

תנאים, מדיניות ופרטיות – תוכנית "יש לי קול"

עודכן בתאריך: 19.10.2025

ברוכות הבאות לתוכנית ולמסע המשותף שלנו. מסמך זה מרכז את כל המידע הטכני, המשפטי והמנהלתי בצורה שקופה, כדי שתרגישו בטוחות בכל צעד.

1. מדיניות החזרים – בביטחון מלא

אנו מאמינים בתוכנית ורוצים שתהיו מרוצות. לכן, אנו מציעים מדיניות ביטולים הוגנת ופשוטה:

- **אחריות מלאה ל-14 יום:** ניתן לבטל את הרכישה ולקבל **החזר כספי מלא** בתוך 14 ימים ממועד הרכישה. אין צורך לספק הסבר, אין שאלות ואין "אותיות קטנות".
- **ביצוע ההחזר:** הזיכוי יבוצע ישירות לאמצעי התשלום המקורי שבו בוצעה העסקה. איננו גובים דמי ביטול או עמלות טיפול בתוך תקופה זו.
- **איך מבקשים?** שולחים מייל לכתובת info@shellyhadar-cbt.co.il או הודעת ווצאפ למספר **054-9982582**, בצירוף שם הרוכשת ותאריך הרכישה.
- **זמנים:** אנו מאשרים קבלה ומבצעים את ההחזר בתוך עד 7 ימי עסקים. עם אישור ההחזר, הגישה לתכני התוכנית תיסגר.
- **לאחר 14 יום:** ביטולים לאחר תקופה זו יהיו נתונים לשיקול דעתנו הבלעדי ובנסיבות חריגות בלבד.

2. תנאי שימוש והבהרות חשובות

- **לא ייעוץ רפואי:** התכנים בתוכנית ("יש לי קול") נועדו להדרכה, רכישת כלים והתפתחות אישית. הם אינם מהווים תחליף לאבחון, ייעוץ או טיפול רפואי, פסיכולוגי או פסיכיאטרי. במצבי מצוקה, סיכון או חירום יש לפנות מיד לגורמי רפואה או חירום מתאימים.
- **זכאות לשימוש:** הרכישה מיועדת להורים או אפוטרופוסים. השימוש בתכנים בפועל מיועד לנערות (בגילאי 12-18) באישור ההורה.
- **קניין רוחני ושימוש אישי:** הגישה לתוכנית היא אישית ופרטית. חל איסור מוחלט להעתיק, להפיץ, לצלם, להעביר את פרטי הגישה (שם משתמש וסיסמה) או לעשות שימוש מסחרי בתכנים ללא אישור בכתב מאיתנו.
- **תמיכה וליווי:** אנו מספקים ליווי ומענה לשאלות בוואצאפ ובמייל. אנו משתדלים לתת מענה בתוך עד 24 שעות (בימי עסקים). הליווי הוא הדרכתי באופיו ואינו טיפול קליני.

3. מדיניות פרטיות

הפרטיות שלכן חשובה לנו ואנו מתחייבים לשמור עליה.

- **איסוף מידע:** אין איסוף מידע אלא מעקב אחר ההתקדמות בלבד.
- **מטרת האיסוף:** מעקב אחר התקדמות- סיום השלבים ומעבר לשלב הבא.
- **אבטחה ושיטות מידע:** אנו נוקטים אמצעי אבטחה סבירים כדי להגן על המידע. המידע אינו מועבר לצד שלישי, למעט ספקים החיוניים לתפעול השירות (כגון חברת הסליקה, מערכת הדיוור או פלטפורמת הקורס).

4. הצהרת נגישות

אנו רואים חשיבות רבה במתן שירות שוויוני ונגיש לכלל הגולשות, לרבות אנשים עם מוגבלות.

- **תקן הנגישות:** האתר נבנה בהתאם להוראות הנגישות (תקן WCAG 2.1 ברמה AA) ככל האפשר. האתר כולל תמיכה בניווט מקלדת, טקסט חלופי לתמונות, כותרות ברורות וניגודיות חזותית.
- **סייגים:** למרות מאמצינו, ייתכן שחלק מהתכנים (בעיקר תכנים חיצוניים או ישנים) טרם הונגשו במלואם.
- **פניות בנושא נגישות:** אם נתקלתן בבעיית נגישות, אנא פנו אלינו ואנו נדאג לטפל בנושא בהקדם האפשרי (עד 3 ימי עסקים).

יצירת קשר

אנחנו כאן לכל שאלה, התייעצות או בקשה:

- **מייל:** info@shellyhadar-cbt.co.il
- **טלפון/ווצאפ:** 054-9982582
- **בעלת האתר והתוכנית:** שלי הדר מטפלת CBT וביופידבק.