מדריך מס' 2 – המוצר לא סופק ומועד האספקה חלף.

[[1]](#footnote-2):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

טל:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

כתובת:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

מס' לקוח/מס' הזמנה[[2]](#footnote-3)\_\_\_\_\_\_

תאריך\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_[[3]](#footnote-4)

לכבוד

חברת[[4]](#footnote-5) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_- מחלקת שירות לקוחות

מען: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_[[5]](#footnote-6)

 בדואר רשום +עם אישור מסירה[[6]](#footnote-7)

במייל[[7]](#footnote-8) או בפקס

**הנדון: הודעה על ביטול עסקת מכר מרחוק**

א.ג.נ,

1. ביום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_[[8]](#footnote-9) רכשתי מחברתכם \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_[[9]](#footnote-10). בעלות של \_\_\_\_\_\_\_\_\_ ₪.
2. הרכישה בוצעה באמצעות הזמנה באתר הקניות שלכם באינטרנט / הזמנה טלפונית / שליחת פקס למחלקת הזמנות.
3. עדיין לא קיבלתי את המוצר למרות שמועד האספקה שנקבע ליום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [[10]](#footnote-11) חלף.
4. **לאור האמור, הריני להודיעכם על ביטול העסקה בהתאם לסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן.**
5. לפיכך, אבקשכם, לזכות אותי בשווי העסקה המלא, שכן, בשל העובדה שהמוצר לא סופק,....
6. בשל העובדה שהמוצר לא סופק במועד, אינכם רשאים לנכות מסכום העסקה דמי ביטול

כלשהם, בהתאם להוראות סעיף 14ה(א) הקובע:

14ה. (א) ביטל צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג) או 14ג(ג) עקב פגם בנכס נושא החוזה או העסקה, עקב אי התאמה בין הנכס או בין השירות, לבין הפרטים שנמסרו לו לפי סעיפים 14א(א) ו-(ב) או 14ג(א) ו-(ב), עקב אי-אספקת הנכס או השירות במועד שנקבע לכך בחוזה או בשל כל הפרה אחרת של החוזה בידי העוסק –

(1) יחזיר העוסק לצרכן בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה וימסור לו עותק מהודעת ביטול החיוב כאמור **ולא יגבה מהצרכן דמי ביטול כלשהם**;

1. כמוכן, אציין כי במידה ולא תפעלו להשבת התמורה כאמור, תוך 14 ימים מקבלת הודעת ביטול זו, אפעל למיצוי זכויותיי ובכלל זה, הזכות לפיצוי ללא הוכחת נזק של עד 10,000 כאמור בסעיף 31א (א) (4) לחוק הגנת הצרכן:

31א (א) נקשרה עסקה בין עוסק לצרכן והעוסק הפר, בקשר לאותה עסקה, הוראה מההוראות המפורטות להלן, רשאי בית המשפט לפסוק, בשל אותה הפרה, פיצויים שאינם תלויים בנזק (בסעיף זה – פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 10,000 שקלים חדשים:....

(4) ביקש צרכן כי עוסק ישיב לו את החלק ממחיר העסקה ששילם או ביקש צרכן לבטל את חיובו, לפי סעיף 14ה(א)(1) או 14ה(ב)(1), בעקבות ביטול חוזה לרכישה של יחידת נופש לפי סעיף 14א(ג) או ביטול עסקת מכר מרחוק לפי סעיף 14ג(ג) – והעוסק לא השיב לצרכן את החלק ממחיר העסקה או לא ביטל את החיוב כאמור;

בכבוד רב,

[[11]](#footnote-12)

1. מלא את פרטיך המלאים [↑](#footnote-ref-2)
2. על פי המצוין בחשבונית או בקבלה. [↑](#footnote-ref-3)
3. תאריך כתיבת המכתב [↑](#footnote-ref-4)
4. שם החברה המצויין במסמכי העסקה (חשבונית, קבלה, מסמך גילוי) [↑](#footnote-ref-5)
5. במידה והמכתב נשלח בדואר יש לציין את הכתובת, במידה והמכתב נשלח במייל או בפקס אז אין חובה. [↑](#footnote-ref-6)
6. ראה הסבר על דואר רשום +אישור מסירה במדריך. [↑](#footnote-ref-7)
7. בחר את האמצעי בו השתמשת ומחק את המיותר , ראה הסבר בדבר אופן שליחת מכתב ביטול במדריך. [↑](#footnote-ref-8)
8. יום ביצוע העסקה. [↑](#footnote-ref-9)
9. המוצר שנרכש [↑](#footnote-ref-10)
10. לפי המצויין במסמכי העסקה או לפי מה שהובטח טרם הקניה [↑](#footnote-ref-11)
11. שם מלא (מודפס) +חתימת יד [↑](#footnote-ref-12)