

כתב שירות ServicEdge למערכות ביתיות בישראל - הוראות כלליות ותנאי ביטול

שירות ServicEdge

שירות ServicEdge כולל סל שירותי שטח מקיף ומקצועי ישירות מהיצרן, הכולל:

1. מענה מקצועי ומקיף שבמרכזו שירות שטח איכותי עד הבית (ללא עלות נוספת על הביקור).
2. מוקד VIP ייעודי ללקוחות השירות הנותן מענה מקצועי גם לתקלות משביתות שדורשות לוחות זמנים קצרים.
3. הפקת דו"חות שנתיים המפרטים סיכומי תקלות, סוגיות תחזוקה ותפוקות שנתיות.
4. ניטור פרואקטיבי באמצעות מערכת מנטרת את ביצועי המערכת בזמן אמת. אם צוות הניטור יזהה ירידה של מעל 15% ביכולת הייצור של המערכת, החברה תיצור קשר עם הלקוח ותציע לו שירותי תיקון לתקלה. במקרה כאמור טכנאי השטח מגיעים עם הידע המקדים באשר למקרה הספציפי המאפשר טיפול יותר מהיר ויעיל.
5. בדיקה טכנית מקיפה הכוללת צילום תרמי בעלות של ₪ 750 בלבד (כולל מע"מ) לבחינת תפוקת אנרגיה, תקינות המערכת והיבטים בטיחותיים. בתום הבדיקה הלקוח מקבל דו"ח תקינות מפורט עם הממצאים.

תנאים כלליים

6. השירות ניתן למערכות ביתיות בלבד. מערכות ביתיות הינן מערכות המתוקנות על גג בית מגורים וגודל הממיר אינו עולה על 15kw.
7. ניתן לצרף לשירות רק מערכות שהאחריות שלהן בתוקף, ובלבד שלא חלפו 11 שנה ממועד התקנת הממיר.
8. מתן השירות במסגרת כתב שירות זה יהיה בכפוף לתקשורת אינטרנט באתר הלקוח.
9. השירות יינתן במקום בו הטכנאי יוכל להגיע באמצעות רכב, ולשאת את הממיר מרחק שאינו עולה על 50 מטר, והנפת הציוד תהיה עד לגובה של 2 מטר מהקרקע.
10. במקרה שבאתר אין מעלית או שהמעלית אינה זמינה או אינה מתאימה להעלאת הציוד, ועל פי שיקול דעת החברה יהיה צורך בהובלת מיוחדת או מנוף, עלות המנוף וההובלה תהיה בתשלום נוסף בהתאם למחירון החברה.
11. אם האתר אינו בטיחותי לדוגמא: גג רעוע או גישה המסכנת את הטכנאים, החברה לא תוכל לספק את השירות עד להסדרת הבטיחות של האתר ע"י הלקוח.
12. השירות לא יינתן בישובים שבהם מוכרז מצב מיוחד, לרבות הכרזת פיקוד העורף בשל סיבות ביטחוניות או בריאותיות.

13. במקרים של אירוע כוח עליון או אירוע שאינו בשליטת החברה, לא נוכל לספק את השירות שתואם.
14. במקרה של תקלה משביתה החברה תעשה את מירב המאמצים להגיע לאתר עד 2 ימי עבודה (לא כולל שבת וחג) מרגע הפנייה או הזיהוי הפוראקטיבי ובהינתן שהקריאה או הזיהוי התקבלו עד השעה 11:00 בבוקר.
15. האחריות של שירות השטח תכנס לתוקפה ביום הרכישה ותכסה תקלות שגולו לאחר יום רכישת האחריות בלבד. כיוצא מכך, במקרה של תקלה הקודמת למועד רכישת השירות על הלקוח לשלם גם על עלות ביקור טכנאי בסך ₪ 750.
16. השירות כפוף למדיניות הפרטיות של החברה הזמינה באתר החברה (<https://www.solaredge.co.il/%D7%9E%D7%93%D7%99%D7%A0%D7%99%D7%95%D7%AA-%D7%A4%D7%A8%D7%98%D7%99%D7%95%D7%AA>). על ידי הרשמה לשירות, אתה מסכים לקבל הצעות והודעות בעלות תוכן שיווקי מסולראדג', אם בכל עת תרצה להפסיק לקבל מידע זה, תוכל לבטל את הסכמתך על ידי ביצוע אחת מהפעולות הבאות:
1. להתקשר לנציגי השירות שלנו במספר הטלפון *5497.
 2. לשלוח לנו דוא"ל לכתובת support@solaredge.com.
 3. ללחוץ על הקישור "בטל מנוי" או "הסרה מרשימת התפוצה" בתוכן השיווקי שנשלח אליך.

תנאי ביטול

17. תקופת השירות תימשך כל עוד לא הודיע הלקוח על ביטול השירות, בכפוף לאמור בסעיף 18 להלן, או כל עוד לא הודיעה החברה על ביטול השירות, בהתאם לקבוע בסעיפים 2120 להלן.
18. באפשרות הלקוח לבטל את המנוי בהתאם לתנאים להלן:
- 18.1. תוך 14 ימים מיום ביצוע העסקה והצטרפות לשירות, זאת ללא גביית דמי ביטול.
 - 18.2. ביטול מנוי לאחר 14 ימים יזכה את הלקוח בסכום היחסי שנותר לתקופת השירות ובלבד שנותרו למעלה מ 3 חודשים לתום השירות והלקוח לא צרך את השירות.
 - 18.3. ביטול מנוי כרוך בתשלום דמי ביטול בגובה של 5% או 100 ש"ח מסכום העסקה, הנמוך מבניהם.
 - 18.4. בעסקה שנערכה עם לקוח שהוא אזרח ותיק, רשאי הלקוח לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום ביצוע העסקה והצטרפות לשירות.
19. לביטול המנוי, נא לשלוח הודעת WhatsApp למוקד השירות.

20. החברה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לשנות את תנאי השירות ו/או להפסיק את השירות או חלקים מהשירות. שינוי ו/או הפסקה ייעשו באמצעות הודעה ללקוח (אלא אם החברה פטורה ממתן הודעה כאמור על פי הסכם ו/או על פי דין ו/או אם מתן הודעה כאמור עשוי לגרום לנזק לחברה ו/או לצד שלישי).
21. החברה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק את השירות או חלקים מהשירות ללא הודעה מוקדמת, בהתקיים אחד מהתנאים הבאים:
- 21.1. הלקוח לא שילם את החשבונית לתשלום שחויב בה בעד מתן השירות במועד שנקבע לכך בהודעת התשלום.
- 21.2. בהתקיים אחד המקרים המפורטים בסעיף חריגים והגבלת אחריות בתעודת האחריות המוגבלת למערכת סולארית ביתית.
- 21.3. הלקוח הוכרז פושט רגל או מונה לו נאמן בפשיטת רגל או כונס נכסים או מפרק זמני או קבוע, לפי העניין, או הוגשה בקשה בהקשר זה לבית משפט ולא הוסרה שלושים (30) יום ממועד הגשתה.
22. אין באמור לעיל כדי לשלול מהחברה את הזכות להפסיק את השירות בנסיבות אחרות, מקום שמוקנית לה זכות כזו מכוח הדין.

פרטי יצירת קשר עם החברה:

סולראדג' טכנולוגיות בע"מ [ח.פ 513865329]
המדע 1, הרצליה, ת.ד. 12001 הרצליה, 4673335

מוקד השירות:

03-3760205



מרכז תמיכה טכנית:

052-6269866



*5497

