



שלום ואמת

דיני ממונות

מרכז בוררות ע"פ דיני התורה
בנשיאות הרה"ג זמיר כהן שליט"א

סדרי דין - דיון מקוצר

מרכז בוררות 'שלום ואמת'

(להלן: "המרכז")

בנשיאות הרה"ג זמיר כהן שליט"א

א. מבוא: חזון המרכז ומטרותיו

1. מן המפורסמות הוא, כי ארגון הידברות, באמצעות מוסדותיו המורשים כדין, פועל להנגשה והנחלה של ערכי התורה ודיניה, לכל יהודי בכל מקום בעולם כולו.
2. בשל שכיחותם של 'דיני ממונות' בקרב עמך בית ישראל ובשל דבריהם של חז"ל והפוסקים אודות מי אלו הנוהגים היפך דיני תורה, ככל שבדיני ממונות עסקינן, החליט הארגון על הקמת 'מרכז בוררות', הכולל 'רשת נרחבת של דיינים' הפרוסים ברחבי הארץ כולה על מנת ליתן מענה שווה לכל נפש ונגיש לכל הדורש, בפיקוחו הרוחני של הרה"ג זמיר כהן שליט"א.
3. מרכז זה כאמור, יפתח שערו וייתן מענה לכלל הציבור, ובלבד שיהא מדובר באדם שיחפוץ בדיון תורה ועמדת ההלכה בסכסוך נשוא פנייתו, תוך ניצול ומקסום הניסיון העשיר שצבר הארגון בחיבור בין קהלים ומגזרים שונים בקרב עם ישראל, כמו גם היכולת הייחודית לו לארגון לטפל בנושאים רגישים דוגמת 'דיני ממונות', ואף לעשות בכך שימוש ודרך לקרב בין בעלי דין ויריבים, על מנת להרבות אהבה וקירוב לבבות בעם.
4. בשל ניסיונו הרב של הארגון כאמור, אשר הניב תובנה לפיה אוכלוסיות שלמות אינן מודעות ליתרונות הגלומים בסוג זה של פתרון הלכתי לסכסוכים "אזרחיים/ממוניים", ואחת ממטרות המרכז הינה להציג בפניהן ולעורר מודעות למענה כאמור.
5. הפצת דרך התורה בתחום של סכסוכים ממוניים לכלל עמך ישראל, זאת היא הסיבה שבעטיה הואיל הרה"ג זמיר כהן שליט"א, ליטול על עצמו את תפקיד נשיא המרכז, בבחינת מגדלור, אשר יורה הדרך הרוחנית למרכז ולדייניו, ככל שיידרש.



ב. תנאים וכללים לקיומו של 'דיון מקוצר'

6. 'סדר דיון מקוצר', הינו הליך משפטי, שבו ניתן לנקוט רק אם מתקיימים תנאים מסוימים וכדלקמן:

- א. סכום התביעה אינו עולה על 15,000 ₪.
- ב. נתנה הסכמת הצדדים לכך שבסוף הדיון יינתן פס"ד חלוט מבלי יכולת ערעור.
- ג. בחתימתם על מסמך זה הצדדים מביעים את הסכמתם לסדרי דין מקוצר, ולמתן קנסות ייחודיים למי שלא יעמוד בסדרי הדין, וכפי שיפורט להלן.
- ד. במקרה והצדדים מסכימים ניתן יהיה לוותר על כתבי תביעה והגנה. דבר זה צריך להופיע בבקשה לפתיחת תיק, ובנספח מיוחד שיצורף לשרט הבוררות שייחתם על ידי הצדדים בתחילת הדיון. הקניין שייעשה בתחילת הדיון יחול אף על הסכמה זו
- ה. אורך כתב תביעה ו/או כתב ההגנה לא יעלה על עמוד 1.
- ו. לא תהיה אפשרות לתובע להגיב על כתב ההגנה לפני הדיון.
- ז. בזמן החתימה על פתיחת התיק, המזכירות תציג בפני הצדדים את שם הבורר הנבחר לדון בתיק זה.
- ח. אם עברו 48 שעות מפתיחת התיק ואחד מן הצדדים לא ביקש להחליפו, לא תתקבל בקשה זו לאחר מכן, אלא אם נמצאה סיבה מוצדקת הפוסלת בורר זה מלדון בעניינם. סיבה מוצדקת הינה פסילה מכח ההלכה היהודית או מכח חוק הבוררות.
- ט. כתב התביעה יוגש תוך 24 שעות מעת הודעת המזכירות לצדדים על פתיחת התיק.
- י. הנתבע יגיש כתב ההגנה תוך 24 שעות מעת שקיבל מהמזכירות את כתב התביעה.
- יא. הדיון ייערך תוך 48 שעות מעת שהתקבל כתב ההגנה במזכירות. בקשות לשינוי זמן הדיון יאושרו על פי שיקול דעתו הבלעדי של הבורר בלבד. ובכפוף לעד 48 שעות כאמור.
- יב. אורך הדיון לא יעלה על 3 שעות, כל חריגה מצריכה הסכמה וחותימה של הבורר ושני הצדדים.
- יג. לא יהיה דיון נוסף ללא הסכמה חתומה של הבורר ושני הצדדים.
- יד. פס"ד יינתן תוך 24 שעות מסיום הדיון. פס"ד יהיה מנומק בקצרה בלבד וללא אפשרות לבקשה לנימוקים בהרחבה.
- יז. לסיכום, אורכו של תיק אשר ייפתח במתכונת 'דיון מקוצר' לא יארך מעבר ל-5 ימי עסקים, משעת פתיחת התיק עד קבלת פס"ד.
- יח. כל חישובי השעות והימים הנ"ל ולקמן במסמך זה, הינם לפי ימי עסקים בלבד.



שלום ואמת

דיני ממונות

מרכז בוררות ע"פ דיני התורה
בנשיאות הרה"ג זמיר כהן שלישי"א

עמוד 3 מתוך 9

טז. צד מן הצדדים שהתנהלותו תגרום לחריגה של ההליך מעבר לל ימי עסקים, ייקנס על כך על ידי הבורר ובכפוף לשיקול דעתו הבלעדי וכפי שיפורט בהמשך. למעט מקרים של הסכמה חתומה של שני הצדדים כדלעיל סעיף 6 (יא) ולקמן סעיף 16.

ג. פתיחת תיק, הגשת כתבי דין וזימון דיונים

7. תנאי ואין בלתו לקיומה של הבוררות:

בעלי הדין כולם, הגישו למזכירות ה'מרכז', בקשה לקיים הליך בוררות בהסכמה, (להלן: "הבקשה" ו/או "בקשת בוררות") בנוסח הרצ"ב ומסומן א' 1. וביחד עם הבקשה, ישלחו את שטר הבוררות בנוסח הרצ"ב ומסומן א' 2, כשהוא חתום על ידי 2 הצדדים.

מובהר - על בעל הדין חלה החובה לציין בבקשה כאמור, מהי דרך ההתקשרות עם מזכירות ה'מרכז' הרצויה בעיניו. וחתימתו על הבקשה כאמור, כמוה כהתחייבות מצד בעל הדין לדבוק בדרך תקשורת זו מול מזכירות ה'מרכז', עד לסופו של ההליך.

במעמד הדיון הראשון וטרם שיחל, יעשו בעלי הדין קניין כדין, ויחתמו כולם פעם נוספת על 'שטר הבוררות' בנוסח הרצ"ב ומסומן א' 2.

8. במקביל לבקשת הבוררות, יעבירו שני הצדדים למזכירות פרטי אשראי לגביית התשלומים. ענייני התשלום הנקובים בסעיף ו' להלן, מהווים תנאי לפתיחת תיק זה.

9. התובע יגיש אל מזכירות ה'מרכז', כתב תביעה, בפורמט כפי שיימסר לו על ידי מזכירות ה'מרכז'. כתב התביעה, ישלח על ידי התובע בהתאם לדרך ההתקשרות' כפי שהתחייב עליה במסגרת ה"בקשת בוררות".

מובהר - אין התובע רשאי להוסיף לכתב התביעה עמודים נוספים מעבר לאלה המצויים בפורמט כפי שיימסר לו.

במקביל, התובע ישלח בדואר ל'מרכז' את כתב התביעה המקורי ב - 3 עותקים.

10. בכתב התביעה יפרט התובע, את פרטיו וכן את פרטי הנתבע, (שם מלא, ת.ז./ח.פ, כתובת, טלפון, כתובת דוא"ל או מספר פקס). ויפרט את נושא התביעה, העובדות העומדות בבסיס התביעה, הסעד הנדרש וכו' + מסמכים רלוונטיים.

11. עם הגעת כתב התביעה על מזכירות ה'מרכז' לציין תאריך+ מס"ד על גבי כתב התביעה.

12. מזכירות ה'מרכז', תשלח לנתבע את כתב התביעה ב'דרך ההתקשרות' עליה התחייב במסגרת 'בקשת בוררות', (להלן: "מועד קבלת התביעה").

13. על הנתבע, להגיש למזכירות ה'מרכז' 'כתב הגנה' בכפוף לנקוב בסעיף ב, וסעיפים 9, 10, לעיל.



שלום ואמת

דיני ממונות

מרכז בוררות ע"פ דיני התורה
בנשיאות הרה"ג זמיר כהן שלישי"א

עמוד 4 מתוך 9

14. לאחר שהוגשו כתב התביעה וכתב ההגנה שניהם גם יחד, יישלחו המסמכים כולם לבורר על ידי המזכירות. והבורר ייקבע תאריך ושעה, והודעה על כך תשלח לצדדים על ידי המזכירות.
15. בחירת הבורר תתבצע כבר בזמן פתיחת התיק כאמור, ולא לפני שהובהר כי אין חשש לניגוד עניינים, ק"ו ניגוד עניינים בינו לבין אחד מהצדדים.
16. במקרה ושני הצדדים יחתמו על הסכמה לדיון נוסף, התאריך והשעה ייקבעו על ידי הבורר בזמן סיום הדיון הראשון, ושני הצדדים יחתמו אף על עניין זה.

ד. ניהול ההליך

17. בכל עניין בניהול ההליכים ו/או בחירת הדיינים ו/או כל עניין שבפעילות ה'מרכז', הסמכות ההלכתית הקובעת, תהיה 'הוועדה הרוחנית' שעל הרכבה יהא אחראי המשנה למנכ"ל ארגון הידברות.
18. מזכירות ה'מרכז' תימנע מהחלפת בורר באמצע ההליך, אא"כ נבצר ממנו להמשיך ולדון בתיק.
19. על הבורר להימנע מיצירת קשר מכל סוג שהוא עם הצדדים בתקופת ההליך בנושאים הקשורים בתיק, למעט במהלך הדיונים עצמם. על הבורר חלה החובה ליידע את הצדדים בעניין זה עוד בראשית ההליך וטרם שהחל.
20. במקרה ואחד מן הצדדים ניסה ליצור קשר עם הבורר בנושא הקשור לבוררות, שלא במעמד הצד השני ו/או שלא בזמן דיון שנקבע מראש, מחויב הבורר לדווח על כך מיידית למזכירות, ועל המזכירות חלה החובה לעדכן את הצד השני בפרטי האירוע.
- במקרים כגון אלו, רשאי הבורר על פי שיקול דעתו הבלעדי, להורות על סנקציות כנגד הצד שהפר סעיף זה. סוגי הסנקציות יהיו כמפורט להלן בסעיפים 39 ו/או 40.
21. מזכירות ה'מרכז', תאפשר לצד המעוניין בכך, להסתייע בשירותיו של עו"ד או טו"ר. ואולם, לא יהא בכך כדי לפטור את הצד המבקש לעשות זאת, מהופעתו האישית במהלך הדיון, אא"כ - קיבל המבקש פטור מראש ובכתב מאת מזכירות ה'מרכז' ו/או הבורר.
- אין בהוראה זו לעיל, כדי לגרוע מזכותם של בעלי הדיון, לתבוע מאת הצד שכנגד גם את הוצאות המשפט ובכללם את שכר עורך הדין/טו"ר.
22. הצדדים רשאים להיות מיוצגים ע"י עו"ד ו/או טו"ר (להלן "מייצגים") כמפורט למעלה, ללא הגבלה. במקרה והבורר יראה שאחד מן הצדדים מנצל עניין זה לייצר לחץ לא ראוי על הצד השני, תהיה לו הסמכות להגביל את מספר המייצגים שיהיו נוכחים במקביל בחדר הבוררות.
23. הבורר יפעל על-פי הוראות הדין הכללי המחייבות בוררים לרבות ובעיקר הוראות חוק הבוררות, תשכ"ח - 1968 והתוספת לחוק.



שלום ואמת

דיני ממונות

מרכז בוררות ע"פ דיני התורה
בנשיאות הרה"ג זמיר כהן שלישי"א

עמוד 5 מתוך 9

24. הבורר ינהל את הדיון בשקיפות ובהוגנות ללא משוא פנים תוך מתן כבוד לכל אחד מהצדדים.
25. הקלטות הדיונים:
- א. על הבורר חלה האחריות לוודא כי הדיון כולו יוקלט מתחילתו ועד סופו, באמצעות מכשיר הקלטה שאושר ע"י המרכז.
 - ב. חובה על הבורר לשלוח את ההקלטה כולה אל המרכז, לא יאוחר מיום עבודה מלא (24 שעות) ממועד סיום הדיון.
מובהר, מזכירות ה'מרכז' תוודא שמירת ההקלטה, עד שנה ממועד סיום ההליך בתיק והכל בכפוף ל"נוהל אבטחת מידע" של ה'מרכז'.
 - ג. במקרה וצד מן הצדדים (להלן "המבקש"), מבקש לקבל את תמלול ההקלטה, המזכירות תשלח את ההקלטה לחברה חיצונית (להלן "חברת התמלול"), המתמחה בתחום. עם קבלת התמלול הוא יישלח לשני הצדדים ועל גביו חותמת ה'מרכז'. והכל תוך 2 ימי עבודה ממועד קבלת ה'פרוטוקול המוקלד'.
 - ד. התמורה בגין התמלול. תשלום בגין התמלול יבוצע ישירות על ידי המבקש אל מול חברת התמלול ול'מרכז' ו/או לבורר אין כל מעורבות ו/או אחריות בעניין התשלום לחברת התמלול.
 - ה. מובהר, המבקש אינו רשאי להורות לחברת התמלול כל הוראה הקשורה בתוכן התמלול ולמעט הוראות הקשורות בתשלום בגין התמלול.
ו. האחיות על איכות התמלול ואמינותו, חלה על חברת התמלול בלבד.
26. בכל ענין שבסדרי הדין שאיננו קבוע בכללים אלו, יפעל הבורר לפי שיקול דעתו לשם יעילות הדיון ועשיית צדק ומשפט.
27. מזכירות ה'מרכז' תוודא קבלתן של הקלטה, ו/או החלטה בתיק, כפי שייכתבו על ידי הבורר ואלה יאופסנו כדין במחשבי המזכירות עד שנה מסיום ההליכים בתיק והכל בהתאם ל"נוהל אבטחת מידע" של ה'מרכז'.
28. מזכירות ה'מרכז', תוודא קבלתה של ההחלטה בתיק, מאת הבורר ותעביר אל הצדדים, (בדרך שבה בחרו במסגרת 'בקשת הבוררות'), כשהן חתומות על ידי הבורר כנדרש ומוטבעות בלוגו ה'מרכז', תוך 24 שעות ממועד נתינתן.
29. במקרה ואחד מן הצדדים רוצה להגיש מוצג כלשהו לרבות, מסמך ו/או החלטה ו/או הקלטה ו/או חוות דעת של מומחה, (להלן "המסמך"), באמצע דיון, עליו לשלוח זאת מראש למזכירות, וזו תשלח לצד השני ולבורר.



שלום ואמת

דיני ממונות

מרכז בוררות ע"פ דיני התורה
בנשיאות הרה"ג זמיר כהן שלישי"א

עמוד 6 מתוך 9

30. על אף האמור מעלה, במקרה בו הבורר הסכים לקבל מוצג כהגדרתו מעלה באמצע דיון מבלי שזה הועבר אליו על ידי המזכירות, עליו לשלוח העתק למזכירות המרכז, וזו תדאג גם לשלוח העתק לצד השני.
31. הבורר לא יהיה קשור בדקדוקי דיון ובדיני הראיות, אלא יפעל בדרך שתיראה לו כמועילה ביותר לבירור השאלות השנויות במחלוקת.
32. הבוררות תתנהל בשפה העברית, אלא אם ביקשו כל הצדדים לנהל את הבוררות או חלק ממנה בשפה זרה, תוך סיוע במתורגמן ככל שהדבר נדרש, וניתנה לכך הסכמת הבורר. במקרה כזה, בעלי הדין הם שיישאו בהוצאות ניהול הבוררות בשפה זרה, לרבות עלויות התרגום.
33. הבורר רשאי להורות על הזמנת עדים למתן עדות, והוא רשאי לפסוק להם שכר טרחה והוצאות. עד המעיד בבוררות, יהיו חובותיו וחסינותיו כשל עד המעיד בבית-המשפט.
34. הבורר וכל אחד מהצדדים רשאים לחקור כל עד, לרבות מומחה מטעם אחד מבעלי הדין ו/או מומחה מטעם הבורר. החקירה תנוהל ע"י הבורר ו/או ע"י אחד מן הצדדים, בהתאם להנחיות והוראות הבורר, באותו אופן כשל עד המעיד בבית-המשפט בפני השופט.
35. תשלומי הוצאות:
- א. רשאי הבורר לחייב את הצדדים בתשלום הוצאות מיוחדות, כגון הוצאות ושכ"ט מומחה מטעם הבורר, תשלום למתורגמן, הקלדה, הקלטה, אמצעים אלקטרוניים וכיו"ב, ולקבוע מועדים לביצוע תשלומים אלה. כמו כן יציין הבורר על מי מוטל התשלום.
 - ב. כל הוצאה ותשלום שהבורר ידרוש מהצדדים לשלם, חובה עליו לעדכן אותם על כך מראש ע"מ שיוכלו להיערך בהתאם.
 - ג. המזכירות תוודא כי הצד שחויב ישלם במועד שנקבע ע"י הבורר. ככל שלא נקבע מועד התשלום, תוודא המזכירות שהתשלום יבוצע תוך 7 ימי עבודה מתום הדיון במסגרתו קבע הבורר את חובת התשלום כאמור.
 - ד. במקרה ואחד מן הצדדים לא שילם כפי הנפסק לו על ידי הבורר, בסמכות הבורר להשתמש בכלי הענישה המסורים בידי לקמן סעיפים 39 ו/או 40.
36. הליכי ה'מרכז' והמסמכים שיוגשו בתיק יישארו חסויים, והכל בהתאם לנוהל אבטחת מידע של ה'מרכז', ונספח התחייבות לשמירה על סודיות עליו חתומים הבוררים. במקרה בו מבקש הבורר להיוועץ עם בורר ו/או מומחה וכיוצ"ב, עליו לקבל אישור מראש ובכתב, מה'מנהל המרכז' ו/או המזכירות.



שלום ואמת

דיני ממונות

מרכז בוררות ע"פ דיני התורה
בנשיאות הרה"ג זמיר כהן שלישי"א

עמוד 7 מתוך 9

37. בעלי הדין ובאי כוחם לא יורשו להכניס טלפונים סלולריים לאולם הדיון, אלא אם כן יינתן לכך אישור מנומק בכתב מראש מהבורר.

38. לא יהיה דיון במעמד צד אחד.

39. במקרה של אי הופעת צד מן הצדדים ו/או בא כוחו, או איחור של למעלה מ-20 דקות שלא ברשות ה'מרכז' ו/או הבורר, יחויב הצד שלא הופיע ו/או איחר לשלם הוצאות שהוציא הצד השני, כפי שישיית עליו הבורר.

בנוסף על כך, עקב אופיו הייחודי של הליך זה, - 'הליך דיון מקוצר', בסמכותו של הבורר לקנוס על איחור או חיסור, אף קנס בגובה עלות הוצאות התיק כולו.

40. סנקציות בגין 'התנהגות שאינה הולמת' של צד מן הצדדים:

א. בעלי הדין ו/או מי מטעמם, בין עו"ד/טו"ר ובין מומחה שהגיע באופן חד פעמי, כולם נדרשים לנהוג בשעת הדיונים בכבוד ובהוגנות, הן כלפי הבורר והן כלפי שאר הנוכחים ועל הבורר חלה החובה ליידע את הצדדים אודות הוראות סעיף זה על תתי סעיפיו

ב. היה ואחד מן המשתתפים בדיון, (בין אם הוא אחד מבעלי הדין, ובין אם מי מטעמם), לא ינהג כראוי, רשאי הבורר לשלול ממנו את הזכות להיות נוכח בזמן הדיונים, אף לצמיתות. צד שהורחק מהדיונים, יהא מנוע מלטעון שפסק הדין ניתן ללא שניתנה לו היכולת להשמיע טענותיו.

ג. חובה על הבורר להתרות בו לפני כן, ש'אין עונשין אלא אם כן מזהירין'.

ד. ככל שהבורר יאלץ לנקוט בענישה, חובה עליו לנהוג בדרך הנ"ל בצורה מושכלת, מדודה ומבוקרת.

ה. מעבר לאמור לעיל בסעיף 39, בגין איחורים ו/או "מריחת זמן" עד כדי הארכת משך התיק מעבר ל7 ימי עסקים, בסמכותו של הבורר לקנוס על פי שיקול דעתו הבלעדי עד גובה סכום התביעה. למעט מקרים שיהיו בהסכמה חתומה של 2 הצדדים, וכדלעיל סעיף 6 (יא) וסעיף 16.

ה. פסק הדין

41. פסק הדין יינתן תוך 24 שעות מעת סיום הדיון, ובכפוף להוראת סעיף 2 (יד), במקרה ויהיה דיונים נוספים, משך זה יחושב מעת סיום הדיון האחרון.



שלום ואמת

דיני ממונות

מרכז בוררות ע"פ דיני התורה
בנשיאות הרה"ג זמיר כהן שלישי"א

עמוד 8 מתוך 9

42. פסק הדין החתום על ידי הבורר, יכיל את תמצית טענות בעלי הדין, העובדות החשובות + הכרעה, ומנומק בקצרה, (באורך של עד 3 עמודים). כמו כן יכיל פסק הדין קביעה בדבר שיעורן של הוצאות המשפט ועל מי חלות.

43. במקרים מיוחדים, יש סמכות בידי מזכירות ה'מרכז' ו/או 'מנהל המרכז' לתת הארכת זמן לכתובת הפסק. אישור הארכה יישלח לשני הצדדים חתום ומנומק על ידי מזכירות ה'מרכז'.

44. מזכירות ה'מרכז' תשלח את פסק הדין לצדדים, בדרך שבה בחרו לקבל כפי הנקוב ב'בקשה לבוררות'.

1. שכר הבורר

45. שכר הבורר יחולק באופן שווה בין שני הצדדים.

46. עלות הדיון:

א. דיון שיאריך עד שעה, הינו סך 500 ₪.

ב. דיון שאורכו יהיה משך זמן משעה עד שעתיים, הינו סך 800 ₪.

ג. דיון שאורכו יהיה משך זמן משעתיים עד שלוש שעות, הינו סך 1050 ₪.

ד. כל חריגה מעבר ל3 שעות, תחושב לפי עלות של 150 ₪ עבור יחידת זמן של עד רבע שעה.

47. במקרה והבורר ייקבע דיון נוסף בהסכמת הצדדים, המחירים יהיו כדלעיל סעיף 46, ובתוספת 20%.

48. כל הסכומים שהוזכרו לעיל, כוללים מע"מ.

49. גביית כל התשלומים האמורים לעיל תתבצע על ידי המרכז. שני הצדדים מחוייבים למסור למרכז פרטי אשראי כבר בפתיחת התיק, ותשלום עבור שעה ראשונה ייגבה כבר בשלב פתיחת התיק, (וכמפורט לעיל סעיף 47). ולאחר מכן, ככל והדיון יימשך נוספים, גביית התשלום תהיה בזמן קביעת הדיון, והמרכז יגבה בכפוף לאורך זמן הדיון שנקבע. היה והדיון נמשך מעבר לזמן שנקבע מראש, המרכז יגבה לאחר מכן את השלמת הסכום החסר, בכפוף לאורך זמן הדיון שיפורט על ידי הבורר ב'סיכום הדיון'.

2. הערות ותלונות

50. מזכירות ה'מרכז' עומדת לרשות הצדדים בכל תלונה/ הערה/ ביקורת. לצורך כך תהיה כתובת מייל ומספר טלפון ומספר פקס שיפורסמו לרשות הציבור, שעניינה 'פניות הציבור'.



שלום ואמת

דיני ממונות

מרכז בוררות ע"פ דיני התורה
בנשיאות הרה"ג זמיר כהן שלישי"א

עמוד 9 מתוך 9

51. כל תלונה/ הערה צריך שתישלח בצורה ברורה ומפורטת. היינו, מספר תיק, שם הבורר, תאריך המקרה, פירוט נרחב של התרחשות הדברים, וכל מסמך או תיעוד שיש בכדי לאשר את הדברים. פניה שלא תשלח בצורה ברורה ומפורטת, לא תטופל ע"י המזכירות.
52. מזכירות ה'מרכז' תגיב על כל תלונה ו/או הערה, תשובה מפורטת ומנומקת, תוך 2 ימי עבודה. ותסתייע ב'מנהל המרכז' לפי הנדרש.

ולראיה וקניין באנו על החתום:

שם צד א': _____ שם צד ב': _____

חתימה: _____ חתימה: _____