



# Customer Service Update

12 באוקטובר, 2023

## לקוח יקר,

בימים קשים אלו, בראש ובראשונה, מחשבותינו עם קורבנות האירועים הנוראיים והטרגיים המתרחשים בישראל, אנו תומכים בעובדינו, במשפחותיהם ובסביבה הקרובה שלהם. העדיפות העליונה שלנו היא תמיכה בעובדים והבטחת בטיחותם ואבטחתם, תוך שמירה על מחויבות בלתי מעורערת לענות על צרכי הלקוחות תוך התמקדות בלתי פוסקת בתקנים תפעוליים מחמירים.

**צים ממשיכה לפעול ולקבל הזמנות מישראל ואליה.** בשלב זה, למרות מצב המלחמה בישראל, כל הנמלים המקומיים, באשדוד, חיפה ואילת, פועלים כרגיל.

הפסקות שירות עלולות להתרחש, בהתראה קצרה, כתוצאה מהנחיות בטיחות שמוכתבות על ידי הרשויות הישראליות, אנו נספק עדכונים נוספים בזמן אמת ובמידת הצורך.

החל מהבוקר, לאור מצב המלחמה, הטילו חברות הביטוח פרמיית ביטוח נוספת של סיכון מלחמה על כל כלי השיט הפוקדים את נמלי ישראל, אותה אנו מחויבים לשלם כדי לשמור על שירות לישראל וממנה. **ככזה ובתוקף מייד, צים תגבה את פרמיית סיכון המלחמה, בהתאם לעלות המטען והיעד הרלוונטי.**

צים מחויבת באופן מלא להבטחת שירות עקבי ואמין לישראל וממנה, תוך נקיטת כל האמצעים הנדרשים על מנת לענות על כל צרכי לקוחותינו בזמנים מאתגרים אלו.

אנו נעדכן אותך בהתפתחויות עתידיות.

לכל שאלה או במידה והינך זקוק לסיוע, צוות שירות הלקוחות ונציגי המכירות שלנו עומדים לרשותכם.

בברכה,

**שירות לקוחות,**

**צים ישראל**