

כתב שירות- מחשבים ביתיים

PC HELP

1. הגדרות

בכתב שירות זה יהיה למונחים המפורטים להלן המשמעות המיוחדת להם מצידם:

-	"החברה"	-	"הכשרה חברה לביטוח".
-	"פוליסת הביטוח"	-	פוליסה של החברה לביטוח מבנה דירה ו/או תכולתה בה נרכש כיסוי לשירותים הניתנים על פי כתב שירות זה.
-	"מבוטח"	-	בעל פוליסת ביטוח תקפה.
-	"מבצע השירות"	-	חברת שחר אסיסטנס בע"מ ו/או כל גורם מטעמה.
-	"שחר"	-	חברת שחר אסיסטנס בע"מ.
-	"הדירה"	-	כתובת המבוטח על פי פוליסת הביטוח.
-	"המוקד"	-	מוקד טלפוני ארצי המופעל על ידי מבצע השירות במשך 24 שעות ביממה, למעט יום כיפור, בטלפון 1-700-500-440 או 03-5769235 מכל טלפון.
-	"מקבל השירות או הלקוח"	-	לקוח של "הכשרת הישוב חברה לביטוח בע"מ" אשר רכש את הזכות לקבלת השירות נשוא כתב שירות זה לרבות בני ביתו בכתובת הדירה המבוטחת וכל עוד כתב שירות זה בתוקף. הזכאות לשירותים הנה אישית ואינה ניתנת להעברה לאחר.
-	"שעות העבודה"	-	משעה 8:00 עד 17:00 בימים א-ה בימים שהנם ימי חול ובימי ו' שהנם ימי חול או ערבי חג, משעה 8:00 ועד 13:00. שעות העבודה למוקד הסיוע הטלפוני: משעה 8:00 ועד 24:00 בימים א-ה שהנם ימי חול.
-	"מרכז שירות"	-	מרכז השירות של שחר אסיסטנס ו/או כל גורם מטעמה.
-	"קריאת שירות"	-	דיווח על תקלה בצידוד לנותן השירות על מנת לקבל את השירותים במפורט בכתב שירות זה.
-	"ציוד או פרטי ציוד"	-	מחשב ביתי ומדפסת כהגדרתם להלן הנמצאים בכתובת ביתו של הלקוח- ובלבד שלחברה המייצרת אותם קיים סוכן מכירות בישראל נותן גם שירות אחזקה לאותו דגם וקיימים חלפים זמינים בישראל.
-	"מחשב ביתי"	-	מחשב אישי נייד שולחני- שאינו בשימוש מסחרי/ עסקי - אשר לו ו/או לחלקיו נציג מכירות בארץ ומפרט טכני כדלקמן:
-	"מדפסת"	-	מעבד מרמת PENTIUM 2 ומעלה מסך יחיד מסוג שפופרת בגודל שלא יעלה על 17 אינץ'. זיכרון פנימי בנפח כלשהו במקרה של שדרוג הדיסק לפי רצון הלקוח- ישלם הלקוח את ההפרש בין הדיסק הקיים לחדש, כונן דיסקים כלשהו, לוח מקשים כלשהו, כרטיס קול כלשהו, כונן CD ROM ו/או מודם - מודם פקס ככל שהם קיימים- יכללו אלה בהגדרת המחשב הביתי.
-		-	מדפסת ניחת לשימוש ביתי שאינה בשימוש מסחרי \ עיסקי המאפשרת הדפסה של עד 12 עמודים בדקה על פי הגדרת היצרן .

2. השירותים

השירותים על פי כתב שירות זה יינתנו על ידי מבצע השירות קבוע להלן בכתב שירות זה. השירותים הניתנים על פי כתב שירות זה הנם שירותים אך ורק לציוד בכתובת בית הלקוח.

השירותים מתייחסים לחומרה בלבד- הכל בהתאם ובכפוף לאמור בכתב שירות זה.

3. השירותים אותם יהיה מקבל השירות זכאי לקבל במסגרת כתב שירות זה הם כמפורט להלן:

3.1 סיוע טלפוני ממרכז השירות.

3.1.1 סיוע טלפוני מהמרכז הטכני של נותן השירות בנוגע לתפעול הציוד כהגדרתו לעיל מהיבטי חומרה - Help Desk.

3.1.2 מענה על כל השאלות הקשורות לתפעול המחשבים מהיבטי חומרה.

3.1.3 אבחון ומתן עזרה ראשונה במקרה של תקלה בחומרה.

3.1.4 שעות הפעילות לסיוע ממרכז השירות משעה 8:00 עד 24:00 בימים א'-ה' שהנם ימי חול.

3.1.5 מובהר בזאת כי במקרה של מתן סיוע טלפוני לא יגבו דמי שירות כלשהם.

3.2 שירות באתר הלקוח

3.2.1 תיקון קלקולים או תקלות ציוד כהגדרתו לעיל- למעט כרטיסי T.V, כרטיסי וידאו, כונן DVD, סורקים, צורבים, ג'ויסטיק, עכבר, מדפסת ומקלדת והכל בהתאם לתנאי השירות המפורטים בכתב שירות זה.

3.2.2 תיקון תקלות בחומרת המחשבים.

3.2.3 תיקון תקלות במדפסת.

3.2.4 תיקון\החלפת מודמים במקרה של תקלה.

3.2.5 התיקונים האמורים בסעיפים 3.2.1-3.2.3 לעיל כוללים אספקת החלפים הנדרשים לתיקון התקלה ולהשמשות המערכת.

3.2.6 מובהר כי החלפים שיסופקו יהיו לפי שיקול דעתו של מבצע השירות ובלבד שיעמדו בסטנדרט הנדרש של יצרן הציוד הרלוונטי וכן כי החלקים שיוצאו מהציוד עקב החלפתם, יהיו רכוש של נותן השירות.

3.2.7 יינתן שירות למערכות עם תוכנת הפעלה המפורטות להלן ולהלן בלבד: מערכת הפעלה מסוג חלונות 95\98 וחלונות 2000 וכל מערכת הפעלה אשר תופץ מסחרית בשוק, מודגש כי השירות לתוכנת הפעלה כולל שחזור מערכת ההפעלה בעקבות תקלת חומרה- לרבות התקנה מחדש, במידה וברשות הלקוח מצוי במועד מתן השירות עותק זמין להתקנה, ועל פניו גם מורשה להתקנה. מובהר כי במקרה ולפי שיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות- על פניו, העותק שבידי הלקוח אינו מורשה, לא תבוצע התקנה מחדש של מערכת ההפעלה.

שעת הפעילות לטיפול בקריאות שירות: שעות העבודה מוגדרות בסעיף 1 לעיל .

3.3 זמני תגובה לטיפול בקריאות שירות

3.3.1 סיוע טלפוני עד 60 דקות מרגע קליטת פניית הלקוח במרכז השירות.

3.3.2 שירות באתר הלקוח- תחילת מתן השירות תהיה לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר מועד פניית הלקוח במוקד הטלפוני של שחר אסיסטנס ובלבד שהקריאה התקבלה עד השעה 16:30. קריאות שהתקבלו לאחר השעה 16:30 יטופלו תוך 3 ימי עבודה.

3.3.3 מובהר בזאת כי במקרה שנותן השירות נדרש לטפל בתקלה במסך המחשב- ולא סיים את הטיפול תוך 4 ימי עבודה מיום תחילת התיקון - יספק נותן השירות מסך חליפי ללקוח עד לתום התיקון והשבת המסך המקורי לאתר הלקוח.

4. דמי השתתפות עצמית או "דמי השירות"

4.1 בנוסף לתשלום השנתי שישולם על ידי מקבל השירות בגין הצטרפותו לשירות בהתאם לתנאי הצטרפות ישלם הלקוח בכל מקרה של מתן שירות לתקלה למכשיר בודד באתר הלקוח על פי כתב שירות זה- דמי שירות בסך של 160 ₪ (מאה ושישים ₪) כולל מע"מ. (להלן "דמי השתתפות עצמית"). התשלום יבוצע לידי מבצע השירות בפועל, במועד קבלת השירות כנגד חשבונית מס.

4.2 מוסכם במפורש כי תשלום דמי השירות יהווה תנאי למתן שירות.

5. אחריות

5.1 הלקוח יהיה זכאי לאחריות של שלושה חודשים על תיקון אשר בוצע על ידי מבצע השירות במסגרת כתב שירות זה. משמעות האחריות היא כי במשך שלושה חודשים- על תיקון של אותו רכיב שתוקן- לא יגבו דמי שירות נוספים.

5.2 למען הספק- מבצע השירות לא יהיה אחראי לכל נזק שייגרם ללקוח או לכל צד שלישי כתוצאה מקיום או אי קיום כתב

שירות זה מכל סיבה, למעט אחריות של מבצע השירות בלבד אך ורק לנזקים פיזיים ישירים לציוד כמוגדר לעיל כתוצאה

ממעשיו או מחדליו של מבצע השירות בעת קיום כתב שירות זה. מבצע השירות יהיה אחראי אך ורק לנוזקים ישירים שייגרמו לציוד כתוצאה משירותו ו\או כתוצאה מרשלנותו ו\או רשלנות עובדיו של מבצע השירות- לרבות תיקון חוזר של הציוד או החלפתו בציוד תקין. תיקן מבצע השירות את הציוד תיקון חוזר או החליף אותו כאמור יראו אותו כמי שעמד בתנאי סעיף זה והלקוח לא יהיה זכאי לתרופות אחרות כלשהן על פי הדין.

5.3. בשום מקרה לא יהיה מבצע השירות אחראי לנוזקים תוצאתיים כלשהם ובכלל זאת, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור, למניעת רווח או חסרונות צפויים או פיצויים בגין נזק שאינו נזק ממון או לתביעות כלשהן נגד הלקוח מצד שלישי כלשהו אף אם ניתנה למבצע השירות הודעה בדבר אפשרות לנוזקים, הפסדים או תביעות כאלה. הגבלת האחריות כאמור לעיל תחול גם על ותהיה לטובת מי מעובדיו או שליחי או שולחי מבצע השירות.

5.4. מבצע השירות לא יהיה אחראי לכל תוצאה הנובעת מאי אספקת חלפים על ידי היצרן ו\או היבואן מסיבה שאינה תלויה בהם. כמו כן מבצע השירות לא יהיה אחראי לכל תוצאה הנובעת מהיות החלפים פגומים באופן כלשהו.

6. תנאים כלליים

6.1. מסגרת האחריות של מבצע השירות הנה שלושה 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 שירות מחדש.

6.2. אין מבצע השירות מחויב במתן שירות ללקוח אשר לא שילם את דמי השירות.

6.3. החלפת דיסק קשיח איננה כוללת העברת מידע אשר היה מאוחסן בדיסק הישן. מבצע השירות יודיע ללקוח על הצורך בהעברת המידע קודם להחלפת הדיסק הקשיח. מבצע השירות לא יהיה אחראי לכל תוצאה או בעיה הנובעת מהעברת המידע אשר היה מאוחסן בדיסק הישן.

6.4. השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים ביצוע תוספות/ שינויים בהגדרות תוכנות הרשת ו\או פרטי החומרה הקיימים, אלא אם התוספות/ שינויים נובעים מהשירות שניתן ללקוח.

6.5. השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים התקנות תוכנה / חומרה אשר אינם כלולים במסגרת השירות על פי כתב שירות זה.

7. חריגים

7.1. השירות על פי כתב שירות זה לא יינתן בגין תקלות המכוסות על ידי פוליסת ביטוח כלשהי ולא יינתן לציוד עבורו קיים כיסוי הדומה לכיסוי על פי כתב שירות זה בתקופת הזכאות לשירות.

7.2. השירות למחשבים אינו כולל שבר ו\או חלקים מתכלים כגון מדיות מגנטיות, דיסקטים, מקלדות, עכברים, וכן חלקים פלסטיים חיצוניים. בגין החלפת חלקים אלו יחויב הלקוח בתשלום מחירים.

7.2.1. השרות למדפסת אינו כולל חומרים מתכלים כגון ראש הדפסה, תוף, טיונר, פיזור במדפסת לייזר, סרטי פחם, סרטי הדפסה וכיוצא באלה. בגין החלפת חומרים אלו יחויב הלקוח בתשלום מחירים לנותן השירות. הלקוח מתחייב לפרוע תשלום זה באופן מיידי ומתחייב שלא לתבוע את השירות ו\או את "שחר" בגינו.

7.3. במקרים בהם תצוגת המסך חלשה או המסך צרוב, מתחייב נותן השירות כי יבצע תיקון המסך ככל שתאפשר תצוגה תקינה או לחילופין יחליפו במידה ותידרש החלפה- הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות למען הסר ספק מובהר בזאת כי השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים החלפת שפורפרת המסך.

7.4. השירות מוגבל למסכי שפורפרת עד לגודל של 17 אינץ' בלבד.

7.5. השירות אינו כולל שירות למחשבי מקינטוש ו\או תואמי מקינטוש ו\או מחשבים המשמשים למטרות עסקיות לרבות אך לא רק מחשבים המשמשים את עיסוקו של הלקוח המתנהל בדירתו הפרטית בהתאם לשיקול דעתו של נותן השירות. במקרים שיתגלה מחשב מהסוגים המפורטים בסעיף זה, אף אם ארעה תקלה המזכה בשירות על פי תנאי כתב שירות זה, תבוטל הזכאות לשירות והתקלה לא תטופל, על פי שיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות ויחזור ללקוח התשלום בגין חלק התקופה השנתית אשר שולם עד למועד הביטול. מוסכם כי מעבר להחזר התשלום אין ולא יהיו ללקוח כל טענות ו\או דרישות ו\או תביעות נוספות כלפי נותן השירות ו\או "שחר".

7.6. 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 נותן השירות כל עוד כתב שירות זה בתוקף.

- 7.7.** השירות על פי כתב שירות זה לא יינתן לשם תיקון תקלה או נזק שנגרם במזיד 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 מנותן השירות.
- 7.8.** 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 בית, נזק שנגרם על ידי הובלה של הלקוח, תקלות ברשת חשמל או רשת מיזוג האוויר, עבודות חשמל מחוץ למוצרים נספחים, בעיות במתח הרשת ופגיעות ברק ו/או כל סיבה אחרת שאינה שימוש רגיל וכן נזקי וירוסים בין אם הלקוח מצויד בתוכנת הגנה מפני וירוסים ובין אם אינו מצויד בתוכנה זו.
- 7.9.** 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 נותן השירות.
- 7.10.** אם יתברר שהתקלה לא הייתה בציוד הזכאי לשירות ו/או נבעה מציוד אחר שברשות הלקוח- אזי יחייב נותן השירות את הלקוח בכל העלויות שנגרמו עקב קריאת שירות זו- לפי מחירון נותן השירות. הלקוח מתחייב לפרוע תשלום זה באופן מיידי.
- 7.11.** מסגרת השירותים אינה כוללת שירות תוכנה והפעלת כל סוגי משחקי המחשב וכו'.
- 7.12.** השירותים על פי כתב שירות זה אינם כוללים התקנות שדרוגי תוכנה ו/או עדכוני תוכנה, למעט שיחזור מערכת הפעלה אשר נפגעה עקב תקלת חומרה כאמור בכתב שירות זה ובכפוף לסעיף 3.2.7 לעיל.
- 7.13.** מסגרת השירותים אינה כוללת שירות לתשתית תקשורת.

8. ביטול

- 8.1.** כתב שירות זה הינו לתקופה המצוינת בהסכם בין הלקוח לבין החברה, אך ורק במקרה של ביטול או פקיעת ההסכם הוא יבוטל מאותו תאריך.
- 8.2.** מוסכם ומוצהר בזאת כי השירותים על פי כתב שירות זה מבוססים על מנוי שנתי וכי פרט למקרה המפורט בסעיף 8.1, ביטול המנוי על ידי הלקוח במהלך תקופת הזכאות לשירות אינו מזכה בהחזר כספי כלשהו והלקוח יחויב ביתרת התשלום השנתי בתשלום אחד אשר יגבה במועד התשלום הקרוב הבא לאחר מועד קבלת ההודעה לביטול.
- 8.3.** לא יינתן שירות על פי כתב שירות זה והוא יבוטל, לפי שיקול דעתו הבלעדי של נותן השירות:
- א. במידה והלקוח הטעה את נותן השירות בדבר כתובת הבית.
- ב. במידה והלקוח לא שילם תשלום מהתשלומים בהם הוא חב על פי כתב שירות זה לרבות תשלום דמי השירות.

9. כללי

- 9.1.** נזקק מקבל השירות לאיזה מהשירותים, יפנה אל מוקד שחר אסיסטנס בטלפון : 1-800-440-440 על מנת למסור את קריאתו לקבלת השירות.
- 9.2.** השירותים יינתנו כנגד מסירת פרטים מזהים טלפונית והצגת מסמך מזהה לטכנאי.
- 9.3.** השירותים באתר הלקוח ניתנים בכל מקום במדינת ישראל- למעט אילת, הערבה, יהודה ושומרון, הגולן וחבל עזה וכן שטחים העלולים לסכן את בטיחותו של נציג נותן השירות או הרכב על פי שיקול דעתו של נותן השירות או על פי הנחיות רשויות הביטחון. נותן השירות רשאי אך לא חייב ליתן שירות גם באזורים אלו על פי שיקול דעתו.
- 9.4.** על אף האמור לעיל אין בהמצאות הציוד באזורים המפורטים בסעיף 9.3 בכדי לשלול מהלקוח את הזכאות לשירות, אלא רק את הזכאות לביקור טכנאי באתר הלקוח. במקרה של צורך במתן שירות באזורים בהם לא ניתן שירות באתר הלקוח- יופנה הלקוח למרכז השירות הקרוב ביותר למגוריו על מנת לקבל את השירות. הובלת הציוד אל מרכז השירות וממנו יבוצעו באחריות הלקוח ועל חשבונו.

10. סמכות השיפוט

בכל מחלוקת שתתגלה בקשר עם כתב שירות זה, יהא מוסמך לדון אך ורק בית המשפט המוסמך עניינית לדון במחוז תל-אביב יפו.