



## כתב שירות למכשירי חשמל – פל

למען הנוחות, כתב זה נוסח בלשון זכר בלבד ואולם הכתוב מכוון באופן שווה לזכר ולנקבה.

### 1. הגדרות:

- 1.1 כתב שירות זה הינו בין הלקוח כהגדרתו להלן לבין פילב מ.מ תיקונים ושירות בע"מ ח.פ. 514209790 מרח' הצורף 3 חולון. השירות יינתן ע"י פל טלויזיות וידאו 1985 בע"מ ח.פ. 511065641 ו/או קבלני משנה מטעמה (להלן: "נותן השירות").
- 1.2 "הלקוח" - האדם שפרטיו נקובים בקבלה או בכתב שירות זה.
- 1.3 "המכשירים" – מכשיר/י החשמל שפרטיו/פרטיהם מופיעים על גבי הקבלה ו/או כתב השירות, בכפוף לכתב שירות זה ובתנאים הנ"ל:

טלויזיה מסוג פלזמה או LED בגודל עד 65 אינץ', מיקרוגל, מדיח כלים, תנור אפייה, כיריים, מכונת כביסה בקיבולת עד 10 ק"ג, מייבש כביסה חשמלי בלבד בקיבולת עד 10 ק"ג, מקרר (שאינו מקרר יינות) בנפח עד 850 ליטר (למקרר יחיד), מקפיא, מזגן בהספק עד 6 כ"ס (לא כולל ציילר ונייד) והכל שאינם מיועדים ו/או אינם משמשים לשימוש מקצועי, מסחרי או תעשייתי ואשר לחברה המייצרת אותם יש יבואן בישראל המייבא את הדגם הרלוונטי, נותן לו שירותי תחזוקה וברשותו חלקי חילוף זמינים (המצויים במלאי היבואן) לאותו הדגם.

### 2. תשלומים - הלקוח ישלם לנותן השירות:

- 2.1 את הסכום כמופיע על גבי הקבלה (להלן: "התמורה").
- 2.2 וכן סך של 150 ₪ עבור השתתפות בגין כל ביקור טכנאי בתקופת השירות (להלן: "דמי השתתפות"). ככל שביקור טכנאי הינו לתיקון למעלה ממכשיר אחד, יגבו דמי ההשתתפות בגין כל מכשיר. נגבו דמי ההשתתפות - לא ייגבו דמי השתתפות נוספים בגין תיקון תקלה חוזרת במכשיר שתוקן משך שלושת החודשים העוקבים.
- למרות האמור לגבי מותגי ומכשירי יוקרה דמי ההשתתפות יהיו בסך 450 ₪. רשימת המכשירים המוגדרים כמותגי ומכשירי יוקרה מופיעה באתר [www.p-l.co.il](http://www.p-l.co.il) לקוחות "פל אקסלוסיב" פטורים מתשלום דמי השתתפות.

### 3. השירות:

- 3.1 נותן השירות יתקן כל קלקול במכשיר וככל הנחוץ יחליף כל חלק הטעון החלפה, על מנת להביא את המכשיר לפעילות תקינה, והכל בכפוף לתנאים המפורטים בכתב שירות זה.
- 3.2 **לקוח הנדרש לשירות ייצור קשר עם נותן השירות במספר הטלפון 6668 \* לתיאום השירות (להלן: קריאת השירות).**
  - 3.2.1 השירות יינתן בתוך 3 ימי עסקים ממועד קריאת השירות, מלבד אזור הערבה בה יינתן השירות תוך 5 ימי עסקים.
  - 3.2.2 במקרה של תקלה המשביתה את פעולת הקירור של מקרר יינתן השירות תוך יום עסקים אחד ממועד קריאת השירות.
  - 3.2.3 ימי עסקים משמעם ימים ראשון עד חמישי בשבוע שאינם ערבי חג, חג ושבטון.
  - 3.2.4 יובהר כי לפי שיקול דעת נותן השירות יכול ויידרש לקחת את המכשיר התקול לתיקון במעבדה, שאז המכשיר יובל ע"י נותן השירות למעבדה וחזרה.
- 3.3 כתב השירות יחול רק על מכשירים שהיו תקינים במועד תחילת תקופת השירות.
- 3.4 נותן השירות יהיה רשאי להשתמש בחלקי חילוף שאינם מתוצרת יצרן המכשיר.
- 3.5 על אף האמור בסעיף 3.4 לעיל, ככל שלא ניתן יהיה לאתר בישראל חלק חילוף מתאים מספק מוכר עבור המכשיר התקול, לא יהיה נותן השירות אחראי לתיקונו של המכשיר, וללקוח לא תקום כל טענה כנגד נותן השירות בגין כך.
- 3.6 **השירות אינו כולל:** בכל מכשיר – חלקי זכוכית, חלקי פח, חלקי פלסטיק וחלקי גומי (לרבות צינורות וגומיות אטימה) למעט אם הם חלקים פנימיים אשר ללקוח אין גישה אליהם; וכן השירות אינו כולל חלקי קלקר ובידוד; רשתות; כיפות ומבערים; מנורות; אביזרים נלווים; משטח עליון; תוף ו/או צירים; פנל מסך; צנרת ו/או צמת חוטים בדלת או בגוף המקרר; קיוסק ומייצר קרח על כל חלקיו. במכשיר משולב גז השירות אינו כולל את מערכת הגז. במזגן – השירות אינו כולל גז דמפרים וחלקים הקשורים בהתקנה (לרבות צינורות, תעלות ותריסים). במכשיר בן למעלה מ- 12 שנים השירות אינו כולל מנוע ו/או מדחס.
- 3.7 על הלקוח לאפשר גישה מתאימה, נוחה ובטוחה למכשיר (ובמיוחד למזגנים) באופן שניתן יהיה לתקן את המכשיר בלא סיכון לטכנאי. פירוק והרכבה של מכשירים (ממדף, ארון, וכו') ופתיחת קירות גבש יעשה ע"י הלקוח בלבד טרם מתן השירות.
- 3.8 **השירות אינו כולל** תיקון של המכשיר או החלפת חלקים בו במקרים כדלקמן: המכשיר מצוי באחריות יצרן או יבואן; הקלקול נובע משימוש הנוגד את הוראות היצרן; הקלקול נגרם כתוצאה מכוח עליון או משריפה או מתקלות או מהפרעות ברשת החשמל והגז הפרטית או הציבורית; הקלקול נובע מאי תקינות שקע/מוליכים/נתיך/הארקה; הקלקול נובע מטלטול המכשיר ממקום מגורי הלקוח לכתובת אחרת; הקלקול נובע מנזק שנגרם ע"י בעל חיים כלשהו; המכשיר תוקן בתקופת השירות או הוכנסו בו שינויים ע"י כל אדם או גוף אחר זולת נותן השירות ו/או מי מטעמו (ובתנאי שנותן השירות עמד במחויבותיו על פי כתב שירות זה); הקלקול נובע ממעשה/מחדל אשר נגרמו ע"י הלקוח ו/או מי מטעמו בזדון או במעשה מכוון; הקלקול במכשיר הינו עקב קרוזיה, חדירת לחות או רטיבות; הקלקול מקורו בשבר שנגרם למכשיר; הקלקול הינו תוצאה של מלחמה/מעשה איבה/חבלה/מעשה טרור.
- 3.9 אם נותן השירות לא הצליח לתקן את המכשיר (בכפוף לתנאים ולהחרגות שבכתב השירות) יהא עליו לספק ללקוח מכשיר חלופי בעל תכונות דומות ככל שניתן ואשר שווי השוק שלו במועד ההחלפה יהיה דומה לשווי השוק של המכשיר התקול (לפי שיקול דעתו של נותן השירות).
- 3.10 ללקוחות "פל אקסלוסיב" בלבד – על אף האמור בסעיף 3.6 השירות להם זכאים הינו גם חלקי גומי, פלסטיק, חלקים תפקודיים וחלקי בלאי (לא כולל שבר) אולם לא יחול על צנרת ו/או צמת חוטים בדלת או בגוף המקרר; וכן במזגנים לא יחול על דמפרים וחלקים הקשורים בהתקנה.

### 4. תקופת השירות:

- 4.1 כתב השירות יכנס לתוקף 15 ימים לאחר יום עריכתו (תקופת המתנה) בתקופה זו יהא הלקוח רשאי לבטל את כתב השירות בלא חיוב. למרות האמור לעיל, במידה והמכשיר יתקלקל במהלך תקופת ההמתנה יתקן נותן השירות את המכשיר והלקוח יחויב בתשלום דמי השתתפות ובתוספת עלות החלקים שיוחלפו בלבד.
- 4.2 תקופת השירות הינה כמצוין בכתב השירות למעלה.

- 4.3. הלקוח יהא רשאי לסיים כתב שרות זה, בכל עת, בהודעה לנותן השירות ובכפוף להוראות הדין ולתשלום כאמור בכתב שירות זה.
- 4.4. הודעה על סיום כאמור תינתן בטלפון: \*6668, או בדואר רשום לכתובת: המסגר 1 לוד או בדוא"ל: [info@p-l.co.il](mailto:info@p-l.co.il) או בפקס: 03-5727162. על הלקוח יהא לציין את שמו, כתובתו, מספר הטלפון ומספר זהותו בהודעה.
- 4.5. הודיע הלקוח על סיום כתב השירות לאחר כניסתו לתוקף של כתב השירות כאמור, יחולו הכללים הבאים:
- 4.5.1. אם הלקוח לא הזמין שירות עד הודעתו - לא ייגבו דמי ביטול.
- 4.5.2. הזמין הלקוח שירות והיה הסיום טרם חלוף 12 חודשים מתחילת תקופת השירות, יחוייב הלקוח בדמי ביטול לפי הנמוך מבין השניים: (א) סך של 250 ₪; או (ב) ההפרש שבין התמורה בגין שירות אחת (דהיינו התמורה הכוללת מחולקת במספר ימי תקופת השירות כפול 365) לבין התמורה בגין התקופה שעד למועד הסיום (דהיינו התמורה הכוללת מחולקת במספר ימי תקופת השירות כפול מספר הימים שממועד תחילת השירות ועד למועד הסיום).
- 4.5.3. הזמין הלקוח שירות והיה הסיום החל מ 12 חודשים מתחילת תקופת השירות, יחוייב הלקוח בדמי ביטול בסך של 250 ₪.
- 4.6. לקוח אשר מסר הודעת ביטול יהא זכאי להחזר (או אי גבייה ככל שטרם נגבה) של חלק היחסי של התמורה שנתר לתשלום עד תום תקופת השירות המקורית (דהיינו התמורה הכוללת מחולקת במספר ימי תקופת השירות כפול מספר הימים שנתרו עד תום תקופת השירות המקורית), בניכוי דמי הביטול כאמור בסעיף 4.5 וכל סכום נוסף שנתר הלקוח חייב לנותן השירות.
5. הלקוח מתחייב להודיע לנותן השירות על שינוי כתובתו. נותן השירות רשאי לבטל כתב שירות זה ולא ליתן שירות על פיו ובלא שללקוח תקום כל טענה ו/או תביעה כנגדו מקום בו השירות המתבקש הינו לכתובת המצויה באזור אשר ההגעה אליו מהווה משום סיכון בטחוני, והכל לפי שיקול דעתו של נותן השירות.
6. במקרים של מצב של כוח עליון, מלחמה, פעולות איבה רשאי נותן השירות לדחות את מתן השירות עד לאחר סיום המצב.
7. יובהר, כי לא חלה על הלקוח חובה חוקית למסור את המידע אותו התבקש למסור, והינו רשאי לסרב למוסרו ("המידע" לצורך סעיף זה הינו: פרטי המכשירים, פרטים אישיים, מספר הטלפון, כתובת וכתובת דוא"ל). ואולם אי מסירתו עלולה לגרוע מאפשרות מתן השירות. המידע נדרש לצורך: קשר עם הלקוח, מתן שירות ללקוח, ניהול מועדון לקוחות, ניהול מכירות, שיווק וגיוס לקוחות ודיוור ישר. המידע יימסר רק לחברות קשורות אשר נותנות לנותן השירות שירותים בתחום שיווק ושימור לקוחות. הלקוח רשאי בכל עת לפנות ולבקש הסרת פרטים ממאגר המידע, בכתובת כדלקמן: [palremove@p-l.co.il](mailto:palremove@p-l.co.il).

