

מדיניות שיווק וקשרי לקוחות - מעודכן לאפריל 2025

טיפול באי התאמות במשלוח

ללקוח יש אפשרות לדווח תוך 7 ימי עסקים מעת קבלת המשלוח לגבי אי התאמה בין תעודת המשלוח לתוכן החבילה (פריטים חסרים, בעיות כמות, פריטים שגויים). כל פניה כזו תטופל כתלונת לקוח, והחברה תבדוק את התלונה ובכפוף לממצאי הבדיקה תנקוט בפעולות לפתרון הבעיה, בהתאם לצורך.

בהיעדר דיווח כאמור במסגרת 7 ימי העסקים מעת קבלת המשלוח, יחשב המשלוח ככזה שסופק בהתאם לתעודת המשלוח.

מדיניות החלפות וביטול עסקאות

ניתן להחליף מוצרים או לבטל עסקאות אך ורק במקרים שיפורטו להלן ובכפוף לתנאים הבאים ולאישור חברתנו:

החלפות

ניתן לבצע החלפת מוצר במידה ויעלה צורך מלקוח קצה שהמרשם שלו הוחלף, וזאת, לאחר שביצע הזמנה חדשה על פי המרשם העדכני. במקרה כאמור יבוצעו במערכת 2 תהליכים:

- (א)** זיכוי הפריט לפי מחיר הרכישה של בית העסק כפי ששולם לחברתנו בפועל - מותנה בכך שכבר שולם בפועל.
- (ב)** הזמנה חדשה - חיוב לפי המחיר העדכני במערכת בעת ההזמנה.

תנאים לביצוע ההחלפה:

- ◆ המוצר המוחזר במסגרת ההחלפה יהיה בעל תוקף של 13 חודשים לפחות.
- ◆ המוצר המוחזר במסגרת ההחלפה ימצא באריזתו המקורית בלבד כאשר זו סגורה ותקינה כמו גם שהעלון המודבק לאריזה תקין שלם ולא נפתח.
- ◆ המוצר המוחזר במסגרת ההחלפה אינו מקושקש או מעוך.

ביצוע הזמנה וטיפול

ניתן לבצע הזמנה בדרכים הבאות:

אתר ההזמנות בכתובת - www.jnjvision.com/il

דואר אלקטרוני - jj-vc@its.jnj.com

טלפון - 1-809-510035, שלוחה 1

◆ **טיפול בהזמנה** - נציגי שירות הלקוחות יפיקו תעודת משלוח התואמת להזמנת הלקוח ולמלאי הזמין בעת ההזמנה. המחסן ילקט את ההזמנה בהתאם לתעודת המשלוח, תעודת המשלוח תלווה את המוצרים עד הגעתם ליעדם.

◆ **זמני אספקה** - משלוחים יוצאים ממחסני החברה מדי יום עסקים ומסופקים בהתאם ללו"ז והתחייבות חברת השליחויות (בכפוף למלאי זמין ואישורי אשראי או תשלום בפועל).

◆ **משלוח לכתובת שונה** מזו הרשומה במערכת החברה, מחויבת בהגשת בקשה זמן סביר מראש ובכתב מהלקוח לחברתנו. ההזמנה לכתובת החדשה תיעשה בכפוף לכך שהכתובת החדשה הינה של חנות אופטיקה או של עסק אחר בעל רישיון עסק למכירת ציוד רפואי/עדשות מגע ובכפוף לאישור המשלוח לכתובת החדשה מצד חברתנו.

הזמנת עדשות דיאגנוסטיקה

עדשות דיאגנוסטיקה מיועדות אך ורק למטרת התאמה למטופלים שהינם משתמשים חדשים בעדשות מגע ACUVUE® או משתמשים חדשים בסוג העדשות הספציפי של ACUVUE®.

אספקת עדשות דיאגנוסטיקה נשלחת מתוך מטרה עיקרית לאפשר להתאים למטופלים עדשות מגע בצורה מיטבית. עדשות הדיאגנוסטיקה אינן מיועדות לכל מטרה אחרת ובכלל זאת אינן מיועדות לשמש כבנוס להזמנה או כפיצוי לזמן המתנה עד הגעת הזמנות חו"ל.

אין בשום מקרה למכור עדשות דיאגנוסטיקה ו/או להשתמש בעדשות דיאגנוסטיקה למטרות קידום מכירות. חברתנו מבצעת פיקוח באופן פעיל על השימוש והכמויות של הזמנות עדשות דיאגנוסטיקה ושומרת לעצמה את הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק או לעכב באופן זמני או קבוע את אספקת עדשות הדיאגנוסטיקה.

ביטול עסקאות

1. ביטול הזמנה על ידי לקוח הקצה - ניתן לבטל את העסקה במקרה של ביטול הזמנה ייעודית שהוזמנה עבור לקוח קצה ספציפי, ובלבד שהזמנה זו בוטלה על ידי אותו לקוח קצה. במקרה כאמור ביטול ההזמנה מותנה בהחזרת המוצרים כמפורט להלן וזיכוי הפריטים יבוצע לפי מחיר הרכישה של בית העסק כפי ששולם לחברתנו בפועל - מותנה בכך שכבר שולם בפועל.

תנאים לביצוע ההחזרה:

- ◆ המוצר/ים המוחזר/ים נרכש/ו ישירות מחברתנו - גייו-סי הלת' קר בע"מ.
- ◆ כל המוצרים שסופקו לבית העסק עבור הזמנת לקוח הקצה שמבוקש לבטלה צריכים להישלח לחברתנו במלואם עד 30 ימי עבודה ממועד קבלת המשלוח בבית העסק. למען הסר ספק, לא ניתן לבצע החזרה בגין ביטול חלק מהזמנה על ידי לקוח קצה.
- ◆ המוצר המוחזר יהיה בעל תוקף של 13 חודשים לפחות.
- ◆ המוצר המוחזר ימצא באריזתו המקורית בלבד כאשר זו סגורה ותקינה כמו גם שהעלון המודבק לאריזה תקין שלם ולא נפתח.
- ◆ המוצר המוחזר אינו מקושקש, קרוע או מעוך.

2. ביטול עסקת מלאי - ככל שתוצענה על ידי החברה, מפעם לפעם, עסקאות מלאי במחיר מיוחד, בית העסק יהא רשאי לבטל עסקת מלאי כאמור עד 30 ימים מיום האספקה - הזיכוי יבוצע לפי מחיר הרכישה של בית העסק כפי ששולם לחברתנו בפועל - מותנה בכך שכבר שולם בפועל. בנוסף, ביטול העסקה מותנה בקבלת הודעת הביטול בכתב אצל שירות הלקוחות של החברה עד 30 ימים מיום האספקה. למען הסר ספק, לא תאושרנה החזרות במקרים אחרים.

איך מבצעים החלפה או ביטול עסקה?

אנא פעלו לפי השלבים הבאים:

1. יש לפנות לשירות הלקוחות לקבלת מספר איסוף של חברת המשלוחים "כץ".
2. בעת ההחזרה יש לציין את הסיבה מתוך הסיבות האפשריות המפורטות לעיל.
3. יש למלא את הטופס הייעודי ולצרף לקופסאות שנשלחות חזרה. החזרה למחסן ללא הטופס הייעודי - לא תתקבל ותשלח בחזרה ללקוח.

דגשים כלליים בנוסף לאמור לעיל:

- ◆ מוצרים שיוחזרו אלינו ויעמדו בקריטריונים כפי שהוגדרו לעיל יזכו.
- ◆ כל החזרה שתשלח אלינו ולא תעמוד בתנאים המפורטים לעיל, לא תאושר ולא תזוכה.

מדיניות איכות

ג'ונסון אנד ג'ונסון ויז'ן רואה עצמה מחוייבת לספק מוצרים ושירותים בטוחים, חדשניים ומשפרי חיים בתחום בריאות העיניים, העומדים או עולים על ציפיות הלקוח ודרישות הרגולציה, באמצעות תרבות של התמקדות בלקוח, שיפור מתמיד, שיתוף פעולה ומצוינות בכל מה שאנחנו עושים.

לחברתנו קיימת חובת דיווח על כל מקרה של חשד לפגם במוצר או לבעיה רפואית שהתעוררה עקב שימוש במוצר ולכן נודה לשיתוף פעולה ולפנייה אלינו בכל מקרה שאירוע כאמור הגיע לידיעתכם. כמו כן, יתכנו מעת לעת פעולות מתקנות בשטח הדורשות שיתוף פעולה מלא וזאת, ע"פ הנחיות משרד הבריאות.

מחלקת כספים

תנאי התשלום מופיעים בחשבונית הנשלחת לכל לקוח. לכל שאלה או פנייה בנושא תשלומים וגביה ניתן ליצור קשר עם מחלקת כספים בטלפון: 1-809-510035 שלוחה 3.