



חוויה קולנועית גדולה מהחיים

הסכם התקשרות בין yes ללקוחותיה

1. ההסכם בינינו לבינך

א. אתה (הלקוח) אחרי שהתקשרת עמנו בהסכם זה, מסכים לרכוש מאיתנו, **חברת די.בי.אס. שרותי לוויין (1998) בע"מ, הידועה גם בשם yes**, שידורי טלוויזיה רב ערוציים, וגם שרותים 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 והשרותים שירכשו על ידך, וזאת כל עוד יעמוד ההסכם זה בתוקפו.

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

ג. בקשר לכל עניין הנוגע לשרותים 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 עניין בו תרצה לפנות אלינו. לנוחותך באפשרותך ליצור עמנו קשר בדרכים הבאות: בפניה בכתב אל משרדינו ברחוב היוזמה, 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. "כמו כן, תוכל לעיין במחירון בכל עת וללא תשלום בערוץ המידע, 144, בכותר 'yes extra'".

2. מילון המונחים של yes

בהסכם, תמצא הגדרות מדויקות למונחים המקצועיים שנוגעים בשרות שאנו נותנים לך. לנוחותך, ערכנו "מילון מונחים" לכל אותם מונחים הנוגעים בשרותים של yes (מונחים שאנו משתמשים בהם בהסכם ושאנם מוגדרים כאן - תהיה משמעותם כקבוע בהוראות הדין):

לקוח - מנוי על שידורינו/או שרותינו אשר התקשר עמנו בהסכם ההתקשרות (אתה).

התקשרות - אם בחתימה בכתב, אם באמצעות דוא"ל, אם באמצעות האינטרנט, אם בשיחה מוקלטת ע"י החברה, ואם בכל דרך אחרת אשר אושרה ע"י המועצה. למען הסר ספק, אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מחובת החברה להמציא ללקוח העתק של ההסכם בכתב.

המועצה - המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין.

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 לבייתך עם ההתקנה. מקומו של הכרטיס החכם הוא במפענח.

TVL (אנא TV) - יחידת שליטה מרחוק על המפענח המאפשרת צפייה במכשיר טלוויזיה נוסף על זה שאליו מחובר המפענח. למעט לעניין אופן רכישה ה-TVL שהינו כקבוע במחירון הרי שבכל מקום בהסכם בו ישנה התייחסות למפענח הכוונה היא גם ל-TVL במקרה ונרכש ע"י 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 התקשרות. בכל מקום בו נתייחס בהסכם לציוד קליטה, הכוונה גם למפענח ולכרטיס החכם אלא אם נאמר מפורשות אחרת.

מחירון - זהו לוח התעריפים של yes לשרותים אותם אנו מעניקים לך, הלקוח, כפי שיעודכן מעת לעת.

הודעה אלקטרונית - הודעה מאתנו אליך שתופיע על גבי מסך הטלוויזיה שלך (yes-mail).

ניתוק שרותים - הפסקה מוחלטת של השידורים והשרותים.

הפסקה זמנית של השרותים - הפסקת השידורים והשרותים באופן זמני. תוכל לבקש להפסיק זמנית את השידורים והשרותים לתקופה של בין 30 ימים ל-90 ימים ("הקפאה").

3. מה אתה מקבל מאתנו?

א. השרותים שאנו מספקים לך הם שרותי שידור והפצה של שידורי טלוויזיה בלוויין ושרותים נלווים לאלה. שרותים אחרים, שיתווספו 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, שרותים 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 מפרעם לפעם. הכל כמפורט במתכונת השידורים.
- "חבילות ערוצים" נוספות בתשלום.
- "ערוצים בודדים" בתשלום (א-לה קארט).

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

צפייה בפועל - תחשב מצב בו הזמנת תכנית בתשלום וצפיית בה, יותר מ-5 דקות מתחילת מועד שידורה. למעט לגבי משדרים מיוחדים לגביהם רשאת החברה לקבוע, לאחר קבלת אישור המועצה, 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 הזמנה 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 התקשר עימנו בהסכם זה, תוכל לבחור לקבל כל חבילת ערוצים שתרכה 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 תרצה 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, שרותים 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 ההתקשרות בהסכם זה או מיום שתמסור לנו פרטי כרטיס אשראי או הראש להיובח שבנו, 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 זה או גדול יותר בביתך.**

ב. אנו נעשה הכל על מנת להתקין בביתך חיבורים, הכוללים ניתוח 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 שרותים 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 שרותי אינטרנט וכו').

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

6. בשביל דברים טובים צריכים לשלם.

וכך גם עבור המפענח שנספק לך... יש 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 ולרכשו. (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 וישאר 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 מוכר, 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 שייגרמו לציוד הקליטה שברשותך מייד עם היוודע לך על 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 הצמדה 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 לתקינת 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 שבר שייגרם לציוד הקליטה, 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 לציוד הקליטה כתוצאה מכח עליון.** עם זאת, אנו נהיה אחראים, במהלך תקופת האחריות, 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 שרותי אחריות מקיפים יותר כאמור בסעיף הבא או בנפרד.

ג. חברת yes רשאית להציע לך, הלקוח, גם שרותי 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 בשרותי 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 השרותים 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. לידעתך, 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 יתקן מידי, 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 (בחלופי 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 לגבי תקופת האחריות, לא תחויב באמור לעיל (למעט לגבי הכרטיס החכם ולמעט מקרה בו בחרת לקבל שרותי 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 השרותים שתקבל מאתנו, תחויב בתשלומים הבאים, והכל, כמובן, בהתאם למחירון:

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

■ תשלום חודשי משתנה בעד תכניות בתשלום בהן צפית.

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

■ תשלום חד-פעמי עבור התקנת ציוד הקליטה, התקנת שלוחות חדשות וחיבור מחדש לאחר הפסקת שרותים.

■ תשלום על הדרכה חוזרת בביתך, או עבור "ביקור סרק".

■ תשלום חודשי בעד שרותי תחזוקה, אם בחרת לקבל אותם, ותשלום על תיקונים שיידרשו אם לא בחרת בשרותים אלה, ועל תיקונים שאינם נכללים בשרותים שמעניקה החברה בתקופת האחריות.

■ תשלומים עבור ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה עבור פיגורים בתשלום כפי שיפורטו בהמשך.

■ כל תשלום אחר הקבוע במחירון.

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 ושרותים 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" ייגבו ממך בדיעבד לאחר כל חודש הצפייה 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 שרותי התחזוקה, חיבור מחדש, הוצאות גביה בגין פיגור בתשלומים וכן זיכויים, יתבצעו במועד החיוב הראשון, שיחול לאחר יום מתן השרות, בהתאם לקבוע במחירון. על אף האמור לעיל, אנו נהיה רשאים לגבות את התשלומים האמורים גם באמצעות נותן השרות בעת מתן השרות 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 בשרותים שלנו, כולם או חלקם, במהלך חודש צפייה, הרי שלגבי תשלום בגין שרותי הצפייה (למעט בגין תכניות בתשלום), תשלום בגין המפענח, תשלום קבוע בגין שרותי תחזוקה וכל תשלום חודשי קבוע אחר בו תחויב, נחייב את חשבונך רק על אותה תקופה, והחיוב או ההחזר יתבצע 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. אנו נהיה רשאים לשנות את המחירון מדי פעם בפעם. על כל שינוי במחיר של שירות הנצרך על ידך על בסיס חודשי, תינתן לך הודעה אלקטרונית לפחות שבעה ימים קודם לביצועו. כל המחירים, לרבות מחירים בקשר עם שרותים שאינם נצרכים על בסיס חודשי, יופיעו בערוץ המחירון של yes באפיק מס' 144, מבלי לגרוע מחובתנו להודיע לך את עלות השירות לפני רכישתו.

ה. התחייבות, זו התחייבות. 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, נאלץ לחייב אותך גם בהוצאות הגבייה בסכום שייקבע על ידי משרד התקשורת.

ו. כל התשלומים המפורטים במחירון כוללים מע"מ.

ז. 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 מוכר 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.

יא. הוראות סעיף זה הן תנאי מהותי בהסכם והפרתן תהווה הפרה יסודית של ההסכם. ביטול הסכם בגין הפרת מי מהוראות סעיף זה יעשה רק לאחר שתיתן 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 שרותינו 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 השרותים שלא לבקשתך, לאחר התראה בכתב של 10 ימי עבודה.

ג. אם ינותקו השרותים 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 השרותים, עליך להשיב לנו את הכרטיס החכם.

בכל הנוגע למפענח הרי שבכל מקרה של ניתוק שרותים תוכל לבחור אם להשיבו בעצמך אל משרדי החברה תוך 14 יום ממועד ניתוק השרותים 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 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 השרותים, אנו נפסיק כמובן, גם לחייב אותך, למשל הפסקה זמנית שאז נמשיך לחייבך בתשלומים בגין המפענח, שרותי תחזוקה ותיקונים, לפי הענין.

ה. אם תרצה לחזור ולקבל את שרותינו 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 השרותים.

ו. אנו שומרים לעצמנו את הזכות לסרב, בכפוף לאישור משרד התקשורת, לחבר כל לקוח שהשרותים 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 בשרותים שהוא מקבל מהחברה, או כי יתן לאחר להשתמש בציוד הקליטה של החברה לצורך קליטת שידורים שלא כדין.

ז. אנו נהיה רשאים, בכפוף לתנאי הרישיון, להפסיק זמנית את השרותים הניתנים לך במקרה של צורך חיוני לביצוע פעולות תחזוקה או במקרה של שינוי מערך השרותים וזאת לאחר שניתן לך הודעה בכתב 7 ימים מראש.

חשוב - בעקבות הפסקות זמניות של השרותים כאמור בסעיף זה תהיה זכאי לפטור מתשלום כאמור בהמשך בסעיף "הגבלת אחריות ופיצויים" בלבד ולא תהיה זכאי לכל סעד או פיצוי אחר.

ח. נעשתה ההתקשרות בעסקת מכר מרוחק, כשמעוטה בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981, ומבלי לגרוע מהוראות החוק האמור, תהיה רשאי לבטל את ההסכם ההתקשרות בתוך 7 ימי עבודה מיום שקיבלת העתק של ההסכם בכתב (התקופה הראשונית); אנו לא נחייב אותך בכל תשלום בשל דמי ביטול או בשל כל חיוב אחר, פרט לחיובים שצברת בשל שימוש בשרותי החברה בתקופה הראשונית.

11. אין סודות, חוץ מהקוד הסודי שלך.

א. עם ההתחברות נעניק לך קוד סודי לכרטיס החכם שלך שישמש אותך לשם קבלת שרותים 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 שרותים של החברה הינו השבת עלות אותם שרותים 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 מחלל 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 בציוד הקליטה שלך שלא תוקנה במועד בו התחייבנו כי תתקן אנו נתייחס לכך כאי הספקת שרותים 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 שרותיה וכן, בכפוף להסכמתך, לצורך הצעת שרותים, 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 ימסר לגורמים אחרים אלא באישורך בכתב ומראש וזאת אך ורק לצורך מתן שרותים, הטבות ומבצעים.

ד. אנו מתחייבים לא להשתמש בציוד הקליטה לשם איסוף מידע עליך אלא במידה הנדרשת לשם הספקת שרותים 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 שרותים. בכל מקרה בו תופסק ההתקשרות בינינו אנו 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 שרותים.

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 המחונה 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 שרותינו.
- הימנע מלהקליט או להעתיק שלא כדין שידורים שיופצו באמצעות הלוויין. 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. בהתקשרותך בהסכם זה, הנך מסכים שנתקין בביתך את ציוד הקליטה, אלא אם בחרת להתקין ציוד קליטה שרכשת מצדדים שלישיים בעצמך בהתאם לחוק ולרשיון.

ג. בהתקשרותך בהסכם 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 שבהתקשרותך בהסכם 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. בהתקשרותך בהסכם 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 עימנו, נשוב ונחבר את התשתית שבדירתך לתשתית האנטנה המרכזית, ככל שזו תהיה קיימת באותו מועד.

ה. בהתקשרותך בהסכם 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 (ומחילא הוא יתבטל במועד הפסקת ההתקשרות בינינו) אולם במקרה זה אפשר ויבצר מאתנו לספק לך את שרותינו.

ו. בכפוף למתן הודעה מראש, אנו נהיה רשאים לקזז מהפיקדון שתפקיד בידינו כל חוב שתחוב לנו בגין נזק שייגרם למפענח וכן בגין שרותים שיופקו 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 השרותים או אמצעי התשלום (ובלבד שהשינוי הינו במסגרת השרותים 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 ושלוך. כל שינוי או יתור לגבי ההסכם, יעשה אך ורק בדרכים המאושרות להתקשרות כמפורט בסעיף 2 לעיל וההוראות החלות על התקשרות כאמור יחולו גם על השינוי או היתור (למעט שינוי בהוראות הדין או שינוי בהוראות הרישיון או שינוי שהמועצה אישרה ולמעט הסכמות שאינן נוגעות לעניינים מהותיים בהסכם ושנהוג לעשותן בעל פה).

אין באמור לעיל כדי לגרוע מהתחייבותנו להודיע לך על שינוי הוראות ההסכם בשל שינוי בהוראות הדין, הרישיון והחלטות המועצה.

יא. 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.

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

יג. הסכם זה כפוף לאישור המועצה לשידורים כבלים ושידורי לוויין ובית הדין לחוזים אחידים ולכל שינוי עליו יורו או אותו יאשרו.

יד. 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. ט"ו. מובהר כי שידורי yes מיועדים לשימוש פרטי בלבד ואין לעשות בהם שימוש מסחרי, שידור פומבי ו/או השמעה פומבית ללא הסדרת רישיון בגין זכויות יוצרים ומבצעים.

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

צפייה נעימה!