

שירות לקוחות / אמנת שירות תיקון מכשירים

בית חם

- אנחנו ב-FeinCook מאמינים כי כל לקוח שלנו מצטרף לקהל לקוחותינו הזכאים לשירות המקצועי ביותר.
- אנו בטוחים כי המכשירים שאנו משווקים מקנים לעשייה קולינרית טובה יותר.
- חשוב לנו לשמור על קשר רציף ומתמיד עם לקוחותינו לכן 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.

שירות בכל מקום ובכל זמן

- אנחנו ב-FeinCook מודעים לצורך של לקוחותינו בקבלת שירות מהיר ולאורך זמן ואנו מתחייבים לתת את השירות המקצועי ביותר שניתן ומתן פתרונות בזמן הקצר ביותר האפשרי.

שעות פעילות

- מענה אנושי של אחראי שירות הלקוחות ניתן לקבל בטלפון שמספרו 077-7107744, שירות זה ניתן בימים א'-ה' בין השעות 09:00-18:00. אנו לא פועלים או נותנים שירות ביום שישי, שבת וחג.

- מעבר לימים ושעות אלו אנו זמינים:

- במייל customerservice@feincook.co.il
- בתא קולי 077-7107744

- או בפנייה דרך דף הפייסבוק www.facebook.com/FeinCook

- אנו מתחייבים לחזור להודעה שהתקבלה בכל אחד מאמצעים אלו בתוך של עד יום עסקים.

פתיחת קריאת שירות וזמני הטיפול בה

- במקרה של מכשיר או ציוד תקולים במסגרת זמן ותחומי כתב האחריות שסופק ע"י FeinCook יחויב הלקוח בהוצאות השילוח, בדיקת הטכנאי ועלויות התיקון.
- במקרה של מכשיר או ציוד תקולים שאינם במסגרת זמן או תחום כתב האחריות שסופק ע"י FeinCook יעודכן מראש הלקוח כי הוא יחויב בהוצאות בעבור השילוח, בדיקת הטכנאי ועלויות התיקון.

- בעבור שירות משלוחים – 50 ₪ לפני מע"מ לכל כיוון

- בעבור בדיקת טכנאי – 300 ₪ לפני מע"מ

- בעבור עלויות התיקון – בהתאם להצעת המחיר שתועבר ללקוח ע"י שירות הלקוחות ותאושר ע"י הלקוח.

- אישור על הצעת מחיר לתיקון המכשיר תתקבל מהלקוח עד 5 ימי עסקים מיום הגשת הצעת המחיר. במידה והלקוח אינו מאשר את התיקון עליו לאספו מבית FeinCook עד 5 ימי עסקים שלאחריהם המכשיר יועבר לגריסה.

- אנו מתחייבים לתיקון התקלות בטווח של 7 ימי עסקים מיום אישור הצעת המחיר, למעט מקרים חריגים בהם יעודכן הלקוח על מהות התקלה החריגה ומועד התיקון הצפוי.

- במידה והלקוח בחר להשתמש בשירות המשלוחים אנו מחויבים לאיסוף תוך 2 ימי עסקים ללקוח עסקי ו-3 ימי עסקים ללקוח פרטי.

- לאחר תיקון אנו מחויבים להשיב את המכשיר תוך 2 ימי עסקים ללקוח עסקי ו-3 ימי עסקים ללקוח פרטי.

שירות השכרת מכשירים חלופיים

- FeinCook מספקת שירות השכרת מכשירים חלופיים ע"פ המלאי הקיים ולפי שיקול דעת החברה.
- שירות זה יינתן לאחר אישור הצעת המחיר בעדו ע"י הלקוח.

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.