

## אמנת השירות של FeinCook

### בית חם |

אנחנו ב-FeinCook מאמינים, כי לקוחותינו זכאים לשירות המקצועי והיעיל ביותר. אנו בטוחים, כי המכשירים שאנו משווקים מקנים מקפצה לעשייה קולינרית טובה יותר. חשוב לנו לשמור על קשר רציף ומתמיד עם לקוחותינו, ועל כן אנו דואגים להיות זמינים בטלפון, בדואר, באינטרנט ובמדיות החברתיות.

### מקצועיות מעל לכל |

אנחנו ב-FeinCook שמים דגש על מקצועיות גבוהה; החל מבחירה מדוקדקת של המכשירים והציוד אותם אנו משווקים, דרך העשרת לקוחותינו במידע מקצועי, ועד למתן שירות לקוחות ושירות טכני ללא רבב. אנו מודעים לצורך של לקוחותינו בקבלת שירות מהיר וזמין, ומתחייבים לתת את הפתרונות המקצועיים ביותר שניתן בזמן הקצר ביותר האפשרי.

### דרכי התקשרות ושעות פעילות |

שירות הלקוחות ניתן בימים א'-ה' בין השעות 09:00-18:00 בטלפון שמספרו 077-7107744. אנו לא פועלים או נותנים שירות ביום שישי, שבת וחג. מייל <customerservice@feincook.co.il> פייסבוק <www.facebook.com/FeinCook>

### פתיחת קריאת שירות והתחייבות לזמני טיפול |

- במקרה של מכשיר או ציוד תקולים במסגרת זמן ותחומי כתב האחריות שסופק ע"י FeinCook לא יחויב הלקוח בהוצאות בדיקת הטכנאי ועלויות התיקון.
- במקרה של מכשיר או ציוד תקולים שאינם במסגרת זמן או תחום כתב האחריות שסופק ע"י FeinCook הלקוח יחויב בהוצאות בעבור בדיקת הטכנאי ועלויות התיקון.
- עלות בדיקה, אבחון ועבודת הטכנאי – 300 ₪ לפני מע"מ. סכום זה ישולם בעת הכנסת המכשיר למעבדה. בדיקת הטכנאי מותנית בתשלום זה ותבצע רק לאחר הסדרתו.
- הצעת מחיר לתיקון תשלח ללקוח תוך 4 ימי עסקים מיום הכנסת המכשיר למעבדה.
- מכשיר שעלות תיקונו היא מתחת ל-1000 ₪ לפני מע"מ יתוקן ללא אישור הצעת המחיר ע"י הלקוח בתוך 7 ימי עסקים.
- במקרה של עלות תיקון הגבוהה מ-1000 ₪, תשלח ללקוח הצעת מחיר ותיקון המכשיר יעשה רק לאחר אישורו ע"י הלקוח. המכשיר יתוקן תוך 7 ימי עסקים ממועד אישור הצעת המחיר.
- אנו ניידע את הלקוח כי המכשיר יצא מהמעבדה. עם קבלת ההודעה, יש לאסוף את המכשיר המתוקן בתוך 10 ימי עסקים. מכשיר שלא ייאסף יועבר לגריטה.
- הזמנים המפורטים אינם כוללים מקרים חריגים, בהם יעודכן הלקוח על מהות התקלה החריגה ומועד התיקון הצפוי.

### שירות השכרת מכשירים חלופיים |

FeinCook מספקת שירות השכרת מכשירים חלופיים ע"פ המלאי הקיים ולפי שיקול דעת החברה. שירות זה יינתן בכפוף לאישור הצעת המחיר בעדו ע"י הלקוח ולחתימה על טופס השכרת ציוד.

### אמצעי תשלום |

בעבור כל השירותים המופיעים לעיל התשלום יעשה במקום במזומן או בכרטיס אשראי. לקוחות עסקיים בלבד שיחתמו על טופס פתיחת כרטיס לקוח ייהנו מתנאי תשלום בהקפה.