

# כתב שירות אחזקה ותיקון למכשירי חשמל ואלקטרוניקה ביתיים

**כתב שירות זה מחליף את כתב השירות הקיים בספר פוליסת דירה ובא במקומו.**

## 1. הגדרות

**"טלוויזיה"** - מקלט ביתי צבעוני בעל מסך קטודי עד 34", בעל מנורת מסך. **לא כולל מקרני טלוויזיה לסוגיהם ולא כולל צגי מחשב.**

**"LCD או "פלזמה"** - מקלט טלוויזיה ביתי מסוג LCD או פלזמה, שגודלו עד 46".  
**"וידאו"** - מכשיר המסוגל לקלוט ולשדר סרטי טלוויזיה, באמצעות קלטות וידאו על גבי מקלט טלוויזיה, לרבות מכשיר וידאו משולב ס.ו.ס. **לא כולל מכשירי וידאו ניידים המהווים חלק ממצלמת וידאו ולא כולל מצלמות וידאו.**  
**"די.וי.די" (D.V.D)** - מכשיר המסוגל לשדר סרטי טלוויזיה באמצעות תקליטורים, על גבי מקלט הטלוויזיה, לרבות מכשיר ס.ו.ס. משולב וידאו. **לא כולל מכשירי D.V.D ניידים המופעלים באמצעות סוללות ולא כולל מכשירים מקליטים.**

**"מיקרוגל"** - מכשיר מיקרוגל ביתי - לרבות תנור אפיה הכולל רכיב מיקרוגל.

**"מקרר"** - מקרר ביתי או מקפיא ביתי.

**"מדיח כלים"** - מדיח כלים ביתי.

**"תנור אפיה"** - תנור אפיה ביתי המופעל ע"י חשמל בלבד. **לא כולל טוסטר אובן או טוסטר מכל סוג שהוא ולא כולל תנור אפיה משולב עם מיקרוגל.**

**"כיריים חשמליים"** - מכשיר כיריים ביתי המופעל ע"י חשמל בלבד, כולל כיריים קראמיות.

**"מזגן"** - מזגן ביתי (חלון, מפוצל, מיני, מרכזי) עד 5.5 כ"ס (עד תפוקת מדחס של 60,000 BTU) מותקן בצורה המאפשרת גישה סבירה לצורך מתן שירות. **לא כולל מזגן המופעל על מים (צ'ילר).**

**"מכונת כביסה"** - מכונת כביסה ביתית עד 7 ק"ג.

**"מייבש כביסה"** - מייבש כביסה ביתי עד 7 ק"ג המופעל ע"י חשמל בלבד.

**"המכשירים"** - טלוויזיה לרבות פלזמה ו/LCD, וידאו, ס.ו.ס, מיקרוגל, מקרר, מקפיא, מדיח כלים, תנור אפיה, כיריים חשמליים, מזגן, מכונת כביסה, מייבש כביסה - המצויים באורח קבע בדירה המבוססת בפוליסה. מכשירים אלו אינם מיועדים ו/או אינם משמשים לשימוש מקצועי ו/או מסחרי ולחברה המייצרת אותם קיים סוכן מכירות בישראל, הנותן גם שירותי אחזקה ומספק חלקי חילוף לאותו הדגם (דגם הנמכר בישראל בלבד) ואשר חלקי החילוף זמינים ונמצאים במלאי היבואן לכל דורש.

**"הדירה"** - הדירה המבוססת בפוליסה אשר פרטיה מצויים ברשימה ואשר בה נמצאים המכשירים המכוסים בכתב שירות זה.

**"הפוליסה"** - הפוליסה אשר על פיה מבוססת תכולת הדירה אצל חברת הביטוח ואשר כתב שירות זה מצורף אליה.

**"הרשימה"** - הרשימה המצורפת לפוליסה והמהווה חלק בלתי נפרד ממנה, כפי שתעודכן מעת לעת.

**"מקבל השירות"** - המבטוח עפ"י הפוליסה וכן אף מי שיחזיק בדירה ו/או ישתמש במכשירים בדירה בהרשאת המבטוח.

**"מעבדות השירות"** - מעבדות "פל" טלוויזיות ווידאו (1985) בע"מ ו/או קבלני משנה שמונו מטעמה.

**"חברת הביטוח"** - איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ, הסיבים 25, קרית מטלון, ת.ד. 535 פתח-תקוה 49100.

**"ימי עסקים"** - ימים א'-ה' שאינם ימי חג או ערבי חג או יום שבתון עפ"י דין.

**שעות עבודה** - ימים א'-ה' שאינם ימי חג, מהשעה 8:30 ועד השעה 17:00, בימי ו' וערבי חג מהשעה 8:30 ועד השעה 12:30.

## 2. היקף השירות

- א.** כתב שירות זה ניתן ע"י חברת הביטוח במצורף לפוליסה ובכפוף לתנאיה. השירות על פי כתב השירות יינתן ויבוצע על ידי מעבדות השירות.
- ב.** 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 ובכפוף לחריגים המפורטים בכתב שירות זה. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי השירות אינו כולל עבודות חשמל מחוץ למכשירים המבוטחים (גופם).
- ג.** ההרחבה לפי כתב שירות זה זו תיכנס לתוקף רק בחלוף 15 יום מכניסת הפוליסה לתוקף.
- ד.** מקבל השירות יפנה בשעות העבודה אל המוקד הארצי, על מנת לקבל השירות.
- ה.** השירות יינתן ע"י מעבדת השירות במועדים כדלקמן:

### טלויזיה, וידאו, מיקרוגל

מועד תחילת השירות יהיה תוך 4 ימי עסקים מיום שנדרשה אחת ממעבדות השירות לעשות זאת ע"י מקבל השירות, בדירה או במעבדת השירות הקרובה לדירה. במקרה בו מעבדת השירות לא תחזיר את המכשיר לאחר תיקונו תוך 7 ימי עסקים מהמועד שבו נמסר לה המכשיר לתיקון, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל תוך 48 שעות עבודה מחלוף יום עסקים שביעי כאמור, מכשיר חליפי תמורת עירבון עד לסיום התיקון, גם מתוצרת שונה אולם בגודל דומה למכשיר המקורי. **השירות למכשירי וידאו, טלויזיות בגודל עד 18" (כולל), מיקרוגל - ייעשה במעבדות השירות. מכשירים אלה יועברו למעבדות השירות ישירות ע"י מקבל השירות ועל חשבונו.**

### מקלטי LCD או פלזמה

מועד תחילת השירות יהיה תוך 4 ימי עסקים מיום שנדרשה אחת ממעבדות השירות לעשות זאת ע"י מקבל השירות, בדירה או במעבדת השירות הקרובה לדירה. במקרה בו מעבדת השירות לא תחזיר את המכשיר לאחר תיקונו תוך 7 ימי עסקים מהמועד שבו נמסר לה המכשיר לתיקון, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל תוך 48 שעות עבודה מחלוף יום עסקים שביעי כאמור, מכשיר חליפי, מתוצרת שתיבחר ע"י מעבדות השירות, שגודלו עד ל- 32" והניצב על רגל, תמורת עירבון עד לסיום התיקון.

השירות יסתיים לאחר ביצוע טיפול ו/או תיקון ו/או החלפת החלקים תוך 60 שעות עבודה ממועד תחילת השירות (להלן - "מועד סיום השירות").

### "די.וי.די" - D.V.D

1. התיקון יעשה במעבדת השירות בלבד והמכשירים יועברו למעבדות ע"י מקבל השירות ועל חשבונו.
2. מועד תחילת השירות יהיה תוך 4 ימי עסקים מיום שהובא המכשיר למעבדת השירות.
3. התיקון לא יכלול את מערכת הלייזר.
4. במידה והקלקול הוא במערכת הלייזר ו/או הספק לא תיקן את המכשיר תוך 4 ימי עסקים, יוצע למקבל השירות מכשיר ס.מ.ס חלופי חדש גם מתוצרת שונה אולם בעל אותן פונקציות תפקודיות, תמורת השתתפות עצמית של ₪ 240 צמוד למדד המחירים לצרכן ממדד חודש יולי 2009.

### מקרר

במקרה של הפסקת פעולת קירור של מקרר או בכל מקרה שבו עקב הקלקול עובר זרם חשמלי לגוף המקרר או לידיית שלו מחשמל או עלול לחשמל את כל הנוגעים בהם - יהיה מועד תחילת השירות לא יאוחר מהיום שלמחרת היום (למעט שבת וחג) בו נדרשה מעבדת השירות ליתן שירות על ידי מקבל השירות. בכל מקרה אחר :

מועד תחילת השירות יהיה תוך 2 ימי עסקים מהיום בו נדרשה מעבדת השירות ליתן 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.

מועד תחילת השירות יהיה 4 ימי עסקים מהיום בו נדרשה מעבדת השירות ליתן שירות למקבל השירות - אם מען מחזיק המכשיר הוא במקום שאין בו מעבדת שירות והמרחק ממקום שבו קיימת מעבדת שירות עולה על 50 ק"מ.

השירות יסתיים לאחר ביצוע הטיפול ו/או התיקון ו/או החלפת החלקים בתוך 30 שעות עבודה ממועד תחילת השירות. אם מעבדת השירות לא תסיים את השירות במועד סיום השירות, יהיה מקבל השירות זכאי לקבל תוך 48 שעות עבודה מחלוף מועד סיום השירות כאמור, מכשיר חלופי עד לסיום התיקון, גם מתוצרת שונה אולם בגודל דומה למכשיר המקורי.

### **מכונת כביסה, מייבש כביסה, תנור אפיה, מדיח כלים, מזגן, כיריים חשמליים**

מועד תחילת השירות יהיה תוך 2 ימי עסקים מהיום בו נדרשה מעבדת השירות ליתן 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.

מועד תחילת השירות יהיה תוך 6 ימי עסקים (לגבי מזגן תוך 4 ימי עסקים) מהיום בו נדרשה מעבדת השירות ליתן שירות למקבל השירות - אם מען מחזיק המכשיר הוא במקום שאין בו מעבדת שירות והמרחק ממקום שבו קיימת מעבדת שירות עולה על 50 ק"מ.

השירות יסתיים לאחר ביצוע הטיפול ו/או התיקון ו/או החלפת החלקים תוך 60 שעות עבודה ממועד תחילת השירות.

- ו. כתב שירות זה הינו לתקופה המצוינת ברשימה, אך הוא יבוטל עוד קודם למועד המצוין ברשימה בין היתר במקרה של ביטולה או פגיעתה של הפוליסה (להלן "תקופת השירות").
- ז. השירות עפ"י כתב שירות זה מותנה בכך כי בתחילת תקופת השירות, המכשירים יהיו תקינים ויפעלו בצורה נאותה.
- ח. 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.
- ט. מובהר כי מעבדת השירות זכאית במקום לתקן או להחליף חלפים במכשיר, לספק למקבל השירות מכשיר חלופי, גם מתוצרת שונה, אשר יהיה כשווי המכשיר המוחלף (ועוד מובהר - לא כשווי מכשיר חדש). במקרה של מחלוקת בדבר השווי, הוא יקבע על ידי שמאי.
- י. באם מעבדת 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 כלשהוא.
- יא. מובהר כי מעבדת השירות וחברת הביטוח לא ישתתפו בהוצאות מקבל השירות בקשר עם תיקון המכשירים שלא באמצעות מעבדת השירות. השירות אינו כולל טיפול במכשיר בצידוד או תיקונו ו/או אספקת חלפים, אם נעשו תיקונים ו/או נזקים ו/או קלקולים ו/או שינויים בצידוד שלא על ידי מעבדת שירות מוסמכת של היצרן.

### **3. חריגים כלליים**

**למרות האמור לעיל לא יכסה כתב שירות זה כל תקלה או נזק שנגרם למכשיר עקב אחת העילות להלן:**

- א. שימוש במכשיר בניגוד להוראות היצרן.
- ב. נגרם נזק במהלך תקופת השירות או כל פעולה אחרת (פתיחה, תיקון, הכנסת שינוי וכו') שבוצעה ע"י גורם שלא הוסמך לכך ע"י מעבדת השירות, בה בשעה שמעבדת השירות לא הפרה את התחייבויותיה כאמור בסעיף 2 לעיל.

- ג. נזק שנגרם בזדון ו/או ברשלנות, שלא בידי שליח או נותן שירות מטעמה של מעבדת השירות.
- ד. שבר ו/או נזק שנגרם עקב טלטול המכשיר ממקום למקום שלא ע"י מעבדת השירות ובניגוד להוראת היצרן.
- ה. אי תקינות של שקע החשמל אליו מחובר המכשיר.
- ו. תקלות ו/או שיבושים ברשת החשמל הביתית ו/או הציבורית.
- ז. בגין שירות ו/או התיקון קיימת פוליסה ו/או אחריות ו/או כיסוי הדומים לאלה הניתנים בכתב שירות זה.
- ח. נזקים הנגרמים עקב פגעי טבע.
- ט. נזק הנגרם עקב חלודה, ריקבון או קורוזיה.
- י. נזק שנגרם ממכרסמים.
- יא. שבר, תאונה, שריפה, ברק, הצפה חיצונית, חבלה וכד'.

**כמו כן, לא יכסה כתב שירות זה כל תקלה או נזק כדלקמן:**

#### **טלויזיה ווידאו**

- 1. מנורת מסך - לטלויזיה שגילה עולה על 10 שנים או בגודל מעל "31.
- 2. ראש מגנטי - לווידאו שגילו עולה על 7 שנים.
- 3. שבר פנלים או חלקי פלסטיק.
- 4. נזקים הנגרמים עקב חדירת נוזלים למכשיר.
- 5. מכשירים שגילם עולה על 15 שנים.

#### **מיקרוגל**

- 1. מגנטרון - למכשיר שגילו עולה על 5 שנים.
- 2. מערכת הפעלה אלקטרונית.
- 3. שבר של פנלים ו/או חלקי פלסטיק.
- 4. עבודת פחחות וצבע.
- 5. לא כולל חלקי זכוכית לרבות אביזרים נלווים (צלחות לסוגיהם וכדומה).

#### **מקלטי LCD או פלזמה**

- 1. מכשיר שגילו עולה על 7 שנים.
- 2. מכשיר שגודלו מעל "46.
- 3. נזקים הנגרמים עקב חדירת נוזלים למכשיר.
- 4. פיקסלים לא תקינים בשיעור של עד 0.5% (חצי פרומיל) מכמות הפיקסלים הכללית במסך.

#### **מכונת כביסה, מייבש כביסה, מדיח כלים**

- 1. מנוע - שגילו עולה על 10 שנים.
- 2. חלקי זכוכית.
- 3. חלקי פלסטיק.
- 4. חלקי פח ו/או תוף וצירים.
- 5. חלקי גומי, לרבות צינורות וגומיות אטימה.
- 6. נורות למיניהן.

7. עבודות פחחות, צבע, אטימה וציפוי המתייחסות למעטים החיצוניים והפנימיים של המכשירים לרבות דוודים לסוגיהם, וכן חלקים הקשורים בהתקנת המכשיר (לרבות צינורות פליטה וחיבורי מים).
8. נזק שנגרם ממכרסמים.

## מקרר

1. מדחס - למכשיר שגילו עולה על 12 שנים.
2. חלקי זכוכית.
3. חלקי פלסטיק, גומיות, לרבות תאים למיניהם למוצרי מזון.
4. דופן פלסטי פנימי של דלת מקרר כולל האביזרים הפלסטיים הצמודים לה.
5. חומרי בידוד.
6. מייצר קוביות קרח, מתקן מים על כל חלקיו (קיוסק).
7. נורת תאורה וסימון.
8. חלקי פח פנימיים וחיצוניים של המכשיר.

## תנור אפיה וכיריים

1. רשתות.
2. תבניות אפיה.
3. חלקי זכוכית, פלסטיק ופח.
4. חלקי גומי, לרבות צינורות וגומיות אטימה.
5. נורות למיניהן.
6. עבודות פחחות, צבע, אטימה וציפוי המתייחסות למעטים החיצוניים והפנימיים של המכשירים לרבות צירים לסוגיהם.
7. חלקים הקשורים בהתקנת המכשיר.
8. שעונים למיניהם.

## מזגן

1. מדחס - למכשיר שגילו עולה על 12 שנים.
2. חלקי פלסטיק.
3. עבודות פחחות, צבע וציפוי המתייחסות למעטה חיצוני של המכשיר.
4. חלקים הקשורים בהתקנה (לרבות צנרת, תעלות ותריסים) לגבי מזגנים מפוצלים ומיני-מרכזיים.
5. מערכת בקרה המאפשרת בקרת טמפרטורה ברמה של חדרים.
6. הנזק לא יתוקן באם המזגן מותקן במקום שמסכן את הטכנאי ו/או במקום שלא מאפשר אליו גישה. הלקוח יצטרך לספק לטכנאי את התנאים המתאימים לתיקון המזגן כך שלא יסכנו את הטכנאי.
7. נזק הנגרם עקב חלודה, ריקבון או קורוזיה.

## 4. השתתפות עצמית

### 4.1 השתתפות עצמית למקלט LCD או פלזמה:

1. גובה הסכום בו ישא מקבל השירות בגין כל קריאה לשירות של מכשיר בדירה ו/או במעבדה הוא כדלקמן: למכשיר עד 26" תשולם השתתפות עצמית בסך של 200 ₪, למכשירים עד ל- 32" תשולם השתתפות

עצמית של 350 ₪ ואילו למכשירים עד ל- 46" תשולם השתתפות עצמית של 550 ₪ - כל הסכומים כשהם צמודים למדד המחירים לצרכן, ממדד חודש יולי 2009 למדד הידוע במועד ביצוע הבדיקה ו/או התיקון או עלות התיקון בהתאם למחירון שיהיה מקובל במעבדת השירות בגין התיקון כנ"ל - הנמוך מביניהם.

2. מקבל השירות ישא בדמי השתתפות עצמית מופחתים בסך 100 ₪ כשהם צמודים למדד המחירים לצרכן ממדד חודש יולי 2009, במקרה של קריאת סרק, עבור ביקור טכנאי, גם אם לא יתבקש לבצע תיקון.

#### **4. השתתפות עצמית לשאר סוגי המכשירים (למעט מקלט LCD או פלזמה):**

1. גובה הסכום שבו ישא מקבל השירות בגין כל קריאה לשירות של מכשיר בדירה ו/או במעבדה הוא 165 ₪, כשהם צמודים למדד המחירים לצרכן, ממדד חודש יולי 2009 למדד הידוע במועד ביצוע הבדיקה ו/או התיקון או עלות התיקון בהתאם למחירון שיהיה מקובל במעבדת השירות בגין התיקון כנ"ל - הנמוך מביניהם. בשירות למזגן מעל 4.25 כ"ס (BTU 45.000) ישא מקבל השירות בסך 350 ₪.
2. מקבל השירות ישא דמי השתתפות עצמית מוקטנים בסך 80 ₪ כשהם צמודים למדד המחירים לצרכן ממדד חודש יולי 2009, במקרה של קריאת סרק, עבור ביקור טכנאי, גם אם לא יתבקש לבצע תיקון. ההשתתפות העצמית המצטברת למכשיר ספציפי לאורך כל תקופת השירות לא תעלה על 330 ₪ ולמזגן מעל 4.25 כ"ס - 700 ₪ כשהם צמודים למדד המחירים עפ"י חודש יולי 2009.
3. מבלי לגרוע מכל סעד אחר, במקרה של אי תשלום דמי השתתפות עצמית על ידי מקבל השירות תהא מעבדת השירות זכאית להפסיק את השירותים על פי כתב שירות זה ובתנאי שנתן על כך הודעה בכתב למקבל השירות ולחברת הביטוח.

#### **5. תנאים כלליים**

- א.** הכיסוי על פי כתב שירות זה מותנה בכך שמקבל השירות פנה אל מעבדת השירות וקיבל את השירות ממנה.
- ב.** השירות יבוצע במידת האפשר במקום הימצאותם של המכשירים. באם לא יתאפשר ביצוע השירות במקום הימצאותם של המכשירים, תבוצע הובלת המכשירים ממקום הימצאותם למעבדת השירות וחזרה על ידי מעבדת השירות ועל חשבונה בתוך המועדים כאמור בסעיף 2 (ה) לעיל.
- ג.** השירות למכשירי וידאו, טלוויזיות שגודלן עד 18" (כולל), סט, לכל השלטים לסוגיהם לרבות שלט רחוק ומיקרוגל - יעשה במעבדת השירות. מכשירים אלה יועברו למעבדת השירות ישירות ע"י מקבל השירות ועל חשבונו.
- ד.** כתובות הצדדים לצורך כתב שירות זה:  
המבוטח: כתובת הרכוש המבוטח כמפורט בפוליסה אליה צורף כתב שירות זה.  
מעבדות השירות: כמפורט בכתב שירות זה.

#### **6. הזמנת שירות**

מעבדת פל טלוויזיות ווידאו (1985) בע"מ.

מוקד ארצי 1-800-221-808/707

משרד ראשי ומעבדה מרכזית גבעתיים- רח' עליית הנוער 27, גבעתיים,

טלפון: 03-5727100 או \*6668 מכל טלפון.

**הכיסוי עפ"י כתב שירות זה יהיה בתוקף רק אם צוין במפורש במפורט לפוליסה. כתב שירות זה ניתן באמצעות חברת הביטוח כמצורף לפוליסה. השירות עפ"י כתב שירות זה ניתן ו/או יבוצע ע"י מעבדות השירות.**