

תוכן עניינים

שאלות ותשובות נפוצות - "בהצדעה"	2
1. מה זה מועדון בהצדעה?	2
2. מה הקריטריונים לזכאות לחברות במועדון בהצדעה?	2
3. אני חבר מועדון בהצדעה - כיצד אני נכנס לאתר?	2
4. האם ישנן הגבלות לרכישה באתר?	2
5. איך מבצעים רכישה של הטבות באתר?	2
6. רכשתי הטבה, וקיבלתי הודעת שגיאה שחרגתי מהמכסה - מדוע?	2
7. היכן ניתן לקבל מידע ופרטים נוספים לגבי הטבה שבחרתי או בית עסק?	3
8. היכן אני יכול לצפות בהיסטורית ההזמנות שלי?	3
9. האם ניתן לרכוש הטבות עבור מי שאינו חבר מועדון בהצדעה?	3
10. רכשתי הטבה באתר - איך ממשים הטבה? כיצד ניתן לקבל את הכרטיסים שרכשתי?	3
11. מימוש בחנויות הנוחות (סוגוד) ?	3
12. בעת מימוש הטבה האם עליי להציג תעודת זכאות מועדון בהצדעה?	3
13. מהי תעודת זכאות?	3
14. אני חייל משוחרר, איך אני מקבל תעודת זכאות בהצדעה?	3
15. האם רק בעל הכרטיס יכול למשוך / לממש את הכרטיסים?	3
16. אני נמצא בבית העסק, ולא מאתרים את ההזמנה שלי, מדוע?	3
17. כיצד ניתן לבטל הזמנה? ובאילו תנאים?	3
18. תשלום באתר בהצדעה רק באמצעות כרטיס אשראי בהצדעה:	4
19. להזמנת כרטיס אשראי בהצדעה בחינם!	4
20. לשאלות והבהרות לגבי החלטה זו הנך מוזמן להפנות את השאלות אל הגורמים הרלוונטיים:	4
21. לקוחות מסורבי כרטיס אשראי :	4
22. במקרה של תלונה על ספק / שירות של ספק באחת מהטבות - כיצד עליי לפעול?	4

שאלות ותשובות נפוצות - "בהצדעה"

1. מה זה מועדון בהצדעה?

אתר "בהצדעה" הוקם ביוזמת משרד הביטחון וצה"ל על מנת להעמיד לרשות חיילים משרתי מילואים פעילים וחיילים משוחררים אפשרות ליהנות מהטבות שונות ובכלל זאת את האפשרות לרכוש מוצרים ושירותים בהנחה.

2. מה הקריטריונים לזכאות לחברות במועדון בהצדעה?

הזכאות לחברות במועדון נקבעת על ידי משרד הביטחון והקצ"ל לחיילים ומשוחררים, ועל-פי מכסת ימי המילואים שבוצעו.

משרת מילואים פעיל:

"משרת מילואים פעיל", הינו חייל מילואים המבצע שירות של 20 ימים ומעלה במצטבר בשלוש שנים רצופות או חלק מהן. השנה, יהא זכאי לכך חייל מילואים שסך ימי השירות המצטברים בשלושת השנים הקלנדריות הקודמות לשנת הזכאות הינו 20 ימים ומעלה.

תעודת "משרת מילואים פעיל" תשלח לזכאים אחת לשנה באופן יזום. מטרת תעודה זו הינה להוקיר את חיילי המילואים המבצעים מילואים באופן פעיל ולאפשר הטבות במישור האזרחי (הטבות ממשלתיות ועסקיות) וזכאות להטבות מועדון "בהצדעה".

התעודה נשלחת בכל שנה לזכאים החדשים בחודשי מאי, במקרים מיוחדים תשלח התעודה במועדים שיקבעו על-ידי אכ"א.

משוחרר בכבוד:

תעודת "שחרור בכבוד" היא תעודת השחרור החדשה של צה"ל, המחולקת לזכאים לה החל מתאריך 21.01.2008, הזכאות לתעודה מותנית בכך שהחייל השלים לפחות 85% ממשך השירות אליו התחייב. סוג התעודה נקבע על פי אופי השירות של החייל:

- ⚡ תעודת זהב - מוענקת למי שהשלים 75% ממשך השירות באופי שירות "לוחם".
- ⚡ תעודת כסף - מוענקת למי שהשלים 65% ממשך השירות כ"לוחם" או למי שהשלים 85% ממשך השירות כ"תומך לחימה".
- ⚡ תעודת ערד - מוענקת לכל מי שהשלים 85% משירותי הצבאי כחייל עורפי.

הזכאות להטבות במסגרת מועדון "בהצדעה" (להבדיל מהטבות אחרות אשר זכאים להן חיילים משוחררים) הינה למשך 3 שנים מיום השחרור. כל עוד לא חלפו חמש שנים מיום סיום שירות חובה. במקרה של בעיות בכניסה לאתר או לבדיקת זכאותך, יש לפנות למוקד צה"ל בטלפון:

6536* - המספר המקוצר.

03-6553655 - המספר המלא.

03-6553656 - מספר פקס.

3. אני חבר מועדון בהצדעה - כיצד אני נכנס לאתר?

בדף הכניסה לאתר יש להקיש מספר אישי, ומספר תעודה כפי שמופיע על כרטיס בהצדעה, או מספר רישיון נהיגה.

4. האם ישנן הגבלות לרכישה באתר?

כן, יש הגבלות באתר, מגבלות הרכישה באתר נקבעות על ידי משרד הביטחון, והזכאות הינה שנתית למימוש מחודש ינואר עד ינואר בשנה עוקבת. מגבלות הרכישה מתעדכנות מעת לעת (סעיף ז' בתקנון).

5. איך מבצעים רכישה של הטבות באתר?

- ⚡ לאחר הכניסה לאתר מועדון בהצדעה, יש לבחור הטבה.
- ⚡ לסמן את כמות ההטבות הרצויה ולהקיש על כפתור "הוסף לסל הקניות" ולהקיש על כפתור "בצע תשלום".
- ⚡ יש לעבור למסך הרכישה, להזין את יתר שדות החובה, לקרוא ולאשר את התקנון.
- ⚡ שדות החובה צריכים להיות שייכים למספר תעודת הזהות של בעל הזכאות אשר ברשותו כ.א בהצדעה. למידע לגבי רכישה למסורבי כ.א נא לעבור לשאלה 23.
- ⚡ אישור ההזמנה ישלח לכתובת המייל שמילאת ובנוסף ההזמנה תופיע בחלון "ההזמנות שלי" באתר.

6. רכשתי הטבה, וקיבלתי הודעת שגיאה שחרגתי מהמכסה - מדוע?

מגבלות הרכישה באתר נקבעות על-ידי משרד הביטחון והזכאות הינה שנתית למימוש מחודש ינואר ועד חודש ינואר בשנה העוקבת. ייתכן וחרגת מהגבלות הרכישה לסוג ההטבה שבחרת. כדי להתעדכן בהזמנות שביצעת בעבר ניתן לראות את היסטוריית הרכישות שלך בתפריט "ההזמנות שלי".

- 7. היכן ניתן לקבל מידע ופרטים נוספים לגבי הטבה שבחרתי או בית עסק?**
 בדף ההטבה שבאתר בהצדעה ניתן לראות את מרבית המידע הנדרש אודות ההטבה. לכל מידע נוסף ניתן להתעדכן באתר האינטרנט של בית העסק הנבחר או בטלפון ישירות לבית העסק.
- 8. היכן אני יכול לצפות בהיסטורית ההזמנות שלי?**
 כל ההזמנות שביצעת מופיעות באופן מרוכז בתפריט "ההזמנות שלי" שנמצא באתר בהצדעה.
- 9. האם ניתן לרכוש הטבות עבור מי שאינו חבר מועדון בהצדעה?**
 החברות במועדון בהצדעה הינה אישית ומיועדת למשרתי מילואים פעיל וחיליים משוחררים. כפי שהוגדר על ידי משרד הביטחון, ניתן לרכוש הטבות עבור בני משפחתך מקרבה ראשונה.
- 10. רכשתי הטבה באתר - איך ממשים הטבה? כיצד ניתן לקבל את הכרטיסים שרכשתי?**
 מרגע שביצעת את ההזמנה ניתן לממש את ההטבה לפי המועדים שמופיעים בפרטי ההטבה. יש להתעדכן באופן המימוש בפרטי ההטבה בדף בית העסק. ניתן לממש מספר אפשרויות לפי סוג הטבה:
- ⚡ מופעים והצגות – האיסוף על-פי בחירתך בעת ההזמנה – בקופות ביום המופע או בהדפסה ביתית.
 - ⚡ אטרקציות- לפי המפורט בדף ההטבה.
 - ⚡ שוברי ארוחות, בתי קולנוע, באולינג, אקסטרים- לפי המפורט בדף ההטבה.
 - ⚡ ספא , נופש ואירוח - במרבית ההטבות, הזמנתך תיטען בכרטיס המועדון שברשותך, עם הגעתך לאתר, יש להציג את התעודה במשרד הקבלה ולהגיע עם אישור הזמנה מודפס ולממש את ההזמנה.
 - ⚡ יתר סוג ההטבות - יש להתעדכן בדף ההטבה לגבי אופן המימוש.
- 11. מימוש בחנויות הנוחות (סוגוד)?**
 הטבות שאופן מימושן מוצג בדף ההטבה הינו באמצעות משיכה בחנויות הנוחות של תחנות סוגוד, יש להגיע לקופה באחת מחנויות הנוחות על פי הרשימה באתר (שירות לקוחו < תחנות איסוף), ולהציג את כרטיס המועדון בו נטענה ההטבה. הקופאי/ת יעבירו את הכרטיס בקופה וינפיקו עבורך את שובר ההטבה איתו יש להגיע לבית העסק.
- 12. בעת מימוש הטבה האם עליי להציג תעודת זכאות מועדון בהצדעה?**
 כן, לא ניתן למשוך או לממש את הזמנתך ללא הצגת כרטיס בהצדעה.
- 13. מהי תעודת זכאות?**
 ⚡ כרטיס משוחרר בכבוד.
 ⚡ כרטיס / חוגר קצין מילואים.
 ⚡ כרטיס משרת מילואים פעיל (בהצדעה).
- 14. אני חייל משוחרר, איך אני מקבל תעודת זכאות בהצדעה?**
 כרטיס בהצדעה הינו כרטיס "משרת מילואים פעיל" אותו זכאי לקבל מי שעושה שירות מילואים על פי הגדרות משרד הביטחון. מעצם היותך חייל משוחרר, הינך יכול להשתמש בתעודת "משוחרר בכבוד" שברשותך.
- 15. האם רק בעל הכרטיס יכול למשוך / לממש את הכרטיסים?**
 לא. כל מורשה מטעמך המחזיק בכרטיס בהצדעה יוכל למשוך / לממש את ההזמנה.
- 16. אני נמצא בבית העסק, ולא מאתרים את ההזמנה שלי, מדוע?**
 ניתן לפנות למוקד שירות הלקוחות שלנו ונציגנו ישמחו לסייע, מטלפון נייד / 072-2585685. אם ברשותך סמארטפון מומלץ לבדוק בחלון "ההזמנות שלי" באתר בהצדעה את היסטורית ההזמנות שלך.
- 17. כיצד ניתן לבטל הזמנה? ובאילו תנאים?**
 במקרה של ביטול הזמנה יש לפנות בכתב להנהלת האתר בהצדעה דרך תפריט צור קשר. במקרה של ביטול עסקה יחולו התנאים הבאים על פי תחומים:

מדיניות ביטול	תחום
1. לא ניתן לבטל הזמנות לבתי מלון או צימרים לתאריכים ייחודיים (מבצעים מיוחדים), אלא אם רשום אחרת בדף המוצר.	תיירות - הזמנה לחדרי אירוח, בקתות עץ ואבן, צימרים ובתי מלון, חבילות נופש.
2. בהזמנות לתאריכים ספציפיים, ניתן לבטל עסקה עד 14 יום ממועד ביצוע ההזמנה / רכישה בפועל באתר ובלבד שהביטול	

מדיניות ביטול	תחום
ייעשה 7 ימים שאינם ימי מנוחה לפחות, קודם למועד תחילת השהות. עלות דמי ביטול 5% מערך העסקה או 100 ₪, לפי הנמוך מבניהם. 3. ביטול חדרי מלון - על פי מדיניות בית המלון.	
ביטולים בהתאם לתקנון הפרטל.	תיירות חוץ
ניתן לבטל עסקה עד 14 יום ממועד ביצוע הזמנה/רכישה בפועל באתר "בהצדעה" ולא פחות מ72 שעות לפני מועד ההצגה / מופע ובתנאי שהמופע לא נסגר למכירה באתר. עלות דמי ביטול 5% מערך העסקה או 100 ₪, לפי הנמוך מבניהם. ביטולים שבוצעו לאחר מכן יחויבו במלוא עלות ההזמנה.	תיאטרות, מופעים והצגות
ניתן לבטל עסקה עד 14 יום ממועד ביצוע הזמנה/רכישה בפועל באתר "בהצדעה". עלות דמי ביטול 5% מערך העסקה או 100 ₪, לפי הנמוך מבניהם.	שוברי אטרקציות / שוברי ארוחות / שוברי AWAY TAKE/ שוברי חלומות / קולנוע / ספא / בריכה / באולינג
בכפוף למדיניות הביטולים של נותן השירות (תיאטרון / מגזין).	מנויים לתיאטרות / מגזינים
מדיניות הביטולים תהיה בכפוף לאתר / ספק המוצר / נותן השירות.	ביצוע הזמנה למוצרים ושירותים המוצעים במועדון "בהצדעה" ולאחר 14 יום ממועד הרכישה בפועל.

18. תשלום באתר בהצדעה רק באמצעות כרטיס אשראי בהצדעה:

בכדי להיטיב עם חברי מועדון בהצדעה, כרטיס אשראי בהצדעה ניתן בחינם לכל תקופת הזכאות ללא דמי עלות או חבר. על פי החלטת צה"ל ומשרד הביטחון, החל מה-15/10/2017 התשלום באתר בהצדעה יתאפשר רק לחברי מועדון זכאים באמצעות כרטיס אשראי בהצדעה.

19. להזמנת כרטיס אשראי בהצדעה בחינם!

הזמנת כרטיס אשראי בהצדעה בחינם לכל תקופת הזכאות למועדון בהצדעה ללא דמי עלות או חבר. יש להצטרף באתר [לאומי קארד](#) או להתקשר למוקד הטלפוני של לאומי קארד בטלפון *6221

20. לשאלות והבהרות לגבי החלטה זו הנך מוזמן להפנות את השאלות אל הגורמים הרלוונטיים:

פניות הציבור משרד הביטחון: [/https://publicinquiries.mod.gov.il](https://publicinquiries.mod.gov.il)
פייסבוק משרד הביטחון: <https://www.facebook.com/MODIsrael/?fref=ts>
פייסבוק יחמ"ש: [/https://www.facebook.com/Hachvana](https://www.facebook.com/Hachvana)
מספר טלפון מוקד מילואים של צה"ל בטלפון *6535 שלוחה 2.

21. לקוחות מסורבי כרטיס אשראי :

ראשית יש לפנות ללאומי קארד ולנסות להנפיק כרטיס אשראי בהצדעה. לבחינת זכאותך לכרטיס אשראי בהצדעה בטלפון *6221 או דרך אתר [לאומי קארד](#). במידה לא אושר על ידי לאומי קארד להוציא כרטיס אשראי בהצדעה, תפתח האפשרות לשלם בכרטיס אשראי אחר כ-5 ימי עסקים לאחר הסירוב של לאומי קארד.

חברי מועדון מחזיקי כרטיס אשראי בהצדעה מקבלים ביחד עם כרטיס האשראי את הכרטיס הנטען המקנה להם 15% הנחה במגוון רשתות שיווק. באפשרות מסורב כרטיס אשראי להזמין כרטיס נטען זה על ידי : כניסה לאתר בהצדעה < לחיצה על קטגוריית כרטיס נטען < הזמנת כרטיס נטען < הזנת פרטים אישיים והכתובת של הזכאי והכרטיס הנטען יישלח לביתכם בדואר.

22. במקרה של תלונה על ספק / שירות של ספק באחת ההטבות - כיצד עליי לפעול?

להנהלת אתר "בהצדעה" חשוב להעניק לך כלקוח, את רמת השירות הגבוהה ביותר. במידה ונתקלת במקרה בו קיבלת שירות לקוי מאחד מספקי ההטבות שלנו, נא ידעו אותנו בנושא באמצעות "צור קשר" הקיים באתר, או במענה האנושי בטלפון: 072-2585685.

אנו מאחלים לך חווית גלישה ורכישה נעימה.

מועדון בהצדעה.