

מדיניות משלוחים וביטול הזמנה

(להלן: "החברה") כפופות להוראות תקנון Elison Import&Export הזמנות משלוח מטעם זה.

החברה רשאית לשנות מעת לעת את הוראות התקנון. התקנון נכתב בלשון זכר אך מתייחס לשני המינים כאחד.

שירותי המשלוחים הניתנים דרך האתר זמינים אך בתחומי מדינת ישראל בלבד.

כחלופה למשלוח, הלקוח יכול לבחור באיסוף עצמי בעת ביצוע ההזמנה, ללא עלות נוספת, ולאסוף את המוצרים מהסניף שבחר תוך 5 ימי עבודה ממועד אישור העסקה.

רכישת משקאות אלכוהוליים מותרת ללקוחות מעל גיל 18 בלבד. בעת ההזמנה יש לציין את גיל הלקוח ולהציג תעודת זהות לשליח (תעודת זהות). עם ההגעה ללקוח, השליח ימסור את המשלוח רק לאחר שיוודא כי הלקוח אכן בן 18 ומעלה. אם הלקוח אינו נמצא בכתובת שנמסרה, רשאי השליח למסור את המשלוח, לבקשתו, רק לאדם אחר מעל גיל 18 ורק לאחר הצגת תעודת זהות. במקרה של אי עמידה בדרישה זו, ההזמנה תוחזר לחברה והלקוח יחויב בעלות המשלוח.

במקרה של אי נוכחות הלקוח בכתובת בעת המשלוח, המוצרים יוחזרו לחברה ותואם מועד חלופי עם הלקוח. במקרה כזה, הלקוח יחויב בעלות משלוח נוספת בהתאם לתעריפי החברה, ולא יהיו לו כל טענות או דרישות בעניין זה. על אף האמור לעיל, החברה רשאית, לפי שיקול דעתה, שלא לחייב את הלקוח בעלות משלוח נוספת.

עם מספר ההזמנה והצעה לבחור מועד ושעת משלוח. לאחר מכן SMS הלקוח יקבל הודעת יקבל אישור מחברת השליחויות על כך שההזמנה תימסר במועד ובשעה שתואמו.

החויב יבוצע בעת ביצוע ההזמנה באמצעות כרטיס אשראי או בכל אמצעי תשלום זמין אחר.

כל ההזמנות מטופלות ונשלחות בימי עבודה (ראשון עד חמישי, למעט ערבי חג וחגים). הזמנות שיתקבלו ביום שישי או שבת יטופלו רק ביום ראשון שלאחר מכן.

לתשומת לבכם: לשם יעילות, מומלץ לבחור כתובת למשלוח בה אתם נמצאים רוב שעות היום – בבית, בעבודה או בכל כתובת אחרת לבחירתכם.

הזמנות שיתקבלו לאחר השעה 11:00 יטופלו ביום העבודה הבא, למעט ערבי חג וחגים.

מועדי אספקה וכוח עליון:

אנו עושים את מירב המאמצים לעמוד בלוחות הזמנים שנמסרו בעת הרכישה. עם זאת, עיכובים עלולים להתרחש בנסיבות שאינן בשליטתנו. נסיבות אלה ייחשבו "כוח עליון" וכוללות, בין היתר: מלחמות, סכסוכי עבודה, שביתות, סנקציות, אסונות טבע, מגפות, הפרעות בתחבורה, תקלות טכניות או אירועים בלתי צפויים אחרים. במקרה של כוח עליון ייתכן עיכוב באספקה, ונעדכן אתכם בהקדם האפשרי. במקרים אלו החברה אינה אחראית לכל עיכוב או נזק שנגרמו.

משלוחים ושירותי צד ג:

לצורך אספקת המוצרים ללקוחותינו אנו נעזרים בחברות שילוח חיצוניות. אנו עושים כל מאמץ לבחור שותפים אמנים ולספק שירות מהיר ואיכותי, אך עיכובים ובעיות הקשורות למשלוח עלולות להתרחש מחוץ לשליטתנו הישירה. החברה אינה אחראית לעיכובים, אובדן, נזקים או פגמים במשלוח שנגרמו ע"י חברות חיצוניות. עם זאת, נעשה כל מאמץ לסייע בפתרון מהיר ויעיל במקרה של בעיות עם חברת המשלוחים.

במקרה של אספקה חלקית עקב טעות של חברת השליחויות, יתרת ההזמנה תסופק ללקוח ביום שלמחרת. במקרה של טעות בהרכבת ההזמנה, ההחלפה תבוצע על חשבון חברת השליחויות.

זמני אספקה

המשלוחים מתבצעים בימים ראשון עד חמישי בלבד. משלוחים ליישובים עם נגישות רגילה יבוצעו בתוך יום עבודה אחד ממועד ההזמנה, אך לא יאוחר מ-4 ימי עבודה. משלוחים ליישובים מרוחקים יבוצעו תוך 7 ימי עבודה. משלוחים ליישובים חריגים (יהודה ושומרון וכן יישובים סמוכי גבול) יתבצעו עד 10 ימי עבודה.

לתשומת לבכם: בתקופות מבצעים ייתכנו עיכובים באספקה מעבר למועדים המצוינים לעיל.

עלות משלוח

עלות המשלוח הינה 33 ₪ לכל הזמנה. בהזמנות מעל 299 ₪ המשלוח חינם. החברה תספק כל מוצר שנרכש לכתובת שצוינה בהזמנה, בכפוף לאישור העסקה ע"י חברת האשראי או השלמת תשלום באמצעי אחר. מועד האספקה ייספר בימי עבודה בלבד, החל ממועד אישור העסקה מחברת האשראי (ראשון-חמישי, למעט שישי, שבת, ערבי חג וחגים). עלות המשלוח תחויב באמצעות כרטיס אשראי או אמצעי תשלום אחר ותתווסף לסכום הכולל של העסקה. אין משלוחים בערבי חג, חגים ובסופי שבוע.

מדיניות החזרות של החברה

ינות אינם ניתנים להחזרה, מאחר ואחסונם והובלתם מחייבים תנאי בקרה קפדניים.

זמינים לכל שאלה במוקד שירות לקוחות 054 379 0090.

Delivery and Order Cancellation Policy

Delivery orders on behalf of Elison Import&Export (hereinafter: "the Company") are governed by the provisions of this policy.

The Company reserves the right to amend the provisions of this policy from time to time.

This policy is written in the masculine form but applies equally to all genders.

Delivery services provided through the website are available only within the territory of the State of Israel.

As an alternative to delivery, the customer may choose self-pickup when placing the order, at no additional cost, and collect the products from the selected branch within 5 business days from the date of transaction approval.

The purchase of alcoholic beverages is permitted only to customers over the age of 18. When placing an order, the customer must indicate their age and present valid identification (Teudat Zehut) to the courier. Upon arrival, the courier will deliver the order only after verifying that the customer is indeed over 18 years of age.

If the customer is not present at the provided address, the courier may, upon request, deliver the order only to another person over the age of 18, and only upon presentation of valid identification. If this requirement is not met, the order will be returned to the Company and the customer will be charged the delivery cost.

In case the customer is absent at the time of delivery, the products will be returned to the Company, and an alternative delivery date will be coordinated with the customer. In such cases, the customer will be charged an additional delivery fee according to the Company's rates, and the customer shall have no claims or demands in this regard. Notwithstanding the above, the Company may, at its sole discretion, waive the additional delivery fee.

The customer will receive an SMS notification with the order number and will be asked to choose a delivery date and time. Afterwards, a confirmation will be sent from the courier company that the order will be delivered at the agreed date and time.

Payment is charged at the time of placing the order, via credit card transaction or other available payment methods.

All orders are processed and shipped on business days (Sunday through Thursday, excluding holiday eves and holidays). Orders placed on Friday or Saturday will only be processed the following Sunday.

Please note: To optimize delivery, it is recommended to select a delivery address where you are present most of the day—whether at home, at work, or another chosen location.

Orders received after 11:00 AM will be processed on the next business day, except on holiday eves and holidays.

Delivery Times and Force Majeure

We make every effort to meet the delivery times stated at purchase. However, delays may occur due to circumstances beyond our control. Such circumstances are defined as “force majeure” and include, among others: wars, labor disputes, strikes, sanctions, natural disasters, epidemics, transportation disruptions, technical malfunctions, or any other unforeseeable events.

In the event of force majeure, delivery delays may occur, and we will do our best to notify you as soon as possible. In such cases, the Company shall not be held responsible for delays or damages caused by these circumstances.

Delivery and Third-Party Services

For delivery of our products, we rely on third-party courier companies. We make every effort to select reliable partners and ensure fast and high-quality service, but delays and issues beyond our direct control may occur. The Company is not responsible for any delays, losses, damages, or delivery defects caused by third-party services. However, we will make every effort to assist in resolving issues quickly and effectively.

In the event of partial delivery due to a courier error, the remaining items will be delivered to the customer the following day.

In the event of an order fulfillment error, a replacement will be provided at the expense of the courier company.

Delivery Schedule

Deliveries are made Sunday through Thursday only.

Deliveries to locations with regular access will be completed within one business day from the order date, but no later than 4 business days.

Deliveries to remote locations will be completed within 7 business days.

Deliveries to exceptional areas (Judea and Samaria, and border-adjacent settlements) will take up to 10 business days.

Please note: During peak promotional periods, delivery delays beyond the stated timeframes may occur.

Delivery Costs

The delivery fee is 33 NIS per order. For orders of 299 NIS or more, delivery is free of charge.

We will deliver any purchased product to the address specified at the time of purchase, subject to payment approval by the credit card company or successful payment via another available method.

Delivery times are calculated in business days, starting from the date of transaction approval by the credit company (Sunday–Thursday, excluding Fridays, Saturdays, holiday eves, and holidays).

Delivery fees will be charged via credit card or another available method of payment and will be added to the total transaction amount.

No deliveries are made on holiday eves, holidays, or weekends.

Company Return Policy

Wines are non-returnable, as their storage and transportation require strict adherence to controlled conditions.

For any questions, please contact the customer service center by phone 054 379 0090.

Политика доставки и отмены заказа

Заказы на доставку от имени Elison Import&Export (далее: «Компания») регулируются положениями настоящих правил.

Компания имеет право время от времени изменять положения правил.

Правила написаны в мужском роде, но актуальны для обоих полов.

Услуги доставки, предоставляемые через сайт, доступны только на территории Государства Израиль.

В качестве альтернативы доставке покупатель может выбрать самовывоз во время оформления заказа без дополнительных затрат и забрать продукцию в выбранном им отделении в течение 5 рабочих дней с даты подтверждения транзакции.

Приобретение алкогольных напитков разрешено только покупателям старше 18 лет. При заказе товара необходимо указать возраст покупателя, предоставив курьеру удостоверение личности (теудат зеут). При прибытии к покупателю курьер передаст товар только после того, как убедится, что заказчику действительно исполнилось 18 лет.

Если заказчик отсутствует по указанному адресу, курьер может передать, по его просьбе, товар только лицу, достигшему 18 лет, и только при предъявлении удостоверения личности. В случае несоблюдения этого требования, посылка будет возвращена компании, а с клиента будет взыскана стоимость доставки.

В случае отсутствия покупателя по указанному адресу в момент доставки, напитки будут возвращены компании, и с покупателем будет согласована альтернативная дата. В этом случае с покупателя будет взиматься дополнительная плата за доставку в соответствии с действующими тарифами компании, и покупатель не будет иметь никаких претензий, требований или исков в связи с этим. Несмотря на вышеизложенное, компания имеет право по своему усмотрению не взимать с покупателя плату за доставку.

Покупателю будет отправлено уведомление SMS с номером заказа и предложено выбрать дату и время доставки. После чего ему придет подтверждение от курьерской компании, что заказ будет доставлен в согласованные дату и время.

Оплата взимается с клиента в момент оформления заказа путем транзакции, производимой с кредитной карты или другими доступными способами оплаты.

Все заказы обрабатываются и отправляются в рабочие дни (с воскресенья по четверг, за исключением предпраздничных и праздничных дней). Заказы, поступившие в систему в пятницу или субботу, будут обработаны только в следующее воскресенье.

Обратите внимание: для оптимизации доставки при совершении покупок на сайте рекомендуется выбирать доставку по адресу, по которому вы находитесь большую часть дня — на работе, дома или по любому другому адресу по вашему выбору.

Заказы, полученные после 11:00, будут обработаны на следующий рабочий день. За исключением предпраздничных и праздничных дней.

Сроки поставки и форс-мажорные обстоятельства

Мы прилагаем все усилия для соблюдения сроков поставки, указанных при покупке. Однако задержки могут возникать по не зависящим от нас обстоятельствам. Такие обстоятельства определяются как «форс-мажор» и включают, помимо прочего, войны, трудовые споры, забастовки, санкции, стихийные бедствия, эпидемии, перебои в транспортном сообщении, технические неисправности или любые другие события, которые невозможно было предвидеть или к которым невозможно было подготовиться.

В случае форс-мажорных обстоятельств возможна задержка доставки, о чём мы постараемся уведомить вас как можно скорее. В таких случаях Компания не несёт ответственности за любые задержки или ущерб, вызванные вышеуказанными обстоятельствами.

Доставка и сторонние услуги

Для доставки продукции нашим клиентам мы пользуемся услугами сторонних транспортных компаний. Мы прилагаем все усилия для выбора надежных партнеров и обеспечения быстрого и качественного обслуживания, однако задержки и проблемы, связанные с доставкой, могут возникать вне нашего прямого контроля.

Компания не несёт ответственности за любые задержки, потери, повреждения или дефекты доставки, вызванные сторонними службами. Тем не менее, мы приложим все усилия для оказания максимально возможной помощи в случае возникновения проблем со службой доставки, чтобы решить их быстро и эффективно.

В случае неполной доставки, связанной с ошибкой курьерской компании, оставшая часть заказа будет доставлена клиенту на следующий день.

В случае ошибки в комплектации заказа, замена будет произведена за счет курьерской компании.

Сроки доставки товара

Доставка осуществляется только с воскресенья по четверг. Доставка для распространения по домам в районах с регулярным доступом осуществляется в течение одного рабочего дня после оформления заказа, но не более 4 рабочих дней.

Доставка в удаленные населенные пункты осуществляется в течение 7 рабочих дней.

Доставка в исключительные районы (Иудея и Самария, а также поселения вблизи границ), займет до 10 рабочих дней.

Обратите внимание: из-за загруженности в периоды проведения акций возможны задержки в доставке, превышающие указанное выше количество рабочих дней.

Стоимость доставки

Стоимость доставки составляет 33 шекеля за каждый заказ. При заказе на сумму 299 шекелей и более доставка осуществляется бесплатно.

Мы доставим любой приобретенный вами товар по адресу, указанному при покупке. Мы обязуемся доставить приобретенный товар при условии одобрения оплаты кредитной картой или при успешно совершенной оплате любым другим из возможных способов, как указано выше и ниже.

Срок поставки продукции исчисляется рабочими днями, начиная с даты получения одобрения сделки от кредитной компании (воскресенье-четверг, за исключением пятницы, субботы, праздничных вечеров, праздников и субботних дней).

Оплата доставки будет произведена с помощью кредитной карты или другим возможным способом оплаты и будет добавлена к общей сумме оплаты за транзакцию.

Доставка не осуществляется в канун праздников, праздничные и выходные дни.

Политика возврата Компании

Вина к возврату не принимаются, поскольку их хранение и транспортировка требуют строгого соблюдения контролируемых условий.

По любым вопросам обращайтесь в центр обслуживания клиентов по телефону 054 379 0090.