

КОММАС РЕПАТРИАНТА



ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ

ОПЛАТА КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

ТУРИСТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

ПОКУПКА КВАРТИРЫ У ПОДРЯДЧИКА

ОПЛАТА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

ОБЩЕСТВЕННЫЙ ТРАНСПОРТ

ПРИБРЕТЕНИЕ АВТОМОБИЛЯ

СУД ПО МЕЛКИМ ИСКАМ

ДЕНЬГИ И БАНКИ

АДРЕСА И ТЕЛЕФОНЫ

מצפן לעולה

תוכן העניינים

עצות שימושיות

תשלום עבור שירותים

זכויות הנופש

רכישת דירה מקבלן

שירותים רפואיים

תחבורה ציבורית

רכישת רכב

בית משפט לתביעות קטנות

כסף ובנקים

כתובות וטלפונים



ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

2004

זכויות הצרכן

№ 38

ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ

Защита прав потребителя в Израиле осуществляется посредством нескольких законов:

- Закон о контроле над изделиями и услугами, о способах и правилах обозначения цен, о максимальных и стабильных ценах, о допустимой прибыли, об обслуживании холодильников, стиральных машин, бойлеров и т.п.
- Закон о защите потребителя, цель которого обеспечение предоставления покупателю полной информации при приобретении товара и о документировании товара (вес и компоненты, имя производителя и его адрес, инструкция по эксплуатации), полной информации о продаже в кредит, вразнос и о распродажах;
- Закон о стандартах, контролирующей сбыт изделий, требующих официального стандарта и предоставление знаков качества;
- Положение о мерах и весах;

Кроме того, защитой прав потребителя занимаются Уполномоченный по защите потребителей; Израильский потребительский совет; Управление внутренней торговли Министерства промышленности и торговли. Более подробно Вы можете ознакомиться с вопросами защиты прав потребителя в брошюре на русском языке “ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ” выпущенной Управлением внутренней торговли Министерства промышленности и торговли.

ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ



Как правило, один и тот же товар в разных магазинах или у разных поставщиков стоит поразному, колебания цены могут составлять десятки процентов. И если при покупке пищевых продуктов разница цен не очень значительна, то при приобретении, например, дорогостоящей техники речь идет уже о сотнях шекелей.

Невероятно выгодные условия сделки играют роль “бесплатного сыра в мышеловке”. Особенно это касается товаров малоизвестных фирм без указания страны-производителя. С другой стороны, нельзя забывать, что, покупая товар известной фирмы, Вы, в определенной степени, оплачиваете ее рекламную кампанию. Таким образом, необходимо определить некую “золотую середину” между ценой и качеством.



Не забывайте основные правила восприятия рекламы:

- психологи считают, что реклама продает Вам не столько сам продукт, сколько сопутствующие ему “товары”: положительные эмоции и ощущения, якобы связанные с его покупкой, потреблением и владением
- реклама рассказывает то, что нужно продавцу и потому может скрывать или не подчеркивать непривлекательные для Вас стороны сделки
- по-настоящему уникальных товаров по каждой отрасли немного, они, как правило, хорошо известны и цены на них соответствуют их популярности
- даже если реклама влияет на Ваш выбор, справьтесь о цене выбранного вами товара в нескольких торговых точках, что позволит Вам сэкономить деньги.

Собираясь купить что-либо в рассрочку (на платежи), рассчитайте, как эта покупка повлияет на бюджет в дальнейшем. Можно сравнить и записать цены на одинаковые или аналогичные товары в разных магазинах и провести собственное “исследование рынка” еще до вступления в следующую фазу покупки - переговоры с продавцом. Перед покупкой дорогостоящей вещи стоит почитать журналы для потребителей, которые можно найти в библиотеках или книжных магазинах.

Покупая дорогостоящий товар (например, солнечный бойлер, мебель или компьютер), требуйте составления в письменном виде сметы сделки, заверенной подписью продавца и печатью магазина. При составлении сметы укажите в ней все интересующие Вас детали, стоимость и сроки доставки и установки или сборки товара. На ее основании будет составлен последующий договор о предоставлении Вам услуг и квитанция об оплате. Если Вам не готовы предоставить такую смету бесплатно, то ясно, что тут не заинтересованы в Вас как в покупателе, или же пытаются скрыть подробности сделки.

После получения смет в разных магазинах, внимательно изучите их и сохраните, как документальные подтверждения параметров сделки. Когда Вы, обладая полной информацией о товаре, остановили

ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ

свой выбор на определенном магазине, приходит время окончательно уточнить с продавцом все детали сделки. Учтите, что, называя цену, продавцы нередко рассчитывают, что с ними будут торговаться.



Окончательная стоимость товара или услуги (всюду, кроме Эйлата) включает налог на добавленную стоимость НДС. Смета сделки действительна в течение ограниченного времени и может измениться при изменении курса доллара или индекса цен.

- убедитесь в наличии гарантии с подписью продавца/исполнителя и печатью магазина/сервиса и проставленной датой покупки/исполнения работ. К гарантии должен быть приложен список телефонов и адресов гарантийных мастерских; обратите внимание на то, где они расположены. Постарайтесь выяснить, что именно гарантия покрывает; иногда, разные компоненты одного товара имеют разные сроки гарантии
- всегда сохраняйте квитанцию о покупке бытовой техники - она необходима для подтверждения гарантийного свидетельства. Обратите внимание, что для постановки на гарантийный учет зачастую необходимо отослать специальную открытку, являющуюся частью гарантийного талона
- проверьте, имеется ли инструкция по эксплуатации проданного товара, а также счета или квитанции с перечнем всех купленных предметов или произведенных работ. Постарайтесь прочитать текст этих документов, в особенности абзацы, напечатанные мелким шрифтом - в них, как правило, содержатся важные сведения. Ко многим приборам бытовой техники инструкция должна быть приложена обязательно. Среди них: кастрюли-скороварки, все электрические и электронные устройства, наборы для самостоятельной сборки и др.
- остерегайтесь покупать аппаратуру и бытовую технику, страна-производитель которой не указана вообще
- администрация некоторых магазинов, в случае обнаружения дефектов в купленных бытовых приборах, позволяет их возврат в течение определенного срока (как правило, 30 дней). Прибор должен быть возвращен в оригинальной упаковке
- бытовая техника и мебель "с витрины" обычно стоит дешевле, чем та, которую Вам доставят

- со склада. Поинтересуйтесь разницей в цене парфюмерию и косметику желательно приобретать в специализированных магазинах или аптеках; не поддавайтесь соблазну сэкономить несколько шекелей, покупая у случайных продавцов на улице
- пищевые продукты и товары бытовой химии в большой упаковке относительно дешевле того же товара в упаковке меньшего размера
- напитки и расфасованные продукты в супермаркете стоят дешевле, чем в кафе или киоске на улице.

Если Вы приобрели товар, но он не был доставлен по адресу в назначенный срок, можно говорить о невыполнении договора доставки и сообщить об этом поставщику. Это относится и к тем случаям, когда Вам был доставлен товар не того цвета или модели. Для того, чтобы избежать недоразумений, требуйте указания всех важных для вас деталей в бланке заказа.

По закону нарушение сроков поставки приобретенных товаров может служить основанием для расторжения сделки. Если срок поставки имеет значение для покупателя, нужно четко заявить об этом в момент покупки и записать нужную дату и время в бланке заказа. Только такая запись позволит защитить интересы потребителя в том случае, если договор о сроках поставки будет нарушен.

Закон указывает на различия между существенным, серьезным и несущественным нарушением договора. В том случае, если задержка поставки товара наносит ощутимый ущерб интересам потребителя, другими словами, если бы покупатель отказался от приобретения данного товара в данной компании, знай он о возможности задержки, нарушение считается существенным. Например: владелец конторы, нуждающийся в компьютерах, чтобы приступить к работе, предпочел конкретного поставщика, который обещал ему привезти все необходимое оборудование в указанный срок. В том случае, если поставщик не выполняет это обязательство, нарушение договора считается серьезным - из-за него срок начала работы офиса был бы сорван, что могло повлечь за собой материальный ущерб. В таком случае пострадавший имеет право отказаться от поставки и сообщить об этом поставщику. Такая же задержка в поставке компьютера, который приобретается для ребенка, не считается существенным нарушением договора.

ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ

В этой ситуации клиент может дать поставщику дополнительный шанс и согласиться на доставку компьютера в течение приемлемого времени. Только при условии, что товар не поступает в повторно установленный срок, покупатель имеет право отказаться от сделки.

В любом случае, даже если покупатель не отказывается от покупки, он может потребовать от продавца компенсации за причиненный моральный, а возможно, и материальный ущерб, который стал следствием опоздания в доставке товара.

Талон за возврат товара (зикай)

Когда клиент получает кредитный талон ("зикай") за возвращенный товар, он имеет право использовать его с учетом всей уплаченной ранее суммы. Предъявление такого талона равнозначно оплате товара наличными, а продавец или хозяин магазина не имеет права уменьшать его покупательную способность. Другими словами, при предъявлении покупателем талона на сумму 100 шекелей владелец магазина не может уменьшить его до 90 шекелей. Противоречит закону ограничение действия талона на приобретение товара определенным сроком.

Ремонт бытовой техники

Новые товары ремонтируют в гарантийной мастерской. Некоторые приборы (холодильник, стиральная машина и др.) ремонтируются у клиента на дому. Приемщик мастерской назначит Вам день и время визита техника - в том случае, если Вы не в состоянии доставить прибор самостоятельно в мастерскую. Как правило, срок починки не должен превышать неделю. Иногда мастерская предоставляет Вам прибор во временное пользование взамен поломанного.

После гарантийного ремонта срок гарантии не увеличивается. По окончании гарантийного срока Вам могут прислать талон на продление гарантийного договора за дополнительную плату - Вы не обязаны соглашаться, если не заинтересованы в продлении гарантии. Гарантия на технику, купленную в комиссионных магазинах, специализирующихся на восстановлении и продаже бытовых товаров (холодильников, стиральных машин и кухонных плит), предоставляется самими магазинами обычно на срок до полугода.

За визит мастера даже для проведения одной лишь проверки Вы должны будете заплатить, даже в том случае, если он не сможет исправить поломку. Если же после ремонта выяснится, что неисправность не устранена, то производитель ремонтных работ обязан произвести ремонт бесплатно.

Перед обращением в ремонтную мастерскую попытайтесь найти нужных Вам мастеров по объявлениям в газетах или в телефонном справочнике и выясните у них, сколько ориентировочно стоит визит и выполнение ремонтных работ. По некоторым специальностям (отпирание захлопнувшейся двери, устранение утечки газа или воды и т.д.) существуют фирмы, предоставляющие круглосуточные ремонтные услуги; стоят они, соответственно, дороже.

Специалист-ремонтник должен иметь лицензию, подтверждающую его квалификацию и дающую право на выполнение ремонтных и/или установочных работ - это особенно важно при ремонте систем водо- и газоснабжения и электросетей. В случае Вашего согласия на выполнение ремонтных работ без квитанции, Вы не сможете впоследствии требовать повторного ремонта в том случае, если в первый раз неисправность не была устранена или была устранена частично. Если Вы обращаетесь не в специализированную ремонтную мастерскую, а к незарегистрированному мастеру, то впоследствии не сможете предъявить в официальном порядке претензии к качеству или срокам выполнения работы.



Если Вы живете на съемной квартире, то в случае выхода из строя оборудования, не принадлежащего Вам и упомянутого в арендном договоре, немедленно сообщите хозяину, т.к. именно он несет ответственность за ремонт.

Подробнее эта тема рассмотрена в газете "Товары и услуги" № 31, изданной Отделом информации и публикаций Министерства абсорбции.

СРЕДСТВА ОПЛАТЫ

Покупка за наличные

В этом случае Вы можете просить дополнительного снижения цены на 5-7%. С другой стороны, при покупке товара, который Вам должны доставить

ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ

со склада, Вы отдаете одновременно всю сумму, не получив взамен ничего, кроме квитанции.

Оплата чеками

Можно договориться с продавцом о распределении оплаты на несколько беспроцентных платежей, как минимум на два:

- чек на день покупки с суммой аванса
- отсроченный чек, который будет предъявлен к оплате после доставки товара или установки изделия.

При выдаче чека в нем должны быть заполнены графы даты выдачи, фамилии, имени и подписи выдавшего, а также суммы прописью и цифрами (они должны соответствовать друг другу). Чек можно выписывать как на иврите, так и на английском или русском языке, но обязательно ручкой, а не карандашом. Подпись на чеке должна быть идентична оставленной на банковском бланке при открытии счета. Узнайте в своем банке сколько исправлений можно делать на чеке. Чек действителен в течение полугода, начиная с указанной на нем даты.

Выписывая чек, Вы даете банку письменное распоряжение снять с Вашего счета определенную сумму и выдать ее другому лицу. Чек должен быть обеспечен, т.е., на счету должна находиться сумма, по крайней мере, равная указанной в чеке. Необеспеченный чек банком не оплачивается, а с выдавшего его взимается штраф. Неоднократная выдача непокрытых чеков может повлечь за собой уголовную ответственность.

При заполнении чека укажите:

- фамилию человека или название учреждения, которым выписан чек
- дату предъявления к оплате
- сумму прописью и цифрами
- свою подпись (идентичную образцу, который Вы оставили в банке при открытии счета).

Заполните корешок, остающийся в чековой книжке. Если Вы сделали ошибку при заполнении чека, ее можно исправить, зачеркнув неправильное, вписав верные данные и расписавшись рядом. Учтите, что за обработку чека с исправлениями банк взимает

определенную сумму. Рекомендуется ставить на чеке пометки “кросс” (две параллельные наклонные линии в левом верхнем углу) и “לא סחיר” (*ло сахир*) (без права передачи). При наличии “кросса” по чеку нельзя получить наличные, а необходимо вложить его на счет.

Надпись “Без права передачи” не позволяет передать чек третьему лицу, т.е., Ваш чек не может быть использован продавцом для уплаты его расходов - это важно при покупке дорогостоящих товаров и услуг.

За выданный чек банк взимает комиссионные, поэтому при покупке на небольшие суммы выписывать чек не имеет смысла.

Оплата кредитной карточкой

Существует возможность разделить всю сумму на большое количество месячных платежей (до 18 или даже 36 - в зависимости от вида карточки) при сравнительно небольшом проценте за пользование таким кредитом. Платеж по карточке также удобен в случаях, когда у Вас в момент покупки нет полностью необходимой суммы, но ожидается ее поступление. Правда, при покупке дорогостоящих товаров по кредитной карточке продавцы не всегда готовы дать скидку, так как они сами вынуждены платить кредитной компании определенный процент от суммы сделки. Иногда, при малом количестве платежей, магазин берет на себя выплату процента кредитной компании. За оплату карточкой кредитная компания начисляет специальные льготные баллы, которые Вы сможете впоследствии использовать при приобретении товаров или услуг.

Подробнее эта тема рассмотрена в газете “Деньги и банки” № 34, изданной Отделом информации и публикаций Министерства абсорбции.

ПОКУПКА У ТОРГОВОГО АГЕНТА

Во время такой сделки покупка происходит не в помещении продавца. Обычно торговый агент приходит к покупателю на дом, на место работы или учебы - по собственной инициативе и без приглашения.

ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ



Не покупайте у случайных продавцов на улице или у коммивояжеров, не имеющих официального разрешения на продажу товаров и услуг - при такой сделке на Вас не распространяется Закон об охране прав потребителя.

Что торговый агент должен сообщить покупателю?

При покупке в кредит, когда стоимость покупки (с учетом процентов и дополнительных расходов) превышает 50 шекелей, коммивояжер должен составить с покупателем письменный договор и указать в нем следующее:

1. стоимость товара за наличные
2. стоимость товара в кредит
3. суть и размер дополнительных расходов (плата за перевозку, передачу товара, упаковку, страховку, установку, инструктаж и др.)
4. размер годового кредитного процента
5. прикрепление стоимости товара (к иностранной валюте, индексу потребительских цен или изменению цены любого другого товара или индекса цен)
6. размер платежа
7. дата передачи товара или оказания услуги
8. имя и адрес продавца, номер его регистрационного свидетельства (*осек мурше*).

При покупке товара у торгового агента за наличные, когда стоимость покупки со всеми дополнительными расходами превышает 25 шекелей, коммивояжер должен сообщить покупателю свои имя, адрес и номер регистрационного свидетельства.

Когда можно отменить сделку с торговым агентом?

При покупке товара - от дня заключения сделки и до истечения 14 дней с момента передачи товара. При приобретении услуги - если она еще не была предоставлена - в течение 14 дней со дня подписания договора.

Как сообщить об отмене сделки?

Желательно сообщить об отмене сделки заказным письмом на адрес торгового агента. При отмене сделки, как было описано выше, коммивояжер должен вернуть покупателю оплату, а тот, в свою очередь, полученный товар.



Нельзя отменить сделку по приобретению скоропортящихся продуктов.

ПОКУПКА ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

При покупке в виртуальном магазине за границей цены, как правило, переводятся в доллары и немедленно взимаются в шекелях по курсу Банка Израиля. Оплата производится посредством кредитной карточки. Совершая покупку через Интернет, обратите внимание на следующие моменты:

- точное название интернет-магазина и его реквизиты
- точное описание предлагаемого товара, его свойств и качеств
- расчет полной стоимости товара, включающей налоги и плату за доставку
- возможные варианты оплаты
- условия договора покупки
- дату получения товара
- возможности отмены сделки
- гарантийные и сервисные условия
- как осуществляется защита Ваших данных (в особенности - данных кредитной карточки)



При получении из-за границы большинства заказанных товаров (кроме книг) Вы должны будете уплатить таможенные пошлины и налог на добавленную стоимость, а также оплатить услуги таможенных агентств в Израиле.

ТЕЛЕМАРКЕТИНГ

Это современный способ торговли, когда специалисты по продажам обзванивают потенциальных покупателей и предлагают свои товары и услуги. Если Вам не нравится такой способ продажи, Вы можете потребовать, чтобы Вам не только больше не звонили, но и вычеркнули Ваши данные из банка информации, который содержится и пополняется объединением таких торговых фирм.

Если же Вы решили сделать покупку, проверьте цены на этот товар в обычном магазине. Товар, купленный с помощью телемаркетинга, может быть возвращен продавцу в течение определенного срока (как правило, 14 дней) в оригинальной упаковке.

ОПЛАТА КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

В каждом почтовом отделении действует филиал Почтового банка, позволяющий оплатить счет любой крупной компании, муниципалитета, налогового управления и т.п. **без выплаты** комиссионных. Существует бесплатная дополнительная услуга “Почтовый платеж”, позволяющая оставить в почтовом отделении особый конверт с **отсроченным чеком** на сумму платежа с проставленной датой последнего дня оплаты, и в нужный день счет будет оплачен без Вашего прямого участия, а Вы получите по почте квитанцию об уплате.

При желании Вы можете открыть персональный счет в почтовом банке, и тогда Вам не придется платить за ведение счета, Вы будете бесплатно получать распечатки операций и вкладывать и снимать со счета на любой почте и т.д. При этом Вы должны принять во внимание, что почтовый банк не разрешает своим клиентам “минуса”, не выдает деньги через банкомат и не предоставляет кредитные карточки. Услуги почтового банка оказываются ежедневно с 8.00 до 12.30, а также с 16.00 до 18.30 в воскресенье, понедельник, вторник и четверг; в пятницу - с 8.00 до 12.00.



Израильская семья оплачивает ежемесячно множество счетов - за пользование обычным и/или сотовым телефоном, электроэнергией, газом, водой, кабельным телевидением, а также налоги - муниципальный, на телевизор и т.д. Каждый из этих счетов следует оплачивать в свой, положенный срок.

Постоянное распоряжение банку (*ораат кева*) позволяет своевременно оплачивать различные услуги. *Ораат кева* не только экономит время, но и избавляет от штрафов за просрочку уплаты. Кроме того, за операцию в рамках постоянного распоряжения взимается меньше комиссионных. Для оформления постоянного распоряжения необходимо заполнить и подписать в своем отделении банка специальный бланк. В последнее время приобрело популярность постоянное распоряжение для кредитной карточки. Обратите внимание, что за отмену постоянного распоряжения банк взимает плату. Поэтому распоряжение стоит не отменить, а перевести на другой банковский счет. При опоздании с оплатой, счет растет - прибавляются

процент за опоздание оплаты, привязка к индексу, штраф и другие санкции. Внимательно следите за тем, какие счета Вы еще не оплатили. Некоторые обслуживающие компании пришлют Вам напоминание и предупреждение, другие - нет. При плохом стечении обстоятельств, если Вас отключили за неуплату, придется заново платить за подключение, впридачу к процентам за опоздание. Следует помнить, что различные надбавки - штрафы и проценты - разрешены законом.



Приведем здесь краткие данные о требованиях различных компаний:

- **Электрическая компания “Хеврат хашмаль”**: после 30-дневного опоздания оплаты к клиенту обращаются с напоминанием или предупреждением о возможном отключении электроэнергии - послание сопровождается новым счетом, подлежащим к оплате. В большинстве случаев предупреждения посылаются обычной почтой, а уведомление о возможном отключении электроэнергии передается потребителю служащим компании. Отключение производится спустя 45 дней после последнего срока оплаты. За день-два до того, как сотрудник компании производит отключение, должника пытаются найти по телефону. За опоздание с оплатой взимают процент - в соответствии со сроком опоздания и величиной счета (учитывают, что из них больше). Процент за опоздание с оплатой составляет сегодня около 20% в год и взимается он на основе расчетов начисления соответствующего процента за каждый день опоздания.
- **“Безек”**: через 14 дней после указанного в счете последнего срока оплаты потребителю отправляют по почте предупреждение о возможном отключении телефона с требованием немедленной оплаты счета. Через четыре дня после отправки вышеуказанного уведомления потребителя предупреждают устно (посредством компьютера). Через 17 дней после уведомления, отправленного по почте, начинается процесс отключения телефона. Итого - всего 30 дней со времени первого уведомления о платеже. Процент за опоздание с оплатой - 1,76% плюс НДС - начисляется с первого дня

ОПЛАТА КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

опоздания. Расходы по взиманию оплаты берутся с седьмого дня и далее, даже в том случае, если потребителю не был направлен повторный счет. За повторное подключение отключенного телефона также приходится платить. Счет можно оплатить в любое время, и можно избежать отключения телефона даже в последний момент.

- **Муниципальный налог и плата за воду.** Следует оплатить в течение 30 дней. Опоздание хотя бы на один день после последнего срока платежа, указанного в счете, оборачивается дополнительными расходами 0,5% в месяц с привязкой к индексу за каждый прошедший месяц. Через 120 дней неуплаты обычно задействуются компании по взиманию долгов, направляются письма-предупреждения с угрозой о конфискации имущества. Счет за воду необязательно оплачивать вместе с муниципальным налогом, даже если оба эти счета соединены в один. Законом установлено, что запрещено отключать воду за неуплату муниципального налога, ее можно отключать только при неуплате за воду. Оплата муниципальных штрафных квитанций: по прошествии 90 дней

после установленного дня оплаты сумма штрафа удваивается, на нее накручивается привязка к индексу и проценты.

- **Налог на телевизор** можно заплатить через месяц без всяких надбавок. После месячного опоздания начисляется 10% за каждый месяц опоздания с оплатой. Через три месяца вступает в силу индексация, а через 5 месяцев нужно платить разницу индекса и за налог, и за штраф. Штрафы можно платить в три платежа, без процентов. Перед конфискацией посылают предупреждение. В случае прихода конфискаторов можно заплатить на месте, наличными. Если вы рассчитаетесь с долгами в течение четырех дней после конфискации, с вас не берут денег за расходы по этой процедуре.
- Газовые компании ждут оплаты в течение 10-14 дней, а затем посылают уведомление - заказным письмом или с сотрудником компании. Процент за опоздание с оплатой - 2% в месяц. Уведомление оплачивается дополнительно. За повторное подключение газа придется заплатить.

П Р А В А Т У Р И С Т А



Несмотря на то, что турагентства являются только посредниками, они все равно несут ответственность за качество предоставляемых услуг. Жалобами на неудовлетворительное качество обслуживания занимаются несколько инстанций. В их числе Израильская Ассоциация потребителей, Объединение турагентов и непосредственно суд.

Если Вас не предупредили о необходимости подтвердить свое намерение лететь и, приехав в аэропорт, Вы обнаруживаете, что в самолете нет мест - Вам положена компенсация, составляющая не менее половины стоимости билета. Кроме того, Вам должны быть возвращены все расходы, связанные с причиненным неудобством - т.е., пребывание в гостинице до следующего рейса, телефонные звонки и т.п. затраты. В свою очередь вы должны будете предоставить авиакомпании квитанции о данных расходах. Но все это - при условии, что авиакомпания не предложила пассажиру альтернативных вариантов полета. Вы имеете право выбирать между получением компенсации и прямым обращением в суд.

Вместе с тем, согласно Варшавской конвенции, авиакомпания не обязана компенсировать пассажирам неудобства, причиненные в результате задержки рейса, если рейс откладывается не по ее вине (если, например, администрация аэропорта меняет расписание или погодные условия не позволяют осуществить рейс в назначенное время). В случае задержки чартерных рейсов из-за того, что организаторы вынуждены объединять несколько рейсов или вообще отменять их, компания обязана оплатить пассажирам все убытки. В соответствии с той же конвенцией, авиакомпания несет ответственность за потерю багажа или нанесение ему ущерба. Компенсация, которая должна быть выплачена в подобном случае, составляет 20 долларов за 1 кг веса - если в момент передачи чемоданов в багажное отделение пассажир не заявил о том, что груз имеет особую ценность. Иногда авиакомпании утверждают, что ответственность за порчу или потерю багажа несут не они, а наземные службы аэропорта. Поэтому если дело доходит до суда, иск лучше подавать и

против авиакомпании, и против наземных служб. Если чемодан потерялся, об этом нужно сразу заявить в аэропорту представителю авиакомпании, осуществлявшей рейс.

Можно подавать жалобы и на плохое обслуживание в самолете - если с вами говорили невежливо или на вас кричали.



Турагентство также несет ответственность за обещания предоставить клиенту гостиницу с определенным количеством звездочек и набором услуг. Иногда можно потребовать и от администрации гостиницы предоставить лучший номер - это касается тех случаев, когда вам был обещан номер на определенном этаже или с красивым видом.

Можно требовать компенсации от туристической компании в том случае, если гид не обладает необходимыми знаниями или халатно относится к своим обязанностям, что ведет к сбоям в расписании.

Во многих странах магазины предоставляют клиентам, сделавшим покупки на определенную сумму, специальный бланк для возврата НДС. Для того, чтобы получить причитающиеся вам деньги, надо будет предъявить не только этот бланк, но и квитанцию о покупке, а также саму покупку. Кроме того, на момент совершения покупки Вы должны обладать гражданством другой страны - не той, где сделана покупка.

Для того, чтобы НДС был возвращен, вы должны пробыть на территории страны не более 6 месяцев. Просьбу о возврате НДС можно подавать не позже, чем через 3 месяца со дня покупки. Когда речь идет о странах Европейского сообщества, то вы должны вывозить товар, за который требуете возврата НДС, за пределы ЕС.

После того, как в налоговом офисе в представленном бланке проставят отметку о возврате НДС, вы должны будете выслать этот бланк по почте в магазин, где был куплен товар.

ПОКУПКА КВАРТИРЫ У ПОДРЯДЧИКА

Приобретайте квартиру только у того подрядчика, который зарегистрирован в отделе регистрации строительных подрядчиков, куда вы сможете обратиться, если у Вас возникнут жалобы. Кроме того, в самом начале переговоров стоит проверить, утверждена ли фирма Министерством строительства в качестве строительной компании.



Закон о продаже квартир обязывает подрядчика, продающего квартиру или дом, обеспечить сохранность денег, потраченных на приобретение - на случай банкротства подрядчика или владельца земли, наложения ареста или других обстоятельств. Закон предусматривает получение покупателем соответствующих гарантий, обеспечивающих сохранность всех тех сумм, которые выплачены подрядчику. Эти гарантии, как правило, даются той организацией, которая обеспечивает финансовое сопровождение проекта - банком или страховой компанией.



Обязанность подрядчика - придерживаться действующих нормативов и стандартов и передавать владельцу квартиры качественную работу.

В договоре должна быть указана определенная дата сдачи квартиры в эксплуатацию и сумма компенсации, выплачиваемая подрядчиком в том случае, если он сдает квартиру позже назначенного срока. Сообщение о сдаче квартиры в эксплуатацию должно быть направлено покупателю заранее, с тем, чтобы он мог присутствовать при приемке.



Квартира перед приемкой должна быть убрана подрядчиком - это позволяет разглядеть все возможные дефекты.

Если вы располагаете профессиональными знаниями и опытом, то можете провести проверку квартиры самостоятельно. Если нет - можно пригласить специалиста, который выявит дефекты и недоделки и составит акт об их выявлении. Существуют специальные инженерные компании, которые занимаются проверкой инженерного состояния жилья. Немалые затраты на проверку квартиры позволяют избежать гораздо больших расходов в будущем.

Позаботьтесь о составлении подробного акта приемки квартиры в эксплуатацию, включающего все обнаруженные дефекты и недоделки, которые подрядчик обязан устранить. В акте должны быть также указаны сроки устранения дефектов. В случае обнаружения в новой квартире дефектов и недоделок, в первую очередь следует в письменном виде обратиться к тому лицу или организации, с которым вы связаны договором, приложив акт о выявленных дефектах. Закон о продаже квартир определяет период устранения дефектов и недоделок как сумму двух сроков - испытательного и гарантийного.

Испытательный срок начинается сразу же после передачи владельцу ключей от квартиры, **гарантийный срок** - по завершении испытательного. В течение испытательного срока подрядчик обязан устранить любые дефекты, если не сумеет доказать, что их причина - повреждения, нанесенные по вине владельца квартиры. Дефекты, способные оказать негативное воздействие на качество жизни и мешающие нормальной эксплуатации жилого помещения или здания в целом, должны быть устранены немедленно. Для того, чтобы подрядчик устранил дефекты, обнаруженные в течение гарантийного срока, владелец квартиры обязан доказать, что причина этих дефектов - некачественное выполнение работ подрядчиком.



Если дефекты столь серьезны, что требуют капитального ремонта квартиры, то подрядчик обязан оплатить расходы на съем квартиры для семьи владельца в течение ремонта, а также стоимость переезда семьи на съемную квартиру и назад.



Представители инвестора-застройщика или подрядчика, как правило, прежде чем передать владельцу квартиры ключи, требуют, чтобы он подписал специальный бланк об отсутствии претензий. Факт подписания такого бланка не препятствует, в случае выявления после этого дефектов и недоделок, обращению к подрядчику и далее во все соответствующие инстанции, вплоть до суда.

Владельцу квартиры рекомендуется присутствовать при проверке либо получить документацию об ее проведении.

ПОКУПКА КВАРТИРЫ У ПОДРЯДЧИКА



Если подрядчик отказывается устранять или компенсировать дефекты, можно подать жалобу в отдел регистрации строительных подрядчиков Министерства строительства.

Отдел жалоб, функционирующий там, рассматривает жалобы на подрядчиков, которые зарегистрированы в отделе регистрации строительных подрядчиков. Жалобы принимаются лишь на дефекты инженерно-технического характера, которые подлежат устранению:

- строительные недоделки
- протечки и проникновение сырости, незавершенные работы в квартире или многоквартирном доме и т.д.
- нарушения пунктов договора о купле-продаже: задержка сдачи квартиры в эксплуатацию; уклонение от записи квартиры в Бюро регистрации недвижимости; непредоставление гарантий, обеспечивающих сохранность средств, которые оговорены Законом о продаже квартир; несоответствие выполненных работ тому, что было указано в техническом описании квартиры и т.д.

Отдел регистрации строительных подрядчиков не уполномочен выносить решения по поводу денежных исков владельцев квартир к подрядчикам и не рассматривает те жалобы, которые могут быть удовлетворены лишь путем денежной компенсации. Он также не рассматривает тех жалоб, которые уже поданы в судебную инстанцию.

Если выясняется, что жалоба параллельно направлена в суд, отдел регистрации строительных подрядчиков немедленно прекращает ее рассматривать. Писать в отдел регистрации строительных подрядчиков можно лишь после того, как Вы в письменном виде обратились к подрядчику по этому вопросу. К письму следует приложить копии переписки с подрядчиком. Лицам, обратившимся в отдел регистрации строительных подрядчиков и желающим подать жалобу, высылаются для этой цели специальные бланки. Жалоба, касающаяся отдельной квартиры, может быть подана только ее владельцем, жалоба, касающаяся многоквартирного дома - домовым комитетом. К ней следует приложить все материалы, связанные с содержанием (копии договора о купле-продаже, технического описания квартиры, строительного

проекта, акт-заключение инженера, осуществлявшего проверку и т.п.).

Рекламации на строительные дефекты, выявленные в приобретенных квартирах, принимает также Всеизраильский совет потребителей. Совет обращается к подрядчику и вступает с ним в переписку. Если подрядчик возражает против требований владельца квартиры и не признает их оправданными, Совет не может обязать его устранить дефекты. В этом случае, как и в любом случае отказа подрядчика выполнить требования покупателя квартиры или представляющих его организаций, владельцу квартиры приходится обращаться в суд. Если финансовый объем претензий не превышает 15 тысяч шекелей, владелец квартиры может обратиться в суд по мелким искам. Если сумма выше, обращаться следует в мировой суд. Покупатели жилья могут получить от Совета потребителей помощь в составлении иска.



При возбуждении судебного иска рекомендуется обратиться к помощи адвоката, специализирующегося на исках в области недвижимости. Проконсультируйтесь с адвокатом прежде, чем обращаться в суд. Не исключено, что опытный юрист посоветует вам пойти с подрядчиком на компромисс, объяснив, что это предпочтительнее, нежели долгое время ждать судебного разбирательства, а потом платить адвокату за каждое судебное заседание.

В ходе судебного процесса, который может оказаться длительным, владелец квартиры может решить продать ее. Если покупателю потребуется для покупки квартиры взять ссуду, а квартира окажется все еще записанной в Табу на имя подрядчика, а не владельца, то новому ее покупателю для того, чтобы получить ссуду, потребуется представить в банк разрешение от подрядчика и его подпись. Согласно решению Верховного суда, владелец квартиры имеет право продолжать требовать устранения строительных дефектов и выплаты за них компенсаций, и после продажи квартиры третьему лицу.

Подробнее эта тема рассмотрена в газете "Жилье: вопросы и ответы" № 32, изданной Отделом информации и публикаций Министерства абсорбции.

ОПЛАТА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Медицинская страховка оплачивается в форме налога на здравоохранение (*мас бриют*). У наемных работников этот налог удерживается из заработной платы, у тех, кто живет на пособие Службы национального страхования, налог вычитают из общей суммы пособия, а частные предприниматели платят за себя сами по установленным расценкам. Взносы государственного медицинского страхования взимаются также с любых дополнительных источников доходов (второе место работы, доходы от сдачи квартир в наем и др.).

У новых репатриантов страховка здоровья имеется со дня прибытия в страну (см. гл. “Запись в больничную кассу”), независимо от возраста и состояния его здоровья. Первые шесть месяцев пребывания в стране неработающие репатрианты от выплаты налога на здравоохранение освобождены. Если по истечении этого срока они работу не нашли, и у них нет никаких доходов, кроме пособия Министерства абсорбции, то от оплаты страховки их освобождают до конца первого года. Репатрианты, начавшие работать еще в первом полугодии пребывания в стране, платят налог на здравоохранение в соответствии со своими доходами.

Помимо репатриантов от выплаты налога на здравоохранение освобождены следующие категории населения:

- Несовершеннолетние до достижения ими 18 лет
- Неработающие домохозяйки, супруги которых застрахованы в Службе национального страхования
- Заключение или задержанные, более года находящиеся в тюрьме или в предварительном заключении
- Заключение или задержанные, которые менее года находятся в тюрьме или под арестом и не являются наемными работниками либо частными предпринимателями и их доходы не превышают 5% от средней заработной платы
- Наемные работники, которые не работали по причине болезни, несчастного случая, забастовки или траура и не получали от работодателей каких-либо выплат на протяжении всего периода отсутствия на работе, освобождаются от уплаты взносов государственного медицинского страхо-

вания на период до двух месяцев в год

- Лица, не являющиеся наемными работниками или частными предпринимателями с доходами не превышающими 5% от средней заработной платы
- Призывники срочной службы и девушки в возрасте 18-19 лет, подлежащие призыву на добровольную альтернативную службу, на период до 12 месяцев перед мобилизацией
- Лица, получающие от Службы национального страхования пособие по инвалидности или пенсию вследствие производственной травмы и проживающие в интернате/доме инвалидов или же помещенные в больницу для душевнобольных.



За дополнительными справками по поводу освобождения от уплаты взносов обращайтесь в местное отделение Службы национального страхования.

Основной набор медицинских услуг, которые покрывает обязательная медицинская страховка, называется “корзиной здоровья” (*саль ха-бриют*). Содержимое этой корзины определяется Министерством здравоохранения и одинаково для всех больничных касс. В нее включены основные виды амбулаторного и стационарного лечения, лекарства по льготным ценам, физиотерапия, восстановительное лечение, психиатрическая помощь, акушерство и гинекология и т.д.

В случае, если жизнь больного поставлена под угрозу и он не может получить в Израиле альтернативного лечения, корзина медицинских услуг предусматривает возможность лечения за рубежом заболеваний нервной системы, сердечнососудистых заболеваний, онкологических заболеваний.

Больничные кассы оплачивают пересадку органов и лечение врожденных пороков за рубежом.

Максимальное участие больничной кассы в оплате лечения составляет 250000 долларов. В исключительных случаях максимальное участие может превысить данную сумму, однако на это нужно получить разрешение Генерального директора Министерства здравоохранения.

Застрахованный, которому больничная касса отказала в лечении за рубежом, имеет право опротестовать

ОПЛАТА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

решение кассы в Комиссии министерства здравоохранения по апелляциям. Решение Комиссии является обязательным и должно быть выполнено больничной кассой.

“Корзина здоровья” периодически пересматривается министерством; некоторые виды медицинского сервиса и лекарства отменяются, а на смену им приходят другие. Хотя в большинстве случаев базового комплекса достаточно для обеспечения качественной медицинской помощи, помимо него каждая больничная касса формирует свою корзину дополнительных услуг. Некоторые из них доступны всем членам кассы, а другие только обладателям дополнительных страховок, имеющихся в данной кассе. Разработанные больничными кассами разнообразные дополнительные страховки оплачиваются отдельно. Они предназначены для того, чтобы обеспечить членов больничных касс теми видами медицинского сервиса, которые не включены в “корзину здоровья”. В число такого рода услуг входят, например, такие, как трансплантация органов, лечение за границей, некоторые виды анализов, частичная оплата операций, проводимых частным образом, улучшенные условия пребывания в больнице и т.д. Подробнее об этом можно узнать из рекламных проспектов и других публикаций больничных касс. Каждый член больничной кассы, независимо от возраста и состояния здоровья, имеет право по желанию приобрести подобную программу услуг. Страховые взносы по программам определяются возрастом застрахованного. При этом выплаты внутри одной возрастной группы одинаковы для всех, кто приобрел данную программу.

Больничные кассы не имеют права обязывать своих членов приобретать дополнительные программы или же каким-либо образом связывать получение базовых медицинских услуг с приобретением подобной программы. Услугами дополнительных программ можно воспользоваться только по истечении испытательного срока. Каждый застрахованный имеет право получить копию полиса дополнительной программы.

Добавочная оплата медицинских услуг

Помимо выплаты налога на здравоохранение, члены больничных касс участвуют в оплате некоторых медицинских услуг. В их число входят:

- Первичный визит к семейному врачу, гинекологу, педиатру, терапевту (в одной из касс)
- Повторный визит к врачу-специалисту (офтальмологу, ортопеду и т.д.)
- Прием в больничных амбулаториях и поликлиниках.
- Прием в диагностических клиниках, которые не являются подразделениями больниц. К ним относятся диагностические клиники, где проводится компьютерная томография, рентгенологические обследования, ультразвук, магнитно-ядерный резонанс, эхокардиография; электроэнцефалография, электромиография, эргометрия; медицинские учреждения для выполнения гастроэнтерологических исследований и лаборатории сна.

Каждая больничная касса устанавливает свои тарифы доплат, а также максимальные суммы доплат в квартал на одну семью.



Полностью освобождаются от личного участия в оплате посещений больничных амбулаторий и поликлиник диализные больные, больные, страдающие онкологическими заболеваниями, СПИДом, синдромом Гоше, муковисцидозом (cystic fibrosis), талассемией, гемофилией и туберкулезом.

Максимальная сумма доплат для семьи новых репатриантов в течение первого года от момента прибытия в Израиль и одиночки, которому исполнилось 65 лет, составляет 50% от суммы, установленной больничной кассой.

Полностью освобождены от каких-либо доплат следующие группы населения:

- Лица, состоящие на учете в больничных кассах, и их семьи, если они получают пособие в соответствии с Законом об обеспечении прожиточного минимума
- Члены больничных касс, получающие от Службы национального страхования пособие по общей инвалидности, а также лица, находящиеся на их содержании
- Члены больничных касс, получающие пособие по старости, получавшие до этого пособие по общей инвалидности

ОПЛАТА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- Несовершеннолетние, которым еще не исполнилось 18 лет и 3 месяцев, на которых выплачивается пособие по обеспечению их мобильности
- Члены больничной кассы, на которых распространяются положения статьи первой Закона об алиментах (обеспечение алиментов) от 1972 года, и которые получают пособие в соответствии с этим законом
- Учащиеся духовных семинарий (*йешив*), получающие пособие по обеспечению прожиточного минимума от Министерства религий, и их иждивенцы.

Если расходы семьи за квартал (три месяца) превысили установленную кассой максимальную сумму доплат, в конце квартала производится возврат денег. Поэтому крайне важно сохранять все квитанции об оплате услуг и лекарств, чтобы представить их в поликлинику, к которой семья прикреплена для оформления возврата денег.

Каждая роженица получает денежный подарок от Службы национального страхования. Справка для получения этого подарка оформляется в регистратуре больницы, где проходили роды.

Расходы на лечение и протезирование зубов обязательной страховкой не покрываются. Однако оплату зубоврачебной помощи предусматривают некоторые дополнительные страховки.

Направляясь к зубному врачу, помните, что существуют базисные тарифы Министерства здравоохранения на стоматологические услуги, хотя врачи работают по самым различным ценам. Некоторые стоматологи имеют тенденцию менять и обновлять пломбы и коронки, хотя не всегда в этом есть необходимость. Желательно проверить цены и программу лечения у нескольких врачей.

Если пациент сомневается в диагнозе, который поставил его лечащий врач, и в предлагаемых им методах лечения, он может обратиться к независимым экспертам, чтобы они дали свое заключение по данному вопросу (*хават даат шния*). Больничная касса обязана предоставить экспертам всю соответствующую документацию, которой она располагает. Этот вид

сервиса пациент оплачивает сам или с помощью некоторых дополнительных страховок.

Врачебная помощь и все анализы в приемном покое больницы - платные. Больничные кассы возвращают эти расходы только в одном из следующих случаев: если больной направлен в приемный покой лечащим врачом, дежурным врачом скорой помощи или при несчастном случае.



Экстренная госпитализация проводится по решению врача приемного покоя больницы. В этом случае расходы на медицинское обслуживание пациента в приемном покое и за его пребывание в больнице покрываются больничной кассой.



Если врач приемного покоя признает экстренную госпитализацию нецелесообразной, расходы за медицинское обслуживание в приемном покое пациент оплачивает сам.

Полностью освобождаются от оплаты застрахованные, которые обратились в приемный покой по следующим показаниям:

- Свежий перелом
- Острый вывих плеча или сустава
- Рана, требующая хирургического вмешательства
- Извлечение инородного тела из дыхательных путей
- Инородное тело в глазу
- Онкологическое лечение
- Лечение гемофилии
- Лечение муковисцидоза (*cystic fibrosis*)
- Родовые схватки
- Приступ, случившийся на улице или в общественном месте, вследствие чего застрахованный был доставлен в больницу амбулансом "Маген Давид Адом"
- Младенец в возрасте до двух месяцев с высокой температурой (более 38.5 градусов)
- Диализ
- Насилие в семье или сексуальные домогательства.

В любом случае, для выяснения вопроса о возмещении расходов на экстренную медицинскую помощь,

ОПЛАТА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

следует обратиться в больничную кассу, представив медицинское заключение и квитанцию об оплате.

Учреждения по уходу за гериатрическими больными входят в систему медицинских центров или некоторых больничных касс. Условия госпитализации в них не отличаются от госпитализации в любых других отделениях медицинских центров. Оплата содержания в гериатрических отделениях осуществляется через больничные кассы. Кроме того, в Израиле имеются специализированные гериатрические больницы.

Лекарства из утвержденного правлением кассы списка, выписанные лечащим врачом поликлиники, член больничной кассы может приобрести со значительными скидками в аптеках, принадлежащих кассам, или в частных аптеках, предоставляющих скидки по согласованию с кассами.

Однако на некоторые лекарства, необходимые больным со специфическими заболеваниями, скидки не предусмотрены. В неординарных случаях, за разрешением на получение скидки следует обращаться к руководству больничной кассы.



Для хронических больных каждая больничная касса устанавливает максимальную сумму месячных затрат на лекарства, включенные в "корзину здоровья". Расчет этой суммы осуществляется путем вычисления среднего арифметического сумм, выплаченных за последние шесть месяцев. Поэтому очень важно сохранять квитанции об оплате лекарств.



Застрахованные мужчины с 65 лет и застрахованные женщины с 60 лет, которые получают пособие по обеспечению прожиточного минимума, имеют право на 50%-

ную скидку. Застрахованные ветераны Второй мировой войны имеют право на 75%-ную скидку.

Считается, что "на здоровье экономить нельзя". Однако это не всегда верно.

Приведем ряд советов, которые могут помочь вам уменьшить расходы на медицину, разумеется, не в ущерб здоровью:

- При обращении к услугам частной медицины учтите, что для каждого медицинского учреждения существуют утвержденные тарифы. Проверьте, что требуемый платеж соответствует им.
- За лекарства, выписанные врачом больничной кассы, Вы платите только определенный процент от его стоимости, и поэтому покупать лекарства без рецепта лечащего врача невыгодно.
- Выбирая очки или другие медицинские товары, следует помнить, что продавцы таких товаров являются материально заинтересованными лицами, и их цель сбыть вам свой товар с максимальной прибылью. Поэтому, прежде чем приобрести нужный предмет, проверьте цены в нескольких магазинах, и только потом покупайте, предварительно убедившись в том, что данный поставщик имеет официальное разрешение на продажу данного товара.
- Вопрос о покупке медицинских приборов и оборудования по субсидированным ценам требует детального выяснения в больничной кассе, так как только некоторые из них полностью или частично оплачиваются за счет страховки.

Подробнее эта тема рассмотрена в газете "Здравоохранение в Израиле" № 35 и брошюре "Здравоохранение", выпущенных Отделом информации и публикаций Министерства абсорбции.

ОБЩЕСТВЕННЫЙ ТРАНСПОРТ



На внутригородских автобусных линиях используются разовые билеты, абонементы на несколько поездок или месячный проездной билет.

Стоимость месячного проездного билета равна стоимости 40 поездок, этот билет действителен в течение календарного месяца. Продается месячный проездной в автобусах или в кассах на Центральной автобусной станции с 25-го числа предыдущего месяца и до 4-го числа месяца, указанного на нем. Как правило, месячный проездной билет включает в себя проезд на внутригородских линиях, однако в больших городах (таких, как Хайфа, Тель-Авив или Иерусалим) можно также приобрести проездные, включающие местные пригородные маршруты. При продаже водитель обозначает компостером, кому продан билет: мужчине, женщине, юноше или девушке. Далее проездной необходимо заполнить, записав в него свои имя, фамилию и номер удостоверения личности. При проверке билетов в автобусе контролер вправе попросить предъявить удостоверение личности. Обычный (не льготный) многоразовый билет рассчитан на 11 поездок и продается по цене 10 поездок.



Один взрослый может провезти в городском автобусе одного ребенка до 5 лет бесплатно. Льготы на оплату проезда в автобусах предоставляются несовершеннолетним, пенсионерам, солдатам, инвалидам и матерям-одиночкам.

Иностранные туристы могут купить специальную карточку "Исрабас", которая действительна на всех маршрутах автобусной компании "Эгед" в течение 7, 14, 21 или 30 дней.

Провоз багажа

Дополнительная плата за провоз багажа на автобусах не взимается (**разложенная детская коляска не считается багажом, поэтому ее провоз оплачивается**). В междугородних автобусах для провоза багажа используется специальное багажное отделение, расположенное в нижней части корпуса. Водитель имеет право отказать в посадке пассажирам, провозящим стекло, легковоспламеняющиеся материалы, крупногабаритные предметы (велосипеды) или ненадежно закрытые банки с красящими веществами.

Собак можно провозить только на поводке и в наморднике, полностью оплатив их проезд. На междугородних маршрутах на провоз собак существуют скидки.

Оплата проезда

Проезд в такси оплачивается строго по счетчику. Для расчета оплаты междугородних поездок существует специальная таблица, имеющаяся у водителя или у диспетчера таксопарка. Ночной (с 21 часа до 5.30) и праздничный (в том числе в субботу - начиная с вечера пятницы) тариф выше обычной платы на 25%. Существуют небольшие наценки при поездках в аэропорт и морской порт и за вызов такси на дом. За провоз ручной клади, в отличие от багажа, дополнительная плата не взимается.

Плата за маршрутные такси, обслуживающие внутригородские и междугородние маршруты устанавливается в зависимости от протяженности маршрута. Существует и субботний тариф. Водитель маршрутного такси имеет право не отправляться, пока салон не заполнится пассажирами.

ПРИБРЕТЕНИЕ АВТОМОБИЛЯ

Льготы для новых репатриантов на покупку автомобиля

В связи с принятием новой экономической программы правительства льгота на покупку нового автомобиля для новых репатриантов может быть существенно изменена. За более подробной информацией следует обращаться в отделения Министерства абсорбции по месту жительства.



Репатрианты, проходящие срочную службу в Армии Обороны Израиля, имеют право на **продление срока льгот** для покупки автомобиля. Льготы продлеваются на период, равный сроку службы.

Покупка автомобиля со вторых рук

Если Вы решили приобрести подержанный автомобиль, прежде всего, стоит обратиться справочнику цен на автомобили. *Мехирон* выходит в начале каждого месяца и продается в любом газетном киоске. Из него Вы узнаете цену любой модели любого года выпуска с любым дополнительным оборудованием и без него. Реальная цена может быть несколько ниже указанной в *Мехироне*, поскольку зависит от технического состояния и “послужного списка” автомобиля.

Прежде всего, стоит проверить, сколько владельцев было у автомобиля, и не принадлежал ли он какой-либо компании или фирме по прокату. Это должно быть отмечено в документах на машину (*ришайон рехев*). Количество “рук” и принадлежность фирме существенно снижают продажную цену автомобиля. Стоит также проверить, сколько километров прошел автомобиль - в зависимости от пробега цена также меняется.

Следует обратить внимание на кузов автомобиля. Конечно, хорошо, когда на кузове нет ни царапинки, но если автомобиль, которому больше пяти лет, выглядит как новенький, это наводит на мысль, что его покрасили совсем недавно. Капли краски на пластиковых деталях будут служить Вам доказательством, что машину перекрашивали. Выясните, почему был перекрашен автомобиль: просто хотели скрыть мелкие дефекты и царапины, или имелись серьезные повреждения, существенно влияющие на стоимость.

Если была перекрашена вся машина, это, например, может говорить о том, что она перевернулась во время аварии. В любом случае, покупая перекрашенную машину, следует в договоре с продавцом отметить, что при обнаружении серьезных дефектов при тестировании вы либо не покупаете машину, либо он существенно снижает цену. Не слишком доверяйте заявлению продавца, что краска просто была тусклая, и он решил ее обновить перед продажей - такое обновление стоит дорого, и обычно ограничиваются простой полировкой.



Чтобы понять, какова реальная стоимость подержанного автомобиля, и нет ли в нем скрытых дефектов, следует его протестировать. Перед тестированием стоит заключить с продавцом предварительный договор.

Технический осмотр платный и происходит в таких случаях за счет покупателя, но покупка со вторых или третьих рук автомобиля со скрытыми дефектами может, в конечном счете, обойтись дороже. В договоре указывается, что если у тестируемого автомобиля обнаруживаются дефекты несущей части кузова или требуется капитальный ремонт ходовых агрегатов (двигателя, коробки передач), тестирование оплачивает продавец, а покупатель имеет право не приобретать автомобиль. Если продавец не согласен на такие условия, стоит подумать, следует ли вообще иметь с ним дело. Кроме выявления серьезных неполадок, на тесте могут проявиться небольшие легкоустраняемые дефекты, которые, в то же время, могут способствовать снижению цены. Если вы не слишком хорошо разбираетесь в механике автомобиля, не будет лишним показать результаты тестирования механику, которому Вы доверяете. После прохождения тестирования Вы должны получить протокол с полным списком всех выявленных дефектов. Протокол этот является юридическим документом. Поэтому при выявлении в течение трех месяцев после тестирования каких-либо дефектов, не отмеченных в протоколе, Вы имеете право получить компенсацию от организации, проводившей тестирование. Для этого требуется представить протокол и документ о ремонте на одной из станций техобслуживания.

ПРИБРЕТЕНИЕ АВТОМОБИЛЯ

Регистрация смены владельца

Ответственность за регистрацию смены владельца транспорта лежит на продавце.

Передачу имущественных прав продавец и покупатель осуществляют в любом из отделений почтового банка, связанном с компьютером отдела выдачи разрешений Министерства транспорта. При себе им необходимо иметь документы, удостоверяющие личность, и разрешение на эксплуатацию транспорта. В случае, если нет ограничений на продажу, транспорт не находится в залоге в банке или у частного лица и на него судом не наложен арест, вы получите документ, подтверждающий ваше право на приобретаемый автомобиль, и оплатите продавцу покупку.

Страхование сделки

Страховые компании предлагают такую услугу, как страхование сделки по передаче имущественных прав на автомобиль. Если после совершения сделки окажется, что автомобиль все же находился в залоге или на него был наложен судом арест, компания обязуется возместить его стоимость. Такая страховка оплачивается в любом отделении почтового банка.

Ввоз автомобилей из-за границы

Разрешается ввозить из-за границы транспортные средства, зарегистрированные в особом перечне “разрешенного к ввозу и эксплуатации в Израиле”, производитель которых имеет в Израиле своего полномочного представителя.

Новые репатрианты, обладавшие в стране исхода правами на вождение, имеют право на льготный ввоз автомобиля (нового или подержанного) из-за границы в расчете один автомобиль на семью. При этом они лишаются льгот на покупку нового автомобиля в Израиле.

Страхование автомобиля

Существует несколько видов страхования транспортных средств.



Первый из них - обязательное страхование (*битуах хова*), без документа об оплате которого вы не имеете права выезжать на своем автомобиле. Оно включает в себя страхование жизни и здоровья людей,

находящихся в машине (только во время движения), и пострадавших пешеходов.

Сумма страховки зависит от вида транспортного средства, объема двигателя и года выпуска. Страховка оплачивается в любом отделении любого банка Израиля.



В отделениях почтового банка оплата производится без комиссионного сбора, но при этом Вы должны заплатить наличными всю сумму сразу. Для владельцев кредитной карточки существует возможность разбить оплату на удобное количество платежей (в кредит), для этого следует обратиться в одно из отделений банка, в котором у вас открыт счет. Некоторые большие страховые компании обеспечивают своим клиентам возможность оплаты обязательного страхования в четыре беспроцентных платежа.



Можно ограничиться только обязательным страхованием. В этом случае при аварии Вы будете полностью нести расходы по ремонту автомобилей: как своего, так и пострадавшей стороны.

Существует также дополнительное страхование на случай аварий, стихийных бедствий, угона и так далее (*битуах макиф*), и страхование “третьей стороны” - на случай, если ваш автомобиль нанесет ущерб чужому имуществу (*битуах цад гимель*). Кроме вышеуказанных видов страхования, существует множество мелких дополнительных страховок: на случай выезда за границу на автомобиле, повреждения стекол и пр.

В каждом страховом агентстве существует свой комплекс услуг (“пакет”), поэтому стоит предварительно навести справки, а затем решить, каким видом страхования Вы хотите воспользоваться.

Дополнительное страхование в полном объеме (*битуах макиф* и *битуах цад гимель*) освобождает владельца автомобиля от оплаты за аварии (не считая личного участия в случае его вины), покрывает ущерб от природных явлений, взлома, угона, а также претензий “третьей стороны”.

ПРИБРЕТЕНИЕ АВТОМОБИЛЯ

Можно застраховать автомобиль частично, отказавшись от *битуах макиф* и выбрав только страхование “третьей стороны”. “Третьей стороной” считается сторона, которой Вы нанесли ущерб (“первой стороной” считается транспортное средство владельца страховки, а “второй стороной” - страховая компания, компенсирующая ущерб).



В этом случае, если Вы будете виновны в создании аварийной ситуации, страховая компания обязывается оплатить ущерб, нанесенный Вами, при этом свой автомобиль Вы ремонтируете самостоятельно.

К страхованию “третьей стороны” можно прибавить некоторые небольшие страховки - например, страхование стекол, вызов буксира и пр. (более подробно следует узнать в страховом агентстве). Частичное страхование поможет сэкономить определенную сумму, но следует учитывать, что в случае угона или стихийного бедствия Вы не получите компенсации.

Вы можете застраховать свой автомобиль в любой из многочисленных страховых компаний через страхового агента. Можно также оформить прямую страховку, без посредника через так называемый *битуах яшир*, что дешевле, но при этом в случае аварии Вам придется самостоятельно заниматься отстаиванием своих прав, оформлением необходимых документов и получением компенсации.



Заключая договор, выясните предварительно, какова доля Вашего личного участия в возмещении убытков.

Многие страховые компании предоставляют владельцу угнанного или ремонтирующегося автомобиля замену

до окончания розыска, завершения ремонта или до возмещения ущерба. Как правило, у каждой страховой компании есть ряд гаражей по всей стране, с которыми заключаются договоры о ремонте. Список таких гаражей следует взять в страховой компании.



Необходимо учитывать, что в страховании есть такое понятие, как граница ответственности - на сегодняшний день - около 300 000 шекелей. Это означает, что если по Вашей вине нанесен ущерб, превышающий эту сумму, страховая компания не обязуется возместить его полностью.

При заключении договора клиент обязан представить справку об авариях. Если Вы стали виновником тяжелой (и дорогостоящей) аварии, страховые компании имеют право не заключать с Вами договор или увеличить величину страховых выплат. И наоборот, страховые компании делают определенные скидки за “безаварийность” вождения. Новые репатрианты, подтвердившие свои права в Израиле, и страхующие свой первый автомобиль, справку не предоставляют. Они авансом получают скидку за “безаварийность” вождения. Клиентам, страхующим автомобиль в данной компании не в первый раз, справка об авариях также не требуется.

В случае угона автомобиля страховые компании возмещают ущерб не сразу. Чтобы защитить себя от возможного мошенничества, они могут провести собственное расследование обстоятельств угона. Ущерб возмещается не ранее, чем через 37 дней после письменного сообщения в страховую компанию.

Подробнее эта тема рассмотрена в газете “Транспорт в Израиле” № 33, изданной Отделом информации и публикаций Министерства абсорбции.

СУД ПО МЕЛКИМ ИСКАМ

Такие суды существуют при мировых судах по всей стране. Предназначены они для того, чтобы дать гражданам возможность вернуть долг, аннулировать договор, починить или поменять товар. Не подчиняется обычным правилам ведения судебного процесса, например, без разрешения суда адвокат не может представлять ни одну из сторон - это позволяет потребителю противостоять фирмам, которые могли бы в противном случае нанять адвокатов. Определенные организации, имеющие разрешение Министерства юстиции (Израильский совет потребителей и Общество защиты прав потребителя), могут представлять пострадавшего в суде.

Подача иска

Сумма иска сейчас ограничена 15000 шекелей. Сумма иска прикреплена к индексу цен и к ней добавляются 8% годовых со дня подачи иска до дня выплаты. Обычно присуждается выплата судебных

издержек в пользу выигравшей стороны.

Иск может быть предъявлен нескольким ответчикам одновременно. Ответчик имеет право предъявить встречный иск. Суд может передать дело на рассмотрение в мировой суд, если сочтет его слишком запутанным. Истец может подать в суд по мелким искам не более пяти исков в год.

Предъявить иск можно только в том случае, если суд обладает соответствующими территориальными полномочиями:

- место работы или жительства ответчика находится в пределах территориальных полномочий суда;
- место возникновения обстоятельства, подписания договора или совершения покупки находится в пределах территориальных полномочий суда;
- место, в котором планировалось совершить сделку, место передачи имущества или происхождения находится в пределах территориальных полномочий суда.

Образец бланка иска

ГОСУДАРСТВО ИЗРАИЛЬ МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ		Суд по мелким искам МЕСТО ПЕЧАТИ
дело № _____	Суд назначен _____ дата _____ время _____	Судья _____
ЗАЯВЛЕНИЕ		
1. _____ (ваше полное имя, № удостоверения личности, домашний адрес)		
2. _____ (полное имя ответчика, адрес его жительства или работы)		
3. СОДЕРЖАНИЕ ИСКА		
3а. Место _____ и время _____ возникновения денежного обязательства.		
3б. Место, предназначенное для исполнения обязательства _____		
3в. Место передачи товара или имущества _____		
3г. Место действия или бездействия, являющиеся основанием иска _____ (например, место аварии).		
3д. Сумма иска _____ (включая все издержки, индекс потребительских цен и 8% годовых, начиная со дня платежа и по день предъявления иска в суд.)		
3ж. Аргументация иска _____ (напишите коротко, сохраняя хронологический порядок, объяснения, укажите все относящиеся к делу факты).		
4. Этим я утверждаю, что в течение года обращался /не обращался (зачеркнуть лишнее) в Суд по мелким искам более пяти раз.		
подпись истца _____		дата _____

СУД ПО МЕЛКИМ ИСКАМ

Вы должны приготовить как минимум три копии иска со всеми прилагаемыми документами:

- оригинал иска;
- копия для себя;
- копия для каждого ответчика.

Дальнейшая процедура

При подаче искового материала надо заплатить судебную пошлину в размере 0.5% от суммы иска и протокольную пошлину. После уплаты ваши документы будут приняты и Вам вернут одну копию с печатью “ԾճՂԼ” (*принято*). Вам назначат дату суда, и ответчику будет предложено предоставить возражения к иску в течение 15 дней со дня его подачи и явиться в день суда. Дата слушания может быть назначена через 4-8 месяцев со дня подачи иска.



Стандартный бланк возражений на иск высылается ответчику одновременно с судебной повесткой. Так же и Вам вышлют сообщение о дате судебного заседания, где укажут имя судьи, который будет рассматривать Ваше дело.

Если ответчик предъявит возражения на иск, канцелярия суда вышлет Вам их копию. Если одновременно с подачей возражений на Ваш иск ответчик предъявит встречный иск, Вы можете подать возражения на этот встречный иск и выслать их в течение 7 дней со дня получения встречного искового заявления, Канцелярия суда обязана выслать Вам стандартный бланк возражений на иск.

Если у Вас есть особые просьбы к суду, например, провести заседание раньше назначенной даты или передать исковой материал ответчику лично, Вы должны представить такую просьбу в письменном виде.

Если ответчик, получив иск, не отвечает на него в течение 15 дней, Вы можете попросить вынести решение в отсутствие ответчика только на основании Вашего иска. Для этого Вам нужно удостовериться в том, что ответчик был извещен о дате суда, и узнать, когда он был извещен. Если ответчик не был вовремя извещен и не получил искового материала, немедленно попросите еще раз отправить

материал с вручением лично ответчику и проверьте его адрес.

Судебное разбирательство



Сообщите заранее Вашим свидетелям о дате, времени и месте судебного разбирательства, а также какой судья будет слушать Ваше дело. Желательно пригласить свидетелей через суд; такая просьба должна быть представлена в суд за 3-4 недели до заранее назначенной даты судебного заседания. Обсудите с каждым свидетелем его показания и не разрешайте свидетелям обсуждать дело между собой. Ваше присутствие на суде обязательно; если установлено, что обе стороны получили приглашение и в назначенный день не явились, судья аннулирует иск. Если явился только истец, судья имеет право или перенести заседание на другой день или вынести решение в пользу истца на основании его иска, после того как истец заявит под присягой о том, что указанное в его иске событие действительно имело место.

Если явился только ответчик, суд имеет право перенести слушание дела, но, скорее всего, отклонит иск и присудит уплату судебных издержек в пользу ответчика.

Если решение суда вынесено в Ваше отсутствие, вы можете обратиться письменно в суд в течение 7 дней со дня получения копии решения и попросить аннулировать его; в своей просьбе объясните причину Вашей неявки и пришлите документы, оправдывающие отсутствие в день суда. Судья имеет право удовлетворить Вашу просьбу или отклонить ее в зависимости от причины Вашего отсутствия.

Возможно, что до слушания дела судья вызовет обе стороны и предложит заключить мировое соглашение. В случае если стороны не согласны, суд начинает рассмотрение иска.

Сначала свои показания дает истец, представляя доказательства и документы, относящиеся к делу. После этого предъявляет свои доказательства ответчик. Если имеются свидетели, суд может назначить еще одно заседание для заслушивания их показаний. Каждый свидетель сообщает об

СУД ПО МЕЛКИМ ИСКАМ

информации и фактах, известных лично ему. У второй стороны есть право на перекрестный допрос.

Каждый вопрос, рассматриваемый в суде, обязательно должен иметь отношение к делу. Суд не допускает вопроса, не касающегося сути дела или неправомерного, то есть содержащего угрозу или оскорбление.

Судебное решение

После того как стороны дали свои объяснения, судья может задать дополнительные вопросы и, возможно, еще раз предложит мировое соглашение. Если к соглашению прийти не удалось, суд вынесет решение сразу после разбирательства или сообщит сторонам о сроке вынесения решения.

В случае, когда стороны приходят к мировому соглашению, обратите внимание, что ни одна из сторон не обязана принимать условия соглашения, независимо от того, предложены они противной стороной или судьей. Мировое соглашение часто является скорейшим решением вопроса, так как:

- если разбирательство не закончено за время первого заседания, суд может длиться месяцы;
- заключая соглашение, Вы точно знаете что получите;
- даже если решение будет вынесено в Вашу пользу, не исключено, что Вам придется оплатить судебные издержки.

Если же стороны пришли к соглашению, то письменно составляются условия и стороны подписывают их,

а суд утверждает соглашение и придает ему силу судебного решения. При согласовании условий требуйте немедленной выплаты установленной суммы наличными или банковским чеком, а в случае отсрочки или разбивки платежа на несколько - прикрепления выплат к индексу цен. Укажите точные сроки выплат долга или замены изделия и поставьте условием выплату дополнительной суммы в случае несоблюдения сроков платежей. Закон позволяет судье, с согласия обеих сторон, передать дело другому, третейскому судье, согласному рассмотреть дело без вознаграждения.

Апелляция

Если Вы хотите обжаловать решение суда по мелким искам, обратитесь в мировой суд в течение 7 дней со дня вынесения решения. В ходатайстве о разрешении на обжалование необходимо четко и кратко изложить Вашу просьбу и приложить заверенную копию решения. Копия ходатайства будет отослана противной стороне и назначена дата слушания дела.

В случае удовлетворения просьбы, суд будет рассматривать жалобу на решение. Суд может удовлетворить Вашу просьбу, отклонить или вернуть на новое рассмотрение в суд по мелким искам. Если Ваша просьба отклонена, суд может взыскать с Вас судебные издержки. Как правило, Вы не можете обжаловать присужденную Вам сумму, на которую ранее согласились.

Зачастую возникают проблемы с исполнением судебного решения, и поэтому стоит подумать о принятии мирового соглашения.

Д Е Н Ъ Г И И Б А Н К И

Новые репатрианты имеют определенные льготы при пользовании валютным счетом, поэтому если у Вас есть иностранная валюта, стоит открыть валютный счет сразу, одновременно с обычным.



На банковских распечатках есть надпись “.п.л.о“, что в переводе на русский язык означает “Ошибка не исключается!“, поэтому стоит сохранять их для дальнейшего контроля и проверять банковские расчеты.

По закону в случае смерти клиента изъятие денег с его счета - в том числе, если счет является совместным, возможно только при наличии завещания, сделанного покойным или судебного решения по вопросам наследования. Вместе с тем банк иногда разрешает получение денег со счета покойного для проведения достойных похорон.

Если Вы превышаете разрешенный минус в течение продолжительного времени, банк может обязать Вас взять ссуду для его покрытия и наведения порядка в финансовых делах.

Для отмены указания о выплатах со счета, свяжитесь с получателем платежа и сообщите ему о закрытии счета. Отменить указание о выплатах со счета можно только в случае отказа от получения той или иной услуги: в противном случае его следует перевести на другой счет. Если Вы сначала для отмены указания о выплатах со счета обратитесь в банк, то Вам придется уплатить за эту услугу комиссионные.

Не стоит пересылать подписанные чеки обычной почтой; лучше воспользоваться заказным письмом или курьерской доставкой.

Для взимания денег по чеку без покрытия лучше обращаться к адвокатам, специализирующимся на взимании долгов, нежели к частным лицам или организациям.

При пользовании банковским автоматом, в момент набора секретного кодового номера проследите, чтобы набранный Вами код никто не мог подсмотреть. Не пользуйтесь помощью посторонних лиц, предлагающих свои услуги в случае возникновения

какой-либо технической проблемы с магнитной или кредитной карточкой. Не оставляйте около банковского автомата распечатки счета или любые другие документы, содержащие данные Вашего счета.

В течение периода ограничения счета деньги с него можно получать в кассе банка, с помощью постоянного распоряжения или кредитной карточки - в соответствии с договоренностью между клиентом и банком.

Может случиться, что, заключив с хозяином магазина договор о доставке определенного товара в определенное время и отдав ему свои отсроченные, то есть распределенные по оговоренным датам, чеки (“чеким дхуим”), вы в положенный срок товар не получили. В таком случае ваши обязательства по отношению к магазину, даже не выполнившему условий договора, остаются в силе и не отменяются автоматически. Отменить их можно только в предусмотренном законом порядке: при покупке товара - от дня заключения сделки и до истечения 14 дней с момента передачи товара, при приобретении услуги - если она еще не была предоставлена - в течение 14 дней со дня подписания договора. Необходимо сообщить об отмене сделки заказным письмом на адрес продавца.



Операции, осуществленные при помощи конверта самообслуживания, фигурируют в информационной распечатке. Если Вы оплатили счет с помощью конверта и воспользовались ящиком в своем отделении, то квитанция об уплате придет уже на следующий день. Если вы вложили конверт в другом отделении банка, квитанция придет через несколько рабочих дней.

При каждой покупке, совершенной с помощью кредитной карточки, владельцу начисляются т.н. льготные баллы (*кохавим, некудот*), которые можно впоследствии использовать для приобретения товаров и услуг по каталогу кредитной компании. Владельцы кредитных карточек имеют право получить ссуду от своей кредитной компании на особо выгодных условиях. Иногда, при покупке на платежи по кредитной карточке, продавец берет на себя выплату процентов за кредит.

Д Е Н Ъ Г И И Б А Н К И

Контролер банков

Контролер банков (*мефакеах аль а-банким*) Банка Израиля следит за:

- стабильностью банков с точки зрения защиты денег вкладчиков.
- этикой взаимоотношений банков и клиентов;
- соблюдением правил обслуживания;
- предоставлении полной и точной информации о финансовом положении, пошлинах, взимаемых процентах и предоставляемых услугах;
- выдачей разрешений на открытие новых банков и новых филиалов;
- контролем за конторскими книгами банков.

По получении жалобы контролер проверяет ее и в случае, если указанное в ней имеет место, сообщает в письменном виде и клиенту, и банку о проделанном расследовании и способах исправить положение. Контролер может потребовать уплаты компенсации клиенту, если сочтет, что тому был причинен ущерб в результате неправомерных действий банка. Если же жалоба необоснована, контролер сообщает об этом в письменном виде клиенту.

Решения контролера не являются дополнительными аргументами при подаче иска в суд. Также они не препятствуют клиенту воспользоваться другими средствами решения проблемы.

ТЕЛЕФОН: 02-6552211

Отдел капиталовложений, сбережений и страховок Министерства финансов (*агаф шук а-гон, а-хисахон вэ а-битуах шель мисрад а-оцар*) контролирует:

- сделки по страхованию и страховые компании;
- поддержку и развитие сберегательных программ;
- условия и тарифы;
- пенсионные кассы;
- пенсионные фонды;
- фонды повышения квалификации.

ТЕЛЕФОНЫ:

Жалобы: 02-5317249

Страхование: 02-5317484;

Пенсионные фонды: 02-5317680

Пенсионные кассы: 02-5317635

АДРЕС: Министерство финансов, ул.Каплан, 1, Иерусалим

Контроль над сферой страхования

В каждой страховой компании работает ответственный за рассмотрение жалоб клиентов. В том случае, если обращение к нему не дало результатов, можно обратиться к инспектору страхования Министерства финансов. Он отвечает за рассмотрение жалоб, связанных с вопросами страхования. Жалобы следует подавать в письменном виде по адресу, указанному в разделе "Адреса и телефоны", или послать обращение по указанному там же номеру факса.

В обращении необходимо указать следующие данные:

- Имя и фамилию, почтовый адрес, № телефона (факса)
- Название страховой компании или имя страхового агента, на которых подается жалоба. В случае страховых агентов необходимо указать их полный адрес и номер телефона.
- Краткое описание сути жалобы
- Номер соответствующего страхового полиса
- Необходимо приложить копии документов, подтверждающих суть жалобы.

Анонимные жалобы не рассматриваются!

Клиент, подавший жалобу, получает подтверждение о получении своего обращения с указанием регистрационного номера, который надо указывать при каждом следующем обращении. Справки о ходе рассмотрения обращений можно получить с воскресенья по четверг с 10.00 до 13.00 по телефону или посылать письмо по электронной почте.

Д Е Н Ъ Г И И Б А Н К И



Инспектор страхования не предоставляет юридические услуги и не подготавливает правовые заключения, а только предоставляет самую основную информацию о правилах и нормах страхования. К рассмотрению не принимаются жалобы, по которым уже ведется судебный процесс.

Инспектор страхования

המפקח על הביטוח
היחידה לפניות הציבור
אגף שוק ההון, הביטוח והחסכון
משרד האוצר
רח' קפלן 1, ת"ד 13195
ירושלים 91131

Факс: 02-5317012

Телефон 02-5317232

Электронная почта: pniutzibur@mof.gov.il

Опубликованная в настоящей брошюре информация носит вспомогательный характер, представлена с целью общей ориентации и не является основанием для получения той или иной помощи. Периодически информация изменяется, и перед тем, как предпринять какие-либо действия, проверьте, пожалуйста, свой правовой статус.

Источниками информации о законах и правилах являются официальные инстанции, однако возможны случаи ошибок, неясностей и несоответствий между опубликованной информацией и законами и инструкциями. В таких случаях, как указано выше, определяющими являются законы и инструкции.

Информация, приведенная в брошюре, не отражает все изменения в правилах оказания материальной помощи в соответствии с проведением новой экономической программы правительства на 2003-2004 годы. В любом случае определяющими являются новые инструкции.

Образец заполнения чека

בנק סניף 000 ירושלים רח' המלכה י-ם		עופר חיים ת.ז. 333333333 ת.ד. 283, ירושלים טל. 02-6666666
PAY TO ORDER (1)	שולמו לפקודת	(3) ₪
N.I.S. ש"ח (2)		
SIGNATURE (4) חתימה	DATE (5) תאריך	
1 2 3 4 5 6 7 CHEQUE No. מס' השיק	1 2 / 3 4 5 6 7 BRANCH No. מס' הסניף	4 5 6 7 ACCOUNT No. מס' חשבון

- (1) фамилия человека или название учреждения, которым выписан чек
- (2) сумма прописью
- (3) сумма цифрами
- (4) подпись, идентичная образцу, который Вы оставили в банке при открытии счета
- (5) дата предъявления к оплате.

АДРЕСА И ТЕЛЕФОНЫ

МИНИСТЕРСТВА И ВЕДОМСТВА

МИНИСТЕРСТВО АБСОРБЦИИ

(мисрад ле клитат а-алия)

Иерусалим 91006, а-Кирия,
ул. Каплан 2, коммутатор 02-6752611

Интернет-сайт: <http://www.moia.gov.il>

e-mail: info@moia.gov.il

- Прием и первоначальное устройство новых репатриантов: выплата “корзины абсорбции”, изучение иврита
- Помощь студентам, ученым, работникам искусств, частным предпринимателям, спортсменам
- Курсы переквалификации и курсы подготовки к сдаче экзамена на лицензию
- Помощь в получении социального жилья для пенсионеров, инвалидов и семей с одним родителем.

Информационный центр 03-9733333

(информация на русском, английском и испанском языке. Услуги предоставляются круглосуточно, кроме суббот и праздников)

Отдел обращений граждан: 02-6752765
pniot@moia.gov.il факс: 02-6752741

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

(мисрад а-пним)

Иерусалим 91006, а-Кирия,
ул. Каплан 2, коммутатор 02-6701411

Интернет-сайт: <http://www.moin.gov.il>

e-mail: pniot@moin.gov.il

Жалобы населения

Перепись населения, местные органы власти (муниципалитеты и советы), государственное планирование, регистрация огнестрельного оружия, официально признанные бассейны, пляжи.

Отдел обращений граждан: 02-6294871
факс: 02-6245547

Информационный центр отдела по работе с населением 02-6294777
факс: 02-6294755

работает с воскресенья по четверг с 8.00 до 16.00. Интернет сайт МВД предоставляет посетителям возможность получить информацию о том, куда с какими вопросами следует обращаться и какие документы надо приложить. По телефону или через интернет можно заказать получить некоторые из услуг Министерства и оформить определенные документы.

МИНИСТЕРСТВО ЖИЛИЩНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА

(мисрад а-бинуй вэ а-шикун)

Кирыат а-Мемшала,
Шейх Джарах, Р.О.В. 18110,
Иерусалим, 91180 02-5847211

Internet: www.moch.gov.il

- Помощь в аренде жилья новым репатриантам, пенсионерам, семьям с одним родителем и социально слабым слоям населения
 - Помощь в приобретении жилья новым репатриантам и молодым семьям (льготные машканти)
- Просьбы об изменении статуса в отношении прав на приобретение жилья. Просьбы об изменении статуса в отношении прав по квартплате. Просьбы о выделении квартиры из общественных фондов. Обмен квартир из общественных фондов. Скидки на оплату съемного жилья из общественных фондов. Пособия по оплате съемного жилья для новых репатриантов из экономически неблагополучных стран.

Отдел обращений граждан 02-5847551

Электронная почта: pniot@moch.gov.il

Отдел жалоб 02-5847147

Электронная почта: telunot@moch.gov.il

Регистратор подрядчиков

Регистратор подрядчиков не занимается вопросами, содержащими финансовый аспект.

- Жалобы против зарегистрированных подрядчиков, если возможна проверка и недвусмысленная верификация (нарушение договора о продаже, строительные дефекты).
- Жалобы на нарушения Закона о продаже (квартиры) и Закона о продаже (охрана капиталовложений лиц, приобретающих квартиры). Подает жалобы против подрядчиков, действующих вопреки Закону о регистрации подрядчиков.
- Жалобы на зарегистрированных подрядчиков по поводу строительных дефектов, задержек в сдаче квартиры, отсутствия регистрации в земельном кадастре (табу) и отсутствия регистрации в технической спецификации. Подает жалобы в полицию на выполнение инженерно-строительных работ незарегистрированными или недостаточно квалифицированными подрядчиками

02-5847143

Электронная почта: rasham@moch.gov.il

АДРЕСА И ТЕЛЕФОНЫ

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

(мисрад а-бриют)

Иерусалим 91010, ул. Бен Табай 2
коммутатор 02-6705705
Интернет: <http://www.health.gov.il/>
E-mail: pniot@matat.health.gov.il
Отдел по обращениям населения существует при каждом окружном отделении Министерства здравоохранения.

Ответственный за обращения населения

Каждый гражданин может подать жалобу на больничную кассу, ее работников в рамках закона о государственном медицинском страховании. Иерусалим, Ривка 29 факс: 02-6714308
Электронная почта: kvilot@moh.health.gov.il
Круглосуточный автоответчик 02-5681257
Жалобы населения на медицинское обслуживание, включая стоматологическое лечение и другие вопросы, находящиеся в ведении министерства и не связанные с законом о государственном медицинском страховании можно направлять по адресу:
Иерусалим, Ривка 29 02-5681318

факс: 02-6725836

Электронная почта: pniut@moh.health.gov.il

Отдел лабораторий: Иерусалим 02-6551855/6
Элиав 9, п/я 34410, 91342 факс: 02-6552807

Для выяснения адресов лабораторий, осуществляющих проверку пищевых продуктов, воды и сточных вод обращаться по электронной почте:
labdept@eliav.health.gov.il

Отдел по выявлению побочного воздействия медицинских препаратов и медикаментозной информации

Иерусалим, Ривка 29 02-5681200

МИНИСТЕРСТВО НАЦИОНАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

(мисрад таштийот леумийот)

ул. Яффо, 234, Р.О.В. 13106,
Иерусалим 02-5316153/5
ул. а-Ацмаут, Хайфа 04-8675129
ул. Линкольн, 9, Тель-Авив 03-6230608
Интернет: <http://www.mni.gov.il/heb/index.htm>
E-mail: pniyot@mni.gov.il

Управление горючего и газа: контроль качества бензина и сжиженного газа, газоснабжение, регистрация, аварии и техника безопасности при обращении с газом, контроль потребительских цен, смена поставщиков газа.

Компания "Мекорот": жалобы на качество воды.

Консультации по вопросам энергосбережения (бесплатный звонок) 1-800-223-377

МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ, ТОРГОВЛИ И ТРУДОУСТРОЙСТВА *(мисрад а-таасия, мисхар вэ таасука)*

Иерусалим, ул. Агрон 30 02-6220220

Internet site: www.moit.gov.il

Отдел жалоб населения: dvor@moit.gov.il

Услуги, оказываемые населению:

Развитие деловой инициативы (помощь малым бизнесам); руководство научно-техническими исследованиями (технологические теплицы); охрана прав потребителя (жалобы на неуказание цен или их завышение, на отказ в продаже, на весы, используемые в торговле и недовес, и отсутствие документации к товарам).

Жалобы на установку солнечных и электрических нагревателей воды, обслуживание домашних холодильников и морозильных камер, стиральных машин, теле- и видеоаппаратуры, отопительных приборов. Контроль за соблюдением Закона о стандартах, Закона об ограничении предпринимательской деятельности, Закона о защите потребителя, постановления о мерах и весах и Закона о контроле над товарами и услугами).

Ответственный за охрану прав

потребителей 02-6220183

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ, КУЛЬТУРЫ И СПОРТА *(мисрад а-хинух, а-тарбут вэ а-спорт)*

Иерусалим, ул. Двора а-Невия 2
коммутатор 02-5602222

Интернет: <http://www.education.gov.il/>

E-mail: <http://www1.education.gov.il/olim/contact.htm>

Услуги, оказываемые населению:

Подтверждение дипломов о высшем образовании, полученном за границей. Контроль над размером платы за обучение в частных детских садах, школах, колледжах, курсах повышения квалификации или обучения языку и т.п., ценами на учебники.

АДРЕСА И ТЕЛЕФОНЫ

Общая информация для новых репатриантов
(бесплатно) 1-800-250025

Общая информация для студентов
(бесплатно) 1-800-222000

Управление телевидения и радиовещания
Ромема, Иерусалим, 91071 02-5301333

Управление археологических древностей
Аба Ахимеир 2, Тель-Авив 03-6424680

МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ (мисрад а-тикшорет)

Интернет: <http://www.moc.gov.il/index.html>

E-mail: <http://www.moc.gov.il/new/english/index.html>
Иерусалим, Яффо 23 02-6706301

Услуги, оказываемые населению:

Контроль качества работы компании "Безек" и почты

ул. Ахад а-Ам, 9 Тель-Авив 03-5198230

Контроль тарифов Почтового управления и фирм, предоставляющих почтовые услуги и услуги телефонной связи.

ул. Яффо, 23, Иерусалим 02-6706340/2

Отдел кабельного и спутникового телевидения
ул. Яффо, 23, Иерусалим 02-6702202

Почтовый банк - отдел обращений.

ул. Яффо, 23, Иерусалим 02-6702222

Безек, центр обслуживания
(бесплатный номер) 199

Справочная Почтового управления, обращения по вопросам:

Тарифы, условия пересылки,
уточнение индекса 1-700-500171

Обращения населения по вопросам
доставки почты - отдел почт

Тель-Авив, Ахад ха-Ам 9, 61290 03-5198115

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА

(мисрад а-хаклаут)

Тель-Авив, ул. Освальдо Аранья 8
коммутатор 03-6971444

Internet site: <http://www.moag.gov.il/>

E-mail: pniot@moag.gov.il

Услуги, оказываемые населению:

Ветеринарный и ботанический контроль над ввозом животных и растений.

Выдача лицензий на работу врачам-ветеринарам

Отдел обращений населения

Иерусалим, Хелени а-малка 13 02-6290188

Ветеринарное бюро

Иерусалим, Яффо 191 02-5381071

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА (мисрад а-тахбура)

Круглосуточная информация (*мейда арци*)

(на иврите) 03-5024000

03-5027555

Internet site: <http://portal.mot.gov.il/default.asp>

E-mail: tlunot@mot.gov.il

Услуги, оказываемые населению:

Все вопросы, связанные с транспортными средствами, запасными частями и принадлежностями, контролем над стоимостью проезда в городском и между-городном транспорте, тарифами на услуги авторемонтных мастерских, школами вождения, перевозкой грузов. Выдача новых и обмен прав на управление автомобилем, полученных за границей

Справочная 1-700-70-43-70

МИНИСТЕРСТВО ТУРИЗМА (мисрад а-таярут)

ул. а-Мелех Джордж, 24, Иерусалим 02-675811

Internet site: <http://www.tourism.gov.il/TourHeb/>

E-mail: pniot@tourism.gov.il

Контроль над гостиничным сервисом, гидами, перевозкой туристов. Выдача рекомендаций ресторанам и магазинам для туристов. Обучение специальностям, связанным с туризмом, туристические агенты и регистрация различных учреждений, связанных с туризмом.

МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ (мисрад а-оцар)

Иерусалим, ул. Рупин, а-Кирия 02-6559559

Internet site: <http://www.mof.gov.il/>

E-mail: pniot@mof.gov.il

За сборы и налоги в Министерстве отвечают два управления:

Таможенное управление (мехес)

Internet site: www.mof.gov.il/customs

E-mail: cv_modien@mof.gov.il

Налоговое управление (рашут мас ахнаса)

Internet site: <http://www.mof.gov.il/itc/mainpage.htm>

E-mail: eshed@itc.mof.gov.il

АДРЕСА И ТЕЛЕФОНЫ

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ (мисрад а-мишпатим)

Иерусалим, ул. Салах Ад Дин 29, тел. 02-6708511

Internet site: <http://www.justice.gov.il/>

E-mail: pniot@justice.gov.il

Представительство прав инвалидов в Министерстве юстиции

Предоставляет информацию по вопросам равенства прав инвалидов и по принятии мер в случае их нарушения.

Иерусалим, Бейт а-Дфус 12,

Бейт Шенъав

02-6527718

факс: 02-6527783

Электронная почта: mugbaluyot@justice.gov.il

МИНИСТЕРСТВО ЭКОЛОГИИ

(мисрад ле-ихут а-свива)

ул. Канфей Нешарим, 5, п/я 34033,

Иерусалим

02-6553777

Internet site: <http://www.environment.gov.il/>

E-mail: pniot@environment.gov.il

Сфера деятельности:

Борьба с загрязнением окружающей среды, экологическое планирование, борьба с вредителями, контроль над опасными веществами, качеством воды и радиацией, экология моря и побережья.

Добровольцы охраны окружающей среды

Иерусалим, Канфей Нешарим 5,

п/я 34033, 95464

02-6495867

Электронная почта: nikayon@sviva.gov.il

Отдел обращений населения занимается рассмотрением жалоб на случаи нанесения ущерба окружающей среде.

Электронная почта: Pniot@sviva.gov.il

Тель-Авив

03-6952494

Центр и Юг

08-9788800

Север

04-60205555

Хайфа

04-8632300

БАНК ИЗРАИЛЯ (банк исраэль)

Кирыат Бен-Гурион, Р.О.В.780,

02-6552211

Иерусалим

02-6552680

Internet site: <http://www.bankisrael.gov.il/>

E-mail: webmaster@bankisrael.gov.il

Контроль над банковскими и страховыми услугами.

Курсы валют

02-6552999

СЛУЖБА ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЕРА

(мисрад мевакер а-медина)

Internet site: <http://www.mevaker.gov.il/>

E-mail: ombudsman@mevaker.gov.il

Услуги, оказываемые населению:

Государственный контролер - ответственный за жалобы населения (*нацив тлуот а-цибур*). Обращаться к нему (письменно) следует в том случае, если Вы считаете себя пострадавшим от незаконных или неверных действий государственных органов.

Иерусалим, Бейт ха-Дфус 12,

02-6665000

п/я 1081, 91010

факс: 02-6665204

Тель-Авив, Арания 29,

03-6964778

п/я 7024, 61070

факс: 03-6966272

Хайфа, Адар Кармель,

04-8666220

п/я 4394, 31043

факс: 04-8673291

ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

ЭЛЕМ - организация по оказанию юридической помощи при юридическом факультете университета Бар-Илан

03-5318871

“ШИЛ” (ширут яуц ле-эзрах)

Служба министерства труда и благосостояния предоставляет консультации по широкому спектру вопросов.

Бесплатная линия для

1-800-506060

Интернет-сайт: <http://shil.info>

ИЗРАИЛЬСКИЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ СОВЕТ

(моаца исраэлит ле-царханут)

Жалобы потребителей, приобретших товар/ имущество или получивших услугу для личного/ домашнего пользования

ул.Мазе, 76, Тель-Авив

03-5604674/594

электронная почта: moatza@consumers.org.il

ПРОФСОЮЗНОЕ ОБЩЕСТВО ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

(Рашут ле агана а-цархан шель истадрут)

Тель-Авив, ул. Арлозоров 93

03-6921280/1

ДРУГИЕ ИЗДАНИЯ МИНИСТЕРСТВА АБСОРБЦИИ

- Первый год. Справочник репатрианта
- Первые шаги. Буклет
- Субсидии 2004. Буклет

Из серии “Общая информация”:

- Работа
- Жилье
- Служба в Армии
- Образование
- Здравоохранение
- Изучение иврита
- В помощь пенсионеру

Из серии “Профессия в Израиле”:

- Научные работники
- Учителя
- Медицинские сестры
- Ученые
- Деятели искусств
- Спортсмены

Из серии “Разное по тематике”:

- Высшее образование. Буклет
- Охрана материнства
- Компас репатрианта. Товары и услуги
- Компас репатрианта. Общественный транспорт. Ваш автомобиль
- Компас репатрианта. Деньги и банки
- Компас репатрианта. Жилье. Вопросы и ответы
- Компас репатрианта. Медицина в Израиле
- Компас репатрианта. Страхование
- Компас репатрианта. Женщины в обществе и дома
- “Мозаика”. Информационный бюллетень
- В помощь неполным семьям
- Запись в больничные кассы. Буклет
- “Не зная броду”. Буклет
- Поиск родственников. Буклет
- Центры профессиональной ориентации. Буклет
- Карта Израиля

Издания отдела можно заказать по адресу:

Не забудьте указать:

Имя _____

Адрес _____

Почтовый индекс _____

גף מידע ופרסום
המשרד לקליטת העלייה
מערכת רוסיית
רח' הלל 15, ירושלים 94581



УДЕЛИТЕ НАМ, ПОЖАЛУЙСТА, МИНУТУ ВНИМАНИЯ



Движимые стремлением предоставлять Вам наиболее полезную и качественную информацию, убедительно просим Вас ответить на следующие вопросы:

1. Где вы получили брошюру “Компас репатрианта” № 38

- в аэропорту/морском порту в Министерстве абсорбции
 в другом месте (уточните)

2. В какой степени данная публикация удовлетворила Ваши потребности в информации? 1 2 3 4 5
примечания _____

3. Помогла ли эта брошюра Вашей абсорбции в Израиле?

- да нет поясните _____

4. Представленная в брошюре информация ясна и понятна?

- да нет поясните _____

5. Оцените по пятибалльной системе:

степень ясности и понятности	1	2	3	4	5
подробность изложения материала	1	2	3	4	5
дизайн брошюры	1	2	3	4	5
степень использования брошюры	1	2	3	4	5

Заполните, пожалуйста, следующие графы анкеты (опросного листа). Не нарушая Вашей анонимности, они помогут нам в статической обработке материала

Ваша профессия: _____

пол: мужской женский возраст _____

страна исхода: _____ год репатриации: _____

место проживания: _____

Дата заполнения анкеты: _____

Заполненную анкету пошлите,
пожалуйста, по адресу:

המשרד לקליטת העלייה
מערכת רוסיית
רח' הלל 15, ירושלים 94581

или по факсу 02-6241585. Можно также опустить анкету в ящик для жалоб и предложений в филиале Министерства абсорбции по месту жительства.

Благодарим Вас за сотрудничество и желаем легкой и успешной абсорбции.



קליטת
עלייה

הופק על ידי
גף מידע ופרסום
המשרד לקליטת העלייה
רח' הלל 15 ירושלים 94581
© כל הזכויות שמורות ©
ירושלים

МИНИСТЕРСТВО АБСОРБЦИИ
ОТДЕЛ ИНФОРМАЦИИ И ПУБЛИКАЦИЙ
ул. Гилель 15, Иерусалим 94581
© Все права сохраняются

Начальник отдела: **Ида Бен-Шитрит**
Зав. русским сектором: **Татьяна Калихман**
Материал подготовил: **Александр Лурье**

www.moia.gov.il
e-mail: info@moia.gov.il

Иерусалим 2004
Per. № 1106003370