

## מפרט השרות

מחלקת השרות של חברת קירוסקאי מספקת שרות במסגרת אחריות יצרן ושרות לאחר תקופת האחריות, ללקוחות שרכשו מוצרים בקירוסקאי ולמוצרים המיוצגים ע"י קירוסקאי בישראל.

### מסלולי השרות

1. תיקונים במסגרת אחריות יצרן – עפ"י תעודת האחריות
2. תיקון במסגרת חבילות שירות (הסבר בהמשך)
3. תיקון מזדמן על בסיס עבודה וחלפים עפ"י מחירון החברה

### שעות פעילות

מחלקת השרות מספקת שירות ללקוחות החברה 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע.  
שעות העבודה הרגילות של מחלקת השרות : א' –ה' 08:00 -16:30

בעת פנייתך למוקד השרות של החברה לצורך בקשת שירות, אנא הכן מראש את שם הלקוח, שם המוצר אותו ברצונך לתקן ומספרו הסידורי, על מנת שנוכל לטפל בפנייתך באופן מהיר ומדויק. נציגת השרות תקבל ממך את המידע ובהתאם למסגרת השרות לה אתה זכאי יתואם טכנאי לשם מתן פתרון לתקלה. במידה וכל העמדות תפוסות, באפשרותך לחסוך את ההמתנה למוקד השרות ולהשאיר את הודעתך במוקד הודעות אנושי. הודעות שיושאר במסגרת שעות העבודה יטופלו עד 60 דקות מרגע השארתם. הודעות שיושאר לאחר שעות הפעילות הרגילות יטופלו ביום שלמחרת.

### שירות טכנאי חוץ

בעת שיבוץ קריאת שרות אנו נזדקק לקבל פרטים מלאים של הלקוח ושל המכונה, כולל מספרה הסידורי, ומסלול השרות אליו משויך הלקוח. קריאות שרות לצידוד מושבת ללקוח שבמסלול שירות מבוצעות במרכז הארץ בגוש דן המורחב, ירושלים, אילת, חיפה והקריות תוך מקסימום יום עבודה מקבלת הקריאה. קריאות שרות באזורי הפריפריה, מבוצעות בימי הביקור האזוריים (קריאת שירות שתבצע לבקשת הלקוח שלא ביום הביקור האזורי תחויב בתשלום בגין נסיעות). החברה עמדה ביעד זה ב-3 שנים האחרונות.

הערכות המחיר שניתנות ללקוח ע"י מחלקת השרות הן הצעה על בסיס האבחנה שביצע הטכנאי בעת בדיקת המכשיר, יתכן שמהלך ביצוע העבודה יתגלו ליקויים נוספים או חלפים נוספים שנדרש להחליפם לצורך השלמת תיקון התקלה. במידה והשינוי יחרוג ב-15% מההצעה המקורית, אנו נבקש לאשר את עלות התיקון מחדש. בנוסף, באם והתיקון אינו בר ביצוע בבית הלקוח ומחייב הבאת המכשיר למעבדת קירוסקאי להמשך טיפול, מכשיר באחריות יובל על חשבון קירוסקאי. מכשיר שאינו באחריות, יובל ע"י הלקוח או לחילופין ע"י קירוסקאי בתשלום נוסף.

קירוסקאי מעניקה אחריות מלאה על העבודה שבוצעה, למשך 3 חודשים מיום גמר הביצוע. האחריות הינה לעבודה שבוצעה ולחלפים שהוחלפו בלבד, ואינה מאריכה את תקופת אחריות היצרן למוצר שתוקן.

באם יופעל הצידוד בתנאי עבודה לא מספקים, שימוש לא הולם או בניגוד להוראות היצרן, האחריות תבוטל.

### מעבדת שרות

חברת קירוסקאי מפעילה מעבדה מקצועית לטיפול במכשירים אשר אינם מתוקנים בבית הלקוח (מכשירים ניידים או מכשירים שהתיקון שלהם מורכב ומחייב תיקון במעבדה). באחריות הלקוח להביא את המכשיר למעבדה ולאסוף אותו בגמר התיקון, מכשיר מתקבל לתיקון במעבדה כשהוא כולל את כל האביזרים הנחוצים להפעלתו. באפשרותנו לאסוף ולהחזיר את הצידוד (עד 5 ימי עבודה) באמצעות מוביל מקצועי או צוות קירוסקאי וזאת כנגד תשלום. עלות בדיקת מכשיר במעבדה והכנת הצעת מחיר לתיקון למכשיר שלא נמצא במסגרת אחריות יצרן הינה 250 ₪, במידה והצעת המחיר מאושרת ע"י הלקוח לא יחויב הלקוח בגין הבדיקה. חברת קירוסקאי קבעה לעצמה כיעד: 80%

מהתיקונים במעבדת השירות, יבוצעו תוך מקסימום יום עבודה. (מקבלת אישור להצעת המחיר מהלקוח).

הערכות המחיר שניתנות ללקוח ע"י מחלקת השירות הינם הצעה על בסיס המצב כפי שהטכנאי אבחן בעת בדיקת המכשיר, יתכן שמהלך ביצוע העבודה יתגלו ליקויים נוספות או חלפים נוספים שנדרש להחליפם לצורך השלמת תיקון התקלה, במידה והשינוי יחרוג מ-15% מההצעה המקורית, אנו נבקש לאשר את עלות התיקון מחדש. קירוסקאי מעניקה אחריות מלאה על העבודה שבוצעה למשך 3 חודשים מיום גמר הביצוע. האחריות הינה לעבודה שבוצעה ולחלפים שהוחלפו בלבד, ואינה מאריכה את תקופת אחריות היצרן למוצר שתוקן.

באם יופעל הציוד בתנאי עבודה לא מספקים, שימוש לא הולם או בניגוד להוראות היצרן האחריות תבוטל.

## **מחסן חלפים**

חברת קירוסקאי מחזיקה מחסן חלפים גדול ומאפשרת ללקוחותיה לרכוש חלפים מתכלים או כל חלף אחר. חלפים מסופקים לפי מספר קטלוגי של היצרן. זיהוי החלפים מתבצע באמצעות דוגמא או באמצעות סימון החלק, על גבי "סכימת פיצוץ" מתוך ספר השירות של היצרן. במקרה של חוסר חלק תבוצע הזמנה עבור הלקוח ישירות מהיצרן.

## **שרות חרום 24/7**

החברה ערוכה למתן שרות 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה. השרות ניתן למוצרים העלולים לגרום להשבתת הלקוח מפרנסתו או לפגיעה חמורה בתפקוד העסק, הזמנת שירות בחירום תתבצע על פי שיקול דעתו של הלקוח. השרות ניתן לציוד שנרכש בקירוסקאי ותחזוקת הציוד מבוצעת ע"י קירוסקאי. התשלום עבור שירות חירום מתבצע מראש בכרטיס אשראי בלבד בעלות של 620 ₪ + מע"מ. אחריות יצרן אינה כוללת שירות חירום מעבר לשעות הפעילות.

## **מוצרים מיד שנייה – הפעלה מחדש START UP**

הפעלת ותיקון מוצר שנרכש מיד שנייה או כזה שלא מטופל ע"י שרות קירוסקאי מתבצע לאחר הצעת מחיר. במידה והצעת המחיר אושרה ע"י הלקוח והמכשיר נבדק/תוקן/שוקם ע"י קירוסקאי "ההפעלה מחדש" נקלט המוצר תחת "מטריית" השרות הרגילה של קירוסקאי. אנו ממליצים שהטיפול הראשוני והשיקום של מכשירים מסוג זה יבוצע במעבדת קירוסקאי. לפני תחילת הטיפול, עלינו לקבל פרטים מלאים של המכשיר, בעלות קודמת ומספר סריאלי. כאשר קיים חוב של בעלים קודמים של המכשיר, יינתן השרות ומכירת חלפים רק כנגד גמר תשלום החוב, או כנגד מסמכי העברת בעלות שיפשרו לנו לגבות את יתרת החוב מהבעלות המקורית.

## **הארכת אחריות – בטוח**

חברת קירוסקאי מאפשרת ללקוחותיה להאריך את תקופת האחריות לציוד. הארכת האחריות מתוחרת בהתאמה לסוג הציוד והיקף שעות העבודה במטבח. הסכום לחיוב נגזר כאחוזים מעלות הציוד, אנו נעביר הצעה מפורטת בהתאמה. הארכת אחריות ניתן לבצע כרצף לתעודת האחריות.

## **מדיניות החזרת מוצרים**

- ניתן להחזיר מוצר שנרכש תוך 14 יום מהרכישה.
- כנגד המוצר יינתן זיכוי לרכישה (בתוקף ל-12 חודשים).
- ההחזרה מותנית בכך שהמוצר מוחזר באריזתו המקורית ולא נעשה בו כל שימוש.
- לא מתקבלים בחזרה מוצרים במבצע ו/או כאלו שהוזמנו במיוחד עבור לקוח.
- לא מתקבלים בחזרה חלפים של חשמל ואלקטרוניקה.
- האמור במודעה זו אינו חל על עסקאות שנפלו בהם פגם.
- המחיר יהיה לפי המחיר הנקוב בחשבונית בתוכו הנחות והטבות שניתנו או במחיר מחירון של קירוסקאי ביום ההחזרה, לפי הנמוך בניהם.

## **חדש!!!** **חבילות שירות**

אנו בקירוסקאי מאמינים כי שירות מעולה מתחיל בתהליך המכירה ומתעצם כאשר השירות לו אנו מצפים עונה על צרכינו ומציע לנו ערך מוסף. כחלק משיפור השירות ללקוחותינו, אנו שמחים לעדכן אותך לגבי חבילות השירות הייחודיות שלנו שהותאמו לצרכיך העסקיים ומאפשרות לך לנהל את עסקיך בצורה מתוכננת וכלכלית. בעת הצטרפות לאחת מחבילות השירות שלנו, תוכל ליהנות מהנחה קבועה בעבור העבודה והחלפים שידרשו לצורך תיקון מוצריך השונים.

### **חבילות השירות שלנו לבחירתך :**

בייסיק שלם 2000 ₪ קבל 10% הנחה קבועה על חלפים ועבודה

פרימיום שלם 5000 ₪ קבל 12.5% הנחה קבועה על חלפים ועבודה

גולד שלם 10,000 ₪ קבל 15% הנחה קבועה על חלפים ועבודה