

From: ערן בר עוז <[redacted]@moc.gov.il>
Sent: Tuesday, March 12, 2019 12:23 PM
To: [redacted]
Cc: <dovrut@moc.gov.il> דוברות משרד התקשורת
Subject: FW: שאלה בעניין תחית גביית עלות לתא קולי בהוט מובייל

שלום [redacted]

לא ברור אם זו שאלית או מקרה פרטי שלך המועבר כפנייה – בכל מקרה אני מבין שזה לא לפרסום.
כך או כך, ערכנו בדיקה ולהלן מה שעולה:

החברה רשאית לעדכן את תעריפיה ובלבד ששלחה הודעה למנוי.
בעניין הפרת הסכם ההתקשרות, צריך לעיין בהסכם כדי לראות אם יש הפרה,
לעניין טענת נציג הוט מובייל, החברה צריכה לעדכן לגבי שינוי ככל שמתבצע.

מקווה שסייעתי

בברכה

Eran Bar-Oz
spokesperson
Israeli Ministry of Communications



ערן בר-עוז
דובר המשרד
משרד התקשורת

Work: +972 (2) 6706323
Mobile: +972 (52) 9285123

עבודה: 02-6706323
נייד: 052-9285123

www.moc.gov.il
[redacted]@moc.gov.il

תאריך: 9 במרץ 2019 בשעה 8:57:31 GMT+2
אל: 'ערן בר עוז' <[redacted]@moc.gov.il>
עותק: דוברות משרד התקשורת <dovrut@moc.gov.il>
נושא: שאלה בעניין תחית גביית עלות לתא קולי בהוט מובייל

שלום רב,
קיבלתי את הודעת המסרון המצ"ב (למטה) על תחילת גבייה של כסף עבור תא קולי, בניגוד להסכם המנוי שלי.

בפניי אל הוט מובייל (הדובר הוא [redacted] נטען ע"י נציג הוט מובייל, שזו החלטה של משרד התקשורת (מצ"ב ההקלטה) והמשרד הנחה כך את כל חברות הסלולר.
האם הוא משקר?

סביר להניח שכן.
אם כך, אבקש לנקוט צעדים הנדרשים כנגד ההחלטה החוצפנית הזו של הוט מובייל, בניגוד להסכם המנוי ובנוסף, אני סבור שיש להעניש בחומרה יתרה את הוט מובייל, על כך שהיא מטעה את הצרכנים לחשוב, שמדובר בהחלטה של משרד התקשורת, לגבות את הכסף הזה מהצרכנים, בגבייה לא חוקית!
בברכה

להלן ההודעה שקיבלתי במסרון (כנראה כל לקוחות הוט מובייל קיבלו), ביום 7.3.19 בשעה 12:35:

לקוח יקר, ברצוננו לעדכן כי החל מתאריך 07/04/2019 יעודכן מחירו של שירות תא קולי במנוי מספר [REDACTED] שעד היום ניתן בחינם ל- 4.9 שח לחודש. במידה וברצונך לבטל שרות זה יש להשיב את הספרה 1 בהודעה חוזרת, ניתן להשיב עד ה- 06/04/2019. כמו כן, במידה וברשותך מנויים נוספים שברצונך לבטל עבורם את השרות, יש לשלוח מהמנוי אותו נדרש לבטל את הספרה 1 למספר 053-2080285 שים לב, בביטול השרות ימחקו הודעות ותכנים שנשמרו בתא הקולי, לא ניתן יהיה לשחזר אותם. בברכה הוט מובייל.

מאת:

נשלח:

אל:

נושא:

קבצים מצורפים:

חשיבות:

Pnyot

יום חמישי 04 יולי 2019 10:47

hotmail.com'

פנייה מס' 126927 - פנייתך למשרד התקשורת

הסכם חתום.pdf

גבוהה

שלום רב,

בפנייתך טענת כי חברת הוט מובייל מנועה להתחיל לגבות תשלום עבור שירות תא קולי ממנויים שבהסכם ההתקשרות שלהם לא מופיע תעריף נפרד עבור שירות תא קולי או לא צוינה הטבה לזמן מוגבל במתן שירות תא קולי ללא תשלום.

המשרד סבור כי הוט אינה מנועה להתחיל לגבות תשלום עבור תא קולי כמפורט לעיל וזאת בין היתר לאור הנימוקים המפורטים להלן:

ככל שלא צוין בהסכם ההתקשרות תעריף עבור תא קולי, משמעות הדבר כי התעריף הוא בשיעור 0.

בהתאם להוראת סעיף 78 לרישיון הרט"ן אשר הוענק להוט מובייל, בכפוף למתן הודעה מוקדמת כמפורט בסעיף, אין מניעה כי חברת הוט מובייל תתחיל לגבות תשלום עבור שירות תא קולי.

מצ"ב לדוגמא הסכם התקשרות עם הוט מובייל שנחתם ביום 18.2.19.
להלן קיטועים רלוונטיים מתוך ההסכם:

בעמוד 2:

• התעריפים בתכנית וכן תעריפי שירותים או שימושים (גם במקרה בו השירות או השימוש במועד ההצטרפות לתכנית להתעדכן מעת לעת, בהתאם למפורט במסמכי ההתקשרות הרלוונטיים ובכפוף לרשיון ולדין.

בעמוד 6:

שירותי הרשת המוזמנים

שירותי רשת HOT mobile המוזמנים על ידי הלקוח כוללים, בין היתר, את השירותים שלהלן:

• שיחות טלפון והשירותים הנלווים להן: תיבה קולית,

עקוב אחר", שיחה מזוהה, שיחה ממתינה, שיחת ועידה,

• SMS קבלה ומשלוח הודעות כתובות

• MMS קבלה ומשלוח הודעות מולטימדיה (תמונות)

• שירותי נדידה בחו"ל (Roaming)

• שירותי טלפון לחו"ל

שים לב, ניתוק שירותים מסוימים עשוי להביא לניתוקם של שירותים נוספים הקשורים אליהם והכל כמפורט בתנ

60.6 ת"ד(א)45 בעל הרישיון לא יספק ולא ירחיב, בתמורה או שלא בתמורה, שירות משירותיו שהמנוי לא ביקש במפורש לקבלו או להרחיבו, למעט שירות הניתן חינם לכלל המנויים, ולא יאפשר אספקת או הרחבת שירות של ספק שירות שהמנוי לא ביקש מבעל הרישיון במפורש לקבלו או להרחיבו.

לאור כל האמור לעיל, החברה לא חרגה מהוראות רישונה, כאשר החלה לגבות תשלום בגין שירות התא הקולי, ובלבד שהודיעה קודם לכן למנוייה כנדרש בהוראות רישונה.

לשירותך.

From: [redacted]@hotmail.com
Sent: Sunday, June 2, 2019 12:26 PM
To: Pnyot <Pnyot@moc.gov.il>; [redacted]@moc.gov.il; אלון זולר <[redacted]@moc.gov.il>
Subject: תלונה בעניין גביית תשלום עבור תא קולי
<https://www.telecomnews.co.il/%D7%A2%D7%95%D7%A7%D7%A5-%D7%94%D7%AA%D7%90-%D7%94%D7%A7%D7%95%D7%9C%D7%99-%D7%91%D7%90%D7%93%D7%99%D7%91%D7%95%D7%AA-%D7%9E%D7%A9%D7%A8%D7%93-%D7%94%D7%AA%D7%A7%D7%A9%D7%95%D7%A8%D7%AA.html>

Google app שותף באמצעות

פניות הציבור
(עבור הלשכה המשפטית, ואגף פיקוח ואכיפה)
ולרישום תלונה של [redacted]
מהיום (2/6/3019)
בקישור שבמחוז מופרטות טענותי והאסמכתאות בעניין מתן האפשרות לחברת הט מובייל לגבות תשלום עבור תא קולי בהפרת סעיף 55 ברישיון
היועצת המשפטית של משרד התקשורת - באמצעות פניות הציבור
גברתי.
תנאי הרישיון קובעים במפורש כי רק לגבי מנוי שהוא מובייל פעלה לגביו כמתחייב בתנאי רישונה היא יכולה להתחיל לגבות תעריף עבור שירות שניתן בחינם.
העובדה כי אינך נותנת חוות דעת משפטית כזאת - בעובדות שבכתבה שבמחוז - מקנות להבנתי עילת תביעה אישית כנגדך.

רת הוט מובייל בע"מ, למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן).
ן לתאריך 18 באוקטובר 2018

(ד3)ת77 מספק בעל הרישיון למנוי שירות הניתן בהנחה או בחינם

ולאחר מכן בתשלום מלא או ניתן למנוי זיכוי עבור ציו

הרישיון, יפרט בעל הרישיון בעיקרי התכנית את אלה:

(1) הסכום החודשי של ההטבה/הזיכוי;

(2) משך תקופת מתן ההטבה/הזיכוי;

(3) סוג המועד שממנו תתחיל תקופת ההטבה/הזיכוי ל

(4) תעריף השירות לאחר סיום מתן ההטבה.

האמור לעיל יחול גם כשמדובר בהטבה הניתנת במסג

דווקא לשירות מסוים הכלול בתכנית;

(ה3)ת77 ביצע המנוי מעבר מתכנית תעריפים אחת לאחרת, ובעל

עיקרי התכנית החדשה, יכללו עיקרי התכנית גם את

התכנית החדשה;

77/ת77)אופן מתן שירות ולנושה לעצור ונוצל מלוג וסם חרולה ה

מנכ"ל משרד התקשורת

מכובדי

העובדה שאינה דורש חוות דעת משפטית המפריכה/מאוששת את טענות הח"מ - מצדיקה צירופך כמשיב בהליך.

מנהל אגף פיקוח ואכיפה מר איתן כסיף

מכובדי

אין לי הסבר מדוע אתה מאפשר את העוולה הנטענת.

מכובדיי כולם

אמתין 45 ימים למענה לתלונה זו - שהתוצאה המתבקשת היא שמשרד התקשורת יורה להוט מובייל להפסיק לאלתר

לגבות תשלום עבור מנויים שלגביהם לא יושם האמור בסעיף 55 המצוטט כאן:

(ד3)ת77 מספק בעל הרישיון למנוי שירות הניתן בהנחה או בחינם

ולאחר מכן בתשלום מלא או ניתן למנוי זיכוי עבור ציו

הרישיון, יפרט בעל הרישיון בעיקרי התכנית את אלה :

(1) הסכום החודשי של ההטבה/הזיכוי ;

(2) משך תקופת מתן ההטבה/הזיכוי ;

(3) סוג המועד שממנו תתחיל תקופת ההטבה/הזיכוי ל

(4) תעריף השירות לאחר סיום מתן ההטבה.

האמור לעיל יחול גם כשמדובר בהטבה הניתנת במסג

דווקא לשירות מסוים הכלול בתכנית ;

(3ה)ת77 ביצע המנוי מעבר מתכנית תעריפים אחת לאחרת, ובעל

עיקרי התכנית החדשה, יכללו עיקרי התכנית גם את ה

התכנית החדשה ;

(21/77)מס' מתן שירותי רדיו טלפון נייד מלוג ופח חבילת ה
ולהורות על השבת התשלומים שנגבו - לצד קנס בגין הפרת הרישיון.

משתלם 2018 100GB

עד 100GB גלישה סלולרית בישראל, לחודש²

דמי שימוש בסך של **39 ₪** לחודש, למנוי למשך שנה⁴

תשלוח MMS

כן לא ניתן לחבר הרחבות גלישה מעבר לנפח הגלישה הבסיסי בישראל הכלול בתכנית זו. לדקות השיחה הכלולות בהטבה הינן מיושרות ליעדים ייחסיים רגילים במדינות נבחרות, ואם מקורסו באתר HOT mobile בכתובת www.HOTmobile.co.il, העשויים להתעדכן מפעם לפעם, ואינם כוללים יעדים או שירותים מיוחדים. קבלת ההטבה כפופה לשיוך המנוי להוט מובייל תקשורת בינלאומית בע"מ ("HOT 017"), שינוי השיוך ע"י הקלוק או יקנה ללקוח זכות לזיכוי ו/או החזר כששהו ו/או התטבות התכנית בשיחות אלו. עם סיום מבצעי דקות השיחה הכלולות בהטבה, יחוייב הלקוח בהתאם למחירו HOT 017 בשיחות לחו"ל. כפי שדגונו מעת לעת. לתעריפים נוספים מחו"ל ראה אתר HOT 017.

א	אוסטריה	בריטניה	ו	ווייטן	נ	נורבגיה	צ	צרפת
	אוסטרליה	ג	גרמניה	ט	טורקיה	ניו זילנד	ק	קנדה
	איטליה	ד	דנמרק	טיוואן	ס	ספרד	קפריסין	
	אירלנד	דרום אפריקה	י	יוון	סין	ר	רומניה	
	ארגנטינה	ה	הולנד	יפן	סינגפור	רוסיה		
	ארצות הברית	הונג קונג	ל	לוקסמבורג	פ	פולין	ש	שבדיה
ב	בלגיה	הונגריה	מ	מלטה	פורטוגל	שווייץ		

דמי השימוש החודשיים. במידה ודמי השימוש החודשיים פחותים מ-26 ש"ח, הדיכוי שניתן יהיה בגובה

HOTmobile 4G

מימוש מלא יתרונות טכנולוגיית הדור הרביעי הינו בכפוף לתכונות ציוד הקצה ואזורי הכיסוי. לתשומת לבך מהירות גבוהה עלולה לצרוך תקשורת נתונים מוגברת ביישומים מסוימים.

כרטיס חכם (SIM)

מחיר רכישת כרטיס חכם (SIM), במסגרת תכנית זו, הינו בסך של 36 ש"ח לכרטיס חכם.

דמי מעבר (בשינוי תכנית)

מעבר לתכנית זו באמצעות נציג ו/או אתר, כרוך בדמי מעבר בסך של 19 ש"ח למנוי. מעבר לתכנית זו באמצעות אפליקציית My HOT mobile (ללקוחות עד 10 מנויים בלבד), כרוך בדמי מעבר בסך של 9.9 ש"ח למנוי.

מכשירים ושירותים נוספים למנוי

שם מנוי	סוג מנוי	מספר טלפון נוסף לשליחת הודעות למנוי	דגם מכשיר	עלות חודשית ב ש"ח * (למשך 36 חודשים)	סה"כ עלות ב ש"ח	מחיר מזומן ב ש"ח	תאריך הבקשה
	פרטי		SIM-Only		36.0	0	18.02.2019

אביזרים נלווים

תיאור האביזר	כמות	מחיר ליחידה ב-ש"ח
סך הכל ב-ש"ח		

חשוב שתדע

- כל התעריפים והמחירים המופיעים במסמך זה כוללים מע"מ.
- שיחות הטלפון (למעט השיחות לחו"ל), משלוח SMS, משלוח MMS, גלישה וכן כל הטבה או שירות אחר הכלולים בתכנית ו/או המפורטים לעיל, הינם ליעדים רגילים בישראל בלבד ואינם חלים על יעדים או שירותים מיוחדים בישראל. להלן יפורטו תעריפי יעדים ושירותים מיוחדים עיקריים. לתעריפי כלל היעדים והשירותים המיוחדים העדכניים ראה אתר HOT mobile.
- טבלת תעריפי חיג עיקריים לשירותים ומספרים מיוחדים:

מספר טלפון	תיאור	תעריף כולל מע"מ
מודיעין 144	מודיעין אורחי של בזק	2.5 ש"ח לשיחה
מודיעין 1344	מודיעין אחוד של בזק	1.80 ש"ח לשיחה
שיחות לרשות הפלסטינית	לדוגמא: ג'אול, פל-טל, וואטניה	1.05 ש"ח לדקה
1900	שירותי פרימיום	0.5 ש"ח לדקה
1901	שירותי פרימיום	עד 50 ש"ח לשיחה
גובינא ¹	מנוי HOT mobile מחייג למנוי HOT mobile	1.70 ש"ח לדקה
שליחת הודעת SMS (מסרון) לנייח ולמספרי 1-800	שליחת הודעת SMS (מסרון) לנייח ולמספרי 1-800	תעריף שליחת הודעת SMS בהתאם לתכנית הלקוח בתוספת 0.30 ש"ח להודעה (אינו מותנה בקבלתה)

(1) בשיחות גובינא מקבל השיחה נושא בתשלום כל התעריפים לדקת שיחה למעט היכן שמצוין אחרת.

- התשלום עבור התכנית ייגבה ע"י HOT mobile במסגרת חשבונית החיוב החודשית, בהתאם לתנאי התשלום הנהוגים ב-HOT mobile. שירותים נוספים אשר המנוי יצרוך ואינם כלולים בתכנית זו, יחויבו בנפרד בחשבונית החיוב ו/או ייגבו ישירות על-ידי ספקית השירות הרלוונטית ובהתאם לתנאיה, כמפורט בהסכם ההתקשרות עמה.
- מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד מתנאי ההתקשרות שבין HOT mobile לבין הלקוח. התנאים, התעריפים וההטבות המפורטים במסמך זה הינם בכפוף להגדרות והתנאים המפורטים בהסכם ההתקשרות ובמסמך "התנאים הכלליים" כפי עדכונם מעת לעת, ומהווה חלק בלתי נפרד מהם.
- התעריפים בתכנית וכן תעריפי שירותים או שימושים (גם במקרה בו השירות או השימוש במועד ההצטרפות לתכנית היו ללא תשלום), עשויים להתעדכן מעת לעת, בהתאם למפורט במסמכי ההתקשרות הרלוונטיים ובכפוף לרשיון ולדין.
- התעריפים לשירותים נוספים של HOT mobile, ככל שיעשה בהם הלקוח שימוש, מופיעים במחירונים שבאתר HOT mobile.
- במקרה בו הלקוח ינותק משירותי הסלולר בהתאם להסכם בינו לבין HOT mobile ו/או ינתק ו/או יייד את מנוי הסלולר שברשותו המשוך לתכנית זו, ינותק הלקוח באופן אוטומטי גם מכלל השירותים הנוספים ו/או ההטבות במסגרת תכנית זו.
- מובהר כי ככל ובמסגרת התכנית לעיל כלולות הטבות הקצובות בזמן, יקבע תוקפן בהתאם לספירה הקלנדארית המתחילה במועד החיבור לתכנית במערכות HOT mobile. להסרת ספק, ככל ויבחר הלקוח "להקפיא" את התכנית בהתאם לתנאי הרישיון, לא "יוקפא" משך זמן ההטבות כאמור וכן תמשכנה לחול בהתאם לספירה הקלנדארית כאמור.
- מובהר כי כל הטבה שניתנת בנוסף לתנאי התכנית, מותנית בהשארות הלקוח בתכנית זו. בכל מעבר לתכנית אחרת, תסתיימה גם כל ההטבות הנוספות.
- אי ביצוע חיוב החל על פי תנאי התכנית, אינו מהווה ויתור על זכות החברה לבצעו.
- תנאי ותעריפי התכנית מתייחסים למנוי בודד ואינם חלים על מנוי Pre-paid.
- השירותים הכלולים בתכנית זו אינם ניתנים להעברה בין מנויים. הלקוח לא יהיה זכאי להחזיר כלשהו בגין אי ניצול איזה מהשירותים או המיכסות הכלולים בתכנית, כולם או חלקם.

12.2016/5A-001-10

פרטי הלקוח

הלקוח

שם הלקוח

מספר הזהות / ח"פ

דואר אלקטרוני

gmail.com

הצהרת לקוח

אני הלקוח הח"מ, לאחר שקראתי מסמך עיקרי תכנית זה, מאשר כי אלו עיקרי פרטי תכנית התעריפים והשירותים אשר הוצגו בפני, לגביהם קיבלתי הסבר נאות, ומאשר כי קבלתי לידי עותק ממסמך זה בעת ביצוע ההתקשרות.

פרונטלי	פרטי	18/02/2019	מספר הזהות	שם החותם / הלקוח	חתימת החותם / הלקוח
אופן ביצוע התקשרות	סוג לקוח	תאריך	מספר הזהות	שם החותם / הלקוח	חתימת החותם / הלקוח
לשימוש פנימי					
קוד לקוח	מס' עסקה	64707201043	שם איש מכירות	חותמת איש מכירות	
מספר טלפון	מספר טלפון זמני	מדבקה			

עלון מידע תכנים פוגעניים

רשת האינטרנט היא מרחב בו אנו מבליים חלק רב מזמננו.

לצערנו, המרחב הזה לא תמיד מוגן. ברחבי הרשת קיימים תכנים פוגעניים אליהם נחשפים ילדים ובני נוער לעיתים קרובות.

כדי לסייע למנוע גישה לאתרים או תוכן בלתי הולמים, אנחנו ברשת **HOT mobile** מספקים שרות סינון אתרים ללא תשלום.

השרות מאפשר סינון תכנים על ידי מניעת גישה לאתרי אינטרנט מסוימים העלולים להכיל תכנים בלתי הולמים.

השירות מסנן תכנים בעת גלישה באינטרנט הסלולרי בלבד ואינו מסנן תכנים שנשלחו בדואר האלקטרוני, תכנים בגלישה באמצעות **Wi-Fi** וכו'.
יודגש כי השרות אינו יכול להבטיח סינון מוחלט ואינו מחליף את אחריות ההורה לפיקוח על שימוש הילדים ברשת האינטרנט.

לחיבור השרות יש להתקשר *053 ממכשיר ה- **HOT mobile** שברשותך.

גישה לשירותים באמצעות המכשיר הסלולרי המחויבים בחשבון הטלפון

מספר הוזהות / ח"פ

שם הלקוח

אני, הלקוח החתום מטה, שפרטיו מפורטים לעיל, מבקש גישה לשירותים המפורטים להלן עבור:

072539227545

כלל מספרי הטלפון השייכים לקוד הלקוח.

מספרי הטלפון

סמן ע"י בחירתך וחתום. לידיעתך, אי סימון וחתומה, משמעו חסימת האפשרות לקבל את השירות.

מס'	סוג השירות	פתוח	חסום
1	שירות גלישה באינטרנט הסלולרי בארץ לרבות בפורטל הסלולרי של HOT mobile באמצעות המכשיר	☒	☐
2	שירות תוכן ו/או מידע חד-פעמי	☐	☒
	א קבלה או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפייה בו ו/או האזנה לו באופן חד-פעמי	☐	☒
	בגון: הורדה או צפייה בסרטי וידאו, האזנה לשיר, הורדת רינגטון, הורדת סרט וידאו, הורדת משחק והכל באופן חד-פעמי	☐	☒
	ג שליחת מסרון בתשלום מיוחד לשם הצבעה במסגרת תוכנית המשודרת בטלוויזיה באופן חד-פעמי	☐	☒
	כגון: הצבעה לתוכנית ריאליטי באופן חד-פעמי	☐	☒
	ד מתן תרומה באמצעות שליחת מסרון באופן חד-פעמי	☐	☒
	הקבלת מידע שימושי באופן חד פעמי	☐	☒
	כגון: מידע על קווי תחבורה, בעלי מקצוע, מידע פיננסי, הודעה בעניין קבלת דואר רשום, והכל באופן חד-פעמי	☐	☒
	ה קבלת תוכן באופן חד-פעמי	☐	☒
	כגון: חידון, הגרלה, סקר, משאל, תחזית אסטרונומית, קבלת קישור להורדת סרטון וידאו, והכל באופן חד-פעמי	☐	☒
3	שירות תוכן ו/או מידע מתמשך-מני	☐	☒
	א קבלה או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפייה בו ו/או האזנה לו שלא באופן חד-פעמי	☐	☒
	בגון: מני להורדה או צפייה בסרטי וידאו, מני לשירות מוזיקה, מני להורדת רינגטונים, מני להורדת סרטי וידאו, מני להורדת משחקים	☐	☒
	ב קבלת תוכן ו/או מידע שלא באופן חד פעמי	☒	☐
	כגון: מני לקבלת עדכוני חדשות, מני לקבלת תוצאות ספורט, מני לקבלת שאלות טריוויה ומני לקבלת מתכוני דיאטה	☒	☐
4	שירות תוכן קולי או חזותי בחיג למספרי 1900 19010 בתעריף מיוחד	☐	☒
	א מספרים בקידומת 1-900	☒	☐
	ב בתעריף של עד 50 אג' לדקה ולא יותר מ- 30 ₪ לשיחה כולה	☐	☒
	א מספרים בקידומת 1-901	☐	☒
	ב שיחות בתעריף שאינו עולה על 50 ₪ לשיחה כולה	☒	☐
5	שירות שיחות לחו"ל	☐	☒

אני מצהיר כי טופס זה סומן ונחתם על ידי.

חתימת וחתומה החותם/ הלקוח

שם החותם/ הלקוח

מספר הוזהות

תאריך 18/02/2019

בהתקשרות בנוכחות נציג חברת HOT MOBILE -

חתימת הנציג

שם הנציג

לשימוש פנימי

64707201043

מס' עסקה

קוד לקוח

הסכם התקשרות

הלקוח

שם הלקוח

הילה

מספר הנוחות / ח"פ

הסכם התקשרות זה להלן, מסמך עיקרי התכנית וכן חוברת התנאים הכלליים, כפי עדכונם מעת לעת, מהווים כולם ביחד את הסכם ההתקשרות בין הוט מובייל בע"מ (להלן "הסכם ההתקשרות" ו-"HOT mobile", בהתאמה) לבין הלקוח. להסרת ספק, HOT mobile לא תהא מחויבת על פי כל הצהרה ו/או הסכמה שאינן כלולות בהסכם ההתקשרות, אלא אם הצהרה ו/או הסכמה כאמור נעשו על ידה בהודעה בכתב ללקוח ולאחר חילתו של הסכם ההתקשרות.

מהות ההתקשרות והשירותים

1. HOT mobile תספק ללקוח את השירותים (המפורטים מטה) והלקוח מסכים לקבל את השירותים כאמור בהתאם לתנאי הסכם ההתקשרות ובפרט עיקרי התכנית אליהם בחר הלקוח להתחבר, וזאת תמורת תשלום דמי שימוש חודשיים כפי המפורט בהתנאים וההתקשרות.

2. HOT mobile תהא רשאית לעדכן את תעריפי התכנית ו/או המבצעים ו/או השירותים, מעת לעת, ע"פ שיקול דעתה ובהודעה מראש ללקוח.

שירותי הרשת המוזמנים

שירותי רשת HOT mobile המוזמנים על ידי הלקוח כוללים, בין היתר, את השירותים שלהלן:

- שיחות טלפון והשירותים הנלווים להן: תיבה קולית, עקוב אחריי, שיחה מוזהה, שיחה ממתנה, שיחת ועידה, SMS קבלה ומשלוח הודעות כתובות
- שירותי נדידה בחו"ל (Roaming)
- שירותי טלפון לחו"ל
- שירותי טלפון לחו"ל

שים לב, ניתוק שירותים מסוימים עשוי להביא לניתוקם של שירותים נוספים הקשורים אליהם והכל כמפורט בתנאים הכלליים.

תקופת השימוש

בחתמת הלקוח על הסכם ההתקשרות, מקבל הלקוח על עצמו את רשות השימוש בשירותי רשת HOT mobile וכן במוצריה, ככל שנוכחו על-ידו, וזאת תמורת תשלום דמי השימוש התקופתיים וכנגד עמידה בשאר התחייבויותיו.

מפעיל שיחות בינלאומיות

אני מבקש שכל המנויים בהסכם התקשרות זה ישויכו למפעיל שיחות בינלאומיות (ע"י חיוג 00), בהתאם לסימון הבא:

012 סמייל 013 נטוויז'ן 014 בדק בינלאומי 015 הלו 016 גולן טלקום בינלאומי 017 HOT
018 אקספון 019 טלזר אחר חסימה לחיוג מקוצר (00) (דהינו, המנוי לא ישוייך למפעיל בינלאומי כלשהו)
ניתן לשנות את הבחירה בכל עת בפנייה למוקד שירות הלקוחות של HOT mobile ו/או למפעיל הבינלאומי הנבחר.
הריני מצהיר כי ידוע לי שהחובים בגין השיחות הבינלאומיות באמצעות המפעיל הבינלאומי הנבחר ייגבו באמצעות חשבונית המנוי הסלולרי שלי.

שירותי מודיעין

מעוניין להיות מוזהה בשירותי המודיעין לבירור מספרי טלפון (כדוגמת שירות 144).

אספקת המוצרים ללקוח (בהתאם לנהלי HOT mobile)

- ☒ עם חתימת הסכם ההתקשרות
- ☐ במרכז השירות של HOT mobile ב- _____
- ☐ באמצעות שליח לכתובת הלקוח
- ☐ באמצעות הדואר
- מסירת המוצרים כפופה לחתימת הלקוח על כל הטפסים הנדרשים והסדרת הביטחונות, ככל שנדרשו.

כתובת למשלוח מוצרים ו/או אביזרים (יש למלא רק אם שונה מכתובת הלקוח המעודכנת במערכות HOT mobile)

רחוב מספר בית מספר דירה יישוב מיקוד

פרטי איש הקשר

שם פרטי

טלפון ליצירת קשר

קירבה

שם משפחה

הערות נוספות למשלוח

הרשאה לחיוב באמצעי התשלום

ההרשאה לחיוב אמצעי התשלום ניתנת על-ידי לשם תשלום החיובים השוטפים התקופתיים, חיובים בגין שירותים שונים שיוזמנו מחברת HOT mobile וכל חיוב אחר הנובע מהסכם זה ו/או הסכמים אחרים שבינינו, לרבות תשלומים בגין רכישת מוצרים ואבזרים, באמצעות אמצעי התשלום שיקבע לפי שיקול דעתה של HOT mobile:

- ☐ באמצעות חיוב אמצעי התשלום הקיים במערכת (לקוח קיים)
- ☐ באמצעות חיוב חשבון הבנק על-פי נספח "הרשאה קבועה לחיוב חשבון בנק" החתום על-ידי הלקוח
- ☒ באמצעות חיוב כרטיס אשראי: על-פי נספח "הרשאה קבועה לחיוב חשבון באמצעות כרטיס אשראי" החתום על-ידי הלקוח
- לתשומת לב הלקוח, ככל שלא יוגדר במערכות HOTmobile אמצעי תשלום תקף כלשהו, יחוייב הלקוח בעמלה על פי מחירון HOT mobile כפי עדכנו מעת לעת, באתר החברה.

תנאים נוספים

- הלקוח מאשר כי ידוע לו ש-HOT mobile תהא רשאית להשתמש, לצורכיה הפנימיים ולצורכי קיום הסכם זה, במידע הנמסר לה על-ידי הלקוח ו/או אודותיו, בנוסף תהיה HOT mobile רשאית לבצע ניתוחים ופילוחים סטטיסטיים ושיווקיים במידע זה וזאת לצורך פיתוח שירותים, שיווק ו/או לצורך הצעת שירותים שונים ללקוח/משתמש וכן להעבירם לצדדים שלישיים ובלבד שלא יהיה במידע זה כדי לזהות את הלקוח/המשתמש.
- HOT mobile תהיה רשאית להשתמש בפרטים שנמסרו לה ושבחזקתה לצורך משלוח דברי פרסומת מטעמה, אלא אם הודיע לה הלקוח אחרת.
- הסכם זה מהווה הצעה מטעם HOT mobile וייכנס לתוקפו רק לאחר אישורו על-ידי המשרד הראשי של HOT mobile, אף אם התקבלו תשלומים על חשבון הסכם זה או נפרעו ואף אם חוברו המכשירים באופן זמני לפני קבלת האישור.

חתימת הלקוח

אני מאשר בחתימתי מטה, כי קראתי, הבנתי כראוי ואני מסכים לתוכנו של הסכם התקשרות על כל חלקיו ונספחיו, לרבות מסמכים נלווים ובכללם עקרי התכנית והתנאים הכלליים המצורפים.

החותמ/ים בשם הלקוח מצהיר/ים בזאת, כי הוא/הם מוסמך/ים לחייב את הלקוח בכתב בקשה זה, אחרת יחוב/ו באופן אישי.

			18/02/2019
חותמת/חתימה החותם/ הלקוח	שם החותם/ הלקוח	מספר הזהות	תאריך
			לשימוש פנימי
	64707201043		18/02/2019
שם איש מכירות חותמת איש מכירות	מס' עסקה	קוד לקוח	תאריך

צרף תעודה מזהה של הלקוח



