

כתב שירות תיקונים למוצרי חשמל - מורחב

שירות תיקונים למוצרי חשמל ואלקטרוניקה

כתב שירות תיקונים למוצרי חשמל - מורחב

שירות תיקונים למוצרי חשמל ואלקטרוניקה

נותן השירות: פל טלוויזיות ווידאו בע"מ, טלפון 6668*

השירותים יינתנו בכל מקום במדינת ישראל וכן ביישובים ישראליים מעבר לקו הירוק.

1. הגדרות - סעיף זה בא להגדיר את המכשירים אשר בעבורם ניתן שירות התיקונים

"המכשירים" - טלוויזיה, LCD, פלזמה, וידאו, מיקרוגל, מדיח כלים, תנור אפייה, מכונת כביסה, סט, מייבש כביסה, מקרר ומזגן, שאינם מיועדים וגם או אינם משמשים לשימוש מקצועי וגם או מסחרי וגם או תעשייתי ואשר לחברה המייצרת אותם יש סוכן מכירות בישראל המייבא את הדגם המבוסס, נותן שירותי תחזוקה, וברשותו חלקי חילוף זמינים (הנמצאים במלאי היבואן) לאותו הדגם.

"טלוויזיה" - מקלט טלוויזיה ביתי צבעוני, הכולל מנורת מסך קתודית CRT בגודל מרבי של 34 אינץ', לא כולל מקרני טלוויזיה לסוגיהם.

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

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

"וידאו" - מכשיר וידאו ביתי בסטנדרט VHS, המסוגל לקלוט ולשדר סרטי טלוויזיה באמצעות קלטות וידאו, במקלט טלוויזיה - לא כולל מכשירי וידאו ניידים המהווים חלק ממצלמת וידאו ולא כולל מצלמות וידאו.

"מיקרוגל" - מכשיר מיקרוגל ביתי.

"מדיח כלים" - מדיח כלים ביתי.

"תנור אפייה" - תנור אפייה ביתי, המופעל באמצעות חשמל בלבד, לא כולל תוסטר-אובן או תוסטר מכל סוג שהוא.

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

"DVS" - מכשיר סטב ביתי המסוגל לקלוט ולשדר סרטי טלוויזיה, מוזיקה וקבצים באמצעות DVD, לא כולל מכשירים ניידים המופעלים גם באמצעות סוללות.

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

"מקרר" - מקרר ביתי או מקפיא ביתי.

"מזגן" - מזגן ביתי בהספק מרבי של 5.5 כ"ס ועד תפוקת מרחס 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).

"שעות עבודה" / "מי 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.

"הדירה" - הדירה המבוססת, אשר פרטיה מופיעים במפרט ואשר בה נמצאים המכשירים המכוסים בכתב שירות זה.

"המפרט" - דפי המפרט המצורפים לפוליסה ואשר מהווה חלק בלתי נפרד ממנה, כפי שתעודכן מפעם לפעם.

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

"תקופת השירות" - מתאריך התחלת הביטוח ועד תאריך הסיום הרשום במפרט. הודיעה חברת הביטוח לנותן השירות, כי הפוליסה בוטלה או שהסתיימה תקופת תוקפה, יסתיים באופן אוטומטי גם כתב שירות זה, באותו מועד של ביטוח או סיום הפוליסה, וזאת בלא כל הודעה של נותן השירות למקבל השירות. אי-אפשר יהיה לצרף מנוי לאחר מועד התחלת הביטוח בלי אישור בכתב מנותן השירות.

"נותן השירות" - פל טלוויזיות ווידאו בע"מ כרשום בדף המפרט של פוליסת הדירה של הראל חברה לביטוח בע"מ.

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

"גיל המכשיר" - הזמן שחלף מתאריך הייצור של המכשיר.

2. הזמנת שירות - נזקק מקבל השירות לשירותים כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית ב"שעות העבודה" (כמפורט לעיל) למוקד של נותן השירות 6668*, ויזדהה בשמו, במספר הפוליסה ומספר הזהות שלו ויתאר את התקלה.

3. היקף השירות - השירות מכסה את כל שירותי התחזוקה, הדרושים לפעולתם התקינה של המכשירים ותיקון כל קלקול וכן החלפה של כל חלק הטעון החלפה, לא כולל חריגים המפורטים ונזקים המכוסים בפוליסה.

4. השירות יינתן לכל המכשירים, הנמצאים ומותקנים באורח קבע בדירה שכתובתה מפורטת במפרט.

5. השירות מותנה בכך שבתחילת תקופת השירות, המכשירים יהיו תקינים ויפעלו בצורה נאותה.

6. מובהר, שהחלפים אשר יוחלפו, אם יוחלפו, באמצעות מעבדות השירות לא יהיו בהכרח מתוצרת היצרן, או חדשים, אך יהיו תואמים אותם וימלאו במלואם את כל הפונקציות בדומה לחלפים מקוריים.

7. מובהר כי מעבדת 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). במקרה של מחלוקת על השווי, הוא ייקבע על-ידי שמאי. הזכות בידי מעבדת השירות לשלם תגמולי ביטוח בשווי המכשיר המקולקל (לא כולל מקרים בהם אי-אפשר להשיג חלקי חילוף לביצוע התיקון).

8. אם מעבדת השירות תתבקש לבצע תיקון חוזר של מכשיר מבוטח בתוך 6 חודשים ממועד התיקון הקודם, והתיקון החוזר מקורו בגורם שגרם לתיקון הקודם או שהתיקון החוזר קשור לחלקים או לעבודה שבוצעו בתיקון הקודם, תישא מעבדת השירות במלוא עלות התיקון. מעבדת השירות לא תחייב את מקבל השירות בתשלומים בעבור חלקים כלשהם, אם אלה הוחלפו בתיקון הקודם, או בעבור סכום השתתפות עצמית כלשהו.

כתב שירות תיקונים למוצרי חשמל - מורחב

שירות תיקונים למוצרי חשמל ואלקטרוניקה

9. מובהר, שהכיסוי אינו כולל תיקון שלא באמצעות מעבדת השירות והוא/ואו המבטח, לא יפצו את מקבל השירות בסכום כלשהו, במקרה שביצע תיקון שלא באמצעות מעבדת השירות.

10. חריגים ותנאים כלליים בעבור חבילת השירות

10.1. חריגים כלליים

כתב שירות זה לא יכסה כל תקלה או נזק שנגרמו למכשיר באחד מן המקרים שלהלן ו/או כתוצאה מהם:

- א. המכשיר מצוי בתקופת 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 באמצעות גורם שלא הוסמך לכך על-ידי נותן השירות, בה בשעה שנותן השירות לא הפך את התחייבויותיו לתקן ולתחזק את המכשיר כאמור בסעיף 2 ("הזמנת שירות") לעיל.
- ד. נזקים הנגרמים עקב פגעי טבע או חדירת נוזלים למכשיר.
- ה. נזק תוצאתי מכל סוג שהוא.
- ו. תקלות וגם או שיבושים ברשת החשמל הציבורית וגם 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, פח, דוודים ותופים, גומי, צינורות, גומיות אטימה, חיבורי מים, נורות למיניהן, צירים, חומרי בידוד, לרבות קלקר, תיקוני חלודה, עבודות פחחות צבע וציפוי, חוץ מאשר חלקי פלסטיק וגומי פנימיים אשר למבטח אין גישה אליהם.
- 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 אפייה, 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. תקלה או נזק למערכת בקרת הטמפרטורה ברמה של חדריים שבמערכת מיזוג האוויר.
- יז. במכשירי DVD - התיקון לא יכלול את מערכת הלייזר.
- יח. במכשירי LCD ופלזמה לא יכוסה:

(1) נזק או תקלה לפנל (מסך).

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

(3) צריבה במסך או פיקסלים לא תקינים בשיעור של עד 0.05% מכמות הפיקסלים.

(4) פירוק והרכבה ממתקן תלייה תקרתי או רב שלבים.

יט. נזק או תקלה למדחס במקרר או במזגן, שגילו 12 שנים ויותר.

כ. נזק או תקלה למנוע במכונת כביסה, מייבש כביסה ומדיח כלים, שגילו 10 שנים ויותר.

כא. נזק או תקלה למסך טלוויזיה מסוג CRT, שגילו 10 שנים ויותר.

כב. נזק או תקלה למגנטרון במיקרוגל, שגילו 5 שנים ויותר.

כג. נזק או תקלה למערכת הפיקוד והלחצנים במיקרוגל.

10.2. 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 לידיית 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 2 ימי עבודה מהיום שנדרשה מעבדת השירות, לתת שירות וזאת למקבל שירות שמענו נמצא במרחק של עד 50 ק"מ ממעבדת שירות, או בתוך 4 ימי עבודה 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, אולם ברמה דומה למכשיר המקורי, וזאת עד לסיום התיקון.

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

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

כתב שירות תיקונים למוצרי חשמל - מורחב

שירות תיקונים למוצרי חשמל ואלקטרוניקה

(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 ימי עבודה מהמועד שבו נמסר המכשיר לתיקון, יהיה זכאי מקבל השירות למכשיר חלופי עד לסיום התיקון בתוך 48 שעות מחלוף יום העבודה השביעי כאמור, מתוצרת שונה, אולם ברמה דומה למכשיר המקורי.

ג. "די.וי.די" - "DVS"

(1) התיקון יעשה במעבדת השירות בלבד והמכשירים יועברו למעבדה על-ידי מקבל השירות ועל-חשבונו.

(2) התיקון יבוצע בתוך 4 ימי עבודה מיום שהובא המכשיר למעבדת השירות.

(3) התיקון לא יכלול את מערכת הלייזר.

(4) אם הקלקול הוא במערכת הלייזר ו/או הספק לא תיקן את המכשיר בתוך 4 ימי עבודה, יציע הספק למקבל השירות, מכשיר DVS חלופי חדש מתוצרת זהה או שונה, אולם בעל אותן פונקציות תפקודיות.

בגין קבלת המכשיר החלופי החדש, במקום המכשיר הלקוי, תחול על המבוטח השתתפות עצמית רגילה.

ד. טלוויזיה, LCD, פלזמה, וידאו, מיקרוגל

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

(2) מכשיר חלופי - במקרה בו מעבדת השירות לא תחזיר את המכשיר לאחר תיקונו בתוך 7 ימי עבודה 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 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 ופלזמה הוא יהיה בגודל 32 אינץ'.

10.3 השתתפות עצמית

הסכום בו יישא מקבל השירות בגין כל קריאה לשירות למכשיר יעמוד על-סך של 200 ₪ חוץ מאשר בגין קריאה למזגן, בהספק של 4.5 כ"ס ויותר וטלוויזיות מסוג LCD ופלזמה בהם ההשתתפות העצמית תהיה 300 ₪ לקריאה. התשלום ישולם לנותן השירות בפועל, במועד קבלת השירות וכנגד חשבונית מס כדין.

מקבל השירות יישא בדמי השתתפות עצמית מוקטנים בסך 80 ₪, במקרה של קריאת סרק עבור ביקור טכנאי, גם אם לא יתבקש לבצע בדיקה או תיקון בשמו, או אם יתברר שהמכשיר תקין.

ההשתתפות העצמית המצטברת שתשלום בגין תיקונים במכשיר אחד במשך שנת השירות לא תעלה על-סך של 400 ₪. למעט מזגן בהספק של 4.5 כ"ס ויותר וטלוויזיות מסוג LCD ופלזמה, בהן ההשתתפות העצמית המצטברת תעמוד על-סך של 600 ₪ בשנה. אין באמור לעיל כדי לגרוע מן האמור בפסקת האחריות לביצוע התיקונים שלהלן.

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 ולחברת הביטוח.

10.4 אחריות לביצוע התיקונים

מקבל השירות יהיה זכאי לאחריות של 6 חודשים בעבור תיקון המכשיר המבוטח ותקופת האחריות תחל ממועד סיום התיקון של המכשיר. מבצע השירות ימציא למקבל השירות כתב אחריות בגין ביצוע התיקונים כאמור לעיל. משמעות הדבר, כי אם תתגלה תקלה במכשיר המבוטח במשך תקופה של 6 חודשים ממועד ביצוע תיקון, מקבל השירות לא ישלם השתתפות עצמית בגין קריאה זו, אם יתברר כי התקלה מקורה בגורם שגרם לתיקון הקודם או שהיא נובעת מהתיקון הקודם.

10.5 הגבלת חבות

א. נותן השירות וגם או מבצע השירות לא יהיו אחראים לכל נזק שייגרם למקבל השירות וגם או לכל צד שלישי כתוצאה מקיום או אי-קיום כתב השירות מכל סיבה, חוץ מאשר לאחריות אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו למכשירים המבוטחים, כתוצאה מקיום או אי-קיום כתב השירות, מכל סיבה. נותן השירות וגם או מבצע השירות יהיו אחראים אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו למכשירים המבוטחים כתוצאה משירותיהם וגם או כתוצאה מרשלנותם וגם 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 וגם או מבצע השירות, או מי מטעמם, לא יהיו אחראים לנזקים תוצאתיים כלשהם ובכלל זאת, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור, למניעת רווח או חסרונות צפויים או פיצויים בגין נזק שאינו נזק ממון או לתביעות כלשהן נגד מקבל השירות, מצד שלישי כלשהו, אף אם ניתנה לנותן השירות או למבצע השירות הודעה בכתב על אפשרות לנזקים, הפסדים, או תביעות כאלה. הגבלת האחריות כאמור לעיל תחול גם על ותהיה לטובת מי מעובדיה או שליחיה או שלוחי נותן השירות וגם או מבצע השירות עצמו.

10.6 תנאים כלליים

א. השירות יבוצע במידת האפשר במקום הימצאותם של המכשירים. אם לא יהיה אפשר לבצע את השירות במקום הימצאותם של המכשירים, תבוצע הובלת המכשירים ממקום הימצאותם למעבדת השירות וחזרה על-ידי מעבדת השירות ועל-חשבונו והכול בתוך המועדים כאמור בהגדרת "שעות עבודה" לעיל. השירות לשלט רחוק, ולמכשיר מסוג svs יינתן במעבדה בלבד. השלט או ה-svs יועברו למעבדה ישירות ויוחזרו ממנה על-ידי מקבל השירות ועל-חשבונו.

ב. על-אף האמור בכתב השירות, נותן השירות לא יהיה מחויב לתת את השירות במצב מלחמה, גיוס כללי או מחסור בחלקי חילוף הנדרשים להשלמת התיקון.