

# 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 שירותים נוספים אותם אנחנו מספקים על פי הרשיון שניתן לנו בהתאם לחוק התקשורת. 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 רשאים להעניק לך, **כפופים להוראות הרשיון, להוראות המועצה 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 לעיין ברשיון באתר האינטרנט שלנו או בתיאום מראש במשרדנו, 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 6, אזה"ת כפר סבא, 4425; בטלפון: 1-800-20-8000 (מספר חינם) או 2080\*; בפקס: 09-7616193; בדואר אלקטרוני: info@yestv.co.il; או באתר האינטרנט שלנו: www.yes.co.il. כמו כן, תוכל לעיין במחירון בכל עת וללא תשלום בערוץ המידע, כפי שזה יהיה מעת לעת, כיום באפיק 144 ובאתר האינטרנט שלנו. אנו נודיע לך על כל שינוי בכתובתנו, בדרכי ההתקשרות עמנו ובמיקומו של המחירון.**

## 2. מילון המונחים של yes

בהסכם, תמצא הגדרות מדויקות למונחים המקצועיים שנוגעים בשירות שאנו נותנים לך. לנוחותך, 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 שידוריו ו/או שירותיו אשר התקשר עמנו בהסכם ההתקשרות (אתה).

**התקשרות** - אם בחתימה בכתב, אם באמצעות דוא"ל, אם באמצעות האינטרנט, אם בשיחה מוקלטת על-ידינו, ואם בכל דרך אחרת אשר אושרה על-ידי המועצה. למען הסר ספק, אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מחובתנו להמציא לך העתק של ההסכם בכתב.

**המועצה** - המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין.

**מפענח** - זהו מפענח דיגיטלי לקליטת שידורי לוויין. או בשפה פשוטה יותר: המכשיר שאתה מקבל מאתנו ושמתחבר לטלוויזיה שלך ואשר בעזרתו תוכל לברור את הערוצים השונים. המפענח כולל גם את השלט DVC - (Digital Video Computer).

**חוק התקשורת** - חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982 והתקנות לפיו.

**חוק הגנת הצרכן** - חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 והתקנות לפיו.  
**כרטיס חכם** - הכרטיס החכם הוא למעשה זה שמפענח בפועל את השידורים והוא יסופק לבייתך עם ההתקנה. מקומו של הכרטיס החכם הוא במפענח.

**yesMax** - מפענח, אשר בנוסף לקליטת השידורים, מאפשר גם את השימוש בשירותי yesMax. ה-yesMax כולל גם את השלט שמצורף אליו. בכל מקום בהסכם בו ישנה התייחסות למפענח הכוונה היא גם ל-yesMax, אלא אם נאמר מפורשות אחרת.

**yesMaxTotal** - מפענח yesMax המאפשר גם צפייה בשידורי HD.  
**HDvod** - מפענח המאפשר צפייה בשידורי HD.

**שירותי yesMax** - שירותים ייחודיים מעבר לקליטת השידורים, הכוללים, בין היתר, הקלטת שידורים, שהיית שידור חי וממשק ללוח השידורים האלקטרוני.

**שירותי צפייה בתשלום** - PPV (pay per view) שירותי צפייה במשדרים ("משדרים בתשלום"), לפי בחירתך, כנגד תשלום נפרד עבור הצפייה במשדר מסוים או במשדרים מסוימים.

**(TV LINK) "TVL"** - 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 ומותקן בביתך. **ציוד הקליטה** - ציוד הקליטה כולל כל פריט ציוד שלנו הנוגע לקליטת שידורי הלוויין והמותקן בביתך. בכל מקום בו נתייחס בהסכם לציוד קליטה, הכוונה גם למפענח ולכרטיס החכם אלא אם נאמר מפורשות אחרת.

**מחירון** - פירוט השירותים והשידורים אותם אנו מעניקים ומחיריהם, כפי שיעודכנו מעת לעת.

**הודעה** - הודעה שנמסרה לך באמצעות אחת מהדרכים הבאות: פקסימיליה, דואר, דואר אלקטרוני, הודעה אלקטרונית או טלפון (לרבות באמצעות SMS).

**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 בכל פעם, ולא יותר מ-120 ימים בכל שנה קלנדארית ("הקפאה") או לכל תקופה אחרת כפי שתאושר על ידי המועצה.

**הוראות הפעלה ושימוש** - הוראות לגבי אופן השימוש בציוד הקליטה, כפי שאלה יהיו מעת לעת וימסרו לך על ידינו.

**ימי עבודה** - הימים ראשון עד חמישי, למעט ימי שבתון, ימי חג וערבי חג. **שירות yesMultiRoom** - שירות המספק את היכולת לצפות בביתך בתכנים המוקלטים במפענח ראשי באמצעות מפענח צופה.

**מפענח ראשי** - מפענח מקליט מסוג yesMaxTotal או מפענח אחר כפי שתקבע החברה מעת לעת.

**מפענח צופה** - מפענח HDvod, מפענח yesMaxTotal או מפענח אחר כפי שתקבע החברה מעת לעת.

## 3. מה אתה מקבל מאתנו?

א. השירותים שאנו מציעים לך הם שירותי שידור והפצה של שידורי טלוויזיה בלוויין, שירותי yesMax, שירותים אינטראקטיביים, שירותי צפייה בתשלום, שירותי yesMultiRoom, שירותים גלויים לאלה וכן שירותים אחרים. שירותים אחרים, שיתווספו מפעם לפעם על ידינו, יוצעו לך לאחר שיתקבלו האישורים הנדרשים.

ב. **מתכונת השידורים**, נכון למועד הצטרפותך, המצורפת כנספח להסכם ושתמסר לך לא יאוחר ממועד ההתקנה 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 יחידים שיתווספו על ידינו מפעם לפעם. הכל כמפורט במחירון.

- "חבילות ערוצים" נוספות בתשלום.

- "ערוצים יחידים" בתשלום.

- שירותי צפייה בתשלום, התשלום יבוצע עבור "צפייה בפועל".

"**צפייה בפועל**" - בהזמנה באמצעות מפענח (שתתאפשר רק אם המפענח מחובר לקו טלפון או לרשת האינטרנט במפענחים התומכים בכך) - מצב בו הזמנת משדר בתשלום וצפית בו (לא העברת לערוץ אחר) יותר מ-5 דקות ממועד תחילתו, וזאת למעט משדרים אירוטיים לגביהם תחשב צפייה בפועל מצב בו הזמנת משדר ושידורו החל ומשדרים אחרים לגביהם אנו נהיה רשאים לקבוע (באישור המועצה) פרקי זמן קצרים יותר. בהזמנה באמצעות פניה טלפונית למוקד שירות הלקוחות - מצב בו הזמנת משדר בתשלום ולא ביטלת את ההזמנה באמצעות פניה טלפונית נוספת לפחות 5 דקות לפני תחילת המשדר.

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

- שירותי yesMax בתשלום.

- שירותי yesMultiRoom בתשלום.

## 4. הזמנת וביטול חבילות ערוצים וערוצים יחידים.

א. ביום בו תתקשר עימנו בהסכם זה, תוכל לבחור לקבל כל חבילת ערוצים שתצצה וכן ערוצים יחידים, מבין אלה הקיימים אצלנו. במקרה שתחליט

## וכך גם עבור המפענח שנספק לך... ותוכל לבחור לעשות זאת בדרכים הבאות:

- 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 שיופחת בהתאם לאמור בהסכם.

## בנוסף על שיטות התשלום שצוינו 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 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 ידיו. אם תרצה, במקרה כזה, תוכל גם להתקין ציוד קליטה זה בעצמך או באמצעות מי מטעמך. לא נוכל, כמובן, להיות אחראיים לתקינות ציוד הקליטה שנרכש מאחרים או לאיכות הקליטה והשידורים באמצעותו.
- 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 להוראות ההפעלה והשימוש ובהתאם להפורט 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, למעט לצורך מעבר דירה, לצורך תיקון על-ידינו או לצורך השבתו לידינו כאמור בהסכם זה.
  - אין לפתוח או לתקן את ציוד הקליטה או לבצע בו כל שינוי. הפרתך את סעיף זה תביא, מבלי לגרום משאר זכויותינו, לפקיעת האחריות (וזאת גם ביחס למפענח המצוי בבעלותך) ובמקרה כזה, נודיע לך על כך בכתב. בנוסף אנו נהיה רשאים לחייבך בכל נזק שנגרם לציוד הקליטה (ככל שנגרם) וזאת למעט נזק למפענח שנרכש על ידך.
  - עם ניתוק השירותים, 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 לידינו (לרבות המפענח) בכוחות עצמך). **אם רכשת את המפענח בשכר מכר, תוכל לבחור אם להשאיר את המפענח ברשותך ולשלם לנו את יתרת התשלום או להחזירו לידינו.** אם המפענח עבר לבעלותך המלאה בהתאם להוראות ההסכם לא תדרש להשיבו לידינו.
  - 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.

להוסיף חבילות ערוצים או ערוצים יחידים לאלה שהזמנת, כל שעליך לעשות הוא לפנות אלינו, באמצעות מוקד שירות הלקוחות או באמצעות המפענח (בלבד שהוא מחובר לקו הטלפון או לרשת האינטרנט במפענחים התומכים בכך), כפי ששירות זה יהיה מעת לעת, להזדהות בהתאם לנהלים שלנו, ואנו נערוך את השינויים המבוקשים תוך 3 ימי עבודה.

במקרה בו תרצה לבטל חבילות ערוצים או ערוצים יחידים, אל תהסס לפנות אלינו דרך מוקד שירות הלקוחות ואנו נערוך את השינויים המבוקשים תוך 3 ימי עבודה.

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

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

ג. אנו נהיה רשאים לבטל את שידורם של חבילות ערוצים או ערוצים יחידים בהתאם לתנאי הרשיון. כמובן שאם נבטל שידור של ערוץ יחיד או חבילת ערוצים, נודיע לך על כך 15 יום מראש באמצעות הודעה אלקטרונית או בכל דרך אחרת אותה יאשר יו"ר המועצה 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 ואנו נבצע את השינוי או ננתק אותך בתוך 3 ימי עבודה ממועד קבלת הבקשה. האמור בסעיף זה לא יחול בכל הנוגע לערוצים המיועדים מראש לשידור במשך תקופה זמנית לגביהם נמסרה לך על כך הודעה.

בנוסף, אנו נהיה רשאים לשנות מעת לעת את שעות השידור של הערוצים המשודרים על ידינו.

## 5. התקנת ציוד הקליטה בביתך.

### ...כדי שתהיה קרוב לצלחת.

- א.** במועד שנקבע אתך, לא יאוחר מ-14 ימים (אלא אם תבקש מועד מאוחר יותר) מיום ההתקשרות בהסכם 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, של ממש, משפטית או טכנית שעשויה למנוע את התקנת ציוד הקליטה בביתך, אנא אמור לנו. במקרה של קיום מניעה כאמור, בכפוף להוראות הרשיון, 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.** עלה מספרם של המפענחים על מספר הטלוויזיות בביתך, יהא עליך להשיב לידינו את המפענחים העודפים או לאפשר לנו לאוספם (ובלבד שמפענחים אלה אינם בבעלותך). בכל מקרה, יהא עליך לאפשר לנו לאסוף או להשיב לידינו את הכרטיסים החכמים שהותקנו במפענחים שמספרם עולה על מספר הטלוויזיות בביתך. אנו נפסיק את החיוב בגין כל מפענח שהושב לנו כאמור (ככל שנגבה בגינו תשלום נפרד).
- 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 התקשורת ובכפוף לכלל דין.

ד. כדי שתוכל לבחור באמצעות המפענח שבביתך שירותי צפייה בתשלום, חבילות ערוצים וערוצים יחידים וכן שירותים נוספים, עלינו לחבר אל המפענח את קו הטלפון שלך או במקרה של מפענח התומך בכך, את רשת האינטרנט (שחייבים להיות תקינים ופעילים). זאת, כדי לאפשר קשר בין המפענחים שבביתך לבין מרכז השידור שלנו. הוצאות השימוש בקו הטלפון (פעילות מונה) כאמור יחולו עלינו והשימוש שלנו בקו הטלפון או ברשת האינטרנט שלך לא ישפיע כלל על השימושים האחרים שלך בו (שיחות טלפון, העברת פקסים, קבלת שירותי אינטרנט וכו') וזאת למעט פעולות אינטראקטיביות ופעולות אחרות על פי הסכם זה שתאשר המועצה, אשר לגביהן תינתן לך הודעה על גבי המסך טרם ביצוען.

חיבור כאמור, 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.

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 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 (אלא אם ניתן לכך אישור בהתאם לרשיון או במקרה בו ביקשת להחליף הפענח במפענח שמחירו יקר יותר בהתאם לקבוע במחירון), 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 סביב.

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. אנו נהיה רשאים להציע לך 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 כאמור בסעיף הקודם או בנפרד.

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

**הוראת סעיף זה הינה תנאי מהותי בהסכם והפרתה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

ה. אנו מתחייבים לספק לך חלקי חילוף ותיקונים לציוד הקליטה ולהציע את השירותים הניתנים במסגרת האחריות לתקופה של 10 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 במועדים כפי שיאושרו לנו על ידי המועצה ויפורסמו על ידינו באתר האינטרנט שלנו ובערוץ המידע, כפי שזה יהיה מעת לעת, כיום באפיק 144.

ז. אם לא תיפתר בעיה בציוד הקליטה באמצעות הטלפון, תוכל לבחור אם להזמין טכנאי לביתך או להביא את הציוד המקולקל אלינו למרכזי קבלת קהל, שפרוט עליהם תוכל למצוא באתר האינטרנט שלנו. לידיעתך, הזמנת טכנאי לביתך לתיקון תקלה עליה חלה האחריות 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 בכל הטלוויזיות שלך, כלומר, אין קליטה, טכנאי יגיע לביתך תוך 12 שעות עבודה ממועד הדיווח על התקלה וזאת במועד שיתואם עימך. בכל תקלה אחרת, הטכנאי יגיע לביתך תוך 48 שעות

עבודה ממועד הדיווח על התקלה.

אם תחליט להביא מפענח פגום אלינו, הוא יתוקן מיד, או יוחלף במקום. הטכנאים שלנו יגיעו לביתך בטווח של שעתיים (לדוגמה: בין 08:00 ל-10:00 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 תחוייב 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. השאר את העבודה לטכנאים...**

הנך נדרש, להימנע מלבצע פעולת חיבור, ניתוק, פתיחה, שינוי או תיקון, לבדך או בעזרת אחרים, בציוד הקליטה, ובמיוחד במפענח ובכרטיס החכם אלא אם כן הנך פועל בהתאם להנחיה שניתנה לך על ידינו או בעת ניתוקו לצורך הבאתו אלינו. האמור לעיל לא יחול על ניתוק מרשת החשמל. 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 תחוייב באמור לעיל (למעט לגבי הכרטיס החכם ולמעט מקרה בו בחרת לקבל שירותי תחזוקה מאתנו).

**הוראת סעיף זה הינה תנאי מהותי בהסכם והפרתה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

## 9. שירותי yesMax - הצטרפות, תפעול, אחריות ותחזוקה

א. תוכל להצטרף לשירותי yesMax רק אם ברשותך מכשיר yesMax המחובר לקו טלפון נייה תקין בכל עת (כל עוד הינך מנוי לשירותי קו טלפון נייה או לרשת האינטרנט במפענח התומך בכך). אם יהיה צורך להתקין שקע נוסף בביתך על מנת לחבר את ה-yesMax לקו טלפון כאמור, התקנתו תעשה על ידינו, ללא תשלום. אם ה-yesMax לא יהא מחובר לקו טלפון כאמור, נאלץ לבטל את אספקת שירותי ה-yesMax, וזאת לאחר התראה בת 72 שעות שתינתן לך. במקרה זה תוכל להמשיך להשתמש ב-yesMax כמפענח.

ב. אנו נהיה רשאים לשנות מעת לעת את שירותי ה-yesMax וכן להוסיף מעת לעת שירותים נוספים לשירותי ה-yesMax. ככל שתרכוש שירותים אלו, תחוייב בגין רכישתם על פי המחירון, כפי שזה יהא מעת לעת. ככל שישונו השירותים כאמור, לא יהיה בכך בכדי להקים לך זכות לפיצוי כלשהוא. אנחנו מתחייבים, כי לא יהיה בשינויים כאמור, משום ביטול השירותים העיקריים הכלולים בשירותי ה-yesMax (הקלטת שידורים, השהיית שידור חי וממשק ללוח השידורים האלקטרוני וכל שינוי מהותי אחר) אשר ביטולם יהווה ביטול של שירותי ה-yesMax.

ג. בכל עת תוכל להודיע לנו על רצונך בהפסקת השימוש בשירותי ה-yesMax, אשר תהווה הודעה על רצונך בביטול השירות ואנו נמלא את בקשתך תוך 3 ימי עבודה ונפסיק לחייבך בדמי השימוש עם ביטול השירות. במקרה זה וככל שתמשיך לצרוך את שירותינו, ימשיך ה-yesMax לתפקד כמפענח. אם לא רכשת את ה-yesMax נהיה רשאים במקרה זה להחליף את ה-yesMax שברשותך במפענח רגיל והתשלום בגינו או הפיקדון, לפי העניין, יתעדכן בהתאם.

ד. אנו שומרים לעצמנו את הזכות לעשות שימוש בעד 25% מנפח הזכרון של ה-yesMax, או בנפח שונה, בכפוף לאישור המועצה, וכפי שנודיע לך מעת לעת, לצורך הספקת שירותים מתקדמים.

ה. הקלטת משרד בתשלום באמצעות השלט

1. במקרה בו תקליט משרד בתשלום, זה ישמר ב-yesMax למשך 14 ימים ממועד הקלטתו, ובלבד שלא התחלת את הצפייה בו.

2. אם במהלך 14 הימים לא צפית במשרד שבתשלום שהוקלט, הוא ימחק וחשבונו לא יחוייב בגין הזמנתו.

3. ממועד תחילת הצפייה במשרד בתשלום, תוכל לצפות בו מספר בלתי מוגבל של פעמים, במשך 24 שעות ממועד תחילת הצפייה הראשונה. במקרה זה תחוייב בגין הזמנה אחת של המשרד, בהתאם למחירו כפי שזה ייקבע במחירון. במקרה של הזמנת אירוע משירותי הצפייה בתשלום המורכב ממספר משרדים בתשלום יתחיל מנין 24 השעות האמור ביחס לכל המשרדים במועד תחילת הצפייה הראשונה במי מהם.

ו. במקרה בו תקליט משרד בתשלום, אותו תזמין שלא באמצעות השלט,

תוכל לצפות בו מספר בלתי מוגבל של פעמים, במשך 24 שעות ממועד תחילת שידור המשדר.

**ז. הצפייה במשדר (שאינו משדר בתשלום) שהוקלט על ידך מותנית בכך, כי במועד הצפייה בו, הערוץ ממנו הוקלט המשדר נכלל בשידורים המסופקים לך באותה עת. בכל מקרה איננו מתחייבים כי המשדר ישמר יותר מ-14 ימים או פרק זמן קצר יותר שעליו תינתן לך הודעה מראש, על גבי המסך, טרם הקלטת המשדר.**

ה. אנו שומרים לעצמנו את הזכות לשנות את המועדים המפורטים לעיל, וזאת בכפוף לאישור המועצה ולאחר שתינתן לך הודעה בעניין מראש.

ט. ה-yesMax מאפשר לך הקלטת משדרים ושידורים שבהם יש לנו ו/או לצדדים שלישיים זכויות יוצרים וזכויות אחרות לצורך צפייה בהם באמצעות ה-yesMax, אך אין בכך בכדי להתיר לך להעתיק ו/או לשכפל ו/או להפיץ ו/או לשדר את המשדרים והשידורים ו/או לעשות בהם כל שימוש אחר שאינו מותר על פי דין.

י. על אף האמור לעיל לעניין אחריותנו לתקינות ציוד הקליטה, אנו לא נהיה אחראים בשום צורה או אופן לכל שיבוש בהקלטת השידורים או לתוכן אשר יוקלט ויישמר על ידך ב-yesMax, ומחיקתו, כולו או חלקו, מכל סיבה שהיא, בין אם בתקופת האחריות ובין אם לאחר מכן, לא תקים לך עילה לפיצוי.

יא. אנו לא נהיה אחראים לכל נזק שייגרם לך בגין כל שיבוש או שינוי שיהיה במדריך השידורים האלקטרוני ו/או כל מדריך שידורים אחר שיפורסם על ידינו.

יב. ככל שתיגרם תקלה ב-yesMax שברשותך בתקופת האחריות שאנו אחראים לה, תוכל למסור את ה-yesMax שברשותך ולקבל במקומו ב-yesMax שתמסור ל-yesMax שיימסר לך ותקופת האחריות של ה-yesMax לא תוארך. אם ה-yesMax שברשותך נמצא בבעלותך הרי שתוכל במקום האמור לעיל למסור את ה-yesMax לתיקון, כאשר במקומו יימסר לידך באופן חלופי זמני מפענח (ולא yesMax), עד להשבת ה-yesMax לאחר התיקון. בתקופה בה יהיה המפענח בביתך אנו נראה את המפענח כמושאל לך ללא פיקדון.

בסיום התיקון ישלח ה-yesMax לביתך, וטכנאי שלנו יתקינו בביתך במועד שיתואם עמך. התקנת ה-yesMax שלא באמצעות טכנאי שלנו הינה אסורה, ומחילא לא תאפשר את השימוש ב-yesMax.

משך התיקון של ה-yesMax לא יעלה על 14 ימי עבודה ממועד מסירתו לידנו. החל ממועד הודעתך על התקלה לא תחויב בדמי שימוש, אולם לא תהא זכאי לכל סעד ו/או פיצוי נוסף בגין התקופה בה יימצא ה-yesMax בתיקון.

יג. ככל שתיגרם תקלה ב-yesMax שאינה נכללת במסגרת האחריות או תקלה שתגרם לאחר תקופת האחריות, תוכל למסור את ה-yesMax לתיקון, כאשר במקומו ימסר לך באופן חלופי זמני מפענח (ולא yesMax) אשר יושאל לך ללא פיקדון עד להשבת ה-yesMax לאחר התיקון, יהיה עליך לשאת בהוצאות תיקון הנוזק, על-פי המחירון.

יד. חשוב להדגיש כי אנחנו לא נהיה אחראים בשום צורה ו/או אופן על התכנים אשר יהיו שמורים בזיכרון ה-yesMax בעת תיקונו על ידינו, ומחיקתם, כולם או חלקם, לא תקים לך כל זכות לפיצוי ו/או עילת תביעה כנגדנו.

### 10. שירות yesMultiRoom

א. תוכל להצטרף לשירות yesMultiRoom אם ברשותך מפענח ראשי אחד לפחות ומפענח צופה אחד לפחות המחוברים לנתב. רשימת נתבים אשר אינם תומכים בשירות yesMultiRoom מופיעה באתר האינטרנט שלנו. יתכנו נתבים נוספים שאינם תומכים בשירות yesMultiRoom.

ב. אנו נהיה רשאים לשנות מעת לעת את שירות yesMultiRoom וכן להוסיף מעת לעת שירותים נוספים לשירות yesMultiRoom. ככל שתרכוש שירותים אלו, תחוייב בגין רכישתם על פי המחירון, כפי שזה יהא מעת לעת. ככל שישונו השירותים כאמור, לא יהיה בכך כדי להקים לך זכות לפיצוי כלשהו. אנחנו מתחייבים, כי לא יהיה בשינויים כאמור, השום ביטול השירות העיקרי הכלול בשירות yesMultiRoom (צפייה בתכנים המוקלטים במפענח ראשי באמצעות מפענח צופה), אשר ביטולו יהווה ביטול של שירות yesMultiRoom.

ג. בכל עת תוכל להודיע לנו על רצונך בהפסקת השימוש בשירות yesMultiRoom, אשר תהווה הודעה על רצונך בביטול השירות ואנו נמלא את בקשתך תוך 3 ימי עבודה ונפסיק לחייבך בדמי שימוש חודשיים

לשירות yesMultiRoom עם ביטול השירות.

ד. השימוש בשירות yesMultiRoom עושה שימוש ברוחב הפס אותו מאפשר הנתב שבביתך. ייתכן שבחלק מהנתבים תועדף תעבורת שירות yesMultiRoom ברשת הביתית על פני שימושים אחרים.

ה. אנו לא נהיה אחראים להשפעה של השימוש בשירות yesMultiRoom על שימושים נוספים שתעשה ברשת הביתית שבביתך או להשפעת השימושים הנוספים כאמור על שירות yesMultiRoom.

**ו. לידעתך, לא ניתן לצפות בו זמנית בתכנים שבמפענח ראשי ביותר ממפענח צופה אחד; לא ניתן לצפות במפענח צופה בתכנים שבמפענח הראשי שהם תוכן למבוגרים, משדרים בתשלום או תכנים בעת הקלטתם. על כל שינוי בתכונות צפייה אלה תינתן הודעה אלקטרונית לפחות 3 ימי עסקים מראש לבעלי שירות yesMultiRoom.**

### 11. על מה אתה משלם לנו?

א. בתמורה לכל השירותים שתבחר לקבל מאתנו, תחויב בתשלומים הבאים, והכל, כמובן, בהתאם למחירון:

• תשלום חודשי בעד חבילת הבסיס, חבילות ערוצים, ערוצים יחידים, דמי שימוש בגין שירותי ה-yesMax, דמי שימוש בגין שירות yesMultiRoom, שירותים נלווים או שירותים אחרים שבחרת.

• תשלום עבור משדרים בתשלום בהם צפית.

• תשלום בעבור המפענח שאנו מספקים לך ושברשותך 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 רק במקרה בו נדרש ביקור בביתך לשם כך.

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

• תשלום חודשי בעד שירותי תחזוקה, אם יוצעו ואם תבחר לקבל אותם, ותשלום על תיקונים שיידרשו אם לא בחרת בשירותים אלה, ועל תיקונים שאינם נכללים בשירותים שאנו מעניקים 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 היחידים, שירותי ה-yesMax, שירות yesMultiRoom ושירותים אחרים, ככל שיוצעו כאלה על ידינו, ייגבו ממך בדיעבד לאחר כל חודש צפייה.

• החיוב בגין משדרים בתשלום שבחרת לצפות ייגבה ממך בדיעבד לאחר כל חודש הצפייה או מראש בהתאם למתכונת שנציע מעת לעת במסגרת החשבון החודשי. 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 מארבעה משדרים בתשלום בהם צפית באמצעות כל מפענח.

• תשלומים עבור המפענח ותשלום קבוע על התחזוקה, ייגבו ממך בדיעבד לאחר כל חודש צפייה.

• 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 להציע לך את האפשרות לשלם 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 וזאת בכפוף לאישור המועצה.

ג. אם תחל או תחדל להשתמש בשירותים שלנו, כולם או חלקם, במהלך חודש צפייה, הרי שלגבי תשלום בגין שירותי הצפייה (למעט בגין משדרים בתשלום), תשלום בגין המפענח, תשלום קבוע בגין שירותי תחזוקה וכל תשלום חודשי קבוע אחר בו תחוייב, נחייב את חשבונך רק על אותה תקופה, והחיוב או החזור 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. 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 7 ימים קודם לביצועו. כל המחירים, לרבות מחירים בקשר עם שירותים שאינם נצרכים על בסיס חודשי, יופיעו בערוץ המידע שלנו, כפי שזה יהיה מעת לעת, כיום באפיק מספר 144, מבלי לגרוע מחובתנו להודיע לך את עלות כל שירות לפני רכישתו.

#### ה. התחייבות, זו התחייבות. גם לגבינו וגם לגביך.

במקרה בו אתה או אנחנו לא נשלם במועד שנקבע תשלום כלשהו, ישא אותו תשלום:

- ריבית פיגורים בשיעור הקבוע בסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961 על התקופה שבין אי התשלום לבין מועד התשלום הקרוב.
- הפרשי הצמדה בשיעור עליית מדד המחירים לצרכן, מן המדד שפורסם לאחרונה לפני המועד המיועד לביצוע התשלום ועד למדד שפורסם לאחרונה לפני ביצוע התשלום בפועל.
- עמלות בגין החזר הוראות קבע או כרטיסי אשראי בהם חויבנו על-ידי תאגיד בנקאי, בנק הדואר או מנפיק כרטיס חיוב, כתוצאה מאי התשלום על ידך במועד. האמור לעיל לא יחול במקרה בו הודעת לנו לפחות 10 ימים לפני תום החודש הקלנדארי כי אמצעי התשלום שברשותך בוטל או במקרה אחר בו נודע לנו כי התשלום לא יפרע במועד, לרבות במקרה בו לא כובד חיוב מסוים במועד פירעון מוסכם.
- אם איחרת בתשלום ב-14 יום ומעלה, נאלץ לחייב אותך גם בהוצאות הגבייה בשיעור של 10% מגובה החוב או בשיעור אחר שייקבע על ידי משרד התקשורת, וזאת למעט במקרים בהם האיחור בביצוע התשלום נגרם מסיבות התלויות בנו.

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 לנו 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 הנהלים שלנו שיובאו לידיעתך בכתב ומראש) כשירות שהוזמן מטעמך.**

י. במקרה בו בחרת לקבל את המפענח בדרך של שכר מחר ולשלם באמצעות הרשאה לחיוב חשבון, עליך לתת לנו 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.**

#### 12. הפסקת השירות והתנתקות מ-yes

א. תוך 3 ימי עבודה מעת קבלת בקשה מתך באחת מהדרכים הבאות: בדואר רשום לכתובת: היוזמה 6 אזה"ת כפר סבא, 44425, בטל': 1-800-20-8000 (מספר חינם) או 2080, בפקס: 09-7616193, בדוא"ל: info@yestv.co.il או באתר האינטרנט שלנו: www.yes.co.il. (בצירוף שמך המלא ומספר ת.ז. שלך ואם בקשתך נעשית בעל-פה, גם בצירוף 4 הספרות האחרונות של אמצעי התשלום המעודכן במערכתנו או כל פרט עליו נודיע לך מראש), אנו נמלא את בקשתך ונפסיק זמנית או נתק את שירותינו אליך. כל עוד לא הותקן בביתך ציוד הקליטה שלנו תוכל לבטל את ההסכם והוא יתבטל עם מתן הודעתך (ולא תוך 3 ימי עבודה).

ב. במקרים בהם תפר את ההסכם הפרה מהותית, או במקרה של אי תשלום, נהיה רשאים שלא להציע לך את שירותי הצפייה בתשלום או לחסום אותם, לנתק או להפסיק זמנית את השירותים שלא לבקשתך. האמור בסעיף זה יחול רק לאחר מתן הודעה 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, בתיאום מראש, תוך 14 ימי

עבודה מיום קבלת בקשתך לניתוק השירותים.

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

ככל הנוגע למפענח שאינו בבעלותך הרי שבכל מקרה של ניתוק שירותים תוכל לבחור אם לאפשר לנו להסירו, לאחר תיאום אתך או להשיבו בעצמך למשרדנו, והכל תוך 14 ימי עבודה ממועד קבלת בקשתך לניתוק השירותים. ככל הנוגע לצלחת הקליטה, הרי שבכל מקרה של ניתוק שירותים אנו נהיה רשאים להסירה מיוזמתנו ו/או נסירה לבקשתך, והכל בכפוף להוראות הדין. 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 השירותים, אנו נפסיק כמובן, גם לחייב אותך, למעט במצב של הפסקה זמנית שאז נמשיך לחייבך בתשלומים בגין המפענחים שברשותך, וכן בגין שירותי תחזוקה ותיקונים, לפי הענין. ה. אם תרצה לחזור ולקבל את שירותינו לאחר שאלה נותקו או הופסקו זמנית ביוזמתנו, נשמח לעשות זאת לאחר שיוסדרו כל החובות בינינו או אחרי שתוקנה ההפרה המהותית בעטייה נותקו או הופסקו זמנית השירותים.

ו. אנו שומרים לעצמנו את הזכות לסרב, בכפוף לאישור משרד התקשורת, לחבר כל לקוח שהשירותים אליו נותקו או הופסקו זמנית כאמור לעיל בתקופה של 12 חודשים קודם לבקשת ההתחברות, או אם קיים חשש סביר כי יעשה שימוש שלא כדין בשירותים שהוא מקבל מאיתנו, או כי יתן לאחר להשתמש בציוד הקליטה שלנו לצורך קליטת שידורים שלא כדין.

ז. 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.**

ח. נעשתה ההתקשרות בעסקת מכר מרוחק, כמשמעותה בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981, ומבלי לגרוע מהוראות החוק האמור, תהיה רשאי לבטל את הסכם 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 בשירותי החברה בתקופה הראשונית.

#### 13. אין סודות, חוץ מהקוד הסודי שלך.

א. עם ההתחברות נעניק לך קוד סודי לכרטיס החכם שלך שישמש אותך לשם קבלת שירותים שונים מאתנו. 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 שחור.

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.**

#### 14. הגבלת האחריות ופיצויים, למקרה ש...

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

א. הפסקות שידור ו/או הפסקות שירותי yesMax ו/או שירות yesMultiRoom שנמשכו 7 ימים במצטבר, במשך כל 6 חודשי שירות.

ב. הפסקת שידור ו/או הפסקות שירותי yesMax ו/או שירות yesMultiRoom של למעלה מ-24 שעות.

ג. שידור או שירות שהוזמן על ידך ולא התקבלו בשל מעשה או מחדל שלנו, 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 משרד בתשלום ואם המשרד קצר מ-60 דקות, גם הפסקה קצרה יותר, באופן יחסי.

ארעה תקלה בציוד הקליטה שלך שלא תוקנה במועד בו התחייבנו כי תתוקן אנו נתייחס לכך כאי הספקת שירותים כאמור לעיל לכל דבר וענין, למעט תקלה שעיקוב תיקונה נגרם מסיבות שאינן בשליטתנו, לרבות בשל הוראת רשות מוסמכת, מינהלית או שיפוטית.

## 15. 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 השירותים, וכן מידע נוסף שמסירתו הינה בגדר רשות בלבד ותעשה בכפוף לקבלת הסכמתך הנפרדת בכתב.

ב. המידע ישמש אותנו לצורך הספקת השירותים וכן, בכפוף להסכמתך, לצורך הצעת שירותים, הטבות ומבצעים.

ג. המידע שיהיה ברשותנו לגביך, יישמר אצלנו במסגרת מאגר מידע (שמספרו 1002807) 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 בצידוד 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 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 השירותים.

ו. כאמור לעיל, כל המידע אודותיך המצוי בידינו ינהל על פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, והשימוש בו כפוף למגבלות המוטלות עלינו מכוח הרשיון. מבלי לפגוע בכל סעד העומד לך כמחוק כל דין, לרבות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, בכל תלונה בנוגע לשימוש שנעשה במידע האמור יעמדו לרשותך נציב הקבילות שלנו, כמו גם הממונה על תלונות הציבור במועצה.

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

## 16. ולסיים: כל מיני דברים שחשוב להבהיר...

א. הנך מתבקש למלא אחר הוראות ההפעלה והשימוש שנמסרו לך ובכלל זה:

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

• יש להימנע מלהקליט, להטביע או להעתיק שלא כדין שידורים שיופצו באמצעותנו וכן מלהפיץ את השידורים בכל דרך שהיא. אתה רשאי, כמובן, להקליט שידורים לשימושך הפרטי.

• אין להפיץ את השידורים בכל דרך שהיא, לרבות חיבור אחרים לצידוד הקליטה שהותקן בביתך (פיזית, אלחוטית או בדרך אחרת), העברת צידוד הקליטה לאחר וסיוע לאחר לקליטת השידורים באמצעות צידוד הקליטה לרבות תוך שימוש בהתקן אלקטרוני כלשהו או תכנת מחשב.

• אין לחבר צידוד שלנו לרשת תקשורת ללא אישור שלנו מראש. מצד שני אין באמור לעיל כדי למנוע חיבור מכשירים ביתיים כמו מחשב, וידאו, טלוויזיה וכו'.

• אין להתקין באופן עצמאי שלוחות נוספות לצידוד הקליטה ולקלוט שידורים באמצעותן. בהפרת תנאי זה נאלץ לחייבך, בין היתר, בגין אובדן ההכנסות שייגרם לנו. אין באמור בסעיף זה כדי למנוע התקנת צידוד 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 צידוד הקליטה, אלא אם בחרת להתקין צידוד 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 צידוד 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 צידוד הקליטה.

בהתקשרותך בהסכם זה הנך מאשר לנו להשתמש, בכפוף לדין, בתשתית המותקנת בביתך לקליטת שידורים מאנטנה מרכזית לצורך התקנת צידוד 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, נשוב ונחבר את התשתית שבדירתך לתשתית האנטנה המרכזית, ככל שזו תהיה קיימת באותו מועד.

ה. בהתקשרותך בהסכם זה הנך מייפה את כוחנו לנקוט בשמך בכל הליך שיידרש על מנת להתקין צלחת קליטה מרכזית ותיול נלווה בבית משותף, במקום שיקבע על ידינו 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 שיבצר מאתנו לספק לך את שירותינו.

ו. בכפוף למתן הודעה מראש, אנו נהיה רשאים לקזז מהפיקדון שתפקיד בידנו כל חוב שתחוב לנו בגין נזק שייגרם למפענה וכן בגין שירותים שיוספקו לך. אין בכך כדי לפגוע בזכות העכבוו השמורה לנו 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 צידוד 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 ידינו) 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, יעשה אך ורק בדרכים המאושרות להתקשרות כמפורט במילון המונחים בסעיף 2 לעיל וההוראות החלות על התקשרות כאמור יחולו גם על השינוי או הויתור (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.

י"א. חשוב לציין כי בכל סתירה בין ההסכם לדין, תחייבנה הוראות הדין. אם נשנה את ההסכם בעקבות שינוי הוראות הדין, ונתונה לכך הסכמתך מראש, אנו נודיע לך בכתב על כל שינוי כאמור וככל שהשינוי ירע את מצבך אתה תהיה רשאי להפסיק את התקשרותך תוך זמן סביר ממועד קבלת ההודעה על השינוי כאמור, ללא שהדבר ייחשב הפרה של ההסכם.

י"ב. יש באפשרותך, במקרה הצורך, לפנות לנציב קבילות אצלנו שישמח לתת מענה מהיר ויעיל באשר לכל עניין או בעיה, או לממונה על תלונות הציבור במועצה.

י"ג. הסכם זה כפוף לאישור המועצה ובית הדין לחוזים ואחידים ולכל שינוי עליו יורו או אותו יאשרו.

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

ט"ו. שידורי yes מיועדים לשימוש פרטי בלבד וחל איסור לעשות בהם שימוש מסחרי ו/או ביצוע פומבי (לרבות השמעה או הצגה בציבור) ו/או שידור ו/או העמדה לרשות הציבור ו/או יצירה נגזרת ו/או השכרה ו/או העתקה שלא לשימוש פרטי ו/או כל שימוש אחר שלא כדין. **הוראות סעיף זה הן תנאי מהותי בהסכם והפרתן מהווה הפרה יסודית של ההסכם ובמקרה זה אנו נוכל לנתק את השירותים או להפסיקם זמנית ללא כל הודעה מראש.**

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

**צפייה נעימה!**