

תקנון ותנאי שימוש באתר ובאפליקציית מתוקה

תקנון ותנאי שימוש באתר האינטרנט www.metuka.co.il ובאפליקציית ההזמנות של חברת מתוקה פוד סרוויס בע"מ.

ברוכים הבאים לאתר האינטרנט www.metuka.co.il ולאפליקציית ההזמנות של מתוקה. www.metuka.co.il הינו אתר אינטרנט להזמנת שירותי אירוח, מגשי אירוח ומוצרים נלווים לארועים, באופן המיועד לאירועים - בבית, במקום העבודה, ובשמחות אחרות, ובדגש על צריכה מיד עם אספקתם. האתר והאפליקציה הינם בבעלות חברת מתוקה פוד סרוויס בע"מ ("החברה"), שהינה מפעל מזון וקונדיטוריה המייצרת ומשווקת מוצרי מזון, לרבות מגשי כיבוד לאירוח ולאירוע, ומפעילה רשת חנויות קונדיטוריה במותג "מתוקה". אפליקציית ההזמנות של מתוקה מיועדת ללקוחות עיסקיים ומוסדיים ומאפשרת הזמנה מוסדית של מוצרי מתוקה. האתר והאפליקציה להלן יחדיו: "האתר".

השימוש באפליקציית ההזמנות ללקוחות העיסקיים והמוסדיים כפופה לתנאי ההסכם התקשורת בין הלקוח לחברה.

טרם השימוש באתר, אנא קרא בעיון את התקנון ותנאי השימוש באתר, המהווים את הבסיס להתקשרות עם החברה ולרכישה באמצעות האתר. בעצם השימוש וביצוע פעולות באתר, בכל צורה שהיא, הנך מצהיר ומאשר כי קראת בעיון, הבנת והינך מסכים ומקבל על עצמך את תנאי השימוש ולא תהיה לך ו/או למי מטעמך כל טענה, דרישה ו/או תביעה נגד החברה, מלבד טענות הקשורות בהפרת התחייבויות מפורשות שניתנו לך על ידי החברה עצמה בהתאם לתקנון/תנאי השימוש.

הכתוב בתקנון ביחס לחברה, מתייחס לרבות למנהלי החברה, נושאי המשרה שלה, עובדיה, בעלי מניותיה, יועציה, וכן כל מי שפועל מטעמה של החברה.

אם אינך מסכים לתנאי השימוש ולאמור לעיל, אנא הימנע מכל שימוש באתר ו/או באפליקציה ומרכישת מוצרי החברה.

האמור בתקנון זה מתייחס באופן שווה לבני שני המינים, והשימוש בלשון זכר הוא מטעמי נוחות בלבד. כל האמור בתקנון זה בלשון זכר מתייחס גם לנקבה ולהיפך, וכל האמור בלשון יחיד, מתייחס גם לרבים ולהיפך.

1. הגדרות

- 1.1 "COOKIES" - קבצי טקסט הנוצרים על ידי הדפדפן לפי פקודה ממחשבי החברה, הנשמרים על גבי אמצעי אחסון. קבצים אלה מכילים, בין היתר, מידע מגוון כדוגמת הדפים שבהם ביקר המשתמש, משך הזמן ששהה באתר, מהיכן הגיע אל האתר, מדורים ומידע שהמשתמש מבקש לראות בעת הכניסה לאתר ועוד;
- 1.2 "אישור הזמנה" - הינו כמפורט בסעיף 2 להלן;
- 1.3 "האתר" - משמעו אתר האינטרנט שכתובתו www.metuka.co.il וכן כל הדפים הקשורים לאותו הדומיין (Domain) ו/או לדומיין אחר בבעלות החברה, לרבות כל תוכן

- ודפי נחיתה המוצגים תחת סאב-דומיין (Sub-Domain) של דומיין בבעלות החברה וכן אפליקצית הזמנות ללקוחות מוסדיים;
- 1.4 "הודעת שינוי ו/או ביטול על ידי המזמין" – הינה כמפורט בסעיף 4.2 להלן;
- 1.5 "הזמנה" – הינה כמפורט בסעיף 2.1 להלן;
- 1.6 "החברה" – מתוקה פוד סרוויס בע"מ, ח.פ. 516664893, לרבות בעלי מניותיה, נושאי המשרה בה, עובדיה, מנהליה, יועציה, קבלני משנה המועסקים על ידה ובכלל זה ספקיה, סוכניה, מפעילי בר קפה ו/או ספקים להשכרת ציוד לאירועים ו/או נותני שירותים אחרים, כל הפועל מטעמה של החברה בקשר עם פעילותה באתר, לרבות מקימיו, מפעיליו, ממנהליו ו/או מי מטעמם של כל האמורים לעיל;
- 1.7 "חוק הגנת הפרטיות" – חוק הגנת הפרטיות התשמ"א – 1981 והתקנות שהותקנו מכוחו, כפי נוסחם מעת לעת;
- 1.8 "חוק הגנת הצרכן" – חוק הגנת הצרכן התשמ"א – 1981 והתקנות שהותקנו מכוחו, כפי נוסחם מעת לעת;
- 1.9 "חוק ההתיישנות" – חוק ההתיישנות, התשי"ח – 1958 ותקנות שיותקנו מכוחו, ככל שיותקנו, כפי נוסחם מעת לעת;
- 1.10 "חוק התקשורת (בזק ושידורים)" – חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982, והתקנות שהותקנו מכוחו, כפי נוסחם מעת לעת;
- 1.11 "מועד אספקה" – הינו כמפורט בסעיף 2.1 להלן;
- 1.12 "מוצרים" – מוצרים המוצעים למכירה על ידי החברה באתר, כפי שיהיו מעת לעת;
- 1.13 "מוצרים מוזמנים" – הינם כמפורט בסעיף 2.1 להלן;
- 1.14 "המזמין" – משתמש, בין אם פועל מטעם עצמו או מטעם תאגיד ו/או גוף כלשהו, המבצע הזמנת מוצרים באתר כמפורט בסעיף 2.1 להלן, בין אם הזמנתו אושרה כאמור בסעיף 2.2 ובין אם לאו, והכל החל מרגע תחילת הליך ההזמנה באתר כאמור;
- 1.15 "מקום אספקה" – הינו כמפורט בסעיף 2.1 להלן;
- 1.16 "משלוח חלופי" – הינו כמפורט בסעיף 2.1 להלן;
- 1.17 "משתמשי" או "משתמש באתר" – אדם, בין אם הוא פועל מטעם עצמו או מטעם תאגיד ו/או גוף כלשהו, העושה שימוש מכל סוג באתר לכל מטרה, לרבות לצורך ביצוע הזמנה של מוצרי החברה.
- 1.18 "ערי חלוקה" – הינן כמפורט בסעיף 3.7 להלן;
- 1.19 "שימוש מותר" – הינו כמפורט בסעיף 7.4 להלן;
- 1.20 "שימוש מסחרי" – בין היתר, פרסום או הצעת מכר, עריכת סקרים, הפצת תכנים שיווקיים וכיוצא באלה פעולות לשימוש ברבים;
- 1.21 "תוכן צד שלישי" – הינו כמפורט בסעיף 7.3 להלן;
- 1.22 "התקנון" או "תנאי השימוש" – תקנון ותנאי השימוש באתר כמפורט להלן, כפי נוסחם מעת לעת;

2. הזמנות

- 2.1 ביצוע הזמנה. ניתן לבצע הזמנות באתר ("הזמנה") על ידי בחירת המוצרים המבוקשים והוספתם ל"סל הקניות" באמצעות הכפתור "הוסף לסל" ("מוצרים מוזמנים"). לאחר

הרכבת סל הקניות, יש למלא את הפרטים הנדרשים לצורך ביצוע המשלוח, לרבות מקום האספקה ("מקום אספקה") ומועד האספקה ("מועד האספקה"), ובסיום יש לבחור את לחצן ה"קופה". השלמת ההזמנה תתבצע לאחר מסירת פרטים לזיהוי המזמין (ברכישה ראשונה המשתמש יידרש להירשם ויתבקש ליצור שם משתמש וסיסמא אשר ישמשו אותו ברכישותיו הבאות באתר), לרבות טלפון התקשרות באמצעותו יצרו נציגי החברה קשר עם המזמין, לצורך קבלת פרטי אמצעי תשלום לאישור ההזמנה ("אישור ההזמנה"). מובהר בזאת כי לולא ימסור המשתמש את כלל הפרטים הנדרשים באתר ו/או לנציגי החברה לא ניתן יהיה להשלים את ההזמנה, ולמזמין לא תהא כל זכות, דרישה, טענה ו/או תביעה כנגד החברה בשל כך.

2.2. אישור הזמנה. אישור הזמנה יישלח למזמין בדואר אלקטרוני בהתאם לכתובת שנמסרה על ידי המזמין בעת עריכת ההזמנה. יובהר, כי קבלת האישור האמור בדבר עריכת ההזמנה אינה מהווה אישור של החברה בדבר זמינות רכיב כלשהו של ההזמנה ובכלל זה את פרטי המשלוח לאספקת ההזמנה, והחברה שומרת לעצמה את הזכות, בשיקול דעתה הבלעדי, לבטל הזמנות אשר אין באפשרותה לספק במועד המבוקש ו/או ו/או לספק את הפריטים המוזמנים וליצור קשר עם המזמין לצורך שינוי פרטי ההזמנה, כאמור בסעיף 4.3 מטה.

2.3. תשלום עבור הזמנה; החזר כספי. תשלום בגין הזמנות ייעשה באמצעות כרטיס אשראי בלבד ללקוחות פרטיים, או באמצעות כרטיס או חשבון אשראי ללקוחות עסקיים. החזר כספי, ככל שיחול, יתבצע באמצעות זיכוי כרטיס האשראי באמצעותו נרכשו המוצרים המוזמנים או זיכוי הכרטיס, במקרה של לקוחות עסקיים.

2.4. מחירים. כל המחירים המפורטים באתר כוללים מע"מ. מחירי המוצרים אינם כוללים דמי משלוח ותשלום בגין כלים חד פעמיים (כגון מפות, סכו"ם וכלי הגשה) או שירותי אירוח (כגון ציוד, צוות מלצרים וכו') שמחירם מפורט בנפרד. מחירי המוצרים באתר אינם תואמים בהכרח את מחירי המוצרים בחנויות החברה, והמחיר הקובע הינו המחיר כפי שהוא מופיע באתר במועד אישור ההזמנה.

3. אספקת ההזמנה

3.1. דמי משלוח. אספקת המוצרים שנרכשו באמצעות האתר תתבצע תמורת תשלום הכולל דמי המשלוח ובהתאם ליעדי ולמועדי המשלוח המפורטים באתר, בכפוף לעיכובים עקב גורמים ו/או אירועים שאינם בשליטת החברה. דמי המשלוח המוצגים באתר הינם על בסיס הערכה, ועשויים להשתנות, בין היתר, בהתאם לכמות ו/או סוג המוצרים המוזמנים ומקום האספקה. דמי המשלוח בהם מחויב המזמין, כוללים, בין היתר, את עלות אריזת המוצר ואחריות המוצרים המוזמנים בעת המשלוח וכן את הוצאות המשלוח בפועל.

3.2. זמני אספקה. מועדי האספקה הינם בימים ראשון עד חמישי בין השעות 8:00 עד 17:00, ובשישי ובערבי חג בין השעות 8:00 עד 11:30 בלבד, לא כולל ימי שבת, חגים ומועדים ותיתכן סטייה של עד שעה ביחס למועד המוסכם.

3.3. מקום אספקה. המוצרים יסופקו לבית המזמין לפי הכתובת שנמסרה במהלך ביצוע ההזמנה, אלא אם צוין ו/או סוכם בכתב אחרת. מזמין המבקש משלוח לכתובת עסקית (חברה), לדוגמה למקום העבודה, יציין את שם החברה לצד שם המזמין.

3.4. אספקת ההזמנה במלואה. הזמנה מסופקת במלואה אלא אם תואם אחרת עם המזמין. חרף האמור, במקרה בו המוצרים המוזמנים סופקו שלא במלואם למזמין, החברה שומרת לעצמה את הזכות לספק למזמין את המוצרים החסרים למקום האספקה וזאת בתוך שעותיים ממועד האספקה ו/או להחזיר למזמין התמורה ששולמה בגין מוצרים חסרים כאמור כמפורט בסעיף 2.3 לעיל (החזר כספי).

3.5. אספקה בנסיבות מיוחדות. במידה ואין ביכולתה של החברה ו/או חברת המשלוחים מטעמה לבצע את המשלוח עד למיקום האספקה שנתבקש על ידי המזמין מכל סיבה שהיא, לרבות בשל תנאי מזג אוויר ו/או מצב בטחוני העלול לסכן את חיי המשלוחים, יובהר העניין למזמין על ידי החברה והחברה תעשה כל שביכולתה למצא פתרון חלופי. יובהר בזאת, כי בכל הנוגע לביטול משלוח בשל התנאים שצוינו לעיל, תהיה החברה הפוסקת הבלעדית בעניין.

3.6. תעודת משלוח. המוצרים המוזמנים יסופקו בצירוף תעודת משלוח, חשבונית או חשבונית קבלה, בהתאם לאופן התשלום. בדיקת המשלוח, לרבות התאמת המוצרים שסופקו להזמנה, הינה באחריותו הבלעדית של המזמין. קבלת המזמין את המשלוח מהווה ויתור מוחלט ובלתי חוזר על טענות, דרישות ותביעות מצד המזמין בקשר עם אי התאמות בין המוצרים שסופקו בפועל להזמנה.

3.7. מקום אספקה. רשימת הערים אליהן מבצעת החברה משלוחים הינה כמפורט באתר ("ערי חלוקה"). אספקה לאזור ו/או עיר שאינם מפורטים ברשימת ערי החלוקה הינה בשיקול דעתה הבלעדי של החברה, בין היתר, בהתחשב במועד האספקה ו/או לזמינות השילוח.

3.8. אי נוכחות בגיר במקום האספקה במועד האספקה. בעת ביצוע ההזמנה, מתחייב המזמין לנוכחותו האישית ו/או לנוכחות בגיר (מעל לגיל 18) מטעמו במקום האספקה במועד האספקה בכדי לקבל את המשלוח. למען הסר ספק, החברה לא תישא בכל אחריות בקשר עם אי נוכחות אדם בגיר מטעמו של המזמין במקום האספקה במועד האספקה, ובכלל זה לא תישמע כל טענה בדבר אי התאמת המוצרים שסופקו בפועל להזמנה המקורית, והמזמין מוותר מראש על כל זכות, טענה, דרישה ו/או תביעה שלו כנגד החברה בקשר עם טענות כלשהן הנובעות ו/או הקשורות באופן כלשהו לאי נוכחותו של בגיר במקום האספקה במועד האספקה.

3.9. משלוח חלופי. החברה, בשיקול דעתה הבלעדי, וללא כל חובה מצידה לעשות כן, תספק, במידת האפשר, את ההזמנה למקום אספקה ו/או במועד אספקה חלופיים שיימסרו לה על ידי המזמין, וזאת על חשבונו על המזמין, או לחילופין, תאפשר למזמין לאסוף את ההזמנה במקום שייקבע על ידי החברה ("משלוח חלופי"). היה ולא ניתן לבצע משלוח חלופי כאמור, לרבות בשל היעדר זמינות ו/או מנסיבות הנובעות מאופי המוצרים המוזמנים וטריותם, המזמין יחויב במלוא עלות ההזמנה והחברה לא תישא בכל אחריות בקשר עם אי קבלת המוצרים המוזמנים על ידי המזמין, והמזמין מוותר בזאת באופן מוחלט ובלתי חוזר על כל זכות, טענה, דרישה או תביעה בשל כך.

4. שינוי או ביטול הזמנה

- 4.1 ביטול במהלך ביצוע הזמנה באתר. הרכישה מתבצעת בדרך של יצירת "סל קניות" אליו מצטברים כל המוצרים שבכוונת המזמין לרכוש באתר. קבלת והשלמת ההזמנה יבוצעו לאחר סיום הרכבת סל הקניות באתר, תשלום בגין ההזמנה ואישור הזמנה שתשלח במייל. במהלך הליך הקניות וכל עוד לא נתקבל אישור ההזמנה, המזמין הינו רשאי לשנות את הרכב ההזמנה, לגרוע ו/או להוסיף מוצרים, להפסיק ו/או לחזור בו כליל מביצוע ההזמנה.
- 4.2 ביטול הזמנה לאחר אישורה. מזמין רשאי לשנות ו/או לבטל הזמנה אשר ניתן לגביה אישור הזמנה על ידי הודעה טלפונית לשירות לקוחות החברה באחת מדרכי ההתקשרות המפורטות להלן בסעיף 12 (שירות לקוחות) ("הודעת שינוי ו/או ביטול על ידי המזמין"), ובלבד שהודעת שינוי ו/או ביטול על ידי המזמין תתקבל אצל החברה לא יאוחר מיום עסקים מלא אחד לפני מועד האספקה (לדוגמה: הזמנה שמועד אספקתה הינו ביום חמישי בשעה 14:00 ניתן לשנות ו/לבטל עד ליום רביעי בשעה 8:00). בקשות לשינוי ו/או ביטול שיתקבלו לאחר המועד האמור, לא יתקבלו, והמזמין יחויב במלוא עלות הזמנתו (בנוסף לעלות דמי משלוח, ככל שהמזמין יבקש לקבל את ההזמנה כפי שאושרה).
- 4.3 ביטול עסקה על ידי החברה.
- 4.3.1 במידה וחלה טעות בהדפסה, בתיאור המוצר ו/או במחירו, בתנאי התשלום, בזמינותו, בתמונת המוצר או בכל חומר מודפס אחר, או טעות בקבלת הנתונים ממזמין באתר, רשאית החברה, בשיקול דעתה הבלעדי, לבטל את ההזמנה שבנדון ו/או ליצור קשר עם המזמין לצורך שינויה, והחברה לא תישא בכל אחריות כלפי המזמין בגין ביטול ו/או שינוי ההזמנה כאמור.
- 4.3.2 החברה שומרת לעצמה את הזכות לבטל ו/או לשנות הזמנות שנתקבלו באתר ואשר מועד האספקה שלהן חל ביום העסקים הבא לאחר ביצוע ההזמנה, בהודעה למזמין שתימסר באחת מדרכי ההתקשרות שמסר בעת עריכת ההזמנה וזאת עד 12 שעות בטרם חל מועד האספקה המתוכנן. למען הסר ספק, החברה לא תישא בכל אחריות כלפי המזמין בגין שינוי ו/או ביטול הזמנה כאמור בסעיף זה לעיל.
- 4.3.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, במידה וגורמים ו/או אירועים שאינם בשליטת החברה ו/או מפעיליה יעכבו ו/או ימנעו את מכירת המוצרים באופן מלא או באופן חלקי, ובדרך כלשהיא, ו/או את אספקת המוצרים שפורסמו באתר במועד האספקה ו/או למקום האספקה, ו/או אם יפגעו תקלות במחשוב ו/או מערכות הטלפון ו/או כל גורם תקשורת אחר בהשלמת הליך ההזמנה, ו/או אם בשל פגעי טבע ו/או פעולות איבה ו/או שביתה ו/או השבתה ו/או גיוס מילואים בהיקף מיוחד ו/או כל גורם אחר שהינו בגדר כוח עליון ימנע ו/או יפגע בתהליך רכישת המוצרים ו/או הכנת המוצרים ו/או אספקת המוצרים ו/או אם יחולו שינויים בשעורי המס ו/או היטלים החלים על המוצרים בין מועד פרסום המוצר לרכישה לבין מועד האספקה המתוכנן על פי תנאי ההזמנה, רשאית החברה להודיע על ביטול ההזמנה, כולה או

חלקה, בכל עת, והחברה לא תישא בכל אחריות בקשר עם ביטול העסקה
בנסיבות המפורטות בסעיף זה לעיל.

4.4 פניות בנוגע להזמנה שנתקבלה על ידי המזמין. החברה עושה ככל שביכולתה להעניק
ללקוחותיה שירות ברמה הגבוהה ביותר. עם זאת, במידה והמזמין קיבל את ההזמנה ואינו
שבע רצון, עליו לפנות לשירות הלקוחות של החברה כמפורט בסעיף 12 להלן (שירות
לקוחות), בתוך 12 שעות ממועד האספקה, ולפרט מהן הנסיבות אשר בגינן הוא אינו שבע
רצון מההזמנה. שירות הלקוחות יצור קשר עם המזמין לבירור פנייתו, אולם יובהר כי אין
בעריכת בירור כאמור כדי להוות התחייבות מראש מצד החברה לפצות את הלקוח בכל
אופן ו/או בכל סכום.

5. מוצרי מזון

5.1 טריות המוצרים וצריכתם. המוצרים הנמכרים על ידי החברה הינם טריים, ולרוב מוזמנים
ומיוצרים במיוחד בהתאם להזמנות לקוחות החברה, לרבות באמצעות האתר. בהתאם
לכך, אלא אם נאמר במפורש אחרת, מוצרים המסופקים למזמין הינם לאכילה ו/או
לצריכה ביום האספקה בלבד, אלא ככל שמועדי תפוגת התוקף המופיעים עליהם חלים
במועד מאוחר יותר. יובהר בזאת, כי ככל שעל המוצרים המוזמנים נקובים תאריכי תפוגה
כאמור, הרי שתאריכים אלו הם באחריות יצרן המזון בלבד, וככל שמוצרים כאמור לא
יוצרו על ידי החברה – תאריכי תפוגה אלה לא נבדקים על ידי החברה ואינם באחריותה.

5.2 טיפול ואחסון המוצרים לאחר אספקה. החברה עושה את כל הנדרש כדי למסור למזמין
מוצרי מזון טריים וארוזים בצורה המתאימה להם ביותר, ובטמפרטורה המתאימה להם
ביותר. החברה ממליצה לשמור עליהם באותם התנאים. יודגש כי החל מחתימת המזמין
על תעודת המשלוח, אין החברה תהא אחראית למצבם של מוצרים שסופקו למזמין,
לרבות לתנאים בהם אוחסנו ו/או נצרכו מוצרים אלה.

5.3 צריכת המוצרים. צריכת המזונות, המשקאות וכל יתר המוצרים המוזמנים הינה
באחריותם הישירה והבלעדית של המזמין ו/או הצרכן, והחברה לא תהיה אחראית לכל
תקלה ו/או נזק מכל מין וסוג שהוא שיגרמו עקב כך, לאי התאמתם לצורכי המזמין ו/או
הצרכן ו/או למצבם הבריאותי והפיזיולוגי.

5.4 רגישות למוצרים ו/או רכיביהם. מובהר בזאת, כי באחריות המזמין לוודא כי המוצרים
אינם מכילים רכיבים העשויים להפריע ו/או או לגרום למזמין ו/או לצרכן המוצרים
המוזמנים לנזק כלשהו במידה ויצרכו סוגי מזון כלשהם המפורטים באתר, וכן לוודא כי
המוצרים מתאימים לצרכיו. החברה אינה אחראית לכל נזק בריאותי או אחר שיגרם
למזמין ו/או לכל צד שלישי בגין הזמנת המוצרים ו/או צריכתם הנובע ממצבו הבריאותי
של צרכן כאמור, לרבות אלרגיות לרכיבי המוצרים.

5.5 מוצרים שאינם מיוצרים על ידי החברה. יובהר בזאת, כי אין החברה אחראית למוצרים
אשר לא יוצרו על ידה, ובכלל זה אין החברה אחראית לטריותם של מוצרים כאמור,
לרכיביהם, לייצורם, להפצתם (לרבות תנאי ואופן הובלתם), לזמינותם, ויודגש כי מוצרים
אלה הינם באחריותו המלאה של היצרן. לפיכך, כל תלונה, טענה ו/או דרישה בקשר עם
מוצרים אלה יש להפנות ישירות ליצרן, לפי העניין, לרבות בהתאם לדרכי ההתקשרות
המפורטים על המוצר.

5.6. עסקה למכירת מוצרי מזון. מובהר בזאת כי הוראות חוק הגנת הצרכן חלות על היחסים שבין הצדדים, לרבות הוראות סעיף 4 לחוק הגנת הצרכן (מדיניות החזרת טובין) בקשר עם איסור החזרה של מוצרי מזון שסופקו ללקוח.

5.7. משקאות אלכוהוליים. מכירת משקאות אלכוהוליים מותרת אך ורק למי אשר מלאו לו 18 שנים. בעת הזמנת מוצר מסוג משקה אלכוהול, המזמין מצהיר ומאשר כי מלאו לו 18 שנים וכי הינו רשאי לרכוש משקאות אלכוהוליים על פי חוק.

6. מבצעי מכירות

מעט לעת, יימכרו באתר מוצרים במסגרת מבצעים לקידום מכירות. המבצעים המוצעים באתר חלים על ביצוע הזמנות באתר בלבד, ואינם קשורים למחירי המוצרים בסניפי החברה. החברה לא תהיה מחויבת למכור את המוצרים בתנאי מבצע באתר גם אם המוצרים הנ"ל יימכרו במבצע בסניפיה. במידה והחברה תחליט לקיים מבצע מכירות כלשהו באתר, אזי המבצע יעמוד בתוקפו עד למועד כפי שיקבע בתנאי המבצע ו/או עד גמר המלאי (לפי המוקדם ביניהם), והכל בכפוף לתנאים ו/או לתקנון המבצע הרלוונטי ו/או בכפוף למצוין בצד המוצר המוצע במסגרת המבצע.

7. הגבלת אחריות

7.1. היעדר מצגים. השירותים המוצעים באתר מוצעים לשימוש כמות שהם (AS IS) בלא כל מצג, ערבות או אחריות מכל מין וסוג שהוא, מפורש או משתמע, לרבות לא ביחס לאתר, לזמינות השירות, למועד ו/או מקום האספקה, להזמנות, זמינותן, הרכבן, התאמתן לצורכי המזמין, לחומרי המזון ולרכיבים האחרים המסופקים על ידי החברה, למועדי תפוגת התוקף של המוצרים וכדומה, לרבות אך לא רק העדר מצג מפורש או משתמע ביחס לאיכות המוצרים, השירותים, אמינותם, זמינותם, תקינותם, מסחריותם (Merchantability), ועל התאמתם לצורכי המזמין או לכל צורך אחר.

7.2. אחריות החברה. בשל אופיו הייחודי של השירות הניתן באתר, הרי שהחברה לא תהיה אחראית בכל דרך שהיא בשום נזק ישיר, עקיף, עונשי, מקרי, מיוחד, תוצאתי או כל נזק אחר מכל סוג שהוא (לרבות אך לא רק – נזק גוף, פגיעה, עוגמת נפש וכיוצ"ב), מכל סיבה שהיא (לרבות הבדל בין המוצרים המוזמנים למוצרים המסופקים, אי התאמה לדרישות המזמין, מסירת הזמנה שגויה ו/או חלקית וכד') ומכל סיבה אחרת הכרוכה בדרך כלשהי בהתקשרות עם החברה באמצעות האתר. עם זאת, אם יוכרז על ידי בית משפט ככל שהדין אינו מאפשר את הגבלת אחריות השירות באופן האמור מעלה, יש לפרש סעיף זה באופן המצמצם ביותר את אחריות החברה ככל שהדבר ניתן ובכל מקרה האחריות הכספית של החברה לכל נזק ו/או הוצאה מכל מין וסוג שהוא, לא יעלו על הסכום שהתקבל אצל החברה בפועל בגין המוצרים המוזמנים שנרכשו ישירות מהחברה באמצעות האתר באותה הזמנה.

7.3. הפרעות לשימוש באתר; תוכן צד שלישי. החברה עושה כל מאמץ על מנת לשמור על פעילותו התקינה של האתר. עם זאת, החברה אינה מתחייבת כי השירות באתר יינתן ללא הפסקות או הפרעות ויהיה חסין מפני גישה בלתי-מורשית, נזקים, קלקולים, ותקלות, לרבות תקלות בחומרה, בתוכנה, בקווי התקשורת, וירוסים ו/או "תוכנות לוגיקה מרושעות" (Malware) אחרות שישולבו באתר ועל כן לא תישא באחריות בגין חוסר

יכולת של המזמין להשתמש באתר במועד מסוים ו/או לכל נזק שייגרם לרכוש המשתמשים כתוצאה משימוש באתר. מבלי לגרוע מכלליות האמור, החברה אינה אחראית לתוכן, לנתונים ולקישורים הנמצאים באתר אשר הועלו לאתר על ידי גורם שלישי שלא על ידי החברה ו/או על דעתה ("תוכן צד שלישי"), וכן אין תוכן צד שלישי מהווה אינדיקציה להמלצות החברה ו/או עמדותיה. באופן דומה, הימצאותו של קישור מסוים באתר אינו מלמד כי תוכן האתר המקושר הינו מהימן, מלא או עדכני, והחברה לא תישא בכל אחריות בשל כך.

7.4 שימוש מותר באתר. השימוש באתר מוגבל לשימוש אישי, סביר והגון בלבד למטרות חוקיות, ואין לעשות באתר כל שימוש מסחרי ו/או שימוש למטרות החורגות ממטרותיו ו/או תנאי התקנון בלא הרשאה מפורשת בכתב מהחברה ("שימוש מותר"). במקרה בו ייעשה שימוש שאינו מותר, בשיקול דעתה הבלעדי של החברה, החברה תהא רשאית להפסיק פעילותו של כל משתמש באתר החברה, לרבות על ידי חסימת שם משתמש בדואר אלקטרוני ו/או חסימת IP, וזאת ללא מתן התראה ו/או הסברים מראש או בדיעבד. משתמשי האתר מצהירים בזאת כי הינם מכירים ומאשרים את האמור לעיל בקשר עם תנאי שימוש באתר ומתחייבים לעשות באתר שימוש מותר בלבד, ומוותרים בזאת באופן מוחלט ובלתי חוזר על כל זכות, טענה, תביעה או דרישה כלפי החברה הנובעים משימוש שאינו מותר כאמור.

7.5 פרטי המזמין וההזמנה. המזמין יישא באחריות מלאה לנזק מכל מין וסוג שהוא שייגרם לו ו/או לחברה ו/או לצד שלישי אחר כלשהו בגין טעות שביצע המזמין בהקלדת נתונים בקשר עם ביצוע ההזמנה באתר, לרבות טעות בהקלדת מועד האספקה, מקום האספקה, פרטי אמצעי תשלום, הערות שונות וכיו"ב.

7.6 תצוגה להמחשה בלבד. באתר מושקע מאמץ רב כדי שהמוצרים השירותים והמידע המצוי בו יהיו מלאים, מדויקים ועדכניים. כל התמונות באתר, לרבות אופן וצורת ההגשה, וכלי ההגשה המופיעים בהן, מיועדים להמחשה בלבד. ייתכן שינוי בין מראה המוצר באתר למראהו במציאות וכן שגיאות ו/או אי דיוקים בתום לב.

8. קניין רוחני

8.1 בעלות בזכויות. כל זכויות הקניין הרוחני באתר, בשם החברה, ו/או בשם האתר (www.metuka.co.il) לרבות זכויות היוצרים והסודות המסחריים, הינם בבעלותה הבלעדית של החברה. זכויות אלה חלות, בין היתר, על עיצובו הגרפי של האתר, התמונות, המתכונים והמוצרים המופיעים באתר וכן על כל פרט אחר הקשור בהפעלתו.

8.2 שימוש אסור בזכויות. אין להעתיק, לשחזר, לשכפל, להפיץ, להציג, לשדר, לפרסם, למכור, לשווק, לתרגם מידע כלשהו מן האתר (לרבות סימני מסחר, תמונות, טקסטים וקוד-מחשב) ו/או לעשות שימוש מסחרי אחר כלשהו, בכל צורה או דרך שהיא, בתכולת האתר ו/או בשם החברה ו/או בסימניה המסחריים של החברה ו/או באתר, לרבות עיצוב האתר, התוכנה, היישומים, קוד המחשב, הקבצים הגראפיים, התמונות, סרטוני הוידאו, הטקסטים, המפרטים, כולם או חלקם, וכל מידע אחר באתר ו/או הקשור בו, אלא אם ניתנה הרשאה מפורשת לכך על ידי החברה מראש ובכתב, ובכפוף לתנאי ההרשאה (אם וככל שניתן).

8.3. שימוש אסור בנתוני האתר. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מובהר בזאת כי אין להשתמש בנתונים כלשהם המתפרסמים באתר ו/או המופקים ממנו לצורך הצגתם באתר אינטרנט אחר, בלא קבלת הרשאה מפורשת לכך מאת החברה, מראש ובכתב. בכלל זה, נאסר לאסוף נתונים מן האתר באמצעות תוכנות מסוג Crawlers, Robots וכיו"ב או להפיץ נתונים כאלה ברבים באופן מסחרי או במסגרת מסחרית.

9. פרטיות וסודיות המידע

9.1. מאגר מידע ודיוור ישיר. יתכן ולצורכי פעילות האתר, ייאסף מידע אגבי אודות המשתמשים בו, ובכלל זה שימוש בקבצי COOKIES וזאת לצורך שיפור השירות המוצע. האתר מציע למשתמשיו אפשרות לקבל עדכונים באמצעות דואר אלקטרוני ו/או מסרונים. בהתאם לתיקון 40 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), בביצוע הזמנות באתר תוצע למזמין האופציה לקבל שירות זה, ובמידה ויסכים לקבלו, החברה תהא רשאית לשלוח למזמין מידי פעם בדואר אלקטרוני ו/או במסרונים מידע בדבר שירותיה וכן תוכן פרסומי – בין אם מדובר במידע שהחברה עצמה תפרסם ובין אם מדובר במידע שהחברה תקבל לצורך משלוח מידי מפרסמים אחרים, וכן להעביר את פרטיו לצדדים שלישיים לצורך קבלת הטבות. אם אין ברצון המזמין להמשיך ולקבל מידע מסחרי כאמור, ברשותו לבטל את הסכמתו ולחדול מקבלת המידע המסחרי הנ"ל באמצעות פניה לחברה.

9.2. מטרת איסוף מידע. מידע אודות המזמין נדרש לשם פניה למזמין להשלמת הליך ההזמנה, וכן לצורך קבלת/שליחת דואר אלקטרוני ו/או מסרונים לטלפונים ויצירת קשר עם המזמין בדרכים אחרות, בכפוף להסכמת המזמין לכך ולהוראות הדין. יודגש כי מסירת נתונים על ידי המזמין אינה מחויבת על פי חוק אולם ללא מסירתם, לא ניתן יהיה להשתמש באתר, לרבות לערוך הזמנות.

9.3. שימוש במידע. האתר יהיה רשאי להשתמש בפרטים שנמסרו על ידי המזמין ובמידע שייאסף אודות דפוס השימוש באתר ודפוס הקנייה של המזמינים, וזאת לצורך שיפור השירותים והקשר עם המזמינים, לצורך דיוור ישיר, ו/או לצורכי ניתוח ו/או עיבוד מידע וסטטיסטיקה, ולצורך כך יהיה האתר רשאי להעביר את המידע לצדדים שלישיים ובלבד שלא יהיה בהעברת המידע כאמור בכדי לזהות את המזמין. מידע שייאסף על משתמשים שיבקרו באתר ללא הזדהות יישא אופי סטטיסטי כללי בלבד.

9.4. אישור המזמין לשימוש במידע. המזמין מצהיר בזאת כי הוא מאשר את מסירת הנתונים ו/או המידע ו/או איסופו ו/או שמירתו ו/או עיבודו ו/או עשיית שימוש במידע לצרכים מסחריים ו/או שליחת תוכן פרסומי ו/או כל מידע אחר והכל בהתאם למפורט בתקנון, וכי הוא מוותר בזאת באופן מוחלט ובלתי חוזר על כל זכות, טענה, תביעה ו/או דרישה כלפי החברה בקשר עם האמור.

9.5. העברת מידע לצד שלישי. החברה לא תעביר לצדדים שלישיים את פרטיהם האישיים של המשתמשים ומידע המזהה אותם אישית, ואשר נאסף בעת פעילותם באתר, למעט במקרים אלה: (א) בכפוף לסעיף 9.1 לעיל, במקרה שהעברה כאמור דרושה כדי לזכות מזמין בהטבות במסגרת מועדון צרכנים, המשרת את לקוחות החברה; (ב) אם יתקבל בידי החברה צו שיפוטי המורה לה למסור את פרטי המזמין או מידע אודותיו לצד שלישי או מסירת פרטים כאמור תתבצע על פי כל דין אחר; (ג) בכל מחלוקת, טענה, תביעה, דרישה

או הליכים משפטיים, ככל שיהיו, בין המזמין לחברה; (ד) העברה לתאגידים קשורים לחברה, ובלבד שתאגידים אלה ישתמשו במידע בכפוף להוראות התקנון; (ה) אם החברה תמזג את פעילותה או את פעילות האתר במסגרת תאגיד אחר, ו/או תעביר פעילותה לצד שלישי, במקרה בו תמחה החברה את פעילותה המסחרית ו/או כל זכות שלה מכוח התקנון, ובלבד שתאגיד נעבר כאמור יקבל על עצמו את הוראות השימוש במידע בהתאם לתקנון; (ו) לצד שלישי המספק לחברה שירותים בקשר עם ההזמנות, לרבות לצורך תמיכה באתר, שירות לקוחות, שילוח ההזמנות.

10. אבטחת מידע

10.1. החברה עושה את מירב המאמצים לאבטח את המידע אשר נמסר באתר. בעת השימוש באתר, משתמשי האתר מתחייבים שלא לבצע או לנסות לבצע כל פעולות לשיבוש פעילות האתר, לרבות כל ניסיונות לחדירה, סריקה ו/או חשיפת מידע וכיוצ"ב. כמו כן, נאסר באיסור מוחלט להפעיל רובוט או אמצעי אוטומטי אחר אשר מטרתו לסרוק נתונים מתוך האתר. מובהר בזאת, כי החברה שומרת לעצמה את הזכות לנקוט בכל דרך חוקית כנגד מבצעי הפעולות האסורות לעיל. עם זאת, החברה אינה יכולה להגן באופן מוחלט על המידע מפני פעולות אסורות כאמור לעיל, ולא תישא בכל אחריות בקשר עם נזק שיגרם כתוצאה מפריצת אמצעי האבטחה של האתר וחשיפת פרטי מזמין או כל שימוש לרעה אחר, לרבות העברת מידע לצד שלישי לא מורשה. החברה לא תישא באחריות בקשר לחשיפת פרטי מזמין או כל שימוש לרעה אחר במידה והמזמין לא ישמור על הסיסמא שלו כראוי ו/או יחליפה מעת לעת כמומלץ.

11. עדכון האתר ושינוי תנאי שימוש

11.1. עדכון האתר. בכוונת החברה להרחיב את מגוון המוצרים והשירותים הניתנים באתר. מטבע הדברים, לרבות בגין הרחבת פעילות האתר כאמור, יתכנו שינויים, עדכונים ו/או תוספות באתר, שיערכו על פי שיקול דעתה הבלעדי, כראות עיניה, וללא כל התראה מוקדמת. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, החברה רשאית לשנות את האתר, מבנהו, מראהו, תכניו, היקף השירותים המוצעים בו, היקף ו/או סוג המוצרים המוצעים בו, לרבות מחיריהם, וכן אף לסגור את האתר לאלתר, הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי, כראות עיניה, וללא מתן כל התראה מוקדמת. משתמשי האתר מצהירים כי הינם מכירים את האמור ומוותרים בזאת באופן מוחלט ובלתי חוזר על כל זכות, טענה, תביעה ו/או דרישה כלפי החברה בקשר עם האמור בסעיף זה.

11.2. שינוי בתנאי השימוש. החברה רשאית לשנות תנאי שימוש אלה בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי. עם זאת, בעת שינוי תנאים אלו יצויין תאריך התנאים החדשים בראש העמוד הרלוונטי, ובתחתיתו יהיה קישור לתנאי השימוש בגרסתם הקודמת. משתמשי האתר מתבקשים לבדוק מעת לעת את פרטי תנאי השימוש ואת פרטי כל הסכם או מסמך רלוונטי אחר להזמנה, על מנת לוודא את תנאיהם. כל שימוש שיעשה באתר, לרבות ביצוע הזמנה, לאחר עדכון התנאים, יחשב כהסכמת המשתמש ו/או המזמין, לפי העניין, לתנאים החדשים.

12. שירות לקוחות

- 12.1. לבירורים ולשאלות בקשר עם האתר ופעילות החברה ניתן לפנות אל מוקד שירות הלקוחות של החברה, בטלפון: 1-700-723-723, או באמצעות טופס הפנייה המופיע תחת לשונית "צור קשר" שבאתר. שעות הפעילות של מוקד שירות הלקוחות של האתר הינן בימים א' עד ה' בין השעות 8:00 ל-17:00 וכן בימי ו' וערבי חג בין השעות 8:00 ל-11:30. פניות שתתקבלנה מחוץ לשעות הפעילות של המוקד תענינה, ככל הניתן, במהלך יום העסקים הבא.
13. השימוש באפליקציה מחייב חתימה על הסכם ספק ובטוחות, והלקוח מאשר כי קרא והבין את הסכם הספק ויפעל על פיו.
14. שונות
- 14.1. כותרות. כותרות הסעיפים בתקנון זה הוכנסו לשם הנוחות וההתמצאות בלבד, ואין להשתמש בהן לפירוש התקנון.
- 14.2. ויתור. לא יראו בהסכמה מצד החברה לסטות מתנאי שימוש אלה במקרה מסוים משום ויתור גורף על זכויות החברה ו/או כתקדים מחייב, ולא ילמדו ממנה גזירה שווה למקרה אחר. אי הפעלה ו/או דרישה בין באופן כללי ובין במועד ספציפי של זכות מזכויות החברה, לא תחשב כוויתור על זכות כאמור ולא תהווה בסיס לטענת השתק כנגד החברה.
- 14.3. ביטול הוראה. מובהר בזאת, כי במידה וסעיפי תקנון זה, כולם או מקצתם, או יישומם, יהפכו או יוצהרו על ידי בית משפט מוסמך כבלתי חוקיים, בטלים או בלתי ניתנים לאכיפה, יתרת סעיפי תקנון זה או חלקם כאמור יישארו בתוקף מלא, ויישום סעיף או חלק הימנו כאמור יפורש באופן שיגשים את מהותם הכלכלית והמסחרית.
- 14.4. שימוש על ידי בגירים. חל איסור על קטינים מתחת לגיל 18 לבצע הזמנות באתר ו/או ליתן את הסכמתם לקבלת דיוור ישיר מהאתר.
- 14.5. התיישנות. משתמשי האתר מסכימים בזאת כי כל תביעה או דרישה שתופנה כנגד החברה בקשר עם האתר תוגבל בתקופה של 12 חודשים בדיוק ממועד היווצרות העילה, וכי יש לראות בסעיף זה משום חוזה נפרד בכתב בדבר קיצור תקופת ההתיישנות בהתאם להוראות סעיף 19 לחוק ההתיישנות.
- 14.6. המחאות זכויות וחובות. החברה תהיה רשאית, בכל עת, להמחות את זכויותיה וחובותיה על פי תקנון זה לאחר, ללא הסכמת המזמין ומבלי שתהיה לו עילה, דרישה או תביעה כלפיה.
- 14.7. דין חל ושיפוט. בכל סכסוך הנובע מתקנון ותנאי השימוש באתר תהיה סמכות השיפוט הבלעדית נתונה לבית המשפט המוסמך במחוז תל אביב-יפו בישראל. הדין החל על כל סכסוך בין הצדדים בעניין הנוגע לתקנון ותנאי השימוש באתר יהיה הדין הישראלי בלא סעיפי הפניית דינים.
15. הזמנות ורכישת מוצרים באתר
- 15.1. ביצוע רכישות ותשלומים באמצעות האתר, לרבות שינוי פרטי הזמנות ומסירת פרטי אמצעי תשלום וכרטיס אשראי, מותנה בכך שהנך בגיר מעל גיל 18 וכשיר לביצוע פעולות אלה מבחינה חוקית ומשפטית.
- 15.2. מחירי מוצרים הנמכרים באתר עשויים להיות שונים ממחירי אותם מוצרים בסניפי הרשת או ברכישה שלא באמצעות האתר ועשויים לחול עליהם מבצעים או תנאים שונים ביחס

- לא לה שחלים בעת רכישה שלא באמצעות האתר, והמחיר הקובע הוא זה שמוצג באתר בעת הרכישה.
- 15.3 ביצוע והשלמת עסקת המכירה כפוף ומותנה בכך שהמוצר קיים במלאי בעת הרכישה, בכך שאמצעי התשלום תקין ונמצא בתוקף, בכך שהפרטים והכתובת שמסר המזמין למסירת ההזמנה תקינים, ובכך שחברת האשראי תאשר את העסקה. אם לא התקיים אחד או יותר מתנאים אלה, מתוקה תהיה רשאית לסרב לביצוע העסקה או לבטל את העסקה ואת ההזמנה ואין לראות בחיוב – ככל שנעשה – משום קיבול מצדה.
- 15.4 הנך מוותר מראש על כל טענה להסתמכות או להפרת חוזה במקרה בו מוצר שהוצע באתר האינטרנט במועד מסוים ושאותו ביקשת לרכוש או רכשת באמצעות האתר, לא היה זמין במלאי או לא סופק לך מסיבות תפעוליות או אחרות. במקרה שבו מוצר שנרכש באתר לא היה זמין במלאי או לא סופק לך מסיבה אחרת, יינתן לך זיכוי בגינו.
- 15.5 הנך מצהיר ומתחייב כי פרטי האשראי שהנך מוסר בעת הרכישה הם פרטים נכונים ומדויקים, כי אמצעי התשלום שבו הנך משתמש הוא בבעלותך וכי הנך מורשה לעשות בו שימוש, והפרטים שיימסרו בעת הרכישה וייקלטו במערכות מתוקה יהוו ראייה חלוטה לאמיתות הפעולה ולנכונות הפרטים. האחריות למלא פרטים מדויקים ונכונים מוטלת עליך. מסירת פרטים שגויים או כוזבים או לא מדויקים, תיחשב הטעיה והפרה יסודית של ההסכם בינך ובין מתוקה, ומתוקה תהיה זכאית לבטל את העסקה לאלתר וללא הודעה מוקדמת וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד לה בשל ההפרה כאמור.
- 15.6 רכישה באמצעות אתר האינטרנט תתאפשר על ידי שימוש בכרטיסי אשראי של חברות אשראי שמתוקה התקשרה עמן ושקיימת אפשרות לסלוק את העסקאות באמצעותן, וייתכן ששימוש בכרטיסי אשראי של חברות אשראי מסוימות ורכישה באמצעות כרטיסי אשראי מסוימים לא יתאפשרו באתר והנך מוותר על כל טענה בעניין.
- 15.7 המוצרים שמתוקה מציעה למכירה באתר האינטרנט אינם מיועדים לשימוש מסחרי או סיטונאי או למכירה חוזרת לאחרים אלא אם הוסכם אחרת על ידי מתוקה, ומתוקה תהיה רשאית לבטל עסקאות או לסרב לבצע עסקה נוספת עם מי שלמיטב ידיעתה עשה שימוש כאמור במוצרים שרכש ממנה באתר או מי שיש לה יסוד סביר לחשוד כי עשה שימוש בזה.
- 15.8 רכישה באתר על ידך כפופה לדיני מדינת ישראל, ובין היתר, לחוק כרטיסי חיוב, תשמ"ו-1986. כל טענה להונאה או לשימוש לא מורשה בפרטי אשראי או לשימוש לא מורשה או כוזב או לא חוקי בכרטיס אשראי – תופנה לחברת האשראי והנך מוותר על כל טענה או תביעה נגד מתוקה בעניין.
- 15.9 מתוקה אינה מתחייבת לבצע כל עסקה וכל הזמנה באתר, ביצוע והשלמת עסקה נתונים לשיקול דעתה, והיא רשאית לסרב לבצע עסקה או לשלוח הזמנה במקרה בו המזמין הוא בעל חוב שלא סולק או שיש לה יסוד להניח או לחשוש כי המזמין אינו מסוגל או לא יהיה מסוגל לפרוע את התשלום אותו התחייב לשלם או כי לא תקבל לידיה מכל סיבה שהיא את התשלום נשוא ההזמנה.

15.10. מתוקה רשאית להגביל באופן חד פעמי או קבוע או להציב מגבלות על כמות הזמנות או על סכום של עסקה או מספר עסקאות שנעשו באמצעות אותו אמצעי תשלום או על ידי אותו מזמין או מי מטעמו.

15.11. מתוקה רשאית לחסום משתמש או לסרב לבצע עסקה נוספת או למסור הזמנה קיימת במקרה בו המזמין טרם פרע חוב קודם, או שקיימת בעיה עם אמצעי התשלום שמסר, או שאמצעי התשלום לא בתוקף, או שמדובר במזמין שרכש ממנה כמות גדולה של מוצרים ויש חשש שהוא רוכש מוצרים לצורך שימוש סיטונאי או מכירה חוזרת לאחרים, או שהמזמין הפר כלפיה את תנאי ההסכם או תנאי השימוש באתר, או שהמזמין מצוי עמה בסכסוך משפטי או שקיימת בין הצדדים מחלוקת לגבי הזמנה או לגבי כל עניין אחר, או שהתעורר חשד או כל חשש או בעיה אחרת עם המזמין, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של מתוקה.

15.12. מתוקה לא תשא ולא תהיה אחראית לכל נזק, הפסד או אובדן, ישיר או עקיף, שנגרמו כתוצאה מרכישה של מוצר או מוצרים באמצעות אתר האינטרנט. במועד קבלת ההזמנה או המוצרים שהזמנת באתר, הנך מתחייב לבדוק כי ההזמנה הגיעה אליך במלואה וכי כל המוצרים שהזמנת נמסרו לידיך כשהם תקינים וללא פגם או חוסר. במידה וקיים פגם או חוסר כאמור, עליך לדווח על כך לשליח בו במקום, בעת מסירת המוצרים ולפני עזיבת השליח, ומיד עם עזיבת השליח את הצריך תיחשב כמי שקיבל את ההזמנה במלואה ללא כל חוסר וללא כל פגם במוצרים. מאחר ומדובר במוצרי מזון פסידים, קבלת המוצרים על ידך או על ידי מי מטעמך ללא שנמסרה תלונה מיד בעת הגעת המשלוח על חוסר או על פגם במוצרים או איזה מהם, מהווה אישור והצהרה כי ההזמנה נמסרה במלואה וכי כל המוצרים נשוא ההזמנה נמסרו לידיך כשהם טריים, תקינים, וראויים לאכילה, ומרגע שקיבלת לידיך את המוצרים שהוזמנו באתר, לא תישמע כל טענה לפגם או לחוסר או לנזק או לאי התאמה אחרת והנך מוותר בזה מראש על כל טענה או תביעה כאמור. מאחר ומדובר במוצרי מזון שמהווים טובין פסידים, לא יחולו כללי ביטול עסקה של עסקאות רוכלות או עסקאות מכר מרחוק המפורטים בחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 ולא תהיה זכאי לבטל עסקה מכל סיבה שהיא לאחר קבלת המוצרים. ביטול עסקה לאחר שבוצעה הזמנה באתר ולפני שהמוצרים הגיעו לידיך, כפוף למדיניות ביטול עסקאות של מתוקה, ובמקרה של בקשה לבטל הזמנה שטרם הגיעה לידיך יהיה עליך לבקש לבטל את העסקה ללא דיחוי ובאמצעות שיחה טלפונית למתוקה וההזמנה תבוטל אך ורק במידה וטרם הוכנה ובכפוף כאמור למדיניות ביטול הזמנות של מתוקה.

15.13. הנתונים והפרטים שתמסור בעת ביצוע הזמנות ורכישות באתר, יישמרו על ידי מתוקה. כמו כן, ייתכן כי לצורך השירותים המוצעים באתר ייאסף מידע על המשתמשים והמזמינים ובכלל זה שימוש בקבצי Cookies לצורך התאמה ושיפור של השירותים המוצעים באתר.

15.14. האתר עומד בתקן אחיד לאבטחת מידע לעסקים PCI-DSS.