



# אמנת שירות SLO

סומפי ישראל

## לקוחות יקרים

לידיעתכם ועיונכם, מצורפת אמנת השירות המעודכנת - SLO (Service Level Offer) כאחת מהדרכים ליצירת ערך עבורכם וההבנה מה אתם מקבלים כשבוחרים סומפי.

כחלק משיפור מתמיד ושאיפה למצוינות, אנו נמשיך לעדכן אתכם בטכנולוגיות ושירותים חדשים.

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  
\* כל המחירים המצויינים במסמך זה הינם לפני מע"מ.

## 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.

**בהזמנות באתר המכירות 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.  
לפתיחת משתמש באתר המכירות אונליין, ניתן לפנות לסוכן שלך.

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.
- יעד מרוחק (ראה סעיף 4.1 להסבר).

\* 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 לתאם הגעה 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 500 ₪, סומפי תישא בעלות המשלוח. בהזמנה מתחת לסכום זה, הלקוח יחויב בעלות שילוח מסובסדת של 39 ₪ (ללקוח אקספרט - 19 ₪).

**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](http://www.youtube.com/user/somfyisrael/videos)



**להורדת האפליקציה**  
**לחץ על חנות האפליקציות**  
**הרלוונטית**

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

### 1. כתובת ופרטי קשר -

כתובת המעבדה: הברזל 16, קרית גת.

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.

1. 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.

2. 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.

3. סיסא אוטומציה ביתית בע"מ לא תהא אחראית בגין תקלה שנגרמה עקב שבר, חריטה או פגיעה מכל סוג שהוא.

4. סיסא אוטומציה ביתית בע"מ לא תהא אחראית לנזקים עקיפים שיגרמו ללקוח עקב השימוש במוצר.

5. אחריות זו לא תחול במקרים הבאים:

א. הקלקול/פגם במוצר נגרם עקב שימוש שלא בהתאם להוראות השימוש או הוראות ההתקנה / מפרט טכני של היצרן.

ב. הקלקול/פגם הינו תוצאה של כח עליון כגון: שריפה, מים, פגיעת ברק, פגיעה חשמלית מרשת החשמל וכו'.

ג. חדירת נוזלים למוצר ו/או רטיבות ו/או קורוזיה.

ד. אם המוצר נפתח, פורק, נעשה ניסיון לתקנו, או נעשה בו שינוי אחר כלשהו ע"י הלקוח.

6. סיסא אוטומציה ביתית בע"מ אינה אחראית לנזקים שנגרמו ממוצרים ו/או למוצרים צד ג' שאינם מתוצרת קבוצת סומפי.

7. 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 בעמוד הבית של אתר סומפי אונליין בכל עת את תנאי האחריות המלאים והעדכניים: [www.prochop.somfy.co.il](http://www.prochop.somfy.co.il)

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

**SOMFY מוצרי מותג SOMFY**



**מנוע סומפי**

5062179A Q1C15168004229

קוד מוצר      שנה      יום      שעה  
בשנה      בשנה

**17.6.2015**



**שלט קיר - סמוב**

G 380

שנה      שעה  
בשנה      בשנה

**13.9.2020-20.9.2020**



**שלט נייד - סיטו**

MD2820

שנה      שעה  
בשנה      בשנה

**21.6.2020-28.6.2020**

**BFT מוצרי מותג BFT**



**שלט Mitto**

יש לסרוק את קוד ה-QR בגב השלט מתקבל מספר ארוך:

2f9f65;a8c23ffc3a8aba05;25924B;f9f65;0c98005e

שנה חודש יום

החלק שמסומן בצהוב הוא שייך לתאריך הייצור 25924B ← יום 25, חודש 9 ספטמבר (חודשים 10-12 מסומנים באותיות A-C בהתאמה), שנה 2024.

**תאריך ייצור: 25/9/2024**

**מנועים וקופסאות חיצוניות של לוחות בקרה:**



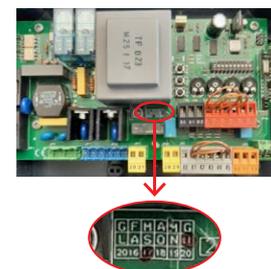
03238002417

שנה חודש

שתי הספרות השמאליות מסמנות את חודש הייצור 03 והשתי הספרות מימין מסמנות את שנת הייצור שזאת 23.

**תאריך ייצור: March 2023**

**לוחות בקרה**



שתי הנקודות בצבע שחור מסמנות את התאריך: המס' 17 - שנת הייצור, האות D - החודש (דצמבר). החודשים מסומנים באותיות איטלקיות משמאל לימין ב-2 שורות, כאשר השורה העליונה משמאל לימין - לפי סדר החודשים 1-6, השורה התחתונה משמאל לימין - לפי סדר החודשים 7-12.

**תאריך ייצור: December 2017**

\* 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/יישלח 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.

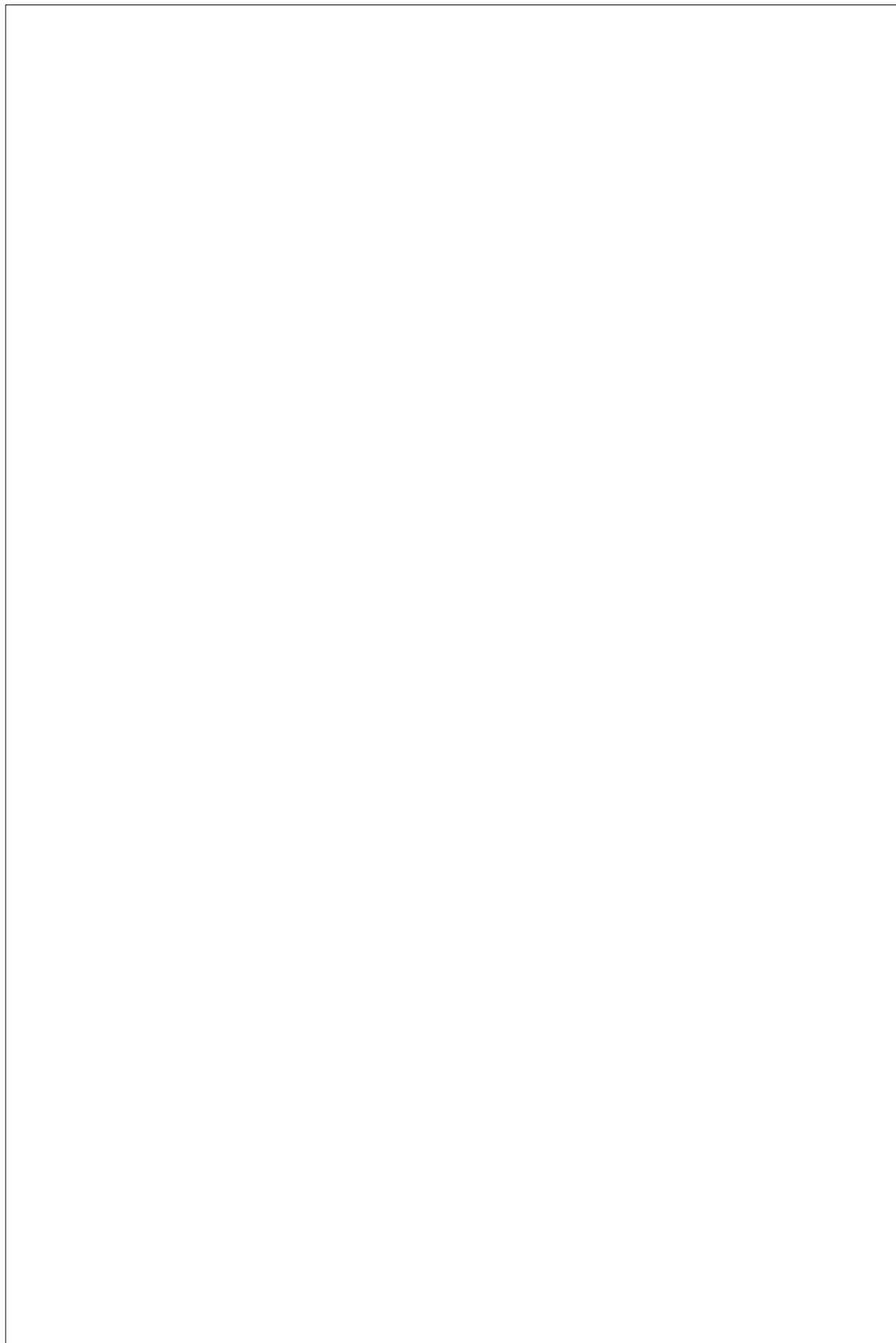
## החזרת מוצרים - RMA

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.

למעבר נוהל וטופס RMA - [לחץ כאן](#)

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.





**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, יקוּזוּ 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