

בעניין:

שמעון פריזט, ת.ז. 58765843
מרח' העמק 6 הוד השרון
באמצעות עו"ד דני גולדנברג
מרח' משאבים 32 הוד השרון
טל: 09-7450472 פקס: 09-7408429

המבקש

נגד

הוט מערכות תקשורת בע"מ ו/או
הוט טלקום שותפות מוגבלת (להלן יחד: "המשיבה")
מירו פארק, א.ת. יקום 60972

המשיבה

בקשה בכתב

מוגשת בזה בקשה לאשר תביעה כתביעה ייצוגית בשם: כל מי שהצטרף למבצע כלשהוא של המשיבה לפיו התחייב שלא לסיים את הקשר עם המשיבה למשך תקופת המבצע תמורת הבטחה למחיר מסוים במהלך תקופת המבצע אולם למרות זאת העלתה המשיבה את המחיר במהלך תקופת המבצע וזאת ביחס לשבע השנים קודם למועד הגשת תביעת המבקש" או כל הגדרה אחרת עליה יחליט בית המשפט הנכבד.

הרקע העובדתי

1. המבקש היה בזמנים הרלבנטיים לקוח של המשיבה. למיטב ידיעתו התקשרותו הייתה רק עם הוט מערכות תקשורת בע"מ אולם גם הוט טלקום שותפות מוגבלת גבתה ממנו תשלום עבור שירותי האינטרנט (ואין כל בעיה מבחינת המבקש בעניין זה).
2. ביום 25 אוגוסט 2009 או במועד סמוך לו פנה המבקש למשיבה טלפונית על מנת לבדוק אפשרות לשדרג את מהירות הגלישה באינטרנט. נציגת המשיבה הציעה למבקש להצטרף למבצע של המשיבה. הנציגה הסבירה שהמבצע נקרא "דאבל לשנתיים ללקוחות קיימים" ושפרטי המבצע הם התחייבות להישאר לקוח של המשיבה למשך כל תקופת המבצע שהוא שנתיים ובתמורה להנות משירותי הטלוויזיה בחבילת ערוצים מסוימת ומשירותי האינטרנט במהירות זהה לזו שסופקה למבקש עד אותו מועד תמורת מחיר מסוים שהיה נמוך מזה ששילם המבקש עד אותו רגע.
3. בנוסף כלל המבצע גם אפשרות לשדרוג נוסף של מהירות הגלישה באינטרנט תמורת תוספת מחיר בהתאם למהירות הגלישה המוגברת. המבקש ביקש לשדרג את מהירות הגלישה שלו למהירות של 2.5 מגה בייט.
4. הנציגה הבטיחה למבקש שהמחיר הכולל עבורו (לרבות השדרוג למהירות האינטרנט של 2.5 מגה בייט) יהיה 244 ₪. המבקש הצטרף בפועל למבצע האמור אך לא לפני שדרש לקבל את הדברים בכתב. הנציגה שלחה אל המבקש הודעת דואר אלקטרוני בה צוינו הדברים. העתק ההודעה מצורף לבקשה כחלק בלתי נפרד הימנה ומסומן: נספח א'.

5. בנוסף, צירפה נציגת המשיבה לאותה הודעת דואר אלקטרוני קובץ של תקנון המבצע המדובר.

העתק התקנון שהיה כלול באותו קובץ מצורף לבקשה כחלק בלתי נפרד הימנה ומסומן: נספח ב'

6. בתקנון מפורטים מחירים לרבות מחירון שדרוג מהירות הגלישה באינטרנט. המבקש גילה באחד החיובים הראשונים שלאחר מועד הצטרפותו למבצע כי חויב בסכום גבוה מ- 244 ₪ (הסכום עליו סוכם עם הנציגה). המבקש פנה אל המשיבה ושאל מדוע ישנה אי התאמה. התשובה שקיבל הייתה שהמחיר "המעודכן להיום" הוא 246.1 ₪ כפי שמופיע בתקנון ולא כפי שהתחייבה הנציגה במועד ההתקשרות. הדבר לא תאם אמנם להבטחה המפורשת של נציגת המשיבה אך המבקש החליט לוותר בעניין זה.
7. בדיעבד, הבין המבקש כי הפרש נובע מעליית שיעור המע"מ בסמוך לפני מועד ההצטרפות של המבקש למבצע. מספר חודשים לאחר תחילת שנת 2010 ירד שיעור המע"מ ואז ירד מעט המחיר והועמד על 245.05 ₪. מחיר זה נגבה מן המבקש עד לסוף שנת 2010.
8. בתחילת חודש פברואר 2011, ללא כל התראה או הודעה מוקדמת, העלתה המשיבה את המחיר החודשי שגבתה מהמבקש מ-245.05 ₪ ל-250.75 ₪, כלאמר תוספת חודשית של 5.70 ₪.
- העתקי הודעות פירוט עסקאות של חברת כרטיסי האשראי לחודשים אוקטובר 2010 עד ינואר 2011 בהם היה החיוב תקין ולחודש פברואר 2011 מצורפים לבקשה כחלק בלתי נפרד הימנה ומסומנים בהתאמה: נספחים ג'1 עד ג'4 ו- ד'1.
9. המבקש שבדק במקרה את דף פירוט העסקאות בכרטיס האשראי שלו הבחין בכך שהמחיר השתנה. המבקש ידע שתקופת המבצע לא הסתיימה עדיין ולכן התקשר למוקד הלקוחות של המשיבה ושאל מדוע נגבה ממנו סכום גבוה מן הדרוש.
10. תשובת נציגת המשיבה הייתה שהמחיר עודכן עקב עליית המדד וכי המשיבה זכאית לעדכן את המחיר (דבר המוכחש).
11. המבקש הודיע לנציגת המשיבה כי העניין לא מקובל עליו ודרש לקבל החזר של הסכום שנגבה מעל למוסכם וכן שהמשיבה תמשיך לכבד את ההסכם בין הצדדים.
12. תגובת נציגת המשיבה הייתה בסגנון "זכותנו להעלות את המחיר ואם לא נראה לך אז תתבע אותנו".
13. בהמשך נשלחה אל המבקש הודעת דואר אלקטרוני במסגרתה הופנה המבקש אל ההסכם הכללי של המשיבה המצוי באתר האינטרנט שלה.
- העתק הודעת הדואר האלקטרוני והעתק ההסכם המצוי באתר מצורפים לבקשה כחלק בלתי נפרד הימנה ומסומנים נספחים ה'1 ו- ו'1.
14. המבקש פנה שוב אל שירות הלקוחות של המשיבה דרך אתר האינטרנט של המשיבה. נציגת המשיבה התקשרה טלפונית למבקש והפנתה אותו שוב להסכם הכללי תוך חזרה על דברים שנאמרו לו בשיחות הקודמות.
15. יצוין כי הוראות תקנון המבצע הן כי המחיר שהוצע ללקוחות המצטרפים למבצע לא ישתנה במשך תקופת המבצע וזאת תמורת התחייבות הלקוח להישאר לקוח של המשיבה למשך תקופת המבצע. תקופת המבצע היא שנתיים.
16. בעמ' הראשון לתקנון מצוינים התעריפים שיחולו על הלקוח וזאת ליד הכותרת "מהות המבצע". בהמשך ישנה הוראה בדבר התעריפים שיחולו אחרי שתסתיים תקופת ההטבה ואף מצוינים הקנסות שיוטלו על הלקוח אם יבקש להתנתק לפני תום תקופת המבצע.
17. לצד ההוראה בקשר לתעריפים שיחולו לאחר תום המבצע ישנן 3 כוכביות (***) המפנות לתחתית עמוד 2 לתקנון המבצע ושם נאמר כי המחירים בטבלת המחירים המתייחסים לתקופה שלאחר תום המבצע עשויים להתעדכן בהתאם לשיעור עליית המדד. אין הוראה כזאת במקום אחר בתקנון.

18. סעיף 2 להוראת הכלליות לתקנון המבצע קובע כי אם תהיה אי התאמה בין מחירון המשיבה לבין מחיר המבצע יגברו תנאי המבצע.
19. בסעיף 6 לתנאים הכלליים לתקנון המבצע נאמר כי המשיבה תהיה רשאית לשנות את מחירי השירותים, אולם שינוי שכזה לא יחול על הלקוח בתקופת המבצע.
20. אגב, בהסכם הכללי (נספח ו') נכתב בסעיף 16.4 כי המשיבה רשאית להצמיד את התשלומים למדד והיא תמסור על כך הודעה 7 ימים מראש. לכן, גם אם נאמר כי המשיבה זכאית להעלות את המחיר (דבר המוכחש) היה עליה להודיע על כך מראש והיא לא עשתה זאת.
21. לאור כל האמור לעיל, ברור שהמשיבה אינה זכאית לעדכן את המחיר במהלך תקופת המבצע.
22. למען הסרת כל ספק, תנאי המבצע גוברים על התנאים הכלליים שהרי זוהי כל מהות המבצע- הלקוח יודע שהוא משלם מחיר מסוים לאורך כל תקופת המבצע.

טענות המבקש

23. לטענת המבקש המשיבה אינה רשאית להעלות את המחיר במהלך תקופת המבצע אלא רק מסיבה שאינה תלויה בה כגון הוראות הדין (לדוגמה שינוי שיעור המע"מ). נזכיר שבמהלך תקופת המבצע המשיבה העלתה את המחיר בשל שינוי שיעור המע"מ.
24. המבקש טוען שהמשיבה חייבת לכבד את ההסכמים אשר היא כורתת עם לקוחותיה ואינה יכולה להפר אותם. בכל הקשור למבצעים המהות העיקרית של סיכום בין הצדדים היא שהלקוח מתחייב לא להתנתק והחברה מצד שני מתחייבת לא להעלות את המחיר. המשיבה דאגה לעצמה וקבעה קנסות על הפרת ההתחייבות של הלקוח. היה עליה להקפיד באותו אופן גם שהיא עצמה תכבד את ההסכם.
25. הרי הלקוח לא היה מסכים להתחייב לא להתנתק מהמשיבה ללא הבטחה שהמחיר לא יעלה. זה היה הפיתוי שהציעה המשיבה אך לאחר שהדגים עלו בחכה היא מפנה אליהם את גבה.
26. יש להדגיש כי מבחינת הלקוח עליית מחיר היא עליית מחיר. ללקוח אין זה משנה אם הסיבה היא עדכון מדד או רצון של המשיבה להרוויח יותר. הדבר היחיד שאין ללקוח ברירה אלא להסכים לו הוא שינוי מחיר מסיבה שאינה תלויה במשיבה כגון הוראה של המחוקק. הדוגמה הטובה ביותר היא שינוי גובהו של מס ערך מוסף. שינוי כזה יכול לפעול גם לטובת הלקוח וגם לרעתו (וזה מה שקרה בפועל) ובכל מקרה המשיבה אינה מרוויחה ואינה מפסידה ממנו.
27. מדובר בהפרה חמורה ובוטה של ההסכם בין הצדדים. המשיבה התחייבה שהמחיר יהיה קבוע אך בכל זאת העלתה אותו.
28. משמעות פעולותיה של המשיבה היא הטעיית הלקוחות הן בשלב הטרם חוזי והן בשלב החוזי. ההטעיה הטרם חוזית היא בהצגת המצג בעת הצעת המבצע לפיו בכוונת המשיבה לגבות את אותו סכום שצוין בתקנון המבצע לאורך כל תקופת המבצע. ההטעיה החוזית היא בהצגת המצג לפיו המשיבה משתמשת בהרשאה שניתנה לה לחיוב חשבון הלקוח (או כרטיס האשראי שלו) בהתאם למה שסוכם עם הלקוח כאשר בפועל גבתה המשיבה סכום גבוה יותר. להסרת ספק המבקש הוטעה באופנים אלה.
29. משמעות האמור היא מעל לכל התעשרות שלא כדין של המשיבה על חשבונם של לקוחותיה ועשיית עושר ולא במשפט על ידי המשיבה אשר חייבת בחובת ההשבה של כל הסכומים שנגבו על ידה שלא כדין כאמור. הגבייה של התוספת למחיר היא גבייה שלא כדין, הגבייה גורמת להתעשרות המשיבה והיא על חשבון הלקוח ממנו נגבה התשלום הנדון. ברור שהתקיימו כאן התנאים לקיומה של עילת עשיית עושר ולא במשפט.

30. המבקש יטען כי האמור לעיל נכון גם לגבי כל שאר לקוחותיה של המשיבה. לגבי המבקש, כמו גם לגבי כל אחד משאר לקוחותיה של המשיבה לבדו, מהווה הפגיעה שנפגע פגיעה זעומה יחסית אולם לגבי המשיבה מדובר בפגיעה אשר העשירה את קופתה שלא כדין במיליונים רבים של שקלים.

31. המבקש יטען כי האמור והמתואר לעיל מהווה פגיעה בזכויותיהם של חברי הקבוצה כבעלי חוזה, כלקוחות וכצרכנים ולאור מחדלה של המשיבה לתקן את הפגיעה שפגעה המשיבה בזכויותיהם של חברי הקבוצה זכאים חברי הקבוצה שתהיה מיוצגת על ידי המבקש, לקבלת תשלום סכום ההחזר מן המשיבה.

הנזק

32. הנזק למבקש ולציבור הוא מכפלת הסכום העודף שנגבה ע"י המשיבה בכל חודש במספר החודשים בהם התבצעה הגבייה העודפת. הנזק למבקש הוא 5.70 ₪ שנגבו ממנו מעבר למחיר המוסכם עבור חודש פברואר 2011.

33. להערכת המבקש הנזק הנומינלי לחברי הקבוצה במהלך שבע השנים האחרונות מסתכם בסך של 12,000,000 ש"ח. הערכת המבקש מתבססת על הנתונים הבאים כאשר המספרים הם הערכה למיטב הידיעה ומתבססים על פרסומים בכלי התקשורת: למיטב ידיעתו של המבקש המשיבה ערכה לאורך השנים מבצעים רבים אליהם צירפה מאות אלפי לקוחות. מאחר והמשיבה הצמידה את מחירה למדד המחירים לצרכן במקרה של המבקש, הרי ברור שהעלתה את המחירים גם לכל הלקוחות שהצטרפו למבצעים אלה. בהנחה שכל עדכון מדדי היה בשיעור של כ - 5 ₪ ואירע כ-12 חודשים לפני תום תקופת המבצע (המבצעים הם לרוב לתקופה של שנתיים או שלוש שנים), אזי הנזק לכל לקוח הוא 60 ₪.

34. אם מדובר ב- 200,000 לקוחות נגיע לנזק מצטבר כולל של 12,000,000 ₪. לסכום זה יש להוסיף כמובן הפרשי הצמדה וריבית.

הנימוקים לאישור תביעה ייצוגית

35. המבקש יטען כי הוא זכאי להגיש את תביעתו כנגד המשיבה ואף זכאי לכך שתביעתו תוכר כתובענה ייצוגית בשם הקבוצה כהגדרתה לעיל. המבקש יטען כי תביעתו היא תביעה רצינית ובעלת סיכויי הצלחה סבירים ואף למעלה מכך. לעניין זה ראה האמור בעניין ת.א. (י"ם) 574/93 וינבלט נ' בורנשטיין, ת.א. (ת"א) 417/94 דיצר ואחי' נ' טיבון ויל אחזקות בע"מ, ת.א. (ת"א) 1365/95 לוי נ' נסיונל חברה ישראלית לביטוח בע"מ, ת.א. (י"ם) 15/94 גבריל ואחי' נ' אליאנס חברה לצמיגים בע"מ וכן ת.א. (ת"א) 2204/98 המועצה הישראלית לצרכנות ואחי' נ' החברה המרכזית ליצור משקאות קלים בע"מ. האסמכתאות הנזכרות לעיל ולהלן פורסמו במאגרי המידע המסחריים (נבו, תקדין, לוו דטה וכו...) אלא אם מצוין אחרת.

36. המבקש יטען כי יש לו עילה אישית וכי עילתו משותפת לו ולכל חברי הקבוצה.

37. המבקש יטען כי כל טענה מטענותיו יש לראותה כאילו נטענה מפי כל אחד ואחד מחברי הקבוצה.

38. המבקש יטען כי הקבוצה כוללת למיטב ידיעתו מאות אלפי לקוחות המשיבה.

39. המבקש יטען כי גודלה של הקבוצה וכן הגדרת הקבוצה המחילה לגבי כל חברי הקבוצה מכנה משותף עובדתי ומשפטי מהווים, בין היתר, צידוק לאישורה של התביעה כתובענה ייצוגית. בעניין זה ראה האמור במאמרו של כב' השופט לויט "תביעה ייצוגית לפי חוק ניירות ערך" (הפרקליט מב 465).

40. המבקש יטען כי במהלך הדיון בתביעתו ידונו שאלות מהותיות עובדתיות משפטיות אשר הן משותפות לו ולכל חברי הקבוצה. המבקש יטען כי אין צורך כי כל השאלות תהיינה משותפות אלא שמספיק יסוד משותף כפי שמתקיים באופן מובהק בעניין הנדון. לעניין זה

ראה האמור ברע"א 4556/94 רמי טצת נ' זילברשץ, ת.א. (ת"א) 1134/95 שמש נ' רייכרט ות.א. (ת"א) 19/92 זת נ' טבע .

41. המבקש יטען עוד כי קיים סיכוי סביר כי השאלות העובדתיות והמשפטיות המהותיות תוכרענה לטובת הקבוצה.

42. המבקש יטען כי השאלה המהותית של עובדה המשותפת למבקש ולשאר חברי הקבוצה היא האם המשיבה מעלה את המחיר למי שהצטרף למבצע בזמן תקופת המבצע שלא מאילוץ של הוראת דין?

43. המבקש יטען כי השאלות המהותיות של משפט המשותפות למבקש ולשאר חברי הקבוצה הן אלה:

א. האם המשיבה זכאית להעלות את המחיר למי שהצטרף למבצע בזמן תקופת המבצע שלא מאילוץ של הוראת דין?

ב. האם דרך פעולתה של המשיבה מהווה חוסר תום לב?

ג. האם דרך פעולה זו מהווה הפרה של הוראות תקנון המבצע המהווה את ההסכם בין הצדדים?

ד. האם מדובר בהטעיה של הלקוחות?

ה. האם מדובר בעשיית עושר ולא במשפט?

ו. מה הן ההשלכות המשפטיות של האמור לעיל?

44. המבקש יטען כי קיימת אפשרות סבירה, אם לא למעלה מכך, כי השאלות המהותיות של עובדה ומשפט המשותפות למבקש ולשאר חברי הקבוצה תוכרענה בתובענה הייצוגית לטובת הקבוצה. ראה לעניין זה האסמכתאות שנוכרו לעיל.

45. המבקש יטען כי תובענה ייצוגית הינה הדרך היעילה, ההוגנת, העדיפה והמוצדקת ביותר להכרעה במחלוקת ולבירורן של השאלות העובדתיות והמשפטיות המצוינות לעיל.

46. לעניין זה ראה למשל האמור בעניין זת נ' טבע, ת.א. (ת"א) 21558/92 המ' 12600/92 אנליסט אי.אמ.אס ניהול קרנות בנאמנות (1986) בע"מ נ' מדינת ישראל ובזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, ת.א. (ת"א) 916/96 המ' 10177/96 ברזני נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, ת.א. (ת"א) 16/97 המ' 188/97 זימבר נ' עירית תל - אביב יפו, ת.א. (ת"א) 7/97 המ' 241/97 רייניש נ' רשות השידור, ת.א. (ת"א) 11464/91 אקרמן נ' מיטלמן, המועצה הישראלית לצרכנות נ' החברה המרכזית ליצור משקאות קלים בע"מ וכן מאמרו של סטיב גולדשטיין "תביעת יצוג קבוצתית - מה ועל שום מה?" משפטים ט (תשל"ט) 416.

47. המבקש יטען כי תביעתו כנגד המשיבה כשרה ומתאימה להתברר כתובענה ייצוגית בשם הקבוצה בין היתר בשל כל אחת מן הסיבות המנויות להלן לבדה ועל אחת כמה וכמה בשל הצטברותן של סיבות אלה או חלק מהן.

ואלה הסיבות:

א. השאלה העובדתית שיש לברר פשוטה וזהה לגמרי ביחס לכל חברי הקבוצה.

ב. השאלות המשפטיות שיש לברר גם הן פשוטות וזהות לגמרי ביחס לכל חברי הקבוצה.

ג. הסכום המגיע לכל אחד מחברי הקבוצה נמוך באופן יחסי ולפיכך לא יטרח אף לא אחד מחברי הקבוצה להגיש תביעה אישית רגילה בגינו. על אחת כמה וכמה כשמדובר בתביעה נגד חברה מבוססת כל-כך דוגמת המשיבה.

- ד. הסכום המגיע לכל אחד מחברי הקבוצה נמוך כל כך עד שלרוב הגשת תביעה אישית רגילה בגינו תחייב תשלום אגרה בשיעור ניכר ביחס לסכום שיתבע וזאת בנוסף להוצאות אחרות, שכ"ט עו"ד, טירחה, אובדן ימי עבודה וכיוצא בזה.
- ה. באם יגיש כל אחד מחברי הקבוצה את תביעתו באופן אישי יגרום הדבר למעשה לסתימת עורקיה של מערכת המשפט ולקריסתה בעוד שהתובענה הייצוגית תתברר בהליך אחד.
- ו. באם יגיש כל אחד מחברי הקבוצה את תביעתו באופן אישי עלול הדבר לגרום להחלטות סותרות של בתי משפט שונים בעוד שבהליך של תובענה ייצוגית תתקבל הכרעה אחת.
- ז. לאי - אישורה של התובענה כייצוגית מטעם זה או אחר, למרות הכרה בעילתו האישית של המבקש, משמעות אחת והיא שהמשיבה אשר אחראית להפסד שנגרם למאות אלפי אזרחים תצא נשכרת שכן לא תצטרך להשיב להם את כל סכומי הכסף האדירים המגיעים להם ממנה.
- ח. אישורה של התביעה כתובענה ייצוגית לא יזכה אף לא אחד מחברי הקבוצה בזכות שלא היה זוכה בה בתביעה אישית רגילה.
- ט. אישורה של התביעה כתובענה ייצוגית לא ישלול מן המשיבה כל הגנה שהייתה זכאית לה בתביעה אישית רגילה.
- י. קיים אינטרס ציבורי ברור כי ספקי שירותים גדולים במשק יקפידו בקלה כבחמורה ולא יגרמו לציבור נזק מבלי להטיבו מתוך התבססות על ההנחה שהואיל ומדובר בסכום פעוט לא יטרח אף אחד מלקוחותיו של אותו ספק לנקוט בהליכים משפטיים להשבת הסכום שנגבה שלא כדין שכן הוצאותיו וטירחתו יהיו בחינת יצא שכרו בהפסדו.
- יא. אי - אישורה של תובענה זו כייצוגית יהווה בחינת משלוח מסר לגופים גדולים בעלי עשרות אלפי לקוחות כי לקוחותיהם חשופים לשרירות ליבם של אותם גופים וכי אותם גופים אינם חייבים להקפיד ולדקדק בקוצו של יוד בעת חיובם של לקוחותיהם.
- יב. אי אישורה של תובענה זו כייצוגית יהווה בחינת משלוח מסר למשיבה עצמה כי היא רשאית להמשיך ולנהוג כלפי לקוחותיה הרבים כפי שנהגה בכל הקשור לעניין נשוא בקשה זו.
- יג. גם למשיבה עצמה עדיף לאין ערוך ולאין שיעור כי התביעה תאושר כייצוגית שכן אחרת עלולה היא להיחשף לעשרות אלפי תביעות בבתי משפט רבים ושונים בכל רחבי הארץ דבר שיגרום לה לטרח ולהוצאות משפטיות ואחרות בשיעורים שיעלו עשרות מונים על סכום ההחזר הכולל לכלל חברי הקבוצה.
- יד. כאמור בס"ק יג' לעיל, למשיבה לא יגרם כל נזק באם תאושר התביעה כייצוגית ואף אם כן - יש לבחון את נזקי המשיבה אל מול הנזק הכולל לשאר חברי הקבוצה ובמאזן נוחיות זה אין ספק כי הכף נוטה לזכות הקבוצה.
- טו. גם אם יגרם למשיבה נזק עקב אישורה של התובענה כייצוגית הרי שזק זה יגרם לה עקב מעשיה ומחדליה כך שממילא לא יהא לה אלא להלין על עצמה.
- טז. גם אם יגרם למשיבה נזק הרי שתולדתו בגישת המשיבה לפיה הואיל ולכל אחד מלקוחותיה נגרם הפסד בשיעור כספי נמוך ביותר לא יטרחו אלה לאחוז כנגדה באמצעים משפטיים ולפיכך תוכל להתחמק ללא "עונש".
- יז. גם אם יגרם למשיבה "נזק" הרי שאחרי ככלות הכל "נזק" זה הוא הצורך להשיב ללקוחותיה סכומים אשר ממילא נגבו מהם שלא כדין.
- יח. קיים אינטרס ציבורי מובהק כי גופים גדולים לא ינצלו לרעה את כוחם וכי כוחם והתנהגותם של גופים אלה יוגבלו ויפוקחו.
48. המבקש יטען כי ייצג וינהל בדרך הולמת ובתום לב את עניינם של כל חברי הקבוצה וזאת בין היתר לאור העובדות הבאות:

- א. למבקש נגרם הפסד מאותו סוג ובאותו אופן כפי שנגרם לכל שאר חברי הקבוצה.
- ב. המבקש נפגע מפעולותיה ומחדליה של המשיבה באותו אופן שנפגעו יתר חברי הקבוצה.
- ג. אינטרס המבקש לקבלת הסעד המבוקש זהה באופן מוחלט לאינטרס של שאר חברי הקבוצה.
- ד. המבקש בעצמו ו/או באמצעות בא כוחו, ייצג באופן הולם את עניינם של כל חברי הקבוצה.
- ה. המבקש הגיש את תביעתו כנגד המשיבה בתום לב, מתוך אמונה בצדקתה ובסיכויי הצלחתה ומתוך אמונה שהצלחתה תהייה לטובת כל חברי הקבוצה.
- ו. המבקש הוא הראשון והיחיד, למיטב ידיעתו, אשר פעל להשגת סעד כנגד המשיבה אשר יגרום למשיבה להשיב לחברי הקבוצה כספים שנגבו מהם שלא לצורך.

49. לעניין הייצוג ההולם ודרישת תום הלב ראה למשל האמור בעניין זה נ' טבע, בעניין וינבלט נ' משה בורנשטיין, האמור בעניין שמש נ' רייכרט ואח', האמור בת.א (ת"א) 937/95 המ' 7295/95 גולדשטיין נ' חברת החשמל לישראל בע"מ, ת.א (ת"א) 1372/95 המ' 11141/95 ראבי נ' תנובה מרכז שתופי לשווק תוצרת חקלאית בישראל בע"מ, האמור בעניין טצת נ' זילברשץ, בעניין גבריל ואח' נ' אליאנס חברה לצמיגים בע"מ, בעניין דיצר ואח' נ' טיבון ויל אחזקות בע"מ וכן במאמרו של פרופ' בר-ניב (ברונובסקי) "גבולה של התובענה הצרכנית הייצוגית" עיוני משפט יט (1) 251.

50. לאור האמור לעיל מתבקש בית המשפט הנכבד לאשר ולהכיר בתביעת המבקש כנגד המשיבה כתובענה ייצוגית בשם הקבוצה כהגדרתה לעיל וכן ליתן הוראות מתאימות כמבוקש להלן.

כללי

51. המבקש שומר על כל זכויותיו לעתור לתיקון בקשה זו או לחילופין להגיש בקשות נוספות אם וכאשר יתגלו לו פרטים נוספים בקשר לעובדות המתוארות בבקשה זו.

52. לאור האמור לעיל בבקשה זו מתבקש בית המשפט הנכבד כדלקמן:

- א. להכיר בתביעת המבקש ולאשרה כתובענה ייצוגית.
- ב. להגדיר את הקבוצה המיוצגת לצרכי התובענה הייצוגית.
- ג. ליתן הוראות מתאימות, כפי שימצא בית המשפט הנכבד לנכון, בדבר אופן פרסום ההחלטה על אישורה של התובענה כייצוגית וכן לקבוע כי המשיבה תישא בהוצאות הפרסום.
- ד. ליתן פסק דין המחייב את המשיבה בתשלום סכום התביעה.
- ה. לפסוק למבקש את גמולו בגין טירחתו בהגשת הבקשה והוכחתה בשיעור יחסי לשווי הסעד ממנו יהנו חברי הקבוצה.
- ו. לאשר לבי"כ המבקש שינהל את התובענה הייצוגית בשם המבקש ובשם הקבוצה לקבל שכ"ט עו"ד בשיעור מסוים באחוזים כפי שיקבע ביהמ"ש, בצירוף מע"מ, משווי של הסעד אשר ממנו יהנו חברי הקבוצה.
- ז. לחייב את המשיבה בכל הוצאות המשפט של המבקש, אם תהיינה כאלה, לרבות אגרת בית המשפט - באם יחויב בתשלום אגרה.
- ח. ליתן למבקש ולכל חברי הקבוצה כל סעד נוסף אחר ככל שימצא בית המשפט הנכבד לנכון וצודק בנסיבות העניין.

53. המבקש שומר על כל זכויותיו לעתור לתיקון בקשה זו או לחילופין להגיש בקשות נוספות אם וכאשר יתגלו לו פרטים נוספים בקשר לעובדות המתוארות בבקשה זו.

54. בקשה זו נתמכת בתצהירו של המבקש.

לאור האמור לעיל מתבקש בית המשפט הנכבד לאשר ולהכיר בתביעת המבקש כתובענה ייצוגית בשם הקבוצה כהגדרתה לעיל, לדון בתובענה הייצוגית, ליתן לקבוצה את הסעדים כמבוקש בתביעה, לפסוק למבקש גמול בגין טירחתו כחלק יחסי משווי הסעד בו יזכו חברי הקבוצה ולפסוק את שכ"ט עורך דינו של המבקש והקבוצה בשיעור מסוים באחוזים כפי שיקבע ביהמ"ש, בצירוף מע"מ, משווי הסעד בו יזכו חברי הקבוצה.

דני גולדנברג, ע"ד

מ.ר. 36849

דני גולדנברג, ע"ד
ב"כ המבקש

תצהיר

אני הח"מ, שמעון פריזט, נושא ת.ז. 058765843, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר אמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר כדלקמן:

כללי

- א. אני עושה תצהירי זה בתמיכה לבקשה לאישור התביעה שהגשתי כנגד הוט מערכות תקשורת בע"מ ו/או הוט טלקום שותפות מוגבלת (להלן יקראו יחד: "המשיבה") כתובענה ייצוגית.
- ב. פרטי העניין בקשר להתקשרות שלי ולמגעים שלי עם המשיבה ידועים לי מידיעה אישית. יתר הפרטים ידועים לי מפרסומים שונים.

הרקע העובדתי

1. בזמנים הרלבנטיים הייתי לקוח של המשיבה. למיטב ידיעתי התקשרותי הייתה רק עם 'הוט מערכות תקשורת בע"מ' אולם גם 'הוט טלקום שותפות מוגבלת' גבתה ממני תשלום עבור שירותי האינטרנט (ואין כל בעיה מבחינתי בעניין זה).
2. ביום 25 אוגוסט 2009 או במועד סמוך לו פניתי למשיבה טלפונית על מנת לבדוק אפשרות לשדרג את מהירות הגלישה באינטרנט. נציגת המשיבה הציעה לי להצטרף למבצע של המשיבה. הנציגה הסבירה לי שהמבצע נקרא "דאבל לשנתיים ללקוחות קיימים" ושפרטי המבצע הם התחייבות להישאר לקוח של המשיבה למשך כל תקופת המבצע שהוא שנתיים ובתמורה להנות משירותי הטלוויזיה בחבילת ערוצים מסוימת ומשירותי האינטרנט במהירות זהה לזו שסופקה לי עד אותו מועד תמורת מחיר מסוים שהיה נמוך מזה ששילמתי עד אותו רגע.
3. בנוסף, כלל המבצע גם אפשרות לשדרוג נוסף של מהירות הגלישה באינטרנט תמורת תוספת מחיר בהתאם למהירות הגלישה המוגברת. אני ביקשתי לשדרג את מהירות הגלישה שלי למהירות של 2.5 מגה בייט.
4. הנציגה הבטיחה לי שהמחיר הכולל עבורי (לרבות השדרוג למהירות האינטרנט של 2.5 מגה בייט) יהיה 244 ₪. הצטרפתי בפועל למבצע האמור אך לא לפני שדרשתי לקבל את הדברים בכתב. הנציגה שלחה אלי הודעת דואר אלקטרוני בה צוינו הדברים.

העתק ההודעה מצורף לתצהירי זה כחלק בלתי נפרד הימנו ומסומן: נספח א'.

5. בנוסף, צירפה נציגת המשיבה לאותה הודעת דואר אלקטרוני קובץ של תקנון המבצע המדובר.

העתק התקנון שהיה כלול באותו קובץ מצורף לתצהירי זה כחלק בלתי נפרד הימנו ומסומן: נספח ב'.

6. בתקנון מפורטים מחירים לרבות מחירון שדרוג מהירות הגלישה באינטרנט. באחד החיובים הראשונים שלאחר מועד הצטרפותי למבצע גיליתי כי חויבתי בסכום גבוה מ- 244 ₪ (הסכום עליו סוכם עם הנציגה). פניתי אל המשיבה ושאלתי מדוע ישנה אי התאמה. התשובה שקיבלתי הייתה שהמחיר "המעודכן להיום" הוא 246.1 ₪ כפי שמופיע בתקנון ולא כפי שהתחייבה הנציגה במועד ההתקשרות. הדבר לא תאם אמנם להבטחה המפורשת של נציגת המשיבה אך החלטתי לוותר בעניין זה.

7. בדיעבד, הבנתי כי ההפרש נובע מעליית שיעור המע"מ בסמוך לפני מועד ההצטרפות שלי למבצע. מספר חודשים לאחר תחילת שנת 2010 ירד שיעור המע"מ ואז ירד מעט המחיר והועמד על 245.05 ₪. מחיר זה נגבה ממני עד לסוף שנת 2010.
8. בתחילת חודש פברואר 2011, ללא כל התראה או הודעה מוקדמת, העלתה המשיבה את המחיר החודשי שגבתה ממני מ- 245.05 ₪ ל- 250.75 ₪, כלאמר תוספת חודשית של 5.70 ₪.
- העתקי הודעות פירוט עסקאות של חברת כרטיסי האשראי לחודשים אוקטובר 2010 עד ינואר 2011 בהם היה החיוב תקין ולחודש פברואר 2011 מצורפים לתצהירי זה כחלק בלתי נפרד הימנו ומסומנים בהתאמה: נספחים ג'1 עד ג'4 ו- ז'1.
9. בדקתי במקרה את דף פירוט העסקאות בכרטיס האשראי והבחנתי בכך שהמחיר השתנה. ידעתי שתקופת המבצע לא הסתיימה עדיין ולכן התקשרתי למוקד הלקוחות של המשיבה ושאלתי מדוע נגבה ממני סכום גבוה מן הדרוש.
10. תשובת נציגת המשיבה הייתה שהמחיר עודכן עקב עליית המדד וכי המשיבה זכאית לעדכן את המחיר (דבר המוכחש).
11. הודעתי לנציגת המשיבה כי העניין לא מקובל עלי ודרשתי לקבל החזר של הסכום שנגבה מעל למוסכם וכן שהמשיבה תמשיך לכבד את ההסכם בין הצדדים.
12. תגובת נציגת המשיבה היתה בסגנון "זכותנו להעלות את המחיר ואם לא נראה לך אז תתבע אותנו".
13. בהמשך נשלחה אלי הודעת דואר אלקטרוני במסגרתה הופניתי אל ההסכם הכללי של המשיבה המצוי באתר האינטרנט שלה.
- העתק הודעת הדואר האלקטרוני והעתק ההסכם המצוי באתר מצורפים לתצהירי זה כחלק בלתי נפרד הימנו ומסומנים נספחים ה'1 ו- ז'1.
14. פניתי שוב אל שירות הלקוחות של המשיבה דרך אתר האינטרנט של המשיבה. נציגת המשיבה התקשרה אלי טלפונית והפנתה אותי שוב להסכם הכללי תוך חזרה על דברים שנאמרו לי בשיחות הקודמות.
15. יצוין כי הוראות תקנון המבצע הן כי המחיר שהוצע ללקוחות המצטרפים למבצע לא ישתנה במשך תקופת המבצע וזאת תמורת התחייבות הלקוח להישאר לקוח של המשיבה למשך תקופת המבצע. תקופת המבצע היא שנתיים.
16. בעמ' הראשון לתקנון מצוינים התעריפים שיחולו על הלקוח וזאת ליד הכותרת "מהות המבצע". בהמשך ישנה הוראה בדבר התעריפים שיחולו אחרי שתסתיים תקופת ההטבה ואף מצוינים הקנסות שיוטלו על הלקוח אם יבקש להתנתק לפני תום תקופת המבצע.
17. לצד ההוראה בקשר לתעריפים שיחולו לאחר תום המבצע ישנן 3 כוכביות (***) המפנות לתחתית עמוד 2 לתקנון המבצע ושם נאמר כי המחירים בטבלת המחירים המתאימים לתקופה שלאחר תום המבצע עשויים להתעדכן בהתאם לשיעור עליית המדד. אין הוראה כזאת במקום אחר בתקנון.
18. סעיף 2 להוראת הכלליות לתקנון המבצע קובע כי אם תהיה אי התאמה בין מחירון המשיבה לבין מחיר המבצע יגברו תנאי המבצע.

19. בסעיף 6 לתנאים הכלליים לתקנון המבצע נאמר כי המשיבה תהיה רשאית לשנות את מחירי השירותים, אולם שינוי שכזה לא יחול על הלקוח בתקופת המבצע.
20. אגב, בהסכם הכללי (נספח ו') נכתב בסעיף 16.4 כי המשיבה רשאית להצמיד את התשלומים למדד והיא תמסור על כך הודעה 7 ימים מראש. לכן, גם אם נאמר כי המשיבה זכאית להעלות את המחיר (דבר המוכחש) היה עליה להודיע על כך מראש והיא לא עשתה זאת.
21. לאור כל האמור לעיל, ברור שהמשיבה אינה זכאית לעדכן את המחיר במהלך תקופת המבצע.
22. למען הסרת כל ספק, תנאי המבצע גוברים על התנאים הכלליים שהרי זוהי כל מהות המבצע - הלקוח יודע שהוא משלם מחיר מסוים לאורך כל תקופת המבצע.

טענותי

23. לטענתי המשיבה אינה רשאית להעלות את המחיר במהלך תקופת המבצע אלא רק מסיבה שאינה תלויה בה כגון הוראות הדין (לדוגמא שינוי שיעור המע"מ). אזכיר שבמהלך תקופת המבצע המשיבה העלתה את המחיר בשל שינוי שיעור המע"מ.
24. אני טוען שהמשיבה חייבת לכבד את ההסכמים אשר היא כורתת עם לקוחותיה ואינה יכולה להפר אותם. בכל הקשור למבצעים המהות העיקרית של סיכום בין הצדדים היא שהלקוח מתחייב לא להתנתק והחברה מצד שני מתחייבת לא להעלות את המחיר. המשיבה דאגה לעצמה וקבעה קנסות על הפרת ההתחייבות של הלקוח. היה עליה להקפיד באותו אופן גם שהיא עצמה תכבד את ההסכם.
25. הרי הלקוח לא היה מסכים להתחייב לא להתנתק מהמשיבה ללא הבטחה שהמחיר לא יעלה. זה היה הפיתוי שהציעה המשיבה אך לאחר שהדגים עלו בחכה היא מפנה אליהם את גבה.
26. יש להדגיש כי מבחינת הלקוח עליית מחיר היא עליית מחיר. ללקוח אין זה משנה אם הסיבה היא עדכון מדד או רצון של המשיבה להרוויח יותר. הדבר היחיד שאין ללקוח ברירה אלא להסכים לו הוא שינוי מחיר מסיבה שאינה תלויה במשיבה כגון הוראה של המחוקק. הדוגמא הטובה ביותר היא שינוי גובהו של מס ערך מוסף. שינוי כזה יכול לפעול גם לטובת הלקוח וגם לרעתו (וזה מה שקרה בפועל) ובכל מקרה המשיבה אינה מרוויחה ואינה מפסידה ממנו.
27. מדובר בהפרה חמורה ובוטה של ההסכם בין הצדדים. המשיבה התחייבה שהמחיר יהיה קבוע אך בכל זאת העלתה אותו.
28. משמעות פעולותיה של המשיבה היא הטעיית הלקוחות הן בשלב הטרם חוזי והן בשלב החוזי. ההטעיה הטרם חוזית היא בהצגת המצג בעת הצעת המבצע לפיו בכוונת המשיבה לגבות את אותו סכום שצוין בתקנון המבצע לאורך כל תקופת המבצע. ההטעיה החוזית היא בהצגת המצג לפיו המשיבה משתמשת בהרשאה שניתנה לה לחיוב חשבון הלקוח (או כרטיס האשראי שלו) בהתאם למה שסוכם עם הלקוח כאשר בפועל גבתה המשיבה סכום גבוה יותר. להסרת ספק אני הוטעייתי באופנים אלה.
29. משמעות האמור היא מעל לכל התעשרות שלא כדין של המשיבה על חשבונם של לקוחותיה ועשיית עושר ולא במשפט על ידי המשיבה אשר חייבת בחובת ההשבה של כל הסכומים שנגבו על ידה שלא כדין כאמור. הגבייה של התוספת למחיר היא גבייה שלא כדין, הגבייה גורמת להתעשרות המשיבה והיא על חשבון הלקוח ממנו נגבה התשלום הנדון. ברור שהתקיימו כאן התנאים לקיומה של עילת עשיית עושר ולא במשפט.

30. אטען כי האמור לעיל נכון גם לגבי כל שאר לקוחותיה של המשיבה. לגבי, כמו גם לגבי כל אחד משאר לקוחותיה של המשיבה לבדו, מהווה הפגיעה שנפגע פגיעה זעומה יחסית אולם לגבי המשיבה מדובר בפגיעה אשר העשירה את קופתה שלא כדין במיליונים רבים של שקלים.

31. אני אטען כי האמור והמתואר לעיל מהווה פגיעה בזכויותיהם של חברי הקבוצה כבעלי חוזה, כלקוחות וכצרכנים ולאור מחדלה של המשיבה לתקן את הפגיעה שפגעה המשיבה בזכויותיהם של חברי הקבוצה זכאים חברי הקבוצה שתהיה מיוצגת על ידי, לקבלת תשלום סכום ההחזר מן המשיבה.

הנזק

32. הנזק לי ולציבור הוא מכפלת הסכום העודף שנגבה ע"י המשיבה בכל חודש במספר החודשים בהם התבצעה הגבייה העודפת. הנזק לי הוא 5.70 ₪ שנגבו ממני מעבר למחיר המוסכם עבור חודש פברואר 2011.

33. להערכתי הנזק הנומינלי לחברי הקבוצה במהלך שבע השנים האחרונות מסתכם בסך של 12,000,000 ₪. הערכתי מתבססת על הנתונים הבאים כאשר המספרים הם הערכה למיטב הידיעה ומתבססים על פרסומים בכלי התקשורת: למיטב ידיעתי המשיבה ערכה לאורך השנים מבצעים רבים אליהם צירפה מאות אלפי לקוחות. מאחר והמשיבה הצמידה את מחיריה למדד המחירים לצרכן במקרה שלי, הרי ברור שהעלתה את המחירים גם לכל הלקוחות שהצטרפו למבצעים אלה. בהנחה שכל עדכון מדדי היה בשיעור של כ- 5% וואירע כ-12 חודשים לפני תום תקופת המבצע (המבצעים הם לרוב לתקופה של שנתיים או שלוש שנים), אזי הנזק לכל לקוח הוא 60 ₪.

34. אם מדובר ב- 200,000 לקוחות נגיע לנזק מצטבר כולל של 12,000,000 ₪. לסכום זה יש להוסיף כמובן הפרשי הצמדה וריבית.

הנימוקים לאישור תביעה ייצוגית

35. אני אטען כי אני זכאי להגיש את תביעתי כנגד המשיבה ואף זכאי לכך שתביעתי תוכר כתובענה ייצוגית בשם הקבוצה כהגדרתה לעיל. אני אטען כי תביעתי היא תביעה רצינית ובעלת סיכויי הצלחה סבירים ואף למעלה מכך. לעניין זה ראה האמור בעניין ת.א. (י"ם) 574/93 וינבלט נ' בורנשטיין, ת.א. (ת"א) 417/94 דיצר ואחי' נ' טיבון ויל אחזקות בע"מ, ת.א. (ת"א) 1365/95 לוי נ' נסיונל חברה ישראלית לביטוח בע"מ, ת.א. (י"ם) 15/94 גבריל ואחי' נ' אליאנס חברה לצמיגים בע"מ וכן ת.א. (ת"א) 2204/98 המועצה הישראלית לצרכנות ואחי' נ' החברה המרכזית ליצור משקאות קלים בע"מ. האסמכתאות הנזכרות לעיל ולהלן פורסמו במאגרי המידע המסחריים (נבו, תקדין, דטה חוק ומשפט, וכו...) אלא אם מצוין אחרת.

36. אני אטען כי יש לי עילה אישית וכי עילתי משותפת לי ולכל חברי הקבוצה.

37. אני אטען כי כל טענה מטענותי יש לראותה כאילו נטענה מפי כל אחד ואחד מחברי הקבוצה.

38. אני אטען כי הקבוצה כוללת למיטב ידיעתי מאות אלפי לקוחות המשיבה.

39. אני אטען כי גודלה של הקבוצה וכן הגדרת הקבוצה המחילה לגבי כל חברי הקבוצה מכנה משותף עובדתי ומשפטי מהווים, בין היתר, צידוק לאישורה של התביעה כתובענה ייצוגית. בעניין זה ראה האמור במאמרו של כב' השופט לויט "תביעה ייצוגית לפי חוק ניירות ערך" (הפרקליט מב 465).

40. אני אטען כי במהלך הדיון בתביעתי ידונו שאלות מהותיות עובדתיות משפטיות אשר הן משותפות לי ולכל חברי הקבוצה. אני אטען כי אין צורך כי כל השאלות תהיינה משותפות אלא שמספיק יסוד משותף כפי שמתקיים באופן מובהק בעניין

הנדון. לעניין זה ראה האמור ברע"א 4556/94 רמי טצת נ' זילברשץ, ת.א. (ת"א) 1134/95 שמש נ' רייכרט ות.א. (ת"א) 19/92 זת נ' טבע.

41. אני אטען עוד כי קיים סיכוי סביר כי השאלות העובדתיות והמשפטיות המהותיות תוכרענה לטובת הקבוצה.

42. אני אטען כי השאלה המהותית של עובדה המשותפת לי ולשאר חברי הקבוצה היא האם המשיבה מעלה את המחיר למי שהצטרף למבצע בזמן תקופת המבצע שלא מאילוץ של הוראת דין?

43. אני אטען כי השאלות המהותיות של משפט המשותפות לי ולשאר חברי הקבוצה הן אלה:

א. האם המשיבה זכאית להעלות את המחיר למי שהצטרף למבצע בזמן תקופת המבצע שלא מאילוץ של הוראת דין?

ב. האם דרך פעולתה של המשיבה מהווה חוסר תום לב?

ג. האם דרך פעולה זו מהווה הפרה של הוראות תקנון המבצע המהווה את ההסכם בין הצדדים?

ד. האם מדובר בהטעיה של הלקוחות?

ה. האם מדובר בעשיית עושר ולא במשפט?

ו. מה הן ההשלכות המשפטיות של האמור לעיל?

44. אני אטען כי קיימת אפשרות סבירה, אם לא למעלה מכך, כי השאלות המהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לי ולשאר חברי הקבוצה תוכרענה בתובענה הייצוגית לטובת הקבוצה. ראה לעניין זה האסמכתאות שזכרו לעיל.

45. אני אטען כי תובענה ייצוגית הינה הדרך היעילה, החוגנת, העדיפה והמוצדקת ביותר להכרעה במחלוקת ולבירורן של השאלות העובדתיות והמשפטיות המצוינות לעיל.

46. לעניין זה ראה למשל האמור בעניין זת נ' טבע ת.א. (ת"א) 21558/92 המי 12600/92 אנליסט אי.אמ.אס ניהול קרנות בנאמנות (1986) בע"מ נ' מדינת ישראל ובזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, ת.א. (ת"א) 916/96 המי 10177/96 ברזני נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, ת.א. (ת"א) 16/97 המי 188/97 זימבר נ' עירית תל - אביב יפו, ת.א. (ת"א) 7/97 המי 241/97 רייניש נ' רשות השידור, ת.א. (ת"א) 11464/91 אקרמן נ' מיטלמן, המועצה הישראלית לצרכנות נ' החברה המרכזית ליצור משקאות קלים בע"מ וכן מאמרו של סטיב גולדשטיין "תביעת יצוג קבוצתית - מה ועל שום מה?" משפטים ט (תש"ט) 416.

47. אני אטען כי תביעתי כנגד המשיבה כשרה ומתאימה להתברר כתובענה ייצוגית בשם הקבוצה בין היתר בשל כל אחת מן הסיבות המנויות להלן לבדה ועל אחת כמה וכמה בשל הצטברותן של סיבות אלה או חלק מהן.

ואלה הסיבות:

א. השאלה העובדתית שיש לברר פשוטה וזהה לגמרי ביחס לכל חברי הקבוצה.

ב. השאלות המשפטיות שיש לבררן גם הן פשוטות וזהות לגמרי ביחס לכל חברי הקבוצה.

- ג. הסכום המגיע לכל אחד מחברי הקבוצה נמוך באופן יחסי ולפיכך לא יטרח אף לא אחד מחברי הקבוצה להגיש תביעה אישית רגילה בגינו. על אחת כמה וכמה כשמדובר בתביעה נגד חברה מבוססת כל-כך דוגמת המשיבה.
- ד. הסכום המגיע לכל אחד מחברי הקבוצה נמוך כל כך עד שלרוב הגשת תביעה אישית רגילה בגינו תחייב תשלום אגרה בשיעור ניכר ביחס לסכום שיתבע וזאת בנוסף להוצאות אחרות, שכ"ט עו"ד, טרחה, אובדן ימי עבודה וכיוצא בזה.
- ה. באם יגיש כל אחד מחברי הקבוצה את תביעתו באופן אישי יגרום הדבר למעשה לסתימת עורקיה של מערכת המשפט ולקריסתה בעוד שהתובענה הייצוגית תתברר בהליך אחד.
- ו. באם יגיש כל אחד מחברי הקבוצה את תביעתו באופן אישי עלול הדבר לגרום להחלטות סותרות של בתי משפט שונים בעוד שבהליך של תובענה ייצוגית תתקבל הכרעה אחת.
- ז. לאי - אישורה של התובענה כייצוגית מטעם זה או אחר, למרות הכרה בעילתי האישית, משמעות אחת והיא שהמשיבה אשר אחראית להפסד שנגרם למאות אלפי אזרחים תצא נשכרת שכן לא תצטרך להשיב להם את כל סכומי הכסף האדירים המגיעים להם ממנה.
- ח. אישורה של התביעה כתובענה ייצוגית לא יזכה אף לא אחד מחברי הקבוצה בזכות שלא היה זוכה בה בתביעה אישית רגילה.
- ט. אישורה של התביעה כתובענה ייצוגית לא ישלול מן המשיבה כל הגנה שהייתה זכאית לה בתביעה אישית רגילה.
- י. קיים אינטרס ציבורי ברור כי ספקי שירותים גדולים במשק יקפידו בקלה כבחמורה ולא יגרמו לציבור נזק מבלי להטיבו מתוך התבססות על ההנחה שהואיל ומדובר בסכום פעוט לא יטרח אף אחד מלקוחותיו של אותו ספק לנקוט בהליכים משפטיים להשבת הסכום שנגבה שלא כדין שכן הוצאותיו וטרחתו יהיו בחינת יצא שכרו בהפסדו.
- יא. אי - אישורה של תובענה זו כייצוגית יהווה בחינת משלוח מסר לגופים גדולים בעלי עשרות אלפי לקוחות כי לקוחותיהם חשופים לשרירות ליבם של אותם גופים וכי אותם גופים אינם חייבים להקפיד ולדקדק בקוצו של יוד בעת חיובם של לקוחותיהם.
- יב. אי אישורה של תובענה זו כייצוגית יהווה בחינת משלוח מסר למשיבה עצמה כי היא רשאית להמשיך ולנהוג כלפי לקוחותיה הרבים כפי שנהגה בכל הקשור לעניין נשוא בקשה זו.
- יג. גם למשיבה עצמה עדיף לאין ערוך ולאין שיעור כי התביעה תאושר כייצוגית שכן אחרת עלולה היא להיחשף לעשרות אלפי תביעות בבתי משפט רבים ושונים בכל רחבי הארץ דבר שיגרום לה לטרחה ולהוצאות משפטיות ואחרות בשיעורים שיעלו עשרות מונים על סכום החוזר הכולל לכלל חברי הקבוצה.
- יד. כאמור בס"ק יג' לעיל, למשיבה לא יגרם כל נזק באם תאושר התביעה כייצוגית ואף אם כן - יש לבחון את נזקי המשיבה אל מול הנזק הכולל לשאר חברי הקבוצה ובמאזן נוחיות זה אין ספק כי הכף נוטה לזכות הקבוצה.
- טו. גם אם יגרם למשיבה נזק עקב אישורה של התובענה כייצוגית הרי שנזק זה יגרם לה עקב מעשיה ומחדליה כך שממילא לא יהא לה אלא להלין על עצמה.
- טז. גם אם יגרם למשיבה נזק הרי שתולדתו בגישת המשיבה לפיה הואיל ולכל אחד מלקוחותיה נגרם הפסד בשיעור כספי נמוך ביותר לא יטרחו אלה לאחוז כנגדה באמצעים משפטיים ולפיכך תוכל להתחמק ללא "עונשי".

יז. גם אם יגרם למשיבה "נזק" הרי שאחרי ככלות הכל "נזק" זה הוא הצורך להשיב ללקוחותיה סכומים אשר ממילא נגבו מהם שלא כדין.

יח. קיים אינטרס ציבורי מובהק כי גופים גדולים לא ינצלו לרעה את כוחם וכי כוחם והתנהגותם של גופים אלה יוגבלו ויפוקחו.

48. אני אטען כי אייצג ואנהל בדרך הולמת ובתום לב את עניינם של כל חברי הקבוצה וזאת בין היתר לאור העובדות הבאות:

א. נגרם לי הפסד מאותו סוג ובאותו אופן כפי שנגרם לכל שאר חברי הקבוצה.

ב. נפגעתי מפעולותיה ומחדליה של המשיבה באותו אופן שנפגעו יתר חברי הקבוצה.

ג. האינטרס שלי לקבלת הסעד המבוקש זהה באופן מוחלט לאינטרס של שאר חברי הקבוצה.

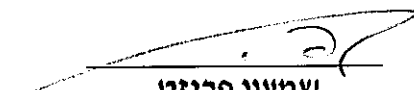
ד. בעצמי ו/או באמצעות בא כוחי, אייצג באופן הולם את עניינם של כל חברי הקבוצה.

ה. הגשתי את תביעתי כנגד המשיבה בתום לב, מתוך אמונה בצדקתה ובסיכויי הצלחתה ומתוך אמונה שהצלחתה תהייה לטובת כל חברי הקבוצה.

ו. אני הוא הראשון והיחיד, למיטב ידיעתי, אשר פעל להשגת סעד כנגד המשיבה אשר יגרום למשיבה להשיב לחברי הקבוצה כספים שנגבו מהם שלא לצורך.

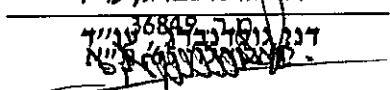
49. לעניין הייצוג ההולם ודרישת תום הלב ראה למשל האמור בעניין זה נ' טבע, בעניין וינבלט נ' משה בורנשטיין, האמור בעניין שמש נ' רייכרט ואח', האמור בת.א (ת"א) 937/95 המ' 7295/95 גולדשטיין נ' חברת החשמל לישראל בע"מ, ת.א (ת"א) 1372/95 המ' 11141/95 ראבי נ' תנובה מרכז שתופי לשווק תוצרת חקלאית בישראל בע"מ, האמור בעניין טצת נ' זילברשץ, בעניין גבריל ואח' נ' אליאנס חברה לצמיגים בע"מ, בעניין דיצר ואח' נ' טיבון ויל אחזקות בע"מ וכן במאמרו של פרופ' בר-ניב (ברונובסקי) "גבולה של התובענה הצרכנית הייצוגית" עיוני משפט יט (1) 251.

50. אני מצהיר כי שמעון פריזט הוא שמי, החתימה דלמטה חתימתי וכל האמור דלעיל אמת.


שמעון פריזט

אישור

אני הח"מ, עו"ד דני גולדנברג, מאשר בזה כי ביום 11/11/11 התייצב בפני במשרדי ברח' משאבים 32 הוד השרון מר שמעון פריזט, נושא ת.ז. 058765843 ולאחר שהזרתנו כי עליו להצהיר אמת וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק, אישר את נכונות תצהירו וחתם עליו בפני.

דני גולדנברג, עו"ד

 דני גולדנברג, עו"ד
 058491111

נספח א'



From: hot@hot.net.il [mailto:hot@hot.net.il]
Sent: Tuesday, August 25, 2009 3:48 PM
To: Shimon Parizat
Subject: תקנון הטבת דאבל לשנתיים ללקוחות קיימים

לקוח יקר,

HOT מציעה לך את חבילת התקשורת המשתלמת ביותר בשוק ומבטיחה לך אפשרות לחסוך עד אלפי שקלים בשנה על הוצאות התקשורת המשפחתיות. להלן מצורף תקנון המבצע.

בסיס+3 חבילות+2.5 ב244 שנתיים. אגו 4 חודשים ללא עלות. היסטוריה שנה חינם. היסטוריה שנה נוספת חינם במידה והוט ישדרו את הערוץ. להצטרפות ולפרטים נוספים ניתן להתקשר למוקד המכירות של HOT בטלפון *6900 או לפנות לאתר האינטרנט שלנו בכתובת: www.hot.net.il

לתשומת ליבך: לא ניתן להשיב לדוא"ל / פקס זה שנשלח לך.

תקנון הטבת דאבל לשנתיים ללקוחות קיימים (#924883)

תקנון הטבת דאבל לשנתיים ללקוחות קיימים

קובץ: ראה קובץ מצורף

This message (including any attachments) is intended only for the use of the individual or entity to which it is addressed and may contain materials protected by copyright or information that is non-public, proprietary, privileged, confidential, and exempt from disclosure under applicable law or agreement. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any use, dissemination, distribution, or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication by error, notify the sender immediately and delete this message immediately. Thank you.

נספח ב'

2

הטבת דאבל לשנתיים ללקוחות קיימים

<ul style="list-style-type: none"> • לקוחות קיימים בשרותי הטלויזיה והאינטרנט של HOT. • המבצע ללקוחות המגזר הפרטי בלבד. 	<p>הצעה</p>
<p>מצטרפים למסלול הטלויזיה של בסיס + 3 מוצרים** + שרותי תשתית לאינטרנט המהיר בכבלים - במהירות 750K /96Kbps. מחזור של 219.94 ₪ לחודש למשך 24 חודשים (להלן: תקופת ההטבה).</p>	<p>תקופת המבצע</p>
<p><u>שדרוגי טלויזיה:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • שדרוג למסלול חמישה מוצרים - תוספת של 4.03 ₪ לחודש. • שדרוג למסלול "פליטינום" - תוספת של 24.21 ₪ לחודש. 	<p>שדרוגים</p>
<p><u>שדרוגי אינטרנט:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • שדרוג למהירות הולכה של : 1.5M/150Kbps - תוספת של 5.04 ₪ לחודש. • שדרוג למהירות הולכה של : 2.5M/250Kbps - תוספת של 20.18 ₪ לחודש. • שדרוג למהירות הולכה של : 3M/300Kbps - תוספת של 30.26 ₪ לחודש. • שדרוג למהירות הולכה של : 5M/500Kbps - תוספת של 60.52 ₪ לחודש. • שדרוג למהירות הולכה של : 7M/700Kbps - תוספת של 80.69 ₪ לחודש. • שדרוג למהירות הולכה של : 10M/1000Kbps - תוספת של 201.73 ₪ לחודש. 	<p>שדרוגי אינטרנט</p>
<p>ללא חיוב למשך 24 חודשים.</p>	<p>תנאי וזכויות מקובלים</p>
<p>המנוי יחויב עבור שירותי הטלויזיה והאינטרנט שיצרוך בהתאם למחירים המפורטים להלן*** (או לפי מחירון HOT כפי שיהיה באותה עת, לפי הנמוך מביניהם),</p>	<p>נוספים</p>
<p>לקוח שיבחר להתנתק מאחד השירותים שבמסגרת המבצע (טלויזיה, הולכת אינטרנט) לפני תום 24 חודשים מיום שהצטרף למבצע, יראה כאילו הפסיק את המבצע לפני תום תקופו, יחויב בהחזר הטבה ולא יהיה זכאי לתנאי המבצע בגין השירותים מהם לא התנתק.</p>	<p>שירותים נלווים</p>
<ul style="list-style-type: none"> • לקוח אשר יבחר להתנתק משירותי הטלויזיה במהלך 24 חודשים מהיום שהתחבר, ישלם החזר הטבה בסך 45.39 ₪ בגין כל חודש בו נהנה מההטבה. • לקוח אשר יבחר להתנתק משירותי האינטרנט במהלך 24 חודשים מהיום שהתחבר, ישלם החזר הטבה בסך 10.09 ₪ בגין כל חודש בו נהנה מההטבה. 	<p>הטבת</p>

תוקף ההצעה מיום 13.02.09

הוראות כלליות

1. ההצעה תקפה למועד שליחתה ללקוח, וכל עוד היא מוצעת לכלל המנויים אשר נמנים בקהל היעד. HOT רשאית לקצר את התקופה שבה יוצע המבצע, להאריכה או לסיימה בכל עת.
2. ניתן לעיין במחירון HOT, כמו גם בתקנוני מסלולי הטלפון באתר האינטרנט של HOT: www.hot.net.il (להלן: "האתר"). אם תהיה אי-התאמה בין מחירון HOT לבין מחיר המבצע במועד ההצטרפות למבצע, יגברו תנאי המבצע.

HOT

תחיד יש מעשה לאחוב

3. המחירים לשירותי האינטרנט כוללים תשלום רק עבור שירות גישה לספקי אינטרנט. חיבור ותשלום לספק האינטרנט /או לשירותי טלפון בפס רחב (VOB) הם באחריות המנוי. שימו לב, HOT מספקת וק או ונשותיות האינטרנט, ואינה אחראית לאיכות שירות הטלפון בפס רחב (VOB) הניתן על ידי ספק השירות שעמו התקשר המנוי.
 4. החיבור לשירותי HOT ואספקתם מותנים בזמינות התשתית באזור שבו המנוי נמצא, וכפופים למגבלות טכניות ולתנאי הרישיונות שניתנו על ידי משרד התקשורת לתאגידים בקבוצת HOT ("הרישיונות").
 5. ציוד קצה (ממירים או מודמים) שנמסר למנוי בהשאלה או בשכירות, הוא הרכוש הבלעדי של HOT, והוא נמסר רק לשימוש המנוי. מנוי שביקש להתנתק משירותי HOT ישיב את ציוד הקצה, ולא תחייב HOT את אמצעי התשלום שהועמדו לרשותה לפי עלות רכישת ציוד הקצה.
 6. HOT תהיה רשאית לשנות את מחירי השירותים וכן את תעריפי ציוד הקצה בחלופות השונות, אולם שינוי כאמור לא יחול על הלקוח בתקופת המבצע, אלא אם צוין אחרת במפורש. כן תהיה HOT רשאית לשנות את הרכב החבילות, המסלולים, השירותים, המוצרים וחבילת הבסיס על פי שיקול דעתה ובהתאם להוראות הרישיונות ולהוראות הדין.
 7. לאחר שתסתיים תקופת המבצע המנוי רשאי לעבור ממסלול למסלול בכל עת.
 8. רק לקוחות המשלמים בהוראת קבע או בכרטיס אשראי יכולים להצטרף למבצע.
 9. שירותי שידור, ציוד ושירותים אחרים ש-HOT מציעה ושאינם ניתנים למנויים במסגרת מבצע זה, יוצעו למנויים בהתאם למחיר מחירון HOT.
 10. לקוח המעוניין לבטל את ההתקשרות לפני תום תקופת ההתחייבות, יחויב בהחזר הטבה בשיעור המפורט בתקנון. לקוח שאינו במסגרת התחייבות זכאי לבטל את ההתקשרות בהודעה כדן בטל* 6900, בדואר לכתובת: יהושוע הצורך 13 ב"ש מיקוד 84899 או בפקס: 1-801-700-701.
 11. תקנון זה כפוף לתנאי הסכם המנוי שבין HOT לבין מנוייה, ואינו גורע ממנו.
 12. כל המחירים הנקובים בתקנון כוללים מע"מ. מתאריך 1.7.2009 שיעור המע"מ הינו 16.5%.
- *HOT: הוט - מערכות תקשורת בע"מ והוט טלקום שותפות מוגבלת.
- **מוצרים: חבילות או צירופי ערוצים כמפורט במחירון HOT.
- *** בתום תקופת ההטבה יחוייב הלקוח עבור השירותים שיצורן, עפ"י מחירי מחירון HOT המפורטים בטבלה שלהלן (או לפי מחירון HOT כפי שיהיה באותה עת, לפי הנמוך מביניהם). המחירים הנקובים בטבלה עשויים להתעדכן מעת לעת בהתאם לשיעור עליית מדד המחירים לצרכן.

כל המחירים הם לחודש, וכוללים מע"מ.

מסלול בסיס + 3 מוצרים לבחירה	279₪
מסלול בסיס + 5 מוצרים לבחירה	284₪
מסלול פלטינום	309₪
דמי שכירות ממיר VOD	25₪
שקע נוסף	16₪
מהירות רוחב פס 750K/96Kbps	79₪
מהירות רוחב פס 1.5M/150Kbps	89₪
מהירות רוחב פס 2.5M/250Kbps	119₪
מהירות רוחב פס 3M/300Kbps	134₪

179ש"ח	מהירות רוחב פס 5M/500Kbps
224ש"ח	מהירות רוחב פס 7M/700Kbps
389ש"ח	מהירות רוחב פס 10M/1000Kbps

הצהרה

אני הח"מ שם: _____ ת.ז: _____ מצהיר ומתחייב כדלקמן:

1. קראתי את תנאי הטבת דאבל לשנתיים ללקוחות קיימים. המצורף להצהרתי זו, הבנתי את תנאיו במלואם, ואני מסכים לכל האמור בו ומתחייב לנהוג לפיו.
2. ידוע לי כי תנאי המבצע הם חלק בלתי נפרד מהסכם המנוי שנחתם ביני ובין הוט טלקום שותפות מוגבלת ואינם גורעים ממנו.

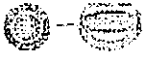
_____ חתימת המנוי

_____ תאריך

נספח ג'

עבור לתוכן הדף | מפת אתר | יציאה 4-4

71



פירוט עסקאות למועד

פירוט שמשון גורני, חשבון 012-678-0171777, כרטיס 5267, למועד 10/2010

עסקאות בארץ - לחיוב

ריכוז עסקאות	פרטי עסקה	פירוט נוסף	מספר שובר	סכום לחיוב	סכום עסקה	שם בית עסק	תאריך רכישה
	הצג	תשלום 19 מתוך 24	5043328	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	13/03
	הצג	תשלום 9 מתוך 12	3001095	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	13/01
	הצג	תשלום 7 מתוך 24	8003001	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	16/03
	הצג	תשלום 6 מתוך 6	320986	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	30/04
	הצג	תשלום 4 מתוך 6	8340727	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	27/06
	הצג		5552754	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	11/09
	הצג		4325050	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	12/09
	הצג		8010004	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	13/09
	הצג		7347697	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	16/09
	הצג		7347692	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	16/09
	הצג	תשלום 1 מתוך 5	2010032	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	17/09
	הצג		8001001	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	19/09
	הצג		2347902	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	22/09
	הצג	תשלום 1 מתוך 2	2347910	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	22/09
	הצג		7453736	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	22/09
	הצג		7453732	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	22/09
	הצג		6001016	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	22/09
	הצג	תשלום 1 מתוך 12	9006669	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	23/09
	הצג	תשלום 1 מתוך 12	2013410	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	23/09
	הצג	הנחה 24.10 ש"ח	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	24/09
	הצג		8842868	59.25	59.25	HOT אינטרנט	27/09
	הצג		[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	27/09
	הצג		6796916	185.80	185.80	HOT טלוויזיה	28/09
	הצג		[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	28/09
	הצג		[REDACTED]	[REDACTED]	10/10/10	@ סך חיוב בש"ח:	

נספח ג' 2'



פירוט עסקאות למועד

פירוט שמעון גורגי, חשבון 012-678-0171777, כרטיס 5267, למועד 11/2010

עסקאות בארץ - לחיוב

תאריך רכישה	שם בית עסק	סכום עסקה	סכום לחיוב	מספר שובר	פרוט נוסף	פרטי עסקה	ריכוז עסקאות
22/09	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	6001016	זיכוי	הצג	הצג
17/09	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	2010032	זיכוי	הצג	הצג
13/03	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	5043328	תשלום 20 מתוך 24	הצג	הצג
13/01	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	3001095	תשלום 10 מתוך 12	הצג	הצג
16/03	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	8003001	תשלום 8 מתוך 24	הצג	הצג
27/06	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	8340727	תשלום 5 מתוך 6	הצג	הצג
17/09	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	2010032	תשלום 2 מתוך 5	הצג	הצג
22/09	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	2347910	תשלום 2 מתוך 2	הצג	הצג
22/09	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	6001016	תשלום 1 מתוך 9	הצג	הצג
23/09	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	9006669	תשלום 2 מתוך 12	הצג	הצג
23/09	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	2013410	תשלום 2 מתוך 12	הצג	הצג
08/10	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	3006037	תשלום 1 מתוך 5	הצג	הצג
10/10	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	1331839		הצג	הצג
10/10	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	9754727		הצג	הצג
13/10	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	1030		הצג	הצג
14/10	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	1001		הצג	הצג
17/10	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	1348831		הצג	הצג
21/10	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	1000001		הצג	הצג
21/10	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	6001005		הצג	הצג
22/10	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	6349068	תשלום 1 מתוך 3	הצג	הצג
28/10	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	5278470		הצג	הצג
28/10	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]			הצג	הצג
28/10	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		תשלום 1 מתוך 5	הצג	הצג
28/10	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	285336		הצג	הצג
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]			הצג	הצג

@סך חיוב בש"ח:

נספח ג' 3'

37

הקבוצה
ישראלכרטיס

בנק הפועלים

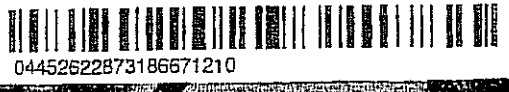
Platinum

009410
מס' 004144
678 456 764 מ.נ.

לכבוד: פריזס שמועון גורדי
העמק 6
הוד השרון 45262

לקבלת כל המידע על פעולותיך באינטרנט
HEB3 YR8A: קוד אישי לכניסה ראשונית
www.isracard.co.il לפרטים נוספים ולהצטרפות

1-800-010-810
מרכז הנהלת



א.ג.נ, להלן פרט פעולותיך לתאריך: 10/12/10 עמוד: 2
כרטיס שמסתיים בספרות: 5267 מספר חשבון לחיוב במוטב ישראל: 12-678-0171777

תאריך עסקה	מס' שובר	שם בית עסק	ענף	סכום עסקה	סכום החיוב בש"ח	פירוט נוסף
27/11/10	5001018					
27/11/10	2007046					
29/11/10	5703959	HOT טלויזיה	תקשורת	195.80	185.80	
29/11/10	8675552	HOT אינטרנט	תקשורת	59.25	59.25	
01/12/10	1025					
03/12/10	000018					

תשלום 1 מחזור 4
הנחה 3.56 ש"ח בה"פ
סה"כ הנחה 20.00 ש"ח

סה"כ חיוב לתאריך 10/12/10
סה"כ חיוב בניכוי ההנחה לתאריך 10/12/10

מסגרת הכרטיס ותנאי האשראי: מסגרת הכרטיס (מאוחדת לכלל השימושים בארץ ובחול) בסך 50,000 ש"ח בתוקף עד 30/04/2011

יטרה שטרם נפרעה בש"ח	ריבית החל מתאריך	ריבית מתואמת	ריבית שנתית	פירוט ותנאי האשראי ומסגרת הכרטיס, נכון לשימושים שהקלטו עד למועד הפקת דוח זה
0.00	03/10/2010	5.095%	5.00% (משתנה) (+1.500%)	קרדיט (פרעון חודשי 5.00% מדימום 100 ש"ח) חיוב ריבית רבועי
0.00	03/10/2010	5.116%	5.00% (קבועה לעתקה) (+1.500%)	קרדיט בחשבוניות קבועים - חיוב ריבית חודשי מגולם בסך ההחזר
0.00	03/10/2010	5.640%	5.50% (קבועה לעסקה) (+2.000%)	אשראי מהיר-חיוב ריבית חודשי מגולם בסכום ההחזר
14,217.66				רכישות נהגו זריכשות בתשלומים שהועמדו ע"י בית העסק שקלט לאחר 24/12/2009 (מועד איחוד המסגרת)
14,217.66				סה"כ

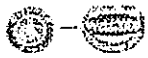
יתרת כוכבים: להלן יתרת הכוכבים העומדים לרשותך בכרטיס פלטינה מאסטרקארד זה, נכון למועד הפקת הדוחה זו:

מספר כוכבים	תאריך	תאור פעולה
178	10/11/10	יתרת פתיחה
18	10/12/10	תוספת כוכבים בגין דף רכנו חיובים זה
196	10/12/10	יתרת סגירה (לתשומת ליבך, סכום היטרה אינו סופי, אם קיימות עסקאות בכוכבים שטרם נקלטו בחברתנו)

נספח ג' 4

עבור לתוכן הדף | מפרט אתחל | יציאה 4

47



פירוט עסקאות למועד

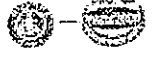
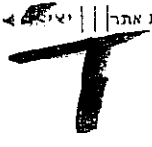
פריזט שמעון גורגי, השבון 012-576-017:777, כרטיס 5267, למועד 01/2011

עסקאות בארץ - לחיוב

תאריך רכישה	שם בית עסק	סכום עסקה	סכום לחיוב	מספר שובר	פרוט נוסף	פרטי עסקה	ריכוז עסקאות
13/03	החברה	3,000.00	3,000.00	5043328	תשלום 22 מתוך 24	הצג	
13/01		1,000.00	1,000.00	3001095	תשלום 12 מתוך 12	הצג	
16/03		6,000.00	6,000.00	8003001	תשלום 10 מתוך 24	הצג	
17/09		2,000.00	2,000.00	2010032	תשלום 4 מתוך 5	הצג	
22/09		7,000.00	7,000.00	6001016	תשלום 3 מתוך 9	הצג	
23/09		8,000.00	8,000.00	9006669	תשלום 4 מתוך 12	הצג	
23/09		10,000.00	10,000.00	2013410	תשלום 4 מתוך 12	הצג	
08/10		12,000.00	12,000.00	3006037	תשלום 3 מתוך 5	הצג	
22/10		2,000.00	2,000.00	6349068	תשלום 3 מתוך 3	הצג	
28/10		2,000.00	2,000.00	1349363	תשלום 3 מתוך 5	הצג	
18/11		5,000.00	5,000.00	5006025	תשלום 2 מתוך 5	הצג	
25/11		3,000.00	3,000.00	5350446	תשלום 2 מתוך 3	הצג	
26/11		2,000.00	2,000.00	2006047	תשלום 2 מתוך 5	הצג	
03/12		8,000.00	8,000.00	9013018	תשלום 2 מתוך 4	הצג	
08/12		5,000.00	5,000.00	2236066		הצג	
10/12		6,000.00	6,000.00	6009044	תשלום 1 מתוך 5	הצג	
15/12		3,000.00	3,000.00	1067		הצג	
17/12		4,000.00	4,000.00	5015002	תשלום 1 מתוך 5	הצג	
17/12		4,000.00	4,000.00	2300028		הצג	
20/12		2,000.00	2,000.00	2001064		הצג	
23/12		9,351.576	9,351.576	9351576	תשלום 1 מתוך 5	הצג	
23/12		1,007.074	1,007.074	1007074	תשלום 1 מתוך 5	הצג	
24/12		132.104	132.104	132104	הנחה 14.06 ש"ח	הצג	
26/12		135.167	135.167	135167		הצג	
27/12		400.102	400.102	400102		הצג	
27/12						הצג	
28/12	HOT אינטרנט	59.25	59.25	9166044		הצג	
29/12	HOT טלוויזיה	185.80	185.80	3237214		הצג	
29/12						הצג	
31/12		89.00	89.00	8001018	תשלום 1 מתוך 5	הצג	
02/01				1003009		הצג	
05/01		13,000.00	13,000.00	3001069	תשלום 1 מתוך 12	הצג	
07/01		7,000.00	7,000.00	5011034	תשלום 1 מתוך 5	הצג	

נספח ל'

עבור לתוכן הדף | מסת אתר | יציאת



פירוט עסקאות למועד

כרזט שמעון גורגי, חשבון 012-678-0171777, כרטיס 5267, למועד 02/2011

עסקאות בארץ - לחיוב

תאריך רכישה	שם בנק	סכום עסקה	סכום לחיוב	מספר שובר	פרוט נוסף	פרטי עסקה	ריכוז עסקאות
13/03	בנק הפועלים	370.00	52.81	5043328	תשלום 23 מתוך 24	הצג	
16/03	בנק הפועלים	611.00		8003001	תשלום 11 מתוך 24	הצג	הצג
17/09	בנק הפועלים			2010032	תשלום 5 מתוך 5	הצג	
22/09	בנק הפועלים	70.00		6001016	תשלום 4 מתוך 9	הצג	הצג
23/09	בנק הפועלים			9006669	תשלום 5 מתוך 12	הצג	הצג
23/09	בנק הפועלים	17.00		2013410	תשלום 5 מתוך 12	הצג	הצג
08/10	בנק הפועלים	1.00		3006037	תשלום 4 מתוך 5	הצג	
28/10	בנק הפועלים			1340363	תשלום 4 מתוך 5	הצג	הצג
19/11	בנק הפועלים			5006025	תשלום 3 מתוך 5	הצג	
25/11	בנק הפועלים	2.00		5350446	תשלום 3 מתוך 3	הצג	הצג
26/11	בנק הפועלים	7.00		2008047	תשלום 3 מתוך 5	הצג	
03/12	בנק הפועלים	4.00		9013018	תשלום 3 מתוך 4	הצג	
10/12	בנק הפועלים	5.00		6009044	תשלום 2 מתוך 5	הצג	
17/12	בנק הפועלים	4.00		5015002	תשלום 2 מתוך 5	הצג	
23/12	בנק הפועלים	1.00		9351576	תשלום 2 מתוך 5	הצג	הצג
23/12	בנק הפועלים	3.00		1007074	תשלום 2 מתוך 5	הצג	
31/12	בנק הפועלים	4.00		8001018	תשלום 2 מתוך 5	הצג	
05/01	בנק הפועלים	100.00		3001069	תשלום 2 מתוך 12	הצג	הצג
07/01	בנק הפועלים	5.00		5011034	תשלום 2 מתוך 5	הצג	
09/01	בנק הפועלים	5.00		5596928	תשלום 2 מתוך 5	הצג	הצג
19/01	בנק הפועלים	100.00		2819982		הצג	הצג
19/01	בנק הפועלים	100.00		1020		הצג	הצג
20/01	בנק הפועלים	100.00		3352697		הצג	הצג
20/01	בנק הפועלים	12.00		3352701		הצג	הצג
23/01	בנק הפועלים	100.00		1004	הנחה 5.00 ש"ח בנה"פ	הצג	הצג
23/01	בנק הפועלים	100.00		1015		הצג	הצג
24/01	בנק הפועלים	6.00		971452	הנחה 14.06 ש"ח	הצג	הצג
25/01	בנק הפועלים	100.00		4055008	תשלום 1 מתוך 3	הצג	הצג
25/01	בנק הפועלים	100.00		1044		הצג	הצג
28/01	HOT טלויזיה	191.50	191.50	4831073		הצג	הצג
28/01	HOT אינטרנט	59.25	59.25	2613037		הצג	הצג
02/02						הצג	הצג

הצג	הצג	תשלום 1 מתוך 5	30	13	68	מחיר העסקה	04/02
הצג	הצג		70	35	3		05/02
			6			@ חיוב בש"ח:	

נספח ה'



From: hot@hot.net.il [mailto:hot@hot.net.il]
Sent: Sunday, February 06, 2011 12:07 PM
To: Shimon Parizat
Subject: (הסכם מגוי - תנאים כלליים) (טלפון, אינטרנט, טלוויזיה)

לקוח יקר,

בהמשך לשיחתך עם נציג HOT

באתר הבית של HOT קיים חוזה המפרט את התנאים הכללים בהסכם עמנו.

[לצפייה לחץ כאן](#)

תודה,

שירות HOT

לתשומת ליבך: לא ניתן להשיב ל-E-mail זה.

הסכם מגוי - תנאים כלליים (טלפון, אינטרנט, טלוויזיה) (#971842)

הסכם מגוי - תנאים כלליים (טלפון, אינטרנט, טלוויזיה)

This message (including any attachments) is intended only for the use of the individual or entity to which it is addressed and may contain materials protected by copyright or information that is non-public, proprietary, privileged, confidential, and exempt from disclosure under applicable law or agreement. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any use, dissemination, distribution, or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication by error, notify the sender immediately and delete this message immediately. Thank you .

נספח ל'

הסכם למתן שידורי טלוויזיה רב ערוציים - תנאים כללייםחלק ראשון: הוראות כלליות

1. בללי
- 1.1 מסמך זה הוא הסכם ההתקשרות למתן שירותי החברה ללקוח, בהתאם לתנאים המפורטים בו. ההסכם כולל את התנאים הכלליים, את נספח הגנת הפרטיות ואת המפרט האישי (להלן: "ההסכם").
- 1.2 הסכם זה נערך מכוח הוראות הדין. במקרה של סתירה בין הוראות הדין לבין הסכם זה, יחייבו הוראות הדין; בכל עניין הנוגע לשירותי החברה ללקוח, שלא נקבע בהסכם זה - ינהגו הצדדים לפי הוראות הדין.
- 1.3 הלקוח יכול להתקשר עם החברה בכל עניין הקשור בהסכם זה או בשירותי החברה, בפנייה באמצעות הטלפון, בפקס או במכתב על-פי הפרטים, כמפורט במפרט האישי, באמצעות אתר האינטרנט של החברה אשר כתובתו היא: www.hol.net.il, או בביקור במרכזי השירות שכתובותיהם מפורסמות באתר החברה; החברה תודיע על שינוי בכתובתה ובדרכי ההתקשרות אליה.
- 1.4 רשיון החברה ונספחיו העיקריים נתונים לעיון במשרדי השירות של החברה ובמשרדי סמנכ"ל בכיר הנדסה ורישוי במשרד התקשורת (להלן: "המנהל"), וזאת בתיאום מראש וללא תשלום; הרשיון ניתן לעיון גם באתר האינטרנט האמור.

2. הגדרות

בהסכם זה תהיה למונחים הרשומים להלן המשמעות הרשומה לצידם, אלא אם כן מתחייב אחרת מתוכן הכתוב או מהקשרו; מונחים שלא הוגדרו - תהיה להם המשמעות לפי הוראות הדין.

"הודעה" - כל אחת מאלה: הודעה בכתב (במכתב, בדואר אלקטרוני או בפקס), לפי הכתובות כאמור במפרט האישי, הודעה אלקטרונית באמצעות הממיר (להלן: "הודעה אלקטרונית"), או שיחת טלפון שהחברה הקליטה או תעדה בכתב את עיקריה בסמוך לאחר קיומה, ולגבי הודעה מטעם החברה בלבד, או בשידורים או בהודעה אלקטרונית או לגבי מנויים אנלוגיים- בפרסום בשני עיתונים יומיים רבי תפוצה;

"הוראות הדין" - חוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982 (להלן: "חוק התקשורת"), תקנות הבזק (זכיונות), התשמ"ח-1987 (להלן: "התקנות") וכללי התקשורת (בזק ושידורים) (בעל רשיון לשידורים), התשמ"ח-1987 (להלן: "הכללים"), החלטות המועצה, הרשיון שניתן לחברה - כפי שיהיו מעת לעת, וכל הוראת דין אחרת;

"ההסכם" - המפרט האישי (פקי"ע- פקודת עבודה), התנאים הכלליים המפורטים במסמך זה ונספח הגנת הפרטיות;

"הרשיון" - הרשיון הכללי לשידורי כבלים שניתן לחברה לפי חוק התקשורת וכן כל רשיון או אישור אחר שיבוא בנוסף לו או במקומו.

"החברה" - כהגדרתה במפרט האישי.

"המועצה" - המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין, שמונתה לפי חוק התקשורת;

"המפרט האישי" - או "פק"ע" - פקודת עבודה, כאמור בסעיף 7 להסכם זה.

"המנהל" - סמנכ"ל בכיר הנדסה ורישוי במשרד התקשורת.

"ימי עבודה" - ימים ראשון עד חמישי, למעט ימי חג ומועד וערבי חג ומועד;

"כרטיס צפייה" - כרטיס אלקטרוני המשמש לפענוח אותות משודרים, המותקן בממיר, והמהווה חלק מצידוד הקצה;

"לקוח" - מנוי של החברה לקבלת השירותים;

"מחירון" - לוח התעריפים של שירותי החברה, כפי שיעודכן מעת לעת, על-ידי החברה, בכפוף להוראות הדין;

"ממיר" - התקן אלקטרוני המותקן בבית הלקוח או בבית העסק שלו (להלן: "בית הלקוח"), מחובר לקו המנוי באמצעות בית תקע ולצידוד הביתי של הלקוח, המשמש בעיקר לקליטה, לברירת ערוצים ולפענוח, לרבות שלט רחוק להפעלתו;

"מערכת השידורים" - כל מתקן או התקן הדרוש לשם אספקת השידורים ללקוח, לרבות מוקד שידור, הרשת, בית התקע או ציוד הקצה, אם הותקן, ולמעט הציוד הביתי;

"מיקבץ בסיסי" ("שידורים בסיסיים", כהגדרתם ברשיון) - חבילת ערוצים שמספקת החברה ללקוח, כמפורט בסעיף 3 להלן;

"מיקבץ נוסף" (חלק מ"שידורים המוספיים", כהגדרתם ברשיון) - חבילת ערוצים (או ערוץ יחיד) שמספקת החברה ללקוח לפי בחירתו ובעד תשלום נפרד, כמפורט במחירון;

"מדריך שימוש והפעלה" - קובץ נהלים שמפיצה החברה ללקוחותיה, ומעדכנת אותם מעת לעת, לגבי דרכי שימוש בציוד הקצה ובהתייחס לקבלת שירותי החברה, הזמנתם, השימוש בהם וחסימתם. מדריך שימוש והפעלה שהוא בתוקף במועד החתימה על הסכם זה, יצורף לו כחלק בלתי נפרד ממנו, והחברה רשאית לתקן, לעדכן או לשנות את מדריך השימוש וההפעלה או להוסיף לו ותמסור ללקוח בהודעה את התיקון או את המסמך המתוקן כולו. מובהר כי יכול שמדריך השימוש וההפעלה יכלול כמה מסמכים;

"ציוד ביתי" - מקלט טלוויזיה, מחשב אישי, וידאו טייפ, DVD, מערכת קולנוע ביתית, או כל מכשיר או מתקן אחר של הלקוח, אשר מתחבר למקלט הטלוויזיה;

"ציוד קצה" - ממיר וכל התקן אחר בחצרי הלקוח המחובר במישרין או בעקיפין לקו המנוי, לרבות כרטיס צפייה ומודם, ולמעט בית תקע וציוד ביתי;

"קו מנוי" - המקטע הסופי במערכת השידורים, המצוי בחצרי הלקוח המגיע עד בית התקע שבביתו;

"שירות אנלוגי" - שירות של העברת אותות בתצורת גלים רציפים ומשתנים;

"שירות דיגיטלי" - שירות של העברת אותות מקודדים כסדרות של סימנים: "אפס או אחד";

"שירותי החברה" או "השירותים" - שידורי כבלים, שירותים אחרים ואמצעים שהחברה תציע ותספק ללקוחותיה, מעת לעת, בכפוף להוראות הרשיון, הדין וההיתרים הדרושים לפי הדין, לרבות אספקתם של מיקבץ בסיסי, מיקבצים מוספיים, שירותי צפייה בתשלום, שירותי מידע, שירותים אינטראקטיביים, שירותי VOD, שירותים נוספים ושירותים נלווים לאלה, וכן אספקה, התקנה ותחזוקה של ציוד קצה הדרוש לשם קבלת השירותים כאמור;

"שירות צפייה בתשלום" (שירות PPV - PAY PER VIEW) - שירות צפייה במשדרים, לפי בחירת הלקוח, כנגד תשלום נפרד בעד אותה צפייה, לרבות שירותי VOD (VIDEO ON DEMAND) לרבות שירות כאמור, המבוסס על שידורו של אותו משדר בכמה ערוצים, בהפרשי זמן (NEAR VIDEO ON DEMAND - NVOD). שירות צפייה בתשלום הוא חלק מה"שידורים המוספיים", כהגדרתם ברשיון;

"שלוחה" - בית תקע ראשי וכן כל בית תקע נוסף בבית הלקוח.

חלק שני: שירותי החברה

3. מיקבץ בסיסי

- 3.1 מתכונת השידורים שמספקת החברה כוללת, בכל מקרה, מיקבץ בסיסי שרכישתו היא חובה; המיקבץ הבסיסי יכלול ערוצים שהחברה תקבע, מעת לעת, באישור המועצה, ערוצי חובה וערוצים יעודיים הממומנים בפרסומות.
- 3.2 ניתן לספק ללקוח מיקבץ בסיסי תוך שימוש בממיר דיגיטלי (להלן: "מיקבץ בסיסי דיגיטלי").
- 3.3 לקוח רשאי לבקש כי בשלוחות שאינן מחוברות לשירות הדיגיטלי תספק לו החברה מיקבץ בסיסי תוך שימוש בממיר אנלוגי (רגיל או ממועף) או ללא שימוש בממיר כאמור, אם האיוד הביתי מאפשר זאת (למשל: מקלט טלוויזיה עם HyperBand) (להלן: "מיקבץ בסיסי אנלוגי").
- 3.4 בכפוף להוראות הדין, תכולתו ו/או מחירו של מיקבץ בסיסי דיגיטלי יכול שיהיו שונים מתכולתו ומחירו של מיקבץ בסיסי אנלוגי.
- 3.5 לקוח רשאי לבחור מיקבץ בסיסי דיגיטלי או מיקבץ בסיסי אנלוגי, וכן רשאי הוא לבחור בשניהם, בהתייחס לשלוחות השונות שבבית הלקוח, ואולם מובהר כי החברה רשאית לבטל קיומו של מיקבץ בסיסי אנלוגי, בכפוף להוראות הדין.

3.6 החברה תהיה רשאית, מעת לעת, בכפוף להוראות הדין והיתרים הדרושים לפי הדין, לערוך שינויים במיקבץ הבסיסי, לרבות הוספה או הסרה של ערוצים, וכן, כאמור להפסיק מתן שירות אנלוגי; על שינויים כאמור, תמסור החברה הודעה ללקוח 15 ימים מראש, למעט בנסיבות של שינוי שאינו בשלימותה; על אף האמור, הודעה על הפסקת שידורו של מיקבץ בסיסי אנלוגי בכללותו, תימסר 60 ימים מראש לפחות. בוטל שירות אנלוגי - תספק החברה ללקוח ממיר דיגיטלי, לצורך המשך קבלת שירותים מהחברה, בתנאים שתקבע, באישור המנהל. למוען הסר ספק מובהר כי אין בעריכת שינוי במיקבץ הבסיסי לרבות על דרך של הסרת ערוצים ו/או שידורים, כדי להקנות ללקוח זכות להפחתת התשלום לחברה.

4. מיקבצים מוספים

- 4.1 אספקת מיקבצים מוספים מותנית בקבלת ההיתרים הדרושים לפי הוראות הדין.
- 4.2 החברה תציע ללקוח מיקבץ מוסף או מיקבצים מוספים, דיגיטליים או אנלוגיים, כפי שיהיו נהוגים אצלה, מעת לעת, ותספקם ללקוח, כולם או מקצתם, לפי בחירתו.
- 4.3 החברה תהיה רשאית, מעת לעת, להוסיף מיקבץ מוסף, לערוך שינויים במיקבץ מוסף, לרבות הוספה או הסרה של ערוצים, וכן לסיים שידורו של מיקבץ מוסף, לרבות ביטול שידורם של מיקבצים מוספים אנלוגיים בכלל - הכל בכפוף להוראות הדין.
- 4.4 הלקוח יהיה רשאי לבחור, מעת לעת, מיקבץ או מיקבצים מוספים, וכן להודיע על רצונו שלא לקבל עוד מיקבץ מוסף זה או אחר.
- 4.5 הודיע הלקוח לחברה על רצונו לקבל מיקבץ או מיקבצים מוספים, תספק החברה ללקוח בתוך 2 ימי עבודה מיום קבלת ההודעה כאמור. הודיע הלקוח לחברה כי אינו מעוניין עוד לקבל מיקבץ מוסף כלשהו - החברה תחדל מלספק ללקוח את המיקבץ הנוגע ולחייב אותו בגינו, תוך 2 ימי עבודה לאחר היום בו נמסרה לחברה בקשת הלקוח, או במועד שנקב הלקוח בבקשתו, לפי המאוחר, אך בכל מקרה, לא לפני שחלפו 30 ימים מאז הזמן אותו מיקבץ (להלן: "מועד ההפסקה"). לא ביצעה החברה את הפסקת השירות עד מועד ההפסקה, וחייבה את הלקוח בעד המיקבץ המוסף לגבי התקופה שלאחר מועד ההפסקה, יודיע לה על כך הלקוח לאחר החיוב העודף, והחברה תזכה את הלקוח בסכום החיוב בעד המיקבץ המוסף לגבי התקופה שלאחר מועד ההפסקה.
- 4.6 ביטלה החברה שידור של מיקבץ מוסף כלשהו, שזלזקה קיבל עד אותו מועד, תמסור לו החברה הודעה על כך 15 ימים מראש, לפחות, לפני הביטול, למעט בנסיבות שאינן בשליטת החברה, לרבות בשל הוראת רשות מוסמכת, מינהלית או שיפוטית, ותחדל מלחייבו בתשלום בגין אותו מיקבץ, החל ממועד הביטול, כאמור.
- 4.7 שינתה החברה מיקבץ מוסף בדרך של הוספה ו/או הפחתה של ערוץ או שירות, תודיע על כך ללקוח. החברה תודיע ללקוח את מחירו של המיקבץ המוסף לאחר השינוי (ככל שישונה המחיר), 15 ימים לפחות לפני השינוי, (למעט אם השינוי נגרם בנסיבות שאינן בשליטת החברה, לרבות בשל הוראת רשות מוסמכת, מינהלית או שיפוטית), והלקוח יהיה זכאי להודיע כי אינו מעוניין עוד לקבל את המיקבץ המוסף הנוגע, ויחולו הוראות סעיף 4.5 לעיל בהתאמה, למעט המגבלה בת 30 הימים הנקובה שם.

5. שירות צפייה בתשלום ושירותי HOT MAGIC

- 5.1 אספקת שירות צפייה בתשלום מותנית בקבלת ההיתרים הדרושים עפ"י הוראות הדין ובהתקנתו של ציוד קצה מתאים בבית הלקוח, כנגד תשלום כפי שתקבע החברה.
- 5.2 החברה תספק ללקוח, לפי בחירתו, שירות צפייה בתשלום, דיגיטלי או אנלוגי, כפי שיהיה נהוג אצלה, מעת לעת; החברה תהיה רשאית להפסיק ו/או לשנות את שירות ה-PPV האנלוגי במועד שהיא תקבע, ו/או להגביל את מספר המנויים להם יוצע השירות האמור בשידור האנלוגי, בכפוף להוראות הדין.
- 5.3 הלקוח יחויב בתשלום בעד שירותי צפייה בתשלום, לפי "רכישה בפועל". "רכישה בפועל" היא - בהזמנה באמצעות הממיר - ביצוע הזמנה לפי מדריך השימוש וההפעלה שלא בוטלה תוך 5 דקות מתחילת שידור הסרט (או התכנית) שהוזמן, למעט מישדר או סוג מישדרים שהחברה תהיה רשאית לקבוע לגביהם פרק זמן קצר יותר, עליו תימסר ללקוח הודעה מראש. בהזמנה באמצעות שיחת טלפון אל מוקד השירות של החברה - ביצוע ההזמנה בטלפון, שלא בוטלה בשיחת טלפון אל המוקד, לא יאוחר מ-30 דקות לפני מועד תחילת השידור המוזמן. כמו-כן רשאית החברה לחייב לקוח הרוכש את שירותי ה-VOD גם בתשלום חודשי קבוע, בנוסף לתשלום לפי רכישה בפועל.
- 5.4 מבלי לגרוע מזכותה לכל סעד אחר, רשאית החברה שלא להציע ללקוח את שירות הצפייה בתשלום, או לחסום את שירות הצפייה בתשלום לחצרי הלקוח, לפי העניין, עקב שימוש שלא כדן בשירותי החברה ו/או כל עוד לא שילם לה הלקוח את חובו בגין תשלומים אשר החברה רשאית לגבות ממנו על פי הוראות הדין או הסכם זה.

5.5 לקוח אשר רכש מיקבץ בסיסי דיגיטלי, יכול לקבל את שירות HOT MAGIC באמצעות ממיר HOT MAGIC שיסופק לידיו באחת החלופות המפורטות בסעיף 8 להלן. השירות כולל בין היתר את היכולת להקליט תוכניות ולנהל ולבנות לוח משדרים אישי, הכל כמפורט בחלק השמיני להסכם זה ובחוברת העזר לתפעול ממיר HOT MAGIC.

6. הוראות נוספות לגבי שירותי החברה

- 6.1 בדעת החברה לפעול להרחבה וגיוון השירותים שהיא תציע ללקוח במסגרת שידורי הכבלים כהגדרתם בחוק התקשורת. בכפוף להוראות הדין, תציע החברה ללקוח גם שירותים נוספים על אלה המוצעים לו בעת החתימה על הסכם זה, לרבות שירותי תקשורת ושירותים אינטראקטיביים; החברה תפרסם ברבים מתן שירותים נוספים כאמור והם יסופקו ללקוח לפי בחירתו, כפי שיהיה נהוג בחברה מעת לעת.
- 6.2 מעת לעת, בכפוף להוראות הדין, תהיה החברה רשאית לערוך שינויים בשירותי החברה ובמתכונתם, לרבות ביחס לשעות השידור, כמות הערוצים וזיהויים בכל מיקבץ, ובכלל זה ביטול שידור של מישדר מסויים, ערוץ או מיקבץ; החברה תמסור הודעה על שינוי כאמור 15 ימים לפחות לפני ביצועו, למעט אם השינוי נגרם בנסיבות שאינן בשליטת החברה, לרבות בשל הוראת רשות מוסמכת, מינהלית או שיפוטית.
- 6.3 מעת לעת, בכפוף להוראות הדין, תהיה החברה רשאית להציע ללקוח, כפי שתחליט, שירותים ושידורים, בשונה מן האמור בהסכם זה, או בנוסף לו, לתקופה קצובה, או במסגרת מבצע, זאת בלי למעט מקיום האמור בסעיפים 3 עד 5 לעיל.
- 6.4 מעת לעת, בכפוף להוראות הדין, תהיה החברה רשאית לספק ללקוח שירותי בונוס ללא תשלום, וזאת לתקופה ובתנאים כפי שהיא תקבע.
- 6.5 לבקשת לקוח, החברה תאפשר חסימת גישה לשירות צפייה בתשלום או למיקבץ מוסף שהמועצה הגדירה כטעון אפשרות חסימה, וכן תאפשר ללקוח להסיר חסימה כאמור או להגביל רכישת שירות צפייה בתשלום הנרכש באמצעות הממיר; לגבי חסימת גישה שמחייבת פעולה טכנית מצד החברה - החסימה תתאפשר תוך 24 שעות מעת קבלת הבקשה (בלא שיכלולו בפרק הזמן האמור ימי ששי וערבי חג מהשעה 14:00 וכן שבתות וחגים). לגבי מיקבץ נוסף שנחסם כאמור – אין בקיומה של חסימה כדי לפטור מחובת תשלום בעד שירות שהוזמן לפני ביצוע חסימה כאמור, לפי הוראות הסכם זה. האמור בסעיף קטן זה אינו בא לגרוע מהוראות סעיפים קטנים 4.4 ו- 4.5 לעיל, בעניין בחירה וביטול של מיקבצים מוספים.
- 6.6 בלי למעט מהוראות אחרות בהסכם זה - ביקש הלקוח הפסקה זמנית של שירות, ביטול שירות או חסימת שירות בפניה טלפונית - תקבע החברה מספר סודר לפניה, שישמש אסמכתא להמשך טיפול, או שתציין בפני הלקוח פרטי זיהוי פנייה חלופיים.

7. המפרט האישי

- 7.1 השירותים שהלקוח בחר בהם נוסף על מיקבץ בסיסי, וכן ציוד הקצה שיסופק לו וההסדרים הכספיים לגביו, שירותי ההתקנה המוזמנים על דיו, מספר השלוחות, באבחנה בין שירות דיגיטלי ושירות אנלוגי, מפורטים במפרט האישי, המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו.
- 7.2 כאמור בהסכם זה לעיל ולהלן, ובכפוף להוראותיו ולתנאיו, הלקוח יהיה רשאי לבקש שינויים במפרט האישי לאמור: בשירותים שהוא מעוניין לקבלם, בציוד הקצה המשמש אותו או במספר השלוחות, לרבות מספר השלוחות האנלוגיות, והחברה תיענה לבקשות הלקוח, כאמור, תוך 14 ימים לאחר שקיבלה את הודעתו, בכפוף להיצע השירותים, כפי שיהיה מעת לעת.

חלק שלישי: ציוד קצה, כרטיס צפייה

8. אספקת ציוד קצה

- בכפוף להוראות הדין, החברה תציע ללקוח לרכוש, לשאול או לשכור את ציוד הקצה באחת מן החלופות המפורטות להלן ולחייב אותו בהתאם. הלקוח יוכל לבחור בחלופה המועדפת על דיו.
- 8.1 **רכישת ציוד קצה** - כנגד תשלום התמורה בעד ציוד קצה, בשיעור שאינו עולה על שווי עלות רכישתו של ציוד הקצה, במלואה ובמועדה, יהיה הלקוח הבעלים של ציוד הקצה.
- 8.2 **השאלת ציוד קצה כנגד פיקדון** - בהתאם להוראות סעיף 12 להסכם;
- 8.3 **השכרת ציוד קצה** - השכרת ציוד קצה תהיה כנגד תשלום חודשי ובכפוף לתנאים הבאים -
 - 8.3.1 ציוד קצה הוא בבעלות החברה וישאר בבעלותה גם לאחר התקנתו בחצרי הלקוח ויחולו הוראות סעיף 12.3 להסכם;
 - 8.3.2 דמי השכירות ישולמו על ידי הלקוח במתכונת הנהוגה בחברה מעת לעת וכפי שיוסכם עם הלקוח; החברה תהיה רשאית לדרוש מהלקוח בטוחה עבור ציוד הקצה שהושכר לו בגובה ערכו של ציוד הקצה;

- 8.3.3 כנגד לקוח אשר לא יאפשר לחברה להסיר את ציוד הקצה כאמור בסעיף 12.3(4) להסכם, תהיה החברה רשאית לפעול לפי האמור בסעיף 21.4 להלן.
- 8.4 לקוח יהא רשאי לרכוש או לשכור מצד ג' ציוד קצה, ובלבד שלציוד הקצה ניתן אישור סוג התקין הלקוח, בעצמו או באמצעות מי מטעמו, ציוד קצה שרכש או שכר מצד ג' כאמור, לא תהיה החברה אחראית לנזק שנגרם עקב ההתקנה. למען הסר ספק, על אף האמור בסעיף 14 להלן, החברה לא תהא אחראית לציוד קצה שסיפק ללקוח צד ג' או לתיקון תקלות הנובעות מציוד קצה כאמור.
- 9. מנמיר דיגיטלי**
- 9.1 ביקש הלקוח לקבל שירות דיגיטלי, תספק לו החברה ממיר דיגיטלי וכרטיס צפייה (ו/או ציוד קצה אחר הנדרש לדעת החברה לשם אספקת השירות). ביקש לקבל שירות דיגיטלי בשלוחה (או בשלוחות), נוסף על בית תקע אחד, תמסור לו החברה ממירים דיגיטליים נוספים וכרטיסי צפייה, בכפוף למצאי הממירים. החברה תודיע ללקוח על המועד המשוער להתקנת הממיר. בנוסף, מי שהיה לקוח של החברה לפני החתימה על הסכם זה (להלן: "לקוח ותיק"), יחזיר לחברה ממיר אנלוגי (או ממירים אנלוגיים), שהחברה מסרה לו בעבר, אלא אם כן הוא מעוניין להמשיך ולקבל באמצעות שירות אנלוגי בביתו, שניתן לדעת החברה לספקו באמצעות הממיר האנלוגי, לצד השירות הדיגיטלי, וזאת כל עוד החברה מספקת שירות אנלוגי כאמור.
- 9.2 סופק ללקוח ממיר דיגיטלי, אשר לצורך בחירה והזמנה של שירותים באמצעותו, נדרש חיבורו לקו טלפון פעיל, הרי שבחירת הלקוח באפשרות זו של מתן שירותים, היא גם הסכמה לחיבור קו הטלפון שברשות הלקוח. החברה תישא בתשלום בגין פעימות מונה לצורך מתן השירות בלבד לפי סעיף זה, ותפעל כדי שלא יהיה בחיבור האמור לקו הטלפון כדי לפגוע בשירות אחר באמצעותו.
- 9.3 באמצעות קוד סודי שהלקוח יקבע לעצמו (ויוכל להחליפו), תהיה בידי הלקוח אפשרות לחסום ערוצים ולשחררם מחסימה וזאת לצורך פיקוח על הצפייה בבית הלקוח; מובהר, כי אין בחסימה כדי לפטור את הלקוח מחובת תשלום בעד שירות שהוזמן.
- 10. ממיר אנלוגי**
- נוסף על האמור בסעיף 9.1 סיפא, כל עוד נוספת החברה גם שירות אנלוגי, תמסור החברה ללקוח ממיר אנלוגי, ככל שהדבר נחוץ, לשם קבלת מיקבץ בסיסי אנלוגי, אם הלקוח מעוניין בו; וכן, כל עוד מספקת החברה מיקבצים מוספים אנלוגיים ושירות צפייה בתשלום אנלוגי, תספק החברה ללקוח ממיר אנלוגי ממוען, כנדרש לפי שיקול דעתה של החברה, וזאת אם יהיה הלקוח מעוניין בקבלת שירותים כאמור - והכל בכפוף למצאי הממירים האנלוגיים הממוענים.
- 11. התקנה**
- 11.1 התקנת ממיר, פריסת קו מנ"י והתקנת שלוחות תבוצע במועד שיתואם עם הלקוח, וזמן ההמתנה של הלקוח לנציג החברה במועד שתואם, לא יעלה על 3 שעות. הזמין הלקוח במעמד החתימה על הסכם זה או לאחר מכן שירות דיגיטלי או אנלוגי - מועד האספקה וההתקנה של הממיר יהיה תוך 14 ימים ממועד ההזמנה, ובלבד שרשת הכבלים מגיעה לחצריו של הלקוח, לרבות תחומי הרכוש המשותף.
- 11.2 מיקום שלוחות ותוואי הכבלים בבית הלקוח, ייקבע על-ידי החברה, בהסכמת הלקוח. בגמר ההתקנה ועם מסירת ציוד הקצה, תבדוק החברה, בנוכחות הלקוח או נציגו בחצרים, את איכות הקליטה, והלקוח או הנציג יאשר את הבדיקה.
- 11.3 ככל שיידרש לשם קבלת השירותים, תתקין החברה בבית הלקוח ציוד קצה נוסף, כגון: מגבר או מפצל, בתנאים שתקבע, באישור המנהל.
- 11.4 מובהר כי כל פעולת התקנה תבוצע בכפוף להוראות הדין.
- 12. מסירת ציוד קצה ללקוח כנגד פיקדון ושמירה עליו**
- 12.1 האמור בסעיף זה יחול גם על ציוד קצה שנמסר ללקוח כמנוי לפי הסכם התקשרות קודם שהיה בתוקף עובר להסכם זה, וזאת על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה.
- 12.2 ציוד הקצה הוא בבעלות החברה וישאר בבעלותה, ותינתן למנוי, כנגד דמי פיקדון, זכות שימוש בו; לא שילם הלקוח לחברה את מלוא סכום הפיקדון במועד האספקה וההתקנה - ימסור לחברה בטוחה מסוג שאישר המנהל, להשלמת תשלום דמי הפיקדון שלא שולמו; דמי הפיקדון יהיו בשיעור שאינו עולה על שווי עלות רכישתו של ציוד הקצה ובכפוף להוראות הדין.
- 12.3 הלקוח מתחייב - (1) לשמור בקפידה על ציוד הקצה ולהשתמש בו לפי מדריך השימוש וההפעלה; (2) להימנע מלמסור את ציוד הקצה לאחר או להוציאו מחזקתו או לשעבדו; (3) לשאת באחריות לגבי ציוד הקצה וכן לפצות ולשפות את החברה בגין כל אובדן וכן בגין כל נזק שנגרם לציוד הקצה, עקב אחד מאלה: שבר, נזקי שריפה או רטיבות, וכן בשל מעשה או מחזל של הלקוח או מי מטעמו או ברשותו בניסיונות של זדון או רשלנות

- חמורה; (4) להחזיר את ציוד הקצה או לאפשר לחברה להסירו, לפי בחירת הלקוח (ככל שלא נקבע אחרת בהסכם זה), מיד עם הפסקת השירות או ניתוק השירות או בסימונו או ביטולו של הסכם זה, לפי המוקדם, כשציוד הקצה תקין לגמרי ובמצב טוב, בכפוף לבלאי סביר כתוצאה משימוש זהיר (להלן: "ציוד קצה תקין"); (5) להודיע לחברה מיד עם היוודע ללקוח על אובדן או נזק לציוד הקצה; (6) לא לעשות שימוש בלתי סביר בציוד הקצה, לא לתקנו ולא להתיר לאחר לעשות כן.
- 12.4 בכפוף לאמור בסעיף 12.7 להלן, סכום דמי הפיקדון, בצירוף הפרשי הצמדה למדד, מן המדד שפורסם לאחרונה לפני הפקדת הפיקדון עד המדד שפורסם לאחרונה לפני החזרתו ללקוח (להלן: "סכום ההחזר") ובניכוי סכומים כמפורט להלן, יוחזר ללקוח לא יאוחר מתום 30 ימים מיום שנותקו או הופסקו השירותים ללקוח. החברה רשאית לנכות מסכום ההחזר, בעד פחת, 10% מעלות רכישת ציוד הקצה על ידי החברה או סכום ו/או שיעור ניכוי שונה, לפי הוראות הדין, לכל שנה או חלק ממנה, שמיום התקנת ציוד הקצה אצל הלקוח ועד ניתוק או הפסקת השירות ללקוח (להלן: "יתרת סכום ההחזר").
- 12.5 במקרה שהלקוח מקבל לשימוש ציוד קצה כנגד פיקדון או שרכש הלקוח ציוד קצה כאמור בסעיף 8.1 לעיל, ובאותו מעמד מחזיר לחברה ציוד קצה תקין קודם שהועמד לשימוש כנגד פיקדון, תהיה החברה רשאית להפחית מדמי הפיקדון בעד ציוד הקצה החדש, או מהחמורה בעד רכישת ציוד הקצה החדש, את יתרת סכום החזר המגיעה ללקוח בגין ציוד הקצה הקודם, ככל שהלקוח זכאי לכך.
- 12.6 החברה רשאית, אך לא חייבת, לגבות את דמי הפיקדון לשיעורין; ביצוע החברה הפחתה כאמור בסעיף 12.5 לעיל - יחול האמור בסעיף 12.6 זה, לגבי הפרש הנובע מההפחתה.
- 12.7 החברה זכאית -
- 12.7.1 שלא להשיב ללקוח את יתרת סכום החזר, אם הלקוח לא החזיר לה את ציוד הקצה ו/או את כרטיס הצפייה, או אם הלקוח לא איפשר הסרת ציוד הקצה מקום שהחברה חייבת או רשאית על פי דין או תנאי הסכם זה להסירו, או אם ציוד הקצה הוחזר כשהוא בלתי תקין לחלוטין, בנסיבות שבאחריותו של הלקוח כאמור בסעיף 12.3(3);
- 12.7.2 לקיזז מיתרת סכום החזר דמי נזק שנגרם לציוד הקצה בנסיבות שבאחריותו של הלקוח כאמור בסעיף 12.3(3) או כל חוב אחר של הלקוח לחברה, בעד שירותים שהיא סיפקה לו. הודעה בדבר ביצוע הקיזוז תינתן ללקוח.
- 12.8 הוראות סעיף זה הן תנאי מהותי בהסכם והפרתן תחשב הפרה יסודית שלו.

13. כרטיס צפייה בשירות דיגיטלי

- 13.1 החברה תפקיד בידי הלקוח כרטיס צפייה, המאפשר ללקוח קבלת שידורים ושירותים דיגיטליים מאת החברה; כרטיס הצפייה הוא רכוש החברה וישאר כזה.
- 13.2 כרטיס הצפייה הוא לשימוש בבית הלקוח בלבד, ורק לצורך קבלת שירותי החברה שהוזמן הלקוח.
- 13.3 הוראות סעיף 12.3 לעיל יחולו גם לגבי כרטיס הצפייה, בהתאמה ובשינויים המחויבים.
- 13.4 הוראות סעיף זה הן תנאי מהותי בהסכם והפרתן תחשב הפרה יסודית שלו.

חלק רביעי: תחזוקה ותיקון תקלות

14. טיפול בתקלות

- 14.1 במקרה של תקלה, הלקוח יפעל לאיתורה, על-פי מדריך השימוש וההפעלה, ויודיע לחברה על התקלה; לא הצליח הלקוח לאתר את התקלה - תפעל החברה לאיתור התקלה באמצעות שירות תמיכה טלפוני. התברר כי מקור התקלה הוא בשלט הרחוק, יתבקש הלקוח לבחור אם להגיע למשרדי החברה או לחנות השירות הקרובים למקום מגוריו לשם תיקון התקלה, או להחליף את השלט הרחוק באמצעות משלוח לביתו בתמורה לתשלום עלות המשלוח כקבוע במחירון החברה. אחרת, יגיע הטכנאי לבית הלקוח.
- 14.2 בכפוף לאמור בסעיף 14.1 לעיל, החברה תתקן, בעצמה ו/או באמצעות מי מטעמה כל תקלה הנובעת מקו המנוי, כהגדרתו ברשיון, או מצידוד הקצה, תוך 48 שעות מן המועד שבו נמסרה לה הודעה על כך, לא כולל ימי שבת וחג, וזאת בלי לגרוע מהתחייבויות החברה לפי הרשיון לגבי זמני תגובה קצרים יותר, ובכפוף לוניאוט עם הלקוח כאמור בסעיף 14.3 להלן; מובהר כי החברה רשאית לפנות אל המנהל בבקשה להאריך מועד תיקונה של תקלה; מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 14.1 לעיל, לבקשת לקוח ובתאום עם החברה, יהיה הלקוח רשאי להביא ציוד קצה אל משרדי החברה, לשם בדיקתו, תיקונו או החלפתו, ויהיה עליו לעשות כן, לפי הנחיית החברה, במקרה שנגרם נזק לציוד בנסיבות המפורטות בסעיף 12.3(3). למען הסר ספק מובהר, כי החברה אינה אחראית לתחזוקה של הציוד הביתי.

- 14.3 אם תיקון התקלה מוחייב כניסה לבית הלקוח - הביקור יתואם עמו, ובלבד שהלקוח לא יתבקש להמתין יותר מ-3 שעות (להלן: "תיאום מוקדם").
- 14.4 שעות העבודה לתיקון תקלות בבית הלקוח הן בימי העבודה, בין השעות 08:00 - 19:00, וכן בערבי שבת וחג בין השעות 08:00 - 14:00.
- 14.5 החברה תהיה אחראית על חשבונה לתקינות ותחזוקות ציוד הקצה למשך שנים עשר (12) החודשים הראשונים ממועד אספקת ציוד הקצה ללקוח. אחריות החברה כאמור לא תחול לעניין שלט רחוק למעט בגין נזקים שנגרמו כתוצאה מרשלנות החברה.
- 14.6 במקרים המנויים להלן, יחויב הלקוח בתשלום בעד שירותי התחזוקה, לפי המחירון:
- 14.6.1 **במקרה של בדיקה, תיקון או החלפה, בנסיבות של אובדן או נזק, המנויות בסעיף 12.3 (3) לעיל;**
- 14.6.2 במקרה של "ביקור סרק", דהיינו: ביקור של נציג החברה בעקבות הודעת הלקוח על תקלה שלא היתה, תקלה שמקורה בציוד שהחברה אינה חייבת בתחזוקתו, במקרה של נזק בנסיבות המנויות בסעיף 12.3(3), או אם הלקוח או נציגו נעדרו מהבית חרף תיאום מוקדם; ואולם, לקוח לא יחויב בתשלום בעד ביקור סרק, שהיה לפני חלוף 6 חודשים מיום חיבורו לראשונה למערכת השידורים.
- 14.6.3 במקרה של תקלה או נזק שהחברה אינה אחראית להם לפי סעיף 14.5 לעיל.
- 14.7 לא התייצב נציג החברה בבית הלקוח חרף תיאום מוקדם, יהיה הלקוח זכאי לפיצוי בשיעור זהה לסכום הנקוב במחירון למקרה של ביקור סרק.
- 14.8 הלקוח פטור מתשלום דמי המנוי בעד כל שידור שהופסק עקב תקלה של החברה לכל תקופת ההפסקה ובלבד שנתקיים אחד מאלה:
- 14.8.1 (1) במהלך כל 6 חודשים מיום שהיה ללקוח, אירעו הפסקות שידורים שנמשכו במצטבר, 7 ימים לפחות;
 (2) הפסקת השידורים נמשכה לפחות 24 שעות;
 (3) הזמין לקוח שידור וזה לא התקבל בידי הלקוח בגלל מעשה או מחדל של החברה;
 (4) הזמין לקוח מיקבץ והוא לא כלל את כל השידורים האמורים להיכלל בו;
 (5) הוגבל או הותלה הרשיון ובשל כך נמנע מהלקוח לקבל שידורים, שהם נושא התקשרותו עם החברה, פטור הלקוח מתשלום דמי מנוי לכל התקופה בה לא קיבל שידורים כאמור, ואם שילמם מראש, תחזיר לו החברה את החלק היחסי מהם, כולל הפרשי ריבית והצמדה.
- 14.8.2 על אף האמור לעיל, היתה הפסקה בשידור רק בחלק ממיקבץ כלשהו, יחול הפטור מתשלום דמי מנוי בעדו ו/או החזר דמי מנוי לפי העניין כאמור בסעיף 14.8.1 לעיל, בשיעור יחסי כמספר הערוצים שחלה הפסקה באספקתם, מחולק במספר הערוצים שבאותו מיקבץ.
- 14.8.3 ביקש לקוח לקבל שידורים הניתנים בתשלום בעד שימוש, לא תחייב החברה את הלקוח בתמורת השידור, אם במהלך 60 דקות באותו שידור הופסק השידור עקב תקלה של החברה למשך 3 דקות במצטבר, ואם היה השידור קצר מ-60 דקות, תבוא לעניין זה הפסקה בת פרק זמן קצר יותר באופן יחסי למשך השידור.
- 14.8.4 לעניין סעיף זה לעיל - "תקלה", למעט תקלה שעיקרה בתיקונה נגרם בנסיבות שאינן בשליטת החברה, לרבות בשל הוראת רשות מוסמכת, מינהלית או שיפוטית.
- 14.9 למען הסר ספק, הלקוח לא יהיה זכאי לפיצוי בקשר עם איכות האות או פגמים בשירות שאינם הפסקת שידורים, וזאת בכפוף להוראות הדין.
- 15. הימנעות מביצוע פעולות**
- 15.1 הלקוח ימנע מלבצע פעולת חיבור, ניתוק, פתיחה, שינוי או תיקון בקו המנוי, בשלוחה ובציוד הקצה (כולל הממיר וכרטיס הצפייה), בעצמו או באמצעות אחר שאינו עובד החברה או מי שהוסמך לכך מטעמה, אלא אם כן פעל לפי הנחייה מפורשת של החברה, וישא בכל נזק שיגרם עקב מעשה כאמור.
- 15.2 הוראות סעיף זה הן תנאי מהותי בהסכם והפרתן תחשב הפרה יסודית שלו.
- חלק חמישי: תשלומים**
- 16.**
- 16.1 בתמורה לשירותי החברה ישלם הלקוח את התשלומים המפורטים במחירון (אשר כוללים מע"מ כדין), ובכפוף למפרט האישי; התשלומים המפורטים במחירון הם בכפוף לרשיון. עותק המחירון, התקף למועד החתימה על הסכם זה, מצורף כנספח להסכם זה.

- 16.2 התשלומים יבוצעו באמצעות הרשאה לחיוב חשבון הבנק של הלקוח ("הוראת קבע"), או באמצעות הוראה לחיוב כרטיס האשראי של הלקוח, על פי החלטת החברה. על אף האמור, מנויים המקבלים שידור אנלוגי בלתי ממוען בלבד, יהיו רשאים לשלם גם במזומן.
- 16.3 ככל שלא ייקבע אחרת ע"י החברה, בכפוף להוראות הדין, ישלם הלקוח את התשלומים בעד שירותי החברה במועדים אלה:
- 16.3.1 בעד מיקבץ בסיסי, מיקבצים מוספים, דמי מנוי בעד שימוש בשלוחה ושירותים אחרים שהחברה תקבע מעת לעת - אחת לכל חודש קלנדרי, במועד שייקבע ע"י החברה וזאת בגין החודש הנוכחי או בגין החודש החולף, בהתאם לנהוג בחברה, וכמפורט במפרט האישי;
- 16.3.2 בעד שירותים בצריכה מזדמנת כגון: שירותי צפייה בתשלום או משחקים בתשלום - אחת לכל חודש קלנדרי, במועד שייקבע ע"י החברה, בגין החודש החולף;
- 16.3.3 תשלומים חד פעמיים, כגון: דמי התקנה, התקנת שלוחות נוספות, ביקור סרק, טיפול בתקלות באספקת ציוד קצה שאבד או ניזוק בנסיבות המנויות בסעיף 12.3 (3) לעיל - אחת לכל חודש קלנדרי, במועד שייקבע ע"י החברה, בגין החודש החולף;
- 16.3.4 בעד שירותים אחרים - במועד שתקבע החברה, באישור המועצה ושהודעה עליו תימסר ללקוח.
- 16.4 בכפוף להוראות הדין, החברה רשאית לשנות את המחירים הנקובים במחירוון וכן רשאית החברה להצמיד תשלומים למנדד לפי הוראות הדין, והיא תמסור על כך הודעה 7 ימים מראש, לפחות.
- 16.5 בכפוף להוראות הדין, החברה רשאית לגבות מן הלקוח סכום נמוך מן הנקוב במחירוון, וזאת בנסיבות, לגבי שירותים, וביחס לפרקי זמן, כפי שהיא תקבע, לרבות במתכונת של "מבצע".
- 16.6 החברה תשלח ללקוח שבביתו מותקן ממיר דיגיטלי, מדי חודש, חשבון מפורט למידע, וזאת בהודעה אלקטרונית באמצעות הממיר. לפי בקשת הלקוח, החברה תשלח לו, בנוסף, חשבון כאמור, גם במכתב אל בית הלקוח, או בדואר אלקטרוני או בפקס, מדי חודש או חודשיים לפי החלטת החברה, אלא אם כן ביקש המנוי כי חשבונית כאמור תשלח אליו מדי חודש בחודשו, וזאת ללא חיוב כספי.
- לגבי לקוח שלא מותקן בביתו ממיר דיגיטלי, תשלח לו החברה, לפי בקשתו, חשבון מפורט למידע - במכתב, בדואר אלקטרוני או בפקס, כפי שיקבש הלקוח, וזאת ללא חיוב כספי. הודעה כאמור תישלח מידי חודש או חודשיים, לפי החלטת החברה, אלא אם כן ביקש המנוי כי חשבונית כאמור תשלח אליו מדי חודש בחודשו. מובהר כי אם קיבל הלקוח בחודש כלשהו שירותים בצריכה מזדמנת, יקבל לגביו חשבון חודשי כאמור.
- קיבל הלקוח חשבון כאמור, יבדוק אותו, ואם לא הודיע לחברה על השגה לגביו תוך 21 ימים, תהיה החברה רשאית לראות בכך אישור הלקוח לנכונותו של החשבון.**
- 16.7 בכפוף להוראות אחרות שבהסכם זה, בהתייחס לשירות שהתמורה בעדו היא על בסיס חודשי, הרי במקרה של קבלת השירות רק בחלק מן החודש, יחויב הלקוח רק בחלק יחסי תואם של התמורה הנוגעת; ואם שילם הלקוח מראש בעד שירות שהופסק או נותק לפני תום תקופת התשלום, תחזיר לו החברה את החלק היחסי של התשלום, תוך 45 יום מיום שהופסק או נותק השירות או שתקוז את הסכום שהלקוח זכאי לו כאמור מתשלומים שהלקוח חב בתשלום לחברה.
- 16.8 תשלום שהלקוח לא ישלם במועד שנקבע לפירעונו לפי הסכם זה (להלן: "מועד הפירעון המוסכם"), ישא ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גבייה, כדלהלן; ריבית פיגורים בשיעור הקבוע בסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961 לעניין ריבית המשתלמת יחד עם הפרשי הצמדה, בעד התקופה שבין מועד הפירעון המוסכם לבין מועד פירעונו בפועל.
- הפרשי הצמדה** בשיעור עליית מדד המחירים לצרכן מן המדד שפורסם לאחרונה לפני מועד הפירעון המוסכם עד המדד שפורסם לאחרונה לפני מועד פירעונו בפועל של סכום החוב.
- הוצאות גבייה** בשיעור 10% מסכום החוב או בשיעור שונה לפי הוראות הדין, ובלבד שחלפו ארבעה עשר ימים לפחות ממועד הפירעון המוסכם.
- 16.9 פקע או בוטל תוקפו של כרטיס האשראי שנקבע כדי לשמש לפירעון התשלומים לפי הסכם זה, או שבוטלה ההרשאה לחיוב חשבון הבנק של הלקוח, לפירעון התשלומים לפי הסכם זה, ימסור הלקוח לחברה הודעה על כך מייד עם היוודע לו הדבר, וכן את פרטי אמצעי התשלום החלופי ובלבד שיהיה מסוג המקובל והנהוג בחברה, באמצעותו ימשיך הלקוח לשלם את התשלומים לפי הסכם זה.

- 16.10 מובהר, למען הסר ספק, כי הלקוח לא יהיה פטור מתשלום כלשהו, כולו או חלקו, גם במקרה שאחר קיבל שירות משירותי החברה באמצעות קו המנ"י או בית תקע של הלקוח או ציוד הקצה שבביתו, אלא אם כן התחברות לקו המנ"י נעשתה בידי אחר, מחוץ לבית הלקוח ושלא בידיעתו.
- 16.11 הוראות סעיפים קטנים 16.1, 16.3 ו-16.8 הן תנאים מהותיים בהסכם והפרתן תחשב הפרה יסודית שלו.

חלק שישי: הפסקה מוחלטת והפסקה זמנית של השירות

17. **הפסקה מוחלטת של השירות לפי בקשת הלקוח**
 לפי בקשה בכתב, חתומה בידי הלקוח, תיעשה הפסקה מוחלטת של שירותי החברה ללקוח. הפסקה מוחלטת על פי בקשת לקוח המחובר לשירות דיגיטלי בלבד תיעשה תוך 2 ימי עבודה ממועד קבלת הבקשה או במועד שנקב הלקוח בבקשתו, לפי המאוחר. לגבי לקוח המחובר לשידור אנלוגי בלבד או לשידור אנלוגי ודיגיטלי, בשלוחה אחת או יותר, רשאית החברה לנתק או להפסיק את השידור תוך 14 ימי עבודה (או כל מועד אחר שייקבע בהוראות הד"ן) מעת שביקש זאת הלקוח, ובלבד שהשידור הדיגיטלי נותק או הופסק תוך 2 ימי עבודה כאמור.
 מובהר כי החברה תחדל לחייב לקוח כאמור במועד הניתוק או ההפסקה או תוך 5 ימי עבודה לפי המוקדם, ותחדל לחייב בתשלום כלשהו לקוח המחובר לשידור דיגיטלי בכל השלוחות בחצרו במועד הניתוק או ההפסקה של השידור הדיגיטלי או תוך 2 ימי עבודה, לפי המוקדם.

אם הלקוח נותק בידי החברה מתורן מרכזי לפני חיבורו למערכת השידורים, הרי במקרה של סיום התקשרות כאמור בסעיף זה, תחבר אותו החברה מחדש לתורן המרכזי, לפי בקשתו, ובלבד שאין מניעה טכנית לחיבור ולמעט מקרה שהניתוק נעשה עקב הפרת הסכם זה ע"י הלקוח.

18. **הפסקה זמנית של השירות לפי בקשת הלקוח**
 לפי בקשה בכתב, חתומה בידי הלקוח, החברה תפסיק זמנית את מתן השירות ללקוח, וזאת תוך 14 ימי עבודה לאחר היום שבו נמסרה לחברה בקשתו בכתב או במועד שנקב הלקוח בבקשתו, לפי המאוחר, ובלבד שהבקשה התקבלה אצל החברה לפני המועד הנקוב בהודעה; על אף האמור - לגבי שלוחה המחוברת לשירות דיגיטלי, תבצע החברה את הפסקת השירות תוך 2 ימי עבודה לאחר היום שבו נמסרה לחברה בקשתו שבכתב כאמור, או במועד שנקב הלקוח בבקשתו, לפי המאוחר; הפסקה זמנית כאמור, תהיה לפרק זמן בין 3 ל-6 חודשים, ובסיומה תחדש החברה את אספקת השירות ללקוח. הושאר ציוד קצה בבית הלקוח בתקופת הפסקה הזמנית - ישא הלקוח באחריות ובכל החובות לגביו, כאילו נמשך השירות ברציפות.

19. אם הלקוח או נציגו נעדרו מחצרי הלקוח חרף תאום מוקדם לביצוע הפסקת שירות מוחלטת או זמנית ו/או הסרת ציוד הקצה, לפי סעיפים 17 או 18 לעיל, רשאית החברה להודיע ללקוח בכתב כי היה ולא יתאם עם החברה ביקור נוסף בחצרו למועד שיחול תוך 10 ימים ממועד קבלת ההודעה או שהלקוח או נציגו ייעדרו מחצרי הלקוח בשנית, היא תהיה רשאית לראות את הלקוח כמי שחזר בו מבקשתו להפסקת שירות מוחלטת או זמנית, והלקוח יידרש לפנות מחדש בבקשה להפסקת שירות מוחלטת או זמנית, על כל המשתמע מכך. במקרה כאמור בס"ק זה, ביקור הטכנאי ייחשב כ"ביקור סרק", ויחולו הוראות סעיף 14.6.2 לעיל.

20. **ניתוק השירות וסיום ההתקשרות בשל הפרת ההסכם**
- 20.1 החברה רשאית לנתק את השירות ללקוח ולסיים את ההתקשרות עמו וכן, לפי שיקול דעתה, להגביל שירותים, כולם או חלקם, במקרים אלה:
- 20.1.1 הלקוח לא שילם במועד תשלום שהוא חב בו;
- 20.1.2 הלקוח הפר תנאי מהותי בהסכם זה;
- 20.1.3 הלקוח השתמש שלא כדין או הרשה לאחר להשתמש, כאמור, במערכת השידורים, בצידוד הקצה או בכל התקן אחר שהתקינה החברה או מי מטעמה לצורך קליטת השידורים.
- 20.2 ניתוק השירות, כאמור בפסקאות 20.1 ו-20.1.2 לעיל, ייעשה רק לאחר שהחברה נתנה ללקוח הודעה מוקדמת בכתב של 10 ימים לפחות, תוך מתן הזדמנות לתקן את המעשה או המחל שלבנינו ינותק השירות.

21. **החזרת ציוד קצה, תשלום יתרת חוב והחזרת יתרת סכום החוזר בגין פיקדון**
- 21.1 נותק השירות ללקוח, יחזיר הלקוח לחברה, במועד הניתוק, את ציוד הקצה, או לפי בחירתו יאפשר לחברה להסיר, במועד הניתוק, את ציוד הקצה מבית הלקוח, בכפוף לתיאום מוקדם עמו; ואולם, במקרה של ניתוק לפי סעיף 20 לעיל, החברה תקבע אם תסיר את ציוד הקצה כאמור, או שתורה ללקוח להשיב לה את ציוד הקצה במשרדה.

- 21.2 נותק השירות ללקוח, ישלם הלקוח לחברה את יתרת חובו, ולשם כך תהיה החברה רשאית, עד תום 12 חודשים שלאחר הניתוק, לעשות שימוש בהוראת הקבע או בכרטיס האשראי של הלקוח, לפי העניין, וזאת בלי למעט מחובתו של הלקוח כאמור.
- 21.3 נותק השירות ללקוח, תחזיר לו החברה את יתרת סכום החזר, ככל שהוא זכאי לה, לפי האמור בהסכם זה לעיל ובכפוף לו.
- 21.4 בחר הלקוח לשאול ציוד קצה מן החברה כנגד פיקדון בהתאם להוראות סעיף 12 לעיל או לשכור מן החברה ציוד קצה בהתאם להוראות סעיף 8.3 לעיל, וציוד הקצה לא הוחזר לחברה במועד כאמור בסעיף 21.1 לעיל, או אם לא איפשר הלקוח לחברה להסיר בעצמה את ציוד הקצה במועד כאמור בסעיף 21.1 לעיל, תהיה החברה רשאית להשתמש בבוטחות האמורות בסעיפים 8.3.2 ו-12.2 לעיל, או לחייב את כרטיס האשראי או כל אמצעי תשלום אחר שניתן על ידי הלקוח לפי העניין, על מנת שהחברה תקבל את מלוא התמורה בגין ציוד הקצה לפי עלות רכישתו של הציוד בניכוי יתרת סכום החזר. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מכל זכות העומדת לחברה מכוח דין ו/או מכוח ההסכם.

22. הוראות נוספות לעניין הפסקה מוחלטת והפסקה זמנית של השירות

- 22.1 החברה רשאית להפסיק שירות באופן זמני, לשם ביצוע פעולות תחזוקה זמניות, בכפוף לתנאי הרשיון.
- 22.2 החברה רשאית להפסיק את השירות ללקוח הפסקה מוחלטת עם פקיעת זכותו להחזיק בחצרים בהם קיבל את השירות ("בית הלקוח") ופינויים בפועל; הלקוח יודיע לחברה על פינוי כאמור 14 ימים מראש לפחות, ויחולו הוראות סעיפים 12.3, 12.4, 12.7, 20 ו-21 לעיל.
- 22.3 נותק השירות ללקוח בנסיבות המנויות בסעיף 20.1 לעיל, רשאית החברה להתנות את החיבור מחדש (ובהתאמה - גם הסרת הסימה לגבי מיקבץ מוסף או שירות צפייה בתשלום), בתיקון המעשה או המחלף שהביא לניתוק; בנוסף, באישור המנהל - (1) רשאית החברה לדרוש מהלקוח הפקדת ערובה לקיום הוראות ההסכם; (2) במקרה של ניתוק בנסיבות המנויות בפסקה 20.1.3 רשאית החברה שלא לחבר את הלקוח מחדש.
- 22.4 נותק השירות, לפי בקשת לקוח, והלקוח ביקש חידוש שירות, הוא יחויב בדמי התקנה בשיעורים המפורטים במחירוון, והחברה תחבר אותו מחדש תוך 14 ימים ממועד קבלת הודעתו על בקשת החיבור.

חלק שביעי: שונות

23. קיום הוראות מדריך השימוש וההפעלה

הלקוח ימלא בקפידה אחר הוראות מדריך השימוש וההפעלה.

24. הימנעות מביצוע פעולות

- 24.1 מובהר כי שידורי הכבלים מיועדים אך ורק לצפייה של הלקוח, בני משפחתו ואורחיו, בבית הלקוח; הלקוח לא ישתמש ולא יאפשר לאחר להשתמש בשידורי הכבלים לצרכים מסחריים או להשמעה פומבית, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמה, מראש ובכתב, חתומה בידי החברה, בתנאים שהיא תקבע.
- 24.2 הלקוח יימנע מלחבר ומלהתיר לאחר להתחבר למערכת השידורים.
- 24.3 הלקוח יימנע מלחבר ומלהתיר לאחר לחבר את מערכת השידורים לרשת תקשורת או לציוד ביתי, אלא באישור מפורש, בכתב ומראש, מאת החברה; אין באמור כדי למנוע חיבור ציוד ביתי למערכת השידורים, באמצעות שלוחה שהתקינה החברה בביתו של הלקוח.
- 24.4 הלקוח יימנע מלהתקין ומלהתיר לאחר, זולת החברה, להתקין שלוחות ולקבל שירותים באמצעותן.
- 24.5 הלקוח יימנע מלהעתיק ומלהקליט, שלא כדון, שידורים, תכניות, מידע, משחקים וכל אותות אחרים המשודרים או מופצים באמצעות מערכת השידורים, ולא יתיר לאחר לעשות כן.
- 24.6 הפר הלקוח תנאי שבסעיף זה, הרי שבלי למעט מכל הוראה אחרת בהסכם זה או בדיון, הוא יפצה את החברה וישפה אותה בגין כל נזק והוצאה שיגרמו לה בשל כך, וכן יישא בתשלום לצד שלישי בגין פגיעה בזכויותיו של הצד השלישי, כתוצאה ממעשה או מחדל של הלקוח.
- 24.7 הוראות סעיף זה הן תנאי מהותי בהסכם והפרתן תחשב הפרה יסודית שלו.

25. הוראות לגבי מקרקעין

- 25.1 בחתימתו על הסכם זה, מסכים הלקוח להתקנת רכיבי מערכת השידורים הדרושים לשם מתן שירותי החברה במקרקעין שבבעלותו או בחזקתו (להלן: "המקרקעין"), ולחיבור המקרקעין למערכת השידורים, וכן מרשה הלקוח לחברה ולכל מי מטעמה, להיכנס

- למקרקעין לשם התקנה, בניה, תחזוקה, בדיקה, החלפה, ניתוק של רכיבי מערכת השידורים שבמקרקעין, וכן כל פעולה נלווית הדרושה לשם כך, בתיאום מוקדם עם הלקוח.
- 25.2 **אם הלקוח הוא שוכר של המקרקעין - הוא מודיע בחתימתו על הסכם זה, כי ההסכמה פי סעיף זה לעיל ולהלן היא גם מטעמו של הבעלים, והוא יפצה וישפה את החברה בגין כל נזק שייגרם לה במקרה שיתברר כי לא ניתנה הסכמת הבעלים.**
- 25.3 אם המקרקעין הם דירה בבית משותף, כהגדרתה בחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969, הרי שבחתימתו על הסכם זה נותן הלקוח הסכמתו לכך שיעשה בידי החברה וכל מי מטעמה שימוש ברכוש המשותף של הבית, לשם חיבור הדירה ודירות אחרות בבית המשותף למערכת השידורים במתכונת ובניתוב, כפי שתקבע החברה; מובהר כי חיבור הבית המשותף למערכת השידורים, יהיה בכפוף להוראות הדין בעניין זה.

26. שימוש במידע

- 26.1 המידע שהלקוח מוסר או ימסור בעתיד לחברה בכל הקשור עם הסכם זה, ניתן בהסכמתו ומרצונו.
- 26.2 המידע ישמש לצורך אספקת שידורים ושירותים ללקוח וכן לצורך גביית התשלום המגיע בגינם.
- 26.3 החברה מתחייבת שלא לעשות שימוש במערכת השידורים לשם איסוף מידע על הלקוח, אלא במידה ההכרחית הנדרשת לשם קיום השירותים והשידורים ללקוח או על מנת לאתר או למנוע תקלות או הונאות הקשורות בהן.
- 26.4 המידע לא יימסר לאחר, זולת מי שיפעל לקיום האמור לעיל מטעמה של החברה.
- 26.5 בלי למעט מן האמור לעיל, לגבי המידע והשימוש בו, יחולו הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והתקנות שמכוחו, ובין השאר: מובהר כי זכאי הלקוח לעיין במידע לגביו, וכן להודיע לחברה כי לא תעביר ולא תעשה שימוש במידע לצורך הצעת שירותים משלימים.
- 26.6 טופס הגנה על פרטיות המנוי מצ"ב כנספח א' להסכם זה.

חלק שמיני: הצטרפות לשירותי HOT MAGIC

27. **כללי**
- 27.1 חלק שמיני זה מיועד להסדיר את תנאי ההתקנה בבית הלקוח, של הממיר הדיגיטלי HOT MAGIC שנרכש על ידי הלקוח, ובנוסף, לקבוע את תנאי ההתקשרות בין הלקוח לבין החברה בכל הקשור לקבלת שירותי HOT MAGIC באמצעות ממיר HOT MAGIC. במקרה של אי התאמה בין הוראה בחלק שמיני זה לבין הוראה בכל מקום אחר בהסכם זה, הנוגעת לממיר HOT MAGIC ו/או לשירותי HOT MAGIC, תגבר ההוראה הקבועה בחלק זה.
- 27.2 מובהר כי ההוראות בהסכם זה המתייחסות לציוד הקצה, תחולנה בהתאמה גם על ממיר HOT MAGIC ועל כרטיס הגישה הייעודי, ככל שאין הוראה נוגדת בחלק זה.

28. הגדרות

- למונחים הבאים תהא בחלק זה המשמעות הקבועה בצידם, אלא אם כן מתחייב אחרת מותכן הכתוב או מהקשרו; מונחים שלא הוגדרו - תהיה להם המשמעות לפי הוראות ההסכם והוראות הדין:
- 28.1 **"ממיר HOT MAGIC"** - ממיר דיגיטלי (כולל שלט ייעודי) שנרכש על ידי הלקוח מהספק, או שסופק ללקוח ע"י החברה עפ"י אחת החלופות המפורטות בסעיף 8 לעיל (רכישה, השאלה כנגד פיקדון, השכרה), הכולל דיסק קשיח פנימי, והמאפשר הן את קליטת השידורים הדיגיטליים הרב ערוציים והשירותים הנלווים המסופקים על ידי החברה ללקוחותיה, והן את קבלת את שירותי HOT MAGIC מהחברה;
- 28.2 **"שירותי HOT MAGIC"** - השירותים הייחודיים אותם ניתן לקבל באמצעות ממיר HOT MAGIC והמפורטים בחוברת העזר, הכוללים בין היתר שליטה בשידורים חיים, הקלטת תכניות, ניהול ובניית לוח משדרים אישי ועוד;
- 28.3 **"כרטיס צפייה ייעודי"** - כרטיס אלקטרוני המשמש לפענוח אותות ומשדרים, המותקן בממיר HOT MAGIC ומחוזה חלק ממנו.
- 28.4 **"חוברת העזר"** - חוברת ההסבר לתפעול ממיר HOT MAGIC ולשימוש בשירותי HOT MAGIC הנצורפת להסכם זה ו/או שנמסרה ללקוח במועד התקנת ממיר HOT MAGIC.
- 28.5 **"הספק"** - צד ג' (למעט החברה) שמכר ללקוח את ממיר HOT MAGIC.

- 29. ממיר HOT MAGIC**
- 29.1 רכש הלקוח את ממיר HOT MAGIC ישירות מאת הספק, לא תהיינה לו בעניין זה כל טענות כלפי החברה. במקרה שיחול האמור, החברה לא תהיה אחראית להליך רכישת הממיר, ו"העוסק" כמשמעות מונח זה בחוק הגנת הצרכן, התשנ"א-1981, בכל הנוגע למכירת ממיר HOT MAGIC, יהיה הספק. האחריות, שירותי האחזקה ותיקון התקלות, בכל הקשור לממיר HOT MAGIC, יהיו כמפורט בסעיף 31 להלן.
- 29.2 חתימת הלקוח על אישור הלקוח להתקשרות עם החברה לקבלת שירותי HOT MAGIC כפי שמפורט להלן, מהווה אישור לבקשת הלקוח להתקנת ממיר HOT MAGIC בבית הלקוח (להלן: "ההתקנה") ולקבלת שירותי HOT MAGIC מאת החברה. ההתקנה תבצע רק על ידי נציג החברה או מי מטעמה. מצא נציג החברה בעת התקנת ממיר ה- HOT MAGIC, אשר נרכש ע"י הלקוח, כי יש בו פגם או אי-התאמה, יודיע על כך ללקוח או לנציגו במועד ההתקנה. דמי התקנת ממיר HOT MAGIC יהיו כקבוע במחירון.
- 29.3 למען הסר ספק, המנורי אינו רשאי להתקין את הממיר באמצעות מי שאינו החברה או מי מטעמה, גם במקרה בו נרכש הממיר ישירות מאת הספק. ככל שעשה כן, החברה לא תהא אחראית בגין ההתקנה ובגין כל נזק ישיר או עקיף שנגרם עקב התקנה כאמור.
- 29.4 מועד ההתקנה יתואם עם הלקוח, בכפוף למועד אספקת ממיר HOT MAGIC ללקוח. היה ורכש הלקוח ממיר HOT MAGIC מהספק, יתואם מועד ההתקנה רק לאחר האספקה לבית הלקוח. מועדי האספקה, ככל שהממיר סופק על ידי החברה, ומועדי ההתקנה, יהיו בהתאם לקבוע בסעיף 11.1 לעיל.
- 29.5 במועד ההתקנה, יימסר ללקוח על ידי נציג החברה כרטיס הצפייה הייעודי. כרטיס הצפייה הייעודי הינו בבעלותה של החברה והלקוח יהא רשאי להשתמש בו. מובהר כי במקרה בו יבקש הלקוח להתנתק משירותי החברה, יהא עליו להשיב לחברה את כרטיס הצפייה הייעודי כשהוא תקין, בהתאם לאמור בסעיף 21.1.
- 29.6 מובהר כי ההוראות בהסכם זה המתייחסות לממיר ולכרטיס הצפייה, תחולנה בהתאמה גם על ממיר HOT MAGIC ועל כרטיס הצפייה הייעודי, ככל שאין הוראה נוגדת בחלק זה.
- 30. שירותי HOT MAGIC**
- 30.1 לאחר התקנת ממיר HOT MAGIC, יוכל הלקוח לבחור לקבל את שירותי HOT MAGIC בנוסף לשימוש בממיר HOT MAGIC לקליטת השידורים הדיגיטליים הרב ערוציים והשירותים הנלווים המסופקים על ידי החברה ללקוחותיה. החברה תהא זכאית לגבות מהלקוח דמי מנורי חודשיים בגין שירותי HOT MAGIC ככל שישתנו מעת לעת עפ"י הקבוע במחירון וזאת בנוסף לתשלומים שיהיה על הלקוח לשלם בגין אספקת ממיר HOT MAGIC בהתאם לאחת החלופות האמורות בסעיף 28.1 כמפורט לעיל.
- 30.2 הובהר ללקוח כי ניתן להשתמש בממיר HOT MAGIC אך ורק לצורך קבלת שירותי HOT MAGIC או שירותי שידור דיגיטלי רגילים ולא ניתן להשתמש בו כמכשיר הקלטה עצמאי. הלקוח יוכל לצפות בחומרים מוקלטים מהדיסק הקשיח כל זמן שהוא מנורי על חבילת התוכן ממנה הוקלטו החומרים.
- 30.3 ביקש הלקוח להפסיק את קבלת שירותי HOT MAGIC תבצע החברה את הניתוק משירותי HOT MAGIC תוך 2 ימי עבודה, או במועד בו נקב הלקוח, לפי המאוחר. החברה תחדל לחייב את הלקוח בגין שירותי HOT MAGIC במועד הניתוק.
- 30.4 מובהר כי במקרה של הפסקת שירותי HOT MAGIC יוכל ממיר HOT MAGIC להוסיף ולשמש כממיר דיגיטלי רגיל. מובהר כי הפסקה מוחלטת או זמנית של שירותי החברה במקרה זה יהיו כקבוע בהוראות סעיפים 17, 18 ו-29.5 סיפא להסכם זה.
- 30.5 שירותי HOT MAGIC יהיו בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה. החברה תהא רשאית, לאחר מתן הודעה מראש ללקוח, לשנות את שירותי HOT MAGIC המסופקים על ידה מעת לעת, על פי שיקול דעתה הבלעדי, בכפוף להוראות הדין, ובשינוי מהותי-כפוף לאישור המועצה.
- 30.6 החברה לא תהיה אחראית לכל נזק שיגרם ללקוח בגין שיבושים, אי דיוקים או שינויים שיהיו במדרך השידורים האלקטרוני (EPG) או במדריכי שידורים אחרים שיפורסמו על ידה.
- 30.7 הלקוח ימלא בקפידה את הוראות חוברת העזר בכל הנוגע לשימוש בממיר HOT MAGIC ולשירותי HOT MAGIC.
- 30.8 החברה שומרת לעצמה את הזכות לעשות שימוש לצרכיה ב- 20% משטח הדיסק של ממיר HOT MAGIC, לצורך הרחבת היצע השירותים הכלולים בשירותי HOT MAGIC, לרבות לצורך אחסון חומרים.

31. אחזקה ותיקון תקלות

- 31.1 בתקופה שתחילתה במועד התקנתו של ממיר HOT MAGIC בבית הלקוח על ידי נציג החברה וסיומה בתום 12 חודשים ממועד ההתקנה כאמור (להלן: **"תקופת האחריות הראשונה"**), תהא החברה אחראית לתקינות התוכנה והחומרה בממיר HOT MAGIC (להלן: **"האחריות"**). והוצרה לא תהא אחראית לנזקי רטיבות ו/או שבר ו/או אובדן ו/או גניבה ו/או נזקים שייגרמו כתוצאה מפתיה או תיקון ממיר HOT MAGIC שלא ע"י החברה ו/או נזקים שנגרמו בשל מעשה או מחדל של הלקוח או מי מטעמו או ברשותו או בנסיבות של זדון או רשלנות תמורה ו/או כתוצאה משריפה שמקורה אינו בממיר HOT MAGIC ו/או נזקים שנגרמו לממיר HOT MAGIC כתוצאה מכח עליון. האחריות תכלול ביצוע של התיקון הנדרש לפעולה תקינה של ממיר HOT MAGIC או החלפתו בממיר HOT MAGIC תקין.
- 31.2 תוקף האחריות בתקופת האחריות הראשונה מותנה בקיומה של תעודת אחריות במועד ההתקנה, של מי שרכש ממיר HOT MAGIC מצד ג', אשר תימסר ללקוח במועד התקנת ממיר HOT MAGIC, ויחולו על האחריות הסייגים כמפורט בתעודת האחריות האמורה.
- 31.3 בתום תקופת האחריות הראשונה, יהא רשאי הלקוח לרכוש מהחברה שירותי אחזקה ותיקון תקלות לממיר HOT MAGIC, זאת לתקופה ובהתאם לתנאים שייקבעו (להלן: **"תקופת האחריות הנוספת"**). מובהר כי חובת מתן שירותי האחזקה ותיקון התקלות בתקופת האחריות הראשונה ובתקופת האחריות הנוספת לא תחול במקרה והלקוח הפר הפרה מהותית את התחייבויותיו בנוגע לצידוד הקצה, כפי שנקבעו במדריך השימוש וההפעלה וכקבוע בהסכם זה.
- 31.4 במקרה של תקלה בממיר HOT MAGIC בתקופת האחריות הראשונה או בתקופת האחריות הנוספת, יפעלו הצדדים על פי נוהל תיקון התקלות הקבוע בהסכם זה. מובהר, כי אם תיקון ממיר HOT MAGIC בבית הלקוח אינו אפשרי, ייאסף ממיר HOT MAGIC לתיקון מעבדה ויימסר ללקוח ממיר דיגיטלי רגיל לשימוש של הלקוח במהלך תיקון ממיר HOT MAGIC ועד להחזרתו לאחר התיקון. הלקוח יהיה פטור מתשלום החלק היחסי מדמי המנוי החודשיים בגין שירותי HOT MAGIC בגין התקופה בה היה ממיר HOT MAGIC בתיקון. היה ולא ניתן לתקן את ממיר HOT MAGIC המקורי, תהא החברה רשאית לספק ללקוח ממיר HOT MAGIC חלופי במקום זה שנלקח מנית הלקוח לתיקון. משך זמן תיקון ממיר HOT MAGIC עד להחזרתו מתוקן או מסירת ממיר HOT MAGIC חלופי יהיה 21 ימי עבודה לכל היותר.
- 31.5 שירותי האחזקה ותיקון התקלות בתקופת האחריות הנוספת יהיו כרוכים בתשלום כקבוע במחירון.
- 31.6 שירותי האחזקה ותיקון התקלות בתקופת האחריות הראשונה ובתקופת האחריות הנוספת לא יחולו באשר לשלט הייעודי המהווה חלק מממיר HOT MAGIC.
- 31.7 תיקונים של ממיר HOT MAGIC בתקופת האחריות הראשונה או הנוספת, במקרה ורכש הלקוח שירותי אחזקה ותיקון תקלות מהחברה לתקופת האחריות הנוספת, יבוצעו על ידי החברה ו/או מי מטעמה בלבד.

32. הימנעות מביצוע פעולות

- 32.1 הלקוח יימנע מלעשות באמצעות ממיר HOT MAGIC כל שימוש הנוגד את הוראות הדין. מבלי למעט מכלליות התחייבות זו, מובהר כי מאחר ואחד מאפיוני ממיר HOT MAGIC הינו אפשרות הקלטתם של תכנים המשודרים בשידוריה של החברה, שלצדדים שלישיים או לחברה יש בהם זכויות, לרבות זכויות יוצרים, מבצעים וכו', הרי שחל איסור לשכפל או להפיץ באופן כלשהו, שלא כדין, את התכנים האמורים. מבלי לגרוע מכל סעד אחר שיעמוד לזכות החברה, החברה תהא רשאית להפסיק, לאלתר, את מתן שירותי HOT MAGIC אם נמצא כי הפר הלקוח הוראה מהוראות הדין כאמור, ובלבד שתנתן בעניין הודעה ללקוח.
- 32.2 מבלי לגרוע מן האמור בסעיף 15 להסכם זה, הלקוח או מי מטעמו יימנע מכל שינוי של התוכנה או החומרה, פתיחה או תיקון של ממיר HOT MAGIC.

33. אחריות לתכנים

החברה לא תהא אחראית, לרבות בעת מתן שירותי אחזקה ותיקון תקלות ובכלל זה במקרה בו נלקח ממיר HOT MAGIC לתיקון במעבדה, לשימורם של התכנים שהוקלטו על ידי הלקוח בממיר HOT MAGIC, לכל נזק שייגרם לתוכן שנשמר על ידי הלקוח בדיסק הפנימי של ממיר HOT MAGIC, לשיבוש בהקלטת תכנים משידורי החברה או לנזק כלשהו שייגרם ללקוח בגין הקלטה כאמור. נזקים כאמור לא יקימו עילה לטענה, דרישה או תביעה כלפי החברה. ואולם, היה ואי היכולת להקליט או לשמור תוכן, נובעת מרשלנות החברה, במעשה או במחדל, שלא בעת תיקון הממיר, יהיה הלקוח זכאי להשבת החלק היחסי של דמי השימוש, והוראות סעיף 14.8 לעיל, לעניין פטור מדמי מנוי בגין תקלה, יחולו בשינויים המחוייבים.

חלק תשיעי: הוראות משלימות

34. בכפוף להוראות הדין, החברה רשאית להמנות זכויותיה ו/או חובותיה לפי הסכם זה, כולן או חלקן, וכן לפעול באמצעות אחר מטעמה.
35. הלקוח יימנע מלהמנות לאחר את זכויותיו ו/או חובותיו לפי הסכם זה, כולן או חלקן.
36. החברה תישא באחריות לכל מקרה פגיעה, נזק או אובדן שייגרמו לגופו של אדם או לרכושו, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מן השימוש ברשיון, או עקב השימוש בו, וזאת בכפוף לכל דין.
37. ההסכם כפוף לאישור המועצה ובית הדין לחוזים אינדיים, ונתונה בזה הסכמת הלקוח לכל שינוי שתבצע החברה בהסכם, לפי דרישת מי מהם.
38. חל שינוי בהוראות הדין, תהיה החברה רשאית לתקן הסכם זה בהתאמה, ונתונה לכך הסכמתו מראש של הלקוח. החברה תמסור על תיקון כאמור הודעה ללקוח, ומובהר, למען הסר ספק, כי הלקוח רשאי, בנסיבות אלה, להודיע לחברה על רצונו בהפסקה או בניתוק של השירות.
39. בכל עניין, שלא נקבעו לגביו הוראות בהסכם זה, יחולו הוראות החוק הכלליות.
40. הסכם זה נמצא את התחייבויות הצדדים וזכויותיהם, והוא יבוא במקום הסכם התקשרות קודם לגבי התקופה שמיום החתימה על הסכם זה ואילך.
41. מצג לגבי הסכם זה, או ויתור על תנאי הקבוע בו, לא יהיה להם תוקף, אלא אם נעשו בכתב, בחתימת נותן המצג או הצד המוותר.
42. בכפוף להוראות הדין, רישומים של החברה, בכתב, במכונה, במחשב ובכל מכשיר אחר (לרבות תיעוד של שיחות טלפון בין החברה והלקוח) ישמשו הוכחה לכאורה לכל האמור בהם.
43. הלקוח רשאי לפנות לחברה בכל עניין שהוא מוצא לנכון, והחברה תשיב לפנייתו בהקדם האפשרי.
44. הלקוח יכול להתקשר עם החברה בכל עניין הקשור למתן שירותי החברה בפניה בכתב או בטלפון אל החברה לפי הפרטים הכלולים בטופס המפרט האישי, או בביקור במרכז השירות של החברה, שמענו כמפורט באתר החברה.
45. הלקוח רשאי לפנות אל המועצה בכל עניין הנוגע לשירותי החברה, שלא טופל בידי החברה לשיעור רצונו; פנייה כאמור תיעשה באמצעות הממונה על תלונות הציבור במועצה, שכתובתו: רחוב יפו 23, ירושלים.
46. לעניין הסכם זה - כתובת החברה היא כמצויין במפרט האישי - וכתובתו של הלקוח היא כמצויין לעיל.
47. בחתימתו על הסכם זה מאשר הלקוח כי קרא את ההסכם והנספחים לו, והוא מסכים לתוכנם.

חתימת נציג החברה

חתימת הלקוח

חתימת הלקוח

תאריך

אישור הלקוח להתקשרות עם החברה לקבלת שירותי HOT MAGIC:

אני החתום מטה, שם פרטי: _____ שם משפחה:

מרח': _____ מס': _____, ישוב: _____, מאשר בזאת כי ברצוני להתקשר עם החברה לקבלת שירותי HOT MAGIC.

במקרה שהחברה מספקת את ממיר HOT MAGIC: הנני מעוניין ברכישה / שכירת / שאילת הממיר, הכל בכפוף למחירון החברה.

ידוע לי כי החברה שומרת לעצמה את הזכות לעשות שימוש בעד 20% מנפח הזכרון של ממיר HOT MAGIC לצורך הספקת שירותים מתקדמים.

חתימת נציג החברה

חתימת הלקוח

חתימת הלקוח

תאריך

הסכם מנזי לשידורי טלוויזיה רב ערוציים - תנאים כלליים

הגנת הפרטיות - נספח א'

לקוח/ה יקרה/ה!

לשם אספקתם של שידורי טלוויזיה בכבלים, נמסרו על ידך, עם הגשת בקשת ההצטרפות לשירותי החברה, פרטי מידע הכוללים את שמך ומענך, תעודת הזהות שלך, ומספר חשבון הבנק/כרטיס האשראי. כמו כן מצויים בידי החברה נתונים נוספים לגביך הנגזרים מהשירותים שהחברה מספקת לך (הכל להלן: **"מידע אישי"**).

המידע האישי משמש את החברה ו/או מי מטעמה (לרבות חברות קשורות, קבלני משנה, משווקים וחברות לסקרי דעת קהל) לצורך אספקת השידורים והשירותים ללקוחותיה לרבות שירותי חברה בעלת זיקה לחברה, כהגדרתה בסעיף 6 יב1 לחוק התקשורת (להלן: **"חברה בעלת זיקה"**), כמו גם לשם שיפור גיוון שידורי ושירותי החברה ושירותי חברה בעלת זיקה.

המידע האישי נשמר במאגרי מידע שנרשמו כדין על-פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

השימוש במידע האישי כפוף למגבלות המוטלות על החברה מכח הוראות הדין והוראות הסכם המנזי, לרבות נספח זה.

המידע האישי נשמר בכל תקופת היותך מנוחה בחברה. היה ותבחר/י להתנתק, יישמר המידע האישי אצל החברה בהתאם להוראות הדין.

הנך רשאי/ת, בכל עת, לבקש לעיין במידע הנ"ל המצוי בידי החברה וזאת ע"י פניה למוקדי השירות בחברה בטלפון: *6900. העיון במידע אינו כרוך בתשלום, וייעשה במשרדי החברה, במקום ובמועד שהחברה תקבע לשם כך.

כמו כן הנך רשאי/ת לבקש לתקן את המידע האישי האמור אם אינו מדוייק, או למוחקו, הכל בכפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, וככל שהמידע אינו נחוץ לצורך מתן השידורים ושירותי השידור ולשם גביית התשלום המגיע בגינם.

הנך רשאי/ת אף לבקש השמדת עותק של מידע אישי, אם הוא נמסר שלא לשם אספקת השידורים ושירותי השידור.

על מנת שהחברה וכן חברה בעלת זיקה לה תוכלנה להציע לך שירותים ומוצרים חדשים, לשפר ולהרחיב את שירותיהן ומוצריהן, לבחון את שביעות רצון המנויים ולהיטיב עם המנויים במסגרת מבצעים והטבות, דרושה הסכמתך לשימוש של החברה ו/או מי מטעמה ו/או של החברה בעלת הזיקה, במידע אישי זה.

החברה מתחייבת שלא לעשות בעצמה או על ידי מי מטעמה, לרבות באמצעות חברה בעלת זיקה, שימוש במידע אישי זה, אלא למטרות המפורטות לעיל בלבד.

נודה לך אם תחתום/י על המסמך שלהלן:

הנני מסכים/ה כי החברה ו/או מי מטעמה, לרבות חברה בעלת זיקה, יעשו שימוש במידע האישי שנמצא ברשות החברה כדי להציע ולשווק לי שירותים או מוצרים מתחום השידורים ו/או מתחומים אחרים, כדי לבחון את שביעות רצוני מהשידורים, לשפר את רמת השידורים/השירותים השונים וכן לשם הצעת שירותים נוספים, מבצעים, הנחות, הטבות או מתנות בקשר עמם.

שם המנזי

שם המנזי

תאריך: