

תוכן העניינים

1	חלק ראשון - כללי
1	1. הגדרות
2	2. תחולת התנאים הכלליים
2	3. תנאי רשות השימוש בשירותי HOT mobile
3	חלק שני - שירותי HOT mobile
3	4. שונות
4	5. תעריפים ואופן השימוש בשירותים
4	6. השימוש באתר HOT mobile
5	7. הפעלת שירותי נדידה בינלאומית (Roaming)
5	חלק שלישי - מוצרי HOT mobile
5	8. העמדת המוצרים, מסירתם והשימוש בהם
6	9. כרטיסים חכמים (SIM)
6	חלק רביעי - תשלומים וביטחונות
6	10. דמי רשות השימוש ותשלומים על שירותי HOT mobile
7	11. ביטחונות
8	12. פיקדונות
8	חלק חמישי - תקופת השימוש והפסקתה
8	13. תקופת רשות השימוש
8	14. הפסקת רשות השימוש
9	חלק שישי - תיקונים, תחזוקה והתקנות
9	15. שירות התיקונים
101	16. תחזוקה
101	17. התקנה
11	חלק שביעי - שונות
11	18. היתרים ורשיונות
11	19. קניין רוחני
12	20. שמירה על פרטיות
12	21. משלוח חשבונות ותכתובות רשמיות
13	22. אחריות
13	23. סינון תכנים ואתרים פוגעניים
13	24. הוראות כלליות
15	25. הודעות

חלק ראשון - כללי

1. הגדרות

"HOT mobile" או "החברה" - הוט מובייל בע"מ.

"אתר HOT mobile" - אתר האינטרנט של HOT mobile שכתובתו: www.HOTmobile.co.il.

תנאים כלליים - הוט מובייל בע"מ

"ההסכם" - הסכם בין הלקוח ובין HOT mobile המורכב ממסמך "תנאים כלליים" זה ומכל שאר ההסכמים (לרבות הסכם ההתקשרות, התכניות, המבצעים, המסמכים והמקומות), בהם פורטו תנאים בקשר למוצרים ולשירותים של רשת HOT mobile.

"הלקוח" - האדם ו/או הגוף המתקשר בהסכם עם HOT mobile לרכישת שירותיה ו/או מוצריה.

"המוצרים" - ציוד קצה, אביזרים וכל מוצר אחר הנמכר ו/או משווק ע"י החברה ללקוחותיה ואשר תנאי ההסכם יחולו עליו.

"השירותים" או שירותי "HOT mobile" - כלל השירותים (לרבות שירותי רט"ן, שירותי DATA, שירותי נדידה בינלאומיים, שירותי תוכן וכדו') המסופקים ע"י החברה ו/או באמצעותה ללקוחות החברה, בהתאם לרשיון HOT mobile ולמפורט בהסכמים בין הלקוח לחברה.

"רשיון HOT mobile" - רשיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן) שקיבלה HOT mobile ממשרד התקשורת לרבות כל חידוש ותיקון לרשיון וכל רשיון או היתר שיבוא בנוסף לו או במקומו (בשלמותו או בחלקו) בהתאם להוראות הדין.

"רשות שימוש" / "השימוש" - מתן רשות בשירותי רשת HOT mobile.

"רשת HOT mobile" - מערכת הרט"ן של HOT mobile.

2. תחולת התנאים הכלליים

- התנאים הכלליים, כפי שהם כיום וכפי שישתנו מעת לעת, מהווים חלק בלתי נפרד מן ההסכם.
- השימוש בלשון זכר הוא לנוחות הקריאה בלבד, האמור מופנה ומיועד לנשים ולגברים כאחד.
- הלקוח מצהיר בזה, כי קרא ובדק את ההסכם ואת תנאיו, על כל עמודיהם ועל כל סעיפיהם ונספחיהם, וכי הוא מקבל ומאשר את תוכנם והתאמתם.
- בכל מקרה של סתירה או אי-התאמה בין תנאים כלליים אלה לבין תנאי כלשהו בהסכמים או נספחים נלווים, יהיה כוחם של תנאים כלליים אלה עדיף, אלא אם נאמר מפורשות אחרת.
- הוראות הרישיון מהוות חלק מתנאים כלליים אלו וכל שינוי בחוק ו/או ברשיון ו/או בהוראה או הנחיה מטעם הרגולטור, יחשב כשינוי מוסכם של תנאים כלליים אלה בשינויים המחויבים, אלא אם נקבע בהם אחרת.
- הלקוח מקבל על עצמו את רשות השימוש בשירותי HOT mobile הנקובים בהסכם למשך כל תקופת רשות השימוש הנקובה בהסכם, הכל בכפיפות למילוי להוראות ולתנאים המפורטים בהסכם.
- קבלת תשלומים על-חשבון השימוש ו/או ההסכם ו/או פירעונם לא ייחשבו כאישור ההסכם על-ידי HOT mobile.

3. תנאי רשות השימוש בשירותי HOT mobile

- מועד התחלת רשות השימוש בשירותי HOT mobile יהיה: (א) במקרה של ניוד מספר ממפעיל סלולרי אחר- המועד בו מבוצעת ההפעלה (האינטרס) של הכרטיס החכם (Sim Card); (ב) בכל מקרה שאינו ניוד - המועד בו מבוצעת ההפעלה (האינטרס) של הכרטיס החכם (Sim Card). בהתאם להסכם שבין HOT mobile ללקוח, תהיה רשאית לחייב את הלקוח בדמי רשות השימוש החלים על פי ההסכם, רק החל ממועד זה כאמור. על אף האמור לעיל, תהיה רשאית לחייב את הלקוח קודם למועד האמור לעיל, בהסכמת הלקוח, בגין שירותי צד שלישי אשר ישווקו למנויי HOT mobile במסגרת סלי שירותים משותפים ו/או במסגרת הטבות אשר יוענקו ללקוחות HOT mobile.
- כרטיס Pre-Paid הנרכש ע"י הלקוח, תקף לניצול החל ממועד טעינתו ע"י הלקוח ועד לתום התקופה המופיעה על גבי הכרטיס או עד למועד האחרון לטעינה, לפי המוקדם; יתרת כרטיס שלא תנוצל בתוך תקופה זו (לרבות במצב של אי שימוש כלל) תמחק ולא ניתן יהיה לעשות בה שימוש, והלקוח לא יהא זכאי לכל החזר או שיפוי בגין האמור.
- ללקוח ידוע כי שירותי רט"ן, מטיבם, צפויים לשיבושים ותקלות, ובעצם התקשרותו עם HOT mobile, הלקוח מוותר בזאת על כל טענה ו/או תביעה נגד החברה בהקשר זה. ללקוח ידוע והוא מאשר כי ייתכן שבאזורים או במקומות מסוימים לא יהיה כיסוי מלא של רשת HOT mobile. כמו כן ייתכן כי גם במקומות בהם קיים כיסוי היום, ייתכן שלא יהיה כיסוי בעתיד ו/או תחול ירידה באיכות הכיסוי ובנוסף גם במקומות בהם יש כיסוי ייתכן שחלק מן השירותים לא יהיו זמינים ו/או שיהיו ניתוקים. הכיסוי של רשת HOT mobile מושפע גם מגורמים חיצוניים, כגון תקלות ברשתות תקשורת אחרות, תנאי מזג אוויר, קשיים בהקמת אתרים, פגיעה פיזית באתרים וכיו"ב. יצוין כי חלק משירותי HOT mobile עשויים להינתן באמצעות רשתות של מפעילים אחרים (במסגרת נדידה פנים ארצית) ו/או רשת המנוהלת ע"י צד שלישי, בהתאם לתנאיהם. HOT mobile תעשה מאמצים סבירים לבצע כל תיקון הנדרש לשם פעולתה התקינה של רשת HOT mobile בהקדם האפשרי. לתיקון תקלות הגורמות להפסקות כלליות תינתן עדיפות.
- HOT mobile, רשאית, בעצמה ו/או באמצעות צדדים שלישיים, לפי שיקול דעתה, לשנות את רשת HOT mobile לרבות האתרים, התשתיות, המתקנים, אבזריהם, מיקומם, אופיים, כמותם וכו', ובלבד ששינויים אלה לא יפגעו באופן מהותי במתן השירותים.
- כל מרכיבי רשת HOT mobile הם בבעלותה ו/או בחזקתה ו/או בניהולה של HOT mobile, בעצמה ו/או באמצעות צדדים שלישיים, והכל בהתאם להוראות הדין והרשיון. תשלום אחד או יותר של דמי השימוש לא יקנה ללקוח חזקה, זכות או טובת הנאה כלשהי ברשת HOT mobile, להוציא את רשות השימוש כמפורט בהסכם.
- HOT mobile תהיה רשאית לשנות, להוסיף או להחליף את מספרי החיוג השונים, מספרי המנוי, מספרי הקודים השונים וכן את התדרים בהם פועלים המוצרים, ואין הלקוח קונה כל זכות ביחס למספרים ולתדרים כאמור. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכותו של הלקוח לנייד את מספרו אם קמה לו זכות כזו על-פי דין.
- אם התקשרת בעסקה במסגרתה עודכן מספר טלפון חדש או מספר המבוקש לניוד, הוט מובייל תקצה לך מספר נייד ברשת הוט מובייל. במידה שתוך 16 ימים לא יתבצע תהליך של ניוד ו/או לא יבוצע שימוש ראשוני במספר הטלפון שניתן לך, תוקפא העסקה עד תום 90 ימים ממועד ביצוע העסקה.
- לעניין זה "שימוש ראשוני": שימוש מצטבר של 5 יחידות ומעלה (דקות, הודעות, גלישה בנפח של 5MB ומעלה) וכפי שייקבע על ידי הוט מובייל. ביצוע הליך ניוד ושימוש ראשוני במנוי בתקופה של 90 ימים ממועד ביצוע העסקה הם תנאי מהותי במסגרת ההתקשרות עם הוט מובייל.
- במקרה שלאחר תקופה זו תבחר להשלים את תהליך הניוד או לבצע שימוש ראשוני, תוכל לפנות למוקדי השירות של הוט מובייל ולבקש להסיר את ההקפאה.

אם בתום 90 הימים, לא יתבצע תהליך של נידוד ו/או לא יבוצע שימוש ראשוני במספר הטלפון שניתן לך, תבוטל העסקה וינותק מספר הטלפון הנייד שהוקצה לך ולא יהיה ניתן לעשות בו כל שימוש.
אם ניתנה לך במסגרת התכנית הטבה כלשהי או הנחה לפרק זמן של מספר חודשים, ספירת מנין הימים למימוש תנאים אלה ייספר החל ממועד ביצוע העסקה.

חלק שני – שירותי Hot mobile

4. שונות

- א. שירותי Hot mobile לרבות תכנים ושירותים שונים שניתנת או מתאפשרת אליהם גישה באמצעות המכשיר הסלולרי של הלקוח ואשר שייכים ו/או מסופקים על-ידי צדדים שלישיים, מסופקים כפי שהם (as is) לנוחות המשתמש ול-HOT mobile אין ולא תהיה כל אחריות שהיא ביחס אליהם ו/או לשימוש בהם, כולל לעניין אספקתם, חוקיותם, מסחריותם, התאמתם למטרה כזו או אחרת (ובכלל זה למכשיר כזה או אחר ו/או לשירותים אחרים), הפסקתם, שינויים בהם, שלמותם, עדכנותם, זמינותם, דיוקם וכיו"ב. למען הסר ספק יובהר כי תכנים מסוימים השלובים בשירותים עשויים להימסר על-ידי ספקים שונים ועל אחריותם בלבד. HOT mobile אינה שולטת במקורות המידע של הספקים ואינה אחראית לתוכנו, שלמותו, מהימנותו או דיוקו של מידע זה.
- ב. יצוין כי על-אף שבמסגרת אספקת השירותים, HOT mobile נוקטת באמצעים שונים לאבטחת המידע אשר נמסר על-ידי הלקוח/המשתמש, HOT mobile אינה אחראית ואינה מבטיחה כי גוף בלתי מורשה לא ישיג גישה למידע כאמור לעיל ו/או ישים ידו על מידע זה (כולו או חלקו), והלקוח/המשתמש נוטל על עצמו את מלוא הסיכונים הנוגעים לכך כמו גם לכל ציוד אחר של הלקוח/המשתמש והמידע האגור בהם, אשר להם קישור עקיף או ישיר לשירותים.
- ג. הגישה לשירותים והשימוש בהם כפופים לתנאים בהסכם או במסמכי ההתקשרות הנוספים של הלקוח עם HOT mobile או עם צד שלישי, ככל שהשירות מסופק על-ידי. שימוש שיעשה הלקוח בשירות ספציפי הכלול או המקושר לאתר HOT mobile עשוי להיות כפוף גם לתנאים נוספים המפורטים במקום אחר, כולל באתר עצמו. תנאים אלה עשויים להתעדכן מנעם לפעם.
- ח. HOT mobile שומרת לעצמה את הזכות לעצב כרצונה את השירותים, להוסיף או לגרוע יישומים ו/או שירותים, לשנותם או להפסיקם כליל, ולערוך בהם כל שינוי אחר לפי שיקול דעתה, והכל בכפוף להוראות רשיונה והוראות משרד התקשורת. הלקוח/המשתמש אחראי לדאוג לעניין, באופן שוטף, בתנאי השירותים אותם הוא צורך והמשך השימוש של הלקוח/המשתמש בהם מהווה את הסכמתו לתנאים אלה, כפי עדכונם מעת לעת.
- ד. הלקוח מודע ומאשר בזאת ל- HOT mobile לבצע במכשיר הסלולרי של הלקוח מעבר בין פונקציית גלישה סולרית לבין פונקציית ה-WiFi וזאת בהתאם לשיקול דעתה של החברה, ובלבד שהחברה תקבל את הסכמת הלקוח בסמוך לפעם הראשונה בה מתבקש המעבר בין הפונקציות כאמור; הלקוח מסכים לאמור בסעיף זה ומאשר כי לא תהא לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בנושא זה כלפי HOT mobile.
- ה. **תכניות ושירותי HOT mobile מיועדות לשימוש הוגן, רגיל וסביר של המנוי, בהתאם לתנאי התוכנית הרלבנטית והמכסות המפורטות בה, ואינן מיועדות לשימוש שאינו אישי או לשימוש מסחרי. למען הסר ספק ומבלי לגרוע מכלליות האמור, שימוש רגיל וסביר אינו כולל שימוש על דרך של חיבור ו/שימוש המכשיר הסלולרי ו/או הכנסת הכרטיס החכם (SIM) למכונה ו/או מכשיר כלשהם (לרבות, אך לא רק: מרכזיה, מחשב, מצלמה, ראווטר, מודם, דונגל, טאבלט, אתרי אינטרנט, תוכנה להפצת מסרים/הודעות, וכיו"ב), שימוש למטרות מסחריות ו/או פוליטיות (לרבות אך לא רק: ביצוע סקרים, טלמרקטינג, קידום מכירות, רשימות תפוצה, הפניית שיחות ליעדים אחרים וכיו"ב) ו/או מתן אפשרות לצד ג' לעשות שימוש שכזה בשירותי HOT mobile. במקרה של שימוש שאינו הוגן, רגיל וסביר ו/או שימוש שאינו אישי או שימוש מסחרי, תהיה HOT mobile רשאית להפסיק או להגביל את השירות למנוי לאלתר.**
- ו. HOT mobile אינה אחראית לכל מידע שיגיע אל הלקוח/המשתמש על-ידי גורם חיצוני באמצעות אתרי אינטרנט או יישומים או באמצעות השירותים, והלקוח/המשתמש נדרש לנקוט בזהירות הנדרשת בקבלו כל מידע שיועבר אליו במסגרת זאת, לרבות הורדת תכנים/שירותים שונים למכשיר הסלולרי שברשותו. HOT mobile אינה מתחייבת, כי מידע יועבר בשלמותו ובאופן תקין לגמרי.
- ז. כל קישוריות (link) המופיעה במכשיר הסלולרי של הלקוח, בשירות או באתר אינטרנט כלשהו, או שילוב של שירות, יישום או תוכן כלשהם במכשיר או באתר אינטרנט בדרך אחרת מיועדים לנוחות המשתמש בלבד והשימוש בו הוא על אחריות המשתמש בלבד. HOT mobile אינה אחראית בכל צורה שהיא לכל קישוריות, אתר אינטרנט, שירות או תוכן חיצוני כאמור, כולל לעניין תוכנו, תנאיו או פעולתו התקינה. HOT mobile אינה מציעה כל מצג באשר לשירות/תוכן חיצוני זה, ואינה מאמצת תוכנו. השימוש בשירותים/בתכנים כאמור הוא על אחריותו המלאה של המשתמש, בהתאם ובכפוף לתנאי השירות/תנאי השימוש/תנאי הרשיון שנקבעו על-ידי הספק הרלוונטי. כל טענה, דרישה ו/או תביעה, אם וככל שעומדת למשתמש ביחס לשירותים, היא כלפי הספק הרלוונטי בלבד, וכל פנייה ביחס אליו ו/או ביחס לשירותים ואספקתם תבוצע ישירות, מאת המשתמש אל הספק הרלוונטי. HOT mobile אינה ולא תהווה צד ליחסים בין הספק למשתמש.
- ח. HOT mobile תהיה רשאית לשלול את הגישה לשירותים מסוימים או הורדת תכנים המועברים ע"י צד ג', לפי שיקול דעתה, ובהקשר זה לא יישמע המשתמש בכל טענה, דרישה ו/או תביעה. כן מובהר, כי תכנים או שירותים המועברים על-ידי צד שלישי, כאמור, מועברים באמצעות רשתות ומתקני תקשורת אשר ל-HOT mobile אין כל שליטה עליהם.
- ט. המשתמש נדרש שלא לשגר באמצעות שירותי HOT mobile או באמצעות אתר HOT mobile כל מידע שתוכנו מאיים, נגוע בלשון הרע או בהפרת הפרטיות, גס או פוגע בביטחון המדינה ו/או נוגע לפעילות בלתי חוקית ו/או אסור על-פי תקנת הציבור או על-פי כל דין אחר, או היכול ליצור עילה לתביעה פלילית או אזרחית, או כל מידע שהמשתמש אינו רשאי לשגר או לקבל. בנוסף, המשתמש אינו רשאי להשתמש בשירות/אתר HOT mobile באופן העלול להזיק, לשק, לגרום עומס יתר או לפגוע בשירותי HOT mobile או באתר HOT mobile או ברשתות תקשורת ובציוד תקשורת כלשהו, או להפריע לשימוש של גורם אחר כלשהו ולהנאה שלו מהשירותים והאתר כאמור. כמו כן, המשתמש נדרש שלא לשגר ושלא לקדם באמצעות שירות/אתר HOT mobile כל מידע שהוא בגדר "דואר זבל", מכתבי שרשרת, "תכנות פירמידה" או כל מידע מסוג דומה.
- י. מובהר בזאת למשתמש, כי על-אף ש-HOT mobile אינה אחראית לתוכן המידע המועבר באמצעות השירותים הניתנים על ידה, היא רשאית, במקרה שמתעורר חשד לשימוש בלתי מורשה כאמור בשירותיה לבחון את תוכן המידע כולל באמצעות גישה אליו, לסלק כל מידע שהועבר בניגוד לתנאים אלה ונאגר אצלה ו/או להפסיק את שימושו של המשתמש האחראי לשיגורו של המידע בשירותים על כל נבכייהם ויישומיהם.
- י. רשות השימוש ו/או הכניסה (בכל כניסה וכניסה) לשירות/אתר אינטרנט ספציפי עשויה להיות מותנית בהקשת שם משתמש וסיסמה ובמילוי נוהלי כניסה נוספים, כפי שייקבעו מנעם לפעם על-ידי ספק השירות הרלבנטי. הלקוח/המשתמש יהיה אחראי, לבדו, בכל

הקשור לאפשרות הגישה לשירות/אתר אינטרנט, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל יהיה אחראי לבדו ועל חשבונו בכל הנוגע להיתרים ולרשיונות, לחמרה, לתכנות, לתשתית התקשורת ולהתקשרות עם ספקי שירותי התקשורת כדי להשיג גישה אל אתר האינטרנט. HOT mobile לא תהיה אחראית בשום צורה שהיא לאפשרויות הגישה של המשתמש לשירות/אתר אינטרנט. המשתמש לא ייכנס לכל חלק בשירות/אתר אינטרנט או בכל מערכת ממוחשבת אחרת ללא הרשאה מפורשת ובכתב מהספק. המשתמש, בהשתמשו בשירות/אתר אינטרנט, כולל בקבלו ובשמרו מידע, לא יתערב בפעולות של המערכות הנוגעות לאתר האינטרנט או לשירות ולא יפריע לפעילות התקינה. לספק שמורה הזכות למנוע את כניסת המשתמש לאתר אינטרנט, בין באופן זמני ובין לזמן ממושך, אם לדעתו, התעורר חשש לכניסה בלתי מורשית לאתר באמצעות הציוד הממוחשב של המשתמש, או כניסה בלתי מורשית אחרת בנוגע למידע הנוגד את המשתמש.

5. תעריפים ואופן השימוש בשירותים

- א. תעריפי שיחות הטלפון, הודעות ה-SMS והודעות ה-MMS המפורטים בתכנית השימוש של הלקוח הם, אם לא צוין אחרת, תעריפי fix שמשמעם תעריף של הכולל בתוכו את תשלום זמן אוויר HOT mobile וכן את התשלום עבור ספקי התקשורת המקומיים האחרים בלבד, כגון: מפעילים סלולריים מקומיים ומפעילים פנים ארציים. תעריף זה לא חל על חיוב לתא הקולי, חיוב או משלוח הודעות לחו"ל ולרש"פ, חיוב או משלוח הודעות לשירותי HOT mobile מסוימים, לשירותי מידע ובידור בכל הרשתות, למספרים מיוחדים ולשירותי Premium. היקף השימושים הנכללים בכל תכנית שימוש, השירותים, המספרים המיוחדים וכן התעריף החל לגביהם הינם בהתאם לתוכנית השימוש בה מנוי הלקוח, כפי פרסומם ועדכונם, מעת לעת, במחירון שבאתר HOT mobile.
- ב. הטבות שונות הנכללות בתכניות השימוש של HOT mobile כגון: דקות שיחה, דקות נרכשות מראש, דקות חניס, דקות מוזלות או יעדים, לא יחולו על: חיוב לחו"ל, שירותי נדידה בחו"ל, ולרש"פ, חיוב לשירותי HOT mobile מסוימים, לשירותי מידע ובידור בכל הרשתות, ולמספרים מיוחדים ומספרי Premium, אלא אם צוין מפורשות אחרת בתנאי תכנית השימוש הרלבנטית.
- ג. ביחס למשלוח מסרונים (הודעות SMS) יחולו גם הוראות אלה. **משלוח מסרון אחד באנגלית מוגבל לעד 160 תווים. משלוח מסרון אחד בעברית (או שילוב בין עברית לשפה זרה) מוגבל לעד 70 תווים.** חלק ממכשירי ציוד קצה כוללים תכונת שרשור הודעות. כאשר תכונת שרשור הודעות כאמור פעילה במכשיר הסלולרי, ניתן לערוך מסרון המכיל תווים רבים יותר, אשר בעת המשלוח יחולק למספר מסרונים (כל מסרון יכיל, נוסף על התווים המוקלדים, גם תווים מוסתרים המאפשרים את שרשור המסרון ועל-כן מספר התווים למסרון יהיה קטן בכשלושה תווים מן האמור לעיל). מונה ההודעות והתווים שיוצג במהלך עריכת ההודעה, יציג את מספר התווים שנותרו להזנה ואת מספר ההודעות שתשלחנה מן המכשיר. **החובה בגין הודעה הנתמכת על-ידי תכונת השרשור יהיה בהתאם למספר ההודעות שישלח בפועל.** יובהר כי במשלוח הודעות באמצעות יישומים שונים, ייתכן ומונה התווים אינו תואם את מספר התווים בפועל. משלוח הודעה זהה למספר נמענים יחויב על-פי מספר הנמענים אליהם נשלחה ההודעה. במשלוח הודעות SMS לחו"ל חלה תוספת תשלום מיוחדת, כמפורט באתר HOT mobile. בכפוף לכל דין, החובה בגין שירותי משלוח הודעות חל על כל הודעה הנשלחת, ללא תלות בהגעתה ליעד המבוקש.
- ד. ביחס למשלוח הודעות מולטימדיה (MMS) יחולו גם הוראות אלה להלן. הודעת MMS היא משלוח תמונה/קול/טקסט/וידאו ליעדים בישראל ובחו"ל באמצעות שימוש בתקשורת נתונים. נפחה של הודעת MMS תלוי ביכולות המכשיר הסלולרי המצוי ברשותו של הלקוח. **רשת HOT mobile עשויה לכווץ את נפח ההודעה כדי לאפשר את מעבר ההודעה ברשת,** וכן גם מכשיר הקצה, אליו נשלחה ההודעה, עשוי לכווץ את נפחה בהתאם ליכולותיו. בכל מקרה, נפח ההודעה עשוי להיות שונה מזה המוצג במונה המכשיר. עוד ייתכן, כי סוג הקובץ הנשלח לא יוכל להתקבל במכשיר הקצה אליו נשלח בשל יכולות אודיו מכשיר קצה. **יודגש כי החובה בגין שירותי משלוח הודעות מולטימדיה (MMS) חל על כל הודעה הנשלחת, ללא תלות בהגעתה ליעד המבוקש. כמו כן, בחלק מן המכשירים קיימת תכונה הממירה הודעות SMS ארוכות להודעות MMS מסוג טקסט. יובהר כי שירותי משלוח וקבלת MMS כרוכים בפתיחת המנוי לשירותי משלוח וקבלת SMS ושירותי תקשורת נתונים, וכי מנוי שיבחר לנתק את שירותי ה-SMS ו/או שירותי תקשורת נתונים לא יוכל לקבל את שירותי ה-MMS.**
- ה. לתשומת לב הלקוח, השימוש באפליקציות/יישומונים או שירותים מסוימים עשוי להיות גם כרוך בצריכת תקשורת נתונים, והלקוח יחויב בגין צריכת תקשורת נתונים כאמור בהתאם לתכנית השימוש אליה הוא מנוי באותה עת.
- ו. דגשים ותנאים חשובים בעיקר בהתייחס לאופן השימוש בשירותים המסופקים באמצעות המכשיר הסלולרי:
 - (1) משאב הזיכרון במכשיר הסלולרי ובכרטיס הזיכרון, ככל שצורך לו, מוגבל ומשמש אפליקציות שונות במכשיר הסלולרי. שימוש מוגבר במשאב הזיכרון לצורכי אחת מהאפליקציות, עשוי לבוא על-חשבון אפשרויות השימוש בשאר האפליקציות העונות שימוש במשאב זה. חלק מן האפליקציות עשויות לכלול עדכונים אוטומטיים ברשת, עדכונים אלה מהווים תקשורת נתונים אשר הלקוח עשוי להיות מחויב בגינה.
 - (2) ניתן להוריד תכנים המתאימים לשימוש במכשירים מתקדמים מחנויות האפליקציות המורשות. הורדת התכנים והשימוש בהם היא על אחריותו הבלעדית של המשתמש. יובהר כי אין HOT mobile אחראית לכל נזק העלול להיגרם למכשירו ו/או לאפליקציות או לשירותים האחרים המסופקים באמצעותו ו/או למשתמש ו/או לצדדים שלישיים כלשהו בגין הורדת תכנים ואפליקציות למכשירו ו/או השימוש בהם

6. השימוש באתר HOT mobile

- א. כדי לקבל רשות כניסה לאתר HOT mobile ו/או לחלק ממנו ולהינות משירותיו מקבל כל משתמש שם משתמש וסיסמה. המשתמש יהיה אחראי לשמירת סודיות שם המשתמש והסיסמה, והוא לא ימסור אותם לאחר, פרט לגורם המוסמך על-ידי. המשתמש נדרש לדווח, באופן מיידי, ל-HOT mobile כל אימת שהמשתמש מבחין או חושד, שנעשה שימוש בלתי מאושר בשם המשתמש או בסיסמה או בפרטים אחרים שנמסרו לצורך שימוש באתר HOT mobile. HOT mobile לא תהיה אחראית לכל תוצאה או נזק שינבעו או יהיו קשורים לכניסה בלתי מורשית לאתר HOT mobile או לחשיפת שם המשתמש וסיסמתו או לחשיפת כל מידע אחר בקשר עמם. לעומת זאת, הלקוח מתחייב לשאת באחריות לנזק שייגרם ל-HOT mobile או לכל גורם אחר בעקבות שימוש של אדם אחר בשם המשתמש, בסיסמה או בפרטים אחרים שנמסרו על-ידי המשתמש לצורך כניסה לאתר HOT mobile ולשימוש בו. המשתמש אינו רשאי להשתמש בשם המשתמש, בסיסמה או בפרטים מזהים אחרים של כל אדם אחר בכל זמן שהוא ללא רשותו של אותו אדם. HOT mobile רשאית מדי פעם בפעם לדרוש מהמשתמש להחליף את פרטי הזיהוי כולל הסיסמה, לפי שיקול דעתה.
- ב. למען הסר ספק, יובהר כי HOT mobile רשאית להפסיק את פעולתו של אתר HOT mobile בכל עת, והדבר לא יהווה הפרת התחייבות כלשהי כלפי הלקוח, ובכלל זאת, לא יהווה הדבר עילה ביד הלקוח או הפטר שלא למלא אחר מחויבויותיו כלפי HOT mobile בכל הקשור לשימוש בשירותיה ולרכישת מוצרים ממנה.
- ג. **כל הורדה של קבצים (Download) מאתר HOT mobile או באמצעותו היא על אחריותו הבלעדית של המשתמש, וכך אף בכל הנוגע להשלכות הורדה זו לגבי ציוד הקצה של המשתמש והקבצים האגורים בו.**

- ד. HOT mobile תהיה רשאית להתנות את הכניסה לאתר HOT mobile ו/או השימוש בחלקים ממנו ו/או בשירותיה בתשלום שייקבע בהתאם למחירון HOT mobile העדכני, בעת החיוב, במועדים ולגבי התקופות כפי שייקבעו מדי פעם בפעם על-ידי HOT mobile.
- ה. המשתמש יישא לבדו בכל ההוצאות הנדרשות לשם קבלת אפשרות הגישה לאתר HOT mobile כולל התשלומים הנדרשים מצד ספקי בוק אחרים לשם שימוש ברשת האינטרנט. שיבושים או תקלות בחמרה שבידי המשתמש או באפשרויות הגישה לאתר לא יהיו עילה לאי התשלום עבור רשות הכניסה.

7. הפעלת שירותי נדידה בינלאומית (Roaming)

- א. לקוח, המחובר לשירותי הנדידה של HOT mobile, יכול לקבל שירותים אלה על גבי רשתות של מפעילים מסוימים בחו"ל, באמצעות אותם מפעילים.
- ב. **ידוע ללקוח כי אספקת השירותים בחו"ל מבוצעת באמצעות צדדים שלישיים ועל כן ייתכן כי חלק מן השירותים ו/או כולם לא יהיו זמינים. כן ידוע ללקוח כי ייתכנו מדינות או אזורים מסוימים במדינות שונות, בהם לא ניתן יהיה לקבל שירותים מסוימים או כולם. הלקוח מודע לכך שעל שירות הנדידה עשויים לחול הוראות דין שונות מאשר אלו החלות על מתן שירות זה בישראל, לרבות עניין ההגנה על פרטיות הלקוח.** לפני הנסיעה לחו"ל, מומלץ להתעדכן באתר HOT mobile בדבר השירותים המתאפשרים ביעד הנסיעה.
- ג. לפני הנסיעה לחו"ל יש לוודא כי המנוי אינו חסום לשירותי נדידה וכן מומלץ להתעדכן בחבילות התקפות באותה עת, בתעריפי השירותים השונים במדינת היעד ובתנאים המיוחדים לשימוש בשירותי הנדידה כמפורט, בין השאר, באתר HOT mobile. יצוין כי תעריפי השימוש בשירותים עשויים להשתנות ממדינה למדינה בהתאם לספק השירות הרלבנטי בחו"ל וכן בהתאם לשימוש/אי שימוש הלקוח בשירות הרלבנטי (כדוגמת חיוב באמצעות שירות "חו"ל משתלם" ככל והחיוב כאמור רלבנטי).
- ד. להסרת ספק, ככל שהלקוח ביקש להיות חסום לקבלת שירותים בחו"ל (לרבות קבלת והוצאת שיחות, הודעות וגלישה) ואולם רכש מ-HOT mobile חבילת חו"ל הכוללת שירותים אלה, תיחשב רכישת חבילת חו"ל כאמור כמתן הרשאה מפורשת ל- HOT mobile להסיר את החסימה על שירותים אלה בזמן שהותו של הלקוח בחו"ל, וללקוח לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד HOT mobile בנושא זה.
- ה. על השירותים בחו"ל יחולו הוראות ההסכם שבין HOT mobile ללקוח, בשינויים המחויבים וכמו כן תנאי השירות העדכניים כמפורט לעיל ולהלן, וכפי שיתעדכנו מעת לעת. מבלי לגרוע מכלליות האמור יובהר כי **תנאי התכנית, כולל ההטבות, בקשר לשירות הטלפון, משלוח MMS/SMS, שירותי DATA ועוד, אינם חלים בשירותי נדידה. למען הסר ספק יובהר שבמסגרת שירותי הנדידה יחויב הלקוח, בין השאר, גם עבור שיחות/הודעות נכנסות וגם עבור שיחות/הודעות יוצאות** וכן גלישה סולארית והכל בהתאם לחבילה אליה ביקש הלקוח להתחבר ו/או מחירון HOT mobile העדכני, לפי העניין.
- ו. חיוב השימושים ויתר כללי החיוב בחו"ל נעשה על-פי יחידות החיוב המעודכנות במסגרת תנאי השירות ומחירון חו"ל של HOT mobile, כפי עדכון מעת לעת.
- ז. **HOT mobile לא תהיה אחראית בשום מקרה, במישרין ו/או בעקיפין, לקיום שירות נדידה, טיבו, איכותו, היקפו או כל עניין אחר הקשור בשירות, והלקוח מוותר בזאת על כל טענה מסוג זה כלפי HOT mobile.**
- ח. הלקוח מודע לכך ששירותי הנדידה עשויים להיות מחויבים בחשבון עתי המאוחר לתקופה שבה נצרכו שירותי הנדידה בפועל.
- ט. בהתאם להוראת משרד התקשורת, הלקוחות יהיו חסומים לנדידה למדינות שכנות לישראל, אלא אם יבקשו מ-HOT mobile לבטל את החסימה למדינות אלו.
- י. בהתאם להוראת משרד התקשורת, החל מיום 1.4.14, שירותי הגלישה בנדידה בחו"ל חסומים. באפשרות הלקוח לפתוח חסימה זו באמצעות מוקד שירות הלקוחות של HOT mobile או בחתימה על טופס גישה לשירותים. במידה והלקוח בחר לפתוח את מכשירו לגלישה בנדידה בחו"ל, יש באפשרותו לבצע חסימה לגלישה בחו"ל באמצעות ההגדרות במכשירו. יצוין במפורש כי ככל והלקוח רכש חבילת שירותים לשימוש בחו"ל, ישמש הדבר כאסמכתא לבקשת הלקוח להסרת חסימה לקבלת השירותים בחו"ל וזאת אף אם ביקש הלקוח להיחסם במפורש בעבר.
- יא. להסרת ספק, יובהר כי במקרה של אבדן/גניבת מכשיר הלקוח בעת שהייה בחו"ל, באחריותו הבלעדית של הלקוח להודיע על כך ל- HOT mobile ולבקש את ניתוק המכשיר משירותיה, שאם לא כן יישא הלקוח במלוא העלויות הכרוכות והנלוות לגניבה/אבדן כאמור, לרבות אך לא רק לעניין השימושים במכשיר, וללקוח לא תהא כל טענה ו/או דרישה מ- HOT mobile בקשר לאמור לעיל.

חלק שלישי - מוצרי Hot mobile

8. העמדת המוצרים, מסירתם והשימוש בהם

- א. מקום העמדת המוצרים לרשות הלקוח (להלן "ההעמדה") ומסירתם, יהיה כמפורט בהסכם ההתקשרות (להלן "מקום ההעמדה").
- ב. מועד ההעמדה המשוער יהיה כמפורט בהסכם, ו- HOT mobile תעשה מאמצים סבירים, ע"מ לעמוד במועד ההעמדה המשוער, ככל והדבר תלוי בה בלעדית, כמו כן HOT mobile רשאית לדחות את מועד העמדת המוצרים כמניין הזמן שיחלוף מיום חתימת ההסכם עד למועד בו יסדיר הלקוח את מלוא התשלומים, הביטחונות, הטפסים, האישורים, וההיתרים הדרושים לביצוע ההעמדה, המאוחר מביניהם (להלן "מועד ההעמדה") או לבטל ההעמדה אם הלקוח לא קיים חיוב מחויביו על-פי ההסכם וללקוח לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד HOT mobile בקשר עם האמור לעיל.
- ג. מוסכם בזה במפורש, כי עם מסירת המוצרים ללקוח על-פי ההסכם, ישלם הלקוח ו/או יסדיר את מלוא יתרת התשלומים המגיעים ממנו ל- HOT mobile באופן מיידי.
- ד. בכל מקרה בו יחולו עיכובים בהעמדת המוצרים ללקוח כתוצאה מכוח עליון, לרבות מלחמה, פעולות עוינות, שריפה, השבתה, חוסר בחומרי גלם ו/או בכל מקרה בו יחול עיכוב שאינו בשליטת HOT mobile, לא תחול על HOT mobile כל אחריות בקשר לעיכוב ומועד ההעמדה יידחה בהתאם.
- ה. אם סוכם עם הלקוח, שהמוצרים יישלחו לכתובת שימסור הלקוח, ומסירת המוצרים לא התאפשרה מסיבות שאינן תלויות ב- HOT mobile (לרבות סירובו של הלקוח לקבל את המוצרים לידו), תבוטל הזמנת הלקוח ע"י HOT mobile. להסרת ספק, הלקוח לא יהיה זכאי לקבל החזר בגין עלות המשלוח שהושתה עליו (ככל והייתה) בנסיבות כאמור.
- ו. הלקוח ישתמש במוצרים לאותן מטרות להן הם מיועדים לפי טיבם, שימוש סביר וזהיר, וימלא אחר הוראות HOT mobile וכל דין לעניין זה.

- ז. הבעלות במוצרים לא תעבור ללקוח עד לפירעון מלא של כל התשלומים הנובעים והמתחייבים מההסכמים בין הלקוח ל-HOT mobile, ועמידה במלוא התחייבויות הלקוח, והלקוח לא רשאי להעבירם עד אז לכל צד שלישי בכל דרך שהיא.
- ח. **מועד מסירת המוצרים, הלקוח יהיה אחראי לכל נזק ו/או הפסד שייגרמו למוצרים ו/או שינבעו מהשימוש בהם. מבלי לגרוע מכלליות האמור, תחול אחריותו של הלקוח גם על הנזקים שעלולים להיגרם ללקוח, לעובדיו ו/או למי מטעמו.**
- ט. היו המוצרים מעורבים בתאונה בה נגרם נזק לגוף ו/או לרכוש או בכל אירוע שעשוי לעורר תביעה נגד HOT mobile, יודיע על-כך הלקוח ל-HOT mobile בכתב ללא דיחוי.
- י. הלקוח ישא בכל נזק שייגרם למוצרים בכל דרך שהיא, לרבות כתוצאה מהצפה, פגיעת ברק, אספקת חשמל לקויה, שבר, שריפה, אבדן, תאונה ו/או בלאי מופרז עקב שימוש בלתי נאות במוצרים (להלן "הנזק").
- יא. **אם תוגש תביעה כנגד HOT mobile על-ידי צד שלישי שעילתה המוצרים, החזקתם או השימוש בהם על-ידי הלקוח או תיידרש HOT mobile לשלם כל סכום בגין נזק שייגרם על-ידי המוצרים ו/או על-ידי השימוש בהם, יהיה על הלקוח להחזיר לה עם דרישתה הראשונה, כל סכום שתישא בו עקב תביעה כזו.**
- יב. עם רכישת המוצרים והשימוש בהם מקבל על עצמו הלקוח את כל תנאי רישיונות התוכנה ו/או תנאי השימוש של יצרני המוצרים, כמפורט בספרי ההפעלה ו/או העלוני המצורפים לערכת המוצרים.
- יג. **אופן השימוש במכשיר הסלולרי, לרבות נשיאתו על הגוף, עשויה להשליך על רמת החשיפה לקרינה. יש לעיין היטב באזהרות שמפרסם היצרן בספר ההפעלה, ככל שקיימות, בנוגע לאופן שימוש זהיר בטלפון הנייד, לרבות לנשיאת המכשיר והשימוש בו כאשר הוא נישא על הגוף ללא התקן. מידע נוסף בנושא זה קיים אף באתר האינטרנט של HOT mobile.**

9. כרטיסים חכמים (SIM)

- א. הכרטיסים החכמים, אם הותקנו במוצרים, הם בבעלותה של HOT mobile ואין הלקוח רשאי לעשות בהם כל שינוי ו/או שימוש שלא בהתאם למטרותם ו/או ללא הרשאה מפורשת של HOT mobile. ללקוח ניתנת זכות שימוש בלבד בכרטיס החכם, בכפוף לתנאי החסם.
- ב. ללקוח מובהר בזאת והוא מאשר ומסכים כי:
 - (1) הוצאת הכרטיס החכם מהמכשיר הסלולרי ו/או חיבורו למכונה ו/או מכשיר כלשהם אחרים (לרבות, אך לא רק, מחשב, מצלמה, ראטר, מודם, דונגל, טאבלט וכיו"ב) עלולה לגרום לפגיעה בכרטיס החכם ו/או במוצר ו/או באספקת השירותים כולל שירותי הגלישה, וכן איבוד נתונים שנשמרו בכרטיס החכם ו/או במכונה ו/או מכשיר כאמור, כולם או חלקם;
 - (2) על מנת ליהנות ממלוא התכונות והיכולות של מכשיר כלשהו יש להתקין בו כרטיס חכם המותאם לו; ו-
 - (3) התקנת כרטיס חכם של HOT mobile במכשיר כלשהו הפועל על-גבי רשת אחרת ו/או בטכנולוגיה שונה עלולה, בנוסף לאמור לעיל, להשית על הלקוח חיובים נוספים או שונים ביחס לתכנית השימוש של הלקוח.
- ג. יובהר כי הטכנולוגיות הפועלות על גבי רשת HOT mobile (IDEN ו-UMTS), אינן נתמכות בחלק מן המכשירים הסלולריים המשווקים באמצעות צדדים שלישיים. לכן, ככל שהלקוח רוכש מ-HOT mobile כרטיס חכם בלבד (ללא ציוד קצה) מומלץ לוודא, קודם לרכישה, שציוד הקצה נתמך ברשת HOT mobile. להסרת ספק, הלקוח לא יהיה זכאי להחזר כלשהו בגין הכרטיס החכם כאמור, ככל שהוא רכש אותו ולא וידא את תאימותו, קודם לרכישה.
- ד. לקבלת מידע נוסף בקשר לכרטיסים החכמים ניתן להיכנס לאתר HOT mobile.
- ה. יובהר כי, מבלי לגרוע מהוראות כל דין ו/או תנאים כלליים אלה, HOT mobile רשאית בכל עת בו הכרטיס החכם מצוי ברשות הלקוח לתכנת אותו, להתקין בו תכונות, לקרוא ממנו נתונים וכיו"ב פעולות לצורך אספקת השירותים.

חלק רביעי - תשלומים וביטחונות

10. דמי רשות השימוש ותשלומים עבור שירותי HOT mobile

- א. תמורת רשות השימוש, מתחייב הלקוח לשלם ל-HOT mobile תשלומים, אשר יחושבו בין היתר לפי כמות השירותים, סוגם ותכנית השימוש עליה מנוי הלקוח (להלן "דמי השימוש").
- ב. דמי השימוש יהיו עבור תקופות החיוב שייקבעו על-ידי HOT mobile מדי פעם בפעם ולפי הסכומים והתנאים העדכניים במחירון HOT mobile בעת החיוב, בהתאם לתכנית שירותי HOT mobile שסוכמה בין הצדדים. דמי השימוש יכולים שיכילו דמי שימוש משתנים לפי מידת השימוש של הלקוח בשירותי HOT mobile ודמי שימוש קבועים.
- ג. מס-ערך-מוסף ייגבה מהלקוח בנפרד ובנוסף לדמי השימוש.
- ד. **נוסף על דמי השימוש ישלם הלקוח ל-HOT mobile את התשלומים בגין שירותים של ספקים אחרים, במקרה בו הלקוח יעשה שימוש בשירותיהם ו/או במוצריהם באמצעות המוצרים ו/או השירותים, כולל: ספקי תקשורת פנים ארצית, ספקי שירותי רדיו טלפון נייד, ספקי גישה לחיוב בינלאומי, ספקי שירותי תקשורת בחו"ל במסגרת שירות נדידה, ספקי שירותי הזימון, ספקי מולטימדיה או אינטרנט, ספקי שירותי תוכן ו/או ספקים להם הסדר חיוב עם HOT mobile לפיו יחויב חשבון הלקוח בגין הזמנת מוצרי או שירותי הספק על-ידי הלקוח ו/או בגין שימוש בפועל בשירותי הספק. כן ישלם הלקוח ל-HOT mobile דמי קישוריות לספקי תקשורת אחרים והוצאות הגבייה בכל הנוגע לתשלומים המגיעים להם כנקוב במחירון HOT mobile העדכני בעת החיוב. תעריפי ספקים אחרים ייקבעו על-ידיהם ובאחריותם בלבד. על הלקוח לברר תעריפים אלה לפני השימוש בשירותי ו/או מוצרי ספקים אלה כאמור.**
- ה. **אם יוטלו ו/או יחולו שינויים בתשלומים ו/או באגרות ו/או במסים ו/או בהיטלים ו/או בתשלומי חובה אחרים כלשהם, שבגין שירותי HOT mobile ורשות השימוש, אפילו יוטלו על HOT mobile, רשאית לחייב את הלקוח עבורם.**
- ו. **למען הסר ספק מובהר בזאת כי HOT mobile זכאית למלוא דמי השימוש בגין כל תקופת החיוב, כולל בגין תקופות בהן חלו הפסקות ו/או שיבושים מחמת: תקלות במכשירים ו/או בממסרים, חסימות ו/או הפרעות אלוטיות מכל סוג שהוא, היעדר קליטה/ כיסוי, עומס על ערוצי הקשר, פעולות אחזקה, שעת חירום, פגיעות ברקים, הפרעות באספקת חשמל, הוראות משרד התקשורת או מכל סיבה אחרת שהיא.**

- ז. דמי השימוש הם לתשלום עד למועד הנקוב בחשבוניות שתומצאנה ללקוח על-ידי HOT mobile.
- ח. בהתאם לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן"), רשאי צרכן אשר חשבון HOT mobile שלו מחויב באמצעות הרשאה לחיוב חשבון, לבחור את המועד החודשי שבו יבוצע החיוב בתשלום מבין ארבעה מועדים שנקבעו על-ידי HOT mobile.

המועדים האפשריים לחיוב שנקבעו ב-HOT mobile הם הימים 1 או 10 או 16 או 22 בכל חודש. אם לא תבחר אחרת מועד החיוב יהיה ב-10 בחודש. אם ברצונך לבחור מועד חיוב אחר אנא פנה למוקד שירות הלקוחות של HOT mobile.

ט. הלקוח מתחייב בזה לשלם ל-HOT mobile את דמי השימוש ואת שאר התשלומים להם היא זכאית על-פי ההסכם ועל-פי כל דין, במועדים ולפי הסכומים הנקובים מדי פעם במחירון HOT mobile ו/או כפי שיהיו מפורטים בחשבוניות שיומצאו לו על-ידיה, אחת לתקופה, וכן מתחייב הלקוח לשלם את כל התשלומים בגין רכש מוצרים ובגין התשלומים החד-פעמיים כנקוב בהסכם ו/או כנובע מכל דין. HOT mobile רשאית לשנות את מועדי תקופות החיוב ומשכן. מובהר בזאת שהלקוח מתחייב לשלם גם בעד שירותים ו/או מוצרים שצרך בפועל ו/או הזמין, ואשר אינם מצוינים בהסכם ו/או שלא ננקב התעריף שלהם בהסכם, וזאת בהתאם לתעריף הנקוב להם במחירון במועד ביצוע ההזמנה ו/או השימוש (לשקול דעת HOT mobile), כפי שיתעדכן מפעם לפעם.

י. נוסף על האמור בסעיפים אחרים בהסכם, HOT mobile רשאית לדרוש מאת הלקוח בטוחות ופיקדונות נוספים כגון: ערבות בנקאית או שובר כרטיס חיוב, לשם הבטחת תשלומיו ו/או כתנאי למתן שירותי HOT mobile, כולם או חלקם.

יא. כל תשלום ו/או חשבונית ו/או שובר תשלום ו/או שיק ו/או שטר ו/או הוראת תשלום אחרת של הלקוח, כולל הוראת קבע לבנק (להלן "התשלום") שלא ייפרע במלואו ובמועדו, יזכה את HOT mobile בריבית פיגורים ובהפרכי הצמדה בשיעורים המרביים האפשריים לפי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961 ובהוצאות הגבייה של HOT mobile (בכפוף לשליחת הודעת חוב כחוק), כמפורט במחירון HOT mobile.

יב. ככל ולא שולם ע"י הלקוח, במועד הפירעון שנקבע לכך, תשלום כלשהו בעד שירות ו/או מוצר שסופק ללקוח (להלן: "סכום החוב"), תישלח ללקוח הודעת חוב בתוך ארבעה חודשים מהמועד האמור (להלן: "הודעת חוב").

יג. בחלוף ארבעה עשר (14) ימים ממועד שליחת הודעת החוב ללקוח, תהא HOT mobile רשאית לחייב את הלקוח בתשלום הוצאות גבייה; שיעור הוצאות הגבייה שתגבה HOT mobile יהיה סביר ומידי בהתאם לסכום החוב ולפעולות אשר על HOT mobile לנקוט לשם גביית החוב האמור. לעניין זה, "הוצאות גבייה" - לרבות תשלום בשל משלוח הודעת החוב וטיפול משפטי שתבצע HOT mobile ו/או מי מטעמה לשם גביית סכום החוב לפני פנייה לערכאות שיפוטיות ולמעט חיוב הלקוח בהפרכי הצמדה וריבית ע"פ דין או ע"פ הסכם או תוספת אחרת אשר שיעורה נקבע בחוק.

יד. HOT mobile רשאית לחייב את הלקוח ו/או לאפשר לו, על-פי שיקול דעתה, לשלם את תשלומיו המגיעים ל-HOT mobile לפי הסכם באמצעות הוראת קבע, למוסדות הבנקאיים המאושרים על-ידי HOT mobile, שם מצוי חשבון הלקוח, לפי הנוסח שיוכן על-ידי HOT mobile או באמצעות הרשאה לחברת כרטיסי החיוב לה הסכם עם הלקוח, לפי הנוסח שיוכן על-ידי HOT mobile לחיוב חשבון הבנק של הלקוח באמצעות כרטיס החיוב. יובהר כי ככל והלקוח ישלם את התשלומים המגיעים ל-HOT mobile באמצעות הוראת קבע כאמור, יישא הלקוח בכל תשלומי העמלות הנובעים מכך, כפי המפורט במחירון HOT mobile העדכני באותה עת.

טו. מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים אחרים בהסכם ולהלן, HOT mobile תהיה רשאית לקבוע מדי פעם ללקוח סכום מסגרת (להלן "סכום המסגרת"), שאם סך-כל חיוביו של הלקוח לפי ההסכם יעלה על 85% ממנו, תהיה HOT mobile רשאית להתנות את המשך מתן רשות השימוש בשירותי HOT mobile בקבלת ביטחונות נוספים, או בתשלום מיידי של כל החיובים, שנצברו לחובת הלקוח.

טז. HOT mobile תהיה רשאית לחייב את הלקוח בתשלום עמלות כנקוב במחירון HOT mobile העדכני בעת החיוב בגין:

(1) פעולות חיבור וניתוק המוצרים למערכת HOT mobile, שבוצעו שלא באשמת HOT mobile.

(2) פעולות לשינוי תכניות שירותי HOT mobile והרכב שירותי HOT mobile ביזמת הלקוח.

(3) שירותי מנהלה אחרים.

הלקוח יהיה רשאי לקבל, על-פי בקשתו, העתק ממחירון HOT mobile העדכני עבור פעולות ושירותים אלה.

יז. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, בעצם הצטרפותו לשירותי HOT mobile נותן הלקוח את הסכמתו ואישורו לכך כי במקרה בו לא עמד הלקוח בהתחייבויותיו לתשלום כלפי HOT mobile (כולן או חלקן), אזי מבלי להזדקק לאישור פרטני נוסף, תהא HOT mobile רשאית, בכל עת (כל עוד הינו מנוי על שירותי הוט מובייל), להסב את תכנית השימוש עליה נמנה הלקוח לתכנית מסוג Pre-Paid (המחייבת תשלום מראש בגין קבלת שירותי HOT mobile), לפי שקול דעתה הבלעדי, וללקוח לא תהא כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה מ-HOT mobile בנושא זה.

11. ביטחונות

א. לפני מתן רשות השימוש בשירותי HOT mobile וכתנאי לה רשאית לדרוש מהלקוח להפקיד בידיה שטר-חוב הערוך בנוסח ובסכום שייקבע על-ידי HOT mobile, כשהוא צמוד למדד המחירים לצרכן, חתום על-ידי HOT mobile ועל-ידי ערבים שיאושרו להתנות דעתה של HOT mobile בזאת ל-HOT mobile רשות בלתי חוזרת למלא את זמן הפירעון של השטר.

ב. שטר החוב ישמש כעירבון/ערובה להבטחת קיום ההוראות ההסכם על-ידי הלקוח, ו-HOT mobile רשאית לממש את השטר כולו או מקצתו בגין כל חוב, תשלום, הוצאה ונזק שייגרמו לה כתוצאה ממעשיו או מחדליו של הלקוח או מי מטעמו או כתוצאה מהפרת ההסכם על-ידי הלקוח, וזאת מבלי לגרוע מסמכות HOT mobile לתבוע מאת הלקוח את מלוא הנזקים ו/או ההוצאות ו/או התשלומים המגיעים לה מאת הלקוח לפי הדין וההסכם.

ג. השטר יוחזר ללקוח רק לאחר 60 ימים מיום החזרת המוצרים לידי HOT mobile או מיום העברת הבעלות בכל המוצרים ללקוח לפי ההסכם, ולאחר שבדקה HOT mobile ומצאה, כי עמד הלקוח בכל התחייבויותיו כלפי HOT mobile.

ד. מובהר בזאת ש-HOT mobile תהיה רשאית, בכל עת, לסחר השטר לכל צד שלישי שהוא לרבות למוסד פיננסי או בנקאי ללא צורך בקבלת הסכמת הלקוח לכך, אולם השטר בכל מקרה ימומש רק אם קמה עילה למימוש לפי ההסכם.

ה. הלקוח מייפה בזאת את כוחה של HOT mobile לשעבד בשמו בשעבוד קבוע ספציפי וראשון במעלה, את זכויותיו במוצרים לפי כל דין וההסכם לטובת HOT mobile או מי מטעמה וכן את כל זכויותיו כלפי צד שלישי כלשהו בכל הקשור להסכם, או למוצרים הן לפי הדין והן מכוח ההסכם.

ו. הלקוח מתחייב להופיע בפני כל רשות ולחתום על כל מסמך בכל עת שיידרש לכך לצורך רישום השעבוד כאמור.

ז. בכל מקום שנאמר שעבוד במשמע אף משכון לפי חוק המשכון.

ח. השעבוד אינו גורע מכל זכות העומדת ל-HOT mobile על-פי הדין או ההסכם.

ט. יובהר, כי HOT mobile תהיה רשאית לרשום השעבוד בכל מרשם רלוונטי שהוא.

י. HOT mobile תהיה רשאית להתנות את חיבורו של הלקוח לשירותים מסוימים במתן ביטחונות נוספים, מעבר לאלו שנדרשו במועד אישור ההסכם, על-ידי המשרד הראשי של HOT mobile, לרבות בהפקדת פיקדון כספי אצלה.

12. פיקדונות

- א. HOT mobile עשויה לדרוש מהלקוח הפקדת פיקדונות לצורך הבטחת התחייבויות הלקוח כלפי HOT mobile לפי תנאי ההתקשרות, ובין השאר להבטחת תשלומים עתידיים בהם יחויב הלקוח. הפיקדון יוחזק על-ידי HOT mobile למשך פרק זמן של 12 חודשים, למעט במקרה בו הלקוח לא חתם על הוראת קבע או על שטר חוב/ערבות אישית, שכן אז רשאית HOT mobile להחזיק בידה את הפיקדון למשך כל תקופת רשות השימוש כמפורט במסמכי ההתקשרות (להלן "תקופת הפיקדון").
- ב. HOT mobile תהיה רשאית להאריך את תקופת הפיקדון לפרק זמן נוסף, מבלי לגרוע מזכותה לממש את הפיקדון או חלקו, הכל כפי שיפורט על-ידה בהודעה שתימסר בעניין זה ללקוח, וזאת בהתקיים אחד מן התנאים שלהלן:
 - (1) אם הלקוח חרג מסכום מסגרת האשראי החודשי שהוגדר לו על-ידי HOT mobile או עשה שימוש מופרז בשירותי HOT mobile או שקיים חשש סביר לדעת HOT mobile שהלקוח לא יוכל לעמוד בתשלומיו, הכל כמפורט במסמכי ההתקשרות.
 - (2) אם ללקוח חובות פתוחים כלפי HOT mobile.
- ג. הפיקדון יוחזר ללקוח על-ידי HOT mobile, אם לא מימשה את הפיקדון, כשסכום מוצמד למדד המחירים לצרכן מיום הפקדת הפיקדון ועד ליום החזרתו ללקוח, וזאת בהתקיים אחד מן התנאים שלהלן:
 - (1) בחלוף תקופת הפיקדון, בכפוף לתנאים כמפורט לעיל.
 - (2) עם הפסקת קיומו של האירוע או המצב שבשלו נתבקשה הפקדת הפיקדון, לאחר ש-HOT mobile בדקה ומצאה שהלקוח שילם ומשלם את מלוא התשלומים המגיעים ממנו, ובכפוף ליתר התנאים כמפורט לעיל.
 - (3) עם סיום ההתקשרות של הלקוח עם HOT mobile וכיסוי כל חובותיו.

חלק חמישי - תקופת השימוש והפסקתה

13. תקופת רשות השימוש

- א. הלקוח אינו רשאי, מבלי לגרוע מכל חובה אחרת המוטלת עליו או מכל זכות אחרת העומדת ל-HOT mobile, להעביר את רשות השימוש על שם אחר, אלא בכפוף לאישור HOT mobile ופירעון כל יתרת חוב שהינו חייב ל-HOT mobile.
- ב. ככל שתכנית השימוש של הלקוח כוללת התחייבות לתקופת שימוש מינימלית, אזי, מבלי לגרוע מכל חובה אחרת, המוטלת על הלקוח או מכל זכות אחרת העומדת ל-HOT mobile, הלקוח יחויב לפרוע באופן מיידי את סכום דמי היציאה המפורט בהסכם עם הלקוח (ככל שהלקוח חייב בו ובכפוף לכל דין), וכן כל יתרת חוב אחרת שחב הלקוח ל-HOT mobile, בתוספת מע"מ כחוק, אם ינתק את המוצרים או יעבור לתכנית תעריפים ושירותים אחרת או יעביר את רשות השימוש על שם אחר או יחליף את אחד מהמוצרים, לפני סיום תקופת השימוש הנ"ל.
- ג. HOT mobile רשאית לדרוש את תשלום סכום דמי היציאה, ככל שהלקוח חייב בו, אף אם הפר הלקוח את התחייבויותיו כלפי HOT mobile, וזאת כפיצוי מוסכם בנוסף לכל סעד ופיצוי לו זכאית HOT mobile על-פי כל דין, חוק או הסכם.
- ד. HOT mobile תהיה רשאית לגבות את חובותיו של הלקוח בסעיף זה, לרבות תשלומי היציאה ככל שהלקוח חייב בהם, אף באמצעות אמצעי התשלום שבין הלקוח ל-HOT mobile לעניין דמי השימוש כגון: הוראת הקבע הבנקאית או הוראת קבע באמצעות כרטיס האשראי, וזאת ללא צורך במתן הודעה מוקדמת עם התרחשות אחד מהאירועים המזכים את HOT mobile בקבלת התשלום. אולם אם לא ניתן יהיה לגבות את התשלום באמצעות אותם אמצעי תשלום, נותן הלקוח בזאת ל-HOT mobile הרשאה בלתי חוזרת לחייבו בתשלום הינדון באמצעות כרטיס האשראי, שבאמצעותו בוצעו בשם הלקוח תשלומים כלשהם ל-HOT mobile, וגם זאת ללא צורך במתן הודעה מוקדמת.

14. הפסקת רשות השימוש

- א. הלקוח רשאי לבקש מ-HOT mobile את הפסקת רשות השימוש בשירותי HOT mobile באמצעות פרטי HOT mobile המופיעים בראש ההסכם. רשות השימוש תופסק בתוך יום עבודה אחד מיום שהתקבלה הודעת הניתוק, בכפוף למילוי כל התחייבויותיו של הלקוח שמועדן קודם לניתוק או שהניתוק מותנה במילואן. HOT mobile רשאית לנקוט באמצעים סבירים כדי לוודא את אמינות תוכן הפנייה וזהות הפונה. אין בהפסקת רשות השימוש כדי לגרוע מכל סעד ו/או תשלום המגיעים ל-HOT mobile מאת הלקוח לרבות בשל הפסקת רשות השימוש, לרבות תשלומים עתידיים ו/או חד פעמיים ו/או המשך התשלומים בגין המוצרים.
- ב. HOT mobile רשאית לפי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק את מתן רשות השימוש בשירותי HOT mobile כולם או חלקם לפי שיקול דעתה, לנתק את השירות, להשאיר ו/או לבטל כל הנחה או הטבה שניתנה ללקוח ובכפוף לכל דין, לדרוש אותה או את שווייה הכספי בחזרה, זאת בנוסף ומבלי לפגוע בזכויות ובסעדים הנתונים ל-HOT mobile על-פי ההסכם וכל דין, אם התקיים אחד מאלה:
 - (1) הלקוח לא יקיים תנאי מהותי מתנאי ההסכם ולא יתקן את הפרתו לאחר שניתנה לו ארכה, בת 10 ימים מאת HOT mobile, לתקנו.
 - (2) הלקוח לא שילם במועד את דמי השימוש, כולם או חלקם, ו/או לא שילם במועדו סכום אחר כלשהו העומד לחובתו ב-HOT mobile.
 - (3) הלקוח יפשוט רגל או ימונה לו כונס נכסים ו/או מנהל מיוחד ו/או ניתן לגביו צו לעיכוב הליכים, ו/או מפרק זמני או קבוע, או ניתנה לגביו התראה לפני פשיטת רגל, או הוגשה בקשה לאחד מהעניינים שלעיל שלא הוסרה בתוך 30 ימים.
 - (4) הלקוח יפעיל את המוצרים שלא בהתאם לתקנות והוראות משרד התקשורת ו/או לא ידאג לפעולתם התקינה של המוצרים ו/או ישתמש שלא כדין או ירשה לאחר להשתמש שלא כדין בציד קצה שברשותו.
 - (5) קיים חשש סביר, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של HOT mobile, כי שימושי הלקוח בשירות כלשהו משירותיה עשוי לגרום לשיבוש ו/או הפרעה ו/או עומס ו/או לנזק לאילו ממערכות החברה ובכלל זה לרשת HOT mobile ו/או לאתריה הסלולריים, לרבות מניעה ו/או שיבוש ו/או פגיעה באספקת שירותים ו/או בטיב השירותים המסופקים ללקוחות אחרים ו/או לצדדים שלישיים ובכלל זה שליחת ו/או העלאת ו/או הורדת תעבורה בכמויות גדולות היוצרים עומסים על מערכות החברה ו/או המגיעים כדי חשש לפגיעה באספקת השירות ו/או בחוויית השירות של לקוחות אחרים.
 - (6) קיים חשש סביר, לדעת HOT mobile, שהלקוח לא יוכל לעמוד בתשלומיו במקרה זה HOT mobile רשאית גם להתנות את המשך מתן רשות השימוש בשירותים בביטחונות נוספים ו/או בתשלום מיידי של כל החיובים שנצברו לחובת הלקוח.

- (7) התעורר חשש למעשה הונאה באמצעות אילו מהשירות ו/או המוצרים, או הציוד הנלווה להם לרבות כרטיס חכם או מאפייןיהם או הקשור לשירותי HOT mobile הניתנים ללקוח.
- (8) ככל ולקוח של HOT mobile ינקוט כלפי עובד HOT mobile ו/או נציג HOT mobile בהתנהגות שאינה הולמת, לרבות בדרך של אלימות פיזית ו/או דיבור פוגעני.
- ג. הפסקת ו/או ניתוק רשות השימוש לפי סעיף קטן ב. תהיה לאחר מתן התראה בכתב בת 10 ימים מראש. חרף האמור לעיל, לחברה שמורה הזכות להפסקת השירות לפי סעיף קטן ב(5) לאלתר, ללא התראה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה. במצב כאמור, תעשה החברה מאמץ סביר להודיע ללקוח לפני ביצוע הפסקת ו/או ניתוק השירות, ואולם ככל שהדבר לא יעלה בידה, תעביר החברה הודעה ללקוח זמן סביר לאחר ביצוע ניתוק/הפסקת השירות.
- ד. HOT mobile תהיה רשאית להפסיק את רשות השימוש ללא מתן כל התראה מוקדמת בכל אחד מן המקרים שלהלן:
 - (1) הלקוח לא פרע בפעם השלישית במהלך של פרק זמן של שנים-עשר (12) חודשים את חשבונויותו ל-HOT mobile במועד שנקבע לכך בהודעות התשלום מטעם HOT mobile.
 - (2) התקיים סעיף קטן ב. (3).
 - (3) התקיים סעיף קטן ב. (7).
 - (4) הלקוח עשה שימוש שאינו אישי ו/או הוגן ו/או סביר בשירותי HOT mobile, בהתאם לתנאי התכנית הרלבנטית ו/או המכסות המפורטות בה, ולאחר ש-HOT mobile פנתה אליו, הלקוח לא נתן הסבר סביר לצריכה החריגה כאמור ואף המשיך בשימושים אלה.

חלק שישי - תיקונים, תחזוקה והתקנות

15. שירות התיקונים

- א. בסעיף זה "נזק מוחלט" משמעו - נזק מוחלט למוצרים (Total Loss) אשר אושרו ע"י HOT mobile לקבלת השירות, או נזק שאינו בר-תיקון על-פי חוות דעתה של HOT mobile ו/או מי מטעמה, שנגרם כתוצאה מאירוע חיצוני נראה לעין.
- ב. HOT mobile רשאית להעמיד לרשות הלקוח, את שירות התיקונים, בין אם על ידה ובין אם ע"י מי מטעמה, בהתאם לשיקול דעתה של HOT mobile.
- ג. שירות התיקונים המורחב (להלן בסעיף זה "שירות התיקונים") כולל שירות תיקונים וכן שירות משלים במקרה אבדן/גניבה/נזק מוחלט, הכל בהתאם לתנאים המפורטים באתר HOT mobile. השירות יהיה תקף אך ורק לגבי לקוחות המשלמים עבור השירות, עד למועד קרות אירוע עליו חל השירות. להסרת ספק, "שירות תיקונים בלבד" ו/או שירות "HOTmobile fix" אינו כולל שירות משלים במקרה אבדן ו/או גניבה ו/או השבתה ו/או נזק מוחלט (TOTAL LOSS) ו/או תקלה חשמלית של המכשיר, שאינה ברית תיקון בחברת HOTmobile ו/או נזק שנגרם על ידי הלקוח ו/או נזק קורוזיה ומים שיתגלו במהלך תיקון המכשיר (ללא קשר למידת עמידות המכשיר למים).
- ד. במקרה בו יתבקש HOT mobile ו/או מי מטעמה לתקן ו/או לתת שירות שלא בהתאם לתנאים כאמור, יבצעו HOT mobile ו/או מי מטעמה את השירות, אם בחרו לבצעו, תמורת תשלום לפי התנאים, תעריפי השירות ומחירי החומרים והעבודות הנהוגים ב-HOT mobile ו/או מי מטעמה באותה העת.
- ה. ההצטרפות לשירות היא בכפוף לנהלי HOT mobile ו/או מי מטעמה והם יהיו רשאים לשנות את תנאי השירות מדי פעם לפעם/להתנות את ההצטרפות לשירות בתנאים שונים לרבות בבדיקת מכשירו הסלולרי של הלקוח על-חשבונו.
- ו. HOT mobile ו/או מי מטעמה יתקנו תקלות אלקטרוניות ו/או מכאניות שתתגלנה במוצרים, או יחליפו אותם במוצר דומה בהתאם לתנאי השירות ולסטנדרטים המומלצים על-ידי היצרן. להסרת ספק, האמור לא יחול בהצטרפות ל"שירות תיקונים בלבד".
- ז. שירות התיקונים המסופק ע"י HOT mobile ניתן ללקוח המחזיק כדין במוצרים ואשר משלם כסדרם את דמי השירות לחברה. HOT mobile תהיה רשאית לחייב את הלקוח בתשלום לפי התנאים, תעריפי השירות ומחירי החומרים הנהוגים ב-HOT mobile ו/או מי מטעמה באותה עת וכמפורט באתר HOTmobile בכתובת www.hotmobile.co.il.
- ח. שירות התיקונים המורחב המסופק ע"י HOT mobile ו/או מי מטעמה, לא יחול במקרים שלהלן:
 - (1) במקרים בהם נוצרו ליקויים במוצרים כתוצאה משימוש לא נכון או לא סביר ו/או טיפול שלא בהתאם להוראות HOT mobile ו/או עקב חיבור המוצרים לציד או אבזרים שלא אושרו על-ידי HOT mobile לשם חיבור, ו/או רשלנות, הזנחה, אחזקה לקויה, קרע, תאונה, נזק מלחמה, פעולות עוינות, אספקת חשמל בלתי תקינה, פגעי טבע (כולל במקרים בהם נכללים בהסכמים אספקה, התקנה ו/או תיקון של אמצעים למניעת נזקים מפגיעות של ברקים) או מכל סיבה אחרת שאינה קשורה בשימוש הרגיל ו/או הסביר במוצרים;
 - (2) במקרים של תקלות עקב עומס ברשתות האלחוט ו/או עקב כל הפרעה אלחוטית שאינה נובעת מליקויים במוצרים ו/או עקב גורמים חיצוניים אחרים, כולל במקרים של תקלות במוצרים הנובעות מציוד שלא סופק על-ידי HOT mobile;
 - (3) תקלות בציוד שלא סופק על-ידי HOT mobile;
 - (4) בוצעו תיקונים ו/או שינויים ו/או תוספות ו/או טיפולים טכניים במוצרים או בחלק מהם על-ידי גוף ו/או אדם שלא הוסמכו לכך על-ידי HOT mobile בכתב ומראש;
 - (5) הלקוח לא יעמוד בהתחייבויותיו ל-HOT mobile בהתאם להסכם ו/או להסכמים ו/או לכתבי התחייבות אחרים שבינו לבין HOT mobile;
 - (6) נזקים קוסמטיים, פלסטיקה, רטיבות או קורוזיה;
 - (7) נזקים לסוללת המכשיר, מטענים ולאבזרים נלווים.
 - (8) תקלות ו/או נזקים הקשורים לכרטיס החכם ובכלל זה תקלות הקשורות לנעילת הכרטיס החכם;
- ט. שירותי התיקונים המסופקים ע"י HOT mobile ו/או מי מטעמה לא יחולו על מוצרים ורכיבים אשר הותקנו שלא על-ידי HOT mobile ו/או שלא על-ידי מי שהורשה לכך על-ידי בכתב ומראש. וכן לא יחולו על מוצרים שהותקנו עליהם מוצרים או רכיבים שלא על-ידי HOT mobile על/או שלא על-ידי מי שהורשה לכך על-ידי בכתב ומראש, במקרה של התקנה על-ידי מי שלא הורשה לכך כאמור, יחולו השירותים רק אם לאחר התקנתם ייבדקו המוצרים על-ידי HOT mobile ולפי הצורך, לפי שיקול דעתה, תבצע בהם ו/או באופן התקנתם את התיקונים הדרושים. הוצאות הבדיקה ו/או התיקונים יהיו על-חשבונו של הלקוח והוא יחויב לשלמן ל-HOT mobile מיד עם דרישתה.

- א. שירותי התיקונים המסופקים ע"י HOT mobile ו/או מי מטעמה מוגבלים לתיקון המוצרים בלבד. HOT mobile ו/או מי מטעמה לא יהיו אחראים לנזקים ו/או להפסדים כלשהם שייגרמו ללקוח ו/או לצד שלישי ו/או לכל רכוש, בין במישרין ובין בעקיפין, כתוצאה מליקוי ו/או קלקול ו/או אי-התאמה ו/או השבתה של המוצרים או חלק מהם ו/או כתוצאה מליקוי בהתקנתם ו/או בפעילותם ו/או מכל סיבה אחרת.
- יא. שירותי התיקונים המסופקים ע"י HOT mobile ו/או מי מטעמה יתבצעו על-ידי HOT mobile במרכזי השירות שלה ו/או של מי מטעמה, בשעות העבודה המקובלות אצלה, חובת ההובלה של המוצרים אל מרכזי השירות ומהם תחול על הלקוח. אם יתברר שהליקוי אינו בתחום אחריותה של החברה כאמור לעיל, יהיה הלקוח חייב לשלם ל-HOT mobile בגין הנסיעה, העבודה, החומרים, האבזרים וכיו"ב, שנדרשו לצורך ביצוע העבודה, בהתאם למחירון שיהיה תקף ב-HOT mobile באותה העת.
- יב. לקוח, אשר מכשיר שברשותו, סבל נזק מוחלט, נגנב או אבד ואשר מנוי על שירות התיקונים המורחב המסופק ע"י HOT mobile, יקבל מ-HOT mobile מוצר חלופי תקין ודומה ככל הניתן, לפי שיקול דעתה של HOT mobile, תמורת תשלום דמי השתתפות עצמית כקבוע במחירון HOT mobile התקף בעת קבלת המוצר החלופי. קבלת המכשיר החלופי ותשלום ההשתתפות העצמית, אינה פוטרת את הלקוח מתשלום עבור המכשיר המקורי, אם טרם סיים לשלם בעדו. להסרת ספק, האמור לא יחול במקרה בו הלקוח מנוי על "שירותי תיקונים בלבד" ו/או שירות "HOT mobile FIX".
- יג. תשלום ההשתתפות העצמית במסגרת שירות התיקונים המורחב המסופק ע"י HOT mobile יהיה בהתאם לסכומים המעודכנים במחירון HOT mobile, במועד בקשת הלקוח לתיקון. יובהר שהתשלום שיידרש הלקוח לשלם עבור מוצר חלופי במקרה של גניבה או אבדן עשוי להיות שונה מהתשלום שיידרש הלקוח לשלם במקרה של נזק מוחלט וכן עשוי להשתנות בהתאם למספר הפעמים בהם יפעיל הלקוח את זכותו בהתאם לסעיפים הנ"ל.
- יד. במקרה של נזק כלשהו שנגרם למוצר תקבל HOT mobile לידה או לרשותה ולחזקתה המלאה את המכשירים שניזוקו ו/או שרידיהם, ועל-פי שיקול דעתה הבלעדי היא תשקם או תחליפם עבור הלקוח.
- טו. במקרה של אבדן או גניבה על הלקוח להודיע על נסיבותיו למשטרת ישראל, כתנאי לקבלת המכשיר החלופי. קבלת המכשיר החלופי על-ידי הלקוח כאמור, תהווה הסכמה מצדו של הלקוח להעברת הבעלות על המוצרים שאבדו או נגנבו ל-HOT mobile.
- טז. על הלקוח להודיע ל-HOT mobile בסמוך ככל הניתן לאחר קרות נזק מוחלט, אבדן או גניבה כאמור לעיל, בפירוט סוג ומספר זיהוי (IMEI) של המכשיר שאבד או נגנב, מועד ונסיבות המקרה וכן לספק לה כל פרט ו/או מסמך נוסף שיידרשו על-ידה. תנאי זה הוא תנאי מוקדם ויסודי לתחולת השירות כלפי הלקוח. מוסכם בזה כי בשום מקרה לא תהיה HOT mobile אחראית לתשלום כל פיצוי ו/או דמי נזק ו/או כל תשלום אחר בגין הפסדים עקיפים ו/או תוצאתיים, מכל סוג שהוא, אשר ייגרמו ללקוח ו/או לצד שלישי אף אם ניתנה לה הודעה בדבר אפשרות של הפסד שכזה.
- יז. נגנב או אבד או נגנב נזק מוחלט, כהגדרתו לעיל, למוצר והלקוח בחר, מכל סיבה שהיא, שלא ליישם את שירות התיקונים המורחב, ככל שהוא מנוי עליו, לא יהווה הדבר עילה בידי הלקוח או פטור שלא למלא אחר מחויבויותיו כלפי HOT mobile, כולל נשיאה בתשלומים כלשהם.
- יח. מותנה בזה, אלא אם הוסכם אחרת בכתב, שהלקוח לא יהיה זכאי לקבלת מכשיר חלופי, כמפורט בסעיף לעיל, בכל אחד מן המקרים האלה:
 - (1) אם הנזק נגרם עקב קרינה מייננת או זיהום רדיואקטיבי מדלק גרעיני כלשהו, מפסולת גרעינית כלשהי, מבעירת דלק גרעיני, חומר גרעיני מלחמתי;
 - (2) אם הנזק נגרם במישרין או בעקיפין עקב מלחמה, פלישה, פעולת אויב זר, פעולת איבה (בין אם הוכרזה מלחמה ובין אם לא), מלחמת אזרחים, מרידה, מרי, מהפיכה, מרד, שלטון צבאי או לקיחת שלל, ביזה, שוד, הקשורים בנ"ל, החרמה או השמדה על-ידי כל ממשל או רשות ציבורית;
 - (3) אם הנזק נגרם מחוץ למדינת ישראל והאזורים שתחת שליטתה האזרחית והביטחונית ביהודה ושומרון בלבד;
 - (4) נזק שנגרם כתוצאה מפגיעת ברקים או הנובע מכך;
 - (5) אם הנזק נגרם על-ידי הלקוח ו/או על-ידי מי מטעמו בזדון.
- יט. מובהר בזאת, שבעת תיקון ו/או ביצוע כל פעולה אחרת במכשיר, עשוי להימחק ו/או להשתבש בו מידע (כולל זיכרונות, תמונות, קבצי וידאו ו/או שמע וכיו"ב) השמורים על המכשיר, והאחריות לגיבוי המידע מוטלת על הלקוח בלבד. כן יובהר שלמכשיר החלופי לא יועבר מידע כאמור לעיל על-ידי HOT mobile והאחריות להעברת מידע כאמור למכשיר החלופי מוטלת על הלקוח בלבד. HOT mobile לא תהיה אחראית לכל אבדן ו/או שיבוש שיחול במידע כאמור עקב תיקון שיבוצע במכשיר ו/או כל פעולה אחרת שביצעה HOT mobile במכשיר לבקשת הלקוח.

16. תחזוקה

- א. HOT mobile ו/או מי מטעמה ידאגו לפעולתה התקינה של רשת HOT mobile ולצורך כך יבצעו בדיקות, תיקונים ופעולות תחזוקה שוטפות, בהתאם לתקנים והוראות הרשיון בנושא. ללקוח ידוע, כי במסגרת העבודות לשדרוג הרשת, הרחבתה או תחזוקתה, רשאית HOT mobile להגביל או לנתק את השירות באופן זמני לשם ביצוע העבודות, אם הדבר מתחייב, ולא תהיה לו כל טענה עקב כך.
- ב. ניתן להשיג חלקי חילוף למוצרים, במרכזי השירות של HOT mobile ברחבי הארץ. פרטים של מרכזי השירות, כתובות וטלפונים ניתן לקבל באמצעות אתר HOT mobile.

17. ההתקנה

- א. "ההתקנה" – משמעה ביצוע עבודות התקנה, הרכבה והתאמה של מוצרים אשר לפי מחירון HOT mobile כוללים התקנה או שפורט בכתב, במסגרת ההסכם, או שסוכם בין הצדדים בכתב במועד מאוחר יותר לחתימת ההסכם, ש-HOT mobile תתקנים.
- ב. "הכנה" – משמעה מתן גישה חופשית למקום ההתקנה, פינוי כנדרש לשם ההתקנה ו/או הבאתו למרכזי השירות של HOT mobile אם מקום ההתקנה הוא מיתלטלין וביצוע כל הכנה אחרת כנדרש על-ידי HOT mobile. כל הפעולות הנדרשות לשם ההכנה הן באחריותו הבלעדית של הלקוח.
- ג. ההתקנה תבוצע במועדים שייקבעו בין HOT mobile ללקוח, ובלבד שהושלמה ההכנה (להלן "מועד ההתקנה").
- ד. אם במועד ההתקנה יתייצבו נציגי HOT mobile, לשם ביצועה, ומסיבות שאינן תלויות ב-HOT mobile נבצר יהיה מהם לבצעה יישא הלקוח בהוצאות HOT mobile.

- ה. אם יחולו שינויים בהתקנה ויידרשו אבזרים נוספים לשם ביצועה, ישלם הלקוח תוספת לפי מחירון HOT mobile בגין שינויים אלה.
אם יושאל ללקוח ציוד כלשהו, יושאר זה בבעלות HOT mobile ויוחזר על-ידי הלקוח מיד עם דרישתו, כשהוא במצב תקין.
- ו. אם המוצרים ו/או האבזרים מצויים בידי HOT mobile לשם התקנה, וזו לא בוצעה מסיבות שאינן תלויות בה, והלקוח לא נטל המוצרים והאבזרים לאחר שקיבל הודעה מ-HOT mobile לעשות כן, יחולו הוראות סעיף 18.ד. לעיל.
- ז. יובהר, כי אין בהתקנות כדי למנוע פגיעה של ברקים, וכי למרות שההתקנה תבוצע לפי הסטנדרטים המקובלים, לא תישא HOT mobile באחריות לכל נזק שייגרם כתוצאה מפגיעת ברק. כן הדבר בכל הנוגע להתקנת תרנים. ביצוע הארקה אינו מוזמן על-ידי הלקוח מאת HOT mobile, וזו תבוצע על-ידי הלקוח ובאחריותו הבלעדית.

חלק שביעי - שונות

18. היתרים ורשיונות

- א. הסמכות להענקת היתרים ורשיונות למוצרים ולשירותים או להקצאת תדרים, כולל שינוי, הגבלה, היעדר אישור הארכה או ביטול של הני"ל, נתונה בידי משרד התקשורת. HOT mobile לא תהיה אחראית לכל מקרה שבו על-פי הוראות משרד התקשורת תיאלץ להפסיק או להגביל את פעולת רשת HOT mobile ו/או את איזה משירותיה.
- ב. הלקוח מתחייב בזה לקיים את כל הוראות משרד התקשורת, תנאי הרשיונות וכל דין, ויאפשר ל-HOT mobile לבדוק התחייבות זו, לרבות באמצעות מתן גישה למכשיר הסלולרי ו/או לשירותים בהם משתמש הלקוח.

19. קניין רוחני

- א. כל הידע הנוגע ו/או הכלול בכל צורה שהיא בהצעה מטעם HOT mobile ו/או בפרסום מטעמה ו/או בעלון מטעמה, בהסכמים על נספחים ו/או בשירותים ו/או במוצרים לרבות בתכנה השלובה בהם, הוא קניינה הבלעדי של HOT mobile ו/או אחר מטעמה, והלקוח מתחייב בזה שלא להשתמש בו ו/או לפגוע בו ו/או להעביר, כולו או חלקו, במישרין ו/או בעקיפין, לכל מטרה שהיא וכן שלא לבצע שינוי או התערבות או חדירה בו או במוצרים על רכיבי החמרה או התכנה שבהם.
- ב. התחייבויות הלקוח כמפורט בסעיף קטן א. לעיל תישאנה בתוקף בכל עת.
- ג. זכויות הקניין הרוחני הנוגעות לשירות/לאחר HOT mobile כולל לתוכנו, לדמויות ולעיצוב הגרפי ולליישומים הכלולים בו, הן של HOT mobile ו/או של מי שנתן לה רשות להשתמש בהם. הרשות להשתמש באתר HOT mobile ולקבל גישה אליו היא אישית ומיועדת לצרכים אישיים בלבד ולא מסחריים. המשתמש אינו רשאי: לעשות כל שינוי בתוכנו של אתר HOT mobile, לפרסמו, להעבירו, לשכפלו, להפיצו בכל דרך שהיא, להעתיק את תוכנו לאתר אינטרנט אחר או לשלבו בכל דרך שהיא באתר אינטרנט אחר או בפרסום אחר, או ליצור אליו קישורית (link) מאתר אינטרנט אחר, להשתמש בתכנה או ביישום הכלולים באתר אינטרנט, אם לא הועמדו במפורש לשימוש המשתמש, ואם הועמדו לרשות המשתמש, להשתמש בהם שלא למטרות אישיות, או ליעוד שלא נקבע על-ידי HOT mobile ליישומים השלובים באתר HOT mobile.

20. שמירה על פרטיות

- א. יובהר כי לצורך קבלת שירותי החברה והשימוש בהם, הלקוח נדרש למסור מידע אישי כפי שתבקש במסגרת תהליך ההתקשרות, וכן מעת לעת במהלך תקופת אספקת השירותים. יודגש כי הלקוח אינו מחויב למסור לחברה מידע כלשהו, אולם בהיעדר המידע הנדרש החברה לא תוכל לספק את שירותיה, כולם או חלקם.
- ב. הלקוח מסכים בזאת, שהפרטים שמסר ל-HOT mobile (לרבות כתובת דוא"ל ומספר טלפון, לרבות של צדדים שלישיים) ו/או פרטים שנאספו על ידי HOT mobile במסגרת ו/או במהלך אספקת שירותיה, ישמשו את החברה למשלוח הודעות באמצעות דואר, דוא"ל, פקס, מסרונים (הודעות טקסט קצרות, לרבות אפליקציות מסרים כגון Whatsapp), שיחות שיווקיות ו/או כל אמצעי אחר/נוסף בנושאים שונים, לרבות הודעות פרסומיות והצעות שיווקיות. אם הלקוח ירצה בעתיד שלא לקבל הודעות פרסומיות הוא יהיה רשאי להודיע על כך לחברה בכל אחת מדרכי הפניה המפורטות בתחתית מסמך זה.
- ג. איסוף המידע על ידי החברה והשימוש שתעשה בו, הינו בהתאם למדיניות הפרטיות של החברה המצורפת למסמך זה, וכן ניתנת לעיון באתר החברה - <https://bit.ly/4n5Evfl>

21. משלוח חשבונות ותכתובות רשמיות

- על משלוח חשבונות, תכתובות רשמיות והודעות חוב (להלן בסעיף זה: "המידע"), בדואר אלקטרוני ו/או בכל דרך אחרת המותרת ע"פ הרשיון והדין, יחולו גם תנאים אלו:
- א. ככל והמידע יועבר ללקוח בדואר אלקטרוני ו/או בכל דרך אחרת המותרת ע"פ הרשיון והדין, הלקוח בעצמו יהיה אחראי לבדו על כל הקשור באבטחת המידע המועבר אליו, ו-HOT mobile לא תישא בכל אחריות שהיא בעניין זה, כולל בגין אפשרויות הגישה של גורמים אחרים כלשהם למידע המועבר ו/או לחשיפת המידע המועבר בפני גורמים אחרים כלשהם.
- ב. HOT mobile לא תהיה אחראית בכל צורה שהיא לאפשרויות הגישה של הלקוח למידע המועבר אליו, ו/או במקרה שבו המידע יגיע ללקוח שלא בשלמותו ו/או בצורה משובשת מכל בחינה שהיא ו/או במידה והמידע לא הגיע ליעדו ו/או כשהוא לוקה בחסר.
- ג. HOT mobile תהיה רשאית לחייב את הלקוח, בגין קבלת המידע (ככל והפקת מידע כאמור כרוכה בתשלום), בתשלום שייקבע בהתאם למחירון HOT mobile העדכני. תשלום זה ייגבה עם דמי השימוש בגין שירותי HOT mobile או בנפרד. שיבושים או תקלות בחמרה או בתכנה שבידי הלקוח או באפשרויות הגישה לכתובת הדואר האלקטרוני ו/או לכל דרך אחרת המותרת ע"פ הרשיון והדין, לא יהיו עילה לאי התשלום עבור משלוח המידע.
- ד. במקרה בו יבקש הלקוח לשנות את כתובת הדואר האלקטרוני שמסר, עליו לחסום את הגישה לכתובת הקודמת. **לא תישמע כל טענה מצד הלקוח בקשר עם משלוח המידע על-ידי HOT mobile לכתובת הקודמת. לצורך קבלת המידע לכתובת החדשה, על הלקוח לשלוח לחברה בקשה מתאימה לשינוי/עדכון כתובת דואר אלקטרוני, ולוודא ביצועה בפועל, ולא מוטלת על HOT mobile כל אחריות שהיא בעניין זה.**
- ה. ללקוח ידוע כי החשבונות החודשיים, התכתובות הרשמיות והודעות החוב הנשלחות בדואר אלקטרוני ו/או בכל דרך אחרת המותרת ע"פ הרשיון והדין, הינן זהות לחשבונות החודשיים, תכתובות רשמיות והודעות חוב הנשלחות בדואר. כן ידוע ללקוח, כי החשבונות והתכתובות הרשמיות המופקות ע"י HOT mobile עשויות לשלב, מפעם לפעם ועל פי שיקול דעתה, הודעות בנושאים שונים, לרבות הודעות פרסומיות ו/או שיווקיות ו/או הודעות אישיות. לשם הסר ספק, הלקוח מוותר מראש על כל טענה בגין קבלת ההודעות הפרסומיות או תנאים כלליים - הופט מובייל בע"מ

השיווקיות המשולבות בחשבונות החודשיים ו/או התכתובות הרשמיות, בדואר אלקטרוני ו/או בכל דרך אחרת המותרת ע"פ הרשיון והדיון, כל עוד בקשת הלקוח לקבלת החשבונות ו/או התכתובות הרשמיות, בדואר אלקטרוני ו/או בכל דרך אחרת המותרת ע"פ הרשיון והדיון, תקפה.

1. HOT mobile רשאית, מדי פעם בפעם, לפי שיקול דעתה, לשנות את התנאים הקבועים בסעיף 22 זה או להוסיף עליהם, לבטל את השירות או להתנות את קבלתו בתנאים נוספים.

22. אחריות

א. **פטור מאחריות:** HOT mobile, עובדיה וכל הבאים מטעמה, לא יישאו בכל אחריות חוזית ו/או נזיקית, לנזק שנגרם, ללקוח ו/או לצד שלישי כלשהו:

- (1) עקב אי-אספקת השירותים, שהייתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעות מפעולה מכוונת של HOT mobile ככל שזו דרושה לשם ביצוע פעולת בזק או מתן שירות בזק;
- (2) עקב טעות במתן שירותי בזק, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי-מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, מסירת מסר בזק למען בלתי נכון או רישום מוטעה במדריך מנויים או בפרסום אחר של HOT mobile, אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה.
- (3) עקב שיבושים, ניתוקים, תקלות לרבות במוצרים, ו/או היעדר כיסוי. כמו-כן, לא תהיה אחראית HOT mobile לכל התשדורות שבוצעו באמצעות שירותי HOT mobile, אלא הלקוח לבדו.

ב. **זאת ועוד,** HOT mobile **עובדיה וכל הבאים מטעמה, לא יישאו בכל אחריות לכל הפסד ו/או נזק מכל מין ו/או סוג לרבות לנזק ישיר ו/או עקיף ו/או תוצאתי ו/או מיוחד:**

- (1) עקב אי-זמינותם של השירותים, לרבות אך לא רק: אי-מתן רשות כניסה לאתר HOT mobile, לשיבושם, להסתמכות על תכנים מסוימים השלובים בשירותים לרבות מידע הניתן במסגרתם ו/או לאבדן התכנים או המידע ו/או לאי-התאמת התכנים או המידע לצורכי הלקוח/המשתמש ו/או הנוגע לכל עניין אחר בקשר עם המידע כאמור ו/או השירותים.
- (2) עקב אי תאימות בין תצוגת האתרים בהם גולש הלקוח ותכניהם ליכולות המכשיר הסלולרי בו עושה הלקוח שימוש.
- (3) עקב הורדת אפליקציות ו/או תכנים המסופקים על-ידי צדדים שלישיים למכשיר הסלולרי, ובכלל זאת נזקים שייגרמו למכשיר הסלולרי, למשתמש, לצדדים שלישיים ו/או לשירותים או לאפליקציות אחרות במכשיר כאמור כתוצאה מהורדת אפליקציות ו/או תכנים אלה.
- (4) עקב הורדת תכנים וקישורים מאתרים חיצוניים, לרבות באמצעות הודעות sms או דוא"ל שהתקבלו במכשיר, העלולות לחשוף את המשתמש לוירוסים שונים העשויים להשתלט על המכשיר וזאת על אף התקנת יישום אנטי וירוס.

ג. מבלי לגרוע מהאמור בהסכם, HOT mobile וכל הבא מטעמה לא יהיו אחראים לכל נזק, לרבות לנזק ישיר ו/או עקיף ו/או תוצאתי ו/או מיוחד, הנובע מנסיבות שאינן בשליטתה, ובכלל זה, אש, מלחמה, שביתה או השבתה, פעולות חבלה, הפרעות קשות לסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים להספקה של ציוד חיוני למערכת, מעשה או מחדל של בעל רשיון אחר או מגבלות שהוטלו על ידו, חוקים, תקנות, צווים או הוראות ממשלתיות אחרות, מגבלות הרשת (ככל שאין בהן חריגה מהוראות רשיון HOT mobile), מגבלות צבאיות ו/או ביטחוניות או נסיבות אחרות שאינן בשליטת HOT mobile ואשר בשלן אין באפשרותה לעמוד בהתחייבותיה על אף מאמצים סבירים.

ד. מובהר ומוסכם בזאת כי בכל הנוגע לתנאים כללים אלו בכלל, להסכם ולאספקת השירותים ו/או המוצרים בפרט, תחול על HOT mobile החסינות הקבועה בסעיפים 40-41 לחוק התקשורת (בזק ושירותים), התשנ"ב-1982. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי HOT mobile, מי מטעמה ומי במקומה לא יישאו בכל אחריות מכל מין וסוג, בין ישירה, בין תוצאתית ובין עקיפה לכל נזק, הפסד, הוצאה מכל מין וסוג, ובכלל זה בגין הפסד רווח, הפסד ימי ושעות עבודה, ביטול זמן, איבוד מידע, פגיעה במוניטין וכיו"ב, אשר נגרמו ללקוח ו/או למי מטעמו ו/או למי במקומו, אשר נוגעים ו/או קשורים להסכם, לתנאים הכלליים ו/או לאספקת אילו מהשירותים ו/או מהמוצרים.

ה. **מובהר בזאת, כי בכל מקרה, חבותה של HOT mobile, בין על פי דיני החוזים, הנזיקין או כל דין אחר, לא תעלה על הסכום המצטבר של התשלומים השוטפים שהתקבלו על ידה בפועל מאת הלקוח בגין השירותים המסופקים על ידה על פי ההסכם, בתקופה של ששת החודשים שקדמו ליצירת החבות.**

23. סינון תכנים ואתרים פוגעניים

תשומת לבו של הלקוח מופנית לכך כי ברשת האינטרנט קיימים אתרים המציגים תכנים אסורים או פוגעניים כגון: חומרי תועבה, הסתה גזענית או לאומנית, הימורים ומשחקים הכוללים מעשי אלימות וכדו'. תכנים שכאלו או דומים להם, עשויים גם להיות לא מתאימים לילדים ובני נוער. HOT mobile מציעה ללקוחותיה שירות בסיסי, ללא תשלום, לחסימת גישה מהמכשיר הסלולרי לאתרים פוגעניים כאמור. על מנת להפעיל את שירות סינון התכנים, אנא פנה לשירות הלקוחות של החברה במספר 053*.

24. הוראות כלליות

א. HOT mobile רשאית להסב את זכויותיה ו/או חובותיה לפי ההסכם, חלקן או כולן, בהתאם לשיקול דעתה, לכל צד שלישי שהוא ללא צורך בקבלת הסכמתו של הלקוח לכך, וכן, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, רשאית HOT mobile להסב רק חלק יחסי או מלא מתוך הזכות לקבל תשלומים מאת הלקוח לפי ההסכם.

ב. ההסכם זה מבטל כל הסכם, הסכמה ו/או התחייבות קודמת, בין בעל-פה ובין בכתב, בין במפורש ובין מכללא, בכל הקשור והנוגע לרשות השימוש לפי הסכם זה.

ג. כל שינוי בתנאי מתנאי ההסכם לא יהיה תקף אלא אם כן נערך בכתב ונחתם על-ידי HOT mobile, למעט אם נעשה בעסקת מכר מרחוק שאז יחולו תנאי הרשיון ותנאי חוק הגנת הצרכן, לעניין זה.

ד. זכויותיה של HOT mobile על-פי ההסכם לא תיפגענה עקב מתן ארכה ללקוח, ואי-תגובה מצדה לא ייחשב כוויתור כלשהו.

ה. הלקוח מוותר בזאת על כל זכות עיכובן במוצרים ו/או באבזריהם.

ו. **HOT mobile תהיה רשאית לנכות ו/או לקזז ו/או לזקוף מהכספים שקיבלה ו/או שתקבל מהלקוח בגין ההסכם ו/או הסכמים אחרים את כל המגיע לה מהלקוח על-פי ההסכם ו/או הסכמים ו/או חובות אחרים, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי. הלקוח מסכים בזה כי סעיף זה מהווה הודעת קיזוז על-פי דין HOT mobile לא תהיה חייבת במשלוח כל הודעת קיזוז נוספת.**

ז. **מוסכם בזה שסמכות השיפוט הייחודית באשר להסכם וכל הנובע ממנו תהיה אך ורק לבית המשפט המוסמך בתל-אביב.**

ח. מוצהר על-ידי הצדדים, כי אין בהסכם זה משום מצג או הבטחה לגבי סוגם, מעמדם או דרך הכרתם של התשלומים ל-HOT mobile מבחינת דיני המס, וכי HOT mobile אינה אחראית בכל דרך שהיא לאופן הצגת התשלומים לפני רשויות המס.

ט. רשומותיה של HOT mobile וכן של כל ספק אשר החיוב בגין שירותיו ו/או מוצריו נעשה באמצעות HOT mobile ייחשבו כראיה לכאורה בכל הנוגע לנתוני השימוש בשירותי HOT mobile השונים, לרבות לעניין זמני השימוש, היעדים אליהם יצר הלקוח קשר, ושאר הנתונים הנוגעים לשימוש הלקוח בשירותי HOT mobile, שירותי אותו ספק וחיובי הלקוח.

י. **תעריפי ותנאי התכניות עליהן יימנה הלקוח הם כמפורט בעמוד עיקרי התכנית ונספח המבצע (ככל ורלבנטי) ו/או במחירון HOT mobile, המתעדכן מפעם לפעם.**

יא. **בכפוף להוראות רשיונה ולדין וככל שהתכניות עליהן מנוי הלקוח כוללות תקופת התחייבות לשימוש בשירותי רשת HOT mobile יהיו תנאי ההתקשרות סופיים, ידועים וקבועים מראש לכל תקופת ההתחייבות. התעריף לכל שירות ייקבע ביום ההתקשרות ויהיה אחיד ונקוב בשקלים חדשים למשך כל תקופת ההתחייבות. האמור לעיל אינו חל על התעריפים לשירותים המסופקים לכלל המנויים במחיר אחד. יובהר, כי HOT mobile רשאית על-פי שיקול דעתה הבלעדי לבטל את תקופת ההתחייבות, ככל שקיימת, ובמקרה זה ומקום שתמה תקופת רשות השימוש המקורית הכלולה בתכנית זו או מקום שהתבטלה מכל סיבה שהיא, תהיה רשאית HOT mobile לשנות ו/או לעדכן תעריפים בכל דרך, בכפוף להוראות רשיונה ולהוראות כל דין.**

יב. **ככל שהלקוח הוא מנוי עסקי והתכניות עליהן מנוי הלקוח כוללות תקופת התחייבות לשימוש בשירותי רשת HOT mobile תהיה HOT mobile רשאית לעדכן את תעריפי התכנית, במהלך תקופת ההתחייבות, לפי העלויות במדד המחירים לצרכן, כפי שהייתה מפעם לפעם בהשוואה למדד הידוע הקובע במועד השקת התכנית. כן תהיה רשאית HOT mobile לשנות את תעריפי התכנית באופן ריאלי לכל חצי שנה או חלק ממנה, שחלפו ממועד הצטרפות הלקוח לתכנית. יובהר כי מקום שתמה תקופת רשות השימוש המקורית הכלולה בתכנית או מקום שהתבטלה מכל סיבה שהיא, תהיה רשאית HOT mobile לשנות תעריפים בכל דרך, בכפוף להוראות רשיונה ולהוראות כל דין.**

יג. במקרה של עדכון תעריפים, HOT mobile תודיע על כך ללקוח, מראש ובכתב, לפחות 14 יום טרם כניסת השינוי לתוקף. במקרה של הפחתת תעריפים תינתן ללקוח הודעה בכתב על ההפחתה לא יאוחר מחודש לאחר מועד הנפקת החשבונית בה פחת התעריף.

יד. בכפוף לנהלי HOT mobile, הלקוח יהיה רשאי לעבור לתוכנית אחרת כפי שייקבע על-ידי HOT mobile, המוצעת על-ידי HOT mobile ללקוחותיה בעת שהלקוח מבקש את המעבר. מעבר התוכנית עשוי להיות כפוף לתשלומים נוספים ובהתאם למועדי מעבר ותנאים נלווים, ש-HOT mobile רשאית לקבוע אותם מפעם לפעם. הלקוח יוכל לקבל פרטים אודות האמור לעיל באמצעות אתר HOT mobile ו/או מוקד שירות הלקוחות, במועד הסמוך לבקשת המעבר.

טו. HOT mobile מינתה נציג תלונות, שבין תפקידיו לברר תלונות של לקוחות לרבות מי שמבקש לקבל שירות, בנוגע לשירותי HOT mobile ולחשבוניותיה, להכריע בסכסוכים ו/או במחלוקות ביחס לפרשנות ו/או לביצוע תנאי מתנאי ההתקשרות. HOT mobile תעניק לנציג פניות הציבור את כל התמיכה הדרושה למימוש סמכויותיו. ניתן לפנות לנציג התלונות לכתובתה הרשומה של HOT mobile. תלונה בכתב שתוגש לנציג תלונות הציבור בתוך 14 ימי עבודה, כאשר עד 5% מהפניות יענו בתוך חודש.

טז. **מדדים לטיפול בפניות ציבור:**

(1) מדדים לאיכות השירות למוקדי שירות:

- 90% מהפניות יטופלו ישירות על-ידי נציגי השירות, עד סיומן.

- לא יותר מ-10% מהפניות, אשר חלקן יתעורר כתוצאה מהסלמת תלונות, יופנה לרמות בכירות יותר.

(2) פניות שתתבררנה על-ידי הדרג הבכיר - בכל מקרה בו תשובת האחראי לטיפול בתלונות הציבור לא תספק את הפונה, תועבר הפנייה לדרג ניהולי בכיר יותר אשר יבחן שנית את הפנייה וישיב ישירות לפונה. בכל מקרה, תינתן לפונה תשובה בתוך 30 ימים מיום פנייתו.

יז. במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולתכולת השירותים בהסכם לבין הוראות רשיון HOT mobile יגברו הוראות רשיון HOT mobile.

יח. במקרה שהודיע הלקוח ל-HOT mobile כי ציוד הקצה שלו נגנב או אבד, תפעל HOT mobile בהתאם ובכפוף לתנאי והוראות רשיונה. למען הסר ספק, הלקוח מודע, מסכים ומאשר כי האמור בסעיף זה יחול רק ביחס לציוד קצה אשר שווק על ידי HOT mobile או ציוד קצה אחר שהמנוי ביקש מ-HOT mobile במפורש לרשום את מספר הזיהוי שלו (IMEI). יובהר כי ככל וציוד הקצה שברשות הלקוח לא שווק על ידי HOT mobile, יש באפשרות הלקוח לרשום את מספר הזיהוי של ציוד הקצה כאמור אצל HOT mobile. לצורך רישום מספר הזיהוי כאמור יש לפנות למוקד שירות הלקוחות של HOT mobile. בהתאם להוראות הדין, מספר הזיהוי של ציוד קצה שסופק על ידי HOT mobile נרשם אוטומטית במערכת.

יט. להסרת ספק, יובהר כי במקרה של אבדן/גניבת מכשיר הלקוח או כרטיס הסיים ברשותו, באחריותו הבלעדית של הלקוח להודיע על כך ל-HOT mobile ולבקש את ניתוק המכשיר/כרטיס סים משירותי HOT mobile שאם לא כן יישא הלקוח במלוא העלויות הכרוכות והנלוות לגניבה/אבדן כאמור, לרבות אך לא רק לעניין השימושים במכשיר/כרטיס סים, וללקוח לא תהא כל טענה ו/או דרישה מ-HOT mobile בקשר לאמור לעיל.

כ. **ידוע ללקוח כי נציג המכירות מטעם HOT mobile אינו מוסמך לערוך כל שינוי, הוספה או מחיקה ביחס להוראותיו הקבועות של ההסכם, על נספחיו ותוספותיו. מובהר כי כל שינוי שיערך בכתב-יד ביחס להוראות מסמך זה יהיה חסר כל תוקף.**

כא. היה ויסוכם על הוספה או על ביטול סעיף כלשהו יעשה הדבר באמצעות נספח מודפס על נייר רשמי מאת חברת HOT mobile בלבד.

כב. **קיבל הלקוח לידיו העתק מההסכם, ביקש רשות שימוש בשירותים ו/או במוצרים של HOT mobile, ו-HOT mobile אישרה בקשתו - הרי אף אם לא מילא הלקוח ההסכם במלואו או לא חתם עליו, יראו בעצם השימוש שעשה במוצרי ו/או בשירותי HOT mobile הסכמה לקבל על עצמו את כל התנאים המפורטים בהסכם, וזאת מבלי לגרוע מזכותה של HOT mobile לדרוש מהלקוח, בכל עת, לחתום על ההסכם ולהתנות את המשך מתן השירות בחתימה כאמור.**

כג. **מדיניות ביטול עסקה והחזרת מוצרים:**

בעסקת מכר מרחוק ו/או עסקת רוכלות

ניתן להחזיר את המוצר ולבטל עסקה עד 14 יום מיום ביצוע העסקה או מיום מקבלת המוצר או מיום קבלת מסמך בכתב המכיל את פרטי העסקה, לפי המאוחר מביניהם.

לקוח בעל מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש כהגדרתו בחוק, רשאי להחזיר את המוצר ולבטל את העסקה בתוך 4 חודשים מיום העסקה או מיום קבלת המוצר או מיום קבלת מסמך בכתב המכיל את פרטי העסקה, לפי המאוחר מביניהם. הוט מובייל תהיה רשאית לדרוש הצגת תעודה לצורך ביטול העסקה לפי העניין.

לצורך ביטול העסקה, על הלקוח להשיב את המוצר ללא פגם או חוסר לאחד ממרכזי השירות של הוט מובייל (לא כולל משווקים) ובהצגת אסמכתא מתאימה.

הוט מובייל רשאית לגבות דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר המוצר או סך של 100 ₪, לפי הנמוך מביניהם, זולת אם הביטול נעשה בעקבות פגם במוצר, אי התאמה, אי-אספקה במועד או בעקבות הפרה אחרת.

לתשומת לבך, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הוט מובייל לתבוע את נזקיה, בשל כך שערך המוצר פחת כתוצאה מהרעה במצבו

בעסקה פרונטלית

ניתן להחזיר את המוצר ולבטל עסקה עד 14 יום מיום ביצוע העסקה, בהתקיים התנאים הבאים:

- המחיר ששולם בעד המוצר עולה על 50 ש"ח ולא נעשה בו או באביזריו כל שימוש.
 - המוצר הוחזר ללא פגם באריזתו המקורית ובצירוף כל תכולת הערכה/מארז אשר סופקו.
 - על הלקוח להחזיר את המוצר לאחד ממרכזי השירות של הוט מובייל ובהצגת אסמכתא מתאימה.
- הוט מובייל רשאית לגבות דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר המוצר או סך של 100 ₪, לפי הנמוך מביניהם וכן תהא רשאית לגבות תשלום בגין סליקת כרטיס האשראי ככל שנעשתה העסקה בכרטיס אשראי.

תנאים נוספים:

במסגרת ביטול עסקה שבה ניתנה ללקוח מתנה/הטבה, יש להשיב את המתנה כשהיא תקינה, בשלמותה וללא פגם ובהתאם ליתר תנאי הביטול כמפורט לעיל. במקרה של רכישת מוצר נוסף בהנחה/במתנה, ביטול רכישת המוצר הראשון יביא לביטול קבלת המוצר הנוסף/המתנה, ויש צורך לבצע החזרה גם שלו. יחד עם זאת, במקרה בו הוט מובייל תחליט לפנים משורת הדין, לאפשר ביטול העסקה ללא השבה של המוצר הנוסף/המתנה, יחויב הלקוח בשווי המלא של המוצר הנוסף/המתנה. במסגרת ביטול עסקה שבה בוצעה התקנה לצורך מתן השירות, הוט מובייל תהיה רשאית לגבות תשלום בשל הוצאות ההתקנה, בסכום שלא יעלה על 100 ₪.

כד. ביטול עסקת שירותים

ניתן לבטל את ההתקשרות עם הוט מובייל תוך 14 ימים מהיום בו בוצעה ההתקשרות או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם. בעסקה שאינה "עסקה מתמשכת" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, ניתן לבטל את ההתקשרות יומיים לפחות לפני תחילת מתן השירות שהוזמן; במקרה של ביטול של עסקה שהיא "עסקה מתמשכת" שהחל מתן השירות לפיה, יחויב הלקוח רק בתמורה היחסית בעד השירות שסופק.

לקוח המעוניין לבטל את העסקה רשאי לעשות זאת באחת מהדרכים הבאות:

בשיחת טלפון למספר: 053-5003000

באמצעות משלוח דואר לכתובת: בית ספרד, יורו פארק, א.ת. פארק יקום 6097200

באמצעות משלוח פקס למספר: 053-5500300

באמצעות משלוח לכתובת דואר אלקטרוני: service@HOTmobile.co.il

עסקה שבוצעה באמצעות האתר, ניתן לבטלה גם באמצעות הטופס באתר:

<https://www.hotmobile.co.il/ServiceSupport/Pages/cancellation.aspx>

עסקה שבוצעה במרכז שירות, ניתן לבטלה גם באמצעות מרכז השירות.

בהודעה בכתב על הלקוח לפרט את שמו המלא ואת מספר תעודת הזהות.

בהודעה בע"פ יש למסור גם את 4 הספרות האחרונות של אמצעי התשלום.

בנוסף לאמור, לקוח שהינו אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, אשר התקשר עם החברה בעסקה מרחוק/בעסקת רוכלות, רשאי לבטל את העסקה בתוך 4 חודשים בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.

25. הודעות

כתובות הצדדים בכל הנוגע להסכם הן כנקוב בהסכם וכל הודעה שתישלח לפי כתובות אלה, תיחשב כאילו נתקבלה על-ידי הנמען בתוך 48 שעות מעת שנשלחה.

