

שירות תיקון מכשירי חשמל עד הבית  
**שירות סופר אלקטריק** פ.ס בע"מ



**הסכם שירות ייחודי למנויי ממסי  
שירותי דרך וגרירה**



חפשו אותנו בפייסבוק  
מוקד שירות 24/7 \*5202



**השירות הרחב ביותר  
לתקלות מוצרי  
חשמל ביתיים**

# נוחות:

פתיחת קריאת שירות לטכנאי בצורה המהירה והנוחה ביותר.  
יצירת קשר באמצעות האפליקציה 24/7  
באתר האינטרנט, בפקס, ובדוא"ל



אפליקצית סופר אלקטריק - Fixi



[www.superelectricall.co.il](http://www.superelectricall.co.il)



פקס 03-9008694



מוקד השירות בטלפון 03-9270555  
כדי לחסוך המתנה, מומלץ לפנות אלינו דרך האתר / המייל



[superelectric.sales4@gmail.com](mailto:superelectric.sales4@gmail.com)

## מהירות:

מרגע פתיחת קריאת השירות ובתוך זמן  
קצר אנו נתאם הגעת טכנאי

## מחיר:

תשלום אחיד לכל קריאות שירות - עבור כל סוגי המכשירים.  
הסכם זה כולל כיסוי לחלפים במסגרת הסכם השירות

## אמינות ומקצועיות:

שנים של ניסיון, מקצועיות ואמינות  
פיקוח ובקרה על כל קריאות השירות  
ביצוע שיחות משוב וביקור מפקח טכנאים בשטח באופן אקראי

# תיקונים שכלולים בהסכם השירות:



החברה מתחייבת לספק ללקוח בתקופת הסכם השירות אותו רכש הלקוח, שירותי תיקון למכשירים המכוסים (כהגדרתם בסעיף 2), בכפוף ובהתאם לתנאים הבאים:

**1.** החברה אחראית לתקן בהתאם להסכם זה, קלקולים במכשירים המכוסים על מנת לאפשר את פעילותם התקינה בהתאם לייעודים המקורי.

**2.** **המכשירים המכוסים:** המכשירים המכוסים הם מוצרים שגילם עד 15 שנים מבין המוצרים הבאים (שהלקוח יהיה רשאי לפתוח קריאות עבור עד שישה מהם לצורך קבלת שירות לפי הסכם זה): מקרר, מכונת כביסה, מייבש כביסה, תנור, מיקרוגל, דוד חשמל או שמש, מקפיא, מדיח כלים, כיריים חשמליות, מערכת סטריאו, די וי די, בר מים, מסכי טלוויזיה עד 60 אינץ', מזגנים עד 5.5 כח סוס והכל בכפוף לכך שהם עומדים בכל התנאים הבאים:

2.1. הלקוח מצהיר כי במועד רכישת הסכם השירות המכשירים המכוסים פועלים באופן תקין ולא ידוע לו על קלקול בהם, בעת צירופם לשירות.

2.2. לא נעשו או יעשו במכשירים המכוסים שינויים, או תיקונים שלא בידי מתקן מוסמך, או מעבדה מוסמכת.

2.3. יש למכשירים המכוסים נציג מוסמך בישראל (יבואן, מפיץ וכו') וחלפים (מקוריים או חלופיים) זמינים לרכישה במועד הנדרש לגביהם שירות.

2.4. המוצרים אינם מוצרים של החברות/המותגים\*: ליבהר (libherr), בלקור, GE, סטאר, AIR WAY, GAGGENAO, KALORIK, CUCINA, VIKING, ATAG, KUPPERSBUSCH, THERMADOR, DACOR, BELLINI, SMEG, FISHER@PAYKEL, SUB ZERO, MAYTAG, ברי מים מסוג "תמי 4".

2.5. תקופת המתנה - תחילת אספקת שירותים לפי הסכם זה היא לאחר חלוף 30 ימים מיום רכישת השירות והעברת התשלום עבורו. השירות אינו כולל טיפול בתקלות במוצר מכוסה בתקופה זו.

2.6. בשירות בר מים הלקוח יהיה זכאי לרכוש מסננים מהחברה במחיר מוזל. כמו כן הלקוח יהיה רשאי לרכוש מהחברה חלפים ושירותי תחזוקה למוצרים ביתיים במחירים שתציע מעת לעת.

**3.** התיקונים יעשו בידי אנשי מקצוע ומעבדות המופעלים על ידי החברה או עבודה. החברה נוקטת אמצעים ועושה מאמצים על מנת לספק שירות הוגן ויעיל בידי בעלי מקצוע מיומנים.

**4.** **זמן תגובה וטיפול לקריאות:** קריאות יענו בתוך שני ימי עבודה, תוך תיאום מועד לטיפול של עד שלושה ימי עבודה מיום הקריאה, בכפוף לזמינות הלקוח. ימי עבודה - ימים א-ה, למעט ימי שבתון וערבי חג. בחודשים יולי ואוגוסט קריאות יענו תוך שלושה ימי עבודה תוך תיאום מועד לטיפול של עד חמישה ימי עבודה מיום הקריאה.

**איחור בזמן תגובה** - יפוצה הלקוח בהנחה של 40% מסכום ההשתתפות העצמית או מתשלום בגין קריאת שווא, לפי העניין.

**5.** **איחור בהגעה ללקוח למועד שנקבע לביקור טכנאי.** במקרה של איחור בהגעת טכנאי של מעל שעתיים ממועד ההגעה (חלון זמן בן שעתיים) שנקבע לו, שלא עקב נסיבות כח עליון (כגון: מלחמה, חסימת כבישים, תאונה, מות או חבלת גוף של הטכנאי או של בן משפחתו וכו') יפוצה הלקוח בהנחה של 40% מסכום ההשתתפות העצמית או מתשלום בגין קריאת שווא, לפי העניין.

**6.** **תיקון מכשירים מכוסים:**  
6.1. **משך התיקון.** החברה תעשה מאמצים על מנת לבצע תיקונים מהר ככל הניתן. עם זאת בהתחשב בכך שהמוצרים והחלפים מיוצרים ומיובאים בידי צדדים שלישיים ואינם בשליטת החברה, כמו גם מגוון המכשירים היצרניים והדגמים, זמן התיקון עשוי להתארך. החברה לא תהיה אחראית לאיחור בתיקון עקב מחסור בחלפים או זמן המתנה לקבלת חלפים.

6.2. **איחור בביצוע תיקון.** בכל מקרה בו החברה לא תצליח לתקן מכשיר מכוסה בתוך שבועיים (שלא בגלל מחסור בחלפים או כל סיבה אחרת הכתובה מפורשות בהסכם שירות זה) - יזוכה הלקוח בהנחה של 40% מסכום ההשתתפות העצמית.

**7.** **השתתפות עצמית.** כל קריאה לתיקון כל מכשיר מכוסה, כרוכה בתשלום השתתפות עצמית על-ידי הלקוח בסכום של ₪220

**8.** **קריאת שווא.** עבור קריאת שווא ישלם הלקוח סכום קבוע ומוסכם של ₪154 כהשתתפות עצמית. קריאת שווא היא קריאה לתיקון מכשיר הפועל באופן תקין. לדוגמא: קריאה לתיקון מכשיר שאינו פועל כאשר מתברר כי המכשיר אינו מחובר לחשמל.

# 9.

**רכישת תיקונים שאינם נכללים בשירות.** במקרה שתקון מסוים אינו נכלל בשירות לפי הסכם זה, ובמידה והחברה מספקת תיקון כאמור, הלקוח רשאי במידה ויהיה מעוניין בכך לרכוש מהחברה שירות תיקון במחיר מיוחד ללקוחות החברה, בהתאם למחירון החברה הנקבע על ידה מעת לעת.

# 10.

**קלקולים ותיקונים מוחרגים.** השירות **אינו כולל:** תיקון הכרוך בסיכון בטיחותי לטכנאי; נזקי שבר; נזק שימוש רשלני או חבלה במזיד; נזקי שימוש לא בטיחותי; נזקי טבע או כח עליון; שימוש בניגוד להוראות יצרן; נזקי חלודה או ריקבון; פתיחת סתימות; במכונות כביסה נזק לדוד, לתוף או לצייר; תקלות ברשת החשמל שחברת החשמל הסכימה ליטול אחריות לתקן; בנוסף במוצרים שלהלן מוחרגים גם התיקונים הבאים: **במסכים** - תקלות שמקורן בפאנל, פיקסלים שרופים, פאנל צרוב, פס ורטיקל וריצודים. **בדודי שמש וחשמל** - פיצוצים וסדקים בדוד או בקולטים, שבר בקולטים (תיקון צנרת רק לצנרת חשופה המחוברת ישירות לדוד ועד לנקודת החיבור למבנה); **בברי מים** - בלאי רגיל, חדירת מזיקים, נזקים במכשיר שלא תוחזק כראוי ולא הוחלפו בו מסננים נורות או חלקים אחרים בזמנים הנדרשים לכך לפי הוראות היצרן או היבואן.

**בכל מקרה בו מנהל מקצועי בחברה יחליט כי לא ניתן לתקן מוצר, מכל סיבה שהיא (אין חלפים זמינים, נזקי חלודה או ריקבון מתקדמים, גיל המוצר וכו'), יהיה רשאי הלקוח לרכוש מאת החברה מוצר חדש במחיר עלות של החברה. בכל מקרה מוצר שעלות תיקונו (כולל עבודה וחלפים) עולה על 60% משוויי כחדש (במועד שנדרש לתקנו) יחשב כמוצר שלא ניתן לתקנו.**

# 11.

תיקון מכשיר מכוסה כולל החלפת חלפים מקולקלים. אחריות על תיקון למכשיר שתוקן על ידי החברה הנה לשלושה חודשים מיום ביצוע התיקון וחלה על התקלה הספציפית שתוקנה בלבד.

# 12.

**חלפים מוחרגים.** החלפת חלפים **אינה כוללת:** שעונים; מסננים; מנורות; רמקולים; שלט רחוק (תיקון שלט רחוק כלול בשירות); עדשות לייזר; מנורות מסך; מקרנים; הגוף המייצר קרח במתקני יצור קרח; ראשי כיריים; צינורות וצנרת חיצונית; מערכות גז; חלקי זכוכית; חלקי בידוד; חלקי פלסטיק; חלקי גומי וגומיות; גיר למכונות כביסה של 10 ק"ג ומעלה; מדחס ומנוע של מוצרי חשמליים שגילם מעל 12 שנים; מסננים לבר מים. **בקלקולים בהם מוחרג החלף, ישלם הלקוח בגין החלף בלבד והחברה תישא בעלות העבודה.**

**13.** **מחיר.** התמורה עבור השירות מקנה ללקוח זכות לבקש לתקן עד שישה מוצרים שונים (של הלקוח). לא ניתן לכלול בשירות מוצרים שאינם מוצרים של הלקוח. לא ניתן להחליף מוצר שהתבקש לגביו תיקון במוצר אחר. אספקת השירות מותנית בתשלום התמורה עבור השירות.

**14.** במקרה בו לקוח לא ישלם את דמי ההשתתפות העצמית או עלות חלפים מוחרגים תהא החברה רשאית להפסיק את מתן השירות ללקוח, עד לתשלומם.

**15.** **תקופת השירות וביטול השירות.** תקופת השירות **בשנה הראשונה** היא בין שישה חודשים **לשנה\* מיום רכישתו.** בשנה השנייה ואילך תקופת השירות תהיה שנה. השירות **לא יתחדש** אוטומטית במועד סיומו. ככל ולא נכתב אחרת השירות הוא לשניים עשר חודשים.

**16.** **ללקוח זכות לבטל את השירות ללא עלות, בתוך 14 ימים מיום רכישת השירות. במידה והלקוח לא יצרוך את השירות תעמוד לו זכות לביטול השירות בכל עת בכפוף לתשלום דמי השירות עבור החודשים בהם היה השירות בתוקף. בנוסף ללקוח זכות לבטל את השירות במידה והחברה לא תקיים את חיוביה לפי הסכם שירות זה. ביטל הלקוח את השירות תשיב החברה ללקוח את יתרת דמי השירות ממועד הביטול ועד ליתרת תקופת השירות בניכוי כל חוב שהלקוח חב לחברה (כגון: חוב על ביקור טכנאי שלא שולם וכו')**

**17.** **הודעת ביטול** ניתן למסור לחברה בדואר לכתובת ת.ד. 4295 ראשון לציון, או בפקס לפקס מס' 03-9008694 או טלפונית לטלפון מספר 03-9270555.

**הפסקת ההסכם** על ידי החברה. במקרים הבאים תהיה החברה רשאית להפסיק את ההסכם לפני סיום תקופת השירות:

17.1. שינוי בדיון או בדרישת רשות מוסמכת שיש בה לשנות או להשפיע מהותית על אספקת השירותים.

17.2. הלקוח הטעה או ניסה להטעות את החברה, מסר מידע כוזב בזדון או כל מעשה או מחדל מכוונים אחרים שיש בהם כדי לשבש יכולת החברה לספק השירותים. במקרה של הפסקת ההסכם על ידי החברה הלקוח יהיה זכאי להחזר התמורה ששילם עבור השירות בניכוי החלק היחסי של התקופה שחלפה ממועד ההתקשרות ועד למועד הביטול ביחס לשנה (שיחושב לפי מספר השבועות שחלפו). ההחזר ישולם בתוך ארבעה עשר ימים ממועד הביטול.

# 18.

- פרטיות.** פרטי הלקוח ישמרו בחברה ולא יעשה בהם שימוש אלא לצרכים ובמקרים הבאים:
- 18.1. אספקת השירות (לרבות מסירת אמצעי קשר לטכנאים או מעבדות מטעם החברה) או כל גורם אחר ככל והדבר יידרש לצורך אספקת השירותים.
  - 18.2. הצעת מוצרים או שירותים של חברות קשורות לחברה או של צדדים שלישיים בפועלים במשותף עימה (מבצעים וכו') - בכפוף לזכות הלקוח לדרוש בכל עת כי לא תתבצענה אליו פניות שכאלה.
  - 18.3. צד שלישי - במקרה של מיזוג ו/או מכירת פעילות.

# 19.

**אחריות החברה.** אחריות החברה מוגבלת לנקיטה באמצעים ולאספקת השירותים המפורטים בהסכם זה. החברה אינה ובשום מקרה לא תהיה אחראית לנזק ישיר או עקיף, אי נוחות, עוגמת נפש או כל נזק לא מוחשי אחר. היה ועל אף האמור יקבע כי החברה אחראית לנזק כספי תוגבל אחריותה לנזק ישיר ועד למחצית התמורה ששולמה עבור השירות. יובהר כי החברה משווקת את השירותים לפי הסכם זה גם באמצעות צדדים שלישיים. ידוע ללקוח והוא מסכים כי החברה היא האחראית הבלעדית לכל עניין הנוגע לביצוע הסכם זה וצדדים שלישיים שישווקו השירות לא יהיו אחראים על ביצועו, ולא תהיה בין הלקוח לצד השלישי כל יריבות משפטית בקשר עם האמור.

# 20.

- כללי:**
- 20.1. החברה רשאית להמחות את זכויותיה וחיוביה לצד שלישי (ובלבד שיקבל על עצמו לקיים את כל חיובי החברה כלפי הלקוח).
  - 20.2. מונח שהוגדר במקום מסוים בהסכם זה תחול ההגדרה על כל מקום אחר בהסכם זה בו נזכר אותו מונח. אלא אם נאמר מפורשות אחרת.
  - 20.3. לבתי המשפט בעיר תל אביב תהיה סמכות השיפוט הבלעדית בכל דבר ועניין בקשר עם הסכם זה.

שירות תיקון מכשירי חשמל עד הבית



**שירות סופר אלקטריק** ס.פ. בע"מ



אנו עושים מאמצים רבים על מנת להעניק לכם שירות טוב לשביעות רצונכם.  
ניתן לפנות למחלקת פניות הציבור שלנו דרך האפליקציה



הסכם שירות ייחודי למנויי ממסי שירותי דרך וגרירה

