



Distributor of SMA in Israel



פרופיל חברה

חברת דור מערכות הנעה בע"מ, מייבאת, משווקת, ומבצעת פרויקטים עד מפתח כולל תכנון, כתיבת תוכנה ואספקת ציוד של מערכות הנעה מושלמות. כמו כן נותנת החברה שירות ויעוץ הנדסי למערכות אנרגיה מתחדשות (פוטו-וולטאיות). החברה מייצגת מזה שלושים שנה מספר חברות מובילות בתחומן המייצרות רכיבי הנעה למכונות. כיום מיוצגות ע"י דור למעלה מעשרים חברות מכל רחבי העולם שהבולטות שבהם SMA, EMERSON, Control-Techniques.

חברת דור מתמחה בהתאמת ושילוב מערכות רכיבי הינע מכאניים, חשמליים ואלקטרוניים, וכן מתכננת ומשווקת מערכות אנרגיה מתחדשות לפי דרישות הלקוחות. עם השנים רכשה לעצמה החברה שם של מומחית במערכות מגוונות בשל ניסיונה בפרויקטים רבים בקשת רחבה של מפעלי תעשייה ובשל איכות הציוד, מערך השירות המצוין, היחס האישי והיכולת לתת פתרון גם ביישומים לא שגרתיים.

לאחרונה הרחיבה החברה את פעילותה והקימה את חטיבת ההנדסה למערכות אנרגיה מתחדשות שבמסגרת פעילותה נחתם הסכם שיתוף פעולה עם חברת SMA. כיום משרתת החברה למעלה מאלף ומאתיים לקוחות בארץ העוסקים בתחומים שונים, בניהם יצרני מכונות, מפעלי תעשייה וספקי שירותים. החברה מונה 17 עובדים בארץ, מתוכם 9 מהנדסים ו-4 טכנאים.

החברה ממוקמת בקיבוץ עינת ליד ראש העין דבר הנותן לה יתרון משמעותי לשרות ותמיכה.



Distributor of SMA in Israel



אמנת שרות

חברת דור מערכות מתחייבת לעשות כל מאמץ כדי להבטיח את שביעות רצון הלקוחות מבלי להתפשר על רמת האיכות, הגינות ומקצועיות.

ההתמקדות בשביעות רצון הלקוחות מבטיח מחויבות מלאה למצינות בניהול שרשרת האספקה, איכות והנדסה, ומאפשר להציע ייצור ושיווק במחירים תחרותיים.

- ❖ **מקצועיות** – הבטחת רמה גבוהה של מקצועיות, שרות איכותי ועמידה בציפיות גבוהות.
- ❖ **הלקוח במרכז** – מנהלי ועובדי DOR יעשו הכול כדי לעבוד בדיוק לפי הדרישות והציפיות של הלקוח.
- ❖ **שיתוף פעולה** – מיצוב DOR כשותפה אסטרטגית של לקוחותיה, וכל פעולותיה מכוונות להצלחת הלקוח ולהשגת מטרותיו.
- ❖ **תקשורת פתוחה** – הבטחה לשמור על ערוצי תקשורת זמינים עם לקוחותיה בכל זמן.
- ❖ **שיפור מתמיד** – שאיפה לשיפור מתמיד בכל תחומי פעילותה, ופתוחה תמיד לביקורת בונה המוביל לשיפור.
- ❖ **אמינות** – עמידה ביעדי אמינות ושאיפה למלא בצורה עקבית כל דרישה של הלקוח.
- ❖ **גמישות** – הקפדה למצוא תמיד את הדרך הטובה ביותר כדי למלא אחר הדרישות של הלקוח, תו שמירה על איכות ומקצועיות.
- ❖ **איכות** – מחויבות להעסיק רק את אנשי המקצוע המעולים ביותר ולשמור על רמת מקצועיות גבוהה של עובדיה תוך הכשרות תקופתיות.
- ❖ **שמירה על סודיות** – הקפדה על אבטחת מידע וסודיות בכל רמות הארגון.

*הסכם שרות מפורט בהמשך



Distributor of SMA in Israel



הסכם שרות

הסכם זה נכתב בלשון זכר מתוך נוחות בלבד, והאמור בו מתייחס לשני המינים.
חברת דור מערכות הנעה בע"מ להלן "החברה" מתחייבת בזאת כלפי הקונה המקורי בלבד או לחילופין מתקין מוסמך ע"י החברה אשר מתקין את המערכת ולקוח.

החברה מתחייבת לתת ללקוח _____.

אחריות מלאה למוצרים הבאים :

- | | |
|----------|-----------|
| _____ .1 | _____ .2 |
| _____ .3 | _____ .4 |
| _____ .5 | _____ .6 |
| _____ .7 | _____ .8 |
| _____ .9 | _____ .10 |

פרטי החברה המתקינה

שם המתקין _____ חברת ההתקנה _____

תקופת האחריות : 60 חודשים מיום הוצאת החשבונית (תאריך) _____

הערות כלליות

- ❖ מומלץ לדבר עם הטכנאי טרם בואו לאתר ולנסות לפתור את הבעיה בטלפון.
- ❖ במידה וטכנאי יגיע לאתר ותברר שהתקלה לא בממיר יחויב הלקוח בגין קריאת שרות וזמן הנסיעה
- ❖ הצעת מחיר לקריאת שרות ונסיעות שלא כלולות בתנאי האחריות בהתאם לנהוג בחברתנו .

עמוד 3 מתוך 4

ת.ד. 6 קיבוץ עינת, מיקוד 49910 טלפון : 03-9007595 פקס: 03-9007599
P.O.B 6, Kibbutz Einat 49910 Tel: +972-3-9007595 Fax: 972-3-9007599
E-mail: info@dor1.co.il Website: www.Dor1.co.il 511492829 עוסק מורשה



Distributor of SMA in Israel



האחריות תינתן ללקוח על פי התנאים הכתובים בהסכם זה בלבד:

1. אנו מתחייבים לתקן כל תקלה על פי שיקול דעתנו הבלעדית, אנו נתקן או נחליף חלקים ממנגנון הפעלה של המוצר אשר ע"פ שיקול דעתנו המקצועי יימצא פגום והפגם נגרם למרות שימוש ופעולה רגילים ונכונים, ובהתאם לאספקת זרם סדירה ובהתאם להוראות השימוש של היצרן הממירים חברת SMA.
2. ההסכם אינו ניתן להעברה לאחר, ללא הסכמתנו בכתב מראש.
3. בהמשך לאמור לעיל, האחריות לא תחול במקרים הבאים:
 שבר מכל סיבה שהיא, או גרימת נזק לצידוד בשל רשלנות או הזנחה של המחזיק במוצר, קצר חשמלי או בעיה ברשת החשמל, או אי תקינות של התאים הסולאריים או בכבלי הולכת החשמל. כמו כן במקרה של פגיעת ברק (ישירה /אזורית), תאונה, שימוש בחומצות ובחומרים מעקלים. קלקול שנגרם ע"י הפעלה שלא ע"פ הוראות שימוש טיפול, שינוי או תיקון כלשהו, אשר נעשה ע"י אדם אחר שלא הוסמך על ידנו, או במידה ופרטי המוצר או מספרו הסידורי הושחתו, שונו, נמחקו או הוסרו.
 נזק שהוא כתוצאה של החלפת חלקים שלא על ידנו, או חיבור לצידוד שלא אושר על ידנו.
 הפעלת המוצר שלא בהתאם להוראות היצרן ו/או חברת החשמל.
 שינוי סוג או גודל או צורת חיבור הפאנלים הסולאריים אשר לא אושרו על ידנו בזמן רכישת הממיר.
4. החברה מתחייבת בזאת להגיע אל אתר הלקוח תוך יממה מרגע פתיחת קריאת השרות שתתקבל במשרדנו בפקס עד השעה 12:00 בצהריים, למעט מועדי חג, חוה"מ פסח וסוכות, ימי שישי ושבת.
5. החברה תעשה מאמץ לסיים את התיקון בתוך 3 ימי עבודה ואם לא יעלה בידה תספק החברה מוצר תחליפי, התיקונים יבוצעו במעבדות החברה במסגרת שעות העבודה המקובלות 08:30-17:30 : או לפי הנחיות מפורטות של חברת SMA.
6. החברה מתחייבת להעמיד מלאי שרות בכפוף להסכם בין חברת דור מערכות הנעה ולבין חברת SMA המשתנה מעת לעת ובהתאם לאמנת השרות של SMA.