

תנאי אחריות ושירות

ב PVSKY-אנחנו מתחייבים לספק שירות איכותי, שקוף וזמין ללקוחותינו. נספח זה מגדיר את התחייבויות החברה בנוגע לאחריות על המערכת הסולארית שלכם ומתן מענה מהיר ומקצועי, בין אם באמצעות תמיכה מרחוק או באתר ההתקנה.

1.אחריות על טיב העבודה

1.1 **תקופת האחריות PVSKY:** מתחייבת לספק ללקוח אחריות על איכות העבודות שבוצעו על ידי החברה או נציגיה, כולל התקנת הקונסטרוקציה והמערכת החשמלית, למשך 60 חודשים מתאריך החיבור של המערכת לרשת החשמל והתחלת פעילותה.

1.2 **שירותים במסגרת האחריות:** במהלך תקופת האחריות, הלקוח יהיה זכאי לקבל ללא תשלום נוסף את השירותים הבאים:

- החלפת רכיבים שהותקנו כחלק מהמערכת, כולל שינוע ופריקה.
- מענה לקריאות שירות לצורך תיקון המערכת או החלפת ממירים, פאנלים ואופטימיזרים פגומים.
- טיפול בכל ההתקשרות עם יצרני הציוד וסיוע בהפעלת אחריות היצרן.

1.3 מגבלות האחריות:

- האחריות אינה חלה על תקלות או נזקים שנגרמו מפעולה של צד ג' שאינו קשור ל PVSKY-או שאינם בשליטת החברה, כולל תקלות שנגרמו עקב החלפת ספק אינטרנט, שינויים בלתי מורשים במערכת, או בעיות במבנה בו מותקנת המערכת.
- במקרים בהם נדרש תיקון שלא נכלל במסגרת האחריות, הלקוח יישא בעלות התיקון וכן בעלות קריאת השירות לפי המחירון העדכני של החברה.

2.תהליך מתן השירות- זמן התגובה לרכיבים שתלויים בחברה יהיה בין 1-3 ימים תלוי במורכבות ודחיפות התקלה

2.1 **דיווח על תקלות:** הלקוח מחויב ליידע את PVSKY מיד עם זיהוי כל תקלה או בעיה במערכת, ולשתף פעולה עם החברה בטיפול בתקלות אלו.

2.2 **מוקד שירות לקוחות:** במהלך תקופת האחריות, יעמוד לרשות הלקוח מוקד שירות לקוחות טלפוני, הפעיל בימים א'-ה' בין השעות 09:00-17:00, לטיפול בתקלות ותיאום שירותים.

2.3 **פתרון בעיות מרחוק:** עם קבלת דיווח על תקלה במערכת, צוות שירות הלקוחות ינסה לפתור את התקלה מרחוק, בתנאי שהלקוח מבטיח חיבור אינטרנט תקין למערכת. אם לא ניתן לפתור את התקלה מרחוק PVSKY, תשלח טכנאי לבדיקה ותיקון באתר הלקוח בהתאם לרמת הדחיפות.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

שם החברה: PVSKY

נציג החברה: _____

חתימת נציג החברה: _____

שם הלקוח: _____

תאריך: _____

חתימת הלקוח: _____