

אחריות מוצר מוגבלת

במסמך זה מוצגים הגדרות ותנאי שימוש כלליים של האחריות המוגבלת שמספקת חברת אוונטיס מערכות בע"מ עבור משתמשי קצה (במסמך זה היא מאזכרת בשם "האחריות"). במסגרת אחריות זו, המושג "משתמש קצה" מתייחס לבית ספר, ארגון או מוסד חינוכי כלשהם המשתמשים במוצריהם של חברת אוונטיס מערכות בע"מ בהתאם לשימוש הייעודי בהם כחלק ממערכי ההוראה והתליכי הלמידה.

האחריות תקפה עבור מוצרי חומרה המשווקים בידי חברת אוונטיס מערכות בע"מ במדינות המפרץ, בריטניה, האיחוד האירופי, ארצות הברית וקנדה (אשר מאזכרות במסמך זה באופן כוללי כ"יחידות טריטוריאליות"), ואשר יוצרו החל מתאריך ה-1 לינואר 2016.

אחריות זו תקפה רק עבור משתמשי קצה שרכשו כחוק זכויות בעלות על מוצר של חברת אוונטיס מערכות בע"מ. משתמשי קצה ששוכרים או רכשו במסגרת ליסינג מוצר של חברת אוונטיס מערכות בע"מ נדרשים ליצור קשר עם החברה המשכירה או חברת הליסינג שלהם בכדי לקבוע את תקפותה של אחריות זו במקרה הספציפי שאירע להם. מוצרים של חברת אוונטיס מערכות בע"מ שבוצעו בהם שינויים או שדרוגים אינם מכוסים באחריות זו.

לתשומת לבכם כי אחריות זו הינה אחריות מטעם היצרן וביוזמתו ומקנה זכויות נוספות, כלומר אינה עומדת בסתירה לזכויות משפטיות המוקנות למשתמשי קצה בהתאם לחוקי המדינה הרלוונטיים והעדכניים המתייחסים למכר ולרכישת מוצרי צריכה.

משך תוקף האחריות הסטנדרטי

אונטיס מערכות בע"מ דורשת שהמוצר יהיה נטול פגיעות וחבלות בגוף המוצר ובמרכיביו החל מהתאריך המדויק של הרכישה המקורית של המוצר על ידי משתמש הקצה המקורי (תאריך זה יאוזכר במסמך זה כ"תאריך הרכישה המקורי") ולמשך תקופה של שנה אחת (1) לאחר תאריך זה.

כל תביעה שתוגש במסגרת הכיסוי של אחריות זו מעבר לתקופת האחריות שצוינה לעיל לא תתקבל ולא תיקלט במערכת. כל תביעה שתוגש במסגרת הכיסוי של אחריות זו לא תשפיע על תקופת האחריות הנותרת, אלא אם מהנאמר בחוקים מדינתיים רלוונטיים ועדכניים משתמע אחרת והאמור בהם סותר את כללי האחריות שצוינו לעיל.

התחייבויות היצרן

במהלך תקופת כיסוי האחריות כפי שהוגדרה לעיל, ובכפוף לתנאים ולהגדרות המובאים באחריות זו, אוונטיס מערכות בע"מ, באופן אופציונלי, תתקן כל פגם שהוא במוצר של חברת אוונטיס מערכות בע"מ או שתנפק תחליף ללא עלות כספית (משתמש הקצה ידרש לשלם את העלויות שתיינה להסרת המוצר, שינועו, או התקנתו) בתוך פרק זמן סביר. רכיבים חלופיים עבור המוצר של חברת אוונטיס מערכות בע"מ או מכשיר חלופי במקומו יסופקו בכפוף להחלפת ישן בחדש (כאשר היחידה המקורית תוחזר לאונטיס מערכות בע"מ) ואלה יכולים להיות מוצרים חדשים או מוצרים מחודשים אשר הינם ברמת תפקוד מקבילה לזו של מוצר חדש (אלא אם נאמר אחרת בחוקים מדינתיים רלוונטיים ועדכניים). תקופת האחריות ביחס למוצר מתוקן או חלופי תימשך מאותה נקודת זמן שבה הופעלה האחריות, כלומר תקופת האחריות הנותרת היא זו של המוצר המקורי (או שתקופת האחריות תוארך במידה וקיימת דרישה כזו על ידי חוקים מדינתיים רלוונטיים). כל המוצרים המקוריים שמוחלפים כחלק ממערך מתן השירות במסגרת הפעלתה של אחריות זו ייפכו לרכושה של חברת אוונטיס מערכות בע"מ ובמקביל המוצרים החדשים או החלופיים ייפכו לרכושו של משתמש הקצה.

איך להגיש תביעה

במקרה שבו נדרש מתן שירות במסגרת אחריות זו של אוונטיס מערכות בע"מ, על משתמשי הקצה ליצור קשר עם המרכז המקומי לשירות לקוחות של אוונטיס מערכות בע"מ, ולבצע את האמור במסגרת דברי ההסבר או ההוראות שיקבלו. היכן שאפשרי, הן מבחינה טכנית והן מבחינה משפטית, חברת אוונטיס מערכות בע"מ עשויה להשתמש במספר כלים שעומדים לרשותה בכדי לסייע באבחון בעיה. ניסיון אבחון זה עשוי לכלול בין היתר גם גישה מרוחק למוצר (במקרה כזה משתמשי הקצה יתבקשו לספק אישור בכדי שאונטיס מערכות בע"מ ו/או נציג מטעמם יוכלו לבצע התקשרות מרוחקת עם המוצר). פרטי התקשרות רלוונטיים עם המרכז המקומי לשירות לקוחות של אוונטיס מערכות בע"מ מופיעים בתחתית כל עמוד של אחריות זו ובאינטרנט בכתובת www.avantiseducation.com/support.

תביעות המוגשות במסגרת הפעלת אחריות זו תהינה בעלות תוקף משפטי רק עם הצגת מסמך מקורי המעיד על רכישת המוצר על ידי משתמש הקצה המקורי. מסמכים המעידים על רכישת המוצר אשר ניתן לקבלם הם מסמכים שמופיעה בהם פעולת המכירה המקורית, קבלה, או חשבונית (או כל מסמך אחר תקין המעיד על רכישת המוצר המוכר ומאושר על ידי חוקים מדינתיים רלוונטיים ועדכניים, בהם מופיעים הפרטים הבאים: תאריך רכישת המוצר, שם החברה המוכרת, שם המודל או מספר המוצר).

האחריות במדינות האיחוד האירופי

משתמשי קצה יכולים להגיש תביעה לשם קבלת מענה ושירות במסגרת אחריות זו ביחידות הטריטוריאליות על ידי יצירת קשר עם המרכז המקומי לשירות לקוחות הרלוונטי של אוונטיס מערכות בע"מ. פירוט מקיף בנוגע לזכויות לשימוש באחריות זו (למשל השירותים הניתנים במסגרתה ומשך תקופת האחריות) יהיה זה הנקבע על ידי היחידה הטריטוריאלי שבה הוגשה התביעה במסגרת האחריות.

תיקונים במסגרת האחריות

כל תיקון שהוא המוצע במסגרת אחריות זו ומבוצע מתוקף הפעלתה מוכרח להיות מבוצע על ידי מרכז שירות מורשה המוכר רשמית בידי אוונטיס מערכות בע"מ. האחריות לא תופעל ולא יתקבל החזר כספי עבור תיקונים שבוצעו בידי מרכז שירות שאינו מורשה על ידי חברת אוונטיס מערכות בע"מ.

שינויים במוצר

מוצרים של אוונטיס מערכות בע"מ לא ייחשבו למוצרים מבחינת מכלול המוצר או החומרים מהם הם עשויים בגין העובדה שהתאמות ושינויים נדרשים להתבצע במוצר בכדי שיעמוד ברף שנקבע בידי סטנדרטים הקבועים בתקנות בנושאים טכניים או בנושאי בטיחות ברמה הלאומית או המקומית ו/או בכדי שיהיה תואם להגדרות הרשת הקיימות בכל מדינה או יחידה טריטוריאלי אשר אינן אותה יחידה טריטוריאלי אליה המוצר יועד במקור, כפי שעולה מן התיאור על אריות המוצר המקורית, על המוצר עצמו ו/או בטפסי הקנייה וההדרכה המקוריים של המוצר. אחריות זו לא תכסה שינויים מסוג זה, ופיצוי כספי לא יינתן להחלפתם. אחריות זו גם אינה מכסה נזק העלול להיגרם כתוצאה משינויים כאלה, ופיצוי כספי לא ינתן בגינם.

מקרים בהם האחריות לא תהיה תקפה:

אחריות זו של חברת אונטיס מערכות בע"מ אינה מכסה, בכל מקרה שלא יהיה, את המקרים הבאים:

- (א) נזק קוסמטי, לרבות חריטות ושריטות, בנוסף לנזקים אסתטיים אחרים;
- (ב) עלויות הסרת המוצר מזמינותו לשימוש, שינועו, או התקנתו;
- (ג) בדיקות תקופתיות או שנתיות, תיקונים ואחזקה או החלפה/שדרוג חלקים בגלל בלאי ושחיקה רגילים וצפויים;
- (ד) מקרים שבהם המספר הסידורי של המוצר, שם המודל/מספר המודל, או מאפייניו יזוהו אחרים המוטבעים על גבי המוצר, הושחתו בכוננת מכון, הוסרו, שונו, או נמחקו;
- (ה) מקרים שבהם משתמשי הקצה מסרבים למסור לחברת אונטיס מערכות בע"מ נתונים הנוגעים לאבטחת מידע או את שם המשתמש/הסיסמה שלהם למוצר, ההכרחיים עבור אונטיס מערכות בע"מ בכדי לספק את השירותים הניתנים במסגרת אחריות זו;
- (ו) נזק לשקע הטעינה/סוללה הנגרם כתוצאה מטעינת יתר או כתוצאה משימוש שאינו תואם בדיוק את האמור בהוראות המתארות כיצד יש לטפל במוצר ולשמור עליו המובאות בפירוט רב בספרון ההדרכה של המוצר;
- (ז) מקרים שבהם חיבורים כלשהם או סוגרים מקוריים של היצרן בפתחי או בתאי שקע הטעינה/סוללה שבורים או שישנן עדויות לניסיונות מצד משתמש הקצה לבצע שינויים בחלקים הנזכרים לעיל;
- (ח) שימוש לא הולם במוצר או פגיעה מכוננת בו. בנוסף לשימושים פוגעניים אחרים, גם שימוש במוצר שלא במסגרת ייעודו והפונקציות שהוא ממלא ייחשב לפוגעני או שימוש שלא בהתאם להוראות האחזקה של המוצר ואופן השימוש בו המובאות על ידי אונטיס מערכות בע"מ;
- (ט) נזק או תקלה הנגרמים כתוצאה מגורם כלשהו שלא ניתן לשייכו לעיצוב ולייצור של המוצר (לרבות רטיבות המוצר, שריפת המוצר כתוצאה מבעירה, פגיעה בו באמצעות יורסים, הזנחה, שימוש לא הולם, בנוסף לפגיעות נוספות);
- (י) שימוש במוצר במסגרת מקצועית, עסקית או יחסי סחר;
- (יא) שימוש במוצר תוך הפעלת יחידות הטענה, אביזרים, רכיבים או מוצרים נוספים שאינם מאושרים על ידי אונטיס מערכות בע"מ לשימוש עם המוצר;
- (יב) נזק או תקלה הנגרמים למוצר כתוצאה מהליך התקנה והשמת התוכנה באופן חלקי או שגוי או שימוש שלא בהתאם לסטנדרטים טכניים או בטיחותיים רלוונטיים, או שימוש שאינו תואם את ההוראות הספציפיות המובאות במדריך למשתמש של המוצר (אלא אם ההתקנה בוצעה על ידי אונטיס מערכות בע"מ);
- (יג) פגמים שניתן לתקנם על ידי התקנה של תוכנה רשמית ומקורית או על ידי עדכוני תוכנה שלא אחראית להפצתם אונטיס מערכות בע"מ, אלא זמינים בשוק וניתן להשיגם בחינם;
- (יד) בעיות שניתן לפתור אותן באמצעות שיטות התיקון האופייניות של אונטיס מערכות בע"מ (חלקים אותם מרכיב ומתקין משתמש הקצה, התערבות דרך גישה מרוחקת או באמצעות הפעלה אוטומטית), ומשתמש הקצה סירב לאפשר שימוש בשיטות ובטכניקות אלה מבלי שהיה סיבה מוצדקת לכך;
- (טו) מקרים שבהם נזק או שנגרמה תקלה למוצר כתוצאה מהתאמת הגדרות המוצר המקורי ומשינוי כלשהו שנערך בתצורת המוצר, בין אם בתוכנת המוצר או בחומרה שלו (אלא אם אונטיס מערכות בע"מ הסכימה לכך מבעוד מועד);
- (טז) מקרים שבהם נזק חיצוני למסך התצוגה.

השירותים הניתנים על ידי אונטיס מערכות בע"מ לצורך תיקון תקלות או נזקים כלשהם כתוצאה מתיאורי המקרים שהובאו לעיל אשר האחריות אינה מכסה יהיו כרוכים בעלויות כספיות עבור הסרת המוצר מזמינותו לשימוש, שינועו, שעות עבודה, ומחירי חלקי חילוף. התקנה מחודשת של תוכנה מקורית של היצרן הדרושה להפעלת המוצר גם היא תהיה כרוכה בעלות כספית.

עדכוני תוכנת המוצר

על פי לוח זמנים הנקבע מראש ובנוסף לכך גם על פי דרישה שאינה חלק מלוח הזמנים הקבוע מראש, ידרשו עדכוני תוכנה עבור חלק מהמכשירים האלקטרוניים המיוצרים על ידי אונטיס מערכות בע"מ בכדי שיישיבו לעבוד בצורה מיטבית אל מול הדרישות המשתנות והמורכבות של רשתות ומכשירים אחרים. כשיתאפשר לה, חברת אונטיס מערכות בע"מ תספק דרך האינטרנט ללא עלות כספית עדכונים חיוניים, באמצעות פורטל השירות המתאים. בשלב זה תהיה זו אחריותו של משתמש הקצה להתקין את העדכונים הללו בצורה נכונה ובאופן מוצלח, ולוודא שהמוצר עודכן בגרסת התוכנה העדכנית ביותר וזו הותקנה במכשיר ופועלת בו. אם בעיה במוצר הנידון יכולה להיפתר באמצעות התקנת עדכון תוכנה המוצע חינם וזמין לכלל המשתמשים באינטרנט המופץ בידי אונטיס מערכות בע"מ, אז אונטיס מערכות בע"מ לא תגדיר בעיה מסוג זה כפגם המכוסה באחריות זו.

מידע אישי/ תנאי השימוש של משתמש הקצה וקבצים הנותרים במוצר

אונטיס מערכות בע"מ לא תיקח אחריות על התוכן המאוחסן של משתמש הקצה (כרטיסי זיכרון וכו') או רכוש השייך למשתמש הקצה שלא הוסר מהמוצר בטרם הוחזר לתיקון. באחריותו המלאה של משתמש הקצה להגן על המידע והנתונים או לחילופין לגבות אותם בכדי לוודא שיישמרו במקרה של נזק, אובדן המידע, או נזק הרסני למכשיר. אונטיס מערכות בע"מ לא תישא באחריות לאובדן כלשהו של מידע ונתונים, ללא קשר לנסיבות המקרה.

למען הסר ספק, אחריות זו אינה מכסה תוכנה או חומרה של גורם מתווך שהינו צד שלישי העשויים להימכר או להיארח כחלק מאריות המוצר של אונטיס מערכות בע"מ כפי שסופק למשתמש הקצה.

הגבלת האחריות

הפעלת אחריות זו תהיה האמצעי היחיד והבלעדי שיינקט על ידי משתמש הקצה כנגד אונטיס מערכות בע"מ ככל שמתאפשר על ידי חוקים מדינתיים רלוונטיים. חברת אונטיס מערכות בע"מ לא תהיה אחראית לאובדן עקיף כתוצאה מהשימוש במוצר או לאובדן הנגרם כתוצאה מנסיבות שימוש אחרות. אין באמור במסגרת אחריות זו בכדי לפטור את חברת אונטיס מערכות בע"מ מאחריותה לפגיעה פיזית או למוות של משתמש הקצה, פעולות במזיד או רשלנות פושעת, הונאה או כל נושא אחר שבגיניו יהיה זה בלתי חוקי עבור אונטיס מערכות בע"מ לפטור עצמה מאחריות במסגרת חוקים מדינתיים רלוונטיים או החוק האירופי.

חברת אונטיס מערכות בע"מ לא תישא באחריות לאי מתן מענה שירותי כתוצאה מהמענה השירותי עצמו של החברה או של סוכניה, עובדי הקבלן שלה או עובדי החברה אשר התעכבו, דחו או לא הוציאו לפועל את מתן המענה כחלק מחובתם במסגרת אחריות זו בגלל סיבות אשר קשורות לנסיבות מעבר ליכולת השליטה הסבירה, עד לגבול המירבי המותר על ידי חוקים מדינתיים רלוונטיים שניתן ליישם בעניין זה. הזכויות המשפטיות של משתמשי הקצה במסגרת חוקים מדינתיים כלשהם הנוגעים לרכישת חוזים אינן מושפעות מהאמור באחריות זו. מאחר וחברת אונטיס מערכות בע"מ אינה אחראית במקרה הנזכר לעיל או שאחריותה מוגבלת, גם עובדי החברה, מנהליה, נציגיה וסוכניה לא יישאו באחריות או שאחריותם תהיה מוגבלת.

מספר החברה: 06318008	טלפון: +44 (0) 845 862 039	אונטיס מערכות בע"מ
www.avantiseducation.com	פקס: +44 (0) 845 862 0391	מרכז גלנמור 2-3, המרכז העסקי ווטרוולס, גלוססטר, בריטניה
	תרגום:	חברת פרומיקסט בע"מ, 03-7166999, בכל מקרה של אי דיוקים בתרגום המסמך הקובע יהיה זה של חברת אונטיס באנגלית - כאן