

תקנון מועדון הלקוחות

א. מבוא

חברת מדטכניקה אורתופון בע"מ (להלן: "החברה" או "מדטכניקה אורתופון"), הינה רשת מכוני השמיעה מהוותיקות ומהמובילות בארץ בתחום שיקום השמיעה. החברה מספקת שירותים לכלל האוכלוסייה על ידי קלינאי תקשורת, משקמי שמיעה ומערך שירות מתקדם של מעבדות אלקטרוניקה ואוטופלסטיקה.

כחלק מהרצון לשפר את השירות הניתן לכלל לקוחותינו, הוקם מועדון הלקוחות Amplifon friends (להלן: "מועדון" או "מועדון החברים"). חברות במועדון מאפשרת לחברי המועדון ליהנות מהטבות ומבצעים הייחודיים רק להם. תקנון זה נועד לפרט ולהסביר את תנאי החברות במועדון, את אופן התנהלות המועדון את הטבות הניתנות במסגרתו.

הזכאות להיות חבר מועדון ולקבל את הטבות הגלומות בכך תהא באמצעות כרטיס מועדון Amplifon Friends בתוקף (להלן: "הכרטיס"), והכל בהתאם לתנאים המפורטים בתקנון זה. חבר מועדון הינו מי שמחזיק בכרטיס בהתאם להוראות תקנון זה (להלן: "חבר מועדון").

תקנון זה מנוסח בלשון זכר אך הוא מיועד לשני המינים באופן שווה.

ב. הטבות ייחודיות לחברי המועדון

תיקונים ובדיקות

1. **אחריות** - לחברי מועדון תינתן אחריות בעבור כלל מכשירי השמיעה מקבוצת **SIEMENS** לתקופה של **שלוש וחצי שנים**, בכפוף לתנאים המפורטים להלן:

- 1.1 האחריות הינה על מכשירים שנרכשו בסניפי הרשת ובכפוף להצגת חשבונית מתאימה.
- 1.2 האחריות תחול על תקלות הנובעות משימוש סביר, בהתאם לכתב האחריות המצורף למכשירים.

2. **שירות תיקונים בלעדי** - חברי המועדון ייהנו משירות תיקונים בתנאים משופרים. בדיקת מכשיר השמיעה שנמסר לבדיקה תבוצע **תוך 3 ימי עבודה** ממועד מסירתו. תיקון מכשיר השמיעה יושלם **תוך 3 ימי עבודה** ממועד אישור התיקון על ידי חבר המועדון. במידה וסוג הנזק אינו מאפשר את תיקונו של המכשיר תוך 6 ימי עבודה כאמור (מכל סיבה שהיא), חבר המועדון יהיה זכאי למכשיר חלופי כמפורט בסעיף 3 להלן.

3. **מכשיר חלופי** - חבר מועדון יהיה זכאי לקבל מכשיר חלופי בזמן שמכשיר השמיעה שברשותו נמצא בבדיקה ותיקון (להלן: "המכשיר החלופי"). המכשיר החלופי יינתן בהתאם למצאי המכשירים החלופיים במכון. יובהר כי המכשיר החלופי יהיה מקטגורית בסיס והוא לא יהיה בהכרח זהה לסוג המכשיר אשר נמסר לבדיקה ו/או לתיקון. במקרה של אבדן מכשיר חלופי ע"י חבר המועדון יישא זה בעלות של 50% ממחיר המחירון של המכשיר

4. **משלוחים** - חבר מועדון יהיה זכאי לאיסוף מכשיר השמיעה מביתו לצורך בדיקת תקינותו, ובמידת הצורך לתיקונו. לאחר התיקון יוחזר המכשיר לאחד מסניפי הרשת בהתאם לבקשתו של חבר המועדון, וזאת לצורך כיוולו והתאמת המכשיר. לרשימת הסניפים הפועלים בשרות זה יש לפנות לשרות הלקוחות של המועדון. רשימת הסניפים תתעדכן מעת לעת ועשויה להשתנות. שירות המשלוחים הינו בהתאם לאמור להלן:

4.1 השירות מוגבל לשני משלוחים בכל שנה של חברות במועדון.

4.2 הזמנת איסוף המכשיר תעשה על ידי פנייה למוקד שירות הלקוחות של מועדון החברים.

4.3 איסוף המכשיר מביתו של חבר המועדון יעשה תוך יום עסקים אחד.

5. **אחריות מורחבת בגין נזק מוחלט או אבדן** - במקרה של נזק מוחלט למכשיר השמיעה או אובדן שלו, חבר המועדון יהיה זכאי לקבל מכשיר שמיעה חדש מאותו דגם. במידה ולא קיים במלאי החברה מכשיר מדגם זהה, חבר המועדון יהיה זכאי לקבל זיכוי, בשיווי מכשיר השמיעה שהיה ברשותו, בעת רכישת מכשיר חדש מהחברה. במימוש השרות יישא חבר המועדון בתשלום בשיעור של 25% מעלות המכשיר על פי מחירון החברה כפי שיפורסם מעת לעת. תקופת האחריות כאמור תהיה למשך שנה (12 חודשים) אשר תחל בתום תקופת הניסיון של המכשיר, או ממועד הרכישה הנקוב מטה, המאוחר מביניהם. **למען הסר ספק האחריות המורחבת אינה חלה בתקופת הניסיון. מובהר, כי האחריות המורחבת אינה בבחינת ביטוח (insurance) כמשמעותו בחוק חוזה הביטוח תשמ"א-1981, ובהתאם, לא חלות עליה הוראות אלו, אלא הוראות תקנון זה.** האחריות על פי סעיף זה הינה בכפוף לאמור להלן:

5.1 המעבדה המרכזית של החברה תקבע האם הנזק למכשיר הוא מסוג נזק מוחלט המכוסה כאמור בסעיף זה או שהמכשיר ניתן לתיקון.

5.2 במקרה של אובדן (לרבות גניבה), חבר המועדון יציג אישור ממשטרת ישראל על הגשת תלונה בגין גניבת/אובדן או תצהיר מתאים מעורך דין.

5.3 במקרה של אובדן (לרבות גניבה), שנגרם מחוץ לגבולות מדינת ישראל, חבר המועדון יציג אישור המשטרה המקומית ממקום ומזמן האירוע.

5.4 בחידוש החברות במועדון בשנה השלישית והרביעית, יישא חבר המועדון בתשלום בשיעור של **35%** מעלות המכשיר על פי מחירון החברה כפי שיפורסם מעת לעת.

5.5 מימוש האחריות המורחבת אפשרי פעם אחת בלבד לכל מכשיר שמיעה בכל תקופת חברות.

6. **בדיקה, כיוול וניקוי** - חבר מועדון יהיה זכאי לבדיקת מכשיר, לכיוול ולניקויו (להלן בסעיף זה: "**הבדיקה**"). הבדיקה תכלול: עמידת המכשיר בתקן הנדרש על פי הנחיות היצרן; ניקוי חיצוני; החלפת הפילטר במידת הצורך. במידה ומדובר במכשיר הכולל אוזניים, תוחלף האוזנייה, ב- 50% הנחה. השירות הניתן על פי סעיף הינו בכפוף לאמור להלן:

6.1 השירות מוגבל לשתי בדיקות בשנת חברות במועדון.

6.2 תיקון ו/או טיפול נוסף, אשר נחיצותם תתברר במהלך הבדיקה, יבוצעו רק לאחר אישור של חבר המועדון לתשלום עלות התיקון ו/או הטיפול הנוסף.

התייעצויות עם רופא

7. **התייעצות עם רופא / קלינאי תקשורת באמצעות אתר אינטרנט** - חברי המועדון יוכלו להתייעץ עם רופא א.א.ג. מומחה, או עם קלינאי תקשורת בכיר, בכל שאלה ועניין בתחום השמיעה. ההתייעצות תעשה באמצעות אתר האינטרנט של החברה (www.medor.co.il). יודגש כי התייעצות זו הינה התייעצות ראשונית בלבד והיא אינה מהווה תחליף לבדיקה על ידי רופא.
8. **התייעצות עם רופא במפגש פנים מול פנים** - חברי המועדון יוכלו להתייעץ עם רופא א.א.ג. מומחה בפגישה פנים מול פנים. הפגישות יערכו לאחר תיאום מראש. עלות הפגישה 100 ₪.

הנחות

9. **הנחה ברכישת אביזרי עזר** - חברי המועדון ייהנו **מהנחה קבועה בשיעור של לפחות 10%** ברכישת אביזרי עזר הנמכרים בסניפי החברה.
10. **הנחה ברכישת סוללות** - חברי המועדון ייהנו **מהנחה בשיעור של 35%** ברכישת סוללות. ההנחה מוגבלת לרכישת 54 סוללות (9 חבילות) לכל מכשיר שמיעה בשניים-עשר חודשים.
11. **משלוחים** - אחת לארבעה חודשים חבר מועדון יהיה זכאי לקבל את הסוללות שרכש באמצעות משלוח בדואר רגיל לביתו. משלוח באמצעות דואר רשום יחייב בתוספת תשלום. האמור בסעיף זה כפוף להזמנה מינימאלית של 3 חבילות של סוללות.

הטבות ומבצעים נוספים

12. חברי המועדון ייהנו מהטבות ומבצעים נוספים אשר יפורסמו מעת לעת.

מוקד שירות לקוחות

13. לרשות חברי המועדון יעמוד מוקד שירות לקוחות לחברי המועדון בלבד בטלפון 1-700-700-637.

פריסה ארצית

14. חברי המועדון ייהנו מפריסה ארצית של מכוני השמיעה של החברה ושל מפיצים העובדים עמה. רשימת מכוני השמיעה והמפיצים אשר יתנו שירותים לחברי המועדון מצורפת לתקנון **כנספת "א"**.

15. רשימה עדכנית ומחייבת של מכוני השמיעה והמפיצים אשר יתנו שירותים לחברי המועדון תימצא במשרדי הנהלת החברה ובאתר האינטרנט שלה. הרשימה עשויה להתעדכן מעת לעת.

ההצטרפות למועדון הלקוחות וחידוש החברות במועדון

16. ההצטרפות למועדון לרוכש את מכשיר השמיעה בסניפי הרשת תתאפשר בעבור תשלום "דמי חבר" בסך שנתי של 300 ש"ח בלבד. במידה שמועד ההצטרפות הינו למעלה מחודשיים מעת רכישת המכשיר, ההצטרפות למועדון תהיה בכפוף לבדיקת המכשיר ע"י המעבדה ואישורה כי המכשיר תקין.

17. חידוש החברות במועדון לאחר השנה הראשונה יתאפשר בעבור תשלום "דמי חבר" בסך שנתי של 250 ש"ח בלבד, ולאחר חתימה על טופס אישור חברות המצורף לתקנון **כנספח "ג"** (להלן: "**טופס חידוש חברות**"). חידוש חברות לאחר השנה השנייה יתאפשר בעבור תשלום "דמי חבר" בסך שנתי של 250 ש"ח בלבד. בהתאם לסעיף 5.4 לעיל, גובה ההשתתפות העצמית בגין מימוש שירות האחריות המורחבת יעלה ל- **35%** מעלות המכשיר על פי מחירון החברה כפי שיפורסם מעת לעת.

18. ההצטרפות למועדון הלקוחות תעשה לאחר מילוי טופס הצטרפות המצורף לתקנון **כנספח "ב"** (להלן: "**טופס הצטרפות**"). לקבלת טופס הצטרפות, ניתן לפנות לשירות הלקוחות, אתר האינטרנט או לאחד מסניפי הרשת.

ג. כללי

תנאי השימוש בכרטיס

19. הכרטיס מיועד ליחידים בלבד (לא לתאגידים), **הינו שמי ואישי ואינו ניתן להעברה**. השימוש בכרטיס מותר רק למחזיק בו כדין. החברה שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מחבר המועדון אמצעי זיהוי, לרבות, אך לא רק, תעודת זיהוי, על מנת לאפשר לו לעשות שימוש בכרטיס.
20. **אבדן כרטיס חבר מועדון** - חבר המועדון ידווח על אובדן הכרטיס למוקד שירות הלקוחות הטלפוני או לאחד מסניפי הרשת. החברה תנפיק לחבר המועדון כרטיס חלופי, תוך 14 ימי עסקים. חבר המועדון יישא בעלות של 20 ₪ עבור הנפקת כרטיס חדש.
21. חבר מועדון לא יכול ליהנות מכפל הנחות ו/או מבצעים ו/או הטבות.
22. חבר מועדון לא יוכל להחזיק ביותר מכרטיס מועדון אחד. ההטבות לחבר מועדון הינן על בסיס חברות אישית אחת.

מדיניות פרטיות

23. הנתונים האישיים אותם ימסור חבר המועדון בטופס ההצטרפות או בטופס חידוש חברות, ישמרו במאגר המידע של החברה שמספרו 700061573 וישמשו את החברה אך ורק לצורך פעילות החברה בלבד ובהתאם להוראות כל דין.
24. יובהר, כי בהתאם לחוק התקשורת (בזק ושירותים) התשמ"ב-1982, חתימת חבר המועדון על טופס ההצטרפות מהווה הסכמה מטעמו לקבלת חומר פרסומי מהחברה ו/או מי מטעמה באמצעי התקשורת השונים.
25. חתימת חבר המועדון על טופס הצטרפות או טופס חידוש חברות, מהווה הסכמה מפורשת להכללת פרטי חבר המועדון במאגר המידע של החברה, ולשימוש החברה לצורך הצעה של הטבות ומוצרים מעת לעת (לרבות בדרך של דיוור ישיר בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א (1981).

סיום החברות במועדון

26. חברות במועדון תסתיים מיד בתום תקופת הזכאות לחברות, אלא אם חודשה החברות במועדון על פי התנאים הקבועים בתקנון.
27. חבר מועדון רשאי לסיים את חברותו במועדון בכל עת. סיום החברות במועדון יעשה באמצעות הודעה בכתב שתישלח למשרדי הנהלת החברה
28. **לא יינתן החזר כספי של דמי החבר במקרה של סיום חברות.**
29. הנהלת החברה תהיה רשאית לסיים את חברותו של חבר מועדון ולהפקיע ממנו כל זכות הנובעת מחברותו בכל מקרה שחבר המועדון פעל בזדון, מרמה או בכל דרך שאינה מקובלת ו/או הקבועה בהוראות תקנון זה.
30. הסתיימה חברותו של חבר מועדון, ישיב חבר המועדון את כרטיס החבר להנהלת החברה באופן מידי.
31. חבר מועדון רשאי לבטל את חברותו במועדון תוך ארבעה-עשר יום ממועד ההצטרפות למועדון או מיום חידוש חברותו במועדון. במקרה של ביטול כאמור, יוחזרו דמי החבר ששולמו.
32. השבת דמי החבר במלואם, בהתאם לאמור בסעיף 31 לעיל, תתאפשר רק אם חבר המועדון עומד בשני התנאים הבאים: (1) השיב כל הטבה/מתנה שקיבל במועד ההצטרפות למועדון ו/או חידוש החברות; (2) לא נהנה מההטבות להן זכאים חברי המועדון.

הפסקת פעילות המועדון

33. החברה רשאית להאריך ו/או להפסיק את פעילות המועדון בכל עת, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ובכל דרך שהחברה תמצא לנכון.

שינויים ועדכונים

34. החברה רשאית שלא לצרף חבר חדש למועדון ו/או לחדש חברות במועדון, על פי שיקול דעתה הבלעדי ומבלי שתהיה מחויבת לנמק סירובה כאמור.
35. החברה רשאית לשנות את הוראות תקנון זה, על כל סעיפיו, לרבות שינוי תנאי הזכאות להצטרפות למועדון, תקפות החברות בו, הכול כפי שהחברה תמצא לנכון ועל פי שיקול דעתה הבלעדי. מבלי לגרוע מהאמור לעיל החברה רשאית לשנות ו/או להפסיק ו/או להחליף כל מבצע ו/או הטבה לחברי המועדון.
36. החברה רשאית לשנות את גובה דמי החבר בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, ובלבד שהחלטה כזו תחול רק מעת קבלתה לגבי תקופת החברות הבאה של אותו חבר.
37. לחברי המועדון לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או זכות תביעה בגין כל שינוי שיעשה כאמור לעיל.

אחריות ופיצויים

38. האחריות למילוי טופס ההצטרפות, טופס אישור חברות ועדכון הפרטים, במידת הצורך, הינה של חבר המועדון. לא תישמע מצד חבר מועדון כל טענה בגין נזק שיגרם לו כתוצאה מטעות במילוי הטופס או אי-עדכון שלהם.

39. החברה הינה המשווקת הבלעדית של חברת **SIEMENS Audiologische Technik GmbH** ואין בין חברת SIEMENS למועדון החברים ולתקנון זה כל קשר משפטי, ואין בתקנון זה בכדי לחייב את חברת SIEMENS בכל אופן שהוא או להטיל עליה חבות כזו או אחרת כלפי חבר המועדון או בכלל.

ד. שונות

40. הסכמה לכל הוראות תקנון זה מהווה במפורש תנאי להצטרפות למועדון, וכל חבר מועדון ייחשב כמי שקרא והסכים להוראות תקנון זה במלואם ללא כל סייג.
41. החברה הינה הסמכות הבלעדית לפרשנות הוראות תקנון זה.
42. בכל מקרה בו יתבע חבר מועדון את החברה בכל הנוגע להוראות תקנון זה - יראו בתובע כמי שביקש לסיים את חברותו במועדון באופן מיידי.

ה. יצירת קשר

43. מוקד שירות לקוחות לחברי המועדון 1-700-700-637.
44. אתר האינטרנט של החברה: www.medor.co.il (לשונית מועדון לקוחות)
45. כתובת משרדי ההנהלה של החברה: רחוב מיטב 6 (בנין נטע), תל אביב. יובהר, כי השירות לחברי המועדון יינתן במכוני השמיעה ובסניפי מפיצי החברה כמפורט בנספח א' לתקנון, ולא במשרדי הנהלת החברה. אין קבלת קהל במשרדי החברה.

כל השירותים יינתנו כנגד הצגת כרטיס חבר בסניף או זיהוי ע"י מס חבר מועדון בטלפון.

נספח א' - מכוני השמיעה ומפיצים של מדטכניקה אורתופון

מס'	שם המכון	כתובת	שעות פעילות	טלפונים
אזור הצפון				
1	מדטכניקה אורתופון (חיפה, כרמל)	שד' מוריה 30, חיפה	א-ה: 9:00-18:00	04-8101974
			ו: 9:00-13:00	
2	מדטכניקה אורתופון (חיפה, הדר)	חלוץ 20, חיפה	א-ה: 8:30-16:30	04-8681105
			ו: 8:30-12:00	
3	מדטכניקה אורתופון (קרית אתא)	העצמאות 82, קרית אתא	א-ה: 9:00-18:00	04-8448894
			ו: 9:00-13:00	
4	אופקים (חדרה)	הגיבורים 67, חדרה	א-ה': 09:00-18:00	04-6225223
			ו': 09:00-12:00	
5	שומעים עולם (קרית ביאליק)	דרך עכו 140, קרית ביאליק	א-ה': 09:00-13:00, 16:00-18:00 ו': 09:00-12:00	04-8719999
6	מכון שמיעה טבעון	הרימונים 1, טבעון	א-ה: 9:00-13:30 16:00-18:00	04-9531798
7	אודיו-סיטי - חיפה אודיו-סיטי - מעלות תרשיחא	דרך שמחה גולן 54 חיפה	ימים ב', ד', ו': 09:00-17:00	04-8222023
				04-9974353

אזור המרכז				
03-6011500	א: 8:00-18:00	בן יהודה 232, תל אביב	מדטכניקה אורתופון (תל אביב)	8
	ב: 8:30-19:00			
	ג-ה: 8:30-16:30			
	ו: 8:30-12:30			
03-5272477	א', ה': 09:00-19:00	אבן גבירול 124, תל אביב	אופקים (תל-אביב)	9
	ב', ג', ד': 09:00-17:00			
03-6420201	א-ה: 8:00-20:00	ברודצקי 43, תל אביב	מזור-פון (רמת אביב)	10
	ו: 8:00-13:00			
03-7365111	א,ה: 8:00-19:30	מרכז רפואי סביונים, יהוד	מדטכניקה אורתופון (יהוד)	11
	ב,ג,ד: 8:00-16:00			
03-9308432	א-ה: 8:00-19:00	שפיגל 3, פתח תקוה	מדטכניקה אורתופון (פתח תקווה)	12
	ו: 8:00-12:30			

03-7325422	א-ה: 8:00-19:00	ש"ד בן גוריון 128, גבעתיים	מדטכניקה אורתופון (גבעתיים)	13
	ו: 8:00-12:00			
03-5785784	א,ב,ג, 8:00-12:00	רבי עקיבא 74 קומה 2 בני ברק	מדטכניקה אורתופון (בני ברק)	14
	ד'ה' - 8:00-20:00			
03-9661759	א-ה 9:00 - 17:00	זד"ל 1 , ראשון לציון	מט"ן ראשון (ראשון לציון)	15
02-5663664	א-ה 8:00-17:00	מרכז שלום מאיר, רח' דיסקין 9 ירושלים	אפיק (ירושלים)	16
02-6235517	א,ב,ג,ה': 08:30-16:00	הלל 2, ירושלים	רותי לוינסון (ירושלים)	17
	ד' : 08:30-18:00			
02-6246705	א-ה: 8:00-18:00	בני ברית 22, ירושלים	מזור-פון (ירושלים)	18
02-6258995	א, ג': 09:00-15:00	אל אצפהאני 3, ירושלים	מרכז קידמה (ירושלים)	19
	ב, ד': 09:00-19:00			
	ה': 09:00-13:00			

02-9998713	08:00-19:00: א'-ה'	שדרות נהר הירדן 9/3, בית שמש	מרכז קידמה (בית שמש)	20
	08:00-12:00: ו':			
03-5477376	א-ה 8:00-17:00	סוקולוב 48 קומה 5 רמת השרון	רותי לוינסון (רמת השרון)	21
09-9741155/6	א', ב', ד', ה': 09:00-19:00	בן גוריון 19 הרצליה	אודילייף (הרצליה)	22
09-7733235/9	09:00-19:00: א'-ה'	ויצמן 83, כפר סבא	אודילייף (כפר סבא)	23
	09:00-13:00: ו' :			
09-7675188	א', ה': 08:00-19:00	ויצמן 70, כפר סבא	אודינקליניקה נטלי (כפר סבא)	24
	ב', ד': 08:00-17:00			
03-5037212	א'-ה': 08:00-17:00	סוקולוב 86 א חולון	אודינקליניקה נטלי (חולון)	25
03-5030207	א', ג', ה': 09:00-19:00	סוקולוב נחום 53, חולון	אומניטון (חולון)	26
	ב', ד': 09:00-14:00			

03-6561656	א' : 08:00-19:00	ניסנבויים 33 בת ים	אודיוקליניקה נטלי (בת- ים)	27
	ב'-ה' : 08:00-17:00			
	ו' : 11:00-13:00			
09-7660646		מרכז מסחרי נווה ספיר צור יגאל	אודיוקליניקה נטלי (כוכב יאיר)	28
09-7483617	א'-ה' : 09:00-18:00	אחוזה 76, רעננה	אופקים (רעננה)	29
	ו' : 09:00-12:00			
09-8848866	א', ב', ד', ה' : 09:00-15:00	רזיאל 7, נתניה	אופקים (נתניה)	30
	ג' : 09:00-19:00			
אזור הדרום				
08-6286158	א-ג,ה : 8-16 16-19	שז"ר 21 בית נעים, באר-שבע	מכון שקד (באר שבע)	31
08-9952494	א'-ד' : 17:30-19:00	עין התכלת 20, ערד	מכון שקד (ערד)	32
	ה' (פעם בשבועיים) : 08:30-13:00			
077-5481073	א,ג,ה : 10-15 10-18:ד	שד' דואני 18, יבנה	בון-טון (יבנה)	33

08-9945452		א-ה: 8:30-16	ד"ר סמילו 10, סנטר 2000, קומה 3, נתיבות	בון – טון (נתיבות)	34
08-6611522		א-ה: 8:30-16	הגופר 24, שדרות	בון – טון (שדרות)	35
03-8562852	ו: 8-13	א-ה: 8-20	הבנים 4, אשדוד	קולן (אשדוד)	36
03-8681680	ג: 8-20	א,ב,ד,ה: 8-16	לילינבלום 24, גדרה	קולן (גדרה)	37