



הסכם צרכני אחיד לקבלת שירותים ביתיים המועצה הישראלית לצרכנות והאגודה לתרבות הדיור חיברו הסכם צרכני אחיד לקבלת שירותים על מנת להקטין את הפגיעה בצרכנים

- שנחתם ב _____ בתאריך _____
בין נותן השירות/העסק - שם: _____, מספר זיהוי: _____,
דוא"ל: _____ מרחוב _____ טלפון: _____ פקס: _____
לבין הצרכן - שם: _____, כתובת: _____, טלפון: _____
1. **השרות** - העסק מתחייב להעניק לצרכן את השירות הבא:
במתן השירות מתחייב העסק לפעול באופן מקצועי וטוב.
 2. **חומרי הגלם** - העסק מתחייב כי במתן השירות יעשה שימוש בחומרי גלם מתאימים ותקינים. מבלי לגרוע מכלליות האמור, אם מוסכם על חומרים או דרישות מיוחדים יפורט בכתב-_____.
 3. **מועד לביצוע** - העסק מתחייב להשלים את ביצוע השירות עד ליום _____. עיכוב של _____ ימים יהווה הפרה יסודית של ההסכם. במקרה של הפרה יסודית זכאי הצרכן לבטל את ההסכם ע"י הודעה בכתב לעסק ולקבל החזר של כל סכום ששילם לעסק בתוספת פיצוי על הנזק שנגרם לו בגין אי השלמת העבודה.
 4. **התמורה ומועדי התשלום** - בתמורה לקבלת השרות ישלם הצרכן לעסק סכום (כולל מע"מ) של _____ ₪ התמורה כוללת, והעסק לא ידרוש כל סכום נוסף בגין חומרים, חלפים, הובלה, הרכבה, ביקור לצורך בדיקה והצעת מחיר וכו'. התשלום יתבצע במועדים הבאים:
בעת ההזמנה, סכום של: _____ ₪.
עם השלמת שרות _____, סכום של _____ עם סיום העבודה, ולאחר אישור ביצוע העבודה ע"י הצרכן: _____ ₪.
 5. **אחריות - תיקון פגמים** - במקרה שיתגלה פגם בעבודה שבוצעה תוך תקופה של _____ מתום ביצוע השירות יודיע הצרכן לעסק בכתב על הפגמים שנתגלו והעסק מתחייב לבצע תיקון חוזר ללא תמורה תוך שהחומרים הינם על חשבונו. העסק יבצע את התיקונים תוך 3 ימים (אלא אם קבעו הצדדים אחרת בכתב) ממועד קבלת ההודעה. לא יבצע העסק את התיקונים במועד יהיה זכאי הצרכן להזמין בעל מקצוע חילופי ולתבוע מהעסק את התשלום ששילם לו בגין התיקון.
 6. **בעיות במהלך מתן השרות** - במקרה שבמהלך השרות יתקל העסק בבעיה המונעת את מתן השירות מתחייב העסק להחזיר את המצב לקדמותו באופן מושלם ולהשיב לצרכן את הסכום ששילם, אלא אם מוסכם אחרת מפורשות בכתב.
 7. **בוררות** - הצרכן והעסק מסכימים כי במקרה של סכסוך ביניהם יהיה הצרכן זכאי, במקום לפנות לבית המשפט או לגוף אחר, לפנות לבורר מתוך רשימת הבוררים המופיעים במועצה הישראלית לצרכנות או באגודה לתרבות הדיור. היה והעסק יסרב לקיום הבוררות או לא יקיים את פסק הבורר, ומבלי לפגוע בשאר סעדיו של הצרכן, מתחייב העסק לשלם לצרכן פיצוי מוסכם של כפל התמורה הנקובה בהסכם זה או אלף ש"ח, לפי הגבוה ביניהם. במקרה שניתן פסק בורר, ישלם העסק לצרכן סכום של אלף ₪ או כפל הסכום שקבע הבורר, הגבוה ביניהם.
 8. **סופיות ההסכם** - הסכם זה ממצה את כל תנאי ההתקשרות בין העסק לצרכן. במקרה של קיום הוראות או מסמכים נוספים יגבר האמור בהסכם זה על האמור בהם, אלא אם האמור בהם הינו לטובת הצרכן.

ולראיה באנו על החתום,

_____ הצרכן

_____ העסק

הסכם זה ימולא בשפה ברורה ובאופן קריא- ההגיונות פועלת לטובת שני הצדדים
דוגמת ההסכם נוסחה ע"י המועצה הישראלית לצרכנות www.consumers.org.il

* הסכם זה מהווה דוגמא בלבד, ויש להתאימו לאחר יעוץ פרטני בהתאם לתנאים ולסוג
השירות המוזמן. בטרם תחתמו על ההסכם קראו הנחיות מפורטות באתר האינטרנט של
המועצה הישראלית לצרכנות