**שאלון ראשוני ללקוח – עוסק / עסק / תאגיד**

**פרטי העסק**

* שם העסק / החברה: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* מספר עוסק / ח.פ: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* תחום פעילות: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* מען רשום: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* איש קשר ראשי: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* טלפון: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* דוא"ל: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**אופי ההתקשרות עם לקוחות (צרכנים)**

1. **כיצד אתם מציעים את המוצרים או השירותים שלכם לצרכנים?**☐ אתר אינטרנט  
   ☐ שיחות טלפון / מוקד מכירה  
   ☐ מכירה פרונטלית / חנות  
   ☐ רוכלות / דוכנים / בית הלקוח  
   ☐ שילוב של מספר ערוצים (פרט): **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. **האם קיימים תנאי שימוש / חוזה התקשרות סטנדרטי מול לקוחות?**☐ כן – מצורף  
   ☐ לא  
   ☐ נמצא בהכנה
3. **האם ישנה מדיניות כתובה של ביטולים / החזרים / אחריות?**☐ כן – מצורפת  
   ☐ לא
4. **האם מתבצע תיעוד של ההתקשרות עם הלקוח (חשבוניות, אישורים, שיחות מוקלטות)?**☐ כן – הכל  
   ☐ באופן חלקי  
   ☐ לא

**תלונות / בעיות צרכניות שאירעו בפועל  
5 . האם התקבלו תלונות מצרכנים בשנה האחרונה?** ☐ כן – פרט: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 ☐ לא

1. **האם הוגשה נגדכם תביעה צרכנית / ייצוגית / פנייה לרשות להגנת הצרכן?**☐ כן – פרט: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
   ☐ לא
2. **האם פעלתם לתיקון/שיפור בעקבות תלונות או מכתבי התראה?**☐ כן – תאר את הפעולות שננקטו: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
   ☐ לא

**הערכות משפטית ושיווקית  
 8. האם צוות המכירות/השירות עבר הכשרה משפטית בנושא הגנת הצרכן?** ☐ כן  
☐ לא  
☐ בתכנון

1. **האם קיימת בקרה על פרסומים שיווקיים (טלוויזיה, רשתות, דיגיטל)?**☐ כן – הכול מאושר משפטית מראש  
   ☐ באופן חלקי  
   ☐ לא
2. **האם הנכם מודעים לחובות על פי חוק הגנת הצרכן ולסנקציות האפשריות?**☐ כן  
   ☐ לא  
   ☐ זקוקים להסבר משפטי מלא

**מטרות הפנייה לעו"ד  
11. מטרת הפנייה הנוכחית:**☐ קבלת חוות דעת משפטית  
☐ ייעוץ וכתיבת מסמכים/תקנונים  
☐ ייצוג בהליך קיים  
☐ ליווי מתמשך של פעילות העסק  
☐ אחר \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **מהם הנושאים המשפטיים המרכזיים שמטרידים אתכם בתחום זה?**

**הצהרת העסק / המייצג:**אני מצהיר/ה כי המידע שמסרתי לעיל נכון לפי מיטב ידיעתי, ומועבר לצורך קבלת ייעוץ / שירות משפטי.

**שם מלא \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
תפקיד \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
חתימה \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
תאריך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**