

1. הקדמה

לקוח יקר,

חברת טמפו וכלל עובדיה, מחויבים למדיניות ניהול איכות ותרבות ארגונית שתכליתה חתירה מתמדת לשביעות רצון של כלל לקוחותיה והשגת המטרות העסקיות. חברת טמפו רואה עצמה מחויבת להיטיב ולשפר באופן מתמיד את איכות השירות בערוצי התקשורת השונים ולפעול להצלחת הלקוחות. מדיניות השירות מציגה את הכללים שבמסגרתם אנו חותרים להשגת המטרות:

2. ביצוע הזמנה

- לכל לקוח, משוויך נציג מכירות, אשר אחראי ליצור אתך קשר, פרונטלי או טלפוני בתדירות קבועה על פי צרכיך ובהתאם להגדרות החברה.
- באחריות נציג המכירות, להמליץ לך על מגוון המוצרים המתאים ביותר לצרכיך ולבצע הזמנה בכמויות הנדרשות ביותר עבורך אשר מבוססת על מלאי הזמין שלך וקצב צריכתך.
- נציג המכירות, יפעל יחד אתך לשיפור פעילות העסק וביצוע פעילויות להגברת המכירות. כגון, שיפור נראות תצוגת המוצרים, החלטה על מיקום וסידור, ייעוץ מסחרי וכו'.
- אנו מאפשרים לבצע כל הזמנה שמתבצעת במסגרת ימי ההזמנה שהוגדרו ובתנאי שערך ההזמנה הינו מעל 800 ש"ח בעונת החורף ו 1000 ש"ח בעונת הקיץ, כולל הנחות ולא כולל אריזות, מע"מ ופיקדון.
- אנו מאפשרים להחזיר סחורה שהוזמנה במסגרת התנאים הבאים:
 - מוצרים באריזה לוגיסטית סגורה ומקורית.
 - תוקף מוצרים שגדול מחודש ובתנאי שנקנו ב 3 חודשים הקודמים לבקשת ההחזרה.

3. אספקת ההזמנה

- **אנו מחויבים** לספק את הסחורה, באופן קבוע, לכל מיקום שיקבע מראש, לבית העסק, למחסן, או לאזור התצוגה ובתנאי שעומד בתנאי הבטיחות הנדרשים.
- **אנו מחויבים** לספק את הסחורה בטווח שעות שיקבעו מראש.
- **אנו מחויבים** לשמור אתך על קשר בזמן אמת ולהתריע על הקדמה או דחיה מעבר לשעות האספקה שנקבעו ולתאם מועד אספקה חלופי שיהיה מקובל עליך.

- **אנו מחויבים** לספק לך את הסחורה מסודרת בצורה המיטבית ביותר ותוך שמירה על בטיחות האירוז ואיכות המוצרים.
- **אנו מחויבים** להציג תעודת משלוח או חשבונית עם פירוט ההזמנה ולבצע יחד עם מקבל הסחורה מטעמך, בדיקה שאכן יש התאמה.

4. **ציוד קירור ומזיגה**

- אנו מאפשרים להציב בהשאלה ציוד לקירור ומזיגת בירה מהחבית, מזיגת משקאות קלים ומוגזים, מכונות קפה (אספרסו), מקררים עומדים ("ויטרינה") ומאונכים ("אמבטיה").
- התנאי להצבת ציוד בהשאלה הוא ביצוע קניות למוצרים הרלוונטיים לסוג הציוד, באופן קבוע וע"פ הגדרות החברה.
- אנו מאפשרים ללקוחות החברה להציב ציוד באופן זמני לצורך אירועים נקודתיים, זאת בתיאום עם נציג המכירות ותוך עמידה בהתחייבות לקניות ע"פ קריטריונים.
- **אנו מתחייבים** לעמוד בלוחות הזמנים להצבה, מרגע התיאום מול נציג המכירות, ע"פ:

| זמן שירות | סוג ציוד |
|-----------------|-------------------|
| עד 14 ימי עבודה | אספקת ציוד קבוע |
| עד 7 ימי עבודה | אספקת ציוד לאירוע |

- אנו מספקים ללא עלות, שירות תיקונים בבית העסק לתקלות בציוד המושאל. בתקלות שלא מתאפשר לתקן בבית העסק, יוחלף הציוד בציוד תקין.
- **אנו מתחייבים** לעמוד בלוחות הזמנים לביצוע תיקון או החלפה ע"פ הסיווגים הבאים:

| מקרר | מכונת קפה (כולל מטחנה) | מזיגה בירה/משק"ל | סיווג תקלה 1 ← |
|------|------------------------|------------------|------------------------------|
| | | | ↓ סיווג תקלה 2 |
| 36 | 24 | 24 | תקלה – ניתן להשתמש |
| 24 | 4 | 6 | תקלה – לא ניתן להשתמש |

- אנו מספקים, ללא עלות, שירות תחזוקה וניקיון באופן שוטף ומחזורי למתקני מזיגת הבירה.

- טלפון לדיווח תקלות ציוד: *3979, שעות פעילות מוקד שירות טכני:

- ראשון – חמישי בשעות 08:30-23:55. (החל משעה 17:30 ועד השעה 24:00 יינתן שירות רק למתקני בירה ומוכנות קפה).

- בשישי-שבת וחגים, המוקד פותח קריאות רק למתקני בירה וקפה מושבתות.

5. הדרכה מקצועית

- מעבר לליווי המקצועי השוטף של נציגי המכירות, החברה מספקת לרשות הלקוחות, ללא תשלום, שירות הדרכה מקצועית, בתחומים הבאים:

| נושא | מבצעי הדרכה | מהות ההדרכה |
|---------|--------------------|---|
| בירה | צוות הדרכת בירה | הדרכת ברמנים למזיגה נכונה, הדרכת תהליכי ייצור וערכים |
| אלכוהול | צוות הדרכת אלכוהול | בניית קוקטיילים, מזיגה נכונה, בניית תפריט, הדרכת תהליכי ייצור וערכים |
| יין | צוות הדרכת יין | התאמת יין לתפריט מזון, בניית תפריט יינות, הדרכת ברמנים ומלצרים |
| קפה | צוות הדרכת קפה | התאמת סוג מכונה ומותג הקפה לצרכי העסק ולקהל יעד הצרכנים, הדרכת בריסטות, הדרכה לתחזוקה שוטפת |

6. איכות המוצרים ועמידה בתקנים

- אנו מחויבים לספק את המוצרים ברמת האיכות הגבוהה ביותר תוך עמידה בדרישות כל דין וכל תקני האיכות הנדרשים

7. מוקד שירות לקוחות

- אנו מפעילים מוקד שירות ללקוחות בטלפון *3979 בימים א-ה ובשעות 08:30 – 17:30. במוקד זה ניתן לקבל מידע בנושאי הקמת לקוח חדש, אספקה, בירורים ומידע כללי.

○ שלוחות:

1. שירות טכני
2. מוקד שירות הפצה
3. מוקד שירות מכירות הנהלת חשבונות

החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות ו/או לבטל סעיפים מתוך האמור כפי שתמצא לנכון ועל פי שיקול דעתה הבלעדי. החברה שומרת לעצמה את הזכות לא לפעול לפי האמור לעיל במקרים מסוימים, וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי ובאופן שוויוני וסביר