

**החברה
המרכזית**
למכירות ולהפצה



מדיניות השירות

לקוח יקר,

בשבילנו מנהלי ועובדי החברה המרכזית למכירות ולהפצה, שירות הוא ערך מרכזי ומחייב, דרך חיים שבחרנו ללכת בה.

בתפיסתנו, מערכת היחסים שלנו עם הלקוחות חייבת לשלב מחוייבות משותפת למתן שירות מעולה, הוגנות, שקיפות ואמינות.

רק כך נייצר קשר משמעותי לאורך זמן.

מדיניות השירות מציגה את מסגרת הכללים שעל פיהם אנו מחוייבים לפעול תמיד כחברה מובילה.

יחד - נצליח!

בברכה,

יורם שגיא

מנכ"ל



הזמנת מוצרים

משקאות

אנו מתחייבים:

- ✓ להעמיד לשירותך יום הזמנה קבוע למוצרי משקאות. יום זה יתואם עמך מראש.
- ✓ לספק לך את המוצרים יום אחד למחרת יום ההזמנה. (למעט לקוחות שיום האספקה הקבוע מראש הינו יומיים לאחר יום ההזמנה והזמנות יום ה' שיסופקו ביום א')
- ✓ עיתוי האספקה יתואם עמך מראש

באחריותנו:

- ✓ ליצור עמך קשר באמצעות נציג מכירות שטח או נציג טלפוני ולקבל את הזמנתך.
- ✓ נעשה מאמץ להתאים את שעת האספקה לצרכיך.
- ✓ ממליצים להתאים את גודל ההזמנה כך שישלים את רמת המלאי הנחוצה לעסק עד למועד האספקה הבא ובתוספת מלאי ביטחון של 20%.

שיטת ההזמנה

על מנת שנוכל להעניק לך שירות איכותי ויעיל לאורך זמן הגדרנו סכום מינימום להזמנה. סכום זה הינו ערך המוצרים לאספקה כולל מע"מ, מס קניה ופיקדון. סכום זה אינו כולל ארזות והנחות ומותאם לשיטת המכירה ולעונות השנה.

ללקוחות בשיטת מכירה טלפונית

סכום המינימום להזמנת משקאות בעונת אביב - קיץ (החל מיום 1 למרץ) הינו: 1,000 ₪, ובחורף (החל מיום 1 לנובמבר): 800 ₪.

ללקוחות בשיטת מכירה שטח או משולבת שטח + טלפונית

סכום המינימום להזמנת משקאות בעונת אביב קיץ (החל מיום 1 למרץ) הינו: 1,300 ₪, ובחורף (החל מיום 1 לנובמבר): 1,100 ₪.

אנו מעמידים לרשותך את האפשרות לבצע הזמנת מוצרים גם בסכום נמוך יותר. ניתן להגיע לשער המחסן, בתיאום מראש עם מקדם המכירות שלך או עם מוקד השירות בטל*5588 או 1-700-70-10-35 בימים א'-ה': 08:00 - 18:00 בימי ו' וערבי חג: 08:00 - 12:00. **את כתובות הסניפים הפזורים ברחבי הארץ ניתן לראות באתר החברה ובסוף חוברת זו**

מוצרי חלב, מיץ סחוט ויין

אנו מתחייבים:

- ✓ להעמיד לשירותך ימי הזמנה קבועים למוצרי החלב, המיצים, הסחוסים והיין. ימים אלו יתואמו עמך מראש.
 - ✓ לספק לך את המוצרים יום אחד למחרת יום ההזמנה (למעט והזמנות יום ה' שיסופקו ביום א')
- טווח שעות האספקה יתואמו עמך מראש.

שיטת ההזמנה

גם בתחום המוצרים המצוננים והיין מוגדר סכום מינימום להזמנה, סכום זה הינו ערך המוצרים לאספקה כולל מע"מ ופיקדון ולא כולל אריזות והנחות. סכום המינימום למוצרי חלב, סחוטים ויין הינו 350 ₪. לרכישת יין בלבד, נבקשך להגיש את הזמנתך יחד עם הזמנת המשקאות, האספקה באמצעות משאית החלב. מינימום להזמנת יין בלבד (ללא מוצרים מצוננים) הינו 500 ₪ כולל מע"מ ואינו כולל פיקדון והנחות.

הזמנה דחופה

בקשה לקבלת מוצרים ביום שאינו יום האספקה הקבוע. במקרה בו הינך זקוק למוצרים באופן דחוף אנו מעמידים לרשותך את האפשרות להזמין ולקבל סחורה שלא ביום ההזמנה והאספקה הקבוע שלך:

מינימום להזמנה דחופה של משקאות - 1,200 ₪ ברוטו (כולל מע"מ מס קניה ופיקדון ולא כולל אריזות והנחות).
מינימום להזמנה דחופה של מוצרי חלב, סחוטים ויין - 350 ₪ (כולל מע"מ ופיקדון ולא כולל אריזות והנחות).

אספקה

אנו מתחייבים

- ✓ לספק לך את המוצרים לבית העסק שלך, למחסן הקבוע, לאזור התצוגה, למקרר החלב או למקרר הגיבוי כפי שנקבע מראש, ובתנאי שקיימים במקום תנאי הבטיחות הנדרשים.
- ✓ לספק לך את הסחורה בצורה איכותית וקפדנית. הסחורה תסופק למחסן ותסודר ע"פ עקרון אחסנה נכון "תאריך ראשון יוצא ראשון"
- ✓ להודיע לך על דחיית האספקה במקרה בו לא נוכל לעמוד בהתחייביותינו לספק את הסחורה במועד הקבוע עוד באותו יום ולקבוע יחד איתך מועד חדש לאספקה.

– החזרות

* ובלבד שאין הסכם אי החזרה בין הקמעונאי לחברה המרכזית

אנו מתחייבים

- ✓ לקבל חזרה ובתיבות שלמות, מוצרים שסופקו לך על ידינו ע"פ העקרונות שלהלן:
- משקאות בעלי תאריך תפוגה מעל 21 יום, נזכה אותך במחיר הקניה נטו.
- משקאות בעלי תאריך תפוגה מתחת ל- 21 יום, נזכה אותך ב- 50% ממחיר הקניה נטו.
- מוצרי משקאות ביחידות בודדות תזוכה על ידי נהג החלוקה.
- מוצרי חלב ומשקה סחוט נזכה אותך במחיר הקניה נטו.

התחשבות

תשלום בעת האספקה

בעת אספקת המוצרים נבקשך לשלם את תמורתם. כלקוח המשלם במעמד האספקה תצטרף להסדר תשלום באמצעות כרטיס ENJOY כרטיס זה הינו המחאה אלקטרונית, המאפשר תשלום לחברה המרכזית למכירות ולהפצה בלבד, ונותן לך אפשרות ביצוע תשלום גם כשאינך נמצא בעסק. הכרטיס יונפק לך באמצעות מקדם המכירות, משך הנפקת הכרטיס כחודש. עד לקבלת הכרטיס התשלום יעשה בהמחאה ע"פ תנאי התשלום המפורטים להלן: במסגרת מחויבותנו להוגנות ושקיפות כלפי כלל לקוחותינו, מוענקים ימי האשראי בהתאם להיקף הקניות.

להלן הטבלה:

לקבלת האשראי נבקשך לחתום על שטר חוב בנוכחות מקדם המכירות

היקף קנייה חודשי ממוצע	ימי אשראי
לקוח חדש	עד 14 ימי אשראי (3 חודשים ראשונים)
עד 3,000 ₪	14 ימי אשראי
3,000 ש"ח – 5,000 ש"ח	עד 21 ימי אשראי
מעל 5,000 ש"ח	עד 28 ימי אשראי

תשלום פעם בחודש

לקוח המשלם עבור מספר בתי עסק (רשת) או לקוח הרוכש ממוצרינו בממוצע של 10,000 ₪ לחודש לפחות, זכאי לשלם בשיטת חשבונית מרכזת. בשיטה זו, האספקה במהלך החודש תתבצע עם קבלת תעודות משלוח ובתום החודש אנו אחראים להעביר לך חשבונית מרכזת. שיטה זו מותאמת להיקף הקניות.

להלן הטבלה:

היקף קנייה חודשי ממוצע	ימי אשראי
15,000 ש"ח	שוטף 30
45,000 ש"ח	שוטף 45
75,000 ש"ח	שוטף 60

*** לקבלת ימי האשראי ללקוח בעל היקפי קנייה של מעל 10,000 ש"ח נבקשך להמציא לנו בטחונות בשיעור של 50 מסכום מסגרת האשראי.
*** אנו נשתתף בעלות אגרת הביול הבנקאית עד לגובה של עד 4% מסכום הערבות.

מסגרת אשראי

לכל לקוח תוגדר מסגרת אשראי במעמד ההקמה, מסגרת זו מותאמת לצרכי הלקוח ומעריכה את היקפי הקנייה הן במשקאות והן במצונן.

מסגרת אשראי תוגדר בהתאם לנוסחה הבאה:

שיא קניות חודשי בעונה **כפול** ימי האשראי המוגדרים **בתוספת** מרווח ביטחון בסך 20% .
לקוח חדש יקבל מסגרת אשראי של עד 10,000 ₪.

ציוד תצוגה, קירור ומזיגה

* למעט קמעונאי המוגדר כ"חנות" במסגרת חוק המזון

אנו מתחייבים:

✓ להעמיד לרשותך ציוד תצוגה, קירור ומזיגה עבור מוצרינו בהתאם לצרכי העסק שלך, אופיו וגודלו.
הציוד יסופק לך לאחר חתימתך על שטר בטחון בהתאם לערך הציוד.

מקרים

✓ אנו מתחייבים לספק לך מקרר, תוך 4 ימי עבודה ממועד הגשת הבקשה (אזורי קצה עד 0 ימי עבודה), זאת בהתאם לצרכי העסק שלך, ובתנאי שהיקף הרכישה החודשית שלך לפי הקריטריונים הבאים:

בשווקים חמים: הינו רכישה של 2,500 ₪ ומעלה ממגוון מותגי החברה הנמכרים באריזה אישית במשך שלושה חודשים רצופים.

בשווקים קרים: הינו רכישה של 2,500 ₪ ומעלה ממגוון מותגי החברה (אריזה אישית + משפחתית) כולל סחוט 400 (ללא שישיות נביעות) במשך שלושה חודשים רצופים.

✓ אנו מתחייבים לשירות איכותי ומקצועי, בעת אספקת המקרר בפעם הראשונה, צוות החלוקה יסדר עבורך את המקרר ע"פ עקרונות סידור המקרר (פלנוגרמה) ודא עם מקדם המכירות שלך את אספקת המוצרים לפני קבלת המקרר

סטנד תצוגה

✓ אנו מתחייבים לספק לך תוך 4 ימי עבודה מיום פתיחת כרטיס הלקוח, סטנד תצוגה למשקאות באריזה משפחתית בהתאם לצרכי העסק שלך.

מכשירי מזיגה

✓ אנו מתחייבים להעמיד לרשותך ציוד מזיגה בהתאם לצרכי העסק, חוות דעת של מקדם המכירות והיקפי הרכישה שלך.

להלן היקפי רכישה בחודש המזכים בקבלת ציוד מזיגה:

משקה

קרלסברג / טובורג
גיניס / קילקני / ווינשטפן
לף בלונד / לף בראון / סטלה / הוגרדן
קרלסברג Draft Master
אספטי

היקף קנייה מינימאלי בחודש

120 ליטר לטעם (4 חביות)
180 ליטר לטעם (6 חביות)
120 ליטר לטעם (4 חביות)
60 ליטר (3 חביות)
1,400 ליטר מכל הטעמים (20 קרטוניות)

שירות טכני

* למעט קמעונאי המוגדר כ"חנות" במסגרת חוק המזון
* קמעונאי המוגדר כ"חנות", אינו זכאי לשירותי אחזקה בציוד הקירור שסופק בעבר מהחברה המרכזית.

אנו מתחייבים

- ✓ לספק לך ללא תשלום, שירות אחזקה לציוד הקירור והמזיגה שלנו הנמצא ברשותך.
- ✓ להעמיד לשירותך מוקד שירות טכני בטלפון 1-700-70-27-27
- שעות הפעילות של מוקד השירות הטכני : בימים: א'-ה': 07:30 – 17:30, בימי ו' וערבי חג: 07:30 – 13:00 .
- ✓ להעמיד לרשותך גם שירות טכנאי תורן החל מהשעה 17:00 ועד השעה 24:00 לטיפול בתקלות דחופות של ציוד מזיגה בלבד (תקלה הגורמת להשבתת המזיגה). לביקור טכנאי שירות על פי הפירוט הבא:

סוג הקריאה

מכשירי מזיגה
מקררים – תקלת קירור
מקררים – בעיה שאינה תקלת קירור
השבתת מקרר שוק קר
השבתת מקרר שוק חם

זמן התגובה

עד 6 שעות
עד 1 יום עבודה
עד 2 ימי עבודה
עד 1 יום עבודה
עד 2 ימי עבודה

***אנו שומרים לעצמנו את הזכות לקבל חזרה את ציוד הקירור ואמצעי התצוגה במידה וישמשו למוצרים שאינם משווקים על ידנו.
***העברת ציוד של החברה מבית עסק אחד לאחר תבוצע על ידנו בלבד.

שילוט

* למעט "קמעונאי גדול" לפי חוק המזון
נשמח להציב שילוט בבית העסק. השילוט יינתן על פי מיקום בית העסק (מרכזי ערים, צמתים ראשיים, קניונים וכדומה) ובתיאום עם מקדם המכירות.

אנו מתחייבים

להציב את השלט החדש תוך 35 ימים מיום הגשת הבקשה.
לתיקון מהיר במקרה של תקלה בשלט, מרגע ההודעה למקדם המכירות שלך.

זמני תגובה לקריאות שירות :

תיקון חשמל בשלט – עד 48 שעות
תיקון שלט – עד 7 ימים
שיפוץ שלט – עד 14 ימים

***במקרים של בתי עסק מרוחקים, ייתכנו שינויים בזמן התגובה.

איכות מוצרי המשקאות

אנו מחוייבים לספק תמיד את המשקאות באיכות הגבוהה ביותר. מוצרינו ויחידות הייצור שלנו עומדים בתקני איכות הגבוהים והקפדניים ביותר:

- ✓ תקן ISO 9000
- ✓ תקן ניהול סביבתי ISO 14000
- ✓ תקן ניהול בטיחות ISO 18000
- ✓ תקן בטיחות המוצר HACCP
- ✓ תנאי ייצור נאותים GMP
- ✓ מנהל המזון והתרופות האמריקאי (FDA)
- ✓ תקן השוק האירופאי המשותף
- ✓ תקן ארגון הבריאות העולמי
- ✓ תקינת המזון של מדינת ישראל

חשוב מאוד: על מנת לשמר את איכות המוצר, יש לאחסן את מוצרינו בהתאם להמלצות הבאות:

אל תעשה

אחסון המוצרים בחשיפה ישירה לשמש או בקרבת מקור חום

שימוש בחומרי ניקוי והדברה במדפים ובקרבת הבקבוקים

אחסון מוצרי השתייה בקרבת מוצרים שאינם מוצרי מזון כגון: חומרי ניקוי, הדברה, צבעים,

מכירת מוצרים לאחר תאריך "עדיף להשתמש לפני"

עשה

אחסון מוצרי השתייה במקום נקי, יבש ומוצל על משטחים נקיים ויבשים

תצוגת המשקאות על המדפים כשהם נקיים ויבשים

פינוי מוצרי השתייה למקום נקי ובטוח בעת שיפוץ, צביעה, הדברה או ניקיון מיוחד במחסן דלקים

ניהול מלאי במדף לפי שיטת "תאריך ראשון - יוצא ראשון"

איכות מוצרי החלב

אנו מחוייבים לספק תמיד את מוצרי החלב באיכות הגבוהה ביותר. מוצרינו ויחידות הייצור שלנו עומדים בתקני איכות הגבוהים והקפדניים ביותר:

✓ תקן ISO 9002

✓ תקן HACCP לייצור מזון של השירות הווטרינרי

בנוסף, שרשרת הקירור נשמרת על ידנו באופן קפדני. מערך הייצור וההובלה פועל על פי תקני האיכות המחייבים ומבוקר באופן קבוע על ידי מערכות טכנולוגיות מתקדמות.

בכדי לשמור על איכות המוצר ולהבטיח שרשרת קירור רציפה, יש לאחסן את מוצרינו בהתאם להמלצות הבאות:

עשה

אחסון מוצרי החלב במקרר מיד עם קבלתם
הנחת מוצרי החלב על מדפים נקיים ויבשים,
הקפדה על ניקיון וניקוז אמבטיה לחלב שקית
פינוי מוצרי החלב למקום נקי ומקורר בעת
שיפוץ, צביעה, הדברה או ניקיון מיוחד במקרר
הדברה, צבעים, דלקים
ניהול מלאי במדף לפי שיטת
"תאריך ראשון - יוצא ראשון"

אל תעשה

השאת מוצרי החלב מחוץ למקרר
הנחת מוצרי החלב במגע ישיר עם
הרצפה או על מדפים שאינם נקיים
אחסון מוצרי החלב שלא בקירור או
בקרבת מוצרים שאינם מוצרי מזון כגון: חומרי ניקוי,
סידור מוצרים עם תאריך קצר יותר מאחור

לקוח יקר,

אנחנו בחברה המרכזית למכירות ולהפצה, שואפים כל העת להעניק לך שירות איכותי. קבענו לעצמנו כי **"שירות הוא השטח שלנו"** שירות איכותי נמדד "ברגע האמת". רגעי האמת שלנו הם המפגשים שלך עם אנשי המכירות, צוותי ההפצה, השירות הטכני והשירות הטלפוני.

אנו מחוייבים

- ✓ להקשבה
- ✓ הבנת הצרכים שלך
- ✓ זמינות
- ✓ נגישות והוגנות

כל זאת על מנת לייצור עבורך פתרונות המבוססים על מקצוענות בתחום עיסוקנו. דעתך חשובה לנו, לכן בכל שנה אנו מקפידים לקיים סקר שביעות רצון לקוחות. (סקר מדגמי) יחד עם זאת היה ולדעתך לא עמדנו בהתחייבות לשירות איכותי, אנא הודע לנו על כך. נשמח לקבל את פנייתך בטלפון: *5588 או 1-700-70-10-35 או בפקס 09-7629902 בקרו אותנו באתר החברה: www.cbcsales.co.il

שירות טלפוני

אנו מתחייבים להעמיד לשירותך מוקד שירות טלפוני, מענה מהיר ומקצועי לשירותך בנושאים הבאים:

- ✓ הקמת לקוח חדש.
- ✓ תאומי אספקה.
- ✓ בירורים ומידע (הנהלת חשבונות, מוצרים, מועד אספקה).
- ✓ הקשת הזמנה (אם לא ניתן ליצור קשר עם מקדם המכירות).
- ✓ שינויים בהזמנה
- ✓ תמיכה טכנית ללקוח אינטרנטי
- ✓ מחמאות ותלונות.

ניתן להתקשר אלינו *5588 או 1-700-70-10-35

שעות פעילות המוקד: א'-ה': 07:00-18:00 בימי ו' וערבי חג: 07:00 - 14:00 .

אודותינו:

סניפינו ברחבי הארץ

שורק : רח' שנקר 7 , א.ת. שורק, ראשון לציון .
חיפה: שד' משה דיין 18, חוצות המפרץ.
ירושלים: רח' העוצמה, מרכז מסחרי עטרות.
הוד השרון: רח' החרש 3, אזור תעשייה נווה נאמן ב'.
באר-שבע: רח' הקוצר 21, א.ת. עמק שרה.
אילת: רח' סבר 5, אזור התעשייה.

משרדי הנהלה

רח' כהנמן 129 (צומת קוקה-קולה), ת.ד. 555, בני-ברק 51104
טל' 03-6712222 פקס 03-6712609

מרכז החושים של קוקה-קולה

הנך מוזמן לטעום מסוד קסמו של טעם החיים וליהנות מחוויה מדהימה.
במרכז החושים של קוקה-קולה, מחכה לך חוויה ייחודית ומרתקת המשתרעת על פני עשרה אולמות שונים, ומוגשת בצורה אישית על-ידי מדריכים מוסמכים ומובחרים תוך כדי התנסות אינטראקטיבית, חדשנית וייחודית מסוגה.
צוות מרכז החושים מחכה לך ליום של חוויה לכל החושים.
לפרטים נוספים: טל' 1-800-596-596, בקרו אותנו ב www.cocacola.co.il

מרכז המבקרים של מבשלות בירה ישראל

חברת "מבשלות בירה ישראל" גאה לארח אתכם במרכז המבקרים הייחודי שלה הנמצא במפעלה באזור התעשייה הדרומי באשקלון.
הביקור במרכז המבקרים הינו חוויה מרעננת הכוללת ארבעה מוקדי פעילות עיקריים: אודיטוריום חדשני, ביקור במפעל, מוזיאון פאב וחנות המכר.
לפרטים נוספים: טל' 08-674-0727, 08-674-0881 בקרו אותנו ב www.carlsberg.co.il

מרכז המבקרים של יקב תבור

הנופים המרהיבים למרגלות הר תבור, שאליהם משקיף מרכז המבקרים ביקב תבור, אוחזים בידו של המבקר ומוליכים אותו למסע של שיכרון חושים.
מרכז המבקרים יקב תבור מציע סיורים מודרכים לקבוצות ובתיאום מראש.
לפרטים נוספים: טל' 04-676-0444 בקרו אותנו ב www.taborwinery.co.il

*****הכניסה למרכזי המבקרים כרוכה בתשלום סימלי**

*****החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות ו/או לבטל סעיפים מתוך האמור כפי שתמצא לנכון ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.**

*****החברה שומרת לעצמה את הזכות לא לפעול לפי האמור לעיל במקרים מסוימים, וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי ובאופן שוויוני וסביר**