

Replacement and Cancellation Policy for US customers

Placing an Order

Please review this information before submitting an order to purchase DayTwo's services (an "Order"). By placing an order you signify your consent to be bound by DayTwo Terms and Conditions and Privacy Policy placed on www.daytwo.com from time to time as well as the terms of this Refund and Replacement Policy.

Cancellation and Refund

We accept requests for refund submitted within 14 days from the time you first place your Order. After such 14 days you will not be able to receive any refunds for cancellation of a submitted Order.

If you wish to cancel your Order and request a refund within such 14 days you should do so through a support ticket made through the DayTwo website - <https://app.daytwo.com/support/openTicket>, or by sending an email to support@daytwo.com, in each case the following details should be provided: full name, email and phone number as they appear in the user DayTwo account and order number.

Subject to our confirmation that your request has been properly submitted and the conditions for refund have been met, we will provide you with a refund of the amount actually paid by you to DayTwo (excluding handling fees) within up to 14 business days from the time you submitted your cancellation request. Such refund shall be issued to the mean of payment used in your purchase.

Replacing a Kit

After you place an Order, a sample kit for gut microbiome analysis (the "Kit") will be sent to you. The Kit's expiration date appears on collection tube. In cases that your Kit was damaged during shipment or did not arrive, we will send you a replacement Kit with no additional charge. You may request a replacement Kit by opening a support ticket at our website. However, please note that we will only accept requests for Kit replacement which were submitted before the original Kit's expiration date.

* This policy applies only to users who purchased their order directly from www.daytwo.com.

Copyright © 2020, DayTwo Ltd. All rights reserved.

IF YOU ARE AN ISRAELI CUSTOMER, the following Refund and Replacement Policy shall apply to you -

מדיניות החלפות וביטולים ללקוחות בישראל

מדיניות החלפות וביטולים זו (להלן: "המדיניות") חלה על לקוחות בישראל בלבד.

באם הנך לקוח בישראל, אנא קרא מדיניות זו בעיון לפני ביצוע הזמנה באתר ו/או באפליקציית DayTwo וטרם השימוש בשירותים הכלולים בהם (להלן ביחד: "הפלטפורמה") והתעדכן מעת לעת בשינויים הנעשים בה, שכן מדיניות זו יחד עם תנאי השימוש ומדיניות הפרטיות של הפלטפורמה המתפרסמות ב-www.daytwo.com מעת לעת, מסדירים את תנאי ההתקשרות בינך (להלן גם: "הלקוח") לבין DayTwo Ltd. (להלן: "החברה"). מדיניות זו מנוסחת בלשון זכר לצרכי נוחות בלבד, אך היא פונה לגברים ולנשים כאחד.

מדיניות זו מסדירה באופן בלעדי את זכויותיך בכל הקשור לביטול עסקאות עם החברה בהתאם לשלבי העסקה השונים, הכל בכפוף ומבלי לגרוע מהוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 והתקנות שהותקנו על פיו, כפי שיעודכנו מעת לעת (להלן: "חוק הגנת הצרכן"). למען הסר ספק, במקרה של סתירה בין הוראות החוק לתנאי מדיניות זו יגברו הוראות החוק. עוד מובהר כי מדיניות החלפות וביטולים זו תחול עליך חרף כל מדיניות החלפות וביטולים כללית אחרת המופיעה באתר החברה.

1. ביטול עסקה

א. בתוך לא יאוחר מארבעה עשר (14) יום לאחר ביצוע ההזמנה בין אם דרך הפלטפורמה, באמצעות נציג טלפוני של החברה או בדרך אחרת שתאפשר החברה מעת לעת (להלן: "הזמנה"), יהיה רשאי הלקוח לבטל את העסקה על ידי מתן הודעה לחברה באחת הדרכים הקבועות בסעיף 5 להלן ובציון הפרטים הבאים:

שמו המלא כפי שמופיע בחשבונו בפלטפורמה, כתובת המייל של חשבונו בפלטפורמה, טלפון ומספר הזמנה.

האמור לעיל כפוף להוראות סעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981.

ב. למען הסר ספק מובהר כי גם אם יתאפשר תשלום בתשלומים בגין הזמנה (על פי שיקול דעת החברה מעת לעת), לא יהיה בכך כדי לשנות את תנאי מדיניות זו בכל הנוגע לאפשרות ביטול עסקה וקבלת החזר כספי אשר יתאפשרו רק בתוך מסגרת הזמנים המפורטת בסעיף א לעיל.

2. החזר כספי

במקרה של ביטול עסקה בהתאם להוראות סעיף 1 לעיל ו-5 להלן, בתוך עד 14 יום ממועד ההזמנה, יהיה הלקוח זכאי להחזר כספי מלא.

3. ביטול זכויות גישה לפלטפורמה

הלקוח יהיה רשאי לבטל את זכויות הגישה לפלטפורמה ולהפסיק את קבלת השירותים הניתנים לו תחת הפלטפורמה (להלן: "השירותים המקוונים"), בכל שלב על ידי מתן הודעה לחברה באחת הדרכים הקבועות בסעיף 5 להלן. מסר הלקוח הודעת ביטול כאמור בסעיף זה, יופסקו השירותים המקוונים הניתנים באמצעות הפלטפורמה בתוך 3 ימי עסקים. מובהר כי החזר כספי בגין ביטול זכויות גישה לפלטפורמה ינתן רק ללקוח אשר רכש בתשלום מנוי גישה לפלטפורמה (באופן נפרד מהזמנה ראשונית של ערכת הדגימה ובניית הפרופיל האישי). לקוח אשר קיבל זכויות גישה לפלטפורמה ללא עלות נוספת בקשר עם הזמנת ערכת הדגימה ובניית הפרופיל האישי לא יהיה זכאי להחזר כספי כלשהו בגין ביטול השירותים המקוונים אשר ניתנו לו במסגרת רכישה זו.

4. החלפת ערכת דגימה בשל פגם בערכה

היה וערכת הדגימה לא הגיעה ללקוח בתוך 30 ימים ממועד שליחתה על ידי החברה או שהגיעה ללקוח במצב פגום, הלקוח ימסור על כך הודעה לחברה באופן מידי, באמצעות אחת מדרכי ההתקשרות המפורטות בסעיף 5 להלן. הלקוח יציין בהודעתו האם הוא מעוניין בשליחת ערכה חליפית או בביטול העסקה. בחר הלקוח בביטול העסקה, יהיה זכאי להחזר כספי של הסכום אשר שולם על ידו לחברה בעת ההזמנה בתוך 14 יום ממועד מסירת הודעת הביטול.

5. מסירת הודעת ביטול

מסירת הודעת ביטול בהתאם לתנאי מדיניות זו תעשה באחת הדרכים הבאות:

- דרך אתר החברה, על ידי פתיחת קריאת שרות ב <https://app.daytwo.com/support/openTicket>
- בדואר אלקטרוני לכתובת: support@daytwo.com, אשר כותרתו – "ביטול עסקה".
- בטלפון למספר: 03-978-6858.
- באמצעות פקס אשר כותרתו – "ביטול עסקה", שמספרו: 073-3898009, בכפוף לקבלת אישור שליחה.
- בדואר לכתובת: חברת DayTwo Ltd, בנין תוהא, רח' יגאל אלון 114 תל אביב מיקוד 6744320.

בהודעת הביטול יציין הלקוח את הפרטים הבאים: שמו המלא כפי שמופיע בחשבונו בפלטפורמה, כתובת המייל של חשבונו בפלטפורמה, טלפון ומספר הזמנה.

החברה תהיה רשאית לדרוש מהלקוח את פרטי אמצעי התשלום כאמצעי מזהה ולצורך ביטול העסקה.

6. מתן החזר כספי

באם הלקוח אכן זכאי להחזר כספי, חלקי או מלא בהתאם לאמור במדיניות זו ובכפוף להוראות חוק הגנת הצרכן, תפעל החברה על מנת להשיב ללקוח את ההחזר בתוך 14 יום מקבלת הודעת הביטול מהלקוח, ככל הניתן - דרך אמצעי התשלום בו השתמש הלקוח.

7. כללי

הלקוח מסכים בזאת כי הדין החל על מדיניות זו ועל כל טענה, דרישה או תביעה בקשר עמה הינו אך ורק דינה של מדינת ישראל. בכל מחלוקת הנובעת ממדיניות זו, סמכות השיפוט הבלעדית והייחודית תהיה נתונה לבית-המשפט המוסמך במחוז תל-אביב בישראל. החברה שומרת לעצמה את הזכות לעדכן, להוסיף או לשנות את תנאי מדיניות זו בכל עת ולפי שיקול-דעתה הבלעדי ובלבד שביחס לכל עסקה יחולו תנאי המדיניות כפי שהיו בתוקף בעת ביצוע ההזמנה. כן מובהר כי לא יחולו על הלקוח הוראות המדיניות הכללית של החברה בדבר החזרות וביטולים אלא הוראות מדיניות זו.

עודכן לאחרונה : 17 מרץ 2020

Copyright © 2020, DayTwo Ltd. All rights reserved.