



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

28/07/2013

ת"צ 51357-07-13 עוקשי נ' סלקום ישראל
בע"מ

חיק 51357-07-13

מספר בקשה (رقم الطلب): **1**

טלפון מרכז מידע: 077-2703333

אישור על פתיחת בקשה
مُصادقة على تسجيل طلب

ניתן אישור כי ביום (نُصادق بهذا أنه في يوم) 28 יולי 2013 בשעה (بالساعة) 11:49 הוגשה בקשה מסוג (قُدِّم طلب من نوع): אישור תובענה כתובענה ייצוגית בקשה של מבקש 1 אישור תובענה כתובענה ייצוגית
בתיק (بقضية) ת"צ 51357-07-13 עוקשי נ' סלקום ישראל בע"מ.

מספר הבקשה הוא (رقم الطلب هو): **1**.

בכל פנייה לבית המשפט בנוגע לבקשה זו, יש לציין את מספר הבקשה.
كُل مراجعة للمحكمة المتعلقة في الطلب عليك أن تذكر رقم الطلب.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

28 יולי 2013

ת"צ 51357-07-13 עוקשי נ' סלקום ישראל
בע"מ

אישור פתיחת תיק

مصادقة على تسجيل قضية

ניתן אישור כי ביום (נُصادق بهذا بأنه في يوم) 28 יולי 2013 בשעה (الساعة) 11:45 נפתח בבית משפט זה (سجلت في المحكمة قضية تحمل الرقم) ת"צ 51357-07-13 עוקשי נ' סלקום ישראל בע"מ.

יש להמציא את כתב הטענות הפותח לבעלי הדין שכנגד, בתוך 5 ימים, בדואר רשום עם אישור מסירה, אלא אם כן הורה בית המשפט אחרת.
عليك تسليم لائحة الادعاء للطرف الآخر خلال 5 ايام بالبريد المسجل مع وصل تبليغ إلا إذا أمرت المحكمة غير ذلك.

פסקי דין והחלטות מתפרסמים באתר האינטרנט של מערכת בתי המשפט בכתובת www.court.gov.il

ת.צ. 07-13-51357

בית משפט המחוזי
מחוז מרכז

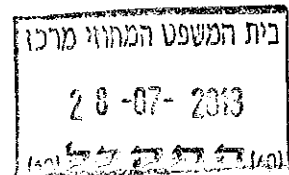
חיים עוקשי (ת.ז. 38592119)
ע"י עוה"ד אליעזר שוורץ ו/או צביאל מוסקוביץ' ו/או קלמן רבקין ואח'
משרד שוורץ מוסקוביץ' ושות'
מרתי עין הקורא 10, מגדל היובל, ראשון לציון 75289
טל': 03-9458888; פקס: 03-9458887 דוא"ל: Tsviel@smlaw.co.il

(להלן – המבקש)

- נגד -

סלקום ישראל בע"מ (ח.פ. 511930125)
מרתי הגביש 10, נתניה 42140

(להלן – המשיבה ו/או סלקום)



מהות התביעה: חוזית, נזיקית, עשיית עושר ולא במשפט, הגנת הצרכן

סעדים: צו מניעה קבוע, סעדים כספיים

סכום הסעד הספציפי של המבקש: 314 ש"ח

שווי התביעה המצטבר: מוערך בכ- 112,500,000 ש"ח (על פי אומדן זהיר)

בקשה בכתב לאישור תובענה כתובענה ייצוגית

(בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006)

בקשה זו באה מתוך מטרה להביא תועלת לציבור ולרפא התנהלות פסולה ונפסדת של המשיבה, אשר פועלת בין השאר בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן ומטעה בידעין ובאופן מהותי, ותוך יצירת מצגי שווא, את לקוחותיה שבחרו לשלם סכום קבוע בכל חודש וליהנות מהיתרונות של חבילת סלולרי "ללא הגבלה" כביכול.

בקצרה, המשיבה "בחרה" לתת פרשנות שונה למונח בעברית "ללא הגבלה" כל זאת במטרה להטעות הציבור וליצור בפניו מצג מטעה במטרה לקדם את מטרותיה השיווקיות כפי שיפורט בהרחבה בבקשה זו.

"הצרכנים חשופים כיום בהיקפים מסיביים לפרסומת אגרסיבית המעבירה מידע חלקי בלבד, תוך הדגשת ההיבטים הנוחים למפרסם, והשמטת ההיבטים הפחות נוחים. התקדמות המקצוענות בתחום הפרסום והתקשורת והתרחבותם של כלי התקשורת האלקטרוניים יצרו פערים גדלים והולכים בין תדמית לבין מציאות ו"מסך עשן" אינפורמטיבי כבד. לעיתים קרובות, מועבר מידע סתמי וכוללני בלבד, שאין בו תוכן עובדתי של ממש. וכאשר מידע רב מועבר, הוא

כולל גם מידע לא רלוונטי העלול להסיט את תשומת הלב מן העיקר, ועל הצרכן לבור את המוץ מן החבן בלי שיש בידיו הכלים לעשות כן. לא בכדי מושם דגש מיוחד בחקיקה בעולם ובישראל בניסיון לחסום הטעיה בפרסומת

(מתוך פסק דינה של כבוד השופטת ד"ר אגמון-גונן, ת"א 1786-06, אלוני גיא נ' בזק חברה ישראלית לתקשורת בע"מ, פורסם בנבו, שם אישרה כבוד השופטת בקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד בזק בגין הטעייה בפרסומת – נשוא עילת בקשה זו).

א. פתח דבר:

1. המבקש מתכבד בזאת להגיש לבית המשפט הנכבד בקשה לאישור התובענה, אשר מצורפת בזאת לבקשה כתובענה ייצוגית (להלן: "**הבקשה**") וזאת בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "**חוק תובענות ייצוגיות**"). בית המשפט הנכבד יתבקש לאשר בקשה זו וכן לתת הוראות בקשר לתובענה הייצוגית, והכול כפי שיפורט להלן.

כאמור לעיל, עניינה של התובענה דין הינה הטעיה בפרסומת של המשיבה, פשוטו כמשמעו.

2. המשיבה, פועלת בין השאר בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן ומטעה ביודעין ובאופן מהותי, ותוך יצירת מצגי שווא, את לקוחותיה שבחרו לשלם סכום קבוע בכל חודש וליהנות מהיתרונות של חבילת סלולרית "**ללא הגבלה**" כאשר רובם המכריע, אם לא כולם, כלל אינם מודעים לכך שהפרסומות והפרסום המטעה של המשיבה באותיות קידוש לבנה לגבי חבילת "ללא הגבלה" הנה למעשה פיקציה, וכי חריגה כלשהיא בכמות השיחות ו/או הסמסים (אשר אף המשיבה אינה מעוניינת, מטעמיה, להבהיר מהי אותה "חריגה") - מובילה לסיטואציה אבסורדית שבה אותם לקוחות יחויבו ומחויבים בסכומים עודפים שלא הוסכמו איתם, ושלא כדין. כך, באמצעות גביית כספים עודפים שכלל לא הוסכמו עם חברי הקבוצה, לרבות חסימת קווי טלפון באופן חד צדדי לשליחת הודעות, המשיבה פוגעת בחברי הקבוצה ומתעשרת על חשבונם, שלא כדין, חרף הבטחותיה ומצגיה בכל אמצעי התקשורת.

3. נקדים את המאוחר ונציין כבר עתה את הדברים הברורים מאליהם – הביטוי השגור בשפה העברית "**ללא הגבלה**" המוצג בכל הפרסומות שהמשיבה עורכת מזה תקופה ארוכה במענה לתחרות הגוברת בשוק הסלולר בשנתיים האחרונות, גם נכון ליום הגשת בקשה זו, משמעו בעברית ברורה ופשוטה – "**ללא הגבלה**", אבל משום מה, מסתבר, למרבה התדהמה, כי מעבר להטעיה הברורה הנעשית באמצעות הפרסומים של המשיבה, הרי שמבחינה חוקית וחוזית, במסגרת החוזים האחדים הארוכים שעליהם המשיבה מתנימה את חברי הקבוצה שבחרו לרכוש מסלול "ללא הגבלה", לא מופיעה כל "מגבלה" כמותית, או למצער מגבלה

כלשהי, אלא מופיע הביטוי חסר ברורה כל המשמעות "כפוף לשימוש סביר והוגן" (ממש במילים האלה!!).

4. רוצה לומר, גם "באותיות הקטנות" של החוזה האחד, המשיבה "בחרה" ביודעין ובמפורש שלא להגדיר במפורש מהי מגבלת השיחות וכמות המסרונים, אשר, לשיטתה, ככל הנראה אינם כלכליים עבורה ופוגעים ברווחיותה. אם נבחר לומר זאת במילים פשוטות אחרות - המשיבה בעצמה אינה יודעת ולא הגדירה בחוזה את ה"מגבלה" הכמותית של החבילה אותה שווקה כל"ללא הגבלה", ממש כך, עד כמה שהדבר נשמע אבסורדי !

5. במסגרת בקשה זו יבקש המבקש להגדיר את חברי ה"קבוצה" באופן הבא :

"כל לקוחות ו/או מנויי סלקום ישראל בע"מ אשר נרשמו למסלול שיחות בארץ ולחו"ל ושליחת מסרונים (SMS) תחת חבילות "ללא הגבלה" לסוגיהן, בעלות מגבלה לשימוש הדומות למגבלת השימוש המצוינת בסעיף 9 להסכם ההתקשרות בין המבקש למשיבה במסלול הקרוי "החבילה הסגולה לעסקים 3", החל מהיום שבו החלה המשיבה לשווק את החבילות הנ"ל ללקוחותיה, ואשר חויבו על ידה בסכומים עודפים מעבר לסכום החודשי (והיחיד) אותו התחייבו לשלם במסגרת החבילה".

בית המשפט הנכבד יתבקש בזאת:

6. לאשר התובענה המצורפת לבקשה זו כתובענה ייצוגית.

7. לקבוע ולהגדיר את הקבוצה שבשמה תנוהל התובענה הייצוגית, וזאת בהתאם לסעיף 10א) לחוק תובענות ייצוגיות. בהתאמה, בית המשפט יתבקש להורות בצו למשיבה להורות על גילוי כל מסמך רלבנטי אשר יוכל לשפוך אור על מספרם המדויק של לקוחות ו/או מנויי המשיבה הרשומים לחבילת "ללא הגבלה" החל מיום שיווק חבילות "ללא הגבלה" על ידי המשיבה, ואת הסכומים המדויקים והעודפים שגבתה מכל חבר וחבר בקבוצה.

8. לקבוע כי המבקש הוא נציג הקבוצה וישמש כתובע מייצג, וכן למנות את באי כוחו כבאי הכוח המייצגים של כל חברי הקבוצה.

9. להורות למשיבה להשיב לכל אחד מחברי הקבוצה את הסכומים אשר נגבו מהם ביתר ושלא כדין, בניגוד לחוזה עמם ו/או בניגוד לכל דין, וליתן למשיבה צו מניעה המונע

בעדה לחסום מכשירים ניידים הנמצאים תחת אותה חבילת "ללא הגבלה" כאשר, לשיטתה של המשיבה, נעשות "חריגות", כאלו או אחרות, בשליחת כמות מסרוניס ו/או בשימוש בדקות שיחה ו/או לחילופין להפסיק להגדיר את החבילות השירות המשווקות על ידה כתבילות "ללא הגבלה".

10. לפסוק תשלום גמול מיוחד למבקש, בהתאם לסעיף 22 לחוק תובענות ייצוגיות, בין היתר ובעיקר לאור חשיבותה הציבורית, בגין מלוא הסיכון שנטל על עצמו בהגשת תביעה זו, ובגין פעולותיו למען תועלת הקבוצה והציבור.

11. לקבוע שכר טרחה הולם וראוי לבאי כוחם של המבקש, בהתאם לסעיף 23 לחוק תובענות ייצוגיות, ולחייב את המשיבה בהוצאות משפט ושכ"ט עו"ד, לרבות תשלום הוצאות הבקשה, והכול בצירוף מע"מ כדין. העתק כתב התביעה האישית המוגש מטעם המבקש מצורף לבקשה זו, ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה.

12. ליתן כל הוראה נוספת שתראה לבית המשפט הנכבד בדבר הדיון בבקשה זו, והכול כפי שיימצא לנכון.

יובהר, שעל מנת למנוע כפילות והכבדה על תיק בית המשפט הנכבד, צורפו כל הנספחים רק לבקשה לאישור תובענה ייצוגית, ובית המשפט הנכבד יתבקש לראותם כאילו צורפו גם לכתב התביעה.

ב. כללי ופתח דבר - הצגת מהות התביעה במספר מילים:

"כשאת אומרת לא, למה את מתכוונת?" (שירם הידוע של התרנגולים, משנת 1962).

13. כאשר חברה סלולארית גדולה ובעלת מוניטין, כגון המשיבה, מהגדולות בשוק התקשורת, בוחרת לצאת במסע פרסום אגרסיבי בנוגע לחבילות הסלולארי אותן היא משווקת, ולהציגן באותיות קידוש לבנה בראש חוצות כ"**מסלול ללא הגבלה**" – למה בעצם היא מתכוונת תחת אותו סלוגן המבטיח והמפתה, ומה למעשה מבינים אותם צרכנים אשר בפועל מוטעים להאמין כי יוכלו לעשות בכל חודש שימוש בשיחות ובמסרוניס ללא כל הגבלה או מגבלה, תמורת תשלום חודשי קבוע?

14. כידוע, בשנת 2012 החל עידן חדש בשוק הסלולארי, עידן המסלולים "ללא הגבלה", שבו, לכאורה, כך לפחות הציגו זאת המשיבה ויתר החברות בשוק, כי לקוח רוכש חבילה כזו ויכול

לשוחח ולשלוח מסרונים כאוות נפשו וללא כל מגבלה כמותית. רוצה לומר, "ראש שקט".
האומנם כך ?

15. המשיבה כידוע היא אחד השחקנים הבולטים והחזקים בשוק התקשורת הסלולארית והיא מפעילה מזה כתקופה ארוכה (כולל נכון ליום הגשת בקשה זו, ראו למשל באתר האינטרנט של המשיבה www.cellcom.co.il) פרסומים אגרסיביים בכל אמצעי התקשורת לפיה היא מעניקה למצטרפים אלו דקות שיחות/זמן אוויר ומיסרונים (SMS) ללא הגבלה, לכאורה, אולם למרבה התדהמה היא מחליטה על דעת עצמה, ללא שהדבר אפילו מופיע בחוזה ההתקשרות עם אותם צרכנים, על "מגבלה" לכאורה בכמות השיחות וה-SMS (מגבלה, אשר מן הסתם, מציבה גבול לשימוש לא כלכלי למשיבה), ובכל מקרה של "חריגה", שכאמור נקבעה על ידי המשיבה על דעת עצמה וללא שהלקוחות מודעים לכך – בתחילה מנתקת אותם מהרשת ולאחרונה החלה אף מחייבת את אותם לקוחות בחיובים ובסכומים עודפים בגין כל "חריגה", ואפילו מאיימת אף לחסום את קו הטלפון שלהם מלשלוח הודעות כשלשיטתה יש "חריגה", ממש כך!

16. מעניין לציין שזמן קצר לפני הגשת תובענה זו, ביום 7 לחודש יולי 2013, בתוכנית "לילה כלכלי" בערוץ 10 עם גדי סוקניק, הועלתה לדיון הציבורי הסוגיה בנושא תובענה זו. בתוכנית זו נחשפו כל מעלליה ומתדלליה של המשיבה, ולמעשה התברר כי המקרה של המבקש איננו מקרה פרטני או ספציפי. נהפוך הוא –מדובר ככל הנראה באלפי או עשרות אלפי לקוחות אשר הוטעו ביודעין על ידי המשיבה, ונגרמו להם נזקים - איש איש על פי שימוש והסתמכותו על התחייבות המשיבה על העדר הגבלה כאמור.

במסגרת אותה כתבה בסופה אף צוין כי משרד התקשורת הודיע כי יתקיים בירור עם המשיבה ועם מפעילות הסלולר בדבר הצורך בהבהרת ההגבלה ללקוחות החברות.

17. במקרה הספציפי, התנהלותה של המשיבה תמורה שבעתיים ואינה מסתכמת רק בגביית סכומים עודפים שלא הוסכמו עם הלקוח, ואשר בגינם מתבצעת הטעיה בעניין מהותי כאמור לעיל. לא זו בלבד שהמשיבה פעלה בניגוד לחוק, אלא שבשלב כלשהו היא חסמה בפני המבקש את האפשרות לשלוח מסרונים בעקבות "החריגות", לכאורה, מהמסלול "ללא הגבלה", וגרמה לו לנזקים קשים.

18. כפי שיפורט להלן בהרחבה, סלקום יצרה מצגי שווא בפני המבקש והטעתה אותו, כמו גם את חברי הקבוצה, כי כביכול אין כל מגבלה בחבילה אותה שווקה, כאשר בפועל חייבה את אותם לקוחות ב"חריגה" בגין שימוש עודף, לשיטתה, במשלוח מסרונים ו/או שימוש בשיחות, כאשר נזכור את העובדה הבאה - בחוזה האחיד והארוך עליו החתימה את אותם

לקוחות לא היה כל אזכור לכל "מגבלה", מלבד הביטוי האמורפי והחסר משמעות "כפוף לשימוש הוגן וסביר". לקרוא ולא להאמין.

*****העתק הכתבה מאתר The Marker מיום 29.5.2013 בעלת הכותרת "ההגבלה הסמויה בחבילות ללא הגבלה" מאת נתי טוקר המפרטת בהרחבה את התסכול הציבורי מהגדרת המסלולים כ-"ללא הגבלה" כיכול כנספח "א" לבקשה זו***.**

19. כבר בשלב זה, הדברים מדברים בעד עצמם. זוהי, בקליפת אגוז, מהותה של בקשה זו, הבאה לרפא את התנהלותה הנפסדת של המשיבה.

ג. הצדדים לבקשה זו ומספר חברי הקבוצה המוערך;

20. המשיבה הינה חברה פרטית בע"מ העוסקת בין ביתר במתן שירותי טלפון נייד, בהתאם לרישיון שניתן על ידי משרד התקשורת ובהתאם ליתר הוראות הדין.

21. אין חולק, כי המשיבה הינה "עוסק" כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן")

22. המבקש, אזרח ישראלי, היה בזמנים הרלבנטיים לתביעה ועודנו לקוח של המשיבה המנוי על שירותיה, תחת מספר הנייד 052-2564406, שהוגדרה על ידי סלקום כ"לקוח עסקי".

23. כאן המקום לציין שעל אף שהמבקש הוגדר על ידי המשיבה כ"לקוח עסקי", הוא בבחינת "צרכן", בהתאם להגדרת המונח בחוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981, שהרי מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי, או משפחתי, כפי שעשה זאת המבקש – הנו צרכן.

24. הקבוצה המיוצגת הינה "כל לקוחות /או מנויי סלקום ישראל בע"מ אשר נרשמו למסלול שיחות בארץ ולחו"ל ושליחת מסרונים (SMS) תחת חבילות "ללא הגבלה" לסוגיהן, בעלות מגבלה לשימוש הדומות למגבלת השימוש המצוינת בסעיף 9 להסכם ההתקשרות בין המבקש למשיבה במסלול הקרוי "החבילה הסגולה לעסקים 3", החל מהיום שבו החלה המשיבה לשווק את החבילות הנ"ל ללקוחותיה, ואשר חויבו על ידה בסכומים עודפים מעבר לסכום החודשי (והיחיד) אותו התחייבו לשלם במסגרת החבילה."

25. בשלב זה של התובענה, ברור שאין למבקש כלים או יכולת מעשית להעריך את מספר חברי הקבוצה אולם ניתן לשער על סמך אומדן זהיר, בין היתר על סמך פלח השוק של המשיבה, ועל סמך התהודה לה "זכתה" המשיבה בתוכנית לילה כלכלי ביום 7.7.13, כי הקבוצה מונה לפחות כ-750,000 חברים, לפי הפירוט הבא:

26. בכתבה שפורסמה באתר האינטרנט "דה מרקר" לאחרונה, ביום 13.5.13, ובדו"חות הכספיים של המשיבה של רבעון מס' לשנת 2013, עולה כי לפי דיווחים מספר המנויים של סלקום עומד על כ- 3.1 מיליון משתמשים. בהיעדר נתונים נוספים, נניח הנחה שמרנית כי

בחודשיים האחרונים מספר זה לא השתנה מהותית ונכון ליום הגשת בקשה זו בסלקום יש, פחות או יותר, 3 מיליון משתמשים.

*****העתק הכתבה והדיווח ממערכת "מאיה" של הבורסה לניירות ערך כנספחים "ב" לבקשה
זן***.**

27. עוד נניח, כי לאור ההצלחה האדירה לה זכו במהלך שנה האחרונה החבילות "ללא הגבלה" לפחות 50% מתוך הנ"ל הם מנויים שנמצאים בחבילה "ללא הגבלה", לסוגיהן, כזו או אחרת. מתוך מספר המנויים הנ"ל בחבילות "ללא הגבלה", נניח שוב הנחה שמרנית, שרק 50% מאלו חצו בפועל באופן וודאי את "המגבלה" הבלתי ברורה והלא מובנת שהכניסה המשיבה לחוזים האחידים עליהם החתימה את הלקוחות, כפי המבקש, ומכאן נגיע למספר חברי הקבוצה (המשוער), בסך של כ-750,000 חברי קבוצה.

28. בכל מקרה, ממילא הנתונים המלאים נמצאים בידי המשיבה, ובית המשפט יתבקש להורות לה לגלות את מספר החברים המדויק בקבוצה, ואת הסכומים העודפים שגבתה מכל אחד מהם, שלא כדין ובניגוד לחוזה האחיד שחתמו מולה.

ד. תיאור האירועים והעובדות:

29. המבקש, שהשימוש במכשיר הנייד שלו חיוני לפעילות החברתית המשפחתית והעסקית, נוהג לעשות שימוש אינטנסיבי בהודעות טקסט ואף משתמש בעיקר באמצעי זה להפיץ דברי תורה וברכות "שבת שלום" לקהל חבריו ומוקיריו בעיקר בנושאי פרשת השבוע.

30. במהלך חודש יולי 2012, ככל הנראה, הצטרף המבקש למסלול "ללא הגבלה" המכונה אצל המשיבה "החבילה הסגולה לעסקים 3" כאשר הובטח לו במפורש על ידי נציגת המכירות של החברה כי יוכל לעשות שימוש בלתי מוגבל בטלפון הנייד שלו לשיחות ולמסרונים בכפוף לתשלום החודשי הקבוע.

31. למרבה התדהמה וההפתעה, במהלך חודש דצמבר 2012 נמסר למבקש בהודעת טקסט כי המשיבה חוסמת אותו הואיל והלה חרג מכמות ה-SMS שמותרת לו בטענה כי שימוש אינו סביר כביכול. מיותר לשוב ולציין כי הגבלה כל שהיא חוטאת והטעתה את המבקש ואת כלל הצרכנים בהגדרת המונח "ללא הגבלה" שהוצג למבקש על ידי נציגות המכירה והשיווק של המשיבה בדבר העדר מגבלה כל שהיא בשימוש בטלפון הנייד.

32. בפניות המבקש לשירות הלקוחות, הלה קיבל תשובות, מנציגי השירות של המשיבה, לפיו מומלץ לו להימנע מלשלוח כמויות גדולות של הודעות SMS בכמות שהוא נוהג לשלוח כדי להימנע מחסימות בעתיד.

33. מיותר לציין כי חסימת מכשירו של המבקש גרמה לו נזקים קשים לפעילותו השוטפת ולמורת רוח גדולה, ובוודאי מהווה פעולה פוגענית ותוקפנית כאשר כל "חטאו" הוא שעשה שימוש "ללא הגבלה" במכשירו כפי שהוצג בפניו והובטח לו.

34. גם פניות של המבקש, בתמימותו, למוקד השירות של המשיבה לרכישת חבילה גבוהה יותר של הודעות SMS כדי לאפשר לו שימוש "ללא הגבלה", כפי שהובטח לו ונדרשת על ידו, נתקלו בסירוב מטעם נציגי השירות במוקדי המשיבה, וזאת בטענה כי אין חבילות גבוהות יותר לשימוש בהודעות, ומעבר לכך לא ניתן לציין בפניו מה המגבלה של כמות הודעות ה-SMS שהוא רשאי לשלוח בחודש- כאמור בחבילה ללא הגבלה – כך ממש.

35. ביום 19.3.2013 קיבל המבקש במפתיע הודעת SMS ממוקד ההודעות של המשיבה לפיה, באופן חד צדדי, המשיבה מחייבת את המבקש בסכום של 29 אגורות לכל הודעה SMS שתישלח על ידו מעבר "לשימוש סביר והוגן". ואכן, באופן מקומם, בחשבון האחרון לתקופה מיום 27.3-26.4.2013 שנשלח מחב' סלקום עלה כי זאת חייבה את המבקש באופן חד צדדי בסך נוסף של 264 ₪ (!!) בגין חריגה כביכול בשימוש "שאינו סביר והוגן" כביכול וזאת כאשר על החשבונית שחור על גבי לבן כתוב כי: "המנוי מצוי בתוכנית המקנה "שימוש חופשי ללא הגבלת כמות בדקות ובהודעות בארץ"

*** מצ"ב העתק החשבון האחרון לתקופה מיום 27.3-26.4.2013 שנשלח מחב' סלקום למבקש
ונוסח ההודעה מיום 19.3.2013 כנספחים "ג" לבקשה זו***.

36. מיותר לציין כי המילים "ללא הגבלה" כוונתם בעברית ברורה הנה חד משמעית - ללא הגבלה!, ושימוש סביר והוגן אין הכוונה שימוש בלתי כלכלי לחברת סלקום!

37. חשוב לציין כי כל שיחותיו של המבקש עם מוקד השירות של החברה להבהרה מהי המגבלה במסלול "ללא הגבלה" (אבסורדי ככל שזה ישמע) בשליחת הודעות SMS, נתקלו בהתחמקויות וסירוב להתחייבות על מספר ברור או התחייבות כתובה על כך.

38. המבקש פנה למשיבה במכתב דרישה מיום 20.5.13, מאת בא כוחו הח"מ, בו הועלו בפני המשיבה טענותיו והתרעמותו על ההטעה המכוונת שנגרמה לו ולשאר לקוחות החברה ודרישה להבהיר למבקש מה המגבלה בחבילת "ללא הגבלה" (כך ממש), כמו כן לפצות את המבקש כספית בשל חסימות המנוי שבוצעו על ידם, לביטול מידית של החיובים בגין שימוש "בלתי סביר והוגן" כביכול, וכן להודיע לכלל הצרכנים של חברת סלקום מה המגבלה במסלול "ללא הגבלה" בכל אמצעי התקשורת וביטול הגדרת המסלול במונחים המטעים את צרכני חברתכם ואו לחילופין לבטל הגבלה זו כאמור.

העתק מכתב ב"כ המבקש מיום 20.5.13 מצ"ב כנספת "ד" לבקשה זו.

39. המשיבה במכתב התשובה מטעמה מיום 30.5.13 מאת האחראית לתמיכה משפטית גב' גל כהן, דחתה את דרישת המבקש וטענה כי על המבקש להפחית השימושים (בחבילה ללא הגבלה כאמור...) אחרת יחסם. כמו כן צוין כי המבקש חויב בסכום נמוך בגין השימושים החורגים וכי אם יחרוג ימשיכו לחייבו בתעריפי חריגה. במכתב זה נאמר בפסקה 7, כי "תוכנית החיוב האמורה, מיועדת לשימוש אישי, הוגן וסביר ואינה מיועדת לשימוש מסחרי..." כל זאת כאמור בתוכנית המוגדרת החבילה הסגולה לעסקים....

40. למכתב צורף נוסח הסכם ההתקשרות לטענת החברה ל- "חבילה הסגולה לעסקים 3- ללקוחות סוהו" יודגש כי המשיבה נמנעה מלהציג את הנוסח עליו הוחתם בפועל המבקש, אולם גם בבחינת נוסח זה וקבלתו ככתבו וכלשונו מראה עד כמה רכיב ההטעיה זועק בו לשמים.

*****העתק מכתב המשיבה מיום 30.5.13 בצירוף נוסח תנאי החבילה הסגולה לעסקים 3 מצ"ב כנספח "ה" לבקשה זו***.**

41. יצוין כי למשרדו של הח"מ הגיעה תשובה נוספת ומאוחרת יותר מאת המשיבה מיום 9.6.13 לפיו המבקש לא מזוהה ולא אותר על איזה מס' מדובר- למרבה הצער יד ימין אינה יודעת מה יד שמאל עושה והתשובות הן על פי שיקול העונה וחריצותו במתן המענה.

*****העתק מכתב המשיבה מיום 9.6.13 מצ"ב כנספח "ו" לבקשה זו***.**

42. דומה כי חברת סלקום, כביכול, לוקה בליקויי מאורות בהבנת מונחים בסיסיים וברורים לכל בר דעת בשפה העברית- המונחים "ללא הגבלה" או "פעילות עסקית" או "מסחרית" מפורשת על פי צרכיה הכלכליים של החברה וככל שניתן לערפל ולאפשר הטעיה, כביכול, של הלקוחות השונים – כן יטב עבור סלקום.

43. לפיכך, ולאחר שמוצו כל הניסיונות לאפשר למשיבה לתקן את דרכה ללא התערבות בית המשפט הנכבד, נאלץ המבקש בשם הציבור הנפגע לפנות לסעד מטעם בית המשפט בבקשה האמורה לעיל ולהלן.

ה. עילות התביעה:

המבקש מחזיק במספר עילות תביעה אישיות כנגד המשיבה, כמפורט להלן.

1. איסור הטעיה

44. אין צורך להרבות מילים על חשיבותו ומטרתו של חוק הגנת הצרכן, אשר בא לעולם על מנת להגן על זכויותיהם (הקוגנטיות) של הצרכנים, לרבות מפני מעשי מרמה, עושק והטעיה – נשוא בקשה זו, והכול על מנת שיעמוד לרשותו בעת כריתת העסקה מידע מלא ככל האפשר על טיב העסקה ופרטיה.

45. סעיף 2 (א) לחוק הגנת הצרכן, איסור הטעיה, קובע כך :

"לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת – העלול להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה). מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל יראו עניינים כאלה כמהותיים בעסקה:

(13) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ושיעור הריבית.

46. מכאן, שברור שמסירת מידע מטעה, תוך יצירת מצגי שווא, בדבר מחיר החבילה "ללא הגבלה" שנדרש מהלקוחות מהווה עניין מהותי שבעסקת שבין המשיבה ללקוחותיה.

47. כן נציין את סעיף 2(ג) לחוק הגנת הצרכן, הקובע:

"הוראות סעיף זה יחולו גם על פרסומת"

48. סעיף 7 (א) לחוק הגנת הצרכן קובע את האחריות המוטלת על מי שפרסם פרסומת, וקובע כך:

אחריות להטעיה בפרסומת

(א) הייתה הטעיה בפרסומת, יראו כמפירים את הוראות סעיף 2 –

(1) את מי שמטעמו נעשתה הפרסומת ואת האדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו.

(2) אם היתה הפרסומת מטעה על פניה או שהם ידעו שהיא מטעה – אף את המפיץ או מי שהחליט בפועל על הפרסום.

49. המסגרת הנורמטיבית של בחינת עילת תביעה שעניינה הטעיה, הוכרעה ברע"א 2837/98 ארז נ' בזק, (פורסם במאגר נבו), שם נקבעו הדברים הבאים:

"הטעיה היא הצהרה כוזבת. ההטעיה נוצרת כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים (או המוסתרים) לבין המציאות. הטעיה יכולה ללבוש שתי צורות: האחת, הטעיה במעשה על דרך של מצג שווא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות, והשניה, הטעיה במחדל, קרי: אי גילוי פרטים מקום שיש חובה לגלותם"

50. הנה, מן האמור לעיל עולה כי סלקום, במעשה ובמחדל, הטעתה את צרכניה ובהם המבקש, הן לעניין מחיר תבילת סולארי "ללא הגבלה", ולא גילתה לו כי למעשה מחיר התבילה הנ"ל אינו "סופי", אלא תלוי שימוש. המדובר בהטעיה צרכנית חמורה, שהרי המידע האמיתי הנוגע לעסקה נשוא בקשה זו בין המבקש ויתר חברי הקבוצה ובין המשיבה, נמצא בידיה של המשיבה בלבד, שהרי רק המשיבה בעצמה יודעת מהי כמות ההודעות ו/או זמן האוויר

שבגינו תתחיל היא לחייב לקוחותיה בסכומים עודפים, בגין "חריגה" מהתבילה, כביכול ומעבר לכך מטשטשת את המידע במונחים מעורפלים של "שימוש סביר והוגן" כביכול. גם שהלקוח פונה ומבקש להבהיר לו את הנתונים לאשורם בוחרת החברה לטשטש נתונים אלו ולמנוע מהצרכן את מלוא המידע הדרוש לו.

51. כידוע, סלקום היא אחת השחקנים החזקים ביותר בשוק התקשורת הישראלי, לצד פלאפון, בזק, ופרטנר. אין צורך להרחיב מילים אודות מוניטין החברה ועל כך שצרכנים רבים שמים אמונם בה, וכלל אינם נוהגים לבדוק את החשבונות החודשיים שלהם. על אמון הציבור בפרסום של חברות מן הסוג הנ"ל, ראה הדברים שנאמרו בת.א. 3266/98 **נועם קדם נ' בזק חברה ישראלית לתקשורת בע"מ**, (פורסם במאגר נבו), שם נאמר:

"יש להדגיש כי מדובר בבזק, שככל שהדבר נוגע לצרכן הישראלי, הרי משמדובר במוסד תקשורת שקיים רבות בשנים, מקרין אמינות וידע מקצועי בכל הנוגע לתעריפי שיחות טלפון. מדובר במומחה לעניינים אלה, שהנטייה היא להאמין לו. דבר שהתברר כטעות"

52. ברע"א 6567/97 **בזק – החברה הישראלית לתקשורת בע"מ נ' עיזבון המנוח אליהו גת ז"ל**, (פורסם במאגר נבו), נדון מקרה שבו טען התובע לחטעיה באמצעות פרסום העולה כדי מצג שווא, בגין פרסומים שנעשו על ידי בזק, זאת לעומת שיטת החישוב של עלות השיחות כפי שנתבצעה בפועל. וכך כבוד השופטת שטרסברג-כהן ציינה בפסק הדין:

"התובע מצביע על אי התאמה בולטת בין פרסומי בזק, המבטיחים חיוב על פי משכה המדויק של השיחה "אפילו אם שוחחת חצי דקה בלבד" והמפרטים את מחירי השיחות על בסיס דקת שיחה, לבין שיטת החיוב, הנוהגת בפועל, המבוססת על יחידות מניה ו"עיגול" כלפי מעלה". פרסומים אלו, שכמותם לא היו ברע"א 6567/97 הנ"ל (1) עלולים לטעת בלב המתקשר את המחשבה כי יחויב רק בגין משך הזמן המדויק של שיחתו, בעוד שבפועל מחויב הוא בתשלום גבוה יותר על פי יחידו מניה ב"עיגול" שארית הזמן לכדי יחידת מניה נוספת."

53. גם הנשיא ברק הצטרף לדעתה של כבוד השופטת שטרסברג-כהן וקבע בעניין זה את הדברים הבאים:

"חברתי השופטת שטרסברג-כהן קובעת בפסק דינה כי יש בפרסומיה של בזק, לכאורה, "דבר העלול להטעות צרכן, בכל עניין מהותי בעסקה..." גישה זו מקובלת

עלי. ודוק. סעיף 2 לחוק אינו דורש הטעיה הלכה למעשה. כל שנאסר על-פיו הוא עשיית דבר "העלול להטעות צרכן". מטרתו של איסור זה להבטיח כי הצרכן יקבל מידע מלא ואמיתי. האיסור שנקבע בסעיף 2 לחוק אינו איסור "תוצאתי" - הוא איסור התנהגותי."

54. בדומה אלינו, גם במקרה נשוא בקשה זו סלקום פרסמה, כביכול, את המחיר הקבוע של אותה חבילה אותה שווקה למבקש וליתר חברי הקבוצה, כאשר הציגה את החבילה כשימוש "ללא מגבלה", דהיינו משלוח מסרונים ושימוש בדקות שיחה בארץ ובחו"ל ללא כל מגבלה כמותית. עם זאת, בפועל, המבקש חויב בסכומים עודפים בגין "חריגה" כביכול מהחבילה שרכש ואף לעיתים נחסם המנוי שלו, כאשר באותו הזמן נציגי השירות של סלקום אינם ידעו לציין את המגבלה הקיימת של כמות הודעות המסרונים אותם ניתן לשלוח בחודש, על מנת שניתן יהיה ליהנות, לכאורה, מחבילת "ללא הגבלה".

מה עוד דרוש מעבר לכך ???

55. עוד מעניין לציין, שבתביעה ייצוגית מאוחר יותר, בת"א 1786-08 אלוני גיא נ' בזק חברה ישראלית לתקשורת בע"מ, (פורסם במאגר נבו), נקבע שבזק הטעתה בפרסום באשר לאופן החיוב בגין שיחות טלפון המתבצעות מקווייה לטלפונים סלולאריים, תוך הפרת בין היתר חוק הגנת הצרכן. בפסק הדין נקבע כי בזק, באמצעות אותו פרסום מטעה, הטעתה את המבקש ויתר חברי הקבוצה, כי כל דקת שיחה תחויב בעלות של כ-44 אגורות, כאשר החיוב בפועל גבוה מסכום זה.

56. דומה, כי לא יכולה להיות מחלוקת כי בסלקום, באמצעות מערך הפרסום והשיווק האגרסיבי שלה, הטעתה את המבקש כמו גם את יתר חברי הקבוצה, בעניין מהותי בעסקה נשוא בקשה זו, הן לעניין "המגבלה" שבחבילה "ללא הגבלה", והן לעניין שיטת החיוב לגבי הסכומים העודפים בגין חריגה כביכול מהחבילה – אשר אין להם כל זכר בחוזה עליו חתמו אותם לקוחות תמימים.

נטל והיקף ההוכחה הנדרשים לעניין ההטעיה:

57. כאמור לעיל, המבקש, כמו יתר חברי הקבוצה, נחשף למסע הפרסום האגרסיבי של סלקום, התרשם ממנו, ובשל האטרקטיביות הרבה החליט לרכוש את החבילה "ללא הגבלה", בחברה המתיימרת להיות בין המובילות בשוק הסלולר, זאת על מנת שיוכל לעשות בו שימוש, בין היתר, להפצת דברי תורה וברכות "שבת שלום" ונושאי פרשת השבוע למקורביו- מיותר לציין כי קיימות חבילות זהות בחברות זולות ומתחרות אולם המבקש הוטעה לגלות כי חזות

החברה הרצינית מסתירה רצון לבלבל את הצרכן ולפתותו במוצר שהמוצג בו שונה מהותית מתוכנו האמיתי.

58. בפסק דינה המאלף של כבוד השופטת ד"ר אגמון-גונן מיום 10.5.2010, ת"א 1786/06, אלוני גיא נ' בזק חברה ישראלית לתקשורת בע"מ – פורסם במאגר נבו, שם אישרה בקשה לאישור תובענה ייצוגית, בגין עילה דומה בנסיבות שהיו יחסית דומות לבקשה דנן, וקבעה את הדברים הבאים:

"מטרת הפרסום, המוצהרת במקרה זה על ידי בזק – הינה כאמור להשפיע על מנוייה לחייג לקווים סולולאריים מקו הבזק שברשותם. מידת ההשפעה, מטבעה, אינה ניתנת לכימות במדויק. על כן מנוי בזק שהוכיח כי נחשף לפרסום ולאחר מכן ביצע שיחות מקו הבזק שברשותו לקווים סולולאריים, הוכיח הסתמכות על הפרסום ועמד בדרישת ההוכחה של קשר סיבתי. נוכח כך שקשר סיבתי אינו ניתן מעשית להוכחה בדרך אחרת מקום בו מדובר בהטעיה באמצעות פרסום, אין להציב רף הוכחה אחר או גבוה יותר להסתמכות על הפרסום, שכן יהיה בכך כדי לחסום את הדרך מפני שימוש בהליך הייצוגי מקום בו מדובר בהטעיה באמצעות פרסום. תוצאה זו אינה רצויה גם לאור כך שלעניין פרסום מטעה רווקא, הכלי הייצוגי הוא המתאים וההוגן ביותר נוכח החשיפה של ציבור רחב לפרסום, הנזק הקטן יחסית לכל אחד מהצרכנים, והסבירות הגבוהה שלא יוגשו תביעות אישיות"

59. גם בית המשפט המחוזי בירושלים, בת"א 1279/96 עמוס גבעון נ' המרכז הרפואי שערי צדק, (פורסם במאגר נבו), קבע כי כאשר עילת ההטעיה עולה ממסמכי העסקה אין צורך לדרוש הוכחת קיומה של הטעיה פוזיטיבית, וכבוד השופטת שטרסברג-כהן קבעה כך:

"גם לו סברתי שלשם העמדת עילת התביעה של הצרכן נדרשת הטעיה בפועל ונדרשת הסתמכות על המצג, הייתי קובעת כי אין מקום לדרוש מן הצרכן הוכחה פוזיטיבית של הסתמכות כזו..."

60. לעניין היקף ההטעיה, ראה גם את הדברים שנאמרו בדנ"א ברוני, אשר הוזכר קודם לכן, ובו נאמרו הדברים הבאים:

"מקום שבו עוסק יצר מצג העלול להטעות צרכן, ומצג זה פורסם בהיקף נרחב מתוך מטרה שיגיע אל ציבור הצרכנים, נראה בצרכן אשר רכש את המצרך או השירות כמי שנחשף למצג ופעל על פיו והסתמך עליו..."

61. בנסיבות שפורטו לעיל, ברור כי הטעית המבקש, ויתר חברי הקבוצה, בולטת מן הפרסומים המסיביים שביצעה סלקום, ועדיין מבצעת באתר האינטרנט שלה וביתר אמצעי התקשורת.

2. הטעיה לפי חוק החוזים הכללי

62. סעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973, שכותרתו "הטעיה" קובע כך:

"מי שהתקשר בחוזה עקב טעות שהיא תוצאת הטעיה שהטעהו הצד השני או אחר מטעמו, רשאי לבטל את החוזה; לענין זה, "הטעיה" - לרבות אי-גילויין של עובדות אשר לפי דין, לפי נוהג או לפי הנסיבות היה על הצד השני לגלותן."

63. בענייננו, ייטען שבניגוד לאמור בסעיף הנ"ל בחוק החוזים, המשיבה הטעתה את המבקש ואת יתר חברי הקבוצה עת שיווקה ומכרה להם את החבילה "ללא הגבלה", כאשר לא גילתה עובדות אשר לפי הנוהג והנסיבות חובה היה לה לגלותה לו. להפך – נציגי המשיבה הציגו בפניו מצגים ברורים וחד משמעיים כי יוכל לדבר ולשלוח הודעות ללא הגבלה. לא רק שמדובר בהטעיה במעשה, אלא המדובר באי מסירת נתונים ומידע אודות החיוב האמיתי החודשי של המבקש. אי הגילוי האמור מוביל לכך שיש פער לא מבוטל בין המצג הברור שהוצג למבקש לפיו יוכל להשתמש בחבילה ולשלוח הודעות ללא הגבלה, ובין החיוב הפועל שנעשה על ידי המשיבה (אשר כזכור גבתה מן המבקש סכומים עודפים בסך 264 ₪, ואפילו ניתקה את קו הטלפון שלו) – **דבר שוודאי היה מוביל למסקנה ברורה וחד משמעית שרכישת החבילה אינה כדאית ולא משתלמת.**

3. תנאים מקפחים בחוזה אחיד שדינם בטלות

64. אין חולק, כי החוזה הארוך עליו התתימה סלקום את המבקש הוא חוזה אחיד, לכל דבר ועניין, כאמור בחוק החוזים האחידים, התשמ"ג-1982, שהרי מדובר בנוסח של חוזה שתנאיו, כולם או מקצתם, נקבעו מראש על ידה, כדי שישמשו תנאים לחוזים רבים בין המשיבה לבין אנשים בלתי מסוימים במספרם או בזוהרתם.

65. סעיף 9 לחוזה של המשיבה עם המבקש על פי "החבילה הסגולה לעסקים 3", נושא הכותרת הנחיות כלליות בנוגע לתעריפים ולתמורה קובע כך:

9. הנחיות כלליות באגף שטח המסמך (לעמוד 1)

9.1. ההצטרפות לתוכנית הרישום – נועדה לשימוש חוץ סביר ובתום לב של המנוח המשווייך לתוכנית בלבד.

[illegible]

9.2. במקרה של חשש לשימוש לא הוגן באמור לעיל ואו שימוש שלא כדין בקו הטלפון המשותף לתוכנית זו ואו שימוש בלתי סביר ואו שימוש מסחרי ואו שימוש שלא לצורך אישי ואו במקרה בו כמות השימוש של חלקו מפריעה לפעילות הרשת ואו למשתמשים אחרים ברשת, לא יהיה זכאי חלקו להנות מחבילות וההטבות בתוכנית זו והחלקו יהיוויב בתעריפי חריגה (כמפורט להלן), לרבות בגין שימות שביצעו ואו חדירות ששלחו קדם למועד גילוי השימוש כאמור.

9.3. "תעריפי חריגה" - במקרה של שימוש לא הוגן באמור לעיל תחויב בתעריפים הבאים

א. דקת זמן אויר בארץ - 79-אג

ב. תעריף משלוח הודעת SMS בארץ - 79 אג.

תעריף דקת זמן אוויר ליעד בחו"ל באמצעות 013 נטויזין- בהתאם לתעריפי 013 נטויזין, כפי שיעודכנו מעת לעת. המופיעים

בכתובת תבאה: www.013netvision.net.il ואו הניתנים לבירור ב במוקד שירות הלקוחות בטלפון 3031 * או 1-800-017-

.017

66. המבקש יטען כי הסעיף הנ"ל הינו סעיף מקפת, המעניק דה פקטו, יתרון בלתי הוגן של הספק ודינו בטלות, ומן הסתם אינו עומד במבחן ההגיונות והסבירות, שהרי זה מגן על אינטרס כלכלי של הספק, וזאת בניגוד לחוק החוזים האחידים.

67. בסעיף 4 לחוק החוזים האחדים נקבעה חזקה, לגבי מספר תנאים, שהם תנאים מקפחים בחוזה אחד;

... (1)

(4) תנאי המקנה לספק זכות לקבוע או לשנות, על דעתו בלבד, ולאחר כריתת החוזה, מחיר או חיובים מהותיים אחרים המוטלים על הלקוח, זולת אם השינוי נובע מגורמים שאינם בשליטת הספק

68. בענייננו, המדובר בתנאי מקפח בחוזה אחיד עליו התתיימה סלקום את המבקש ואת יתר חברי הקבוצה, אשר הלכה למעשה מקנה לסלקום, באמצעות המונח העמום והאמורפי "שימוש הוגן וסביר", לקבוע, על דעתה, לאחר כריתת החוזה, ולהוסיף חיובים כספיים נוספים, אשר לא הוסכמו עם הלקוח.

69. לפיכך, דינם של סעיפים אלו להתבטל אף מכוח אי עמידתם במבחני הפסיקה בהקשר לחוק חוזים אחרים.

70. מעבר לכך, גם אם יקבע כי הסעיף שריר וקיים ברור לכל כי המשיבה, בניסוח אותו הציגה ללקוחותיה, ביקשה למנוע בניסוח שימוש לצרכי מסחר והפצת מסרים מסחריים תחת חסות ה"ללא הגבלה" אין בכך כדי לקבוע כי שימוש אינטנסיבי על ידי משתמש הוא אסור כפי שפעלה בפועל ביחס למבקש ושאר לקוחותיה.

4. הפרת חובה חקוקה

71. המשיבה הפרה את סעיף 64 לפקודת הנזיקין, בעניין הפרת חובה חקוקה, שהרי התקיימו כל חמשת היסודות המופיעים בו, כדלקמן:

- א. קיום חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק
- ב. החיקוק נועד לטובתו של הנזוק
- ג. המזיק הפר את החובה המוטלת עליו
- ד. ההפרה גרמה לנזוק נזק
- ה. הנזק אשר נגרם הוא מסוג הנזקים אליו נתכוון החיקוק.

72. במקרה דנא, הפרה המשיבה את סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן אשר קובע כדלקמן:

"לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת – העלול להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה)"

73. אי קיום החובה האמורה, בין היתר, מוביל לכך שהמשיבה חוסמת את המבקש ויתר חברי הקבוצה מלשלוח הודעות, לעגמת נפש, לתסכול, אך לא פחות חשוב – לחיובים כספיים עודפים שנגבים שלא כדין על ידה, והכול תוך כך שהצרכן מוטעה בעניין העסקה עם המשיבה לגבי חבילה "ללא הגבלה". המדובר בנזקים, אשר אותם ביקש המחקק למנוע.

5. עשיית עושר ולא במשפט

74. המבקש יטען כי המשיבה חבה בהשבת הסכומים העודפים שגבתה מהמבקש ויתר חברי הקבוצה מכוח חוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979, עת זכתה בעושר שלא כדין, ושלא במשפט, כשהיא עושה זאת על חשבונה וגבה של הקבוצה המיוצגת, ובניגוד לחיקוקים שהוזכרו לעיל.

75. המבקש יטען כי בשל התנהגותה הנפסדת של המשיבה – התעשרה היא על חשבון גבה של הקבוצה, שלא כדין, שהרי בשל ההטעיה ומצגי השווא יש להניח שרוב רובם של אותם חברי קבוצה לא היו רוכשים חבילת "ללא הגבלה", אם היו יודעים שהחבילה "מוגבלת" או שיחויבו בתעריפים שונים אם יחצו הגבלה בחבילה ללא הגבלה... מיותר לציין, שהחווה האחיד אותו נוהגת המשיבה להחתים את לקוחותיה שותק בעניין ואינו קובע את ה"מגבלה" החודשית, שהרי לא לפי הגיונם של הדברים לא אמורה להיות כל מגבלה: המילים "ללא הגבלה" משמעם וכוונתם בעברית ברורה הינה חד משמעית – **ללא הגבלה!**

76. כמו כן יש לומר, שעילת התביעה ברכיב עשיית עושר שלא במשפט מתחדדת לאור כך שגם נציגי השירות של המשיבה לא ידעו לומר למבקש את המגבלה של כמות הודעות המסרונים שהוא "רשאי" לשלוח בחודש, על מנת שלא יחויב בסכומים עודפים. מכך אנו מבינים, שההתעשרות של המשיבה היא אינה "כדין". מדובר ביצירת בלבול, בין במעשה ובין במחדל, ואף הטעיה בקרב ציבור הצרכנים. המשיבה גרמה לצרכניה להאמין כי מדובר בחבילה ללא הגבלה, כאשר בפועל לא ציינה ולא כללה את ההגבלות שבגינו יחויבו הם בסכומים נוספים, גם לא בפרסומת וגם לא בחוזה עליו החתימה אותם.

6. פגיעה באוטונומיה ובחופש הרצון

77. המבקש יטען כי בפרסום המטעה והבלתי חוקי, ובחסימה בפועל של המנוי שלו, פגעה המשיבה באוטונומיה וברצון החופשי של הצרכנים, והסבה להם אי נוחות רבה, לרבות עגמות נפש, תסכול וטרחה רבה.

78. כזכור המשיבה חסמה את מספרי הטלפון של המבקש, וכנראה את של יתר חברי הקבוצה, משליחת הודעות, שלא כדין, על סמך "מגבלות" שאפילו היא בעצמה לא יכולה למסור למבקש וכאשר אלו לא מופיעים ונוכחים במסמכי ההתקשרות.

79. בת"צ 38449-04-11, שטיין נ' יונילור ישראל מזון בע"מ (פורסם במאגר נבו), נקבע כי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) מכירה גם בנוק של 'חוסר נוחות', כפי שנקבע בסעיף 2 לפקודה:

"נזק" – אובדן חיים, אבדן נכס, נוחות, רווחה גופנית או שם טוב, או חיסור מהם, וכל אבדן או חיסור כיוצאים באלה."

במילים אחרות, גם חוסר נוחות, כפי שנגרם במקרה הדנן, הוא נזק.

ו. הסעדים המתבקשים

80. כימות סכום הפיצוי לכל חברי הקבוצה, ייעשה על דרך ההערכה בשלב זה, מפאת כך שממילא הנתונים האמיתיים נמצאים בידיה של המשיבה, ובית המשפט יתבקש להורות בצו למשיבה למסור את הפרטים המלאים על גודל חברי הקבוצה והסכומים העודפים שגבתה מכל אחד מה, וכן למי מחברי הקבוצה חסמה את האפשרות לשלוח הודעות, בגין "חריגה", כביכול.

81. במסגרת התובענה עצמה יבקש כאמור המבקש לברר את הנתונים המלאים, באמצעות המשיבה.

82. לצורך קביעת הסמכות, שיעור הנזק הכללי לקבוצה מוערך על ידי המבקש בסך של 112,500,000 ₪, לפי החישוב לעיל:

א. **נזק ממוני** - עלות מוערכת של כ-100 ש"ח שנגבה מלקוח ממוצע בגין חובבים עודפים מעבר לחבילה "ללא הגבלה", מוכפל ב-750,000 חברי קבוצה = 75,000,000 ₪. יצוין, כי סכום זה הוערך על הצד הנמוך, שהרי נזקו הממוני האישי של המבקש עומד כאמור על 264 ₪.

ב. לנזק זה מתווסף **הנזק הכללי, הבלתי ממוני, לרבות עגמת הנפש, הפגיעה באוטונומיה, אי הנוחות, ההכבדה והטרחה**, המוערך, על הצד הנמוך, בסך נמוך של 50 ₪ לכל אדם מחברי הקבוצה אשר הוטעה עקב הפרסום המטעה ו/או נחשף אליו ו/או נחסם על ידי המשיבה מלשלוח הודעות, עקב "החריגה" כביכול, המוערך כך:

$$50 \text{ ₪} \times 750,000 = 37,500,000 \text{ ש"ח}$$

83. כמו כן, וכאמור, מבוקש בזאת ליתן צו מניעה למשיבה אשר יימנע ממנה להמשיך ולבצע פרסומים אלו, וכן למנוע ממנה לחסום את חברי הקבוצה מלשלוח הודעות, כאשר לשיטתה של המשיבה, קיימת "חריגה" בכמות המסרונים המותרת לשימוש. לחילופין בלבד – ליתן צו עשה כנגד המשיבה אשר יחייב אותה לשנות את הפרסומים שלה בנוגע לחבילת "ללא הגבלה" ולהתאימם לדרישות הדין.

ז. אישור התובענה כתובענה ייצוגית – דרישות הסף

84. כידוע, על מנת לאשר תובענה כתובענה ייצוגית, על המבקש לעבור מספר משוכות על מנת שבית המשפט יאשר את בקשתו. הלכה היא כי בית המשפט נדרש לבחון שני נושאים עיקריים: (א) האם עומדת למבקש עילת תביעה אישית (ב) האם התקיימו שלושת התנאים המצטברים הנדרשים לצורך אישור התביעה כתובענה ייצוגית.

85. המבקש יטען, כי מאחר והתקיימו כל התנאים הנזכרים בחוק תובענות ייצוגיות, על בית המשפט הנכבד להורות על ניהול התובענה כתובענה ייצוגית, כפי שיפורט להלן.

86. סעיף 3(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כדלקמן:

"לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השנייה..."

87. בהתאם לסעיף 3(א), תובענה זו עוסקת בתביעה כמפורט בתוספת השנייה, קרי בהפרת הוראותיו של חוק הגנת הצרכן, ובקשר לעניין שבינו לבין לקוח. סעיף 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות קובע כדלקמן:

"תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לעניין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו". (ההדגשות אינן במקור – הח"מ)

88. אין חולק כי המבקש והמשיבה, או מי מהן, הינן בבחינת "לקוח" ו"עוסק", שהתקשרו ביניהן ונופלות במסגרת ההגדרה המצויה בסעיף 1 לתוספת השנייה לחוק התובענות הייצוגיות התשס"ו - 2006.

89. למבקש עומדת עילת תביעה אישית כנגד המשיבה, כנדרש על פי סעיף 4 לחוק תובענות ייצוגיות הנ"ל, שהרי המשיבה הטעתה אותו בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן, גבתה ממנה סכומים עודפים שכלל לא הוסכמו עמו, לרבות בחוזה עליו חתם, ולא השיבה לו את הכסף הגם שנדרשה לעשות כן, ולמרות שהמבקש פנה לשירות הלקוחות של המשיבה באמצעות בא כוחו. משכך – ברור כי המבקש הוכיח, ולו לכאורה, כי נגרם לו נזק אישי וישיר ועל כן עומדת לו עילת תביעה אישית כנגד המשיבה.

90. לעניין לרמת ההוכחה והשכנוע הנדרשת לעניין אישור תובענה כתובענה ייצוגי, הרי שבע"א 2967/95 מגן וקשת נ' טמפו, (פורסם במאגר נבו), וזאת טרם חקיקת חוק תובענת ייצוגיות, נאמרו הדברים הבאים:

"נראה לי, כי על המבחן למילוי התנאים שבסעיף 54 מבחינת נטל ומידת ההוכחה, להיות אחיד לכל סעיפיו המשניים, ולגבי כל התנאים הנדרשים מהתובע, ועליו לשכנע את בית המשפט במידת הסבירות הראויה ולא על פי האמור בכתב התביעה בלבד, כי הוא ממלא לכאורה אחר כל דרישות סעיף 54א, ולענייננו, שהראשונה שבהן היא קיומה של עילה אישית כאמור בס' 54א(א). אין להעמיד דרישות מחמירות מדי, לעניין מידת השכנוע, משום שאלה עלולות להטיל על הצדדים ועל בית המשפט עומס יתר בכירור הנושא המקדמי, דבר העלול לגרום להחמשת המשפט, לכפילות בהחדינות ולרפיון ידיים של תובעים ייצוגיים פוטנציאליים. את כל אלה יש למנוע על ידי קריטריון מאוזן בנושא נטל ומידת ההוכחה הנדרשים מהתובע הייצוגי, שמצד אחד שלא יפטור אותו מחובת שכנוע ומצד שני לא יטיל עליו נטל כבד מדי"

91. במילים אחרות, יש צורך במידת שכנוע סבירה, לכאורה, של עילת התובענה, על מנת שבית המשפט יכיר בתובענה כתובענה ייצוגית. זאת ועוד, וודאי שעילה אישית זו של המבקש מעוררות שאלות מהותיות של משפט ועובדה המשותפות לכלל החברים הנמנים על אותה קבוצת בני אדם, עמה נמנה המבקש.

92. המבקש יטען כי התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, אשר קיימת אפשרות סבירה שהשאלות יוכרעו בתובענה לטובת חברי הקבוצה.

93. המבקש הראה כי נגרם לו נזק, ולו לכאורה.

94. המבקש יטען כי התובענה הייצוגית הינה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין: קשה להניח שאלפי חברי הקבוצה יגישו תובענות על הסכומים העודפים שנגבו מהם, שהרי מדובר בעשרות שקלים או לכל היותר מאות שקלים, ואין ספק כי שההטרחת, עלויות הייצוג וההוצאות בהגשת תביעות כאמור עלולות בהרבה על התועלת הצפויה מהן. יצוין, האגרה המינימאלית היום להגשת תביעה קטנה עומדת על 50 ₪, ומכאן ברור שלא סביר הדבר שאדם כלשהו יגיש תביעה קטנה נגד המשיבה. בדיקה במאגרים המשפטיים העלתה תוצאה דומה, לפיה לא הוגשו נגד המשיבה תביעות קטנות בעניין נשוא התביעה. מכאן ברור כי הדרך הפשוטה והיעילה במקרה זה היא הגשת תובענה קבוצתית-ייצוגית.

95. באשר לחברי הקבוצה, הרי יש להניח כי מדובר באלפי או עשרות אלפי צרכנים של סלקום אשר הוטעה על ידה לחשוב ו/או לסבור כי כל "מגבלה" בחבילת "ללא הגבלה" ששווקה לו ונרכשה על ידו, ובפועל, נגרמו לו נזקים בגין כך. יצוין, כי בידי המבקש אין נתוני אמיתיים לגבי היקף ומספר הצרכנים האמור, כמוגדר בבקשה, אבל יש להניח, בין היתר גם לאור תוכנית "לילה כלכלי" שהועלתה לשידור ביום 7.7.13, כי מדובר באלפי או עשרות אלפי צרכנים, הפזורים בכל רחבי המדינה, ואשר סבלו נזקים ישירים בשל מעשיה ומחדליה של המשיבה. היקף גודלה של הקבוצה, ואנונימיות חבריה, מצדיקים את ניהול התובענה כתובענה ייצוגית.

96. אמנם שיעור הנזק של כל צרכן בקבוצה הוא שונה ואינו זהה אחד לאחד, אך ברע"א 378/96 **שגיא וינבלט נ' משה בורשנטיין**, (פורסם במאגר נבו), כי אין בכך לפגוע באישור התובענה כתובענה ייצוגית, וכך נקבע:

"נראה כי שיעור נזק שונה לכל פרט בקבוצה איננו מהווה מחסום בפני תובענה ייצוגית, וקיימות דרכים להתמודד עם נושא זה".

97. המבקש יטען כי רק בדרך ניהול של תובענה ייצוגית ניתן יהיה לרפא את התנהלות הפסולה והנפסדת של המשיבה, אשר מתעשרת על חשבונם של חברי הקבוצה המיוצגת. לשיקול זה יש להוסיף את צמצום התביעות שיוגשו לבתי המשפט (כאמור, אם יוגשו, בהתאם לאמור בסעיף הקודם) כתוצאה ממאות/אלפי תביעות פוטנציאליות, אשר אם יאוחדו יחד תחת תובענה ייצוגית אחת, הדבר ישרת את יעילות המערכת השיפוטית, שכן הדבר ימנע הליכים מקבילים ויביא לפסיקה אחידה בנושא.

98. המבקש יטען כי קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב. זה מטרת בקשה זו היא לרפא את הפגמים שהתגלו בהתנהלות של המשיבה ביחס לכל חברי הקבוצה, וזאת על מנת להגן על האינטרס הציבורי, ועל כן ברי כי המבקש פועל בתום לב. המבקש פנה בכתב למשיבה, באמצעות בא כוחו, ונתן לה הזדמנות לתקן את העוולה שביצעה כלפיו וכלפי כל חברי הקבוצה המיוצגת, אולם המשיבה בחרה שלא לשעות לפניותיו ו"בחרה" לתרץ את התנהגותה על סמך החוזה שעליו החתימה את המבקש – חוזה, שאפילו האותיות הקטנות בו, לא קובעות דבר בנוגע ל"מגבלה" החד הצדדית אותו סלקום נמנעת מלהציג בפרסומות שלה.

99. זאת ועוד, למבקש ולבאי כוחו הכישורים הנדרשים לפעול במידת המקצועיות, הרצינות, וההשקעה הנדרשת, על מנת לנהל את התובענה, עבור כל חברי הקבוצה, ביעילות, הוגנות והגינות.

100. סיכויי התביעה – בספרו של המלומד ד"ר סיני דויטש "דיני הגנת הצרכן בעמ' 392 מצוין תנאי נוסף לשם הכרה בתובענה ייצוגית, כדלקמן:

"בפסיקה שדנה בתובענות ייצוגיות נקבע כי אף ללא דרישה מפורשת בחוק יש לשקול את שיקולי הצלחת התובענה כחלק משיקול הדעת המופעל לשם אישורה. בחינת סיכויים אלה היא חלק משיקולי הוגנות התביעה סעיף 335(3) לחוק".

יחד עם זאת צוין כי:

"יש להפעיל דרישה זו בזהירות רבה, ואין לדרוש את הוכחת התביעה כבר בשלב האישור כדי לא להפוך את "פרוזדור" האישור לדרך ללא מוצא".

101. בענייננו, ההטעה שביצעה המשיבה גלויה על פניה ועולה מהפרסומים אותה בצעה ומהחוזה שעליו החתימה את המבקש, וכל כן אין ספק כי לתובענה הייצוגית שאישורה מבוקש בבקשה זו קיימים סיכויים גדולים להתקבל.

ח. סיכום

102. המשיבה נהגה שלא כדין, הטעתה ביודעין את חברי הקבוצה תוך יצירת מצגי שווא, ובכך התעשרה על חשבונם וגזלה את כספם בניגוד לדין ואף גרמה נזקים שונים באופן חד צדדי, והכול תוך הפרה בוטה של הוראות חוק הגנת הצרכן.

103. מבדיקה שערך הח"מ בפנקס התובענות הייצוגיות עולה כי לא רשומה תובענה קודמת בעניין זהה או דומה לנשוא בקשה זו.

104. בקשה זו נתמכת בתצהירו של המבקש, לתמיכה בעובדות המפורטות בה.

105. לאור כל האמור לעיל, יתבקש בית המשפט הנכבד להיעתר לבקשה זו, לאשר את התובענה כתובענה ייצוגית ולהורות כרישא בבקשה זו, וכן לחייב את המשיבה בהוצאות בקשה זו ובשכ"ט ב"כ המבקש, והכול בצירוף מע"מ כדין.

106. מן הדין ומן הצדק להיעתר לבקשה זו.

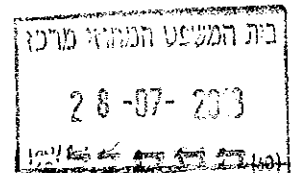
ראשל"צ, 25 ביולי 2013


צביאל מוסקוביץ', עו"ד
שוורץ מוסקוביץ' ושות'
ב"כ המבקש

ת.צ. 07-13- 51357

בית משפט המחוזי
מחוז מרכז

חיים עוקשי (ת.ז. 38592119)
ע"י עוה"ד אליעזר שוורץ ו/או צביאל מוסקוביץ'
ו/או קלמן רבקין ואח'
משרד שוורץ מוסקוביץ' ושות'
מרח' עין הקורא 10, מגדל היובל, ראשון לציון 75289
טל': 03-9458888; פקס: 03-9458887
דוא"ל: Tsviel@smlaw.co.il



(להלן – התובע ו/או המבקש)

- נגד -

סלקום ישראל בע"מ (ח.פ. 511930125)
מרח' הגביש 10, נתניה 42140

(להלן – הנתבעת ו/או המשיבה ו/או סלקום)

מהות התביעה: כספית (השבה), צו מניעה

סכום התביעה האישית: 314 ש"ח

כתב תביעה

(בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו – 2006)

תביעה זו מוגשת במצורף לבקשה לאישורה כתובענה ייצוגית, (להלן: "הבקשה") והיא תתברר ככל שיאשר בית המשפט הנכבד את הבקשה. לשם הנוחיות לא צורפו לכתב תביעה זה הנספחים המצורפים לבקשה, ונספחי כתב התביעה תואמים בסימונם ובמהותם לנספחי הבקשה.

פרק א'. מהות התביעה בקליפת אגוז והסעדים המבוקשים

מבוא:

עניינה של התובענה דן הינה הטעיה בפרסומות של הנתבעת, פשוטו כמשמעו.

הנתבעת, אחת מחברות הסלולארי הגדולות בישראל, פועלת בין השאר בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן ומטעה והטעתה ביודעין ובאופן מהותי, ותוך יצירת מצגי שווא, את התובע, שבתר לשלם סכום קבוע בכל חודש וליהנות מהיתרונות של חבילת סלולארית "ללא הגבלה" כאשר התובע כלל לא היה מודע לכך שהפרסומות והפרסום המטעה של הנתבעת באותיות קידוש לבנה לגבי חבילת "ללא הגבלה" הנה למעשה פיקציה, וכי חריגה כלשהיא בכמות השיחות ו/או הסמסים (אשר אף הנתבעת אינה מעוניינת, מטעמיה, להבהיר מהי אותה

"חריגה" - מובילה לסיטואציה אבסורדית שבה הוא יחויב בסכומים עודפים שלא הוסכמו איתו, ושלא כדין.

כך, באמצעות גביית כספים עודפים שכלל לא הוסכמו עם התובע, לרבות חסימת קווי הטלפון שלו באופן חד צדדי לשליחת הודעות, הנתבעת פגעה בתובע והתעשרה על חשבוננו, שלא כדין, חרף הבטחותיה ומצגיה כלפיו ובכל אמצעי התקשורת.

נקדים את המאוחר ונציין כבר עתה את הדברים הברורים מאליהם – הביטוי השגור בשפה העברית "ללא הגבלה" המוצג בכל הפרסומות שהנתבעת עורכת מזה תקופה ארוכה במענה לתחרות הגוברת בשוק הסלולר בשנתיים האחרונות, גם נכון ליום הגשת בקשה זו, משמע בעברית ברורה ופשוטה – "ללא הגבלה", אבל משום מה, מסתבר, למרבה התדהמה, כי מעבר להטעיה הברורה הנעשית באמצעות הפרסומים של הנתבעת, הרי שמבחינה חוקית וחוזית, במסגרת החוזה האחד הארוך על גביו החתימה הנתבעת את התובע שבחר כאמור לרכוש חבילת "ללא הגבלה", לא מופיעה כל "מגבלה" כמותית, או למצער מגבלה כלשהי, אלא מופיע הביטוי לא ברור (לשון המעטה) וחסר כל המשמעות המתהדר בניסוח "כפוף לשימוש סביר והוגן" (ממש במילים האלה!!).

רוצה לומר, גם "באותיות הקטנות" של החוזה האחד, הנתבעת "בחרה" ביוזעין ובמפורש שלא להגדיר במפורש מהי מגבלת השיחות וכמות המסרונים, אשר, לשיטתה, ככל הנראה אינם כלכליים עבורה ופוגעים ברווחיותה. אם נבחר לומר זאת במילים פשוטות אחרות – הנתבעת בעצמה אינה יודעת ולא הגדירה בחוזה את ה"מגבלה" הכמותית של החבילה אותה שווקה כל"ללא הגבלה", ממש כך, עד כמה שהדבר נשמע אבסורדי!

פירוט העתירות לבית המשפט הנכבד:

1. תביעה זו תוגש במסגרת בקשה לאישורה כתובענה ייצוגית ועל כן יתבקש בית המשפט הנכבד לקבוע כדלקמן:

1.1 לקבוע כי הנתבעת ובין השאר הפרה את הוראות חוק הגנת הצרכן, ובמיוחד את הוראות סעיף 2 לחוק, והטעתה את התובע, וכן לקבוע כי סעיף 9 עליו החתימה היא את המבקש בחוזה האחד – הינו סעיף מקפח ודינו בטלות.

1.2 לקבוע כי הנתבעת גבתה מן התובע סכומים עודפים שלא הייתה זכאית לגבות, ועל כן היא חייבת להשיב סכומים כאמור. לפיכך, יתבקש בית המשפט הנכבד לחייב את הנתבעת להשיב לתובע את הסכום בסך 264 ש"ח שגבתה מהתובע ללא רשות ובניגוד לדין, ולכן לפצות אותו ב-50 ₪ בגין נזק בלתי ממוני.

- 1.3 ליתן צו מניעה נגד הנתבעת המונע בעדה לחסום את המכשיר הנייד של התובע, כאשר, לשיטתה של הנתבעת, נעשות "חריגות", כאלו או אחרות, בשליחת כמות מסרונים ו/או בשימוש בדקות שיחה ו/או לחילופין להפסיק להגדיר את החבילות השירות המשווקות על ידה כחבילות "ללא הגבלה".
- 1.4 לפסוק גמול לתובע ושכר טרחה לבאי כוחו כאמור בסעיפים 22 ו 23 לחוק תובענות ייצוגיות תשס"ו – 2006.
- 1.5 להשית על הנתבעת הוצאות משפט.

פרק ב. כתב תביעה מפורט

הצדדים

2. הנתבעת הינה חברה פרטית בע"מ העוסקת בין היתר במתן שירותי טלפון נייד, בהתאם לרישיון שניתן לה על ידי משרד התקשורת ובהתאם ליתר הוראות הדין.
3. התובע, אזרח ישראלי, היה בזמנים הרלבנטיים לתביעה, ועודנו לקוח של הנתבעת המנוי על שירותיה תחת מספר נייד 052-2564406, שהוגדרה על ידי סלקום כ"לקוח עסקי".

תיאור האירועים והעובדות:

4. התובע, שהשימוש במכשיר הנייד שלו חיוני לפעילות החברתית המשפחתית והעסקית, נוהג לעשות שימוש אינטנסיבי בהודעות טקסט ואף משתמש בעיקר באמצעי זה להפיץ דברי תורה וברכות "שבת שלום" לקהל חבריו ומוקיריו בעיקר בנושאי פרשת השבוע.
5. במהלך חודש יולי 2012, ככל הנראה, הצטרף התובע למסלול "ללא הגבלה" המכונה אצל הנתבעת "החבילה הסגולה לעסקים 3" כאשר הובטח לו במפורש על ידי נציגת המכירות של החברה כי יוכל לעשות שימוש בלתי מוגבל בטלפון הנייד שלו לשיחות ולמסרונים בכפוף לתשלום החודשי הקבוע.
6. למרבה התדהמה וההפתעה, במהלך חודש דצמבר 2012 נמסר לתובע בהודעת טקסט כי הנתבעת חוסמת אותו הואיל והלה חרג מכמות ה-SMS שמותרת לו בטענה כי שימושיו אינו סביר כביכול. מיותר לשוב ולציין כי הגבלה כל שהיא חוטאת והטעתה את התובע ואת כלל הצרכנים בהגדרת המונח "ללא הגבלה" שהוצג לתובע על ידי נציגות המכירה והשיווק של הנתבעת בדבר העדר מגבלה כל שהיא בשימוש בטלפון הנייד.

7. בפניות התובע לשירות הלקוחות, הלה קיבל תשובות, מנציגי השירות של הנתבעת, לפיו מומלץ לו להימנע מלשלוח כמויות גדולות של הודעות SMS בכמות שהוא נוהג לשלוח כדי להימנע מחסימות בעתיד.

8. מיותר לציין כי חסימת מכשירו של התובע גרמה לו נזקים קשים לפעילותו השוטפת ולמורת רוח גדולה, ובוודאי מהווה פעולה פוגענית ותוקפנית כאשר כל "חטאו" הוא שעשה שימוש "ללא הגבלה" במכשירו כפי שהוצג בפניו והובטח לו.

9. גם פניות של התובע, בתמימותו, למוקד השירות של הנתבעת לרכישת חבילה גבוהה יותר של הודעות SMS כדי לאפשר לו שימוש "ללא הגבלה", כפי שהובטח לו ונדרשת על ידו, נתקלו בסירוב מטעם נציגי השירות במוקדי הנתבעת, וזאת בטענה כי אין חבילות גבוהות יותר לשימוש בהודעות, ומעבר לכך לא ניתן לציין בפניו מה המגבלה של כמות הודעות ה-SMS שהוא רשאי לשלוח בחודש- כאמור בחבילה ללא הגבלה – כך ממש.

10. ביום 19.3.2013 קיבל התובע במפתיע הודעת SMS ממוקד ההודעות של הנתבעת לפיה, באופן חד צדדי, הנתבעת מחייבת את המבקש בסכום של 29 אגורות לכל הודעה SMS שתשלח על ידו מעבר "לשימוש סביר והוגן". ואכן, באופן מקומם, בחשבון האחרון לתקופה מיום 26.4.2013-27.3 שנסלח מחב' סלקום עלה כי זאת חייבה את התובע באופן חד צדדי בסך נוסף של 264 ₪ (!!) בגין חריגה כביכול בשימוש "שאינו סביר והוגן" כביכול וזאת כאשר על החשבונית שחור על גבי לבן כתוב כי: "המנוי מצוי בתוכנית המקנה 'שימוש חופשי ללא הגבלת כמות בדקות ובהודעות בארץ'."

***** מצ"ב העתק החשבון האחרון לתקופה מיום 26.4.2013-27.3 שנסלח מחב' סלקום למבקש ונוסח ההודעה מיום 19.3.2013 כנספחים "ג" לבקשה ***.**

11. מיותר לציין כי המילים "ללא הגבלה" כוונתם בעברית ברורה הנה חד משמעית - ללא הגבלה!, ושימוש סביר והוגן אין הכוונה שימוש בלתי כלכלי לחברת סלקום!

12. חשוב לציין כי כל שיחותיו של התובע עם מוקד השירות של החברה להבהרה מהי המגבלה במסלול "ללא הגבלה" (אבסורדי ככל שזה ישמע) בשליחת הודעות SMS, נתקלו בהתחמקויות וסירוב להתחייבות על מספר ברור או התחייבות כתובה על כך.

13. התובע פנה לנתבעת במכתב דרישה מיום 20.5.13, מאת בא כוחו הח"מ, בו הועלו בפני הנתבעת טענותיו והתרעמותו על ההטעיה המכוונת שנגרמה לו ולשאר לקוחות החברה ודרישה להבהיר למבקש מה המגבלה בחבילת "ללא הגבלה" (כך ממש), כמו כן לפצות את התובע כספית בשל חסימות המנוי שבוצעו על ידם,

לביטול מידית של החיובים בגין שימוש "בלתי סביר והוגן" כביכול, וכן להודיע לכלל הצרכנים של חברת סלקום מה המגבלה במסלול "ללא הגבלה" בכל אמצעי התקשורת וביטול הגדרת המסלול במונחים המטעים את צרכני החברה ואו לחילופין לבטל הגבלה זו כאמור.

*****העתק מכתב ב"כ המבקש מיום 20.5.13 מצ"ב כנספת "ד" לבקשה ***.**

14. הנתבעת, במכתב התשובה מטעמה מיום 30.5.13 מאת האחראית לתמיכה משפטית גבי גל כהן, דחתה את דרישת התובע וטענה כי על התובע להפחית השימושים (בחבילה ללא הגבלה כאמור...) אחרת יחסם. כמו כן צוין כי התובע חויב בסכום נמוך בגין השימושים החורגים וכי אם יחרוג ימשיכו לחייבו בתעריפי חריגה. במכתב זה נאמר בפסקה 7, כי "תוכנית החיוב האמורה, מיועדת לשימוש אישי, הוגן וסביר ואינה מיועדת לשימוש מסחרי..." כל זאת כאמור בתוכנית המוגדרת החבילה הסגולה לעסקים....

15. למכתב צורף נוסח הסכם ההתקשרות לטענת החברה ל- "חבילה הסגולה לעסקים 3- ללקוחות סוהו" יודגש כי הנתבעת נמנעה מלהציג את הנוסח עליו הוחתם בפועל המבקש, אולם גם בבחינת נוסח זה וקבלתו ככתבו וכלשונו מראה עד כמה רכיב ההטעיה זועק בו לשמים.

*****העתק מכתב המשיבה מיום 30.5.13 בצירוף נוסח תנאי החבילה הסגולה לעסקים 3 מצ"ב כנספת "ה" לבקשה ***.**

16. יצוין כי למשרדו של הח"מ הגיעה תשובה נוספת ומאוחרת יותר מאת הנתבעת מיום 9.6.13 לפיו התובע לא מזוהה ולא אותר על איזה מס' מדובר- למרבה הצער יד ימין אינה יודעת מה יד שמאל עושה והתשובות הן על פי שיקול העונה וחריצות במתן המענה.

*****העתק מכתב המשיבה מיום 9.6.13 מצ"ב כנספת "ו" לבקשה ***.**

17. דומה כי חברת סלקום, כביכול, לוקה בליקויי מאורות בהבנת מונחים בסיסיים וברורים לכל בר דעת בשפה העברית- המונחים "ללא הגבלה" או "פעילות עסקית" או "מסחרית" מפורשת על פי צרכיה הכלכליים של החברה וככל שניתן לערפל ולאפשר הטעיה, כביכול, של הלקוחות השונים – כן יטב עבור סלקום.

18. לפיכך, ולאחר שמוצו כל הניסיונות לאפשר למשיבה לתקן את דרכה ללא התערבות בית המשפט הנכבד, נאלץ המבקש בשם הציבור הנפגע לפנות לסעד מטעם בית המשפט בבקשה האמורה לעיל ולהלן.

פרק ג' – עילות התביעה

19. התובע מחזיק במספר עילות תביעה אישיות כנגד הנתבעת, כמפורט להלן.

איסור הטעיה

20. אין צורך להרבות מילים על חשיבותו ומטרותו של חוק הגנת הצרכן, אשר בא לעולם על מנת להגן על זכויותיהם (הקוגנטיות) של הצרכנים, לרבות מפני מעשי מרמה, עושק והטעיה – נשוא בקשה זו, והכול על מנת שיעמוד לרשותו בעת כריתת העסקה מידע מלא ככל האפשר על טיב העסקה ופרטיה.

21. סעיף 2 (א) לחוק הגנת הצרכן, איסור הטעייה, קובע כך :

"לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת – העלול להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה). מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל יראו עניינים כאלה כמהותיים בעסקה :

(1)...

(13) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ושיעור הריבית.

22. מכאן, שברור שמסירת מידע מטעה, תוך יצירת מצגי שווא, בדבר מחיר החבילה "ללא הגבלה" שנדרש מהתובע מהווה עניין מהותי שבעסקה שבין התובע לנתבעת.

23. כן נציין את סעיף 2(ג) לחוק הגנת הצרכן, הקובע :

"הוראות סעיף זה יחולו גם על פרסומת"

24. סעיף 7 (א) לחוק הגנת הצרכן קובע את האחריות המוטלת על מי שפרסם פרסומת, וקובע כך :

אחריות להטעיה בפרסומת

(א) הייתה הטעיה בפרסומת, יראו כמפירים את הוראות סעיף 2 –

(1) את מי שמטעמו נעשתה הפרסומת ואת האדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו.

(2) אם הייתה הפרסומת מטעה על פניה או שהם ידעו שהיא מטעה – אף את המפיץ או מי שהחליט בפועל על הפרסום.

25. במקרה שבנדון, הנתבעת פרסמה, כביכול, את המחיר הקבוע של אותה חבילה אותה שווקה לתובע, כאשר הציגה את החבילה כשימוש "ללא מגבלה", דהיינו משלוח מסורונים ושימוש בדקות שיחה בארץ ובחו"ל ללא כל מגבלה כמותית. עם זאת, בפועל, התובע חויב בסכומים עודפים בגין "חריגה" כביכול מהחבילה הבלתי מוגבלת שרכש ואף לעיתים נחסם המנוי שלו, כאשר באותו הזמן נציגי השירות של סלקום אינם ידעו לציין את המגבלה הקיימת של כמות הודעות המסורונים אותם ניתן לשלוח בחודש, על מנת שניתן יהיה ליהנות, לכאורה, מתבילת "ללא הגבלה".

26. מכאן, שמדובר בהטעיה בעניין מהותי בעסקה.

הטעיה לפי חוק החוזים הכללי

1. סעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973, שכותרתו "הטעיה" קובע כך:

"מי שהתקשר בחוזה עקב טעות שהיא תוצאת הטעיה שהטעוהו הצד השני או אחר מטעמו, רשאי לבטל את החוזה; לענין זה, "הטעיה" - לרבות אי-גילויין של עובדות אשר לפי דין, לפי נוהג או לפי הנסיבות היה על הצד השני לגלותן."

2. בענייננו, ייטען שבניגוד לאמור בסעיף הנ"ל בחוק החוזים, המשיבה הטעתה את המבקש עת שיווקה ומכרה לו את החבילה "ללא הגבלה", כאשר לא גילתה לו עובדות אשר לפי הנוהג והנסיבות חובה היה לה לגלותה לו. להפך – נציגי המשיבה הציגו בפניו מצגים ברורים וחד משמעיים כי יוכל לדבר ולשלוח הודעות ללא הגבלה. לא רק שמדובר בהטעיה במעשה, אלא המדובר באי מסירת נתונים ומידע אודות החיוב האמיתי החודשי של המבקש. אי הגילוי האמור מוביל לכך שיש פער לא מבוטל בין המצג הברור שהוצג למבקש לפיו יוכל להשתמש בחבילה ולשלוח הודעות ללא הגבלה, ובין החיוב הפועל שנעשה על ידי המשיבה (אשר כזכור גבתה מן המבקש סכומים עודפים בסך 264 ₪, ואפילו ניתקה את קו הטלפון שלו) – דבר שוודאי היה מוביל למסקנה ברורה וחד משמעית שרכישת החבילה אינה כדאית ולא משתלמת.

תנאי מקפת בחוזה אחיד שדינו בטלות

27. אין חולק, כי החוזה הארוך עליו התתימה סלקום את התובע הוא חוזה אחיד, לכל דבר ועניין, כאמור בחוק החוזים האחידים, התשמ"ג-1982, שהרי מדובר בנוסח של חוזה שתנאיו, כולם או מקצתם, נקבעו מראש על ידה, כדי שישמשו תנאים לחוזים רבים בין הנתבעת לבין אנשים בלתי מסוימים במספרים או בזהותם.

28. בין השאר, סעיף 9 לחוזה האמור על פי "החבילה הסגולה לעסקים 3", נושא הכותרת הנחיות כלליות בנוגע לתעריפים ולתמורה קובע כי "שימוש בכל אחד מהחבילות נועדו לשימוש הוגן, סביר ובתום לב של המנוי המשוך לתוכנית בלבד".
29. התובע יטען כי הסעיף הנ"ל הינו סעיף מקפח, המעניק דה פקטו, יתרון בלתי הוגן של הספק ודינו בטלות, ומן הסתם אינו עומד במבחן ההגיונות והסבירות, שהרי זה מגן על אינטרס כלכלי של הספק, וזאת בניגוד לחוק החוזים האחדים.
30. בסעיף 4 לחוק החוזים האחדים נקבעת חזקה, לגבי מספר תנאים, שהם תנאים מקפחים בחוזה אחד:

...(1)

(4) **תנאי המקנה לספק זכות לקבוע או לשנות, על דעתו בלבד, ולאחר כריתת החוזה, מחיר או חיובים מהותיים אחרים המוטלים על הלקוח, זולת אם השינוי נובע מגורמים שאינם בשליטת הספק**

31. בענייננו, המדובר בתנאי מקפח בחוזה אחד עליו החתימה סלקום את התובע, אשר הלכה למעשה מקנה לסלקום, באמצעות המונח העמום והאמורפי "שימוש הוגן וסביר", לקבוע, על דעתה, לאחר כריתת החוזה, ולהוסיף חיובים כספיים נוספים, אשר לא הוסכמו עם התובע.

32. לפיכך, דינם של סעיפים אלו להתבטל אף מכוח אי עמידתם במבחני הפסיקה בהקשר לחוק חוזים אחדים.

33. מעבר לכך, גם אם יקבע כי הסעיף שריר וקיים ברור לכל כי הנתבעת, בניסוח אותו הציגה, ביקשה למנוע בניסוח שימוש לצרכי מסחר והפצת מסרים מסחריים תחת חסות ה"ללא הגבלה" אין בכך כדי לקבוע כי שימוש אינטנסיבי על ידי משתמש הוא אסור כפי שפעלה בפועל ביחס לתובע..

הפרת חובה חקוקה

34. הנתבעת הפרה את סעיף 64 לפקודת הנזיקין, בעניין הפרת חובה חקוקה, שהרי התקיימו כל חמשת היסודות המופיעים בו, כדלקמן:

א. קיום חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק

ב. החיקוק נועד לטובתו של הניזוק

ג. המזיק הפר את החובה המוטלת עליו

ד. ההפרה גרמה לניזוק נזק

ה. הנזק אשר נגרם הוא מסוג הנזקים אליו נתכוון החיקוק.

35. במקרה דנא, הפרה הנתבעת את סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן אשר קובע כדלקמן:
**"לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת –
 העלול להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה)"**

36. אי קיום החובה האמורה, בין היתר, מוביל לכך שהנתבעת חסמה את התובע מלשלוח הודעות, לעגמת נפש, לתסכול, אך לא פחות חשוב – לחיובים כספיים עודפים שנגבים שלא כדין על ידה, והכול תוך כך שהתובע מוטעה על ידי הנתבעת, בידועין, בעניין העסקה עמה לגבי חבילה "ללא הגבלה". המדובר בנוזקים, אשר אותם ביקש המחוקק למנוע.

עשיית עושר ולא במשפט

37. התובע יטען כי הנתבעת חבה בהשבת הסכומים העודפים שגבתה ממנו מכוח חוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979, עת זכתה בעושר שלא כדין, ושלא במשפט, כשהיא עושה זאת על חשבונו וגבו, ובניגוד לחיקוקים שהוזכרו לעיל.

38. התובע יטען כ בשל התנהגותה הנפסדת של הנתבעת – התעשרה היא על חשבון גבו, שלא כדין, שהרי בשל ההטעיה ומצגי השווא ברור שהתובע כלל לא היה רוכש חבילת "ללא הגבלה", אם היה יודע מראש שהחבילה "מוגבלת" או שיחויב בתעריפים שונים אם יחצה הגבלה בחבילה ללא הגבלה... מיותר לציין, שהחווה האחיד אותו החתימה הנתבעת את התובע שותק בעניין ואינו קובע את ה"מגבלה" החודשית, שהרי לא לפי הגיונם של הדברים לא אמורה להיות כל מגבלה: המילים "ללא הגבלה" משמעם וכוונתם בעברית ברורה הינה חד משמעית – **ללא הגבלה!**

39. כמו כן יש לומר, שעילת התביעה ברכיב עשיית עושר שלא במשפט מתחדדת לאור כך שגם נציגי השירות של הנתבעת לא ידעו לומר לתובע את המגבלה של כמות הודעות המסרונים שהוא "רשאי" לשלוח בחודש, על מנת שלא יחויב בסכומים עודפים. מכך אנו מבינים, שההתעשרות של הנתבעת היא אינה "כדין". מדובר ביצירת בלבול, בין במעשה ובין במחדל, ואף הטעיה ברורה ומכוונת. הנתבעת גרמה לתובע להאמין כי מדובר בחבילה ללא הגבלה, כאשר בפועל לא ציינה ולא כללה את ההגבלות שבגינו יחויב הוא בסכומים נוספים, גם לא בפרסומת וגם לא בחווה עליו החתימה אותו.

פגיעה באוטונומיה ובחופש הרצון

40. התובע יטען כי בפרסום המטעה והבלתי חוקי, ובחסימה בפועל של המנוי שלו, פגיעה הנתבעת באוטונומיה וברצון החופשי שלו, והסבה לו אי נוחות רבה, לרבות עגמת נפש, תסכול וטרחה רבה.

41. כזכור הנתבעת חסמה את הטלפון הנייד של התובע מלשלוח הודעות, שלא כדין, על סמך "מגבלות" שאפילו היא בעצמה לא יכולה למסור לו וכאשר אלו לא מופיעים ונזכרים במסמכי ההתקשרות.

42. בת"צ 38449-04-11, שטיין נ' יונילור ישראל מזון בע"מ (פורסם במאגר נבו), נקבע כי פקודת הנויקין (נוסח חדש) מכירה גם בנזק של 'חוסר נוחות', כפי שנקבע בסעיף 2 לפקודה:

"נזק" – אובדן חיים, אבדן נכס, נוחות, רוחה גופנית או שם טוב, או חיסור מהם, וכל אבדן או חיסור כיוצאים באלה".

במילים אחרות, גם חוסר נוחות, כפי שנגרם במקרה הדנן, הוא נזק.

פרק ד'. הסעדים המתבקשים – השבת וצו מניעה

26. הסעדים המתבקשים מבית המשפט הנכבד הם כדלקמן:

א. **השבה** - הנזק הממוני הישיר שנגרם לתובע עומד כאמור על 264 ש"ח, בגין חיובים עודפים שנגבו ממנו כאמור שלא כדין.

ב. **פיצוי בגין נזק בלתי ממוני** – לנזק הממוני מתווסף הנזק הבלתי ממוני, לרבות עגמת נפש, הפגיעה באוטונומיה, אי נוחות, הכבדה וטרחה, המוערך, על הצד הנמוך, בסך של 50 ₪, זאת עקב ההטעיה עקב הפרסום המטעה שאליו נחשף התובע, וכן עקב חסימת הטלפון של התובע על ידי הנתבעת משלוח הודעות, עקב "החריגה" כביכול.

ג. מבוקש בזאת ליתן צו מניעה לנתבעת אשר יימנע ממנה להמשיך ולבצע פרסומים אלו, וכן למנוע ממנה לחסום את התובע מלשלוח הודעות, כאשר לשיטתה של הנתבעת, קיימת "חריגה" בכמות המסרוניס המותרת לשימוש. לחילופין בלבד – ליתן צו עשה כנגד הנתבעת אשר יחייב אותה לשנות את הפרסומים שלה בנוגע לחבילת "ללא הגבלה" ולהתאימם לדרישות הדין.

פרק ה': כללי

27. לבית המשפט הנכבד סמכות לדון בתביעה זו לאור ענינה, ולאור מקום עסקה של הנתבעת, ולפי גובה התובענה הייצוגית שתביעה זו מוגשת במסגרתה, כמפורט באומדן שבבקשה לאישור התובענה כתובענה ייצוגית, המוגשת במקביל.

29. אשר על כן יתבקש בית המשפט הנכבד לזמן הנתבעת לדין ולחייב אותה כאמור בסעיפים 1.1 עד 1.5 לפרק א' לכתב תביעה זה.

ראש"צ, 25 ביולי 2013;



צביאל מוסקוביץ', עו"ד
שוורץ מוסקוביץ' ושות'
ב"כ התובע

תצהיר

אני הח"מ **חיים עוקשי** (נושא ת.ז. שמספרה 38592119), לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר אמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בכתב כדלקמן:

הח"מ (להלן - "**המבקש**") עושה תצהירו זה כתצהיר לתמיכה לבקשה בכתב לאישור תובענה כתובענה ייצוגית כנגד **חברת סלקום ישראל בע"מ** (ח.פ. 511930125) (להלן - "**המשיבה**" ו/או "**סלקום**") (להלן - "**הבקשה**").

1. אני החתום מטה- המבקש, שהשימוש במכשיר הנייד שלי חיוני לפעילות החברתית המשפחתית והעסקית שלי, נוהג לעשות שימוש אינטנסיבי בהודעות טקסט ואף אני משתמש בעיקר באמצעי זה להפיץ דברי תורה וברכות "שבת שלום" לקהל חברי ומוקירי בעיקר בנושאי פרשת השבוע.
2. במהלך חודש יולי 2012, ככל הנראה, הצטרפתי למסלול "ללא הגבלה" המכונה אצל המשיבה ככל הנראה "החבילה הסגולה לעסקים 3" כאשר הובטח לי במפורש על ידי נציגת המכירות של החברה כי אוכל לעשות שימוש בלתי מוגבל בטלפון הנייד שלי לשיחות ולמסרונים בכפוף לתשלום החודשי הקבוע.
3. למרבה התדהמה וההפתעה, במהלך חודש דצמבר 2012 נמסר לי בהודעת טקסט כי המשיבה חוסמת אותי הואיל וחרגתי מכמות ה-SMS שמותרת לי בטענה כי שימושי אינו סביר כביכול. מיותר לשוב ולציין כי הגבלה כל שהיא חוטאת והטעתה אותי, וככל הנראה, את כלל הצרכנים בהגדרת המונח "ללא הגבלה" שהוצג לי על ידי נציגות המכירה והשיווק של המשיבה בדבר העדר מגבלה כל שהיא בשימוש בטלפון הנייד שלי.
4. בפניותיי לשירות הלקוחות, קיבלתי תשובות, מנציגי השירות של המשיבה, לפיה מומלץ לי להימנע מלשלוח כמויות גדולות של הודעות SMS בכמות שנהגתי לשלוח כדי להימנע מחסימות בעתיד.
5. מיותר לציין כי חסימת מכשירי גרמה לי נזקים קשים לפעילותי השוטפת ולמורת רוח גדולה, ובוודאי מהווה פעולה פוגענית ותוקפנית כאשר כל "חטאיי" הוא שעשתי שימוש "ללא הגבלה" במכשירי כפי שהוצג בפני והובטח לי.
6. גם פניותיי למוקד השירות של המשיבה לרכישת חבילה גבוהה יותר של הודעות SMS כדי לאפשר לי שימוש נרחב ו- "ללא הגבלה", כפי שהובטח לי ונדרש על ידי, נתקלו בסירוב מטעם נציגי השירות במוקדי המשיבה, וזאת בטענה כי אין חבילות גבוהות יותר לשימוש בהודעות, ומעבר לכך לא ניתן לציין בפני מה המגבלה של כמות הודעות ה-SMS שאני רשאי לשלוח בחודש- כאמור בחבילה "ללא הגבלה" - כך ממש.
7. ביום 19.3.2013 קיבל המבקש במפתיע הודעת SMS ממוקד ההודעות של המשיבה לפיה, באופן חד צדדי, המשיבה מחייבת את המבקש בסכום של 29 אגורות לכל הודעה

SMS שתישלח על ידו מעבר "לשימוש סביר והוגן". ואכן, באופן מקומם, בחשבון האחרון לתקופה מיום 27.3-26.4.2013 שנשלח מחב' סלקום עלה כי זאת חייבה את המבקש באופן חד צדדי בסך נוסף של 264 ₪ (!!) בגין חריגה כביכול בשימוש "שאינו סביר והוגן" כביכול וזאת כאשר על החשבונית שחור על גבי לבן כתוב כי: "המנוי מצוי בתוכנית המקנה "שימוש חופשי ללא הגבלת כמות בדקות ובהודעות בארץ".

*** מצ"ב העתק החשבון האחרון לתקופה מיום 27.3-26.4.2013 שנשלח מחב' סלקום למבקש
ונוסח ההודעה מיום 19.3.2013 כנספחים "ג" לבקשה זו***.

8. מיותר לציין כי להבנתי המילים "ללא הגבלה" כוונתם בעברית ברורה הנה חד משמעית - ללא הגבלה! ושימוש סביר והוגן אין הכוונה שימוש בלתי כלכלי לחברת סלקום!

9. חשוב לציין כי כל שיחותיי עם מוקד השירות של החברה להבהרה מהי המגבלה במסלול "ללא הגבלה" (אבסורדי ככל שזה ישמע) בשליחת הודעות SMS, נתקלו בהתחמקות וסירוב להתחייבות על מספר ברור או התחייבות כתובה על כך.

10. פניתי למשיבה במכתב דרישה מיום 20.5.13, מאת בא כוחי, בו הועלו בפני המשיבה טענותיי והתרעמותי על ההטעה המכוונת שנגרמה לי ולשאר לקוחות החברה ודרישה להבהיר מה המגבלה בחבילת "ללא הגבלה" (כך ממש), כמו כן לפצותי כספית בשל חסימות המנוי שבוצעה על ידם, לביטול מידית של החיובים בגין שימוש "בלתי סביר והוגן" כביכול, וכן להודיע לכלל הצרכנים של חברת סלקום מה המגבלה במסלול "ללא הגבלה" בכל אמצעי התקשורת וביטול הגדרת המסלול במונחים המטעים את צרכני חברתכם ואו לחילופין לבטל הגבלה זו כאמור.

העתק מכתב ב"כ המבקש מיום 20.5.13 מצ"ב כנספח "ד" צורף לבקשה.

11. נמסר לי מבא כוחי כי המשיבה במכתב התשובה מטעמה מיום 30.5.13 מאת האחראית לתמיכה משפטית גב' גל כהן, דחתה את דרישתי וטענה כי עלי להפחית השימושים (בחבילה ללא הגבלה כאמור...) אחרת אחסם. כמו כן צוין כי חויבתי בסכום נמוך כביכול בגין השימושים החורגים וכי אם אחרוג ימשיכו לחייב אותי בתעריפי חריגה. במכתב זה נאמר בפסקה 7, כי "תוכנית החיוב האמורה, מיועדת לשימוש אישי, הוגן וסביר ואינה מיועדת לשימוש מסחרי..." כל זאת כאמור בתוכנית המוגדרת החבילה הסגולה לעסקים....

12. מבא כוחי נמסר לי כי למכתב צורף נוסח הסכם התקשרותי לטענת החברה ל- "חבילה הסגולה לעסקים 3- ללקוחות סוהו" יודגש כי המשיבה נמנעה מלהציג את הנוסח עליו הוחתמתי בפועל-אם הוחתמתי, אולם, לפי יעוץ משפטי שקיבלתי, גם בבחינת נוסח זה וקבלתו ככתבו וכלשונו מראה עד כמה רכיב ההטעה זועק בו לשמים.

***העתק מכתב המשיבה מיום 30.5.13 בצידוף נוסח תנאי החבילה הסגולה לעסקים 3

מצ"ב כנספח "ה" לבקשה***.

13. יצוין כי למשרדו של בא כוחי הגיעה תשובה נוספת ומאוחרת יותר מאת המשיבה מיום 9.6.13 לפיו אני לא מזוהה ולא אותרתי על איזה מסי מדובר.

*****העתק מכתב המשיבה מיום 9.6.13 מצ"ב בנספח "ה" לבקשה זו***.**

14. לפיכך, ולאחר שמוצו כל הניסיונות לאפשר למשיבה לתקן את דרכה ללא התערבות בית המשפט הנכבד, נאלצתי בשם הציבור הנפגע לפנות לסעד מטעם בית המשפט בבקשה האמורה לעיל ולהלן.

15. לפי עצת יועציי המשפטיים וכמפורט בבקשה המשיבה נהגה שלא כדין, הטעתה ביודעין את חברי הקבוצה, כהגדרתם בבקשה, תוך יצירת מצגי שווא, ובכך התעשרה על חשבוננו וגזלה את כספנו בניגוד לדין ואף גרמה נזקים שונים לי באופן חד צדדי, והכול תוך הפרה בוטה של הוראות חוק הגנת הצרכן.

16. הנני מצהיר בזאת, כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.


חיים עוקשי

אישור

הנני מאשר בזאת כי ביום 25.7.13 הופיעה בפניי, עו"ד צביאל מוסקוביץ', מר חיים עוקשי המוכר לי אישית ושהזדהתה לפני בת.ז. (מסי 38592119), ולאחר שהזהרתי אותו כי עליו להצהיר את האמת בלבד וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה לפני.

צביאל מוסקוביץ', עו"ד

מ.ר. 35896

צביאל מוסקוביץ', עו"ד

ההגבלה הסמויה בחבילות ללא הגבלה

המסלולים "ללא הגבלה" של חברות הסלולר יכולים להיות בעלי מגבלות

07:07 29.05.2013 מאת: **נתי טוקר**

האם המסלולים "ללא הגבלה" של חברות הסלולר הם אכן ללא הגבלה? לא בטוח. חברות הסלולר דואגות להכניס סעיף בחוזה ההתקשרות שלפיו קיימת מגבלה במסלול כשהלקוח עושה במכשיר "שימוש לא סביר". אבל מהי ההגבלה המדויקת? מה נקרא שימוש בלתי סביר? את זה אף אחד מהלקוחות לא יודע.

עדי (שם בדוי) היא לקוחה של סלקום במסלול ללא הגבלה "פשוט בוחרים סגול", תמורת 119 שקל בחודש. בימים האחרונים היא קיבלה הודעת SMS מסלקום, שבה נכתב: "בדיקת השימושים שלך מעלה כי אינך עומדת בתנאי ההתקשרות וכי הנך עושה שימוש לא סביר בכמות הודעות SMS. במידה ולא יפחת השימוש כאמור, תחויבי ב-29 אגורות עבור כל הודעת SMS מעבר לשימוש סביר". ואכן, לאחר כמה ימים, החברה החלה לחייב את עדי בסכום זה על כל SMS.

עדי, שבעבודתה כאשת תקשורת נדרשת לשלוח הרבה מאוד הודעות SMS, גילתה כי בחוזה שלה אכן נכתב כי המסלול נועד לשימוש הוגן וסביר בלבד, אך לא צוין מה נחשב שימוש סביר ומתי הלקוח עשוי לשלם ביוקר על חריגה. לטענתה, היא ביקשה לשוחח עם נציג שירות לקוחות שיבהיר לה מה היקף הודעות SMS שנחשב "שימוש בלתי סביר" במסלולים השונים, אך זה סירב לפרט בפניה את הכמות המדויקת. היא עצמה, אמר לה נציג השירות, שולחת בממוצע כ-3,000 הודעות SMS בחודש, ומבחינת סלקום מדובר בשימוש בלתי סביר.

בסלקום טוענים כי בחוזה שנמצא בידי עדי אכן נשמטה בטעות ההגדרה מהי חריגה, ואילו בחוזים אחרים של החברה מצוין כי חריגה היא שימוש בהיקף של פי שלושה מהממוצע של המשתמשים האחרים באותו מסלול. ואולם בחתימת החוזה, וגם לאחריו, ללקוחות אין שמץ של מידע מהו ממוצע השימוש של הלקוחות האחרים, ובדיעבד הם גם לא יכולים לוודא שהם אכן חרגו ממנו - שהרי בחברה מסרבים לחשוף את המספר המדויק שמוגדר כחריגה.

בחברות הסלולר טוענים כי הם לא מציינים מספר מדויק של הודעות SMS מפני שחלים שינויים בממוצע השימוש מחודש לחודש. ניסיונות של עדי לעבור לחבילה אחרת, המתאימה יותר למידותיה, נתקלו בחומה בצורה: נציגי הלקוחות סירבו לידע אותה לגבי הגדרות "שימוש סביר" במסלולים השונים. בסלקום גם טוענים כי סעיף שימוש הוגן, סביר ובתום לב מהווה חלק בלתי נפרד מההסכם ומקובל בחברות הסלולר בישראל ובעולם, ונועד למנוע גם שימוש מסחרי של הלקוח בקו הטלפון שנועד לשימוש אישי בלבד.

עם זאת, בכמה מחברות הסלולר האחרות התמונה שונה: בפלאפון, למשל, במסלול ללא הגבלה הלקוח נהנה מדקות שיחה ו-SMS ללא הגבלה לשימוש אישי וסביר. לפי החברה, "לצורך שקיפות ובהירות מול הלקוח, בהסכם מוגדר מה חורג משימוש סביר, בין השאר חריגה של יותר מ-2,000 דקות שיחה

ו-15 אלף הודעות בחודש". ב-HOT מובייל אומרים כי גם אצלם קיימת מגבלה של שימוש בלתי סביר, אך בחברה לא מגדירים את ההגבלה בכמות ההודעות, אלא מפעילים מערכות טכנולוגיות שמזהות אם הלקוח שולח הודעות בתפוצה מסחרית רחבה.

בפרטנר, בדומה לסלקום, אומרים כי בתוכניות ללא ההגבלה קיים סעיף של שימוש בלתי סביר - והחריגה היא כשהלקוח משתמש פי שלושה מהממוצע של מנוי במסלול דומה. בגולן טלקום, לעומת זאת, אין הגדרה כמותית לשימוש הוגן. ואולם בשתי החברות אומרים כי כשהמערכות מזהות שימוש בלתי סביר, נציגי החברה יוזמים שיחת בירור עם הלקוח, ובכל מקרה לא עושות צעד חד-צדדי של ניתוק או חיוב כספי נוסף.

בסלקום מדגישים כי הם אכן הבהירו ללקוחה שהיא עומדת לחרוג מהשימוש הסביר והודיעו לה לפני כן כי היא עשויה להיות מחויבת על ההודעות, ועליה ליצור קשר עם שירות הלקוחות.

Tweet



סלקום מדווחת על תוצאותיה לרבעון הראשון 2013

תוצאות הרבעון הראשון של שנת 2013 משקפות את המשך השפעתה של התחרות
החריפה בשוק הסלולר

סלקום מציגה גידול של כ-17% בתזרים המזומנים הפנוי¹ ברבעון הראשון של 2013
בהשוואה לרבעון המקביל אשתקד

עיקרי התוצאות לרבעון הראשון של 2013 (בהשוואה לרבעון הראשון של 2012):

- ◀ תזרים המזומנים הפנוי עלה ב-16.7% והסתכם ב-168 מיליון ש"ח
- ◀ סה"כ ההכנסות ירדו ב-20.6% והסתכמו ב-1,258 מיליון ש"ח
- ◀ ההכנסות משירותים ירדו ב-16.9% והסתכמו ב-985 מיליון ש"ח
- ◀ ה-EBITDA¹ ירד ב-33.9% והסתכם ב-314 מיליון ש"ח
- ◀ שיעור ה-EBITDA מסך ההכנסות 25%, ירידה מ-30%
- ◀ הרווח התפעולי ירד ב-49.5% והסתכם ב-139 מיליון ש"ח
- ◀ הרווח הנקי ירד ב-61.3% והסתכם ב-67 מיליון ש"ח
- ◀ מצבת מנויי הסלולר של החברה עומדת על כ-3.166 מיליון מנויים (נכון לסוף מרץ 2013)

נתניה, 13 במאי 2013 – סלקום ישראל בע"מ ("סלקום" או "החברה") (סימול: NYSE: CEL סלקם: TASE) הודיעה היום על תוצאותיה לרבעון הראשון של שנת 2013.

סלקום דווחה, כי הכנסותיה לרבעון הראשון של 2013 הסתכמו לסך של 1,258 מיליון ש"ח (345 מיליון דולר); ה-EBITDA לרבעון הראשון של 2013 הסתכם לסך של 314 מיליון ש"ח (86 מיליון דולר), המהווה 25% מסך ההכנסות לרבעון; הרווח הנקי לרבעון הראשון של 2013 הסתכם לסך של 67 מיליון ש"ח (18 מיליון דולר). הרווח הבסיסי למניה לרבעון הראשון של 2013 הסתכם ל-0.67 ש"ח (0.18 דולר).

בהתייחס לתוצאות אמר ניר שטרן, מנכ"ל סלקום: "כפי שצפינו, השפעת התחרות ניכרת גם בתוצאות הרבעון הראשון של שנת 2013. תחרות המחירים האגרסיבית במהלך השנה האחרונה באה לידי ביטוי באופן מלא בתוצאות הרבעון הראשון. ברבעון זה ראינו גם ירידה בהכנסות מצידוד קצה כתוצאה מירידות מחירים ומקיטון במכירות צידוד קצה.

החברה ממשיכה להשיג תוצאות מרשימות בתחום המצוינות התפעולית. גם ברבעון הראשון 2013 המשכנו בפישוט התהליכים ומיצוי סיnergיות המיזוג עם נטוויזן והגענו להתייעלות של למעלה מ-600 מיליון ש"ח במונחים שנתיים, בהשוואה לסוף 2011."

¹ ראה פרק השימוש במדדים פיננסיים שאינם בהתאם ל-IFRS בחמשך הודעה זו.

חדשות שוק ההון

רווחי סלקום התכווצו ביותר מחצי והסתכמו ב-121 מיליון ש"ח; מצבת מנויי הסלולר קטנה ב-29,000

14/08/2012 | 9:46 | מערכת ספונסר

ההכנסות ברבעון השני הסתכמו ב-1,498 מיליון ש"ח, ירידה של 5.7% בהשוואה לרבעון המקביל; – ההכנסה החודשית הממוצעת למנוי סלולר ירדה ב-16.5% ל-90.3 ש"ח

11 תגובות

סלקום הודיעה היום על תוצאותיה לרבעון השני של שנת 2012. ההכנסות ברבעון השני של שנת 2012 הסתכמו ב-1,498 מיליון ש"ח (382 מיליון דולר), ירידה של 5.7% בהשוואה ל-1,589 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד. הירידה בהכנסות מיוחסת לירידה של 31% בהכנסות מציוד אשר הסתכמו ב-316 מיליון ש"ח (81 מיליון דולר), בהשוואה ל-458 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד. ירידה זו קווצה בחלקה על ידי עלייה של 4.5% בהכנסות משירותים אשר הסתכמו ב-1,182 מיליון ש"ח (301 מיליון דולר) ברבעון השני של 2012, בהשוואה ל-1,131 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד. תרומתה של נטוויז'ן לסך ההכנסות ברבעון השני של 2012 הסתכמה ב-259 מיליון ש"ח (66 מיליון דולר) בנטרול הכנסות בין-חברתיות. בנטרול תרומתה של נטוויז'ן, סך הכנסות החברה ירדו ב-22% בהשוואה לרבעון המקביל אשתקד.



הרווח הנקי לרבעון השני של 2012 הסתכם ב-121 מיליון ש"ח (31 מיליון דולר), בהשוואה ל-244 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד, ירידה של 50.4%. הרווח הבסיסי למניה לרבעון השני של שנת 2012 הסתכם ב-1.22 ש"ח למניה (0.31 דולר) בהשוואה ל-2.45 ש"ח למניה ברבעון השני של 2011.

ממייסדים חדשים – מצבת מנויי הסלולר של החברה לסוף יוני 2012, עמדה על כ-3.333 מיליון מנויים. במהלך הרבעון השני של 2012, קטנה מצבת מנויי הסלולר של החברה בכ-29,000 מנויים נטו.

ברבעון השני של 2012, נוספו לחברה כ-42,000 מנויי סלולר חדשים נטו למצבת מנויי הדור השלישי שלה, שהגיעה לכ-1.430 מיליון מנויים נכון לסוף יוני 2012, והיוותה 42.9% ממצבת מנויי הסלולר הכוללת של החברה, עלייה מ-36.2% של מנויי דור 3 מסך המנויים בסוף יוני 2011.

שיעור נטישה – שיעור הנטישה של מנויי הסלולר ברבעון השני של שנת 2012 עמד על 8.1%, בהשוואה ל-6.4% ברבעון המקביל אשתקד. העלייה בשיעור הנטישה נבעה בעיקר מהתגברות התחרות עם כניסת המפעילים החדשים במהלך הרבעון השני 2012.

דקות שימוש חודשי ממוצע למנוי – ברבעון השני של שנת 2012 הסתכם מספר דקות השימוש החודשי הממוצע למנוי סלולר ("MOU") ל-375 דקות לעומת 342 דקות ברבעון השני של 2011, גידול של 9.6%.

הכנסה חודשית ממוצעת למנוי – ההכנסה החודשית הממוצעת למנוי סלולר ("ARPU") ירדה ב-16.5% והסתכמה ברבעון השני של שנת 2012 ב-90.3 ש"ח (23.0 דולר) בהשוואה ל-108.2 ש"ח ברבעון המקביל אשתקד. ירידה זו מיוחסת לשחיקה המתמשכת בתעריפים.

עמי אראל, יו"ר דירקטוריון החברה, אמר: "במרצת המחצית הראשונה של השנה התגבשה הנהלה חדשה והתוצאות מצביעות על כך שהנהלה, בראשותו של ניר שטרן, פועלת להשגת ההתייעלות הדרושה. אני שבע רצון מתפקוד הנהלה החדשה אשר מתכננת ומבצעת את השינויים הדרושים להתאמת החברה לתנאי השוק".

בהתייחס לתוצאות, אמר ניר שטרן, מנכ"ל סלקום: "בתוצאות שלנו לרבעון השני של 2012 ניתן לראות את הצלחת המשך יישום אסטרטגית החברה: מיזוג נטוויז'ן, מצוינות תפעולית ומעבר לקבוצת תקשורת.

החברה השלימה בנחישות ובמהירות את מיזוג נטוויז'ן וסלקום תוך שמירה על רווחיות דומה של נטוויז'ן בהשוואה לתקופה המקבילה שלפני המיזוג, וזאת על אף התגברות התחרות בשוק ה-ISP. ההתייעלות האגרסיבית שנקטה החברה, באמצעות

התאמות במצבת כוח האדם הקיימת, צמצום בתקורות ושיפור תהליכים, הובילה עד כה לחסכון של כ-300 מיליון ש"ח במזגנים שנתיים. כמו כן, הושקו מסלולים ייחודיים, כגון "סלקום טוטאל", תוכנית המשלבת שלושה מנויי סלולר ללא הגבלה, אינטרנט וטלפון קווי המהווה הצלחה גדולה בקרב הלקוחות ומשקפת את הצעד הראשון למימוש פוטנציאל הצמיחה העתידי שלנו כקבוצת תקשורת".

בהתייחס לתחרות בשוק, ציין ניר שטרן: "רבעון זה עדיין אינו משקף את מלוא השפעת התגברות התחרות עקב כניסת המתחרים החדשים ותוכניות השיווק החדשות (המתאפיינות במסלולים ללא הגבלה בתעריפים נמוכים משמעותית) לשוק באמצע חודש מאי השנה, אשר את השפעתם המלאה נראה ברבעונים הבאים. בעוד שאנו עדים לעליה בשיעור הנטישה, מרבית לקוחות החברה בוחרים להישאר נאמנים לחברה בזכות שירות הלקוחות האיכותי שלנו.



לכבוד
עוקשי חיים
חיים מערכות
תאריך: 2625
ראשון לציון



עצמם נצור צפ"ה
המצב ההטוב ועוד
מלחמה סורקצית הקוד
ומכח המכח (למא השירות)

העבודות הנדרשות, סמכותו פורסם בלשון
התקנה לתשלום בנקי התשלום קודם ועל סך 3375 ב"ש, סמכותו
שמואל שמואל

לדעתו
 שהחוקר באשרתו לשלם את הוועדה בפרסום אשראי, לא עמדה שווי אקטיוו הועלה בפניו סלקום
 מר הועדה הכוללת להועדה עם שהציון והשמות אלו אינם מספר הוועדה (הן)

פירוט לחמ"ל 052-2564406 עוקשי ח"ים

[illegible]



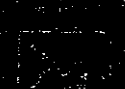
הודעה

לקוח קר, בדיקת השימושים
שלך מעלה כי אינך עומד
בתנאי ההתקשרות וכי הונך
עושה שימוש לא סביר בכמות
הודעות SMS במידה ולא
יפתח השימוש כאמור תחויב
בתערוף של 29 אגורות עבור
כל הודעת SMS מעבר
לשימוש סביר. לפרטים
וספי-ההון מוזמן לפנות
ל-123*



הודעה

1800





SCHWARTZ-MOSKOVICH & CO.
LAW OFFICE

Tsviel Moskovich Adv.
(LL.B, B.A. in business)
Eli Schwartz Adv.
(LL.B, B.A. in business)
Kalman Rivkin Adv.
(LL.B)

צביאל מוסקוביץ, עו"ד
לייזר חזקוני, עו"ד
אלי שוורץ, עו"ד
בוגר מנהל עסקים ומגשר מוסמך
קלמן ריבקיין, עו"ד

20 מאי 2013
י"א סיון תשע"ג

- מבלי למנוע בזכויות -

- בפקס: 09-8607921

ובדוא"ל: cellcom_pniot@cellcom.co.il

סה"כ 2 עמודים (כולל עמוד זה)

לכבוד

סלקום בע"מ - מח' פניות הציבור

רח' הגביש 10 - ת.ד. 4060

נתניה 42507

א.ג.נ.,

הנדון: מר חיים עוקשי (ת.ז. 38592119) - מסלול "ללא הגבלה" - האומנות

בשם מרשי, מר חיים עוקשי, חריני מתכבד לפנות אליכם בדברים הבאים:

1. מרשי חנו לקוח עסקי של חברתכם ונרשם למסלול שיחות ו- SMS "ללא הגבלה" וזאת בהמלצת נציג שירות שלכם אשר הדגישה בפניו כי יוכל לקיים שיחות ולשלוח SMS ללא הגבלה וללא כל תוספת כספית מצידו.
2. מרשי, שהשימוש במכשיר הנייד שלו חיוני לפעילותו והעסקית, נוהג לעשות שימוש אינטנסיבי בחודעות טקסט ואף משתמש להפצת דברי תורה וברכות "שבת שלום" ומשאי פרשת השבוע ללקוחותיו ומקורביו.
3. למרבה התדהמה וההפתעה, לפני כחודשיים ימים נמסר למרשי בחודעת טקסט כי חברתכם חוסמת אותו הואיל וחלה חרג מכמות ה- SMS שמותרת לו בטענה כי שימוש אינו סביר בביכול. מיותר לציין כי הגבלה כל שהיא חוטאת ומטעה הן את מרשי והן את כלל הצרכנים בהגדרת המונח "ללא הגבלה" שהוצג למרשי על ידי נציגות המכירה והשיווק של חברתכם.
4. בפניות מרשי לשירות הלקוחות, חלה קיבל תשובות, מנציגי השירות של חברתכם, לפיו מומלץ לו להימנע משלוח כמויות גדולות של חודעות SMS בכמות שהוא נוהג לשלוח כדי להימנע מחסימות בעתיד. מיותר לציין כי חסימת מכשירו של מרשי גורמת למרשי נזקים קשים לפעילותו העסקית השוטפת, ובדוא"ל מהווה פעולה פוגענית ותוקפנית כאשר כל חטאו של מרשי הוא שעשה שימוש "ללא הגבלה" במכשירו כפי שהוצג בפניו.

שוורץ, מוסקוביץ ושות' - משרד עורכי דין

מגדל "היובל" (קומה 9), רח' עין הקורא 10, ראש"צ 75289 טל: 03-9458887 פקס: 03-9458887

"Ha-Yovel" Tower (9th Floor), 10 Ein Hakore St., Rishon LeZion 75289, Israel. Tel: +972-3-9458887 Fax: +972-3-9458887

Email: office@smlaw.co.il www.smlaw.co.il

5. גם פניות של מרשי, בתמימותו, למוקד השירות של חברתכם לרכישת תבילת גבוהה יותר של הודעות SMS כדי לאפשר לו שימוש "ללא הגבלה", כפי שהובטח לו ונדרש על ידו, נתקלו בסירוב מטעם נציגי השירות במוקד חברתכם וזאת בטענה כי אין תבילות גבוהות יותר לשימוש בהודעות, וכי לא ניתן לציין בפניו מה המגבלה של כמות הודעות ה-SMS שמרשי רשאי לשלוח בחודש.
6. ביום 19.3.2013 קיבל מרשי במפתיע הודעת SMS ממוקד ההודעות שלכם לפיה, באופן חד צדדי, הנכם מחייבים את מרשי בסכום של 29 אגורות לכל הודעה SMS שתישלח על ידו מעבר "לשימוש סביר והוגן". ואכן, באופן מקוממם, בחשבון האחרון לתקופה מיום 26.4.2013-27.3 שנסלח מחברתכם עלה כי חייבתם את מרשי באופן חד צדדי בסך של 264 ₪ (!!!) בגין חריגה בשימוש "שאינו סביר והוגן" כביכול.
7. מיותר לציין כי המילים "ללא הגבלה" כוונתם בעברית ברורה הנה חד משמעית - ללא הגבלה, ושימוש סביר והוגן אין הכוונה שימוש בלתי כלכלי לחברת סלקום!
8. חשוב לציין כי כל שיחותיו של מרשי עם מוקד השירות שלכם להבהרה מהי המגבלה במסלול "ללא הגבלה" (אבסורדי ככל שזה ישמע) בשליחת הודעות SMS, נתקלו בהתחמקויות וסירוב להתחייבות על מספר ברור או התחייבות כתובה על כך.
9. אין צורך להעביר במילים כי התנהלותכם נוגדת את חובתכם החוקית על פי כל דין, ובמיוחד עולה כדי הטעיה ברורה- הן על פי חוק הגנת הצרכן והן על פי כל דין, ומהוות הפרה בוסת של המצגים שהציגה חברתכם בפני מרשי על ידי נציגיה השונים בהתקשרות מרשי לחברתכם.
10. לאור האמור לעיל, הנכם נדרשים בזאת להבהיר למרשי לאלתר ובאופן ברור מה המגבלה בתבילת "ללא הגבלה" המוצעת על ידכם, כמו כן לפצות את מרשי כספית בשל חסימות המנוי שבוצעו על ידכם באופן פוגעני בסכום של 1300 ₪ לכל חסימת מנוי שבוצעה על ידי חברתכם לקו הטלפון שלו. בנוסף, עליכם לבטל מידית את החיובים בגין שימוש בלתי סביר והוגן, ולהודיע לכלל הצרכנים של חברת סלקום מה המגבלה במסלול "ללא הגבלה" בכל אמצעי התקשורת ובטלפון החדר המסלול במונחים המטעים את צרכני חברתכם ואו לחילופין לבטל הגבלה זו כאמור.
11. כמו כן, עליכם להעביר למשרדי, או ישירות לידי מרשי, את דמי הנזק שנגרמו לו כאמור לעיל, בתוך 14 ימים מיום קבלת מכתבי זה וזאת בצירוף שכר טרחת הוצאת מכתב זה בסך של 500 ₪ בצירוף מע"מ כדין או הסכום הנגבה על ידי חברתכם בהוצאת מכתבי דרישה על ידי עו"ד ללקוחותיכם.
12. אם לא תנהגו כאמור לעיל, יאלץ מרשי לנקוט בכל ההליכים החוקיים העומדים לרשותו לגביית דמי הנזק שנגרם לו ולשאר לקוחות החברה, והוצאותי בתוספת ריבית פיגורים, והוצאות הליכים אלה, לרבות שכ"ט עו"ד, אשר יתווספו לסכום לו הוא זכאי ויחולו עליכם במלואם.
13. התראה נוספת לא תישלח! אין באמור לעיל משום ויתור על כל טענה ואו תביעה ואו זכות העומדת למרשי.

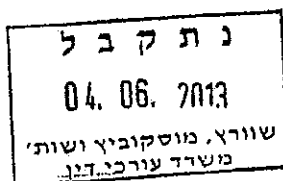
בכבוד רב,

צביאל מוקדוביץ, עו"ד

העתק: מר חיים עוקשי.

30/05/2013
1883494

מ.ל.ב.



לכבוד:

צביאל מוסקוביץ, עו"ד
מגדל "היובל" (קומה 9)
רח' עין הקורא 10
ראשון לציון, מיקוד 75289

הנדון: חיים עוקשי
סימוכין: מכתבך מיום 20/05/2013

עו"ד מוסקוביץ הנכבד,

הריני לאשר קבלת מכתבך שבסימוכין ואשיבך בהתאם.

מבדיקה אשר ביצעתי ברישומי חברתנו עולה, כי ביום 29/06/2012, פנה מרשך לשירות הלקוחות של חברתנו ולבקשתו עוזכנה לו תוכנית חיוב חדשה, בשם "החבילה הסגולה 3". תכנית החיוב דנן, נכנסה לתוקפה בקו הטלפון שברשות מרשך, שמספרו 052-2564406, במחזור החיוב הראשון שלאחר מכן - ביום 27/07/2012. למרשך אף נשלח העתק התוכנית לכתובת המעודכנת ברישומינו.

בפתח הדברים אציין, כי בהסכם ההתקשרות שנערך מול מרשך נכתב במפורש כי הצטרפות לתוכנית והשימוש בדקות או הודעות ללא הגבלה נועד לשימוש הוגן וסביר ע"י המנוי המשוך לתוכנית בלבד. כמות דקות או הודעות סבירה הנה כמות המתאימה לשימוש אישי, הוגן וסביר. הסכם ההתקשרות מצ"ב לנחיותך.

מבדיקתי, בקו הטלפון שבבעלות מרשך בוצעו שימושי SMS (מסרונים) בכמות חריגה ביותר (למעלה מפי 3 מהשימוש הממוצע של לקוח סלקום), אשר העלו חשש לשימוש מסחרי ובלתי הוגן בקו הטלפון, בניגוד לתנאי הסכם ההתקשרות. לאור האמור, התריעה חברתנו בפני מרשך בדבר השימושים החורגים, אך מרשך בחר להמשיך בשימושים החורגים ואף הגדיל את שימושי מדי חודש. ועל כן ביום 17.12.12 נחסם המנוי. למחרת, ביום 18.12.12 הוסרה החסימה לבקשת מרשך אך הוסבר לו טלפונית כי עליו לעשות שימוש סביר והוגן בקו בטלפון, ובמידה ולא יפחית שימושים הוא עשוי להיחסם בשנית ו/או להיות מחויב בגין השימושים החורגים.

משלא חדל מרשך לבצע את השימוש הלא סביר, חויב מרשך בגין השימושים החורגים, בחשבונית חודש אפריל (בין התאריכים 27/03/2013 - 26/04/2013), וזאת על אף 2 התראות נוספות שנשלחו למרשך בדבר השימושים החורגים.

אדגיש, כי למרות שבהסכם ההתקשרות נכתב כי תעריף החריגה יעמוד על 79 אג', מרשך חויב בסופו של דבר בתעריף מופחת של 29 אג' להודעה.

כאמור, תכנית החיוב האמורה, מיועדת לשימוש אישי, הוגן וסביר ואינה מיועדת לשימוש מסחרי. על כן השימוש המסחרי שעשה מרשך בקו (כמתואר בסעיף 2 במכתבתך) אינו עולה בקנה אחד עם הסכם ההתקשרות.

לאור האמור לעיל, לא אוכל להיענות לבקשתך בדבר זיכוי.

יודגש, כי במידה ובעתיד יבצע מרשך שוב שימושים בלתי סבירים, הוא יחויב שוב בתעריפי חריגה כאמור.

למידע נוסף ככל שיידרש, הנכם מוזמנים לפנות אל שירות הלקוחות של חברתנו.

בכבוד רב,

גל כהן

~~אחראית תמיכה משפטית~~

חבילה סגולה לעסקים 3 ללקוחות סוהו (גרסה 01- יוני 2012)

פרטי הלקוח (למילוי ע"י נציג המכירות):

שם הלקוח	ת.ז. ח.פ. ח.צ.
רחוב ובית	ישוב ומיקוד
קו מס'	קו מס' ; קו מס' ; קו מס' ;

המכשיר הנרכש:	דגם	מס' IMEI/ESN
(להלן: "המכשיר" או "המכשיר הנרכש") (כולל כרטיס חכם (SIM), (לפי העניין)		

*מחיר המכשיר ודמי השכרת ה-SIM (במסלול SIM ONLY) כמפורט בנספח המכשירים המצ"ב;

סמן את המסלול בו בחר הלקוח: מסלולי מכירה: ☐ מסלול מכירה ☐ מסלול מכירה SIM ONLY מסלולי "עוברים לסלקום": ☐ מסלול "עוברים לסלקום"; ☐ מסלול עוברים לסלקום SIM ONLY ☐
--

תמצית התוכנית

- תשלום חודשי קבוע בסך 159 ש"ח המקנה לך:
 - "חבילת דקות זמן אויר" – דקות זמן אויר ללא הגבלה בחיגוי ליעדים בארץ.
 - "חבילת הודעות SMS" – כמות הודעות SMS בארץ ללא הגבלה.
 - "חבילת הודעות MMS" – כמות הודעות MMS בארץ ללא הגבלה.
 - שיחות לחו"ל – דקות ללא הגבלה בחיגוי באמצעות 013 נטוויזן מקו הסלקום מהארץ לחו"ל ליעדים נייחים וניידים נבחרים בחו"ל.
 - הטבת החזר כספי בגין חבילת הגלישה – החזר כספי של עד 119 ש"ח בהצטרפות לחבילת גלישה בתשלום.
 - שירות תיקונים ואחריות מקיפה בהתאם לתנאים המפורטים בגוף ההסכם.
 - הטבת שירות סלקום נויגיטור – זיכוי בגין עלות השירות למצטרפים לשירות.
 - הטבת שירות סלקום קופי מסלול GB10 – זיכוי בגין עלות השירות למצטרפים לשירות.
 - התוכנית הינה לתקופה בלתי קצובה: תוכל בכל עת להפסיק את השתייכותך לתוכנית זו, סלקום תחיה רשאית לשנות את מתכונת ההתקשרות לרבות את תעריפי התוכנית ו/או ההטבות מעת לעת לפי שיקול דעתה בהודעה מראש.
 - לתשומת ליבך, במעבר לתוכנית זו, יבוטלו לאלתר כל החוזרים ו/או ההטבות להם היית זכאי במסגרת הסכמי ההתקשרות שלך (כדוגמת אד לא רק החוזר זמן האויר (מיידים) ו/או מירביים) בהתאם להסכם המכשירים ו/או נספח המכשירים אליו הנך משויד, הטבות עוברים לסלקום, הנחות שימושים (וכו'), אלא אם צוין מפורשות אחרת בהסכם זה. כמו כן, במידה ולאחר הצטרפותך לתוכנית, תשדרג את מכשירך בהתאם להסכם מכשירים הכולל החוזר זמן אויר (מיידים) ו/או מירביים) ו/או תצורף להנחות ו/או הטבות מכל סוג שהוא, לא תיחיה זכאי להחזרים ו/או הנחות אלו, חרף האמור בהסכם המכשירים ו/או בהסכמי ההתקשרות תשונים..
 - המחירים אינם כוללים מע"מ.

*הפרטים מתייחסים לקו אחד. הפרטים והתנאים המלאים מצויים בגוף התוכנית.
תצדדים מזהירים, מתנים ומסכימים כדלקמן:



1. **הגדרות**
 - 1.1. "דקות זמן אויר" – מקטע דקות תנועה המתחילה בתוך חרשת הסלולרית של סלקום בארץ ומסתיימת ברשת מפ"א או מפעילי רטי"ן בישראל.
 - 1.2. "הסכם הרטי"ן" – תנאים כלליים להתחברות לרשת סלקום. הרטי"ן הינו חלק בלתי נפרד ממסמך זה, המתאר את תנאי תוכנית התעריפים בה בחרת.
 - 1.3. "נספחים נלווים" – כל הנספחים הנוספים לתוכנית זו ובכלל כן נספחי מכשירים ואו מבצעים הכוללים תנאים מיוחדים.
 - 1.4. "תשלומים מיוחדים" – כל סוגי התשלומים המיוחדים לרבות ולשם הדוגמא בלבד תשלומים בגין שירותי מידע ותוכן ואו שירותי מסחר נייד ואו שירותי פרימיום ואו השתתפות בתחרויות, הצבעות, משחקים ופעילות אינטראקטיבית בכל אמצעי שהוא לרבות באמצעות שירותים קוליים ואו שירותי גלישה ואו קבלת ואו משלוח הודעות SMS.
 - 1.5. "013 נטוויזן" – חברת 013 נטוויזן בע"מ, ח.פ. 512244302, מרחוב המלאכה 15, פארק אפק, ראש העין.
 - 1.6. "מועד תחילת התוכנית" – התוכנית תחל עם מועד חיבור הקו ולקוח קיים – התוכנית תחל במחזור חיוב הבא לאחר הצטרפות להסכם זה.
2. **לשמות ליבד, במעבר לתוכנית זו, יבוטלו לאלתר כל החוזרים ואו ההטבות להם היית זכאי במסגרת הסכמי ההתקשרות שלך (כדוגמת אך לא רק החוזי זמן האויר (מיידיים ואו מירביים) בהתאם להסכם המכשירים ואו נספח המכשירים אלו הנך משויך, הטבות עוברים לסלקום, הנחות שימושים וכו'), אלא אם צוין מפורשות אחרת בהסכם זה. כמון כן, במידה ולאחר הצטרפותך לתוכנית, תשדרג את מכשירך בהתאם להסכם מכשירים הכולל החוזי זמן אויר (מיידיים ואו מירביים) ואו תצורך להנחות ואו הטבות מכל סוג שהוא, לא תיהיה זכאי להחזרים ואו הנחות אלו, חרף האמור בהסכם המכשירים ואו בהסכמי ההתקשרות השונים.**
 3. תוכנית זו מותנית בהיות הלוקוח תאגיד ואו בעל תעודת עוסק מורשה. הלוקוח מאשר כי הינו תאגיד ואו בעל תעודת עוסק מורשה, כי תוכנית זו לא נועדה לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי, כי קווי הסלקום המשויכים לתוכנית זו יהיו בשימוש העסקי של עובדיו בלבד, וכי סלקום אפשרה הצטרפות לתוכנית זו על בסיס הצהרות אלו. אם יחול שינוי בכך, תהא סלקום רשאית להפסיק את התוכנית ולהעביר את הקווים לתוכנית אחרת.
 4. **תעריפים ותמורה**
 - 4.1. תשלום חודשי קבוע של 159 ש"ח ישולם מדי מחזור חיוב.
 - 4.2. "חבילת שימושים" – מקנה לך את הזכות לדבר ללא חיוב דקות זמן אויר בארץ, ללא הגבלה במחזור חיוב ואו מקנה לך את הזכות לשלוח (מכרטיס ה-SIM) מדי מחזור חיוב כמות הודעות SMS ואו MMS ללא הגבלה לכל היעדים בארץ.
 - 4.3. חבילת השימושים כוללת חיובים בגין קישור גומלין (אינטרקונקט) של מפעילים פנים ארציים ומפעילים סלולריים בישראל. החבילה אינה כוללת שיחות ואו הודעות ליעדים ואו מפעילים אחרים (כולל מפעילים ברשות הפלסטינאית) ואו שיחות באמצעות מפעילים בינלאומיים אשר יתומחרו בנפרד בהתאם לתעריפי כל מפעיל ומפעיל, כפי שיהיו מעת לעת. במשלוח הודעת SMS ואו MMS למפעילים אחרים ואו ליעד בחו"ל, תתווסף עלות תוספת משלוח הודעה למפעילים אחרים ואו לחו"ל. החבילה אינה כוללת שיחות ואו משלוח הודעות ליעדים המחויבים בתשלומים מיוחדים בגינם תחוייב בנוסף או בנפרד.
 - 4.4. חבילת השימושים אינה ניתנת להעברה ממחזור חיוב אחד לאחר ואו לקו אחר. לא תהיה זכאי להחזר כלשהוא (כספי או אחר) בגין אי ניצול החבילה, במלואה או בחלקה, מכל סיבה שהיא.
 5. **הטבת החזר כספי בגין חבילת גלישה (להלן: "חבילת הגלישה")**
 - 5.1. לקוח המשוך לתוכנית זו ורכש או שדרג מכשיר יהיה זכאי להחזר כספי של עד 119 ש"ח בגין התשלום עבור חבילת הגלישה אליה הנו משויך (להלן: "הטבת החזר כספי בגין חבילת הגלישה").
 - 5.2. ההחזר הכספי לא יעלה על המחיר ששולם בפועל על חבילת הגלישה.
 - 5.3. ההחזר הכספי לא יינתן על גלישה חריגה ואו על התשלום הנוסף בגין חבילות ההטבות המוזלות בהתאם לנספח השירות הרלוונטי.
 - 5.4. מנוי המחזיק במכשיר מדגם BlackBerry ומשוך לחבילת "שירות BlackBerry אישי", יהיה זכאי ליתנות מההחזר הכספי כנגד התשלום החודשי הקבוע בגין חבילת שירות BlackBerry אישי בלבד (להלן: "הטבת BlackBerry אישי"). המנוי ירויב ביותרת הסכום העולה על ההחזר הכספי, בגין חבילת "שירות BlackBerry אישי" בהתאם לנספח השירות הרלוונטי.
 - 5.5. חבילת הגלישה והטבת החזר הכספי בגין חבילת הגלישה ניתנת למכשיר הראשי בלבד של כל מנוי ואינה ניתנת להעברה ממחזור חיוב אחד לאחר ואו למנוי או לקו סלקום אחר.
 - 5.6. במקרה בו יעודכנו תעריפי חבילות הגלישה (לרבות החבילה לה שוייך חלקו ברכישת המכשיר), גובה ההחזר הכספי יעמוד על כנו.
 6. **"הטבת סלקום קופי"** – בהצטרפות לשירות "סלקום קופי מסלול GB10 חלקו יהיה זכאי להחזר מלא כנגד החיוב בגין השירות. השירות מאפשר לגבות את אנשי הקשר שעל גבי המכשיר בשרת מאובטח של סלקום. השירות ניתן למכשירים תומכים בלבד ובכפוף לתנאי שירות סלקום קופי כפי שיהיו מעת לעת.
 7. **"הטבת סלקום נטוויזן"** – בהצטרפות לשירות סלקום נטוויזן, יהיה זכאי חלקו להחזר מלא כנגד החיוב בגין השירות. חשירות ניתן למכשירים תומכים בלבד ובכפוף לתנאים הכלליים למתן שירות נטוויזן ולהסכם הרשיון, כפי שיהיו מעת לעת.
 8. **הטבת שיחות לחו"ל באמצעות 013 נטוויזן**
 - 8.1. במסגרת השתייכותך לתוכנית זו, הנך זכאי להינות מדקות ללא הגבלה בחיוב באמצעות 013 נטוויזן מהארץ לחו"ל ליעדים נייחים וניידים נבחרים בחו"ל כמפורט להלן ("הטבת דקות לחו"ל").
 - 8.2. הטבת הדקות לחו"ל כפופה לחוראות ב"הסכם המנוי - תנאים כלליים לקבלת שירותי תקשורת בינלאומיים ושירותי אינטרנט" של 013 נטוויזן, המפורסם באתר האינטרנט שכתובתו www.013netvision.net.il.
 - 8.3. יובהר, כי אספקה של הטבת הדקות לחו"ל כפופה לחוראות כל דין, לרבות חוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב-1982, תקנות או כללים שהותקנו לפיו, ורישיון המב"ל של 013 נטוויזן.



8.4. ביצוע השיחות לחו"ל במסגרת הטבה זו אפשרי ל - 55 מדינות: ארה"ב, אוסטרליה, ארגנטינה, אוזבקיסטן, אזרבייזן, אלבניה, אסטוניה, אוסטרליה, אוקראינה, אירלנד, איטליה, איסלנד, בלרוס, בלגיה, בוסניה וחרצוביניה, בולגריה, בריטניה, גיאורגיה, גרמניה, דנמרק, הולנד, הונגריה, יוון, ירדן, טורקיה, לטביה, ליטא, ליכטנשטיין, לוקסמבורג, מקדוניה, מונקו, מלטה, מונטנגרו, מלדובה, מצרים, ניוזילנד, נורווגיה, סרביה, סלובקיה, סלובניה, ספרד, ערב הסעודית, פולין, פינלנד, פורטוגל, צרפת, צ'כיה, קרואטיה, קנדה, קפריסין, קזחסטן, רומניה, רוסיה, שוודיה, שווייץ.

8.5. בחיוב ליעד שאינו כלול בהטבה תחויב לתעריף 013 נטוויזן, כפי שיעודכנו מעת לעת ובמידה והנך מנוי של שירותי המב"ל של 013 נטוויזן, על פי תעריפון המנויים של 013 נטוויזן. התעריפונים מופיעים באתר 013 נטוויזן בכתובת www.013netvision.net.il ואו ניתנים לבירור במוקד שירותי הקלחות בטלפון 3031* או 1-800-017-017.

8.6. סלקום ו/או 013 נטוויזן רשאיות לעדכן ו/או להוסיף ו/או לגרוע יעדים מרשימת היעדים המופיעה לעיל מעת לעת ובחודעה מראש, לפי שיקול דעתן.

8.7. במידה והנך מנוי של שירותי המב"ל של 013 נטוויזן, ימשיכו לחול כל התחייבויותך בהתאם לתנאי ההתקשרות עם 013 נטוויזן, לרבות תשלום דמי המנוי החודשיים, אלא אם תבחר להפסיק התקשרות זו מיוזמתך.

8.8. יובהר כי ההטבה תחול על ביצוע שירותי טלפניה (Voice) בחיוב ישיר בלבד מישראל לחו"ל. ההטבה אינה כוללת שירותי העברת נתונים (Data), גלישה באינטרנט, חיוב באמצעות המרכזייה הבינלאומית או בכרטיס חיוב או כל סוג שירות אחר, לרבות שירות טלפון לוויני ו/או שיחות ליעדי תוכן קולי בחו"ל (שירותי ערך מוסף/מסחר טלפוני).

8.9. קבלת שירותים נוספים מאת 013 נטוויזן, שאינם כלולים במסגרת תוכנית זו יבוצעו במסגרת התקשרות נפרדת ישירות מול 013 נטוויזן.

8.10. במידה ומכשירך נחסם לביצוע שיחות לחו"ל, לא תוכל להנות מהטבה זו. באפשרותך להסיר חסימה זו בפנייה ל-123.

8.11. בהצטרפותך לתוכנית זו הנך נותן את הסכמתך להעברה של המידע שנצבר וייצבר לגביך תוך כדי הרישום והשימוש בשירותים, בין סלקום ישראל בע"מ ו-013 נטוויזן, זאת לצורך אספקת השירותים ו/או תפעולם ו/או נעדה לטובתו של הקלוח. המידע שיועבר ישמר במאגרי המידע הממוחשבים של כל אחד מהתאגידים הנ"ל העושים שימוש במגוון טכנולוגיות אבטחה כדי להגן על המידע האישי שלך מפני שימוש לא מורשה.

9. הנחיות כלליות בנוגע לתעריפים ולתמורה

9.1. ההצטרפות לתוכנית והשימוש בכל אחת מהחבילות נועדו לשימוש הוגן, סביר ובתום לב של המנוי המשווייך לתוכנית בלבד. מובהר כי שימוש הוגן לעניין הסכם זה הינו, בין השאר, שימוש באמצעות חיוב ישירות ליעד מהמכשיר בלבד (ללא חיבור למרכזיה, מגשר, מכונות, מחשבים, רשימות תפוצה, אתרי אינטרנט וכו'). לא ניתן לבצע שימוש בתוכנית זו לצרכים שאינם אישיים (כמו למשל צרכים מסחריים ו/או פוליטיים ו/או פרסומיים ובכלל כך למשל שירותי מרכזיה ו/או הפנית שיחות ליעדים אחרים, טלמרקטינג, מסרים שיווקיים, קידום מכירות, סקרים, הפצת מסרים, הצבעות, מועדוני לקוחות וכו'). כמוכן לא ניתן לעשות שימוש בתוכנית לצורך מתן שירות לאחר ובכלל כך לצרכי הפצה ושימוש על ידי צדדים שלישיים מכל סוג שהוא.

9.2. במקרה של חשש לשימוש לא הוגן כאמור לעיל ו/או שימוש שלא כדון בקו הטלפון המשווייך לתוכנית זו ו/או שימוש בלתי סביר ו/או שימוש מסחרי ו/או שימוש שלא לצורך אישי ו/או במקרה בו כמות השימוש של הקלוח מפריעה לפעילות חרשת ו/או למשתמשים אחרים ברשת, לא יהיה זכאי הקלוח להנות מהחבילות וההטבות בתוכנית זו והקלוח יחוייב בתעריפי חריגה (כמפורט להלן), לרבות בגין שיחות שבוצעו ו/או חודעות שנשלחו קודם למועד גילוי השימוש כאמור.

9.3. "תעריפי חריגה" - במקרה של שימוש לא הוגן כאמור לעיל תחויב בתעריפים הבאים:

א. דקת זמן אויר בארץ - 79 אג.

ב. תעריף משלוח הודעת SMS בארץ - 79 אג.

ג. תעריף דקת זמן אויר ליעד בחו"ל באמצעות 013 נטוויזן - בהתאם לתעריפי 013 נטוויזן, כפי שיעודכנו מעת לעת, המופיעים בכתובת הבאה: www.013netvision.net.il ו/או הניתנים לבירור במוקד שירותי הקלחות בטלפון 3031* או 1-800-017-017.

9.4. במסגרת השתייכותך למספר שירותי זמן אויר המקנים לך תעריפי זמן אויר מוזלים ו/או ללא עלות ו/או שונים, תעריף זמן האויר בגינו תחוייב ייעשה ראשית על פי השירות המקנה לך את תעריף זמן האויר חוזל ביותר במועד ביצוע השיחה בפועל.

9.5. במידה ומחזור החיוב שלך בתוכנית אינו מלא, תשלם חלק יחסי של התשלומים הקבועים בתוכנית, על פי מספר הימים בהם היית מחובר עד למחזור החיוב המלא.

9.6. החבילות בהסכם זה אינן ניתנות להעברה ממחזור חיוב אחד לאחר ו/או למנוי או לקו אחר. הקלוח לא יהיה זכאי להחזר כלשהוא (כספי או אחר) בגין אי השתייכות ו/או אי ניצול החבילות, במלואן או בחלקן, מכל סיבה שהיא.

9.7. התשלום החודשי הקבוע לא ייספר בחישוב מדרגת בסיס ככל שהנך זכאי להחזר זמן אויר מכל סוג שהוא.

9.8. הסכומים בהסכם זה אינם כוללים מע"מ. המע"מ יתווסף בכפוף להוראות כל דין.

10. שירותי תיקונים ואחריות מקיפה (מסלול התחייבות לתיקון ללקוח עסקי)

החל ממועד הצטרפותך לתוכנית זו ובמסגרת השתייכותך לתוכנית זו תהנה משירותי תיקונים ואחריות מקיפה לתחייבות לתיקון ללקוח עסקי בהתאם לתנאי כתב שירותי תיקונים ואחריות מקיפה. יובהר, כי השירות יינתן רק למכשירים, שסלקום מספקת להם שירותי תיקונים ואחריות מקיפה, וכי לא תהא זכאי לכל החזר במידה וסלקום לא מספקת שירותי תיקונים ואחריות מקיפה למכשיר שברשותך ו/או אם סלקום תפסיק לתת את השירות למכשיר שברשותך במהלך תקופת התוכנית. השירות ו/או החזר חספי לא יינתן למכשירים ייחודיים כדוגמת מכשירי אייפון ומכשירי HTC אתנה זאת אף אם סלקום תעניק להם בעתיד שירותי תיקונים ואחריות כאמור מכל סוג שהוא. השירות ניתן למכשיר הראשי בלבד (מכשיר יחיד) ואינו ניתן להעברה לקו סלקום אחר. תשומת ליבך, כי עם ביצוע שימוש ראשוני בשירות (כדוגמת אד לא רק: מסירה של מוצר לבדיקה ו/או תיקון) תחל תקופת התחייבות בגין השירות למשך תקופה מינימלית של 36 מחזורי חיוב פחות מספר מחזורי החיוב שחלפו החל ממועד הצטרפותך למסלול זה והכל כמפורט בכתב השירות. למכשירים שלא נרכשו בסלקום, יינתן השירות רק לחלק מדגמי וגרסאות המכשירים. על מכשיר שלא נרכש בסלקום להיבדק במעבדות סלקום טרם מתן אישור הצטרפות לשירות.



11. הפסקת התוכנית ושינוי התנאים

11.1. התוכנית היא לתקופה בלתי קצובה. הלקוח יהא רשאי להודיע לסלקום בכל עת על העברת הבעלות בקו ו/או על הפסקת התוכנית.

11.2. סלקום רשאית להפסיק ו/או לשנות, מעת לעת ובהודעה מראש, את מתכונת ההתקשרות (לרבות התוכנית, התעריפון והנספחים חלופיים), במלואה או בחלקה, לפי שיקול דעתה ובכלל כד לשנות ו/או לבטל את החטבה ו/או לקבוע תעריפי שימושים (גם במקרה בו השימוש הוא ללא תשלום) ו/או להעלות את תעריפי כל השירותים לרבות אלו שאינם נקובים בתוכנית זו בכפוף לתנאי רישיונה. שינוי ו/או הפסקה זו יכולים להעשות לכלל הלקוחות ו/או חלקם ו/או במקרים שתקבע סלקום מעת לעת.

11.3. בכל מקרה בו יופסק השירות לקו חסלקום מכל סיבה שהיא ו/או תופסק תוכנית אליה משויך הלקוח ו/או תועבר הבעלות בקו, יחויב הלקוח בתשלום יתרת התשלומים הבלתי מסולקת אשר תמשיך כסדרה, בגין כל הציווד לרבות המכשירים והדיבוריות אם נרכשו. סלקום תחיה רשאית להעמיד את התשלומים לפרעון מידי בכל מקרה בו תפסיק סלקום את ההתקשרות בשל הפרת חלקה את תנאי ההתקשרות, לרבות בגין אי תשלום.

12. שונות

12.1. מובהר כי עקב השתייכות הקו לתוכנית זו לא תוכל לצרף את הקו לאף אחד משירותי זמן אויר סלקום ותנותק משירותים ככל שתנך מנוי להם בטרם הצטרפותך לתוכנית.

12.2. מובהר כי במסגרת השתייכות לתוכנית זו לא תוכל להצטרף למבצע "סמארטפון-טאבלט", ותנותק מהמבצע האמור ככל שתרשם אליו.

12.3. לצרכי הסכם זה לצרכי הסכם זה כתובתך הינה כמפורט בכותרת להסכם זה וכתובת סלקום הינה רחוב הגביש 10, ת.ד. 4060 נתניה 42140, לידי פניות הציבור.

13. שירות

הנני מאשר את הסכמתי לתנאי התוכנית	
שם וחתימת נציג המכירות	
תאריך	חתימת הלקוח (חותמת רק במקרה של תאגיד)

13284-0612-01



מק"ט:

מס' ת.ח.פ.

מס' סלקום

נספח שירותים ללקוחות סוהו לתוכנית חבילה סגולה לעסקים

(גרסה 01 - יוני 2012)

נספח זה הינו בנוסף ובכפוף להוראות תוכנית השיווק אליה הצטרף הלקוח, לרבות כל נספחיה (להלן: "התוכנית").
נספח זה חסר תוקף ללא חתימת הלקוח על התוכנית.

פרטי הלקוח (למילוי ע"י נציג המכירות):

שם הלקוח	ת.ז.פ.ד.צ.
רחוב ובית	ישוב ומיקוד

(להלן: "הלקוח")

במסגרת הצטרפותך לנספח זה הנך משויך באופן אוטומטי "לחבילת גלישה בסיסית" בתשלום נוסף קבוע כמפורט בנספח זה, במסגרתה תהנה מגלישה משולבת WAP ו-DATA בנפח של עד GB5 במחזור חיוב.

1. חבילת גלישה לבחירה

במסגרת הצטרפותך לנספח זה הנך זכאי לבחור אחת מבין מגוון חבילות הגלישה המפורטות בטבלה להלן. במקרה בו לא נבחרה חבילה על ידך, תשויך באופן אוטומטי ל"חבילת גלישה בסיסית". חבילת הגלישה הבסיסית תינתן בתשלום חודשי קבוע כמפורט בטבלה שלהלן. במקרה של חריגה מנפח חבילת הגלישה, תחויב בתעריפי החריגה בהתאם לחבילה אליה הנך משויך, כמפורט בטבלה להלן. תשומת ליבך, כי הנך רשאי לסיים את השתייכותך לחבילת הגלישה הבסיסית בכל עת בהודעה לסלקום.

חבילת הגלישה	תשלום בגין חבילת הגלישה (בנוסף לכל תשלום קבוע אחר)*	נפח חבילת גלישה	חייב מירבי בגין גלישה במחזור חיוב – בחיוב העולה על הסכום המפורט להלן, סלקום שומרת על זכותה להאט באופן יזום את קצב העברת הנתונים לקצב שלא יעלה על 128 Kbps
לא רלוונטי	לא חבילת גלישה	19.90 ש"ח עבור כל נפח של MB50 ואו חלק מנפח זה **	199 ש"ח
119 ש"ח	חבילת גלישה בסיסית בנפח עד GB5 - חבילת גלישה משולבת WAP ו-DATA בנפח של עד GB5.	ללא עלות בגין גלישה חריגה. במידה ותבצע גלישה חריגה סלקום שומרת לעצמה את הזכות להאט באופן יזום את קצב העברת הנתונים לקצב שלא יעלה על 128 Kbps.	לא רלוונטי
171 ש"ח	חבילת גלישה ללא הגבלת נפח - חבילת גלישה משולבת WAP ו-DATA ללא הגבלת נפח.	ללא עלות בגין גלישה חריגה	לא רלוונטי

*התשלומים המפורטים בטבלה יושלמו בנוסף לכל תשלום קבוע ואו דמי מנוי שהינך משלם במסגרת תוכנית השיווק אליה הינך משויך.
** לדוגמא לקוח אשר חייב החריגה שלו הינו לפי נפח של MB50 ואו חלק מנפח זה, ואשר גלש גלישה חריגה של MB70 יחויב בשני חייבים של MB50. לדוגמא לקוח אשר חייב החריגה שלו הינו לפי נפח של MB250 ואו חלק מנפח זה, ואשר גלש גלישה חריגה של MB600 יחויב בשלושה חייבים בגין נפח של MB250.

- 1.1 חבילות הגלישה הינן לשימוש בקו הראשי ובשארית בלבד. גלישה בקו המשני ואו בחו"ל תתומחר בנפרד בהתאם לתעריפים כפי שיהיו בסלקום מעת לעת.
- 1.2 חבילת הגלישה ואו תעריפי הגלישה אינם כוללים תשלומים למפעילים אחרים ואו תשלומים מיוחדים, לרבות ולשם הדוגמא

13284-0612-01



מק"ט:

מס' ת.ז.פ.ד.צ.

מס' סלקום

בלבד, חיובים בגין שירותים שונים ו/או השתתפות בתחרויות, משחקים ופעילות אינטראקטיבית בגינם תחוייב בנוסף או בנפרד.
 1.3. לתשומת ליבך האמור בנספח שירות זה גובר על כל נספח שירותים אחר שצורף לתוכנית ו/או על כל נספח אחר הנוגעת לחבילות הגלישה, וזאת למעט במקרה בו הנך מחזיק מכשיר מדגם BlackBerry /או מכשיר דור 2/2.5 ו/או מכשיר כשר, שאז יחולו התנאים המפורטים בנספח השירות הרלוונטי לכל אחד מסוגי המכשירים האלו.

2. קצב העברת נתונים

2.1 קצב הורדת נתונים (Downlink) הינו כמפורט בטבלה להלן:

במכשיר בטכנולוגיית HSPA+ באיזורי הכיסוי של רשת HSPA+ בלבד	עד 10 Mbps
במכשיר שאינו תומך בטכנולוגיית HSPA+ ובאיזורי הכיסוי	עד 2.8 Mbps

- 2.2 קצב שליחת נתונים (Uplink) הינו עד 2 Mbps, במכשיר התומך בטכנולוגיית HSPA+ באיזורי הכיסוי של רשת HSPA+.
- 2.3 במכשיר שאינו תומך בטכנולוגיית HSPA+ ובאיזורי הכיסוי קצב שליחת נתונים הינו עד 1.2 Mbps.
- 2.3 במידה ותבצע שימוש מעבר לחיוב המירבי כמפורט לעיל, במסגרת מחזור החיוב, סלקום שומרת לעצמה את הזכות להאט באופן יזום את קצב העברת הנתונים לקצב שלא יעלה על 128 Kbps. האמור לא יחול במקרה בו הנך משוייך לחבילת גלישה ללא הגבלת נפח.
- 2.4 קצב העברת הנתונים אינו מובטח, אינו קבוע ותוא מותנה בגורמים שונים, לרבות סוג המכשיר/מודם, זמינות וכיסוי הרשת הסלולרית והעומסים על הרשת הסלולרית.
- 2.5 סלקום שומרת לעצמה את הזכות להאט באופן יזום את קצב העברת הנתונים בכל מקרה בו האטה זו נדרשת לצורך ויסות עומסים ו/או לצורך אי פגיעה במשתמשים אחרים.
- 2.6 מבלי לגרוע מהאמור לעיל תהיה סלקום רשאית להאט את קצב העברת הנתונים לפי שיקול דעתה בכל שירותי P2P בהם עושה שימוש הלקוח ו/או במקרה של שימוש בתוכנות שיתוף קבצים ו/או בתוכנות בהם מועברים קבצים ו/או תכנים בין משתמשים שונים. כמו כן תהא סלקום רשאית להאט את קצב העברת הנתונים במקרה בו לקוח עושה שימוש העולה על פי שלושה מהכמות הממוצעת של לקוח ברשת סלקום ו/או במקרה בו כמות השימוש של הלקוח מפריעה לפעילות הרשת ו/או למשתמשים אחרים ברשת.
- 2.7 מובהר כי במידה וסלקום האטה את קצב העברת הנתונים, מכל סיבה שהיא כאמור, לא יוכל הלקוח לבצע שימוש בשירותים אשר במסגרתם מבוצע שימוש בגלישה, כדוגמת אך לא רק שירות "סלקום קופי" ו/או "שירות סלקום ניוגיטור". הלקוח לא יהיה זכאי לכל זיכוי ו/או החזר במידה ולא יוכל ליהנות משירותים חצורכים גלישה כאמור ו/או במידה ויוכל לבצע שימוש מוגבל בשירותים אלה.
- 2.8 הלקוח מתחייב כי לא יעשה בשירותים הניתנים לו (או בחלק מהם) כל שימוש שאינו חוקי ו/או המהווה הפרת כל דין ובכלל זה ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, ימנע הלקוח מכל שימוש המהווה: הפרת של דיני לשון הרע ודיני הגנת הפרטיות ו/או הפרת זכות צד שלישי כלשהו לרבות זכויות יוצרים, פטנטים, סימני מסחר, זכויות אחרות של קניין רוחני וסודות מסחריים ו/או הפרעה לשימוש תקין ברשת ע"י צדדים שלישיים.
3. **חבילת הטבות מוזלות** - במסגרת הצטרפותך לחבילת גלישה בתשלום נוסף במסגרת נספח זה, הנך זכאי להצטרף לחבילת ההחטבות המוזלות המפורטות בטבלה להלן:

התשלום נוסף (בנוסף לתשלום בגין חבילת הגלישה ולכל תשלום קבוע אחר)	זכאות להטבות נוספות (בכפוף לתנאים כמפורט להלן)**
10	- חטבת סלקום ניוגיטור. - חטבת סלקום קופי.

- * התשלום הנוסף בגין חבילת הטבות מוזלת ישולם בנוסף לתשלום הקבוע בגין חבילת הגלישה, ולכל תשלום קבוע ו/או דמי מנוי שהינך משלם במסגרת תוכנית השיווק אליה הינך משוייך.
- ** ראה להלן פירוט תנאים לגבי החטבות.

- 3.1 **"הטבת סלקום קופי"** - הנך רשאי להצטרף לשירות "סלקום קופי" וליהנות מזיכוי מלא בעבור שירות זה. על הלקוח להצטרף ביוזמתו לשירות זה. במידה ולא עשה כן, לא יהנה מהטבת זו, למרות זכאותו במסגרת חבילת הטבות מוזלות. השירות מאפשר לגבות את אנשי הקשר שבמכשיר בשרת מאובטח של סלקום. הנך רשאי להצטרף למסלולי גיבוי מורחבים במסגרת שירות סלקום קופי וזאת בתמורה לתשלום חודשי קבוע נוסף כפי שיהיה מעת לעת. השירות ניתן בהתאם לתנאי שירות סלקום קופי כפי שיהיו מעת לעת.
- 3.2 **"הטבת סלקום ניוגיטור"** - בהצטרפות לחבילת המקנה שירות זה בהתאם למפורט בטבלה לעיל, הנך מצטרף באופן אוטומטי



לשירות סלקום נוויגטור. השירות ניתן בהתאם לתנאים כללים ולהסכם הרשיון למתן שירות נוויגטור.

4. תנאים נוספים ביחס לחבילת הגלישה וחבילת ההטבות המוזלות

4.1 במידה ובחרת לבטל את חבילת הגלישה על-פי נספח זה, תבטל מיידית זכותך לחבילת ההטבות המוזלות, אך באחריותך לבקש להפסיק את השירותים הניתנים במסגרת ההטבות הנוספות אליהן הינך משוייך. **במקרה בו לא תבקש הפסקת השירותים במסגרת ההטבות הנוספות כאמור, תמשיך סלקום לספק לך שירותים נוספים אלו באופן אוטומטי, בתשלום מלא בהתאם לתנאי ותעריפי כל שירות ושירות, כפי שיהיו נהוגים בסלקום מעת לעת.**

4.2 סלקום אינה מתחייבת כי חבילות הגלישה ו/או תעריפיהן ישווקו בכל עת.

4.3 זכותך לבחור את חבילת הגלישה ו/או חבילת ההטבות המוזלות הינה במועד הצטרפותך לנספח זה בלבד. סלקום אינה מחויבת להמשיך להציע את שאר החבילות ו/או לאפשר לך להחליף חבילה לאחר ביצוע בחירתך עם ההצטרפות לנספח זה. החלפת חבילת הגלישה תעשה בכפוף לכך כי חבילת גלישה זו עדיין תוצע במסגרת תכנית זו ובתעריף בו תהא במועד ההחלפה. החלפה ו/או הביטול יבוצעו בסמך למועד בקשתך ולא יאוחר משני ימי עסקים.

4.4 במידה ומחזור החיוב הראשון שלך אינו מלא, תשלם חלק יחסי מהתשלום הנוסף בגין חבילת הגלישה ו/או חבילת ההטבות המוזלות על פי מספר הימים בהם היית מחובר עד למחזור החיוב המלא הראשון. כמו כן, תהנה מחבילת הגלישה ו/או מההטבות הנוספות אליהן הצטרפת או שויכת, באופן יחסי על פי מספר הימים בהם היית מחובר עד למחזור החיוב המלא הראשון.

4.5 אינך זכאי לדחות את הזכות לצרוך את חבילת הגלישה ו/או חבילת ההטבות המוזלות אליה הנך משויך ממחזור חיוב אחד לאחר ו/או לקו סלקום אחר, גם אם הינו בבעלותך. לא תהיה זכאי לכל זיכוי שהוא (כספי או אחר) בגין יתרת הטבה ו/או חבילה שלא תצרוך בפועל, מכל סיבה שהיא.

4.6 סלקום רשאית לשנות או לבטל את חבילות הגלישה ו/או חבילות ההטבות המוזלות לפי שיקול דעתה ובהודעה מראש.

4.7 לא ניתן ליהנות ממספר חבילות גלישה ו/או חבילות הטבות מוזלות במקביל, אלא אם נרשם אחרת.

5. דגשים לשימוש במכשיר iPhone בלבד -

5.1 **פתיחה ראשונית -** כתנאי ראשוני להפעלת מכשיר ה- iPhone, **ישומוש בו הנך נדרש לבצע פעולת פתיחה** ראשונית למכשיר על ידי חיבורו למחשב (UNBREAK).

5.2 **שירותי תוכן -** קיימים שירותי תוכן אשר אינם מסופקים למכשיר iPhone. ו/או שירותי תוכן אשר אופן השימוש בהם ישונה עם המעבר ל- iPhone. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, חלק משירותי התוכן ינותקו. לא תהא זכאי לחזור כלשהו בגין אי ניצול מלא ו/או חלקי שלהן. לקוח אשר מנוי לשירות סלקום קופי (למעט מסלול סים בלבד) ימשיך להיות מחוייב בגין שירות סלקום קופי, אולם לא ניתן יהיה לבצע גבויים נוספים באמצעות המכשיר. לברור התאמת שירותי התוכן הינך מוזמן להתקשר לספקי התוכן ו/או ל- 123 בשירותי תוכן של סלקום. לתשומת ליבך, רכישת מרבית שירותי התוכן השונים תתאפשר ללקוחות בעלי מכשיר iPhone רק על ידי ה- ITUNES ובהתאם לתנאי השימוש והשירותי ה- ITUNES.

5.3 **הטבת 10 קטעי וידאו לרוכשי iPhone -** במסגרת רכישת מכשיר ה- iPhone תנתן ללקוח למשך חודשיים חבילה המאפשרת צפייה באמצעות מכשיר ה- iPhone בעד 10 קבצי וידאו באתר סלקום בהתאם לתנאי השירות. הטבה זו ניתנת ללא עלות ולמעט עלות גלישה). בתום החודשיים תסתיים ההטבה ותופסק החבילה. במידה והלקוח בחר להצטרף להטבת חבילת וידאו לצפייה בהתאם למפורט בטבלה שלהלן, לא יהיה זכאי הלקוח לכל זיכוי בגין אי ניצול הטבת 10 קטעי וידאו לרוכשי iPhone.

5.4 **הטבת חבילת מוסיקה -** במסגרת רכישת מכשיר ה- iPhone תנתן ללקוח הזכאות להצטרף לחבילה המאפשרת הורדת של עד 10 קבצי מוסיקה באמצעות המחשב האישי באתר סלקום ללא תשלום נוסף. החבילה תינתן למשך חודשיים מיום ההצטרפות להטבה בהתאם לתנאי השירות. בתום החודשיים תסתיים ההטבה ותופסק החבילה. סלקום רשאית לשנות ו/או לבטל את ההטבה ו/או את האפשרות להצטרף להטבה מעת לעת בהודעה מראש.

5.5 **אחריות מקיפה ושירות תיקונים -** סלקום אינה מספקת שירותי אחריות מקיפה ושירותי תיקונים מכל סוג שהוא (להלן: "שירותי אחריות") למכשיר ה- iPhone. שירותי תיקון יבוצעו בהתאם למדיניות סלקום ומחירוניה כפי שיהיו מעת לעת. מבלי לפגוע באמור לעיל, לא תהיה זכאי ליהנות משירותי אחריות ו/או שירותי תיקון מכל סוג שהוא למכשיר ה- iPhone זאת גם אם הינך משויך לתוכנית ו/או שירות המקנה אפשרות להצטרף לשירותי אחריות ו/או מקנה שירותי אחריות מוזלים ו/או ללא תשלום ו/או חוזר. אי זכאות זו תחול גם אם בעתיד יושקו שירותי אחריות מכל סוג שהוא למכשיר ה- iPhone. כמו כן, אם הינך משויך לשירותי אחריות במסגרתם תחוייב בתשלום דמי יציאה ו/או החזר שווי הטבה ביציאה מהשירות ו/או מרשת סלקום, הרי שבהצטרפות לתוכנית זו תחוייב בעלות דמי היציאה ו/או החזר שווי הטבה כאמור לעיל.

5.6 **רשיון שימוש -** מכשיר ה- iPhone כולל תוכנות שונות כדוגמות, תוכנת Apple ל- iPhone, Google Maps ו- YOUTUBE תנאי לרכישת המכשיר ושימוש בתוכנות אלו הינו הסכמתך לתנאי רשיון השימוש של התוכנות. בהתמדתך על מסמך זה הנך מסכים לתנאי השימוש והרשיון לתוכנות הניתנים עם רכישת המכשיר ו/או אשר מפורסמים באתר האינטנט בקישור <http://images.apple.com/legal/sla/docs/iphone4.pdf>

6. עדכון תעריפים ושינוי ההתקשרות

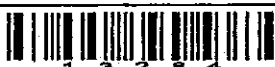
6.1 סלקום רשאית להפסיק ו/או לשנות, מעת לעת ובהודעה מראש, את מתכונת ההתקשרות ולרבות חבילות הגלישה ו/או תעריפי הגלישה ו/או חבילת ההטבות המוזלות ו/או התוכנית, הטבות, התעריפון והנספחים חלופיים, במלואה או בחלקה, לפי שיקול דעתה ובכפוף כד לשנות ו/או להעלות את תעריפי כל השירותים לרבות אלו שאינם נקובים בנספח שירות זה בכפוף לתנאי רישיונה.

7. כללי

7.1 הסכומים בנספח זה אינם כוללים מע"מ. המע"מ יתווסף בכפוף להוראות כל דין.

7.2 בכל מקום שטאמר בתוכנית ו/או בהסכם הרטיין כרטיס SIM - הכוונה היא לכרטיס ה- USIM ו/או כרטיס MICRO USIM התאמה לאמור בנספח זה.

7.3 הוראות נספח זה הנן בנוסף לכל האמור בתוכנית ו/או בהסכם הרטיין ו/או בכל הסכם אחר, בינך לבין סלקום, וכל תנאי התוכנית יוסיפו לחול עליך ולחייבך, והכל למעט אם נאמר אחרת במפורש בנספח זה.



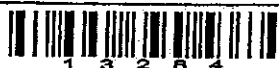
הנני מאשר את הסכמותי לתנאי התוכנית

שם וחתימת נציג המכירות

חתימת הלקוח
(חותמת רק במקרה של תאגיד)

תאריך

13284-0612-01



מק"ט:

מס' ת.ח.פ.

מס' סלקוס



סלקום ישראל בע"מ
פניות הציבור
הגביש 10, נתניה
ת.ד. 4060 מיקוד 42140

סלקום

09/06/2013
266180667

מ.ל.ב.

לכבוד:

צביאל מוסקוביץ', עו"ד
עין הקורא 10
מגדל "היובל", קומה 9
ראשון לציון 75289

הנדון: חיים עוקשי

סימוכין: מכתב מתאריך 20/05/2013

עו"ד מוסקוביץ' הנכבד,

הריני לאשר קבלת מכתבך שבסימוכין ואשיבך בהתאם.

אציין, כי במסגרת מכתבך שבסימוכין לא צוין מספר הטלפון אודותיו מעלה מרשתך טענותיו.

מאחר וברישומינו מופיעים מספר קווי טלפון אשר נמצאים בבעלות מרשך, לא אותר מספר הטלפון המדובר.

על מנת שאוכל להשיב באופן ענייני ומלא לטענות, אשר מועלות במסגרת מכתבך, אבקשך לציין במכתב חוזר את מספר הטלפון נשוא טענותיו של מרשך.

בכבוד רב,

13
עדי ריקלין
אחראית תמיכה משפטית