

זכאותך לשירותי תיקונים תחול אך ורק לגבי אותם מכשירים על פי סוג כתב השירות שברשותך, ובתנאי שהם נמצאים בדירה המבטחת כרשום בדף הרשימה.

כתב שירות אחזקה ותיקון למכשירי חשמל ואלקטרוניקה ביתיים

טלוויזיה, מקלט טלוויזיה מסוג LCD/פלזמה/LED, וידאו, מחשב ביתי, DVD, מקרר, מזגן, תנור אפייה, תנור מיקרוגל/מיקרוגל, מכונת כביסה, מייבש כביסה, מדיח כלים, כיריים חשמליות.

כתב שירות זה תקף אך ורק אם נרכש וצוין במפורש ברשימה

1. הגדרות

1.1 "טלוויזיה"

מקלט טלוויזיה ביתי צבעוני, בעל מנורת מסך עד 34" (שלושים וארבעה אינץ'), (למעט LCD, מכשירי פלזמה, מקרנים לסוגיהם וצגי מחשב), שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או שאינו משמש בשימוש מקצועי, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירות אחזקה לאותו דגם.

1.2 "מקלט טלוויזיה מסוג LCD ו/או פלזמה ו/או LED"

מקלט טלוויזיה מסוג LCD ו/או LED ו/או פלזמה (למעט מסכי מחשב, מקרנים לסוגיהם וצגי מחשב), בגודל של עד 48" (ארבעים ושמונה אינץ'), אשר גילו אינו עולה על 7 שנים, שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או שאינו 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. גיל המכשיר ייקבע על פי תאריך הייצור בגב המכשיר (בחלקו הפנימי) במידה ואין תאריך ייצור בהתאם לחשבונית רכישה. בכל מקרה, חובת הוכחת הגיל חלה על מקבל השירות.

1.3 "וידאו"

מכשיר המסוגל לקלוט ולשדר סרטים באמצעות קלטות וידאו על גבי מקלט טלוויזיה (למעט מכשירי וידאו ניידים, המהווים חלק ממצלמת וידאו ומצלמות וידאו), שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או שאינו משמש בשימוש מקצועי (כולל וידאו משולב DVD), אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירות אחזקה לאותו דגם.

1.4 "ציוד או פרטי ציוד"

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.

1.5 "מערכת מחשב ביתית"

מחשב אישי נייד שולחני, למעט מקינטוש ו/או תואם מקינטוש, שאינו בשימוש מסחרי/עסקי, אשר לו מעבד מרמת PENTIUM 2 ומעלה, וכן מסך יחיד מסוג שפופרת בגודל שלא יעלה על 20" (עשרים אינץ'), ומדפסת ניחת 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 כלשהו, 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., כרטיס וידאו, כונן DVD, סורקים, צורבים, ג'ויסטיק, עכבר ומקלדת.

1.6 "די ו די DVD"

מכשיר המסוגל לשדר סרטי טלוויזיה באמצעות תקליטורים על גבי מקלט טלוויזיה, שאינו מיועד לשימוש מקצועי ו/או שאינו משמש בשימוש מקצועי. לא כולל מכשירי DVD ניידים המופעלים על ידי סוללות (כולל DVD משולב וידאו).

1.7 "מקרר"

מקרר ביתי או מקפיא, שאינם מיועדים לשימוש מסחרי ו/או שאינם בשימוש מסחרי, אשר לחברה המייצרת אותם יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירות אחזקה לאותו דגם.

1.8 "מזגן"

מזגן ביתי כלשהו עד 5.5 כ"ס (למעט מזגן המופעל על מים (ציילר) ולמעט מזגן נייד), המותקן בצורה המאפשרת גישה סבירה לצורך

פתי-פרטים
מעבדות

מתן השירות, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירות אחזקה לאותו דגם.	1.9 "תנור אפייה"
תנור אפייה ביתי, המופעל על ידי חשמל בלבד (למעט טוסטר אובן או טוסטר מכל סוג שהוא, וכולל תנור אפייה 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.	1.10 "תנור מיקרוגל/מיקרוגל"
תנור מיקרוגל/מיקרוגל לשימוש ביתי, שאינו מיועד לשימוש מסחרי ו/או שאינו משמש בשימוש מסחרי, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירות בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שירות אחזקה לאותו דגם.	1.11 "מכונת כביסה"
מכונת כביסה לשימוש ביתי עד 8 ק"ג, המופעל על ידי חשמל 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.	1.12 "מייבש כביסה"
מייבש כביסה לשימוש ביתי עד 8 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, 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.	1.14 "כיריים חשמליות"
מכשיר כיריים ביתי, שאינו מיועד לשימוש מסחרי, המופעל באמצעות גוף חימום (כולל כיריים קרמיות), 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 "המכשירים"
מקלטי טלוויזיה, LCD, פלזמות, LED (למעט מקרנים לסוגיהם וצגי מחשב), מכשירי וידאו, DVD, מקרר, מזגן, תנור אפייה, תנור מיקרוגל/מיקרוגל, מכונת כביסה, מייבש 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 בדף הרשימה, 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" ואשר כתב שירות זה מצורף אליה.	1.18 "הרשימה"
הרשימה המצורפת לפוליסה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנה, כפי שתעודכן מעת לעת.	1.19 "שימוש מסחרי"
שימוש במכשיר לצורך עסקו של המבוטח.	"שימוש מקצועי"
מכשיר המיועד לשימוש מסחרי ו/או תעשייתי ולא לשימוש פרטי.	1.20 "מקבל השירות"
המבוטח על פי הפוליסה, וכן מי שיחזיק בדירה ו/או ישתמש במכשירים בדירה מטעמו של המבוטח.	1.21 "הספק"
פמי פרמיום בע"מ או כל חברה או גוף אחר, עליהם תודיע המבוטחת למנויים בהודעה בכתב מראש.	1.22 "מעבדות השירות"
מעבדות פמי פרמיום בע"מ ו/או קבלני משנה המבצעים עבודה תיקונים.	1.23 "מוקד השירות"
קו טלפון שיפעיל הספק עבור המנויים, באמצעותו ייוסחו פניות המנויים למעבדות השירות לשם קבלת השירותים על פי כתב שירות זה. מספר הטלפון של מוקד השירות הוא: 03-5688 183	
על כל שינוי במספר הטלפון תימסר הודעה למנויים - בכתב או באמצעות מענה קולי במספר הטלפון הקודם של מוקד השירות, שיודיע על מספר הטלפון החדש.	

- 1.2.4 "המועד הקובע" מועד כניסתו לתוקף של כתב שירות זה לגבי מנוי, כפי שמופיע בדף פרטי הביטוח.
- 1.2.5 "השתתפות עצמית" סכומים בהם מחויב המנוי לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שירותים על פי כתב שירות זה, כמפורט בפרקי השירות השונים.

2. היקף השירות

- 2.1 השירות על פי הרחבה זו יינתן באם צוין הדבר במפורש בדף הרשימה. 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 לפעולתם התקינה של המכשירים, ותיקון כל קלקול או החלפת כל חלק הטעון החלפה, למעט נזקים המכוסים בפוליסה ללא כתב שירות זה.
- 2.3 למען הסר ספק, מובהר בזאת כי השירות אינו כולל עבודות חשמל מחוץ למכשירים המבוטחים.
- 2.3.1 מקבל השירות יפנה בשעות העבודה אל מעבדות השירות על מנת לקבל את השירות. השירות יינתן על ידי מעבדות השירות במועדים כדלקמן:

2.3.1 מקרר

- 2.3.1.1 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 מעבדת השירות ליתן שירות על ידי מקבל השירות.
- 2.3.1.2 בכל מקרה אחר:
- 2.3.1.2.1 מועד תחילת השירות יהיה 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.
- 2.3.1.2.2 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.
- 2.3.1.3 ימי שבתות, שבתון כללי וחגים לא יבואו במניין לעניין פסקה זו.
- 2.3.1.4 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.
- 2.3.1.5 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.

2.3.2 מכונת כביסה, מייבש כביסה, תנורי אפייה, מדיח כלים, מזגן, מיקרוגל, כיריים חשמליות

- 2.3.2.1 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.
- 2.3.2.2 ימי שבתות, שבתון כללי וחגים לא יבואו במניין לעניין פסקה זו.
- 2.3.2.3 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").
- 2.3.2.4 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.
- 2.3.2.5 במידה והמכשיר יובא על ידי המבטח למעבדת השירות, מועד תחילת השירות יחול בו ביום.
- 2.3.2.6 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, 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.

2.3.3 מכשירי DVD

2.3.3.1 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.

2.3.4 טלוויזיות

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.

2.3.5 LED/פנל/זמרה/LCD

2.3.5.1 נציג של הספק יגיע לדירת מקבל השירות בתוך 2 ימי עסקים מהיום שנדרש הספק ליתן שירות.
2.3.5.2 מובהר כי החלפים אשר יוחלפו, אם יוחלפו, על ידי מעבדת השירות, לא יהיו בהכרח מתוצרת היצרן, אך יהיו תואמים ובאיכות דומה לחלפים המקוריים.
2.3.5.3 ימי שבתון וחגים לא יבואו במניין המועדים להגעת נציג נותן השירות לעניין פסקה 2.3.5.1 לעיל.
2.3.5.4 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.
2.3.5.5 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 מיום מסירת המכשיר לתיקון לנותן השירות - יהיה זכאי מקבל השירות למכשיר טלוויזיה אחר בגודל של עד 29" (עשרים ותשעה אינץ'), וזאת עד לסיום התיקון והשבת המכשיר למקבל השירות. בכל מקרה, לא יעלה הזמן לתיקון המכשיר והשבתו למקבל השירות על 15 ימי עסקים.

2.3.6 מיקרוגל, וידאו, DVD

על המנוי להביא את המכשיר למעבדת השירות הקרובה למקום מגוריו.

2.3.7 מחשבים ביתיים

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

2.3.7.1 סיוע טלפוני ממוקד השירות

- ❖ סיוע טלפוני מהמרכז הטכני של נותן השירות, בנוגע לתפעול הצידוד כהגדרתו לעיל, מהיבטי חומרה HELP DESK.
- ❖ מענה על כל השאלות הקשורות לתפעול המחשבים בהיבטי חומרה.
- ❖ אבחון ומתן עזרה ראשונה במקרה של תקלה בחומרה.
- ❖ מובהר בזאת, כי במקרה של מתן סיוע טלפוני - לא ייגבו דמי השתתפות עצמית כלשהם.

- 2.3.7.2 **שירות באתר הלקוח**
- ❖ תיקון קלקולים או תקלות ציוד כהגדרתם לעיל, והכול בהתאם לתנאי השירות המפורטים בכתב שירות זה.
 - ❖ תיקון תקלות בחומרת המחשבים.
 - ❖ תיקון תקלות במדפסות.
 - ❖ תיקון/החלפת מודמים במקרה של תקלה.
 - ❖ התיקונים האמורים בסעיף זה אינם כוללים אספקת החלפים הנדרשים לתיקון התקלה ולהשמשות המערכת.
 - ❖ ייתן 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 שיחזור 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 הפעלה.
- 2.3.7.3 **זמני תגובה לטיפול בקריאת שירות**
- ❖ סיוע טלפוני עד 60 דקות מרגע קליטת פניית הלקוח במוקד השירות.
 - ❖ שירות באתר הלקוח - תחילת מתן השירות תהיה לא יאחר 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.
- 2.3.7.4 **תנאים כלליים**
- ❖ 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.
 - ❖ אין נותן השירות מחויב במתן שירות ללקוח, אשר לא שילם את ההשתתפות העצמית.
 - ❖ 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, הנובעת מהעברת המידע שהיה מאוחסן בדיסק הישן.
 - ❖ יודגש כי הכיסוי האמור הינו לדיסק הקשיח, כהתקן בלבד, הכיסוי אינו כולל אחריות למידע הקיים בתוכו, לרבות אך לא רק - שיחזור מידע, תוכנות/קבצים, סקטורים פגומים, איחוי, גיבוי, וזאת אף אם הם קשורים עם התקלה המכנית/חשמלית.
 - ❖ 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.
 - ❖ השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים התקנות תוכנה/חומרה, אשר אינן כלולות במסגרת השירות על פי כתב שירות זה.
- 2.4 כתב שירות זה מכסה את השירות לכל "המכשירים" שבדירה, שכתובתה מפורטת בדף הרשימה.
- 2.5 כתב שירות זה הינו לתקופת השירות.
- 2.6 השירות על פי כתב שירות זה מותנה, כי בתחילת תקופת השירות המכשירים יהיו תקינים ויפעלו בצורה נאותה.
- 2.7 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).
- 2.8 מובהר כי מעבדת השירות זכאית, במקום לתקן או להחליף חלפים במכשיר, לספק למבוטח מכשיר חלופי גם מתוצרת שונה, אשר שוויו ואיכותו תואמים למכשיר המוחלף.

(לא כשווי מכשיר חדש), ובמקרה של מחלוקת על השווי - הוא ייקבע על ידי שמאי מוסמך. סעיף זה אינו חל במקרה שלא ניתן להשיג חלפים לתיקון המכשיר כרשום בסעיף 5.4.

- 2.9 היה ומעבדת השירות תתבקש לבצע תיקון חוזר של מכשיר המבטוח 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 בתשלומים עבור חלקים אם הם הוחלפו בתיקון הקודם, או עבור סכום השתתפות כלשהו.
- 2.10 במקרה של קלקול נוסף במכשיר במשך 6 חודשים ממועד התיקון הקודם, אשר אינו קשור לתיקון הקודם - ישלם מקבל השירות סך של עד 50% מסך ההשתתפות העצמית, אשר נקבעה בכתב שירות זה.

3. חריגים כלליים

- 3.1 על אף האמור לעיל, לא יכסה כתב שירות זה כל תקלה או נזק, שנגרמו למכשיר עקב אחת מהעילות המפורטות להלן:
- 3.1.1 שימוש במכשיר בניגוד להוראות היצרן.
 - 3.1.2 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.
 - 3.1.3 מקבל השירות זכאי לקבל את השירות ו/או התיקון מגורם אחר דוגמת פוליסה ו/או נותן אחריות.
 - 3.1.4 הנזק נגרם בזדון ו/או ברשלנות, שלא בידי שליחה או נותן שירות מטעמה של מעבדת 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.
 - 3.1.7 תקלות ו/או שיבושים ברשת החשמל הביתית או הציבורית.
 - 3.1.8 נזקים הנגרמים עקב פגעי טבע.
 - 3.1.9 נזק הנגרם עקב חלודה, ריקבון או קורוזיה.
 - 3.1.10 נזק לחלקים הקשורים בהתקנת המכשיר, לרבות צינורות פליטה וחיבורי מים.
 - 3.1.11 נזק שנגרם ממכרסמים
 - 3.1.12 השירות לא יכלול עבודות חשמל מחוץ למכשירים המבטחים.
- 3.2 כמו כן, לא תכסה הרחבה זו כל תקלה או נזק כדלקמן:

3.2.1 טלוויזיה, וידאו

- 3.2.1.1 גיל המכשיר עולה על 15 שנים לטלוויזיה בלבד.
- 3.2.1.2 הנזק או התקלה הוא למנורת מסך לטלוויזיה מעל 34" (שלושים וארבעה אינץ') כולל.
- 3.2.1.3 הנזק או התקלה הוא לראש מגנטי לווידיאו, שגילו עולה על 7 שנים.
- 3.2.1.4 שבר פנלים ו/או חלקי פלסטיק וזכוכית או צלחות למיניהן.
- 3.2.1.5 חדירת נוזלים למכשיר.

3.2.2 LCD / פלזמה / LED

- 3.2.2.1 שימוש במכשיר בניגוד להוראות היצרן.
- 3.2.2.2 המכשיר תוקן ו/או הוכנסו בו שינויים על ידי אדם שלא הוסמך לכך.
- 3.2.2.3 נזק אשר נגרם בזדון על ידי מקבל השירות או אחרים.
- 3.2.2.4 נזק אשר נגרם עקב פגעי טבע או תקלות ברשת החשמל הציבורית או הביתית.
- 3.2.2.5 נזק שנגרם עקב טלטול המכשיר ממקום מגוריו של מחזיק המכשיר למקום אחר.
- 3.2.2.6 נזק ו/או תקלה בחלקי פח, פלסטיק, זכוכית, ציפוי, צבע וקורוזיה.
- 3.2.2.7 הקלקול נגרם עקב אחזקה לקויה ו/או כתוצאה מאחסון לא נכון, כוח עליון, הפרעות ברשת החשמל, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור - גם בעת נפילה, שבר, פגיעת ברק, חדירת נוזלים, אש, ריקבון ונזקי טבע, כתם ו/או שריטה על גבי המסך.
- 3.2.2.8 אי תקינות שקע החשמל אליו מחובר המכשיר.
- 3.2.2.9 הקלקול נגרם כתוצאה מחיבור מכני ו/או חשמלי של המכשיר לאביזרים נלווים ו/או לצידו, אשר לא אושרו לשימוש עם המכשיר.
- 3.2.2.10 מכשיר שגילו עולה על 7 שנים וגודלו מעל 48" (ארבעים ושמונה אינץ').

- 3.2.2.11 פיקסלים לא תקינים בשיעור של עד 0.05 (חצי פרומיל) מכמות הפיקסלים הכללית במסך.
- 3.2.2.12 נזק שנגרם ממכרסמים.
- 3.2.2.13 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 עבודות אלה באופן עצמאי וללא תלות בכתב השירות הנוכחי.
- 3.2.3 מקרר**
- 3.2.3.1 מדחס - למכשיר שגילו עולה על 12 שנים.
- 3.2.3.2 חומרי בידוד הנמצאים בדפנות או בתוך המכשירים
- 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 מייצר קוביות קרח ומים על כל חלקיו (קיוסק במקרה).
- 3.2.3.5 נורת תאורה וסימון.
- 3.2.3.6 נזק או תקלה לחלקי פח פנימיים וחיצוניים של מקררים.
- 3.2.4 מיקרוגל**
- 3.2.4.1 הנזק או התקלה למגנטרון וגילו מעל 5 שנים
- 3.2.4.2 הנזק נגרם עקב הכנסת מתכות או תבניות, שלא מיועדות לתנור מיקרוגל, או עקב חדירת נוזלים למכשיר.
- 3.2.4.3 נזק או אובדן נורת תאורה בתנור מיקרוגל
- 3.2.4.4 נזק או תקלה למערכת פיקוד לחצנים.
- 3.2.4.5 אי תקינות שקע החשמל אליו מחובר המכשיר.
- 3.2.4.6 **שבר של פנלים ו/או חלקי פלסטיק.**
- 3.2.4.7 עבודות פחחות וצבע.
- 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.
- 3.2.6.2 מדחס - למכשיר שגילו עולה על 12 שנה.
- 3.2.6.3 חלקי פלסטיק.
- 3.2.6.4 פירוק, הרכבה, חלקים הקשורים בהתקנה (לרבות צנרת, תעלות ותריסים), מערכת בקרה המאפשרת ויסות טמפרטורה בן החדרים.
- 3.2.6.5 נזק למערכת בקרה, המאפשרת בקרת טמפרטורה ברמה של חדרים.
- 3.2.6.6 כתב שירות זה לא יכסה עבודות פחחות, צבע וציפוי, המתייחסות למעטה החיצוני והפנימי של המכשירים, וכן לא יכסה נזק לחלקים הקשורים בהתקנה (לרבות צנרת, תעלות ותריסים) לגבי מזגנים מפוצלים ומיני מרכזיים.
- 3.2.6.7 התקלה לא תתוקן במידה והמזגן 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.
- 3.2.7 תנור אפייה וכיריים**
- 3.2.7.1 נזק ו/או אובדן לכיפות ו/או למבערים.
- 3.2.7.2 נזק ו/או אובדן לרשתות תנורי אפייה או תבניות בתנורי אפייה.
- 3.2.7.3 שעונים למיניהם.
- 3.2.7.4 כיריים הלוגניות, כיפות מבערים.
- 3.2.8 מחשבים ביתיים**
- 3.2.8.1 השירות למחשבים אינו כולל שבר ו/או חלקים מתכלים כגון מדיות מגנטיות, דיסקטים, מקלדות, עכברים, וכן חלקים פלסטיים חיצוניים. בגין החלפת חלקים אלו יחויב הלקוח בתשלום מחירם.
- 3.2.8.2 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 אירעה תקלה המזכה בשירות על פי תנאי

- כתב שירות זה - תבוסת הזכאות לשירות והתקלה לא תטופל, על פי שיקול דעתו הבלעדית של נותן השירות, ויוחזר 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.
- 3.2.8.3 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.
- 3.2.8.4 השירות על פי כתב שירות זה לא יינתן עבור תקלה או נזק, שנגרמו 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.
- 3.2.8.5 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 בר, נזק שנגרם על ידי הובלה של הלקוח, תקלות ברשת חשמל או רשת מיזוג האוויר, בעיות במתח הרשת ופגיעות ברק, ו/או כל סיבה אחרת שנובעת משימוש לא רגיל, וכן נזקי וירוסים, בין אם הלקוח מצויד בתוכנת הגנה מפני וירוסים ובין אם אינו מצויד בתוכנה זו.
- 3.2.8.6 השירות אינו כולל טיפול בציוד ו/או תיקון 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 הבלעדי של מבצע השירות.
- 3.2.8.7 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. עם סיום התיקון, בהתאם לאישור המוקדם שניתן על ידו, הלקוח מתחייב לפרוע תשלום זה באופן מיידי, ליד מבצע השירות.
- 3.2.8.8 מסגרת השירותים אינה כוללת שירות תוכנה והפעלת כל סוגי משחקי המחשב וכו'.
- 3.2.8.9 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 2.3.7.2. לעיל.
- 3.2.8.10 מסגרת השירותים אינה כוללת שירות לתשתית תקשורת.

4. השתתפות עצמית

- 4.1 גובה הסכום שבו ישא מקבל השירות בגין כל קריאה לשירות ו/או לתיקון במעבדה של כל מכשיר השייך לדירה - הוא 185 ₪, למעט מזגנים מעל 4.25 כ"ס, שבהם ההשתתפות העצמית הינה 320 ₪.
- 4.2 מקבל השירות יישא בדמי השתתפות עצמית מוקטנים בסך של 80 ₪ צמודים למדד חודש ינואר 2008 - במקרה של קריאת סרק, ביקור של טכנאי גם אם לא התבקש לבצע תיקון, או אם יתברר שהמכשיר תקין.
- 4.3 ההשתתפות העצמית המרבית למכשיר ספציפי לאורך כל תקופת השירות, לא תעלה על 320 ₪, למעט מזגנים מעל 4.25 כ"ס, שבהם ההשתתפות העצמית לא תעלה על 640 ₪.
- 4.4 ההשתתפות העצמית צמודה למדד המחירים לצרכן ממדד ינואר 2008.
- 4.5 סכום ההשתתפות העצמית ישולם לנותן השירות במועד סיום מתן השירות והשבת המכשיר למקבל השירות, וכנגד חשבונית מס כדין.

5. תנאים כלליים

- 5.1 הכיסוי מותנה בכך כי מקבל השירות פנה למוקד ו/או למעבדות השירות, וקיבל את השירות מהם.
- 5.2 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 ידי מעבדת השירות ועל חשבונה (למעט בכל הנוגע למיקרוגל כמתואר להלן), והכול בתוך המועדים כאמור בסעיף 2.3 לעיל.

- 5.3 השירות למכשירי הוידאו, DVD, טלוויזיות בגודל 18" (שמונה עשר אינץ') כולל, שלט רחוק ותנורי המיקרוגל - יעשה במעבדות השירות. מכשירים אלה יועברו למעבדות השירות ישירות על ידי מקבל השירות ועל חשבונו.
- 5.4 הכיסוי לכל המכשירים המצוינים בכתב שירות זה מותנה בכך שניתן לרכוש בישראל חלקים מתאימים לתיקון המכשיר.
- 5.5 המכשירים צריכים להיות במקום שהטכנאי יוכל בנוחיות לתקן (לא תלויים על זרוע או מדף). פירוק והרכבה של מכשירים תלויים יעשה על ידי הלקוח בלבד.

6. תקופת השירות

- 6.1 השירות על פי כתב שירות זה הינו לתקופה הרשומה בדף הרשימה, כל עוד הפוליסה לא בוטלה על ידי אחד הצדדים.
- 6.2 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.
- 6.3 "פמי פרימיום" תהא רשאית לבטל את כתב השירות ולהפסיק את מתן השירות במקרה בו לא שילם המנוי במועד - תשלום מתשלומים החלים עליו, לרבות התשלומים עבור דמי המנוי. למען הסר ספק, יובהר כי הפסקת השירותים על ידי "פמי פרימיום" כאמור לעיל, לא תפטור את המנוי מחובת תשלום דמי המנוי השנתיים, והמנוי יחויב בתשלום מלוא דמי המנוי השנתיים.
- 6.4 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 שירות 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.
- 6.5 נותן השירות ו/או קבלני השירות מטעמו ו/או כל גוף המשווק 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 שולחיו נותן ו/או מבצע השירות, ככל שיהיו בקשר עם מתן השירות.

חשוב!

1. בעת פנייה טלפונית למעבדות השירות, יש לציין את מספר הפוליסה/מספר ת.ז. של המנוי.
2. בעת הבאת מכשיר לתיקון למעבדת השירות, יש לדאוג להביא את הפוליסה עם כתב שירות זה.

מוקד מידע ושירות ארצי 03-5688183