

אמנת השירות למערכות סולאריות מסחריות

SolarEdge חרטה על דגלה להעניק ללקוחותיה חווית שירות איכותית המושתתת על הגינות, שקיפות ומקצוענות מובילה.

הגינות ושקיפות

החברה מחויבת לשמור על סודיות וחסיון המידע של לקוחותיה, לכבדם, ולהתיחס אליהם באדיבות ובהגינות.

מקצוענות מובילה

החברה מחויבת לאיכות השירות ללא פשרות. אנו מחויבים לטפל במוצר שברשותך על ידי טכנאים מוסמכים העוברים הכשרות מקצועיות רבות ונמשיך לייצל באופן מתמיד את תהליכי השירות תוך שילוב טכנולוגיות תומכות שירות מתקדמות.

החברה עושה את כל הנדרש על מנת לתת מענה אישי לכל לקוחותיה באמצעות מענה טלפוני או דואר אלקטרוני אותם ניתן למצוא [באתר החברה](#).

כל פנייה תענה במהירות ובאדיבות ע"י נציג שירות מיומן ומקצועי אשר במקרים רבים אף יוכל לתת מענה לפנייה באמצעות הדרכה טלפונית.

במקרה של תקלה משביתה יעשו מירב המאמצים להגיע עד 2 ימי עסקים מרגע הפנייה, ובהינתן שהפנייה התקבלה עד השעה 11:00 בבוקר.

תנאים ומקרים מיוחדים שאינם נכללים בתנאי השירות ועשויים להיות בתשלום נוסף

השירות יינתן במקום בו הטכנאי יכול להגיע באמצעות רכב, ולשאת את הממיר מרחק שאינו עולה על 50 מטר, והנפת הציוד עד גובה של 2 מטר מהקרקע. השירות יינתן ע"י הטכנאים כאשר הם אינם נדרשים לשאת עימם את מפתחות הכניסה הפיזיים לאתרים או למתקנים.

שימוש בפתרונות כניסה דיגיטליים לפתיחת האתרים / מתקנים אפשרי

הובלות מיוחדת באמצעות: מנוף, סירה או כל אמצעי מיוחד אחר הן באחריות המזמין. במקרה של מערכות סולאריות מסחריות צפות, על משטחי הדריכה להיות בטיחותיים ולאפ־שר גישה בטוחה לאורך כל השטח בו נדרש השירות.

במקרה שבו אין מעלית או שהמעלית אינה זמינה או אינה מתאימה להעלאת המוצר, באחריות הלקוח לדאוג שהציוד החליפי והתקול ישונע או יונף לנקודת השירות. עלויות השינוע או ההנפה הינם באחריות הלקוח. בכל מקרה טכנאי מטעמנו לא יעלה את המוצרים במדרגות.

במידה והאתר אינו בטיחותי לדוגמא: גג רעוע, מכלולים קורנים או גישה המסכנת את הטכנאים, לא נוכל לספק את השירות באתר. במקרים כאלה יסופק חלק תקין בתמורה לחלק התקול וההחלפה תבוצע על ידי הלקוח או מי מטעמו. בנוסף, במקרים כאלה האחריות להחזרת המוצר התקול הינה של הלקוח.

השירות לא יינתן בישובים שבהם הוכרז מצב מיוחד ע"י פיקוד העורף, וזאת כל עוד לא יוסר המצב המיוחד.

במקרים שנגרמו כתוצאה מכוח עליון או אירועים שאינם בשליטתנו, לא נוכל לספק את השירות שתואם.

במידה ויתגלה כי הקריאה אליה הגענו היא קריאת שווא כלומר, התקלה אינה נובעת מציוד תקול של SolarEdge, אנו נחייב בגין עבודות השירות לפי תעריף מחירון החברה שבתוקף.

חלק משירותי התחזוקה והתמיכה דורשים תקשורת אינטרנטית, דו כיוונית, טובה ויציבה מצד הלקוח. ככל ותקשורת כאמור לא תתאפשר, יתכן ואיכות השירות תרד וכי לא ניתן יהיה לתת פתרון לכלל הבעיות ו/או לעדכוני תוכנה עד להסדרתה