

הסכם למתן שידורי טלוויזיה רב ערוציים HOT by Rami-Levy TV תנאים כלליים

חלק ראשון: הוראות כלליות

- 1. כללי**
- 1.1 מסמך זה הוא הסכם ההתקשרות (להלן: "**ההסכם**") למתן שירות HOT by Rami-Levy TV (להלן: "**השירות**") ע"י החברה, בהתאם לתנאים המפורטים בו.
- 1.2 בכל עניין הנוגע לשירות שלא נקבע בהסכם זה - ינהגו הצדדים לפי הוראות הדין. במקרה שתיווצר סתירה בין הוראות הדין לבין הסכם זה, יחייבו הוראות הדין;
2. הלקוח יכול להתקשר עם החברה בכל עניין הקשור בשירות, בפנייה באמצעות טלפון מספר *2479, או במכתב על-פי הפרטים כמפורט במסמך סיכום העסקה ובאתר האינטרנט של השירות בכתובת tv.rami-levy.co.il (להלן: "**אתר האינטרנט**") או "**האתר**"; החברה תודיע על שינוי בכתובתה ובדרכי ההתקשרות אליה לעניין השירות.

- 3. 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 (לפי החלטת החברה): הודעה בכתב (לרבות הודעת דואר אלקטרוני ו/או הודעה במסגרת חשבון ללקוח ו/או מיסרון SMS או באמצעות תוכנת מסרים)) (להלן: "**הודעה בכתב**"); הודעה אלקטרונית באמצעות הממיר (להלן: "**הודעה אלקטרונית**"); שיחת טלפון שהחברה הקליטה או תעדה בכתב את עיקריה בסמוך לאחר קיומה (להלן: "**הודעה טלפונית**" או "**שיחת טלפון**");

"**החברה**" - הוט - מערכות תקשורת בע"מ, ח.פ. 520040072.

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

"**לקוח**" - מנוי של החברה לקבלת השירות;

"**מחירון השירות**" - המחירון המפורסם באתר, כפי שיהיה מעת לעת.

"**ממיר**" - התקן אלקטרוני המותקן בחצרי הלקוח (להלן: "**בית הלקוח**"), המשמש בעיקר לקליטה, לברירת ערוצים ולפענוח, לרבות שלט רחוק להפעלתו;

"**מיקבץ בסיסי**" (או "**שידורים בסיסיים**") - חבילת ערוצים בסיסית שמספקת החברה ללקוח, כתנאי לקבלת השירות;

"**מיקבץ מוסף**" (חלק מ"**השידורים המוספים**") - ערוץ או חבילת ערוצים שמספקת החברה ללקוח לפי בחירתו ובעד תשלום נפרד, כמפורט במחירון;

"**ציוד ביתי**" - מקלט טלוויזיה, מסך, מחשב אישי או כל מכשיר או מתקן אחר של הלקוח;

"**ציוד קצה**" - ממיר וכל התקן אחר של החברה המותקן בחצרי הלקוח, המחובר במישרין או בעקיפין לקו המנוי, ולמעט ציוד ביתי;

"**השירות**" או "**השירותים**" - השידורים והתכנים המסופקים על ידי החברה תחת המותג HOT by Rami-Levy TV על פי הסכם זה, לרבות כל שירות נלווה המסופק על ידי החברה על פי הסכם זה;

"**שירות צפייה בתשלום**" - שירות צפייה במשדרים מסויימים לפי בחירת הלקוח וכנגד תשלום נפרד בעד אותה צפייה, לרבות שירותי VOD (VIDEO ON DEMAND) ו-PPV (PAY PER VIEW).

חלק שני: השירות

- 4. מיקבץ בסיסי**
- 4.1 מתכונת השידורים במסגרת השירות כוללת מיקבץ בסיסי שרכישתו היא חובה; המיקבץ הבסיסי יכלול ערוצים שהחברה תקבע, מעת לעת.
- 4.2 רשימת הערוצים שבמיקבץ הבסיסי מפורטת באתר האינטרנט. החברה תהיה רשאית, מעת לעת, לערוך שינויים במיקבץ הבסיסי, לרבות הוספה או הסרה של ערוצים. למען 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.

5. מיקבצים מוספים

- 5.1 החברה רשאית להציע ללקוח מיקבץ או מיקבצים מוספים, ולספקם ללקוח לפי בחירתו וכנגד תשלום כמפורט במחירו.
- 5.2 החברה תהיה רשאית, מעת לעת, להוסיף מיקבץ מוסף, לערוך שינויים במיקבץ מוסף, לרבות הוספה או הסרה של ערוצים, וכן לסיים שידורו של מיקבץ מוסף.
- 5.3 הלקוח יהיה רשאי לבחור, מעת לעת, מיקבץ או מיקבצים מוספים, וכן להודיע על רצונו שלא לקבל עוד מיקבץ מוסף זה או אחר.

6. שירות צפייה בתשלום

- 6.1 אספקת שירות צפייה בתשלום מותנית בהיעדר מגבלות טכנולוגיות, ובהתקנתו של ציוד קצה מתאים בבית הלקוח.
- 6.2 החברה תספק ללקוח, לפי בחירתו, שירות צפייה בתשלום, כנגד תשלום (לרבות תשלום עבור תוכן מסויים שהוזמן וכן דמי מנוי חודשיים לשירות הצפייה בתשלום) כפי שתקבע החברה מעת לעת.
- 6.3 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 כדין 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. במקרים אלו, החברה תמסור ללקוח הודעה על חסימת שירות הצפייה בתשלום לא יאוחר ממועד חסימת השירות (אלא אם מסרה לו התראה מוקדמת בדבר ההפרה כאמור והלקוח לא תיקן את ההפרה האמורה בתוך הזמן שנקצב בהתראה).

7. הוראות נוספות לגבי שירותי החברה

- 7.1 אספקה תקינה של השירות מותנה בחיבור לרשת האינטרנט (תשתית וגישה לשירותים) ברוחב פס מספק, וכן נתב (ראוטר) מתאים עם חיבור פנוי. החברה מעריכה את רוחב הפס המינימלי הנדרש לצורך אספקה תקינה של השירות ב-MB15 ל-3 ממירים ראשוניים, ו-MB10 נוספים לכל ממיר נוסף.
- 7.2 מובהר כי ההתקשרות עם ספקי שירותי התשתית והגישה לרשת האינטרנט הינה באחריות הלקוח ועל חשבון, והחברה לא תהיה אחראית לאיכות צפייה ירודה, תקלות או הפרעות באספקת השירותים הנובעות משירותי התשתית או הגישה לרשת האינטרנט.
- 7.3 כן מובהר כי שירותי החברה צורכים נפח ניכר של רוחב הפס בגלישה באינטרנט, ולפיכך עשויה להיות לשימוש בהם השפעה על רוחב הפס לצורך שימושים אחרים ברשת האינטרנט. באותו אופן, שימושים אחרים ברשת האינטרנט בבית הלקוח עשויים לגרוע מרוחב הפס הפנוי לצורך שימוש בשירותי החברה הניתנים על פי הסכם זה.
- 7.4 בדעת החברה לפעול להרחבה וגיוון השירותים שהיא תציע ללקוח. החברה רשאית להציע ללקוח גם שירותים נוספים על אלה המוצעים לו בעת החתימה על הסכם זה, לרבות שירותי תקשורת ושירותים אינטראקטיביים.
- 7.5 מעת לעת, תהיה החברה רשאית לערוך שינויים בשירותי החברה ובמתכונתם, לרבות ביחס לשעות השידור, כמות הערוצים וזהותם בכל מיקבץ, ובכלל זה ביטול שידור של מישדר מסויים, ערוץ או מיקבץ.
- 7.6 מובהר כי החברה תהיה רשאית לכלול בשידורים פרסומות, בין פרסומות מטעמה או מטעם צדדים שלישיים לפי שיקול דעת החברה.

8. מיפרט השירותים ללקוח

- 8.1 מגוון השירותים וציוד הקצה שהלקוח בחר לרכוש מהחברה, לרבות תנאי אספקתם העיקריים והתמורה בגינם, מפורטים במסמך בכתב שיסופק ללקוח בסמוך לאחר סיכום תנאי ההתקשרות (להלן: "מסמך סיכום העסקה").
- 8.2 הלקוח יהיה רשאי לבקש שינויים ברשימת השירותים וציוד הקצה המסופקים לו, בכפוף להיצע השירותים, כפי שיהיה מעת לעת ובתנאים שיסוכמו עימו.

חלק שלישי: ציוד קצה

9. אספקת ציוד קצה

- החברה רשאית להציע ללקוח לשאול או לשכור את ציוד הקצה באחת מן החלופות המפורטות להלן לפי בחירת החברה, ולחייב אותו בהתאם. הלקוח יוכל לבחור בחלופה המועדפת על ידו.
- 9.1 השאלת ציוד קצה כנגד פיקדון - בהתאם להוראות סעיף 11 להסכם;

- 9.2 **השכרת ציוד קצה - השכרת ציוד קצה תהיה כנגד תשלום חודשי ובכפוף לתנאים הבאים -**
- 9.2.1 ציוד קצה הוא בבעלות החברה ויישאר בבעלותה גם לאחר התקנתו בחצרי הלקוח ויחולו הוראות סעיף 11.2 להסכם;
- 9.2.2 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;
- 9.2.3 כנגד לקוח אשר לא יאפשר לחברה להסיר את ציוד הקצה כאמור בסעיף 11.2(4) להסכם, תהיה החברה רשאית לפעול לפי האמור בסעיף 20.4 להלן.
- 9.3 **מובהר כי כל ציוד קצה שיופק ללקוח יהיה מסוג שייקבע לפי שיקול דעת החברה בלבד.**

10. ממיר

- 10.1 החברה תספק ללקוח ממיר (ו/או ציוד קצה אחר הנדרש לדעת החברה לשם אספקת השירות), מסוג שייקבע לפי שיקול דעת החברה בלבד. ביקש לקבל שירות בבית תקע נוסף, תמסור לו החברה ממירים נוספים, בכפוף למצאי הממירים ולמגבלות טכנולוגיות ובתמורה לתשלום בהתאם למחירון השירות. מובהר כי החברה רשאית להגביל את מספר הממירים שיופק ללקוח, בהתאם למגבלות טכנולוגיות ו/או למצאי הממירים המותאמים למתן השירות. החברה תודיע ללקוח על המועד המשווער להתקנת הממיר.

11. התקנה

- 11.1 התקנת ממיר תבוצע במועד שיתואם עם הלקוח.
- 11.2 נקודות החיבור לציוד הקצה בבית המנוי יותקנו במיקום אותו ביקש המנוי, בכפוף למגבלות טכניות. תוואי הכבלים בבית הלקוח, ייקבע על-ידי החברה, בתיאום עם הלקוח.

12. מסירת ציוד קצה ללקוח כנגד פיקדון ושמירה עליו

- 12.1 ציוד הקצה הוא בבעלות החברה ויישאר בבעלותה, ותינתן למנוי, כנגד דמי פיקדון, זכות שימוש בו בלבד.
- 12.2 **הלקוח מתחייב - (1) לשמור כראוי על ציוד הקצה; (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 נזק שנגרם לציוד הקצה, בשל מעשה או מחזל בניסיונות של זדון או רשלנות של הלקוח או מי מטעמו; (4) להחזיר את ציוד הקצה או לאפשר לחברה להסירו, לפי בחירת החברה, מיד עם הפסקת השירות או ניתוק השירות או בסיומו 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.**
- 12.3 בכפוף לאמור בסעיף 11.5 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 60 ימים מיום שנותקו או הופסקו השידורים ללקוח והוחזר לחברה כל ציוד הקצה שהיה ברשות הלקוח. החברה רשאית לנכות מסכום ההחזר, בעד פחת, 10% מעלות רכישת ציוד הקצה על ידי החברה או סכום ו/או שיעור ניכוי שונה, לכל שנה או חלק ממנה, שמיום התקנת ציוד הקצה אצל הלקוח ועד המועד בו הוחזר לחברה כל ציוד הקצה שהיה בידי הלקוח (להלן: "יתרת סכום ההחזר"). למען הסר ספק מובהר ללקוח, כי החברה רשאית לנכות מסכום ההחזר, בעד פחת, 10% מעלות רכישת ציוד הקצה על ידי החברה או סכום ו/או שיעור ניכוי שונה, אף אם בפועל גבתה ממנו פיקדון בשיעור נמוך יותר.
- 12.4 במקרה שהלקוח מקבל לשימוש ציוד קצה כנגד פיקדון 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 מהתמורה בעד רכישת ציוד הקצה החדש, את יתרת סכום ההחזר המגיעה ללקוח בגין ציוד הקצה הקודם, ככל שהלקוח זכאי לכך.
- 12.5 **החברה זכאית -**
- 12.5.1 **שלא להשיב ללקוח את יתרת סכום ההחזר, אם הלקוח לא החזיר לה את ציוד הקצה, 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, בניסיונות שבאחריותו של הלקוח כאמור בסעיף 11.2(3);**
- 12.5.2 **לקזז מיתרת סכום ההחזר דמי נזק שנגרם לציוד הקצה בניסיונות שבאחריותו של הלקוח כאמור בסעיף 11.2(3) או כל חוב אחר של הלקוח לחברה, בעד שירותים שהיא סיפקה לו. הודעה בכתב (ופירוט במסגרת חשבון ייחשב**

כהודעה כאמור) בדבר ביצוע הקיזוז תינתן ללקוח בתוך 30 ימי עבודה מתום החודש בו בוצע הקיזוז.

12.6 הוראות סעיף זה הן תנאי מהותי בהסכם והפרתן תחשב הפרה יסודית שלו.

חלק רביעי: תחזוקה ותיקון תקלות

13. טיפול בתקלות

13.1 במקרה של תקלה, הלקוח יפעל לאיתורה 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 למרכז החלפה הקרוב למקום מגוריו, או להחליף את השלט הרחוק באמצעות משלוח לביתו בתמורה לתשלום עלות המשלוח כקבוע במחירון השירות.

13.2 בכפוף לאמור בסעיף 12.1 לעיל, החברה תתקן, בעצמה ו/או באמצעות מי מטעמה כל תקלה הנובעת מקו המנוי, או מצידוד הקצה, בכפוף לתיאום עם הלקוח; ככל שהתקלה נובעת מצידוד הקצה, תהיה החברה רשאית לשלוח ללקוח, בתיאום עימו, ציוד קצה חליפי באמצעות שליח תמורת תשלום כמפורט במחירון. במקרה כזה, הלקוח ימסור לשליח את ציוד הקצה התקול. לחלופין, תהיה החברה רשאית להורות ללקוח להביא את ציוד הקצה התקול למקום שתורה לו, לשם בדיקתו, תיקונו או החלפתו. למען הסר ספק מובהר, כי החברה אינה אחראית לתחזוקה של הציוד הביתי.

13.3 אם תיקון התקלה מחייב כניסה לבית הלקוח - הביקור יתואם עמו.

13.4 החברה תהיה אחראית על חשבונה לתקינות ותחזוקת ציוד הקצה שנמסר על-ידה למנוי למשך שנים עשר (12) החודשים הראשונים ממועד אספקת ציוד הקצה ללקוח.

13.5 במקרים המנויים להלן, יחויב הלקוח בתשלום בעד שירותי התחזוקה, לפי המחירון:

13.5.1 במקרה של בדיקה, תיקון או החלפה, בנסיבות של אובדן או נזק, המנויות בסעיף 11.2 (3) לעיל;

13.5.2 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 11.2(3), או אם הלקוח או נציגו נעדרו מהבית חרף תיאום מוקדם.

13.6 הלקוח פטור מתשלום דמי המנוי בעד כל שידור שהופסק עקב תקלה של החברה לכל תקופת ההפסקה ובלבד שנתקיים אחד מאלה:

(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;

13.6.1 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 לעיל, בשיעור יחסי כמספר הערוצים שחלה הפסקה באספקתם, מחולק במספר הערוצים שבאותו מיקבץ.

13.6.2 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.

13.6.3 לעניין סעיף זה לעיל - "תקלה", למעט תקלה שעוכב בתיקונה נגרם בנסיבות שאינן בשליטת החברה, לרבות בשל מניעה טכנית, הוראת רשות מוסמכת, מינהלית או שיפוטית או עקב כך שהתקלה הינה בשירות האינטרנט בבית הלקוח.

13.7 למען הסר ספק, הלקוח לא יהיה זכאי לפיצוי בקשר עם איכות האות או פגמים בשירות שאינם הפסקת שידורים.

13.8 כן מובהר כי האמור בסעיף זה אינו גורע מהיעדר אחריות החברה לאיכות צפייה ירודה, תקלות או הפרעות באספקת השידורים, הנובעות משירותי התשתית או הגישה לרשת האינטרנט לתקלות, כאמור בסעיף 6.2 לעיל.

14. הימנעות מביצוע פעולות

14.1 הלקוח יימנע מלבצע פעולת חיבור, ניתוק, פתיחה, שינוי או תיקון בקו המנוי, בשלוחה ובציוד הקצה (כולל הממיר), בעצמו או באמצעות אחר שאינו עובד החברה או מי

שהוסמך לכך מטעמה, וישא בכל נזק שיגרם עקב מעשה כאמור אלא אם כן פעל לפי הנחייה מפורשת של החברה. אין באמור כדי לאסור על הלקוח לנתק את הממיר משקע החשמל וממכשיר הטלויזיה.

14.2 הוראות סעיף זה הן תנאי מהותי בהסכם והפרתן תחשב הפרה יסודית שלו.

15. חלק חמישי: תשלומים

15.1 בתמורה לשירותי החברה ישלם הלקוח את התשלומים המפורטים במחירון, ובכפוף למסמך סיכום העסקה. תמורת שירותים או מוצרים שאינם מפורטים במחירון ישלם הלקוח בהתאם לנהוג בחברה מעת לעת, ובלבד שמחיר השירות או המוצר יימסר לו מבעוד מועד.

15.2 התשלומים יבוצעו באמצעות הוראה לחיוב כרטיס האשראי של הלקוח. למען הסר ספק, החברה לא תכבד הוראת קבע בנקאית, כרטיס חיוב ו/או כל אמצעי תשלום אחר.

15.3 הלקוח ישלם את התשלומים בעד שירותי החברה במועדים שייקבעו על ידי החברה מעת לעת.

15.4 החברה רשאית לשנות את המחירים הנקובים במחירון ו/או להוסיף למחירון תעריפים ומחירים בגין שירותים נוספים ו/או ציוד קצה נוסף.

15.5 החברה רשאית לגבות מן הלקוח סכום נמוך מן הנקוב במחירון, במסגרת מבצעים שתציע החברה מעת לעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי ובכפוף לתנאי אותם מבצעים.

15.6 החברה תשלח ללקוח, מדי חודש, חשבון מפורט למידע, וזאת בהודעה אלקטרונית באמצעות הממיר ככל שהדבר יתאפשר טכנית, ולחלופין – בהודעת דואר אלקטרוני לכתובת המעודכנת במנוי או בכל דרך אפקטיבית אחרת לפי שיקול דעת החברה.

15.7 הלקוח יבדוק כל חשבון של החברה בתוך 21 ימים מיום שנתקבל על ידו, ואם מצא בו טעות יודיע על כך לחברה בהקדם האפשרי.

15.8 פקע או בוטל תוקפו של כרטיס האשראי שנקבע כדי לשמש לפירעון התשלומים לפי הסכם זה, ימסור הלקוח לחברה הודעה על כך מייד עם היוודע לו הדבר, וכן פרטי כרטיס אשראי חלופי ותקין, באמצעותו ימשיך הלקוח לשלם את התשלומים לפי הסכם זה.

15.8 מובהר, למען הסר ספק, כי הלקוח לא יהיה פטור מתשלום כלשהו, כולו או חלקו, גם במקרה שאחר קיבל שירות משירותי החברה באמצעות קו המנוי או בית תקע של הלקוח או ציוד הקצה שבביתו.

15.9 הוראות סעיפים קטנים 14.1, 14.3 ו-14.8 הן תנאים מהותיים בהסכם והפרתן תחשב הפרה יסודית שלו.

חלק שישי: הפסקה זמנית של השירות

16. הפסקה זמנית של השירות לפי בקשת הלקוח

לפי בקשה בכתב, חתומה בידי הלקוח, החברה תפסיק זמנית את מתן השירות ללקוח, 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 חודש אחד ל-6 חודשים, ובסיומה תחדש החברה את אספקת השירות ללקוח. במהלך תקופה זו ימשיך הלקוח לשאת בתשלומים עבור ציוד הקצה שברשותו ובכל החובות לגביו, כאילו נמשך השירות ברציפות.

17. ניתוק השירות וסיום ההתקשרות בשל הפרת ההסכם

17.1 החברה רשאית לנתק את השירות ללקוח ולסיים את ההתקשרות עמו וכן, לפי שיקול דעתה, להגביל שירותים, כולם או חלקם, במקרים אלה:

17.1.1 הלקוח לא שילם במועד תשלום שהוא חב בו;

17.1.2 הלקוח הפר תנאי מהותי בהסכם זה, או שהפר תנאי שאינו מהותי ולא תיקן את ההפרה לאחר שניתנה לו התראה על כך;

17.1.3 הלקוח השתמש שלא כדין או הרשה לאחר להשתמש, כאמור, בשידורים, בציוד הקצה או בכל התקן אחר שהתקינה החברה או מי מטעמה לצורך קליטת השידורים.

18. החזרת ציוד קצה, תשלום יתרת חוב והחזרת יתרת סכום החזר בגין פיקדון

18.1 נותק השירות ללקוח, יחזיר הלקוח לחברה, במועד הניתוק, את ציוד הקצה למקום אליו תורה לו החברה, או לפי בחירת החברה יאפשר לחברה להסיר, במועד הניתוק, את ציוד הקצה מבית הלקוח, בכפוף לתיאום מוקדם עמו; החברה תהיה רשאית לגבות תשלום עבור איסוף הציוד מבית הלקוח כאמור.

18.2 נותק השירות ללקוח, ישלם הלקוח לחברה את יתרת חובו, ולשם כך תהיה החברה רשאית לעשות שימוש בכרטיס האשראי של הלקוח, וזאת בלי למעט מחובתו של הלקוח כאמור.

- 18.3 נותק השירות ללקוח, תחזיר לו החברה את יתרת סכום החזר, ככל שהוא זכאי לה, לפי האמור בהסכם זה לעיל ובכפוף לו.
- 18.4 בחר הלקוח לשאול ציוד קצה מן החברה כנגד פיקדון בהתאם להוראות סעיף 11 לעיל או לשכור מן החברה ציוד קצה, וציוד הקצה לא הוחזר לחברה במועד, או אם לא איפשר הלקוח לחברה להסיר בעצמה את ציוד הקצה, תהיה החברה רשאית להשתמש בבטוחות שבידיה או לחייב את כרטיס האשראי שניתן על ידי הלקוח לפי העניין, על מנת שהחברה תקבל את מלוא התמורה בגין ציוד הקצה. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מכל זכות העומדת לחברה מכוח דין ו/או מכוח ההסכם.

19. הוראות נוספות לעניין הפסקה מוחלטת והפסקה זמנית של השירות

- 19.1 החברה רשאית להפסיק שירות באופן זמני, לשם ביצוע פעולות תחזוקה זמניות.
- 19.2 החברה רשאית להפסיק את השירות ללקוח הפסקה מוחלטת עם פקיעת זכותו להחזיק בחצרים בהם קיבל את השירות ופינויים בפועל.
- 19.3 נותק השירות, לפי בקשת לקוח, והלקוח ביקש חידוש שירות, הוא יחויב בדמי התקנה בשיעורים המפורטים במחירון.

חלק שביעי: שונות

20. הימנעות מביצוע פעולות

- 20.1 מובהר כי השידורים מיועדים אך ורק לצפייה של הלקוח, בני משפחתו ואורחיו, בבית הלקוח; הלקוח לא ישתמש ולא יאפשר לאחר להשתמש בשידורים לצרכים מסחריים או פומביים, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמה, מראש ובכתב, חתומה בידי החברה, בתנאים שהיא תקבע, ובכפוף להשגת רשיונות מתאימים מבעלי זכויות הקניין הרוחני הנדרשות.
- 20.2 הלקוח יימנע מלחבר ומלהתיר לאחר להתחבר לשירות.
- 20.3 הלקוח יימנע מלחבר ומלהתיר לאחר לחבר את השירות לרשת תקשורת או לציוד ביתי, אלא באישור מפורש, בכתב ומראש, מאת החברה.
- 20.4 הלקוח יימנע מלהעתיק ומלהקליט, שלא כדין, שידורים, תכניות, מידע, משחקים וכל אותות אחרים המשודרים או מופצים באמצעות השירות, לא יעבירם לצד שלישי כלשהו ולא יתיר או יאפשר לאחר לעשות כן.
- 20.5 הפר הלקוח תנאי שבסעיף זה, הרי שבלי למעט מכל הוראה אחרת בהסכם זה או בדין, הוא יפצה את החברה וישפה אותה בגין כל נזק והוצאה שיגרמו לה בשל כך כתוצאה ממעשה או מחדל של הלקוח, וכן יהיה אחראי לכל טענה שיעלה צד שלישי בעניין.
- 20.6 הוראות סעיף זה הן תנאי מהותי בהסכם והפרתן תחשב הפרה יסודית שלו.

21. מדיניות פרטיות ושימוש במידע

- 21.1 החברה מייחסת חשיבות רבה לפרטיות המשתמשים בשירות. להלן יוסבר מהי מדיניות הפרטיות הנוהגת בשירות. מדיניות הפרטיות סוקרת, בין השאר, את האופן שבו משתמשת החברה במידע האישי הנמסר לה על-ידי המשתמשים בשירות או נאסף על-ידה בעת השימוש בשירות.
- 21.2 החברה תהא רשאית לשלוח אליך מעת לעת באמצעות הודעות טקסט, דואר אלקטרוני, בהודעה על גבי המסך, בדואר או בכל דרך אחרת, מידע בדבר שירותיה וכן מידע שיווקי ופרסומי מכל סוג, מטעמה ו/או מטעם צדדים שלישיים. באם אין ברצונך להמשיך ולקבל מידע שיווקי ופרסומי כאמור, תוכל בכל עת, לבטל את הסכמתך ולחדול מקבלת מידע כזה באמצעות אמצעי יצירת הקשר המפורטים בהסכם זה.
- 21.3 בכדי להירשם לשירותים מסוימים בשירות או המוצעים בשירות, ייתכן ותבקש לספק לחברה מספר פרטים אישיים אודותיך. פרטים אלה יכול שיכללו, בין היתר, את שמך המלא, מספר תעודת זהות, כתובת הדואר האלקטרוני שברשותך, כתובת, מספר טלפון נייד, מיקוד, פרטי כרטיס אשראי ופרטים נוספים. בנוסף לפרטים אלו, לצורך שימוש בחלקים מסוימים בשירות לרבות רכישת מוצרים/שירותים, ייתכן שתבקש לבחור סיסמה ושם משתמש, אשר יזהה אותך לצורך קבלת אותם שירותים. עליך למסור רק פרטים נכונים, מדויקים ומלאים, ואתה מאשר בזאת את נכונות הפרטים שמסרת ושתמסור בעתיד. כן הנך מאשר כי תעדכן את החברה בהקדם על כל שינוי בפרטים שמסרת לה.
- 21.4 מובהר כי לצורך הספקת השירות או איזה מהשירותים הקשורים בו, החברה עשויה להשתמש בשירותיהם של ספקים חיצוניים. אי לכך, יתכן כי חלק מן המידע שהיא אוספת כתוצאה משימוש בשירות, לרבות פרטיך האישיים, יועבר לספק רלבנטי על מנת לאפשר את אספקת המוצר או השירות לידך. החברה נוקטת באמצעים מסחריים סבירים ומקובלים מול הספקים על מנת למנוע שימוש לרעה על ידם במידע המועבר אליהם על ידי החברה, ובכלל זאת מחייבת אותם לחתום על מסמך סודיות. יחד עם-זאת, החברה

- אינה אחראית לפעילותו של הספק ו/או לשימוש הנעשה בפועל על ידו במידע שהועבר אליו.
- 21.5 החברה נוקטת באמצעי זהירות מקובלים על מנת לשמור, ככל האפשר, על סודיות המידע. רכישת שירותים/מוצרים, ככל שתתאפשר באמצעות השירות, תיעשה באמצעות פרטי כרטיס האשראי שלך על ידי טופס מקוון מאובטח (להלן "פרטי האשראי"). ייתכן שפרטי האשראי כאמור לא ייאספו על ידי החברה אלא ישירות על ידי חברת סליקה עימה תתקשר החברה, וכפופים למדיניות הפרטיות ותנאי השימוש של חברת סליקה כאמור. החברה אינה אחראית לפעילות חברת הסליקה ו/או לשימוש הנעשה בפועל על ידה בפרטי האשראי. מסירת פרטים כוזבים בעת עסקת רכישה מהווה הונאה כהגדרתה בחוק הפלילי ואף חושפת את מוסר הפרטים הכוזבים לאפשרות הגשת תביעה נגדו.
- 21.6 מובהר כי בעת שימוש בשירות נאסף מידע אודותיך ואודות השימוש הנעשה על ידך בשירות. חלק מהמידע מזהה אותך באופן אישי - זהו המידע שאתה מוסר ביוזמתי, כאמור לעיל. חלק מהמידע אינו מזהה אותך אישית ואינו נשמר ביחד עם פרטיך - זהו מידע סטטיסטי ומצטבר. לדוגמה, החברה עשויה לאסוף מידע אודות הערוצים או התכנים שבהם צפית, כתובת האינטרנט (IP) בה השתמשת בשירות ועוד, לרבות באמצעות "עוגיות". החברה רשאית להעביר מידע סטטיסטי על פעילות המשתמשים בשירות לצדדים שלישיים. מידע סטטיסטי שיועבר לא יזהה אותך אישית, אולם הוא עשוי לזהות את מכשיר הקצה בו השתמשת.
- 21.7 כאמור, החברה עושה מאמצים סבירים בנסיבות העניין על מנת לשמור כראוי על המידע שנמסר לה על ידיך. עם זאת, בעוד שאמצעים אלו מצמצמים את הסיכונים לחדירה בלתי-מורשית למחשביה של החברה הרי שאין בהם בטחון מוחלט. לכן, החברה לא מתחייבת שהשירותים בשירות יהיו חסינים באופן מוחלט מפני גישה בלתי-מורשית למידע המאוחסן בהם.
- 21.8 מסירת מידע אישי לצדדים שלישיים: החברה תימנע ככל האפשר ממסירת פרטי האישיים לצדדים שלישיים, אלא במקרים הבאים:
- (א) כאשר החברה תמצא כי פעולותיך בשירות מפרות את תנאי השימוש;
 - (ב) כאשר החברה תמצא כי פעולותיך בשירות מבוצעות לשם ביצוע תרמית מכל סוג שהוא או שהן פעולות הנחזות כמנוגדות לדין או נסיון לבצע פעולות כאלה;
 - (ג) אם החברה תידרש לעשות כן בידי רשות מינהלית, ביצועית או שיפוטית מוסמכת;
 - (ד) אם החברה תעמוד בפני איום שינקטו כנגדה צעדים משפטיים (פליליים או אזרחיים) בגין פעולות שעשית בשירות;
 - (ה) במסגרת כל מחלוקת, טענה, תביעה, דרישה או הליכים משפטיים, אם יהיו, בינך ובין החברה;
 - (ו) בכל מקרה שהחברה תסבור, כי מסירת המידע נחוצה כדי למנוע נזק חמור לגופך או לרכושך או לגופו או לרכושו של צד שלישי.
 - (ז) לצד שלישי המספק לחברה שירותים בקשר לשירות ו/או להתקשרות איתך, ככל הנדרש לצורך ביצוע תפקידו עבור החברה, וזאת בכפוף להתחייבות הצד השלישי לשמירה על סודיות המידע.
- במקרים אלו רשאית החברה למסור את פרטיך כאמור. זאת, מבלי לגרוע מזכותה של החברה להעביר פרטים שאינם מזהים אותך אישית, כגון מידע סטטיסטי כאמור לעיל.
- 21.9 דע, כי החברה רשאית להשתמש בפרטים שתמסור בשירות ובמידע שתאסוף אודות דפוסי השימוש בשירות - לצורך שיפור השירותים שהיא מציעה, ליצירת קשר איתך (במקרה הצורך), לרבות קשר טלפוני, או לצורך ניתוח ומסירת מידע סטטיסטי לצדדים שלישיים, לרבות מפרסמים ו/או משווקים, כאמור לעיל, לצורך שיפור הנגשת הפרסומות על ידי HOT ו/או על ידי אותם צדדים שלישיים.
- 21.10 במהלך השימוש בשירות ייתכן ותמצא קישורים ו/או הפניות לאתרי אינטרנט אחרים ו/או מקורות מידע ו/או לגופים ו/או לארגונים ו/או לחברות אחרות, לרבות במסגרת פרסומות מטעמם. תכנים כאלה אינם מתפרסמים על ידי החברה, או מטעמה והחברה אינה יכולה לשלוט או לפקח עליהם. הימצאותו של קישור לאתר מסוים ו/או הפנייה כאמור בשירות, אינו מעיד על הסכמת החברה לתוכנם, אינו מהווה המלצה מטעם החברה לצפות או להשתמש בהם ואינו מלמד כי תוכן האתר המקושר ו/או הגוף ו/או הארגון ו/או החברה הינם מהימנים, וכי המידע אשר יימסר על ידם הינו מלא או עדכני. החברה אינה אחראית לתכנים שאליהם מוליכים הקישורים ואינה אחראית לכל תוצאה שתגרום מהשימוש בהם או מהסתמכות עליהם. החברה אינה מתחייבת כי כל הקישורים שימצאו בשירות יהיו תקינים ויובילו לאתר אינטרנט פעיל.

- 21.11 החברה רשאית להסיר מהשירות קישורים שנכללו בו בעבר, או להימנע מהוספת קישורים חדשים - הכל, לפי שיקול דעתה המוחלט. כל התקשרות בינך לבינך צדדים שלישיים תיעשה מול אותם צדדים שלישיים בלבד, באחריותך ו/או באחריותם בלבד, ולהחברה לא תהא כל אחריות ו/או מחוייבות בקשר עם התקשרות כאמור.
- 21.12 בהתאם לאמור לעיל, החברה אינה אחראית ולא תחוב בגין כל נזק, עקיף או ישיר שייגרם לך או לרכושך כתוצאה משימוש או הסתמכות על פרסום, פעילות, מידע או תכנים המופיעים באתרים אליהם תגיע או המפורסמים על ידי גופים אליהם תגיע באמצעות או דרך שימוש, קישור, הפנייה, או פרסום מכל סוג שהוא הקיימים בשירות ו/או בגין שימוש או הסתמכות על מידע ותכנים המתפרסמים בשירות ו/או במקורות אחרים (לרבות אתרים) ע"י צדדים שלישיים.
- 21.13 בלי למעט מן האמור לעיל, לגבי המידע והשימוש בו, יחולו הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והתקנות שמכוחו.

22. חלק שמיני: שירותי הקלטה

- 22.1 במידה והחברה תציע ללקוח שירות ו/או ציוד המאפשר הקלטת תכני השידורים או חלקם (להלן: "שירותי ההקלטה"), מתחייב הלקוח להימנע מלעשות באמצעות שירותי ההקלטה כל שימוש הנוגד את הוראות הדין. מבלי למעט מכלליות התחייבות זו, מובהר כי מאחר ואחד מאפיוני שירותי ההקלטה 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 ההקלטה אם נמצא כי הפר הלקוח הוראה מהוראות הדין כאמור, ובלבד שתיתן בעניין הודעה ללקוח.
- 22.2 מבלי לגרוע מן האמור בסעיף 13 להסכם זה, הלקוח או מי מטעמו יימנע מכל שינוי של התוכנה או החומרה המאפשרת את שירותי ההקלטה.
- 22.3 ממועד בו יתאפשר שירותי ההקלטה, תהא החברה רשאית לקבוע את תנאי שירותי ההקלטה, ובכלל זה לגבות תשלום נוסף תמורת שירותי ההקלטה, להגביל את משך שמירת התכנים שהוקלטו, ועוד.
- 22.4 החברה לא תהא אחראית, לרבות בעת מתן שירותי אחזקה ותיקון תקלות, לשימורם של התכנים שהוקלטו על ידי הלקוח באמצעות שירותי ההקלטה, 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 שירותי ההקלטה, יהיה הלקוח זכאי להשבת החלק היחסי של דמי השימוש בשירותי ההקלטה (ככל שייגבו כאלה).
- 22.5 מובהר כי אין באמור לעיל משום התחייבות מטעם החברה להציע או לאפשר שירותי ההקלטה במועד כלשהו.

23. חלק תשיעי: הוראות משלימות

- 23.1 מובהר כי החברה תהיה רשאית לסיים את אספקת השירות בכל עת, וללקוח לא תהיה כל טענה עקב כך.
- 23.2 כן מובהר, כי החברה רשאית לפעול באמצעות אחר מטעמה לצורך אספקת השירות או איזה חלק ממנו, לרבות מתן שירות לקוחות, סליקה, בילינג, שירות טכני וכיו"ב.
- 23.3 הלקוח יימנע מלהמחות לאחר את זכויותיו ו/או חובותיו לפי הסכם זה, כולן או חלקן. מובהר כי אין באמור כדי למנוע מהלקוח להעניק לאחר יפוי כוח שיאפשר לאחר כאמור לקבל בבית הלקוח ובשמו של הלקוח את השירותים לפי הסכם, זה ובלבד שלא יהיה בכך כדי לפטור את הלקוח מאיזו ממחוייבויותיו כלפי החברה.
- 23.4 בכל עניין, שלא נקבעו לגבי הוראות בהסכם זה, יחולו הוראות החוק הכלליות.
- 23.5 הסכם זה ממצה את התחייבויות הצדדים וזכויותיהם.
- 23.6 בכפוף לאמור בכל דין, מצג לגבי הסכם זה, או ויתור על תנאי הקבוע בו, לא יהיה להם תוקף, אלא אם נעשו בכתב, בחתימת נותן המצג או הצד המוותר, למעט הסכמות שאינן נוגעות לעניינים מהותיים בהסכם ושנהוג לעשותן בעל-פה.
- 23.7 הלקוח רשאי לפנות לחברה בכל עניין שהוא מוצא לנכון, והחברה תשיב לפנייתו בהקדם האפשרי.
- 23.8 הלקוח יכול להתקשר עם החברה בכל עניין הקשור למתן השירות בפניה בכתב או בטלפון אל החברה לפי הפרטים הכלולים במסמך זה או במסמך סיכום העסקה.
- 23.9 לעניין הסכם זה - כתובת החברה היא כמצויין להלן ובמסמך סיכום העסקה - וכתובתו של הלקוח היא כמצויין במסמך סיכום העסקה.

23.10 בחתימתו על הסכם זה מאשר הלקוח כי קיבל לידי את ההסכם והנספחים לו והוא מסכים לתנאיו.

חתימת נציג החברה

חתימת הלקוח

חתימת הלקוח

תאריך

ניתן לפנות לחברה עם תלונות ובירורים בכל עניין הנוגע לשירות, באמצעות *2479 או בדואר בכתובת: HOT יורופארק, קיבוץ יקום, מיקוד 6097200