

אמנת שירות ואחריות זו מגדירה את תנאי האחריות, השירות והתחזוקה החלים על כלל הציוד המסופק על ידי חברת קירוסקאי אגש"ח בע"מ (להלן - החברה), ומהווה בסיס מחייב לכתב האחריות המצורף לכל מכשיר.

האחריות ניתנת בכפוף לעמידה מלאה בתנאים המפורטים במסמך זה ובהתאם להוראות יצרן הציוד.

1. תקופת האחריות ותחולתה

- 1.1. **תקופת האחריות הינה 24 חודשים** ממועד קבלת המוצר על ידי הלקוח, אלא אם צוין אחרת במפורש בתיאור הפריט בחשבונית.
- 1.2. האחריות חלה על המכשיר בלבד ואינה חלה על תשתיות ואספקות חיצוניות, לרבות חשמל, מים, גז, ביוב, קיטור ואוויר.
- 1.3. האחריות תינתן אך ורק למכשיר אשר הותקן על ידי נציג מוסמך ומורשה מטעם חברת קירוסקאי.
- 1.4. האחריות ניתנת לרוכש המקורי בלבד, בנקודת ההתקנה המקורית של המוצר, ואינה ניתנת להעברה, למעט התקנה מחדש שבוצעה על ידי טכנאי קירוסקאי מורשה.

2. אופן מתן השירות

- 2.1. תיקונים במסגרת האחריות יבוצעו, לפי שיקול דעת החברה ובהתאם לסוג המכשיר, במעבדת החברה או באתר הלקוח.
- 2.2. האחריות אינה כוללת הובלת המכשיר למעבדה והחזרתו ללקוח.
- 2.3. השירות במסגרת האחריות יינתן בימי חול בלבד, בשעות הפעילות המקובלות של החברה.
- 2.4. החברה אינה פועלת בשבתות ובחגים.

3. קריאות שירות וחייבים

- 3.1. קריאת שירות אשר תבטל לאחר הגעת טכנאי למקום תחויב במלוא עלות הביקור.
- 3.2. קריאת שירות אשר לאחר בדיקתה יתברר כי אינה נובעת מתקלה בציוד עצמו, אלא משימוש לא נכון, חוסר תחזוקה, תשתיות לא תקינות או כל גורם שאינו באחריות החברה, תחויב בהתאם למחירון השירות התקף במועד הקריאה.

4. קריאות חירום

- 4.1. קריאת חירום מוגדרת כקריאת שירות המבוצעת מעבר לשעות הפעילות, החל מהשעה 16:00, או בימי שישי וערבי חג.
- 4.2. החברה אינה נותנת מענה לקריאות שירות בשבת או בימי שישי החל משעתיים לפני כניסת השבת.
- 4.3. עלות ביקור חירום הינה 1,450 ₪ + מע"מ.
- 4.4. כל שעת עבודה נוספת תחויב בסך של - 490 ₪ + מע"מ.

5. קריאת שירות טלפונית

קריאות שירות שטופלו במסגרת שיחת טלפון או התכתבות WHATSAPP עם טכנאי שירות הינן ללא תוספת תשלום גם כשהמכשיר אינו באחריות.

6. חלקים שאינם כלולים באחריות

- האחריות אינה חלה על חלקי בלאי וציוד מתכלה, לרבות אך לא רק:
- נורות.
 - חלקי זכוכית.
 - חלקי פלסטיק.
 - אטמים להבי סכינים.
 - כל רכיב שהוגדר כחלק מתכלה על ידי יצרן הציוד

7. אחריות לתיקונים והחלפת מכשיר

- 7.1. תיקון שבוצע במסגרת האחריות יישא אחריות למשך 3 חודשים בגין תקלה חוזרת באותו רכיב שתוקן.

7.2. במקרה של החלפת מכשיר במהלך תקופת האחריות, תקופת האחריות בפועל תיגרע מסך תקופת האחריות המקורית, והיתרה תחול על המכשיר החלופי בלבד, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה.

8. הגבלת אחריות

החברה ו/או מי מטעמה לא יישאו בכל אחריות לנזק תוצאתי, נזק עקיף, הפסד רווחים, אובדן הכנסות, השבתת עסק או כל נזק כלכלי אחר, מכל מין וסוג, שייגרם ללקוח ו/או לצד שלישי כתוצאה משימוש בציוד, מפעולתו, מאי פעולתו או מביצוע שירות כלשהו.

9. חובות הלקוח ותחזוקת הציוד

- האחריות מותנית בתחזוקה שוטפת, מלאה וקפדנית של הציוד על ידי הלקוח, בהתאם להוראות היצרן, לרבות:
- ניקוי הציוד בהתאם להוראות היצרן.
 - פילוס תקין ומתמיד של המכשיר.
 - שמירה על תקינות חיבורי חשמל, מים, גז, ביוב, קיטור ואוויר.
 - שמירה על תקינות שולחנות, מתקני תליה ומערכות נידוף.
 - מניעת התזת מים וחדירת נוזלים למערכות חשמל וגז.
 - הסרת אבנית ממערכות מים.
 - ניקוי פילטרי אוויר ומים.
 - ניקוי מעבה קירור מהצטברות אבק.
 - החלפת אטמים וחלקי בלאי במועדים שנקבעו על ידי היצרן.
 - ביצוע תחזוקה מונעת מלאה.
 - ביצוע בדיקות תקופתיות למערכות קיטור על ידי מהנדס מורשה, ככל שנדרש.
 - אי עמידה בהוראות אלו עלולה להביא לשלילת האחריות, כולה או חלקה.

10. פתיחת קריאת שירות

מוקד השירות זמין בימי חול בין השעות: 08:00-16:00. מחוץ לשעות הפעילות מענה אנושי 24/7 להשגרת הודעות, והחברה תחזור ללקוח ביום העסקים הבא.

ניתן לפתוח קריאת שירות באמצעות:

- טלפון: *5951 או 03-6533333
- WhatsApp: 03-6533333
- אתר החברה: www.kiroskay.co.il
- וואטסאפ: service@service-kp.co.il

11. ביטול האחריות

- האחריות תבוטל, במלואה או בחלקה, לפי שיקול דעת החברה, בין היתר במקרים הבאים:
- שימוש בניגוד להוראות היצרן או החברה.
- תשתיות או אספקות לא תקינות.
- כוח עליון, שבר או תאונה.
- תיקון או טיפול על ידי גורם לא מוסמך.
- שינוי, מחיקה או הסרת פרטי זהויה של המכשיר.
- העברת המכשיר או התקנתו מחדש שלא על ידי טכנאי קירוסקאי.
- נזק בזדון או ברשלנות.
- נזקי מים או חדירת נוזלים.
- שימוש בחומרי ניקוי לא מתאימים.
- הצטברות אבנית.
- השפעת מכשירים אחרים שהותקנו בסמוך.
- שינוי בעלות או טיפול על ידי טכנאי לא מוסמך.
- במקרה זה החברה רשאית שלא לטפל במכשיר והלקוח יחויב בגין ביקור הטכנאי.

12. שינוי תנאי האחריות

אין לשנות, להרחיב או להחיל תנאים שונים מאמנה זו אלא אם השינוי נעשה מראש, בכתב, ונחתם על ידי הנהלת חברת קירוסקאי בלבד.

13. פרטים נדרשים בפתיחת קריאה

- בעת פתיחת קריאת שירות יש לציין:
- מספר המכשיר כפי שמופיע על מדבקת קירוסקאי (אות באנגלית ו-4 ספרות).
 - בהיעדר מדבקת - לצרף צילום המכשיר.
 - שם וטלפון של איש הקשר המפעיל את המכשיר.
 - פירוט התקלה, כולל קוד תקלה אם קיים.

14. קריאות שאינן באחריות - תנאי תשלום

- 14.1. בקריאת שירות שאינה במסגרת האחריות, הלקוח ימסור פרטי אשראי. החיוב יבוצע על שעות העבודה בפועל והחלקים. במידה והסכום עולה על 1,000 ₪ יתבצע חיוב רק לאחר אישור הלקוח.
- 14.2. הצעת המחיר הינה הערכה ראשונית בלבד, והחיוב בפועל יתבצע בהתאם לשעות העבודה והחלקים שבוצעו בפועל, ולאחר אישור הלקוח.

15. תעריפי שירות - מחירון 2026

שירות	תעריף	הערות
שעת עבודה ראשונה כולל נסיעות	590 ₪	שעה ראשונה או חלק ממנה
שעה שניה ואילך	490 ₪	שעה או חלק ממנה
קריאת חירום	1,450 ₪	מעבר לשעות הפעילות
מעבדה	450 ₪	

* המחירים אינם כוללים מע"מ

16. SLA - רמות שירות למוצרים שנרכשו החל משנת 2026

- 16.1. קריאת שירות שתיפתח עד השעה 09:00 תקבל מענה באותו יום עסקים, למעט אזורים צפוניים לחדרה ודרומית לגדרה.
- 16.2. קריאות שייפתחו לאחר השעה 09:00 יטופלו ביום העסקים הבא.
- 16.3. ה-SLA אינו חל על מכשירי גז.
- 16.4. השירות אינו ניתן למכשירים המטופלים במעבדת החברה.
- 16.5. ה-SLA חל על לקוחות שרכשו את המכשיר ישירות מחברת קירוסקאי.

17. SLA - רמות שירות למוצרים המתוקנים במעבדה

- 17.1. לפני קליטת מכשיר למעבדה, תתבצע בדיקה ותפתח קריאת שירות עם מספר סידורי.
- 17.2. האחריות הלקוח לצרף למכשיר את כלל האביזרים.
- 17.3. מכשירים שיקלטו עד השעה 14:00 יועברו לבדיקה תוך יום עסקים.
- 17.4. הצעת מחיר לתיקון שאינו כלול במסגרת האחריות תועבר לאישור תוך 2 ימי עסקים.
- 17.5. ממועד אישור הצעת המחיר, התיקון יתבצע תוך 2 ימי עסקים, למעט מכונות קרח, גלידה ומקררים תוך 4 ימי עסקים.
- 17.6. בסיום התיקון יועבר עדכון שהמכשיר מוכן לאיסוף, המכשיר ישוחרר רק לאחר הסדרת תשלום.
- 17.7. חובה לאסוף את המכשיר תוך 48 שעות.
- 17.8. ישנה אופציה לשליחת המכשיר ע"י חברת שליחויות בתשלום.
- 17.9. מכשיר שלא ייאסף תוך שבעה ימי עבודה ממועד העדכון יחויב ב-50 ₪ ליום דמי אחסנה.
- 17.10. האחריות על התיקון במעבדה 3 חודשים.