תקנון הטבת שירות VIP – איסוף והחזרה מבית הלקוח

1. כללי

1.1 הטבת שירות VIP הינו הטבת שירות אחריות VIP לשנה אחת שמעניקה המילטון חשמל ואלקטרוניקה בע"מ, ח.פ 513620708 (להלן: "החברה"), היבואנית הרשמית של מוצרי Xiaomi בישראל, לרוכשי המוצרים המפורטים בסעיף 2, במסגרת קמפיין ההשקה של המוצרים. ההטבה ניתנת למשך שנה מיום הרכישה וכוללת איסוף מבית הלקוח והחזרה אליו ללא עלות במקרה של תקלה המכוסה באחריות, בכפוף לתנאי תקנון זה.

1.2 השירות ניתן בכפוף לתנאי תעודת האחריות של המוצר, המצורפת לאריזתו. אין בתנאים אלה כדי לגרוע מתעודת האחריות או מזכויות הלקוח לפי כל דין.

1.3 תקופת האחריות על המוצרים היא שנתיים, כמפורט בתעודת האחריות. שירות ה-VIP ניתן לשנה אחת בלבד מיום הרכישה.

1.4 לאחר תום שנת שירות ה-VIP, ועד תום תקופת האחריות, יינתן שירות לפי תעודת האחריות בלבד.

2. המוצרים ותקופת ההטבה

2.1 ההטבה חלה על המוצרים הבאים בלבד:

• מק"ט 82015 – Xiaomi Mijia Wet Dry 5 Pro Steam (שואב שוטף נטען עם קיטור)

• מק"ט 82019 – Xiaomi Robot Vacuum 6 Max Roller (שואב רובוטי)

(להלן: "המוצרים")

2.2 תקופת ההטבה – ההטבה חלה על המוצרים שנרכשו בתקופה מיום 1.11.2026 ועד יום 31.12.2026 (כולל), לפי התאריך בחשבונית הרכישה.

2.3 ההטבה חלה על מוצרים שנרכשו ברשת חנויות Xiaomi הרשמית בישראל או אצל משווקים מורשים של החברה בישראל.

3. רישום לשירות ה-VIP

3.1 תנאי לקבלת שירות ה-VIP הוא רישום בקישור הייעודי:
https://hemilton-warranty.co.il/vip-pickup?src=qr .
לאחר הרכישה וקבלת המוצר, ולא יאוחר מ-30 יום מיום הרכישה (לפי תאריך החשבונית). שנת שירות ה-VIP מתחילה ביום הרכישה, גם אם הרישום אושר במועד מאוחר יותר.

3.2 ברישום יש למסור פרטים אישיים הנדרשים לצורך השירות, מספר סידורי של המוצר, מקום הרכישה וצילום חשבונית. לקוח שלא ימסור את כל הפרטים כנדרש ממנו לא יהיה זכאי להטבה.

3.3 לאחר מילוי כל הפרטים, החברה תבדוק את הזכאות של הלקוח. לאחר אישור ההרשמה יישלח ללקוח SMS המאשר אותה. השירות יינתן רק ללקוח שהרשמתו אושרה ושקיבל SMS המאשר זאת כאמור.

3.4 החברה רשאית לדחות רישום שאינו עומד בתנאים, לרבות תאריך רכישה שאינו בתקופת ההטבה, מוצר שאינו כלול בהטבה או מספר סידורי שאינו תואם לחשבונית.

4. תנאי ההטבה – שירות ה-VIP

4.1 במקרה של תקלה המכוסה באחריות במהלך שנת שירות ה-VIP, הלקוח רשאי לפנות למוקד השירות: בטלפון 08-08-6852114 או בוואצאפ - 052-6104399 בימים א-ה לא כולל ערבי חג וחגים בשעות 8:00-16:00, יתואם עימו מועד לאיסוף המוצר מבית הלקוח, והמוצר יוחזר לבית הלקוח לאחר הטיפול.

4.2 השליח יגיע עם מארז ייעודי לאריזת המוצר. הלקוח אינו נדרש לארוז את המוצר.

4.3 השירות ניתן לכל תקלה המכוסה באחריות במהלך שנת שירות ה-VIP, גם אם המוצר נדרש לטיפול יותר מפעם אחת.

4.4 לפני האיסוף על הלקוח לרוקן את מכל האבק ומכלי המים. לא ייאסף מוצר שלא רוקן כאמור.

4.5 בעת האיסוף יתועדו מצבו החיצוני של המוצר, המספר הסידורי והפריטים הנמסרים.

4.6 השירות ניתן בכל רחבי הארץ, לרבות אילת ויישובים מעבר לקו הירוק.

4.7 בשני המוצרים שבהטבה ייאסף השואב יחד עם תחנת העגינה.

4.8 זמן השירות: איסוף המוצר, הטיפול בו והחזרתו ללקוח יושלמו תוך 7 ימי עסקים מרגע פתיחת קריאת השירות. באילת וביישובים מעבר לקו הירוק – תוך 10 ימי עסקים.

4.9 לא נכללים במניין ימי העסקים: זמן ההמתנה לאישור הלקוח להצעת מחיר או לתשלום, וזמן שבו הלקוח לא היה זמין לאיסוף או למסירה

5. עלויות

5.1 תקלה המכוסה באחריות לפי תעודת האחריות – האיסוף וההחזרה ללא עלות.

5.2 אם יימצא שהתקלה אינה מכוסה באחריות לפי תעודת האחריות, הלקוח יחויב ב-149 ₪ כולל מע"מ בגין האיסוף וההחזרה.

5.3 ההכרעה אם תקלה מכוסה באחריות תיעשה בהתאם לתעודת האחריות.

5.4 אם יידרש תיקון שאינו מכוסה באחריות, תימסר ללקוח הצעת מחיר בנפרד, והתיקון לא יבוצע ללא אישורו.

5.5 במקרה כזה החברה תודיע ללקוח על הממצא ועל החיוב. התשלום יבוצע לפני החזרת המוצר, והמוצר יישלח ללקוח לאחר ביצוע התשלום. אין בכך כדי לגרוע מזכות החברה לדרוש תשלום המגיע לה כדין.

6. החזרת המוצר

6.1 המוצר יוחזר לכתובת בית הלקוח. מומלץ לבדוק את מצבו החיצוני בנוכחות השליח, ולאחר מכן לבדוק תקינות ותפעול בסיסי.

6.2 תקלה שהתגלתה לאחר קבלת המוצר יש לדווח למוקד השירות תוך 72 שעות מקבלתו.

6.3 האחריות על התיקון – בהתאם לתעודת האחריות ולדין.

7. שונות

7.1 בשואב הרובוטי (מק"ט 82019), במהלך הטיפול ייתכן איפוס המוצר להגדרות היצרן ומחיקת מפות והגדרות שמורות.

7.2 פרטי הלקוח ישמשו לצורך מתן השירות בלבד, בהתאם לרשום באתר החברה https://www.mi-il.co.il/privacy .

7.3 החברה רשאית לעדכן תנאים אלה, בכפוף לדין. עדכון כאמור לא יפגע בזכויות לקוח שרכש מוצר בתקופת ההטבה בהסתמך על התנאים שפורסמו במועד רכישתו, בכפוף לעמידתו בתנאי הזכאות והרישום החלים עליו.

7.4 תקנון ההטבה יימצא במשרדי החברה, ברחוב האופה 8 מודיעין, ובאתר שיאומי.

7.5 האמור בתקנון זה נכתב בלשון זכר לשם הנוחות בלבד ומופנה לנשים ולגברים כאחד.

7.6 כותרות הסעיפים הינן לצרכי נוחיות בלבד, ולא ישמשו לפרשנותו של תקנון זה.

7.7 החברה שומרת לעצמה את הזכות להאריך ו/או לקצר את תקופת ההטבה ותהא רשאית להפסיק את ההטבה בכל עת ללא הודעה מוקדמת, הכל בכפוף לדין, והלקוח מוותר בזאת וכן יהיה מנוע ומושתק מלעלות כל טענה ו/או תביעה בקשר לכך.

7.8 זכאות הלקוח על פי תקנון זה הינה אישית ואינה ניתנת להעברה ו/או המחאה ו/או הסבה בשום צורה ואופן.

7.9 בכל מקרה של סתירה ו/או אי-התאמה כלשהי בין הוראות תקנון זה לפרסומים אחרים כלשהם בדבר ההטבה, לרבות בעיתונות, בטלוויזיה ובכל אמצעי אחר, תגברנה הוראות התקנון לכל דבר ועניין.

7.10 החברה אינה אחראית לכל נזק, ישיר או עקיף, ולכל הוצאה שתיגרם ללקוח המשתתף בהטבה ו/או לכל אדם אחר בקשר עם השתתפותו בהטבה זו.

7.11 רישומי החברה ונהליה יהוו ראיה מכרעת לגבי כל הנושאים הקשורים בכל צורה שהיא להטבה זו.

7.12 יצירת קשר: בטלפון 08-08-6852114 | [וואטסאפ -052-6104399 |
דוא"ל - E-Service@hemilton.co.il .