

## כתב שירות ללקוחות א.ס.י. אלקטריקל סחר ישראל בע"מ

א.ס.י. אלקטריקל סחר ישראל בע"מ (להלן "החברה") מתחייבת לספק בתקופת ההסכם, כמפורט להלן, שירותי תיקונים למוצרים ביתיים חדשים אותם רכש הלקוח מהחברה, בעצמה או באמצעות קבלן משנה מטעמה (להלן "הספק") ובלבד שנעשה בהם שימוש ראוי וסביר על פי ייעודם המקורי והצרכן עומד בתשלומיו, באופן רציף ומלא.

1. תנאי לתקפותו של כתב שירות זה, הוא שימוש הלקוח במכשירים, לשימוש פרטי וביתי בלבד, למטרות להן נועדו ותוך שימוש רגיל וסביר.
2. החברה אחראית לתקן בהתאם לתנאי כתב זה, קלקולים במכשירים המכוסים בכתב שירות זה על מנת לאפשר את פעילותם התקינה בהתאם לייעודם המקורי.
3. הלקוח יישא בעצמו ועל חשבונו, בכל הוצאה ו/או תיקון של מכשירי החשמל שיידרש כתוצאה משימוש לא סביר ו/או לא רגיל במכשירי החשמל, או בגין שימוש שלא עפ"י הוראות היצרן ו/או הסכם זה,
4. מובהר שהמכשירים הכלולים בכתב שירות זה הם המכשירים שנרכשו ע"י הלקוח מאת החברה. תקופת השירות לכל מוצר תהיה בת 5 שנים ממועד התקנת המכשירים בבית הלקוח. לא ניתן להחליף או לחבר בין שירות למוצר מסויים לבין שירות למוצר אחר (קרי לא ניתן יהיה לקצר את תקופת השירות של מוצר מסוים על מנת להאריך תקופת השירות של מוצר אחר) ללא הסכמת החברה מראש ובכתב.
5. התיקונים יעשו בידי אנשי מקצוע המופעלים על ידי החברה או עבודה בבית הלקוח ובלבד שניתן לעשות זאת בביתו, ככל שלא ניתן לתקן מוצר או תקלות בבית הלקוח, התיקון יעשה שלא בבית הלקוח.
6. החברה תנקוט אמצעים, ותעשה מאמצים על מנת לספק שירות הוגן ויעיל בידי בעלי מקצוע מיומנים.
7. זמן תגובה וטיפול לקריאות שירות:
  - א. מועד הקריאה מוגדר ברגע שבו התקבלה במערכות הספק (אפליקציה, אתר אינטרנט, אימייל, פקס או טלפון, ווטסאפ) קריאת שירות מהלקוח.
  - ב. אם התקבלה קריאת השירות ביום עבודה, לפני השעה 15:00 על הספק לחזור בטלפון חוזר ללקוח באותו היום.  
קריאות שירות שהתקבלו שלא ביום עבודה או ביום עבודה לאחר השעה 15:00 יענו בטלפון חוזר מהספק ביום העבודה הסמוך לאחר מכן (להלן: "מועד יצירת הקשר")
  - ג. במועד יצירת הקשר עם הלקוח שביקש את השירות (בזמן האמור בסעיפים ב' ו - ג' לעיל), יתואם המועד לטיפול בתקלה - עד שני ימי עסקים ממועד הקריאה או יום אחד ממועד יצירת הקשר לפי המאוחר, בכפוף לזמינות הלקוח, בטווח זמנים של עד שלוש שעות, דהיינו לדוגמה משעה 13:00 ועד שעה 16:00.
  - ד. ימי עבודה - ימים א' - ה' בין השעות 09:00 עד 16:00, חול המועד - 09:00 עד 13:00 למעט, שבתות, חג וערבי חג.

8. לא יגבה מהלקוח דמי "ביקור טכנאי", "השתתפות עצמית", או כל עלות אחרת בעת הטיפול בתקלה המכוסה בכתב שירות זה, אלא במקרים בהם התיקון לא מכוסה על פי כתב שירות זה (ראה בסעיפים: 3, 11, 13 לכתב זה). החברה או מי מטעמה רשאית להציע ללקוח כתיבי אחריות ו/או שירותים אחרים או נוספים וכן להציע לו מוצרים נוספים.
9. כתב שירות זה כולל את כלל התיקונים הנדרשים על פי סעיף 1 לעיל, וכולל את חלקי החילוף לרבות כרטיס אלקטרוני, זכוכית, פלסטיק, גומי וכו'... ובלבד שלא ניזוקו משימוש שאינו סביר, רשלנות, נזק או שבר.
10. השירות אינו כולל תקלות שנובעות מחבלה מכוונת, נזקי טבע, תיקון הכרוך בסיכון בטיחותי לטכנאי, או חבלה במזיד, נזקי חלודה או ריקבון, נזקים הנובעים מתקלות ברשת החשמל, טיפול תקלות שנובעות משימוש רשלני, ושימוש במוצר בניגוד להוראות היצרן.
11. ככלל, למעט במקרים חריגים:
- א. על הטכנאי להגיע לביצוע התיקון עם חלקי החילוף הרלוונטיים לתקלה, לאחר שבירר מראש את מהות התקלה (ובלבד שניתן היה לעשות כן באופן סביר).
- ב. במקרה שבעת ביקור הטכנאי מסתבר שאין את החלק הנדרש כדי לבצע את התיקון, החברה תפעל לזרז את אספקת החלק הנדרש תוך 48 שעות ממועד ביקור הטכנאי.
- ג. החברה תעדכן את הלקוח בתוך 24 שעות ממועד תחילת התיקון, אם היא מזהה שלא תוכל להשלים את התיקון תוך 48 שעות מסוף ביקור הטכנאי, בשל חוסר בחלקי חילוף.
12. קריאת שווא היא קריאה לתיקון מכשיר הפועל באופן תקין. לדוגמא: קריאה לתיקון מכשיר שאינו פועל כאשר מתברר כי המכשיר אינו מחובר לחשמל או לא הופעל באופן נכון. עבור קריאת שווא ישלם "הלקוח" סך של 250 ₪ השתתפות עצמית.
13. פרטי הלקוחות ישמרו בחברה ולא יעשה בהם שימוש אלא לצרכים ובמקרים הבאים:
- א. אספקת השירות (לרבות מסירת אמצעי קשר לטכנאים או למעבדות מטעם החברה) או כל גורם אחר ככל והדבר יידרש לצורך אספקת השירות.
- ב. הצעת מוצרים או שירותים של חברות הקשורות לחברה או לצדדים שלישיים הפועלים במשותף עמה (מבצעים וכדומה...) ובכפוף לזכות הלקוח לדרוש בכל עת כי לא תתבצענה אליו פניות כאלה.
- ג. צד שלישי במקרה של מיזוג ו/או מכירת פעילות.
14. חובת הלקוח להודיע לחברה על כל שינוי או מעבר כתובת וכן על הלקוח בלבד תחול האחריות על כל נזק שיגרם למוצר כתוצאה מהובלה/העברה רשלנית או לקויה.
15. החברה לא תהא אחראית לכל נזק ישיר או עקיף הנובע משימוש שגוי במוצר לרבות כל נזק מקרי, מיוחד, עקיף או תוצאתי - ככל שהחוק מתיר זאת. על הלקוח חלה האחריות וכל סיכון וחובות עבור אובדן, נזק וחבלה לגופו ו/או לרכושו ו/או לרכושם ו/או לגופם של צדדים שלישיים, הנובעים מהשימוש ו/או אי השימוש במוצר.
16. לבתי משפט בירושלים תהיה סמכות השיפוט הבלעדית בכל דבר ועניין בקשר לכתב שירות זה.