

הסכם פשרה

שנערך ונחתם בתל אביב ביום 24 בחודש דצמבר 2025

- בין:
1. **מר טל קונסטנטין לדרמן (עו"ד)**
2. **מר צביקה בליזון**
כולם על-ידי ב"כ G&A גלסברג, אפלבאום ושות', עורכי
דין ועורכי פטנטים
מרחוב היצירה 3, רמת גן 5252141
טלפון: 03-7774777; פקסימיליה: 03-7774770
- מצד אחד;**
- לבין:
- הוט מובייל בע"מ**, ח"פ 512615964
על-ידי ב"כ פישר בכר חן וול אוריון ושות'
מרחוב מנחם בגין 146 תל אביב 6473104
טלפון: 03-6941348; פקסימיליה: 03-6091116
(להלן: "הוט מובייל" או "המשיבה")
- מצד שני;**
- הואיל:** ביום 20.11.2017 הגישו התובעים לבית המשפט המחוזי במחוז תל אביב תביעה אישית נגד הוט מובייל וכן בקשה לאשרה כתובענה ייצוגית (ת"צ 47795-11-17) (להלן בהתאמה: "התביעה" ו-"הבקשה לאישור");
- והואיל:** ועל פי טענת התובעים, הוט מובייל או מי מטעמה, נוהגת בפרקטיקה של הטרדה בשיחות טלפון חוזרות, בכמות ובתדירות גבוהות כלפי חברי הקבוצה הנטענת; פניות אשר נמשכות, כביכול, גם כאשר הללו מבהירים להוט מובייל כי הם אינם מעוניינים בשירותיה וכי אינם מעוניינים שתוסיף לפנות אליהם. לטענת התובעים, התנהלות זו של הוט מובייל מקימה לחברי הקבוצה הנטענת כהגדרתה להלן, בין היתר, עילות תביעה בגין הפרת חובה חקוקה של סעיף 30 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 (להלן: "חוק התקשורת"), בגין פגיעה בפרטיות מכוח חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות") ובגין רשלנות וחוסר תום לב במשא ומתן לקראת כריתת חוזה;
- והואיל:** וביום 03.05.2018 הגישה הוט מובייל את תשובתה לבקשה לאישור, במסגרתה הכחישה ודחתה את טענות התובעים;
- והואיל:** וביום 19.07.2018 הגישו התובעים את תגובתם לתשובה לבקשה לאישור;
- והואיל:** וביום 10.05.2020 הגישו התובעים בקשה לגילוי ועיון במסמכים ולמענה לשאלון (להלן: "בקשת גילוי מסמכים ומענה לשאלון"); ביום 27.5.2020 הגישה הוט מובייל את התשובה מטעמה לבקשת גילוי מסמכים ומענה על שאלון ובה היא ביקשה לדחות את הבקשה; וביום 4.6.2020 הגישו התובעים את התגובה לתשובה לבקשת גילוי מסמכים ומענה על שאלון;
- והואיל:** וביום 7.06.2020 התקבלה בקשת גילוי המסמכים והמענה לשאלון באופן חלקי;

- והואיל:** וביום 7.07.2020 הגישו התובעים בקשה לצירוף ראיות נוספות, המתייחסות לשיחות שיווק נוספות שנטען כי קיבלו התובעים לאחר הגשת בקשת האישור מטעם הוט מובייל (להלן: **"בקשה לצירוף ראיות"**) וכן בקשה למתן צו לקבלת מידע מצדדים שלישיים (חברת גולן טלקום) (להלן: **"בקשה לצו הצגת מידע"**);
- והואיל:** וביום 14.07.2020 הגישה הוט מובייל את התשובה לבקשה למתן צו להצגת מידע והתשובה לבקשה לצירוף ראיות; וביום 20.7.2020 הגישו התובעים את התגובה מטעמם לבקשה למתן צו להצגת מידע ותשובה לבקשה לצירוף ראיות; ואף הגישו בקשה נוספת לצירוף ראיות ובה הקלטות נוספות כנטען של שיחות שיווק מטעם הוט מובייל לתובעים, אשר הוגשה בהסכמה;
- ובהמלצה של בית המשפט הנכבד, חזרו בהם התובעים מהבקשה לצו הצגת המידע;
- והואיל:** ולאחר שהתקיימו ארבעה דיונים בתיק, ואף הליך גישור אשר נכשל, פנו הצדדים, לנוכח המלצת בית המשפט הנכבד להליך של פישור במאמץ להגיע להסכם, חלף המשך ניהול ההליכים המשפטיים והסבת הוצאות נכבדות, כמו גם הסטת משאבי ניהול ומשאבים אחרים וכן כדי לחסוך בזמן שיפוטי;
- והואיל:** לאור האמור, ועל פי המלצת כבוד בית המשפט פנו הצדדים תחילה לגישור בפני מגשר, עו"ד יואב הירש ממשדד אגמון ושות' רוזנברג הכהן ושות', (להלן: **"הליך הגישור הראשון"**) ולאחר מכן לפישור בפני כבוד בשופט י" טופף מבית המשפט המחוזי במסגרת 21772-05-23 **לדרמן וא' נ' הוט מובייל** (להלן: **"המפשר"**) במטרה שייסעו לצדדים להגיע להסכמות. אולם אלו לא צלחו;
- והואיל:** וביום 13.7.2023 התקיים דיון הוכחות;
- והואיל:** וביום 12.11.2023 הוגשו סיכומים מטעם התובעים; ביום 4.2.2024 הוגשו הסיכומים מטעם הוט מובייל;
- והואיל:** ביום 7.6.2024 אישר בית המשפט, מפי כבוד השופטת העמיתה שושנה אלמגור, את הבקשה לאישור התובענה כייצוגית (להלן: **"ההחלטה המאשרת"**). במסגרתה נקבע, בין היתר, כי על הנתבעת לשלם לתובעים את הוצאות הבקשה, ועוד 80,000 ש"ח כשכר טרחה של באי כוחם בצירוף מע"מ, כאשר הסכום יישא ריבית והפרשי הצמדה כחוק ממועד מתן ההחלטה המאשרת ועד תשלומם בפועל;
- והואיל:** ולאחר שניתנה ההחלטה המאשרת, הצדדים פנו להליך גישור נוסף לכבוד השופט (בדימוס) רחמים כהן בניסיון לסייע בסיום ההליך בהסכמה, אשר גם הוא לא צלח (להלן: **"הליך הגישור השני"**);
- והואיל:** וביום 23.9.2024 הגישה הנתבעת בקשת רשות ערעור על ההחלטה המאשרת;
- והואיל:** וביום 8.12.2024 הגישה הוט מובייל את כתב ההגנה מטעמה ובה דחתה פעם נוספת את כל הטענות שהועלו; וביום 8.1.2025 הגישו התובעים את כתב התשובה מטעמם;
- והואיל:** וביום 19.3.2025 ניתנה החלטה בבקשת רשות הערעור אשר דוחה את הבקשה. נפסק כי על הוט מובייל לשלם לתובעים סך של 5,000 ש"ח;

והואיל: ובעקבות המלצתו של בית המשפט הנכבד, הצדדים שבו החלו לנהל הליכי הידברות במסגרתם הגיעו להסכמות המפורטות בהסכם זה ;

והואיל: ולצורך הסכם זה בלבד, הצדדים הגיעו להסכמה כי סיום ההליך בהסדר פשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה בנסיבות העניין וייתר ניהולם של הליכים משפטיים ממושכים ומורכבים הכרוכים בהוצאות כבדות תוך חסכון בזמן שיפוטי.

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן :

1. מבוא, נספחים ופרשנות

- 1.1. המבוא להסכם זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד מן ההסכם (לעיל ולהלן: **"ההסכם"** או **"הסכם הפשרה"**).
- 1.2. כותרות הסעיפים משמשות לשם הנוחות בלבד ואין לעשות בהן שימוש בפרשנות ההסכם. כל האמור בלשון יחיד בהסכם, תהא לו גם משמעות בלשון רבים. כל האמור בלשון זכר, תהא לו משמעות גם בלשון נקבה, למעט אם הקשר הדברים או תוכנם מחייב פרשנות אחרת.
- 1.3. לכל המונחים המפורטים להלן בהסכם זה תהא המשמעות כדלקמן:
- **"אישור ההסכם"** - אישור ההסכם על-ידי בית המשפט הנכבד ומתן תוקף של פסק דין להסכם הפשרה, בהתאם לקבוע בסעיפים 18 ו-19 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: **"חוק תובענות ייצוגיות"**), ובהתאם לקבוע בתקנות תובענות ייצוגיות, התש"ע-2010 (להלן: **"תקנות תובענות ייצוגיות"**).
 - **"המועד הקובע"** - המועד בו החליט בית המשפט הנכבד לאשר את הסכם הפשרה, בהתאם לקבוע בסעיפים 18 ו-19 לחוק תובענות ייצוגיות, ופסק הדין המאשר את הסכם הפשרה הפך לפסק דין חלוט.
 - **"הטרדה"** - משמעותה, בין היתר, אחד מאלו: (1) כל פניה טלפונית לצרכן אשר הודיע בעבר כי אינו מעוניין בפניות טלפוניות אליו; (2) פנייה טלפונית לצרכן, בטרם חלף לכל הפחות פרק זמן של חודש ימים מהשיחה הקודמת עם אותו הצרכן (או בכל תדירות אחרת, כפי שימצא בית המשפט שנכון וסביר), אלא אם הצרכן אישר במפורש שברצונו לקבל פניות טלפוניות כאמור; (3) פניה טלפונית לצרכן בהצעות זהות בתוכן לאלו שכבר נדחו על ידו בעבר, או בהצעות שניתן היה להציע לצרכן כבר בשיחה הקודמת אשר התקיימה בין הצדדים.
 - **"לקוחות פוטנציאליים"** - נמענים שיכול להיות להם עניין בשירותי הוט מובייל, לרבות צרכנים שפנו מיוזמתם להוט מובייל

בנוגע לשירותיה; לקוחות שהתנתקו משירותי הוט מובייל; ולקוחות המנויים על חלק משירותי הוט מובייל ואשר על פניו יכול להיות להם עניין ברכישת שירותים נוספים של הוט מובייל;

- **"משווקים חיצוניים"**
או **"המשווקים"**
חברות המתמחות בשיווק ומכירה שעובדיהם אינם עובדי הוט מובייל, הקשורות עם הוט מובייל במסגרת חוזית;
- **"תובע מיוצג"**
או **"התובעים המיוצגים"**
או **"חברי הקבוצה"**
כל אדם שהוט מובייל ו/או מי מטעמה טלפנו אליו בניסיון לשדלו לכרות עסקה עימה, בתדירות או באופן העולים כדי הטרדה, פגיעה בפרטיות, או השפעה בלתי הוגנת. הגדרת הקבוצה מתפרסת על התקופה שתחילתה 7 שנים קודם להגשת הבקשה לאישור ועד שפסק הדין בהליך הוא חלוט. ואולם - בכל הנוגע לעילה לפי חוק הגנת הפרטיות, בשל תקופת ההתיישנות הקבועה בו, היא מצומצמת לשנתיים שלפני הגשת הבקשה לאישור; בכל הנוגע לעילה לפי סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן, היא מצומצמת לתקופה שתחילתה ב-1.1.2015 (שאז נכנס לתוקפו חוק הגנת הצרכן [תיקון מס' 39], התשע"ד-2014).

1.4. נספחיו של ההסכם הם כדלקמן:

- **נספח א'**
נוסח הבקשה לאישור הסכם פשרה שתוגש לבית המשפט הנכבד;
- **נספח ב'**
נוסח ההודעה הראשונה לציבור לפי סעיף 25(א)(3) לחוק תובענות ייצוגיות;
- **נספח ג'**
נוסח ההודעה השנייה לציבור לפי סעיף 25(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות;
- **נספח ד'**
תצהירים מטעם באי כוח הצדדים, מכוח סעיף 18(ב) לחוק תובענות ייצוגיות ומכוח תקנה 12(ב)(2) לתקנות תובענות ייצוגיות;
- **נספח ה'**
תצהירים מטעם בעלי הדין, מכוח תקנה 12(ב)(1) לתקנות תובענות ייצוגיות;
- **נספח ו'**
קווים מנחים לנוהל עבודה עם סנקציות למשווקים החיצוניים אשר ימצא כי עובדיהם יפעלו בניגוד להנחיות ולנהלים של הוט מובייל.

2. כללי

אף כי לטענת הוט מובייל, לא היה בהתנהגות המיוחסת לה בתביעה כדי להפר את התחייבויותיה כלפי לקוחות פוטנציאליים או כדי להקים נגדה עילת תביעה כלשהי ובפרט עילת תביעה ייצוגית, ומבלי להודות באיזו מהטענות שהועלו בכתבי הטענות מטעם התובעים, ניאותה הוט מובייל למען הסדר הטוב, ומתוך רצון טוב, ליטול על עצמה, וזאת לעמדתה לפני משורת הדין, התחייבויות כמפורט בהסכם, והכל בכפוף לכך שהסכם הפשרה יאושר על-ידי בית המשפט הנכבד, כמפורט להלן.

3. אישור ההסכם

בתוך 2 ימי עסקים מיום חתימת ההסכם יגישו הצדדים לבית המשפט בקשה מוסכמת, אליה יצורף ההסכם, על פיה מודיעים הצדדים לבית המשפט הנכבד על אודות כריתתו של הסכם הפשרה, ומבקשים כדלהלן:

3.1. כי בית המשפט הנכבד יורה על פרסום מודעה בדבר הגשת הבקשה לאישור הסכם הפשרה, לרבות תיאור תמציתי של ההסכם, וזאת בהתאם לדרישת סעיף 25(א)(3) לחוק תובענות ייצוגיות, בנוסח המצורף **כנספת ב'** (להלן: "**ההודעה הראשונה**").

במודעה יוזמנו התובעים המיוצגים להודיע בתוך 45 יום מיום פרסום המודעה ובדרך שתצוין במודעה, אם אין ברצונם להיכלל בקבוצת התובעים המיוצגים (להלן: "**הודעת הפרישה**").

3.2. כי בית המשפט הנכבד יורה על משלוח ההודעה הראשונה, בצירוף העתק מהבקשה לאישור, ההסכם והתובענה, ליועץ המשפטי לממשלה, לממונה על הגנת הצרכן ולמנהל בתי המשפט.

3.3. כי בכפוף לאמור לעיל, ובחלוף 45 ימים ממועד פרסום ההודעה הראשונה, בית המשפט יתבקש על-ידי הצדדים, לצורך אישור ההסכם ולצורך זה בלבד, לאשר את התביעה כתביעה ייצוגית. כמו כן יתבקש בית המשפט לאשר את ההסכם כהסכם פשרה בתביעה הייצוגית וליתן לו תוקף של פסק-דין (להלן: "**פסק-דין**"), ובמקביל להורות על פרסום הודעה לציבור בנוסח המצורף **כנספת ב'**, כאמור בסעיף 25(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות (להלן: "**ההודעה השנייה**").

3.4. פרסום ההודעות על-פי ההסכם יבוצע על-ידי הוט מובייל ועל חשבונה, בשני עיתונים יומיים נפוצים.

3.5. הסכם פשרה זה לא יחול על חבר קבוצה שמסר הודעת פרישה, בהתאם לאמור בסעיף 11 לחוק תובענות ייצוגיות.

4. הצהרות והתחייבויות הוט מובייל

4.1. הוט מובייל מצהירה, כי קיים קושי מעשי רב לאתר באופן פרטני את פרטיהם של הלקוחות הפוטנציאליים אשר הוט מובייל ו/או מי ממשווקיה החיצוניים יצר עימם קשר לכל הפחות פעמיים, וזאת בניגוד לרצונם. זאת בין היתר, מאחר שמדובר בנתונים רבים מתקופות שונות (חלקם מלפני למעלה משבע השנים האחרונות), ללקוחות פוטנציאליים שמטבע הדברים רובם לא היו לקוחות הוט מובייל בעת הרלוונטית, אשר חלקם אינם קיימים כלל במערכות הוט מובייל וודאי שאינם ניתנים באופן סביר לאיתור במערכות הוט מובייל.

4.2. בנוסף לקושי המעשי הרב באיתור פרטי לקוחות פוטנציאליים אלו, הרי שהוט מובייל מצהירה, כי קיים גם קושי רב לאתר באופן פרטני ובאמצעים סבירים את התובעים המיוצגים אשר חוו הטרדה כביכול:

- 4.2.1. הוט מובייל מצהירה כי אין באפשרותה לקבוע מי מתוך הלקוחות הפוטנציאליים עימם נציגיה ו/או המשווקים החיצוניים יצרו קשר, חש עוגמת נפש, תסכול, מטרד וכדומה; מי מהם ביקש כי לא יתקשרו אליו עוד ובקשתו לא נענתה; מי מהם ניהל משא ומתן ענייני; ומי מהם בחר בתום המשא ומתן הענייני להצטרף לשירותי הוט מובייל;
- 4.2.2. הוט מובייל מצהירה כי אין באפשרותה לבצע בדיקה פרטנית של התובעים המיוצגים בנסיבות העניין.
- 4.3. כמו כן, קיים קושי לאמוד את הנזק הבלתי ממוני שנטען שנגרם בגין הטרדה, אם בכלל נגרם, לכל אחד מהתובעים המיוצגים.
- 4.4. לאור האמור לעיל, הוסכם, כי בהתאם לסעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות, במסגרת הסכם הפשרה תעניק הוט מובייל הטבות לתובעים המיוצגים ולציבור; וכן תנקוט בצעדים שיסייעו באמצעים רבים כגון הגברת האכיפה והבקרה, במניעת מקרי הטרדות נוספים בעתיד, לרבות בהשקעה כספית, והכל כמפורט בהסכם זה.
- 4.5. יודגש, כי הוט מובייל מתחייבת להמשיך ולפעול ולעשות את כל המאמצים כדי למנוע קיומן של שיחות בעלות תוכן שיווקי ללקוחות פוטנציאליים אשר ביקשו שלא לקבל עוד שיחות כאמור ולמנוע את הטרדתם.
- 4.6. **הטבות לחברי הקבוצה ולציבור**

- 4.6.1. הוט מובייל תעניק הטבות לציבור בסך כולל של 13,500,000 ש"ח (להלן: "סכום הפיצוי").
- 4.6.2. ההטבות יינתנו כמפורט בפרק זה:

שוברים למרכזי מכירה - שובר קנייה בסך של 75 ש"ח (כולל מע"מ) למימוש במסגרת רכישה אחת וחד פעמית של מוצרים בחנויות, במרכזי השירות של הוט מובייל הפזורים ברחבי הארץ. השובר ניתן יהיה למימוש במלוא ערכו גם לגבי מוצרים הנמכרים בהנחה או במבצע. ניתן יהיה לממש את השובר עבור מוצרים זולים מגובה השובר, או עבור מוצרים יקרים ממנו, תוך הוספת כסף, והכל כרצון המממש. לצורך חישוב ערכה של הטבה זו יחושבו השוברים שמומשו בפועל. המשיבה תציין במסגרת השובר, כי השובר ניתן בשל הסכם הפשרה עם ציון מספר ההליך.

א. **הטבת Travel Sim** - קבלת הנחה בסך של 30 ש"ח ברכישת חבילות סלולר בחו"ל באמצעות SIM וירטואלי (eSIM).¹ המשיבה תציין בעמוד הרלוונטי בו משווקות החבילות באתר האינטרנט שלה, כי ההנחה ניתנת בשל הסכם הפשרה עם ציון מספר ההליך.

¹ ניתן ליהנות מהשירות רק באמצעות מכשירי סלולר התומכים ב-eSIM.

ב. הנחה בעת רכישת חבילת שיחות וגלישה בחו"ל - קבלת הנחה בסך של 30 ש"ח למימוש ברכישת חבילת שיחות וגלישה בחו"ל במגוון של תוכניות המוצעות ללקוחות הוט מובייל בעת המימוש. המשיבה תציין בעמוד הרלוונטי בו משווקות החבילות באתר האינטרנט שלה, כי ההנחה ניתנת בשל הסכם הפשרה עם ציון מספר ההליך.

ג. יובהר, כי המשיבה לא תעשה שימוש שיווקי ולא תפרסם את מתן ההטבות המפורטות בסעיף 4.6.2 לעיל, למעט האמור בסעיף זה והנדרש על פי דין.

4.6.3 עד לא יאוחר מ-60 ימים לאחר המועד הקובע, הוט מובייל תחל במתן ההטבות האמורות, וזאת למשך שנתיים, או עד שסך ההטבות שימומש יגיע באופן מצטבר לסכום הפיצוי, לפי המוקדם מבין השניים. השווי של ההטבות שמומשו ייגזר מהשווי של ההטבה לצרכן (להלן: "**תקופת מתן ההטבות לציבור**").

4.6.4 הוט מובייל מתחייבת כי ככל שבתום תקופת מתן ההטבות לציבור לא מוצה מלוא סכום הפיצוי, הרי שהוט מובייל תתרום את היתרה שנותרה שטרם מומשה, באמצעות מוצרים ו/או שירותים ו/או שוברים שיינתנו למוסדות ציבור שונים עד למיזוי מלוא סכום הפיצוי. העברת התרומה למוסדות הציבור תתבצע עד 45 יום ממועד תום תקופת מתן ההטבות לציבור כמפורט בסעיף 4.6.3 לעיל. האפשרות למימוש של השוברים שיינתנו כאמור, יתאפשר למשך של עד חצי שנה ממועד תום תקופת מתן ההטבות לציבור או עד למועד הגעה לסכום הפיצוי, לפי המוקדם. רשימת מוסדות הציבור תוסכם על-ידי הצדדים ותוגש לאישור בית המשפט עד 30 ימים לפני תום תקופת מתן ההטבות לציבור.

4.6.5 חישוב ערכה של ההטבה, כמפורט בסעיף 4.6.4 לעיל, יחושב לפי ערך השוברים שמומשו בפועל או מחירם של המוצרים/שירותים.

4.6.6 אם לאחר התקופות המנויות בסעיפים 4.6.3-4.6.4 לעיל, לא מוצה מלוא סכום הפיצוי כאמור, אז עד לא יאוחר מ-45 ימים ממועד תום התקופה כאמור, על הוט מובייל להעביר במזומן את היתרה שלא מומשה לקרן לניהול ולחלוקת כספים (להלן: "**הקרן**") שהוקמה מכוח ס' 27 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "**החוק**").

4.7 הסדרה לעתיד - פיתוח, ביקורת ואכיפה

4.7.1 עד לא יאוחר מחלוף 4 חודשים מהמועד הקובע, הוט מובייל תטמיע את מערכת המרכזייה החכמה "נימבוס", אצל כלל המשווקים הפועלים מטעמה.

4.7.2 מערכת זו תאפשר שליחת דאטה של לקוחות פוטנציאליים ליצירת קשר, כאשר הם **מסוננים** מלקוחות פוטנציאליים שביקשו שלא לקבל עוד שיחות מכירה, וכן **מונעת** חיוג על-ידי נציג כזה או אחר, בעת ניסיון ליצירת קשר באמצעות המערכת עם מספר שמצוין במערכת שהוא חסום כאמור. בנוסף, המערכת מאפשרת שמירה ואירכוב של הקלטות של כלל השיחות המבוצעות באמצעות המערכת, באופן המאפשר להוט מובייל לקיים ביקורת אדוקה יותר על השיחות המתקיימות מטעם המשווקים החיצוניים.

4.7.3 לצד הטמעת המערכת כאמור, הוט מובייל מתחייבת לנקוט בצעדים להבטחה של השימוש במערכת מצד המשווקים החיצוניים:

א. **בלעדיות** - הוט מובייל תוודא שתהיה הפרדה אצל המשווקים החיצוניים בין נציגים שפועלים עבור הוט מובייל לבין נציגים הפועלים עבור אחרים. באופן הזה הנציגים שעובדים אצל המשווקים החיצוניים יעבדו רק מול מערכת אחת - של הוט מובייל. יובהר, כי ככלל, לנציגי המשווקים החיצוניים לא קיים אינטרס ליצירת קשר מהטלפון האישי שלהם, וזאת בין היתר, שכן עסקאות שיתברר שלא הוקלטו - לא יזכו את המשווק בעמלה, כמפורט להלן.

ב. **תמריצים** - הוט מובייל תבצע מעקב מדגמי אחר השיחות שבוצעו מטעם המשווקים החיצוניים והסתיימו בביצוע מכירה. אם הוט מובייל תמצא כי יצירת הקשר במסגרתה בוצעה המכירה, לא בוצעה באמצעות מערכותיה, היא לא תשלם עמלה למשווק החיצוני לה הוא היה זכאי מתוקף ההסכם שחל בין הצדדים.

4.7.4 לצד האמור לעיל, הוט מובייל תגביר את **הביקורות** שהיא מקיימת במערכותיה המוטמעות אצל המשווקים החיצוניים, כדי לוודא שלקוח פוטנציאלי שביקש שלא לקבל עוד שיחות מכירה, אכן הוסר בהתאם לבקשתו ובהתאם, שלא יקבל עוד שיחות מכירה. והכל באופן הבא:

א. עד לא יאוחר מ-6 חודשים מהמועד הקובע, הוט מובייל תחל לבצע למשך שנתיים, לא פחות מ-500 דגימות של שיחות שבוצעו על-ידי המשווקים החיצוניים במערכותיה, ואשר לא השתכללו לעסקה. הוט מובייל מתחייבת כי המדגם יתבצע על שיחות היוצאות מכלל המשווקים החיצוניים (לא פחות מ-30 שיחות למשווק).

ב. הביקורת כאמור, יכול שתתבצע בסיוע מערכות AI שיבצעו תמלול של השיחות השונות ותתרענה במקרה בו תמצא מונחים שיכולים להעיד כי הלקוח הפוטנציאלי ביקש שלא יתקשרו אליו יותר.

ג. במקרה שכזה, הוט מובייל תבצע בדיקה לוודא כי אכן אותו לקוח פוטנציאלי נחסם במערכות השונות.

ד. כמו כן, אם נמצאו מעל 30% שיחות מפרות שבוצעו על-ידי משווק חיצוני מסוים שנבדק כאמור, הוט מובייל מתחייבת להמשיך לדגום את אותו משווק חיצוני ספציפי ב-100 שיחות נוספות לפחות במשך שנתיים נוספות. בדיקה זו תמשיך עד שסך השיחות שנמצא כי הן מפרות את הנהלים בפרק הזמן האמור, יהיה נמוך מ-30% מהשיחות שנבדקו אצל אותו משווק כאמור.

ה. כל הבקורות האמורות יתועדו, ובמקרה של הפרה של ההנחיות והנהלים כמפורט **בנספח ו'**, הוט מובייל תפעיל סנקציות כלפי אותו משווק חיצוני (ראו **נספח ו'** להסכם זה).

4.7.5 בנוסף לאמור לעיל, הוט מובייל תגביר את האכיפה על המשווקים החיצוניים, וזאת באמצעות מתן אפשרות פנייה ישירה של הלקוחות הפוטנציאליים להוט מובייל להגשת תלונה בעניין:

א. עד לא יאוחר מ-6 חודשים מהמועד הקובע, הוט מובייל תפתח באתר האינטרנט שלה, עמוד ייעודי אשר כולל בתוכו כתובת דואר אלקטרוני (עם קישור), המאפשר הגשת תלונה בגין קבלת שיחות מכירה המהוות הטרדה.

ב. כך, לקוחות פוטנציאליים אשר קיבלו לפחות 2 שיחות מכירה על פני תקופה של שנה ממועד הפנייה, לאחר שביקשו שלא לקבל עוד שיחות מכירה ו/או הסרה של פרטיהם מקבלת שיחות אלו, יוכלו להיכנס לעמוד הייעודי שיוקם כאמור, לצורך בירור עניינם האישי.

ג. במסגרת הפנייה כאמור, על אותו לקוח פוטנציאלי יהיה לצרף תיעוד של כל אותן השיחות הנטענות וכן לצרף צילום מסך מהמכשיר הנייד שלו המאשר את קבלת השיחה במכשירו לצורך זיהוי הגורם שיצר את הקשר.

ד. הוט מובייל תבחן, תוך 30 ימים מקבלת הפנייה, כל פנייה שתעשה לאתר האינטרנט כאמור על צרופותיה, וזאת למשך שנתיים ממועד פתיחת האפשרות באתר האינטרנט שלה, כאמור בסעיף 4.6.5. א לעיל (להלן: "תקופת האכיפה").

ה. באם יימצא כי בשיחות שצורפו, הלקוח הפוטנציאלי ביקש את אשר הצהיר, וכן יזוהה המספר ממנו בוצעה השיחה כמספר של משווק חיצוני הפועל עם הוט מובייל - האחרונה תפנה לאותו משווק חיצוני שיימצא כי הפר את הנהלים ותקנוס אותו בסך של 375 ש"ח לשיחה מפרה, אשר יועברו לאותו הפונה.

ו. אולם, אם הוט מובייל לא תאתר את פרטי המשווק החיצוני כאמור, תהיה פתוחה לצרכן האפשרות להגיש תביעה קטנה בבית המשפט. אם בבית המשפט יימצא כי אכן שיחות המכירה בוצעו על-ידי הוט מובייל ו/או על-ידי משווק מטעמה, הוט מובייל תידרש לשלם לפונה סכום של 750 ש"ח כפיצוי ללא הוכחת נזק. מובהר כי הוט מובייל תהיה מנועה מלטעון להעדר חבות בגין מעשי משווק משנה מטעמה, אך מבלי לגרוע מזכויותיה לפעול כלפי אותו משווק.

ז. יצוין, כי כל עוד מספר הלקוחות הפוטנציאליים שיפנו להוט מובייל במהלך תקופת האכיפה בתלונה על הטרדה, יהיה גבוה מ-400 אנשים שתלונותיהם נמצאו מוצדקות, אז הוט מובייל תאריך את תקופת האכיפה בשנה נוספת, בה תבצע את האכיפה המתוארת בפרק זה. הוט מובייל תעביר לבא כוח התובעים את מספר הלקוחות שפנו אליה בתלונה כאמור מדי שנה, ואף לאור בקשה מטעמו כמפורט בהסכם זה (ראו סעיף 5 להלן).

4.7.6 לצד האכיפה האמורה בסעיף 4.7.5 לעיל, עד לא יאוחר מ-30 ימים מהמועד הקובע, הוט מובייל תרענן ותחדד את ההנחיות והנהלים של הנציגים שעובדים אצלה בדבר הצורך בהסרה של לקוחות פוטנציאליים שביקשו כי שמם יוסר מקבלת שיחות מכירה.

4.7.7. בנוסף, עד מועד זה, הוט מובייל תשלח לכלל המשווקים החיצוניים נוהל עם הנחיות ברורות ובו יודגש פעם נוספת את הצורך בעמידה אחר נהלי הסרה של לקוחות פוטנציאליים שלא מעוניינים לקבל שיחות מכירה, וכן את נהלי ההסרה במערכות איתם הם עובדים.

4.7.8. במסגרת נוהל זה (אשר הקווים המנחים שלו מופיעים ב**נספח ו'** להסכם זה), יפורט מדרג של סנקציות ברורות, הן עבור נציג והן עבור המשווק החיצוני, במקרה של הפרה של כל אחת מההנחיות והנהלים.

5. מנגנון פיקוח

5.1. בתום כל שנה ממועד תחילת היישום, הוט מובייל תעביר לבא כוח התובעים דוח מגובה בתצהיר ובו פירוט באשר למספר הדגימות שנעשו - כמפורט בסעיף 4.7.4 לעיל, ומספר הפניות שנעשו מצד לקוחות פוטנציאליים שטענו כי חוו הטרדה - כמפורט בסעיף 4.7.5 ו-4.7.4 לעיל. בנוסף, באי כוח המבקשים רשאים לפנות פעם נוספת במהלך כל שנה, לקבלת דיווח נוסף כאמור.

5.2. עד לא יאוחר מחלוף 60 ימים מתום תקופת היישום של האמור בהסכם זה, תגיש הוט מובייל דיווח לבית המשפט ולבא כוח התובעים, אשר מגובה בתצהיר מטעם נושא משרה בהוט מובייל, פירוט באשר למימוש התחייבויותיה כמפורט לעיל, לרבות דוח הכולל פירוט של מספר הביקורות ומספר הלקוחות הפוטנציאליים אשר פנו אליה (ראו סעיפים 4.7.4 ו-4.7.5 בהתאמה). אם דוחות אלו יכללו פרטים אישיים של התובעים המיוצגים, אלו יועברו בכפוף להחלטה של בית המשפט הנכבד במעטפה סגורה לעיונו של בית המשפט הנכבד בלבד, ולבא כוח התובעים.

5.3. באי כוח התובעים מתחייבים לשמור על נתונים בדבר פרטי הלקוחות הפוטנציאליים בסודיות, לא לעשות שימוש בנתונים האמורים אלא לצרכי הליך זה. עוד מוסכם, כי ככל שיהיה צורך בהגשה של מידע הנוגע לפרטי לקוחות כאמור לתיק בית המשפט, הרי שהגשה כאמור תעשה במעטפה סגורה או בקובץ דיגיטאלי, לאחר אישור של בית המשפט הנכבד.

6. ויתור על תביעות

בכפוף לאישורו וביצועו של הסכם הפשרה, מותרים התובעים והתובעים המיוצגים כלפי הוט מובייל ו/או כל שלוחיה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה, באופן סופי ומוחלט, על כל עילה הכלולה בתביעה.

7. מעשה בית דין

7.1. אישור הסכם פשרה זה יהווה מעשה בית דין כלפי התובעים המיוצגים בקשר עם כל הטענות העילות והסעדים הנזכרים בכל כתבי הטענות מטעם הצדדים, לרבות בתובענה, וזאת בין היתר, בעילות ובסעדים הבאים:

7.1.1. הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש], התשכ"ח-1968 (להלן: "**פקודת הנזיקין**"), לרבות סעיף 30 לחוק התקשורת;

7.1.2. הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981;

7.1.3. הפרת סעיף 2(1) לחוק הגנת הפרטיות;

7.1.4. רשלנות מכוח סעיפים 35-36, ו-63 לפקודת הנזיקין;

7.1.5 הפרת החובה לנהוג בתום לב בניהול משא ומתן לקראת כריתתו של חוזה לפי סעיף 12 לחוק החוזים (חלק כללי), התש"ל-1973 ;

7.1.6 פיצויים בגין נזק לא ממוני, המתבטא באובדן זמן ובטרחה מרובה הנובעת מההתמודדות עם השיחות החוזרות, וכן ברגשות שליליים הנובעים מההטרדה והפגיעה בפרטיות ובשלווה, ומההתעלמות מהרצון של היעדר הטרדה.

8. תשלום גמול לתובעים ושכר טרחה לבא כוחם

8.1 המלצת הצדדים המוסכמת לעניין גמול לתובעים ושכר טרחה לבא כוחם הינה כדלקמן :

8.1.1 סך של 280,000 (מאתיים ושמונים אלף) ש"ח, ישולמו לכל אחד מהתובעים כגמול, ובסך הכל ישולם סך של 560,000 (חמש מאות ושישים אלף) ש"ח בגין רכיב זה, וכן החזר הוצאות בסך של 6,996 ש"ח בכפוף להצגת קבלה.

8.1.2 סך של 2,240,000 (שני מיליון ומאתיים ארבעים) ש"ח, בתוספת מס ערך מוסף כדין, ישולמו לבאי כוח התובעים כשכר טרחה.

8.2 הגמול לתובעים ושכר הטרחה לבא כוחם ישולמו באופן הבא :

8.2.1 הגמול לתובעים, החזר ההוצאות וחמישים אחוזים (50%) מסך שכר הטרחה בתוספת מס ערך מוסף כדין, ישולמו באמצעות העברה בנקאית, תוך 30 ימים מהמועד הקובע.

8.2.2 היתרה, חמישים האחוזים הנותרים (50%) משכר הטרחה בצירוף מס ערך מוסף כדין, ישולמו לאחר שהוט מובייל תמסור הודעה לבית המשפט הנכבד מלווה בתצהיר בדבר סיום התחייבותיה בהתאם להסכם הפשרה, כמפורט בסעיף 5 לעיל.

8.2.3 מוסכם כי הסכום בסעיף 8.2.2 לעיל, יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן מיום מתן פסק הדין ועד ליום תשלום בפועל.

8.3 מוסכם כי הוט מובייל לא תישא בשום סכום נוסף בגין שכר טרחה ו/או גמול ו/או החזר הוצאות לתובעים או לבאי כוחם.

8.4 במסגרת ההמלצה לעניין גמול לתובעים ושכר הטרחה לבאי כוחם נלקחו בחשבון השיקולים הבאים :

8.4.1 התובעים הציפו סוגיה צרכנית חשובה ;

8.4.2 האינטרסים שהוגשמו על-ידי הבקשה לאישור והתובענה, הן מבחינת התובעים המיוצגים והן מבחינת הציבור בכללותו ;

8.4.3 מידת מורכבות הסוגייה המשפטית שבתובענה ומורכבות ההליך המשפטי עד כה. בכלל זה, הביאו הצדדים בחשבון את עצם ביצוע פעולות השיווק באמצעות משווקים חיצוניים ויחסי המשווקים והוט מובייל ; איסוף הראיות לצורך גיבוש תשתית עובדתית וראייתית המונחת ביסוד הבקשה לאישור ; את ריבוי הליכי הביניים עד לאמתן ההחלטה המאשרת ולאחריה ; וכן את הזמן הרב שהושקע בשנים שמנוהל ההליך המשפטי, לרבות במספר הליכי גישור, ומשא ומתן ארוך לקראת הסכם פשרה זה.

8.4.4 נכונות התובעים ובאי כוחם להביא את המחלוקת לכדי סיום בצורה יעילה ומהירה ;

- 8.4.5 היקף ההשקעות וההטבות המוענקות במסגרת הסכם הפשרה, הנאמדים בסך כולל של מעל 13,500,000 (שלוש עשר מיליון וחמש מאות אלף) ש"ח. כמו כן, ישנו ערך ניכר לציבור בעתיד הנובע מצמצום ניכר בתופעת ההטרדה ובראשם מנגנון האכיפה הפרטית המאשר מנגנון של פיצוי ללא ההוכחת נזק;
- 8.4.6 העובדה כי הסכומים המשולמים על-ידי הוט מובייל לתובעים ולבאי כוחם מתווספים להשקעה ולהטבה הניתנת לתובעים המיוצגים ולא משולמים על חשבונם;
- 8.4.7 הסיכון אותו נשאו התובעים בהגשת התביעה והבקשה לאישור, בשים לב, בין היתר, לחשיפת התובעים לכך שייפסקו נגדם סכומי הוצאות ניכרים במקרה בו הייתה נדחית בקשתם ולהוצאות שהוציא לצורך ביסוסה של הבקשה לאישור והתובענה;
- 8.4.8 היקף ההשקעה, הטרחה שטרחה וההוצאות שהוציאו התובעים ובא כוחם בעבור חברי הקבוצה, בהגשת התביעה והבקשה לאישור, בניהול ההליך עד עתה שכלל מספר רב של דיונים ובקשות מקדמיות, דיון הוכחות, בניהול המשא ומתן ובגיבוש הסכם הפשרה, לרבות באמצעות פגישות גישור ופישור רבות (לעניין היקף ההשקעה של באי כוח התובע המייצג - בהליך זה ובהליכים אחרים מזה שנים רבות - המלומד קלמנט הביע דעה לפיה יש להתחשב גם בעובדה שהליכים ייצוגיים לא תמיד מזכים את עורכי הדין בשכר טרחה על מנת לעודד עורכי דין בעלי ניסיון להגיש תביעות ייצוגיות);
- 8.4.9 לעניין החלק המהווה גמול: העובדה שלפי הפסיקה בעניין ע"א 1834/07 **חיים קרן נ' פקיד שומה גוש דן** (נבו 12.08.2012) הגמול חייב במס;
- 8.4.10 ההמלצה גובשה בהתאם לפסקי דין שאושרו על-ידי בתי המשפט בתחום התובענות הייצוגיות; ההמלצה דלעיל עומדת באמות המידה שנקבעו בפסק דינו של כבוד נשיא בית המשפט העליון (בדימוס) א' גרוניס בע"א 2046/10 **עזבון המנוח משה שמש נ' דן רייכרט** ואף באמות המידה שנקבעו בפסיקות מאוחרות יותר על-ידי בית המשפט העליון.
- 8.5 תשלום הגמול לתובעים יעשה בכפוף להמצאת אישור ניהול חשבון. תשלום שכר הטרחה לבא כוח התובעים יעשה בכפוף לכך שהם ימצאו אישורים על ניהול חשבון, ניהול ספרים ועל ניכוי מס במקור.
9. **תנאי מתלה**
- אישור בלתי מותנה של הסכם הפשרה, מבלי שיערכו בו שינויים שלא יזכו להסכמת הצדדים, על-ידי בית המשפט בפסק דין חלוט, יהווה תנאי מתלה לתוקף הסכם הפשרה.
10. **מועדים**
- במקרה של אי התקיימות התנאי המתלה האמור בסעיף 9 לעיל, ימשיכו הצדדים בניהול ההליך מן הנקודה בה הפסיק.
11. **מינוי בודק בהתאם לסעיף 19 לחוק תובענות ייצוגיות**
- הצדדים מצהירים, כי אין צורך במינוי בודק, אשר יבחן את הסכם הפשרה ותנאיו, וזאת מן הטעמים המפורטים להלן:
- 11.1. הקושי הטמון בהוכחת הנזקים הנטענים בתביעה;

- 11.2. לאור הקושי המעשי הרב באיתור פרטני של התובעים המיוצגים במקרה זה; לאור העובדה כי התובענה עוסקת בנזקים נטענים לא ממוניים, בין היתר, של עוגמת נפש ופגיעה באוטונומיית הרצון, אשר עשויים להיות נזקים מורכבים שקשה מאוד לכמתם; הפיצוי במסגרת הסכם הפשרה יינתן, בין היתר, באמצעות השקעה והטבות, כך שמנגנון הפיצוי הינו פשוט ולא נדרש לבחון את גודל הקבוצה וסכום ההטבה המדויק שיקבל כל תובע מיוצג;
- 11.3. ההסכם אינו מתבסס על עניינים חשבונאיים מורכבים הדורשים מומחיות מיוחדת. בנסיבות אלו, שיקול דעתו של בודק אינו עדיף על שיקול דעתו של בית המשפט. בחינת סבירותו של הסכם הפשרה והיותו הוגן ומאוזן הינה עניין משפטי, הכרוך בבחינת הסיכונים והסיכויים של התביעה;
- 11.4. קיימת חשיבות מיוחדת להבטחת יעילות המנגנון לאישור הסדר פשרה בידי בית משפט הנכבד. מינוי בודק, במקום בו לא נדרש, עשוי לסרב ולהאריך שלא לצורך את הדיון בבקשות לאישור הסדרי פשרה ראויים;
- 11.5. סך כל ההשקעות מכוח הסכם הפשרה יגובו בקבלות ובאישורים כדן, ולכן מייתרים את הצורך במינויו של בודק.

12. שונות

- 12.1. משך ההליך המשפטי בקשר עם התביעה בגין אי התקיימות התנאי המתלה האמור לעיל, הסכם הפשרה יחשב לכל דבר ועניין כאילו לא נערך מעולם, ולא ניתן יהא להגישו ו/או להסתמך עליו ו/או לעשות בו או בתוכנו שימוש כלשהו בין במסגרת הליך שיפוטי כלשהו בין במסגרת הליך מעין שיפוטי בין במסגרת הליך מנהלי ובין בכל הליך אחר, ובכלל זה לא ניתן יהא להשתמש בנתונים ו/או במצגים ו/או בטיוטות הסכם הפשרה ככל שהגיעו לידיעתו של מי מן הצדדים ו/או באי כוחם במהלך המשא ומתן לקראת הסכם הפשרה ו/או בקשר אליו.
- 12.2. בהתקיים התנאי המתלה ובכפוף לכך שהסכם הפשרה לא בוטל, יהווה פסק הדין מעשה בית דין כלפי כל התובעים המיוצגים, שלא נתנו הודעת פרישה כדן כאמור לעיל.
- 12.3. אין בהסכם הפשרה כל הודאה של מי מהצדדים באיזה מטענות הצד האחר להסכם הפשרה, לרבות הטענות הנזכרות בתביעה.
- 12.4. הסכם הפשרה כולל את כל ההסכמות שבין הצדדים והוא מגבש וממצה באופן בלעדי וסופי את כל ההסכמות בקשר עם האמור בו.
- 12.5. לא יהיה כל תוקף לכל שינוי או תוספת להסכם הפשרה, אלא אם נעשו בכתב ונחתמו על-ידי כל הצדדים להסכם הפשרה. לא תישמע טענה של שינוי הסכם הפשרה בעל פה. כמו כן, לא יהיה תוקף לכל מצג ו/או מו"מ, ככל שנוהל בין הצדדים, קודם לחתימת הסכם הפשרה.
- 12.6. במקרה של סתירה בין הוראות הסכם הפשרה לבין הוראות איזה מנספחיו, יגברו הוראות הסכם הפשרה.
- 12.7. הצדדים מתחייבים לפעול בתום לב לקיומו של הסכם הפשרה ולבצע את כל הפעולות ולחתום על כל המסמכים, האישורים, הטפסים וההודעות, ככל שיידרש, ושיהיה מועיל לצורך ביצוען של הוראות הסכם הפשרה.

- 12.8. בית המשפט הנכבד מתבקש ליתן תוקף של פסק דין להסכם הפשרה ללא חיוב הצדדים בתשלום הוצאות ו/או תשלום אחר ו/או נוסף כלשהו, פרט לאמור בהסכם הפשרה.
- 12.9. הסכם הפשרה יעמוד לעיון לכל דורש במהלך שעות העבודה הרגילות במשרדי באי כוח הצדדים.
- 12.10. הצדדים מתחייבים לפעול בתום לב לקיומו של הסכם הפשרה ולבצע את כל הפעולות ולחתום על כל המסמכים, האישורים, הטפסים וההודעות, ככל שיידרש, ושיהיה מועיל לצורך ביצוען של הוראות הסכם הפשרה.
- 12.11. כתובות הצדדים בכל הקשור למסירת הודעות ובכל הקשור בביצועו וקיומו של הסכם הפשרה, הן כמפורט במבוא להסכם הפשרה. כל הודעה שתשלח בדואר רשום לפי הכתובת האמורה, תחשב כמי שנתקבלה תוך 72 שעות מעת מסירתה למשלוח בבית דואר בישראל. אם נשלחה בפקס ו/או באמצעות הדואר האלקטרוני ביום עסקים, תחשב כמי שהתקבלה ביום העסקים שלאחר מכן, ובלבד שעובדת שליחתה אושרה טלפונית על-ידי נמענה או על-ידי מי מטעמו. אם נמסרה ביד - בעת מסירתה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:



 ב/הוט מובייל



 נדב אפלבוים, עו"ד
 בא כוח המבקשים