

תנאים כלליים למתן שירותי אחזקה, תיקון תקלות וביטוח חלפים

הלקוח מזמין אצל החברה את השרות עבור המערכת, והחברה מקבלת על עצמה לספק ללקוח את השרות ברמה מקצועית וגבוהה ככל הניתן, כמפורט להלן במסמך זה.

א. הלקוח מצהיר כי הוא מוסר לחברה את המערכת למתן שירותי תיקונים ו/או שירותי אחזקה שוטף, כשלא ידוע ללקוח על כל תקלה ו/או כל תקלה מעבר לתקלה המדווחת. עבור מתן שירותי אחזקה - כתנאי לקבלת המתקן לשירותי אחזקה תקופתי, תבצע החברה במהלך החודש הראשון לשרות, סקר החזרה לכשירות של המערכת. ככל שיימצא בסקר כי יש לבצע עבודות כדי שהמערכת תפעל באופן ראוי ו/או ניתן יהיה לתחזקה באופן נאות, תשולם תמורת העבודות לחברה, בנפרד ובנוסף על כל האמור בהסכם זה על פי הצעת מחיר מסודרת אשר תובא בפני הלקוח לאישור.

ב. התמורה בגין השרות למתקן תהיה כמפורט בהזמנה המאושר על ידי הלקוח והחברה.

ג. מובהר בזאת כי פגמים במערכות עשויים להיות רב-שלביים, ולאחר תיקון פגם במערכת, ייתכן כי יתגלו פגמים נוספים, אשר לא ניתנים היו לגילוי, אלא רק לאחר תיקון הפגמים הראשוניים. במקרים אלו תנתן הצעת מחיר לשלבים הנוספים בהתאם. בכל האמור למתקנים אשר אינם תחת אחריות - החברה לא תהיה אחראית לתקינותה הכללית של המערכת גם לאחר מתן שירות לרכב ספציפי. כל תיקון רכיבים נוספים או תקלות אחרות נוספות במערכת יתומחר ויובא לאישור המזמין בטרם ביצוע התיקון.

ד. החברה לא תהיה אחראית לכל פגם הקשור להתקנה אשר יתגלה במהלך מתן השרות.

ה. חובת החברה למילוי התחייבויותיה על פי הסכם זה מותנית בפירעון התשלומים בהם חייב הלקוח. לא שילם הלקוח את התשלומים בהם חייב כולם או חלקם, במועד הנקוב בהסכם זה, תהיה החברה רשאית להפסיק את השרות, והכל מבלי לגרוע או לפגוע בזכותה של החברה לקבלת מלוא כל התמורה המגיעה לה מן הלקוח.

ו. מוסכם בזאת בין הצדדים כי החברה תהיה רשאית לדחות את מתן השרות ואת מילוי התחייבויותיה על פי הסכם זה, אם יימנע הדבר ממנה מסיבות של כח עליון ו/או שאינן תלויות בה. במקרה של מניעה כמפורט לעיל לרבות מצד הלקוח ו/או מניעה הנובעת מגיוס כללי אשר במסגרתו עובדי החברה יגויסו לשרות מילואים. במצב חרום יהיה הלקוח פטור מחובת התשלום בעד התקופה בה לא יינתן שרות למתקן.

ז. הלקוח יהיה רשאי להביא הסכם זה לסיומו המוקדם במקרה של הפרת ההסכם על-ידי החברה, אשר לא תתקן בתוך 30 יום ממסירת התראה על-ידי הלקוח לחברה.

ח. החברה רשאית להעביר את זכויותיה ואת התחייבויותיה על פי הסכם זה לקבלן משנה אשר מוסמך לטפל במערכות הנ"ל, ובלבד שלא תפגענה זכויות הלקוח כאמור בהסכם זה. במקרה כאמור, תמסור החברה ללקוח הודעה מראש ובכתב בדבר המחאת הזכויות, והלקוח יהיה רשאי לסיים את ההסכם בהודעה בת 30 יום מראש ובכתב לחברה.

ט. מוסכם בזאת בין הצדדים כי החברה לא תהיה אחראית לכל נזק או הפסד שהוא, בין ישיר ובין עקיף, בין ללקוח ובין לצד ג' כלשהו, שייגרם, במישרין ו/או בעקיפין, ע"י המתקן ו/או כתוצאה מהשימוש בו ו/או כתוצאה מאי פעולתו, או כתוצאה מטיפול או אי-טיפול במתקן על ידי החברה. על אף האמור בסעיף זה, תהיה החברה אחראית לכל נזק ישיר שייגרם למתקן, ולמתקן בלבד, ובתנאי שהנזק נגרם רק כתוצאה ממעשה רשלני או מחדל של החברה בטיפול או אי-טיפול במתקן.

למען הסר ספק מובהר בזאת כי החברה לא תהיה אחראית לכל נזק אחר שהוא, בין ישיר ובין עקיף, בין ללקוח ובין לצד ג' כלשהו, בין שהחברה אחראית לו ובין שהלקוח אחראי לו בגין הפרת הוראות הסכם זה.

י. מועדי טיפול קריאות שירות - החברה מתחייבת להיענות לכל קריאת שרות בהקדם האפשרי, ובתוך 48 שעות ממועד מסירת הקריאה למוקד השרות במהלך ימי עבודה בשעות הרגילות, שהינן, בימי חול: 08:00 – 18:00, ימי שישי ובערביי חג 08:00 – 12:00. למרות האמור לעיל, במקרה של תקלה דחופה, תעשה החברה את המרב לתיקון התקלה בהקדם האפשרי. באם תבוצענה קריאות בשבתות ובחגי ישראל, הן תישאנה חיוב נוסף בהתאם למחירון החברה. למען הסר ספק, החברה אינה מתחייבת לפעול בשבתות ובחגים למעט במקרים בהם הוסדר מול הלקוח שירות העמדת כונן לשעות חריגות.

יא. מועדי טיפולי אחזקה - יבוצעו בתיאום מראש ובמהלך שעות העבודה הרגילות - ימים א'-ה', בין השעות 08:00 – 18:00.

יב. התחייבויות הלקוח כלפי מתקני מיזוג האוויר:

- (1) השימוש במתקן יהיה בהתאם להוראות השימוש המקובלות ויעשה במתקן שימוש סביר.
 - (2) לדאוג לניקיון האזור הטכני בגג המבנה עליו ממוקמות יחידות מיזוג האוויר, לדאוג להימצאותה של נקודת מים על הגג, וצינור תקין באורך מתאים להגעה לכל היחידות הנ"ל, ולהימנע מאחסון חומרים שונים ליד היחידות.
 - (3) לאפשר לעובדי החברה גישה נוחה אל המתקן, ולא לאפשר לכל אדם פרט לעובדי החברה ולממונה, גישה וטיפול במתקן.
 - (4) למנות אדם שאושר על ידי החברה שיעסוק בהפעלת המתקן (להלן הממונה) ויבצע לפני מתן הודעה על תקלה לחברה את הפעולות להלן:
 - i. בדיקת מצב המזגן והטמפ' הנדרשת בהתאם לדרישת המשתמש הסופי וטמפ' חוץ.
 - ii. בדיקת מפסקי בטחון ואספקת זרם חשמלי לבניין.
 - iii. הפסקת זרם החשמל למזגן והפעלתו מחדש לאחר 5 דקות.
 - iv. זיהוי קוד תקלה ודיווח עליו בעת פתיחת קריאת שירות.
 - v. פתיחת קריאת שירות באזור ייעודי באתר החברה – www.samtech.co.il אשר יאפשר מעקב וטיפול מהיר ויעיל בכל תקלה.
- (5) פנייה באמצעות טלפון חירום - 03-556-9090 במקרה של אי-מענה לאחר שעה ממועד פתיחת קריאת שירות דרך אתר החברה.