

בית איילון ביטוח, רח' אבא הלל סילבר 12, ר"ג 52008 ת.ד. 10957 • www.ayalon-ins.co.il • מש"ל - מרכז שרות לקוחות איילון: 1-700-72-72-27

פל טלוויזיות וידאו (1985) בע"מ סוקד ארצי: 03-5727100 או 1-800-221-808 / 6668* מכל טלפון.

כתב שירות זה תקף רק במצורף לפוליסה לביטוח הדירה ובאם נרשמה פרמיה מתאימה עבור הרחבה זו ברשימה לפוליסה.

כתב שירות מורחב לאחזקה ותיקון למכשירי חשמל ואלקטרוניקה

למבוטחי איילון חברה לביטוח בע"מ (להלן: "איילון")

שרות תיקונים למוצרי חשמל ואלקטרוניקה.

נותן השרות: מעבדות "פל" טלוויזיות וידאו (1985) בע"מ ו/או קבלני משנה שמונו מטעמו.

השירותים ייתנו בכל מקום במדינת ישראל ובישובים ישראלים מעבר לקו הירוק.

1. הגדרות

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

"המכשירים" – טלוויזיה, LCD, LED, פלזמה, צגי מחשב, וידאו, DVD, מיקרוגל, מקרר, מדיח כלים, תנור אפיה, כיריים חשמליים, מכונת כביסה, מייבש כביסה, מזגן.

ובתנאי:

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.

טלוויזיה – מקלט טלוויזיה ביתי צבעוני בעל מנורת מסך קטודית CRT בגודל מירבי של 34 אינץ' לא כולל מקרני טלוויזיה לסוגיהם.

"LCD/LED" או "פלזמה" – מקלט טלוויזיה ביתי הכולל מסך בטכנולוגית LCD/LED או פלזמה בגודל של עד וכולל 50 אינץ'.

מסך מחשב עד וכולל 24 אינץ' (שאינו לו רכיב וידאו ו/או טלוויזיה).

צגי מחשב – מכשיר וידאו ביתי בסטנדרט VHS המסוגל לקלוט ולשדר סרטי טלוויזיה, באמצעות קלטות וידאו, על

"וידאו" – 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, לרבות מכשיר D.V.D. משולב וידאו. השירות לא כולל מכשירים ניידים המופעלים גם עם סוללות.

"מיקרוגל" – מכשיר מיקרוגל ביתי – לרבות תנור אפיה הכולל רכיב מיקרוגל.

"מקרר" – מקרר ו/או מקפיא ביתי.

"מדיח כלים" – מדיח כלים ביתי.

"תנור אפיה" – תנור אפיה ביתי המופעל ע"י חשמל בלבד. השירות לא כולל טוסטר אובן או טוסטר מכל סוג שהוא.

כיריים חשמליים – מכשיר כיריים המופעל על – ידי חשמל בלבד כולל כיריים קראמיות.

"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.

"מזגן" – מזגן ביתי (חלון, מפוצל, מיני מרכזי) – עד וכולל הספק של 5.5 כ"ס ועד תפוקת מדחס של BTU 55,000 מותקן בצורה המאפשרת גישה סבירה לצורך מתן שירות, שאינה מסכנת את הטכנאי.

השירות לא כולל מזגן נייד ומזגן המקרר באמצעות מים (צ'ילר).

"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.

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

"הרשימה" – הרשימה המצורפת לפוליסה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנה, 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 ביטול הביטוח או סיום הפוליסה, וזאת ללא כל הודעה של נותן השרות למקבל השרות. לא ניתן יהיה לצרף מנוי לאחר מועד תחילת הביטוח ללא אישור בכתב מנותן השירות.

"נותן השירות" – מעבדות "פל" טלוויזיות וידאו (1985) בע"מ ו/או קבלני משנה שמונו מטעמו.

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

"גיל המכשיר" – הזמן שחלף מתאריך הייצור של המכשיר.

2. הזמנת שירות – נזקק מקבל השירות לשירותים כאמור בכתב שירות זה, יפנה טלפונית למוקד של נותן השרות יזדהה בשמו, מספר הפוליסה, תעודת הזהות ויתאר את התקלה.

3. היקף השירות – השירות מכסה את כל שירותי האחזקה הדרושים לפעולתם התקינה של המכשירים ותיקון כל קלקול או החלפת כל חלק הטעון החלפה, למעט החריגים המפורטים דלקמן ולמעט נזקים המכוסים בפוליסה.

4. השירות יינתן לכל המכשירים הנמצאים ומותקנים 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. 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 6 חודשים ממועד התיקון הקודם, והתיקון החוזר מקורו בגורם שגרם לתיקון הקודם או שהתיקון החוזר מתייחס לחלקים או לעבודה שבוצעו בתיקון הקודם, תשא 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 ותנאים כלליים עבור חבילת השרות

חריגים כלליים

- כתב שירות זה לא יכסה כל תקלה או נזק שנגרמו למכשיר באחד מהמקרים הבאים ו/או כתוצאה מהם:
- א. תקלה או נזק במכשיר המכוסים במסגרת אחריות היצרן ו/או כתב הרחבה לאחריות היצרן ו/או כתב שרות המעניקים כיסוי דומה לאלה הניתנים במסגרת פוליסה זו.
 - 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 התחייבותיו 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. אי תקינות של שקע החשמל אליו מחובר המכשיר.
 - י. נזק הנגרם ממכרסמים.
 - יא. נזק הנגרם עקב חלודה, ריקבון או קורוזיה.
 - יב. נזק הנגרם לתקע או שקע החשמל אליו מחובר המכשיר.
 - יג. נזק, תקלה או אובדן שנגרם עקב שבר, תאונה, אש, ברק, הצפה או חבלה.
 - יד. נזק או אובדן לתבניות אפיה, רשתות שעונים ותצוגות למיניהם.
 - טו. תקלה או נזק במקרר למייצר קוביות קרח על כל מרכיביו ול- "קיוסק" מכל סוג שהוא.
 - טז. נזק לחלקים הקשורים בהתקנה של מזגן האוויר לרבות צינורות, תעלות, כבלי חשמל, תריסים וגרילים.
 - יז. תקלה או נזק למערכת בקרת הטמפרטורה ברמה של חדרים שבמערכת מיזוג האוויר.
 - כא. במכשירי DVD : התיקון לא יכלול את מערכת הלייזר .
 - כב. במכשירי LCD/LED או פלזמה. לא יכוסה:
 1. נזק או תקלה לפנל (מסך) LCD/LED או פלזמה.
 2. נזק או תקלה למערכות הקלטה או מנגנוני אחסון מידע בטלויזיות LCD/LED או פלזמה.
 3. צריבה במסך או פיקסלים לא תקינים בשיעור של עד 0.5% מכמות הפיקסלים .
 4. פירוק והרכבה ממתקן תלייה תקרתי או רב שלבים .
 - כג. נזק או תקלה למדחס במקרר או במזגן שגילו 12 שנים ומעלה .
 - כד. נזק או תקלה למנוע במכונת כביסה , מייבש כביסה , מדיח כלים שגילם 10 שנים ומעלה .
 - כה. נזק או תקלה למסך טלוויזיה מסוג CRT שגילו 10 שנים ומעלה.
 - כו. נזק או תקלה למגנטרון במיקרוגל שגילו 5 שנים ומעלה .
 - כז. נזק או תקלה למערכת הפיקוד והלחצנים במיקרוגל .
 - כח. מבלי לגרוע באמור בחריגים כ"ג – כ"ו לעיל, נזק או תקלה למכשיר, שגילו עולה על 15 שנה.

תנאים ומועדי שרות למכשירים השונים

- א. 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 לידית 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.
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 חליפי – בשירות למקרה, אם מעבדת השירות לא תסיים את השירות במועד סיום השירות, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל תוך 48 שעות מחלוף מועד סיום השירות כאמור, מכשיר חליפי, גם אם מתוצרת שונה, אולם ברמה דומה למכשיר המקורי, עד לסיום התיקון.
- ב. מדיח כלים, תנור אפיה, כיריים חשמליים, מכונת כביסה, מייבש כביסה.
1. מועד תחילת השירות – תוך 3 ימים מהיום שנדרשה מעבדת השירות ליתן שירות.
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 חליפי – במקרה בו מעבדת השירות לא תחזיר את המכשיר לאחר תיקונו תוך 7 ימים מהמועד שבו נמסר המכשיר לתיקון, יהיה זכאי מקבל השרות למכשיר חליפי עד לסיום התיקון תוך 48 שעות מחלוף היום השביעי כאמור, מתוצרת שונה, אולם ברמה דומה למכשיר המקורי.
- ג. "די.וי.די" – DVD
1. התיקון יעשה במעבדת השרות בלבד והמכשירים יועברו למעבדה ע"י מקבל השרות ועל חשבון.
2. התיקון יבוצע תוך 4 ימים מיום שהוא המכשיר למעבדת השרות.
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 השרות, מכשיר DVD חליפי חדש מתוצרת זה או שונה, אולם בעל אותן פונקציות תפקודיות.
- בגין קבלת המכשיר החליפי החדש במקום המכשיר הלקוי, תחול על המבוטח השתתפות עצמית רגילה.
- ד. טלוויזיה, LCD/LED, פלזמה, וידאו, מיקרוגל.
1. מועד תחילת השירות – תוך 3 ימים מהיום שנדרשה מעבדת השירות ליתן שירות.
2. מכשיר חליפי – במקרה בו מעבדת השירות לא תחזיר את המכשיר לאחר תיקונו תוך 7 ימים מהמועד שבו נמסר המכשיר לתיקון, יהיה זכאי מקבל השרות למכשיר חליפי עד לסיום התיקון תוך 24 שעות מחלוף היום השביעי, כאמור. המכשיר החליפי יכול שיהיה מתוצרת שונה, ולגבי מכשירי LCD יהיה בגודל 32 אינץ'.
-
- ### השתתפות עצמית
- הסכום בו ישא מקבל השירות בגין כל קריאה לשרות למכשיר יעמוד על סך של 165 ₪ למעט קריאה למזגן בהספק של 4.5 כ"ס ומעלה ולטלוויזיה מסוג LCD/LED או פלזמה מעל 32 אינץ' בהם ההשתתפות העצמית תהיה 300 ₪ לקריאה. 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 השרות או בשמו, גם אם יתברר שהמכשיר תקין.
- בכפוף לאמור לעיל, ההשתתפות העצמית המצטברת שתשולם בגין תיקונים במכשיר אחד במשך שנת השירות לא תעלה על סך של 400 ש"ח, למעט טלוויזיות מסוג LCD/LED או פלזמה מעל 32 אינץ' ומזגן בהספק של 4.5 כ"ס ומעלה, בהם ההשתתפות העצמית המצטברת תעמוד על 600 ₪ בשנה. במקרה של אי תשלום דמי השתתפות העצמית על ידי מקבל השירות, יאה נותן השירות זכאי להפסיק לתת את השירותים על פי כתב שרות זה, ובתנאי שנתן על כך הודעה בכתב למקבל השרות ולאילון.
-
- ### אחריות לביצוע התיקונים
- מקבל השירות יהיה זכאי לאחריות של 6 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 שישה חודשים ממועד ביצוע התיקון, 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.
-
- ### היקף השירות
- א. איילון אינה אחראית לרשלנות מקצועית של נותן השירות ו/או מבצע השירות ו/או כל גורם מטעמם, לנזק תוצאתי בגין השירות ולכל נזק בשל כוח עליון.
- ב. 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 בצידוד תקין. תיקן מבצע השירות או נותן השירות את המכשירים המבוטחים תיקון חוזר, או החליף אותם כאמור, יראו את נותן השירות ו/או מבצע השירות כמי שעמדו בתנאי סעיף זה ומקבל השירות לא יהיה זכאי לתרופות אחרות כלשהן על פי דין.
- ג. איילון, נותן השירות וגם או מבצע השירות, או מי מטעמם, לא יהיו אחראים לנזקים תוצאתיים כלשהם ובכלל זאת, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור, למניעת רוח, 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 השרות וגם או מבצע השירות.

תנאים כלליים

- א. השירות יבוצע במידת האפשר במקום המצאותם של המכשירים, היה ולא יהיה ניתן לבצע את השירות במקום הימצאותם של המכשירים, תבוצע הובלת המכשירים ממקום הימצאותם למעבדת השירות וחזרה על ידי מעבדת השירות ועל חשבונה והכל בתוך המועדים כאמור בהגדרת "שעות עבודה" לעיל. **השירות לשלט רחוק ולמכשיר מסוג DVD יינתן במעבדה בלבד. השלט או ה-DVD יועברו למעבדה ישירות ויוחזרו ממנה על ידי מקבל השרות ועל חשבונו.**
- ב. על אף האמור בכתב השרות, נותן השרות לא יהיה מחויב לתת את השרות במצב מלחמה, גיוס כללי, או מחסור בחלקי חילוף הנדרשים להשלמת התיקון.

שירות התקנה ו/או הדרכת מוצרים בבית הלקוח

1. כתב השירות זה מעניק ללקוח הזמנת טכנאי להדרכה ו/או התקנת מוצר לשימוש ביתי בלבד, שאינו משמש לשימוש מסחרי או תעשייתי. מובהר כי על הלקוח לדאוג לכל החלקים הדרושים להתקנה (כגון: זרוע ברקן, מתקן תלייה, צינורות וגומיות וכד').
- התקנת מוצרים הכלולים הם: LCD/LED, פלזמה (עד 50 אינץ'), מערכות סטריאו, התקנת רמקולים. הדרכות: כל מוצרי החשמל הביתיים בלבד שאינם משמשים לשימוש מסחרי או תעשייתי.
- הלקוח ישלם השתתפות עצמית של 165 ₪ כשהם צמודים למדד המחירים עפ"י חודש ינואר 2011.**
2. **שירות בדיקת מזגנים ומקרר:**
- כתב שירות זה מעניק ללקוח הזמנת טכנאי בחודשים נובמבר ועד פברואר עבור בדיקת מזגן ו/או מקרר. הבדיקה כוללת: ניקוי פילטרים, בדיקה כללית לתקינות המזגן והכנתו לחודשי הקיץ.
- הלקוח ישלם השתתפות עצמית בסך 165 ₪.**
- במידה והלקוח יזמין את פל לתיקון תקלה, המכוסה בכתב שרות זה, לא ישלם השתתפות עצמית עד חצי שנה ממועד בדיקת המזגנים/מקרר שבוצעו.

הזמנת שרות

פל טלוויזיות ווידאו (1985) בע"מ
מוקד ארצי: 03-5727100 או 808-221-800 / 6668* מכל טלפון.
שעות פעילות המוקד: 8:30-17:00 ימים א'-ה', 8:30-12:30 בימי ו' וערבי חגים.
משרד ראשי ומעבדה מרכזית גבעתיים. רחוב עליית הנוער 27, גבעתיים.

חשוב!

1. בעת פניה טלפונית למעבדות השירות, נא לציין את מספר הפוליסה שלך!
2. בעת הבאת מכשיר לתיקון למעבדת השירות, נא דאג להביא עמך את הפוליסה ואת כתב שירות זה!