

תעודת אחריות לצרכן

צרכן נכבד,

על מנת להבטיח את היכולת לממש את זכויותיך על פי דין ועל פי תעודת אחריות זו, בכל פניה לקבלת שירות על פי על פי תעודת אחריות זו, עליך להציג תעודת אחריות זו כשכל פרטיה מלאים בצירוף חשבונית הרכישה.

1. הגדרות

במסגרת כתב אחריות זה, למונחים שלהלן תהיה המשמעות המפורטת לצידי:

- "החברה" - סמסונג אלקטרוניקס ישראל בע"מ.
- "המוצר" - מכשיר רט"ן ו/או מכשיר טאבלט מתוצרת סמסונג, לרבות המטען, כבל הטעינה והסוללה שסופקו יחד עם ערכת המוצר וכחלק בלתי נפרד ממנה.
- "צרכן" - מי שמחזיק כדין במוצר ובתעודת האחריות.
- "קלקול" - ליקוי, פגם או קלקול.
- "תחנת שירות מורשת" - תחנת שירות / מעבדה למתן שירותים טכניים למוצרים ולאביזרים נלווים מאושרים, המורשת לעסוק בכך על ידי החברה.

2. תנאי האחריות

- תוקף האחריות לפי תעודת אחריות זו הנו למשך שנה אחת מיום מסירת המוצר לידי הצרכן.
- משמעות האחריות היא כי בתקופת האחריות, החברה אחראית לתקן (בעצמה או באמצעות אחר מטעמה) ללא תמורה, כל קלקול שנתגלה במוצר בתקופת האחריות (למעט כאלו שלא מכוסים תחת האחריות כמפורט להלן), ולהחליף במידה שידרש הדבר, את המוצר או כל חלק ממנו, לפי העניין, ללא תמורה, הכל על מנת להחזיר את המוצר למצבו טרם הקלקול. אם התיקון בתקופת האחריות יצריך החלפת חלקים, החברה תשתמש בחלקים מקוריים וחדשים.
- לחילופין, אם החברה לא תוכל לתקן את המוצר כאמור, תוכל החברה, לפי שיקול דעתה, לספק לצרכן מוצר חדש זהה או מסוג ואיכות דומים ושיוי ערך או תשיב לצרכן את התמורה ששילם במעמד הרכישה כנגד המוצר.
- על פי דרישת הצרכן שרכש את המוצר, החברה תספק לו חלקי חילוף לשם תיקון המוצר למשך שנה מיום מסירת המוצר. במקרה בו מחיר המוצר במועד רכישתו עלה על 300 ש"ח, הצרכן יהיה זכאי לרכוש חלקי חילוף לשם תיקון המוצר עד תום שנה לאחר תום תקופת האחריות.
- תיקון תקלות ללא תמורה יעשה לפי שיקול דעת החברה, ובלי צורך לקבל אישור לפני ביצועו. לאחר התיקון החברה תמסור אישור בכתב המפרט את מהות התיקון, ואם הוחלפו חלקים את מהות החלפה. במקרה והוחלף מוצר או חלקים מהמוצר, המוצר המוחלף או החלקים המוחלפים יהיו לאחר החלפה לרכוש החברה.
- היה והמוצר תוקן או הוחלף על ידי החברה, המוצר המתוקן או המוחלף יהיה מכוסה על ידי תעודת אחריות זו ליתרת תקופת האחריות או ככל שניתנה תקופת אחריות נוספת מוגבלת, למשך תקופת האחריות הנוספת המוגבלת, לפי העניין. מובהר כי תיקון קלקול או החלפת מוצר או חלקי לפי תעודת האחריות, אינם מאריכים את תקופת האחריות או תקופת האחריות המוגבלת הנוספת, ככל שניתנה.
- קבלת המוצר על ידי הצרכן מהווה אישור מצידו כי המארז החיצוני של המוצר והחלקים החיצוניים שלו (לרבות מסך, אנטנה, לוח מקשים וכו') הם חדשים לחלוטין וכי הם נמסרו ללא פגם במעמד הרכישה לידי הצרכן.

3. תחנות שירות ומשך תיקון

- לצורך קבלת שירות בהתאם לתעודת אחריות זו, יש לפנות לאחת מתחנות השירות המורשות, המופיעות ברשימה המצורפת (לבידור פרטים מלאים יש לפנות למוקד שירות הצרכנים שפרטיו מופיעים מטה). לפני כן - מומלץ לעיין במדריך למשתמש. ייתכן שבדיקה של הוראות השימוש או התכונות של המוצר תחשוך פנייה לתחנת שירות.
- המוצר יתוקן בתוך 10 ימים מהיום בו נמסר לתחנת שירות מורשת או לחילופין בתוך 14 ימים מהיום בו נמסר לנקודת מכירה (שבתות וחגים לא יכללו במניין הימים). כמו-כן, ניתן לפנות למוקד שירות הצרכנים של החברה לבדיקת האפשרות לקבלת שירות שלחיות לאיסוף המוצר או להחזרתו, על חשבון הצרכן.
- הוצאות הובלה / משלוח של המוצר מהצרכן אל תחנת השירות ולהפך, יחולו על הצרכן. מובהר כי על הצרכן לאסוף את המוצר שמסר לתיקון בתוך זמן סביר מסיום התיקון (לא יאוחר מ-30 יום ממועד מסירתו לתיקון). לא עשה כן, תוכל החברה לעשות במוצר כל שימוש (לרבות לשלוח אותו לצרכן, לשמור עליו וכל שימוש אחר), לפי שיקול דעתה ועל חשבון הצרכן, ולצרכן לא תהיה כל טענה עקב כך.

4. הגבלת אחריות

- היה ויתברר טרם תיקון מוצר, כי הקלקול במוצר נגרם כתוצאה מאחת הסיבות להלן, האחריות לפי תעודת אחריות זו לא תחול, והחברה תהיה רשאית לגבות תשלום בעד תיקון המוצר, החלפתו והובלתו:
 - כוח עליון שהתרחש במועד מאוחר ממועד מסירת המוצר לצרכן.
 - זדון או רשלנות של הצרכן, כגון, אך לא רק:
 - שימוש במוצר בניגוד להוראות השימוש (לרבות שימוש באביזרים כגון סוללות, מטענים וכיוצא ב"ב שאינם מקוריים ו/או אינם מאושרים על ידי היצרן ו/או לאחר שנפגמו, וכן אחסון ואחזקה לא נכונים, חדירת גוף זר) ו/או שלא למטרתו הרגילה.
 - חדירת נוזלים, סימני רטיבות, קורוזיה וחשיפת המוצר לתנאים סביבתיים בלתי נאותים (כגון חום, קור, לחות).
 - תאונה או חבלה, כולל שבר פנימי או חיצוני, סדקים ושריטות.
 - אש, ברקים ומכות מתח.

- אובדן, גניבה, אבדן מוחלט.
- תיקון או ניסיון תיקון של המוצר ו/או התערבות ו/או ניסיון התערבות בפעולתו שנעשו בידי מי שלא הורשה לכך על ידי החברה, בנסיבות שאינן נובעות מהפרת חיובי החברה לפי תעודת אחריות זו.
- מבלי לגרוע מכל האמור בתעודת אחריות זו, תעודת אחריות זו לא תחול על המוצר והצרכן לא יהיה מכוסה מבחינת אחריות מכוח תעודת אחריות זו, בכל אחד מן המקרים הבאים:
 - הצרכן לא מסר את המוצר לתיקון במהלך תקופת האחריות.
 - במקרים בהם נוצרו ליקויים במוצר עקב נזק מכוון.
 - לא ניתן לזהות את המוצר, עקב כך שהוסרו ו/או נמחקו ו/או שונו ו/או נפגמו בכל דרך אחרת הפרטים הבאים של המוצר או מי מהם: שם קוד מלא, מספר סריאלי ומספר סידורי (Full model code, Serial number, IMEI).
 - במקרים של חוסר זמינות ו/או טווח פעולה ו/או של תקלות במערכת הרט"ן ו/או כיסוי של השירות הסלולארי המופעל על ידי ומטעם מי שהורשה לכך מטעם שר התקשורת ו/או עקב עומס במערכות האלחוטיות שלהם ו/או עקב כל הפרעה אלחוטית אחרת שאינה נובעת מליקויים במוצר.
 - במקרים שלמוצר הוספו תוספות לרבות תוכנות שיותקנו ו/או יופעלו באמצעותו ו/או נזקים שינבעו מתוספות כאמור.
- באחריות הצרכן להסיר כל אביזר המחובר (ושאינו מחובר) למוצר טרם מסירתו לתיקון (ובכלל זה: כיסוי, מדבקה, מגן, אוזניות וכיוצא ב), ולחברה לא תהיה כל אחריות לאביזר כאמור במידה ולא הוסר. הצרכן מודע כי במהלך תיקון המוצר עשוי להיגרם נזק בלתי הפיך לכל אביזר שכזה ולצרכן לא תהיה כל טענה עקב כך.
- על הצרכן חלה האחריות לבצע גיבוי של המידע המצוי על המוצר (לרבות תמונות, אנשי קשר, הודעות, יומן פגישות וכל מידע אחר), בטרם מסירתו לתיקון. הצרכן מודע כי תיקון המוצר עלול להיות כרוך במחיקת מידע או זיכרונות השמורים על המוצר, הסרת תוכנות ואתחול המוצר. לחברה לא תהיה כל אחריות לנזק שיגרם לצרכן ולכל צד שלישי במקרה ומידע כלשהו שנשמר על גבי המוצר נמחק, נפגם או ניזוק במהלך תיקון או החלפה של המוצר.
- בכל מקרה, אחריות החברה על פי תעודת אחריות זו מוגבלת אך לתיקון המוצר, החלפתו או השבת תמורתו, בהתאם להוראות תעודת אחריות זו, והחברה לא תהיה אחראית לכל נזק ו/או הפסד שיגרמו לצרכן ו/או לכל צד שלישי, בכל מקרה אחר הקשור לכתב אחריות זה, למוצר או לאביזרו, אלא אם החוק קובע כי מדובר באחריות שלא ניתן להתנות עליה.

5. שונות

- כל הרחבה ו/או שינוי לתנאי תעודת אחריות זו שלא יינתנו על ידי החברה בכתב, לא יהיו תקפים.
- האחריות על פי תעודה זו תקפה בתחומי מדינת ישראל בלבד. על הוראות כתב אחריות זה יחולו באופן ייחודי חוקי מדינת ישראל. סמכות השיפוט הייחודית בכל הנוגע והקשור בכתב אחריות זה הינה בבתי המשפט המוסמכים באחת מארבע הערים הבאות: באר שבע, תל-אביב, ירושלים וחיפה.

המוצר

שם המוצר ותיאורו: _____
 מספר סידורי (IMEI): _____
 מספר סריאלי: _____
 שם הדגם: _____
 שם קוד מלא: _____
 שנת ייצור: _____

הצרכן

שם הצרכן: _____
 תעודת זהות: _____
 חתימה + חותמת (לתאגיד): _____
 כתובת: _____
 טלפון: _____

פרטי הרכישה

פרטי בית העסק המוכר: _____
 כתובת בית העסק: _____
 חתימה וחותמת בית העסק: _____
 תאריך רכישה: _____
 מס' חשבונית: _____

שירות צרכנים

סמסונג אלקטרוניקס ישראל בע"מ, מספר חברה 514797851.
 בית הולנד, יורופארק, יקום.
 בכל שאלה ניתן לפנות למוקד שירות הצרכנים בטלפון: *6963, או באמצעות פקס: 077-3180338

רשימת תחנות שירות מורשות

עיר	שם סניף	עיר	שם סניף
רחובות	בילו 2, קניון רחובות	פתח תקווה	בן ציון גליס 30, אזה"ת סגולה
תל אביב	קניון דיזנגוף, שער 4 קומה 1	באר שבע	יצחק נפחא 25, מתחם One Plaza
אילת	רח' הפלמ"ח 1 קניון מול הים	חיפה	דרך שמחה גולן 54, גרנד-קניון
ראשון לציון	קניון הזהב	אשדוד	שד' מנחם בגין 1, קניון סיטי
רמת ישי	האקליפטוס 3, קומה 1. קניון Street Mall	ירושלים	קניון מלחה
		נתניה	בני ברמן 2, קניון עיר ימים