

## כתב שירות - מחשבים ביתיים

הכיסוי בתוקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה והוסכם במפורש ע"י המבטחת.

### 1. הגדרות

- 1.1 "מבצע השרות" - ש.ח.ר. אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
- 1.2 "שחר" - חברת ש.ח.ר. אסיסטנס בע"מ.
- 1.3 "החברה" - מנורה מבטחים ביטוח בע"מ.
- 1.4 "פוליסת ביטוח" - פוליסת ביטוח של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתן בה נרכש הכיסוי לשירותים הניתנים על פי כתב שירות זה.
- 1.5 "המבוטח" - בעל פוליסת ביטוח תקפה.
- 1.6 "שעות העבודה" - בימים א-ה שהינם ימי חול משעה 08:00 עד 17:00 בימים א-ה, בימי ו' או ערבי חג, משעה 08:00 ועד 13:00. שעות העבודה למוקד הסיוע הטלפוני בימים א-ה בלבד משעה 08:00 ועד 24:00, והכל למעט ערבי חג וחג.
- 1.7 "מוקד שירות" - מרכז השירות של ש.ח.ר. אסיסטנס ו/או כל גורם מטעמה.
- 1.8 "קריאת שירות" - דיווח למוקד על תקלה בצידוד.
- 1.9 "צידוד או פרטי צידוד" - מחשב ביתי ומדפסת כהגדרתם להלן הנמצאים בכתובת ביתו של הלקוח - ובלבד שלחברה המייצרת אותם קיים סוכן מכירות בישראל הנותן גם שירות אחזקה לאותו דגם וקיימים חלפים זמינים בישראל.
- 1.10 "מחשב ביתי" - מחשב אישי ניח שולחני למעט מקינטוש ו/או תואם מקינטוש - שאינו בשימוש מסחרי/עסקי- אשר לו מעבד מרמת PENTIUM 2 ומעלה, מסך יחיד מסוג שפופרת בגודל שלא יעלה על 17 אינץ', ומדפסת נייחת לשימוש ביתי המאפשרת הדפסה של עד 12 עמודים בדקה על פי הגדרת היצרן אשר לו ו/או לחלקיו נציג מכירות בארץ ומפרט טכני כדלקמן: זיכרון פנימי בנפח כלשהו, כונן דיסקים כלשהו, לוח מקשים כלשהו, כרטיס קול כלשהו, כונן CD ROM ו/או מודם - מודם פקס ככל שהם קיימים למעט כרטיסי T.V., כרטיס וידאו, כונן DVD, סורקים, צורבים, ג'ויסטיק, עכבר ומקלדת.

### 2. השירותים

השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו על ידי נותן השירות כקבוע להלן בכתב שירות זה. השירותים הניתנים על פי כתב שירות זה הינם שירותים אך ורק לצידוד בכתובת בית הלקוח. השירותים מתייחסים לחומרה בלבד - הכל בהתאם ובכפוף לאמור בכתב שירות זה. השירותים הינם אישיים ואינם ניתנים להעברה.

3. השירותים אותם יהיה מקבל השירות זכאי לקבל במסגרת כתב שירות זה הם כמפורט להלן:

- 3.1 סיוע טלפוני ממוקד השירות.
  - 3.1.1 סיוע טלפוני מהמרכז הטכני של נותן השירות בנוגע לתפעול הצידוד כהגדרתו לעיל מהיבטי חומרה HELP DESK.
  - 3.1.2 מענה על כל השאלות הקשורות לתפעול המחשבים מהיבטי חומרה.
  - 3.1.3 אבחון ומתן עזרה ראשונה במקרה של תקלה בחומרה.
  - 3.1.4 מובהר בזאת כי במקרה של מתן סיוע טלפוני לא יגבו דמי השתתפות עצמית כלשהם.
- 3.2 שירות באתר הלקוח
  - 3.2.1 תיקון קלקולים או תקלות צידוד כהגדרתו לעיל והכל בהתאם לתנאי השירות המפורטים בכתב שירות זה.
  - 3.2.2 תיקון תקלות בחומרת המחשבים.
  - 3.2.3 תיקון תקלות במדפסות.
  - 3.2.4 תיקון/החלפת מודמים במקרה של תקלה.
  - 3.2.5 התיקונים האמורים בסעיפים 3.2.1 ו-3.2.4 לעיל, אינם כוללים אספקת החלפים הנדרשים לתיקון התקלה ולהשמשות המערכת.
  - 3.2.6 יינתן שירות למערכות עם תוכנת הפעלה המפורטות להלן ולהלן בלבד: מערכת הפעלה מסוג חלונות 95/98 וחלונות 2000 וכל מערכת הפעלה אשר תופץ מסחרית בשוק, מודגש כי השירות לתוכנת הפעלה כולל שחזור מערכת ההפעלה בעקבות תקלת חומרה

- לרבות התקנה מחדש, במידה וברשות הלקוח מצוי במועד מתן השירות עותק זמין להתקנה, ועל פניו גם מורשה להתקנה. מובהר כי במקרה ולפי שיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות - על פניו, העותק שבידי הלקוח אינו מורשה, לא תבוצע התקנה מחדש של מערכת ההפעלה.
- 3.3 זמני תגובה לטיפול בקריאות שירות
- 3.3.1 סיוע טלפוני עד 60 דקות מרגע קליטת פניית הלקוח במוקד השירות.
- 3.3.2 שירות באתר הלקוח - תחילת מתן השירות לא תהיה יאוחר משני ימי עבודה שלאחר מועד פניית הלקוח למוקד השירות ובלבד שהקריאה התקבלה עד השעה 16:30 קריאות שהתקבלו לאחר השעה 16:30 יטופלו תוך 3 ימי עבודה.
4. השתתפות עצמית
- 4.1 בכל מקרה של מתן שירות לתקלה למכשיר בודד בבית המבוטח על פי כתב שירות זה ישלם המבוטח השתתפות עצמית בסך 160 ש"ח (מאה ושישים ש"ח) כולל מע"מ כחוק. התשלום יבוצע לידי נותן השירות בפועל, במועד קבלת השירות כנגד חשבונית מס.
- 4.2 מוסכם במפורש כי תשלום ההשתתפות העצמית יהווה תנאי למתן שירות.
5. אחריות
- 5.1 הלקוח יהיה זכאי לאחריות של שלושה חודשים על כל תיקון אשר בוצע על ידי נותן השירות במסגרת כתב שירות זה. במהלך שלושה חודשים כאמור לא תיגבה השתתפות עצמית נוספת - על תיקון של אותו רכיב שתוקן.
- 5.2 למען הספק - מבצע השירות לא יהיה אחראי לכל נזק שייגרם ללקוח או לכל צד שלישי כתוצאה מקיום או אי קיום כתב שירות זה מכל סיבה, למעט אחריות של מבצע השירות בלבד אך ורק לנזקים פיזיים ישירים לצידוד כמוגדר לעיל כתוצאה ממעשיו או מחדליו של מבצע השירות בעת קיום כתב שירות זה. מבלי לגרוע מהאמור, מבצע השירות יהיה אחראי אך ורק לנזקים ישירים שייגרמו לצידוד כתוצאה משירות ו/או כתוצאה מרשלנותו ו/או רשלנות עובדיו של מבצע השירות - לרבות תיקון חוזר של הצידוד או החלפתו בצידוד תקין. תיקן מבצע השירות את הצידוד תיקון חוזר או החליף אותו כאמור יראו אותו כמי שעמד בתנאי סעיף זה והלקוח לא יהיה זכאי לתרופות אחרות כלשהן על פי הדין.
- 5.3 בשום מקרה לא יהיו נותן השירות ו/או מי מטעמו 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 המבוטח מצד שלישי כלשהו אף אם ניתנה למבצע השירות הודעה בדבר אפשרות לנזקים, הפסדים או תביעות כאלה. הגבלת האחריות כאמור לעיל תחול גם על ותהיה לטובת מי מעובדיו או שליחי או שולחי מבצע השירות.
- 5.4 מבצע השירות ו/או גורם מטעמו לא יהיו אחראים לכל תוצאה הנובעת מאי אספקת חלפים על ידי היצרן ו/או היבואן מסיבה שאינה תלויה בהם. כמו כן נותן השירות ו/או כל גורם מטעמו לא יהיו אחראים לכל תוצאה הנובעת מהיות החלפים פגומים באופן כלשהו.
6. תנאים כלליים
- 6.1 מסגרת האחריות של מבצע השירות הינה שלושה חודשים עבור העבודה וחלק החילוף עצמו. למען הסר ספק במקרה של ביקור חוזר באתר שלא עקב תקלה בחלק החילוף במסגרת האחריות כאמור, יש לשלם דמי שירות מחדש.
- 6.2 אין נותן השירות מחויב במתן שירות ללקוח אשר לא שילם את השתתפות העצמית.
- 6.3 החלפת דיסק קשיח איננה כוללת העברת מידע אשר היה מאוחסן בדיסק הישן. נותן השירות יודיע ללקוח על הצורך בהעברת המידע קודם להחלפת הדיסק הקשיח. מבצע השירות לא יהיה אחראי לכל תוצאה או בעיה הנובעת מהעברת המידע אשר היה מאוחסן בדיסק הישן.
- 6.4 השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים ביצוע תוספות/שינויים בהגדרות תוכנת הרשת ו/או פרטי החומרה הקיימים, אלא אם התוספות/שינויים נובעים מהשירות שניתן ללקוח.
- 6.5 השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים התקנות תוכנה/חומרה אשר אינם כלולים במסגרת השירות על פי כתב שירות זה.
7. חריגים
- 7.1 השירות למחשבים אינו כולל שבר ו/או חלקים מתכלים כגון מדיות מגנטיות, דיסקטים, מקלדות, עכברים, וכן חלקים פלסטיים חיצוניים. בגין החלפת חלקים אלו יחוייב הלקוח בתשלום מחרים.

- 7.2 השירות אינו כולל שירות למחשבי מקינטוש ו/או תואמי מקינטוש ו/או מחשבים המשמשים למטרות עסקיות. במקרים שיתגלה מחשב מהסוגים המפורטים בסעיף זה, אף אם ארעה תקלה המזכה בשירות על פי תנאי כתב שירות זה, תבוטל הזכאות לשירות והתקלה לא תטופל, על פי שיקול דעתו הבלעדית של נותן השירות ויחזר ללקוח התשלום בגין חלק התקופה השנתית אשר שולם עד למועד הביטול. מוסכם כי מעבר להחזר התשלום אין ולא יהיו ללקוח כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות נוספות כלפי מבצע השירות.
- 7.3 השירות אינו כולל טיפול בציוד ו/או תיקון ו/או אספקת חלפים, במידה ונעשו תיקונים ו/או נזקים ו/או קלקולים ו/או שינויים בציוד שלא על ידי נותן השירות כל עוד כתב שירות זה בתוקף.
- 7.4 השירות על פי כתב שירות זה לא ינתן לשם תקלה או נזק שנגרם במזיד או ברשלנות על ידי מקבל השירות או צד שלישי. מקבל השירות מתחייב כי השימוש אשר יעשה בציוד יהיה אך ורק על פי הוראות היצרן או מי מטעמו או הוראות אשר יקבל מנותן השירות.
- 7.5 השירות אינו חל על תיקוני ציוד שנדרשו בשל תאונות, אסונות טבע, נזקי דליקה, אש או מים, מלחמה, הפגנות, התפרעויות, נזקי מכרסמים, חרקים ו/או חיות בית, נזק שנגרם על ידי הובלה של הלקוח, תקלות ברשת חשמל או רשת מיזוג האוויר, בעיות במתח הרשת ופגיעות ברק ו/או כל סיבה אחרת שאינה שימוש רגיל וכן נזקי ירוסים בין אם הלקוח מצויד בתוכנת הגנה מפני ירוסים ובין אם אינו מצויד בתוכנה זו.
- 7.6 השירות אינו כולל טיפול בציוד ו/או תיקוני ו/או אספקת חלפים, במקרה והופסק יבוא הציוד לארץ ו/או שהופסק הטיפול בציוד על ידי סוכן מכירות בישראל או שאין להשיג חלפים זמינים לתקלה, אלא אם ניתן לתת את השירות ולהשיג חלפים לפי שיקול דעתו הבלעדית של מבצע השירות.
- 7.7 אם יתברר שהתקלה לא הייתה בציוד הזכאי לשירות ו/או נבעה מציוד אחר שברשות הלקוח - אזי יחייב נותן השירות את הלקוח בכל העלויות שנגרמו עקב קריאת שירות זו - לפי מחירון מבצע השירות. מחיר התיקון והחלפים יוצג ללקוח לפני ביצוע התיקון, לאישורו. הלקוח מתחייב לפרוע תשלום זה באופן מיידי.
- 7.8 מסגרת השירותים אינה כוללת שירות תוכנה והפעלת כל סוגי משחקי המחשב וכו'.
- 7.9 השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים התקנות שדרוגי תוכנה ו/או עדכוני תוכנה, למעט שיחזור מערכת הפעלה אשר נפגעה עקב תקלת חומרה כאמור בכתב שירות זה ובכפוף לסעיף 3.2.6 לעיל.
- 7.10 מסגרת השירותים אינה כוללת שירות לתשתית תקשורת.
8. תקופת הכיסוי
- 8.1 כתב שירות זה הינו לתקופה המצוינת בפוליסת הביטוח אלא אם כן, בוטלה או פקעה הפוליסה קודם לכן.
- 8.2 לא ינתן שירות על פי כתב שירות זה והוא יבוטל, לפי שיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות:
- 8.2.1 במידה והלקוח אפשר העברת זכויות לפי כתב שירות זה לאחר שאינו זכאי.
- 8.2.2 במידה והלקוח לא שילם תשלום מהתשלומים בהם הוא חב על פי כתב שירות זה לרבות תשלום דמי השירות.
9. כללי
- 9.1 נזקק מקבל השירות לאיזה מהשרותים, יפנה למוקד "שחר אסיסטנס" בטל' 1-700-500-440 על מנת למסור את קריאתו לקבלת השירות.
- 9.2 השירותים ינתנו כנגד מסירה תלפונית של פרטים מזהים והצגת מסמך מזהה לטכנאי.
- 9.3 השירותים ינתנו בכל הישובים בארץ. ואולם באזורי יהודה ושומרון וחבל עזה וכן באזורים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג מבצע השרות, במקרים בהם לא ניתן לספק השירות על ידי המבצע השירות יופנה מקבל השירות לנותן שירות פרטי. למען הסר ספק, בכל מקרה ההפניה תעשה על ידי מוקד השירות ולאחר אישור תיאום עימו.
- 9.4 על אף האמור לעיל אין בהמצאות הציוד באזורים המפורטים בסעיף 9.3 בכדי לשלול מהלקוח את הזכאות לשירות, אלא רק את הזכאות לביקור טכנאי באתר הלקוח. במקרה של צורך במתן שירותים באזורים בהם לא ניתן שירות באתר הלקוח - יופנה הלקוח למרכז השירות הקרוב ביותר למגוריו על מנת לקבל את השירות. הובלת הציוד אל מרכז השירות וממנו יבוצעו באחריות הלקוח ועל חשבונו.

**מוקד מידע ושרות ארצי 1-700-500-440**