

שלום רב!

כחלק ממערך השירות של מקסוס מצורף לך דרכי התקשרות ויצירת קשר לנושאי חילוץ או טיפול בתקלות הרכב, חברת צ'יינה מוטורס יבואנית מקסוס בישראל מאחלת לך נסיעה בדרכים טובות. (נוהל זה מבטל את נוהל שירות לקוחות מיום 22.12.22, מועד תוקף נוחל זה החל מיום 15.2.23 והוא תקף לכל רכבי מקסוס בכל שנתוני הייצור)

דיווח על תקלה:

מוקד טרפילוג הוא מוקד חרום שנועד לסייע ללקוח בחילוץ או זיהוי הבעיה והדרכת ללקוח בסדר הפעולות הנדרש, בעת תקלה יש ליצור קשר עם מוקד השירות (טרפילוג) טל' 074-700-7982 (המוקד זמין 24/7) 03-7177311

התנהלות בעת תקלה / דיווח על תקלה:

כאשר הרכב בר נסיעה –

בעת תקלה שהרכב בר נסיעה - יש להגיע באופן עצמאי למוסך הקרוב ביותר. (בהתאם לרשימת המוסכים המורשים)

כאשר הרכב אינו בר נסיעה –

הלקוח יפעיל את שירותי הגרר של הביטוח שלו כדי להעביר את הרכב למוסך הקרוב אליו

תיקון הרכב במוסך – מועד הגעת הרכב לטיפול / תיקון.

1. רכב המגיע למוסך עד שעה 10:00 יסיים טיפול / תיקון ברכב במידה ומתאפשר התיקון עד לסוף יום העבודה (בימי חול א-ה)
2. רכב שיגיע אחרי שעה 10:00 למוסך אין התחייבות לסיים טיפול / תיקון באותו יום ויום המסירה לתיקון יחשב למחרת היום (לדוגמא הרכב הגיע בשעה 11:30 ביום ג' יחשב הדבר כאילו הגיע עד לשעה 10:00 ביום ד')
3. במידה והרכב נשאר במוסך מעבר ליום הגעת הרכב למוסך: נציג המוסך / נציג מקסוס יצור איתך קשר עד לשעה 15:30 למחרת היום שבו הגיע הרכב למוסך לתאום רכב חלופי. כלומר, רכב חלופי יינתן רק במקרים בהם הרכב התקול נשאר במוסך מעבר ליומיים מהגעתו למוסך (קבלת רכב חלופי מהיום השני ואילך)

רכב חלופי:

במידה ולמוסך יש רכב חלופי זמין – יקבל הלקוח רכב חלופי מהמוסך

במידה ואין למוסך רכב חלופי צ'יינה מוטורס תדאג לרכב חלופי:

חברת צ'יינה מוטורס תדאג לתאם מול הלקוח רכב חלופי או רכב חלופי שכור על פי שיקולי צ'יינה מוטורס בלבד. הרכב החלופי הוא לתקופת הטיפול ברכב, אין התחייבות לרכב מדגם מסוים וההשכרה היא לפי מלאי זמין בסניף. על הלקוח להגיע עצמאית לסניף ההשכרה לקבלת הרכב, תוך הצגת רישיון נהיגה, כרטיס אשראי לביטחון, או כל מסמך אחר שחברת ההשכרה תדרוש

החזרת רכב חלופי בסיום תיקון הרכב:

במידה והלקוח קיבל רכב חלופי מצ'יינה מוטורס – יתואם מקום איסוף הרכב החלופי למול הלקוח.
במידה והלקוח קיבל רכב שכור – באחריות הלקוח להחזיר לסניף חברת ההשכרה.

סוג הרכב החלופי:

רכב חלופי קטן מחברת השכרה ארצית שניתן לקחת ולהחזיר בכל אחר מסניפי הרשת, מקסוס אינה מתחייבת לרכב בסדר גודל של הרכב החשמלי התקול, ואין התחייבות לרכב חשמלי. קבלת רכב חלופי בחברת ההשכרה מחייבת הצגת כרטיס אשראי לביטחון והצגת רישיון נהיגה בתוקף של הנהגים העתידיים ברכב השכור, צ'יינה מוטורס אינה מספקת רכב שכור לנהג חדש או צעיר. במקרה של נהג צעיר / חדש יידרש הלקוח לתוספת תשלום ע"פ מדיניות חברת ההשכרה.

יצירת קשר / כניסה יזומה של הלקוח (לטיפולים, וכו') – רכב בר נסיעה:

יצירת קשר לצורך טיפול יזום והגעה למרכז השירות, תבוצע באופן עצמאי של הלקוח או לחילופין באופן יזום של מרכז השירות (באם קיים שירות איסוף והחזרה).

רשימת מוסכים מורשים MAXUS חשמלי - צ'יינה מוטורס

שם המוסך	כתובת רחוב	עיר	איזור	תחום התמחות	טל. משרד	EMAIL
צ'יינה מוטורס שירות מרכזי	היזמה 29, אשדוד	אשדוד	דרום	מכונאות/חשמל/מיזוג / פחחות צבע	077-2205555	yamitc@chinamotors.co.il
מרכז שירות עדן	משה בקר 25, ראש"צ	ראש"צ	מרכז	מכונאות/חשמל/מיזוג / פחחות צבע	03-9504049	TZACHKARP@GMAIL.COM
מרכז שירות בוש יעקב	אריאל	אריאל	מרכז	מכונאות/חשמל/מיזוג / פחחות צבע	03-9364711	jacobgarage06@gmail.com
מוסך מ.ס.א. שירותי רכב	הפלה 26	נתניה	מרכז	מכונאות/חשמל/מיזוג / פחחות צבע	09-8820519	sol_moshe@013net.net
מרכז שירות רן דיין	בית הדפוס 15	ירושלים	ירושלים	מכונאות/חשמל/מיזוג / פחחות צבע	02-6750001	ranstd04@gmail.com
מוסך אירו יפן בע"מ	החרש 11, א.ת. דרומי	חדרה	צפון	מכונאות/חשמל/מיזוג / פחחות צבע	04-6248484	eurojapan96@gmail.com
מוסך אוטו טק	האשלג 25	חיפה	צפון	מכונאות/חשמל/מיזוג / פחחות צבע	04-6248484	geri1411@barak.net.il
מרכז פטין עכו צפון	גדוד 22, עכו	עכו	צפון	מכונאות/חשמל/מיזוג / פחחות צבע	04-6199700	ANHAR@FATEEN.CO.IL
מוסך השמונה מוטורס	ביג גליל עליון	קרית שמונה	צפון	מכונאות/חשמל/מיזוג / פחחות צבע	054-2329200	hashmona.m@gmail.com
מנהל שירות איזור מרכז ודרום: אשר פרץ: 052-9444017						
מנהל שירות איזור מרכז וצפון: ג'קי בנוידיז: 054-5551646						
קשרי לקוחות מקסוס (בנושאי תאום פגישה באולם תצוגה, נסיעת מבחן, מחיר רכבים): *6198						