

כתב שירות למוצרי חשמל

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

1. הגדרות:

- 1.1 **"החברה"** - ספק השירות אשר פרטיו מופיעים על גבי הקבלה שמעבר לדף ו/או על גבי כתב שירות זה.
- 1.2 **"הלקוח"** - האדם אשר פרטיו מופיעים על גבי הקבלה מעבר לדף ו/או בכותרת כתב שירות זה.
- 1.3 **"המכשיר"** - מכשיר/י החשמל שפרטיו/פרטיהם מופיעים על גבי הקבלה מעבר לדף ו/או על גבי כתב שירות זה למעלה, ומתוצרת בוש, סימנס, קונסטרוקטה וגגנאו בלבד. לא כולל אביזרים נלווים, ובמכשיר משולב גז אינו כולל את מערכת הגז עד החיבור למכשיר עצמו.

2. עלות השירות:

- 2.1 כתנאי לקבלת השירות בהתאם לכתב שירות זה ישלם הלקוח לחברה את התשלומים כדלקמן:-
- 2.2 תשלום כמופיע על גבי הקבלה מעבר לדף ו/או על גבי כתב שירות זה למעלה. רק פירעון בפועל של הסכום ייחשב לתשלום. סך של 120 ש"ח כהשתתפות בגין כל ביקור טכנאי בתקופת השירות ובגין כל מכשיר, ואולם ככל שנגבה סך זה, לא ייגבו דמי השתתפות נוספים בגין תיקונים שיבוצעו במכשיר משך ששת החודשים העוקבים.

3. השירות:

- 3.1 לקוח הנדרש למימוש כתב שירות זה ייצור קשר עם החברה במספר הטלפון: *2220 ויקבל הנחיות מנציג השירות לגבי אופן תיקון המכשיר (להלן: **קריאת השירות**).
- 3.2 השירות על פי כתב שירות זה למכשירי החשמל הבאים: מכונות כביסה, מדיחים, מייבשים, מקררים, מקפיאים, תנורים, כיריים וקולטי אדים, יינתן ע"י החברה במקום מגורי הלקוח. מכשירים אחרים יטופלו באחת מבין תחנות השירות כפי שיימסרו ללקוח ע"י החברה במועד קריאת השירות וכן כמופיע באתר האינטרנט של החברה: www.csb.co.il. לגבי מכשיר אשר השירות בגינו ניתן בתחנות השירות, יהיה על הלקוח להביא את המכשיר לתחנה, בהתאם להנחיות אשר יקבל מנציג השירות.
- 3.3 בעת שירות במעבדה, יינתן השירות תוך 7 ימי עסקים ממועד קבלת המכשיר בתחנת השירות. לוח הזמנים להיענות החברה לקריאות שירות של הלקוח (כאשר השירות ניתן במקום מגורי הלקוח):-
 - 3.3.1 לקוח המצוי במרחק של עד 30 ק"מ מתחנת שירות של החברה - תוך 6 ימי עסקים. לקוח המצוי למעלה מ-30 ק"מ מתחנת שירות של החברה - תוך 7 ימי עסקים.
 - 3.3.2 היום המדויק של מתן השירות יתואם עם הלקוח ע"י החברה.
 - 3.3.3 ימי שישי, שבת, ערבי חג, חג ושבטון אינם נכללים במניין ימי עסקים לצורך סעיף זה.
- 3.4 כתב השירות יחול רק על מכשיר שהיה תקין במועד תחילת תקופת השירות.
- 3.5 החברה תתקן כל קלקול במכשיר וככל הנחוץ תחליף (לפי שיקול דעתה הבלעדי) כל חלק הטעון החלפה, על מנת להביא את המכשיר לפעילות תקינה, בכפוף לתנאים המפורטים בכתב שירות זה. מובהר, כי חלקי החילוף יירכשו מיצרן המכשיר או מיבואנים מורשים.
- 3.6 **השירות אינו כולל** החלפת החלפים כדלקמן: חלקי זכוכית, חלקי פלסטיק, חלקי פח, חלקי גומי (לרבות צינורות וגומיות אטימה), חלקי אמייל, נורות סימון, נורות ביקורת ונורות תאורה, כיפות ומבערים, מערכת הצתה, מנורות ומשטח עליון.
- 3.7 מובהר, כי **השירות אינו כולל** תיקון של המכשיר או החלפת חלקים בו במקרים כדלקמן:- הקלקול נובע משימוש הנוגד את הוראות השימוש המקוריות של המכשיר; הקלקול נגרם מכוח עליון/שריפה/רעידת אדמה, או מתקלות או הפרעות ברשת החשמל והגז הפרטית או הציבורית; הקלקול נובע מאי תקינות שקע/מוליכים/נתך/הארקה; הקלקול נובע מטלטול המכשיר ממקום מגורי הלקוח לכתובת אחרת; הקלקול נובע מנזק שנגרם ממכרסמים/חרקים/זוחלים למיניהם; מדובר במכשיר אשר נעשה בו שימוש למטרות מסחריות או ע"י גוף מסחרי; המכשיר תוקן בתקופת השירות או הוכנסו בו שינויים ע"י כל אדם ו/או גוף אחר זולת החברה ו/או מי מטעמה (ובתנאי שהחברה עמדה במחויבותיה על פי כתב שירות זה); הקלקול נובע ממעשה/מחדל אשר נגרמו ע"י הלקוח ו/או מי מטעמו בזדון ו/או תוך מעשה מכוון; הקלקול הינו תוצאה של מלחמה/מעשה איבה/חבלה/מעשה טרור/ ושבר שנגרם למכשיר.

4. תקופת השירות:

- 4.1 מועד תחילת השירות:
 - 4.1.1 בגין מכשיר שאינו במסגרת תקופת האחריות/כתב שירות במועד קבלת התשלום הראשון - כתב השרות יכנס לתוקף תוך 30 ימים ממועד זה (תקופת המתנה).
 - 4.1.2 בגין מכשיר המצוי בתקופת כתב שירות במועד קבלת התשלום הראשון - כתב השירות יכנס לתוקף מיד עם תום תקופת השרות הנוכחית וכמצוין ע"ג הקבלה שמעבר לדף או על גבי כתב שירות זה למעלה.
 - 4.1.3 בגין מכשיר המצוי בתקופת האחריות במועד קבלת התשלום הראשון - כתב השירות יכנס לתוקף מיד עם תום תקופת האחריות וכמצוין ע"ג הקבלה שמעבר לדף או על גבי כתב שירות זה למעלה.
- 4.2 תקופת כתב השרות הינה כמצוין ע"י הקבלה שמעבר לדף ו/או על גבי כתב שירות זה למעלה, החל ממועד תחילת השירות.
- 4.3 הלקוח יהא רשאי לסיים כתב שירות זה, בכל עת, בהודעה לחברה ובכפוף להוראות הדין ולתשלום כאמור בקבלה מעבר לדף או בכתב שירות זה.
- 4.4 **הודעה על סיום כתב שירות זה תינתן בטלפון שמספרו: *2220 או בדואר רשום לכתובת: המסגר 1 א.ת. צפוני לוד 71298 או בדוא"ל: csb-serv@csb-ltd.co.il או בפקס שמספרו: 08-9777245. על הלקוח יהא לציין בהודעה את שמו, כתובתו, מספר הטלפון שלו ומספר זהותו.**

- 4.5 הודיע הלקוח על סיום כתב השירות לפני תחילת תקופת השירות או לאחר תחילת תקופת השירות וכל עוד לא צרך מן החברה שירות - לא ייגבו ממנו דמי ביטול. צרך הלקוח שירות מן החברה עד להודעת הביטול - יחוייב 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 דמי השירות המפורטים בסעיף 2.1 שנותרו לתשלום עד תום תקופת השירות המקורית (דהיינו סך דמי השירות הכוללים האמורים בסעיף 2.1 מחולק במספר ימי תקופת השירות, כפול מספר הימים שנותרו עד תום תקופת השירות המקורית), בניכוי דמי הביטול כאמור בסעיף 4.5 (ככל שיש).
- 4.7 הלקוח מתחייב להודיע לחברה על שינוי כתובתו. החברה רשאית לבטל כתב שירות זה ולא ליתן שירות על פיו ובלא שללקוח תקום כל טענה ו/או תביעה כנגדה מקום בו השירות המתבקש הינו לכתובת המצויה באזור אשר ההגעה אליו מהווה משום סיכון בטחוני, והכל לפי שיקול דעתה של החברה.

הרינו להבהיר כי לא חלה עליך חובה חוקית למסור לחברה את המידע אותו התבקשת למסור, והנך רשאי לסרב למוסרו ("המידע" לצורך סעיף זה הינו: פרטיך האישיים, מספר הטלפון הנייד שלך, כתובתך וכתובת הדואר האלקטרוני שלך) 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 ישיר. המידע יימסר רק לחברות קשורות אשר נותנות לחברה שירותים בתחום שיווק ושימור לקוחות. בכל עת הנך רשאי לפנות לחברה ולבקש הסרת פרטיך ממאגר המידע, בכתובת המייל כדלקמן: www.csb-serv@csb-ltd.co.il.