

אנו מודים לך ומברכים אותך על הצטרפותך
למועדון העולמי של מחזיקי הכרטיס המכובד
world elite™ mastercard® והיוקרתי

שירות הלקוחות של מחזיקי כרטיס
world elite™ mastercard®

עומד לרשותך בטלפון: *6206
24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, 364 ימים
בשנה (למעט יום כיפור)
מומלץ לקרוא חוברת זו בעיון ולשמור אותה
בהישג יד לשימוש בעתיד.

הנחיות כלליות

❖ הכרטיס הינו אישי ואין להעבירו או לאפשר שימוש בו על ידי אחרים.

❖ באפשרותך להשתמש בכרטיס, לאחר הפעלתו (הסרת החסימה), אם נדרש (בהתאם להנחיות שימסרו לך), ולאחר חתימתך על גבי פס החתימה שבגב הכרטיס.

❖ עם קבלת הכרטיס והקוד הסודי המיועד לשימוש במכשירי בנק אוטומטיים בארץ ובחו"ל, ולעיתים גם לבצוע עסקאות בבתי עסק, יש להשמיד את הקוד ולשמור אותו בזיכרוןך בלבד. חשוב: אין למסור את הקוד הסודי לאף גורם, על מנת לצמצם את האפשרות לשימוש לרעה בכרטיס.

❖ במידת הצורך, ניתן לשחזר את הקוד, בכל זמן, באחת הדרכים הבאות: דרך אתר או אפליקציית ישראלכרט, או במענה הקולי הממוחשב בטלפון 03-6364513.

❖ בכרטיסים המיועדים לשימוש בחו"ל, יש להקפיד כי השם המוטבע על גבי הכרטיס באנגלית והחתימה המופיעה עליו יהיו זהים לאלה המופיעים בדרכונך.

❖ **תוקף הכרטיס** - תוקפו של הכרטיס עד ליום האחרון בחודש המצוין בחזית הכרטיס. לקראת סיום תוקפו יישלח אליך כרטיס מחודש. עם קבלת הכרטיס המחודש יש להפעילו ולהשמיד את הכרטיס הקודם. באפשרותך ובאפשרות ישראלכרט, ללא צורך בנימוק, לבטל את

הנחיות כלליות

הכרטיס בהודעה, כל אחד לצד השני. במקרים בהם הבקשה להנפקת הכרטיס נחתמה שלא בישראל או בבנק, רשאי הלקוח לבטל את הכרטיס ללא כל עמלה תוך 30 יום מהמועד בו קיבל את הכרטיס. ביטול הכרטיס על ידי הלקוח ייכנס לתוקף לא יאוחר מתום יום העסקים שלאחר מועד מסירת ההודעה על ידי הלקוח. במקרה כזה, בו ביקשת לבטל את הכרטיס עליך להשמידו באופן מידי.

ביטול הכרטיס על ידי ישראל כרטיס ייכנס לתוקף 45 ימים לאחר מסירת ההודעה על הביטול אולם בנסיבות חריגות המפורטות בבקשה להנפקת הכרטיס ישראל כרטיס תהא רשאית לבטל את הכרטיס באופן מידי. יודגש, שאין בביטול כדי לגרוע מזכויות הצדדים הנובעות משימוש בכרטיס לפני הביטול, או הנובעות משימוש בכרטיס על-ידי הלקוח לאחר הביטול, אולם, מובהר שאין בכך בכדי להתיר ללקוח לעשות שימוש בכרטיס לאחר ביטולו. בנוסף, הנך מורשה, בכל עת, לבקש מהמנפיקה להשעות את השימוש בכרטיס לתקופה כבקשתך אשר לא תעלה על 14 ימים ולישראל כרטיס הזכות לחסום ו/או להשעות את אפשרות השימוש בכרטיס, בהתאם לשיקול דעתה ומטעמים סבירים, לרבות, אם נתקיים חשש לפגיעה באבטחת הכרטיס, חשש לשימוש לרעה בכרטיס או מרמה, ו/או חשש ממשי שהלקוח לא יוכל לפרוע את התחייבויותיו בהתאם לבקשה להנפקת הכרטיס.

הנחיות כלליות

שינוי פרטים אישיים - יש להודיע
על כל שינוי שחל בפרטיך האישיים:
שם, כתובת, מקום עבודה, פרטי
חשבון בנק, באמצעות העברת
בקשה חתומה על ידך לישראכרט
או בכרטיסים בנקאיים באמצעות
סניף הבנק שבו מתנהל חשבונך,
או באמצעות "צור קשר" באתר
ישראכרט.



הנחיות בסיסיות לשימוש בכרטיס האשראי

כרטיס האשראי הינו אמצעי תשלום זמין, נוח ובטוח וישמש אותך לרכישות מוצרים ו/או שירותים. יחד עם זאת אין בשימוש בכרטיס האשראי כדי להבטיח את טיב המוצרים ו/או השירותים. חשוב לשמור את העתקי השוברים החתומים ואסמכתאות אחרות בנוגע לעסקאות.

מסגרת הכרטיס לשימושים בכרטיס בארץ ובחו"ל
מסגרת הכרטיס משמשת לביצוע רכישות בארץ ובחו"ל, קבלת אשראים ובכרטיס חוץ בנקאי גם למשיכות מזומנים. המסגרת נקבעת לכרטיס מעת לעת. סכום ותוקף המסגרת מפורט בדף ריכוז החיובים החודשי. לפני תום תקופת מסגרת הכרטיס, ובמהלך השימוש בכרטיס, נודיעך אם הוחלט לחדשה, לשנותה או לא לחדשה.

באמצעות כרטיס האשראי שלך ניתן למשוך כסף מזומן, בהתאם לתנאים הבאים:
תקרת סכום המשיכה נקבעת לפי סוג הכרטיס ובהתאם למגבלות המופיעות על עמדת משיכת המזומנים, והעשויות להתעדכן מעת לעת.

חיוב החשבון בגין המשיכה יתבצע ככלל בסמוך למועד המשיכה.

הנחיות בסיסיות לשימוש בכרטיס האשראי



בכרטיס אשראי בינלאומי ניתן למשוך מזומן בסניפי בנקים או בכספומטים בחו"ל המכבדים את הכרטיס. לסכומי המשיכה יתווספו עמלות כמפורט בתעריפון המצורף למדריך זה.

עמלות

השימוש בכרטיסך כרוך בעמלות שונות וזאת בהתאם לתעריפון כפי שיהיה מעת לעת. תעריפון מעודכן מצורף למדריך זה.

מועדי חיוב החשבון

מועדי חיוב החשבון

בגין עסקאות שבוצעו בארץ, חשבונך יחויב במועד החיוב שבחרת, מבין המועדים שהוצעו לך במעמד הגשת הבקשה להנפקת הכרטיס, וזאת בגין עסקאות אשר נקלטו במחשבי ישראלכרט בין מועד החיוב החודשי האחרון לבין יום לפני מועד החיוב החודשי הבא.

בגין עסקאות המבוצעות בחו"ל יחויב חשבונך אחת לחודש במועד החיוב החודשי שלך, לאחר קליטת החיובים מחו"ל בישראלכרט.

לסכומי העסקאות במט"ח תתווספנה עמלות על פי תעריפים שיקבעו מעת לעת ע"י ישראלכרט. פרטים מלאים לגבי שיטת ההמרה בתעריפון המצורף למדריך זה.

שינוי מועד חיוב

ניתן לשנות את מועד החיוב בתדירות שתקבע מעת לעת, באמצעות המענה הקולי, האפליקציה ואתר האינטרנט של קבוצת ישראלכרט, או בכל דרך אחרת שתימסר לך מעת לעת.

מועדי חיוב החשבון

הודעת החיוב החודשית

אחת לחודש תישלח אליך בדואר או באמצעות הדואר האלקטרוני הודעת חיוב חודשית המפרטת את הרכישות שביצעת בארץ ובחו"ל. הודעה זו כוללת רשימה של כל השימושים בכרטיס שנקלטו אצלנו, וסכומם הכולל לחיוב חשבונך בבנק. כמו כן, ניתן לעיין בכל עת בחיובים הצפויים בכרטיסך, וכן בהודעת החיוב החודשית האחרונה, באתר האינטרנט של קבוצת ישראלכרט (בכפוף להרשמה).



הוראות בטיחות

אחריות במקרים של שימוש לרעה בכרטיס, עסקות במסמך חסר ואי אספקה שימוש לרעה בכרטיס מוגדר כשימוש על ידי כל מי שאינו זכאי לכך לפי הסכם כרטיס החיוב ואחריותך לגביו מוגבלת.

לפי החוק, לקוח אינו אחראי לשימוש לרעה שבוצע בכרטיס לאחר שנמסרה הודעה לישראל כרטיס על השימוש לרעה בכרטיסו, או לאחר שכרטיס החיוב הגיע לידי ישראל כרטיס. אחריותך בגין שימוש לרעה בכרטיס לפני מסירת הודעה לחברת כרטיסי האשראי עומדת על סכום קבוע של 75 ₪, בתוספת 30 ₪ לכל יום מהמועד שבו נודע לך על המקרה ועד מועד מסירת ההודעה (אך לא יותר מסכום העסקאות או הפעולות שבוצעו בכרטיס בפועל במסגרת השימוש לרעה). בכל מקרה, אם נמסרה הודעה בתוך 30 ימים מיום שנעשה לראשונה שימוש לרעה, אחריותך לא תעלה על 450 ש"ח (יום ההודעה לא יבוא במניין הימים, אם ההודעה נמסרה ביום שנודע לך על השימוש לרעה).

"עסקה במסמך חסר" בכרטיס מוגדרת כעסקה בה לא הופק שובר עליו חתמת ומופיעים עליו פרטים שונים מאלה המופיעים בחוק או עסקה שבוצעה באמצעות כרטיס נושא שבב במסגרתה נכחת בבית העסק ולא היקשת את הקוד הסודי

הוראות בטיחות

בבית העסק על אף שניתן היה לעשות כן. היה וחויבת בגין עסקה במסמך חסר והודעת לישראל כרת תוך 30 ימים ממועד קבלת הדיווח החודשי שלא ביצעת את העסקה או שחויבת בסכום גבוה יותר ממה שסוכם בינך לבין בית העסק, ישראל כרת תשיב לך את סכום החיוב או את ההפרש. ישראל כרת תהא רשאית לחזור ולחייב אותך אם נוכחה לדעת שלא התקיימו התנאים המפורטים לעיל או חלקם.

אם ביצעת עסקה בכרטיס והודעת לישראל כרת: (1) שהנכס או השירות שנרכש בעסקה לא סופק אף שחלף מועד האספקה שעליו הוסכם בינך לבית העסק, ואם מועד האספקה כאמור טרם חלף - בית העסק הפסיק, דרך קבע, לספק נכסים או שירותים מסוגו של הנכס או השירות שנרכש בעסקה; וכן (2) הודעת לבית העסק על ביטול העסקה ככל שהיה ניתן להודיע לבית העסק על כך - ישראל כרת תפסיק לחייב אותך בגין אותה עסקה ממועד הודעתך לעיל ואילך. ישראל כרת תהא רשאית להמשיך ולחייב אותך אם נוכחה לדעת שלא התקיימו התנאים המפורטים לעיל או חלקם.

הוראות בטיחות

הגבלת האחריות אינה חלה במקרים הבאים:

-אם הלקוח מסר את כרטיס החיוב לאדם אחר (חוץ ממסירה בנסיבות סבירות למטרת שמירה בלבד או מסירה לבית עסק לשם ביצוע העסקה בבית העסק). אולם, הלקוח לא יהיה אחראי לשימוש לרעה אחרי שכרטיס החיוב שנמסר לאדם אחר, אבד לאותו אדם או נגנב ממנו. לעניין זה, מסירת כרטיס החיוב יחד עם המספר הסודי אינה נחשבת כמסירה בנסיבות סבירות.

-אם הלקוח פעל בכוונת מרמה.

בכפוף לאמור לעיל, עסקה שבוצעה באמצעות כרטיס האשראי אינה ניתנת לביטול.

הפרטים המלאים והמחייבים בקשר לשימוש בכרטיס מפורטים בבקשה לקבלת כרטיס חיוב והסכם כרטיס חיוב עליהם חתמת או בכל הודעה אחרת שנשלחה או תישלח אליך בקשר עם הכרטיס. בכל מקרה של סתירה או אי-התאמה - יגבר האמור במסמכים הנ"ל.

הגנה וסיוע

הגנה וסיוע במקרים של אובדן או גניבת כרטיס

אנו נוקטים באמצעים מגוונים כדי להבטיח את מחזיק הכרטיס, את בתי העסק ואותנו. במקרה של תקלה, אובדן, גניבה, השחתה או שימוש לרעה בכרטיס, עוזר לנו לעזור לך - הודע לנו מיד בטלפון וגם בכתב על כל תקלה שאירעה.

כרטיס חלופי יונפק לפי בקשתך וברוב המקרים תוכל לקבלו ביום העסקים, שלמחרת קבלת ההודעה.

**אנו לשירותך - 24 שעות ביממה,
7 ימים בשבוע, 364 ימים בשנה
(למעט יום כיפור)**

**בטלפון: *6206
או מחו"ל 972-3-6364205+.**

במקרה ומצאת את כרטיסך לאחר שהודעת על אובדנו, לא ניתן להשתמש בו יותר ועליך להשמידו.



הגנה וסיוע

מוקד חירום לטיפול במקרה של תקלה בחו"ל

בכל מקרה של תקלה כלשהי בשימוש בכרטיס, בעת שהותך בחו"ל, מומלץ כי תתקשר באופן ישיר ומיידי למוקד השירות שלנו, בטלפון: +972-3-6364205. במוקד טלפוני זה, הפועל 24 שעות ביממה, בכל ימות השנה (למעט יום הכיפורים), תוכל לקבל סיוע מיידי בפתרון התקלה או הקושי בשימוש בכרטיסך בחו"ל. על מנת שנוכל לסייע לך במהירות וביעילות הנך מתבקש להתקשר למוקד זה מיד בסמוך למועד בו נתקלת בתקלה כלשהי בשימוש בכרטיס, ולדווח באופן מדויק מהי תקלה או הקושי בשימוש בכרטיס. הודעתך המהירה והמדויקת תבטיח כי ינקטו אמצעים מתאימים לפתרון התקלה או הקושי ולמניעת נזק והפסדים לך, לבתי העסק ולנו.

מומלץ לקחת איתך חוברת זו או את מספר הטלפון של מוקד

החירום לטיפול

במקרה של תקלה בחו"ל, טרם הנסיעה לחו"ל.

תמיד לשירותך 24/7

אל תהסס לפנות אלינו בכל שאלה או בקשה.
אנו לשירותך 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, 364 ימים בשנה
(למעט יום כיפור)
בטלפון: *6206 או מחו"ל 7-3-6364205-972+.

ניתן למסור הודעות ישירות למשרדנו גם באמצעות הטלפון
ושירותי דואר ישראל ובאמצעות הבנק בו מתנהל חשבונך.

חוברת זו נמסרה בהתאם להוראות חוק שירותי תשלום, התשע"ט
- 2019, והשימוש בכרטיס האשראי כפוף להוראות חוק זה, לתקנות
על פיו ולשינויים שיחולו בהם. התעריפים, התשלומים וההנחיות
בחוברת זו נתונים לשינויים שיחולו מעת לעת. חוברת זו מוגשת
לנוחיותך ואין בה כדי לגרוע או לשנות מהאמור בתנאי ההצטרפות
להסדר כרטיסים, המצוינים בטופס הבקשה לקבלת כרטיס. בכל
מקרה של סתירה ו/או אי-התאמה בין האמור בחוברת זו לבין
האמור בטופס הבקשה ו/או בתנאי ההצטרפות, יגבר האמור
בטופס הבקשה ובמסמכי ההצטרפות.