

V1.4

הנדון :- הצגת אפשרויות האחריות והשירות למוצרי סירונה

לקוח/ה יקר/ה שלום רב,

כחלק מקהילת משתמשי מוצרי סירונה בישראל אנו שמחים להציג בפניך את אפשרויות האחריות והשירות למוצרי סירונה.

חרטנו על דגלנו להעניק את השרות הטוב ביותר תוך הבטחת שביעות רצון מקסימלית לקהל לקוחותנו.

בתקופה האחרונה הגדלנו את מערך הטכנאים, שיפרנו את השיטות ותהליכי עבודה. אנו נמשיך בתהליך מתמיד של שיפור ושאיפה למצויינות.

להלן הסבר על מבנה האחריות, אפשרויות התמיכה השונות ומסלולי החיוב.

תקופת אחריות היצרן:

בשנה הראשונה ניתנת אחריות כוללת של היצרן – סירונה, הן על חלקים על ידי סירונה והן בשירות על ידי דיבידנט.

התמיכה מופרדת לתמיכה הטכנית הניתנת ע"י טכנאים מוסמכי סירונה מתוך המערך השירות של דיבידנט ולאחריות יצרן הניתנת על חלפים בלבד ע"י סירונה.

חלקים – מכוסה במשך שנה אחת מהרכישה, בהתאם למדיניות חברת סירונה.
שירות חברת דיבידנט – ללא תשלום על ידי דיבידנט בשנה הראשונה בלבד.
תוכנה – רשאי לעדכוני תוכנה בשנה הראשונה, בהתאם למדיניות חברת סירונה.

באופן כללי, לרוכשי מוצרי סירונה מגיע תמיכה שנתית מלאה ללא תשלום בשנה הראשונה לרכישה. בתום שנה זו, הנכם מוזמנים לבחור ההתקשרות בין המסלולים השונים הרצויים לכם. ככלל, קיימים שני מסלולים אפשריים להתקשרות בהסדר אל מול התמיכה בדיבידנט:

- א. **מסלול "לפי קריאה"** (על בסיס שעת עבודה) :
1. הלקוח מחויב בגין שעות הטכנאי שנצרכו בפועל וכן חיוב בגין "ביקור לקוח" (נסיעה אל בית הלקוח). (טבלה מספר 1).
 2. תמיכה טלפונית בלבד על בסיס שעתי – תמיכה טלפונית של טכנאים מוסמכים ללא הגעה פיזית לאתר הלקוח. (טבלה מספר 1).

ב. מסלול "הסכם שירות שנתי" (הסכם כוללני לשנה)

1. תשלום שנתי חד פעמי הכולל את כל התמיכה הנדרשת למשך שנה.
2. הסכם השירות השנתי, כולל הגעת טכנאים לבית הלקוח ככל הנדרש וכן כולל תמיכה טלפונית מלאה בכל תקופת ההסכם.
3. במסלול זה, אין תשלום בגין הגעה לבית הלקוח ואין הגבלה לשעות העבודה שנצרכות.

* שני המסלולים אינם כוללים את עלות חלקי חילוף במידה וידרש.

ג. עקרונות הסכם השירות הטכני של דיבידנט:

1. הסכם שירות מול דיבידנט הינו לשנה.
2. תמיכה מרחוק :- הלקוח יאפשר לשירות דיבידנט גישה מרחוק לצורך תמיכה.
3. הסכם השירות הינו למוצרי סירונה בלבד.
4. השירות ניתן למוצרי סירונה, המזוהים על ידי מספר סידורי מהחברה סירונה.
5. שבר, זדון או הפעלה שגויה אינם כלולים באחריות היצרן.
6. בתקופת השירות הלקוח יחויב ע"פ מחירון דיבידנט בגין חלקי החילוף.
7. מתן ציוד חליפי ללקוחות על ידי דיבידנט:
 - 7.1. ללקוחות החתומים על "**הסכם שירות שנתי**" – יהיו זכאים לציוד חליפי **ללא תשלום**. (בתנאי שיהיה במלאי ציוד חלופי באותה עת).
 - 7.2. ללקוחות שאינם חתומים על "**הסכם שירות שנתי**" – יסופק ציוד חליפי בתשלום ע"פ הפירוט בטבלה מספר 1. (בתנאי שיהיה במלאי ציוד חלופי באותה עת).
8. לקוח **"הסכם שירות שנתי"** לא יחויב בעלות ביקור לקוח וכן בזמן העבודה.
9. לקוחות שרכשו כסאות Treatment Center זכאים לאחריות יצרן במשך שנה.
 - 9.1. עלויות ביקור לקוח Treatment Center בלבד 350 ₪ הכולל שעה ראשונה נסיעות ועבודה. מעבר לשעה הראשונה כל שעה נוספת 250 ₪. עלות חלפים לפי מחירון סירונה.
10. לקוחות בעלי תוכנת INLAB לסוגיהן התמיכה בעלות של 150 ₪ לשעה או לחלקי השעה, במידה ויש צורך בהגעת טכנאי יחוייב לפי הטבלה הרשומה מטה.
11. טכנאים מורשים:
 - 11.1. טכנאים מורשים של חב' סירונה ודיבידנט הנם היחידים הרשאים והמוסמכים לטפל בציוד סירונה, אחרת תוסר האחריות.
 - 11.2. גורם אחר המעוניין לטפל בציוד, מותנה בקבלת אישור בכתב מחב' דיבידנט.

ד. עקרונות - קיום מנחים לאחריות היצרן - סירונה.

1. הסכם אחריות מול סירונה הינו לשנה.
2. האחריות ניתנת למוצרי סירונה בלבד המזוהים על ידי מספר סידורי מסירונה.
3. האחריות על מוצרים מיצרנים שונים (שאינם סירונה), יהיו באחריות המפיצים המורשים לאותה חברה.
4. בתקופת אחריות חב' סירונה, הלקוח זכאי לתיקון/החלפת רכיבים תקולים בכפוף לתקנון היצרן כנגד אישור חברת סירונה.
5. אחריות יצרן לשנה מתאריך הקניה.
 - חלקים** – מכוסה במשך שנה אחת מהרכישה, בהתאם למדיניות חברת סירונה.
 - שירות חברת דיבידנט** – מכוסה על ידי דיבידנט בשנה הראשונה בלבד.
 - תוכנה** – רשאי לעדכוני תוכנה בשנה הראשונה, בהתאם למדיניות חברת סירונה.

טל: 1-800-244-666
פקס: 03-6353577
abraham@divident.co.il
www.divident.co.il

דיבידנט בע"מ
ת.ד. 51 סביון
מיקוד 56915



דיבידנט שיווק מיס ומוצרים דנטליים

ה. כללי

1. זמני פעילות וקבלת קריאות השרות:

1.1. המוקד לקבלת קריאות שרות זמין בימים א'-ה' בין השעות 08:00 עד 17:00.

טלפונים: 050-6877343 מרכז קריאות השירות (אברהם). טלפון חב' דיבידנט 03-6353539
1800-244666.

ווטסאפ 050-6877343

מייל: support@divident.co.il

אתר: www.divident.co.il אופציה לפתיחת תקלות 24 שעות ביממה (תחת לשונית סירונה).

1.2. מענה טלפוני מדיבידנט לתקלת לקוח – עד 3 שעות ממועד קבלת קריאת השירות.

2. תקלה משביתה ודחופה – הגעת טכנאי לאתר תוך 24 שעות ולא יאוחר מ-48 שעות (2 ימי עסקים).

3. תקלה שאינה משביתה – הגעת טכנאי לאתר תוך 48 שעות ולא יאוחר מ-72 שעות (3 ימי עסקים).

4. באחריות הלקוח לבצע גיבויים, אנו ממליצים מאוד לגבות למדיה נוספת. השירות אינו כולל אחריות לנזק או אובדן נתונים מכל סיבה, למען הסר ספק דיבידנט אינה אחראית לגיבוי הנתונים של הלקוח.

טל: 1-800-244-666
 פקס: 03-6353577
abraham@divident.co.il
www.divident.co.il

דיבידנט בע"מ
 ת.ד. 51 סביון
 מיקוד 56915



1. פירוט סוגי השרות והעלויות (טבלה מס 1):

סוג השירות	לפי קריאה ללא הסכם	תמיכה טלפונית בלבד לפי שעה	הסכם שירות שנתי כולל ביקורים.	הסכם לקוח בעל מוצר אחד בלבד.
עלות שעת עבודה	€ 90	€ 45	ללא חיוב	ללא חיוב
עלות הסכם לשנה עד 3 מוצרים	לא רלוונטי	לא רלוונטי	6,200 ₪	2,200 ₪
עלות הסכם לשנה על כל מוצר נוסף	לא רלוונטי	לא רלוונטי	400 ₪	לא רלוונטי
מחיר ביקור לקוח בטווח שבין גדרה חדרה	200 ₪	לא רלוונטי	ללא חיוב	ללא חיוב
מחיר ביקור לקוח לשאר האזורים	400 ₪	לא רלוונטי	ללא חיוב	ללא חיוב
תמיכה לשרדוג תוכנה	לא זכאי, חיוב לפי שעה	לא זכאי, חיוב לפי שעה	תמיכה בהתקנת שדרוג התוכנה	תמיכה בהתקנת שדרוג התוכנה
ציוד חליפי בחיוב שבועי	סורק 200 יורו מחרטה 300 יורו	סורק 200 יורו מחרטה 300 יורו	כלול, ללא עלות	כלול, ללא עלות
הובלה משלוחים	לפי עלות משלוח	לפי עלות משלוח	כלול, ללא עלות	כלול, ללא עלות
חלפים בתקופת האחריות	ע"ח סירונה בהתאם לתקנון סירונה	ע"ח סירונה בהתאם לתקנון סירונה	ע"ח סירונה בהתאם לתקנון סירונה	ע"ח סירונה בהתאם לתקנון סירונה
חלפים בתקופת השירות	מחירון	מחירון	מחירון	מחירון

*המחירים הרשומים בטבלה הינם ללא מע"מ, ויכולים להשתנות מעת לעת לפי מדיניות דיבידנט.

אחריות יצרן, מערכות רלוונטיות להסכם (IMAGING | CAD/CAM | Hygiene)

טל: 1-800-244-666
פקס: 03-6353577
abraham@divident.co.il
www.divident.co.il

דיבידנט בע"מ
ת.ד. 51 סביון
מיקוד 56915



CAD/CAM מוצרי

inEos
inFire HTC, inFire HTC speed
CEREC SpeedFire
CEREC / inLab MC XL
CEREC MC / MC X
CEREC AC
inEos Blue
inEos X5
inLab MC X5

IMAGING מוצרי

GALILEOS
ORTHOPHOS SL OR XG
HELIODENT DS OR VARIO
XIOS, XIOS Plus, XG, SCAN
Vario DG

Hygiene מוצרי

DAC UNIVERSAL

ז. להלן החלופות לקוחות בעלי Cerec Club

Cerec Club 1-3

הסכם מול סירונה, ניתן לבצע רק עם הרכישה ורק לרכישת מערכת פרימיום.
חלקים – מכוסה במשך 3 שנים מהרכישה, בהתאם למדיניות חברת סירונה.
שירות חברת דיבידנט – מכוסה על ידי דיבידנט בשנה הראשונה בלבד (פירוט הכיסוי נמצא בטבלה מס 1). שנים 2-3 אינן מכוסות, יש לעשות הסכם מול דיבידנט.
תוכנה – רשאי לעדכוני תוכנה, בהתאם למדיניות חברת סירונה.

Cerec Club 4-6

הסכם מול סירונה, הארכת תקופות השירות בעלות של 149 יורו לחודש ל 3 שנים תשלום מראש. סה"כ 5,364 יורו.
הסכם זה מאפשר, החלפת מחשב הסורק וכן קבלת ערכת תחזוקה.
חלקים – אינו מכוסה.
שירות חברת דיבידנט – אינו מכוסה, יש לעשות הסכם מול דיבידנט.
תוכנה – רשאי לעדכוני תוכנה, בהתאם למדיניות חברת סירונה.

Cerec Flex

הסכם מול סירונה, ההסכם מאפשר עדכוני תוכנה. תקופות ההצטרפות לשירות בעלות של 99 יורו לחודש ל 3 שנים תשלום מראש. סה"כ 3,564 יורו.
חלקים – אינו מכוסה.
שירות חברת דיבידנט – אינו מכוסה, יש לעשות הסכם מול דיבידנט.
תוכנה – רשאי לעדכוני תוכנה, בהתאם למדיניות חברת סירונה.

טל: 1-800-244-666
פקס: 03-6353577
abraham@divident.co.il
www.divident.co.il

דיבידנט בע"מ
ת.ד. 51 סביון
מיקוד 56915



דיבידנט שיווק מיס ומוצרים דנטליים

**הרחבת האחריות המופיעות מעלה אינן כוללות עלויות שרות, למעט בשנה הראשונה
בהסכם Cerec Club1-3**

אנא השב במייל חוזר או בפקס

<u>אנא בחר את המסלול הרצוי</u>		
_____ חתימה	_____ תאריך	הארכת תקופת Cerec Club
_____ חתימה	_____ תאריך	לפי קריאה
_____ חתימה	_____ תאריך	הסכם שירות שנתי

אשמח לעמוד לרשותך אישית בכל שאלה והבהרה.

בכבוד רב,

אברהם בן סימון
מנהל השירות וההתקנות
050-6877343
abraham@divident.co.il