

## לקוח יקר, אנא קרא בעיון

### מדיניות תיקונים ואחריות – ETL מעבדת מחשבים - שירותי מעבדה וציוד היקפי.

**1. אבחון ראשוני ע"י טכנאי** בנוכחות הלקוח/ה ללא התחייבות. התהליך כולל אבחון וניסיון קצר לפתרון תקלות בסיסיות עד כ- 7 דק' ללא חיוב וללא פירוק המחשב. פתרון תקלה הדורש טיפול טכנאי של עד 20 דק', יחויב עבור "תיקון קטן" סך 120 ₪.

**- חשוב לציין -** בדיקה ותיקון מחשב במעבדה, תתבצע בהתאם לתיאור התקלה ע"י הלקוח ובאחריות הלקוח ליידע מראש על בקשות / תקלות נוספות.

**2. מידע אישי - באחריות הלקוח** לבצע גיבוי מידע אישי טרם הכנסת המחשב לבדיקה או להזמין "שרות גיבוי מידע אישי במעבדה". השרות כרוך בתשלום ויסומן בדו"ח המעבדה לטיפול לפני תחילת הבדיקה. איתניאל מעבדת מחשבים, לא תהיה אחראית על כל סוג מידע, תוכנה ורישוי המצויים במחשב / ציוד ואין באפשרותנו להבטיח את תקינות המידע השמור במחשבך, נוכח הגעתו תקול למעבדה ובנוסף, בדיקות המעבדה כוללות הפעלת עומסים לצורך זיהוי התקלה (קריאה וכתובה לדיסק הקשיח בקצב מקסימלי לאורך זמן, טמפ' עבודה קיצונית, הרצת המעבד בקצב מירבי לאורך זמן ועוד). מטבע הדברים, רכיב גבולי בתקינותו, עשוי לקרוס ולגרום לאובדן המידע.

**- שחזור מידע -** ייתכן וכתוצאה של כשל מכאני או תקלה לוגית ומכל סיבה והמידע אינו ניתן לגיבוי, המעבדה תציע אפשרות לשחזור המידע;

**- במקרה תקלה לוגית -** שחזור לוגי ע"י חיבור ישיר לממשק הדיסק ללא פירוק ומניפולציה ע"י תוכנה בלבד. **- במקרה של תקלה פיזית -** יוצעו אפשרויות שחזור מידע מתקדמות לתקלות פיזיות ומכאניות מורכבות הדורשות פתיחה ופירוק פיזי לדיסק ע"י מעבדה המתמחה בשחזור מידע. לרוב, בדיקת דיסק קשיח עם תקלה פיזית לצורך שחזור, קבלת הצעת מחיר ולו"ז מביאה את הדיסק למצב בלתי הפיך כי הוא פורק (פירוק מחייב סביבת "חדר נקי") ואם ניתן לשחזרו זו ההזדמנות הטובה ביותר לביצועה כי "second opinion" לרב אינו אפשרי... ולכן יש לבחור בקפידה את נותן השרות לפתרון מטבי.

**3. בדיקת מחשב הכוללת פירוק והרכבה - 292 ₪**, אורכת בין יום לחמישה ימי עבודה, בהתאם למורכבות התקלה. הבדיקה עשויה להימשך עד 14 ימי עבודה. במקרה של תקלה מורכבת / תקלה אלקטרונית המצריכה בדיקת אלקטרונאי. הבדיקה אינה כוללת את לוח הזמנים לתיקון המחשב, אשר משתנה בהתאם לממצאי הבדיקה ואישור הצעת המחיר לתיקון ע"י הלקוח/ה וזמינות הרכיבים ע"י היבואן. תשלום עבור בדיקת המחשב מתבצע מראש - עלות הבדיקה תקוזה מעלות התיקון.

**4. בדיקה הכוללת תיקון תקלה עד 468 ₪**, תתבצע באופן אוטומטי, ללא עדכון נוסף או אישור מהלקוח/ה.

**5. הלקוח מאשר/ת** כי המחשב הוכנס לבדיקה במעבדה ללא ציוד חיצוני נוסף כגון: התקני USB, מקלדות, עכברים, תיקים וציוד היקפי, אלא אם צוין בדו"ח המעבדה בעת קבלת המחשב לבדיקה וכי המעבדה אינה ולא תהיה אחראית על אובדן או נזק לפריטים אלה.

**6. בדיקות המחשב כוללות:** הפעלת עומסים בכדי לזהות "רכיב בתקינות גבולית" (רכיב מזייף). "רכיב בתקינות גבולית" עשוי לקרוס בעומס ולגרום למחשב שנדלק לפני הבדיקה, לצאת מכלל פעולה בסיומה. הצעת מחיר לתיקון המחשב, תועבר ללקוח לבחירה כ"אישור תיקון" או כ"בדיקה בלבד ללא תיקון".

**7. תיקון המחייב החלפת רכיבים -** החלפת רכיבים במחשב, תתבצע רק לאחר אישור הצעת מחיר ע"י הלקוח/ה ואישור זמני האספקה של היבואן לרכיבים הדרושים לתיקון.

**8. התחייבות לזמן אספקת רכיבים לתיקון המחשב -** מובהר כי זמן אספקת הרכיבים לתיקון שנמסר על ידי צוות המעבדה, הוא כהערכה בלבד. ייתכנו שינויים בשל עיכוב מצד היצרן / היבואן / חברת המשלוחים. ללקוח/ה לא תהיה כל טענה לאיתניאל מעבדת מחשבים בשל עיכוב כזה.

**9. השלמת בדיקה -** רק לאחר תיקון תקלת חומרה /או תוכנה בהתאם לממצאים, ניתן להשלים בדיקה מקיפה ומתן אחריות עבורן. השלמת בדיקה מקיפה ומלאה למחשב, אפשרית רק לאחר תיקון תקלה קיימת. ייתכן ויתגלו תקלות נוספות לאחר תיקון תקלה קיימת, אותן לא היה ניתן לזהות טרם תיקונה. במקרה זה, הלקוח/ה יקבל הצעת מחיר לאישור טלפונית או בהודעת SMS. במידה ולא תאושר הצעת המחיר, ניתן לחזור לעלות הבדיקה.

**הערה:** הלקוח/ה יישא בעלות רכיבים, סוללות ומתכלים בהזמנה מיוחדת שאושרו על ידו במסגרת התיקון.

**10. מדיניות החזרת מוצרים באיתניאל מעבדת מחשבים -** תתבצע מתוקף חוק הגנת הצרכן התשמ"א 1981. החזרת מוצר תתבצע כאשר המוצר סגור באריזתו המקורית ולא נפתחה ולא בוצע בה כל שימוש, במסגרת 14 ימים מתאריך הרכישה ובהצגת חשבונית.

**- החזרת מוצרים אינה כוללת -** רכיבים בהזמנה מיוחדת, רכיבים מתקלים, רכיבים שהוזמנו והורכבו במחשב כחלק מתיקון שבוצע במעבדה ואושרו ע"י הלקוח, תוכנות ורישיונות (כגון: ווינדוס, אופיס, א.א.א. וירוס), אלא ניתן להחליפם בלבד במקרה של חוסר תקינות ובתנאי שלא חלפה תקופת האחריות עבורם (בהתאם להוראות יבואן/יצרן) - תקופת האחריות מצוינת בקבלה.

**- אחריות עבור:** סוללות, מטענים, מקלדות ומתקלים במעבדה -הינה בהתאם לאחריות היבואן/יצרן. במקרה של תקלת יצור ברכיב, במסגרת אחריות, תתבצע החלפה כנגד רכיב תקין ולא יתאפשר החזר כספי בגינו (כל האמור בהתאם למדיניות היבואן/יצרן).

**הערה:** בעת תקלת מחשב, הדורשת החלפת סוללה /או מקלדת, מסך, כבל מסך או כל תיקון אלקטרוני של לוח האם שאושר ע"י הלקוח ולאחר ההחלפה יתגלו תקלות נוספות במחשב ומאחר ולא ניתן להשיב ליבואן מוצר שפתחנו והורכב במחשב בידיעתו ובאישורו של הלקוח, ישתתף הלקוח ב- 50% מעלות הרכיב במחירון המעבדה + עלות הבדיקה.

**11. מטענים למחשב נייד -** "שנת אחריות יצרן מוגבלת" לכל המטענים למחשב נייד המקוריים לתקלות ייצור בלבד ע"י היבואן. אין החזרה או החלפה של מטען למחשב נייד אלא במקרה המכוסה ע"י אחריות היצרן (כמופיע מעלה).

**12. איסוף מידע שגובה במעבדה -** גיבוי מידע שמבוצע במעבדה, נשמר על שרתי המעבדה למשך 14 ימי עסקים. לאחר מכן, המידע יימחק מהשרתים. באחריות הלקוח/ה לאסוף את המידע מהמעבדה באמצעות מדיה שישאיר או ירכוש במעבדה.

**13. החלפת מסך למחשב נייד ומחשבי AIO -** במקרה של החלפת מסך למחשב נייד והחזרתו ע"י הדבקה, אנו במעבדה נדאג להשיב את המחשב לפעילות תקינה, אך על הלקוח להבין שזהו תיקון על המבנה המקורי של המחשב, במסגרת הגבולות הניתנים בתיקון ויתכנו פגמים קוסמטיים.

**14. מחשב/ מוצר/ גיבוי** שלא ייאסף ע"י הלקוח/ה תוך 60 יום מיום קבלת הודעה שמוכן לאיסוף מהמעבדה, יחשב כנטוש ויועבר לגריטה/ מחזור.

**15. הכנסת המחשב למעבדה** מהווה אישור מצד הלקוח/ה כי קרא/ה והבין/נה את התקנון הנ"ל וכי התנאים מקובלים ומוסכמים עליו/ה.

**16. לתשומת לב הלקוח -** במחשבי AIO + IMAC המצריכים פירוק לצורך ביצוע הבדיקה, קיימת רגישות רבה ובעת פירוק המסך, על הלקוח לדעת שהמחשב עשוי במהלך הבדיקות להנזק. כמוכן יש בלאי סביר וסימני מקלדת וטאצ' פד על המסך - נפוץ בדגמי 2013 והלאה.

**17. בעת בדיקת מחשב,** על הלקוח להיות מודע לכך שלא תמיד ניתן לדעת מראש מצב המחשב פנימית ושכל מחשב משומש או שקיבל מכה כלשהי או מהבלאי הרגיל שלו - בעת בדיקתו הדורשת פירוק, עשויים להתגלות צירים או תושבות או פלסטיקה שבורה (בעיקר סביב הברגים), אלו ממצאים שמתגלים רק לאחר הפירוק ואין למעבדה יכולת לחזות את מצבם של רכיבי המחשב הפנימיים טרם פירוקו ובדיקתו. תיקונם יהיו בעלות נוספת ואם אין אישור תיקון, הם לא יתוקנו.

**18. מחשב שנרטב/בא במגע עם נוזל -** במעבדה קיים שירות טיפול מונע למחשב שבא במגע עם נוזל. מטרת הטיפול הוא למנוע נזקים נוספים ע"י פירוק, ייבוש ובדיקות על פי נוהל תהליך טיפול מונע (ניתן לבקש הסבר נוסף מהטכנאים/אנשי צוות המעבדה) טיפול זה אין בו להבטיח כי המחשב יחזור לתפקוד תקין אלא הטיפול נדרש כדי למנוע נזקים נוספים וניסיונות הצלה. לכן, ללקוח לא תהיה כל טענה במידה והטיפול לא יספיק לתיקון המחשב ויידרשו פעולות נוספות על מנת לתקן את המחשב. עלות טיפול מונע הכולל פירוק, ייבוש תחת מגורת חום, הרכבה וטסטים הינה 644 ₪ המשולמת מראש.