



חברות הסלולר עושות הכול כדי למקסם את רווחיהן ממגזר הלקוחות העסקיים הקטנים עד הבינוניים. האם לקוח עסקי ברמת ה-SME יכול לשפר את חוזהו בדומה להסכמים עם הארגונים הגדולים? על כך ועוד - בכתבה הבאה.

ניתן בהחלט להוזיל בשיעורים ניכרים את ההוצאות הסלולריות של העסק, אם נזהרים מטעויות.

לקוחות עסקיים במגזר ה-SME (Enterprises Medium Small) הם הלקוחות המכניסים ביותר לחברות הסלולר, והחיזור אחריהם עומד בראש סדר העדיפות של אנשי השיווק של חברות הסלולר. אולם, הם הנפגעים ביותר בחוזים שהם חותמים. לעיתים מקבל לקוח פרטי תנאים טובים יותר מלקוח עסקי עד 100 מנויים. ברוב המקרים החוזה הוא גנרי וחד צדדי לטובת החברה הסלולרית, כאשר חברת הסלולר יכולה בכל שלב להעלות את התעריפים בעשרות אחוזים (ואף מעבר לעדכון מחירים עקב המדד).

נעסוק כאן בחוזה הסטנדרטי של חברות הסלולר ללקוחות עסקיים במגזר ה-SME, ונתריע על 5 השגיאות והטעויות הנפוצות ביותר בעת חתימת הסכם עסקי עם חברת הסלולר.

בכל מקרה, אנו ממליצים לבחון בשבע עיניים כל הצעת מחיר, הצעת חוזה והסכם סלולרי ומומלץ לא להסס לפתוח הסכם סלולרי, גם באמצע תקופת ההתחייבות. חוזה סלולרי אינו בבחינת "כזה ראה וקדש" ואין שום מניעה לבחון אותו בכל רגע, לשנותו או לבטלו, גם בתוך תקופת ההסכם.

5 הטעויות הנפוצות בחתימת הסכם סלולרי:

א. אורך תקופת ההסכם. מומלץ לא לחתום על הסכמים ארוכי טווח עם זיכויים עתידיים במועדים מעל 12 חודשים. זאת במיוחד על רקע השינויים הצפויים בשוק הסלולר ב-2012.

ב. ביטוח מכשירי הסלולר. ברוב המקרים, ביטוח המכשירים אצל חברת הסלולר יקר יותר מביטוח פרטי חיצוני או אף מאי רכישת ביטוח כלל מחברת הסלולר (וביצוע תיקונים קלים ע"י העסק עצמו) והחלפת מכשיר שהתקלקל לחלוטין או אבד או נגנב, במכשיר חדש שיירכש מיבואן עצמאי). דוגמה קטנה: ביטוח מודם סלולרי בחברה סלולרית הוא כ-17 ש"ח לחודש ומינימום 12 חודשים דהיינו: 204 ש"ח. עלות השתתפות עצמית במקרה של אבדן\גניבה\נזק בלתי הפיך היא 499 ש"ח. סה"כ עלות: 703 ש"ח. זה יוצא יקר יותר מרכישת מודם חדש זהה בשוק החופשי במקרה של אבדן\גניבה\נזק בלתי הפיך. מכאן, מומלץ להתייעץ בתחום חשוב זה, בהתייחס לכל סוגי המכשירים שיש ברשות הלקוח העסקי אותם רכש מחברת הסלולר. יש להדגיש, שביטוח ניתן להפסיק ללא קנסות רק אחת לשנה, בתום שנת הביטוח.

ג. מחיר השירות. אין סיבה שלקוח עסקי ברמת ה-SME ישלם מעל ל-20 אג'

לדקת שיחה, 10 אג' ל-SMS, עד כ- 30 ש' תשלום חודשי קבוע, בהסכם שכולל כ- 2,000 דקות למנוי לחודש VPN פנימי בין המנויים של העסק ולא ל- 10 יעדים אחרים קבועים ברשת הספק הסלולרי או בבזק. אם ההסכם עם חברת הסלולר יקר יותר, מומלץ להתייעץ עם המומחים היודעים לנהל מו"מ מוצלח יותר עם חברת הסלולר.

ד. עדכון מחירים. מומלץ לא להסכים לעדכון מחירים בכל תקופת ההתחייבות, ולכל היותר להתפשר על עדכון שנתי לפי המדד בלבד, ולא מעבר לכך (יש להקפיד שמדד הקובע יהיה מועד החתימה על החוזה ולא למועדים קודמים כפי שמצוין בד"כ בהסכמים של חברות הסלולר). יש לשים לב שלקוחות פרטיים המחיר נשמר עפ"י חוק לכל תקופת ההתחייבות ללא עדכונים, ואין כל סיבה שלקוח עסקי יופלה לרעה. בנוסף, בחוזה הסטנדרטי של חברת הסלולר יש סעיף מטריד, שאסור להסכים לו בשום אופן, שלפיו, אם תעריפי הקש"ג ירדו, הלקוח מסכים שחברת הסלולר תעלה את תעריפיה (עלות לדקת שיחה והעלות החודשית) באותו שיעור של הפחתת הקש"ג, ללא כל צורך בהודעה נוספת ללקוח. היות ותעריפי הקש"ג (תשלום בגין קישור גומלין בין רשתות הטלפוניה הסלולארית - קש"ג) (מתוכנן לרדת בשנים הבאות, זו מכשלה משמעותית בחוזה.

ה. תשלום עבור גלישה מעבר להסכם. ההסכמים של חברות הסלולר מאפשרים גביית תשלום של מאות שקלים (לחודש) על כל חריגה מחבילת הגלישה. בהסכם בד"כ מצוין, שניתן לגבות עד 89 ש' לגלישה חריגה בפורטל הפנימי של הספק הסלולרי ועד 499 ש' לגלישה חריגה באינטרנט. מומלץ לדרוש חסימת כל מכשירי הסלולר עד גובה חבילת הגלישה שהוקצתה למכשירים אלו ולציין בהסכם, שהעסק לא ישלם מאומה במידה והייתה חריגה וחברת הסלולר לא חסמה את הגלישה מעבר למגבלות הגלישה של אותו מכשיר, או לחילופין שכל חריגה תהיה על חשבוננו הפרטי של המחזיק במכשיר.

שורה תחתונה:

עסקים וארגונים צריכים לגלות צרכנות נבונה, ולהתייעץ עם המומחים לנושא, לפני שהם חותמים על הסכם סלולרי. המציאות מלמדת אותנו, שהמצב מעורפל ונזיל, במיוחד על רקע הציפיות להגברת התחרות בשוק הסלולר. על ציבור הלקוחות העסקיים מוטלת החובה לעמוד על מיצוי זכויותיהם בשוק הסלולר.

*כל הנתונים בכתבה זו נכונים בעת כתיבתה!
טלח

נכתב על ידי רלי ארביב, עו"ד
כניסות: 7133

הכותב הינו בעליה של חברת "א. צודקביץ - פתרונות תקשורת מתקדמים".

<http://www.zud.co.il>

avi@zud.co.il