



# אמנת שירות SLO

סומפי ישראל

## לקוחות יקרים

ברצוננו להביא לידיעתכם את אמנת השירות הראשונה שפיתחנו עבורכם - SLO (Service Level Offer) כאחת מהדרכים ליצירת ערך עבורכם וההבנה מה אתם מקבלים כשבוחרים סומפי.

אנו בשלבי סיום של בנייה מחדש של כל התשתיות התומכות שיאפשרו לנו לתת שירות יעיל וטוב יותר, ולהתמקד בצרכי הלקוחות שלנו.

### חלק מהשינויים שביצענו:

- מערכת ניהול משאבים חדשה (ERP).
- מרכזיית טלפוניה חדשה.
- מעבר למחסן חיצוני וניהול לוגיסטי משופר וחסם.
- אתר הלקוחות החדש - סומפי אונליין המיועד להזמנות וגישה לכל נקודות הממשק מול סומפי.
- מערכת ניהול לקוחות חדשה (CRM).

אנו מודים לכם על הבחירה בסומפי ומאחלים לשנים רבות של שגשוג והצלחה משותפת.

כאן תמיד בשבילכם,

עמית קרול

מנכ"ל סומפי ישראל



\* המסמך מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד אך פונה לשני המינים

## תוכן עניינים

4	.....	טיפול בהזמנות
6	.....	תמיכה טכנית
7	.....	שירותי מעבדה
10	.....	החזרת מוצרים RMA

## טיפול בהזמנות

תרשים זרימה עקרוני:



1. **הכנסת הזמנה** - ניתן לשלוח הזמנה לסומפי באחת מהדרכים הבאות:

- הזנת הזמנה דרך אתר סומפי אונליין שכתובתו: [www.proshop.somfy.co.il](http://www.proshop.somfy.co.il)
- דרך מחלקת הזמנות באמצעות כתובת מייל: [hazmana.il@somfy.com](mailto:hazmana.il@somfy.com)
- בעזרת סוכן מכירות

בעת הכנסת הזמנה יש לספק את כל הנתונים הבאים בצורה ברורה וקריאה:

- שם החברה + ח.פ.
- מק"ט / שם המוצר כולל מהירות סל"ד וקוטר צינור + כמות.
- שם המזמין וחתימתו/חותמת חברה במידה ודרך פקס.

**בהזמנות באתר הלקוחות החדש - סומפי אונליין אין צורך בציון שם חברה, ח.פ ושם המזמין עם חתימתו.**

במידה ונדרש איסוף עצמי, יש לסמן/לציין זאת במעמד הכנסת ההזמנה.

במידה ונדרש תאריך אספקה עתידי, או אספקה לכתובת/נמען שונים ממה שקיים במערכת המידע של סומפי יש לציין כתובת מדויקת ושם איש קשר כולל מס' טלפון.

לבירור סטאטוס הזמנה הינך מוזמן לפנות לנציגת קשרי לקוחות עם ציון מס' הזמנה, בטל' משרדי 073-3245758 או לנייד כולל הודעות וואטצאפ במס': 050-4007522.

2. **אישור סומפי** - לאחר קבלת ההזמנה תבוצע בדיקה פיננסית/לוגיסטית/מסחרית ולאחר אישור ההזמנה תועבר להמשך טיפול המחסן.

3. **טיפול במחסן** - לאחר אישור, ההזמנה משודרת למחסן מתבצע ליקוט והכנה למשלוח. במידה וישנו חוסר באחד המוצרים או יותר הלקוח יעודכן מראש ע"י סומפי.

4. **אספקת סחורה** - ככלל, הסחורה תסופק עד 3 ימי עבודה מרגע קבלת ההזמנה מהלקוח, לרוב, הזמנות יועברו לטיפול המחסן עד השעה (ימי חול) 15:00 ויסופקו כבר ביום למחרת.

במקרים מסוימים של חריגות באספקה ייתכנו עיכובים מעל 3 ימי עבודה והלקוח יעודכן על כך מראש. להלן המקרים:

- חוסר מלאי או מלאי חלקי בתיאום עם הלקוח.
- עיכוב באישור פיננסי.
- חוסר בפרטי כתובת האספקה.
- חוסר מענה מצד לקוח במועד האספקה מול הבלדר.

\* סומפי תספק באישור הלקוח הזמנה חלקית בהתאם לזמינות המלאי ותשלים בהמשך את השאר.

**4.1. יעדים מרוחקים/חריגים -** האספקה ליעדים מרוחקים הינה עד 5 ימי עבודה. רשימת יעדים אלה של חברת השילוח באחריותה ותתעדכן מעת לעת.

**4.2. קבלת סחורה -** הלקוח יקבל תעודת משלוח במעמד אספקת הסחורה. באחריות הלקוח לבדוק את התאמת תכולת המשלוח למול תעודת המשלוח ולחתום על תעודת המשלוח. החתימה מהווה אישור קבלת הסחורה בצורה תקינה, במידה וישנו חוסר התאמה על הלקוח לעדכן את קשרי לקוחות (לקוחות 073-3245758 / 050-4007522) בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ-3 ימי עסקים.

**4.2.1. איסוף עצמי -** זמן הכנה לאיסוף עצמי הוא לפחות 3 שעות מרגע קבלת ההזמנה במחסן, למען הסדר הטוב והימנעות מהמתנה מיותרת יש להתקשר טרם ההגעה לאיסוף עצמי.

#### **4.3. עלויות משלוח -**

**4.3.1.** המשלוח יבוצע ע"י חברת השילוח שסומפי עובדת איתה בשוטף ובתנאי שכתובת המשלוח קיימת בפריסה גיאוגרפית של חברת השילוח.

**4.3.2.** בהזמנה מעל לסכום של 250 ₪, סומפי תישא בעלות המשלוח. בהזמנה מתחת לסכום זה, הלקוח יחויב בעלות שילוח מסובסדת של 20 ₪.

**4.3.3.** על הלקוח לדאוג לאיסוף הסחורה בקומת קרקע בכתובת המשלוח, סומפי לא מתחייבת למשלוח לקומות / סבלות.

## תמיכה טכנית

שעות הפעילות 08:00-17:00 ימי חול א-ה.  
לבחירת הלקוח כמה ערוצי פנייה ישירים אפשריים בהתאם לצורך:

ערוצים עדיפים לפניות דחופות



מחוץ לשעות העבודה ישנה אפשרות לקבל תמיכה טכנית 24/7 באמצעות האפליקציה שלנו **Help me** בה תוכלו למצוא תכנים טכניים רבים למוצרי סומפי וכמו כן באמצעות ערוץ היוטיוב שלנו בכתובת:

[www.youtube.com/user/somfyisrael/videos](https://www.youtube.com/user/somfyisrael/videos)



במקרים חריגים, סומפי תשקול לשלוח נציג חברה לבדיקת תקלה/ייעוץ בשטח. הביקור יעשה אך ורק בנוכחות המתקין באתר ההתקנה. יובהר כי סומפי אינה אחראית על תקלות הנובעות מהתחברות לציוד צד ג' (שאינו מוצר מקורי מבית סומפי).

## שירותי מעבדה

כחברה שמצוינות ומקצועיות חרות על דגלה וכחלק משיפור מתמיד באיכות מוצרנו, חברת סומפי מפעילה מעבדה לאבחון, ניתוח ותיקון מוצרים תחת מדיניות האחריות.

### 1. כתובת ופרטי קשר -

כתובת המעבדה: ירוק 79, א.ת. כנות,  
שעות קבלת קהל ומענה טלפוני: 09:00-15:00 ימי חול א-ה.  
טלפונים: 073-3701949 / 050-4005170 (ניתן לשלוח הודעות וואטצאפ).  
לפני הגעה למעבדה יש לתאם מראש.

### 2. תנאי אחריות -

- חברת סיסא אוטומציה ביתית בע"מ ערבה לכל מוצריה מבחינת טיב החומרים ותקינותם. סיסא אוטומציה ביתית בע"מ מתחייבת לתקן או להחליף, תוך זמן סביר, ציוד פגום מתוצרתה במסגרת תקופת האחריות.
- אחריות סיסא אוטומציה ביתית בע"מ הינה על המוצר עצמו, טיבו ואיכותו. האחריות אינה חלה על פתיחת פתח שרות, פירוק, הרכבה, התקנה או התקנה חוזרת של המנוע/מוצר.
  - עלויות פתיחת פתח השרות, הפירוק וההרכבה, הובלת המוצר או התקנה כלשהי שלו, כמו גם נזקים תוצאתיים עקב כך, אינן בגדר אחריות זו, והן יחולו על הלקוח.
  - סיסא אוטומציה ביתית בע"מ לא תהא אחראית בגין תקלה שנגרמה עקב שבר, חריטה או פגיעה מכל סוג שהוא.
  - סיסא אוטומציה ביתית בע"מ לא תהא אחראית לנזקים עקיפים שיגרמו ללקוח עקב השימוש במוצר.
  - אחריות זו לא תחול במקרים הבאים:
    - הקלקול/פגם במוצר נגרם עקב שימוש שלא בהתאם להוראות השימוש או הוראות ההתקנה של סיסא אוטומציה ביתית בע"מ.
    - הקלקול/פגם הינו תוצאה של כח עליון כגון: שריפה, מים, פגיעת ברק, פגיעה חשמלית מרשת החשמל וכו'.
    - חדירת נוזלים למוצר ו/או רטיבות ו/או קורוזיה.
    - אם המוצר נפתח, פורק, נעשה ניסיון לתקנו, או נעשה בו שינוי אחר כלשהו ע"י הלקוח.
    - אם המיפרטים הכתובים של סיסא אוטומציה ביתית בע"מ לא יושמו כהלכה, או לא קוימו ההוראות של סיסא אוטומציה ביתית בע"מ לגבי ההתקנה וחיווט של חיבורים חשמליים.
    - אם מוצרים נילוים או אביזרים חשמליים (מפסקים, ממסרים וכד') שאינם מתוצרת סיסא אוטומציה ביתית בע"מ, הם גרמו לקלקול/פגם במוצר.
    - לתשומת ליבך: מוצרי סומפי חייבים להיות מותקנים ע"י איש מקצוע עפ"י ההנחיות הקבועות בחוק.

\* כהוכחת קניה יכולים לשמש המסמכים הבאים: חשבונית קניה / טופס 4 / טופס איכלוס.

חברת סומפי שומרת לעצמה את הזכות לעדכן מעת לעת את תנאי השירות והאחריות ללא הודעה מראש, מוצרים שנרכשו תנאי האחריות יחולו עפ"י תעודת האחריות בעת הרכישה.

ניתן למצוא באתר סומפי בכל עת את תנאי האחריות המלאים והעדכניים:

[www.landings.somfy.co.il/warranty/warranty-terms-and-conditions2021.pdf](http://www.landings.somfy.co.il/warranty/warranty-terms-and-conditions2021.pdf)

**2.1. בדיקת אחריות - על מנת להקל על זיהוי תאריך ייצור המוצר טרם שליחתו למעבדת סומפי, אנא הקפידו לבדוק לפי ההסברים המצורפים מטה:**

מנוע סומפי	שלט קיר - סמוב	שלט נייד - סיתו
5062179A Q1C15168004229	G 380	MD2820
קוד מוצר	שנה שבוע	שנה שבוע
יום שנה	בשנה	בשנה
שעה		
17.6.2015	13.9.2020-20.9.2020	21.6.2020-28.6.2020

\* לבדיקת אחריות למותגים אחרים מבית סומפי, יש לפנות למחלקה הטכנית 2149\*

במקרה בו נשלחו מוצרים אשר אינם באחריות למעבדה, חברת סומפי תהיה רשאית לגבות דמי משלוח. במקרה של קושי בזיהוי תאריך ייצור המוצר שברשותך, ניתן להתייעץ עם נציג מעבדת סומפי בטלפון 073-3701949.

**2.1.1. מוצרים באחריות - סומפי תספק ללקוח מוצר תקין עפ"י החלטתה בהתאם לתעודת ותנאי האחריות (סעיף 2 למעלה).**

**2.1.2. מוצרים לא באחריות -** במידה ויתברר בבדיקת המעבדה כי מוצר אינו באחריות, סומפי לא תישא בעלויות השילוח של מוצר זה ואלו יחולו על הלקוח. נציג סומפי יצור קשר עם הלקוח לעדכנו על מוצר שאינו באחריות. במידה והלקוח יבחר לקבל את המוצר בחזרה לחזקתו יהיה עליו לדאוג לאיסוף עצמי או לבקש שילוח בתשלום וזאת תוך 14 ימי עבודה מיום ההודעה של הנציג.

מוצר שלא באחריות שלא ייאסף/ישלח תוך 14 ימי עבודה מרגע פנייתו של נציג סומפי יושמד ללא הודעה נוספת וללקוח לא תהיה כל טענה על כך.



**2.3. זמני טיפול במוצרים -** זמן טיפול במוצרים מרגע קבלתם במעבדה הינו עד 7 ימי עבודה. במשלוחים גדולים מעל 10 מוצרים או במקרים חריגים אחרים בהם זמן הטיפול יתארך, סומפי תעדכן את הלקוח ויימצא פתרון הולם מול הלקוח.

**2.4. אופן טיפול המעבדה -** סומפי בודקת מוצרים באופן מלא לזיהוי סיבת התקלה. במקרים חריגים סומפי שומרת לעצמה את הזכות לטיפול במסלול מהיר בדיקה בסיסית. כל החזרה למעבדה מתועדת במערכת המידע ונשלח דו"ח טיפול. במידה ויש צורך בבירור נוסף על מהות הטיפול נשמח לעמוד לשירותכם בפניה ישירה למעבדה.

**2.5. שירות מהיר מיוחד -** עפ"י החלטת סומפי ובאישורה מראש מעת לעת יינתן שירות "חדש כנגד תקול", מסלול טיפול זה נועד לתת מענה בזק לתקלות שטח בהן הלקוח המקצועי סבור ברמת וודאות גבוהה שהמוצר הינו תקול ובמסגרת האחריות וההתקנה תקינה.

- הלקוח יצור קשר עם סומפי ויבקש להכניס הזמנה של מוצר "חדש כנגד תקול". ומוצר חדש ישלח ללקוח כהזמנה רגילה עם ציון הערה "חדש כנגד תקול" בצירוף חשבונית כרגיל.
  - לאחר שהמוצר התקול יוחזר ויימצא ע"י המעבדה שאכן המוצר תקול ובאחריות, הלקוח יקבל זיכוי מלא על אותה ההזמנה שחויב.
  - במידה ומוצר נמצא לא באחריות מסיבה כלשהי, סומפי תיצור קשר עם הלקוח לעדכונו. במקרה זה הלקוח לא יוכל לקבל זיכוי על ההזמנה.
- חשוב!** בזמן שליחת המוצר התקול למעבדה יש לציין את מס' ההזמנה אותה ברצונכם לזכות.

מצב זה מאפשר ללקוח לקבל שירות מהיר ויעיל יותר תוך צמצום זמן הטיפול בתקלה אצל לקוח הקצה למינימום. רצוי ומומלץ לתאם ציפיות עם לקוח הקצה לפני שפועלים בטיפול "חדש כנגד תקול" על כך שבמידה ומעבדת סומפי תמצא שהמוצר לא באחריות, על הלקוח קצה יהיה לשלם על מוצר חדש במידה וזה הותקן.

#### שימו לב!

מנועי ומקלטי רדיו מחוברים באופן ישיר וקבוע לרשת החשמל הביתית (מכיוון שניתן להפעילם בכל רגע נתון מרחוק בעזרת שלט רחוק) ולכן חשוב להבהיר כי במידה ואין הגנה מפני נחשולי חשמל או כל פגיעה חשמלית אחרת מרשת החשמל החיצוני או הפנימי כגון: פגיעת ברק, בדיקת מגר, ספייק מחברת חשמל, קצר חשמלי וכדומה, רכיבי המוצרים עלולים להישרף ואחריות היצרן אינה מכסה נזק זה.

מומלץ לבחון עם חשמלאי מוסמך על אמצעי הגנה המתאימים לכל בית ולוודא שמוצרי הרדיו מנותקים מרשת החשמל טרם בדיקות מגר או עבודות חשמל אחרות.

## החזרת מוצרים - RMA

ניתן לפנות בנושאי החזרות סחורה ואיסופים לנציגת קשרי לקוחות של סומפי בטלפון 073-3245758 / 050-4007522.

על מנת לשפר ולהסדיר את שירות החזרת המוצרים סומפי הגדירה נוהל עבודה להחזרת מוצרים (נוהל RMA), בעמודים הבאים תמצאו את הנוהל המפורט וטופס ההחזרה (טופס RMA), ניתן גם למלא טופס RMA דיגיטלי באתר סומפי אונליין בכתובת: [www.proshop.somfy.co.il](http://www.proshop.somfy.co.il)

בכל פנייה לגבי החזרת מוצרים תקולים או טעות בהזמנה יש למלא טופס RMA עפ"י הנוהל מטה ולמסור לנציג סומפי / קשרי לקוחות לאישור ההחזרה בטרם פתיחת איסוף.

# נוהל החזרת סחורה

לקוח יקר, שים לב! בעת קבלת הסחורה עליך לבדוק את הפריטים ולחתום על תעודת המשלוח / חשבונית, חתימתך מחייבת ומהווה אישורך על קבלת תקינה של הסחורה. במידה ונמצאה אי התאמה בהזמנה, יש לפנות לקשרי הלקוחות של סומפי בהקדם האפשרי ועד 3 ימי עסקים מעת החתימה. טל' - 073-3245758.

## תהליך בקשת האיטוף

שלחת טופס החזרת מוצר <<< בדיקת הטופס ע"י סומפי <<< מתן אישור בהתאם לנוהל <<< שליחת שטר מטען בדוא"ל ותיאום איטוף הפריטים לפי הפירוט הבא

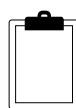
## מה נדרש לטפס בעת החזרת מוצר



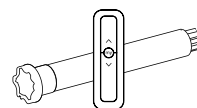
שטר מטען  
חובה להדביק על גבי החבילה!



חשבונית / תעודת משלוח



טופס החזרת מוצרים



מוצר סומפי

## סוגי החזרת המוצרים ואופן טיפולם

א. מוצר תקול ועומד בתנאי האחריות *	ב. טעות בהזמנה / משלוח או החזרה אחרת **	זמן עדכון מתבקש
בכל עת במהלך האחריות	בהקדם האפשרי ועד 3 ימי עסקים מעת קבלת הסחורה	
איטוף מוצר תקול ע"י סומפי תוך 5 ימי עסקים מקבלת האיטוף מסומפי	איטוף תוך 5 ימי עסקים מקבלת האיטוף מסומפי	תנאים לטיפול בזיכוי / חיוב
משלוח מוצר מתוקן / חדש תוך 7 ימי עסקים מקבלת המוצר התקול	זיכוי של 100% מהסכום	
זיכוי מנוע תקול תוך 7 ימי עסקים מקבלת המוצר התקול	זיכוי תוך 5 ימי עסקים מקבלת הסחורה במחסן	

\* הערות לסוג החזרה - א:

- אין קבלת פריט שאינו עומד בתנאי האחריות. במידה ונשלח לסומפי, יושמד אם לא יאסף ע"י הלקוח תוך 14 ימי עסקים.
- לקוח שקיבל מנוע חדש כנגד תקול, מחוייב להחזיר את המנוע התקול לסומפי תוך 14 ימי עסקים, אחרת לא יזוכה עליו.
- אין חובה בצירוף חשבונית.

\*\* הערות לסוג החזרה - ב:

- סוגי טעויות בהזמנה:
- במקרה של טעות במשלוח - הלקוח חייב להודיע לסומפי עד 3 ימי עסקים במקרה של טעות / בקשת לקוח להחזרה - הלקוח חייב להודיע עד 30 יום
- סומפי שומרת לעצמה את הזכות לא לקבל סחורה או לזכות חלקית במידה והלקוח חרג מזמני העידכון לסומפי שפורטו לעיל
- איטוף מוצר עקב טעות / בקשת לקוח תהיה ע"י הלקוח בעלות משלוח בסך 25 ש"ח לחבילה לפני מע"מ ו-190 ש"ח לפני מע"מ למשטח

■ תשובה לגבי בקשת החזרה תינתן במייל / טלפון.

■ לא יתקבלו פניות להחזרות שאינן עומדות בקריטריונים מעלה.

■ החזרת סחורה הינה עפ"י ההתבצע עפ"י התהליך המוסבר בראש הדף. בנוסף יש להקפיד על הנושאים הבאים:

- החזרת מוצרים חדשים - יש להחזיר באריזה מקורית, שלמה ותקינה בלבד כדי שתתאפשר מכירה מחדש שלהם.
- החזרת מוצרים תקולים - יש להחזיר בקרטון ראוי (לא בהכרח מקורי) וסגירה בסרט דביק לשמירה על שלמות המוצרים ומניעת אובדן שלהם.
- יש להקפיד על הדבקת שטר מטען בצורה תקינה על גבי האריזה.

# טופס החזרת סחורה

יש למלא טופס זה ולשלוח לדוא"ל - quality.il@somfy.com

מס' טופס: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

מס' החברה (ח.פ): \_\_\_\_\_

שם החברה: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

שם איש הקשר: \_\_\_\_\_

מס' טלפון: \_\_\_\_\_

כתובת דוא"ל: \_\_\_\_\_

## סוגי החזרת המוצרים:

**ג'**  
טעות לקוח  
בעת ההזמנה / אחר

**ב'**  
טעות של סומפי  
במשלוח/חשבונית \*\*

**א'**  
מוצר אינו תקין  
ועומד בתנאי  
האחריות \*

מס' הזמנה / חשבונית	סיבת ההחזרה (סמן X בעמודה הרצויה כמפורט מעלה)			כמות	תיאור מוצר	מק"ט
	ג'	ב'	א'			

\* במידה וסיבת ההחזרה הינה סעיף א', אין חובה בצירוף החשבונית.

**\*\* במידה וסיבת ההחזרה הינה סעיף ב', יש לפרט:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

חובה להדביק את שטר המטען על גבי החבילות  
לא יתבצע איסוף ללא שטר המטען

נא לציין כמות חבילות לאיסוף: \_\_\_\_\_

לתשומת לבכם: מדיניות האחריות של סומפי מפורטת בתעודת האחריות אשר מגיעה עם המנוע וטופס זה אינו מגדיר את מדיניות האחריות של סומפי. לפני החזרת מוצר אנא בדקו את תעודת האחריות וודאו שאכן התנאים מתקיימים. מנוע שאינו עומד באחריות (שבר, נזק, חדירת מים, חריטה ועוד...) לא יטופל במעבדה. לצורך בירור עמידה באחריות אתם מוזמנים לפנות למעבדה בטל' ישיר שמספרו 073-3701949 ונציגנו ישמחו לתת תשובה בנושא.

אין החזרה של מתאמים.

לשאלות נוספות ובירורים אתם מוזמנים לפנות לקשרי לקוחות בטל' 073-3245758.

**מס' דגשים למימוש ההחזרה -**

- א. מוצרים חדשים** - יש להחזיר באריזה מקורית, שלמה ותקינה בלבד. לא תתאפשר החזרת מוצרים באופן שלא מאפשר מכירה מחדש שלהם.
- ב. החזרת סט מנוע טובולרי** - סט מנוע טובולרי חייב להיות מוחזר עם סט מתאמים מלא, חוסר במתאמים מלא או חלקי בסט המנוע, יקוזז בהתאמה במעמד הזיכוי בהתאם לטבלת מחירי המתאמים.
- ג. החזרת מתאמים** - לא יתקבלו החזרות של מתאמים ללא מנוע.
- ד. מוצרים עבור טיפול מעבדה** - על מנת לאפשר לנו טיפול מהיר ויעיל, חובה להקפיד על הכללים הבאים:
  - אריזה בקרטון ראוי (לא בהכרח מקורי) וסגירה בסרט דביק לשמירה על שלמות המוצרים ומניעת אובדן שלהם.
  - הדבקת שטר מטען בצורה תקינה על גבי האריזה - נפילת שטר מטען לא תאפשר לנו לדעת למי שייכים המוצרים ותוביל לעיכוב בטיפול.



  
אריזה תקינה



  
אריזה לא תקינה

- ה. שליחה בהתאם לרשום בטופס החזרת סחורה** - יש לשלוח מוצרים רק עפ"י הרשום בטופס החזרת הסחורה שמילאתם. מוצרים שישלחו בנוסף ואינם רשומים בטופס, לא יטופלו ויונחו בצד לאיסוף הלקוח עד לאיסופם ע"י הלקוח או שליחה של טופס תקין. במידה והלקוח לא ישלח טופס מתוקן או לא ייתן מענה לפניות נציגי סומפי בתוך 14 ימי עבודה מרגע פנייתו של נציג סומפי, המוצרים יושמדו ללא הודעה נוספת וללקוח לא תהיה כל טענה על כך.
- ו. איסוף מוצרים ע"י חברת ההובלה** - בלדרים של חברת ההובלה מונחים ע"י סומפי שלא לאסוף מוצרים שאינם ארוזים כמצוין מעלה. עמידה בדרישות מינימליות אלו תאפשר לנו להיות יעילים ולתת לכם שירות טוב יותר.

לקוחות יקרים,

אמנת שירות זו ממחישה את המחשבה הרבה שהושקעה ביצירת ערך ורמת שירות גבוהה עבורכם בכל מחלקות החברה.

לשירותכם תמיד,

עמית קרול

מנכ"ל סומפי ישראל