



שאלה	תשובה
איך אני מקבל את הזיכוי?	אם את/ה לקוח דלקן של דלק ואת/ה בוחרת/ת ש"לא לעשות כלום", הפיצוי אוטומטית יכנס לחשבון הדלקן שלך בדלק. בחשבון או בחשבונות הבאים שלך לתשלום לדלק, תקבל זיכוי בהתאם, עד ניצול מלוא הזיכוי. אם כיום את/ה לא לקוח דלקן של דלק, עליך להיכנס לאתר http://pay2018.delek.co.il בכדי לאשר זכאותך ולבחור באופן הרצוי מבחינתך לקבל את יתרת הזיכוי המגיע לך.
האם אני יכול לקבל את הזיכוי באופן אחר?	כן. בתוך 180 יום ממועד שנשלח אליך המכתב בעניין זכאותך, באפשרותך לבחור לקבל את יתרת הזיכוי בכרטיס "דלק CASH" (כרטיס תדלוק), בתנאים כמפורט באתר. לחילופין, בכל עת, באפשרותך לקבל את יתרת הזיכוי 90% במזומן שיועברו לחשבון הבנק שלך, בתנאים כמפורט באתר.
איני לקוח דלק וברצוני לחזור ולהיות לקוח דלקן דלק, ולחתום על הסכם דלקן ולקבל בתוך 30 ימים זיכוי בחשבון הדלקן בגובה סכום הפיצוי – מה עלי לעשות?	תידרש להזין בחירה זו באתר ובהתאם להזנת בחירתך, נציגי חברת דלק ייצרו איתך קשר בתוך שני ימי עסקים.
איני לקוח דלק כיום והזנתי בחירתי באתר לחזור ולהיות לקוח דלק דלק – אך טרם חזרו אלי. מה עלי לעשות?	אנחנו נדאג שיחזרו אליך נציגי דלק הרלוונטיים בתוך שני ימי עסקים.
האם האפשרות היחידה לבצע את הבחירה בין החלופות היא באמצעות האתר?	אתר האינטרנט הוקם על מנת לשפר ולייעל את השרות והוא כולל את כל הפרטים הדרושים והנוחים לצורך בחירתך. במידה והינך נתקל בקשיים באתר, תוכל לקבל סיוע טלפוני בימים א' - ה' בין השעות 10:00-14:00 בטלפון מספר 077-2324403; או בהודעה בכתב בדוא"ל solerP@delek.co.il [אם אתה לקוח של דלק כיום] או בדוא"ל solerLP@delek.co.il [אם אינך לקוח של דלק כיום].
מה הוא קיזוז המע"מ בגין שכר הטרחה?	במסגרת הסדר הפשרה בתובענה הייצוגית שילמה דלק את שכר טרחת באי הכוח המייצגים מטעם הקבוצה ואת הגמול לתובעות המייצגות, כולל מע"מ. על כן, תקבלי/י חשבונית חיוב עבור חלקך היחסי בהוצאות שנפסקו לטובת באי הכוח המייצגים והתובע המייצג. ככל שהנדך זכאי לכך על פי חוק, על המע"מ בחשבונית זו תוכלי להזדכות באמצעות החשבונית מול רשויות מע"מ כמס תשומות, בדיווח החודשי. לצורך התאמת חשבונות תשלח אליך הודעת זיכוי נוספת עבור חלקך היחסי בשכר הטרחה והגמול של התובעים ובאי כוחם ללא מע"מ. כך ששך הכל תקבל חשבונית חיוב והודעת זיכוי בגין שכר הטרחה והגמול.

<p>ככל שקיים בידך קושי להזדכות על סכום המע"מ באמצעות החשבונית, באפשרותך לפנות אל חברת דלק, בתוך 15 ימים מהמועד שקיבלת לידך את המכתב על זכאותך לזיכוי, בהודעה בכתב בדוא"ל solerP@delek.co.il [אם אתה לקוח של דלק כיום] או בדוא"ל solerLP@delek.co.il [אם אינך לקוח של דלק כיום] או לכתובת גיבורי ישראל 7, בית אדר, א.ת. נתניה דרום, ולבקש לקבל מדלק תשלום חלף החשבונית.</p> <p>במקרה שתשלח הודעה לדלק בתוך 15 ימים כאמור, תקבל תשלום נוסף בסכום המע"מ (חלף החשבונית) וזאת באמצעות אחת מן החלופות שתבחר ולא תהיה זכאי להזדכות על חשבונית זו.</p>	<p>אם אני לא מצליח להזדכות על סכום המע"מ באמצעות החשבונית?</p>
<p>באפשרותך לפנות אל דלק בבקשה לקבל פרטים על מהות החוב שלך לדלק שכנגדו בוצע הקיזוז מהפיצוי שלך.</p> <p>פניה זו עליך לעשות בהודעה בכתב בדוא"ל solerP@delek.co.il [אם אתה לקוח של דלק כיום] או בדוא"ל solerLP@delek.co.il [אם אינך לקוח של דלק כיום] או לכתובת גיבורי ישראל 7, בית אדר, א.ת. נתניה דרום.</p>	<p>במכתב שנשלח אלי נכתב כי "מסכום הפיצוי קוזז חוב שלי לדלק הנובע ממוצרי דלק שסופקו לי ושתמורתם לא שולמה, בסך של X ₪" איך אני יכול לקבל פרטים על מהות החוב שלי לדלק שכנגדו בוצע הקיזוז האמור במכתב?</p>
<p>לצורך בחירת אפשרות זו באתר, תידרש להזין באתר את פרטי חשבון הבנק שלך לביצוע העברה ולצרף "אישור על ניהול חשבון" זה או "צילום שיק מבוטל" מהחשבון הרצוי ועל אלו להיות תואמים למספר ח.פ. או מספר ת.ז. שלך.</p>	<p>מה עלי לעשות כדי לקבל את יתרת הזיכוי שלי במזומן?</p>
<p>כך נקבע על פי הסדר הפשרה שאושר על ידי בית המשפט.</p>	<p>מדוע במזומן אני מקבל 90% בלבד ולא את הסכום במלואו?</p>
<p>הסדר הפשרה זמין לקריאה באתר האינטרנט http://pshara.delek.co.il</p>	<p>היכן אני יכול לקרוא את הסדר הפשרה?</p>
<p>לקוח בתחנות התדלוק ברשת דלק המשלם באמצעות כרטיס אשראי</p>	<p>מהו לקוח מזדמן?</p>
<p>הכוונה היא ללקוח המשלם עבור התדלוק באמצעות כרטיס אשראי (ולא באמצעות התקן דלקן ולא במזומן)</p>	<p>מה הכוונה בלקוח המשלם באמצעות כרטיס אשראי?</p>
<p>עליך לפנות לדלק עד ליום 15.2.2019.</p> <p>אם אתה כיום לקוח דלקן דלק עליך לפנות כאמור באמצעות כתובת הדוא"ל solerP@delek.co.il.</p> <p>אם כיום אינך לקוח דלקן דלק עליך לפנות כאמור באמצעות כתובת הדוא"ל solerLP@delek.co.il.</p>	<p>אני סבור שאני זכאי לפיצוי בהתאם להסדר הפשרה אך לא קיבלתי הודעה בדבר זכאותי. מה לעשות?</p>
<p>דלק מבצעת ומיישמת את הנחיות בית המשפט לגבי איתור הזכאים, תקופת הזכאות, אופן החישוב, ותנאים נוספים שהוגדרו, בהתאם להסדר הפשרה שנחתם במסגרת התביעה.</p> <p>בכל בעיה בקשר לביצוע הסדר הפשרה, באפשרותך לפנות לעוה"ד סיני אליאס ושות' (טל': 03-7513000) או לעו"ד צבי פשדצקי (טל': 03-5610212), אשר יטפלו בפנייתך מבלי שתידרש לשלם שכר טרחה או כל תשלום אחר בגין הטיפול, ובלבד שהטיפול לא ידרוש נקיטת הליכים משפטיים.</p>	<p>עשיתי חישוב וראיתי שמגיע לי יותר כסף, למי עלי לפנות?</p>
<p>דלק תשמח לסייע.</p> <p>יחד עם זאת, באפשרותך לפנות לעוה"ד סיני אליאס ושות' (טל': 03-7513000) לעו"ד צבי פשדצקי (טל': 03-5610212), אשר יטפלו בפנייתך מבלי שתידרש לשלם שכ"ט או כל תשלום אחר בגין הטיפול, ובלבד שהטיפול לא ידרוש נקיטת הליכים משפטיים.</p>	<p>נתקלתי בבעיה כלשהי בקשר לביצוע הסדר הפשרה. מה לעשות?</p>

<p>התקופה הרלוונטית הינה מועד הצטרפותך להסדר דלקן דלק לרכישת סולר, או החל מיום 11.8.2004, לפי המאוחר; ועד למועד שבו הפסקת להיות לקוח דלקן דלק או עד ליום 1.11.2018, לפי המוקדם.</p>	<p>מהי התקופה הרלוונטית לזיכוי?</p>
<p>כרטיס הדלק CASH מגיע טעון בסכום המצוין במכתב שנלווה לכרטיס. את הכרטיס אפשר לממש בתחנות ברשת דלק לרכישת סולר בלבד, עד 18 חודשים מהמועד שהכרטיס הגיע לידך (בכפוף לתנאי השימוש הכלליים המפורטים בכתובת זו: https://pay2018.delek.co.il/sites/default/files/2018-10/DelekCashPsharaReg.pdf). יוזכר שבאפשרותך לבחור בחלופה זו של קבלת כרטיס דלק CASH רק בתוך 180 יום ממועד שנשלח אליך המכתב בעניין זכאותך.</p>	<p>באיזה סכום מגיע כרטיס הדלק CASH? כיצד ניתן לממש את הכרטיס?</p>
<p>לא ניתן להחליף את הכרטיס בכרטיסים בעלי ערך נמוך יותר. הכרטיס יונפק על 100% מיתרת הזיכוי.</p>	<p>האם ניתן לקבל את הזיכוי בכרטיסים בסכום נמוך מיתרת הזיכוי שלי?</p>
<p>תוכל להיכנס לאתר דלק בכתובת: http://www.delek.co.il ולהיכנס בלינק ל-"בירור יתרה ותוקף כרטיס תדלוק".</p>	<p>איך אני יודע מה היתרה שלי בכרטיס?</p>
<p>הכרטיסים מיועדים לרכישת סולר בלבד.</p>	<p>האם הכרטיסים הם גם לבנזין וגם לסולר?</p>
<p>יש להציג הוראה חתומה של החברה המורה לדלק לשלם את סכום הפיצוי לחשבון אחר (המחאת זכות).</p>	<p>החברה שלי נמצאת בפירוק, כיצד ניתן לקבל את הפיצוי?</p>
<p>לא. באפשרותך לבחור קבלת הזיכוי במזומן, ובמקרה כזה תקבל במזומן 90% מגובה יתרת הזיכוי לו אתה זכאי.</p>	<p>אין לי רכבי סולר. האם ניתן לקבל את הכרטיסים לתדלוק בנזין?</p>
<p>תוקף הכרטיס נקבע בהסדר הפשרה ל-18 חודשים ולא ניתן להאריך את תוקפו.</p>	<p>האם ניתן להאריך את התוקף של כרטיסי הדלק CASH?</p>
<p>במידה וחלפו חודשיים ממועד שבו הזנת בחירתך באתר וטרם קיבלת את הכרטיס, אנא עדכן אותנו באמצעות הדוא"ל solerP@delek.co.il [אם אתה לקוח של דלק כיום] או בדוא"ל solerLP@delek.co.il [אם אינך לקוח של דלק כיום].</p>	<p>הזנתי בקשתי באתר וטרם קיבלתי את הכרטיסים</p>
<p>אין להגיע למשרדי דלק לפני קבלת הודעה על כך שהכרטיסים ממתניים לאיסוף. הודעה תשלח לנייד שלך כפי שנרשמו בפרטי ההתקשרות באתר. הכרטיסים ימסרו רק כנגד הצגת תעודת זהות של בעל הכרטיס או כנגד הצגת ייפוי כוח של שליח מטעמו.</p>	<p>מתי אוכל להגיע למשרדי דלק לקבל את כרטיסי דלק CASH?</p>
<p>עם הבחירה בדלק CASH או 90% במזומן, דלק מיידית מתחילה בתהליך הזמנת כרטיס התדלוק או העברת המזומן ולכן לא ניתן לאפשר שינוי של בחירות אלה.</p>	<p>מדוע לאחר שבחרתי פיצוי בדלק CASH או 90% במזומן, האתר לא מאפשר לי להיכנס שנית?</p>