

## כתב שירות אחזקה ותיקון למכשירי חשמל ואלקטרוניקה ביתיים

טלוויזיה, וידאו די וי די , מקרר, מזגן, תנור אפייה, תנור מיקרוגל/מיקרוגל, מכונת כביסה, מייבש כביסה, מדיח כלים וכיריים חשמליות.

כתב שירות זה תקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה

### 1. הגדרות

- 1.1. "מבוטח" – אדם ששמו נקוב במפרט הפוליסה ואשר רכש יחד עם פוליסת דירה את השירות המפורט להלן, הכול בכפוף לאמור במפרט הפוליסה.
- 1.2. "הספק" – פמי פרימיום בע"מ ו/או מי מטעמה.
- 1.3. "נותני השירות" – טכנאי, מעבדות הסדר, נותן שירות חירום וכל אחד מעובדיהם ו/או מטעמם.
- 1.4. "טלוויזיה" – מקלט טלוויזיה ביתי צבעוני בעל מנורת מסך עד 34 אינץ', למעט, מקרנים לסוגיהם וצגי מחשב, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירות אחזקה לאותו דגם שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או שאינו משמש בשימוש מקצועי.
- 1.5. "וידאו" – מכשיר המסוגל לקלוט ולשדר סרטים באמצעות קלטות וידאו על גבי מקלט טלוויזיה למעט מכשירי וידאו ניידים המהווים חלק ממצלמת וידאו ומצלמות וידאו, ואשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירות אחזקה לאותו דגם שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או שאינו משמש בשימוש מקצועי. (כולל וידאו משולב DVD).
- 1.6. "די וי די DVD כולל DVD משולב וידאו" – מכשיר המסוגל לשדר סרטי טלוויזיה באמצעות תקליטורים על גבי מקלט טלוויזיה, שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או אינו משמש בשימוש מקצועי ואשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירות אחזקה לאותו דגם. לא כולל מכשירי DVD ניידים המופעלים ע"י סוללות.
- 1.7. "מקרר" – מקרר ביתי מקפיא אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירותי אחזקה לאותו דגם, ושאינו מיועד לשימוש מסחרי ו/או שאינו בשימוש מסחרי.
- 1.8. "מקפיא" – מקפיא ביתי אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירותי אחזקה לאותו דגם, ושאינו מיועד לשימוש מסחרי ו/או שאינו בשימוש מסחרי.
- 1.9. "מזגן" – מזגן כלשהוא עד 5.5 כ"ס למעט מזגן המופעל על מים (צ'ילר) ולמעט מזגן נייד, המותקן בצורה המאפשרת גישה סבירה לצורך מתן השרות, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירות אחזקה לאותו דגם.
- 1.10. "תנור מיקרוגל/מיקרוגל" – לשימוש פרטי אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירות אחזקה לאותו דגם ושאינו מיועד לשימוש מסחרי ו/או שאינו משמש בשימוש מסחרי.
- 1.11. "תנור אפיה" – תנור אפיה ביתי המופעל ע"י חשמל בלבד, למעט טוסטר אובן או טוסטר מכל סוג שהוא וכולל תנור אפיה משולב מיקרוגל), שאינו משמש לשימוש מסחרי או תעשייתי אשר לחברה

- המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל ו/או מעבדת שירות מטעמם, הנותנים שירותי אחזקה ומספקים חלקי חילוף לאותו דגם.
- 1.12. **"מכונת כביסה"** - מכונת כביסה לשימוש ביתי עד 10 ק"ג, שאינה משמשת לשימוש מסחרי או תעשייתי, אשר לחברה המייצרת אותה יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל ו/או מעבדת שירות מטעמם, הנותנים גם שירותי אחזקה ומספקים חלקי חילוף לאותו דגם.
- 1.13. **"מייבש כביסה"** - מייבש כביסה לשימוש ביתי עד 8 ק"ג המופעל על ידי חשמל בלבד ושאינו משמש לשימוש מסחרי ואשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל ו/או מעבדת שירות מטעמם, הנותנים גם שירותי אחזקה ומספקים חלקי חילוף לאותו דגם.
- 1.14. **"מדיח כלים"** - מדיח כלים ביתי שאינו משמש לשימוש מסחרי אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל ו/או מעבדת שירות מטעמם, הנותנים גם שירותי אחזקה ומספקים חלקי חילוף לאותו דגם.
- 1.15. **"כיריים חשמליים"** - מכשיר כיריים ביתי המופעל באמצעות גוף חימום (כולל כיריים כרמיות), אשר לחברה המייצרת יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל ו/או מעבדת שירות מטעמם, הנותנים גם שירותי אחזקה ומספקים חלקי חילוף לאותו דגם.
- 1.16. **"המכשירים"** - מקלטי טלוויזיה (למעט מקרנים לסוגיהם אלא אם כן צוין במפורש בדף הרשימה), מכשירי וידאו, מקרר, מזגן, תנור אפייה, תנור מיקרוגל/מיקרוגל, מכונת כביסה, מייבש כביסה, מדיח כלים, כיריים חשמליות, ואשר לחברה המייצרת את המכשירים המופיעים בסעיף זה יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירותי אחזקה לאותו דגם ואשר כתב שירות זה מכסה אותם והנמצאים בדירה המנויה המפורטת ברשימה המצורפת לפוליסה.
- 1.17. **"הדירה"** - הדירה המנויה בפוליסה אשר פרטיה מופיעים בדף הרשימה ואשר בה נמצאים המכשירים המכוסים בכתב שירות זה. כתב השירות הכולל יותר מדירה אחת- תחויב כל דירה בנפרד עבור השירות למכשירים הנמצאים בה.
- 1.18. **"הפוליסה"** – הפוליסה אשר על פיה מבוטחת תכולת הדירה בחברת "מגדל חברה לביטוח" ואשר כתב שירות זה מצורף אליה.
- 1.19. **"הרשימה"** – הרשימה המצורפת לפוליסה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנה, כפי שתעודכן מעת לעת.
- 1.20. **"שימוש פרטי"** – מכשיר המיועד לשימוש פרטי ולא לשימוש עסקי.
- 1.21. **"מקבל השירות"** - המנוי על פי הפוליסה וכן מי שיחזיק בדירה ו/או ישתמש במכשירים בדירה מטעמו של המנוי.
- 1.22. **"מעבדות השירות"** - מעבדות "פמי פרימיום בע"מ" ו/או קבלני משנה המבצעים עבורה תיקונים.
- 1.23. **מוקד השירות** - קו טלפון שיפעיל הספק עבור המנויים, באמצעותו יווסתו פניות המנויים למעבדות השירות לשם קבלת השירותים על-פי כתב שירות זה.  
מספר הטלפון של מוקד השירות הוא: 03-9535611 על כל שינוי במספר הטלפון תימסר הודעה למנויים – בכתב או באמצעות מענה קולי במספר הטלפון הקודם של מוקד השירות שיודיע על מספר הטלפון החדש.
- 1.24. **"המועד הקובע"** – מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה לגבי מנוי, כפי שמופיע בדף פרטי הביטוח.
- 1.25. **"השתתפות עצמית"** – סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירותים ע"פ כתב שירות זה, כמפורט בפרקי השירות השונים.

- 2.1 השירות עפ"י הרחבה זו יינתן באם צוין הדבר במפורש בדף הרשימה. השירות עפ"י כתב שירות זה יינתן ו/או יבוצע ע"י מעבדות השירות.
- 2.2 כתב שירות זה מכסה את כל שירותי האחזקה הדרושים לפעולתם התקינה של המכשירים ותיקון כל קלקול או החלפת כל חלק הטעון החלפה, למעט נזקים המכוסים בפוליסה ללא כתב שירות זה. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי השירות אינו כולל עבודות חשמל מחוץ למכשירים המנויים.
- 2.3 מובהר כי החלפים אשר יוחלפו, אם יוחלפו, ע"י הספק לא יהיו בהכרח מתוצרת היצרן, אך יהיו תואמים ובאיכות דומה לחלפים המקוריים. (מתייחס לחלקים חדשים ו/או משופצים)
- 2.4 מובהר, כי הספק זכאי במקום לתקן או להחליף חלפים במכשיר, לספק למבטוח מכשיר חלופי גם מתוצרת שונה אשר שוויו ואיכותו תואמים למכשיר המוחלף (לא כשווי מכשיר חדש) ובמקרה של מחלוקת על השווי, הוא יקבע ע"י שמאי מוסמך.
- 2.5 מקבל השירות יפנה בשעות העבודה אל מעבדות השירות על מנת לקבל את השירות.
- 2.6 השירות יינתן ע"י מעבדות השירות במועדים כדלקמן:

### **2.6.1 מקרר**

- 2.6.1.1 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 הנוגע בהם – יהיה מועד תחילת השירות לא יאוחר מלמחרת היום בו נדרשה הספק ליתן שירות על ידי מקבל השירות.
- 2.6.1.2 בכל מקרה אחר: מועד תחילת השירות יהיה תוך 2 ימים מהיום בו נדרשה הספק לתת שירות למקבל השירות.
- 2.6.1.3 ימי שבתות, שבתון כללי וחגים לא יבואו במניין לעניין פסקה זו.
- 2.6.1.4 השירות יסתיים לאחר ביצוע הטיפול ו/או התיקון ו/או החלפת החלקים בתוך 30 שעות עבודה ממועד תחילת השירות (להלן "מועד סיום השירות"). אם הספק לא יסיים את השירות במועד סיום השירות, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל תוך 48 שעות מחלוף מועד סיום השירות כאמור, מכשיר חלופי עד לסיום התיקון, גם מתוצרת שונה אולם בגודל דומה למכשיר המקורי.
- 2.6.1.5 לעניין סעיף זה – "שעות עבודה" – בימי חול א' – ה' בין השעות 08:00-17:00 וביום שישי וערבי חג בין השעות 08:00-12:00.

### **2.6.2 מכונת כביסה, מייבש כביסה, תנורי אפיה, מדיח כלים, מזגן, מיקרוגל, כיריים חשמליות**

- 2.6.2.1 מועד תחילת השירות יהיה תוך 3 ימים (לגבי מזגן תוך 2 ימים) מהיום בו נדרשה הספק לתת שירות למקבל השירות.
- 2.6.2.2 ימי שבתות, שבתון כללי וחגים לא יבואו במניין לעניין פסקה זו.
- 2.6.2.3 השירות יסתיים לאחר ביצוע הטיפול וגם או תיקון גם או החלפת החלקים בתוך 60 שעות עבודה (לגבי מזגן תוך 48 שעות) ממועד תחילת השירות (להלן – "מועד סיום השירות").
- 2.6.2.4 לעניין סעיף זה – "שעות עבודה" – בימי חול א' עד ה' בין השעות 08:00-17:00 וביום שישי וערבי חג בין השעות 08:00-12:00.
- 2.6.2.5 במידה והמכשיר יובא על ידי המנוי לספק, מועד תחילת השירות יחול בו ביום.
- 2.6.2.6 במקרה והספק לא יחזיר את מכשיר המיקרוגל בלבד תוך 7 ימים מהמועד שבו נמסר המכשיר לתיקון, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל תוך 48 שעות מחלוף היום השביעי

כאמור, מכשיר חלופי עד לסיום התיקון, גם מתוצרת שונה אולם בגודל דומה למכשיר המקורי. מובהר כי סעיף זה לא יחול על מכונת כביסה, מייבש כביסה, תנור אפיה, מדיח כלים ומזגן.

### **2.6.3 מכשירי DVD כולל DVD משולב וידאו**

- 2.6.3.1 במידה והתקלה היא במערכת הלייזר או העינית או שלא ניתן לתקן את המכשיר תוך 4 ימים מהמועד שבו נמסר לתיקון, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל מכשיר חלופי חדש, גם מתוצרת שונה, אולם בעל אותן פונקציות תפקודיות תמורת השתתפות עצמית בגובה 240 ₪ בצמוד למדד המחירים לצרכן.
- 2.6.3.2 ימי שבתות, שבתון כללי וחגים לא יבואו במניין לעניין פסקה זו.

### **2.6.4 טלוויזיות**

- 2.6.4.1 מועד תחילת השירות יהיה תוך 3 ימים מהיום בו נדרשה הספק לתת שירות למקבל השירות.
- 2.6.4.2 ימי שבתות, שבתון כללי וחגים לא יבואו במניין לעניין פסקה זו.

## **3 חריגים כלליים**

- על אף האמור לעיל לא יכסה כתב שירות זה כל תקלה או נזק שנגרם למכשיר עקב אחת מהעילות המפורטות להלן:
- 3.1 שימוש במכשיר בניגוד להוראות היצרן.
- 3.2 המכשיר תוקן או הוכנסו בו שינויים ע"י גורם שלא הוסמך לכך ע"י היצרן או ע"י מעבדות השירות בה בשעה שהספק לא הפרה את התחייבויותיה לתקן ולתחזק את המכשיר כאמור בסעיף 2 לעיל
- 3.3 הנזק נגרם בזדון וגם או ברשלנות, שלא בידי שליחה או נותן שירות מטעמה של הספק.
- 3.4 שבר או נזק שנגרם עקב טלטול המכשיר ממקום מגוריו של מחזיק המכשיר למקום אחר.
- 3.5 תקלות ו/או שיבושים ברשת החשמל הביתית או הציבורית.
- 3.6 נזקים הנגרמים עקב פגעי טבע ו/או כוח עליון. נזק הנגרם עקב חלודה, ריקבון או קורוזיה.
- 3.7 נזק שנגרם ממכרסמים.
- 3.8 השירות לא יכלול עבודות חשמל מחוץ למכשירים המנויים.
- 3.9 כמו כן לא תכסה הרחבה זו כל תקלה או נזק כדלקמן:

### **3.9.1 טלוויזיה, וידאו, DVD**

- 3.9.1.1 גיל המכשיר עולה על 15 שנים לטלוויזיה בלבד
- 3.9.1.2 הנזק או התקלה לראש מגנטי לוידיאו שגילו עולה על 7 שנים.
- 3.9.1.3 שבר ו/או חלקי פלסטיק ו/או חדירת נוזלים למכשיר.

### **3.9.2 מקרר**

- 3.9.2.1 מדחס – למכשיר שגילו עולה על 12 שנים.
- 3.9.2.1 3.9.2.2 חומרי בידוד הנמצאים בדפנות או בתוך המכשירים.
- 3.9.2.2 3.9.2.3 חלקי זכוכית, פלסטיק, פח וגומי לרבות תאים למיניהם, דופן פלסטי פנימי של דלת כולל האביזרים הפלסטיים הצמודים
- 3.9.2.3 מייצר קוביות קרח ומים על כל חלקיו (קיוסק במקרר).

### **3.9.3 מיקרוגל**

- 3.9.3.1 נזק או תקלה למערכת פיקוד לחצנים.
- 3.9.3.2 שבר ו/או חלקי זכוכית וחלקי פלסטיק.
- 3.9.3.3 עבודות פחחות וצבע.

### 3.9.4 מכונות כביסה, מייבש כביסה, מדיח כלים

3.9.4.1 סלסולות לכלים.

3.9.4.2 חלקי פח ו/או זכוכית ו/או גומי, נזק לתוף ו/או נזק לצירים.

### 3.9.5 מזגן

3.9.5.1 מזגן שהספקו מעל 5.5 כוח סוס.

3.9.5.2 מדחס – למכשיר שגילו עולה על 12 שנה.

3.9.5.3 חלקי פלסטיק, עבודות פחחות, צבע וציפוי.

3.9.5.4 פירוק, הרכבה, חלקים הקשורים בהתקנה (לרבות צנרת, תעלות

ותריסים), מערכת בקרה המאפשרת ויסות טמפרטורה בן החדרים.

3.9.5.5 נזק למערכת בקרה המאפשרת בקרת טמפרטורה ברמה של חדרים

3.9.5.6 החיצוני והפנימי של המכשירים וכן לא יכסה נזק לחלקים הקשורים בהתקנה

(לרבות צנרת תעלות ותריסים) לגבי מזגנים מפוצלים ומיני מרכזיים.

3.9.5.7 התקלה לא תתוקן במידה והמזגן מותקן במקום שמסכן את הטכנאי ו/או במקום שלא

מאפשר גישה אליו. הלקוח יחויב לתת לטכנאי את התנאים המתאימים לתיקון המזגן

כך שלא יסכנו את הטכנאי.

### 3.9.6 תנור אפייה וכיריים חשמליים

3.9.6.1 נזק ו/או אובדן לרשתות תנורי אפייה או תבניות בתנורי אפייה.

3.9.6.2 שעונים למיניהם.

3.9.6.3 כיריים הלוגנים.

### 4 השתתפות עצמית

4.1 גובה הסכום שבו יישא מקבל השירות בגין כל קריאה לשירות ו/או לתיקון במעבדה של כל מכשיר

השייך לדירה הוא 162 ₪

4.2 מקבל השירות יישא בדמי השתתפות עצמית מוקטנים בסך של 80 ₪ צמודים למדד חודש

\_\_\_\_\_ 2010 במקרה של קריאת סרק, ביקור של טכנאי גם אם לא התבקש לבצע תיקון או אם

יתברר שהמכשיר תקין.

4.3 ההשתתפות העצמית צמודה למדד המחירים

### 5 תנאים כללים

5.1 הכיסוי מותנה בזה כי מקבל השירות פנה למוקד ו/או למעבדות השירות וקיבל את השירות מהן.

5.2 הכיסוי לכל המכשירים המצוינים בכתב שירות זה מותנה בכך שניתן לרכוש בישראל חלקים מתאימים

לתיקון המכשיר.

5.3 המכשירים צריכים להיות במקום שהטכנאי יוכל בנוחות לתקן (לא תלויים על זרוע או מדף) פרוק

והרכבה של מכשירים תלויים יעשה ע"י הלקוח בלבד.

5.4 ימי שבתון וחגים לא יבואו במניין המועדים להגעת נציג נותן השירות לעניין ימי ההגעה.

5.5 היה ומעבדת השירות תתבקש לבצע תיקון חוזר של מכשיר המנוי תוך 6 חודשים ממועד התיקון

הקודם והתיקון החוזר מקורו בגורם שגרם לתיקון הקודם או שהתיקון החוזר מתייחס לחלקים או

לעבודה שבוצעה בתיקון הקודם, יישא הספק במלוא עלות התיקון. מעבדת השירות לא תחייב את

מקבל השירותים עבור חלקים, אם הם הוחלפו בתיקון הקודם או עבור דמי השתתפות עצמית.

### 6 תקופת השירות

6.1 השירות על פי כתב שרות זה הינו לתקופה הרשומה בדף הרשימה כל עוד הפוליסה לא בוטלה ע"י

אחד הצדדים.

## **חשוב!**

1. בעת פניה טלפונית למעבדות השירות, יש לציין את מספר הפוליסה / מספר ת.ז. של המנוי.

**מוקד מידע ושרות ארצי 03-9535611**