



כתב שירות ואחריות

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

פתיחת קריאת שירות: יש למלא טופס מקוון הכולל את כל שדות החובה המופיעים בו.

תקופת אחריות – לכל מוצר את תקופת האחריות שלו. במסגרת תקופת האחריות נגיע לקריאת שירות ותיקון תוך 15 ימי עסקים מיום פתיחת קריאת השירות.

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

שירות ותיקון מחוץ לתקופת אחריות – נגיע ללקוח תוך 21 ימי עסקים. בכל מקרה שהוא, יחוייב הלקוח בעלות הקריאה + עלות התיקון. נשתדל לתת אומדן מחיר בטלפון, הצעת מחיר מדוייקת תינתן במקום. במידה ויבחר הלקוח לא לתקן, יחוייב בעלות הקריאה במלואה.

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

גיבוי משפטי – השירות והאחריות הינם עבור שימוש סביר ובכפוף לביצוע הוראות התחזוקה אשר ניתנו עם מסירת הפרויקט ומצוינים בחוברת המידע. אי עמידה בהוראות התחזוקה כלשונן תפקיע את תוקף האחריות. השירות והאחריות אינם מכסים נזקים אשר נעשו בזדון מכל סוג שהוא. (וונדליזם/התערבות/תחזוקה לקויה/אי עמידה בהסכם מצד הלקוח וכיו"ב)

- דוגמה להתערבות: שינוי תכניות השקיה, סגירת ברזים, שינויי טיימר סולארי, החלפת צמחים, נידוד/שינוע המתקן, צביעה שלא על ידינו, עבודות תשתית שגרמו לנזק וכו'.
- דוגמה לתחזוקה לקויה: ישנן הוראות תחזוקה לכל המוצרים בחוברות המידע ללקוח.
- דוגמה לאי עמידה בהסכם מצד הלקוח: קרקע לא מפולסת בניגוד להסכם, אי אספקת נקי 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) יהיה עדיף ללקוח להזמין בעל מקצוע מקומי. לדוגמה: החלפת בטריה/הגדרת תכנית למחשב השקיה, החלפת מצבר וכו'.
- אין אחריות על סוללה של מחשב השקיה
- החלפת רכיבים במסגרת תקופת האחריות, תקנה 3 חודשי אחריות נוספים.
- ט.ל.ח

תקופת אחריות למוצרים:

- קיר ירוק – שנה אחריות
- מעיין סולארי – שנה אחריות
- גן הצלילים – שנה אחריות
- הידרופוניקה – שנה אחריות
- גינות, בוסתנים – שנה אחריות
- פינות ישיבה – שנה אחריות
- מתקני משחק ושיווי משקל – שנה אחריות
- חממות – שנתיים אחריות
- פרגולות ודקים – שנתיים אחריות



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

- אזורים 1-6 600 ש"ח
- אזורים 7-8 950 ש"ח
- אזורים 9-13 1500 ש"ח
- אזור 14 1900 ש"ח
- אזור 15 אין שירות

