

כתב שירות GOLD למוצרי חשמל ביתיים מהדורת דצמבר 2017

מנוי נכבד,

הרשה לנו לברך אותך ולהודות לך על הצטרפותך כמנוי ב-ELECTRO GOLD מקבוצת KOPELL (סטארט שירותי רכב בע"מ). מסמך זה הינו כתב שירות המפרט את מגוון השירותים שהינך זכאי לקבל כמנוי וכן את הזכויות והחובות ההדדיות. **אנו נשמח לעמוד לרשותכם בכל פניה למוקד השירות (5676*).**

- הינך זכאי לקבלת שירות על 13 מוצרי חשמל ביתיים המפורטים להלן, ובלבד שגיל המוצרים אינו עולה על 15 שנים והם אינם משמשים לשימוש מקצועי ו/או מסחרי ו/או תעשייתי ולחברה המייצרת אותם יש סוכנות מכירות בישראל המייבאת ונותנת שירות וברשותה נמצא מלאי חלקי חילוף זמינים.
- טלוויזיה:** מקלט טלוויזיה ביתי צבעוני בעל מנורת מסך קתודית שגודלה עד 34".
- פלזמה/LCD/LED:** מסכים עד 65".
- וידאו:** מכשיר וידאו ביתי סטנדרט VHS. למעט מכשירי וידאו אשר נמצאים בחלק מחלמות וידאו, ווידאו משולב DVD.
- DVD:** מכשיר נייד ביתי, למעט מכשירי DVD ניידים ו-DVD משולב.
- מיקרוגל:** מיקרוגל ביתי.
- מדיח כלים:** מדיח כלים ביתי.
- תנור אפיה:** תנור אפיה ביתי המופעל באמצעות חשמל בלבד, למעט טוסטר אובן/תנור אידוי.
- מכונת כביסה:** עד 10 ק"ג כביסה.
- מייבש כביסה:** עד 10 ק"ג כביסה, למעט מייבש הפועל על גז.
- מקרר:** מקרר ביתי עד 800 ליטר.
- מקפיא:** מקפיא ביתי עד 500 ליטר.
- מזגן:** ביתי מפוצל ו/או מיני מרכזי עד 5.5 כ"ס (תפוקת מדחס של 50,000 BTU) אשר מותקן בצורה המאפשרת גישה לתיקון ואשר אינה מסכנת את הטכנאי.
- כיריים חשמליים:** מכשיר כיריים ביתי המופעל ע"י חשמל בלבד.

2. חריגים כלליים:

- על אף האמור לעיל המנוי לא יהיה זכאי לקבל שירות במקרים הבאים:
- 2.1 שימוש בניגוד להוראות היצרן.
 - 2.2 כל מכשירי סאב זירו, פישרפייקל וויקינג.
 - 2.3 המכשיר מצוי בתוך תקופת האחריות שניתנה ע"י היבואן.
 - 2.4 במידה ולא יימצאו חלקים חליפיים, החברה אינה מתחייבת לתקן את המכשיר.
 - 2.5 כל פעולה שבוצעה במכשיר על ידי גורם שלא הוסמך לכך על ידי החברה ו/או מי מטעמה.
 - 2.6 תקלה ו/או נזק כתוצאה מפגעי טבע, כוח עליון, מכרסמים למיניהם או חדירת נוזלים למכשיר, תקלה במזיד, שבר מכל סיבה שהיא.
 - 2.7 תקלות או נזקים אשר נגרמו כתוצאה משיבושים ברשת החשמל.
 - 2.8 נזק ו/או תקלה ו/או אובדן חלקי פח, פלסטיק, זכוכית, גומיות ואטמים למיניהן, מנורות למיניהן, חומרי בידוד, עבודות פחחות, ציפוי צבע, רצועות למיניהן, תוף/דוד למכונת כביסה, דלתות, צירים.
 - 2.9 נזק או תקלה כתוצאה מחלודה, ריקבון או קורוזיה.
 - 2.10 במקרה של מחלוקת באשר לגילו של המכשיר, תהיה חובת ההוכחה על המנוי.
 - 2.11 לא יינתן שירות לאביזרים נלווים.
 - 2.12 עלות תיקון המוצר עולה על עלות מוצר חדש.
 - 2.13 לא יינתן שירות למוצרים משולבים.
 - 2.14 לא יינתן שירות לכל סוגי המכשירים אשר לא נרכשו בארץ.

חריגים ע"פ סוג מכשיר:

א. טלוויזיה, וידאו, DVD

- מנורת מסך טלוויזיה שגודלה מעל 34" ושגיל המכשיר עולה על 8 שנים.
- ראש מגנטי לווידאו שגילו עולה על 5 שנים.
- ראש לייזר DVD.
- ב. פלזמה, LCD, LED**
- תקלה ו/או נזק מכל סיבה שהיא על המסך, כרטיס מסך ונזק או תקלה במסך כגון: צריבה, כתם, שריטה ו/או בעיית פיקסלים ו/או שבר מסך.
- שירות זה אינו כולל פירוק והרכבה של המכשיר מהקיר או כל התקן תליה אחר.
- א. מקרר מקפיא**
- מדחס במכשיר שגילו עולה מעל 12 שנים.
- למייצר קוביות קרח והקיוסק במקרר על כל חלקיהם.
- דלת מקרר ו/או מקפיא ודופן פלסטי של דלת כולל האביזרים הצמודים ודליפות פנימיות.

ד. מזגן

- מדחס שגילו מעל 12 שנים.
- יינתן שירות למזגנים עד סכום שאינו עולה על 4000₪ כולל מע"מ.
- לא יינתן שירות למזגני מולטי ומזגני חלון, על כל סוגיהם.
- פירוק, הרכבה של חלקים הקשורים בהתקנה (כולל צנרת, תעלות ותריסים).
- צנרת הגז בכללותה (כולל איתור דליפות) ו/או ניקוי או שטיפת סוללות המזגן.

ה. מיקרוגל

- הנזק נגרם עקב הכנסת מתכת ו/או תבניות שאינם מיועדות למיקרוגל.
- נזק או תקלה לצלחות המיקרוגל.
- נזק או תקלה למערכת פיקוד לחצנים.
- מיקרוגל שגילו עולה על 5 שנים.
- ו. מכונת כביסה, מייבש כביסה ומדיח כלים**
- נזק או תקלה במנוע במכשיר שגילו מעל 10 שנים.
- סלסלות כלים, דלתות, דופן דלת כולל אביזריהם הצמודים.

ז. תנור אפיה וכיריים חשמליים

- נזק או תקלה בתבניות אפיה וברשתות.
- שעונים וטיימרים למיניהם.
- לא כולל כיריים אינדוקציה.

3. תנאים כלליים:

- 3.1** השירותים יינתנו בכל מקום בשטחי מדינת ישראל, באיזורי יהודה, שומרון ובכל האיזורים בהם השליטה המוחלטת הינה שליטה ישראלית ודרכי הגישה למקום הינם בשליטה ישראלית מלאה, אשר אינה מסכנת את נותני השירות.
- 3.2** השירות יבוצע במידת האפשר במקום הימצאות המכשיר, אם לא יהיה ניתן לבצע את השירות במקום הימצאותו, תהיה הובלת המכשיר ממקום הימצאותו למעבדת השירות וחזרה באמצעות החברה ועל חשבונה.
- 4. היקף השירות:**
 - 4.1** מובהר בזאת כי הכיסוי בכתב שירות זה, אינו כולל תיקון אשר בוצע שלא באמצעות החברה ו/או מי מטעמה, והיא לא תפצה את מקבל השירות בסכום כלשהו עבור תיקון שלא באמצעותה.
 - 4.2** מוקד השירות זמין במשך 24 שעות ביממה כולל שבתות וחגים בכל יום בשנה פרט ליום הכיפורים. השירות בבית הלקוח יינתן בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00.
 - 4.3** מועדי קבלת השירות בפועל יהיו תוך 24 שעות מיום פתיחת קריאת השירות במוקד החברה. באיזורים ערבה, הגולן, ואיזורים מעבר לקו הירוק תוך 3 ימי עסקים.

כתב שירות GOLD למוצרי חשמל מהדורת דצמבר 2017



***5676**
kopellgroup.co.il

...

פקס
04-868-6105

...

כתובת דוא"ל
office@kopellgroup.co.il

facebook

KOPELL
group
שירות של אלופים

נותנת השירות - קופל גרופ (סטארט שירותי רכב בע"מ
ח.פ. - 514317585) שד' ההסתדרות 66, חיפה

4.4 השירות יכנס לתוקף בתום תקופת המתנה בת 14 ימים ממועד תשלום המנוי ובתנאי שבתקופה זו המכשיר היה תקין.
4.5 כתב שירות זה ניתן כיסוי להחלפת חלקים בחלקים תחליפיים התואמים את החלקים שהוחלפו ועונים על תקן היצרן.
4.6 השירות יינתן למכשירים המצויים בכתובת הדירה הרשומה בכתב המנוי בלבד (לא כולל יחידות דיור). חלה על בעל המנוי חובה להודיע לחברה בלבד אודות שינוי כתובת.

5. השתתפות בשירות:

5.1 סכום השתתפות בשירות של מקבל השירות עבור כל קריאת שירות למכשיר יהיה בסך 150 ש"ח כולל מע"מ למעט מזגנים מעל 4.25 כ"ס שבהם השתתפות העצמית תהיה בסך של 360 ש"ח כולל מע"מ. תשלום זה ישולם לאיש השירות במועד קבלת השירות כנגד חשבונית.
5.2 מקבל השירות ישלם דמי השתתפות בסך של 95 ש"ח כולל מע"מ במקרה של קריאת שווא. גם אם הטכנאי לא יתבקש לתקן את המוצר התקול ו/או אם התברר שהמוצר תקין ו/או שאין כיסוי לתיקון המוצר.
המנוי זכאי לתיקון חוזר ללא עלות למשך שישה (6) חודשים ממועד התיקון הקודם ובלבד שתיקון זה מתייחס לחלקים ו/או לעבודה שבוצעה קודם לכן.
5.3 ההשתתפות העצמית המצטברת שתשלום בגין תיקונים למכשיר אחד בחשך שנת שירות לא תעלה על סך של 380 ש"ח כולל מע"מ ובמקרה של מזגן מעל 4.25 כ"ס 720 ש"ח כולל מע"מ.
5.4 במקרה של אי תשלום דמי השתתפות עצמית על ידי מקבל השירות, החברה רשאית לבטל את המנוי לאלתר והמנוי לא יהיה זכאי להחזרים.

6. תקופת השירות:

6.1 תקופת המנוי הינה לשנה אחת.
6.2 באפשרותך לבטל את המנוי תוך 14 יום. ביטול לאחר 14 ימים, יזכה אותך בסכום היחסי שנותר לתקופת המנוי ובלבד שנותרו למעלה מ-3 חודשים לתום המנוי ולא צרכת שירות. ביטול מני כרוך בניכוי 5% או 100 ש"ח מסכום העסקה (הנמוך מביניהם).
6.3 מנוי שנותרו לו פחות משלושה חודשים לסיום המנוי, לא זכאי להחזר כספי במקרה של ביטול.

7. נזקים:

7.1 בעת נזק או אובדן כלשהו כתוצאה ממתן השירות, על המנוי להודיע לחברה תוך 72 שעות בכתב.
7.2 החברה ו/או מי מטעמה תפצה את המנוי על כל נזק שייגרם למכשיר כתוצאה ממתן שירות, ובכפוף לכל דין.
פיצוי יינתן רק אם המנוי יאפשר לחברה את בדיקת הנזק במכשיר ולא יאוחר מ-72 שעות ממתן השירות.
7.3 המנוי יאפשר לחברה ו/או מי מטעמה לתקן את הנזק, במידה וימצא כי הוא באחריותה.