



כתב שירות ואחריות

במסגרת הפעילות של חלום חדש, אנו נותנים אחריות ושירות על התוצרים לפי המפרט והתנאים במסמך זה.

פתיחת קריאת שירות: טופס מקוון הכולל את כל שדות החובה הטכניים (תיאור בעיה, צירוף תמונה, הערות וכו'), פרטי קשר, תנאי שירות ואחריות, תנאי תשלום וחתימה.

תקופת אחריות – לכל מוצר את תקופת האחריות שלו המופיעה בסוף מסמך זה. במסגרת תקופת האחריות נגיע לקריאת שירות ותיקון תוך 21 ימי עסקים מיום פניית הלקוח אלינו.

מסגרת האחריות - כל עוד הנזק לא נגרם כתוצאה של ונדליזם/התערבות/תחזוקה לקויה/ אי עמידה בהסכם מצד הלקוח ושירות ותיקון יינתן ללא עלות. במידה ונגרם כתוצאה של ונדליזם/התערבות/תחזוקה לקויה/אי עמידה בהסכם מצד הלקוח, יחויב הלקוח בעלות הקריאה + עלות התיקון. נשתדל לתת אומדן מחיר בטלפון, הצעת מחיר מדויקת תינתן במקום, לפני התיקון. במידה ויבחר הלקוח לא לתקן, יחויב בעלות הקריאה במלואה.

שירות ותיקון מחוץ לתקופת אחריות – נגיע ללקוח תוך 30 ימי עסקים. בכל מקרה שהוא, יחויב הלקוח בעלות הקריאה + עלות התיקון. נשתדל לתת אומדן מחיר בטלפון, הצעת מחיר מדויקת תינתן במקום. במידה ויבחר הלקוח לא לתקן, יחויב בעלות הקריאה במלואה.

ייעוץ וליוי (טלפוני/מייל) - יינתן ללא עלות וללא הגבלת זמן כל עוד שבהיקף סביר.

גיבוי משפטי – השירות והאחריות הם בהתאם לשימוש סביר ובכפוף להוראות התחזוקה אשר ניתנו עם מסירת הפרויקט. אי עמידה בהוראות התחזוקה כלשונן, תפקיע את תוקף האחריות. השירות והאחריות אינם מכסים נזקים אשר נעשו בזדון מכל סוג שהוא (ונדליזם, התערבות, תחזוקה לקויה, אי עמידה בהוראות התחזוקה וכיוצ"ב).

- דוגמה להתערבות: שינוי תכניות השקיה, סגירת ברזים, החלפת צמחים, נידוד/שינוע המתקן, צביעה שלא על ידינו, שינוי המתקן, עבודות תשתית שגרמו לנזק וכו'.
- דוגמה לתחזוקה לקויה: ישנן הוראות תחזוקה לכל המוצרים בחוברות המידע ללקוח ובמסירת הפרויקט בע"פ.
- דוגמה לאי עמידה בהסכם מצד הלקוח: קרקע לא מפולסת בניגוד להסכם, אי אספקת נק' מים ביום הפרויקט, קרקע שלא ניתן לחפור בה לעומק הרצוי, עבודות משלימות שלא בוצעו (ניקוזים, גיזומים) וכו'.

הערות:

- חלום חדש שומרים על הזכות להחליט לתת/לא לתת שירות מחוץ לתקופת האחריות.
- במקרים מסוימים (מחוץ לתקופת האחריות) יתכן כי עדיף יהיה ללקוח להזמין בעל מקצוע מקומי. לדוגמה: החלפת בטררייה/הגדרת תכנית למחשב השקיה, צביעת עץ, ריענון צמחיה וכו'.
- אין אחריות על סוללות של מחשבי השקיה.
- החלפת רכיבים/תיקון במסגרת תקופת האחריות, תקנה 30 ימיי אחריות נוספים לרכיב שהוחלף/תוקן.
- ט.ל.ח

תקופת אחריות למוצרים:

- גן מוסיקלי – שנה אחריות
- הידרופוניקה – שנה אחריות על המערכת והמשאבה (לא כולל צמחים)
- גינות, בוסתנים – שלושה חודשים על צמחים רב שנתיים ורכיבי השקיה
- פינות ישיבה – שנה אחריות
- מתקני משחק – שנה אחריות

- חממות – שנה אחריות
- כיתות חוץ, פרגולות ודקים – שנה אחריות
- פיסול סביבתי – שנה אחריות על שברים, סדקים ופגעי צבע

עלות קריאת שירות (ללא תיקון / החלפה) לפי אזורים (מצורפת מפה):

- **אזורים 1-6** 600 ₪ + מע"מ
- **אזורים 7-8** 950 ₪ + מע"מ
- **אזורים 9-13** 1500 ₪ + מע"מ
- **אזור 14** 1800 ₪ + מע"מ
- **אזור 15** אין שירות

