

כתב שירות לתוכנית + iDigital Care עבור מוצרים של חברת Apple

חברת איי-דיגיטל סטור בע"מ ח.פ: 514135672 מרחוב הסיבים 43 פתח תקווה (להלן: "החברה") מתכבדת להגיש לך תוכנית שירותים מורחבת שמטרתה לאפשר לך, הלקוח, ליהנות בראש שקט מהמכשיר אשר רכשת. כתב שירות זה מנוסח בלשון זכר אך מכון לשני המינים כאחד.

מי רשאי לקנות את תוכנית השירותים המורחבת:

תוכנית השירותים המורחבת מיועדת למי שרכש מהחברה, את אחד מהמכשירים הנכללים במסגרת תוכנית זו, ("המכשיר") ובחר לרכוש במעמד רכישת המכשיר את תוכנית השירותים המורחבת.

1. כללי:

- 1.1. תוכנית השירותים המורחבת תקרא להלן: "תוכנית + iDigital Care" (תוכנית איי-דיגיטל קר פלוס), או "התוכנית".
- 1.2. כתב שירות זה בא להסדיר את השירותים הכלולים במסגרת התוכנית ואת התנאים לקבלתם. ברכישתו את התוכנית מסכים הלקוח לכל התנאים המפורטים בכתב שירות זה.
- 1.3. עבור המכשירים המופיעים **בנספח א'**, התוכנית מציעה חבילת שירותים המרחיבה את תקופת האחריות המנדטורית (הניתנת לפי דין ל-12 החודשים הראשונים ממסירת המכשיר לצרכן) לתקופה של 12 חודשים נוספים מתום תקופת האחריות המנדטורית ("תקופת תוכנית א'") וכן כולל שני תיקוני שבר של המכשיר – במסך ו/או בגב המכשיר – כמפורט בסעיף 3.3 להלן.
- 1.4. עבור המכשירים המופיעים **בנספח ב'**, התוכנית מציעה חבילת שירותים המרחיבה את תקופת האחריות המנדטורית (הניתנת לפי דין ל-12 החודשים הראשונים ממסירת המכשיר לצרכן) לתקופה של 24 חודשים נוספים מתום תקופת האחריות המנדטורית ("תקופת תוכנית ב' וביחד עם תקופת תוכנית א' – תקופת התוכנית") וכן תיקון אחד של מסך המכשיר, כמפורט בסעיף 3.3 להלן.
- 1.5. הלקוח יהיה זכאי לרכוש את התוכנית במעמד רכישת המכשיר בלבד ("מועד רכישת התוכנית").
- 1.6. עמידת הלקוח בכל התנאים המפורטים בתעודת האחריות של המכשיר, הינה תנאי בסיסי לזכאות לקבלת השירותים במסגרת התוכנית.
- 1.7. התוכנית הינה ישראלית ופרי פיתוחה של החברה, ואין להשתמש בה, למכור אותה, להעתיקה או לשנות אותה.
- 1.8. הזכאות לקבלת השירותים במסגרת התוכנית תחל רק לאחר ביצוע "תהליך ההפעלה", בהתאם להוראות המפורטות באתר הבית של החברה www.idigital.co.il.
- 1.9. מחירי חבילת השירותים המורחבת עשויים להשתנות מעת לעת. המחירים המעודכנים מופיעים באתר החברה ובנקודות המכירה.
- 1.10. במהלך תקופת התוכנית, ככל שהלקוח יידרש לתקן את המכשיר במקרה של שבר או במקרה בו נגרם נזק פיזי למכשיר, הלקוח יהיה חייב בדמי השתתפות עצמית, בהתאם לסוג המוצר ו/או מיקום השבר והסכום כמפורט **בנספחים א' ו-ב'**, אשר ישולמו לחברה במעמד מסירת המכשיר הניזוק לתיקון או אחרי החזרת המכשיר מתיקון.
- 1.11. למען הסר ספק, ככל שתתעורר מחלוקת בנוגע לשאלה האם נגרם למכשיר נזק פיזי או שבר, הנושא יוכרע על ידי מעבדות החברה, או על ידי מעבדה מורשית מטעמה.

2. מה כוללת התוכנית:

- 2.1. התוכנית כוללת את שירותי החומרה והתוכנה הניתנים במסגרת האחריות המנדטורית וכן את שירותי החומרה והתמיכה המפורטים בכתב שירות זה להלן.

3. השירותים:

- 3.1. השירותים יינתנו עבור תיקוני חומרה ועבור תיקוני שבר או נזק פיזי (בכפוף להשתתפות עצמית כאמור בסעיף 1.10 לעיל), אשר יתבצעו במעבדות החברה, או במעבדות מורשות מטעם החברה, כפי שיתפרסמו באתר הבית של החברה מעת לעת.
- 3.2. התוכנית אינה מכסה ביצוע תיקוני חומרה אצל הלקוח, או בכל אתר אחר ואינה מכסה תיקונים בתוכנה.
- 3.3. עבור **המכשירים המופיעים בנספח א'**, הלקוח יהיה זכאי לקבל, במהלך תקופת האחריות המנדטורית ותקופת תוכנית א', עד שני תיקוני שבר של המכשיר – תיקון תצוגה (מסך) ו/או (עבור מכשירים מסוימים) תיקון שבר בגב המכשיר. יובהר כי הזכאות לתיקון שבר בגב המכשיר תחול רק לגבי מכשירים שזכאות זו נכללת לגביהם במפורש בנספח א' ובתנאי שמועד רכישת התוכנית הינו ביום 10.4.2025 או לאחר מכן. בכל מקרה של תיקון תצוגה (מסך) ו/או תיקון שבר בגב המכשיר, יהיה הלקוח חייב בדמי השתתפות עצמית, בסכום כמפורט בנספח א' המצורף לכתב שירות זה, אשר ישולמו לחברה במעמד הפקדת המכשיר אצל החברה. עבור **המכשירים המופיעים בנספח ב'**, הלקוח יהיה זכאי לקבל, במהלך תקופת האחריות המנדטורית ותקופת תוכנית ב', תיקון תצוגה (מסך) אחד בלבד של המכשיר. בכל מקרה של החלפת תצוגה (מסך), יהיה הלקוח חייב בדמי השתתפות עצמית, בסכום כמפורט בנספח ב', אשר ישולמו לחברה במעמד הפקדת המכשיר אצל החברה או בעת חזרתו מתיקון. יובהר כי הזכאות לפי סעיף זה לא תחול במידה והלקוח יבקש לבצע תיקון תצוגה (מסך) של המכשיר כאשר התצוגה (מסך) אינה מקורית וכן לא תחול לגבי תיקון שבר בגב המכשיר, למעט אם מדובר במכשיר שלגביו נכללת זכאות מפורשת לכך בנספח א', ובכפוף לכך שמועד רכישת התוכנית הינו החל מיום 10.4.2025.
- 3.4. תיקון החומרה ייעשה רק לאחר תהליך אבחון, אשר יבוצע ע"י טכנאי מוסמך של החברה.
- 3.5. תיקון המכשיר מותנה בזמינות חלקי חילוף. החברה מתחייבת לעשות כל שביכולתה לעדכן את הלקוח באשר למועד השלמת התיקון, בהתאם לזמינות החלקים.
- 3.6. החברה מתחייבת כי חלקי החילוף יהיו של Apple, או של חברות אחרות המורשות מטעם Apple לספק חלקי חילוף למכשיר ועומדות בסטנדרטי האיכות שקבעה החברה. לאחר ביצוע התיקון, החלק המוחלף יישאר אצל החברה.
- 3.7. 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.

4. מקרים ונסיבות שאינם כלולים בכיסוי התוכנית:

- 4.1. מובהר בזאת כי התוכנית אינה מכסה ואינה מקנה זכאות לקבלת שירות במקרים ונסיבות כמפורט להלן:
- 4.1.1. 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), כניסת נוזלים למכשיר, לחץ, או הפרעה פיזית, או אלקטרונית קיצונית, תנודות חשמליות, ברק, חשמל סטטי, אש, כוח עליון או סיבות חיצוניות אחרות.
- 4.1.2. מכשיר, או חלק ממכשיר אשר מספרו הסידורי שונה, הושחת, או הוסר.
- 4.1.3. נזקים אשר נגרמו כתוצאה משימוש במכשיר אחר, או בציוד אשר אינו מתאים, או מיועד לשימוש במכשיר, או בניגוד להוראות היצרן, או בניגוד להמלצות החברה (לרבות ציוד מתוצרת Apple), בין אם נרכשו על ידי הלקוח בעת רכישת המכשיר ובין אם לאו.
- 4.1.4. אספקת ציוד חלופי במהלך תקופת תיקון המכשיר. למרות האמור בסעיף זה, בכפוף למלאי, ניתן לברר אודות זמינות מכשיר חלופי מסוג iPhone.

- 4.1.5. מכשיר אשר אבד, או נגנב.
- 4.1.6. פגם קוסמטי במכשיר, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור, שריטות, פגיעות, מכות, חבטות, ופלסטיק שבור או מצהיב.
- 4.1.7. מגן מסך שהודבק.
- 4.1.8. חלקים מתכלים, כגון סוללות ועוד.
- 4.1.9. תחזוקה מונעת למכשיר.
- 4.1.10. ביצוע פעולות של גיבוי, או שמירה של כל תוכנות ומידע המותקנים, או השמורים במכשיר.
- 4.1.11. חל איסור מוחלט על ביצוע חריטה על גבי הציוד. במקרה של חריטה, תראה החברה את החריטה כנזק מכון ותסיר כל אחריות מהציוד.
- 4.1.12. דפדפן אינטרנט של צד ג', יישומי דואר אלקטרוני ותוכנת ספק שירות אינטרנט, או תצורות מערכת ההפעלה הנחוצות על מנת לעשות בהן שימוש.
- 4.1.13. 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.
- 4.1.14. בעיות העשויות להיפתר על ידי שדרוג התוכנה הקיימת במכשיר לתוכנה חדשה, או מתקדמת יותר המשווקת על ידי Apple באותה העת.

5. מחויבויות הלקוח:

- 5.1. כתנאי לקבלת השירותים במסגרת התוכנית, נדרש הלקוח למלא אחר ההוראות להלן:
- 5.1.1. לספק לחברה את מספר התוכנית אשר ניתן ללקוח במסגרת ביצוע תהליך ההפעלה, ואת המספר הסידורי של המכשיר.
- 5.1.2. לספק לחברה, מידע מלא ומדויק על הבעיות והתקלות במכשיר והסיבות האפשריות לבעיות, או תקלות אלו.
- 5.1.3. למלא אחר כל הוראות כתב שירות זה, וכל הוראה אחרת אשר תינתן ללקוח על ידי החברה במסגרת קבלת השירותים הכוללים בתוכנית זו.
- 5.1.4. ככל שרלבנטי לסוג המכשיר, לבצע עדכון של גרסת התוכנה אשר מותקנת במכשיר לגרסה האחרונה המשווקת להתקנה על ידי Apple, בטרם ביצע הפנייה לקבלת השירותים במסגרת התוכנית.

6. הגבלת אחריות

- 6.1. 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 הפקה מחדש של כל תוכנה או מידע, או אי שמירת סודיות המידע, אובדן עסקים, רווחים, הכנסות, או חסכונות, 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.
- 6.2. למען הסר ספק, יובהר כי החברה אינה מתחייבת כי תוכל בכל מיקרה: (1) לתקן או להחליף את החלקים הנדרשים במכשיר מבלי לסכן, או לגרום לאובדן תכנית, 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.

7. ביטול

- 7.1. הלקוח יהיה רשאי לבטל את הצטרפותו לתוכנית iDigital Care + בכל עת על ידי שליחת הודעת ביטול לחברה בכל אחת מדרכי הביטול המפורטות להלן:

- 7.1.1. לקוח המעוניין לבטל את הצטרפותו לתוכנית, יפנה למחלקת שירות הלקוחות של החברה בטלפון: 03-9005355;
- 7.1.2. ישלח לחברה הודעת ביטול בדוא"ל לכתובת: iservice@idigital.co.il;
- 7.1.3. בהודעה בעל פה במקום עסקה של החברה;
- 7.1.4. בדואר רשום בכתובת: הנחושת 6 תל-אביב;
- 7.1.5. בפקס: 03-9027791; או
- 7.1.6. באמצעות קישור ייעודי למסירת הודעות לביטול שיופיע באתר.
- 7.2. על הלקוח לציין את שמו המלא, את מספר תעודת הזהות שלו, את המספר הסידורי של המכשיר ואת מועד ביצוע הרכישה של התוכנית. החברה תהיה רשאית לבקש מהלקוח כל מסמך, או מידע נוסף לצורך הביטול.
- 7.3. התוכנית תסתיים בתוך 3 ימים מהיום שהלקוח הודיע לחברה או 6 ימים אם הודעת הביטול נשלחה בדואר רשום, או במועד מאוחר יותר שנקב הלקוח בהודעתו.
- 7.4. במקרה בו הלקוח הודיע לחברה על ביטול בטרם הסתיימה תקופת האחריות המנדטורית של המכשיר (כלומר במהלך 12 החודשים הראשונים של התוכנית), תשיב החברה ללקוח את התמורה אשר שילם הלקוח בפועל. ככל שהלקוח עשה שימוש (בתקופת האחריות המנדטורית של המכשיר) בשירות תיקוני התצוגה (מסך) ו/או בשירות תיקוני גב המכשיר, הלקוח יחויב לשלם עבור שירותים אלו את מחירם המלא (בניכוי דמי השתתפות עצמית).
- 7.5. **עבור המכשירים המופיעים בנספח א'**, ככל שהלקוח הודיע על ביטול לאחר סיום תקופת האחריות המנדטורית ולא עשה שימוש בשירותי תיקוני התצוגה (מסך) ו/או בשירות תיקוני גב המכשיר, תשיב החברה ללקוח את הסכום ששילם ("**הסכום**") בניכוי הסכומים הבאים:
- א. ביטול במהלך 6 החודשים הראשונים - ניכוי בסך 50% מהסכום.
 - ב. ביטול במהלך החודש ה-7 עד החודש ה-10 - ניכוי בסך 75% מהסכום.
 - ג. ביטול במהלך החודש ה-11 עד החודש ה-12 - ניכוי בסך 100% מהסכום.
- 7.6. **עבור המכשירים המופיעים בנספח ב'**, ככל שהלקוח הודיע על ביטול לאחר סיום תקופת האחריות המנדטורית ולא עשה שימוש בשירותי תיקוני התצוגה (מסך) של המכשיר, תשיב החברה ללקוח את הסכום ששילם בניכוי הסכומים הבאים:
- א. ביטול במהלך 6 החודשים הראשונים - ניכוי בסך 25% מהסכום.
 - ב. ביטול במהלך החודש ה-7 עד החודש ה-12 - ניכוי בסך 50% מהסכום.
 - ג. ביטול במהלך החודש ה-13 עד החודש ה-18 - ניכוי בסך 75% מהסכום.
 - ד. ביטול במהלך החודש ה-19 עד החודש ה-24 - ניכוי בסך 100% מהסכום.
- 7.7. בכל מקרה, במידה והלקוח שמבקש לבטל את התוכנית עשה שימוש בשירותי תיקוני התצוגה (מסך) ו/או בשירות תיקוני גב המכשיר, לפחות פעם אחת במהלך תקופת התוכנית, הלקוח ישלם את המחיר המלא בעבור השירותים כאמור (בניכוי דמי השתתפות עצמית).

8. העברת התוכנית

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.

9. הוראות כלליות

- 9.1. 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.
- 9.2. 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.

9.3. הנך מסכים לכך שהמידע האישי והפרטים שמסרת במסגרת רכישת התוכנית, או במסגרת תהליך ההפעלה, וכן כל מידע אחר אשר יימסר על ידיך בהמשך בקשר עם השירותים הניתנים במסגרת התוכנית, יישמר ויוחזק במאגרי המידע שבשליטת החברה (שפרטי הקשר שלה מופיעים בהמשך מסמך זה). אינך מחויב על פי חוק למסור את המידע האישי, ומסירתו נעשית מרצונך החופשי ובהסכמתך. עם זאת, יובהר כי ללא מסירת המידע ייתכן שהחברה לא תוכל לספק לך את השירותים במסגרת התוכנית, כולם או חלקם. החברה תהיה רשאית להשתמש במידע זה לצורך מתן השירותים במסגרת התוכנית, לרבות העברתו, בין היתר, לצדדים שלישיים מטעמה לצורך מתן השירותים לרבות צדדים שלישיים הנמצאים מחוץ לישראל במדינות בהן רמת ההגנה על המידע עשויה להיות נמוכה יותר מרמת ההגנה בישראל, וכן תהיה החברה רשאית להעביר את המידע לחברת Apple בחו"ל לצורך ביצוע פעולות הקשורות בניהול ובקרה על השירותים הניתנים במסגרת התוכנית. על פי דין, כל אדם זכאי לעיין במידע שעליו המוחזק במאגר מידע. אם לאחר העיון ימצא שהמידע אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן – רשאי הוא לפנות לבעל השליטה במאגר בבקשה לתקן או למחוק את המידע. פנייה כזו ניתן לשלוח לחברה בדוא"ל iservice@idigital.co.il. 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. זאת בכפוף לקבלת הסכמת המשתמש בהתאם לאמור בסעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982.

9.4. במידה ואינך מעוניין כי החברה תפנה אליך בהצעות למוצרים ולשירותים נוספים, הינך רשאי לפנות אל החברה בכל עת במייל לכתובת: iservice@idigital.co.il

9.5. 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.

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

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

10. ביצד ניתן לרכוש את התוכנית:

- 10.1. רכישת התוכנית תתאפשר דרך אתר האינטרנט www.idigital.co.il
- 10.2. רכישת התוכנית תתאפשר בחנויות החברה ובנקודות מכירה עליהן תודיע החברה מעת לעת במועד הרכישה בלבד.
- 10.3. את רשימת המכשירים הכוללים בתוכנית iDigital Care + ניתן למצוא באתר האינטרנט: www.idigital.co.il
- 10.4. יובהר כי רכישת התוכנית תתאפשר רק ברכישת המכשיר ורק עבור מכשיר שנרכש במקומות המפורטים בסעיף זה.

11. שירותי תמיכה טכנית:

לאחר ביצוע תהליך ההפעלה של התוכנית, תתאפשר קבלת תמיכה טכנית ראשונית בסניפי החברה בהם קיימים שירותי Expert. ניתן למצוא את רשימת הסניפים בהם קיימים שירותים כאמור באתר האינטרנט: www.idigital.co.il.

12. מעבדת שירות ותיקונים מוסמכת של החברה:

כתובת: האופן 5, פתח תקווה
טלפון: 03-900-53-55

13. פנייה אל שירות הלקוחות של החברה:

דרך המייל: iservice@idigital.co.il

בטלפון: 03-900-53-55

אתר הבית www.idigital.co.il

נספח א' - סוג המכשיר

סוג המכשיר	דגם	השתתפות עצמית שבר מסך ראשון	השתתפות עצמית שבר מסך שני
Apple Watch Plus	החל מסדרה 9 ומעלה / SE 2 ומעלה	199 ש"ח	299 ש"ח
Apple Watch Ultra Plus/ AW Ultra SS	החל מסדרה 9 ומעלה / Ultra 1 ומעלה	199 ש"ח	299 ש"ח
iPhone - תיקון שבר במסך המכשיר	החל מסדרה 13 ומעלה	199 ש"ח	299 ש"ח
- תיקון שבר בגב iPhone והמכשיר * תקף לתוכנית שנרכשה החל מ- 10.4.25 בלבד	החל מסדרה 15 ומעלה	199 ש"ח	299 ש"ח

נספח ב' - סוג המכשיר

<u>סוג המכשיר</u>	<u>דגם</u>	<u>השתתפות עצמית</u> <u>שבר מסך ראשון</u>
MacBook Air	החל ממעבד M1 ומעלה	500 ש"ח
MacBook Pro	החל ממעבד M2 ומעלה	500 ש"ח
iMac	החל ממעבד M1 ומעלה	500 ש"ח

מקטים – הרחבת אחריות

מקט	סוג מוצר
ICARE-APPLEWP	iDigital care for Apple Watch Plus
ICARE-APPLEWUP	iDigital care for Apple Watch Ultra Plus/AW Ultra SS
ICARE-IPHONEP	iDigital care for iPhone Plus
ICARE-MBOOKAIRP	iDigital care for MacBook Air Plus
ICARE-MACBPROP	iDigital care for MacBook Pro Plus
ICARE-IMACP	iDigital care for iMac Plus

* כל הסכומים לעיל כוללים מע"מ, שחל לרבות בסניפי החברה בעיר אילת, בהתאם לחוק אזור סחר חופשי באילת (פטורים והנחות ממסים), תשמ"ה-1985 והתקנות שהותקנו מכוחו, שכן השירות יינתן במרכז הארץ.