

כתב שירות לתוכנית iDigital Care עבור מחשבים של חברת Apple

חברת iCongroup Ltd (להלן: "החברה") מתכבדת להגיש לכם תוכנית שירותים מורחבת, שמטרתה לאפשר לך, הלקוח, ליהנות בראש שקט מהמכשיר אשר רכשת. כתב שירות זה מנוסח בלשון זכר אך מכוון לשני המינים כאחד.

מי רשאי לקנות את תוכנית השירותים המורחבת:

תוכנית השירותים המורחבת מיועדת למי אשר רכש מהחברה, או אצל אחד ממשווקיה המורשים, את אחד המכשירים הנכללים במסגרת תוכנית זו, ותקופת האחריות אשר ניתנה למכשיר על ידי החברה, טרם הסתיימה ("המכשיר").



כללי:

1. תוכנית השירותים המורחבת תקרא להלן: "תוכנית iDigital Care", או "התוכנית".
2. כתב שירות זה בא להסדיר את השירותים הכלולים במסגרת התוכנית ואת התנאים לקבלתם. ברכישתו את התוכנית מסכים הלקוח לכל התנאים המפורטים בכתב שירות זה.
3. התוכנית מציעה חבילת שירותים לתקופת האחריות של המכשיר, וחבילת שירותים מורחבת לתקופה של 24 חודשים נוספים מתום תקופת האחריות ("תקופת התוכנית").
4. הלקוח זכאי יהיה לרכוש את התוכנית בכל זמן במהלך תקופת האחריות, ובתנאי כי טרם הסתיימה. יובהר כי המדובר במכשיר אשר תקופת האחריות אשר ניתנה לו אינה עולה על 12 חודשים.
5. עמידת הלקוח בכל התנאים המפורטים בתעודת האחריות של המכשיר, הינה תנאי בסיסי לזכאות לקבלת השירותים במסגרת התוכנית.
6. התוכנית הינה ישראלית ופרי פיתוחה של החברה, ואין להשתמש בה, למכור אותה, להעתיקה, או לשנות אותה.

7. הזכאות לקבלת השירותים במסגרת התוכנית תחל רק לאחר ביצוע "תהליך ההפעלה", בהתאם להוראות המפורטות באתר הבית של החברה www.idigital.co.il

8. מחירי חבילת השירותים המורחבת עשויים להשתנות מעת לעת.

מה כוללת התכנית:

התוכנית כוללת שירותי חומרה ותמיכה כמפורט להלן:

שירותי חומרה:

1. השירות יינתן עבור תיקוני חומרה בלבד, אשר יתבצעו במעבדות החברה, או במעבדות מורשות מטעם החברה, כפי שיתפרסמו באתר הבית של החברה מעת לעת.

2. התוכנית אינה מכסה ביצוע תיקוני חומרה אצל הלקוח, או בכל אתר אחר ואינה מכסה תיקונים בתוכנה.

3. תיקון החומרה ייעשה רק לאחר תהליך אבחון, אשר יבוצע ע"י טכנאי מוסמך של החברה.

4. תיקון המכשיר מותנה בזמינות חלקי חילוף. החברה מתחייבת לעשות כל שביכולתה לעדכן את הלקוח באשר למועד השלמת התיקון, בהתאם לזמינות החלקים.

5. החברה מתחייבת כי חלקי החילוף יהיו של **Apple**, או של חברות אחרות המורשות מטעם **Apple** לספק חלקי חילוף למכשיר ועומדות בסטנדרטי האיכות שקבעה החברה.

6. החברה תהיה רשאית לספק רכיבים, או חלקי חילוף חדשים, מחודשים, או משומשים. הרכיב, או חלק החילוף יהיו זהים באופן פונקציונלי לרכיב, או לחלק המוחלף. לאחר ביצוע התיקון, החלק המוחלף יישאר אצל החברה.

7. החברה ממליצה כי הלקוח יגבה כל מידע ותוכנה המצויים, או השמורים במכשיר, לפני כל ביצוע של תיקון, או החלפה של חלק, או רכיב במכשיר. לחברה לא תהיה כל אחריות במקרה של נזק, או אובדן של המידע הקיים במכשיר.

התוכנית אינה מכסה:

1. נזקים אשר נגרמו למכשיר כתוצאה מתאונה, פגיעה, רשלנות, זדון, שימוש לרעה (לרבות התקנה, תיקון, או תחזוקה לקויה על ידי כל גורם מלבד החברה, או ספק שירות מורשה מטעמה), שינוי אסור לרבות חריטה, תנאי מזג אוויר

קיצוניים (לרבות טמפרטורה, או לחות קיצוניים), לחץ, או הפרעה פיזית, או אלקטרונית קיצונית, תנודות חשמליות, ברק, חשמל סטטי, אש, כוח עליון, או סיבות חיצוניות אחרות.

2. מכשיר, או חלק ממכשיר אשר מספרו הסידורי שונה, הושחת, או הוסר.

3. נזקים אשר נגרמו כתוצאה משימוש במכשיר אחר, או בצידוד אשר אינו מתאים, או מיועד לשימוש במכשיר, או בניגוד להוראות היצרן, או בניגוד להמלצות החברה (לרבות צידוד מתוצרת Apple), בין אם נרכשו על ידי הלקוח בעת רכישת המכשיר ובין אם לאו.

4. אספקת צידוד חלופי במהלך תקופת תיקון המכשיר.

5. מכשיר אשר אבד, או נגנב.

6. פגם קוסמטי במכשיר, לרבות, מבלי להגביל את כלליות האמור, שריטות, פגיעות, מכות, חבטות, ופלסטיק שבור, או מצהיב.

7. חלקים מתכלים, כגון סוללות ועוד.

8. תחזוקה מונעת למכשיר.

9. ביצוע פעולות של גיבוי, או שמירה של כל תוכנות ומידע המותקנים, או השמורים במכשיר.

10. חל איסור מוחלט על ביצוע חריטה על גבי הציוד. במקרה של חריטה, תראה החברה את החריטה כנזק מכון ותסיר כל אחריות מהציוד.

11. חל איסור מוחלט על פתיחת המוצר. במקרה של פתיחת המוצר שלא ע"י החברה או מי מטעמה, תסיר את כל האחריות מהציוד.

שירותי תמיכה טכנית:

1. לאחר ביצוע תהליך ההפעלה של התוכנית, תתאפשר קבלת תמיכה טכנית טלפונית, או באינטרנט.

2. התמיכה הטכנית הטלפונית תינתן באמצעות מוקדי תמיכה טכנית. פרטים בנוגע לשעות הפעילות של מוקדי התמיכה ניתן למצוא באתר הבית. התמיכה הטכנית באינטרנט תתבצע באמצעות שליחת מייל למוקד התמיכה הטכנית בו תפורט התקלה. המענה יינתן בהתאם למועדים המופיעים באתר הבית.

3. החברה תספק תמיכה לגרסת מערכת ההפעלה Mac, וכן לגרסה העיקרית הקודמת, אולם הנה שומרת על זכותה לשנות בכל עת את התמיכה הניתנת על ידה לכל הגרסאות העיקריות הקודמות. למטרות סעיף זה, "גרסה עיקרית" משמעה גרסת תוכנה מהותית ששווקה על ידי Apple בפורמט מספר גרסה (כגון "1.0" או "2.0" או "10.4"), ושאינה גרסת בטא, או גרסת נסיון (טרום פרסום).

4. במקרה בו תידרש תמיכה טכנית טלפונית לתוכנות משלימות אשר אינן פרי פיתוחה של חברת **Apple** אך נרכשו מהחברה, יספק מוקד התמיכה הטכנית של החברה טלפונים למוקדי התמיכה והשירות של חברות אלו. אין לחברה אחריות באשר לטיב התמיכה, או השירות הניתן על ידי חברות אלו.

התוכנית אינה מכסה:

1. שימוש במערכת ההפעלה **Mac** ובתוכנת הלקוח כיישומים מבוססי שרת, או מערכת הפעלה **Mac** לשרתים.

2. דפדפן אינטרנט של צד ג', יישומי דואר אלקטרוני ותוכנת ספק שירות אינטרנט, או תצורות מערכת ההפעלה **Mac** הנחוצות על מנת לעשות בהן שימוש.

3. כל נזק אשר ייגרם למכשיר כולו, או חלקו, או לתוכנה או למידע, המצויים, או השמורים במכשיר, אשר נגרם כתוצאה מאי מילוי אילו מההוראות שקיבל הלקוח במסגרת שירות התמיכה הטכנית.

4. בעיות העשויות להיפתר על ידי שדרוג התוכנה הקיימת במכשיר לתוכנה חדשה, או מתקדמת יותר המשווקת על ידי **Apple** באותה העת.

מחויבויות הלקוח:

כתנאי לקבלת השירותים במסגרת תוכנית זו, נדרש הלקוח למלא אחר ההוראות להלן:

1. לספק לחברה את מספר התוכנית אשר ניתן ללקוח במסגרת ביצוע תהליך ההפעלה, ואת המספר הסידורי של המכשיר.

2. לספק למוקד התמיכה הטכנית, הטלפוני, או האינטרנטי, או למעבדה, מידע מלא ומדויק של כל הבעיות והתקלות במכשיר והסיבות האפשריות לבעיות, או לתקלות אלו.

3. למלא אחר כל הוראות כתב שירות זה, וכל הוראה אחרת אשר תינתן ללקוח על ידי החברה במסגרת קבלת השירותים הכלולים בתוכנית זו.

4. לבצע עדכון של גרסת התוכנה אשר מותקנת במכשיר לגרסה האחרונה המשווקת להתקנה על ידי **Apple**, בטרם ביצוע הפנייה לקבלת השירותים במסגרת התוכנית.

הגבלת אחריות

החברה, עובדיה ושלוחיה לא יהיו אחראים בכל

מקרה כלפי הלקוח ו/או כלפי צדדים שלישיים כלשהם בגין כל נזק עקיף או תוצאתי, לרבות, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הוצאות אחזור, תכנות מחדש, או הפקת מחדש של כל תוכנה או מידע, או אי שמירת סודיות המידע, אובדן עסקים, רווחים, הכנסות, או חסכוניות, אשר ייגרמו, ככל שייגרמו, ללקוח ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו בקשר עם אילו מהשירותים הניתנים במסגרת תוכנית זו. בכל מקרה, ועל אף כל האמור בכתב שירות זה, גבול אחריותה של החברה, עובדיה ושלוחיה, לא יעלה על גובה הסכום אשר שולם על ידי הלקוח בעבור התוכנית. למען הסר ספק, יובהר כי החברה אינה מתחייבת כי תוכל בכל מקרה: (1) לתקן או להחליף את החלקים הנדרשים במכשיר מבלי לסכן, או לגרום לאובדן תכניות, או מידע, ו-(2) לשמור על סודיות המידע הקיים במכשיר בזמן ביצוע התיקון, או ההחלפה, וללקוח לא תהיה כל טענה או תביעה כלפי החברה בקשר לכך.

ביטול

הלקוח יהיה רשאי לבטל את הצטרפותו לתוכנית **iDigital Care** בתוך 14 ימים ממועד ביצוע הרכישה, ולרוכשים בחנויות – בכפוף למדיניות החזרת מוצרים המפורסמת בחנות, ובתנאי שטרם בוצע על ידי הלקוח תהליך ההפעלה.

לקוח המעוניין לבטל את הצטרפותו לתוכנית, יפנה למחלקת שירות הלקוחות של החברה בטלפון 03-9005355, או ישלח לחברה הודעת ביטול בדוא"ל לכתובת: Feedback@idigital.co.il, אשר קבלתה תאושר על ידי החברה. בהודעה, על הלקוח לציין את שמו המלא, את המספר הסידורי של המכשיר ואת מועד ביצוע הרכישה של התוכנית. החברה תהיה רשאית לבקש מהלקוח כל מסמך, או מידע נוסף לצורך הביטול.

בנוסף יוכל הלקוח להודיע לחברה לא יאוחר מ-30 יום בטרם הסתיימה תקופת האחריות של המכשיר, על רצונו שלא להמשיך ולקבל את השירותים מהחברה במסגרת התוכנית לאחר תקופת האחריות. במקרה כזה, תשיב החברה ללקוח את התמורה אשר שילם הלקוח בפועל עד למועד זה עבור רכישת התוכנית, בניכוי סכום

של 200 שקלים חדשים, בו יחויב הלקוח עבור התקופה מרכישת התוכנית ועד לתום תקופת האחריות.

העברת התכנית

שינוי הבעלות במכשיר יביא לביטול אוטומטי של הזכאות לקבלת שירותים למכשיר. יובהר כי התוכנית אינה ניתנת להעברה, או למכירה ללקוח, או למכשיר אחר. הלקוח לא יהיה זכאי לכל זיכוי או החזר כספי, בגין הפסקה או סיום של זכאותו לקבלת שירותים למכשיר במסגרת התוכנית, בטרם תום תקופת התוכנית.

הוראות כלליות

החברה אינה אחראית בגין כל מחדל, או עיכוב בביצוע, או בקיום אילו מהתחייבויותיה במסגרת כתב שירות זה, הנגרמים בשל אירועים אשר אינם בשליטתה הסבירה של החברה.

החברה תהיה רשאית על פי שיקול דעתה, ורק למטרות פיקוח על איכות השירות הניתן ללקוח במסגרת תוכנית זו ולצורך שיפור השירות, להקליט את השיחות בינך לבין החברה, כולן או חלקן.

הנך יודע ומסכים כי המידע האישי והפרטים שמסרת במסגרת רכישת התוכנית, או במסגרת תהליך ההפעלה, וכן כל מידע אחר אשר יימסר על ידיך בהמשך בקשר עם השירותים, יישמר ויוחזק במאגרי המידע אצל החברה. החברה תהיה רשאית לעשות כל שימוש במידע זה לצורך מתן השירותים במסגרת התוכנית, לרבות העברתו, בין היתר, לצדדים שלישיים מטעמה לצורך מתן השירותים, וכן תהיה החברה רשאית להעביר את המידע לחברת **Apple** בחו"ל לצורך ביצוע פעולות של מעקב ובקרה אחר לקוחות החברה. בנוסף, תהיה החברה רשאית לעשות שימוש במידע על מנת לפנות אליך בהצעה למוצרים, או שירותים נוספים הניתנים על ידי החברה, או על ידי גופים אחרים וזאת בדרך של דיוור ישיר ושירותי דיוור ישיר, ותוך שימוש בכל אחד מאמצעי התקשורת האלקטרונית העומדים לרשותה של החברה.

במידה ואינך מעוניין כי החברה תפנה אליך בהצעות למוצרים ולשירותים נוספים, הינך רשאי לפנות אל החברה במייל לכתובת:

Feedback@idigital.co.il

החברה אינה מחויבת לחדש, או להאריך את

התוכנית לאחר תום תקופת התוכנית. במידה והחברה תציע ללקוח לחדש תוכנית זו, מחירה ותנאיה ייקבעו על ידי החברה.

לקבלת מידע נוסף בנוגע לתוכנית, או למקומות בהם ניתן לקבל את השירותים, ניתן לפנות למוקד הלקוחות של החברה.

אקטיבציה / הפעלה של תוכנית הרחבת שירות: תהליך ההפעלה יפורסם באתר הבית של החברה.

כיצד ניתן לרכוש את התוכנית:

1. רכישת התוכנית תתאפשר דרך אתר האינטרנט
www.idigital.co.il

2. רכישת התוכנית תתאפשר בחנויות החברה ובנקודות מכירה עליהן תודיע החברה מעת לעת.

את רשימת המכשירים הכלולים בתוכנית iDigital Care ניתן למצוא באתר האינטרנט:
www.idigital.co.il

רשימת משווקים מורשים מטעם החברה ניתן

למצוא באתר האינטרנט: www.idigital.co.il
פרטי מוקדי שירות התמיכה הטכנית:

תמיכה למחשבי Mac:
דרך המייל: machelp@idigital.co.il
בטלפון: 03-900-53-55

תמיכה למכשירי iPod:
דרך המייל: ipodhelp@idigital.co.il
בטלפון: 03-900-53-55

מעבדת שירות ותיקונים מוסמכת של החברה:
ראה כתובת ופרטי קשר עדכניים באתר הבית.

פנייה אל שירות הלקוחות של החברה:
דרך המייל: feedback@idigital.co.il
בטלפון: 03-900-53-55

אתר הבית www.idigital.co.il