

מדיניות ביטולים והחזרים

ב CaptionsHE-אנחנו עושים את מירב המאמצים כדי לספק שירות מקצועי ואיכותי לשביעות רצונך. מכיוון שמדובר במוצר דיגיטלי עם צריכה מיידית, קבענו את מדיניות הביטולים וההחזרים שלנו באופן שיעניק לך הוגנות ושקיפות.

1. ביטול עסקה תוך 24 שעות

במידה וביצעת רכישה ובתוך 24 שעות החלטת שהמוצר אינו מתאים לך, תוכלי לבקש ביטול ולקבל החזר של הסכום ששולם, בניכוי 10 שקלים. ההחזר יינתן כל עוד נעשה שימוש שאינו עולה על 5% ממכסת הדקות שלך (לא כולל 3 הדקות החינמיות שהתקבלו בעת ההרשמה).

2. החזר חלקי לאחר תחילת השימוש

אם התחלת להשתמש בשירות ובמהלך השבוע הראשון גילית שהמוצר אינו מתאים לצרכיך, תוכלי לבקש החזר חלקי, בתנאי שעברו לפחות 24 שעות אך לא יותר משבוע מרגע הרכישה. ראשית, יבוצע ניכוי של 10 שקלים מהסכום ששולם, ולאחר מכן יבוצע חישוב החזר יחסי על פי כמות הדקות שנוצלה בפועל.

3. אי-החזרים לאחר ניצול מתקדם

לאחר ניצול משמעותי, כלומר 50% ומעלה מכמות הדקות בחבילה, לא נוכל להציע החזר כספי. זהו תנאי שנועד לשמור על הוגנות כלפי כל הלקוחות שלנו.

4. ביטול מוקדם במנוי רבעוני

לקוחות שרכשו חבילה רבעונית (3 חודשים) ומעוניינים לבטל את המנוי לאחר חודש אחד בלבד, יידרשו להשלים את התשלום כדי להשוות את עלות המנוי למחיר חבילה חודשית (במקום רבעונית). החיוב הנוסף יבוצע במידה והלקוח לא חרג מהמכסה המוקצבת למנוי חודשי בהתאם למסלול שנבחר בחבילה הרבעונית BASIC – או PRO במידה והלקוח חרג מכמות הדקות של חבילה חודשית מתאימה, לא תתאפשר בקשת ביטול והחזר.

5. פיצוי במקרה של תקלה טכנית

במידה והשירות לא היה זמין לתקופה של מעל 24 שעות, ובתנאי שהוכח כי מקור התקלה במערכת ולא בגורם חיצוני, יינתן פיצוי של 15 דקות נוספות לשימוש בשירות.

6. בקשת ביטול או החזר

ניתן לפנות אלינו בקלות ובנוחות דרך המייל שלנו office@yomedia.co.il:

7. שימוש הוגן

מדיניות הביטולים וההחזרים שלנו מיועדת להבטיח חוויית שירות מהימנה והוגנת. שימוש פוגעני במדיניות זו, כמו בקשות החזר חוזרות ונשנות שלא לצורך, לא יוכל להיענות.