

## כתב שירות - "אחזקה ותיקון למכשירי חשמל ואלקטרוניקה ביתיים"

כתב שירות זה תקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה

### 1. הגדרות

1.1	טלוויזיה	מקלט טלוויזיה ביתי צבעוני, בעל מגירת מסך עד 34 אינץ' (למעט LCD, מכשירי פלזמה, מקרנים לסוגיהם וצגי מחשב)
1.2	"מקלט טלוויזיה מסוג LCD ו/או פלזמה ו/או LED / SMART TV"	מסוג LCD ו/או LED / SMART TV או פלזמה (למעט מסכי מחשב, מקרנים לסוגיהם וצגי מחשב). בגודל של עד 50 אינץ', אשר גילו אינו עולה על 7 שנים. גיל המכשיר ייקבע על פי תאריך הייצור בגב המכשיר בחלק הפנימי
1.3	"וידאו"	מכשיר המסוגל לקלוט ולשדר סרטים באמצעות קלטות וידאו על גבי מקלט הטלוויזיה (למעט מכשירי וידאו ניידים, המהווים חלק ממצלמת וידאו ומצלמות וידאו)
1.4	"ציוד או פרטי ציוד"	מחשב ביתי ומדפסת כהגדרתם להלן, הנמצאים בכתובת ביתו של המבוטח
1.5	"מערכת מחשב ביתית"	מחשב אישי נייד שולחני, למעט מקינטוש ו/או תואם מקינטוש, אשר לו מעבד מרמת PENTIUM 2 ומעלה, וכן מסך יחיד שטוח בגודל שלא יעלה על 20 אינץ' (עשרים אינץ'), ומדפסת ניידת 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 קבוע בנפח כשלוה, כונן דיסקים פנימי קבוע כלשהו, לוח מקשים כלשהו, כרטיס קול כלשהו, כונן CD ROM ו/או מודם – מודם פקס ככל שהם קיימים, למעט כרטיסי T.V., כרטיסי וידאו, כונן DVD, סורקים, צורבים, ג'ויסטיק, עכבר ומקלדת.
1.6	"די וי די DVD"	מכשיר המסוגל לשדר סרטי טלוויזיה באמצעות תקליטורים על גבי מקלט הטלוויזיה, (למעט מכשירי DVD ניידים המופעלים על ידי סוללות) כולל DVD משולב וידאו.
1.7	"מקרר ומקפיא"	מקרר ומקפיא ביתי עד 4 דלתות.
1.8	"מזגן"	מזגן ביתי עד 5.5 כ"ס ומקסימום 54,000 BTU לכלל תפוקת המזגן (קירור וחימום) (למעט מזגן המופעל על מים (צ'ילר) ומזגן נייד), המותקן בצורה המאפשרת גישה סבירה לצורך מתן השירות
1.9	"תנור אפייה"	תנור אפייה ביתי, המופעל על ידי חשמל בלבד ותנור אפייה משולב מיקרוגל (למעט תנורים עם מערכת ניקוי עצמית, טוסטר אובן או טוסטר מכל סוג שהוא)
1.10	"תנור מיקרוגל/ מיקרוגל"	תנור מיקרוגל/מיקרוגל לשימוש ביתי, שאינו מיועד לשימוש מסחרי.
1.11	"מכונת כביסה"	מכונת כביסה ו/או מכונת כביסה המשולבת עם מייבש לשימוש ביתי עד 10 ק"ג.

## חלק 2

1.12	"מייבש כביסה"	מייבש כביסה לשימוש ביתי עד 10 ק"ג, המופעל על ידי חשמל בלבד, 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.
1.13	"מדיח כלים"	מדיח כלים ביתי
1.14	"כיריים חשמליות"	מכשיר כיריים ביתי (כולל כיריים קרמיות), המופעל באמצעות גוף חימום.
1.15	"המכשירים"	מקלטי טלוויזיה, LCD, פלזמות, SMART TV/LED (למעט מקרנים לסוגיהם וצגי מחשב) עד 50 אינץ', מכשירי וידאו, DVD, מקרר עד 4 דלתות, מקפיא עד 4 דלתות, מזגן עד 5.5 כ"ס, תנור אפייה, תנור מיקרוגל, מיקרוגל, מכונת כביסה עד 10 קג ומייבש כביסה עד 10 קג, הכולל מוצר משולב מכונת כביסה ומייבש כביסה, מדיח כלים, כיריים חשמליות, מדפסות ומחשבים אשר כתב שירות זה מכסה אותם, והנמצאים בדירה המבוטחת המפורטת ברשימה המצורפת לפוליסה.
1.16	"הדירה"	הדירה המבוטחת בפוליסה, אשר פרטיה מופיעים במפרט, ואשר בה נמצאים המכשירים המכוסים בכתב שירות זה. בכתב שירות הכולל יותר מדירה אחת – תחויב כל דירה בנפרד עבור השירות למכשירים הנמצאים בה.
1.17	"הפוליסה"	הפוליסה אשר על פיה מבוטחת תכולת הדירה בחברת "מנורה מבטחים ביטוח בע"מ" ואשר כתב שירות זה מצורף אליה.
1.18	"המפרט"	המפרט המצורף לפוליסה מהווה חלק בלתי נפרד ממנה, כפי שתעודכן מעת לעת.
1.19	"שימוש מסחרי" "שימוש מקצועי"	שימוש במכשיר לצורך עסקו של המבוטח. מכשיר המיועד לשימוש מסחרי ו/או תעשייתי ולא לשימוש פרטי.
1.20	"מקבל השירות"	המבוטח על פי הפוליסה, וכן מי שמחזיק בדירה ו/או ישתמש במכשירים בדירה מטעמו של המבוטח.
1.21	"הספק"	כמוגדר במפרט.
1.22	"מעבדות השירות" / "מעבדת השירות"	כמפורט במפרט ו/או קבלני משנה המבצעים עבורה שירות תיקונים.
1.23	"מוקד השירות"	מספר הטלפון של מוקד השירות: כמוגדר במפרט 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 במפרט.
1.25	"השתתפות עצמית"	סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירותים על פי כתב שירות זה, כמפורט בפרקי השירות השונים.

- 2.1 השירות על פי הרחבה זו יינתן באם צוין הדבר במפורש במפרט. השירות על פי כתב שירות זה יינתן ו/או יבוצע על ידי מעבדות השירות.
- 2.2 כתב שירות זה מכסה את כל שירותי האחזקה, הדרושים להפעלתם התקינה של המכשירים, ותיקון כל קלקול או החלפת כל חלק הטעון החלפה.
- 2.3 מקבל השירות יפנה בשעות העבודה אל מעבדות השירות על מנת לקבל את השירות.
- 2.4 השירות יינתן על ידי מעבדות השירות במועדים כדלקמן:

**2.4.1 מקרר**

- 2.4.1.1 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 הנוגע בהם – יהיה מועד תחילת השירות לא יאוחר מלמחרת היום בו נדרשה מעבדת השירות ליתן שירות על ידי מקבל השירות.
- 2.4.1.2 בכל מקרה אחר:
  - 2.4.1.2.1 מועד תחילת השירות לתת שירות למקבל השירות, בתנאי שמקום הימצאות המכשיר הינו במרחק שאינו עולה על 50 ק"מ ממקום שבו קיימת מעבדת שירות.
  - 2.4.1.2.2 מועד תחילת השירות יהיה תוך 4 ימים מהיום בו נדרשה מעבדת השירות לתת שירות למקבל השירות, בתנאי שמקום הימצאות המכשיר הינו במרחק העולה על 50 ק"מ ממקום שבו קיימת מעבדת שירות.
  - 2.4.1.3 ימי שבתות, שבתון כללי וחגים לא יבואו במניין לעניין פסקה זו.
  - 2.4.1.4 השירות יסתיים לאחר ביצוע הטיפול ו/או התיקון ו/או החלפת החלקים בתוך 30 שעות עבודה ממועד תחילת השירות (להלן: "מועד סיום השירות"). אם מעבדת השירות לא תסיים 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.
  - 2.4.1.5 לעניין סעיף זה – "שעות עבודה" – בימי חול א' עד ה' בין השעות 08:00 – 17:00, וביום ו' וערבי חג בין השעות 08:00 – 12:00.

**2.4.2 מכות כביסה, תנורי אפייה, מדיח כלים, מזגן, מיקרוגל, כיריים חשמליות**

- 2.4.2.1 מועד תחילת השירות יהיה תוך 3 ימים (לגבי מזגן – תוך 2 ימים) מהיום בו נדרשה מעבדת השירות לתת שירות למקבל השירות, בתנאי שמקום הימצאות המכשיר הינו במרחק שאינו עולה על 50 ק"מ ממקום שבו קיימת מעבדת שירות. מועד תחילת השירות יהיה תוך 6 ימים (לגבי מזגן – תוך 4 ימים, ולגבי מיקרוגל וטלוויזיות – תוך 3 ימים) מהיום בו נדרשה מעבדת השירות לתת שירות למקבל השירות, בתנאי שמקום הימצאות המכשיר הינו במרחק העולה על 50 ק"מ ממקום שבו קיימת מעבדת שירות.
- 2.4.2.2 ימי שבתות, שבתון כללי וחגים לא יבואו במניין לעניין פסקה זו.
- 2.4.2.3 השירות יסתיים לאחר ביצוע הטיפול ו/או התיקון ו/או החלפת החלקים בתוך 60 שעות עבודה (לגבי מזגן – תוך 48 שעות) ממועד תחילת השירות (להלן: "מועד סיום השירות").
- 2.4.2.4 לעניין סעיף זה – "שעות עבודה" – בימי חול א' עד ה' בין השעות 08:00 – 17:00, וביום ו' וערבי חג בין השעות 08:00 – 12:00.
- 2.4.2.5 במידה והמכשיר יובא על ידי המבוטח למעבדת השירות, מועד תחילת השירות יחול בו ביום.
- 2.4.2.6 במקרה ומעבדת השירות לא תחזיר את מכשיר המיקרוגל בלבד תוך 7 ימים מהמועד שבו נמסר המכשיר לתיקון, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל תוך 48 שעות מחלוף היום השביעי כאמור,

## חלק 2

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 אפייה, מדיח כלים ומזגן.

### 2.4.3 מכשירי DVD

2.4.3.1 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 ₪, אלא אם צוין אחרת במפרט.

### 2.4.4 טלוויזיות עד 34" אינץ'

עד 18 אינץ' (כולל) – על הלקוח להביא את המכשיר למעבדה הסמוכה למקום מגוריו. הטיפול במכשיר הינו עד 7 ימי עבודה. מעל 18 אינץ' – מועד תחילת השירות יהיה תוך 3 ימים מהיום בו נדרשה מעבדת השירות לתת שירות למקבל השירות, אם מען מחזיק המכשיר הוא במקום שקיימת בו מעבדת שירות, או במקום הנמצא במרחק שאינו עולה על 50 ק"מ ממקום שבו קיימת מעבדת שירות. אם מען מחזיק המכשיר הוא במקום שאין בו מעבדת שירות, והמרחק ממקום שבו קיימת מעבדת שירות עולה על 50 ק"מ – מועד תחילת השירות יהיה מעל ל- 4 ימים.

### 2.4.5 מקלט טלוויזיה מסוג LCD/פולזמה/SMART TV / LED

2.4.5.1 נציג של הספק יגיע לדירת מקבל השירות בתוך 2 ימי עסקים מהיום שנדרש הספק ליתן שירות.

2.4.5.2 מובהר כי החלפים אשר יוחלפו, אם יוחלפו, על ידי מעבדת השירות, לא יהיו בהכרח מתוצרת היצרן, אך יהיו תואמים ובאיכות דומה לחלפים המקוריים.

2.4.5.3 ימי שבתון וחגים לא יבואו במניין המועדים להגעת נציג נותן השירות לעניין פסקה 2.3.5.1 לעיל.

2.4.5.4 על נותן השירות לסיים את ביצוע הטיפול, לרבות החלפת חלקים, ולהביא לידי כך שהמכשיר המקולקל יעבוד בצורה נאותה, וזאת תוך 7 ימי עסקים ממועד תחילת השירות. מובהר בזאת, כי מועד תחילת השירות ייקבע ממועד הגעת הטכנאי ולקיחת המכשיר מבית מקבל השירות, ולא קודם לכן.

2.4.5.5 במקרה בו נותן השירות לא יתקן את המכשיר ו/או לא יחזיר את המכשיר למקבל השירות בתוך 7 ימים מיום השירות/איסוף המכשיר ממקבל השירות, ו/או מסיום מסירת המכשיר לתיקון לנותן השירות – יהיה זכאי מקבל השירות למכשיר טלוויזיה אחר בגודל של עד 29" (עשרים ותשע אינץ'), וזאת עד לסיום התיקון והשבת המכשיר למקבל השירות. בכל מקרה, לא יעלה הזמן לתיקון המכשיר והשבתו למקבל השירות על 15 ימי עסקים.

### 2.4.6 מיקרוגל, וידאו, DVD

על המנזי להביא את המכשיר למעבדת השירות הקרובה למקום מגוריו.

### 2.4.7 מחשבים ביתיים

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

#### 2.4.7.1 סיוע טלפוני ממוקד השירות

2.4.7.1.1 סיוע טלפוני מהמרכז הטכני של נותן השירות, בנוגע לתפעול הצידוד כהגדרתו לעיל, מהיבטי חומרה HELP.DESK.

2.4.7.1.2 מענה על כל השאלות הקשורות לתפעול המחשבים בהיבטי חומרה.

2.4.7.1.3 אבחון ומתן עזרה ראשונה במקרה של תקלה בחומרה.

2.4.7.1.4 מובהר בזאת, כי במקרה של מתן סיוע טלפוני – לא ייגבו דמי השתתפות עצמית כלשהם.

### 2.4.7.2 שירות באתר הלקוח

2.4.7.2.1 תיקון קלקולים או תקלות ציוד כהגדרתם לעיל, והכל בהתאם לתנאי השירות המפורטים בכתב שירות זה.

2.4.7.2.2 תיקון תקלות בחומרת המחשבים.

2.4.7.2.3 תיקון תקלות במדפסות.

2.4.7.2.4 תיקון/החלפת מודמים במקרה של תקלה.

2.4.7.2.5 התיקונים האמורים בסעיף זה אינם כוללים אספקת החלפים הנדרשים לתיקון התקלה ולהשמשת המערכת.

2.4.7.2.6 יינתן שירות התקנה מחדש למערכות עם תוכנת הפעלה המפורטות להלן, ולהלן בלבד: מערכת הפעלה מסוג חלונות 95/98 וחלונות 2000, וכל מערכת הפעלה אשר תופץ מסחרית בשוק.

2.4.7.2.7 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 ורישיון לתוכנת ההפעלה המותקנת במחשב.

### 2.4.7.3 זמני תגובה לטיפול בקריאת שירות

2.4.7.3.1 סיוע טלפוני עד 60 דקות מרגע קליטת פניית הלקוח במוקד השירות.

2.4.7.3.2 שירות באתר הלקוח – תחילת מתן השירות תהיה לא 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.

### 2.4.7.4 תנאים כלליים

2.4.7.4.1 מסגרת האחריות של מבצע השירות הינה 3 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.

2.4.7.4.2 אין נותן השירות מחויב במתן שירות ללקוח, אשר לא שילם את ההשתתפות העצמית.

2.4.7.4.3 החלפת דיסק קשיח איננה כוללת העברת מידע שהיה מאוחסן בדיסק הישן. נותן השירות יודיע ללקוח על הצורך בהעברת המידע קודם להחלפת הדיסק הקשיח. מבצע השירות לא יהיה אחראי לכל תוצאה או בעיה, הנובעות מהעברת המידע שהיה מאוחסן בדיסק הישן.

2.4.7.4.4 יודגש כי הכיסוי האמור הינו לדיסק הקשיח, כהתקן בלבד, הכיסוי אינו כולל אחריות למידע הקיים בתוכו, לרבות אך לא רק – שחזור המידע, תוכנות/קבצים, סקטורים פגומים, איחוי, גיבוי, וזאת אף אם הם קשורים עם התקלה המכנית/חשמלית.

2.4.7.4.5 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.

2.4.7.4.6 השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים

## חלק 2

**התקנות תוכנה/חומרה, אשר אינן כלולות במסגרת השירות על פי כתב שירות זה.**

- 2.5 כתב שירות זה מכסה את השירות לכל "המכשירים" שבדירה, שכתובתה מפורטת במפרט.
- 2.6 כתב שירות זה הינו לתקופת השירות בלבד.
- 2.7 השירות על פי כתב שירות זה מותנה, כי בתחילת תקופת השירות המכשירים יהיו תקינים ויפעלו בצורה נאותה.
- 2.8 מובהר כי החלפים אשר יוחלפו, אם יוחלפו, על ידי מעבדת השירות, לא יהיו בהכרח מתוצרת היצרן, אך יהיו תואמים ובאיכות דומה לחלפים המקוריים (מתייחס לחלקים חדשים ו/או משופצים).
- 2.9 מובהר כי מעבדת השירות זכאית, במקום לתקן או להחליף חלפים במכשיר, וע"פ שיקול דעתה התקצועית בלבד, לספק למקבל השירות מכשיר חלופי גם מתוצרת שונה, אשר שוויו ואיכותו תואמים למכשיר המוחלף (לא כשווי מכשיר חדש), ובמקרה של מחלוקת על השווי – ימונה ייקבע על ידי שמאי מוסמך. סעיף זה אינו חל במקרה שלא ניתן להשיג חלפים לתיקון המכשיר כרשום בסעיף 3.1.16.
- 2.10 היה ומעבדת השירות תתבקש לבצע תיקון חוזר של מכשיר המבוטח תוך 6 חודשים ממועד התיקון הקודם, והתיקון החוזר מקורו בגורם שגרם לתיקון הקודם, או שהתיקון החוזר מתייחס לחלקים או לעבודה שבוצעה בתיקון הקודם – תישא מעבדת השירות במלוא עלות התיקון. מעבדת השירות לא תחייב את מקבל השירותים תשלומים עבור חלקים אם הם הוחלפו בתיקון הקודם, או עבור סכום השתתפות כלשהו.
- 2.11 במקרה של קלקול נוסף במכשיר במשך 6 חודשים ממועד התיקון הקודם, אשר איננו קשור לתיקון הקודם – ישלם מקבל השירות סך של עד 50% מסך ההשתתפות העצמית, אשר נקבעה בכתב שירות זה.

### 3. חריגים כלליים

- 3.1 במסגרת כתב שירות זה לא יינתן שירות בגין נזק ו/או תקלה אשר אירעו או שנגרמו כתוצאה מאחת מאלה כולם או מקצתם:
- 3.1.1 עבודות חשמל מחוץ למכשירים המבוטחים.
- 3.1.2 שימוש במכשיר בניגוד להוראות היצרן.
- 3.1.3 המכשיר תוקן או הוכנסו בו שינויים על ידי גורם שלא הוסמך לכך על ידי היצרן או על ידי מעבדות השירות, בה בשעה שמעבדת השירות לא הפרה את התחייבותיה לתקן ולתחזק את המכשיר כאמור בסעיף 2 לעיל.
- 3.1.4 תקלה או נזק, שנגרמו במזיד או ברשלנות על ידי מקבל השירות או צד שלישי. מקבל השירות מתחייב כי השימוש אשר יעשה בצידוד יהיה אך ורק על פי הוראות היצרן או מי מטעמו, או הוראות אשר יקבל מנותן השירות.
- 3.1.5 שבר או נזק, שנגרמו עקב טלטול המכשיר ממקום מגוריו של מחזיק המכשיר למקום אחר.
- 3.1.6 אי תקינות שקע החשמל אליו מחובר המכשיר ו/או תקלות ו/או שיבושים הנובעים מרשת החשמל הביתית או הציבורית.
- 3.1.7 נזקים הנגרמים עקב פגעי טבע.
- 3.1.8 נזק הנגרם עקב חלודה, ריקבון או קורוזיה.
- 3.1.9 נזק לחלקים ו/או חלפים הקשורים באופן התקנת המכשיר, לרבות צינורות פליטה וחיבורי מים.
- 3.1.10 נזק שנגרם ממכרסמים.
- 3.1.11 הקלקול נגרם עקב אחזקה לקיחה ו/או כתוצאה מאחסון לא נכון, כוח עליון, הפרעות ברשת החשמל, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור – גם בעת נפילה, שבר, פגיעות ברק, חדירת נוזלים, אש, ריקבון ונזקי טבע, כתם ו/או שריטה על גבי המסך.
- 3.1.12 הקלקול ו/או התקלה נגרמו כתוצאה מחיבור מכני ו/או חשמלי של המכשיר לאביזרים נלווים ו/או לציוד, אשר לא אושרו ע"י היצרן לשימוש עם המכשיר.
- 3.1.13 עבודות פחחות וצבע.
- 3.1.14 התקנה ו/או החלפה של חלקים שאינם תואמים לדגם הספציפי של המכשיר ואשר התקנתם תצריך ביצוע התאמות ו/או שינוי תצורה אשר ישפיעו על

	תפקוד המכשיר באופן חלקי או מלא.	
3.1.15	יובהר כי כל השירותים המפורטים בכתב שירות זה יינתנו למכשירים שאינם מיועדים לשימוש מקצועי ו/או מסחרי ואשר לחברה המייצרת אותם יש יובאן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירות אחזקה ומכירת חלפים לאותו דגם של המכשירים.	
3.2	כמו כן, לא יינתן שירות בגין נזק ו/או תקלה אשר אירעו או שנגרמו למכשירים המפורטים להלן כתוצאה מאחת או יותר מהעילות המפורטות להלן:	
3.2.1	טלויזיה, וידאו:	
3.2.1.1	גיל המכשיר עולה על 15 שנים לטלויזיה בלבד.	
3.2.1.2	הנזק או התקלה הוא למנורת מסך לטלויזיה מעל 34" אינץ' כולל.	
3.2.1.3	הנזק או התקלה הוא לראש מגנטי לוידיאו, שגילו עולה על 7 שנים.	
3.2.1.4	שבר פגלים ו/או חלקי פלסטיק וזכוכית או צלחות למיניהן.	
3.2.1.5	נזק הנובע מחדירת נוזלים למכשיר.	
3.2.2	LCD/פלאזמה/LED /SMART TV	
3.2.2.1	נזק ו/או תקלה בחלקי פח, פלסטיק, זכוכית, ציפוי, צבע וקורוזיה במכשיר.	
3.2.2.2	נזק למכשיר שגילו עולה על 7 שנים וגודלו מעל 50" (חמישים אינץ').	
3.2.2.3	פיקסלים לא תקינים בשיעור של עד 0.05 (חצי פרומיל) מכמות הפיקסלים הכללית במסך ו/או כל תקלה אחרת הנובעת מהמסך.	
3.2.2.4	נזק שנגרם ממכרסמים.	
3.2.2.5	מובהר בזאת, כי במידה ומטעמי בטיחות ו/או מטעמי חוסר נגישות, ו/או אם יש צורך לבצע פירוק של קירות על מנת לאפשר גישה ישירה ונוחה למכשיר, על מקבל השירות לדאוג לביצוע העבודות הנ"ל באופן עצמאי ועל חשבונו בלבד.	
3.2.3	מקרר	
3.2.3.1	נזק למדחס – למכשיר שגילו עולה על 12 שנים.	
3.2.3.2	חומרי בידוד הנמצאים בדפנות או בתוך המכשיר.	
3.2.3.3	חלקי זכוכית, חלקי פלסטיק וגומי לרבות תאים למיניהם, דופן פלסטית פנימית של דלת כולל האביזרים הפלסטיים הצמודים.	
3.2.3.4	ריקבון/נזק לצנרת הגז של המוצר.	
3.2.3.5	מייצר קוביות קרח ומים על כל חלקיו (קיוסק במקרה).	
3.2.3.6	נורת תאורה וסימון.	
3.2.3.7	נזק או תקלה לחלקי פח פנימיים וחיצוניים של מקררים.	
3.2.4	מיקרוגל	
3.2.4.1	הנזק או התקלה למגנטרון שגילו מעל 5 שנים.	
3.2.4.2	הנזק נגרם עקב הכנסת מתכות או תבניות, שלא מיועדות לתנורי מיקרוגל, או עקב נזק מחדירת נוזלים למכשיר.	
3.2.4.3	נזק או אובדן לנורות תאורה בתנורי מיקרוגל.	
3.2.4.4	נזק או תקלה למערכת פיקוד לחצנים.	
3.2.4.5	שבר של פגלים ו/או חלקי פלסטיק.	
3.2.5	מכונות כביסה, מייבש כביסה, מדיח כלים	
3.2.5.1	מנוע – למכשיר שגילו עולה על 10 שנים.	
3.2.5.2	סלסילות כלים.	
3.2.5.3	חלקי פח ו/או נזק לתוף ו/או נזק לצירים.	
3.2.5.4	חלקי זכוכית.	
3.2.5.5	חלקי גומי, לרבות צינורות וגומיות אטימה.	
3.2.6	מזגן	
3.2.6.1	מזגן שהספקו מעל 5.5 כ"ס או מעל 54,000 BTU לכלל	

## חלק 2

תפוקת המזגן (קירור וחימום).	
מדחס – למכשיר שגילו עולה על 12 שנה.	3.2.6.2
חלקי פלסטיק.	3.2.6.3
הנזק הנובע מפירוק, הרכבה, נזק לחלקים הקשורים בהתקנה (לרבות צנרת, תעלות ותריסים), מערכת בקרה המאפשרת יסות טמפרטורה בין החדרים	3.2.6.4
נזק למערכת בקרה המאפשרת בקרת טמפרטורה ברמה של חדרים.	3.2.6.5
עבודות פחחות, צבע וציפוי, המתייחסות למעטה החיצוני והפנימי של המכשיר, וכן נזק לחלקים הקשורים בהתקנה (לרבות צנרת, תעלות ותריסים) לגבי מזגנים מפוצלים ומיני מרכזיים.	3.2.6.6
המזגן מותקן במקום שמסכן את הטכנאי, ו/או במקום שלא מאפשר גישה אליו. הלקוח יחויב לספק לטכנאי את התנאים המתאימים לתיקון המזגן כך שלא יסכנו את הטכנאי.	3.2.6.7
תנור אפייה וכיריים	3.2.7
נזק ו/או אובדן לכיפות ו/או למבערים.	3.2.7.1
נזק ו/או אובדן לרשתות תנורי אפייה או תבניות בתנורי אפייה.	3.2.7.2
נזק לשעונים למיניהם ו/או מערכת פיקוד לחצים.	3.2.7.3
כיריים הלוגניות, כיפות ומבערים.	3.2.7.4
מחשבים ביתיים	3.2.8
השירות שבר ו/או תקלה הנובע מחלקים מתכלים כגון מדיות מגנטיות, דיסקטים, מקלדות, עכברים, וכן חלקים פלסטיים חיצוניים.	3.2.8.1
נזק ו/או תקלה למחשב מסוג מקינטוש ו/או תואמי מקינטוש ו/או מחשבים המשמשים למטרות עסקיות.	3.2.8.2
השירות נזק ו/או תקלה הנובע כתוצאה מטיפול בציוד ו/או תיקונו ו/או אספקת חלפים, במידה ונעשו תיקונים ו/או נזקים ו/או קלקולים ו/או שינויים בציוד שלא על ידי נותן השירות.	3.2.8.3
נזקי וירוסים, בין אם הלקוח מצויד בתוכנת הגנה מפני וירוסים ובין אם אינו מצויד בתוכנה זו.	3.2.8.4
מסגרת השירות אינו כולל שירותים הנובעים מאופן הפעלת תוכנה וכל סוגי משחקי המחשב וכו'.	3.2.8.5
השירותים השירות אינו כולל התקנה, שדרוגי תוכנה ו/או עדכוני תוכנה, למעט שחזור מערכת הפעלה, אשר נפגעה עקב תקלת חומרה.	3.2.8.6
מסגרת שירות לתשתית תקשורת ו/או לתכנה.	3.2.8.7
עלות התקנה מחדש של תוכנת הפעלה שברשות המבוטח.	3.2.8.8

## 4. השתתפות עצמית

- 4.1 גובה הסכום שבו יישא מקבל השירות בגין כל קריאה לקבלת שירות ו/או תיקון במעבדה של כל מכשיר השייך לדירה – הוא 200 ₪, אלא אם צוין אחרת במפרט, למעט מזגנים מעל 4.25 כ"ס או מעל BTU 38,250 שבהם ההשתתפות העצמית הינה 360 ₪, אלא אם צוין אחרת במפרט.
- 4.2 אלא אם צוין אחרת במפרט, מקבל השירות יישא בדמי השתתפות עצמית מוקטנים בסך של 80 ₪ במקרה של קריאת סרק, ביקור של טכנאי גם אם לא התבקש לבצע תיקון, או אם יתברר שהמכשיר תקין.
- 4.3 אלא אם צוין אחרת במפרט, ההשתתפות העצמית המרבית למכשיר ספציפי לאורך כל תקופת השירות, לא תעלה על 400 ₪, למעט מזגנים מעל 4.25 כ"ס או מעל BTU 38,250 שבהם ההשתתפות העצמית לא תעלה על 720 ₪.
- 4.4 כיום ההשתתפות העצמית ישולם לנותן השירות טרם מתן השירות וכנגד חשבונית מס כדין.



5. הצמדה

- 5.1 כל הסכומים הנקובים בכתב השירות, למעט דמי ההשתתפות העצמית יהיו צמודים למדד ועלו בהתאם ליחס המדד החדש למדד הבסיס.
- 5.2 דמי ההשתתפות העצמית, הנקובים בכתב שירות זה, יהיו צמודים למדד במועד תחילת תוקפו של כתב השירות (רכישה ראשונה/חידוש). למען הסר ספק לא תבוצע הצמדה של דמי ההשתתפות העצמית במהלך תקופת השירות.
- 5.3 "המדד" מדד המחירים לצרכן המתפרסם מידי חודש ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או על ידי כל גוף אחר שהוסמך על ידי המדינה לשם כך.
- 5.4 "מדד הבסיס" - לצורך כתב שירות זה, מדד המחירים לצרכן שפורסם ביום 15.7.15.

6. תנאים כלליים

- 6.1 הכיסוי מותנה בכך כי מקבל השירות פנה למוקד ו/או למעבדות השירות, וקיבל את השירות מהם.
- 6.2 השירות יבוצע במידת האפשר במקום הימצאותם של המכשירים. במידה ולא יהיה ניתן לבצע את השירות במקום הימצאותם של המכשירים – תבוצע הובלת המכשירים ממקום הימצאותם למעבדת השירות וחזרה, על יד מעבדת השירות ועל חשבונה (למעט בכל הנוגע למיקרוגל כמתואר להלן), והכל בתוך המועדים כאמור בסעיף 2.3 לעיל.
- 6.3 השירות למכשירי הוידאו, DVD, טלוויזיות בגודל "18" (שמונה עשר אינץ') כולל, שלט רווק ותנורי המיקרוגל – ייעשה במעבדות השירות. מכשירים אלה יועברו למעבדות השירות על ידי מקבל השירות ועל חשבונו.
- 6.4 הכיסוי לכל המכשירים המצוינים בכתב שירות זה מותנה בכך שניתן לרכוש בישראל חלקים מתאימים לתיקון המכשיר.
- 6.5 המכשירים צריכים להיות במקום שהטכנאי יוכל בנוחיות לתקן (לא תלויים על זרוע או מדף). פירוק והרכבה של מכשירים תלויים ייעשה על ידי הלקוח בלבד.

7. תקופת השירות

- 7.1 השירות על פי כתב שירות זה הינו לתקופה הרשומה במפרט, כל עוד הפוליסה לא בוטלה על ידי אחד הצדדים.
- 7.2 למרות האמור בסעיף קטן 1 לעיל, יובהר כי המנוי יהיה רשאי לבטל את כתב השירות מבלי שיחויב בתשלום דמי המנוי השנתיים, וזאת בתנאי שהמנוי טרם הזמין שירות בהתאם לכתב השירות, וטרם חלפו 14 יום מיום תחילת התקופה המקורית. למען הסר ספק, יובהר כי במקרה בו קיבל המנוי שירות לפי כתב שירות זה, יחויב המנוי בתשלום מלוא התמורה השנתית, כאמור לעיל.
- 7.3 נותן השירות יהיה אחראי אך ורק לנזקים ישירים, שייגרמו למכשיר המכוסה בכתב שירות זה, כתוצאה מהשירות ו/או כתוצאה מרשלנות נותן השירות ו/או רשלנות מי מטעמו, לרבות אך לא רק: קבלני משנה ו/או מעבדות שירות ו/או עובדי נותני השירות. תיקן מבצע השירות את המכשיר במסגרת כתב שירות זה תיקון חוזר, או החליף אותו כאמור, יראו אותו כמי שעמד בתנאי סעיף זה, ומקבל השירות לא יהיה זכאי לתרופות אחרות נוספות כלשהן מנותן השירות, על פי דין.
- 7.4 נותן השירות ו/או קבלני השירות מטעמו ו/או כל גוף המשווך כתב שירות זה, לא יהיו אחראיים לכל נזק, שייגרם למקבל השירות ו/או לכל צד שלישי, שאינו נזק למוצר המכוסה בכתב שירות זה, כתוצאה מקיום או אי קיום כתב השירות מכל סיבה שהיא. כדוגמת נזקים תוצאתיים כלשהם, ובכל זאת האמור, לרבות אך לא רק – למניעת רוח או חסרונות צפויים, או פיצויים בעקבות נזק שאינו נזק ממון, או לתביעות כלשהן נגד מקבל השירות מצד שלישי כלשהו, אף אם ניתנה לנותן השירות הודעה בכתב על אפשרות לנזקים, הפסדים או תביעות כאלה. הגבלת אחריות כאמור לעיל תחול גם על מי מעובדיו או שליחיו או שולחי נותן ו/או מבצע השירות, ככל שיהיו בקשר עם מתן השירות.

8. מקום השיפוט והדין החל :

בכל מחלוקת שתתעורר בין הצדדים בקשר עם כתב שירות זה, יחול החוק הישראלי ולבתי המשפט בישראל תהיה הסמכות הבלעדית לכל הקשור או הנובע מכתב שירות זה