

מדור צרכנות כאן בשבילכם כדי לעזור לכן בכל בעיה צרכנית שהתעוררה ולהעלות סוגיות צרכניות מגוונות. לתלונות צרכניות: יש להעביר את התלונה בכתב בצורה מוסדרת, בצרוך הפניה אל החברה/בעל העסק המדוברים ותגובתם הרשמית לפניה שלכם. לפקס: 077-2020576 כגודל כרטיס ברכו, כדי שנוכל לחזור אליכם במקרה הצורך.

מבחן פתע

ובו יתואר מה קורה כשרוצים לבטל את קו הטלפון הביתי של חברת נטוויז'

כל מה שגב' מנדלוביץ (הפרטים המלאים שמורים במערכת) ביקשה הוא לבטל את קו הטלפון הביתי של חברת נטוויז' ולעבור לחברה אחרת. בתחילת השנה הומינה גב' מנדלוביץ מחברת נטוויז' קו טלפון ביתי וחבילת התקשרות תמורת סכום מסוים. במהלך השנה החליטה גב' מנדלוביץ על מעבר לחברה אחרת.

עד שהושלם המעבר, עברה גב' מנדלוביץ ביץ חווייה מטורפת, והיא ערכה עבורנו רישום של הדרך (הקשה) שהיה עליה לע" שות עד שהצלחיה לעשות פעולה פשוטה כמו ביטול קו הטלפון הביתי.

פגנית השירות הלקוחות של נטוויז' ביום שני בשעה 12:19 בטלפון: 073-0737560. מענה אנשי ניתן מיד. לאחר שהצגת את הביטול לביטול הקו ניסה הנציג לשכנע אותי להישאר במסלול הקו הביתי של נטוויז'. הוא הציע חבילה מיוחדת וניסה לשכנע אותי שלא לבטל את העסקה במשך זמן ארוך. לאחר שהסברתי כי אני מעוניינת להמשיך בהתקשרות ביני לבין החברה ואני נחושה בדעתי לנתק את הקו קיבלתי מספר פגנית: 174220592 הורבץ רתי לנציגה בכירה יותר המרשית לבצע את ההתנתקות. התברר כי בעקבות עומס הפניות לנציגי השירות של נטוויז' קיים שירות מיוחד למתקשרים - משאירים מספר טלפון שבו ניתן להשיגם, ובהגיע תורם המערכת הממוחשבת יוצרת קשר. בשעה 12:26 השארתי את פרטי הטלפון במחשב והמתנת לצלצל חוזר, אך בשעה 2:13 לאחר שלא יצרו אחי קשר צלצלתי שוב למוקד והעברתי לנציגת שירות, וזו העבירה אותי למוקד תמיכת הקו הביתי ומשם - לנציג שירות בקשרי לקוחות. הפעם בעקבות ניסיוני המר לא בחזתי בא" פשרות של יצירת קשר, אלא המתנתי עד לקבלת מענה אנשי. בשעה 14:21 קבלתי מענה אנשי וביקשתי לבטל את הקו. גם הפעם ניסו לשנות את דעתי ברגע האחרון... לבסוף, אולי לאחר שהנציג הבין כי הוא מבוכן את זמני לריק, הוא קיבל את הפגנית והודיע כי הביטול יבצע בקרוב. הראשונה בדבר בקשה לביטול הקו, הושי" למה המשימה.

בתיא רביץ

זה קורה פעם בשנה. הוא מגיע בדואר, מרש" רש ותובעני. בתנועה אוטומטית אנחנו מקפלים את השוליים בדיוק על הסימון המוקדו והמחורר ותולשים בעדינות, של אירקע, נושאים תפילה חרישית שהסכום לתשלום לא יהיה גבוה מדיי. שלא כמו בשאר החשבונות שבהם אנשים רבים אינם בוחנים על מה בדיוק הם נדרשים לשלם לת- שלום, כתשלום הארנונה רוב הנישומים קוראים לא רק את הנתון המספרי שבמסגרת התחנונה, אלא גם את כל האותיות הקטנות שהובילו לחשבון הסופי - סוג הארנונה, סוג האזור וסוג הבניין. זאת בתקווה שנמצא מקום להחנח בתשלום.

פגיננו לעו"ד רוני צרפתי, מומחה לנושא רשויות מקומיות ולהפחתת חיובי ארנונה לעסקים ולאנשים פרטיים, במטרה להבין את המנגנון לפיו נקבע התי- שלום וכדי לוודא באילו נתאים נזכה להנחה.

בחן את זכאותך

- אם התשובה על אחת מהשאלות הבאות היא חיובית תהיו זכאים להנחה בתשלום ארנונה.
- האם הכנסותיכם מועטות?
- האם אתם הורים לילד נכה?
- האם אתם אזוריים ותיקים?
- האם המבנה שלכם משמש לתפילה וללימוד תורה?
- האם אתם עולים חדשים?
- האם אתם מחזיקים ברושומם נכס ריק?
- האם אתם תושבי חוץ המתגוררים בדירה שכורה והרוכים תומכים בכס כלכלית?

המדריך להפחתת החיוב לתשלום הארנונה

לאחרונה קיבלנו לביתנו הודעות על חיוב ארנונה < עו"ד רוני צרפתי, מומחה לנושא רשויות מקומיות ולהפחתת חיובי ארנונה לעסקים ולאנשים פרטיים, מסביר את המנגנון לפיו נקבע התשלום ונותן תשובות על שאלות נפוצות בנושא



לוועדת הערר תוך 30 יום מיום קבלת התשובה להשגה.

חשוב לציין כי המועדים הנ"ל קבועים על פי חוק, וחריגה מהם עלולה לפגוע מהותית בסיוכים להצלחה.

האם העירייה רשאית לחייב אותי בתשלומי ארנונה מספר שנים רטרואקטיבית בשל טענה כי שטח הנכס שלי גדול מכפי שחויב עד כה? ראשית, יש לבדוק מה הסיבה שגרמה לטי- עות של הרשות ולהחליט באיזה סוג טעות מדובר:

א. החלטה הנוגדת את החוק או מהווה חריגה ממסכות.

ב. החלטה שמקורה בטעות טכנית.

ג. החלטה שיש בה משום הפ- עלת שיקול דעת מוטעה.

אם הסיבה לטעות היא א' או ב' העירייה רשאית לחייב את הני- שום עד שבע שנים לאחור. לכן אם אדם ידע כי שטח נכסו גדול מכפי שחויב בפועל ולא הודיע על כך לרשות, לדוגמה: הוא בנה באופן בלתי חוקי חדר נוסף, הרי שרשות רשאית לחייבו גם על שנים קוד- דמות. אולם אם נעשתה טעות בהפעלת שיקול דעת של העירייה, למשל: סיווג לא נכון של הנכס, הרי שלא ניתן יהיה לחייב את הנישום רטרואקטיבית.

קיבלתי הודעה תשלום שנתי של ארנונה ולה- פתעתי העירייה שגיתא. את סיווג הנכס מסיווג מלאכה לסינוג עסקים. מה עליי לעשות כדי להח- זיר את המצב לקדמותו?

ניתן להגיש השגה על התשלום למנהל הארנונה, תוך 90 יום מיום קבלת ההודעה על התשלום. לאחר מכן, עלולים להפסיד את הזכויות לאותה שנת מס. בהשגה יש להעלות נימוקים לפיהם אופי פעילות העסק מתאים להגדרת סיווג מלאכה ולא עסקים. יציבין כי יש לכתך פרמטרים שונים.

אדם קנה דירה וטרם הצליח למכור את הדירה שבה הוא מתגורר. מדוע ישלם על שתייה? המבחן לתשלום ארנונה לקבע לפי הנישום המזוייק' בדירה. אם ברשות הנישום שתי דירות שבהן הוא מחזיק בפועל, איי יחויב בארנונה על שתייה. השאלה היא אם הוא בעל הזכויות המש- פטיות המקיפות וההחזקה הפיסית בנכס. יחד עם זאת, ניתן לבקש להשתמש בפטור של נכס ריק (אם לא השתמש בו בעבר לתקופה של עד שישה חודשים).

עו"ד רוני צרפתי מציג בנוינו מספר שאלות נפוצות ומתורן.

קיבלתי הודעת תשלום מהעירייה. בהודעה חייבה אותי העירייה על שטח גדול יותר מכפי שחויבתי בעבר. האם לעירייה סמכות לחייב אותי בנין שטח גדול יותר מהחייב בעבר? מה ניתן לע- שות?

לעירייה יש סמכות לשנות את החיוב אם נעשה שינוי בשימוש בנכס (למשל: ממגורים לשימוש עסקי כלשהו) או אם יש שינוי בגודל שטח הנכס בעקבות תוספת בנייה וכד'. לע- רייה יש סמכות על פי פקודת העיריות לפקח על הנכס ולשלוח מודר מטעמה למדידת השטח. כאשר נישום סבור כי מדידת השטח שעשתה העיי- רייה אינה מדויקת, ניתן להגיש השגה על חיוב הארנונה על פי סעיף 3(א) (2) לחוק רשויות מקר- מיות (ערר) על קביעת ארנונה כללית) בתוך 90 יום מרגע קבלת הודעת התשלום השנתית או מעת קבלת ההודעה על שינוי החיוב, גם אם היא נתקבלה במהלך השנה. כאשר משיגים על המדידות רצוי לצרף את מדידת השטח שערך מודר מטעמכם. אם מנהל הארנונה דוחה את ההשגה, יש להגיש ערר

בתיא רביץ

כולנו מתפללים לבריאות טובה כל ימי חיינו, אולם קורה, חלילה וחם, שאדם חלה במחלה כלשהי ואיבד את יכולתו לעבוד. אדם זה זכאי להטבות שונות ולתשלום קצבה חודשית. קצבת נכות, ביטוח אובדן כושר עבודה ופנסיה רפואית הם רק חלק מהזכויות, אולם לא תמיד הזכאות התיאורטית המופיעה בעלוני ההסברה של הביטוח הלאומי או של חברות הביטוח עומדת במי- בחן המציאות, בשל בירוקרטיה מייגעת, ריבוי טפסים וקשיים שעורמים פקידים ולעיתים גם רופאים.

שמאי שזירק, יו"ר 'החברה המרכזית למימוש זכויות' ובעברו מנהל בתי חולים 'ביקור חולים' ו'לניאדו', נותן לנו את המדריך השלם לזכויותיו של החולה שאיבד את יכולת עבודתו, ולוואי ולעולם לא נודקך.

אובדן הכושר אובדן כושר עבודה מתחלק לשניים:

1. אובדן כושר אצל אדם שעובד או עבד בעבודה כל שהיא טרם מחלתו.
2. אובדן כושר של עקרות בית, אברכי כולל וכו'. תשלום עבור אובדן כושר משמ" עותו והבטחת פיזורי חודשי במקרה שבו אין לאדם יכולת להמשיך בעבודתו. על מנת לקבל קצבה מביטוח לאומי יש צורך בראש ובראשונה להגיע להכרה במספר אחוזי נכות: על אדם עובד להוכיח 40 אחוזי נכות ועל עקרת בית להוכיח 50 אחוזי נכות. כדי לקבל קצבה מחברות הביטוח יש להוכיח אחוזי נכות גבוהים יותר. מספר האחוזים משתנה מפוליסה לפוליסה.

בסבך הביורוקרטיה חולים רבים נאנקים, לא רק בשל מחל- תם, אלא גם בשל ההוצאות הכספיות הרבות בעקבות המחלה. זאת משום שהם נאלצים לעזוב את מקום העבודה או לצמצם את היקף שעות העבודה. כאמור, החוק מעניק לאדם שאיבד את כושר עבודתו זכויות רבות, אולם כדי לממש את מרבית הזכויות יש צורך בידע משפטי רב. בהתמצאות בנכחי האזותיות הקטנות של לשון חוקך, בזמן בשפע ובעיקר - בעצבים של ברזל.

לרוב, אלו המנסים להגיש בקשה לקבלת פיצוי בגין אובדן כושר העבודה טועים בסבך הביורוקרטיה, ופעמים רבות הם לא יקיבלו את המגיע להם. לכן אם החלטתם לתבוע את הזכויות בהמשך עילה לדחית הבקשה או לאישורה. לכן עליכם לוודא עם מומחים למימוש זכויות. חוסר מודעות למגיע לכם, היערכות לקיחה ולהתנהלות לא נכונה בכל שלב בתהליך עלולים לפגוע בזכויותיכם.

הכנה לקראת הוועדה לאחר שהתקבלה בקשה לתביעה בגין אובדן כושר עבודה יערכו וועדות רפואיות. בוועדות הרפואיות יושבים רופאים שאינם מנסים למצוא סיבות להגדיל את התשלום לתובע הזכאי לנכות, אלא את הסיבה שבשלה

זכויות לרעת

< כאשר אושרה לאדם קצבת נכות הוא יהיה זכאי להנחה בתעבורה ציבורית, בארנונה ועוד.

< אם נקבעו לאדם לפחות 20 אחוזי נכות רפואית, ייתכן שיהיה זכאי לשיקום מקצועי - מימון לימודים לצורך שילובו במסגרת עבודה.



פנייה למומחה למימוש זכויות רפואיות עשויה לשפר מאוד את ההכנסה החודשית מקצבאות הביטוח

אדם שאיבד, חלילה, את יכולתו לעבוד או לנהל את ביתו כבעבר זכאי לתשלום קצבה חודשית מהביטוח הלאומי או מחברת הביטוח ולזכויות שונות < דע את זכויותיך



ניתן לדחות. כך לדוגמה הגיע לחברתנו בקשה ממשפחה שאימם, עקרת הבית, חלתה במחלת הפרקינסון, נוסף על

בעיה נפשית שאובחנה אצלה מספר שנים קודם לכן. כשהגיעה אל המכון שבו מעריכים אובדן כושר לתפקוד אצל עקרות בית, ביקש ממנה הרופא להתנסות בקילוף ירקות בחדר הבדיקה. האישה עברה את המבחן 'בהצלחה', עודד שלמעשה היא אינה מתפקדת בבית זה שנים. האישה לא הוכיחה כשל תפקודי, ונמנעה ממנה הקצבה שהייתה יכולה לסייע לה רבות. לאחר תקופה פנה לחברה ראש המשפחה, וכתום פרוצדורה ארוכה והדרכת האישה לגבי הליך הוועדה הרפואית נקבעו לה מאה אחוזי נכות והיא מקבלת קצבה מאז ועד היום.

יש להתכונן היטב לקראת הוועדה הרפואית. חשוב לזכור כי כל מידע רפואי שתציגו בפני הרופאים היושבים בוועדות ישמש בהמשך עילה לדחית הבקשה או לאישורה. לכן עליכם לוודא כי הגשתם את כל המסמכים הרלוונטיים לבעיות שמהן אתם סובלים, לתרופות שאתם נוטלים ולהשלכות שיש לבעיות הר- פואיות בחיי היום יום.

בשל חוסר ידיעה בלשון החוק מופיעות זכויות רבות שלהן זכאים אנשים שאיבדו או כושר העבודה, אולם ישנם המי- קבלים רק חלק מהמגיע להם. כך לדוגמה פנה לחברה ראש משפחה החולה בסוכרת, שעבר כרייה ברגלו ומקבל מענק מלא של קצבת נכות וקצבת שירותים מיוחדים. הלה ביקש לבדוק את זכאותו למענקים נוספים. בדיוק קצרה גילתה כי הוא מקבל קצבת נכות בסיסית הנגזרת מהיותו יחיד, בשעה שמגיעה לו תוספת חודשית לקצבה בעבור שני ילדיו שגילים מתחת 18 ועבור אם המשפחה. המשפחה קיבלה יותר ממאה אלף שקלים עבור שבע שנים שבהן לא שולמה להם הקצבה במלואה.

זמן לתשלום אם בקשת המבוטח התקבלה ישולמו למבוטח תגמולי אי כושר עבודה על ידי הביטוח הלאומי או חברות הביטוח מיד לאחר שתחלוף תקופת המתנה. ברוב פוליסות הביטוח מחויבת תקופת המתנה בת שלושה חודשים לפני תחילת קבלת התגמול הכספי. אם המבוטח החל לעבוד בתקופת המתנה זו הוא לא יהיה זכאי לתשלום.

אין כניסה לבקשה פעמים רבות הבקשה תידחה מאחר שהביטוח הלאומי או חברת הביטוח יסבירו כי המבוטח אינו במצב של אי כושר עבודה כקבע בפוליסה או בחוק. למשל, התובע אינו עומד בדרישות דרגת אי הכושה, או יכול לעסוק, פרט למקצועו, בעיסוקים סבירים אחרים ההולמים את ניסיונו, הכשרתו והשכלתו.

בטיפול שרה פרוס

שאלה של פרסום

נתקלתי בבעיה רפואית אצל אחד מילדיי, והמענה שקיבלתי מרופא היל- דים של קופת החולים לא סיפק אותי. החלטתי לנצל את הביטוח המשלים שלי (מאוחדת שיא) כדי להגיע לייעוץ אצל רופא מומחה, מנהל מחלקה בבית חולים, הגובה כ-900 שקלים עבור פגישה ראשונה, ו-600 שקלים נוספים עבור ביקור חווה. למיטב ידיעתי, כי על פי נוהלי הקופה, אני זכאית להחזר של אחוז נכבד מהסכום ששילמתי עבור ארבע פגישות כאלו בשנה. לאחר הביקור הראשון, שעליו שילמתי 900 שקלים, הבאתי את הקבלה לטניף הקופה וקבלתי החזר בסך 600 שקלים. המזכירה ציינה באוזניי כי עבור ביקור חוזר לאותו רופא, בעלות של 600 שקלים כזכור, אקבל סכום של 510 שקלים, כך שיהיה עליי לשלם 'רק' 90 שקלים, אבל אם ברצוני לא לשלם מאומה על השירות, מומלץ לי לפנות לשר"פ 'הדסה'. זאת בשל הסכם המיוחד שנחתם בין מרכז רפואי 'הדסה' לבין הקופה. לפיו כל ביקור אצל רופא מומחה בבית החולים יזוכה בהחזר מלא.



שמעתי ונדהמתי. לו ידעתי על ההסדר הזה, הייתי פונה מלכתחילה לרופא מומחה בבית החולים הדסה, במקום לשלם לשווא מאות שקלים על ביקור אצל רופא בבית חולים אחר. שאלתי את מדוע 'מאוחדת' לא מפרסמת למבוטחים את הידיעה ה חשובה הזאת? מדוע אין בכל הפרסומים על גבי הקירות ובפרוספקטים הרבים הגודשים את המרפאה שום אזכור להסדר עם שר"פ הדסה?

יהודית ל. ירושלים

תגובת דובר קופת החולים 'מאוחדת': השירות מופיע בתקנון "מאוחדת עדיף" ו-"מאוחדת שיא" וידוע לכל. נוסף על כך, בהדרכות שהקופה עורכת למזכירות הרפואיות מודגש הנושא. גם המוקד הטלפוני של מאוחדת מוסר מידע זה באופן ברור. עם זאת, בעקבות הפנייה של המבוטחת על גבי עיתונכם תיבחן האפשרות לפרסום נוסף על הפוסט המוקף שהיה לעניין לאחר ש'מאוחדת' הגיעה להסכם עם זה 'הדסה'."

המכרז מכשיר הליכה

- הליכון York 45543
- אופי המוצר:
- מתקפל
- מסיבי
- שקט מאוד
- כולל בולמי זעזועים
- ללא הגבלת זמן עבודה
- קל לנייד

בעלי עסק מוזמנים להגיש הצעות זולות לפקס: 077-20-20-595 הצעה הזולה ביותר תתפרסם בשבוע הבא בע"ה.

