

כתב שירות לתוכנית iDigital Care עבור מוצרים של חברת Apple

חברת אייקון גרופ בע"מ ח.פ: 513955252 מדרך יצחק רבין 1, 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 אשר רכש מהחברה, את אחד מהמכשירים הנכללים במסגרת תוכנית זו, ("המכשיר") ובחר לרכוש במעמד רכישת המכשיר את תוכנית השירותים המורחבת.

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 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 התוכנית").
4. הלקוח יהיה זכאי לרכוש את התוכנית במעמד רכישת המכשיר בלבד.
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. המחירים המעודכנים מפורטים ב**נספח א'** המצורף לכתב שירות זה.
9. במהלך תק' התכנית, ככל שהלקוח יידרש לתקן את המכשיר, הלקוח יהיה חייב בדמי השתתפות עצמית למעט במחשבים מסוג Mac, בהתאם לסוג המוצר והסכום כמפורט בנספח א', אשר ישולמו לחברה במעמד מסירת המכשיר הניזוק לתיקון.

מה כוללת התוכנית:

התוכנית כוללת את שירותי החומרה והתוכנה הניתנים במסגרת האחריות המנדטורית וכן את שירותי החומרה והתמיכה 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. לאחר ביצוע התיקון, החלק המוחלף יישאר אצל החברה.
6. 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 בציד אשר אינו מתאים, או מיתעד 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. אספקת ציוד 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, ופולסטיק שבור או מזהיב.
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. דפדפן אינטרנט של צד ג', יישומי דואר אלקטרוני ותוכנות ספק שירות אינטרנט, או תצורות מערכת ההפעלה הנחוצות על מנת לעשות בהן שימוש.
12. 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.
13. 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 לחברה, מידע מלא ומדויק של על הבעיות והתקלות במכשיר והסיבות האפשריות לבעיות, או תקלות 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. 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.

הגבלת אחריות

החברה, עובדיה ושלוחיה לא יהיו אחראים בכל מקרה כלפי הלקוח /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 /או למי מטעמו /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 מיקרה: (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 בכל עת על ידי שליחת הודעת ביטול לחברה בכל אחת מדרכי הביטול המפורטות להלן.

לקוח המעוניין לבטל את הצטרפותו לתוכנית, יפנה למחלקת שירות הלקוחות של החברה בטלפון: 03-9005355, או ישלח לחברה הודעת ביטול בדוא"ל לכתובת: iservice@idigital.co.il, בהודעה בעל פה במקום עסקה של החברה; בדואר רשום בכתובת: הנחשת 6 תל-אביב, בפקס: 03-9027791 או באמצעות קישור ייעודי למסירת הודעות לביטול שיופיע באתר.

על הלקוח לציין את שמו המלא, את מספר תעודת הזהות שלו, את המספר הסידורי של המכשיר ואת מתעד ביצוע הרכישה של התוכנית. החברה תהיה רשאית לבקש מהלקוח כל מסמך, או מידע נוסף לצורך הביטול. התוכנית תסתיים בתוך 3 ימים מהיום שהלקוח הודיע לחברה או 6 ימים אם הודעת הביטול נשלחה בדואר רשום, או במתעד מאוחר יותר שנקב הלקוח בהודעתו.

במקרה בו התוכנית טרם התחילה והלקוח הודיע לחברה על ביטול בטרם הסתיימה תקופת האחריות המנדטורית של המכשיר, תשיב החברה ללקוח את התמורה אשר שילם הלקוח בפועל.

ככל שהלקוח הודיע על ביטול לאחר תחילת תוקפה של התוכנית, תשיב החברה ללקוח את הסכום ששילם בניכוי הסכומים הבאים:

- א. ביטול במהלך 6 החודשים הראשונים- החברה תנכה 25% מהסכום.
- ב. ביטול במהלך החודש ה-7 עד החודש ה-12 - 50% מהסכום.
- ג. ביטול במהלך החודש ה-13 עד החודש ה-18 - 75% מהסכום.
- ד. ביטול במהלך החודש ה-19 עד החודש ה-24 - 100% מהסכום.

העברת התכנית

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 זכויות לקבלת שירותים למכשיר במסגרת התוכנית, בטרם תום תקופת התוכנית.

הוראת 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 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, יישמר ויוחזק במאגרי המידע של החברה. החברה תהיה רשאית לעשות כל שימוש 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 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. זאת בכפוף לקבלת הסכמת המשתמש בהתאם לאמור בסעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982.

במידה ואינך מעוניין כי החברה תפנה אליך בהצעות למוצרים ולשירותים נוספים, הינך רשאי לפנות אל החברה בכל עת במייל לכתובת: iservice@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 במתעד הרכישה בלבד.

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

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

מעבדת שירות ותיקונים מוסמכת של החברה:
כתובת: האופן 5, פתח תקווה
טלפון: 03-900-53-55

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	דגם	מחיר השתתפות עצמית
AirPods	החל מדור 2 ומעלה	99 ש"ח
AirPods Pro	החל מדור 2 ומעלה	99 ש"ח
Apple Watch	החל מסדרה 6 ומעלה + החל מדור SE2 ומעלה	199 ש"ח
Apple Watch Ultra		249 ש"ח
iPad Pro 12.9		349 ש"ח
iPad Pro 11		349 ש"ח
iPad 10.2		199 ש"ח
iPad Air / iPad 10.9		199 ש"ח
iPad mini		199 ש"ח
iPhone	החל מסדרה 12 ומעלה	299 ש"ח
MacBook Pro	החל ממעבד M2 ומעלה	-
MacBook Air	החל ממעבד M2 ומעלה	-
iMac		-
Mac mini		-

מקטים - הרחבת אחריות

מק"ט	תיאור
ICARE-AIRPODS	iDigital Care for AirPods
ICARE-AIRPPRO	iDigital Care for AirPods Pro
ICARE-APPLEW	iDigital Care for Apple Watch

iDigital Care for Apple Watch Ultra	ICARE-APPLEWU
iDigital Care for iPad Pro 12.9	ICARE-IPADP12.9
iDigital Care for iPad Pro 11	ICARE-IPADP11
iDigital Care for iPad 10.2	ICARE-IPADP10.2
iDigital Care for iPad Air / iPad 10.9	ICARE-IPADAIR
iDigital Care for iPad mini	ICARE-IPADMINI
iDigital Care for iPhone	ICARE-IPHONE
iDigital Care for MacBook Pro	ICARE-MACBPRO
iDigital Care for MacBook Air	ICARE-MBOOKAIR
iDigital Care for iMac	ICARE-IMAC
iDigital Care for Mac mini	ICARE-MACMINI

* 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.