

תקנון ביטולים ותנאי שירות

לוסיה תרפיה - תרגולי אור ואומנותרפיה

תוקף החל מיום: 1.7.25

1. הגדרות

- 1.1. "החברה" – חברת לוסיה תרפיה נותנת שירותי תרגול ו/או טיפול משולב.
- 1.2. "המטפל או המתרגל" – כל נותן שירות מטעם חברת לוסיה תרפיה בע"מ, הרשומה כדין.
- 1.3. "הלקוח" – כל אדם המזמין או מקבל שירותי תרגול או טיפול משולב מהמטפל או המתרגל.
- 1.4. "התרגול" – שירות של ששן בודד של תרגול במנורת לוסיה המכונה ששן מנורה. באחד על אחד עם מתרגל או בקבוצה אצל מתרגל מה שנקרא סדנת היכרות.
- 1.5. "הטיפול" – שירות של טיפול משולב באומנותרפיה או בשיטת טיפול גוף נפש או בסשן טיפולי אחר.
- 1.6. "חבילת תרגולים" – מכלול של מספר תרגולים שנרכשו כ-כרטיסיה יחד במחיר מוזל.
- 1.7. "חבילת טיפולים" – מכלול של מספר טיפולים שנרכשו כ-כרטיסיה יחד במחיר מוזל.
- 1.8. "יום עסקים" – ימים א'-ו' למעט חגים ומועדי ישראל.
- 1.9. "מועד השירות" – התאריך והשעה שבה הזמין הלקוח את התרגול/הטיפול דרך האתר.

2. תחולת התקנון

- 2.1. תקנון זה מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם השירות בין המטפל או המתרגל ללקוח.
- 2.2. בהזמנת תרגול/טיפול או ברכישתו, הלקוח מצהיר כי קרא, הבין והסכים לתנאים המפורטים בתקנון זה.
- 2.3. תקנון זה עולה בתוקפו על כל הסכמה בעל פה או בכתב הסותרת את הוראותיו.

3. מגבלת גיל

- 3.1. תנאי מוקדם לרכישת שירותי תרגול או טיפול באתר הינו שללקוח מלאו 18 שנים ביום הרכישה.
- 3.2. החברה שומרת לעצמה הזכות לדרוש אימות גיל או מסמכי זיהוי לפני מתן השירות.

4. הצהרת בריאות וקבלת שירות

- 4.1. לפני התרגול הראשון, הלקוח חייב למלא בכתב הצהרת בריאות ושאלון רפואי מפורט כפי שיידרש על ידי המטפל או המתרגל.
- 4.2. התוויות נגד לתרגול כוללות בין היתר:
 - א. קטינים - כל אדם מתחת לגיל 18
 - ב. נשים בהריון בכל שלב של ההריון
 - ב. אנשים עם היסטוריה אישית או משפחתית של אפילפסיה
 - ג. מצבים רפואיים נוספים כפי שיקבעו על ידי המטפל או המתרגל בשיקול דעתו

המקצועי

- 4.3. המטפל או המתרגל שומר לעצמו הזכות לסרב למתן שירות במקרה שלדעתו התרגול אינו מתאים ללקוח.
- 4.4. במקרה של אי התאמה רפואית כאמור בסעיף 3.3, הלקוח לא יחויב כלל עבור התרגול.

5. מדיניות חיוב ותשלום

- 5.1. בהזמנת השירות הלקוח נדרש להפקיד אמצעי חיוב עבור התרגול ו/או הטיפול י בסיום התרגול/הטיפול יבוצע החיוב עצמו. זאת למעט במקרה של חבילת תרגולים.
- 5.2. עם השלמת ההזמנה הלקוח יקבל הודעה במייל או בסמס על ההזמנה שלו עם מועד השירות.
- 5.3. 26 ו 56 שעות לפני מועד השירות הלקוח יקבל תזכורת על התרגול או הטיפול.
- 5.4. במקרה שהלקוח הגיע לתרגול ונמצא לא מתאים על פי האמור בסעיף 3, לא יחויב עבור התרגול.
- 5.5. במקרה שהלקוח הגיע לטיפול משולב ונמצא לא מתאים לחלק של תרגול יחויב בסכום המלא ויקבל זמן טיפול במקום תרגול.
- 5.6. המחירים לתרגול עשויים להשתנות בהתאם לסוג התרגול.

6. מדיניות ביטולים – תרגולים ו/או טיפולים בודדים כולל סדנת היכרות

- 6.1. ביטול עד 48 שעות לפני מועד השירות:
- א. הלקוח זכאי לבטל ללא תשלום דמי ביטול
- ב. במקרה של תשלום מראש - זכאות להחזר מלא
- 6.2. ביטול בין 24-48 שעות מראש:
- א. דמי ביטול בשיעור 25% ממחיר התרגול
- ב. במקרה של תשלום מראש - זכאות להחזר 75% ממחיר התרגול. ביטול פחות מ-24 שעות מראש:
- א. דמי ביטול בשיעור 50% ממחיר התרגול
- ב. במקרה של תשלום מראש - זכאות להחזר 50% ממחיר התרגול
- 6.3. אי הגעה ללא הודעה מראש: חיוב מלא בשיעור 100% ממחיר התרגול
- 6.4. חישוב זמני הביטול יעשה החל מזמן התרגול המתוזמן, ללא תלות ביום השבוע.
- 6.5. ההחזר מתבצע על ידי זיכוי ידני של כרטיס האשראי על ידי החברה.

7. מדיניות ביטולים - חבילות תרגולים

- 7.1. לקוח שרכש חבילת תרגולים רשאי לבטל סשן בודד מהחבילה ללא תשלום דמי ביטול, ללא קשר למועד הביטול.
- 7.2. הסשן המבוטל יישאר זמין לשימוש עתידי במסגרת החבילה שנרכשה.
- 7.3. ביטול כולל של חבילת תרגולים יחויב לפי מדיניות הביטולים של תרגולים בודדים לגבי כל תרגול שטרם בוצע.
- 7.4. התשלום עבור ביטול סשן תרגול מעבר לסשן בודד שאינו מחייב את הלקוח, יגבה בתאריך שבו התבטל המקורי בו הוזמן הלקוח לתרגול.

8. מדיניות ביטול עסקה

- 8.1. ככל שלקוח רכש תרגול ו/או טיפול בכל זמן נתון כל עוד לא הגיע ל-48 לפני מועד השירות זכאי לקבל את מלוא כספו חזרה. אחרת ינהגו כלפיו בהתאם לאמור במדיניות ביטולים -תרגולים ו/או טיפולים בודדים. (סעיף 6).
- 8.2. ככל שלקוח רכש חבילת תרגול או חבילת טיפולים אם טרם חלפו 14 יום מהרכישה ובנוסף הלקוח לא ניצל אף תרגול ו/או טיפול מתוך החבילה שרכש זכאי לבטל את העסקה ולקבל את מלוא כספו חזרה בניקוי עמלת סליקת הביטול כפי שתדרוש חברת הסליקה.

9. מדיניות ביטול מוצר

- 9.1. החברה לא מספקת כרגע שום מוצר למעט שירותי תרגול ו/או טיפול.

10. מדיניות אספקת שירותים או מוצרים

- 10.1. החברה מתחייבת לספק את השירות במועד שנקבע על ידי הלקוח באתר.
- 10.2. ככל שהחברה לא תוכל לספק את השירות היא מתחייבת להודיע על כך ללקוח. במקרה זה במידה והחברה תמסור ללקוח את ההודעה על שינוי מועד השירות בגלל אילוצים אשר נובעים מאירועים בלתי מתוכננים תתאם החברה מועד שירות חדש.
- 10.3. במידה ומסירת ההודעה ללקוח תתבצע 48 שעות לפני מועד השירות הלקוח לא יזכה לפיצוי ו/או שיפוי.
- 10.4. במידה ומסירת ההודעה ללקוח תתבצע תוך פחות מ-48 שעות לפני מועד השירות הלקוח יזכה לשיפוי של 50 אחוז מעלות ששן התרגול ו/או הטיפול.
- 10.5. ככל שהחברה לא תצליח להשיג את הלקוח מועד ההודעה יחשב המועד שנשלח אליו ההודעה באמצעות ווצאפ ו/או מדיה אחרת להעברת הודעות.
- 10.6. למען הסר ספק ההתייחסות לסעיף זה מדברת על ששן תרגול או טיפול יחיד.
- 10.7. החברה לא מספקת כרגע שום מוצר ולכן אין מדיניות נוספת אשר רלוונטית לאספקת מוצרים.

11. דרכי דיווח על ביטול

- 11.1. ביטול יתקבל אך ורק באמצעים הבאים:
1. הודעת וואטסאפ למספר: 052-8649043
- 11.2. ביטול לא יתקבל באמצעות SMS רגיל, דוא"ל, או רשתות חברתיות אחרות.
- 11.3. זמן הביטול ייחשב על פי המועד שבו התקבלה ההודעה בפועל אצל המטפל או המתרגל או בא כוחו.
- 11.4. החזרים כספיים מפורטים בסעיף 11

12. מקרי כוח עליון ונסיבות מיוחדות

- 12.1. המקרים הבאים ייחשבו כמקרי כוח עליון:
א. מחלה של הלקוח או בן משפחה מדרגה ראשונה
ב. הנחיות ממשלתיות המונעות קיום התרגול

ג. אסון טבע או מצב חירום לאומי

ד. כשל טכני במכשור התרגול

12.2. במקרי כוח עליון, המטפל או המתרגל רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לדחות את התרגול ללא דמי ביטול או להחזיר תשלום במלואו.

13. שינוי מועד תרגול

13.1. שינוי מועדי תרגול ללא ביטול יהיו בהתאם למדיניות ביטול.

13.2. שינוי מועד התרגול בתוך 24 השעות האחרונות יחויב בהתאם לעלות התרגול.

14. החזרים כספיים

14.1. החזרים כספיים יבוצעו תוך 14 ימי עסקים ממועד אישור הביטול.

14.2. ההחזר יבוצע לאותו אמצעי תשלום שבו בוצע התשלום המקורי.

14.3. עמלות בנק או חברת אשראי יחולו על הלקוח, אלא אם הביטול נבע מכשל של המטפל או המתרגל.

15. אחריות ושיפוי

15.1. החברה מצהירה כי השירותים ניתנים במסגרת טיפול משולב ואינם מהווים תחליף לטיפול רפואי מקצועי.

15.2. החברה ו/או מי מטעמה לא יישאו באחריות לנזק ישיר ו/או עקיף שייגרם ללקוח כתוצאה משימוש בשירותי התרגול ו/או הטיפול.

15.3. המטפל או המתרגל לא יישא באחריות לנזקים שייגרמו ללקוח כתוצאה מביטול התרגול.

15.4. הלקוח מתחייב לשפות את המטפל או המתרגל בגין כל נזק שייגרם לו כתוצאה מביטול שלא בהתאם לתקנון זה.

16. שינויים בתקנון

16.1. המטפל או המתרגל רשאי לשנות תקנון זה בכל עת על פי שיקול דעתו הבלעדי.

16.2. שינויים יפורסמו באתר האינטרנט של המטפל או המתרגל ויכנסו לתוקף לגבי הזמנות שיתבצעו לאחר מועד הפרסום.

16.3. שינויים לא יחולו על הזמנות שבוצעו טרם מועד הפרסום.

17. סמכות שיפוט וחוק החל

17.1. על תקנון זה יחול הדין הישראלי.

17.2. סמכות השיפוט הבלעדית בכל מחלוקת הנובעת מתקנון זה או הקשורה אליו תהיה לבית המשפט המוסמך בתל אביב. לפני פנייה לבית משפט, הצדדים יעשו מאמץ ליישב את המחלוקת בהליך פשרה או גישור.

18. הוראות כלליות

18.1. בטלות חלק מהוראות תקנון זה לא תגרע מתוקפן של יתר ההוראות.

- 18.2. השירות אשר נמכר באתר אינו מחייב משלוח ו/או אספקת מוצר כלשהו חברת לוסיה תרפיה מוכרת באתר האינטרנט שירותי תרגול, טיפול או חבילות תרגול וחבילות טיפול בלבד.
- 18.3. אי אכיפה של הוראה מהוראות התקנון במקרה מסוים לא תהווה ויתור על אכיפתה במקרים אחרים.
- 18.4. כותרות הסעיפים משמשות לנוחות בלבד ואינן חלק מתוכן התקנון.

19. הגנת פרטיות ואבטחת מידע

- 19.1. החברה מתחייבת לשמור על פרטיות המידע שמוסר על ידי הלקוחים ולהשתמש בו אך ורק למטרות מתן השירות ותפעול העסק.
- 19.2. פרטי הלקוח לא יועברו לצדדים שלישיים ללא הסכמתו המפורשת בכתב, למעט במקרים שבהם קיימת חובה חוקית לעשות כן.
- 19.3. החברה נוקטת באמצעי זהירות מקובלים לשמירה על אבטחת המידע, לרבות הצפנה ומגבלות גישה כנהוג אצל ספק השירות לאתר האינטרנט.
- 19.4. הלקוח זכאי לעיין במידע שנאסף עליו, לתקנו או לדרוש מחיקתו, בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות.
- 19.5. במקרה של פרצת אבטחה החושפת מידע אישי, תודיע החברה ללקוחות הנוגעים בדבר תוך 72 שעות מגילוי הפרצה.

20. עמוד תשלום ואבטחת עסקאות

- 20.1. כל רכישה באתר מותנית במילוי טופס הזמנה הכולל את פרטי הלקוח: שם מלא, מספר טלפון וכתובת דואר אלקטרוני.
- 20.2. התשלום יבוצע באמצעות מערכת תשלומים מאובטחת המקיימת את תקני אבטחת המידע הבינלאומיים הנהוגים אצל ספק הסליקה
- 20.3. החברה אינה שומרת פרטי אמצעי תשלום במערכת, ועיבוד פרטי התשלום נעשה באמצעות ספקי שירות חיצוניים מוסמכים.
- 20.4. במקרה של כשל טכני בעמוד התשלום, החברה תציע ללקוח אמצעי תשלום חלופיים.

*תאריך עדכון אחרון: 9.7.25 **