

מצורף תקנון ניידות השירות של אוטו-חן :

1. האמור בתקנון זה מתייחס באופן זהה לשני המינים, ניסוח בלשון נקבה הינו לצרכי נוחות.
2. אוטו חן בע"מ רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לתקן ולשנות, מעת לעת, את התנאים הנוגעים לשירות ולתקנון, כל שינוי ייכנס לתוקפו ממועד פרסומו.
3. הזמנת השירות תעשה מול מחלקת השירות של היבואן ב-4946* בכפוף להחלטתה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, ולפי מדיניות האזורים של חברת אוטו חן בע"מ אשר נתונה לשינויים מעת לעת.
4. שעות פעילות שירות הינם : הניידות בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00.
5. השירות יתואם לפי לוחות זמנים שיקבעו על ידי היבואן, ובהתאם לזמינות הניידות באזור.
6. עלות הפעלת הניידת : 410 ₪ כולל מע"מ. העלות אינה כוללת עבודה וחלפים.
7. עבור לקוחות שרכשו את הרכב מחברת אוטו חן (יד ראשונה) ונמצאים בטווח של שנתיים מיום המסירה יינתן השירות ללא עלות. מקרים בהם התקלה אינה תחת אחריות כמוגדר בחוברת אחריות ותחזוקה לרכב יחויבו בזמן עבודה וחלפים על פי צורך.
8. מתן השירות עבור ביקור הניידת מותנה בתשלום מראש בזמן תיאום הביקור.
9. החיוב יתבצע ע"י מוקד השירות, באמצעות כרטיס אשראי וכן בקיום תיבת דואר אלקטרוני פעילה אשר תשמש גם עבור שליחת הקבלה.
10. בעת הגעת הניידת למיקום שנבחר על ידי הלקוח, על הלקוח לדאוג למקום מתאים ובטוח לעבודה, הכולל חניה סמוכה לרכב. יתרה מכך, בימים גשומים נדרשת חניה מקורה.
11. בזמן הביקור תתבצע אבחנה של הרכב ובהתאם לאבחנה יוחלט המשך הטיפול. החברה תעשה ככל יכולתה לסייע בשטח. במקרים בהם לא יהיה ניתן לפתור את המקרה בשטח, הרכב יידרש להגיע לאחד ממרכזי השרות המורשים מטעם היבואן להמשך טיפול. ההחלטה אם מדובר במקרה שניתן לפתור אותו בשטח או במרכז שרות מורשה מסורה לשיקול דעתה הבלעדי של החברה.
12. כל תיקון שניתן לבצע בשטח ושמכוסה במסגרת האחריות יבוצע ללא חיוב.
13. כל תיקון שאינו מכוסה במסגרת האחריות וניתן לבצע בשטח, יאושר על ידי הלקוח ויחויב בנפרד ע"י מוקד שירות הלקוחות בעסקה טלפונית.
14. החיוב יכלול זמן עבודה וחלפים. מחיר שעת עבודה : 350 ₪ כולל מע"מ. המחיר אינו כולל חיוב בגין הפעלת ניידת כמתואר בסעיף 6.
15. ניתן לבטל את השירות עד שעה 16:00 ביום העסקים שקודם ליום הביקור, ללא חיוב כספי. מעבר לזמן זה תחויב באופן מלא עבור הזמנת השירות.
16. יש להיות זמין טלפונית בטווח השעות שנקבע לביקור. החברה תבצע עד 3 ניסיונות התקשרות בטווח של 20 דקות. במידה ולא יהיה מענה, תמשיך ניידת השירות ללקוח הבא. במקרים אלו לא יינתן שירות ולא יינתן זיכוי כספי בגין הזמנת השירות.
17. שעת ההגעה של ניידת השירות יכולה להתאחר מהטווח שתואם עקב התמשכות הטיפול בלקוח אחר או אירועים בלתי צפויים. החברה תעדכן על איחור צפוי. במידה ויש איחור צפוי למעלה מ-30 דקות מטווח השעות שהוגדר, נאפשר ללקוח לקבוע מועד חדש ללא חיוב נוסף או לבטל את השירות ולקבל זיכוי בגין התשלום.
18. במקרה של החזר כספי, ככל שיהיה, ההחזר יבוצע עד 7 ימי עסקים.
19. בהזמנת השירות, הלקוח מצהיר כי עבר על כל תנאי השירות וכי ידוע לו שיתכנו מצבים ולא יהיה ניתן לתקן את הרכב במעמד הביקור וכי הביקור בחיוב.

19. מדיניות שירות ניידות – תחומי שירות ופתרונות חלופיים :

שירות הניידות ניתן ללקוחות החברה לתקופה של 24 חודשים ממועד מסירת הרכב, בכפוף לתנאי השירות, לתיאום מראש, לזמינות תפעולית, לתנאי גישה מתאימים ולמגבלות בטיחותיות. שירות ניידות עד כתובת הלקוח יינתן בתחומי השירות של החברה, כפי שייקבעו ויעודכנו על ידה מעת לעת, ובהתאם לשיקולים ענייניים, תפעוליים, לוגיסטיים ובטיחותיים בלבד. מבלי לגרוע מהאמור, החברה תהיה רשאית שלא לספק שירות ניידות עד כתובת הלקוח במקרים שבהם קיימת מגבלה תפעולית, לוגיסטית, בטיחותית, ביטחונית, מגבלת גישה, תנאי דרך שאינם מתאימים, מרחק חריג ממרכז שירות מורשה, או נסיבות אחרות שאינן מאפשרות מתן שירות ניידות באופן תקין, יעיל ובטוח. נכון למועד פרסום מדיניות זו, שירות ניידות עד כתובת הלקוח לא יינתן, ככלל, באזורים הבאים :

א. רמת הגולן ;

ב. בקעת הירדן ;

ג. הערבה ;

ד. ים המלח ;

ה. האזור שמדרום לבאר שבע, לרבות אילת, דימונה, ירוחם, מצפה רמון ושדה בוקר ;

ו. אזורי הרי ירושלים.

בהתאם לרשימת היישובים שתפורסם או תימסר על ידי החברה מעת לעת. במקרים שבהם לא ניתן לספק שירות ניידות עד כתובת הלקוח, החברה תציע ללקוח פתרון שירות חלופי סביר, לפי נסיבות המקרה, לרבות אחד או יותר מאלה : הגעה לנקודת שירות מוסכמת, הפניה למרכז שירות מורשה, תיאום מועד חלופי, או כל פתרון שירות אחר שייקבע על ידי החברה.

יובהר כי אי מתן שירות ניידות עד כתובת הלקוח במקרים כאמור לא יגרע מזכאות הלקוח לקבלת שירות

בהתאם לאחריות, לתנאי השירות ולהוראות כל דין, אלא ישפיע רק על אופן ומקום מתן השירות.

החברה תיישם מדיניות זו באופן שוויוני, ענייני וללא הפליה בין לקוחות, ותבחן כל מקרה בהתאם לשיקולים תפעוליים, לוגיסטיים, בטיחותיים וביטחוניים בלבד.

החברה רשאית לעדכן את תחומי השירות, רשימת האזורים המוחרגים, נקודות השירות החלופיות ותנאי מתן השירות מעת לעת, ובלבד שהעדכון ייעשה באופן ענייני ושוויוני.

ט.ל.ח.