

**הסכם מנוי החל על מנויים שהתקשרו עם בעל הרשיון החל  
מיום 1 בינואר 2002**

## 1. ההסכם בינינו לבינך

א.

אתה (הלקוח) אחרי שחתמת על הסכם זה והובאו לידיעתך כל הסעיפים בו, מסכים לרכוש מאיתנו, **חברת די. בי. אס. שירותי לוויין (1998) בע"מ, הידועה גם בשם YES**, שידורי טלוויזיה רב-ערוציים, וגם שירותים נוספים אותם אנחנו (YES) מספקים על פי הרשיון שניתן לנו בהתאם לחוק הבזק, התשמ"ב - 1982. אנו מתחייבים לספק לך, בהתאם להוראות ההסכם, את השידורים והשירותים שירכשו על ידך, וזאת כל עוד יעמוד הסכם זה בתוקפו.

ב.

הסכם ההתקשרות בינינו, ההיקף שלו וכל השירותים אותם אנחנו (YES) רשאים להעניק לך, **כפופים להוראות הרשיון ולהוראות הדין כפי שתהינה מעת לעת.**

ג.

בקשר לכל עניין הנוגע לשירותים שלא הוזכר בהסכם, ננהג, גם אתה, הלקוח, וגם אנחנו, YES, לפי הדין.

ד.

אם תרצה, תוכל בתיאום מראש לעיין במשרדי החברה ברשיון, וזאת ללא תשלום או התחייבות מצדך.

ה.

אנו עומדים לרשותך בכל ענין בו תרצה לפנות אלינו. לנוחותך באפשרותך ליצור עמנו קשר בדרכים הבאות: בפניה בכתב אל משרדינו ברחוב היוזמה 6, אזה"ת כפר סבא, 44425; בטלפון: 1-800-20-8000; בדואר אלקטרוני: info@yestv.co.il; או באתר האינטרנט שלנו: www.yes.co.il. אנו נודיע לך על כל שינוי בכתובתנו ובדרכי ההתקשרות עמנו.

## 2. מילון המונחים של YES

בהסכם, תמצא הגדרות מדויקות למונחים המקצועיים שנוגעים בשירות שאנו נותנים לך. לנוחיותך, ערכנו "מילון מונחים" לכל אותם מונחים הנוגעים בשירותים של YES (מונחים שאנו משתמשים בהם בהסכם ושאינם מוגדרים כאן - תהיה משמעותם כקבוע בהוראות הדין):

**לקוח** – מנוי על שידורינו ו/או שירותינו אשר חתם על הסכם ההתקשרות (אתה).

**מפענח** – זהו מפענח דיגיטלי לקליטת שידורי לוויין. או בשפה פשוטה יותר: המכשיר שאתם מקבלים מאתנו ושמתחבר לטלוויזיה שלכם ואשר בעזרתו תוכלו לברור את הערוצים השונים. המפענח כולל גם את השלט (DVC - Digital Video Computer).

**כרטיס חכם** – הכרטיס החכם הוא למעשה זה שמפענח בפועל את השידורים והוא יסופק לביתך עם ההתקנה. מקומו של הכרטיס החכם הוא במפענח.

**TVL ("TV LINK")**: יחידת שליטה מרחוק על המפענח המאפשרת צפייה במכשיר טלוויזיה נוסף על זה שאליו מחובר המפענח. למעט לענין אופן רכישת ה-TVL שהינו כקבוע במחירון הרי שבכל מקום בהסכם בו ישנה התייחסות למפענח הכוונה היא גם ל-TVL במקרה ונרכש על ידי הלקוח.

**ציוד הקליטה**: ציוד הקליטה כולל כל פריט ציוד של חברת YES הנוגע לקליטת שידורי הלוויין והמותקן בביתך. ציוד הקליטה אושר, כמובן, ע"י משרד התקשורת. בכל מקום בו נתייחס בהסכם לציוד קליטה, הכוונה גם למפענח ולכרטיס החכם אלא אם נאמר מפורשות אחרת.

**מחירון**: זהו לוח התעריפים של YES לשירותים אותם אנו מעניקים לך, הלקוח. המחירון יעודכן מפעם לפעם ויצורף להסכם בינינו, כנספח א'.

**הודעה אלקטרונית**: הודעה מאתנו אליך שתופיע על גבי מסך הטלוויזיה שלך (Yes-mail).

**ניתוק שירותים**: הפסקה מוחלטת של השידורים והשירותים.

**הפסקה זמנית של השירותים**: הפסקת השידורים והשירותים באופן זמני. תוכל לבקש להפסיק זמנית את השידורים והשירותים לתקופה של בין 30 ימים ל-120 ימים ("הקפאה").

### 3. מה אתה מקבל מאתנו?

א.

השירותים שאנו מספקים לך הם שירותי שידור והפצה של שידורי טלוויזיה בלוויין ושירותים נלווים לאלה. שירותים אחרים, שיתווספו מפעם לפעם על ידינו, יוצעו לך לאחר שיתקבלו האישורים הנדרשים.

ב.

**מתכונת השידורים** המצורפת להסכם בינינו כנספח ב' תכלול חבילת ערוצים בסיסית אותה אתה מקבל מיד עם ההתחברות ובנוסף, שירותים נוספים, אותם תוכל לרכוש לפי בחירתך, הכל כמפורט להלן:

"חבילת הבסיס", כוללת מספר "ערוצי בסיס", כלומר ערוצים המגיעים אוטומטית עם ההתחברות, וכן ערוצים בודדים שיתווספו על ידינו מפעם לפעם. הכל כמפורט במתכונת השידורים.

"חבילות ערוצים" נוספות בתשלום.

"ערוצים בודדים" בתשלום (א-לה קארט).

תכניות מיוחדות וסרטי קולנוע עבורן אתה משלם במיוחד: **"תכניות בתשלום"**. התשלום יבוצע עבור **"צפייה בפועל"**.

**"צפייה בפועל"** תחשב מצב בו הזמנת תכנית בתשלום וצפית בה, יותר מ- 5 דקות מתחילת מועד שידורה. למעט לגבי משדרים מיוחדים לגביהם רשאית החברה לקבוע, לאחר קבלת אישור המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין, פרקי זמן קצרים יותר, בהתחשב בסוג המשדר ובמאפייניו. החברה תודיע ללקוח מראש על סוג המשדרים לגביהם יקבע כאמור. **חשוב** – אם המפענח שבביתך אינו מחובר לקו הטלפון (ראה בהמשך) תוכל להזמין תכניות בתשלום באמצעות פניה טלפונית למוקד שירות הלקוחות. במקרה זה על ביטול ההזמנה להעשות גם הוא באמצעות פניה טלפונית למוקד שירות הלקוחות לא יאוחר מ- 5 דקות ממועד תחילת שידורה של אותה תכנית.

**כמובן שיש באפשרותך לחסום את הזמנת התכניות בתשלום ישירות מהמפענח הביתי, כמו גם לבטל חסימה זאת בעתיד, ללא כל תוספת תשלום.**

#### 4. הזמנת וביטול חבילות ערוצים וערוצים בודדים.

א.

ביום בו תחתום על הסכם ההתקשרות בינינו, תוכל לבחור לקבל כל חבילת ערוצים שתצצה וכן ערוצים בודדים, מבין אלה הקיימים בחברה. במקרה שתחליט להוסיף חבילות ערוצים או ערוצים בודדים לאלה שהזמנת, כל שעליך לעשות הוא לפנות אלינו, באמצעות מוקד שירות הלקוחות (ובעתיד לכשיתאפשר הדבר גם באמצעות המפענח), ואנו נערוך את השינויים המבוקשים תוך שלושה ימי עבודה.

במקרה בו תצצה לבטל חבילות ערוצים או ערוצים בודדים, אל תהסס לפנות אלינו דרך מוקד שירות הלקוחות ואנו נערוך את השינויים המבוקשים תוך שלושה ימי עבודה.

**בכל מקרה, לא ניתן להזמין חבילות ערוצים או ערוצים בודדים לתקופה הפחותה מ- 30 יום.**

ב.

מבלי לגרוע מהכתוב בסעיפים הקודמים, אנו שומרים לעצמנו את הזכות להציע לך מפעם לפעם, שירותים ותעריפים השונים מן הכתוב בהסכם.

ג.

חברת YES רשאית לבטל את שידורם של חבילות ערוצים או ערוצים בודדים בהתאם לתנאי הרשיון. כמובן שאם נבטל שידור של ערוץ מסוים או חבילת ערוצים, נודיע לך על כך מראש ונפסיק לחייב אותך בגינם החל מיום הביטול. כמו כן, נהיה רשאים לשנות את הרכב חבילת הבסיס או חבילות הערוצים בהתאם לתנאי הרשיון. אנו נודיע לך מראש על כל שינוי כאמור. במקרה זה, זכותך המלאה כלקוח, לשנות את בחירת השידורים שלך או לסיים את התקשרותך עמנו.

## 5. התקנת ציוד הקליטה בביתך. ...כדי שתהיה קרוב לצלחת.

א.

במועד שנקבע אתך, לא יאוחר מ- 30 ימים מיום החתימה על הסכם זה או מיום שתמסור לנו פרטי כרטיס אשראי או הרשאה לחיוב חשבון, לפי המוקדם, נתקין בביתך את ציוד הקליטה. אם ידוע לך על איזושהי מניעה משפטית או טכנית שעשויה למנוע את התקנת ציוד הקליטה בביתך, אנא אמור לנו. במקרה של קיום מניעה כאמור לא נוכל להתקין את ציוד הקליטה. במועד ההתקנה אנו נבצע בדיקת תקינות של ציוד הקליטה, ונסביר לך במדויק את אופן ההפעלה. בסיום ההתקנה, נבקש ממך לחתום על פקודת עבודה לאישור ביצוע ההתקנה. **לידיעתך, מספר המפענחים אותם תוכל להחזיק מותנה בקיומם של מכשירי טלוויזיה במספר זהה או גדול יותר בביתך.**

ב.

אנו נעשה הכל על מנת להתקין בביתך חיבורים, הכוללים ניתוב כבלים, על פי רצונך ובקשותיך המדויקות. אולם, לא נוכל להתחייב להתקנה באופן מסוים. בכל מקרה, לא תבוצע על ידינו התקנה ללא אישורך לאופן ביצועה.

ג.

אם אתה גר בבית משותף, התקנת צלחת הקליטה, מותנית בהסכמת רוב בעלי הדירות בבניין, אשר יכולה להנתן גם באמצעות נציגות הבית המשותף (כלומר, ועד הבית). זאת עפ"י חוק הבזק, התשמ"ב - 1982 ובכפוף לכל דין.

ד.

כדי שתוכל לבחור באמצעות המפענח שבביתך תכניות בתשלום, חבילות ערוצים וערוצים בודדים וכן שירותים נוספים של החברה כפי שיוצעו על ידינו בעתיד, עלינו לחבר אל המפענח את קו הטלפון שלך (שחייב להיות תקין ופעיל). זאת, כדי לאפשר קשר בין ציוד הקליטה שבביתך לבין מרכז השידור שלנו. כמובן שאנו נישא בהוצאות השימוש בקו הטלפון (פעילות מונה). חשוב לנו שתבין כי השימוש שלנו בקו הטלפון שלך אינו משפיע כלל על השימושים האחרים שלך בו (שיחות טלפון, העברת פקסים, קבלת שירותי אינטרנט וכו').

חיבור קו הטלפון לציוד הקליטה, יחסוך לך את הצורך בפניה טלפונית למוקד שירות הלקוחות להזמנת השירותים האמורים, וכך תוכל באופן מידי, באמצעות לחיצה על השלט, להזמין את השירותים האמורים.

## **6. בשביל דברים טובים צריכים לשלם.**

וכך גם עבור המפענח שנספק לך...ויש כמה דרכים לעשות זאת:

א.

**מכירה תמורת תשלום חד פעמי** – הבעלות על המפענח עוברת אליך מיד עם ביצוע התשלום.

ב.

**מכירה בתשלומים** – הבעלות עוברת אליך עם ביצוע התשלום הראשון (אנחנו שומרים לעצמנו את הזכות שלא להציע אפשרות זאת).

ג.

**שכר-מכר (ליסינג)** - פריסת התשלומים למשך חמש שנים בתשלומים קבועים, צמודים למדד וללא ריבית. הבעלות על הציוד תועבר אליך עם התשלום האחרון. בכל שלב יהיה באפשרותך לבטל את המשך התשלומים ולהשיב לנו את המפענח או לשלם את יתרת מחירו ולרוכשו. (אנחנו שומרים לעצמנו את הזכות שלא להציע אפשרות זאת).

ד.

**השכרה** – בתוספת פיקדון מראש.

ה.

**השאלה** - בכפוף להפקדת פיקדון מראש שיפוחת בהתאם לאמור בהסכם.

**בנוסף על שיטות התשלום שצויינו בסעיפים הקודמים, אנו שומרים לעצמנו את הזכות להציע את המפענח גם במבצעים שונים, עם או בלי קשר לסעיפים הקודמים.**

## 7. ציוד הקליטה. מי אחראי עליו?

א.

חשוב לנו מאד להבהיר כי החל מיום 9.7.01, תוכל לרכוש את כל ציוד הקליטה, למעט הכרטיס החכם, גם מאחרים ובלבד שיקבע על ידי משרד התקשורת לגבי אותו ציוד כי הוא תואם במלואו בתכונותיו ובאפשרויותיו לציוד המותקן על ידינו. אם תרצה, תוכל גם להתקין ציוד קליטה זה בעצמך או באמצעות מי מטעמך.

ב.

בכל מקרה, הכרטיס החכם יונפק על ידינו ויישאר בבעלות YES. הנך מתחייב שלא להעביר אותו לאחר, להעתיק את תוכנו או לגרום לו כל נזק אחר.

אם הכרטיס ניזוק בזדון או ברשלנות, או עקב שימוש שלא לפי הוראות ההפעלה שתמסור החברה, או במקרה של אובדנו, תאלץ לשאת בעלויות התיקון שלו או החלפתו, על פי הקבוע במחירון. בנוסף, אם הסתיימה ההתקשרות בינינו (בינך לבין YES), עליך להחזיר את הכרטיס החכם לחברה.

**סעיף זה מהווה תנאי מהותי בהסכם והפרתו תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

ג.

עליך להיות אחראי לציוד הקליטה (הכולל את המפענח ככל שזה לא עבר לבעלותך המלאה) ולפעול בהתאם למפורט להלן:

הנך נדרש לשמור בקפידה על ציוד הקליטה המותקן בביתך.

אתה אחראי לכל נזק שייגרם לציוד הקליטה המותקן בביתך עקב שימוש בו בניגוד להוראות ההפעלה, בשל כח עליון או בשל מעשה או מחדל שלך או של אדם מטעמך בנסיבות של רשלנות חמורה או זדון וזאת למעט נזקי כח עליון לציוד הקליטה המותקן מחוץ לביתך עליהם נהיה אחראים (כולל ברכוש המשותף במקרה בו הנך מתגורר בבית משותף).

חל איסור מפורש להוציא את ציוד הקליטה מביתך.



□ עם הפסקת השירות, הנך נדרש לאפשר לנו להשיב את ציוד הקליטה, למעט הכבלים המהווים חלק ממנו, או להחזירו אלינו (בכל מקרה, חשוב שתדע, שאינך מחויב להחזיר את ציוד הקליטה לחברה (לרבות המפענח) בכוחות עצמך). **אם רכשת את המפענח בשכר מכר, תוכל לבחור אם להשאיר את המפענח ברשותך ולשלם את יתרת התשלום לחברה או להחזירו לחברה.** אם המפענח עבר לבעלותך המלאה בהתאם להוראות ההסכם לא תדרש להשיבו לחברה.

□ עליך להודיע לנו על כל נזק, אבדן או גניבה שיגרמו לציוד הקליטה שברשותך מייד עם היוודע לך התרחשותם.

### **סעיף זה מהווה תנאי מהותי בהסכם והפרתו תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

ד.

כאמור, אם בחרת לקבל את המפענח בדרך של השכרה או השאלה, עליך להפקיד בידינו פיקדון. סכום הפיקדון לא יעלה על ערך הציוד שברשותך, והוא יוחזר לך עד 30 יום מיום ביטול השירות בתוספת הפרשי הצמדה למדד (אנו נחשב את הפרשי ההצמדה למדד לפי המדד האחרון שיפורסם לפני השבת הפיקדון). במקרה ששאלת מאתנו את המפענח אנו נהיה רשאים לנכות מסכום הפיקדון שיושב לך עד 10% (או שיעור אחר אם ייקבע בהוראות הרשיון או הדין) מסכום הפיקדון הנקוב במחירון בעבור פחת של המפענח לפי שנה או חלק ממנה, מיום התקנתו בביתך ועד השבתו לחברה.

ה.

**אם לא יוחזר המפענח לחברה ולא תאפשר לנו להסירו מביתך, יהיה עליך לשאת בעלות המפענח בניכוי הפיקדון ששילמת. כמו כן, במקרה ונגרם נזק למפענח, נאלץ לקזז את הנזק מהפיקדון, בכל מקרה שאתה היית אחראי לאותו נזק.**

ו.

אנחנו, חברת YES, מתחייבים שלא להעלות את גובה סכום הפיקדון או לגבות פיקדון נוסף, בשל שינוי ערכו של המפענח שסופק לך, סיווגו או ייעודו, או החלפתו של המפענח, אפילו אם חלפו עשר השנים (או תקופה אחרת אם ייקבע בהוראות הרשיון או הדין) המהוות את תקופת הפחת.

ז.

חברת YES תהיה רשאית להציע לך בכל אחת מהדרכים שצוינו לעיל, מפענח חדש או מפענח משומש (שיסומן ככזה) במחיר מופחת, וזאת בתנאי תשלום ואחריות שונים מהאמור לעיל כפי שיאושרו על ידי משרד התקשורת.

## 8. ציוד הקליטה – תחזוקה ותיקונים

א.

אנחנו, חברת YES, נהיה אחראים לתקינות הציוד, על חשבוננו לתקופת אחריות של שנה, החל מהיום שבו התקנו אותו בביתך (זאת למעט, כמובן, ציוד שנרכש מחברה אחרת, ולא מאתנו). במסגרת אחריות זאת לא נוכל להיות אחראיים על נזקים לשלטים או על שבר שייגרם לציוד הקליטה, למפענח ולכרטיס החכם, ובלבד שהנזקים לעיל לא נגרמו כתוצאה מרשלנותנו, כמו גם, לנזקי רטיבות, גניבה, נזקים שנגרמו בזדון, או נזקים שנגרמו בעקבות שריפה (למעט נזקי כח עליון לציוד הקליטה שמחוץ לביתך) שמקורה מחוץ לציוד הקליטה או נזקים שנגרמו למפענח כתוצאה מכח עליון. עם זאת, אנו נהיה אחראים, לכל נזק שייגרם לציוד הקליטה כתוצאה מבלאי סביר.

ב.

את האחריות האמורה בסעיף הקודם יהיה ביכולתך לקבל גם לאחר תום תקופת האחריות תמורת תשלום סכום חודשי קבוע. יתכן ונציע אחריות זאת ביחד עם שירותי אחריות מקיפים יותר כאמור בסעיף הבא או בנפרד.

ג.

חברת YES רשאית להציע לך, הלקוח, גם שירותי אחריות מקיפים יותר הכוללים אחריות גם לנזקי רטיבות, שברים, גניבה או אובדן וזאת תמורת תשלום סכום חודשי קבוע. יתכן ונציע אחריות זאת ביחד עם הארכת אחריות החברה כאמור בסעיף הקודם או בנפרד.

ד.

אם תחליט שלא להיעזר בשירותי תחזוקה תמורת תשלום סכום חודשי קבוע כאמור לעיל או במקרה שייגרם לציוד הקליטה נזק שאינו כלול באחריות או בהשלמת האחריות, יהיה עליך לשאת בהוצאות תיקון הנזק, על-פי המחירון.

ה.

אנו מתחייבים לספק לך חלקי חילוף ותיקונים לציוד הקליטה ולהציע את השירותים הניתנים במסגרת האחריות לתקופה של עשר שנים או עד תום הרשיון, המאוחר מבין השניים.

ו.

נציגי השירות שלנו, ישמחו לעזור לך בכל בעיה שתתעורר ואנו מתחייבים להיות קשובים לך במרכז השירות שלנו 24 שעות ביממה בכל ימות השבוע (למעט ביום כיפור).

ז.

אם לא תיפתר בעיה בציוד הקליטה באמצעות הטלפון, תוכל לבחור אם להזמין טכנאי לביתך או להביא את הציוד המקולקל אלינו, למרכז התחזוקה. לידיעתך, הזמנת טכנאי לביתך אינה כרוכה בתשלום במהלך תקופת האחריות. כמובן, אם תיקון תקלה יחייב כניסה לדירתך הדבר יתואם עמך מראש.

ח.

### **כן, אנחנו עושים ביקורי בית.**

אם אינך מצליח לראות כלום בטלוויזיה שלך, כלומר, אין קליטה, אנו נעשה כל מאמץ על מנת שטכנאי יגיע לביתך תוך 3 שעות עבודה ממועד הדיווח על התקלה ובכל מקרה אנו מתחייבים כי הטכנאי יגיע לביתך לא יאוחר מ-12 שעות עבודה ממועד הדיווח על התקלה. במקרה של הפרעות בקליטה, הטכנאי יגיע לביתך תוך 48 שעות עבודה ממועד הדיווח על התקלה.

אם תחליט להביא מפענח פגום למרכז התחזוקה, הוא יתוקן מיד, או יוחלף במקום.

הטכנאים של YES יגיעו לביתך בטווח של שלוש שעות (לדוגמא: בין 08:00 ל-11:00 בבוקר) בימים א-ה בין 08:00-18:00 ובימי שישי, ערבי חג וחול המועד, בין 08:00-14:00.

במקרה שטכנאי הגיע לביתך לאחר תיאום מוקדם של הביקור ונעדרת מהבית, לא הייתה תקלה או שהתקלה נבעה מציוד שאיננו אחראים עליו, נאלץ לחייב אותך על הביקור, לפי המחירון. למרות זאת, לא תחויב ב"ביקור סרק", בשישה החודשים הראשונים מיום התקנת ציוד הקליטה בביתך.

אם המתנת בביתך לטכנאי שלא הגיע, אנו מתנצלים מראש, בכל מקרה, תהיה זכאי לקבל מאתנו את אותו הסכום הנגבה על ידינו בגין "ביקור סרק" כקבוע במחירון (בחלוף שישה חודשים מיום התקנת ציוד הקליטה).

ט.

### **תשאיר את העבודה לטכנאים...**

הנך מתבקש, בכל לשון של בקשה, להימנע מלבצע חיבורים, ניתוקים, תיקונים וכו', לבדך או בעזרת אחרים, בציוד הקליטה, ובמיוחד במפענח ובכרטיס החכם. עליך לדעת כי אתה תהיה אחראי לכל נזק שייגרם כתוצאה מפעולה כאמור.

כמובן, כאשר מדובר בציוד קליטה שנרכש מחברה שונה וכן בכל הנוגע למפענח שעבר לבעלותך ותמה לגביו תקופת האחריות, לא תחויב באמור לעיל (למעט לגבי הכרטיס החכם ולמעט מקרה בו בחרת לקבל שירותי תחזוקה מאתנו).

כמובן, שיש באפשרותך לנתק את המפענח מרשת החשמל ומחיבורו לציוד הקליטה לרבות לשם הבאתו למרכז התחזוקה, או לשם תיקון תקלה על-פי הוראות החברה.

י.

**ההוראות בסעיף זה הן תנאי מהותי בהסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם בינינו.**

## **9. על מה אתה משלם לנו?**

א.

בתמורה לכל השירותים שתקבל מאתנו, תחויב בתשלומים הבאים, והכל, כמובן, בהתאם למחירון:

תשלום חודשי בעד חבילת הבסיס, חבילות ערוצים, ערוצים בודדים או שירותים נלווים שבחרת.

תשלום חודשי משתנה בעד תכניות בתשלום בהן צפית.

תשלום בעבור המפענח שאנו מספקים לך ושבאמצעותו ניתן לקלוט את השידורים, וזאת בהתאם לאופן התשלום בו בחרת.

- תשלום חד-פעמי עבור התקנת ציוד הקליטה, התקנת שלוחות חדשות וחיבור מחדש לאחר הפסקת שירותים.
- תשלום על הדרכה חוזרת בביתך, או עבור "ביקור סרק".
- תשלום חודשי בעד שירותי תחזוקה, אם בחרת לקבל אותם, ותשלום על תיקונים שיידרשו אם לא בחרת בשירותים אלה, ועל תיקונים שאינם נכללים בשירותים שמעניקה החברה בתקופת האחריות.
- תשלומים עבור ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה עבור פיגורים בתשלום כפי שיפורטו בהמשך.

ב.

### מתי ואיך משלמים?

אנו נסכם יחד אתך, לפי נוחותך, את מועד התשלום החודשי כאשר התשלום יבוצע באמצעות כרטיס האשראי שלך או באמצעות הרשאה לחיוב חשבון בחתימתך, לפי הפירוט הבא:

□ התשלומים עבור חבילת הבסיס, חבילות הערוצים, הערוצים הבודדים ושירותים אחרים, ככל שיוצעו כאלה על ידי החברה, ייגבו ממך בדיעבד לאחר כל חודש צפייה אם בחרת לשלם באמצעות כרטיס אשראי; ומראש בתחילת כל חודש צפייה אם בחרת לשלם באמצעות הרשאה לחיוב חשבון.

□ החיוב על "תכניות בתשלום" ייגבה ממך בדיעבד לאחר כל חודש צפייה או מראש בהתאם למתכונות שתציע החברה מעת לעת. אנו נהיה רשאים לגבות את החיוב האמור לאחר מועד הגבייה הרגיל וזאת רק במקרה של מניעה טכנית לגבייה במועד עקב העדר תקשורת בקו החזור, ובלבד שלא נגבה כאמור בגין יותר מארבע תכניות בתשלום בהן צפית באמצעות כל מפענח.

□ תשלומים עבור המפענח ותשלום קבוע על התחזוקה, ייגבו ממך בדיעבד לאחר כל חודש צפייה אם בחרת לשלם באמצעות כרטיס אשראי; ומראש בתחילת כל חודש צפייה אם בחרת לשלם באמצעות הרשאה לחיוב חשבון.

□ תשלומים חד פעמיים עבור התקנת ציוד הקליטה, התקנת שלוחות נוספות, הדרכה חוזרת, ביקורי סרק, תיקון תקלות שאינן באות בגדר התשלום הקבוע עבור שירותי התחזוקה, חיבור מחדש, הוצאות גביה

בגין פיגור בתשלומים וכן זיכויים, יתבצעו במועד החיוב הראשון, שיחול לאחר יום מתן השירות, בהתאם לקבוע במחירון. על אף האמור לעיל, אנו נהיה רשאים לגבות את התשלומים האמורים גם באמצעות נותן השירות בעת מתן השירות וזאת במזומן או באמצעות כרטיס אשראי.

אנו נשמח להציע לך בעתיד גם מועדי ואפשרויות תשלום נוספים (כאשר בכל מקרה אלה לא יהיו פחות משתלמים עבורך).

ג.

במידה שתחל או תחדל להשתמש בשירותים שלנו, כולם או חלקם, במהלך חודש צפייה, הרי שלגבי תשלום בגין שירותי הצפייה (למעט בגין תכניות בתשלום), תשלום בגין המפענח, תשלום קבוע בגין שירותי תחזוקה וכל תשלום חודשי קבוע אחר בו תחויב, נחייב את חשבונך רק על אותה תקופה, והחיוב או ההחזר יתבצעו במועד החיוב הקרוב ביותר.

**בכל מקרה, אם תבטל הזמנת חבילת ערוצים כלשהי או ערוץ כלשהו, לפני תום 30 ימים ממועד הזמנתם, נאלץ לחייבך בגינם עבור 30 ימים.**

ד.

פירוט כל המחירים נמצא במחירון. חברת YES תהיה רשאית להעלות את המחירים רק בכפוף לאישור יו"ר המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין ולאחר שליחת הודעה אלקטרונית אליך, לא פחות משבעה ימים קודם לכן.

ה.

**התחיבות, זו התחיבות. גם לגבינו וגם לגביך.**  
במקרה בו אתה, הלקוח, או אנחנו, חברת YES, לא נשלם במועד שנקבע תשלום כלשהו, ישא אותו תשלום:

ריבית פיגורים צמודה בגובה 4%, על התקופה שבין אי התשלום לבין מועד התשלום הקרוב.

הפרשי הצמדה בשיעור עליית המדד לצרכן, מן המדד שפורסם לאחרונה לפני המועד המיועד לביצוע התשלום ועד למדד שפורסם לאחרונה לפני ביצוע התשלום בפועל.

אם איחרת בתשלום ב- 14 יום ומעלה, ניאלץ לחייב אותך גם בהוצאות הגבייה בסכום שייקבע על ידי משרד התקשורת.

1. כל התשלומים המפורטים במחירון כוללים מע"מ.

2. אנו נעביר אליך באמצעות הודעות אלקטרוניות, את פירוטי החשבון שלך, אך אם תרצה, נשלח אותם אליך בכתב באופן קבוע ללא כל תשלום.

ח. אם הנך משלם לחברה באמצעות כרטיס אשראי או הרשאה לחיוב חשבון, עליך להודיע לנו מראש על ביטול הכרטיס או ההרשאה לחיוב חשבון ולהודיע לנו מראש על אמצעי תשלום חלופי. אי מתן הודעה על ידך כאמור בסעיף זה תחשב כהפרה מהותית של ההסכם.

ט. אם תחויב עבור שירות שלא הוזמן על ידך, על ידי מי מטעמך או באמצעות המפענח שלך, אנו מתנצלים מראש וכמובן נחזיר לך את הכסף שנגבה בטעות. חשוב – עליך לדעת כי כל עוד לא תוכיח לנו אחרת אנו נאלץ להתייחס לכל שירות שהוזמן מהמפענח שלך או ממספר הטלפון שלך (לאחר זיהוי המתקשר על פי נוהלי החברה שיובאו לידיעת הלקוח בכתב ומראש) כשירות שהוזמן מטעמך.

י. במקרה בו בחרת לקבל את המפענח בדרך של שכר מכר ולשלם באמצעות הרשאה לחיוב חשבון, עליך לתת לחברה הרשאה לגבות באמצעות כרטיס אשראי את יתרת התשלומים במקרה והמפענח לא יושב או לא תאפשר את הסרתו במקרים בהם עליך לעשות כן על פי ההסכם.

י"א. הוראות סעיף זה הן תנאי מהותי בהסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם. ביטול הסכם בגין הפרת מי מהוראות סעיף זה יעשה רק לאחר שתינתן לך התראה בכתב של 10 ימי עבודה.

## 10. הפסקת השירות והתנתקות מ- YES

א.

תוך שני ימי עבודה מעת קבלת בקשה ממך בכתב (ולאחר שנקטנו באמצעים לזיהויך), אנו נמלא את בקשתך ונפסיק זמנית או ננתק את שירותינו אליך. כל עוד לא הותקן בביתך ציוד הקליטה של החברה תוכל לבטל את ההסכם והוא יתבטל עם מתן הודעתך (ולא תוך 2 ימי עבודה).

ב.

במקרים בהם תפר את ההסכם הפרה מהותית, או במקרה של אי תשלום, נהיה רשאים לנתק אותך או להפסיק זמנית את השירותים שלא לבקשתך, לאחר התראה בכתב של 10 ימי עבודה.

ג.

אם ינותקו השירותים מיוזמתנו, כאמור לעיל, אנו נהיה רשאים להסיר את ציוד הקליטה מביתך (למעט המפענח ככל שזה עבר לבעלותך). במקרה בו ינותק השירות לבקשתך, נגיע לביתך תוך 14 יום מיום קליטת הבקשה לשם הסרת ציוד הקליטה.

בכל מקרה של ניתוק השירותים, עליך להשיב לנו את הכרטיס החכם.

ככל הנוגע למפענח הרי שבכל מקרה של ניתוק שירותים תוכל לבחור אם להשיבו בעצמך אל משרדי החברה תוך 14 יום ממועד ניתוק השירותים או לאפשר לחברה להסירו, לאחר תיאום אתך.

אם נעדרת מהבית בשני מועדים שונים שתואמו איתך לאיסוף ציוד הקצה נאלץ לחייבך על פי המחירון בגין ביקור סרק. אם המתנת בבית לטכנאי שלא הגיע בשני מועדים שונים שתואמו איתך כאמור, תהיה זכאי לקבל מאיתנו את אותו סכום הנגבה על ידינו בגין ביקור סרק (כקבוע במחירון).

ד.

במקרה של הפסקה זמנית או ניתוק השירותים, אנו נפסיק כמובן, גם לחייב אותך, למעט במצב של הפסקה זמנית שאז נמשיך לחייבך בתשלומים בגין המפענח, שירותי תחזוקה ותיקונים, לפי הענין.

ה.

אם תרצה לחזור ולקבל את שירותינו לאחר שאלה נותקו או הופסקו זמנית ביוזמת החברה, נשמח לעשות זאת לאחר שיוסדרו כל החובות בינינו או אחרי שתוקנה ההפרה המהותית בעטייה נותקו או הופסקו זמנית השירותים.



.1

אנו שומרים לעצמנו את הזכות לסרב, בכפוף לאישור משרד התקשורת, לחבר כל לקוח שהשירותים אליו נותקו או הופסקו זמנית כאמור לעיל בתקופה של שנים עשר חודשים קודם לבקשת ההתחברות, או אם קיים חשש סביר כי יעשה שימוש שלא כדין בשירותים שהוא מקבל מהחברה, או כי יתן לאחר להשתמש בצידוד הקליטה של החברה לצורך קליטת שידורים שלא כדין.

.2

אנו נהיה רשאים, בכפוף לתנאי הרישיון, להפסיק זמנית את השירותים הניתנים לך במקרה של צורך חיוני לביצוע פעולות תחזוקה או במקרה של שינוי מערך השירותים וזאת לאחר שניתן לך הודעה בכתב 7 ימים מראש. **חשוב – בעקבות הפסקות זמניות של השירותים כאמור בסעיף זה תהיה זכאי לפטור מתשלום כאמור בהמשך בסעיף "הגבלת אחריות ופיצויים" בלבד ולא תהיה זכאי לכל סעד או פיצוי אחר.**

## **11. אין סודות, חוץ מהקוד הסודי שלך.**

.א

עם ההתחברות נעניק לך קוד סודי לכרטיס החכם שלך שימש אותך לשם קבלת שירותים שונים מהחברה. יהיה באפשרותך לבחור קוד סודי אחר ולהחליף את הקוד הסודי שניתן לך.

.ב

אנא שמור את הקוד הסודי שלך בנפרד מהכרטיס החכם ואבטח אותו במקום שמור.

.ג

הנך אחראי לכל שימוש שנעשה בקוד הסודי שלך, כל עוד הוא ברשותך וכל עוד שימוש כאמור נבע מכך שלא דאגת לשמור אותו ולאבטחו כאמור לעיל.

## **12. הגבלת האחריות ופיצויים, למקרה ש...**

**חשוב – עליך לדעת כי הסעד הכספי היחיד לו תהיה זכאי בגין אי הספקת שירותים של החברה הינו השבת עלות אותם שירותים ככל שזו שולמה על ידך, וזאת בהתקיים אחד מהתנאים המפורטים להלן:**

.א

הפסקות שידור שנמשכו 7 ימים במצטבר, במשך שישה חודשי שירות.

ב.

הפסקת שידור של למעלה מ- 24 שעות.

ג.

הפסקת שידור בגלל מחדל של החברה, לרבות מקרה בו הוגבל או הותלה הרשיון.

ד.

שידור חבילת ערוצים ללא כל הערוצים הכלולים בה.

ה.

הפסקה מצטברת של שלוש דקות בשידור של 60 דקות בכל תכנית בתשלום.

ארעה תקלה בציווד הקליטה שלך שלא תוקנה במועד בו התחייבנו כי תתוקן אנו נתייחס לכך כאי הספקת שירותים כאמור לעיל לכל דבר וענין.

### **13. מידע - כיצד משתמשים בו?**

א.

המידע שאתה מוסר לנו או שתמסור בעתיד בכל הקשור עם הסכם זה ניתן בהסכמתך ומרצונך. המידע כולל מידע בסיסי כמפורט בבקשת ההצטרפות שיהיה עליך למסור ומידע שיאסף לגבי צפייתך בפועל, הכל לשם קבלת שרותי החברה, וכן מידע נוסף שמסירתו הינה בגדר רשות בלבד ותעשה בכפוף לקבלת הסכמתך הנפרדת בכתב.

ב.

המידע ישמש את החברה לצורך הספקת שירותיה וכן, בכפוף להסכמתך, לצורך הצעת שירותים, הטבות ומבצעים.

ג.

המידע שיהיה ברשותנו לגביך, יישמר בחברה במסגרת מאגר מידע (שמספרו 100280) שנרשם כדין על-פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ובכפוף לכל דין. המידע לא יימסר לגורמים אחרים אלא באישורך בכתב ומראש וזאת אך ורק לצורך מתן שירותים, הטבות ומבצעים.

ד.

אנו מתחייבים לא להשתמש בציוד הקליטה לשם איסוף מידע עליך אלא במידה הנדרשת לשם הספקת השירותים או על מנת לאתר מעשי הונאה.

ה.

אתה תהיה רשאי בכל עת, וללא תשלום, לקבל פירוט על כל המידע המצוי בידינו, לדרוש את תיקונו וכן לדרוש את השמדתו של כל מידע שנמסר לנו שאינו נחוץ לצורך הספקת השירותים.

בכל מקרה בו תופסק ההתקשרות בינינו או מתחייבים להשמיד את כל המידע הנוגע לך, בכפוף לכל דין.

כמו כן תהיה רשאי בכל עת, וללא תשלום, להודיע לנו כי אין ברצונך שנעביר או שנעשה שימוש במידע מלבד ככל הדרוש להספקת השירותים.

ו.

כאמור לעיל, כל המידע אודותיך המצוי בידי החברה ינוהל על פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, והשימוש בו כפוף למגבלות המוטלות על החברה מכוח הרשיון. מבלי לפגוע בכל סעד העומד לך מכוח כל דין, לרבות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, בכל תלונה בנוגע לשימוש החברה במידע האמור יעמדו לרשותך נציב קבילות של החברה עצמה, כמו גם הממונה על תלונות הציבור באגף לשידורים רב ערוציים במשרד התקשורת.

ז.

אנו מתחייבים לעדכן אותך כל שנה באשר למידע שברשותנו והשימושים הנעשים בו.

## **14. ולסיום: כל מיני דברים שחשוב להבהיר...**

א.

הנך מתבקש למלא אחר הוראות ההפעלה והשימוש שנמסור לך ובכלל זה:

אין להתחבר או להתיר לאחרים להתחבר על ידי כבלים, או על ידי התקנים שנמצאים בביתך אל שירותינו.

הימנע מלהקליט או להעתיק שלא כדין שידורים שיופצו באמצעות הלווין. אתה רשאי, כמובן, להקליט שידורים לשימושך הפרטי.

אין לחבר ציוד של החברה לרשת תקשורת או לחשמל ללא אישור של החברה בכתב. מצד שני, ניתן לחבר מכשירים ביתיים כמו מחשב, וידאו, טלוויזיה וכו'.

□ אין להתקין באופן עצמאי שלוחות נוספות לציוד הקליטה ולקלוט שידורים באמצעותן. בהפרת תנאי זה נאלץ לחייבך, בין היתר, בגין אובדן ההכנסות שייגרם לנו. אין באמור בסעיף זה כדי למנוע התקנת ציוד קליטה שנרכש מצדדים שלישיים כאמור לעיל.

□ **הוראות סעיף זה הן תנאי מהותי בהסכם והפרתן מהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

ב.

בחתימה על הסכם זה, הנך מסכים שנתקין בביתך את ציוד הקליטה, אלא אם בחרת להתקין ציוד קליטה שרכשת מצדדים שלישיים בעצמך בהתאם לחוק ולרשיון.

ג.

בחתימה על הסכם זה, הנך מסכים, כי במקרה שהנך מתגורר בבית משותף אנו נהיה רשאים להשתמש ברכוש של הבית המשותף על מנת לחבר את דירתך לצלחת הקליטה המרכזית. אם בחרת לרכוש את ציוד הקליטה מצדדים שלישיים ולהתקינו בעצמך הרי שבחתימתך על הסכם זה הנך מסכים כי תותקן בביתך צלחת קליטה מרכזית ותיול נלווה לשימוש שאר דיירי הבית המשותף.

ד.

אנחנו, או אנשים מטעמנו, נהיה רשאים להיכנס לביתך, לאחר תיאום מראש, לצורך התקנה, תחזוקה, החלפה או ניתוק של ציוד הקליטה.

בחתימתך על הסכם זה הנך מאשר לנו להשתמש, בכפוף לדין, בתשתית המותקנת בביתך לקליטת שידורים מאנטנה מרכזית לצורך התקנת ציוד הקליטה (במקרה זה לא תוכל כמובן להמשיך ולקלוט שידורים מהאנטנה המרכזית כל עוד תשאר מחובר לשידורינו). **כמובן שאם אינך מעוניין כי נעשה שימוש בתשתית המותקנת בביתך לקליטת שידורים מאנטנה מרכזית, תוכל לציין זאת בכתב במועד התקשרותך עימנו, ואנו נפעל בהתאם להוראתך.**

במקרה של סיום ההתקשרות עמנו אנו נשיב את מצב התשתית המותקנת בביתך לקדמותו.

ה.

בבחימתך על הסכם זה הנך מייפה את כוחה של החברה לנקוט בשמך בכל הליך שיידרש על מנת להתקין צלחת קליטה מרכזית ותיול נלווה בבית משותף, במקום שיקבע על ידי החברה בתיאום עם נציג הבית המשותף והנך מתחייב לחתום על כל מסמך שיידרש לשם כך.

אתה תהיה רשאי לבטל יפוי כח זה בכל עת (וממילא הוא יתבטל במועד הפסקת ההתקשרות בינינו) אולם במקרה זה אפשר ויבצר מאתנו לספק לך את שירותינו.

ו.

בכפוף למתן הודעה מראש, אנו נהיה רשאים לקזז מהפיקדון שתפקיד בידנו כל חוב שתחוב לנו בגין נזק שייגרם למפענח וכן בגין שירותים שסופקו לך. אין בכך כדי לפגוע בזכות העכבון השמורה לחברה על פי כל דין.

ז.

בכפוף לאמור בדין ההתקשרות לפי הסכם זה היא אישית, בינינו לבינך. אינך רשאי להמחות לאחר את זכויותיך או חובותיך לפי הסכם זה. האמור בסעיף זה יחול גם במקרה בו יותקן ציוד הקליטה שלא בחזקתך.

ח.

חשוב שתדע, בכל עת תוכל לפנות אלינו לצורך שינוי השירותים או אמצעי התשלום (ובלבד שהשינוי הינו במסגרת השירותים ואמצעי התשלום המוצעים על ידי החברה) ואנו נענה לכל בקשה בכפוף להוראות ההסכם, הרשיון והדין.

ט.

אנו נהיה רשאים לפעול גם באמצעות קבלני משנה, אך לא יהיה בכך כדי לגרוע מאחריותנו כלפיך על פי ההסכם והדין.

י.

ההסכם הזה ממצה את כל הזכויות והחובות שלנו ושלך. כל שינוי או ויתור לגבי ההסכם, מחייב מסמך בכתב בבחימתנו ובבחימתך (למעט שינוי בהוראות הדין).

י"א.

חשוב לציין כי בכל סתירה בין ההסכם לדין, תחייבנה הוראות הדין. אם נשנה את ההסכם בעקבות שינוי הוראות הדין, נודיע לך על כך בכתב ואתה תהיה רשאי להפסיק את התקשרותך, ללא שהדבר ייחשב הפרה של ההסכם.

י"ב.

יש באפשרותך, במקרה הצורך, לפנות לנציב קבילות החברה שישמח לתת מענה מהיר ויעיל באשר לכל עניין או בעיה, או לממונה על תלונות הציבור באגף לשידורים רב ערוציים במשרד התקשורת.

י"ג.

הסכם זה כפוף לאישור המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין ובית הדין לחוזים אחידים ולכל שינוי עליו יורו.

י"ד.

אנו נישא באחריות לכל מקרה מוות, נזק או אבדן שייגרמו לגופו של אדם או לרכושו, במישרין או בעקיפין, מן השימוש ברשיון או עקב השימוש בו.

זהו. אחרי שקראת, הבנת והסכמת עם כל הסעיפים שבהסכם בינינו, כל מה שנותר לך הוא להתרווח בכורסא, להישען אחורה ולהתחיל ליהנות...

**צפייה נעימה!**

**הסכם מנוי החל על מנויים שהתקשרו עם בעל הרשיון עד ליום  
31 בדצמבר 2001**



**הסכם התקשרות בין חברת די.בי.אס שירותי לוויין (1998) בע"מ לבין לקוחותיה****הסכם בין: פרטי הלקוח...****YES...****1. כללי**

- 1.1.1. אני, החתום על הסכם זה ("הלקוח") מסכים בזה לרכוש מחברתכם, די.בי.אס שירותי לוויין (1998) בע"מ ("החברה" או "Yes") שידורי טלוויזיה רב ערוציים ושירותים אחרים אותם מספקת Yes ללקוחותיה על פי רשיון שניתן לה בהתאם לחוק הבזק, תשמ"ב - 1982 ("הרשיון" ו"החוק" בהתאמה).
- 1.2. הסכם ההתקשרות, היקף וסוג השירותים אותם רשאית החברה להעניק כפופים להוראות הרשיון כפי שתהיינה מעת לעת ולהוראות כל דין ("הוראות הדין"). מונחים בהסכם זה שלא הוגדרו במיוחד, תהא להם המשמעות הרשומה בהוראות הדין. בכל עניין הנוגע לתנאי השירות שלא נקבע בהסכם זה – ינהגו הצדדים לפי הוראות הדין, כפי שיהיה בתוקף, מעת לעת.
- 1.3. שינוי בהוראות הדין ייחשב גם כשינוי של הסכם זה, בשינויים המחויבים, אלא אם כן ייקבע במפורש אחרת בהוראות הדין.
- 1.4. כתב הרשיון ונספחיו העיקריים נתונים לעיון בתיאום מראש וללא תשלום במשרדי החברה.

**2. הגדרות**

- 2.1. בהסכם תיוחד למונחים הבאים ההגדרה המופיעה בצידם זולת אם נאמר אחרת במפורש בגוף ההסכם:
- ← "לקוח" – מנוי כהגדרתו בסעיף 1.1. לרשיון.
- ← "מפענח" – מפענח ספרתי כהגדרתו בסעיף 1.1 לרשיון.
- ← "כרטיס חכם" – כרטיס שתפקידו פענוח השידורים ואשר יסופק ללקוח וימוקם במפענח שיותקן אצלו.
- ← "ציוד הקצה" – ציוד מכל מין וסוג שהוא, המשמש לקליטת שידורי לוויין שיותקן בחצרי הלקוח, ושקיבל אישור סוג מאת משרד התקשורת, ככל שזה נדרש.
- ← "מחירון" – לוח תעריפים בגין השירותים כפי שיעודכן מעת לעת המצורף להסכם כנספח א'.

- ← "ניתוק שירותים" – הפסקה זמנית של שידורים ושירותים ללקוח.
- ← "הפסקת שירותים" – הפסקה מוחלטת של שידורים ושירותים ללקוח.

### 3. סוגי השירותים והשידורים

3.1. השירותים אותם מספקת החברה ללקוח הם שידור והפצה של שידורי טלוויזיה באמצעות לוויין, שירותים נלווים לשידורים אלה. שירותים אחרים כפי שיקבעו מעת לעת על ידי החברה, ינתנו בכפוף לקבלת האישורים הנדרשים לכך.

3.2. מתכונת השידורים, שתצורף להסכם כנספח ב' ("מתכונת השידורים"), תכלול את מקבץ הבסיס, כהגדרתו להלן ואשר רכישתו חובה וכן שידורים נוספים אותם יהיה הלקוח רשאי לרכוש לפי בחירתו:

3.2.1. מקבץ הבסיס שיכלול את ערוצי החובה וכן ערוצים נוספים כפי שתקבע החברה מעת לעת, הכל כמפורט במתכונת השידורים ("מקבץ הבסיס").

3.2.2. מקבצי ערוצים נוספים בתשלום כפי שיוצעו מעת לעת על ידי החברה ("מקבצים נוספים").

3.2.3. ערוצים בודדים בתשלום כפי שיוצעו מעת לעת על ידי החברה ("ערוצים נוספים").

3.2.4. תכניות בתשלום בעד צפיה ("תכניות בתשלום"): עבור הצפייה בתכניות בתשלום יחויב הלקוח בהתאם לצפייה בפועל.

"צפיה בפועל" תחשב כמפענח פועל ומכוון לערוץ בו נבחרה התכנית כאמור בסעיף זה לעיל מעבר ל- 5 דקות ממועד תחילת שידורה, למעט לגבי משדרים מיוחדים לגביהם רשאית החברה לקבוע, לאחר קבלת אישור המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין, שמונתה לפי סעיף 6ב לחוק ("המועצה"), פרקי זמן קצרים יותר, בהתחשב בסוג המשדר ובמאפייניו. החברה תודיע ללקוח מראש על סוג המשדרים לגביהם יקבע כאמור.

ללקוח תעמוד האפשרות לבקש מהחברה את חסימת האפשרות להזמין מצידוד הקצה שברשותו תכניות בתשלום וכן לבטל חסימה זאת בכל עת וללא תשלום.

3.3. במועד חתימת הסכם זה יבחר הלקוח במקבצים ו/או בערוצים הרצויים לו מתוך מגוון המקבצים והערוצים שיוצעו על ידי החברה. רצה הלקוח להוסיף מקבצים נוספים ו/או ערוצים נוספים לאלה אותם התחייב לרכוש בחתימתו על הסכם זה, יודיע על כך לחברה באמצעות המפענח או באמצעות מוקד שירות הלקוחות של החברה, והחברה תדאג לבצע את השינויים המתבקשים תוך שלושה ימי עסקים ממועד קליטת הבקשה בחברה.

היה והלקוח יהיה מעוניין בביטול מקבצים נוספים ו/או ערוצים נוספים, יודיע על כך הלקוח לחברה באמצעות מוקד שירות הלקוחות של החברה, וזו תבצע את השינויים המבוקשים תוך שלושה ימי עסקים ממועד קליטת בקשת הביטול. **לקוח שביטל מקבצים נוספים ו/או ערוצים נוספים, לפני תום 30 ימים מיום שהזמין אותם, יחויב בכל מקרה בגין 30 ימי צריכה של אותם מקבצים נוספים ו/או ערוצים נוספים.**

3.4. מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים 3.1 ו-3.2 לעיל, רשאית החברה להציע ללקוח מזמן לזמן ובכל דרך שתמצא לנכון שידורים ושירותים, מקבצים ותעריפים שונים מן האמור בהסכם, בין לתקופה ובין דרך כלל.

3.5. החברה תהיה רשאית בכל עת לבטל שידורים של מקבצים נוספים ו/או ערוצים נוספים וזאת בהתאם לתנאי הרשיון. חדלה החברה מלשדר מקבץ נוסף ו/או ערוץ נוסף כאמור לעיל תחדל מלחייב את הלקוח בגינם החל ממועד הפסקת שידורם. כמו כן תהיה החברה רשאית בכל עת לשנות את הרכבם של המקבץ הבסיסי ו/או המקבצים הנוספים בהתאם לתנאי הרשיון. שינתה החברה הרכב מקבץ כאמור, תודיע החברה ללקוח על המחיר החדש אותו היא גובה בגין המקבץ והלקוח יהיה רשאי לבטל מקבץ זה החל ממועד שינויו ובמקרה של מקבץ הבסיסי - לסיים את ההתקשרות.

#### **4. ההתקנה וציוד הקצה**

4.1. במועד שיתואם עם הלקוח, ובכל מקרה לא יאוחר מארבעה עשר (14) ימי עבודה מהמועד בו שילם הלקוח לחברה את התשלום הנדרש בגין כך, תתקין החברה או מי מטעמה את ציוד הקצה אצל הלקוח. מובהר בזאת כי התקנת ציוד הקצה אצל הלקוח כפופה להעדר מניעה טכנית או משפטית להתקנתו, והלקוח מתחייב למסור לחברה על קיומה של מניעה כאמור ככל שידוע לו על כך. במועד ההתקנה תבוצע הדרכה על ציוד הקצה ובסיומה יחתום הלקוח על פקודת העבודה לאישור ביצוע ההתקנה.

4.2. נקודת החיבור לציוד הקצה בחצרי הלקוח תותקן ככל האפשר במיקום אותו ביקש הלקוח וניתוב הכבלים בדירה יבוצע בתיאום עם הלקוח ובהסכמתו. **מובהר כי אין באמור לעיל כדי לחייב את החברה להתקנה במיקום מסוים או בניתוב מסוים.**

4.3. מובהר בזאת כי התקנת צלחת קליטה מרכזית בבית משותף כהגדרתו בחוק המקרקעין, התשכ"ט – 1969 ("בית משותף"), תותנה בקבלת אישור ועד הבית המשותף או רוב דייריו בכתב ומראש וזאת בכפוף לכל דין.

4.4. מאחר שרק חיבור קו טלפון פעיל לציוד הקצה יאפשר תקשורת בין ציוד הקצה שאצל הלקוח לבין החברה לצורך בחירת מקבצים נוספים ו/או ערוצים נוספים ו/או תכניות בתשלום באמצעות ציוד הקצה, הרי שבבחירת הלקוח באפשרות של מתן שירותים כאמור לעיל הינו נותן את הסכמתו לחיבור כאמור לקו הטלפון שברשותו. למען הסר ספק מובהר כי אין בחיבור האמור לקו הטלפון כדי לפגוע בכל צורה שהיא בקיום השירותים הרגילים הניתנים דרכו וכי החברה תישא בהוצאות בגין שימוש החברה בקו הטלפון (פעילות מונה בלבד) לצרכי סעיף זה. בהעדר הסכמה כאמור לא תעמוד ללקוח האפשרות לבחירת שירותים כאמור

לעיל באמצעות ציוד הקצה שברשותו ובחירתם תוכל להעשות בפניה אל החברה בדרכים החלופיות שתקבע לשם כך.

4.5. עם ביצוע ההתקנה תספק החברה ללקוח את ציוד הקצה באחת מאלה, לפי בחירתו של הלקוח:

4.5.1. בדרך של מכר תמורת תשלום חד פעמי שאז תעבור החזקה והבעלות בציוד הקצה ללקוח מיד עם תשלום התמורה כאמור.

4.5.2. בדרך של מכר תמורת תשלומים, שאז תועבר הבעלות בציוד הקצה עם תשלום התשלום הראשון. למרות האמור לעיל החברה אינה חייבת להציע ללקוח חלופה זו.

4.5.3. בדרך של שכר – מכר, הנמשך על פני תקופה של 5 שנים, כנגד תשלום חודשי. התשלום החודשי הינו בשיעור קבוע, צמוד למדד, ואינו נושא ריבית. הבעלות בציוד הקצה תועבר לידי הלקוח לאחר ביצוע התשלום האחרון במסגרת חלופה זו.

הלקוח יהא רשאי להפסיק את השכר-מכר בכל עת. הפסיק הלקוח את השכר-מכר, רשאי הוא לרכוש בעלות בציוד הקצה אם ישלם באותה עת את יתרת התשלומים המהוונת.

4.5.4. בדרך של השכרה שאז תהיה החברה רשאית לדרוש דמי פקדון.

4.5.5. בדרך של השאלה שאז תהיה החברה רשאית לדרוש דמי פקדון.

4.5.6. בנוסף לאמור בסעיפים 4.5.1 – 4.5.5, תהיה החברה רשאית מעת לעת, לפי שיקול דעתה המלא, להציע את הספקת ציוד הקצה גם במבצעים שונים אם באחת המתכונות האמורות לעיל ואם במתכונת שונה. למען הסר ספק מובהר, כי החל משנת השידורים השניה של החברה, יהא הלקוח רשאי לרכוש את ציוד הקצה, למעט הכרטיס החכם, גם מצדדים שלישיים, שיומלצו על ידי בעל הרשיון או שמנהל השירות לטלוויזיה בכבלים במשרד התקשורת קבע כי ציוד הקצה המסופק על ידם תואם במלואו בתכונותיו ובאפשרויותיו לציוד הקצה שמסופק על ידי החברה, ולבצע בעצמו, או באמצעות אחר, את ההתקנה.

4.6. הכרטיס החכם ישאר בבעלותה הבלעדית של החברה בכל מקרה והלקוח מתחייב שלא להעבירו ו/או להעתיקו ו/או לגרום לכרטיס כל נזק אחר. נגרם לכרטיס החכם נזק, בזדון או ברשלנות, או בגין שימוש בו שלא לפי הוראות ההפעלה שתמסור לו החברה או אבד הכרטיס, יהיה הלקוח אחראי כלפי החברה בגין הנזק שנגרם וישא בעלויות תיקון הכרטיס החכם או בעלויות הנפקת כרטיס חכם חדש, לפי הענין, על פי הקבוע במחירון. הסתיימה התקשורת החברה עם הלקוח מכל סיבה שהיא מתחייב הלקוח להשיב את הכרטיס החכם לחברה.

4.7. לא עבר ציוד הקצה לבעלותו המלאה של הלקוח על פי הוראות הסכם זה מתחייב הלקוח:

- 4.7.1. לשמור בקפידה על ציוד הקצה.
- 4.7.2. לשאת באחריות ולשפות את החברה בגין כל נזק ואובדן שנגרם לציוד הקצה עקב שימוש בו שלא לפי הוראות ההפעלה שתמסור לו החברה, בשל כח עליון וכן בשל מעשה או מחדל של הלקוח או מי מטעמו או ברשותו בנסיבות של זדון או רשלנות חמורה.
- 4.7.3. להימנע מלמסור את ציוד הקצה לאחר ומלהוציאו מחזקתו.
- 4.7.4. להחזיר לחברה או לאפשר לחברה להסיר את ציוד הקצה מיד עם הפסקת השירות כאמור בסעיפים 7.1 ו-7.2 להלן. **במקרה בו רכש הלקוח את ציוד הקצה כאמור בסעיף 4.5.2 ו-4.5.3 לעיל וטרם פרע את כל התשלומים בגינו, יוכל הלקוח לבחור בין השארת ציוד הקצה בחזקתו ותשלום יתרת מחירו המהווה לחברה לבין השבת הציוד ותשלום או קבלת סכום מופחת (לפי העניין), הכל כמפורט במחירון.**
- 4.7.5. להודיע לחברה מיד בקרות כל אובדן או נזק לציוד הקצה.
- 4.8. במקרה שבחר הלקוח לשכור או לשאול את ציוד הקצה לפי הקבוע בסעיפים 4.5.4 ו-4.5.5 לעיל, תהיה החברה רשאית לדרוש מהלקוח פקדון כקבוע במחירון. סכום הפקדון לא יעלה על שווי ציוד הקצה שסופק ללקוח. סכום הפקדון יוחזר ללקוח לא יאוחר מתום 30 יום מיום שהוחזר ציוד הקצה לחברה וזאת בצרוף הפרשי הצמדה למדד ("סכום החזר"); הפרשי ההצמדה יחושבו מן המדד שפורסם לאחרונה לפני הפקדת הפקדון עד המדד שפורסם לאחרונה לפני החזרתו ללקוח. במקרה בו השאילה החברה ללקוח את ציוד הקצה, רשאית החברה לנכות עד 10% מסכום החזר בעד פחת של ציוד הקצה, לכל שנה או חלק ממנה, שמיום התקנת הציוד ועד השבת הציוד לידי החברה.
- 4.9. **החברה רשאית שלא להחזיר את סכום הפקדון כאמור לעיל, אם הלקוח לא החזיר את ציוד הקצה אשר עברו שולמו דמי הפקדון, או אם הלקוח לא אפשר הסרת הציוד, מקום שהחברה חייבת או רשאית על פי דין או על פי תנאי הסכם זה להסיר את הציוד. כמו כן תהיה החברה רשאית, במקרה שהציוד המוחזר אינו תקין, לקזז את דמי הנזק מהפקדון בכל מקרה שחלה אחריותו של הלקוח כאמור בסעיף 4.7.2 לעיל.**
- 4.10. החברה לא תהיה רשאית להעלות את שיעור הפקדון שהופקד בעד ציוד הקצה או לגבות פקדון נוסף בשל החלפתו או בשל שינוי ערכו, סיווגו או ייעודו, אף אם חלפו 10 השנים המהוות את תקופת הפחת בגין הציוד.
- 4.11. החברה תהיה רשאית להציע ללקוח, בכל אחת מהדרכים האמורות בסעיף 4.5 לעיל, ציוד קצה חדש או ציוד קצה משומש במחיר מופחת אשר יאושר על ידי מנהל האגף לשידורים רב ערוציים למנויים במשרד התקשורת.
- 4.12. אין באמור בסעיף זה כדי להטיל חובה על הלקוח להשיב ציוד קצה לידי החברה בכוחות עצמו.

4.13. הוראות סעיפים 4.6 ו- 4.7 הינן תנאי מהותי בהסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

## 5. תחזוקת ציוד הקצה ותיקון תקלות

5.1. החברה תהיה אחראית על חשבונה לתקינות ותחזוקת ציוד הקצה ("האחריות") למשך שנים עשר (12) החודשים הראשונים ממועד אספקת ציוד הקצה ללקוח ("תקופת האחריות") וזאת למעט לגבי ציוד קצה שנרכש על ידי הלקוח מצד שלישי כאמור בסעיף 4.5.6 לעיל.

במסגרת האחריות לא יכללו נזקים לשלטים, שבר שיגרם לציוד הקצה, לרבות שבר במפענח, בשלט ובכרטיס החכם, נזקי רטיבות, נזקי גניבת ציוד הקצה, נזקים שנגרמו בזדון ונזקי כח עליון לרבות נזקים בגין שריפה שמקורה מחוץ לציוד הקצה וברקים – אולם יכלול נזק שהוא בגדר בלאי סביר.

5.2. הלקוח רשאי לבחור לקבל את השירותים הניתנים במסגרת האחריות גם בתום תקופת האחריות, תמורת תשלום סכום חודשי קבוע כמפורט במחירון.

5.3. החברה רשאית להציע ללקוח לקבל שירותים נוספים מהחברה ("השלמת אחריות") תמורת תשלום סכום חודשי קבוע כמפורט במחירון. במסגרת השלמת האחריות רשאית החברה להציע שרותי אחריות למקרי נזקי רטיבות, שבר לציוד הקצה, גניבה או אבדן.

5.4. לקוח שלא בחר לקבל שירותי תחזוקה כאמור בסעיפים 5.2 ו- 5.3 לעיל ו/או נגרם לציוד הקצה שבביתו נזק שאינו כלול באחריות ו/או בהשלמת האחריות, לפי הענין, ישלם בגין כל שירותי תחזוקה שיתבקש על ידו מתוך סל שירותי התחזוקה המוצע על ידי החברה ו/או בגין כל נזק הנמצא באחריותו על פי הקבוע במחירון.

5.5. החברה תדאג לקיים אספקה הולמת של חלקי חילוף ואביזרים לתחזוקת ציוד קצה שסופק על ידי החברה, ולהציע את השירותים הניתנים במסגרת האחריות לציוד הקצה שסופק על ידי החברה, למשך כל תקופת הרשיון או למשך עשר שנים מיום תחילת השידורים, לפי המאוחר.

5.6. במרכז השירות של החברה יפעל מענה אנושי לטיפול בפניות הלקוחות בכל ימות השבוע ובכל שעות היממה למעט ביום הכיפורים.

5.7

5.7.1. אם לא תפתר תקלה באמצעות הטלפון, הלקוח יבחר אם להביא את הציוד התקול למרכז תחזוקה של החברה או להזמין טכנאי מהחברה לביתו. **אולם אם מרכז תחזוקה כאמור ממוקם במרחק של עד 15 ק"מ מבית הלקוח, רשאית החברה לגבות תשלום עבור ביקור טכנאי שנועד לתיקון תקלה במפענח או בכרטיס החכם, קבוע במחירון. על אף האמור, בתקופת האחריות לפי סעיף 5.1, לא תגבה החברה תשלום עבור ביקור טכנאי כאמור.** היה תיקון התקלה מחייב כניסה לדירת הלקוח יתואם עמו מועד התיקון.

5.7.2. הוזמן טכנאי לתיקון תקלה בציוד קצה, יישלח טכנאי לתיקון התקלה על ידי החברה תוך שתיים עשרה (12) שעות עבודה במקרה של תקלה מסוג "לא רואים דבר" ותוך ארבעים ושמונה (48) שעות במקרה של תקלה שפוגעת באיכות הצפייה. הובא ציוד תקול למרכז תחזוקה של החברה, יתוקן הציוד על אתר, או יוחלף על אתר בציוד תקין.

5.8. חלון הזמן בו ידרש לקוח להמתין לבואו של טכנאי לא יעלה על שלוש (3) שעות בימים א' - ה' בין השעות 08:00 - 18:00, ובימי שישי, ערבי חג וחול המועד בין השעות 08:00 - 14:00. במקרה של ביקור שערכה החברה עקב הודעת הלקוח בדבר תקלה שלא היתה, תקלה שמקורה בציוד שהחברה אינה חייבת בתחזוקתו, או אם הלקוח או נציגו נעדרו מהדירה חרף תיאום מוקדם כאמור לעיל ("ביקור סרק"), יחוייב הלקוח בתשלום כמפורט במחירון. על אף האמור לעיל לקוח לא יחוייב בתשלום בגין ביקור סרק שהיה לפני תום ששה (6) חודשים מיום אספקת ציוד הקצה. במקרה שהלקוח המתין לביקור החברה שתואם עימה, והביקור לא נערך כמתואם, יזוכה הלקוח בסכום בגובה התשלום האמור לעיל בגין ביקור סרק. הלקוח לא יזוכה כאמור אם מועד הביקור שלא נערך היה לפני תום ששה (6) חודשים מיום אספקת ציוד הקצה.

5.9. הלקוח ימנע מלבצע פעולת חיבור, ניתוק, פתיחה, שינוי או תיקון בציוד הקצה, לרבות בבית התקע, בכבלים ובצלחת הקליטה ובמיוחד במפענח ובכרטיס החכם, בעצמו או באמצעות אחרים וישא בכל נזק שיגרם עקב מעשה כאמור. האמור בסעיף זה לא יחול על ציוד הקצה שרכש על ידי הלקוח שלא מן החברה, למעט לגבי הכרטיס החכם, ולמעט במקרה בו בחר הלקוח לקבל שירותי תחזוקה כאמור בסעיף 5.2 לעיל. אין באמור בסעיף זה כדי למנוע מהלקוח לנתק את ציוד הקצה לצורך השבתו לחברה קבוע בהסכם זה או לפעול לתיקון תקלה על פי הוראה מאת החברה.

5.10. הוראות סעיף זה הינן תנאי מהותי בהסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

## 6. תשלומים

6.1. בתמורה לשירותים שיקבל ישלם הלקוח לחברה את התשלומים הבאים והכל בהתאם למחירון:

6.1.1. תשלום חודשי בעד מקבץ הבסיס ו/או מקבצים נוספים ו/או ערוצים נוספים ו/או שירותים נלווים לשידורים, שבחר הלקוח.

6.1.2. תשלום תקופתי משתנה בגין תכניות בתשלום שהלקוח צפה בהן בפועל.

6.1.3. תשלום בעד ציוד הקצה, המותקן בחצרי הלקוח לשם קליטת שידוריה ושירותיה של החברה שישולם בהתאם לדרך בה יבחר הלקוח לקבל את ציוד הקצה כאמור בסעיף 4.5 לעיל.

6.1.4. דמי התקנה חד פעמיים בגין חיבור ציוד הקצה המותקן בחצרי הלקוח, התקנת שלוחות נוספות וחיבור מחדש לאחר ניתוק או הפסקת שירותים כאמור בסעיף 7.3 להלן.

6.1.5. תשלום בגין הדרכה חוזרת בבית הלקוח או ביקור סרק.

6.1.6. תשלום חודשי בעד שירותי תחזוקה אם בחר הלקוח בקבלת שירותי תחזוקה כקבוע בסעיף 5.2 לעיל ותשלום בגין כל פעולת תחזוקה או תיקון שידרשו אם לא בחר כאמור או אם אינם נכללים בשירותים המוצעים על ידי החברה כאמור בסעיף 5 לעיל.

6.1.7. ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה בגין פיגור בביצוע התשלומים בהתאם לאמור בסעיף 6.5 להלן.

## 6.2. מועד ביצוע התשלומים:

6.2.1. התשלומים לחברה יתבצעו עד ליום מסוים בכל חודש כפי שיוסכם עם הלקוח וזאת באמצעות כרטיס אשראי או באמצעות הוראת קבע או בכל דרך אחרת כפי שיוסכם עם הלקוח, לפי הפירוט הבא:

6.2.1.1. התשלומים בגין המקבץ הבסיסי, המקבצים הנוספים, הערוצים הנוספים והשירותים אחרים כפי שיקבעו מעת לעת על ידי החברה, ישולמו מראש בגין הצפיה בהם בחודש התשלום.

6.2.1.2. התשלומים בגין תכניות בתשלום ישולמו בגין תכניות שהלקוח צפה בהן בפועל בחודש שקדם לחודש התשלום בהתאם למועדי החישוב הנהוגים בחברה.

6.2.1.3. תשלומים בגין ציוד הקצה, ותשלום קבוע לאספקת שירותי תחזוקה ישולמו מראש בגין חודש התשלום.

6.2.1.4. תשלומים חד פעמיים בגין התקנת ציוד קצה, התקנת שלוחות נוספות, הדרכה חוזרת, ביקור סרק, תיקון תקלות שאינן חלק משירותי התחזוקה שמציעה החברה או שבחר הלקוח לקבל, חיבור מחדש והוצאות גביה בגין פיגור בתשלומים, וכן זיכויים, ישולמו או יזוכו, לפי העניין, במועד התשלום הראשון שיחול לאחר מועד ביצוע הפעולות בגינם נדרשו.

6.2.2. החברה תהיה רשאית להציע גם מועדי ואפשרויות תשלום אחרים מהמפורט לעיל, ובלבד שלא יהיו גרועים מבחינת הלקוח, מן האמור בסעיף 6.2.1.

6.3. החלק היחסי של התשלומים על פי סעיפים 6.2.1.1 ו- 6.2.1.3 בגין חלק החודש בו התקשר הלקוח עם החברה או החלק היחסי של התשלומים האמורים בגין חלק החודש בו חידש



הלקוח את התקשרותו לאחר ניתוק או הפסקת השירותים או החלק היחסי של התשלומים על פי סעיף 6.2.1.1 בגין חלק החודש בו הוסיף הלקוח שירותים לשירותים המסופקים לו, יתווסף לתשלום הראשון ו/או לתשלום הבא, לפי הענין, שישלם הלקוח כאמור בסעיף 6.2.1 לעיל.

החלק היחסי של התשלומים על פי סעיפים 6.2.1.1 ו- 6.2.1.3 בגין חלק החודש בו הופסק מתן אותם שירותים ללקוח, יושב ללקוח במועד התשלום החודשי הבא שלאחר מועד ההפסקה, כאמור בסעיף 6.2.1 לעיל. **על אף האמור לקוח שביטל הזמנת שירותים כאמור בסעיפים 6.2.1.1 ו- 6.2.1.3, עד תום 30 ימים מיום שהזמין אותם, יחויב בכל מקרה בגין 30 ימי צריכה של אותם שירותים.**

6.4. פירוט התשלומים והתעריפים מופיעים במחירון. החברה רשאית להעלות את המחירים בכפוף לאישור יו"ר המועצה ולאחר מתן הודעה אלקטרונית ללקוח שבעה ימים מראש.

6.5. כל התשלומים שהלקוח לא ישלם במועד שנקבע לפרעונם, או שהחברה לא תשלם במועד שנקבע לפרעונם, והכל בהתאם להסכם זה ("מועד הפרעון המוסכם"), ישאו:

6.5.1. ריבית פיגורים בשיעור הקבוע בסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א – 1961, לענין ריבית המשתלמת יחד עם הפרשי הצמדה, בעד התקופה שבין מועד הפרעון המוסכם עד המדד שפורסם לאחרונה לפני מועד התשלום בפועל של הסכום החוב;

6.5.2. הפרשי הצמדה בשיעור עליית מדד המחירים לצרכן מן המדד שפורסם לאחרונה לפני מועד הפרעון המוסכם עד המדד שפורסם לאחרונה לפני מועד התשלום בפועל של סכום החוב;

6.5.3. אם חלפו 14 ימים לפחות ממועד הפרעון המוסכם - ישלם הלקוח גם הוצאות גביה בסכום שיקבע מנהל השירות לטלוויזיה בכבלים וללקוחות ("המנהל") מעת לעת.

6.6. נוסף על כל תשלום ובמצורף לו ישלם הלקוח גם מע"מ כדין.

6.7. פירוט חשבונות הלקוח יבוצע באמצעות הודעות אלקטרוניות. לדרישת הלקוח תספק החברה באופן קבוע גם חשבון בכתב ללא כל תמורה.

6.8. **אם בחר הלקוח לשלם לחברה באמצעות כרטיס אשראי או באמצעות הוראת קבע, מתחייב המנוי להודיע לחברה בכל מקרה של פקיעת תוקפו של כרטיס האשראי או ביטולה של הוראת הקבע וכן להודיע על אמצעי התשלום החלופי, מאלה המקובלים על החברה, באמצעותו יבצע את תשלומיו. לא הודיע הלקוח כאמור יראו אותו כמי שהפר את ההסכם הפרה מהותית.**

6.9. חויב הלקוח בתשלום בגין שידורים או שירותים שלא הוזמנו על ידו או על ידי מי מטעמו ו/או שלא הוזמנו באמצעות ציוד הקצה שלו תחזיר החברה ללקוח את ששילם. **חזקה לכאורה על שידור או שירות שהוזמן באמצעות ציוד הקצה של הלקוח או ממספר הטלפון שלו לאחר**

שהלקוח זוהה לפי נוהלי החברה המפורטים בחוברת ההפעלה, כי זה הוזמן מטעמו ובהרשאתו.

6.10. הוראות סעיף זה הינן תנאי מהותי בהסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם. ביטול הסכם בגין הפרת מי מהוראות סעיף זה יעשה רק לאחר מתן התראה ללקוח כקבוע בסעיף 7.2.1 להלן.

## 7. הפסקת שרות וניתוקו

7.1. לפי בקשת הלקוח בכתב, החברה תנתק או תפסיק את השירותים, וזאת בתוך שני ימי עבודה מעת שהתקבלה בחברה בקשת הלקוח, ולאחר שהחברה נקטה באמצעים לזיהוי המבקש.

7.2. החברה רשאית להפסיק או לנתק את השירותים ללקוח, שלא לפי בקשתו, במקרים אלה:

7.2.1. אי תשלום במועד של סכום שהלקוח חייב בו או הפרת סעיף 6.8 לעיל, לאחר שניתנה ללקוח התראה בכתב מאת החברה בשהות שלא תפחת מעשרה (10) ימי עסקים לשלם את חובו או לחידוש תוקפו של אמצעי התשלום, לפי הענין.

7.2.2. הפרת תנאי מהותי בהסכם זה לאחר שניתנה ללקוח התראה בכתב מאת החברה בשהות שלא תפחת מעשרה (10) ימי עסקים לתקן את ההפרה, אם ניתן לתקנה.

7.3. הופסקו השירותים כאמור בסעיף 7.2 לעיל, תהיה רשאית החברה כל עוד לא עברה הבעלות בציוד הקצה ללקוח על פי הוראות הסכם זה, להסיר את ציוד הקצה, בתיאום עם הלקוח. אם הופסקו השירותים לבקשת הלקוח כאמור בסעיף 7.1 לעיל תסיר החברה את הציוד כאמור בתוך 14 ימי עבודה מיום שביקש זאת. מובהר כי בכל מקרה של הפסקת שירותים תהיה החברה רשאית להסיר, לאחר תיאום עם הלקוח, את הכרטיס החכם אשר ישאר תמיד בבעלותה.

במקרה שיופסק השירות ללקוח, ישיב הלקוח את המפענח ככל שלא עבר לבעלותו בהתאם להוראות הסכם זה, ואת הכרטיס החכם למשרדי החברה כפי שיקבעו מעת לעת או יאפשר לחברה להסירם בביתו, לפי בחירתו. הלקוח מתחייב לפעול כאמור לעיל תוך 14 ימים ממועד הפסקת השירות כאמור. **אולם אם משרד החברה הקרוב ביותר לבית הלקוח ממוקם במרחק של עד 15 ק"מ מבית הלקוח, רשאית החברה לגבות תשלום עבור ביקור שנועד להסרת המפענח והכרטיס החכם, כקבוע במחירון.**

7.4. ניתקה החברה או הפסיקה את מתן השירותים ללקוח תחדל החברה מלחייבו בגין השירותים. אולם במקרה של ניתוק שירותים תמשיך החברה לחייב את הלקוח בגין תשלומים כאמור בסעיפים 6.1.3 ו-6.1.6 לעיל.

7.5. ביקש לקוח לחדש את השירותים שהופסקו או נותקו, תחדש החברה את השירותים ובלבד שאם הניתוק או ההפסקה היו בנסיבות סעיף 7.2.1, שילם הלקוח את חובו ואם בנסיבות סעיף 7.2.2, תוקן המעשה או המחלף שבגינם נותק הלקוח. עבור חידוש השירותים תגבה החברה דמי חיבור מחדש כקבוע במחירון.

7.6. בכפוף לאישור המנהל, רשאית החברה לסרב להתקשר עם אדם שהשירותים אליו נותקו או הופסקו בניסיונות סעיף 7.2 במהלך 12 חודשים קודם לכן או אם קיים חשש סביר כי יעשה שימוש שלא כדין, המפר את זכויותיה של החברה או של אדם אחר בשידורים או בשירותים שקיבל הלקוח מהחברה, לרבות מתן רשות לאחר לשימוש כאמור במערכת השירותים, בציוד הקצה או בציוד אחר שהתקינה החברה לצורך קליטת השידורים.

7.7. החל מתום שנה ממועד קבלת אישור ההפעלה כהגדרתו ברשיון תהיה החברה רשאית לנתק או להגביל זמנית שירותים אם נתעורר צורך חיוני לבצע פעולות תחזוקה או שינוי של מערך השירותים בהתאם להוראת סעיף 13.4 לרשיון וזאת בהודעה בכתב ללקוח על ניתוק או הגבלה כאמור לפחות שבעה ימים מראש. הלקוח לא יהיה זכאי לכל סעד ו/או תרופה בגין ניתוק או הגבלה זמנית כאמור בסעיף זה למעט פטור מתשלום כאמור בסעיף 9 להלן.

## 8. הקוד הסודי

8.1. החברה תקצה ללקוח קוד סודי לכרטיס החכם שימש את הלקוח לצורך קבלת שידורים ושירותים מאת החברה ("הקוד הסודי"). הלקוח יהיה רשאי לבחור קוד סודי חלופי תחת זה שניתן לו.

8.2. הלקוח ישמור על הקוד הסודי בנפרד מהכרטיס החכם וידאג להבטחתו המלאה בכל עת ועת.

8.3. הלקוח יהיה האחראי הבלעדי לכל שימוש שיעשה בקוד הסודי על ידי צדדים שלישיים, אם שימוש כאמור נבע מכך שהלקוח לא דאג לשמירתו והבטחתו של הקוד הסודי כאמור בסעיף 8.2

## 9. תרופות והגבלת אחריות

9.1. הלקוח לא יהיה זכאי לתבוע ו/או לדרוש מהחברה סעד ו/או תרופה מכל מין וסוג שהוא בגין אי אספקת שידורים ושירותים נלווים למעט השבת עלות השידור ו/או השירות שלא סופקו, במידה ששולמה עלות כאמור על ידו, והכל בהתקיים אחד מהתנאים המפורטים להלן ובכפוף להוראות הרשיון:

9.1.1. הפסקות שידור שנמשכו במצטבר שבעה ימים לפחות במהלך כל שישה חודשים מיום שהיה ללקוח.

9.1.2. הפסקת שידור של למעלה מעשרים וארבע שעות.

9.1.3. אי אספקת שידור או שירות בשל מחדל החברה לרבות מקרה בו הוגבל או הותלה הרשיון.

9.1.4. שידור מקבץ ללא כל הערוצים הכלולים בו.

9.1.5. הפסקה מצטברת של שלוש דקות במהלך שידור של 60 דקות בכל שידור תכנית בתשלום.

התמשכות תקלה מעבר למועדים בהם התחייבה החברה לתקנה כאמור בסעיף 5.7 לעיל תחשב כהפסקת שידור.

## 10. שימוש במידע . 10

- 10.1. לצורך אספקת השידורים מתבקשים לקוחותיה של החברה למסור לחברה פרטי מידע הכוללים שמו של הלקוח ומענו, תעודת הזהות שלו ומספר חשבון הבנק שלו או כרטיס אשראי. החברה מתחייבת לעשות שימוש במידע רק למטרה האמורה ובמידה ההכרחית הנדרשת לשם ביצועה.
- 10.2. המידע האמור נדרש לחברה לצורך הספקת השידורים והשירותים ללקוחות. בהסכמת הלקוח יעשה שימוש במידע האמור גם לצורך הצעת מוצרים ומבצעים חדשים, ומתן הטבות, ומתנות.
- 10.3. החברה מתחייבת לא לעשות שימוש במערכת השידורים והשירותים ובציוד הקצה לשם איסוף מידע על המנוי, אלא במידה ההכרחית הנדרשת לשם קיום השירותים והשידורים ללקוח או על מנת לאתר או למנוע הונאות הקשורות בהם.
- 10.4. המידע שזכר בסעיפים 10.1 עד 10.3 לעיל וכל מידע אחר הנוגע ללקוח יישמר בחברה במסגרת מאגר מידע שנרשם כדין על פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ובכפוף לכל דין, ולא ימסר לגורמים אחרים אלא אם ניתנה לכך הסכמת הלקוח בטופס מסירת המידע האישי. על אף האמור לא ימסר לאחר המידע המוזכר בסעיף 10.3. הלקוח יהיה רשאי בכל עת, וללא תשלום, לקבל פירוט על כל המידע הנוגע לו והמצוי בידי החברה, והחברה תודיע ללקוח, על פי בקשתו, מועד ומקום סביר שבו יוכל לעיין במידע האמור. הלקוח רשאי לדרוש את תיקונו של המידע האמור במידה ויהיה לא מדויק וכן יהיה רשאי לבקש בכל עת את השמדתו של כל עותק מהמידע שנמסר שלא לצורך אספקת השידורים או את הפסקת השימוש במידע האמור. אם תופסק ההתקשרות בין החברה ובין הלקוח, מכל סיבה שהיא, החברה מתחייבת להשמיד כל עותק של מידע הנוגע ללקוח, בכפוף לכל דין.
- 10.5. המידע שזכר בסעיפים 10.1 עד 10.3 לעיל וכל מידע אחר הנוגע ללקוח ינוהל על פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, והשימוש בו כפוף למגבלות המוטלות על החברה מכוח רשיון משרד התקשורת על פיו היא פועלת. מבלי לפגוע בכל סעד העומד ללקוח מכח כל דין, לרבות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, בכל תלונה בנוגע לשימוש החברה במידע האמור יעמדו לרשות הלקוח נציב הקבילות של החברה עצמה, כמו גם הממונה על תלונות הציבור באגף לשידורים רב ערוציים במשרד התקשורת.
- 10.6. החברה מתחייבת לשלוח ללקוח בכל שנה שלאחר חתימת הסכם המנוי ולפחות אחת לשנה, דווח מפורט על כל המידע הנוגע ללקוח אשר מצוי בידה ואת השימושים הנעשים על ידה במידע. החברה תצטרף לדיווח האמור את הוראות סעיף זה.

**11. שונות**

- 11.1.1. הלקוח ימלא בקפידה אחר הוראות ההפעלה והשימוש שתמסור לו החברה מעת לעת ובכלל זה:
- 11.1.1.1. הלקוח לא יחבר בעצמו אחר ולא יתיר לאחר להתחבר לשידורי הלווין, באמצעות כבלים, ציוד והתקנים המצויים בדירתו של הלקוח או ברכוש המשותף של הבית.
- 11.1.1.2. הלקוח ימנע מלהעתיק או להקליט, שלא כדין, תוכניות ושידורים שיופצו באמצעות שידורי הלווין. מובהר כי אין באמור בסעיף זה כדי למנוע מהלקוח להעתיק או להקליט תוכניות ושידורים כאמור לשימוש הפרטי ככל שזה שימוש כדין.
- 11.1.1.3. הלקוח ימנע מחיבור ציוד הקצה למערכת תקשורת או רשת חשמל אלא אם יקבל לכך אישור מפורש מאת החברה מראש ובכתב. אין בכך למנוע חיבור מכשיר טלוויזיה, וידאו טייפ, מחשב ביתי או פקסימיליה של הלקוח לציוד הקצה שהתקינה החברה בחצריו.
- 11.1.1.4. הלקוח ימנע מלהתקין או להתיר לאחר זולת החברה להתקין שלוחות ולקלוט שידורים באמצעותו, למעט אותם מקרים המותרים בהוראות הדין. הפר הלקוח תנאי זה – הוא יפצה את החברה בגין אובדן ההכנסות, לפי העניין, וזאת נוסף על כל האמור בהסכם זה ובהוראות הדין. אין באמור בסעיף זה כדי למנוע התקנה עצמית על ידי הלקוח בהתאם לאמור בסעיף 4.5.6 לעיל.
- 11.1.1.5. **הוראות סעיף זה הינן תנאי מהותי בהסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**
- 11.2. בחתימתו על הסכם זה מסכים הלקוח להתקנת ציוד הקצה במקרקעין שבעלותו או בהחזקתו ("המקרקעין") למעט אם בחר להתקין את ציוד הקצה בעצמו בהתאם להוראות הרשיון.
- 11.3. אם המקרקעין הם דירה בבית משותף כהגדרתה בחוק המקרקעין התשכ"ט – 1969, הרי שבחתימתו על הסכם זה נותן הלקוח הסכמתו המפורשת כי, למעט במקרים בהם בחר להתקין את ציוד הקצה בעצמו בהתאם להוראות הרשיון, יעשה בידי החברה וכל מי מטעמה, שימוש ברכוש המשותף של הבית, לשם חיבור הדירה לצלחת הקליטה המרכזית. מובהר בזאת, כי התקנת צלחת קליטה מרכזית בבית משותף תעשה רק לאחר שתקבל הסכמת ועד הבית המשותף או רוב דייריו כאמור בסעיף 4.3 לעיל. במקרה בו בחר לקוח המתגורר בבית משותף להתקין את ציוד הקצה בעצמו, מהווה חתימתו על הסכם זה, הסכמה להתקנת צלחת קליטה מרכזית ותיול נלווה בשטח הבית המשותף.
- 11.4. חתימת הלקוח על הסכם זה מהווה הרשאה לחברה ולכל מי מטעמה, להכנס למקרקעין לשם התקנה ו/או תחזוקה ו/או החלפה ו/או ניתוק של ציוד הקצה, צלחת הקליטה המרכזית

והתיול הנלווה וכן לעשות כל פעולה נלווית הדרושה לשם כך, לרבות כניסה לבית הלקוח לאחר תיאום מראש עימו;

בכפוף לכל דין, ובכפוף לאישור של הלקוח בכתב כי הוא מסכים לפגיעה באפשרותו לקלוט שידורי טלויזיה מאנטנה מרכזית, תהיה החברה רשאית להשתמש בתשתית הקיימת בדירתו לצורך התקנת מערכת שידורי הלווין והכל למעט מקרים בהם בחר הלקוח להתקין את ציוד הקצה בעצמו בהתאם להוראות הרשיון

11.5. חתימת הלקוח על הסכם זה מהווה יפוי כח והרשאה לחברה ולכל מי מטעמה לנקוט בשם הלקוח בכל הליך שיידרש, אם יידרש, על מנת לאפשר את התקנת צלחת הקליטה וציוד הקצה בבניין, במיקום כפי שייקבע על ידי החברה, לרבות הליכים בפני המפקח על הבתים המשותפים מכח סימן ב' בפרק ב'2 לחוק, והלקוח יחתום על כל מסמך שיידרש בקשר עם כך. יפוי הכח והתחייבות הלקוח על פי סעיף זה יתבטלו עם הפסקת השירותים ללקוח. הלקוח רשאי לבטל את יפוי הכח ולסרב לחתום על מסמכים כאמור לעיל, אולם אז החברה תהיה רשאית לא לספק שירותים ללקוח.

11.6. החברה רשאית לקזז מן הפקדון כל סכום שהלקוח יהיה חייב לה בגין תשלומים שוטפים. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות העיכבון הנתונה לחברה על פי כל דין.

11.7. החברה תיענה לבקשות של הלקוח בדבר שינויים בפרטי השירות בכפוף לאמור בהסכם זה ובהוראות הדין, לרבות לענין אמצעי התשלום כפי שיהיו מקובלים על ידי החברה מעת לעת.

11.8. בכפוף לאמור בהוראות הדין ההתקשרות לפי הסכם זה היא אישית, בין החברה לבין הלקוח. הלקוח אינו רשאי להמחות לאחר את זכויותיו או חובותיו לפי הסכם זה. מובהר כי האמור בסעיף זה יחול גם במקרה בו יותקן ציוד הקצה שלא בחזקתו של הלקוח.

11.9. החברה תהיה רשאית לבצע את המוטל עליה על פי הסכם זה גם באמצעות קבלני משנה. מובהר כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריות החברה כלפי הלקוח בהתאם להוראות הסכם זה והוראות הדין.

11.10. הסכם זה ממצה את התחייבויות הצדדים וזכויותיהם, בכפוף לאמור בסעיף 1.2 לעיל. כל שינוי בהסכם או ויתור לגבי תנאי הקבוע בו טעון מסמך בכתב, בחתימת שני הצדדים.

11.11. מובהר בזאת כי בכל סתירה בין הוראות הדין להוראות הסכם זה יחייבו הוראות הדין. השתנו הוראות הדין והחליטה החברה לשנות בעקבות כך את ההסכם, יהיה רשאי הלקוח להפסיק את התקשרותו עם החברה, ללא שהדבר ייחשב כהפרה. אין באמור לעיל כדי לפטור את הלקוח מכל חובותיו על פי הסכם זה במקרה בו הגיע ההסכם לקיצו. החברה תודיע ללקוח בכתב על שינוי בהסכם שנבע מהוראת הדין.

11.12. הלקוח יהיה רשאי לפנות אל נציב הקבילות של החברה בכל תלונה באשר לרשיון, לשירותי החברה ולחשבונות בגינם. כמו כן עומדת ללקוח האפשרות להתלונן בפני הממונה על תלונות הציבור באגף לשידורים רב ערוציים במשרד התקשורת. אין באמור בסעיף זה אלא כדי להוסיף על כל זכות אחרת הקיימת ללקוח על פי הסכם זה.

- 11.13. הלקוח מצהיר כי הובא לידיעתו כי ההסכם כפוף לאישור המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין ובית הדין לחוזים אחידים וכי כל שינוי עליו יורו המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין ובית הדין לחוזים אחידים יחול על ההסכם.
- 11.14. החברה תישא באחריות, על פי כל דין, לכל מקרה מוות, נזק או אובדן שיגרמו לגופו של אדם או לרכושו, במישרין או בעיקיפין, מן השימוש ברשיון או עקב השימוש בו.
- 11.15. **בחתימתו על הסכם זה מאשר הלקוח כי קרא היטב את ההסכם לרבות התנאים הכלליים והנספחים וכי הוא מסכים לתוכנם.**

**ולראיה באו על החתום:**

\_\_\_\_\_

הלקוח

\_\_\_\_\_

נציג YES