

א. כללי:

1. בכל בעיה או תקלה, ניתן לפנות למוקד השירות בטלפון ישיר: 09-9604936 | 050-8459575
מרכז מכירות 09-8633000 *5243 | מייל: Office@Ev-Sync.co.il
2. בכל בעיה או תקלה, ניתן לפנות לאחת מ-3 האפשרויות הבאות:
 - א. למוקד השירות בטלפון ישיר: 09-9604936 | 050-8459575
 - ב. מרכז מכירות 09-8633000 *5243
 - ג. מייל: Office@Ev-Sync.co.il
3. כל קריאה מדווחת ומתועדת במערכת על פי נהלי החברה ומתקיים מעקב רציף אחרי הטיפול בפנייה אל מול SLA משלב יצירת הקשר מצד הלקוח ועד לסיום הטיפול בפנייה והשלמת תיקון התקלה.
4. שעות פעילות מוקד שירות הלקוחות בימי א' - ה' בין השעות 8:00-17:00, לאחר שעות הפעילות הסדירות, מופעל טכנאי תורן, למקרים דחופים, המנטר את הפניות ונותן מענה מידי להמשך טיפול/תיקון תקלה.
5. מעבר לתקופת האחראיות, אספקת שירותים מכל סוג שהוא תהא בכפוף להצעת מחיר פרטנית.
6. בעמדות המאפשרות תקשורת מרחוק, באפשרותם של מוקד השירות והצוותים הטכניים, לנטר את פעילות עמדות הטעינה ובכך יש ביכולתו במרבית המקרים לאתר תקלות ולטפל בהן באופן מרוחק.
7. קריאת שירות נפתחת מיידית בעת קבלת הפנייה מהלקוח.

ב. לוחות זמנים:

1. בשעות פעילות מוקד השירות, א-ה, 8:00-17:00 מענים יבוצעו כדלקמן:
 - התחייבות למענה ללקוח ללא שיהוי וללא דיחוי, מרגע השארת הודעה במוקד השרות הטלפוני של החברה, בכפוף לכך שההודעה ניתנה במהלך שעות הפעילות של המוקד.
2. מעבר לשעות פעילות המוקד + וסופי שבוע, מענים יבוצעו על ידי טכנאי תורן.
 - התחייבות למענה ללקוח ללא שיהוי וללא דיחוי, מרגע השארת הודעה במוקד השרות הטלפוני של החברה ועד 60 דק' מרגע הפנייה
3. בעמדות בעלות יכולת ניהול מרחוק, עם חיבור למערכת SYNC, ע"פ פתיחת הקריאה יבוצע ניסיון תיקון באופן מרוחק על ידי צוות תמיכה טכנית.
 - הטיפול מרוחק, לא יארך מעבר ל - 4 שעות עבודה.
4. במידת הצורך, יתואם טכנאי שטח לטיפול בהתאם למפורט.
5. תקלה משביתה - עד 1 ימי עסקים ממועד קבלת קריאת השירות.
 - תקלה שאינה משביתה - עד 3 ימי עסקים ממועד קבלת קריאת השירות.
6. ליקויים בטיחותיים שאירעו בעמדת הטעינה במסגרת תקופת האחראיות יתוקנו עד 24 שעות ממועד קבלת הקריאה.
7. ליקויים בטיחותיים שאירעו בעמדת הטעינה ומקורם בתשתית החשמל של הלקוח (שאינו במסגרת הסכם התקנת תשתיות חשמל על ידי לוגנו ישראל) לא יתוקנו על ידי לוגנו ישראל, אלא על ידי הלקוח.
 - ליקויים בטיחותיים, עלולים להביא לנעילת עמדת הטעינה עד לתיקון התקלה.