

כתב שירות "הכל FIX פלוס"

שירות תיקונים למכשירי חשמל, אלקטרוניקה, מדפסות ומחשבים ביתיים

נותן השירות: אמינות אקספרס שרותים בע"מ, טלפון 1-700-70-71-71

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

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

שירות התיקונים ינתן למכשירים שגילם עד 15 שנה.

"טלוויזיה" - מקלט טלוויזיה ביתי צבעוני בעל מנורת מסך קתודית CRT לא כולל מקרני טלוויזיה לסוגיהם.

LCD / פלזמה - מקלט טלוויזיה ביתי הכולל מסך בשיטת LCD או פלזמה בגודל של עד וכולל 46 אינטש.

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

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

"מיקרוגל" - מכשיר מיקרוגל ביתי – לא כולל תנור אפיה הכולל רכיב מיקרוגל.

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

"מדיח כלים" - מדיח כלים ביתי.

"תנור אפיה" - תנור אפיה ביתי – לא כולל טוסטר-אובן, טוסטר מכל סוג שהוא, תנורי גז, כיריים מכל סוג ותנור אפיה שיש בו רכיב מיקרוגל.

"מזגן" - מזגן ביתי (חלון, מפוצל, מיני מרכזי) – עד וכולל הספק של 5.5 כ"ס ועד תפוקת מדחס של

55,000 BTU מותקן בצורה המאפשרת גישה סבירה לצורך מתן שירות, שאינה מסכנת את הטכנאי, לא כולל מזגן נייד ומזגן המקרר באמצעות מים (צ'ילר).

"מכונת כביסה" - מכונת כביסה ביתית במשקל עד 9 ק"ג המופעלת ע"י חשמל בלבד.

"מייבש כביסה" - מייבש כביסה ביתי, במשקל עד 9 ק"ג המופעל ע"י חשמל בלבד.

"מחשב" - מחשב ביתי אישי ניח, (חומרה בלבד) (לא כולל מחשב נייד ומחשבי "מקינטוש" ו-"אפל") שאינו בשימוש מסחרי/עסקי, ומפרט טכני הכולל: מעבד מרמת פנטיום 4 ומעלה, מסך קטודי ו/או LCD עד וכולל 24 אינטש, זיכרון פנימי, דיסק מגנטי בנפח מינימלי של 80GB, כונני דיסקטים, לוח מקשים, כרטיס קול, כונן תקליטורים ומודם, פקס פנימי – לא כולל ציוד וכרטיסים ייחודיים שאינם מפורטים לעיל.

"מדפסת" - מדפסת נייחת ביתית לשימוש אישי שאינה בשימוש מסחרי/עסקי שמהירות ההדפסה שלה

עד וכולל 30 דפים שחור לבן בדקה.

"שעות עבודה" – בימים א'-ה' שהינם ימי חול משעה 08:00 עד 17:00 ובימי ו' וערבי חג מהשעה 08:00 עד

השעה 13:00, שירות HELP DESK בימים א' ועד ה' שהינם ימי חול יינתן משעה 08:00 עד 19:00.

"הדירה" – הדירה המבוטחת אשר פרטיה ניתנים ברשימה ואשר בה נמצאים המכשירים המכוסים בהרחבה

וז.

"הרשימה" – הרשימה המצורפת לפוליסה ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה, כפי שתעודכן מעת לעת.

"מקבל השירות" – המבוטח על פי הפוליסה לרבות מי שיחזיק בדירה ו'או מי שישתמש במכשירים המצויים

בדירה מטעמו של המבוטח על פי הפוליסה.

"תקופת השירות" – מתאריך תחילת הביטוח ועד תאריך הסיום הנקוב ברשימה. 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 ללא כל הודעה של נותן השירות למקבל השירות.

נותן השירות" – כמצוין בדף הרשימה של הפוליסה.

"מעבדת השירות" – מעבדה של נותן השירות ו/או של קבלני משנה המבצעים עבורו תיקוני מכשירים.

2. הזמנת שירות – נזקק מקבל השירות לשירותים כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד של נותן

השירות יזדהה בשמו, מספר הפוליסה, תעודת הזהות ויתאר את התקלה.

המוקד של נותן השירות 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 1 (הגדרות).

3. היקף השירות – השירות מכסה את כל שירותי האחזקה הדרושים לפעולתם התקינה של המכשירים ותיקון

כל קלקול או החלפת כל חלק הטעון החלפה, למעט חריגים המפורטים ולמעט נזקים המכוסים בפוליסה.

4. השירות יינתן לכל המכשירים הנמצאים ומוותקנים באורח קבע בדירה שכתובתה מפורטת ברשימה.

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

6. מובהר, כי החלפים 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.

7. מובהר כי מעבדת השירות זכאית במקום לתקן או להחליף חלפים במכשיר, לספק למקבל השירות מכשיר

חליפי, 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 המבטח. הזכות בידי מעבדת השירות

לשלם תגמולי ביטוח בשווי המכשיר המקולקל. (לא כולל מקרים בהם לא ניתן להשיג חלקי חילוף לביצוע

התיקון)

8. היה ומעבדת השירות תתבקש לבצע תיקון חוזר של מכשיר מבוטח תוך 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 עבור חלקים כלשהם, אם הם הוחלפו בתיקון הקודם, או עבור סכום השתתפות עצמית כלשהו.

9. מובהר, כי הכיסוי אינו כולל תיקון שלא באמצעות מעבדת השירות והיא ו/או המבטח, לא יפצו את מקבל השירות בסכום כלשהו, במקרה שביצע תיקון שלא באמצעות מעבדת שירות.

חריגים כלליים

כתב שירות זה לא יכסה כל תקלה או נזק שנגרמו למכשיר באחד מהמקרים הבאים 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 בהגדרת "הזמנת שירות" דלעיל.

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 אובדן 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, למעט 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 אובדן שנגרם עקב שבר, תאונה, אש, ברק, הצפה או חבלה.

יג. נזק או אובדן לתבניות אפיה, 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 האויר לרבות צינורות, תעלות, כבלי חשמל, תריסים וגרילים.

טז. תקלה או נזק למערכת בקרת הטמפרטורה ברמה של חדרים שבמערכת מיזוג האויר.

יז. נזק, תקלה או אובדן שנגרמו מוירוסים מחשב למיניהם. נזק או תקלה לפנל LCD במוניטור.

יח. תקלה או נזק לתוכנות מכל סוג שהוא, לרבות כתוצאה מביצוע העברה או החלפת תוכנה בעקבות תיקון או החלפת חלקים במחשב.

יט. אספקת אביזרים או חלפים מתכלים למחשב לרבות מדיות מגנטיות, סרטים מגנטיים, דיסקטים

חיצוניים, סרטי פחם, סרטי הדפסה, מיכלי דיו, ראשי הדפסה, תוף וסוגרים במדפסת ביתית.

כ. במכשירי DVD: התיקון לא יכלול את מערכת הלייזר.

כא . במכשירי פלזמה / LCD לא יכוסה:

- א. נזק או תקלה לפנל LCD / פלזמה .
- ב. נזק או תקלה למערכות הקלטה או מנגנוני אחסון מידע בטלוויזיות LCD / פלזמה .
- ג. צריבה במסך או פיקסלים לא תקינים בשיעור של עד 0.5% מכמות הפיקסלים .
- ד. פירוק והרכבה ממתקן תלייה תיקרתי או רב שלבים .

תנאים ומועדי שרות למכשירים השונים

א. טלוויזיה, LCD, פלזמה, וידאו, מיקרוגל.

1. מועד תחילת השירות – תוך 3 ימים מהיום שנדרשה מעבדת השירות, ליתן שירות וזאת למקבל שירות שמענו שנמצא במרחק של עד 50 ק"מ ממעבדת השירות או תוך 6 ימים אם המרחק גדול יותר.
2. מכשיר חלופי – במקרה בו מעבדת השירות לא תחזיר את המכשיר לאחר תיקונו תוך 7 ימים מהמועד שבו נמסר המכשיר לתיקון, יהיה זכאי מקבל השירות למכשיר חלופי עד לסיום התיקון תוך 24 שעות מחלוף היום השביעי כאמור. מקבל השירות שמענו נמצא במרחק גדול יותר מ- 50 ק"מ יהיה זכאי למכשיר חלופי, עד לסיום התיקון תוך 48 שעות מחלוף היום השביעי כאמור. המכשיר החלופי יכול שיהיה מתוצרת שונה, ולגבי מכשירי LCD / פלזמה יהיה בגודל 32 אינטש.

ב. D.V.D

1. התיקון יעשה במעבדת השירות בלבד והמכשירים יועברו למעבדה ע"י מקבל השירות ועל חשבוננו.
2. התיקון יבוצע תוך 4 ימים מיום שהובא המכשיר למעבדת השירות.
3. התיקון לא יכלול את מערכת הלייזר.
4. במידה והקלקול הוא במערכת הלייזר ו/או הספק לא תיקן את המכשיר תוך 4 ימי עבודה, יציע הספק למקבל השירות, מכשיר D.V.D חלופי חדש מתוצרת זהה או שונה, אולם בעל אותן פונקציות תפקודיות. בגין קבלת המכשיר החלופי החדש במקום המכשיר הלקוי, תחול על המבוטח השתתפות עצמית מוגדלת בשיעור 20% מסך ההשתתפות העצמית הרגילה הקבועה בפוליסה למכשיר D.V.D.

ג. מקרר, מקפיא, מזגן.

1. מועד תחילת 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 תחילת השירות לא יאוחר מלמחרת היום בו נדרשה מעבדת השירות ליתן השירות. בכל מקרה אחר:
- מועד תחילת השירות – תוך 3 ימים מהיום שנדרשה מעבדת השירות, ליתן שירות וזאת למקבל שירות שמענו נמצא במרחק של עד 50 ק"מ ממעבדת שירות, או תוך 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 תחילת השירות (להלן: "מועד סיום השירות").

3. מכשיר חלופי – בשירות למקור, אם מעבדת השירות לא תסיים את השירות במועד סיום השירות, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל תוך 48 שעות מחלוף מועד סיום השירות כאמור, מכשיר חלופי, גם אם מתוצרת שונה אולם ברמה דומה למכשיר המקורי, עד לסיום התיקון.

ד. מדיח כלים, תנור אפיה, מכונת כביסה, מייבש כביסה.

1. מועד תחילת השירות – תוך 3 ימים מהיום שנדרשה מעבדת השירות, ליתן שירות וזאת למקבל שירות שמענו נמצא במרחק של עד 50 ק"מ ממעבדת השירות, או תוך 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 תחילת השירות (להלן: "מועד סיום השירות").

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

ה. מחשב, מדפסת.

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 תחילת השירות – הסיוע הטלפוני יינתן תוך 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 ויסתיים 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.

השתתפות עצמית

הסכום בו ישא מקבל השירות בגין כל קריאה לשירות של כל מכשיר יהיה כמצויין בדף הרשימה של הפוליסה. התשלום ישולם למבצע השירות בפועל, במועד קבלת השירות וכנגד חשבונית מס כדין.

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 שתשולם בגין תיקונים במכשיר אחד במשך שנת השירות לא תעלה על סך

של 400 ₪, למעט טלויזיות מסוג LCD / פלזמה ומזגן בהספק של 4.5 כ"ס ומעלה, בהם ההשתתפות

העצמית המצטברת שתשולם בגין תיקונים במכשיר אחד במשך שנת השירות לא תעלה על 600 ₪.

אין באמור לעיל כדי לגרוע מהאמור בפסקת האחריות לביצוע התיקונים שלהלן.

דמי ההשתתפות העצמית צמודים למדד ינואר 2010 .

במקרה של אי תשלום דמי ההשתתפות העצמית על ידי מקבל השירות, יהא נותן השירות זכאי להפסיק לתת את השירותים על פי כתב שרות זה, ובתנאי שנתן על כך הודעה בכתב למקבל השירות ולחברת הבטוח.

אחריות לביצוע התיקונים

מקבל השירות יהיה זכאי לאחריות של 12 חודשים עבור 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 במשך תקופה של 12 חודשים ממועד ביצוע תיקון. היה ותתגלה תקלה במכשיר המבוטח, מקבל השירות לא ישלם השתתפות עצמית בגין קריאה זו אם יתברר כי התקלה מקורה בגורם שגרם לתיקון הקודם או שהיא נובעת מהתיקון הקודם.

הגבלת חבות

א. נותן השירות וגם או מבצע השירות וגם או הפניקס לא יהיו אחראים לכל נזק שייגרם למקבל השירות וגם 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 וגם או מבצע השירות יהיו אחראים אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו למכשירים המבוטחים כתוצאה משירותיהם וגם או כתוצאה מרשלנותם וגם או רשלנות עובדיהם, לרבות תיקון חוזר של המכשיר המבוטח או החלפתו בציוד תקין. תיקון 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 וגם או הפניקס, 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 למתן השירות או מבצע 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.

תנאים כלליים

- א.** השירותים יינתנו בכל מקום במדינת ישראל ובישובים ישראלים מעבר לקו הירוק.
- ב.** השירות יבוצע במידת האפשר במקום הימצאם של המכשירים, היה ולא יהיה ניתן לבצע את השירות במקום הימצאם של המכשירים, תבוצע הובלת המכשירים ממקום הימצאם למעבדת השירות וחזרה על ידי מעבדת השירות ועל חשבונה והכל בתוך המועדים כאמור בהגדרת "שעות עבודה" לעיל. השירות לשלט רחוק ולמכשיר מסוג DVD ינתן במעבדה בלבד. השלט או ה-DVD יועברו למעבדה ישירות ויוחזרו ממנה על ידי מקבל השירות ועל חשבוננו.
- ג.** על אף האמור בכתב השירות, נותן השירות לא יהיה מחוייב לתת את השירות במצב מלחמה, גיוס כללי, או מחסור בחלקי חילוף הנדרשים להשלמת התיקון.