**שאלון ראשוני ללקוח – צרכן**

**פרטי זיהוי בסיסיים**

* שם מלא:
* טלפון ליצירת קשר:
* דוא"ל:
* עיר מגורים:

**פרטי העסקה**

1. מהו המוצר או השירות שרכשת?
2. ממי נרכשה העסקה (שם העסק / החברה / האתר)?
3. מתי בוצעה הרכישה (תאריך)?
4. מה היה סכום העסקה הכולל?
5. האם ברשותך אסמכתאות (חשבונית, קבלה, מסך הזמנה, תיעוד שיחה וכו')?

**אופן ביצוע העסקה**  
6. כיצד בוצעה ההתקשרות?  
☐ אתר אינטרנט  
 ☐ בטלפון  
☐ פנים אל פנים (חנות / בית העסק)  
☐ רוכלות / בית הצרכן  
☐ אחר \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. האם קיבלת פרטים מלאים על העסקה לפני ביצועה? (תנאים, מחיר, אחריות)  
   ☐ כן ☐ לא ☐ חלקית
2. האם נאמרו לך דברים שונים בעל פה ממה שנכתב במסמכים? פרט: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**בעייתיות שהתעוררה**  
9. מה הבעיה שנוצרה בעקבות העסקה?  
☐ לא קיבלתי את המוצר / השירות  
☐ קיבלתי מוצר שונה / פגום  
☐ לא ניתן לי לבטל את העסקה  
☐ השירות היה לקוי / רשלני  
☐ חיוב נוסף שלא סוכם  
☐ הטעיה בפרסום או בשיחה  
☐ אחר (פרט) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. האם פנית לעוסק בדרישה לתיקון / החזר / ביטול?  
    ☐ כן – מתי? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
   ☐ לא – מדוע ?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. מהי תגובת העסק או הספק לפנייה שלך (אם הייתה)? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
   פרט: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**מטרות משפטיות**  
12. מה אתה מבקש להשיג באמצעות ההליך המשפטי?  
☐ ביטול עסקה והחזר כספי  
☐ פיצוי כספי על נזק / עוגמת נפש  
☐ תיקון/השלמה של השירות  
☐ הפסקת חיוב עתידי  
☐ פרסום התנצלות / אזהרה  
☐ אחר\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. האם יש לך מסמכים נוספים שיכולים לתמוך בטענותיך?  
   ☐ כן – פרט \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
    ☐ לא

**הצהרת הלקוח**  
אני מאשר/ת בזאת כי המידע שמסרתי נכון לפי מיטב ידיעתי ומועבר לצורך קבלת ייעוץ/שירות משפטי.

שם + חתימה \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
תאריך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_