

כתב שירות מורחב

תנאי השירות

1. מבוא

- 1.1. כתב שירות זה (להלן: "ההסכם") מסדיר את תנאי מתן השירות ללקוחות החברה (כהגדרתה להלן) אשר רכשו את השירות.
- 1.2. ווטראבס בע"מ ח.פ. 516181526 (להלן: "החברה") נותנת בזאת שירות (כהגדרתו להלן) למוצר/מערכת (להלן: "המערכת"), בהתאם ובכפוף לתנאים המפורטים להלן:
החברה: במשמע, לרבות באמצעות כל מי מטעמה.
- 1.3. מטרת ההסכם היא להבטיח ללקוחות החברה המעוניינים בכך, שירות תיקונים לתקלות שונות במערכת והחלפת מסננים על פי התנאים המפורטים להלן (להלן: "השירות").
- 1.4. כתב שירות והרחבת אחריות זה יחול לאחר חלוף תקופת האחריות החלה על המערכת בהתאם לדין. השירות המוענק לפי כתב שירות זה אינו בא להחליף אחריות כאמור, אלא מהווה שירות מורחב ומקיף המתייחס לתחזוקה שוטפת וטיפול שוטף בתקלות החל מהשנה השנייה, והכל בהתאם למפורט להלן.
- 1.5. המנוי - שירות ואחריות מורחבת – הכולל שירות כאמור לעיל, וכן הארכת תקופת האחריות הניתנת על ידי החברה במסגרת כתב האחריות. יובהר כי ניתן להצטרף למנוי זה החל מהשנה השנייה של השימוש במערכת.
- 1.6. השירות יינתן לכתובת שבה הותקנה המערכת לראשונה, אלא אם תואם אחרת מראש עם החברה.
- 1.7. השירות מסופק על ידי החברה.

2. תקופת המנוי:

- 2.1. תקופת המנוי הינה למשך 12 חודשים, החל ממועד הצטרפות הלקוח למנוי
- 2.2. הלקוח רשאי לחדש את המנוי בתום התקופה בהתאם לתנאים שיהיו בתוקף בעת היחדוש. יובהר כי החברה לא תחדש את המנוי, אלא אם ניתנה לכך הסכמתו המפורשת מראש.
- 2.3. מערכת שלא הייתה במסגרת אחריות או לפי כתב שירות והרחבת אחריות זה – ניתן להצטרף למנוי בכפוף לתקופת אכשרה בת 30 ימים, יובהר כי, ככל שקיימת תקלה בטרם חלוף ימי האכשרה, תיקון התקלה יהיה בהתאם למחירון החברה.

3. מהות השירותים

- 3.1. תחזוקה ותיקון תקלות:
 - 3.1.1. תיקון תקלות טכניות במערכת, לרבות החלפת רכיבים פגומים בהתאם לתנאי האחריות.
 - 3.1.2. ביקור טכנאי ללא תשלום נוסף במקרה של תקלה שאינה נובעת משימוש שאינו תקין. ככל שיתברר לאחר ביקור הטכנאי כי מדובר בתקלה שנוצרה כתוצאה משימוש שאינו תקין, הדבר יובא לידיעת הלקוח ויתבצע חיוב בגין התיקון ו/או חלקי החילוף, בהתאם לסוג התקלה ושיקול דעתה של החברה.

3.1.3. בכל מקרה של מעבר דירה, העברת המערכת והתקנה מחדש תעשה על חשבון המזמין בהתאם למחירון החברה ובכפוף להסכמתה של החברה לבצע התקנה בכתובת שאיננה כתובת המגורים של המזמין בעת הרכישה.

3.1.4. באחריות המזמין לאפשר לטכנאי החברה גישה מתאימה, נוחה ובטוחה למערכת, שאינה מסכנת את הטכנאי.

3.2. החלפת מסננים:

3.2.1. אספקה של מסננים חדשים בהתאם להנחיות היצרן, אחת ל-12 חודשים (אחת לשנה).

3.3. שירות לקוחות ותמיכה:

3.3.1. מענה טלפוני/דיגיטלי לשאלות ותיאום קריאות שירות.

3.3.2. ביקורי תחזוקה בהתאם לצורך בהתאם לסוג המערכת.

4. תיקונים והחלפת רכיבים

4.1. החברה תתקן כל קלקול במערכת וככל הנחוץ תחליף לפי שיקול דעתה הבלעדי כל חלק הטעון החלפה, על מנת להביא את המערכת לפעילות תקינה, בכפוף לתנאים המפורטים בכתב שירות זה. מובהר, כי חלקי החילוף יירכשו מיצרן המערכת או מיבואנים מורשים.

4.2. בחלוף 24 חודשים ממועד התקנת המערכת, החברה לא תהיה אחראית להחלפת רכיב או לתיקון רכיב הדורש החלפתו במידה ותיקון המערכת תלוי בהחלפת רכיב שאיננו בנמצא ולא ניתן להשיגו.

4.3. על אף האמור לעיל, ככל שלא ניתן יהיה לאתר חלק חילוף מתאים מספק מוכר עבור המערכת התקול, לא יהיה נותן השירות אחראי לתיקונה של המערכת, ולמזמין לא תקום כל טענה כנגד נותן השירות בגין כך.

4.4. מובהר, כי השירות איננו כולל תיקון של המערכת או החלפת חלקים בה במקרים כדלקמן:

4.4.1. הקלקול נובע משימוש הנוגד את הוראות השימוש המקוריות של המערכת;

4.4.2. הקלקול נגרם מכוח עליון/שריפה/רעידת אדמה, או מתקלות או הפרעות ברשת החשמל והמים הפרטית או הציבורית;

4.4.3. הקלקול נובע מאי תקינות שקע/מוליכים/נתיך/הארקה;

4.4.4. הקלקול נובע מטלטול המערכת ממקום מגורי המזמין לכתובת אחרת;

4.4.5. הקלקול נובע מנזק שנגרם ממכרסמים/חרקים/זוחלים למיניהם;

4.4.6. הקלקול נובע ממעשה/מחדל אשר נגרמו ע"י המזמין ו/או מי מטעמו בזדון ו/או תוך מעשה מכוון;

4.4.7. הקלקול הינו תוצאה של מלחמה/מעשה איבה/חבלה/מעשה טרור/ שבר או בלאי בלתי סביר שנגרם למערכת.

4.5. יובהר כי החברה איננה אחראית לכל קלקול או נזק או פגם שיימצא אצל המזמין שאיננו במערכת עצמה.

5. עלויות ותשלום

- 5.1. עלות המנוי הינה 96 ש"ח בחודש, כולל מע"מ.
- 5.2. התשלום יתבצע מראש [חד-פעמי/בתשלומים] באמצעות [כרטיס אשראי/העברה בנקאית/הוראת קבע] כפי שיתואם מול החברה.
- 5.3. ביטול המנוי יתאפשר בהתאם למדיניות הביטולים של החברה ובהתאם לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן").

6. סיום והפסקת השירות

- 6.1. הלקוח רשאי לבטל את השירות בתוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום מסירת חוזה בכתב או מסמך בכתב לפי המאוחר מבניהם ללא תלות באם הוחל במתן השירות או לא.
- 6.2. הלקוח רשאי לבטל את השירות בכל עת – לאחר שלושה (3) ימים מקבלת ההודעה על ידי החברה, או שישה ימים (6) מיום מסירת ההודעה למשלוח באמצעות דואר רשום, יופסק החיוב בגין השירות, והלקוח יקבל החזר יחסי בהתאם. אם הוחל במתן השירות – ישלם הלקוח את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו.
- 6.3. בגין ביטול השירות, ייגבו דמי ביטול מהלקוח בסך 5% או 100 ש"ח, לפי הנמוך.
- 6.4. החברה רשאית להפסיק את השירות במקרה של הפרת תנאי ההסכם מצד הלקוח וזאת בהודעה מוקדמת של 60 ימים.

7. שונות

- 7.1. כתב השירות יחול רק על מערכת שהייתה תקינה במועד רכישת המערכת החל ממועד תחילת תקופת השירות.
- 7.2. החברה רשאית לעדכן את תנאי השירות מעת לעת, בכפוף למתן הודעה מוקדמת ללקוחות.
- 7.3. כל מחלוקת שתתגלע בין הצדדים, הקשורה עם ההתקשרות נשוא כתב אחריות זה ו/או הנובעת ממנה, תובא על ידי הצדדים בפני בית המשפט המוסמך במחוז תל אביב יפו, ולאחר מכן בית משפט תהא מסורה הסמכות הבלעדית להכריע בכל מחלוקת כאמור.
- 7.4. הפרטים שמסרת בעת הצטרפותך כלקוח החברה ישמרו במאגר הלקוחות של החברה, בפנקס מאגרי המידע, המשמש בין היתר למתן שירות ללקוחות, דיוור ישיר וקשר עם הלקוח, ניהול מועדון לקוחות ועריכת סקרי שירות. החברה תעשה כל שביכולתה כדי לשמור על המידע הקיים ברשותה.