

כתב שיחות זה תקף אך ורק אם צוין במפורש ברשימה ושולמה פרמיה עבורו

1. הגדרות

- "טלוויזיה"** – מקלט טלוויזיה ביתי צבועי, בעל מנורת מסך עד 34" (שלושים וארבעה אינץ'), (**למעט** LCD, מכשיר פלזמה, מקרנים לסוגיהם וצגי מחשב), שאינם מיועד לשימוש מקצועי ו/או שאינם משמש בשימוש מקצועי, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירת בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שיחות אחזקה לאותו דגם.
- "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 50" (חמישים אינץ'), אשר **גילו אינו עולה על 7 שנים**, שאינם מיועד לשימוש מקצועי ו/או שאינם משמש בשימוש מקצועי, ואשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירת בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שיחות 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 השיחות.
- "וידאו"** – מכשיר המסוגל לקלוט ולשדר סרטים באמצעות קלטות וידאו על גבי מקלט טלוויזיה (**למעט** מכשירי וידאו ידניים, המהווים חלק ממצלמת וידאו ומצלמות וידאו), שאינם מיועד לשימוש מקצועי ו/או שאינם משמש בשימוש מקצועי (**כולל** וידאו משולב DVD), אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירת בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שיחות אחזקה לאותו דגם.
- "ציוד או פרטי ציוד"** – מחשב ביתי ומדפסת נהגדרתם להלן, הנמצאים בכתובת ביתו של הלקוח, ובלבד שלחברה המייצרת אותם קיים סוכן מכירות בישראל, הנותן גם שיחות אחזקה לאותו דגם, וקיימים חלפים זמינים בישראל.
- "מחשב ביתי"** – מחשב אישי נייד שולחני, למעט מקינטוס ו/או תאום מקינטוס, שאינם בשימוש מסחרי/עסקי, אשר לו מעבד מומדל 2 PENTIUM ומעלה, מסך יחיד מסוג שפופרת L.C.D ו-L.E.D בגודל שלא יעלה על 22" (עשרים ושתיים אינץ'), ומדפסת ניחת לשימוש ביתי, המאפשרת הדפסה של עד 12 עמודים בדקה, על פי הגדרת היצרן, אשר לו ו/או לחלקיו ציגי מכירות בארץ ומפרט טכני דרוקמן; זיכרון פנימי בבפח 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 , כרטיסי וידאו, כונן DVD, צורבני, ג'ויסטיק, ענבר ומקלדת.
- "די וי די DVD"** – מכשיר המסוגל לשדר סרטי טלוויזיה באמצעות תקליטורים על גבי מקלט טלוויזיה, שאינם מיועד לשימוש מקצועי ו/או שאינם משמש בשימוש מקצועי. לא כולל מכשירי DVD ייחידים המופעלים על ידי סוללות (**כולל** מכשירי DVD משולב וידאו).
- "מקרר"** – מקרר ביתי או מקפיא, שאינם מיועדים לשימוש מסחרי ו/או שאינם בשימוש מסחרי, אשר לחברה המייצרת אותם יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירת בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שיחותי אחזקה לאותו דגם.
- "מזגן"** – מזגן ביתי כלשהו עד 5.5 כ"ס (**למעט** מזגן המופעל על מים (צ"לר) **ולמעט** מזגן נייד), המותקן בצורה המאפשרת גישה סבירה לצורך מתן השריחה, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירת בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שיחות אחזקה לאותו דגם.
- "תנור אפייה"** – תנור אפייה ביתי, המופעל על ידי חשמל בלבד (**למעט** סווסטר אובן או סווסטר מכל סוג שהוא, ו**כולל** תנור אפייה משולב מיקרוגל), שאינם משמש לשימוש מסחרי או תעשייתי, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירת בישראל, ו/או מעבדת שיחות מטעמם, הנותנים גם שיחותי אחזקה ומספקים חלקי חילוף לאותו דגם.
- "תנור מיקרוגל/מיקרוגל"** – תנור מיקרוגל/מיקרוגל לשימוש ביתי, שאינם מיועד לשימוש מסחרי ו/או שאינם משמש בשימוש מסחרי, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירת בישראל, ו/או מעבדה מורשית מטעמם, הנותנים גם שיחות אחזקה ומספקים חלקי חילוף לאותו דגם.
- "מכונת כביסה"** – מכונת כביסה לשימוש ביתי עד 10 ק"ג, שאינה משמשת לשימוש מסחרי או תעשייתי, אשר לחברה המייצרת אותה יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירת בישראל, ו/או מעבדת שיחות מטעמם, הנותנים גם שיחותי אחזקה ומספקים חלקי חילוף לאותו דגם.
- "מייבש כביסה"** – מייבש כביסה לשימוש ביתי עד 8 ק"ג, המופעל על ידי חשמל בלבד, שאינם משמש לשימוש מסחרי, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירת בישראל, ו/או מעבדת שיחות מטעמם, הנותנים גם שיחותי אחזקה ומספקים חלקי חילוף לאותו דגם.
- "מדריח כלים"** – מדריח כלים ביתי, שאינם משמש לשימוש מסחרי, אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירת בישראל, ו/או מעבדת שיחות מטעמם, הנותנים גם שיחותי אחזקה ומספקים חלקי חילוף לאותו דגם.
- "כיריים חשמליות"** – מכשיר כיריים ביתי, שאינם מיועד לשימוש מסחרי, המופעל באמצעות גוף חימום (כולל כיריים קרמיות), אשר לחברה המייצרת אותו יש יבואן ו/או סוכן קיים למכירת בישראל, ו/או מעבדת שיחות מטעמם, הנותנים גם שיחותי אחזקה ומספקים חלקי חילוף לאותו דגם.
- "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, מדריח כלים, כיריים חשמליות, מדפסות ומחשבים אשר כתב שיחות זה מכסה אותם, והנמצאים בדירה המבוסחת, המפורטת ברשימה המצורפת לפוליסה.
- "הדרייה"** – הדרייה המבוססת בפוליסה, אשר פרטיה מופיעים בדף הרשימה, ואשר **בה** נמצאים המכשירים המנסים בכתב שיחות זה. בכתב שיחות הכולל יותר מדירה אחת – תחויב כל דירה בנפרד עבור השיחות למכשירים הנמצאים בה.
- "הפוליסה"** – הפוליסה אשר על פיה מבוססת תכולת הדירה בחברת **"שומרה חברה לביטוח"** ואשר כתב שיחות זה מצורך אליה.
- "הרשימה"** – הרשימה המצורפת לפוליסה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנה, כפי שתועדק מעת לעת.
- "שימוש מסחרי"** – שימוש במכשיר לצורך עסקו של המבוסח.
- "שימוש מקצועי"** – מכשיר המיועד לשימוש מסחרי ו/או תעשייתי ולא לשימוש פרטי.
- "מקבל השיחות"** – המבוסס על פי הפוליסה, וכן מי שחייקו בדירה ו/או ישתמש במכשירים בדירה מטעמו של המבוסח.
- "הספק"** – פמי פרימיום בע"מ או אל תברה או גוף אחר, עליהם תודיע המבוסחת לנמניים בהודעה בכתב מראש.
- "מעבדות השיחות"/"מעבדת השיחות"** – מעבדות פמי פרימיום בע"מ ו/או קבלני משנה המבצעים עבודה תיקונים.
- "מוקד השיחות"** – קו טלפון שפיעיל הספק עבור המנויים, באמצעותו יווסתו פניות המנויים למעבדות השיחות לשם קבלת השיחותים על פי כתב שיחות זה. **מספר הטלפון של מוקד השיחות הוא: 03-5688174**. על כל שינוי במספר הטלפון תימסר הודעה למנויים – בכתב או באמצעות מענה קולי במספר הטלפון הקודם של מוקד השיחות, שיודיע על מספר הטלפון החדש.
- "המועד הקובע"** – מועד כניסתו לתוקף של כתב שיחות זה לגבי מנזי, כפי שמופיע בדף פרטי הביטוח.
- "השתתפות עצמית"** – סכומים בהם מחויב המניו לשאת בעצמו כתנאי לקבלת שיחותים על פי כתב שיחות זה, כמפורט בפרקי השיחות השונים.

2. הדיקף השיחות

- השיחות על פי הרחבה זו יתקיימו בנאם צוין הדבר במפורש בדף הרשימה. השיחות על פי כתב שיחות זה יינתן ו/או יבוצע על ידי מעבדות השיחות.
- כתב שיחות זה מכסה את כל שיחותי האחזקה, הדחשים לפעולתם התקינה של המכשירים, ותיקון כל קלקול או החלפת כל חלק הטעון החלפה. **למעט דקים המכוסים בפוליסה ללא כתב שיחות זה. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי השיחות אינו כולל עבודת חשמל מחוץ למכשירי זה.**
- מקבל השיחות יפנה בשעות העבודה אל מעבדות השיחות על מנת לקבל את השיחות. יינתן על ידי מעבדות השיחות 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 לידית שלו, ומחשמל או עלול לחשמל את המגע בהם – יהיה מועד תחילת השיחות לא יאוחר מלמחרת היום בו נדרשה מעבדת השיחות ליתן שיחות על ידי מקבל השיחות. |
| 2.3.1.2 | בכל מקרה אחר: |
| 2.3.1.2.1 | מועד תחילת השיחות יהיה תוך 2 ימים מהיום בו נדרשה מעבדת השיחות לתת שיחות למקבל השיחות. <p>בתנאי שמקום הימצאות המכשיר הינו במרחק שאינם עולה על 50 ק"מ ממקום שבו קיימת מעבדת שיחות.</p> |
| 2.3.1.2.2 | מועד תחילת השיחות יהיה תוך 4 ימים מהיום בו נדרשה מעבדת השיחות לתת שיחות למקבל השיחות, בתנאי שמקום הימצאות המכשיר הינו במרחק העולה על 50 ק"מ ממקום שבו קיימת מעבדת שיחות. |
| 2.3.1.3 | ימי שבתות, שבתון כללי וחגים לא יבואו במניין לעניין פסקה זו. |
| 2.3.1.4 | השיחות יסתיימו לאחר ביצוע הטיפול ו/או התיקון ו/או החלפת החלקים בתוך 30 שעות עבודה ממועד תחילת השיחות (להלן: "מועד סיום השיחות"). אם מעבדת השיחות לא תסיים את השיחות במועד סיום השיחות, יהיה מקבל השיחות זכאי לקבל תוך 48 שעות מחלוף מועד סיום השיחות כאמור, מכשיר חלופי עד לסיום התיקון, גם מתוצרת שונה, אולם בגודל חזמה 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, מדריח כלים, מזגן, מיקרוגל, כיריים חשמליות |
| 2.3.2.1 | מועד תחילת השיחות יהיה תוך 3 ימים (לגבי מזגן – תוך 2 ימים) מהיום בו נדרשה מעבדת השיחות לתת שיחות למקבל השיחות. בתנאי שמקום הימצאות המכשיר הינו במרחק שאינם עולה על 50 ק"מ ממקום שבו קיימת מעבדת שיחות. מועד תחילת השיחות יהיה תוך 6 ימים (לגבי מזגן – תוך 4 ימים, |

- ולגבי מיקרוגל וטלוויזיות – תוך 3 ימים) מהיום בו נדרשה מעבדת השיחות לתת שיחות למקבל השיחות, בתנאי שמקום הימצאות המכשיר הינו במרחק העולה על 50 ק"מ ממקום שבו קיימת מעבדת שיחות.
- 2.3.2.2 ימי שבתות, שבתון כללי וחגים לא יבואו במניין לעניין פסקה זו.
- 2.3.2.3 השיחות יסתיימו לאחר ביצוע הטיפול ו/או תיקון ו/או החלפת החלקים בתוך 60 שעות עבודה (לגבי מזגן – תוך 48 שעות) ממועד תחילת השיחות (להלן: "מועד סיום השיחות").
- 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 ומכשיר יובא על ידי המבוסח למעבדת השיחות, מועד תחילת השיחות יחול בו ביום.
- 2.3.2.6 במקרה ומעבדת השיחות לא תחזיר את מכשיר המיקרוגל בלבד תוך 7 ימים מהמועד שבו נמסר המכשיר לתיקון, יהיה מקבל השיחות זכאי לקבל תוך 48 שעות מחלוף היום השביעי כאמור, מכשיר חלופי עד לסיום התיקון, גם מתוצרת שונה, אולם בגודל חזמה למכשיר המקורי. מובהר כי סעיף זה לא יחול על מכונת כביסה, מייבש כביסה, תנור אפייה, מדריח כלים ומזגן.

2.3.3. מכשירי DVD

במידה והתקלה היא במערכת הלייזר או העינית, או שלא ניתן לתקן את המכשיר תוך 4 ימים מהמועד שבו נמסר לתיקון, יהיה מקבל השיחות זכאי לקבל מכשיר חלופי חדש, גם מתוצרת שונה, אולם בעל אותן פונקציות תפקודיות, תמורת השתתפות עצמית בגובה 240 שח.

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 השיחות יהיה תוך 3 ימים מהיום בו נדרשה מעבדת השיחות לתת שיחות למקבל השיחות, אם מען מחזיק המכשיר הוא במקום שקיימת בו מעבדת שיחות, או במקום המניא במרחק שאינם עולה על 50 ק"מ ממקום שבו קיימת מעבדת שיחות. אם מען מחזיק המכשיר הוא במקום שאין בו מעבדת שיחות, והמרחק ממקום שבו קיימת מעבדת שיחות עולה על 50 ק"מ – מועד תחילת השיחות יהיה מעל ל- 4 ימים.

2.3.5. LCD/פלזמה/LED

- 2.3.5.1 נציג של הספק יגיע לידית מקבל השיחות בתוך 2 ימי עסקים מהיום שדנרש הספק ליתן שיחות.
- 2.3.5.2 מובהר כי החלפים אשר יוחלפו, אם יוחלפו, על ידי מעבדת השיחות, לא יהיו בהכרח מתוצרת היצרן, אך יהיו תואמים ובאיכות חזמה לחלפים המקוריים.
- 2.3.5.3 ימי שבתון, וחגים לא יבואו במניין המועדים להגעת נציג נותן השיחות לעניין פסקה 2.3.5.1 לעיל.
- 2.3.5.4 על מנת השיחות לסיים את ביצוע הטיפול, לרבות החלפת חלקים, ולהביא לידי כך שהמכשיר התקולל יעבד בצורה אאותה, וזאת תוך 7 ימי עסקים ממועד תחילת השיחות. מובהר בזאת, כי מועד תחילת השיחות ייקבע ממועד הגעת הטכנאי ולקידחת המכשיר מבית מקבל השיחות, ולא קודם לכן.
- 2.3.5.5 במקרה בו נותן השיחות לא יתקן את המכשיר ו/או לא יחזיר את המכשיר למקבל השיחות בתוך 7 ימים מיום השיחות/איסוף המכשיר ממקבל השיחות, ו/או מיום מסירת המכשיר לתיקון לנותן השיחות – יהיה זכאי מקבל השיחות למכשיר טלוויזיה אחר בגודל של 29" (עשרים ותשעה אינץ'), וזאת עד לסיום התיקון והשבת המכשיר למקבל השיחות. בכל מקרה, לא יעלה הזמן לתיקון המכשיר והשבתו למקבל השיחות על 15 ימי עסקים.

2.3.6. מיקרוגל, וידאו, DVD- על המניו להביא את המכשיר למעבדת השיחות הקרובה למקום מגוריו.

2.3.7. מחשבים ביתיים

- השיחותים אותם יהיה מקבל השיחות זכאי לקבל במסגרת כתב שיחות זה הם מפורטת להלן:
 - 2.3.7.1 **סיוע טלפוני ממוקד השיחות**
 - סיוע טלפוני מהמרכז הטכני של נותן השיחות, בנוגע לתפעול הציוד נהגדרות 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 ייגב דמי השתתפות עצמית כלשהם.
 - 2.3.7.2 **שיחות באתר הלקוח**
 - תיקון קלקוליים או תקלות ציוד נהגדרתם לעיל, והסבל בהתאם לתנאי השיחות המפורטים בכתב שיחות זה.
 - תיקון תקלות בחומרת המחשבים.
 - תיקון תקלות במדפסות.
 - תיקון/החלפת מודמים במקום של תקלה.
 - התיקונים האמורים בסעיף זה אינם כוללים אספקת החלפים החדשים לתיקון התקלה ולהשמשות המערכת.

- יינתן שיחות למערכות עם תוכנת הפעלה המפורטות להלן, ולהלן בלבד: מערכת הפעלה מסוג חלונות 95/98 וחלונות 2000, וכל מערכת הפעלה אשר תופיץ מסחרית בשוק. מודגש כי השיחות לתוכנת הפעלה כולל שיחזור מערכת הפעלה בעקבות תקלת חומרה, לרבות התקנה מחדש, במידה וברשות הלקוח מילוי במועד מתן השיחות עותק זמין להתקנה ועל פניו גם מורשה להתקנה. מובהר כי במקרה ולפי שיקול דעתו הבלעדי של נותן השיחות, על פניו העותק שבידי הלקוח אינו מורשה – לא תבוצע התקנה מחדש של מערכת הפעלה.
- 2.3.7.3 **סיוע תגובה לטיפול בקריאת שיחות**
- זמני טלפוני עד 60 דקות מרגע קליטת כפית הלקוח במוקד השיחות.
- שיחות באתר הלקוח – תחילת מתן השיחות תהיה לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר מועד פניית הלקוח למוקד השיחות, ובלבד שהקריאה התקבלה עד השעה 16:30 . קריאות שהתקבלו לאחר השעה 16:30 יסופלו תוך 3 ימי עבודה.

2.3.7.4. תנאים כלליים

- מסגרת האחריות של מבצע השיחות 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 שיחות מחדש.
- אין נותן השיחות מחויב במתן שיחות ללקוח, אשר לא שילם את ההשתתפות העצמית.
- החלפת דיסק קשיח איננה כוללת העברת מידע שהיה מאוחסן בדיסק הישן. נותן השיחות יודיע ללקוח על הצורך בהעברת המידע קודם להחלפת הדיסק הקשיח. מבצע השיחות לא יהיה אחראי לכל תוצאה או בעיה, הנמבעות מהעברת המידע שהיה מאוחסן בדיסק הישן.
- השיחותים על פי כתב שיחות זה אינם כוללים ביצוע תוספות/שינויים בהגדרות תוכנת הרשת ו/או פרטי החומרה הקיימים, אלא אם התוספות/שינויים נובעים מהשיחות שביתן ללקוח.
- השיחותים על פי כתב שיחות זה אינם כוללים התקמת תוכנה/חומרה, אשר אינן כלולות במסגרת השיחות על פי כתב שיחות זה.

- 2.4 כתב שיחות זה מכסה את השיחות לכל "המכשירים" שבדירה, שכתובתה מפורטת בדף הרשימה.
- 2.5 כתב שיחות זה הינו לתקופת השיחות.
- 2.6 השיחות על פי כתב שיחות זה מותנה, כי בתחילת תקופת השיחות המכשירים יהיו תקינים ויפעלו בצורה מאותה.

מובהר כי החלפים אשר יוחלפו, אם יוחלפו, על ידי מעבדת השיחות, לא יהיו בהכרח מתוצרת היצרן, אך יהיו תואמים ובאיכות דומה לחלפים המקוריים (מתייחס לחלקים חדשים ו/או משופצים).

- 2.8 מובהר כי מעבדת השיחות זכאית, במקום לתקן או להחליף חלפים במכשיר, לספק למבוסח מכשיר חלופי גם מתוצרת שונה, אשר שוויו ואיכותו תואמים למכשיר המוחלף (לא כשווי מכשיר חדש), ובמקרה של מחלוקת על השויו – 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 השיחות התבקש לבצע תיקון חוזר של מכשיר המבוסס תוך 6 חודשים ממועד התיקון הקודם, והתיקון החוזר מקוה מתוך שגרות לתיקון הקודם, או שהתיקון החוזר מתייחס לחלקים או הקודם שבוצעה בתיקון הקודם – תישא מעבדת השיחות במלוא עלות התיקון. מעבדת השיחות לא תחייב את מקבל השיחותים בתשלומים עבור חלקים אם הם החולפו בתיקון הקודם, או עבור סכום השתתפות כלשהו.
- 2.10 במקרה של קלקול נוסף במכשיר במשך 6 חודשים ממועד התיקון הקודם, אשר איננו קשור לתיקון הקודם – ישלם מקבל השיחות כחן של עד 50% מסך ההשתתפות העצמית, אשר נקבעה בכתב שיחות זה.

3. חריגים כלליים

- 3.1 על אף האמור לעיל, לא יכסה כתב שיחות זה כל תקלה או נזק, שנגרמו למכשיר עקב אחת מהעילות המפורטות להלן:
 - 3.1.1 שימוש במכשיר בניגוד להוראות היצרן.
 - 3.1.2 המכשיר נתקן או הונכסו בו שינויים על ידי גורם שלא הוסמך לכך על ידי היצרן או על ידי מעבדות השיחות, בה בשעה שמעבדת השיחות לא הפרה את התחייבותיהו לתקן ולתחזק את המכשיר כאמור בסעיף 2 לעיל
 - 3.1.3 מקבל השיחות זכאי לקבל את השיחות ו/או התיקון מגורם אחר דוגמת פוליסה ו/או מתן אחריות.
 - 3.1.4 המק נגרם כזדון ו/או ברשלנות, שלא בידי שליחה או נותן שיחות מטעמה של מעבדת השיחות.
 - 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 שינושים ברשת החשמל הביתית או הציבורית.
 - 3.1.8 תקינים הנגרמים עקב פגעי טבע.

- 3.1.9. מק הנגרם עקב חלודה, ריקבון או קורוזיה.
- 3.1.10. מק שנגרם עקב טלטול המכשיר ממקום מגוריו של מחזיק המכשיר למקום אחר.
- 3.1.11. מק לחלקים הקשורים בהתקנה המכשיר, לרבות צינורות פליטה וחייברי מים.
- 3.1.12. מק שנגרם ממכרסמים.
- 3.1.13. השירות לא יכלול עבודת חשמל מחוץ למכשירים המבוססים.

3.2. כמו כן, לא תכסה הרחבה זו כל תקלה או מק כדלקמן:

- 3.2.1. **טלוויזיה וידאו**
 - 3.2.1.1. גיל המכשיר עולה על 15 שנים לטלוויזיה בלבד.
 - 3.2.1.2. המק או התקלה הוא למטרת מסך לטלוויזיה מעל 34" (שלושים וארבעה אינץ') כולל.
 - 3.2.1.3. המק או התקלה הוא לראש מגנטי לוידיאו, שגילו עולה על 7 שנים.
 - 3.2.1.4. שבר פנלים ו/או חלקי פלסטיק בזכוכית 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. מק אשר נגרם בחדון על ידי מקבל השירות או אחרים.
 - 3.2.2.4. מק אשר נגרם עקב פגעי טבע או תקלות ברשת החשמל הציבורית או הביתית.
 - 3.2.2.5. מק שנגרם עקב טלטול המכשיר ממקום מגוריו של מחזיק המכשיר למקום אחר.
 - 3.2.2.6. מק ו/או תקלה בחלקי פח, פלסטיק, זכוכית, ציפוי, צבע וקורוזיה.
 - 3.2.2.7. הקלקול נגמם עקב אחזקה לקויה ו/או כתוצאה מאחסון לא כגון, כוח עליון, הפרעות ברשת החשמל, לרבות ומבלי לרצוע מכלליות האמור – גם בעת נפילה, שבר, פגיעת ברק, חדירת נוזלים, אש, ריקבון וזקיק טבע, כגון 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 לציוד, אשר לא אושר לשימוש עם המכשיר.
 - 3.2.2.10. מכשיר שגילו עולה על 7 שנים וגודלו מעל 50" (חמישים אינץ').
 - 3.2.2.11. פיקסלים לא תקינים בשיעור של עד 0.05 (חצי פרומיל) ממונת הפיקסלים הכללית במסך.
 - 3.2.2.12. מק שנגרם ממכרסמים.
 - 3.2.2.13. מובהר באתר, כי במידה ומטעמי בטיחות ו/או מטעמי חוסר גנישות, 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. **מקר**
 - 3.2.3.1. מחדש – למכשיר שגילו עולה על 12 שנים.
 - 3.2.3.2. חומרי ביזח 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. טורת תאורה וסימון.
 - 3.2.3.6. מק או תקלה לחלקי פח פנימיים וחיצוניים של מקררים.

- 3.2.4. **משפחה ישראלית**
 - 3.2.4.1. המק או התקלה למגנטרון וגילו מעל 5 שנים.
 - 3.2.4.2. המק נגרם עקב הכנסת ממתנת או תבניות, שלא מיועדות לתנור מיקרוגל, או עקב חדירת נוזלים למכשיר.
 - 3.2.4.3. מק או אובדן לנורת תאורה בתנור מיקרוגל.
 - 3.2.4.4. מק 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 מק לתוף ו/או מק לצירום.
- 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. מחדש – למכשיר שגילו עולה על 12 שנה.
 - 3.2.6.3. חלקי פלסטיק.
 - 3.2.6.4. פירוק, הרחבה, חלקים הקשורים בהתקנה (לרבות צנרת, תעלות ותריסים), מערכת בקרה המאפשרת ויסות טמפרטורה בן החדרים.
 - 3.2.6.5. מק למערכת בקרה, המאפשרת בקרת טמפרטורה ברמה של חדרים.
 - 3.2.6.6. כתב שירות זה לא יכסה עבודת פחחות, צבע וציפוי, המתייחסות למטעה החיצוני והפנימי של המכשירים, וכן לא יכסה מק לחלקים הקשורים בהתקנה (לרבות צנרת, תעלות ותריסים) לגבי מוגנים מפוצלים ומיני מרכזיים.
 - 3.2.6.7. התקלה לא תתוקן במידה והמזגן מותקן במקום שמסכן את הסכאני, ו/או במקום שלא מאפשר גישה אליו. הלקוח יחויב לספק לטכנאי את התנאים המתאימים לתיקון המזגן כך שלא יסכנו את הסכאני.

- 3.2.7. **תנור אפייה וכיריים**
 - 3.2.7.1. מק ו/או אובדן לכפיות ו/או למבערים.
 - 3.2.7.2. מק ו/או אובדן לרשתות תנור אפייה או תבניות בתנור אפייה.
 - 3.2.7.3. שעונים למיניהם.
 - 3.2.7.4. כיריים הלגניות, כיפות מבגרים.

- 3.2.8. **מחשבים ביתיים**
 - 3.2.8.1. השירות למחשבים אינו כולל שבר ו/או חלקים מתכלים כגון מדיות מגנטיות, דיסקטים, מקלחות, עכברים, וכן חלקים פלסטיים חיצוניים. בגין החלפת חלקים אלו יחויב הלקוח בתשלום מחירים.
 - 3.2.8.2. השירות אינו כולל שירות למחשב 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 – תבוטל הזכות לשירות והתקלה לא תטופל, על פי שיקול דעתו הבלעדית של נתן השירות. ויחודר ללקוח התשלום בגין חלק התקופה השנתית, אשר שולם עד למועד הביטול. מוסכם כי מעבר להחזר התשלום, אין אלו 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 תיקונו ו/או אספקת חלפים, במידה ונעשו תיקונים ו/או נזקים ו/או קלקולים ו/או שינויים בציוד שלא על ידי נתן השירות, כל עוד כתב שירות זה בתוקף.
 - 3.2.8.4. השירות על פי כתב שירות זה לא יינתן עבור תקלה או מק, שנגרמו במיד 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 מנתן 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 ויורסים, בין אם הלקוח מצויד בתוכנת הגנה מפני ויורסים ובין אם אינו מצויד בתוכנה זו.
 - 3.2.8.6. השירות אינו כולל טיפול בציוד ו/או תיקונו 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 מצויד אחר שבשירות הלקוח – אזי יחייב נתן 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.
 - 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 שדהוני תוכנה ו/או עדכני 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 – 185 ₪, למעט מוגנים מעל 4.25 כ"ס, שבהם ההשתתפות העצמית הינה 320₪.

- 4.2. מקבל השירות יישא בדמי השתתפות עצמית מוקטנים בסך של 80 ש"ח 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 מוגנים מעל 4.25 כ"ס, שבהם ההשתתפות העצמית לא תעלה על 640 ₪.
- 4.4. סכום ההשתתפות העצמית ישולם לנוותן השירות במועד סיום מתן השירות והשבת המכשיר למקבל השירות, וכנגד חשבונית מס כד"ן.

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 חשבונו (למעט בכל הנוגע למיקרוגל כמתואר להלן), והכל בתוך המועדים כאמור בסעיף 2.3 לעיל.
- 5.3. **השירות למכשירי הוידאו, DVD, טלוויזיות בגודל 18" (שמונה עשר אינץ') כולל, שלט רחוק ותנורי המיקרוגל – ייעשה 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 ייעשה 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 6.1 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 מלאו 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 מלאו דמי המנוי השנתיים.
- 6.4. נתון השירות יהיה אחראי אך ורק לנזקים ישירים, שייגרמו למכשיר המכוסה כתוצאה מהשירות ו/או כתוצאה מרשלנותו 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 החלף אותו כאמור, יראו אותו כמי שעמד בתנאי סעיף זה, ומקבל השירות לא יהיה זכאי לתרופות אחרות כלשהן על פי דין.
- 6.5. נתון השירות ו/או קבלני השירות מטעמו ו/או כל גוף המשוק כתב שירות זה, לא יהיו אחראיים לכל נזק, שייגרם למקבל השירות ו/או לכל צד שלישי, כתוצאה מקיום או אי קיום כתב השירות מכל סיבה שהיא, לנזקים תוצאתיים כלשהם, ובכל זאת האמור לרבות אך לא רק – למניעת רווח או חסרונות צפויים, או פיצויים בעקבות נזק שאינו נזק ממוון, או לתביעות כלשהן נגד מקבל השירות מצד שלישי כלשהו, אף אם ניתנה לנוותן השירות הודעה בכתב על אפשרות לנזקים, הפסדים או תביעות כאלה. הגבלת אחריות כאמור לעיל תחול גם על ותהיה לטובת מי מעובדיו או שליחיו או שולחי נתון ו/או מבצע השירות.

חשוב!

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

בכל פניה לקבלת שירות יש להתקשר למוקד השירות הארצי:
טלפון: 03-5688174 מכל טלפון 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע
משרדים: המשבר 1, מתחם פרימיום סנטר, חולון

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



פמי פרימיום
עלם 216

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.

מוקד מידע ושירות ארצי 03-5688174