תאריך עדכון: [**3.11.26**]

<u>תקנון שירות BYD עד אליך</u>

שירות "**BYD** עד אליך" מאפשר להזמין ביקור טכנאי לצורך ביצוע שירותים נבחרים ברכבי **BYD** בבית הלקוח, במקום עבודתו או במיקום אחר שאושר מראש, בהתאם לתנאים אלה ולהזמנה שאושרה לאחר פניית הלקוח.

1. השירות מוצע על ידי שלמה מוטורס בע"מ, היבואן הישיר לישראל של רכבי BYD (להלן: "**החברה**"), ומבוצע על ידה או על ידי המורשים מטעמה (להלן: "**ספק השירות**").

2. בטרם הזמנת השירות יש לפנות למוקד הטלפוני *4904 לבירור התאמת השירות לתקלה.

3. השירות מוגבל לפעולות שניתן ומותר לבצע מחוץ למוסך על פי דין וכפוף למגבלות שונות, לרבות הוראות יצרן הרכב, סוג הרכב והתנאים במקום הביקור.

4. כפוף לתקנון זה, השירותים הזמינים במסגרת השירות הם (הרשימה יכולה להתעדכן מעת לעת):

<u>תיקונים ושירותים במסגרת האחריות לרכב (בהתאם וכפוף לתעודת האחריות של הרכב):</u>

1. החלפת מצבר
2. עדכוני תוכנה
3. רכב לא עובר למצב מוכן
4. בלם חניה לא משתחרר
5. כבל טעינה לא משתחרר מהרכב
6. ידית הילוכים
7. רכב לא מטעין
8. הרכב כשל לאחר ביצוע OTA
9. התקנת OTA
10. בדיקות / החלפות SIM, תקשורת עם הרכב, אפליקציה
11. קריאה חוזרת Recall / קמפיין שירות
12. מסך מגע והרכיבים הנלווים לו
13. פקד חלון
14. ידית דלת
15. רכיבי מתח נמוך של שקע טעינה
16. פנסי חזית, אדים, קילוף ציפוי
17. החלפת גלגל הגה

<u>מכירת שירותים משלימים שאינם במסגרת האחריות לרכב:</u>

1. שכפול מפתח
2. שכפול כרטיס NFC
3. החלפת מצבר
4. התקנת מוצרים משלימים מאושרי יצרן/יבואן
5. החלפת מסנן מזגן
6. הדרכת מוצר פרטנית
7. טיפול אנטי בקטריות מזגן, בדיקה, ריח.
8. התקנת מצלמת דרך מקורית יצרן.
9. מגיני רוח
10. מגבים

moran@zes.co.il

11. שטיחי גומי לרכב + תא מטען.
12. כבל סבתא
13. כבל V2L

5. בטרם הזמנת השירות יש לפנות למוקד הטלפוני *4904 לבירור התאמת השירות לתקלה.

6. השירות מוגבל לפעולות שניתן ומותר לבצע מחוץ למוסך על פי דין וכפוף למגבלות שונות, לרבות הוראות יצרן הרכב, סוג הרכב והתנאים במקום הביקור.

7. לצורך בחינת הפנייה ותיאום הביקור יתבקש הלקוח למסור פרטי קשר, פרטי הרכב, מיקומו, תיאור התקלה או השירות המבוקש ומידע רלוונטי נוסף, לרבות נורות אזהרה ומגבלות גישה למקום.

8. התאמת הפנייה לביקור טכנאי תיבחן על ידי החברה תחילה על בסיס המידע שמסר הלקוח בעת הזמנת השירות. מובהר כי לאחר בדיקת הרכב במקום, יתכן כי ידרשו אבחון נוסף, ציוד או מוצר שאינם זמינים בניידת או שנדרש טיפול במרכז שירות, והחברה אינה מתחייבת לפתרון התקלה בעת הביקור. כאשר תיקון בשטח אינו אפשרי או אינו בטיחותי, תימסר ללקוח המלצה מתאימה, לרבות גרירה או פנייה למרכז שירות מורשה.

9. במקרה של תקלה מורכבת שאינה ניתנת לפתרון בביקור אחד ודורשת ביקור נוסף או אספקת חלק לצורך התיקון, על הלקוח לאפשר לטכנאי להשלים את התיקון בתיאום מועד ביקור נוסף בבית הלקוח. במידה והתקלה לא ניתנת לפתרון אף בביקור הנוסף, הלקוח לא יחויב בעלות הביקור.

10. במקרה שלאחר אבחון התקלה בשטח יתברר כי מדובר בתקלה שאינה מתאימה לשירות וכי הלקוח לא מסר לחברה פרטים אודות התקלה שהיה באפשרותו לברר ולמסור במאמץ סביר כדי לברר זאת, הלקוח יחויב בעלות הביקור.

11. השירות אינו מוקד חירום. בכל מקרה של חשש לסיכון בטיחותי אין להמתין לביקור הטכנאי, ויש לפעול בהתאם לנסיבות, להוראות היצרן ולהנחיות גורמי החירום או שירותי הדרך המתאימים.

12. השירות ניתן כהרחבת סל השירותים של רשת מרכזי השירות ברשת שלמה מוטורס ובאיזורים הגיאוגרפיים הסמוכים להם.

13. שעות פעילות ניידות השירות הן בימים א׳-ה׳ בשעות 08:00-16:00. מוקד השירות לתיאום ביקורי טכנאי פעיל בימים א׳-ה׳ בשעות 08:00-16:00 וביום ו׳ בשעות 08:00-13:00 .

14. זמן ההגעת הטכנאי שנמסר הוא הערכה בלבד ועשוי להשתנות עקב עומסי תנועה, מזג אוויר, חסימות כבישים, אירועים ביטחוניים, מרחק, קושי באיתור המיקום ועוד. במקרה של עיכוב מהותי ייעשה מאמץ סביר לעדכן את הלקוח.

15. דמי ביקור טכנאי הם 250 ₪, כולל מע"מ. דמי הביקור כוללים:

א. במקרה של תיקון הרכב במסגרת אחריות ובהתאם לכתב האחריות – התשלום עבור ביקר הטכנאי, ולא יגבו עלויות נוספות על עבודה או חלפים שהוחלפו במסגרת תיקון באחריות.

ב. עבור שירותים שאינם כלולים במסגרת אחריות היצרן, בנוסף לעלות של 250 ₪ עבור ביקור הטכנאי, ישלם הלקוח את כל התשלומים הבאים:

a. תשלום עבור מוצרי התעבורה ותשלום עבור העבודה הנדרשת בהתאם לזמני התקן שנקבעו ע"י היצרן/יבואן הרכב לצורך ביצוע עבודה זו.

b. במידה ויש צורך לבצע אבחון לצורך תיקון תקלה שאינה במסגרת האחריות, ישולם עבור תהליך האבחון 0.5 שעת עבודה בהתאם לתעריף הקבוע לאותה העת, ובהתאם לתוצאות האבחון בשטח ותנתן הצעת מחיר לביצוע התיקון.

16. עבודות, מוצרי תעבורה (חלפים), אביזרים ושירותים שאינם כלולים בדמי הביקור יתומחרו בנפרד על ידי ספק השירות, אלא אם כן מדובר בשירות שניתן במסגרת האחריות לרכב כפוף לתעודת האחריות. לפני ביצועם תימסר ללקוח הצעת מחיר מפורטת לאישורו.

17. באחריות הלקוח לוודא כי יתקיימו בשטח תנאים מתאימים לביקור הטכנאי, הימצאות הרכב במיקום שאושר, בהתאם לתנאי מזג האוויר, במקום חניה חוקי ונגיש המאפשר עבודה בטוחה, מאפשר את פתיחת הדלתות, ולכך שיתקבלו הרשאות הכניסה הדרושות למקום לפי הצורך. בנוסף, יש לאפשר לטכנאי לבצע את התיקון או האבחון למשך פרק זמן של עד כ- 4 שעות.

18. הלקוח או נציג מוסמך מטעמו ומעל גיל 18, יהיו זמינים לצורך זיהוי, מסירת גישה לרכב ואישור פעולות וכן יימצאו בקרבת הרכב בזמן מתן השירות. לא יינתן שירות לרכב ללא נוכחות פיזית של הלקוח או נציג מוסמך מטעמו.

19. אם הלקוח יופנה להמשך טיפול למרכז שירות מורשה ויהיה מעוניין בכך, תיאום הגעת הרכב ולפי הצורך גרירתו למרכז שירות מורשה, הנם באחריות הלקוח ועל חשבונו.

20. האחריות לעבודות, למוצרי התעבורה ולאביזרים תהיה בהתאם לדין ולתנאי האחריות שיימסרו ללקוח.

21. פרטים על עיבוד מידע אישי במסגרת הזמנת השירות ומתן השירות ועל זכויות המזמין בקשר אליו מפורטים במדיניות הפרטיות. השימוש כפוף לתנאי השימוש באתר./

22. ביטול עסקה:

22.1. ביטול ושינוי מועד הזמנת שירות – יותר מ 24 שעות ממועד הגעת הטכנאי – ללא עלות.

22.2. צרכן שהזמין ביקור טכנאי רשאי לבטל את העסקה בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 שעיקריו להלן.

22.3. הצרכן רשאי לבטל עסקה להזמנת שירות אשר בוצעה באמצעות המוקד הטלפוני, באמצעות הודעה בדבר ביטול העסקה לשלמה מוטורס תעשה בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת המסמך המכיל את עיקר תנאי העסקה כנדרש על פי חוק, לפי המאוחר ביניהם, ובהתאם להוראות החוק - בתנאי שביטול כאמור ייעשה לפחות יום אחד, שאינו ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.

22.4. הודעת ביטול עסקה, לצורך מימוש זכות לביטול עסקה על פי הוראות החוק תעשה באמצעות משלוח הודעת ביטול לשלמה מוטורס בכל אחת מהדרכים הבאות:
(1) במוקד השירות הטלפוני של החברה *4904 בשעות המפורטות בסעיף 13 לעיל.
(2) בהודעה בכתב בדואר אלקטרוני לכתובת **BYD-Service@byd-israel.co.il**
(3) בדואר רשום לכתובת בית העסק מרדכי טקו 6 ראשון לציון או בהודעה בעל פה שתמסר שם.

22.5. בהודעת הביטול יפרט הצרכן את שמו ומספר הזהות שלו.

22.6. בביטול עסקה שלא עקב הפרה של תנאי העסקה -
תחזיר החברה בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם, ככל ששולם, תבטל את החיוב בשל העסקה, תמסור עותק מהודעת ביטול החיוב ולא תגבה מהצרכן סכום כלשהו, למעט דמי ביטול בסך 5% מערך העסקה או 100 ₪, לפי הנמוך מביניהם וזאת מבלי לגרוע מיתר זכויות החברה בהתאם להוראות החוק.

moran@zes.co.il