

תקנון/נוהל קבלת תו האיגוד

1. כללי

איגוד תעשיות הריהוט בישראל (ע"ר) שבהתאחדות התעשיינים (להלן: "האיגוד") מזמין את חברי האיגוד להגיש בקשה לקבל את "תו האיגוד". עמידה בתנאים לקבלת התו, המתייחסים לאיכות ושירות, ופרסומו ע"י האיגוד וע"י היצרנים עצמם, תאפשר לצרכן הישראלי לזהות כי מדובר ביצרן ישראלי אמין ואיכותי. בכך תיהנה תעשיית הריהוט בכלל ותעשיית האיגוד בפרט מבידול חיובי ביחס לגורמים בענף.

2. הגדרות

- 2.1 "איגוד תעשיות הריהוט בישראל" – עמותה רשומה, הפועלת לצד התאחדות התעשיינים לקידום ענף הריהוט בישראל.
- 2.2 "תו האיגוד" או "התו" – תו הניתן ליצרנים חברי איגוד תעשיות הריהוט בישראל שיעמדו בקריטריונים שיפורטו להלן.
- 2.3 "עסק" – כל עסק החבר באיגוד, העומד בתנאים שנקבעו לקבלת תו האיגוד כמפורט להלן ומבקש לקבל את תו האיגוד.
- 2.4 "בוחן חיצוני" – כהגדרתו בסעיף 4.

3. תנאים לקבלת תו האיגוד

- 3.1 אחריות ושירות – תנאי לקבלת התו הינו הימצאות תקנון אחריות ושירות בידי העסק. עסק המבקש את התו יציג את תעודת האחריות והשירות לה הוא מחויב כלפי לקוחותיו (זאת מבלי לגרוע מזכותו לשנות את התקנון מעת לעת, והכול בהתאם לתקנון התו).
 - על תקנון השירות לכלול המידע שלהלן:
 - 3.1.1 נתינת מינימום שנה אחריות על המוצר, מתן תעודת אחריות ללקוח ציון סייגים והחרגות באופן ברור בתעודת אחריות.
 - 3.1.2 על העסק להבהיר ללקוח תנאי ומועדי האספקה באופן חד וברור.
 - 3.1.3 הזמנות הלקוח מאושרות בחתימתו.
 - 3.1.4 ביצוע מעקב רציף אחר עמידה בל"ז לאספקה.
 - 3.1.5 קיומו של ממונה שירות לקוחות המטפל בתלונות והשגות של לקוחות.
 - 3.1.6 חזרה לתלונת לקוח תוך 48 שעות עבודה במענה טלפוני או במענה בכתב תוך 14 יום מיום קבלת התלונה.
 - 3.1.7 ביצוע הדרכות ורענוני נהלים אצל צוות המובילים/מתקינים.
- 3.2 גילוי נאות ושקיפות המידע – התחייבות העסק לגלות ללקוח אודות פגמים במוצר, מכירת מוצר מתצוגה וכן אם מדובר במוצר סוג ב',
 - 3.2.1 הצגת מחיר כולל על גבי המוצרים.
 - 3.2.2 ציון פרטי העסק על מסמכי החברה.
- 3.3 כיבוד החוק – התחייבות העסק לעמידה בתנאי חוק הגנת הצרכן, ובתנאי ביטול העסקה בהתאם לתקנות ביטול העסקה.
- 3.4 הבהרה ללקוח מהי הזמנה מיוחדת.
- 3.5 שמירה על פרטיות המידע האישי השייך לצרכן – התחייבות העסק לשליחת דואר פרסומי אך ורק ללקוח אשר אישר זאת בכתב.
- 3.6 בדיקת איכות – התחייבות העסק לתכנון המוצרים בהתאם לתקנים הנדרשים למוצרים.

3.7 סימון מוצרים בהתאם לתקנות הגנת הצרכן (סימון טובין).
3.8 ייצור בישראל – תנאי לקבלת התו הוא ייצור של מעל 30% בישראל. עמידה בתנאי זה תיבדק על ידי בוחן חיצוני, **לאחר הצגת "תו מיוצר בישראל", או לאחר הצהרת רוא"ח של החברה באמיתות עמידה בקריטריון זה.**

בוחן חיצוני

4.1 בוחן חיצוני ואובייקטיבי יבחן האם החברה עומדת בתנאים המפורטים בסעיף 3 לעיל.
4.2 תנאי הסף לקבלת התו הינו עמידה **בציון משוקלל של 75 ומעלה** בבדיקה החיצונית. האיגוד שומר לעצמו הזכות לקבוע את ניקוד הקריטריונים.

4.3 עלות הבדיקה החיצונית בסך 1,000 ₪ + מע"מ, תשולם ישירות לבוחן החיצוני על ידי העסק במעמד הבדיקה (הבוחן החיצוני יספק חשבונית וקבלה במעמד הבדיקה).

4.4 אי עמידה בדרישות הסף וביצוע בדיקה חוזרת- עסק אשר לא עמד בתנאי הסף, רשאי לבצע התיקונים והשיפורים הנדרשים ולהזמין את הבוחן החיצוני לבדיקה חוזרת. עלות הבדיקה הנוספת תחול על העסק. על העסק לידע את האיגוד על הזמנת הבדיקה הנוספת. אין בבדיקה החוזרת כדי למנוע בדיקה חדשה לקבלת תו עדכני לשנה הקלנדרית הבאה, כמפורט בסעיף 6.

5 הגשת בקשה לקבלת תו האיגוד ותנאים לקבלת התו

מנכ"ל העסק או מיופה כוחו יאשרו בחתימתם כי קראו והבינו את התקנון וכי הפרטים שמסרו במסמכים לעיל הם נכונים.

את הטפסים יש לסרוק ולהעביר למייל ben@industry.org.il או לפקס מס' 03-5198778

פרטים נוספים לגביי התהליך ניתן לקבל באתר האיגוד <http://www.furnish.co.il>

5.1 בחתימה על תקנון זה מסכים מבקש התו כאמור בסעיף 5 לעיל, כי במקרה שיתברר כי העסק אינו עומד בתנאי התו תישלל זכאותו לשימוש בתו וכן שידוע לו שאי עמידתו בתנאי התו ושלילת זכאותו לקבלת התו עשויים להתפרסם באמצעי התקשורת, בהתאם לשיקול דעתו של האיגוד.

5.2 עם קבלת אישור הבוחן החיצוני לשימוש בתו יצרף האיגוד את העסק לרשימת העסקים באתר <http://www.furnish.co.il> ולרשימת התפוצה של האיגוד. וכן יקבל בית העסק תעודה המעידה על זכאותו לשימוש בתו, וכן את מדבקות התו.

5.3 בירורים על זכאות לקבלת התו ייעשו באיגוד הריהוט – טל – 03-5198801, פקס: 03-5198778, דוא"ל – ben@industry.org.il

6 שימוש בתו

6.1 עסק שקיבל אישור מהאיגוד לקבלת התו, יוכל לעשות שימוש בתו ובדירוג שנקבע לעסק בחנויותיו, בפרסומיו, באתר האינטרנט של העסק וכיו"ב למשך שנה קלנדרית בלבד. 6.2 התו הראשון יינתן לחברות לשנת 2015-2016 ויהא תקף לשנים אלו בלבד. חברה המעוניינת בחידוש התו לשנת 2017 ואילך, תערוך בדיקות נוספות בין החודשים ספטמבר- נובמבר של השנה שלפני.

6.3 על השימוש בתו להיעשות באופן סביר ומכובד.

7 אי-עמידה בתנאים לקבלת התו ותלונות הציבור

- 7.1 האיגוד יקים כתובת לפניות הציבור שתפורסם באתר האיגוד, אליה לקוחות העסק יהיו רשאים להפנות תלונות בנוגע לאי עמידת העסק בתקנון השירות לו התחייב כלפיהם.
- 7.2 כמו כן, במקרה כאמור בידי האיגוד שיקול דעת לדרוש מהעסק לבצע בדיקה חוזרת על חשבון העסק, ועמידה בתנאים המפורטים לעיל, באמצעות הבוחן החיצוני.
- 7.3 במקרים בהם נערכה בדיקה ונתגלה כי העסק אינו עומד בדרישות התקנון והתנאים שנקבעו לקבלת התו, מנכ"ל העסק ייקרא לשימוע במשרדי האיגוד - ע"י הנהלת האיגוד.
- 7.4 לאחר השימוע, רשאי האיגוד לשלול מהעסק את הזכות להשתמש בתו האיגוד. הודעה על כך ועל נסיבות השלילה עשויה להתפרסם בתקשורת בכפוף לשיקול דעת האיגוד.
- 7.5 מובהר כי לא תוטל על העסק כל סנקציה, למעט שלילת זכות השימוש בתו.

8 אחריות האיגוד

מובהר כי תו האיכות ניתן על ידי האיגוד, בסיוע התאחדות התעשיינים בישראל, כשירות לציבור בלבד.

במתן התו, האיגוד מתבסס על מסמכים שיוצגו לו על ידי העסק ועל בדיקות הבוחן החיצוני, ומובהר כי האיגוד והתאחדות התעשיינים ו/או נושאי משרה בהם אינם נושאים באחריות לעמידת או אי עמידתו של העסק בקריטריונים שנקבעו לקבלת התו, כמו גם אינם אחראים לעצם אספקת המוצרים הנרכשים מאת העסק או לטיבם.

חבר האיגוד המקבל את התו יהיה האחראי המלא והבלעדי לכל המידע ו/או התכנים והוא פוטר את האיגוד ואת התאחדות התעשיינים מכל אחריות בקשר לכך.

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מובהר כי האיגוד או התאחדות התעשיינים אינם מבצעים מעקב אחר עמידתו או המשך עמידתו של העסק בקריטריונים שנקבעו לקבלת התו, וכי האיגוד אינו חייב לנקוט בכל פעולה שהיא בקשר למידע שיובא לידיעתו, אם יובא, בקשר לעמידת או אי עמידת העסק בקריטריונים לקבלת התו.

9 חבר האיגוד, מאשר בחתימתו על התקנון, כי הוא מסכים לכל תנאי הסכם זה ואין לו כל טענות לגבי האמור בתקנון זה.

אני הח"מ _____, בעל תעודת זהות מס' _____, משמש כמנכ"ל/מיופה כוח
בחברת _____ בחתימתי הנני מצהיר כי קראתי והבנתי את התקנון וכי
הפרטים שמסרו במסמכים לעיל הם נכונים _____.