

שירות תיקונים למוצרי חשמל, אלקטרוניקה, ומחשבים ביתיים למכשירים שגילם עד 15 שנים

נותן השירות: מפורט בדף הרשימה.

השירותים יינתנו בכל מקום במדינת ישראל וביישובים ישראלים מעבר לקו הירוק.

53.1 הגדרות

סעיף זה בא להגדיר את המכשירים, אשר בעבורם אפשר לרכוש שירות אחזקה. אין לראות בהגדרות אלו הסכמה למתן שירות למכשירים המפורטים, אלא אם נרכשה חבילת הכיסוי הכוללת את אותם מכשירים.

א. "המכשירים" - טלוויזיה, LCD, פלזמה, DVD, וידאו, מיקרוגל, מקרר, מדיח כלים, תנור אפייה, מזגן, מכונת כביסה, מייבש כביסה, מחשב ומדפסת, שאינם מיועדים, ו/או אינם משמשים לשימוש מקצועי, ו/או מסחרי, ו/או תעשייתי, ואשר לחברה המייצרת אותם יש סוכן מכירות בישראל, המייבא את הדגם המבוסס, נותן שירותי אחזקה, וברשותו חלקי חילוף זמינים (נמצאים במלאי היבואן) לאותו דגם.

ב. "טלוויזיה" - מקלט טלוויזיה ביתי צבעוני הכולל מנורת מסך קתודית CTR לא כולל מקרני טלוויזיה לסוגיהם.

ג. "LCD" - מקלט טלוויזיה ביתי הכולל מסך בטכנולוגיית LCD בגודל מרבי של 50 אינץ.

ד. "פלזמה" - מקלט טלוויזיה ביתי הכולל מסך בטכנולוגיית פלזמה בגודל מרבי של 50 אינץ.

ה. "DVD" - מכשיר DVD ביתי המסוגל לקלוט ולשדר סרטי טלוויזיה, מוזיקה וקבצים באמצעות DVD.

ו. "וידאו" - מכשיר וידאו ביתי המסוגל לקלוט ולשדר סרטי טלוויזיה, באמצעות קלטות וידאו, על מקלט טלוויזיה - לא כולל מכשירי וידאו ניידים, המהווים חלק ממצלמת וידאו, ולא כולל מצלמות וידאו.

ז. "מיקרוגל" - מכשיר מיקרוגל ביתי - לא כולל תנור אפייה, הכולל רכיב מיקרוגל.

ח. "מדיח כלים" - מדיח כלים ביתי.

ט. "תנור אפייה" - תנור אפייה ביתי המופעל באמצעות חשמל בלבד - לא כולל טוסטר-אובן או טוסטר מכל סוג שהוא או תנורי גז או כיריים מכל סוג או תנור אפייה שיש בו רכיב מיקרוגל.

י. "מכונת כביסה" - מכונת כביסה ביתית במשקל מרבי של 9 ק"ג, המופעלת באמצעות חשמל בלבד.

יא. "מייבש כביסה" - מייבש כביסה ביתי, במשקל מרבי של 9 ק"ג המופעל באמצעות חשמל בלבד.

יב. "מקרר" - מקרר ביתי או מקפוא ביתי בנפח מקסימלי של עד 800 ליטר ובנפח מינימלי של 240 ליטר (לא כולל מקרר המיועד מטבעו ליינות).

יג. "מזגן" - מזגן ביתי (חלון/מפוצל/מיני מרכזי) בהספק של עד וכולל 5.5 כוחות סוס ועד תפוקת מדחס של 55,000 BTU המותקן בצורה המאפשרת גישה סבירה לצורך מתן שירות ושאינה מסכנת את הטכנאי. לא כולל מזגן נייד ומזגן המקרר באמצעות מים (צ'ילר).

יד. "מחשב ביתי" - מחשב אישי נייד (חומרה בלבד) (לא כולל מחשב נייד ומחשבי "מקינטוש" ו-"אפל"), שאינו בשימוש מסחרי/עסקי, ומפרט טכני הכולל: מעבד מרמת פנטיום 4 ומעלה, מסך קטועי ו/או LCD עד וכולל 22 אינץ', זיכרון פנימי, דיסק מגנטי בנפח מינימלי של 80G, כונני דיסקטים, לוח מקשים, כרטיס קול, כונן תקליטורים ומודם. פקס פנימי - לא כולל ציוד וכרטיסים ייחודיים, שאינם מפורטים לעיל.

טו. "מדפסת ביתית" - מדפסת ניידת לשימוש ביתי, שאינה בשימוש מסחרי/עסקי, המאפשרת הדפסה של עד 12 עמודים בדקה על-פי הגדרת היצרן.

טז. "שעות עבודה" - בימים ראשון עד חמישי, שהם ימי חול משעה 08:00 עד 17:00 ובימי שישי וערבי חג מהשעה 08:00 ועד השעה 13:00. שירות HELP DESK בימים א' עד ה', שהם ימי חול משעה 08:00 עד 19:00.

יז. "הדירה" - הדירה המבוססת, אשר פרטיה ניתנים ברשימה, ואשר בה נמצאים המכשירים המכוסים בהרחבה זו.

יח. "הרשימה" - הרשימה המצורפת לפוליסה, ומהווה חלק בלתי נפרד ממנה, כפי שתעודכן מפעם לפעם.

יט. "מקבל השירות" - המבוטח על-פי הפוליסה, כולל מי שיחזיק בדירה, ו/או מי שישתמש במכשירים המצויים בדירה, מטעמו של המבוטח על-פי הפוליסה.

כ. "תקופת השירות" - מתאריך התחלת הביטוח ועד תאריך הסיום כנקוב ברשימה. הודיעה חברת הביטוח לנותן השירות, שהפוליסה בוטלה, או שהסתיימה תקופת תוקפה, תסתיים באופן אוטומטי גם הרחבה זו, באותו מועד של ביטול או סיום הפוליסה, וזאת בלא כל הודעה של נותן השירות למקבל השירות.

כא. "נותן השירות" - מפורט בדף הרשימה.

כב. "מעבדת השירות" - מעבדה של נותן השירות ו/או של קבלני משנה המבצעים בעבורו תיקוני מכשירים.

53.2 הזמנת שירות

נוקק מקבל השירות לשירותים כאמור בהרחבה זו, יפנה טלפונית ב"שעות העבודה" (כמפורט לעיל) למוקד של נותן השירות נותן השירות, בטלפון המפורט בדף הרשימה, יודהה בשמו, מספר הפוליסה, תעודת הזהות ויתאר את התקלה.

המוקד פועל 24 שעות ביממה, כל ימות השנה, למעט ערב יום הכיפורים משעה 14:00 ובמהלך יום הכיפורים עצמו, אולם השירותים יינתנו ב"שעות העבודה" כמפורט בסעיף 53.1 לעיל (הגדרות).

53.3 היקף השירות

- השירות מכסה את כל שירותי האחזקה הדרושים לפעולתם התקינה של המכשירים (כהגדרתם בסעיף 53.1), ותיקון כל קלקול, וכן החלפת כל חלק הטעון החלפה, למעט החריגים המפורטים, ולמעט נזקים המכוסים בפוליסה.
- 53.4 השירות יינתן לכל המכשירים הנמצאים ומותקנים באורח קבע בדירה, שכתובתה מפורטת ברשימה.
- 53.5 השירות מותנה בכך שבהתחלת תקופת השירות, המכשירים יהיו תקינים, ויפעלו בצורה נאותה.
- 53.6 מובהר, שהחלפים אשר יוחלפו, אם יוחלפו, על-ידי מעבדות השירות לא יהיו בהכרח מתוצרת היצרן, או חדשים, אך יהיו תואמים וימלאו במלואם את כל הפונקציות בדומה לחלפים מקוריים.
- 53.7 מובהר שמעבדת השירות זכאית במקום לתקן או להחליף חלפים במכשיר, לספק למקבל השירות מכשיר חלופי, גם מתוצרת שונה, אשר שוויו יהיה כשווי המכשיר המוחלף (ועוד מובהר לא כשווי מכשיר חדש), ובמקרה של מחלוקת על השווי, הוא ייקבע על-ידי שמאי שימונה על-ידי חברת הביטוח. הזכות בידי מעבדת השירות לשלם תגמול כשווי המכשיר המקולקל (לא כולל מקרים בהם אי-אפשר להשיג חלקי חילוף לביצוע התיקון).
- 53.8 היה ומעבדת השירות תבקש לבצע תיקון חוזר של ממכשיר מבוטח בתוך 12 חודשים ממועד התיקון הקודם, והתיקון החוזר מקורו בגורם שגרם לתיקון הקודם, או שהתיקון החוזר מתייחס לחלקים, או לעבודה, שבוצעו בתיקון הקודם, תישא מעבדת השירות במלוא עלות התיקון. מעבדת השירות לא תחייב את מקבל השירות בתשלומים בעבור חלקים כלשהם, אם הם הוחלפו בתיקון הקודם, או בעבור סכום השתתפות עצמית כלשהו.
- 53.9 מובהר, שהכיסוי אינו כולל תיקון שלא באמצעות מעבדת השירות והיא ו/או המבטח, לא יפצו את מקבל השירות בסכום כלשהו, במקרה שביצע תיקון שלא באמצעות מעבדת השירות.

53.10 חריגים - כתב שירות זה לא יכסה כל תקלה, או נזק, שנגרמו למכשיר באחד מהמקרים שלהלן ו/או כתוצאה מהם:

- א. המכשיר מצוי בתוך תקופת האחריות על-פי כתב הכיסוי, שהוצא על-ידי היצרן ו/או היבואן.
 - ב. שימוש במכשיר בניגוד להוראות היצרן.
 - ג. פעולה שבוצעה (פתיחה, תיקון, הכנסת שינויים וכו') במכשיר על-ידי גורם, שלא הוסמך לכך על-ידי נותן השירות, בה בשעה שנותן השירות לא הפר את התחייבויותיו לתקן ולתחזק את המכשיר כאמור בסעיף 53.2 ("הזמנת שירות") לעיל.
 - ד. נזקים הנגרמים עקב פגעי טבע, או חדירת נוזלים למכשיר.
 - ה. נזק תוצאתי מכל סוג שהוא.
 - ו. תקלות ו/או שיבושים ברשת החשמל הציבורית, ו/או הביתית.
 - ז. נזק שנגרם עקב טלטול המכשיר ממקום למקום, שלא על-ידי נותן השירות, או בניגוד להוראות היצרן, או בשל גרימת נזק בזדון.
 - ח. נזק, או תקלה, או אבדן של חלקי זכוכית, פלסטיק, פת, גומי, צינורות, גומיות אטימה, חיבורי מים, נורות למינינהן, צירים, חומרי בידוד, כולל קלקר, תיקוני חלודה, עבודות פחחות צבע וציפוי.
 - ט. נזק הנגרם ממכרסמים.
 - י. נזק הנגרם עקב חלודה, ריקבון או קורוזיה.
 - יא. נזק הנגרם לתקע או שקע החשמל אליו מחובר המכשיר.
 - יב. נזק, תקלה או אבדן, שנגרם עקב שבר, תאונה, אש, ברק, הצפה או חבלה.
 - יג. נזק או אבדן לתבניות אפיינה, רשתות שעונים ותצוגות למיניהם.
 - יד. תקלה או נזק במקרר למייצר קוביות קרח על כל מרכיביו ול-"קיוסק" מכל סוג שהוא.
 - טו. נזק לחלקים הקשורים בהתקנה של מזגן האוויר כולל צינורות, תעלות, כבלי חשמל, תריסים וגרילים.
 - טז. נזק או תקלה למערכת בקרת הטמפרטורה ברמה של חדרים שבמערכת מיוזג האוויר.
 - יז. נזק, תקלה או אבדן שנגרמו מוירוסים מחשב למיניהם.
 - יח. נזק או תקלה לפנל LCD במוניטור.
 - יט. נזק או תקלה לתוכנות מכל סוג שהוא כולל כתוצאה מביצוע העברה או החלפת תוכנה בעקבות תיקון או החלפת חלקים במחשב.
 - כ. הספקת אבזרים או חלפים מתכלים למחשב כולל מדיות מגנטיות, סרטים מגנטיים, דיסקטים חיצוניים, סרטי פחם, סרטי הדפסה, מכלי דיו, ראשי הדפסה, תוף וסוגרים במדפסת ביתית.
 - כא. במכשירי DVD : התיקון לא יכול את מערכת הלייזר.
 - כב. במכשירי LCD ופלזמה לא יכוסה:
- (1) נזק או תקלה לפנל (מסך)/LCD/פלזמה.

(2) נזק או תקלה למערכות ההקלטה או למנגנוני אחסון מידע.

(3) פירוק והרכבה ממתקן תלייה תקרתי.

כג. נזק או תקלה למדחס או למנוע במוצר שגילו 12 שנים ויותר.

53.11 תנאים ומועדי שירות למכשירים השונים

א. מקרר, מקפיא, מזגן

(1) מועד התחלת השירות - במקרה של הפסקת פעולת קירור של מקרר או בכל מקרה שבו עקב הקלקול עובר זרם חשמלי לגוף המקרר או לידית שלו ומחשמל או עלול לחשמל את כל הנוגע בהם - יהיה מועד התחלת השירות לא יאוחר מלמחרת היום בו נדרשה מעבדת השירות לתת את השירות. בכל מקרה אחר: מועד התחלת השירות - בתוך 3 ימים מהיום שנדרשה מעבדת השירות, לתת שירות שמענו נמצא במרחק של עד 50 ק"מ ממעבדת שירות, או בתוך 4 ימים אם המרחק גדול יותר.

(2) מועד סיום השירות - לאחר ביצוע הטיפול וגם או התיקון וגם או החלפת החלקים בתוך 36 שעות עבודה ממועד התחלת השירות (להלן "מועד סיום השירות").

(3) מכשיר חלופי - בשירות למקרר, אם מעבדת השירות לא תסיים את השירות במועד סיום השירות, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל בתוך 48 שעות מחלוף מועד סיום השירות כאמור, מכשיר חלופי, גם אם מתוצרת שונה, בנפח של 240 ליטר, וזאת עד לסיום התיקון.

ב. מדיח כלים, תנור אפייה, מכונת כביסה, מייבש כביסה

(1) מועד התחלת השירות - בתוך 3 ימים מהיום שנדרשה מעבדת השירות, לתת שירות וזאת למקבל שירות שמענו נמצא במרחק של עד 50 ק"מ ממעבדת השירות, או בתוך 6 ימים אם המרחק גדול יותר.

(2) מועד סיום השירות - לאחר ביצוע הטיפול וגם או תיקון וגם או החלפת החלקים בתוך 60 שעות עבודה ממועד התחלת השירות (להלן "מועד סיום השירות").

(3) מכשיר חלופי - במקרה בו מעבדת השירות לא תחזיר את המכשיר לאחר תיקונו בתוך 7 ימים מהמועד שבו נמסר המכשיר לתיקון, יהיה זכאי מקבל השירות למכשיר חלופי עד לסיום התיקון בתוך 48 שעות מחלוף היום השביעי כאמור, מתוצרת שונה, אולם ברמה דומה למכשיר המקורי.

ג. טלוויזיה, LCD, פלזמה, DVD, וידאו, מיקרוגל

(1) מועד התחלת השירות - בתוך 3 ימים מהיום שנדרשה מעבדת השירות, לתת שירות וזאת למקבל שירות שמענו שנמצא במרחק של עד 50 ק"מ ממעבדת השירות או בתוך 6 ימים אם המרחק גדול יותר.

(2) מכשיר חלופי - במקרה בו מעבדת השירות לא תחזיר את המכשיר לאחר תיקונו בתוך 7 ימים מן המועד שבו נמסר המכשיר לתיקון, יהיה זכאי מקבל השירות למכשיר חלופי עד לסיום התיקון בתוך 24 שעות מחלוף היום השביעי כאמור. מקבל השירות שמענו נמצא במרחק גדול יותר מ-50 ק"מ יהיה זכאי למכשיר חלופי, עד לסיום התיקון בתוך 48 שעות מחלוף היום השביעי כאמור. המכשיר החלופי יכול שיהיה מתוצרת שונה, ולגבי מכשירי LCD / פלזמה יהיה בגודל 32 אינץ'.

ד. מחשב ביתי

(1) השירות - סיוע טלפוני (HELP DESK) ממרכז הסיוע הטכני של מעבדת השירות בנוגע לתפעול המכשירים כהגדרתם לעיל מהיבטי חומרה בלבד, כולל אבחון ומתן עזרה ראשונה.

(2) מועד התחלת השירות - הסיוע הטלפוני יינתן בתוך 60 דקות מרגע קליטת פניית מקבל השירות במוקד נותן השירות.

(3) שירות בכתובת מקבל השירות - השירות יינתן לכל המאוחר ביום העבודה שלאחר מועד קליטת פניית מקבל השירות במוקד נותן השירות ויסיימו בתוך 30 שעות עבודה. היה והשירות לא יסתיים במועד כאמור לעיל יעמיד מבצע השירות לרשות מקבל השירות מכשיר חלופי עד לסיום התיקון, גם אם מתוצרת שונה אולם ברמה דומה למכשיר המקורי.

53.12 השתתפות עצמית

הסכום בו יישא מקבל השירות בגין כל קריאה לשירות של כל מכשיר יהיה 200 ש"ח, למעט בשירות למזגן 4.5 כוחות סוס ויותר, ולטלוויזיות מסוג LCD ופלזמה, יישא מקבל השירות בסך 400 ש"ח. התשלום ישולם למבצע השירות בפועל, במועד קבלת השירות, וכנגד חשבונית מס כדן.

למען הסר ספק מובהר כי קריאה לשירות משמעה גם קריאת סרק וכן כל בדיקה (או אף ביקור של טכנאי, גם אם לא יתבקש לבצע בדיקה או תיקון) על-פי פניית מקבל השירות או בשמו, גם אם יתברר שהמכשיר תקין.

ההשתתפות העצמית המצטברת, שתשלום בגין תיקונים במכשיר אחד במשך שנת השירות לא תעלה על סך של 400 ש"ח, למעט בשירות למזגן 4.5 כוחות סוס ומעלה, ולטלוויזיות מסוג LCD ופלזמה, בהן ההשתתפות העצמית המצטברת תעמוד על 600 ש"ח בשנה.

במקרה של אי-תשלום דמי ההשתתפות העצמית על-ידי מקבל השירות, יהיה נותן השירות זכאי להפסיק לתת את השירותים על-פי כתב שירות זה, ובתנאי שנתן על-כך הודעה בכתב למקבל השירות ולמבטח.

53.13 אחריות לביצוע התיקונים

מקבל השירות יהיה זכאי לאחריות של 12 חודשים בעבור תיקון המכשיר המבוטח, ותקופת האחריות תחל ממועד סיום התיקון של המכשיר. מבצע השירות ימציא למקבל השירות כתב אחריות בגין ביצוע התיקנים כאמור לעיל. משמעות הדבר, שבמשך תקופה של 12 חודשים ממועד ביצוע תיקון, היה והתגלתה תקלה במכשיר המבוטח, מקבל השירות לא ישלם השתתפות עצמית בגין קריאה אם יתברר שהתקלה מקורה בגורם שגרם לתיקון הקודם, או שהיא נובעת מהתיקון הקודם.

53.14 הגבלת תנאים

- א. נותן השירות, ו/או מבצע השירות, ו/או המבטח לא יהיו אחראים לכל נזק שייגרם למקבל השירות, ו/או לכל צד שלישי כתוצאה מקיום או אי-קיום כתב השירות מכל סיבה, למעט אחריות אך ורק לנזקים ישירים, שייגרמו למכשירים המבוטחים, כתוצאה מקיום או אי-קיום כתב השירות מכל סיבה. נותן השירות ו/או מבצע השירות יהיו אחראים אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו למכשירים המבוטחים כתוצאה משירותיהם ו/או כתוצאה מרשלנותם, ו/או רשלנות עובדיהם, כולל תיקון חוזר של המכשיר המבוטח, או החלפתו בציוד תקין. תיקן מבצע השירות, או נותן השירות את המכשירים המבוטחים תיקון חוזר, או החליף אותם כאמור, יראו אותם כמי שעמדו בתנאי סעיף זה, ומקבל השירות לא יהיה זכאי לתרופות אחרות כלשהן על-פי דין.
- ב. נותן השירות, ו/או מבצע השירות, ו/או המבטח ו/או מי מטעמם, לא יהיו אחראים לנזקים תוצאתיים כלשהם, ובכלל זאת, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור, למניעת רווח, ו/או חסרונות צפויים, ו/או פיצויים בגין נזק שאינו נזק ממון, ו/או לתביעות כלשהן נגד מקבל השירות או נגד המבטח או נגד מי מטעמם, מצד שלישי כלשהו, אף אם ניתנה לנותן השירות, או מבצע השירות הודעה בכתב על אפשרות לנזקים, הפסדים או תביעות כאלה. הגבלת האחריות כאמור לעיל תחול גם על ותהיה לטובת מי מעובדי ו/או שליחי ו/או שלוחי נותן השירות, ו/או מבצע השירות.

53.15 תנאים כלליים

- א. השירות יבוצע במידת האפשר במקום הימצאם של המכשירים. היה ולא היה אפשר לבצע את השירות במקום הימצאם של המכשירים, תבוצע הובלת המכשירים למעבדת השירות וחזרה על-ידי מעבדת השירות ועל חשבונה, והכול בתוך המועדים כאמור בהגדרת "שעות עבודה" לעיל. השירות לשלט רחוק ולמכשיר מסוג DVD יינתן במעבדה בלבד. השלט או ה-DVD יועבר למעבדה ישירות על-ידי מקבל השירות ועל-חשבונה.
- ב. על-אף האמור בכתב השירות, נותן השירות לא יהיה מחויב לתת את השירות במצב מלחמה, גיוס כללי, או מחסור כללי בחלקי חילוף הנדרשים להשלמת התיקון.
- ג. כל הסכומים כוללים מע"מ.