככל ששולמו).

3. ביטול העסקה כתוצאה מפגם ו/או אי התאמה בין המוצר ובין פרטיו כפי שמופיעים באתר - על המשתמש לבדוק את הפריט מיד עם קבלתו. במידה והפריט התקבל בידי המשתמש כשהוא פגום, או כאשר מפרט הפריט בפועל שונה מן המפרט שהוצג באתר, כי אז רשאי המשתמש לבטל את העסקה בתוך 14 יום מיום קבלת הפריט לידו באמצעות השבת המוצר לאחת מחנויות קסטרו, למעט בחנויות הממוקמות בעיר אילת ולמעט בחנויות "קסטרו OUTLET".

4. בכל מקרה של פגם, מתבקש המשתמש לעדכן את קסטרו בתוך 48 שעות ממועד קבלת הפריט הפגום לידו.

5. בכל שאלה הקשורה לבירורים, החלפות, החזרות וכד' יש לפנות אל מחלקת שירות הלקוחות של קסטרו בדוא"ל info@castro.co.il או בהודעת וואטסאפ לטלפון 052-3327090.

6. בכל מקרה, החזרת המוצר וקבלת החזר כספי בגינו, החלפתו במוצר אחר או קבלת זיכוי כספי לרכישה עתידית, לפי העניין, תעשה בכפוף לתנאים הבאים:



- (א) כנגד החזרת המוצר, כאמור לעיל, בצירוף חשבונית ו/או פתק החלפה.
- (ב) החזר כספי במקרה של ביטול עסקה יבוצע באמצעות זיכוי אמצעי התשלום שבו בוצעה העסקה בתוך 14 יום מקבלת הבקשה לביטול העסקה והחזרת הפריט (המאוחר מביניהם).
- (ג) החלפת הפריט במוצר אחר או החזרתו כנגד קבלת זיכוי כספי לרכישה עתידית תיעשה בחנויות קסטרו, בהתאם למדיניות ההחלפות הכללית הנוהגת ברשת קסטרו, כפי שתעודכן מעת לעת, בתוך 14 ימים מיום קבלת המוצר על ידי המשתמש.
- (ד) ביטול עסקה של פריט שנרכש כחלק ממארז יתאפשר רק בדרך של ביטול העסקה בגין המארז כולו.
- (ה) במקרה של ביטול פריט שנרכש במבצע שהיה מותנה ברכישה פריטים נוספים ו/או ברכישה בסכום מסוים ו/או בהתניה אחרת כלשהי – לצורך חישוב החזר הכספי ו/או שווי ההחלפה ו/או גובה הזיכוי הכספי לרכישה עתידית שלו זכאי הלקוח, ככל שזכאי, תבטל עסקת המקור ותבוצע מחדש, ללא הפיטר המוחזר, ובהתאם לכך יחושב שווי של הפריט המוחזר בעת הביטול.

אחריות, אבטחה ופרטיות

קסטרו ו/או מי מטעמה נוקטים באמצעי זהירות מקובלים על מנת לשמור, ככל האפשר על סודיות המידע. פרטיו האישיים של המשתמש (שם, תאריך לידה, דואר אלקטרוני, היסטוריית רכישות וכדומה), יישמרו במאגר המידע של קסטרו [מאגר מידע מספר 107187 הרשום על שם חברת קסטרו מודל בע"מ] ואחת ממטרותיו היא דיוור ישיר. להסרה, יש לפנות בכתב לשירות הלקוחות של קסטרו במייל info@castro.co.il. ביצוע ההסרה עשוי לארוך עד 14 ימי עבודה מיום קבלת הפנייה. על מנת להגן על סודיות המידע, פועלת קסטרו באמצעות פרוטוקול לסחר אלקטרוני (SSL - Secure Socket Layer) המשמש להצפנת נתונים מרגע קבלתם במערכת ועד להעברתם למערכת אתר קסטרו. וידוגש; פרטי כרטיסי האשראי של המשתמשים המבצעים פעולות באתר אינם נשמרים כלל במערכות קסטרו מאחר וקסטרו נעזרת בחברה חיצונית לצורך סליקת אמצעי התשלום. מובהר כי מאחר ומדובר בביצוע פעולות בסביבה מקוונת, אין באפשרותה של קסטרו להבטיח חסינות מוחלטת מפני חדירות למחשביה או חשיפת המידע האגור בידי מבצעי פעולות בלתי חוקיות ועל כן, אם יעלה בידי צד שלישי לחדור למידע אשר שמור בידי קסטרו ו/או להשתמש בו לרעה, לא תהיה למשתמש כל טענה, תביעה או דרישה כלפי קסטרו. כמו כן, במקרים הנובעים מכוח עליון, קסטרו לא תהיה אחראית לכל נזק מכל סוג שהוא, עקיף או ישיר שייגרם למשתמש או למי מטעמו, אם מידע כלשהו שמסר יאבד או יגיע לגורם עוין ו/או יעשה בו שימוש שלא בהרשאה. קסטרו מתחייבת כי לא תעשה שימוש בפרטי המשתמשים הרשומים באתר אלא לצרכי תפעול האתר בלבד ועל מנת לאפשר את ביצוע הרכישה באתר (לרבות באמצעות הספקת המוצרים המסופקים על ידי הספק החיצוני), וכן, לצורך שמירת קשר עם המשתמש. למרות האמור לעיל, קסטרו תהא רשאית להעביר פרטיו האישיים של משתמש לצד שלישי במקרים בהם המשתמש ביצע מעשה או מחדל הפוגעים ו/או העלולים לפגוע בקסטרו ו/או בצדדים שלישיים כלשהם, המשתמש עשה שימוש בשירותי קסטרו לביצוע מעשה בלתי חוקי, אם התקבל בידי קסטרו צו שיפוטי המורה לה למסור את פרטי המשתמש לצד שלישי וכן בכל מחלוקת או הליך משפטי. כמו כן, קסטרו תוכל להשתמש בפרטיו האישיים של המשתמש, ללא זיהוי המשתמש הספציפי, לצורך ניתוח מידע סטטיסטי והצגתו ו/או מסירתו לגורמים אחרים.

ביטול עסקת הרכישה על ידי קסטרו

קסטרו שומרת לעצמה את הזכות להפסיק בכל עת, על פי שיקול דעתה הבלעדי, את הפעילות באתר ו/או לבטל עסקת רכישה שביצע משתמש, לרבות, אך לא רק, בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן: (א) אם לאחר סיום עסקת הרכישה התגלה כי הפריט אזל מהמלאי; (ב) אם לא נקלטו במערכת פרטי אמצעי התשלום ופרטיו המלאים של המשתמש; (ג) אם נפלה טעות בנתונים המוצגים באתר (ד) בכל מקרה שבו נעשתה פעולה בניגוד לתנאי השימוש; (ה) אם עולה חשד כי המשתמש ביצע מעשה בלתי חוקי ו/או עבר על הוראות הדין; (ו) המשתמש מסר בעת ביצוע עסקת הרכישה ו/או לאחר מכן פרטים שגויים; (ז) המשתמש ביצע מעשה או מחדל שיש בו כדי לפגוע בקסטרו ו/או במי מטעמה ו/או בפעילותו התקינה של האתר ו/או בצד ג' אחר כלשהו; (ח) אם לפי דעת החברה, בכוונת המשתמש לשוב ולמכור את הפריטים שנרכשו על ידו באמצעות האתר לצד ג'. בהקשר זה המשתמש מאשר ומתחייב כי לא ימכור פריטים שרכש באתר לצד ג' כלשהו, לרבות בדרך של מכירה סיטונאית; (ט) המשתמש לא הגיע לחנות לאסוף את הפריטים שהוזמנו על ידו בתוך 10 ימי עסקים; (י) בכל מקרה אשר בו, מחמת "כח עליון", אין באפשרות קסטרו לבצע ניהול תקין של האתר, לספק למשתמש את המוצרים ו/או לעמוד בהתחייבות אחרת שלה. בסעיף זה "כח עליון" משמעו: לרבות תקלות מחשב, תקלות במערכת טלפונים או תקלות במערכות תקשורת אחרות, חבלה כלשהי ואירוע בטחוני ו/או במקרה של מגיפה בריאותית. בנסיבות כאמור רשאית קסטרו לבטל את העסקה או להציע למשתמש פריט חלופי שווה ערך, לפי שיקול דעתה המוחלט ובהתאם לנסיבות הביטול. בוטלה מכירה כאמור קסטרו לא תהיה אחראית ולא תישא, בכל מקרה, בכל נזק ישיר, עקיף, תוצאתי או מיוחד שנגרם למשתמש או לצד שלישי לרבות אך לא רק נזק בגין רכישת המוצר ו/או השרות אצל צד שלישי במחיר גבוה יותר.



שירות לקוחות

לפרטים ובירורים באשר למוצרים ו/או לאספקתם ניתן לפנות אל מחלקת שירות הלקוחות של קסטרו במייל: info@castro.co.il או בהודעת וואטסאפ לטלפון: 052-3327090.

קניין רוחני

כל זכויות הקניין הרוחני בכל התכנים באתר קסטרו, לרבות סימני המסחר, הפטנטים, זכויות היוצרים, המדגמים, השיטות והסודות המסחריים, הינם רכוש של קסטרו בלבד. זכויות אלה חלות, בין היתר, על עיצובו הגרפי של אתר קסטרו, בסיסי הנתונים בו (לרבות רשימות המוצרים, תיאור המוצרים וכד'), קוד המחשב של האתר וכל פרט אחר הקשור בהפעלתו. אין לעשות כל שימוש מסחרי בנתונים המתפרסמים באתר קסטרו, בבסיסי הנתונים באתר, ברשימות ובתמונות המוצרים המופיעים בו או בפרטים אחרים המתפרסמים על ידי ו/או מטעם קסטרו בלא קבלת הסכמת קסטרו מראש ובכתב. אין להשתמש בנתונים כלשהם המתפרסמים באתר קסטרו לצורך הצגתם באתר אינטרנט או בשירות אחר כלשהו בניגוד להוראות ההסכם ו/או בלא לקבל את הסכמת קסטרו מראש ובכתב ובכפוף לתנאי אותה הסכמה (אם וככל תינתן). בכלל זה נאסר לאסוף נתונים מן האתר באמצעות תוכנות ו/או להפיץ נתונים כאלה ברבים באופן מסחרי או במסגרת מסחרית. אין להעתיק, לשכפל, למכור, לשווק ולתרגם מידע כלשהו מן האתר (לרבות סימני מסחר, תמונות, טקסטים וקוד-מחשב בלא קבלת רשותה המפורשת של קסטרו מראש ובכתב. אין להציג את האתר בתוך מסגרת (Frame), גלויה או סמויה ואין לקשר לעמודים המצויים בתוכו ("קישור עומק"), אלא לעמוד הבית בלבד. אין להציג את האתר בעיצוב או ממשק גרפי שונים מאלה שעיצבה לו קסטרו, אלא בכפוף לקבלת הסכמתה לכך מראש ובכתב. השם קסטרו מודל בע"מ, שם המותג "CASTRO", סימני המסחר של קסטרו (בין אם נרשמו ובין אם לאו), וכיו"ב - הם כולם רכוש של קסטרו בלבד. אין לעשות בהם שימוש בלא קבלת הסכמתה בכתב ומראש. אייקונים (icons) כל מידע ו/או תצוגה המופיעים באתר, לרבות גרפיקה, עיצוב, הצגה מילולית, סימני לוגו (logo) וכן עריכתם והצגתם של אלה, הנם בבעלות בלעדית של קסטרו ו/או מי מטעמה. אין להעתיק לשכפל, להפיץ, לפרסם או להשתמש בכל דרך אחרת את התכנים המופיעים באתר אלא אם קסטרו נתנה את הסכמתה לכך, בכתב ומראש.

דין ושיפוט

הדין החל על תנאי השימוש ו/או על כל פעולה ו/או על סכסוך הנובע ממנו, הוא הדין הישראלי בלבד. בכל מקרה של מחלוקת, הסמכות הבלעדית לדון בכל מחלוקת הנובע, במישרין או בעקיפין, מהוראות תנאי השימוש ו/או מהשימוש ו/או מרכישות באתר - תהא לבתי המשפט (השלום או המחוזי) תל אביב-יפו ולא לכל בית משפט או ערכאה שיפוטית אחרת.

****ככל שאינך מסכים לאמור במסמך זה, הנך מתבקש שלא לעשות שימוש באתר****