

DOMICON

— בית ישראלי חכם יותר —

הנדון: מדיניות תמיכה ושירות חברת דומיקון

לכל מעין דבעי,

הגדרות:

"החברה" – להלן, דומיקון שליטה ובקרה, מספר חפ 514736545.
"לקוח סופי" – הלקוח אשר עושה שימוש בפועל במוצר.
"שותף" – שותף עסקי של חברת דומיקון אשר רוכש מוצרים עבור לקוח סופי ומבצע התקנות בפועל.
"תמיכה" – שירות תמיכה וסיוע בהתקנה ושימוש במוצרים שנרכשו מ"החברה".
"יבואן" – חברת דומיקון הנה היבואן של בקרי שליטה מסוג VeraEdge בלבד. יתר המוצרים הנמכרים ע"י החברה אינו נופלים תחת הגדרות אלו.
"ספק" – חברה המספקת לחברת דומיקון שליטה ובקרה מוצרים נוספים לבית חכם.

כללי

1. רכישה של מוצרים

- 1.1 כל לקוח או שותף יכולים לרכוש מוצרים מהחברה.
- 1.2 המוצרים יחשבו כבעלות מלאה של חברת דומיקון עד אשר יבוצע תשלום מלא עבור כלל המוצרים.

2. אחריות

- 2.1 אחריות על המוצרים תינתן לפי הגדרות היבואן ולפי שיקול דעת היבואן/החברה.
 - 2.1.1 עבור בקר VeraEdge – 12 חודשים מיום הרכישה.
 - 2.1.2 עבור מוצרים נלווים – ע"פ הגדרות הספק כפי שפורסמו ע"י הספק בעת הרכישה.
 - 2.1.3 מועד תחילת התמיכה ייקבע לפי מועד מסירת המוצרים ללקוח \ לשותף בפועל.

3. תמיכה

- 3.1 תמיכה עבור המוצרים תינתן לפי המוגדר להלן:
 - 3.1.1 אם נרכשו ע"י הלקוח ישירות מהחברה – תינתן תמיכה קו ראשון – כלומר מענה ישיר ללקוח.
 - 3.1.2 אם נרכשו ע"י שותף – השותף ייתן מענה ראשוני ללקוח ויתן תמיכה קו ראשון.
 - 3.1.3 בנוסף - עבור בקר VeraEdge – תמיכה טלפונית/דוא"ל/פורום ע"י חברת EZLO, כפי המוגדר תחת סעיף customer care בממשק ניהול הבקר. כל פניה נוספת לבקשת תמיכה \ שירות לחברה תהיה לאחר מיצוי יכולת שירותי התמיכה של חברת EZLO כפי המוגדר להלן.
 - 3.1.4 תמיכה עבור מוצרים נלווים – תינתן ע"י השותף המתקין.
 - 3.1.5 החברה רשאית בשיקול דעתה לסייע לשותף במתן תמיכה, ייעוץ וידע במידת הצורך.
 - 3.1.6 על השותף להעמיד לרשות הלקוח שירותי תמיכה "קו ראשון" – כלומר להוות גוף לפניית לקוחות ומתן מענה ראשוני ללקוח במידת הצורך. השותף יכול לפנות לחברה על מנת לקבל תמיכה "קו שני" – כלומר תמיכה עבור השותף.
 - 3.1.7 שירותי תמיכה לשותף או לקוח שלא במסגרת התנאים להלן ייעשה לפי תשלום עבור מינימום שעת עבודה אחת או יותר לפי הצורך + הוצאות נלוות, לפי תעריף שיקבע ע"י החברה מעת לעת, ובמידת הצורך.