

תנאי תעודת אחריות מוגבלת לכל החיים למשטחי פורצלן מבית אבן קיסר

לקוח/ה יקר/ה,

אנו מודים לך על בחירתך במשטח פורצלן יוקרתי מבית אבן קיסר. קולקציית הפורצלן של אבן קיסר פורצת דרך בתחום העיצוב. הקולקציה משלבת גוונים עמוקים, מרקמים וטקסטורות מגוונים בתבניות עיצוב מהפנטות לפנינים וחופן הבית. בכל עיצוב ניכרת טביעת היד האנושית שלנו, שכל כך ייחודית לעיצובים של אבן קיסר. משטחי אבן קיסר פורצלן ("המשטחים" או "המשטח") בעלי חוזק ועמידות גבוהה לשריטות, שברים וחום קיצוני והם קלים לניקוי ותחזוקה. זהו השילוב המושלם בין יופי, פרקטיות ועוצמה.

אבן קיסר בע"מ ("אבן קיסר") שמה לה לדגש לדאוג לשביעות רצונו של הלקוח על ידי מתן מענה נאות לפנייותיו. מחלקת השרות מתחייבת להעניק ללקוחות אבן קיסר שירות באיכות ללא פשרות.

לרשותך עומד מערך שירות המתחייב לסטנדרטים הגבוהים ביותר:

- תגובה מהירה לכל פניה
- טיפול מסור ואיכותי לפניית הלקוח
- שירות מקצועי ואדיב
- ייעוץ טכני ומתן פתרונות מקצועיים

אבן קיסר מובילה במתן שירות מקצועי ואיכותי עם ניסיון של למעלה מ-30 שנה ולראשונה בישראל אבן קיסר מעניקה לך אחריות מוגבלת לכל החיים ממועד התקנת המשטח*.

* בכפוף לתנאי האחריות המפורטים בכתב אחריות זה להלן

הוראות שימוש ואחזקה

האחריות ניתנת בכפוף לקיום הוראות השימוש והיישום כדלקמן:

- משטחי אבן קיסר פורצלן ניתנים לניקוי בקלות רבה, באמצעות מטלית או ספוג הפלא. לכלוך שאינו יורד באמצעים רגילים ניתן להסיר באמצעות סנו אנטיקאלק רב שימושי 4 ב-1 או דיטול למטבח. אבנית ניתן להסיר באמצעות סנו רב שימושי אנטיקאלק 4 ב-1.
- יש להימנע לחלוטין משימוש בחומצה הידרופאולית.
- פירוט נוסף בדבר חומרי ניקוי מומלצים להסרת סוגי כתמים שונים ניתן למצוא באתר האינטרנט של החברה (<https://www.caesarstone.co.il/care-and-maintenance/porcelain>) או לקבלו באמצעות פנייה לשירות הלקוחות של אבן קיסר.
- אין להשתמש במשטחים כמשטחי עבודה לחומרי בנין וכדומה.
- אין לעמוד על המשטח ו/או לעלות עליו, בפרט באזורי החיבורים.
- להכשרת המשטח - יש לשפוך מים פושרים על המשטח ורק לאחר מכן לשפוך מים רותחים.

תנאי תעודת אחריות מוגבלת לכל החיים למשטחי פורצלן מבית אבן קיסר

1. אבן קיסר תקיים את תנאי תעודת האחריות רק אם המשטח עובד והותקן על ידי מעבד מורשה של אבן קיסר. ניתן למצוא את רשימת המעבדים המורשים באתר האינטרנט של החברה (<https://www.caesarstone.co.il/where-to-buy>) או לקבלה באמצעות פנייה לשירות הלקוחות של אבן קיסר.
2. לאחר ההתקנה, יש למלא באתר האינטרנט של אבן קיסר "טופס מקוון להפעלת האחריות" (בכתובת <https://www.caesarstone.co.il/customer-service/warranty>) ולצרף לו הוכחת קניה למשטח (חשבונית / קבלה / הזמנה / תעודת משלוח), אותה יש לדרוש מהמתקין. חשוב! ייבדו רק חשבונית / קבלה / הזמנה / תעודת משלוח בהן מופיעים הפרטים הבאים: מספר הדגם, שם המעבד, שם הלקוח והכתובת בה בוצעה התקנת המשטח. תעודת אחריות מקוונת ומאושרת תישלח לכתובת הדוא"ל שהוזנה בטופס בתוך מספר ימים, בכפוף להמצאת כל הנדרש.
3. התחייבות אבן קיסר לתנאי האחריות המפורטים להלן תינתן כנגד תעודת אחריות מקוונת ומאושרת בלבד, בכפוף לכל דין.
4. אחריות זו אישית ללקוח/ה בלבד ואינה ניתנת להעברה.
5. אחריות אבן קיסר מוגבלת לתיקון או החלפת המשטח במוצר שווה ערך, בכפוף לזמינות במלאי, הכל בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של אבן קיסר. אבן קיסר תנסה להשיג את התוצאה הטובה ביותר האפשרית, בין אם תחליט לתקן או להחליף את המשטח. מובהר כי החלפה אינה מבטיחה התאמה מדויקת של צבעים.
6. יש לעשות שימוש במשטחים בהתאם להוראות השימוש והאחזקה של המוצר. ניתן למצוא את הוראות השימוש והאחזקה, כפי שהם מתעדכנים מעת לעת, באתר אבן קיסר פורצלן (<https://www.caesarstone.co.il/care-and-maintenance/porcelain>).

7. האחריות חלה רק לגבי משטחים שסופקו על ידי אבן קיסר או מי מטעמה.
8. אחריות אבן קיסר תינתן במקרה של פגם בייצור המשטח בלבד.
9. משטחים שפורקו והותקנו מחדש לא יהיו מכוסים במסגרת האחריות.
10. האחריות חלה אך ורק על שימוש במשטחים כמשטחי עבודה במטבח ומשטחי אמבטיה, בפנים הבית ומחוץ לו. אחריות זו אינה חלה על שימוש במשטחים כריצוף וחיפוי או בכל יישום אחר מהאמור לעיל.
11. האחריות אינה תקפה במקרה והמשטח ניזוק כתוצאה משימוש בלתי סביר ו/או רשלני ו/או כתוצאה משימוש שאינו בהתאם להוראות השימוש והאחזקה של המשטח, לרבות שימוש בחומרי ציפוי ואיטום ו/או חומרי ניקוי ו/או כימיקלים אחרים שאינם מאושרים לשימוש על ידי אבן קיסר.
12. שברים, סדקים, מכות, שריטות או כל נזק אחר שנוצרו כתוצאה משימוש בלתי סביר במשטח, לרבות לחץ בלתי סביר על המשטח, פגיעות של עצמים במשטח ובקצהו - לא יכוסו במסגרת האחריות.
13. אחריות אבן קיסר לפי תעודה זו לא תחול על שינויים בגוון המשטח שעשויים לחול עם השנים, לרבות עקב חשיפה לשמש.
14. אחריות אבן קיסר אינה כוללת פגמים שניתנים לתיקון בתחזוקה שוטפת, כגון: כתמים הניתנים להסרה, כתמי מים ועוד.
15. אבן קיסר לא תישא בכל עלות נוספת על האמור בסעיף 5 לעיל ובכלל זה, בלי יוצא מן הכלל, אבן קיסר לא תישא בעלויות הקשורות בעיבוד, הובלה, פירוק והתקנה של המשטח, פירוק והרכבת ארונות, חיפוי קיר וכיורים, עלויות הכרוכות באינסטלציה וחשמל וכיו"ב, או כל נזק והוצאה בקשר לאמור, לרבות נזק שנגרם למשירי חשמל ו/או לכל מוצר נלווה אחר, כתוצאה מהתקנה, תיקון או החלפה של המשטח.
16. אבן קיסר אינה אחראית בשום מקרה לנזק עקיף, תוצאתי או נסיבתי כלשהו הקשורים במישרין או בעקיפין לשימוש או חוסר היכולת להשתמש במשטח (כולל, בלי יוצא מן הכלל, עגמת נפש, הפסד רווחים, הפסקת פעילות עסקית, אובדן ימי עבודה וכיו"ב).
17. תכנון, עיצוב, התאמה, חיתוך, עיבוד, הובלה, הרכבה והתקנת המשטח הינם באחריותו הבלעדית של המעבד ממנו נרכש המשטח. אחריות אבן קיסר אינה כוללת תקלות, פגמים ונזקים שנגרמו בקשר עם פעולות שבאחריות המעבד, גם אם הוא מעבד מורשה, לרבות נזקים עקב תמיכה לקויה בהתקנה, פגמים בביצוע ונראות החיבורים בין הלוחות, סדקים או שברים הנובעים מחיתוך "ביש" או מאי-ציות להנחיות אבן קיסר, כמפורט בחוברת הנחיות לעיבוד והתקנת משטחי פורצלן מבית אבן קיסר. המעבד הינו איש מקצוע המפעיל את עסקו באופן עצמאי ונפרד לחלוטין מאבן קיסר, ואבן קיסר אינה אחראית למעשיו או מחדליו של המעבד, גם אם הינו מעבד מורשה. תלונות הקשורות לעיבוד והתקנה יש להפנות למעבד שביצע את העבודה.
18. אחריות זו אינה מכסה פגמים במשטח שניתן היה לזהות טרם העיבוד ולא נמנעו במהלך העיבוד או במהלך ההתאמה וההתקנה. המעבד נדרש לבצע בדיקה חזותית של כל הלוחות לפני העיבוד ושוב לפני ההתקנה, לרבות לעניין הבדלי מרקם וגוון בין הלוחות.
19. אחריות זו אינה מכסה נזק שנגרם למשטח עקב התקנת מוצרים נלווים כגון כיורים, ארונות, כיריים, מטהרי מים, מדיחי כלים, מוצרי חשמל וכיו"ב וכן נזק שנגרם למשטח עקב התקנה של מוצרי חשמל או גריל על המשטח בניגוד להנחיות השימוש והאחזקה כמפורט בסעיף 6 לעיל. התקנת מבערי גז המשולבים אינטגרלית על המשטח ("Pitt Cooking") אינה מאושרת במשטחי אבן קיסר, וכל נזק שייגרם בקשר עם התקנת כיריים כאמור אינו מכוסה במסגרת אחריות זו.
20. אבן קיסר אינה אחראית להיפרדות חיבורים בין לוחות או סדיקתם. מרגע שהמשטח הותקן, שתי הסיבות העיקריות להיפרדות החיבורים או סדיקתם הינן תזווה או שקיעה של מצע התמיכה ו/או יסודות הארונות עליהם הותקן המשטח. סיבות אלו אינן קשורות לפגם בייצור המשטח ולפיכך אינן מכוסות במסגרת אחריות זו.
21. אבן קיסר אינה אחראית לפגיעה או לנזק הנגרמים כולם או חלקם עקב כוח טבע (כגון תנאי מזג אוויר קיצוניים, רעידת אדמה וכו'), תנאי לוחות בלתי סבירים, תכנון אדריכלי ו/או הנדסי לקוי, ליקויים במבנה הבית, מיצוע לא אחיד, מעשי ונדליזם או תאונות ו/או נזקים שנגרמו כתוצאה מהעמסה ו/או משלוח ו/או אחסון מוצרי אבן קיסר באופן בלתי סביר ו/או שלא על פי הנחיות אבן קיסר.
22. אחריות זו אינה מכסה שינויים סבירים בצבע, בצורה ובגוון ביחס לדוגמא שהוצגה בנקודת המכירה. הדוגמאות המוצגות בנקודות המכירה, באתר אבן קיסר, בקטלוג הדוגמאות וכדומה, אינן משקפות באופן מלא את המשטח בכללותו ומהוות דוגמא בלבד.
23. אחריות זו אינה מכסה הבדלי צבע וגוון בין הלוחות שנרכשו. המשטחים מכילים חומרי גלם טבעיים ולפיכך בהליך יצורם עשויים להיווצר לוחות בעלי גוונים שונים בצבע ובמרקם, ושוני זה אינו מהווה פגם במוצר. באחריות המעבד לפני תחילת עבודה על פרויקט, לוודא כי בידי לוחות מאותו גוון על מנת להבטיח גוון אחיד במשטח העבודה שיותקן אצל הלקוח.
24. אחריות זו אינה מכסה "נקודות" או "כתמים" לא סדירים יחסית למטריצת הצבע. רמות מסוימות של נקודות או כתמים טבועות בתהליך הייצור, אינן משפיעות על שלמות המבנה של החומר ואינן נחשבות לפגם בייצור.
25. חרטות של הלקוח במהלך ההתקנה או לאחריה, בקשר להעדפה אישית של צבע, גימור, דגם או כל בחירה אסתטית אחרת הקשורה במשטח אינן מכוסות במסגרת אחריות זו.
26. המשטחים מכילים מידע חשוב על גב כל לוח. הסרת המידע האמור מהמשטח תביא לביטול האחריות.
27. כל ההחלטות בנוגע לתעודת אחריות זו הן לשיקול דעתה הבלעדי של אבן קיסר.
28. לתשומת לבך, אבן קיסר לא תהיה מחויבת למלא אחר הבטחות או התחייבויות שניתנו על ידי מעבדים או משווקים או על ידי כל אדם אחר שאינו ממחלקת השירות של אבן קיסר.