

# אמנת השירות למערכות ביתיות

SolarEdge חרטה על דגלה להעניק ללקוחותיה חווית שירות איכותית המושתתת על הגינות, שקיפות ומקצוענות מובילה.

## הגינות ושקיפות

החברה מחויבת לשמור על סודיות וחיסיון המידע של לקוחותיה, לכבדם, ולהתייחס אליהם באדיבות ובהגינות.

## מקצוענות מובילה

החברה מחויבת לאיכות השירות ללא פשרות. אנו מחויבים לטפל במוצר שברשותך על ידי טכנאים מוסמכים העוברים הכשרות מקצועיות רבות ונמשיך לייעל באופן מתמיד את תהליכי השירות תוך שילוב טכנולוגיות תומכות שירות מתקדמות.

החברה עושה את כל הנדרש על מנת לתת מענה אישי לכל לקוחותיה באמצעות מענה טלפוני או דואר אלקטרוני אותם ניתן למצוא [באתר החברה](#).

כל פנייה תענה במהירות ובאדיבות ע"י נציג שירות מיומן ומקצועי אשר במקרים רבים אף יוכל לתת מענה לפנייה באמצעות הדרכה טלפונית.

במקרה של תקלה משביתה יעשו מירב המאמצים להגיע עד 2 ימי עסקים מרגע הפנייה, ובהינתן שהפנייה התקבלה עד השעה 11:00 בבוקר.

## שירות טכנאי בבית הלקוח למערכות סולאריות ביתיות

מערכות ביתיות הינן מערכות המתוקנות על גג בית מגורים וגודל הממיר אינו עולה על 15kw. בכפוף להוראות האחריות, החברה תספק שירות טכנאי לבית הלקוח כדלקמן:

▮ עבור מערכות ביתיות, שלא נרכשו כחלק מעסקת SolarEdge360, השירות יינתן ללא חיוב למשך שנתיים ממועד החיבור של המערכת.

▮ עבור מערכות ביתיות, אשר חוברו לפני שנת 2020, השירות ללא תשלום יינתן עד שנת 2022.

## תנאים ומקרים מיוחדים אשר עשויים להיות בתשלום נוסף אשר אינם נכללים בחוזה השירות

השירות יינתן במקום אליו הטכנאי יכול להגיע באמצעות רכב, ולשאת את הממיר מרחק שאינו עולה על 50 מטר ולהניף את הציוד עד גובה של 2 מטר מהקרקע.

במידה והאתר אינו בטיחותי לדוגמא: גג רעוע או גישה המסכנת את הטכנאים, לא נוכל לספק את השירות באתר. במקרים כאלה יסופק חלק תקין בתמורה לחלק התקול וההחלפה תבוצע על ידי הלקוח או מי מטעמו. בנוסף, במקרים אלו האחריות להחזרת המוצר הינה של הלקוח.

הובלות מיוחדת באמצעות: מנוף (במקרה של הנפה מעל שני מטר), או כל אמצעי מיוחד אחר יהיו באחריות המזמין.

במקרה שבו באתר אין מעלית או שהמעלית אינה זמינה או אינה מתאימה להעלאת המוצר, באחריות הלקוח לדאוג שהציוד החליפי והתקול ישונע או יונף לנקודת השירות. עלויות השינוע או ההנפה הינם באחריות הלקוח. בכל מקרה טכנאי מטעמנו לא יעלה את המוצרים במדרגות.

השירות לא יינתן בישובים שבהם הוכרז מצב מיוחד לרבות בשל סיבות ביטחוניות או בריאותיות, וזאת כל עוד לא יוסר המצב המיוחד.

במקרים של אירוע כוח עליון, או אירוע שאינו בשליטת החברה, החברה לא תוכל לספק את השירות שתואם.

במידה ויתגלה כי הקריאה אליה הגענו היא קריאת שווא, כלומר תקלה שאינה נובעת מציוד תקול של SolarEdge, אנו נחייב בגין קריאת השירות לפי תעריף מחירון החברה שבתוקף.