

HOTALK – תנאי התקשרות

ברוך הבא

HOTALK מברכת אותך על הצטרפותך לרשת HOT mobile. באמצעות כרטיס HOTALK, תוכל לשלם מראש ולהנות ממגוון השירותים של רשת HOT mobile, תוך שליטה בהוצאות וללא התחייבות. השימוש ב-HOTALK אינו מחייב בהוראת קבע ו/או כרטיס אשראי ומתבסס על הטענת המנוי מראש בסכומים שונים.

שירות לקוחות

אנו זמינים עבורך בשיחת חינם (ממנוי ה-HOTALK) בחיג ל-6733* בימים א'-ה' בין השעות 08:00-18:00, ימי ו' בין השעות 08:00-14:00 וכן 24/7 לשירות טכני כמו כן, ניתן לפנות באמצעות הודעה או שיחת WhatsApp למספר 053-8550008 בימים א'-ה' בין השעות 10:00-18:00.

הפעלת הקו ובחירת שפת המערכת הקולית

- חייג 6733* ממכשיר ה-HOTALK שלך.
- בחר את השפה המבוקשת:

(1) עברית	(4) אנגלית
(2) ערבית	(5) תאילנדית
(3) רוסית	(6) סינית

מספר ה-HOTALK שלך

מספר המנוי של ה-HOTALK שרכשת מופיע על גבי האריזה. במקרים מסוימים, ייתכן ויהיה צורך להחליף את מספר הטלפון שהוקצה לך מטעמים טכניים.

אפשרויות הטענה

HOTALK מעמידה לרשותך מגוון אפשרויות להטענת המנוי שלך:

- הטענה באמצעות כרטיס טעינה פיזי (וואוצ'ר) – כרטיסי טעינה בסכומים שונים המתאימים לצרכיך האישיים, בפריסה ארצית במגוון נקודות מכירה ובקיוסקים נבחרים הפזורים ברחבי הארץ. לטעינה, גרד את פס הגירוד הקיים על גב הוואוצ'ר וחשוף את הקוד הסודי. באפשרותך לטעון את הוואוצ'ר במספר דרכים:
 - טעינה באמצעות USSD – חייג ממנוי ה-HOTALK שלך למספר *09*קוד סודי#. השיחה תתנתק ותתקבל הודעה בדבר הצלחה/כישלון הטעינה.
 - טעינה באמצעות IVR –
 - טעינה למנוי ה-HOTALK שלי – חייג ממנוי ה-HOTALK שלך ל-6733* והקש 1, הזן את הקוד הסודי + #. בסיום הטעינה תתקבל הודעה המאשרת כי חשבונך הוטען בהצלחה.
 - טעינה למנוי HOTALK אחר – חייג ל-6733* והקש 5 ופעל בהתאם להנחיות המושמעות ב-IVR. בסיום הטעינה תתקבל הודעה המאשרת כי הבקשה בוצעה בהצלחה.
 - טעינה באמצעות שליחת SMS –
 - טעינה למנוי ה-HOTALK שלי – שלח את הקוד הסודי למספר 700. בסיום הטעינה תתקבל הודעה המאשרת כי חשבונך הוטען בהצלחה.

הוט מובייל בע"מ ח"פ 51-2615964 בית ספרד, יורו פארק, א.ת. פארק יקום 6097200 |טלפון 053-5003000 או *053 | www.HOTmobile.co.il | דואר אלקטרוני service@HOTmobile.co.il אתר |פקס 053-5500300 |1-800-800-053 | שעות פעילות ימי א'-ה' 8:00-18:00, ימי ו' וערבי חג 8:00-13:00 מוקד שירות לקוחות : שעות פעילות 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע מוקד תמיכה טכנית פעיל 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע



• טעינה למנוי HOTALK אחר - שלח את מספר הטלפון לטעינה + הקוד הסודי למספר 700, בפורמט הבא: 053-XXXXXXX@123456789123. בסיום הטעינה תתקבל הודעה המאשרת כי חשבונך הוטען בהצלחה.

- הטענה באמצעות כרטיס טעינה וירטואלי (טעינה דיגיטלית) - טעינה באמצעות מסופי טעינה דיגיטליים הפזורים במרכזי השירות והמכירה של HOT mobile, בסניפי דואר ישראל ובקיוסקים נבחרים הפזורים ברחבי הארץ. לתשומת ליבך, בחלק מהכרטיסים, טעינה דיגיטלית תהא כרוכה בעמלת הפצה.
- הטענה באמצעות כרטיס אשראי או בהעברה ב bit - טעינה באמצעות הודעה או שיחת WhatsApp במספר 053-8550008 בימים א'-ה' בין השעות 10:00-18:00 (לא כולל ערבי חג וחג).

לתשומת ליבך, בחלק מההטענות תתווסף עמלת הפצה. ההטענה הינה בכפוף לתנאי HOTALK ולתנאים המפורטים בגב הכרטיס. כל יתר התנאים הינם בכפוף לחוברת תנאי ההתקשרות והתנאים הכלליים של חברת HOT mobile למעט השינויים המחויבים בסוג התקשרות זה.

בירור יתרת הHOTALK

בירור יתרת מנוי הHOTALK שברשותך מתאפשר במספר דרכים:

1. באמצעות ה-IVR - חייג ל*6733 והקש 2.
2. באמצעות SMS - שלח את האות B למספר 700 וקבל את יתרתך בהודעה חוזרת.

שיחות לחו"ל

מסלול HOTALK מאפשר לבצע שיחות מהארץ לחו"ל כל זמן שיש יתרה חיובית לשימושי מב"ל במנוי. שיחות לחו"ל יחוייבו בהתאם למחירון המפעיל הבינלאומי בו בחר המנוי. למחירון HOTALK017 (בחיוג בקידומת 017) ראה אתר HOT mobile בכתובת www.hotmobile.co.il.

נדידה

מסלול HOTALK חסום לשימושים בחו"ל. מנוי המעוניין לבצע שימושים בחו"ל, בתשלום מראש, יוכל לרכוש SIM ייעודי במסלול Travel SIM כפי שיפורט להלן.

עיקרי תכנית

עלויות עיקרי התכנית רלוונטיות בעת הטענת כרטיס טעינה במסלול "HOTALK BASIC".

שם תכנית	תעריפי התכנית	הערות
HOTALK 2015	שיחות - 49 אג' לדקה	
	הודעות (SMS/MMS) - 49 אג' להודעה	
	גלישה - 49 אג' ל-1MB	

<p>התכנית מקנה טעינה חודשית של 20 ש"ח בונוס (להלן: "טעינת הבונוס") לשימושים הכלולים בתכנית (כולל שימושי מב"ל), בכפוף לטעינה חודשית בסך של 139 ש"ח ויותר.</p> <p>* טעינת הבונוס תקפה למשך 36 חודשים</p> <p>* תוקף טעינת הבונוס, בכל חודש, הינה ל-30 ימים. בסוף כל חודש כאמור תימחק היתרה.</p>	<p>שיחות – 89 אג' לדקה הודעות (SMS/MMS) – 89 אג' להודעה גלישה – 89 אג' ל-1MB</p>	<p>תכנית HOTALK20</p>
<p>התכנית מיועדת לשימושים בחו"ל בלבד יעדים המפורטים להלן בלבד</p>	<p>התכנית מיועדת לשימושים בחו"ל בלבד בהתאם לתכולת הוואוצ'ר שיוטען במנוי</p>	<p>תכנית TRAVELSIM</p>

מסלולי טעינה

HOT mobile מציעה מגוון כרטיסי HOTALK לבחירתך. לפירוט סוגי הכרטיסים, ראה את מגוון הכרטיסים המפורטים באתר HOT mobile בכתובת: www.hotmobile.co.il. להלן מסלולי כרטיסי הטעינה:

1. מסלול "HOTALK BASIC" – מסלול הבסיס

מסלול זה מאפשר לטעון תקציב מוגדר מראש וליהנות ממגוון שימושים: שיחות, הודעות (SMS/MMS), גלישה סלולרית ושיחות בינ"ל - בהתאם לסכום הכסף שהוטען. עלויות השימוש ייקבעו בהתאם לתנאי התכנית אליה מחובר המנוי, כמפורט בטבלת עיקרי תכנית מעלה.

2. מסלול "HOTALK All included"

מסלול זה מאפשר לטעון מראש את תקציבך וליהנות ממגוון שימושים: שיחות, הודעות (SMS/MMS), גלישה סלולרית וכן שיחות בינ"ל, בהתאם לתכולת יחידות השימוש הקיימות בכרטיס שהוטען.

3. מסלול גלישה "HOTALK DATA ONLY"

מסלול זה מאפשר לטעון מראש את תקציבך וליהנות משימושי גלישה סלולרית בישראל, בהתאם לתכולת הגלישה של הכרטיס שהוטען.

4. מסלול 5G

מסלול זה מאפשר לטעון מראש את תקציבך וליהנות משימושי גלישה סלולרית בישראל, בדור 5 בהתאם לתכולת כרטיס שהוטען. גלישה בדור 5 כפופה לטעינת כרטיס המקנה זכאות, מכשיר תומך ופריסת הרשת. יצוין כי השירות מבוסס על תשדורת אלחוטית המושפעת מגורמים סביבתיים ואחרים. על כן, ייתכן ולא תתאפשר גלישה ברשת דור 5 בכל אזור ו/או בכל אזורי הפרישה ובעניין זה לא תשמע טענה בדבר אי מימוש / ניצול גלישה ברשת דור 5 בחלק מהזמן, במרביתו או בכולו. לידיעתך, ייתכן כי באזורים מסוימים, יוצג במכשיר תומך חיווי 5G, על אף שבפועל הגלישה אינה ברשת דור 5. יובהר כי במקרה של מעבר מטעינת כרטיס המקנה זכאות לדור 5 לכרטיס שאינו מקנה זכאות לדור 5 שאינה, הגלישה תהיה ברשתות דור 3 ו-4.

5. מסלול הכולל "שירותי Next TV"

מסלול זה מאפשר לטעון מראש את תקציבך וליהנות ממגוון שימושים, בהתאם לתכולת הכרטיס המוטען וכן משירותי Next TV. Next TV הינו שירות המאפשר צפייה על גבי המכשיר הנייד בסדרות וסרטים מהארץ ומהעולם והשימוש בו כפוף לתנאי השימוש והשירות המופעים באתר www.nexttv.co.il. יובהר כי השימוש בשירות Next TV כרוך בצריכת תקשורת נתונים (Data) גבוהה. בטעינת כרטיס טעינה המכיל שירות Next TV, מסכים הלקוח ומאשר כי פרטיו יועברו לחברת הוט – מערכות תקשורת בע"מ (HOT) לצורך חיבורו לשירות Next TV. התשלום בגין השירות ייגבה על ידי HOT mobile במסגרת טעינת כרטיס טעינה מותאם. ככל ומנוי ה HOTALK יסיים את יתרתו במערכות HOT mobile, ינותק הלקוח משירות Next TV. יובהר כי, החיבור לשירות יתאפשר פעם אחת בלבד ללקוח, תחת אותו קוד לקוח ואמצעי תשלום. פניות בנושא השירות יש להפנות ל- www.nexttv.co.il

תנאים כלליים HOTALK:

- יתרת כרטיס הטעינה תקפה למימוש ממועד הטעינה ועד למועד סיום היתרה או תוקף הטעינה (המוקדם מביניהם). יתרה שלא תמומש בתוך תקופה זו (לרבות במצב של אי שימוש כלל) תמחק ולא ניתן יהיה לעשות בה שימוש.
- יתרת הכרטיס/מכסת השימושים הכלולים בתכנית ו/או כל הטבה כלולה אחרת, אינם ניתנים להעברה והלקוח לא יהיה זכאי להחזר כלשהו בגין אי ניצול השימושים וההטבות הכלולים בתכנית, כולם או חלקם.
- עם ניצול היתרה/מכסת השימושים המוגדרים בכרטיס שהוטען, ייחסם השירות שתקציבו מומש. יתכנו מקרים בהם עקב תקלה או שיבוש במערכות, תתאפשר צריכת שירותים על אף שלא קיימת יתרה בכרטיס. במקרה זה, HOT mobile תהא רשאית לפעול בכל דרך לגביית התשלום עבור השירותים שצרך המנוי, לרבות קיזוז סכום החיוב מהכרטיס/ים הבאים/ים שיוטענו במנוי וזאת, ללא כל הודעה ומבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד לזכותה של HOT mobile על פי דין ו/או הסכם.
- הכרטיס אינו בר החזרה, המרה או החלפה אף במקרה של גניבה, אבדן או נזק.
- הכרטיס מיועד לשימוש בישראל בלבד.
- הכרטיס מיועד ללקוחות פרטיים לשימוש אישי, הוגן וסביר (ולא לשימוש מסחרי) ובכפוף לתנאי התכנית ולמסמכי ההתקשרות הרלבנטיים ביחס לשירותי HOTALK וכפי שיתעדכנו מעת לעת. למען הסר ספק ומבלי לגרוע מכלליות האמור, שימוש רגיל וסביר אינו כולל שימוש על דרך של חיבור המכשיר או הכרטיס החכם (SIM) למכונה ו/או מכשיר כלשהם (לרבות, אך לא רק: מרכזיה, מחשב, מצלמה, ראוטר, 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. בחריגה מהוראות אלה, לרבות "שימוש מסחרי" כהגדרתו בתנאים הכלליים במסמכי ההתקשרות, HOT mobile תהא רשאית להפסיק/להגביל את השירותים, על פי שיקול דעתה. זאת ועוד, HOT mobile תהא רשאית להפסיק או להגביל את השירות למנוי, לפי שקול דעתה הבלעדי והמוחלט וללא מתן התראה מוקדמת וזאת במקרה שבו קיים חשש סביר, 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.
- פרטים ביחס לאופן ההפעלה והשימוש בכרטיס מפורטים על גבי הכרטיס.
- במכשירים תומכים בלבד. כפוף לאזורי פריסת הרשת. הכיסוי מושפע מגורמים כגון מזג אוויר, הפרעות רדיו ותקלות ברשתות התקשורת. ייתכנו מקומות מסוימים ללא כיסוי. במצבים מסוימים יתכן כי **HOT mobile** תאלץ להגביל את מתן השירות, גם ללא התראה מוקדמת, בין היתר, מטעמים של ביטחון, בטיחות ותחזוקה.
- קצב העברת נתונים במסגרת הגלישה הסלולרית במנוי אינו קבוע והוא תלוי בגורמים שונים לרבות כיסוי הרשת וזמינותה, העומסים בה, סוג ותמיכת המכשיר או המודם הסלולארי וכיוצ"ב. **HOT mobile** שומרת לעצמה את הזכות להאט מיוזמתה את קצב העברת הנתונים, כאשר האטה זו נדרשת על מנת לווסת עומסים ו/או על מנת למנוע פגיעה ברשת או במשתמשים בה. כמו כן, **HOT mobile** תהא רשאית להאט את קצב העברת הנתונים לפי שיקול דעתה במקרה בו הלקוח עושה שימוש שאינו הוגן ו/או בלתי סביר בהעברת נתונים וכן במקרה בו נעשה שימוש בתוכנות שיתוף קבצים ו/או תכנים בין משתמשים שונים. כמו-כן, **HOT mobile** תהא רשאית לנתק את המנוי/הכרטיס שברשותך, אם יתברר כי הוא גורם להפרעות לרשת.
- לביצוע שיחה בינלאומית, יש לחייג באמצעות קידומת מפעיל בינלאומי. תעריפי השיחה יהיו בהתאם לתעריפי המפעיל הבינ"ל הנבחר.
- תשלום עבור משלוח הודעת **SMS** יחול גם אם ההודעה לא הגיעה ליעדה מכל סיבה שהיא. הודעות ארוכות יפוצלו למספר הודעות, שעל כל אחת מהן יחול תשלום בנפרד. קיימים מקרים בהם הודעת **SMS** תחושב כהודעת **MMS**.
- **HOT mobile** תהא רשאית לשנות את תנאי התכניות ו/או את תכולת כרטיסי הטעינה על-פי שיקול דעתה, לבטל או להוסיף תכניות ו/או כרטיסי טעינה.
- התעריפים בתוכנית וכן תעריפי שירותים או שימושים (גם במקרה בו השירות או השימוש במועד ההצטרפות לתכנית היו ללא תשלום), עשויים להתעדכן מעת לעת, בהתאם למפורט במסמכי ההתקשרות הרלוונטיים ובכפוף לרשיון ולדין.
- ככל וינתנו הטבות בונוס על ידי **HOT mobile** למנויי **HOTALK**, **HOT mobile** רשאית להאריך ו/או לקצר תנאי הטבות בכל עת. הטבות יינתנו בכפוף לביצוע טעינה במנוי.
- שמירת מספר אשר הוקצה לכרטיס חכם (**SIM**) מותנית בהטענת כרטיס **HOTALK** אחת לשנה לכל הפחות.
- יובהר כי, כרטיס ה-**SIM** שייך לחברת **HOTmobile** והוא מושאל לתקופה מוגבלת. אין אפשרות לבקש חסימת המכשיר או כרטיס ה-**SIM** לשימוש, גם במקרים של אובדן או גניבה. במקרה אובדן או גניבה של מכשיר או של כרטיס ה-**SIM**, אינך זכאי לקבל מכשיר אחר או כרטיס **SIM** חלופי.
- **HOTmobile** רשאית לנתק כרטיס חכם (**SIM**) פעיל שלא ביצע טעינת כרטיס (וואוצ'ר), מכל סוג, בתקופה בת שנה, לכל הפחות ובכפוף להודעת החברה מראש על ביצוע הניתוק. במקרה של ניתוק ה**SIM**, המספר יוחזר לרשות החברה האם ולמנוי ו/או למשווק לא תהא כל טענה ו/או דרישה כלשהי לזיכוי ו/או החזר בגין כל הוצאה ו/או תשלום ו/או נזק ו/או הפסד שיגרמו לה עקב ניתוק ה**SIM** כאמור לעיל.
- שיחות הטלפון, משלוח **SMS**, משלוח **MMS**, גלישה וכן כל הטבה או שירות אחר הכלולים בתכנית ו/או המפורטים לעיל, הינם ליעדים רגילים בישראל בלבד ובכל מקרה, אינם חלים על יעדים או שירותים מיוחדים בישראל. להלן יפורטו תעריפי יעדים ושירותים עיקריים. לתעריפי כלל היעדים והשירותים המיוחדים העדכניים ראה אתר **hot mobile** בכתובת www.HOTmobile.co.il.
- טבלת תעריפי חיוג עיקריים לשירותים ומספרים מיוחדים:

מספר טלפון	תיאור	תעריף כולל מע"מ
מודיעין 144	מודיעין אזרחי של בזק	2.5 ש"ח לשיחה
מודיעין 1344	מודיעין אחוד של בזק	1.80 ש"ח לשיחה
שיחות לרשות הפלסטינאית	לדוגמא: ג'אוול, פל-טל, וואטניה	1.05 ש"ח לדקה
1900	שירותי פרימיום	0.5 ש"ח לדקה
1901	שירותי פרימיום	עד 50 ש"ח לשיחה
1902	שירותי פרימיום	עד 100 ש"ח לשיחה
גוביינא ²	מנוי HOT mobile מחייג למנוי HOT mobile	1.70 ש"ח לדקה
שליחת הודעת SMS (מסרון) לנייח ולמספרי 1-800	שליחת הודעת SMS (מסרון) לנייח ולמספרי 1-800	תעריף שליחת הודעת SMS בהתאם לתכנית הלקוח בתוספת ש"ח 0.30 להודעה (אינו מותנה בקבלתה)

(2) בשיחות גוביינא מקבל השיחה נושא בתשלום כל התעריפים לדקת שיחה למעט היכן שמצוין אחרת.

- המחירים והתעריפים כוללים מע"מ.
- מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד מתנאי ההתקשרות שבין HOT mobile לבין הלקוח. התנאים, התעריפים וההטבות המפורטים במסמך זה הינם בכפוף להגדרות והתנאים המפורטים בהסכם ההתקשרות ומהווה חלק בלתי נפרד מתנאים אלה.
- מספר המנוי שברשותך ישמש לצורך קבלת הצעות שיווקיות ו/או מסחריות שונות מHOTmobile ו/או מטעם ספקיה מעת לעת. באפשרותך להסיר את מספר המנוי שברשותך ו/או את פרטיך לצורך קבלת הצעות כאמור לעיל בכל עת בחיג 6733* או בשליחת המילה 'הסר' למספר 1607.
- התעריפים לשירותים נוספים, ככל שיעשה בהם הלקוח שימוש, מופיעים במחירוניהם שבאתר HOT mobile.