מדיניות ביטולים שינוי תור והחזרים

עמית שמש עיצוב גבות טבעיות | עודכן ביום 11 בנובמבר 2026

מדיניות זו חלה על תורים לטיפול בודד בקליניקה של ״עמית שמש עיצוב גבות טבעיות״. מטרתה להסביר כיצד מבטלים או משנים תור, מהן השלכות ביטול מאוחר וכיצד נשמרות זכויות הלקוח.

1 העסק ודרכי הפנייה

מפעילת העסק ״עמית שמש עיצוב גבות טבעיות״ היא עמית שמש. מספר העוסק הוא 214502866. כתובת: המצוק 6א, יקנעם עילית, ישראל. טלפון ו־WhatsApp: 053-2455664. אפשר לפנות בדוא״ל לכתובת support@amiteyebrow.com או arushapps@gmail.com.

2 אין מקדמה והתשלום בקליניקה

לא נגבית מקדמה בעת הזמנת התור. התשלום עבור הטיפול מתבצע פיזית בקליניקה מול המטפלת במועד הטיפול. האפליקציה אינה סולקת תשלומים ואינה מחייבת אוטומטית. היעדר מקדמה אינו פוטר מדמי ביטול תקפים לפי מדיניות זו והדין.

3 ביטול או שינוי לפחות 24 שעות מראש

ביטול או שינוי שנמסרו לפחות 24 שעות לפני שעת תחילת התור אינם כרוכים בדמי ביטול או שינוי. שינוי כפוף לזמינות ולאישור התור החדש. בדיוק 24 שעות מראש נכללות במסלול ללא חיוב. הספירה היא של שעות רצופות, גם בסופי שבוע ובחגים, לפי השעה המקומית בקליניקה בישראל. לדוגמה, לתור ביום שלישי ב־10:00 אפשר לבטל ללא חיוב עד יום שני ב־10:00.

4 ביטול בפחות מ־24 שעות ואי הגעה

ביטול בפחות מ־24 שעות לפני תחילת התור יגרור דמי ביטול בגובה 100% ממחיר הטיפול שסוכם ואושר לאותו תור, לאחר הנחה שאושרה, בכפוף לזכויות על פי דין ולסייגים שבמסמך זה. אותו כלל חל באי הגעה ללא ביטול. דמי הביטול הם בגין הזמן שנשמר ואינם תשלום עבור טיפול שבוצע או זיכוי אוטומטי לטיפול עתידי. הם לא יעלו על המחיר שסוכם לתור ולא יתווספו אליהם דמי טיפול מנהליים בגין אותו ביטול.

5 שינוי מאוחר ואיחור

שינוי תור שאושר בעקבות בקשה שנמסרה בפחות מ־24 שעות לפני התור נחשב, לעניין דמי הביטול, לביטול התור המקורי ולקביעת תור חדש, אלא אם אושר במפורש פטור או הסדר אחר. מחיר התור החדש יוצג ויאושר בנפרד וישולם בקליניקה בעת הטיפול; אין חיוב כפול עבור אותו טיפול שבוצע. במקרה של איחור יש להודיע בהקדם. אם אפשר לתת את הטיפול במלואו ובבטחה, הוא יינתן; כל קיצור או שינוי יחייב הסכמה. אם האיחור אינו מאפשר את הטיפול, ייתכן שיוחל כלל הביטול המאוחר, בכפוף לדין ולבחינת הנסיבות.

6 גבייה ובירור החיוב

חיוב מאוחר יפורט בהודעה שתציין את התור, המחיר ומועד הודעת הביטול. גבייה תיעשה ישירות מול המטפלת בתיאום עם הלקוח, ולא באמצעות חיוב אוטומטי באפליקציה. ניתן להעלות טעות או מחלוקת לפני הסדרת החיוב. פנייה לבירור אינה ויתור על זכויות ואינה מותנית בהזמנת טיפול נוסף. מסמך בגין תשלום יימסר כנדרש בדין.

מדיניות ביטולים והחזרים המשך

עמית שמש עיצוב גבות טבעיות | עודכן ביום 11 בנובמבר 2026

זכויות הביטול שבדין גוברות על חיוב חוזי. אופן מסירת ההודעה חשוב גם כשהאפליקציה מציגה בקשה הממתינה לאישור.

7 איך מוסרים הודעת ביטול

אפשר לפעול במסך התורים באפליקציה, לפנות בטלפון או ב־WhatsApp למספר 053-2455664, לשלוח דוא״ל לאחת הכתובות שבעמוד הראשון, למסור הודעה בקליניקה או לשלוח דואר רשום לכתובתה. ניתן להשתמש גם בכל דרך נוספת שהדין מחייב. יש לציין שם ופרטים המאפשרים לאתר את התור, וכן פרט זיהוי הנדרש לפי הדין, ככל שנדרש. אין צורך למסור סיבה לביטול אלא אם מבוקש הסדר חריג. מומלץ לשמור תיעוד; היעדר אישור חוזר מהקליניקה אינו שולל הודעת ביטול שנמסרה כדין.

8 בקשות שממתינות לאישור ותקלה

האפליקציה מאפשרת פעולה עצמאית עד 24 שעות מראש; בפחות מ־24 שעות היא מעבירה בקשה למנהלת והתור עשוי להמשיך להופיע עד לטיפול בבקשה. לצורך בחינת מועד הביטול יובא בחשבון מועד מסירת הודעה ברורה, ולא מועד הטיפול בה בידי המנהלת. ביטול תקף לפי דין אינו טעון אישור מנהלת. בקשת שינוי אינה אישור לתור חדש, ובקשת מידע בלבד אינה ביטול. אם המערכת אינה מאפשרת לשלוח, השתמשו בערוץ אחר. נבחן תיעוד של תקלה שבאחריותנו ולא נטיל חיוב רק בשל עיכוב שלנו.

9 זכויות ביטול על פי דין

מדיניות זו מוסיפה זכויות ואינה גורעת מהוראה מחייבת. כאשר ההזמנה היא עסקת מכר מרחוק לפי חוק הגנת הצרכן, ניתן ככלל לבטל שירות חד פעמי בתוך 14 ימים ממועד העסקה או קבלת מסמך פרטי העסקה, לפי המאוחר, ובלבד שהביטול נעשה לפחות שני ימים שאינם ימי מנוחה לפני השירות. לאדם עם מוגבלות, לאזרח ותיק ולעולה חדש עשויה לעמוד תקופה של ארבעה חודשים, כאשר ההתקשרות כללה שיחה, לרבות בתקשורת אלקטרונית, ובהתקיים יתר תנאי החוק. מסלול זה אינו מבטל את דרישת המרווח לפני השירות.

זכויות כספיות והחזרים

עמית שמש עיצוב גבות טבעיות | עודכן ביום 11 בנובמבר 2026

הוראות משלימות למדיניות הביטולים ולזכויות הלקוח.

10 עסקאות קוסמטיקה והחזר סטטוטורי

גם תקנות הגנת הצרכן בדבר ביטול עסקה עשויות להקנות זכות ביטול לשירותי קוסמטיקה ואסתטיקה, לרבות בתוך 14 ימים מהעסקה או מסירת חוזה או מסמך בכתב, לפי המאוחר, גם אם הוחל בשירות ובהתאם לתנאי התקנות. כאשר חל מסלול ביטול שבדין, דמי הביטול לא יעלו על התקרה המותרת בו, ככלל הנמוך מבין 5% ממחיר העסקה ו־100 ש״ח, ולא ייגבו אם הדין אוסר זאת. אם מדיניותנו מיטיבה יותר, תחול ההטבה. עצם התשלום בקליניקה אינו שולל זכות שחלה לפי הדין.

11 ביטול בידי הקליניקה ושירות שלא סופק

אם הקליניקה מבטלת או אינה יכולה לספק את הטיפול שסוכם, לא ייגבו דמי ביטול מהלקוח. תוצע בחירה בין תור חלופי לבין ביטול והשבת סכום ששולם עבור השירות שלא סופק, בלי לגרוע מסעד נוסף לפי דין. במקרה של פגם, אי התאמה, אי אספקה במועד או הפרה אחרת, יחולו זכויות הלקוח לפי הדין; לא ייגבו דמי ביטול כשהדין אוסר זאת. אין חיוב אוטומטי כאשר המטפלת מחליטה שהטיפול אינו מתאים מבחינה בטיחותית. מצב רפואי פתאומי, אירוע חירום ונסיבות חריגות ייבחנו לגופם ובהתאם לדין. ניתן להפחית חיוב או לוותר עליו, בין היתר כשאויש התור מחדש, בלי כפל גבייה עבור אותו נזק.

12 טיפול בהחזרים ובתלונות

הלקוח יקבל את מלוא המגיע לו לפי המוסכם והדין. אם שולם סכום ביתר או עבור שירות שלא ניתן, יושב הסכום המגיע. בביטול מכר מרחוק כדין, ההשבה וביטול החיוב ייעשו בתוך 14 ימים מקבלת ההודעה; במסלול התקנות, במועד הביטול ככל האפשר ולא יאוחר משבעה ימי עסקים, כשמסלול זה חל. מועד מחייב אחר לפי דין גובר. לא נכפה שובר במקום כסף כשקיימת זכות להחזר כספי, ולא נתנה החזר בוויתור על טענות. טיפול שבוצע אינו מזכה אוטומטית בהחזר רק בשל חרטה, אך נשמרות זכויות בגין שירות לקוי או זכות ביטול החלה גם לאחר תחילתו. אין שינוי למפרע של מדיניות לתור מאושר. שתי השפות נועדו לשקף אותו תוכן; במקרה של סתירה חל הנוסח העברי בכפוף לדין ולהתחייבות מיטיבה ללקוח.

Cancellation Rescheduling and Refund Policy

Amit Eyebrows Studio | Updated 11 November 2026

This policy applies to individual treatment appointments at Amit Eyebrows Studio. It explains how to cancel or reschedule, the consequences of late cancellation and how clients' rights are protected.

1 Business and contact details

Amit Eyebrows Studio is operated by Amit Shemesh. Business registration number 214502866. Address: 6A HaMatzok Street, Yokneam Illit, Israel. Telephone and WhatsApp: +972-53-2455664. Email either support@amiteyebrow.com or arushapps@gmail.com.

2 No deposit and payment at the clinic

No deposit is collected when booking. Treatment is paid for in person at the clinic directly to the practitioner, at the treatment appointment. The app does not process payments or make automatic charges. The absence of a deposit does not remove a valid cancellation fee under this policy and applicable law.

3 At least 24 hours before the appointment

A cancellation or rescheduling request communicated at least 24 hours before the appointment start time carries no cancellation or change fee. Rescheduling depends on availability and confirmation of the new appointment. Exactly 24 hours qualifies for the fee-free option. These are consecutive hours, including weekends and holidays, measured in local time at the clinic in Israel. For example, a Tuesday 10:00 appointment may be cancelled free of charge by Monday 10:00.

4 Less than 24 hours and missed appointments

Cancellation less than 24 hours before the appointment start time incurs a cancellation fee of 100% of the treatment price agreed and confirmed for that appointment, after any approved discount, subject to statutory rights and the exceptions in this policy. The same rule applies to a missed appointment without cancellation. The fee concerns reserved time; it is not payment for a completed treatment or an automatic credit towards future treatment. It cannot exceed the agreed appointment price, and no additional administrative fee will be added for the same cancellation.

5 Late rescheduling and arrival

An approved change requested less than 24 hours before the appointment is treated, for cancellation-fee purposes, as cancellation of the original appointment and a new booking, unless a waiver or other arrangement is expressly approved. The new appointment price is presented and agreed separately and paid at the clinic when treatment is provided; the same completed treatment is not charged twice. Tell us promptly if you will be late. If the full treatment can safely be provided, it will be; any reduction or change requires agreement. If lateness prevents treatment, the late-cancellation rule may apply, subject to law and consideration of the circumstances.

6 Fee collection and review

A late-cancellation fee will be explained in a notice identifying the appointment, price and time the cancellation was communicated. Collection is arranged directly with the practitioner in coordination with the client, without an automatic in-app charge. You may raise an error or dispute before settling the fee. Requesting a review does not waive your rights and does not require booking another treatment. A payment document will be issued as required by law.

Cancellation and Refund Policy continued

Amit Eyebrows Studio | Updated 11 November 2026

Mandatory cancellation rights prevail over contractual fees. How you communicate cancellation also matters when the app shows a request awaiting approval.

7 How to give notice

Use the app’s appointments screen, telephone or WhatsApp at +972-53-2455664, either email address on the preceding English page, notice at the clinic or registered mail to its address. Any additional method required by law remains available. Provide your name and enough details to identify the appointment, plus any identification required by law where applicable. No reason is needed unless you request an exceptional arrangement. Keep a record where possible. Absence of an acknowledgement does not invalidate notice lawfully given.

8 Pending requests and technical problems

The app allows self-service changes until 24 hours beforehand. Later requests are referred to the manager, and the appointment may remain visible until processed. We assess cancellation timing by when clear notice was communicated, rather than when the manager processed it. A valid statutory cancellation does not require managerial approval. A change request does not confirm a new appointment; an enquiry alone is not cancellation. If the system prevents submission, use another channel. We will consider evidence of a failure for which we are responsible and will not impose a fee solely because of our own processing delay.

9 Statutory cancellation rights

This policy adds rights and does not reduce mandatory protections. Where a booking qualifies as a distance transaction under Israel’s Consumer Protection Law, a one-off service can generally be cancelled within 14 days of the transaction or receipt of the transaction-details document, whichever is later, provided notice is given at least two days that are not rest days before the service. A person with a disability, a senior citizen or a new immigrant may have four months where the transaction included a conversation, including electronic communication, and all other statutory conditions are met. This extension does not remove the required interval before service.

Financial Rights and Refunds

Amit Eyebrows Studio | Updated 11 November 2026

Additional provisions on cancellation and clients' financial rights.

10 Cosmetic services and statutory refunds

The Consumer Protection Regulations on cancellation may also provide rights for cosmetic and aesthetic services, including cancellation within 14 days of the transaction or delivery of a written contract or document, whichever is later, even after service begins, subject to the regulations. Where a statutory cancellation route applies, fees will not exceed its permitted cap, generally the lower of 5% of the transaction price and NIS 100, and no fee will be charged where prohibited. More favorable terms in our policy apply where relevant. Payment at the clinic does not itself remove an applicable statutory right.

11 Clinic cancellation and non-supply

If the clinic cancels or cannot provide the agreed treatment, no client cancellation fee applies. You may choose an alternative appointment or cancellation and repayment of any sum paid for the unprovided service, without limiting other statutory remedies. Defects, nonconformity, late supply and other breaches are subject to statutory rights, with no cancellation fee where prohibited. No fee is automatic when the practitioner decides treatment is unsuitable for safety reasons. Sudden medical conditions, emergencies and exceptional circumstances will be considered individually and according to law. We may reduce or waive fees, including where the slot is filled again, without double recovery for the same loss.

12 Refunds and complaints

You will receive everything due under the agreement and applicable law. Overpayments and sums due for unprovided services will be refunded. For a valid distance-transaction cancellation, repayment and cancellation of the charge take place within 14 days of receipt of notice. Where the cancellation regulations apply, repayment is made at cancellation where possible and no later than seven business days. Any other mandatory legal deadline prevails. We will not impose a voucher instead of a cash refund where a monetary refund is due, or require a waiver of claims. A completed treatment does not automatically qualify for a refund solely because of regret, but rights relating to defective service or cancellation after service begins remain protected. Policy changes do not retrospectively alter confirmed bookings. Both languages are intended to convey the same content. If they conflict, Hebrew prevails, subject to law and any more favorable client commitment.