

אפקס – אימון כושר ותזונה אונליין: מדיניות החזרים וביטולים

עודכן לאחרונה: מרץ 2026

1. מבוא ומטרת המדיניות

חברת "אפקס" (להלן: "החברה") שואפת לשקיפות מלאה מול לקוחותיה (להלן: "האתלטים"). מאחר שאנו מספקים שירותי אימון דיגיטליים ותכני קניין רוחני הזמינים לצריכה מיידית, מדיניות זו נועדה לאזן בין זכויות הצרכן לבין הגנה על התוכן המקצועי של החברה.

2. אחריות ל-14 ימים (Money-Back Guarantee)

2.1 חלון הזמן: אנו מציעים תקופת ניסיון של 14 ימים ממועד הרכישה המקורי. בפרק זמן זה, אתלט שאינו שבע רצון מהתוכנית רשאי לבקש החזר כספי מלא, בכפוף לתנאי הסף המפורטים בסעיף 3.

2.2 מועד תחילת הספירה: ה-14 ימים מתחילים מרגע שליחת פרטי הגישה הראשוניים לאפליקציה או למערכת הליווי למייל של הלקוח, ללא קשר למועד בו הלקוח בחר להיכנס אליהם בפועל.

3. תנאי סף לזכאות להחזר

כדי להגן על המערכת מפני ניצול לרעה של תכני האימון והתזונה, החזר כספי יינתן רק אם מתקיימים כל התנאים הבאים:

- הבקשה הוגשה בכתב בתוך 14 ימים מהרכישה.
- האתלט השלים את שאלון הקליטה (Onboarding) הראשוני.
- האתלט לא ביצע ולא רשם יותר משלושה (3) אימונים בתוך האפליקציה.
- האתלט לא הוריד יותר משני (2) מדריכי PDF ממרכז הידע של התוכנית.

4. תוכניות תשלומים וביטולים

4.1 מחויבות לתוכנית: לקוח שבחר במסלול תשלומים (למשל 3 תשלומים חודשיים) ולא ביקש ביטול בתוך חלון 14 הימים, מחויב להשלמת כל התשלומים במלואם.

4.2 הפסקת תשלומים: אי-שימוש באפליקציה או אי-מענה למאמנים אינם מהווים עילה להפסקת תשלומים או לביטולם רטרואקטיבית.

5. מדיניות "אי-החזר" על בסיס תוצאות

5.1 הצהרת תוצאות: "אפקס" מספקת את הכלים, הידע והתמיכה, אך התוצאות הפיזיות תלויות במשתתפים גנטיים, רפואיים וברמת הביצוע האישית.

5.2 החרגה: לא יינתן החזר כספי על בסיס טענה של "חוסר תוצאות גופניות" (כגון "לא ירדתי מספיק במשקל" או "לא ראיתי שינוי בשריר"), שכן השירות שניתן הוא גישה לידע ולליווי מקצועי.

6. שירותים נלווים ומוצרי קצה

- **מנוי בוגרים (Alumni):** מנוי זה ניתן לביטול בכל עת. עם הביטול, הגישה תיפסק בסוף מחזור החיוב הנוכחי. לא יינתנו החזרים יחסיים על חלקי חודש.
- **שיחות ייעוץ אישיות (on-1-1):** ביטול שיחה מתואמת יתאפשר עד 24 שעות מראש. ביטול בפחות מ-24 שעות יחויב בתשלום מלא עבור השיחה.

7. תהליך בקשת ההחזר

כדי להגיש בקשה להחזר, יש לשלוח מייל לכתובת: support@apexcoaching.com. במייל יש לציין:

1. שם מלא ומספר הזמנה.
2. סיבת העזיבה (לצורך שיפור השירות שלנו).
3. הצהרה כי לא נעשה שימוש בתוכן מעבר למותר בסעיף 3.

8. ביצוע ההחזר הכספי

לאחר אישור הבקשה על ידי צוות התמיכה, ההחזר יבוצע לאמצעי התשלום המקורי בתוך 7–10 ימי עסקים. **שימו לב:** ייתכן ניכוי של דמי סליקה בגובה 5% או עמלת ביטול מינימלית בהתאם לחוקי הגנת הצרכן המקומיים.

9. הכחשות עסקה (Chargebacks)

אנו מעודדים את לקוחותינו לפנות אלינו ישירות לפתרון כל בעיה. פתיחת הליך "הכחשת עסקה" (Chargeback) מול חברת האשראי ללא פנייה מוקדמת אלינו תביא לחסימה מיידית וקבועה מכל שירותי "אפקס" בעתיד.
