

### תופעה מכובשת

# קורעת, מכתימה, ועוד קוראים לה ו...

**• כשמוכנות הכביסה מחייבת לצאת לדרכ עצמאית: הבגדים המכובסים יוצאים מוכתמים, בלויים או מחוררים, אבל התירוץ המכובס של החבירה הוא שהכל תקין. ביקשנו יעוז מאנשי המקטע של "המקצוענים" מומחים בלתי תלוים שיווכלו לשפר או רוע על התופעה •**

י. יתגנו מוכנות כביסה של פעם, נטולות אלקטטרוניקה ולא פונקציות מתחומות, שעבדו בנאמנות מבלי להתלונן, וגם אם חרקופה ושם המ' שכינו להסתובב ולהסתובב. פעם, מוכנות כביסה עשתה מה שמכונת כביסה אמרה לעשות: לבבש. היום, היא מכתימה בגדים נקיים, מחוררת אותם, גורמת לבלא ולשחיקה - ועוד קוראים לה מוכנות כביסה.

פ' מודיעין עילית מרווחים בדרך כלל מוכנות הכביסה שברשותם, אלא שבאחרונה היא התחללה "לייף". הכביסה, טענים פ', יצאת פשוט מלוכלכת כאלו לא עברה כיבוס מימה! הסיפור הזה אמן לא מתרחש בכל העלילה, אבל די ברגע שבועית כושוו - כדי להצליח. פ' שרכשו מכונה עם אחריות מוחשבת לחמש שנים, העזיקו את טכני החבירה - ואולם הוא לא עלה דבר. "טכנאים היו אצלנו כבר 5 פעמים. דרשו שיגיע טכני בכיר, שפרק את המכונה לוגרמים - ולא הצליחה לגלוות מה מ庫ור התקלה. אנחנו יודעים מה לעשות. האם לזרוק מכונה בת ארבע שנים, או להמשיך וללבב בה בידיעה שחריך לחזור על חלק מהכביסות?!"

בקורה של ע' מאשדוד, התבסול רוב אףילו יותר. גם כאן לא מדובר במוכנה מזוקנת אלא במוכנות כביסה חדשה יחסית שביצועה טובים למדרי. אלא שחבודים האחרונים, היא החלה להاكتים בגדים! זה פשוט מוקם, חולצות לבנות חדשות יוצאות מהמכונה זרועות כתמים! הכתמים נראים כמו חמץ חולה, או שמן, והם בודאי לא היו קודם לכך. כל מכונה זה כמה מאות שקלים שהולכים לפה! לאחר שכך אין לנו אחריות, הזמנתי טכני פרטי - אבל כבר בטפלון הוא אמר שאין לו מה לבוא וחבל על הכסף של הביקור, כי אין מה לעשות! מתרמורת ע'.

הטכני הצעיר לע' לנוכח את המכונה בחומץ או במלח לימון. עיצה מכובשת שלא שווה הרבהה... ע' אגב, ניסתה לחפש מקרים דומים - וגילתה למדתמתה שיש "המון תלונות" על אותה חבורה. "כולם מספרים אותו מוכנה כביסה שמחילה להכתים בגדים, והחבורה טוענה שהמכונה בסדר ואין שום בעיה. וזה לא יתכן שהחברה תמשיך להתנכר לבעה של המכונאות כביסה שהיא מייבאת".

ו' מבני ברק רכשה מכונת כביסה של יצרן מוביל לפני פחות משנהיים. כבר במהלך שנת האחריות, המכונה החלה להשמע חריקות והחללה לקרע בגדים. "טכנאי הגיע והציג להחליף את המנווע אחר. המשיכה תקופה והבעיה חזרה על עצמה בדיק. הבגדים נקרעים והזוק הוא עצום! בינתים פגה תקופת האחריות ואני נשארתי עם מכונה פגומה".

הטכני הצעיר לע' לרכיב את המכונה הנוספת, אולם היה ברור שהעסיקה לא כראית - שהרי גם במהלך שנת האחריות הראשונה החבירה לא הצליחה לפטור את הבעיה... ו' פנתה לחברת אופן רשמי ודרישה להחליף את המכונה. "החברה הציעה לשוחט טכני על חשבוני ובהתאם למסקנות נטפל בהמשך."



הטכניagi, בדק, וטען שהבגדים נקרעים כתוצאה מפעולת מים. משימוש לא נכון בתוכניות כמו שחיטה ב מהירות גבוהה מדי או במוכנות מלאות מדי... ו' החליטה לעזוק נסוי משללה. "קנית מס' פ. ר' טים חדשים, כיבשתי אותם לפני ההוראות במדוייק,

### נזקם

## כשהבייטוח דולף: מדריך לנזקי חורף ולפליסות שאינן מכסות רטיבות

ויקא בחורף, רטיבות עשויה להיות מפגע לא בעבי כל. י' מבני ברק, שדוד השמש שלו מסרב לכיסות את הנזק. ביום שישי שעבר קרatoi בקו החם על דוד השמש שעד ברוח - ולדברים בסופו של דבר הביטוח של המשכנתה מימן את תיקון הנזקים. אלא שסוכן הביטוח שלו טוען שהbijוטח לא מכסה את זה. אז עם מי הצד?

באתו עניין, משה מירושלים הרין אלינו תלונה על שיפוצים בחנות הממוקמת בקומת הקרקע של הבניין בו הוא מתגורר - שגרמה לרטיבות בקירות הבניין. "לחנות יש ביטוח אבל מסביר שהbijוטח לא מכסה נזק לצד ג'. מי אומר לשלם על התקון?"

עו"ד עמיקם חREL'P המתמחה בתחום תאות דרכים, דיני נזקיין וביתוח, מшиб:

"בכל חורף אנו שומעים על נזקים גדולים שנגרמים לבתים, בתי עסק, כל רכב ורכוש בשל הцеות ושיטפונות במקומות שונים בישראל. למרות שרבים נהגים לבטה את רכושים בביטוח דירה, הם אינם יודעים שהוא רק חלק מהנזקים שכילים להיגרם בשל מג האויר החורפי. במידה ויש לכם פוליסט ביטוח המכסה נזקים לבתים או עסק, צריך להודיעו בריחפות לחבורה הביטוח שאמורה לשולח שמי מטעמה לביקורת הנזק. עפ"י חוק חוות ביטוח, הפיזי אמר להתקבל תוך 30 ימים מיום שהbijוטח קבלה את כל הנזקים. חשוב להעדר ולנסות לצלם את כל הנזקים ולא לזרוק חפצים שנחרשו, ע"מ שניתן יהיה להראותם לשמא".

האם ביטוח הדירה התקני מכסה רטיבות עקב גשם, למשל, או יתר נזקי חורף? עוזד חREL'P: "הbijוטח התקני אינו מכסה נזקי איטום, כך שגם נזקים מי גשמים לדוגמא, הנזקים שנגרמים לא מכוסים במסגרת הביטוח התקני. עם זאת, אפשר לשדרג ולהוסיף לביטוח התקנים בGIN נזקי מים ואיטום ואו עשויה להיות גם CISIO לתקן על ידי אינסטלטור פרט", וגם כיסוי לנזק שנוצר כתוצאה מנזלת מים או איטום לקו. יש לזכור, שחלק גדול מהנזקים הנובעים מהסעירה הם נזקי מים שנובעים מליקוי באיטום הבית (בעיקר גגות או קורות חיצוניים) ולכן העלות העיקרית לא תהיה מכוסה על ידו גורם אחר, כגון העירייה (אלא אם כן הנזק נגרם כתוצאה מרשלנות של אותו גורם), שכן מדובר בסופו של יום במרקם המקרים ב'כח עלין'. כמו כן, ניתן להגדיל את הכיסוי הביטוחי לכיסוי של כל "הסיכון" (ALL RISK), במרקחה כזו כל נזק האונתי, לפחות בלאי, יהיה מכוסה.

כדי להוכיח לאחראית הביטוח שמדובר בנזקי סערה, ניתן לפנות לשירות המטאורולוגי. כמו כן, חשוב לתעד את הנזקים בהקדם האפשרי בתמונות שיסיעו לכם להוכיח נזק בהמשך. זכרו שהbijוטח חשל שמי שיבדק את הנזקים ויגע למסקנה התואמת בדרך כלל את מצאי השירות המטאורולוגי".

מה קורה במקרה שימושו אחר אחראי לנזק? כאשר הנזק נגרם בגל מחדלו של פלוני, כמו למשל, דירה בשיפוצים שהיתה חדרה למים ואלה עברו לדירת השכן. במקרה זה תמיד אפשר לפנות למזיק. באשר לעיריה, היא אחראית לחלקים המשותפים בלבד. הנזק שנגרם לבתים עצמו בשל חדרות מים, למשל מג'ת הבית, יוגדר ככח עלין והוא אינו ברubic מהעיריה, אולם במקרה בו העירייה התרשלה וכוחה נזק מכך רשות הנזק, קיימת עילה להוכיח פיזי מושבות המקומית. בתיא המשפט קבעו בעבר במקרה של רשות הנזק, על שלא דאגה לנזק זה ראוי ובשל כך נגרמו הנסיבות נגד רשות מקומית על כך שלא תחזקו כראוי מתקנים שבשליטתן".

криשת עץ על רכב אינה נזקה, כפי שראינו בחורף הקודם. מה עושים במקרה זה? "במקרה של קרישת עץ על רכב, במידה ולמボותה יש ביטוח מكيف הוא יכול לפנות לBITUTH. במקרה ואין, ניתן לנזק ולآخر של מים האחויות על העץ (עיריה או אדם פרט שהעץ נמצא בחצרו) ולתבעו אותו במידה ולא היתה תחזוקה ראויה של העץ (גיזום וכו'). יש לזכור כי אם יוכח שמדובר ב'כח עלין' שלא ניתן היה לצפות או להעיר מפניו, ביהם"ש יכול לדוחות את התביעה".



**פטנט**

## מפחיתים את התכללה, והפעם באמצעות צינוריות



**N**שי שיווק מכירם היבט את הסיפור העממי, אודוט מנכ"ל החברה לייצור שמפו שהכירו על פרט למוגלי שיווק שימצאו רעיונות מוצלחים כיצד להגבר את המכירות. כל הרעיון לא עבד, עד שהגיע עובד שהגה רעיון מזהיר: נגדיל את הפיה של הבקבוק - וכך המוצר יגמר מהר יותר... דוד ע'

miroshlimim shantekel bepetut martaik maotu bityoz, medot:

"לא מזמן פירסמתם בKO החם אודוט הפטנטים של יצירניות עוגיות, לשוק אריזות שבתחתיתן יש SKU כלפי פנים כך שהנפח הפני של האריזה קטן יותר והצרך אין מבחן בכן." (החו"ר שבגיילה התעתק לאריזות העוגיות", הקו החם א.ב תשע"ד). ובכן, בהמשך לה, אני רוצה לדוח על פטנט נוסף של חברות

כיצד למעט את התכללה שבמוצר: איזה שלא ניתן למצות את הכללה עד תומת".

דוד מספר כי ריש סבון נוזלי בבקבוק פלסטיק, באזית משאבה. לאחר זמן מה, הבקבוק הפסיק להוציא סבון למרות שנראה היה בעילוי כי נותרה כמוות לא קטנה של חומר בבקבוק. "בדקטה, החומר שנשאר שוקל 150 גרם שהם כרכע ממשקל המיליל כלו! זה הינו, כרבע מה מוצר נשאר בבקבוק ואינו ניתן לשימוש. הסיבה לכך היא שהצינורית של המשאבה, מדי קצורה ואני מגיעה לתחתית המיליל. ניסינו להוציא את מה שנשאר אבל היה מסובך להשמש בו".

לדברי דוד, כדי שימושו יספר לייצין כי הוא ריק מפסיד מהעסק. "אולי נדמה להם שכח הם ירווחו שאנשים יקנו יותר מוצרים, אבל בפועל אני וכונרא צרכנים אחרים כמו תומת, לא יקנו שום מוצר שכזה!"

זה המקומ לציין כי ה"פטנט" שבו נתקל דוד, קיים למעשה כתופעה רחבה בשוק מוצרים המזון, הניקיון והטיפוח. מוצרים רבים מסווקים באזיות שפופרט, מיליל וכדו', ולוקים באותה בעיה. העובדה שלא ניתן להשתמש בחומר עד תומו, מייקרת את המוצר. שימו לב!

**מקדי שירות**

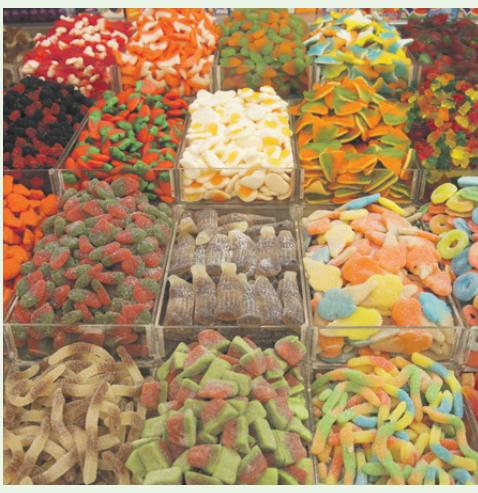
## נא הקש את מספרך

**N**תגובה לכתחנה "עד שלוש דקות ייבוש" (הקו החם כ' תשי' תשע"ה) כותב לנו רפאל י' מפתח תקווה: "לחוכות רק שלוש דקות על הקו למועד הטלפוני? אני מלאה ש"ממשיכים להמתין", כפי שהיא לץ הקו החם ביום שיישי האחרון, ובינתיים, תרשו לי להתרמור על סוגיה שלוארה שרגינה אותה בכל פעם מחדש. כאשר אני מתבקש למועד קופת חולמים, ביטוח לאומי, חברת הגג, ועוד חברות וגופים רבים, אני מתחבש במהלך המתנה להקשיש פריטים מזוינים שיקצרו וייזרו את התהlik: את מספן הדעתות שלי, את מספן הטלפון שלי, את מספן הצרן שלי, את הקוד הסודי וכן הלאה.

אלא מה? לאחר שנציג השירות סוף סוף מתחנה ואני זוכה לקבל שירות - השאלה הראשונה שהוא מציג היא: מה מספן התא"ז בבקשתה? מספן הצרכן בבקשתה? מספן הטלפון בבקשתה? הקוד הסודי בבקשתה? או בשbill מה בבקשתם שאקיש אותו קודם לכך? מספן פעומים לא התפקיד, ושאלתי את הנציג: האם אין לך את הפריטים האלה על המסך? הרי כבר הקשתי את המספר! וגענית בתשובה מגומגת שלא תרמה להבנת העניין. אולי תדרוך אתכם להסביר את פשר התעלמה? ואם כבר, יש לי הצעה ייעול למועד השירותים - עד שתתקבלו את המקרה, ולאחר המתנה כ"כ ממשכת אני מספיק לשכוח למי בכלל התקשרותי. אז אנא, מדי חמיש דקות לנו לנו הזורת למי אנחנו מחכים..."

**שווים**

## טעימות חינם? הכל מתומחר...



**N**דיון בנושא הטעימות: לטועם דוגמאות מהפי צוחים במשקל, האם זהו מעשה קביל, או נוגד את המוסכם? על רקע הפלמוס סביב אונזיא הטיעומות חינם, מגלה הרוב יוסף זריצקי את אונזיא: "חשוב לציין כי ברשות השיווק, נשאה הטיעומות שבסבב קביל ומותומחר. אנחנו ממשמים על זה!" מי נשוא בהזאה? לא הרשות, מסתבר. "על כל קילו סוכריות או פיצוחים שנמכר פתוח, משלימים Über 900 גרם לספק. מחושבים 10% פחות במתוקים, פיצוחים וכל המזונות שנמכרים פתוח במשקל. יתר על כן, הכלל הזה חל גם על גム פירות כמו משמש, שזיפים ובננות, שאנשים טעםם מהם. אם תשוו את המחיר של מוצריים הנמכרים באזיות סגורות, לעומת מוצריים דומים שנמכרים במשקל, תגלו במרקם רבים ורבים שהתייחסו ככל מלכתחילה את סוגיית הטעימות".

# מחוררת, מכונת כביסה



וחיכיתי לתוצאות. הבעייה חזקה בעבר שבועיים - הפריטים קרועים אחרי 2 כביסות בלבד: כתבייה לחברה, והם הסכימו לבצע בדיקה מסוימת. הם שלחו לי חבילת בגדים, כיבסתית לפחות ההוראות וכצפיו הופינו הורדים וקרעים אם כי פחות מהבגדים הרגילים שנלבשים ביום יום. ו' שלחה לחברת הטענו מכך שהחומר שנגרמו לה, שמסתכמים להערכתה בכ"י 12,000 שקלים מזחילת השימוש במכוונה. אלא ששבחורה התגעו מכל וכל וטענו שהחומר...

האם הרצן מודמיין, או שמכונית כביסה אכן עשויה להכתים או לקרוע בגדים? וכייזד מתמודדים עם הבעייה לנוכח התכחשות החברה? ביקשנו לקבל תשובה מאנשי מקצוע מהמינים שאין להם קשר עם מוצרים או יצורי מכוונות כביסה...

שי פרנס מנהלת חברת "המקצוענים", בעלי מקצוע מומלץ ליום, משבב בהרחה: "התופעה שהבגדים יוצאים קרוועים לאחר הכביסה היא אכן מוכרת וידועה ואף הגיעה בעבר לפתח בית המשפט לבעיות קטנות. לפ' תלונות צרכנים שונים ברחבי הארץ התופעה אינה ייחודה למוגן או גם מוגן ועלולה לקרות גם בגדים החדשניים והיוקרתיים ביותר.

ישנם מספר סיבות שיכולות לגרום לנזק מסווג זה. הדבר המיידי אותו יש לעשות אם מגלים בגדים קרועים הוא לבדוק באופן ידני שאין חפץ זו בתוך התוף - עט שנשכח בכיס החולצה, מצית בכיס המכנסיים ועוד, עלולים לגרום להיקרע בזמן פעולה המכונה. יתכן אף שבגד עם ריצ'ץ' המכובס עם בגדים נספסים הוא הגורם לקריעת ביתוח.

סבירות נוספת לקביעת הבגדים: שימוש לא נכון במכוונה - העמסת יתר של בגדים במכוונה עלולה לגרום לחיכוך עצמוני בין הבגדים וקריעתם. שימוש בחומר הלבנה / מסירי כתמים - לעיתים שימוש בחומרים לא איקוטיים או בכמות גדולה מדי עלול לגרום להחילשות בגד הבגד ולקריעתו. סיבה נפוצה יחסית לתקלת זו היא הפעלת המכונה על מהירות סחיטה גבוהה מדי שכן ניתן להסתפק ב-400-600 סל"ד.

אם בדקתם היבט ושללتم את כל הסיבות הללו - כדאי להזמין טכני לבדיקה המכונה. אם המכונה עדין בתקופת אחריותך כדי להזמין שירות מנותן האחריות. יתכן כי חלק מסוים בתוף או אפילו בסוגר המכונה 'השתחרר' והבגדים נחפסים בו ונקרעים ואתם לא מצלחים לאתר את המקום.

אם במסגרת תקופת האחוריות החברה טוענת כי המכונה תקינה, כדאי לנסתה לעמת את הטכני מטעמה עם תוצאות הבדיקה בבסה ולהפעלה בעודו בדירה. כאמור מקרה דומה בעבר לביהם "ש להביעות קטנות שהייב את הייצין לפצת את הרצן".