

תקנון משלוחים – DONE

1. זמני הפצה

- DONE מתחייבת להפיץ את החבילות לכל לוקר ייעודי בתוך 5 ימי עסקים ממועד איסוף החבילה.

2. אחסון חבילות בלוקר

- חבילות יאוחסנו בלוקר למשך 48 שעות מרגע הגעתן ללוקר.
- ניתן להאריך את תקופת האחסון מעבר ל-48 שעות, בתוספת תשלום של 1 ש"ח לכל יום אחסון נוסף (על חשבון הנמען).

3. הודעות ועדכונים

- לקוח יקבל עדכוני SMS בכל שלב של תהליך השילוח:
 - עם קליטת החבילה במרכז הלוגיסטי (מרלו"ג) של DONE.
 - עם הגעת החבילה ללוקר ואפשרות האיסוף.
 - תזכורות לאיסוף החבילה לפני תום 48 השעות.
 - לאחר איסוף החבילה או במידה והחבילה הוחזרה לשולח.

4. החזרת חבילות שלא נאספו

- חבילות שלא נאספו ולא הוארכו מעבר ל-48 שעות, יוחזרו למרלו"ג DONE ביהוד.

5. מרכז שירות לקוחות

- שירות הלקוחות של DONE זמין בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00, ובימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00-14:00.
- בכל שאלה או בירור, ניתן ליצור קשר עם מרכז השירות בטלפון או באמצעי התקשורת המפורסמים באתר DONE.

6. הגבלת אחריות

- DONE לא תישא באחריות במקרה של עיכובים, נזקים או אובדן חבילות הנובעים מכוח עליון או מנסיבות שאינן בשליטתה הסבירה.
- במקרה של אובדן או נזק לחבילה הנובע מרשלנות של DONE, האחריות של DONE תוגבל לשווי התכולה בפועל, או לגובה פיצוי מוסכם מראש, בהתאם לתנאי הביטוח או ההסכם עם הלקוח.

7. תכולת חבילות ואיסור על מוצרים מסוכנים

- חל איסור לשלוח באמצעות DONE חומרים מסוכנים או מוצרים האסורים בחוק (לדוגמה: סמים לא חוקיים, תחמושת, חומרים דליקים וכד').

- האחריות לוודא שהתכולה מותרת למשלוח חלה על השולח בלבד. DONE רשאית לסרב לקבל חבילות אשר עלולות לסכן את בריאות הציבור או לגרום לנזק לציוד או לרכוש.

8. אריזה וסימון חבילות

- השולח אחראי לארוז את התכולה באופן שמבטיח הגנה מספקת מפני פגיעות במהלך השילוח.
- יש לסמן בבירור את פרטי הנמען על גבי החבילה, בהתאם להנחיות DONE.

9. מדיניות ביטולים ושינויים

- במקרה שהשולח או הנמען מבקש לשנות את כתובת היעד לאחר שליחת החבילה, עשויים לחול חיובים נוספים בכפוף למדיניות DONE.
- ביטול משלוח לאחר שהחבילה נאספה יתאפשר רק בתיאום עם DONE ובכפוף לתנאים שייקבעו מטעמה.

10. שמירה על פרטיות

- DONE מתחייבת לשמור על סודיות המידע האישי של הלקוחות (כגון מספרי טלפון ופרטי משלוח) ולא לעשות בו שימוש אלא לצורך מתן השירות.
- פרטי הלקוחות לא יועברו לצד שלישי אלא אם נדרש לכך על פי חוק או בהסכמת הלקוח.

11. תנאי תשלום

- התשלום עבור שירותי ההפצה יתבצע בהתאם לתנאים המוסכמים בחוזה מול הלקוח העסקי או באמצעות אמצעי התשלום שהוגדרו בעת הרכישה.
- אי-עמידה בתנאי התשלום עשויה להוביל לעיכוב או הקפאת השירות עד להסדרת החוב.

12. שינוי התקנון

- DONE שומרת לעצמה את הזכות לעדכן את התקנון מעת לעת. במקרה של עדכון משמעותי, תימסר הודעה ללקוחות באמצעות ערוצי התקשורת המקובלים.
- המשך השימוש בשירות לאחר עדכון התקנון מהווה הסכמה של הלקוח לתנאים המעודכנים.

הערות כלליות

- ימי העסקים אינם כוללים שבתות וחגים.

- DONE שומרת לעצמה את הזכות לעדכן את התקנון מעת לעת, ובלבד שהודעה על עדכון תימסר ללקוחות באמצעים המקובלים