

נוהל החזרים

נרשמתם לפעילות ואתם צריכים לבטל? כל מה שצריך לדעת על מדיניות ההחזרים

הוראות תשלום באמצעות האתר מחייבות את המשתמש לכל דבר ועניין.

1. לבקשות החזר כספי יש לשלוח דואר אלקטרוני למייל העמותה בכתובת yesodot@drorisrael.org.il לחילופין ניתן לפנות למשרדי העמותה בטלפון 03-5125802. הוראה זו מתייחסת הן לתשלומים שבוצעו באשראי והן לתשלומים שבוצעו במזומן. יידוע המדריכים אינו מהווה בקשת החזר, יש להגיש בקשה במייל או בטלפון ככתוב לעיל.
2. החזרים כספיים יוענקו בכפוף ללוחות הזמנים שלהלן:
 - א. במקרה של בקשה שתתקבל במוקד החזרים עד 5 יממות (120 שעות) לפני מועד תחילת הפעילות- יבוצע באופן אוטומטי החזר כספי מלא של מחיר הפעילות ע"י מערכת התשלומים.
 - ב. במקרה של בקשה מוצדקת שתתקבל במוקד החזרים פחות מ-5 ימים (120 שעות) לפני מועד הפעילות ועד 72 שעות לפני מועד הפעילות – יבוצע החזר בגובה של 80% ממחיר הפעילות באופן אוטומטי.
 - ג. בקשות החזר שתתקבלנה פחות מ-72 שעות לפני מועד האירוע לא יענו אלא במקרים בריאותיים ובצירוף אישור מרופא.
 - ד. במקרה שהפסיק המשתתף את הפעילות במהלכו, בין אם משום שהורחק בין אם מרצונו החופשי, לא יפוצה בהחזר כספי כלשהו.
 - ה. במקרה של הפסקה מסיבות בריאותיות, יבחן ויישקל החזר כספי חלקי בהתאם למשך השהות במפעילות על-פי נהל החזרים של העמותה ובהתאם לנסיבות.
 - ו. לא יהיה שינוי במחיר הפעילות עקב שינויים בתכנית הפעילות בגין תנאי מזג אויר למעט מקרים קיצוניים ועל פי שיקול הדעת של העמותה.
 - ז. בכל מקרה, בקשות להחזר יש להגיש רק עד 14 יום מתום הפעילות.
3. בקשת החזר תטופל תוך 45 ימי עבודה ממועד בקשת החזר. ביצוע החזר בפועל יתקיים במועד שידור האשראי הקרוב ביותר לסיום הטיפול בבקשה.
4. בכל מקרה, החזר יינתן רק לאחר סיום הפעילות ולא לפני כן.
5. במידה והפעילות תבוטל ע"י העמותה - יבוצע החזר מלא בתוך 30 יום. במקרה זה אין צורך בפניה למוקד החזרים.
6. החזר כספי של הרשמה שנתית בגין סיום השתתפות של המשתתף בפעילות השוטפת, יטופלו ע"פ המפתח הבא:
 - א. בקשות שתתקבלנה עד 21 יום ממועד תשלום ההרשמה השנתית - יינתן החזר כספי מלא.
 - ב. בקשות שתתקבלנה עד לתאריך 30/11 – יינתן החזר בגובה 80% מעלות ההרשמה השנתית.
 - ג. בקשות שתתקבלנה עד לתאריך 30/01 – יינתן החזר בגובה 60% מעלות ההרשמה השנתית.
 - ד. בקשות שתתקבלנה עד לתאריך 30/03 – יינתן החזר בגובה 40% מעלות ההרשמה השנתית.
 - ה. בקשות שתתקבלנה עד לתאריך 30/05 – יינתן החזר בגובה 20% מעלות ד ההרשמה השנתית.
 - ו. לאחר תאריך 30/05 לא יינתן החזר עבור ההרשמה השנתית.
 - ז. כמו כן תהיה התייחסות בכל מקרה לגופו לקריטריונים הבאים: אישור מדריך לסיום השתתפותו של המשתתף בפעילות, נסיבות הפסקת ההשתתפות וכו'.
7. החזר על תשלומים שבוצעו באמצעות כרטיס אשראי יבוצע באמצעות זיכוי חשבון הלקוח. תשלומים שבוצעו במזומן או בצ'ק יבוצעו באמצעות צ'ק לפקודת המשתתף או העברה בנקאית.

8. ידוע ומוסכם, כי קיום הפעילות תלוי בגורמים רבים כדוגמת, מספר נרשמים, מזג אוויר, מצב בטחוני, צדדים שלישיים ושיקולים נוספים. לפיכך, שומרת לעצמה העמותה, את הזכות לשנות ו/או לבטל כל פעילות, מכל סיבה שהיא, עפ"י שיקול דעת העמותה. העמותה רשאית לבצע שינויים בתוכנית הפעילות, שינוי מקום הפעילות, מועדיה ו/או תכניה, והדבר לא יהווה נימוק לביטול ההרשמה ו/או לדרישה להחזר כספי. במקרה של ביטול מלא של הפעילות, תהיה זכאות להחזר מלא כמפורט בסעיף 6 לעיל.