

## Refund and Replacement Policy

### Placing an Order

Please review this information before submitting an order to purchase a samples kit for gut microbiome analysis (the "Kit"). By submitting an order to purchase a Kit you signify your consent to be bound by DayTwo Terms and Conditions [*appear at the [www.daytwo.com](http://www.daytwo.com) website footer*] and any related policies appearing on the site, including this Refund and Replacement Policy.

### Replacing a Kit

The expiration date for each Kit is no less than four months from the date of order. 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.

### Cancellation and Refund Policy

We accept requests for refund submitted within twelve hours from the time you first place your order. After such twelve hours' time your order has already been processed and your Kit been prepared. Therefore, following twelve hours from placing your order you will not be able to cancel your order and we will not offer any refunds for such submitted orders.

If you wish to cancel your order and request a refund, please follow the process below:

- Cancel your order within 12 hours from placing the order at My Orders menu item in the DayTwo website. The Cancel Order button will be active only for 12 hours, after that it will be disabled.
- 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 (excluding handling fees) within up to 10 business days from the time you submitted your cancellation request. Such refund shall be issued to the mean of payment used in your purchase.

Copyright © 2016, DayTwo Ltd. All rights reserved.

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

### מדיניות החזרות וביטולים ללקוחות בישראל

מדיניות החזרות וביטולים זו (להלן: "המדיניות") חלה על לקוחות ישראלים בלבד.

באם הנך לקוח ישראלי, אנא קרא מדיניות זו בעיון לפני ביצוע הזמנה באתר ו/או באפליקציית DayTwo וטרם לשימוש בשירותים הכלולים בהם (להלן ביחד: "הפלטפורמה") והתעדכן מעת לעת בשינויים הנעשים בה, שכן מדיניות זו יחד עם תנאי השימוש ומדיניות הפרטיות של הפלטפורמה, 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 החזרות וביטולים זו תחול עליך חלף כל מדיניות החזרות וביטולים כללית אחרת המופיעה באתר החברה.

### 1. ביטול עסקה לאחר ההזמנה, טרם העברתה לביצוע

במהלך 12 השעות הראשונות שלאחר הזמנת Personalized Nutrition App and Sample Kit הפלטפורמה (להלן: "ההזמנה"), יהיה רשאי הלקוח לבטל את העסקה על ידי מתן הודעה לחברה באחת הדרכים הקבועות בסעיף 5 להלן או באמצעות לחצן "Cancel Order" אשר יופיע בחשבון הלקוח תחת לשונית "My Orders" למשך 12 שעות ממועד ההזמנה. בתום 12 השעות האמורות מועברת ההזמנה לביצוע והלקוח יהיה רשאי לבטל את העסקה רק כאמור בסעיפים 2 - 4 להלן. היה והלקוח ביטל את העסקה בתוך 12 שעות ממועד ההזמנה כאמור בסעיף זה, יהיה זכאי לקבלת החזר כספי של הסכום אשר שולם על ידו לחברה בעת ההזמנה זולת דמי ביטול בגובה 5% מעלות העסקה אך לא יותר מ-100 ₪.

### 2. ביטול עסקה לאחר העברת ההזמנה לביצוע

בחלוף 12 השעות הראשונות מההזמנה, יהיה הלקוח זכאי לבטל את העסקה למשך 14 יום ממועד ההזמנה ולקבל החזר כספי חלקי כמפורט בסעיף זה להלן, הואיל וערכת הדגימה המוכנת עבור הלקוח והנשלחת אליו כוללת גם רכיבים פסידיים אשר לא ניתנים לשימוש חוזר על ידי החברה.

#### **לגבי ערכות דגימה הכוללות מד סוכר רציף (קורא נתונים וחיישן):**

- היה והלקוח מסר הודעת ביטול כאמור בסעיף זה באחת הדרכים הקבועות בסעיף 5 להלן והשיב לחברה את הקורא והחיישן המצויים בערכת הדגימה (באריזתם המקורית ומבלי שנעשה בהם כל שימוש) לכתובת המפורטת בסעיף 5 להלן וזאת בתוך 14 יום ממסירת הודעת הביטול על ידי הלקוח, יהיה הלקוח זכאי לקבל החזר כספי בסך 1,630 ש"ח, בניכוי דמי ביטול בגובה 5% מעלות העסקה אך לא יותר מ-100 ₪.
- היה והלקוח מסר הודעת ביטול כאמור בסעיף זה באחת הדרכים הקבועות בסעיף 5 להלן, השיב את הקורא אך לא השיב את החיישן לחברה כמפורט לעיל (או השיבו לאחר פתיחת אריזתו המקורית או לאחר שימוש בו), יהיה זכאי לקבלת החזר כספי בגובה 1,300 ₪, בניכוי דמי ביטול בגובה 5% מעלות העסקה אך לא יותר מ-100 ₪.
- היה והלקוח מסר הודעת ביטול כאמור בסעיף זה באחת הדרכים הקבועות בסעיף 5 להלן אך לא השיב את החיישן והקורא לחברה כמפורט לעיל (או השיבם לאחר פתיחת אריזתם המקורית או לאחר שימוש בהם), יהיה זכאי לקבלת החזר כספי בגובה 1,000 ₪, בניכוי דמי ביטול בגובה 5% מעלות העסקה אך לא יותר מ-100 ₪.

#### **לגבי ערכות אשר אינן כוללות קורא נתונים וחיישן:**

היה והלקוח מסר הודעת ביטול כאמור בסעיף זה באחת הדרכים הקבועות בסעיף 5 להלן, יהיה הלקוח זכאי לקבל החזר כספי בגובה 1,000 ₪, הכולל ניכוי דמי ביטול בגובה 5% מעלות העסקה אך לא יותר מ-100 ₪.

### 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 והלקוח לא יחויב בעד שירותים מקוונים שניתנו לאחר מועד זה (ואם כבר חויב בעד שירותים מקוונים שניתנו לאחר מועד זה – יהיה זכאי להחזר כספי בגינם). למען הסר ספק מובהר כי החזר כספי על פי סעיף זה יינתן רק ללקוח אשר רכש בתשלום מנוי גישה לפלטפורמה. לקוח אשר קיבל זכויות גישה לפלטפורמה כהטבה בקשר עם הזמנת ערכת הדגימה לא יהיה זכאי להחזר כספי כלשהו בגין ביטול השירותים המקוונים בתקופת ההטבה.

### 4. החזרת 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 מיידי, באמצעות אחת מדרכי ההתקשרות המפורטות בסעיף 5 להלן וככל שהערכה סופקה – ישיבה לחברה לכתובת החברה המפורטת 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://www.daytwo.com/#/support/openTicket?fromZenDesk>. כמו כן, במהלך 12 השעות הראשונות מההזמנה, יוכל הצרכן לבטל את העסקה כאמור בסעיף 1 באמצעות לחיצה על כפתור "Cancel Order" אשר יופיע בחשבונו והשלמת תהליך הביטול כמפורט שם.
- בדואר אלקטרוני לכתובת: [support@daytwo.com](mailto:support@daytwo.com), אשר כותרתו – "ביטול עסקה".
- בטלפון למספר: 03-978-6858.
- באמצעות פקס, שמספרו: 09-7650827, בכפוף לקבלת אישור שליחה.
- בדואר לכתובת: חברת DayTwo Ltd, השדות 16 מושב עדנים מיקוד 45925, ת.ד. 111.

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: דצמבר 2017.