

תאריך: 6.9.2026
בבית המשפט המחוזי
מרכז-לוד

ת"צ

המבקשים בבקשת האישור:

1. חברת טיק טרוול בע"מ, ח.פ. 516631587

מרח' שניאור זלמן 9, ראשון לציון

2. דן עמרם, ת.ז. 061232005

מרח' פולה בן גוריון 1 ראשון לציון

טלפון: 050-6007009

ע"י ב"כ עוה"ד גיא אופיר מ.ר. 42849, ואו רועי בן דוד ואח'

מרח' החרש 15 (מגדל מילסטון B, קומה 8), הוד השרון

טל': 03-5323650; פקס: 03-5325691

בדוא"ל: office@ophirlaw.com

-נגד-

המשיבה בבקשת האישור:

WhatsApp LLC מספר רישום 5482270

Meta Way, Menlo Park, California 94025, USA

סוג התביעה ונושאה: כספית, נזיקית, הצהרתית, צווי עשה.

סכום התביעה האישית: לא מוגדר

סכום התביעה הייצוגית: לא מוגדר, מעל 2.5 מיליון ₪

סכום האגרה: 19,076 ₪ (6,557 ₪ במעמד הגשת בקשת האישור, בהתאם לתקנה 11ב לתוספת לתקנות בתי

המשפט (אגרות), תשס"ז-2007)

האם קיים הליך נוסף בבית המשפט בקשר למסכת עובדתית דומה? לא.

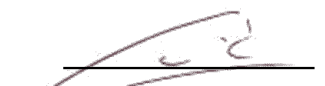


הזמנה לדין

הואיל והמבקשים, חברת טיק טרוול בע"מ ומר דן עמרם, הגישו תובענה זו נגדך וביקש לאישורה כתובענה ייצוגית, את מוזמנת להגיש תשובה לבקשה זו בתוך 90 יום מהיום בו הומצאה לך בקשה זו. לתשומת ליבך, אם לא תגישי תשובה במועד אזי למבקשים תהיה הזכות לקבל פסק דין/החלטה בבקשה זו שלא בפניך.

בקשה לאישור תובענה כייצוגית

המבקשים מתכבדים להגיש בקשה לאישור התובענה כתובענה ייצוגית (להלן: "הבקשה"), לפי חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו – 2006 (להלן – "החוק").


גיא אופיר, עו"ד
גיא אופיר, משרד עורכי דין
ב"כ המבקשים


ויקטוריה רזניק, עו"ד
גיא אופיר, משרד עורכי דין
ב"כ המבקשים

תוכן עניינים

א. פתח דבר.....	2
א.1. הבקשה בקליפת האגוז.....	2
א.2. לאור האמור לעיל, בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת כדלקמן:	4
ב. הצדדים.....	4
ג. ההליך הקודם והשינוי שחל בדין.....	6
ד. הבסיס החוקי להגשת בקשת האישור שבכותר.....	7
ה. רקע עובדתי.....	8
ה.1 - אפליקציית WhatsApp ומרכזיותה בישראל.....	8
ה.2 - המבקשת, פעילותה, והשימוש בחשבון ה - WhatsApp Business.....	8
ה.3 - השבתות החשבון ע"י המשיבה.....	9
ה.4 - עניינה של המבקשת אינו מקרה פרטני, אלא דפוס פעולה שיטתי ורחב היקף.....	11
ה.5 - הנזקים שנגרמו למבקשים.....	12
ו. מקום השיפוט והדין החל.....	13
ו.1 - מקום השיפוט.....	13
ו.2 - הדין החל.....	14
ו.3 - הסמכות המקומית.....	16
ז. העילות המשפטיות.....	17
ז.1 - הפרת חובת תום הלב.....	17
ז.2 - הפרת חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה).....	17
ז.3 - תנאים מקפחים בחוזה אחיד.....	18
ז.4 - רשלנות.....	19
ז.5 - הפרת חוק הגנת הצרכן.....	20
ח. התקיימות התנאים לאישור התובענה בייצוגית.....	20
ח.1 - שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ואפשרות סבירה להכרעה לטובת הקבוצה (סעיף 8(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות).....	20
ח.2 - תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת (סעיף 8(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות).....	21
ח.3 - ייצוג וניהול הולם של עניין חברי הקבוצה (סעיף 8(א)(3) לחוק תובענות ייצוגיות).....	21
ח.4 - ייצוג וניהול בתום לב (סעיף 8(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות).....	21
ט. הגדרת הקבוצה והסעדים המבוקשים.....	22
ט.1 - הגדרת הקבוצה.....	22
ט.2 - הסעדים המבוקשים.....	22
י. סכום התביעה האישית והקבוצתית.....	22
יא. סוף דבר.....	23



א. פתח דבר

א.1. הבקשה בקליפת האגוז

1. אפליקציית WhatsApp מאת המשיבה (להלן: "ווטסאפ") הפכה בשנים האחרונות לאחת מתשתיות התקשורת המרכזיות בישראל, ולכלי שקשה לנהל בלעדיו חיים אישיים ועסקיים כאחד. עבור בעלי עסקים רבים, ובכללם המבקשים, האפליקציה חדלה מלהיות אמצעי לשיחות פרטיות, והפכה לצינור המרכזי, ולעיתים היחיד, שדרכו זורמת הפעילות המסחרית השוטפת מול לקוחות, ספקים, שותפים ועוד.

2. המבקשת, חברת טיק טרוול בע"מ (להלן: "המבקשת" ו/או "טיק טרוול"), היא חברה העוסקת בתחום התיירות, המקבלת מדי יום ובעונת התיירות עשרות פניות מלקוחות המבקשים לארגן חופשות, לרכוש אטרקציות ולהזמין שירותי קרקע. כלי העבודה המרכזי של המבקשת לניהול פניות אלה הוא חשבון

WhatsApp Business, המשוך למספר הטלפון 055-9475834 (להלן: "החשבון" ו"מספר הטלפון" בהתאמה).

3. המבקש 2, מר עמרם דן, הינו בעל המניות היחיד, הדירקטור והמנהל של המבקשת 1 (להלן: "המבקש"), והוא המשתמש בפועל בחשבון ה-WhatsApp Business נשוא הבקשה. המבקש 2 הוא אשר, בין היתר, הפעיל את החשבון, ניהל באמצעותו את הקשר השוטף עם לקוחותיה, ספקיה ושותפיה של המבקשת 1, וחווה על בשרו את השבתתו על ידי המשיבה. בכך קמה למבקש 2 עלת תביעה אישית ישירה כלפי המשיבה, כמי שחשבונו שלו הושבת.

4. יובהר כבר עתה, כי כאשר בבקשת האישור מצוין "חשבון המבקשת", הכוונה היא לחשבון שמקושר למספר הטלפון 055-9475834 כאמור, אשר משויך הוא הן למבקשת והן למבקש.

5. ביום 24.7.2026, בבוקר של יום עבודה רגיל, גילו המבקשים כי המשיבה השביתה את חשבונם לצמיתות. **לא קדמה לכך התראה ; לא נמסר להם מה עשו או מה הפרו ; לא צוינה כל סיבה קונקרטית, למעט אמירה כללית שלפיה נעשה בחשבון שימוש כלשהו המפר את תנאי השימוש ; לא ניתנה למבקשים כל הזדמנות לתקן את המעוות ; ולא הועמד לרשותם מנגנון ערעור אמיתי או גורם אנושי שניתן לפנות אליו.**

6. השבתה זו לא הייתה אירוע ראשון. בתוך פרק זמן קצר של כשמונה חודשים בלבד הושבת חשבון המבקשים שלוש פעמים, והכל כפי שיפורט: שתי ההשבתות הראשונות, בימים 29.12.2025 ו-7.7.2026, חוסרו מאליהן כעבור מספר שעות, מבלי שהמבקשים עשו דבר וללא כל הסבר. **ההשבתה השלישית, מיום 24.7.2026, נותרה על כנה, והחשבון חסום עד עצם היום הזה.**

7. דווקא דפוס זה, של חסימה, שחרור וחסימה מחדש, הוא שחושף את לב הבעיה. כאשר חשבון נחסם ולאחר מספר שעות או ימים מוסר מעצמו, מבלי שדבר תוקן ומבלי שהמשתמש נדרש לפעולה כלשהי, **ברי כי לא הייתה מלכתחילה כל הפרה אמיתית המצדיקה את החסימה.** השחרור העצמי הוא הראיה הטובה ביותר לכך שמדובר בהחלטה שרירותית, אוטומטית וחסרת בסיס, המתקבלת על ידי מנגנון ממוכן ללא בקרה אנושית וללא בחינה עניינית של הנסיבות.

8. **עניינה של בקשת אישור זו בהתנהלותה של המשיבה, המשביתה את חשבונות המשתמשים והעוסקים הישראלים באפליקציה שבעלותה, שוב ושוב, ללא התראה מוקדמת, ללא פירוט ההפרה הנטענת, ללא שהות לתקנה, וללא מנגנון ערעור ומענה אנושי.** התנהלות זו עומדת בניגוד לדין הישראלי, לחובת תום הלב, ולציפיות הסבירות של ציבור המשתמשים והעוסקים בישראל.

9. אין המדובר במקרה חריג או נקודתי. כפי שיפורט להלן, עסקינן בתופעה רחבה ושיטתית, שפגעה בתקופה האחרונה במאות משתמשים ישראלים לכל הפחות (אם לא אלפי), וזכתה לסיקור תקשורתי נרחב. המשיבה עצמה חודתה בפומבי כי מנגנון החסימה שלה שגוי, וכי **"לעתים יש טעות בתהליך"**.

10. משרד הח"מ עוסק דרך קבע בייצוג לקוחות, פרטיים ועסקיים, שחשבונותיהם בפלטפורמות הדיגיטליות השונות הושבתו או נחסמו על לא עוול בכפם. **מדי יום מתקבלות במשרד פניות של נפגעים של המשיבה המוצאים עצמם מנותקים בבת אחת מחשבונותיהם, מכלי עבודתם וממאגר אנשי הקשר שלהם, ללא הסבר וללא כתובת.** המקרה שלפנינו הוא אחד מיני רבים, והוא ממחיש את הצורך הציבורי בהכרעה עקרונית בסוגיה.

11. כפי שיובהר, ובבחינת גילוי נאות מלא, כבר הוגשה בעבר בקשה לאישור תובענה ייצוגית דומה כנגד המשיבה, אשר הסתיימה בחסתלקות המבקש. ואולם, אותה בקשה הוכרעה על רקע משפטי שהשתנה מן היסוד מאז, בעקבות הלכת בית המשפט העליון בעניין טרויס מילר (כפי שיוגדר ויפורט במהשך), אשר

קבעה כי תאגידים גלובליים הפועלים בישראל כפופים לדין הישראלי, וכי תניות ברירת הדין הזר שבחוזהים האחידים בטלות. עניין זה יפורט בהרחבה בפרק ג' להלן.

א.2. לאור האמור לעיל, בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת כדלקמן:

12. לאשר את התובענה כתובענה ייצוגית בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות"). אישור זה נדרש לנוכח ההיקף הנרחב של הפגיעה, מספרם הרב של הנפגעים הפוטנציאליים, והצורך בהרתעה אפקטיבית כנגד התנהלות פסולה של תאגידי ענק דיגיטליים.

13. להגדיר את הקבוצה שבשמה תנוהל התובענה, כמפורט בפרק ט' להלן, ככוללת את כל מי שחשבוץ ה-WhatsApp ו/או ה-WhatsApp Business שלו הושבת, הוגבל או נחסם על ידי המשיבה, ללא התראה מוקדמת, ללא פירוט הסיבה וללא מתן אפשרות ממשית לערער, בשבע השנים שקדמו להגשת בקשה זו.

14. למנות את המבקשים כתובעים מייצגים ואת באי כוחם כבאי כוח מייצגים. המבקשים, אשר חוו על בשרם את הפגיעה הקשה הנגרמת מהתנהלותה של המשיבה, מחויבים לייצג נאמנה את האינטרסים של כלל חברי הקבוצה. באי כוחם, בעלי ניסיון רב בייצוג לקוחות מול תאגידים גדולים, מסוגלים לנהל את ההליך באופן מקצועי וחולם.

15. ליתן פסק דין המורה למשיבה לבטל לאלתר את השבתת חשבונות חברי הקבוצה, ולהשיב להם את הגישה המלאה לחשבונותיהם, ככל שהחשבתה בוצעה שלא כדין.

16. ליתן צו הצהרתי הקובע כי התנהלות המשיבה, בהשבתת חשבונות משתמשיה ללא התראה מוקדמת, ללא הנמקה, ללא שהות לתיקון וללא זכות ערעור, נעשתה שלא כדין, בחוסר תום לב ובניגוד להוראות הדין הישראלי.

17. להורות למשיבה לחזול מהתנהלותה הפסולה, ולהנהיג מנגנון חוגן שיכלול מתן התראה מוקדמת בטרם השבתה, פירוט הסיבה להשבתה, מתן שהות לתיקון ההפרה הנטענת, מנגנון ערעור אמיתי, ומענה אנושי למשתמשים.

18. לחייב את המשיבה לפצות את המבקשים ואת חברי הקבוצה בגין הנזקים, הממוניים והלא ממוניים, שנגרמו להם כתוצאה מהתנהלותה.

19. להורות למשיבה למסור נתונים מדויקים בדבר מספר חשבונות ה-WhatsApp בישראל שהושבתו על ידה בשבע השנים שקדמו להגשת הבקשה.

20. לחייב את המשיבה בחוצאות הבקשה ובשכר טרחת עורכי הדין בצירוף מע"מ כדין, וזאת בשיעור שישקף את המורכבות של ההליך, היקף העבודה שהושקעה בו, והחשיבות הציבורית של הסוגיות שהועלו בו.

21. ליתן כל סעד אחר לטובת הקבוצה כפי שימצא בית המשפט הנכבד לנכון.

ב. הצדדים

22. המבקשת, טיק טרוול בע"מ (ח.פ. 516631587), היא חברה פרטית ישראלית, פעילה מאז 16.6.2022, שמשרדיה מצויים ברחוב שניאור זלמן 9 ראשון לציון. המבקשת עוסקת בתחום התיירות, ומספקת ללקוחות בישראל שירותי ארגון והזמנה של חבילות נופש, טיסות, אטרקציות ושירותי קרקע.

נסח חברה של המבקשת, מצ"ב כנספח 1.

23. המבקש 2, מר עמרם דן, הינו בעל המניות היחיד, הדירקטור והמנהל של המבקשת, והוא אשר, בין היתר, השתמש בפועל בחשבון ה-WhatsApp Business נשוא הבקשה. המבקש 2 הוא שהפעיל את החשבון, ניהל באמצעותו את הקשר השוטף עם לקוחותיה, ספקיה ושותפיה של המבקשת, וחווה על בשרו את השבתתו על ידי המשיבה. בכך קמה למבקש 2 עילת תביעה אישית ישירה כלפי המשיבה, כמי שחשבונו הושבת.

24. פעילותה העסקית של המבקשת מתנהלת בעיקרה באמצעות אפליקציית WhatsApp Business, המשווית למספר הטלפון 055-9475834. באמצעות חשבון זה מקבלת המבקשת מדי יום ובעונה עשרות פניות מלקוחות, מנתבת אותן לטיפול, ומנהלת את הקשר השוטף עם ספקיה ושותפיה העסקיים.

25. מספר הטלפון של המבקשת אינו אך אמצעי התקשרות טכני, אלא נכס עסקי מרכזי שצברו המבקשים לאורך שנות פעילותם. מודל הפעילות של המבקשת נשען במידה רבה על מוניטין המתפשט מ-"פה לאוזן", כאשר לקוח מרוצה ממליץ על שירותי המבקשת ומעביר את מספר הטלפון שלה ללקוח פוטנציאלי נוסף. כך, לאורך זמן, הפך מספר הטלפון למזוהה בקרב ציבור רחב של לקוחות, ספקים ושותפים עם עסקה של המבקשת, והוא שמור אצלם תחת שמה המסחרי.

26. עוצמת המוניטין שצבר מספר הטלפון והיקף השימוש בו באים לידי ביטוי מוחשי בשני אלה:

26.1.1.1. ראשית, בדיקה באמצעות אפליקציית ME, המאפשרת לבעל מספר לראות כיצד אנשי קשר שמרו את מספרו אצלם, מעלה כי מספר הטלפון של המבקשת שמור אצל מאות אנשי קשר, תחת עשרות שמות ותיאורים שונים המזהים את עסקה של המבקשת ואת תחום פעילותה.

לכידות מסך מאפליקציית ME, מצ"ב כנספח 2.

26.1.1.2. שנית, מספר הטלפון מתפרסם בזירות מקוונות ובאתרי אינטרנט, ומופיע בתוצאות חיפוש כמספר ההתקשרות של עסקה.

לכידת מסך של תוצאת חיפוש המלמדת על פרסום מספר הטלפון של המבקשת בזירות מקוונות, מצ"ב כנספח 3.

27. משמעות הדברים היא, שכאשר המשיבה השביתה את חשבון המבקשים, היא לא ניתקה אך "אפליקציה", אלא חסמה את עורק החיים המרכזי של העסק, וניתקה את המבקשים ממאות לקוחות, ספקים ושותפים אשר פונים אליה דווקא באמצעות אותו מספר מוכר. הרחבה בדבר טיב הנזק תובא בפרק ה.5 להלן.

28. המשיבה, WhatsApp LLC, היא חברה זרה הרשומה בארצות הברית, שכתובתה 1 Meta Way, Menlo Park, California 94025, USA. המשיבה נמנית עם קבוצת חברות מטא (Meta), והיא המפעילה, המנהלת והבעלים של אפליקציית WhatsApp ושל אפליקציית WhatsApp Business, ונותנת השירות למשתמשים ולעוסקים בישראל.

29. המשיבה מקיימת בישראל פעילות ענפה ומתמשכת, ובכללה מיליוני משתמשים ישראלים, ממשק בשפה העברית, ופעילות מסחרית ושיווקית המכוונת לשוק הישראלי. זיקותיה של המשיבה לישראל, ומשמעותן לעניין מקום השיפוט והדין החל, יפורטו בהרחבה בפרק ו' להלן.

30. בד בבד עם הגשת בקשה זו, מוגשת בקשה לקביעת דרכי המצאה למשיבה, בשים לב לזיקותיה הרבות של המשיבה לישראל ולפעילותה הענפה בשטחה, כמפורט בפרק ו' להלן.

ג. ההליך הקודם והשינוי שחל בדיון

31. מטעמי גילוי נאות מלא, ומתוך כבוד לבית המשפט הנכבד, מבקשים המבקשים להביא בפניו כבר בפתח הדברים את דבר קיומו של הליך קודם שנוהל כנגד המשיבה בסוגיה דומה, ולהבהיר מדוע אין באותו הליך כדי לחסום את בירורה של בקשה זו, אלא נהפוך הוא.

32. ביום 22.4.2018 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב בקשה לאישור תובענה ייצוגית כנגד המשיבה, שעניינה היה דומה לענייננו, קרי, השבתת חשבונות WhatsApp של משתמשים ללא התראה מוקדמת, ללא הנמקה וללא מתן אפשרות ערעור (ראו ת"צ 41239-04-18 שטיינקריצר נ' WhatsApp Ltd, להלן: "עניין שטיינקריצר").

33. ביום 14.10.2020 ניתן בעניין שטיינקריצר פסק דין המאשר הסתלקות מוסכמת של המבקש שם מבקשת האישור, בלא צו להוצאות. בית המשפט הנכבד (כב' השי' לי ביבי) נעתר לבקשת ההסתלקות לאחר שהתרשם, בזהירות ומבלי לקבוע מסמרות, כי סיכויי אותה בקשה נחזו כנמוכים.

34. ואולם, ובכך העיקר, קביעה זו בדבר סיכויי הבקשה לא נבעה מכך שהתנהלות המשיבה נמצאה כשרה או ראויה. היא נבעה, כל כולה, מן המצב המשפטי ששרר באותה עת בכל הנוגע לדיון החל על התאגידים הגלובליים. באותם ימים טענה המשיבה, ובית המשפט נטה לקבל בשלב הלכאורי, כי על ההתקשרות עם משתמשיה חל הדין הזר הקבוע בתנאי השימוש שלה, קרי דין מדינת קליפורניה, וכי לפי אותו דין רשאית המשיבה להשבית חשבונות מבלי שהיא חבה בהתראה, בהנמקה או בזכות ערעור.

35. במילים אחרות, הבסיס להסתלקות בעניין שטיינקריצר לא היה קביעה מהותית שלפיה מותר למשיבה לנהוג כפי שנהגה, אלא הנחה משפטית שלפיה כלל אין לבחון את התנהלותה לפי הדין הישראלי, אלא לפי דין זר המכשיר אותה.



36. הנחה משפטית זו אבד עליה הכלח. ביום 26.7.2022, כשנתיים לאחר פסק הדין בעניין שטיינקריצר, ניתנה הלכת בית המשפט העליון ברע"א 1901/20 טרונים מילר בע"מ נ' Facebook Ireland Limited (פורסם בנבו, 26.7.2022), (להלן: "עניין טרונים מילר"), אשר שינתה מן היסוד את המצב המשפטי בסוגיה זו.

37. בעניין טרונים מילר קבע בית המשפט העליון, באופן חד וברור, כי תאגיד גלובלי הבוחר לקיים פעילות עסקית בישראל אינו רשאי להתנער מתחולת הדין הישראלי על ציבור לקוחותיו באמצעות תניית ברירת דין הקבועה בחוזה אחיד, וכי דינה של תנייה כזו, ככל שאינה מוצדקת, להתבטל. עוד נקבע כי במצב דברים זה יחול על ההתקשרות הדין הישראלי, וכי זו ציפייתו הסבירה של הצרכן הישראלי. הלכה זו, על נימוקיה ותחולתה על ענייננו, תפורט בהרחבה בפרק ו' להלן.

38. משמעות הדברים ברורה. אבן היסוד שעליה נשענה ההסתלקות בעניין שטיינקריצר, קרי ההנחה שהדין החל הוא דין זר המתיר את התנהלות המשיבה, קרסה. כיום, לאחר עניין טרונים מילר, ברי כי על התנהלות המשיבה כלפי משתמשיה הישראלים חל הדין הישראלי, ולפי דין זה, כפי שיפורט בהרחבה בפרקים הבאים, התנהלות זו אסורה, פסולה ומזכה בפיצוי הקבוצה.

39. יתרה מזאת, פסק הדין בעניין שטיינקריצר ניתן במסגרת הסתלקות, ומשכך לא נקבעה בו כל הלכה או מעשה בי-דין לגופן של טענות. בית המשפט הנכבד דשם לא הכריע כי התנהלות המשיבה כשרה, לא בחן את העילות לגופן, ולא נדרש כלל לשאלת חבותה של המשיבה לפי הדין הישראלי. כל שנקבע הוא שבנסיבות המשפטיות דאז, ובשים לב לדיון הזר שנחזה כחל, לא היה מקום להמשך ניהול אותו הליך ספציפי.

40. נמצא, אפוא, כי אין בעניין שטיינקריצר כדי לחסום את בירורה של בקשה זו, לא מבחינת מעשה בי-דין ולא מבחינה מהותית. נהפוך הוא, אותו הליך ממחיש כי מדובר בתופעה מתמשכת ומושרשת, שנפגעה רבים, וכי הגיעה העת לבררה לגופה, הפעם על בסיס המצב המשפטי הנכון והעדכני, שלפיו כפופה המשיבה לדין הישראלי.

ד. הבסיס החוקי להגשת בקשת האישור שבכותר

41. בקשת האישור לתובענה ייצוגית זו מוגשת מכוח פרט 1 לתוספת השנייה **לחוק תובענות ייצוגיות**, אשר קובע כי ניתן להגיש תובענה ייצוגית בעניין "תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לעניין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו".

42. במקרה דנן, המשיבה מהווה "עוסק" כהגדרתו **בחוק הגנת הצרכן**, התשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**"), שכן היא מספקת שירותים דיגיטליים ללקוחות באופן עסקי ושיטתי. המבקשת וחברי הקבוצה הם "לקוחות" של המשיבה, העושים שימוש בשירותיה, ובכללם שירותי התקשורת וניהול חשבונות המשתמשים באפליקציה שבבעלותה.

43. יובהר כי פרט 1 לתוספת השנייה אינו מותנה בכך שהתובע הוא "צרכן" במובן הצר, אלא נוקט במונח הרחב "לקוח", ומאפשר תביעה בכל עניין שבין עוסק ל-"לקוח". המבקשים הם לקוחותיה של המשיבה, המקבלים ממנה שירות, ובכך מתקיים היחס שבין עוסק ללקוח שאליו מכוון הפרט. אין בעובדה שהמבקשת 1 היא חברה, או שהשירות משמש את המבקשים לצורכי עיסוקם, כדי לגרוע ממעמדם כלקוחות הזכאים להגנת החוק. המונח "לקוח" רחב, וחל על כל מקבל שירות מעוסק, לרבות עסק קטן הצורך שירות לצרכיו. הרחבה בדבר מעמד המבקשת 1 כ"עסק קטן" הזכאי להגנה מפני תאגיד גלובלי תובא בפרק ו' להלן.

44. התביעה עוסקת בעניין מובהק שבין העוסק (המשיבה) ללקוחותיו, קרי, אופן הטיפול בחשבונות המשתמשים, השבתתם, והגשה לשירות. **סוגיות אלו נוגעות ישירות ליחסי הצרכנות בין הצדדים, ומעלות שאלות מהותיות בתחום הגנת הצרכן.**

45. הגשת הבקשה מכוח עילה זו מאפשרת לבית המשפט הנכבד לבחון את התנהלות המשיבה דרך הפריזמה של דיני הגנת הצרכן, ולספק הגנה ראויה לציבור הלקוחות הישראלי מול התנהלות בעייתית של תאגיד טכנולוגיה בינלאומי, תוך התחשבות במאפייניהם הייחודיים של שירותים דיגיטליים ובאתגרים שהם מציבים בפני הלקוח המודרני.

46. לפיכך, הגשת בקשת האישור מכוח פרט 1 לתוספת השנייה מהווה את המסגרת המשפטית המתאימה והיעילה ביותר לבירור הסוגיות העולות בתביעה זו, ולהענקת סעד הולם לחברי הקבוצה.

ה. רקע עובדתי

ה.1 - אפליקציית WhatsApp ומרכזיותה בישראל

47. אפליקציית WhatsApp (להלן: "**האפליקציה**") היא אפליקציה לתקשורת ולהעברת מסרים מידיים, המצויה בבעלות המשיבה ומופעלת על ידה. האפליקציה מאפשרת למשתמשיה לשלוח זה לזה הודעות טקסט, תמונות, סרטונים והקלטות קוליות, לנהל שיחות קוליות ושיחות וידאו, ולהחליף ביניהם מסמכים וקבצים, בין בהתכתבות אישית ובין בקבוצות.

48. במהלך השנים הפכה האפליקציה מכלי תקשורת בין אישי לאחת מתשתיות התקשורת המרכזיות בישראל ובעולם. נכון להיום עושים באפליקציה שימוש מיליארדי משתמשים ברחבי העולם, ובכללם חלק

ניכר מאזרחי מדינת ישראל. עבור רבים, האפליקציה הפכה לאמצעי התקשורת המרכזי, ולעיתים היחיד, שבאמצעותו הם מנהלים את קשריהם האישיים והעסקיים כאחד.

49. לצד אפליקציית WhatsApp הרגילה, מעמידה המשיבה לרשות בתי עסק את אפליקציית WhatsApp Business (להלן: "וואטסאפ ביזנס"). **אפליקציה זו, המיועדת לבעלי עסקים, מאפשרת להם לנהל את הקשר עם לקוחותיהם באמצעות כלים ייעודיים, ובכלל זה הצגת פרטי העסק, מענה מהיר לפניות, ניהול קטלוג מוצרים ושירותים, וסיווג שיחות.** אפליקציה זו הפכה, עבור עסקים רבים, לכלי העבודה המרכזי לניהול הקשר השוטף עם לקוחות וספקים.

50. מרכזיותה של האפליקציה, לצד היעדר תחליף ממשי לה, יצרו מצב שבו משתמשי האפליקציה, ובפרט בתי העסק, **תלויים בה תלות של ממש.** אצל בעל עסק שבנה את פעילותו סביב האפליקציה, ואשר לקוחותיו רגילים ליצור עמו קשר דרכה, השבתת החשבון אינה בגדר אי נוחות טכנית, אלא פגיעה ישירה ומיידית בליבת פעילותו העסקית.

51. המשיבה מפעילה את האפליקציה גם בישראל, מכוונת את שירותיה לציבור המשתמשים והעוסקים הישראלי, ומעמידה לרשותם ממשק בשפה העברית. היקף פעילותה של המשיבה בישראל, ומשמעותו לעניין מקום השיפוט והדין החל, יפורטו בהרחבה בפרק ו' להלן.

ה. 2 - המבקשת, פעילותה, והשימוש בחשבון ה- WhatsApp Business

52. המבקשת היא חברה העוסקת בתחום התיירות, המספקת ללקוחות בישראל שירותי ארגון והזמנה של חבילות נופש, טיסות, אטרקציות ושירותי קרקע ביעדים שונים. המבקשת פעילה משנת 2022, וצברה במהלך שנות פעילותה מוניטין וקהל לקוחות רחב.

53. פעילותה העסקית השוטפת של המבקשת מתנהלת בעיקרה באמצעות אפליקציית WhatsApp Business, המשוכנת למספר הטלפון 055-9475834. באמצעות חשבון זה מקבלת המבקשים מדי יום ובעונה עשרות פניות מלקוחות המבקשים לתכנן ולהזמין חופשות, מנהלים מולם את הליך ההזמנה, ומנתבים את הפניות לטיפול הגורמים הרלוונטיים אצלה. באותו אופן מנהלת המבקשת באמצעות החשבון את הקשר השוטף עם ספקיה ועם שותפיה העסקיים.

54. מספר הטלפון של המבקשת אינו אמצעי התקשורת טכני גרידא, אלא נכס עסקי מרכזי שנבנה לאורך שנים. מודל הפעילות של המבקשת נשען בעיקרו על מוניטין המתפשט מ-"פה לאוזן". לקוח מרוצה משירותי המבקשת ממליץ עליה בפני מכריו, ומעביר להם את מספר הטלפון של המבקשת, וכך גדל והולך מעגל הלקוחות. **בדרך זו הפך מספר הטלפון, לאורך זמן, למזוהה בקרב ציבור רחב של לקוחות, ספקים ושותפים עם עסקה של המבקשת, ולמסלול הכניסה המרכזי של לקוחות חדשים אליה.** מספר טלפון זה משמש את שני המבקשים בניהול פעילות העסק.

55. עוצמת המוניטין שצבר מספר הטלפון והיקף השימוש בו באים לידי ביטוי מוחשי. בדיקה באמצעות אפליקציית ME המאפשרת לבעל מספר טלפון לראות כיצד שמרו אותו אנשי קשר אצלם, מעלה כי מספר הטלפון של המבקשת שמור אצל מאות אנשי קשר, תחת עשרות שמות ותיאורים שונים המזהים את המבקשת ואת תחום עיסוקה בתיירות.

ראו לעיל נספח 2 - לכידת המסך מאת אפליקציית ME.

56. זאת ועוד, מספר הטלפון של המבקשת מתפרסם בזירות מקוונות ובאתרי אינטרנט העוסקים בתחום התיירות, ומופיע בתוצאות מנוע החיפוש כמספר ההתקשרות של עסקה, דבר המעיד אף הוא על היותו נכס עסקי מבוסס ומוכר.

ראו לעיל נספח 3- לכידת המסך של תוצאת חיפוש המלמדת על פרסום מספר הטלפון של המבקשת.

57. יובהר כי לצד המספר נשוא הבקשה, שהוא ערוץ הפעילות העסקית המרכזי של המבקשים והמשויך למבקש 2, מפעילה המבקשת 1 מספר טלפון נוסף (055-316-7140), המשמש בעיקרו למענה אוטומטי ולשירות לקוחות בסיסי. אין במספר זה כדי להוות תחליף לחשבון שנחסם, ואף שהמבקשת 1 נאלצת, בעקבות ההשבתה ובלית ברירה, להסיט אליו חלק מן הפעילות, אין בכך כדי לרפא את הנזק שנגרם ואף מלמד על היקפו.

ה. 3 - השבתות החשבון ע"י המשיבה

58. במהלך תקופה קצרה של כשמונה חודשים בלבד, בין דצמבר 2025 ליולי 2026, השביתה המשיבה את חשבון הוואטסאפ ביזנס שלוש פעמים נפרדות. שלוש ההשבתות בוצעו על ידי המשיבה באותו דפוס פסול, קרי ללא כל התראה מוקדמת, ללא פירוט הסיבה, וללא מתן אפשרות ממשית לערער, והכל כפי שיפורט:

ההשבתה הראשונה, 29.12.2025:

59. ביום 29.12.2025 גילו המבקשים, ללא כל התראה מוקדמת, כי חשבונם הושבת וכי נחסמה גישתה אליו. במקום ממשיק האפליקציה הרגיל הופיעה הודעה שלפיה לא ניתן להשתמש עוד בחשבון, ושלפיה הפעילות האחרונה בחשבון מפרה כביכול את תנאי השימוש של WhatsApp Business.

60. המבקשים, שלא ידעו מה עשו ובמה חטאו, נותרו ללא כל מידע קונקרטי. ההודעה לא פירטה מהי אותה "פעילות" מפרה, מתי בוצעה, ומדוע היא נחשבת להפרה. **המבקשים לא קיבלו כל הודעה מקדימה, כל אזהרה, וכל הזדמנות לתקן את המעוות בטרם ההשבתה.**

61. **כעבור מספר שעות, וללא כל פעולה מצד המבקשים,** הוסרה ההשבתה מאליה, והגישה לחשבון הושבה. המבקשים לא נדרשו לתקן דבר, לא להסיר תוכן כלשהו, ולא לבצע כל שינוי בהתנהלותה. החשבון פשוט חזר לפעול, כאילו דבר לא אירע.

הודעת ההשבתה הראשונה מיום 29.12.2025 מצ"ב כנספח 4.

ההשבתה השנייה, 7.7.2026

62. ביום 7.7.2026 חזר התרחיש על עצמו. **שוב, וללא כל התראה מוקדמת, גילו המבקשים כי חשבונם הושבת.** שוב הופיעה הודעה כללית וסתמית שלפיה הפעילות בחשבון מפרה את תנאי השימוש, הפעם בליווי אזכור של מדיניות המסחר של Meta. **פעם נוספת לא פורטה כל סיבה קונקרטית, ושוב לא ניתנה כל התראה או הזדמנות לתקן.**

63. כמו בפעם הראשונה, גם הפעם הוסרה ההשבתה מאליה כעבור זמן קצר, ללא כל פעולה מצד המבקשים וללא שנדרשו לתקן דבר. החשבון שב לפעול מעצמו.

64. **במהלך אותה תקופה, ובעקבות ההשבתות החוזרות, פנו אל המבקשת לקוחות ואנשי קשר אשר ניסו ליצור עמה קשר בחשבון המושבת ולא הצליחו, ואשר תמיהו על היעלמותה הפתאומית.** לקוחות אלה נאלצו לתור אחר המבקשת בדרכים אחרות, וחלקם אף הביעו חשש ותהייה נוכח ניתוקה הבלתי מוסבר.

65. הפגיעה נמשכת עד היום, ומדי יום פונים אל המבקשים לקוחות, ספקים ושותפים עסקיים המבקשים ליצור קשר בחשבון שנחסם ואינם מצליחים, ונאלצים לתור אחר המבקשים בדרכים אחרות. חלקם אף פנו אל המבקש 2 בערוצים חלופיים כדי לברר את פשר היעלמותו.

הודעת ההשבתה השנייה מיום 7.7.2026 מצ"ב כנספח 5.

לכידות מסך של פניות בעקבות חסימת החשבון, מצ"ב כנספח 6.

ההשבתה השלישית, 24.7.2026, לצמיתות

66. ביום 24.7.2026 השביתה המשיבה את חשבון המבקשים בפעם השלישית. המבקשים פתחו את האפליקציה בבוקר יום עבודה רגיל, וגילו, בשנית ובשלישית, כי החשבון הושבת ללא כל התראה מוקדמת.

67. גם הפעם הוצגה הודעה כללית בלבד, שלפיה "יכול להיות שפעילות כלשהי בחשבון שלך מפרה את תנאי השימוש של WhatsApp Business" ללא כל פירוט נוסף. ההודעה אף ציינה כי "אי אפשר לבקש בדיקה", קרי, שנשללה מן המבקשת אף האפשרות הבסיסית לבקש בחינה מחודשת של ההחלטה.

צילום מסך של הודעת ההשבתה מיום 24.7.2026 מצ"ב כנספח 7.

68. בשונה משתי ההשבתות הקודמות, הפעם לא הוסרה ההשבתה. חלפו שעות, ולאחריהן ימים, והחשבון נותר חסום. נכון למועד הגשת בקשה זו, למעלה מחודש לאחר ההשבתה, חשבון הווטסאפ ביזנס עודנו חסום לצמיתות, והמבקשים מנועים מלעשות בו כל שימוש.

היעדר הנמקה, היעדר התראה, והיעדר מנגנון ערעור ומענה



69. בכל שלוש ההשבתות, ובפרט בהשבתה השלישית לצמיתות, נהגה המשיבה באותו דפוס פסול, אשר עומד בלב בקשת אישור זו.

70. ראשית, המשיבה לא נתנה כל התראה מוקדמת בטרם השבתת החשבון. ההשבתה נחתה בבת אחת, ביום עבודה רגיל, ללא כל אזהרה מקדימה שהיה בה כדי לאפשר להיערך, לגבות מידע, או ליידע את לקוחותיהם של המבקשים.

71. שנית, המשיבה לא מסרה כל הנמקה קונקרטית. המבקשים לא ידעו, ואינם יודעים עד היום, מהי אותה "פעילות מפרה" המיוחסת לה. היעדר ההנמקה אינו רק פגם כשלעצמו, אלא הוא מסכל מניה וביה כל אפשרות של המבקשים להתגונן, שכן לא ניתן לערער על החלטה או להפריך האשמה, כאשר תוכנה של ההאשמה כלל אינו ידוע.

72. שלישית, המשיבה לא העמידה לרשות המבקשים מנגנון ערעור אמיתי ולא מענה אנושי. בהשבתה האחרונה אף צוין במפורש כי "אי אפשר לבקש בדיקה". המבקשת פנתה אל המשיבה בדואר אלקטרוני בעקבות ההשבתה, אך פנייתה לא זכתה לכל מענה עד עצם היום הזה.

העתק פניית המבקשת אל המשיבה מיום 29.12.2025 מצ"ב כנספח 8.

73. רביעית, המשיבה לא נתנה כל שהות ואפשרות לתקן את ההפרה הנטענת בטרם ההשבתה. אף אם הייתה בחשבון הפרה כלשהי (ואין כך הדבר), לא ניתנה ההזדמנות הבסיסית להסירה או לתקן את דרכיה, אלא הושבת החשבון לאלתר.

74. חמישית, ומעל הכל, עצם דפוס ההשבתות מלמד על שרירותיותן. כפי שתואר לעיל, שתיים משלוש ההשבתות הוסרו מאליהן, כעבור שעות, ללא כל פעולה מצד המבקשים וללא שנדרשו לתקן דבר. עובדה זו מלמדת באופן ברור כי לא עמדה בבסיס ההשבתות הפרה אמיתית וממשית. אילו הייתה בחשבון הפרה של ממש, לא הייתה המשיבה משחררת את החסימה מיוזמתה ובלא כל שינוי מצד המבקשים. השחרור העצמי החוזר מעיד כי ההשבתות נקטו על ידי מנגנון אוטומטי, גורף וחסר בקרה, המשבית חשבונות ללא בחינה עניינית של הנסיבות וללא תשתית עובדתית של ממש.

75. הנה כי כן, המבקשים מצאו עצמה מנותקים מכלי העבודה המרכזי של עסקם, לצמיתות, על יסוד האשמה עלומה שמעולם לא פורטה בפניהם, מבלי שקיבלו התראה, מבלי שניתנה להם הזדמנות לתקן, ומבלי שהועמד לרשותם מנגנון כלשהו לברר את פשר ההחלטה או לערער עליה.

ה. 4 - עניינה של המבקשת אינו מקרה פרטני, אלא דפוס פעולה שיטתי ורחב היקף

76. השבתת החשבון אינה תקלה נקודתית או מקרה חריג, אלא ביטוי לדפוס פעולה שיטתי ורחב היקף של המשיבה, אשר פגע ועודנו פוגע במספר רב של משתמשים ועוסקים ישראלים בתקופה האחרונה.

77. תופעת ההשבתות זכתה לסיקור תקשורתי נרחב. כך, כדוגמה בודדת, ביום 3.8.2026 פורסמה בעיתון "גלובס" כתבה תחת הכותרת "גל החסימות בוואטסאפ מתחדש: ישראלים נוספים מדווחים על הגבלת הגישה", ממנה עולה כי בתקופה האחרונה דיווחו ישראלים רבים על השבתת חשבונם ללא כל סיבה ברורה, וכי מספר המקרים המתועדים הגיע לכל הפחות למאתיים.

78. הכתבה פורסמה בכתובת: <https://www.globes.co.il/news/article.aspx?did=1001551216>

העתק כתבת "גלובס" מיום 3.8.2026 מצ"ב כנספח 9.



79. מן הכתבה עולים מספר נתונים המחזקים באופן ישיר את טענות המבקשת בבקשה זו. ראשית, על פי בדיקת העיתון, אין המדובר בתופעה עולמית, אלא בתופעה המתמקדת דווקא בישראל, ובמשתמשים ישראלים. שנית, מן הכתבה עולה כי משתמשים רבים דיווחו על אותו דפוס שחוו המבקשים עצמם, קרי חשבון שנחסם, שוחרר, ולאחר מספר ימים נחסם שוב. שלישית, על פי הערכות המובאות בכתבה, מקור התופעה הוא ככל הנראה תקלה במנגנון אוטומטי של המשיבה, המזהה בטעות חשבונות תמימים כחשבונות פסולים.

80. זאת ועוד: בכתבה מובאת תגובת המשיבה עצמה, אשר הודתה כי מנגנון החסימה שלה שגוי, ולפיה "לעתים יש טעות בתהליך, וכשזה קורה" היא פועלת לתקן את המצב. הודאה זו של המשיבה עצמה, שלפיה חשבונות מושבתים בטעות, עולה בקנה אחד עם טענת המבקשת בדבר אופיין השרירותי והשגוי של ההשבתות.

81. היקף התופעה בא לידי ביטוי גם בכך שנפגעי ההשבתות התארגנו בקבוצות ייעודיות ברשתות החברתיות, שנועדו לסייע להם ולשתף מידע. כך, למשל, פועלת ברשת הפייסבוק קבוצה בשם "חסמו לי את הוואטסאפ - עזרה ותמיכה", המונה אלפי חברים, ואשר בה מתפרסמים מדי יום עשרות פוסטים חדשים של משתמשים שחשבונם הושבת. קבוצה זו היא אחת מני קבוצות רבות הפועלות באותו עניין.

קישור לקבוצת פייסבוק: <https://www.facebook.com/share/g/19KCXVwk5k>

לכידות מסך של קבוצת הפייסבוק, מצ"ב כנספח 10.

82. הנה כי כן, עניינם של המבקשים אינו בגדר יוצא דופן, אלא מקרה מייצג של תופעה רחבה, שיטתית ומתמשכת, הפוגעת במספר רב של משתמשים ועוסקים ישראלים, אשר כולם חווים את אותה התנהלות פסולה של המשיבה, קרי השבתה ללא התראה, ללא הנמקה וללא אפשרות ערעור.

83. עדות נוספת להיקפה של התופעה ולמצוקת הנפגעים עולה מן הפניות הרבות המתקבלות דרך קבע במשרד הח"מ. מדי יום מתקשרים אל המשרד משתמשים ועוסקים שחשבו ה-WhatsApp שלהם הושבת, המבקשים סיוע לאחר שנתקלו בקיר אטום מצד המשיבה, ולא הצליחו לקבל ממנה כל מענה, הסבר או דרך לערער על ההשבתה. ריבוי הפניות ותדירותן ממחישים כי אין המדובר במקרים בודדים, אלא בתופעה רחבה ומתמשכת, שהמכנה המשותף לכל נפגעה הוא היעדר מוחלט של מענה מצד הפלטפורמה.

84. פונים אלו חוששים מנקיטת הליכים יקרים נגד תאגיד זר, ללמדנו על הצורך בחליך ייצוגי זה, להבדיל מחליך פרטני.

ה. 5 - הנזקים שנגרמו למבקשים

85. השבתת חשבון ה-WhatsApp Business גרמה ועודנה גורמת למבקשים נזקים של ממש, הנובעים במישורין מן העובדה שהחשבון שהושבת מהווה את כלי העבודה המרכזי של עסקה של המבקשת ואת עורק ההתקשרות המרכזי שלה עם לקוחותיה.

86. כפי שפורט לעיל, מודל הפעילות של המבקשת נשען על מוניטין המתפשט מ-"פה לאוזן", ועל מספר טלפון מוכר ומבוסס, השמור אצל מאות אנשי קשר ומתפרסם בזירות מקוונות. לקוחות חדשים מגיעים אל המבקשת כשהם פונים אל אותו מספר מוכר, לרוב בהמלצת לקוח קודם. בכך, מספר הטלפון והחשבון המשוך לו אינם אמצעי התקשרות בלבד, אלא תשתית הפעילות המסחרית של המבקשת ומקור עיקרי להגעת לקוחות חדשים.



87. משהושבת החשבון, נותקה המבקשת בבת אחת מן הערוץ המרכזי שדרכו פונים אליה לקוחות. לקוח פוטנציאלי המבקש לתכנן חופשה, אשר קיבל את מספרה של המבקשת בהמלצת מכר, ומנסה ליצור עמה קשר בחשבון המושבת, אינו מצליח להשיגה, ואינו יודע מדוע. בהיעדר מענה, פונה אותו לקוח, מטבע הדברים, למתחרה. כך, מדי יום שבו החשבון מושבת, אובדות למבקשת פניות רבות של לקוחות פוטנציאליים, אשר אין בידיה אף לדעת על קיומם.

88. הנזק אינו בגדר אירוע חד פעמי, אלא נמשך והולך. גם כיום, זמן רב לאחר ההשבתה, ממשיכים לקוחות, ספקים ושותפים לפנות אל המבקשים בחשבון שנחסם, ורבים מהם, משאינם מצליחים ליצור קשר, פונים הלאה לגורמים אחרים. מדובר בעשרות פניות שאבדו, ואובדות מדי יום, אשר אין בידי המבקשים אף לכמת את מלוא היקפן, שכן חלקן כלל אינו מגיע לידעתם.

89. הפגיעה חמורה במיוחד נוכח היות המבקשת עוסקת בתחום התיירות, שבו הקשר עם הלקוח הוא מידי ורגיש לזמן. לקוח המבקש לסגור חופשה, אטרקציה או שירות קרקע, ואינו מצליח להשיג את המבקשת, אינו ממתין, אלא פונה לאלתר לגורם אחר. פנייה שאבדה בשל הניתוק היא, בדרך כלל, פנייה שאבדה לצמיתות.

90. מעבר לאובדן הפניות הישיר, נפגע גם המוניטין שבנתה המבקשת לאורך שנים. לקוחות ותיקים המנסים ליצור קשר עם המבקשת ונתקלים בחשבון מושבת, עלולים לסבור כי המבקשת חדלה מלפעול, או להתרשם לרעה מן הניתוק הבלתי מוסבר. פגיעה זו באמון הלקוחות ובמוניטין קשה לכימות, אך היא ממשית.

91. יוער כי היקף הנזק הכספי המדויק יתברר וייכמת במהלך ההליך, בין היתר על יסוד נתוני הפעילות של המבקשת, ואולם **כבר עתה ברי כי מדובר בפגיעה מהותית ומתמשכת בפעילותה העסקית של המבקשת, הנמשכת מדי יום כל עוד החשבון מושבת.**

92. לצד הנזקים הכספיים, נגרמו למבקשים ולמנהליה של המבקשת טרחה, עוגמת נפש ותסכול רב, הן נוכח הפגיעה בעסק שנבנה לאורך שנים, הן נוכח היעדר כל אפשרות לברר את פשר ההשבתה, והן נוכח היעדר מוחלט של מענה מצד המשיבה.

ו. מקום השיפוט והדין החל

1.1 - מקום השיפוט

93. תנאי השימוש של המשיבה, אשר אליהם היא מפנה את משתמשיה, קובעים תניית שיפוט זר, ולפי סכסוכים בין המשיבה למשתמשיה יתבררו בבתי המשפט במדינת קליפורניה שבארצות הברית, ולפי דין אותה מדינה. כפי שיובהר, אין בתנייה זו כדי לשלול את סמכותו של בית המשפט בישראל לדון בבקשה זו.

תנאי השימוש של המשיבה, מצ"ב כנספח 11.

94. לבית המשפט בישראל נתונה הסמכות הבינלאומית לדון בתובענה דנן. תאגיד רב לאומי הבוחר לקיים פעילות עסקית במדינת ישראל, ולכוון את שירותיו לציבור הישראלי, צריך לקחת בחשבון כי הוא עלול להיתבע בישראל, קל וחומר כאשר זיקותיו לישראל רבות ומשמעותיות, כפי שהן במקרה של המשיבה.

95. המשיבה מקיימת פעילות עסקית ענפה ומתמשכת בישראל. מיליוני ישראלים עושים שימוש יומיומי באפליקציה שבבעלותה, המשיבה מעמידה לרשותם ממשק בשפה העברית, ומכוונת את שירותיה ואת פעילותה המסחרית לשוק הישראלי. פרשנות שתשלול את סמכותם של בתי המשפט בישראל לדון בתביעות נגד המשיבה תרוקן מתוכן את החובות שמטיל הדין הישראלי על פעילות עסקית המתנהלת בישראל.

96. תניית השיפוט הזר הקבועה בתנאי השימוש של המשיבה מהווה תנאי מקפח בחוזה אחיד, ועל כן דינה בטלות. קביעה זו נתמכת בהלכת בית המשפט העליון ברע"א 5860/16 Facebook Inc. נ' בן חמו (פורסם בנבו, 31.5.2018), שם נקבע כי תניית שיפוט זר בהסכם ההתקשרות של פייסבוק היא תנאי מקפח בחוזה אחיד. הקביעה יפה אף לענייננו.

97. הכרעת בית המשפט בשאלת סמכותו לדון בסכסוך, קרי אם הוא הפורום הנאות לבירור התביעה, נסמכת על מבחן מירב הזיקות, ועל השאלה אם יש בתניית השיפוט הזר כדי להרתיע את התובע ממימוש זכויותיו.

98. במקרה דנן, **מירב הזיקות קושרות את ההתקשרות בין הצדדים לישראל.** המבקשת 1 היא חברה ישראלית, והמבקש 2 הוא תושב ישראל. חברי הקבוצה הם משתמשים ועוסקים ישראלים. השימוש באפליקציה נעשה בישראל. ההשבתה, שהיא מקור התביעה, פגעה במבקשים בישראל. המשיבה פועלת ומכוונת את שירותיה לישראל. אף שהמבקשים ניזוקו מן ההשבתה בישראל, היה עליה, לפי תניית השיפוט הזר, לנהל את תביעתה בקליפורניה.

99. **שיקול מרכזי נוסף במסגרת מבחן מירב הזיקות הוא השאלה אם יכולים הנפגעים, תושבי ישראל, למצות את זכויותיהם במדינה שבה מצוי המזיק.** במקרה דנן, אין כל אפשרות מעשית כי המבקשים וחברי הקבוצה ימצו את זכויותיהם מול המשיבה בארצות הברית. עלויות ניהולו של הליך, פרטני או ייצוגי, בידי ישראלים בארצות הברית, עולות לאין שיעור על עלויות התגוננותה של המשיבה בישראל.



תניית השיפוט הזר, אפוא, אינה אלא מחסום המרתיע את הנפגעים הישראלים ממימוש זכויותיהם, וחוסם בפועל את גישתם לערכאות.

100. לסיכום, מכלול הנסיבות והשיקולים מוביל למסקנה כי בית המשפט בישראל מוסמך לדון בתובענה, וכי הפרום הנאות לבירורה הוא בישראל.

101. עמדתה של המשיבה בדבר תחולת הדין הזר על משתמשיה הישראלים לוקה בחוסר עקביות מהותי, המלמד כי אין המדובר בהסדר ענייני אלא במחסום דיוני המונף בכל פעם שהדבר נוח למשיבה. יפים לעניין זה הדברים שאירעו בהליך שהתנהל לאחרונה בבית המשפט הפדרלי במחוז הצפוני של קליפורניה, בעניין Dawson v. Meta Platforms, Inc. באותו הליך, שבמסגרתו נתבעו המשיבה וחברת האם שלה על ידי משתמשים תושבי מדינות זרות, טענה ההגנה כי משתמשים זרים כלל אינם רשאים להיבנות מהוראותיו של הדין הקליפורני מול תאגיד מקומי, וביקשה לסלק את תביעתם מטעם זה. ביום 23.7.2026 דחה בית המשפט טענה זו, וקבע כי משתמשים זרים כן רשאים להגיש תביעותיהם בקליפורניה כנגד תאגידי טכנולוגיה מקומיים.

102. הנה כי כן, המשיבה נוקטת עמדות דיוניות סותרות בתכלית בשתי מדינות. בישראל היא כופה על לקוחותיה את הדין הקליפורני מכוח תניית ברירת הדין, ובה בעת, בקליפורניה, היא טוענת כי לקוחות זרים אינם רשאים להיבנות מאותו דין עצמו. אין לאפשר למשיבה להחזיק במקל בשני קצותיו, ולאחוז בטענות משפטיות ועובדתיות הפוכות, כל אחת במקומה ובזמנה, לפי שיקולי נוחותה. התנהלות זו מלמדת כי תניית ברירת הדין אינה משקפת הסדר אמיתי, אלא נועדה לחסום את גישת לקוחותיה של המשיבה לערכאות, יהא הדין החל אשר יהא.

103. כאן אף המקום לציין, כי גם ראש מחלקת המדיניות של פייסבוק, מר סיימון מילנר, בחקירתו בת.א. 50870-05-15 לן נ Facebook Inc ' ואח', אישר כי אין בידיעתו כמה תקנונים יש למטא :

Adv. Ofir: how many Terms of Use do you have?

Milner: I think you've already explained it.

Adv. Ofir: more than 20

Milner: we've already addressed that. I haven't counted them, there may be.

2.1 - הדין החל

104. לא זו בלבד שמקום השיפוט הוא בישראל, אלא שאף הדין החל על ההתקשרות בין המשיבה למשתמשיה הישראלים הוא הדין הישראלי, ולא הדין הזר הקבוע בתנאי השימוש.

105. סוגיה זו הוכרעה באופן חד וברור בהלכת בית המשפט העליון בעניין טרויס מילר. באותו עניין נקבע, כי מקום שבו לא עולה בידי חברה זרה המנהלת עסקים בישראל להצדיק את תניית ברירת הדין הקבועה בחוזים האחידים הצרכניים שלה, דינה של אותה תנייה להתבטל, ובמקומה יחול הדין הישראלי :

”משכך, באותם המקרים שבהם לא יעלה בידי חברה זרה המנהלת עסקים בישראל להצדיק את תניית ברירת הדין הקבועה בחוזים האחידים הצרכניים שלה, הרי שדינה של תנייה זו להתבטל (ראו: סעיף 3 לחוק החוזים האחידים).”

במקרה זה, דין החוזה ייקבע בהתאם לרכיב האובייקטיבי בכלל ברירת הדין הישראלי בחוזים, היינו על פי אומד דעת הצדדים ביחס לסוגיה זו כפי שזה נלמד מגורמים אובייקטיביים.

לשיטתי, במצב דברים זה, העובדה שהחברה פועלת בישראל מבטאת מבחינה אובייקטיבית כוונה משתמעת לכך שעל התקשרויותיה עם לקוחות בישראל יחול הדין הישראלי, וכי גם הציפייה הסבירה של הצרכן הישראלי היא שעל ההתקשרויות שלו עם חברות הפועלות בישראל, יחול הדין הישראלי. אי לכך, במקרה הפרדיגמטי, על חוזים מהסוג המתואר ראוי כי יחול הדין הישראלי." (פסקה 25 לפסק הדין)

106. הדברים יפים במלואם לענייננו. המשיבה היא חברה זרה המנהלת עסקים בישראל, ומכוונת את שירותיה לציבור הישראלי. העובדה שהמשיבה פועלת בישראל מבטאת כוונה משתמעת לכך שעל התקשרויותיה עם לקוחותיה הישראלים יחול הדין הישראלי, וזו אף ציפייתו הסבירה של הלקוח הישראלי.

107. יתרה מזאת, החלת הדין הזר במקרה זה תפגע בתקנת הציבור הישראלית, שכן היא תמנע מן המשתמשים הישראלים את ההגנות הקוגנטיות הקבועות בדין הישראלי, ובכללן דיני הגנת הצרכן וחוק החוזים האחידים.

108. יובהר כי הלכת טרורים מילר אינה חלה על משתמשים פרטיים בלבד, אלא במפורש אף על עסקים קטנים. בית המשפט העליון קבע כי אין ליתן לגיטימציה לניסיון של תאגיד גלובלי הבוחר לקיים פעילות עסקית בישראל להתנער מתחולת הדין הישראלי כלפי ציבור לקוחותיו, בין אם הלקוח הוא אדם פרטי ובין אם הוא עסק קטן. תניית ברירת הדין הזר הוגדרה כתנייה מקפחת ביחס ללקוחות אלה, ודינה להתבטל, תוך החלת הדין הישראלי במקומה לפי מבחן מירב הזיקות.

109. לצורך סיווגו של לקוח כ-"עסק קטן" הזכאי להגנה, התווה בית המשפט העליון שורת אינדיקציות שיש בהן כדי ללמד על טיב פערי הכוח והמידע בין הלקוח לבין התאגיד, ובהן חוסנו הכלכלי של הלקוח, מספר העובדים שהוא מעסיק, האם קיים אצלו ליווי משפטי ובאיזה היקף, מידת החיוניות של השירות לפעילותו ומידת התלות שהוא יוצר, והאם השירות מהווה חלק אינטגרלי מפעילות העסק אם לאו.

110. יישום אמות מידה אלה על עניינם של המבקשים מלמד באופן ברור כי המבקשת 1 באה בגדר "עסק קטן". המבקשת 1 היא חברה קטנה, שבעל מניותיה ומנהלה הוא יחיד, הוא המבקש 2. היקף פעילותה מוגבל 4 עובדים שכירים ו-8 סוכני מכירות פרילנסרים ואין לה כל כוח מיקוח מול המשיבה, שהיא תאגיד גלובלי מן הגדולים בעולם. המבקשים לא ניהלו ולא יכולים היו לנהל משא ומתן כלשהו על תנאי השימוש של המשיבה, אלא ניצבו בפני נוסח אחיד של קבל או הימנע. חשבון ה- WhatsApp Business אינו כלי שיווקי משני עבור המבקשים, אלא תשתית חיונית ואינטגרלית לליבת פעילותם העסקית, שבאמצעותה מתנהל עיקר הקשר עם הלקוחות, באופן היוצר תלות מוחלטת.

111. יתרה מזאת, נקבע כי מעצם היותו של לקוח עסקי-מסחרי לא ניתן להסיק כי הוא בהכרח שחקן מתוחכם שפער הכוחות בינו לבין התאגיד הצטמצם, וכי חלק בלתי מבוטל מן הלקוחות העסקיים הם עסקים קטנים וזעירים, שכוח המיקוח שלהם אינו שונה מזה של משתמשים פרטיים. משכך, הנטל להוכיח כי לקוח עסקי הוא שחקן מתוחכם החורג מגדר "עסק קטן" מוטל על התאגיד, ובענייננו לא יעלה בידי המשיבה להרימו.



112. הנה כי כן, המבקשים חוסים תחת ההגנה שנקבעה בהלכת טרויס מילר. תניית ברירת הדין הזר שבתנאי השימוש של המשיבה מקפחת אותם, דינה להתבטל, ובמקומה חל על ההתקשרות הדין הישראלי.

113. סוגיה זו נדונה גם בת"צ (מחוזי ת"א) 9139-05-18 **שי צביה נ' Agoda Company Pte. Ltd** (פורסם בנבו, 28.6.2022) (להלן: **"עניין אגודה"**), שם אישר בית המשפט תובענה ייצוגית נגד חברה זרה, וקבע כי עצם התאגדותה בחו"ל והחלת דין זר על עצמה אינן פוטרות אותה מחובותיה הקוגנטיות כלפי הצרכן הישראלי, וכך נקבע:

"אני סבורה כי עצם התאגדותה של המשיבה בחו"ל והימצאותם של שרתיה או משרדי ההנהלה שלה מחוץ לגבולות המדינה אינם פוטרים אותה מחובותיה הקוגנטיות כעוסק הפונה אל השוק הישראלי למתן שירות בתחומי מדינת ישראל... אין לראות את החלת הוראות אלו בחוק הגנת הצרכן על המשיבה כהחלה חוץ-טריטוריאלית, שכן ברי כי אין להחיל את הוראות חוק הגנת הצרכן על כל עוסק זר, אלא אך על עוסק אשר למעשה פועל ככל עוסק ישראלי שעה שפעילותו נעשית בישראל." (פסקה 81 לפסק הדין)

114. ואף בהמשך בעניין אגודה נקבע:

"כך גם בענייננו. בתנאי השימוש באתר המשיבה קבועה תניית ברירת דין שלפיה הדין הסינגפורי הוא שיחול על ההסכם בין המשיבה לבין משתמשי האתר... שעה שאין חולק כי מדובר בהוראה קוגנטית שהיא דין 'מגן', הרי שלא ניתן להתנות עליה, אף לא בעקיפין באמצעות תניית ברירת דין הקובעת את תחולתו של הדין הסינגפורי." (פסקה 92 לפסק הדין)



115. מן הפסיקה עולה, אפוא, באופן חד משמעי, כי הדין החל על ההתקשרות שבין המשיבה למבקשת ולחברי הקבוצה הוא הדין הישראלי, וכי לפי דין זה, כפי שיפורט בפרק הבא, התנהלות המשיבה אסורה ומזכה בפיצוי, ובסעדים נוספים אשר יפורטו.

116. משנקבע כי הדין הישראלי הוא החל, נשמט הבסיס שעליו נשענה ההסתלקות בעניין שטיינקריצר, כמפורט בפרק ג' לעיל. אותה הסתלקות נשענה על ההנחה שהדין החל הוא דין זר המתיר את התנהלות המשיבה. הנחה זו בטלה כיום, ובמקומה חל הדין הישראלי, האוסר על התנהלות זו.

3.1 - הסמכות המקומית

117. הסמכות המקומית לדון בתובענה נתונה לבית משפט נכבד זה. המשיבה היא חברה זרה, שאין לה מקום מושב או מקום עסק קבוע בישראל. במצב דברים זה, שבו לנתבעת אין מקום מושב בישראל, רשאי התובע להגיש את תביעתו בכל אחד מבתי המשפט המוסמכים, ובכלל זה בבית המשפט המחוזי מרכז-לוד.

118. זאת ועוד, עילת התביעה נוצרה במרשתת, קרי בסביבה מקוונת שאינה קשורה למקום גיאוגרפי מסוים, ואשר נגישה מכל מקום בישראל, ובכלל זה מתחום שיפוטו של בית משפט זה.

ז. העילות המשפטיות

1.ז - הפרת חובת תום הלב

119. התנהלות המשיבה, כפי שתוארה לעיל, מהווה הפרה בוטה של חובת תום הלב הקבועה בסעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973 (להלן: "חוק החוזים"), הקובע כי "בקיום של חיוב הנובע מחוזה יש לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב; והוא הדין לגבי השימוש בזכות הנובעת מחוזה".

120. בין המשיבה למבקשים מתקיימת מערכת יחסים חוזית, שמקורה בתנאי השימוש של המשיבה ובשימוש שעושים המבקשים באפליקציה. חובת תום הלב חלה על מערכת יחסים זו, הן בקיום החיובים החוזיים והן בהפעלת הזכויות הנובעות מן החוזה, ובכלל זה הזכות הנטענת של המשיבה להשבית חשבונות.

121. חובת תום הלב היא חובה קוגנטית, אשר חלה על כל בעל זכות בבואו להפעילה, ומחייבת אותו לעשות כן בהגינות, ביושר ותוך התחשבות באינטרסים של הצד שכנגד. חובה זו אינה מתמצה בעצם קיומה של זכות, אלא חלה על אופן הפעלתה.

122. הפסיקה הכירה זה מכבר בכך שעצם קיומה של זכות חוזית להפעיל סנקציה אינו פוטר את בעל הזכות מן החובה להפעילה בתום לב ובדרך מקובלת. כך, נקבע כי מקום שבו מבקש צד לחוזה לעשות שימוש בזכות המוקנית לו, ובפרט בזכות מרחיקת לכת כגון ביטול ההתקשרות או השבתתה, עליו לעשות כן באופן הוגן, ובכלל זה, במקרים המתאימים, תוך מתן הודעה מוקדמת ואפשרות תגובה לצד שכנגד (ראו והשוו: בג"ץ 59/80 שירותי תחבורה ציבוריים בארבע שבועות נ' בית הדין הארצי לעבודה, פ"ד לה(1) 828).

123. יישום עקרונות אלה על ענייננו מוביל למסקנה אחת. גם אם נניח, לצורך הדיון, כי למשיבה עומדת זכות חוזית להשבית חשבונות, הרי שהאופן שבו הפעילה זכות זו כלפי המבקשים, קרי השבתת פתאומית וגורפת, ללא התראה מוקדמת, ללא הנמקה, ללא שהות לתיקון וללא אפשרות ערעור, מהווה הפעלה חסרת תום לב של הזכות, בניגוד מובהק לסעיף 39 לחוק החוזים.

124. חוסר תום הלב מתעצם נוכח פערי הכוחות העצומים בין הצדדים. המשיבה היא תאגיד ענק בינלאומי, המפעיל תשתית תקשורת שאין לה תחליף ממשי, בעוד המבקשים הם עסק התלוי באפליקציה של המשיבה לצורך פעילותו. במצב דברים זה, מוגברת חובתה של המשיבה לנהוג בהגינות ובתום לב כלפי המבקשת, והפרתה חמורה שבעתיים.

2.ז - הפרת חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה)

125. התנהלות המשיבה מהווה אף הפרה של הוראות חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970 (להלן: "חוק התרופות"), ובפרט של ההסדר הנוגע לביטול חוזה בשל הפרה.

126. סעיף 7 לחוק התרופות מבחין בין הפרה יסודית, המזכה את הנפגע בביטול מידי של החוזה, לבין הפרה שאינה יסודית, אשר לגביה קמה זכות הביטול רק לאחר שניתנה למפר ארכה לתיקון ההפרה, וזו לא תוקנה. תכליתו של הסדר זה היא לחתור לקיומו של החוזה ולא לביטולו, ולהעניק לצד המפר הזדמנות לתקן את דרכיו בטרם יבוטל החוזה כלפיו.

127. בענייננו, גם אם ייטען כי המבקשים הפרו איזה מתנאי השימוש, הפרה נטענת זו אינה בגדר הפרה יסודית המצדיקה את הסנקציה הקיצונית של השבתת החשבון לצמיתות באופן מידי. משכך, בטרם



תשבית את החשבון, היה על המשיבה ליתן למבקשים התראה וארכה לתיקון ההפרה הנטענת. משלא עשתה כן, והשביתה את החשבון לאלתר ולצמיתות, הפרה המשיבה את הוראות סעיף 7 לחוק התרופות.

128. יפים לענייננו הדברים שנפסקו בת"א (ת"א) 50870-05-15 **אבי לן נ' Facebook Inc**, שם נדונה סוגיה דומה של השבתת חשבון על ידי פלטפורמה בינלאומית. באותו עניין נקבע כי השבתת חשבון בגין הפרה שאינה יסודית, ללא מתן הזדמנות לתקן את ההפרה, נעשתה שלא כדין, וכי היה על הפלטפורמה ליתן למשתמש ארכה להסרת ההפרה בטרם השבתת החשבון.

129. הדברים יפים ביתר שאת לענייננו, נוכח פערי הכוחות בין המבקשים, עסק קטן, לבין המשיבה, תאגיד רב לאומי, ונוכח העובדה שהשבתת החשבון פגעה בליבת פעילותם העסקית של המבקשים.

3.ז - תנאים מקפחים בחוזה אחיד

130. תנאי השימוש של המשיבה מהווים "חוזה אחיד" כהגדרתו בסעיף 2 לחוק החוזים האחידים, התשמ"ג-1982 (להלן: "חוק החוזים האחידים"). המדובר בנוסח תנאים אחיד, שנקבע מראש על ידי המשיבה, ואשר משמש אותה בהתקשרויותיה עם ציבור בלתי מסוים של משתמשים. למשתמש אין כל אפשרות לשאת ולתת על תנאים אלה או לשנותם, ועומדת בפניו הברירה בלבד לקבלם כמות שהם או להימנע מן השירות. זהו סימן ההיכר המובהק של חוזה אחיד.

131. משמדובר בחוזה אחיד, חלות על תנאי השימוש של המשיבה הוראות חוק החוזים האחידים, ובכללן הביקורת השיפוטית על תנאים מקפחים, ובכלל זה החזקות הקבועות בסעיף 4 לחוק החוזים האחידים.

132. הסעיף בתנאי השימוש של המשיבה, המקנה לה את הזכות להשבית, להשעות או לסיים את גישת המשתמש לשירות, הינו תנאי מקפת. על פי לשון תנאי השימוש, שומרת לעצמה המשיבה את הזכות "to modify, suspend, or terminate your access to or use of our Services anytime for any reason", קרי לשנות, להשעות או לסיים את גישת המשתמש לשירות בכל עת ומכל סיבה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, ללא התחייבות למתן התראה, הנמקה או זכות ערעור.

תנאי השימוש של המשיבה, צורפו כנספח 11.

133. תנאי זה מקים מספר חזקות של קיפוח הקבועות בסעיף 4 לחוק החוזים האחידים:

133.1. סעיף 4(2) לחוק החוזים האחידים קובע חזקת קיפוח לגבי "תנאי המקנה לספק זכות בלתי סבירה לבטל, להשעות או לדחות את ביצוע החוזה, או לשנות את חיוביו המהותיים". הסעיף שבתנאי השימוש, המקנה למשיבה זכות להשבית ולסיים את השימוש בכל עת ומכל סיבה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, נופל בגדרה של חזקה זו.

133.2. סעיף 4(6) לחוק החוזים האחידים קובע חזקת קיפוח לגבי "תנאי השולל או המגביל זכות או תרופה העומדת ללקוח על פי דין, או המסייג באופן בלתי סביר זכות או תרופה העומדת לו מכוח החוזה, או המתנה אותו במתן הודעה בצורה או תוך זמן בלתי סבירים, או בדרישה בלתי סבירה אחרת". הסעיף שבתנאי השימוש, השולל מן המשתמש כל זכות להתראה מוקדמת, להנמקה, לשהות לתיקון ולערעור, נופל אף הוא בגדרה של חזקה זו.

134. חזקות אלה מעבירות אל המשיבה את הנטל להוכיח כי התנאי אינו מקפת, נטל שהמשיבה לא תוכל להרימו. תנאי המאפשר לתאגיד רב לאומי לנתק לקוח מכלי עבודתו המרכזי, בכל עת, מכל סיבה, ללא

התראה, הנמקה או ערעור, הוא תנאי מקפת מובהק, המקנה למשיבה יתרון בלתי הוגן ומנצל את פערי הכוחות בינה לבין לקוחותיה.

135. יובהר, כי טענת המבקשת אינה מכוונת כנגד עצם זכותה של המשיבה להשביח חשבוניות בנסיבות המצדיקות זאת, אלא כנגד האופן שבו נוסחה זכות זו, קרי כזכות מוחלטת, בלתי מוגבלת וחד צדדית, הפוטרת את המשיבה מכל חובה של התראה, הנמקה, שהות לתיקון או ערעור. **נוסח גורף זה הוא שהופך את התנאי למקפח.**

136. תנאי מקפת בחוזה אחד ניתן לביטול או לשינוי על ידי בית המשפט, מכוח סעיף 19 לחוק החוזים האחדים. משכך, **מתבקש בית המשפט לקבוע כי התנאי המקנה למשיבה זכות השבתה גורפת הוא תנאי מקפח, ולבטלו או לשנותו באופן שיחייב את המשיבה במתן התראה, הנמקה, שהות לתיקון ואפשרות ערעור בטרם השבתת חשבון.**

137. אף תניית השיפוט וברירת הדין הזר שבתנאי השימוש, המפנה את הסכסוכים לבתי המשפט בקליפורניה ולדין קליפורני, מהווה תנאי מקפת בחוזה אחד, שדינו בטלות, כמפורט בהרחבה בפרק ו' לעיל, ובהתאם להלכות בעניין בן חמו ובעניין טרויס מילר. **תנייה זו, המבקשת לחסום את גישתם של לקוחות ישראלים לערכאות בישראל ולפי הדין הישראלי, נועדה להקנות למשיבה הגנה מופרזת, ולהרתיע את לקוחותיה ממימוש זכויותיהם.**

4.2 - רשלנות

138. בהתנהלותה כלפי המבקשים וחברי הקבוצה התרשלה המשיבה, והפרה את חובת הזהירות המוטלת עליה, בהתאם לעולת הרשלנות הקבועה בסעיפים 35 ו-36 **לפקודת הנזיקין** [נוסח חדש] (להלן: "**פקודת הנזיקין**").



139. סעיף 35 לפקודת הנזיקין קובע כי מי שלא נקט מידת הזהירות שאדם סביר ונבון היה נוקט בנסיבות העניין, וגרם נזק לזולתו כלפי מי שחלה עליו חובה שלא לנהוג כפי שנהג, עושה עוולה של רשלנות.

140. יסודותיה של עוולת הרשלנות, כפי שנקבעו בע"א 145/80 **ועקנין נ' המועצה המקומית בית שמש**, פ"ד לז' 113, הם: (1) קיומה של חובת זהירות (מושגית וקונקרטית); (2) הפרתה; (3) גרימת נזק; ו- (4) קיומו של קשר סיבתי בין ההפרה לנזק. יסודות אלה מתקיימים במלואם בענייננו, ונסביר:

141. **חובת הזהירות:** על המשיבה מוטלת חובת זהירות כלפי משתמשיה, הנובעת ממערכת היחסים החוזית ביניהם, ממעמדה של המשיבה כמי ששולטת בגישת המשתמשים לשימוש חיוני שאין לו תחליף ממשי, ומן הציפייה הסבירה של המשתמשים לטיפול זהיר, ענייני ואחראי בחשבוניותיהם. אדם סביר במעמדה של המשיבה יכול וצריך היה לצפות כי השבתת חשבון באופן שרירותי, שגוי וללא בדיקה עניינית, תגרום נזק למשתמש שנפגע, ובפרט לבעל עסק המנהל את פעילותו באמצעות החשבון.

142. **הפרת חובת הזהירות:** המשיבה הפרה את חובת הזהירות בכך שהשביחה את חשבון המבקשים על יסוד מנגנון אוטומטי, גורף וחסר בקרה, ללא בדיקה אנושית ועניינית של הנסיבות, ללא התראה מוקדמת, וללא מנגנון ערעור ומענה שהיה בו כדי לאתר ולתקן את הטעות. התנהלות זו נופלת בבירור מסטנדרט הזהירות המצופה ממי שמפעיל תשתית תקשורת שעליה נשענים מיליוני משתמשים ועוסקים. העובדה שהמשיבה עצמה חודתה, כמפורט לעיל, כי "**לעתים יש טעות בתהליך**", מלמדת כי היא מודעת לכך שמנגנון ההשבתה שלה שגוי, ואף על פי כן מוסיפה להפעילו כפי שהוא, ללא אמצעי בקרה מספקים.

143. **הנזק:** כתוצאה מהתרשלות המשיבה נגרמו למבקשת נזקים של ממש, כמפורט בפרק ה.5 לעיל.

144. הקשר הסיבתי: קיים קשר סיבתי ישיר וברור בין התרשלות המשיבה, קרי השבתת החשבון באופן שרירותי וללא בקרה, לבין הנזק שנגרם למבקשת. אלמלא השביתה המשיבה את החשבון כפי שעשתה, לא היו נגרמים למבקשת הנזקים האמורים.

5.ז - הפרת חוק הגנת הצרכן

145. התנהלות המשיבה מהווה אף הפרה של הוראות חוק הגנת הצרכן, אשר נועד להגן על חלקות מפני ניצול לרעה של כוחו של העוסק, ולהבטיח הגינות ושקיפות ביחסים שבין עוסק ללקוח.

146. סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן אוסר על עוסק לנצל את מצוקתו של הלקוח או להפעיל עליו השפעה בלתי הוגנת. השבתת חשבון המבקשת באופן חד צדדי, תוך ניצול פערי הכוחות והתלות של המבקשת בשימוש, וללא העמדת כל מנגנון סביר לבירור ולערעור, עולה כדי התנהלות בלתי הוגנת מצד המשיבה.

147. סעיף 18 לחוק הגנת הצרכן מחייב עוסק לעמוד מאחורי השימוש שהוא מספק. המשיבה, המעמידה לרשות הציבור שירות תקשורת חיוני, אינה עומדת מאחורי שירותה מקום שהיא מנתקת ממנו לקוחות באופן שרירותי, וללא כל מענה או אחריות.

148. הפרות אלה של חוק הגנת הצרכן מקימות למבקשים ולחברי הקבוצה עילת תביעה, הן לפיצוי והן לסעדים נוספים, בהתאם להוראות החוק.

149. הנה כי כן, התנהלות המשיבה מקימה כלפיה עילות תביעה אחדות ומצטברות, מכוח חובת תום הלב, מכוח דיני החוזים והתרופות, מכוח חוק החוזים האחידים, מכוח דיני הנזיקין, ומכוח חוק הגנת הצרכן. די בכל אחת מעילות אלה, לבדה, כדי לבסס את אחריות המשיבה כלפי המבקשת וחברי הקבוצה.

ח. התקיימות התנאים לאישור התובענה כייצוגית

150. התובענה עומדת בכל התנאים הנדרשים לאישורה כתובענה ייצוגית לפי סעיף 8 לחוק תובענות ייצוגיות, כפי שיפורט להלן.

ח.1 - שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ואפשרות סבירה להכרעה לטובת הקבוצה (סעיף 8(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות)

151. התובענה מעוררת שורה של שאלות מהותיות, של עובדה ושל משפט, המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ובהן:

151.1 אם רשאית המשיבה להשבית את חשבונות משתמשיה ללא התראה מוקדמת, ללא הנמקה, ללא שהות לתיקון וללא אפשרות ערעור.

151.2 אם התנהלות המשיבה בהשבחת חשבונות מהווה הפרה של חובת תום הלב הקבועה בסעיף 39 לחוק החוזים.

151.3 אם התנהלות המשיבה מהווה הפרה של הוראות חוק התרופות.

151.4 אם התנאי בתנאי השימוש של המשיבה, המקנה לה זכות השבתה גורפת, מהווה תנאי מקפת בחוזה אחיד.

151.5 אם התנהלות המשיבה עולה כדי רשלנות.



151.6 אם התנהלות המשיבה מהווה הפרה של חוק הגנת הצרכן.

151.7 אם חל על ההתקשרות בין המשיבה למשתמשיה הישראלים הדין הישראלי.

151.8 מהם הסעדים להם זכאים חברי הקבוצה.

152. שאלות אלה מצויות בליבת ההתדיינות, והן משותפות לכלל חברי הקבוצה, שכן כולם חוו את אותה התנהלות אחידה של המשיבה, קרי השבתת חשבון ללא התראה, הנמקה או אפשרות ערעור, מכוח אותו סעיף בתנאי השימוש ובאמצעות אותו מנגנון.

153. קיימת אפשרות סבירה כי שאלות אלה יוכרעו לטובת הקבוצה, כעולה מן הבסיס העובדתי והמשפטי שנפרס בבקשה זו, ובכלל זה התשתית הראייתית באשר לדפוס ההשבתות, הודאת המשיבה עצמה כי מנגנון החסימה שלה שגוי, והתשתית המשפטית המבססת את אחריות המשיבה מכוח עליות אחדות.

ח.2 - תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת (סעיף 8(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות)

154. תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת, מן הטעמים הבאים :

155. ראשית, המדובר במספר רב של נפגעים. כעולה מן האמור לעיל, השבתות החשבוניות פגעו במספר רב של משתמשים ועוסקים ישראלים, אשר מרביתם לא יגישו תביעה אישית, בין מחמת עלויות ההליך, בין מחמת פערי הכוחות מול המשיבה, ובין מחמת גובה הנזק היחסי של כל אחד מהם.

156. שנית, קיימים פערי כוחות עצומים בין הנפגעים הבודדים לבין המשיבה, שהיא תאגיד ענק בינלאומי. מכשיר התובענה הייצוגית נועד בדיוק למצבים אלה, שבהם היחיד מתקשה לעמוד על זכויותיו מול גוף רב עוצמה.



157. שלישית, ניהול הליך אחד, במקום ריבוי הליכים פרטניים, יביא לחיסכון ניכר במשאבי הצדדים ובמשאבי בית המשפט, ויבטיח אחידות והרמוניה בפסיקה.

ח.3 - ייצוג וניהול הולם של עניין חברי הקבוצה (סעיף 8(א)(3) לחוק תובענות ייצוגיות)

158. עניינם של חברי הקבוצה ייוצג וינהל בדרך הולמת. המבקשים חוו על בשרם את ההתנהלות נשוא הבקשה, עניינה זהה לעניינם של יתר חברי הקבוצה, ואין כל ניגוד עניינים.

159. באי כוח המבקשים הם עורכי דין המנוסים בייצוג לקוחות בהליכים מן הסוג דנן, ובכללם הליכים מול תאגידים בינלאומיים בתחום הפלטפורמות הדיגיטליות, והם בעלי הידע והמשאבים הנדרשים לניהול ההליך באופן מקצועי והולם.

ח.4 - ייצוג וניהול בתום לב (סעיף 8(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות)

160. עניינם של חברי הקבוצה ייוצג וינהל בתום לב. המבקשים פונים לבית המשפט מתוך רצון כן לתקן עוול שנגרם להם ולציבור רחב של נפגעים, ולהביא לשינוי התנהלותה הפסולה של המשיבה. אין למבקשים כל מניע זר או אינטרס הנוגד את עניינם של חברי הקבוצה.

ט. הגדרת הקבוצה והסעדים המבוקשים

ט.1 - הגדרת הקבוצה

161. מוצע להגדיר את הקבוצה שבשמה מוגשת התובענה כדלקמן: "כל אדם או תאגיד בישראל, שחשבון ה-WhatsApp ו/או ה-WhatsApp Business שלו הושבת, הוגבל או נחסם על ידי המשיבה, ללא התראה מוקדמת, ללא פירוט הסיבה, וללא מתן אפשרות ממשית לתקן או לערער, בשבע השנים שקדמו להגשת בקשה זו".

162. הגדרה זו מקיפה את כלל הנפגעים מהתנהלותה של המשיבה, והיא מוגבלת לתקופת ההתיישנות בת שבע השנים הקבועה ב**חוק ההתיישנות**, התשי"ח-1958.

ט.2 - הסעדים המבוקשים

163. בית המשפט הנכבד מתבקש להעניק את הסעדים הבאים:

163.1. צו עשה המורה למשיבה לבטל לאלתר את השבתת חשבונות חברי הקבוצה, ולהשיב להם את הגישה המלאה לחשבונותיהם, ככל שההשבתה בוצעה שלא כדין.

163.2. צו הצהרתי הקובע כי התנהלות המשיבה, בהשבתת חשבונות משתמשיה ללא התראה מוקדמת, ללא הנמקה, ללא שהות לתיקון וללא זכות ערעור, נעשתה שלא כדין, בחוסר תום לב ובניגוד להוראות הדין הישראלי.

163.3. צו הצהרתי הקובע כי התנאי בתנאי השימוש של המשיבה, המקנה לה זכות השבתה גורפת, וכן תניית השיפוט וברירת הדין הזר, הם תנאים מקפחים בחוזה אחיד, ודינם בטלות.

163.4. צו המורה למשיבה לתדול מהתנהלותה, ולהנהיג מנגנון הוגן הכולל מתן התראה מוקדמת בטרם השבתה, פירוט הסיבה להשבתה, מתן שהות לתיקון ההפרה הנטענת, מנגנון ערעור אמיתי, ומענה אנושי למשתמשים.

163.5. חיוב המשיבה לפצות את המבקשים ואת חברי הקבוצה בגין הנזקים, הממוניים והלא ממוניים, שנגרמו להם כתוצאה מהתנהלותה.

163.6. צו המורה למשיבה למסור נתונים מדויקים בדבר מספר חשבונות הווסטאפ בישראל שהושבתו על ידה בשבע השנים שקדמו להגשת הבקשה, לצורך הערכת נזקי הקבוצה.

163.7. כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, כפי שימצא בית המשפט הנכבד לנכון.

י. סכום התביעה האישי והקבוצתי

164. התביעה האישית של המבקשים לא הועמדה על סכום כספי מדויק בשלב זה, שכן טיב הנזק שנגרם להם, ובפרט אובדן הפניות והלקוחות הפוטנציאליים והפגיעה במוניטין, אינו ניתן לכימות מדויק במועד הגשת הבקשה. חלק ניכר מן הפניות שאבדו כלל לא הגיע לידיעת המבקשים, ומטבע הדברים לא ניתן לאמוד את שוויין המדויק. המבקשים שומרים על זכותם לכמת את נזקם האישי בהמשך ההליך, על יסוד הנתונים שיתבררו..

165. באשר לנזקי הקבוצה, במועד הגשת בקשה זו אין בידי המבקשים הנתונים הדרושים לאמידה מדויקת של מספר חברי הקבוצה ושל היקף הנזק הכולל שנגרם להם, שכן נתונים אלה, ובכללם מספר החשבונות



שהושבתו, מצויים בידי המשיבה בלבד. יחד עם זאת, בשים לב להיקף העצום של ציבור משתמשי המשיבה בישראל, למספר הרב של הנפגעים מן ההשבתות כפי שעולה מן הפרסומים ומן התופעה שתוארה לעיל, ולנזק המשמעותי הנגרם לכל אחד מחברי הקבוצה, ובפרט לעוסקים שחשבונם משמש ככלי עבודה מרכזי, **ברי כי סכום התביעה הקבוצתית מגיע כדי סכום המצוי בסמכותו של בית המשפט המחוזי הנכבד - מעל 2.5 מיליון ש"ח.**

166. ככל שתאושר בקשת האישור, יתבקש בית המשפט למנות מומחה מטעמו, אשר יהא רשאי לעיין בנתוני המשיבה, לצורך אמידה מהימנה של היקף הנזק שנגרם לחברי הקבוצה.

יא. סוף דבר

167. בקשה זו חושפת דפוס פעולה פסול ומתמשך של המשיבה, המשביתה את חשבונות המשתמשים והעוסקים הישראלים באפליקציה שבבעלותה, שוב ושוב, ללא התראה מוקדמת, ללא הנמקה, ללא שהות לתיקון וללא אפשרות ערעור.

168. כפי שפורט, מדובר בתופעה רחבה ושיטתית, אשר פגעה במספר רב של נפגעים, זכתה לסיקור תקשורתי נרחב, והמשיבה עצמה הודתה כי מנגנון החסימה שלה שגוי. אופיין השרירותי של ההשבתות עולה בבירור מעצם דפוס, ובפרט מן העובדה שחשבונות מושבתים, משוחררים מאליהם ונחסמים שוב, ללא שדבר תוקן.

169. התנהלות זו מנוגדת לדין הישראלי, החל על ההתקשרות בין המשיבה למשתמשיה הישראלים בהתאם להלכת טרויס מילר, ומקימה כלפי המשיבה עילות תביעה אחדות ומצטברות, מכוח חובת תום הלב, דיני החוזים והתרופות, חוק החוזים האחידים, דיני הנוזקין וחוק הגנת הצרכן.

170. הבקשה עומדת בכל התנאים הקבועים בסעיף 8 לחוק תובענות ייצוגיות, ומכשיר התובענה הייצוגית הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת, ולאיוון פערי הכוחות בין ציבור המשתמשים הבודדים לבין המשיבה.

171. לאור כל האמור, מתבקש בית המשפט הנכבד לאשר את התובענה כייצוגית ולהעניק את הסעדים המבוקשים, על מנת להגן על זכויותיהם של המבקשת וחברי הקבוצה, ולמנוע הישנות של התנהלות פוגענית זו בעתיד.

172. בקשה זו נתמכת בתצהירו של מר עמרם דן, בעל המניות והדירקטור של המבקשת.


גיא אופיר, עו"ד
גיא אופיר, משרד עורכי דין
ב"כ המבקשים


ויקטוריה רוניק, עו"ד
גיא אופיר, משרד עורכי דין
ב"כ המבקשים

תצהיר

אני הח"מ, **דן עמרם**, ת"ז 061232005, בעליה של חברת טיק טרוול בע"מ, ח.פ. 516631587, בעל המניות היחיד בה, הדירקטור והמנהל שלה (להלן: "**המבקשת**"), לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת הן בשמי והן בשם המבקשת, כדלקמן:

העובדות המפורטות בתצהירי זה ידועות לי מידיעתי האישית ומתוקף תפקידי, פעילותי וניהולי את המבקשת, אלא אם צוין במפורש אחרת. מקום שבו אני מתייחס למסמכים, פרסומים או מידע שהובאו לעיוני באמצעות באי כוחי, הדברים נאמרים בהתאם לכך ולמיטב הבנתי מן החומרים שהובאו לעיוני.

א. פתח דבר

א.1. הבקשה בקליפת האגוז

1. המבקשת היא חברה העוסקת בתחום התיירות, המקבלת מדי יום ובעונת התיירות עשרות פניות מלקוחות המבקשים לארגן חופשות, לרכוש אטרקציות ולחזמין שירותי קרקע. כלי העבודה המרכזי של המבקשת לניהול פניות אלה הוא חשבון WhatsApp Business, המשוך למספר הטלפון 055-9475834 (להלן: "**החשבון**" ו-"**מספר הטלפון**", בהתאמה).

2. אני בעל המניות היחיד, הדירקטור והמנהל של המבקשת, ואני המשתמש בפועל בחשבון ה-WhatsApp Business נשוא הבקשה. אני בין היתר האיש שהפעיל את החשבון, ניהל באמצעותו את הקשר השוטף עם לקוחותיה, ספקיה ושותפיה של המבקשת, וחוויתי על בשרי את השבתתו על ידי המשיבה.

3. יובהר כבר עתה, כי כאשר בבקשת האישור מצוין "חשבון המבקשת", הכוונה היא לחשבון שמקושר למספר הטלפון 055-9475834 כאמור, אשר משוך הן למבקשת והן אליי.

4. ביום 24.7.2026, בבוקר של יום עבודה רגיל, גיליתי כי המשיבה השביתה את החשבון לצמיתות. **לא קדמה לכך התראה; לא נמסר לי מה עשיתי או מה הפרתי; לא צוינה כל סיבה קונקרטית, למעט אמירה כללית שלפיה נעשה בחשבון שימוש כלשהו המפר את תנאי השימוש; לא ניתנה לי או למבקשת כל הזדמנות לתקן את המעוות; ולא הועמד לרשותי מנגנון ערעור או גורם אנושי שניתן לפנות אליו.**

5. השבתה זו לא הייתה אירוע ראשון. בתוך פרק זמן קצר של כשמונה חודשים בלבד הושבת החשבון שלוש פעמים, והכל כפי שיפורט: שתי ההשבתות הראשונות, בימים 29.12.2025 ו-7.7.2026, הוסרו מאליהן כעבור מספר שעות, מבלי שעשיתי דבר וללא כל הסבר. ההשבתה השלישית, מיום 24.7.2026, נותרה על כנה, והחשבון חסום עד עצם היום הזה.

ב. הצדדים

6. המבקשת, טיק טרוול בע"מ (ח.פ. 516631587) היא חברה פרטית ישראלית, פעילה מאז 16.6.2022, שמשרדיה מצויים ברחוב שניאור זלמן 9 ראשון לציון. המבקשת עוסקת בתחום התיירות, ומספקת ללקוחות בישראל שירותי ארגון והזמנה של חבילות נופש, טיסות, אטרקציות ושירותי קרקע.

נסח חברה של המבקשת, מצ"ב **כנספה 1**.

7. אני בעל המניות היחיד, הדירקטור והמנהל של המבקשת, ובין היתר, השתמשתי בפועל בחשבון ה-WhatsApp Business נשוא הבקשה. אני הוא שהפעלתי את החשבון, ניהלתי באמצעותו את הקשר השוטף עם לקוחותיה, ספקיה ושותפיה של המבקשת, וחוויתי על בשרי את השבתתו על ידי המשיבה.

8. פעילותה העסקית של המבקשת מתנהלת בעיקרה באמצעות אפליקציית WhatsApp Business, המשוּיכת למספר הטלפון 055-9475834. באמצעות חשבון זה מקבלת המבקשת מדי יום ובעונה עשרות פניות מלקוחות, מנתבת אותן לטיפול, ומנהלת את הקשר השוטף עם ספקיה ושותפיה העסקיים.

9. מספר הטלפון של המבקשת אינו אך אמצעי התקשרות טכני, אלא נכס עסקי מרכזי שצברנו לאורך שנות פעילותה. מודל הפעילות של המבקשת נשען במידה רבה על מוניטין המתפשט מ-"פה לאוזן", כאשר לקוח מרוצה ממליץ על שירותי המבקשת ומעביר את מספר הטלפון שלה ללקוח פוטנציאלי נוסף. כך, לאורך זמן, הפך מספר הטלפון למזוהה בקרב ציבור רחב של לקוחות, ספקים ושותפים עם עסקה של המבקשת, והוא שמור אצלם תחת שמה המסחרי.

10. עוצמת המוניטין שצבר מספר הטלפון והיקף השימוש בו באים לידי ביטוי מוחשי בשני אלה:

- ראשית, בדיקה באמצעות אפליקציית ME, המאפשרת לי כבעל מספר לראות כיצד אנשי קשר שמרו את מספרי אצלם, מעלה כי מספר הטלפון של המבקשת שמור אצל מאות אנשי קשר, תחת עשרות שמות ותיאורים שונים המזהים את עסקה של המבקשת ואת תחום פעילותה.

לכידות מסך מאפליקציית ME, מצ"ב כנספח 2.

- שנית, מספר הטלפון מתפרסם בזירות מקוונות ובאתרי אינטרנט, ומופיע בתוצאות חיפוש כמספר ההתקשרות של עסקה של המבקשת.

לכידת מסך של תוצאת חיפוש המלמדת על פרסום מספר הטלפון של המבקשת בזירות מקוונות, מצ"ב כנספח 3.

11. משמעות הדברים היא, שכאשר המשיבה השביתה את החשבון, היא לא ניתקה אך "אפליקציה", אלא חסמה את ערוץ הפעילות המרכזי של המבקשת וניתקה את המבקשת מהאפשרות לקיים באמצעות החשבון את הקשר עם הלקוחות, הספקים והשותפים אשר פונים אליה באמצעות אותו מספר מוכר.

ה. רקע עובדתי

ה.1 - אפליקציית WhatsApp ומרכזיותה בישראל

12. מניסיוני האישי והידע הידוע לכול, בשימוש באפליקציית WhatsApp (להלן: "**האפליקציה**"), מדובר באפליקציה לתקשורת ולהעברת מסרים מיידיים, המאפשרת למשתמשיה לשלוח זה לזה הודעות טקסט, תמונות, סרטונים והקלטות קוליות, לנהל שיחות קוליות ושיחות וידאו, ולהחליף ביניהם מסמכים וקבצים, בין בהתכתבות אישית ובין בקבוצות.

13. מניסיוני בשימוש באפליקציית WhatsApp Business (להלן: "**וואטסאפ ביזנס**"), אפליקציה זו מיועדת לבעלי עסקים ומאפשרת, בין היתר, לנהל את הקשר עם לקוחות באמצעות כלים ייעודיים, ובכלל זה הצגת פרטי העסק, מענה מהיר לפניות, ניהול קטלוג מוצרים ושירותים וסיווג שיחות.

14. למיטב ידיעתי והבנתי, מרכזיותה של האפליקציה, לצד היעדר תחליף ממשי לה, יצרו מצב שבו משתמשי האפליקציה, ובפרט בתי העסק, תלויים בה תלות של ממש. אצל בעל עסק שבנה את פעילותו סביב האפליקציה, ואשר לקוחותיו רגילים ליצור עמו קשר דרכה, השבתת החשבון אינה בגדר אי נוחות טכנית, אלא פגיעה ישירה ומיידית בליבת פעילותו העסקית.



ה.2 - המבקשת, פעילותה, השימוש בחשבון ה - WhatsApp Business

15. המבקשת היא חברה העוסקת בתחום התיירות, המספקת ללקוחות בישראל שירותי ארגון והזמנה של תבילות נופש, טיסות, אטרקציות ושירותי קרקע ביעדים שונים. המבקשת פעילה משנת 2022, וצברה במהלך שנות פעילותה מוניטין וקהל לקוחות רחב.

16. פעילותה העסקית השוטפת של המבקשת מתנהלת בעיקרה באמצעות אפליקציית WhatsApp Business, המשויכת למספר הטלפון 055-9475834. באמצעות חשבון זה מקבלת המבקשת מדי יום ובעונה עשרות פניות מלקוחות המבקשים לתכנן ולהזמין חופשות, אנו מנהלים מולם את הליך ההזמנה ומנתבים את הפניות לטיפול הגורמים הרלוונטיים אצל המבקשת. באותו אופן מנהלת המבקשת באמצעות החשבון את הקשר השוטף עם ספקיה ועם שותפיה העסקיים.

17. מספר הטלפון של המבקשת אינו אמצעי התקשרות טכני גרידא, אלא נכס עסקי מרכזי שנבנה לאורך שנים. מודל הפעילות של המבקשת נשען בעיקרו על מוניטין המתפשט מ-"פה לאוזן". לקוח מרוצה משירותי המבקשת ממליץ עליה בפני מכריו, ומעביר להם את מספר הטלפון של המבקשת, וכך גדל והולך מעגל הלקוחות. **בדרך זו הפך מספר הטלפון, לאורך זמן, למזהה בקרב ציבור רחב של לקוחות, ספקים ושותפים עם עסקה של המבקשת, ולמסלול הכניסה המרכזי של לקוחות חדשים אליה.** מספר טלפון זה משמש אותי ואת המבקשת בניחול פעילות העסק.

18. עוצמת המוניטין שצבר מספר הטלפון והיקף השימוש בו באים לידי ביטוי מוחשי. בדיקה באמצעות אפליקציית ME, המאפשרת לי כבעל מספר הטלפון לראות כיצד שמרו אותו אנשי קשר אצלם, מעלה כי מספר הטלפון של המבקשת שמור אצל מאות אנשי קשר, תחת עשרות שמות ותיאורים שונים המזהים את המבקשת ואת תחום עיסוקה בתיירות.

ראו לעיל נספח 2 - לכידת המסך מאת אפליקציית ME.

19. זאת ועוד, מספר הטלפון של המבקשת מתפרסם בזירות מקוונות ובאתרי אינטרנט העוסקים בתחום התיירות, ומופיע בתוצאות מנוע החיפוש כמספר ההתקשרות של עסקה של המבקשת.

ראו לעיל נספח 3 - לכידת המסך של תוצאת חיפוש המלמדת על פרסום מספר הטלפון של המבקשת.

20. יובהר כי לצד המספר נשוא הבקשה, שהוא ערוץ הפעילות העסקית המרכזי שלנו והמשויך אליי, מפעילה המבקשת מספר טלפון נוסף (055-316-7140), המשמש בעיקרו למענה אוטומטי ולשירות לקוחות בסיסי. אין במספר זה כדי להוות תחליף לחשבון שנחסם, ואף שהמבקשת נאלצת, בעקבות ההשבתה ובלית ברירה, להסיט אליו חלק מן הפעילות, אין בכך כדי להחליף את הפעילות שהתנהלה באמצעות החשבון שנחסם.

ה.3 - השבתות החשבון ע"י המשיבה

21. במהלך תקופה קצרה של כשמונה חודשים בלבד, בין דצמבר 2025 ליולי 2026, השביתה המשיבה את חשבון הוואטסאפ ביזנס שלוש פעמים נפרדות. שלוש ההשבתות בוצעו באותו דפוס, קרי ללא כל התראה מוקדמת וללא פירוט של סיבה קונקרטית, והכל כפי שיפורט:

החשבתה הראשונה, 29.12.2025:

22. ביום 29.12.2025 גיליתי, ללא כל התראה מוקדמת, כי החשבון הושבת וכי נחסמה גישתי אליו. במקום ממשק האפליקציה הרגיל הופיעה הודעה שלפיה לא ניתן להשתמש עוד בחשבון, ושלפיה הפעילות האחרונה בחשבון מפרה את תנאי השימוש של WhatsApp Business.

23. לא ידעתי מה עשיתי ובמה מדובר, ונותרתי ללא כל מידע קונקרטי. ההודעה לא פירטה מהי אותה "פעילות" מפרה, מתי בוצעה ומדוע היא נחשבת להפרה. **לא קיבלתי כל הודעה מקדימה, כל אזהרה וכל הזדמנות לתקן דבר בטרם ההשבתה.**

24. **כעבור מספר שעות, וללא כל פעולה מצדי או מצד המבקשת,** הוסרה ההשבתה מאליה והגישה לחשבון הושבה. לא נדרשתי לתקן דבר, לא להסיר תוכן כלשהו ולא לבצע כל שינוי בהתנהלותי. החשבון פשוט חזר לפעול, כאילו דבר לא אירע.

הודעת ההשבתה הראשונה מיום 29.12.2025 מצ"ב **כנספת 4**.

החשבתה השנייה, 7.7.2026

25. ביום 7.7.2026 חזר התרחיש על עצמו. **שוב, וללא כל התראה מוקדמת, גיליתי כי החשבון הושבת.** שוב הופיעה הודעה כללית שלפיה הפעילות בחשבון מפרה את תנאי השימוש, הפעם בליווי אזכור של מדיניות המסחר של Meta. **פעם נוספת לא פורטה בפניי כל סיבה קונקרטית, ושוב לא ניתנה לי כל התראה או הזדמנות לתקן.**

26. כמו בפעם הראשונה, גם הפעם הוסרה ההשבתה מאליה כעבור זמן קצר, ללא כל פעולה מצדי או מצד המבקשת וללא שנדרשנו לתקן דבר. החשבון שב לפעול מעצמו.



27. **במהלך אותה תקופה, ובעקבות ההשבתות החוזרות, פנו אל המבקשת לקוחות ואנשי קשר אשר ניסו ליצור עמה קשר בחשבון המושבת ולא הצליחו, ואשר תמיהו על היעלמותה הפתאומית.** לקוחות אלה נאלצו לתור אחר המבקשת בדרכים אחרות, וחלקם אף הביעו בפניי חשש ותהייה נוכח ניתוקה הבלתי מוסבר.

28. הפגיעה נמשכת עד היום, ומדי יום פונים אליי ואל המבקשת לקוחות, ספקים ושותפים עסקיים המבקשים ליצור קשר בחשבון שנחסם ואינם מצליחים, ונאלצים לתור אחריו בדרכים אחרות. חלקם אף פנו אליי בערוצים חלופיים כדי לברר את פשר היעלמותי.

הודעת ההשבתה השנייה מיום 7.7.2026 מצ"ב **כנספת 5**.

לכידות מסך של פניות בעקבות חסימת החשבון, מצ"ב **כנספת 6**.

ההשבתה השלישית, 24.7.2026, לצמיתות

29. ביום 24.7.2026 השביתה המשיבה את החשבון בפעם השלישית. פתחתי את האפליקציה בבוקר יום עבודה רגיל וגיליתי כי שוב החשבון הושבת ללא כל התראה מוקדמת.

30. גם הפעם הוצגה לי הודעה כללית בלבד, שלפיה "יכול להיות שפעילות כלשהי בחשבון שלך מפרה את תנאי השימוש של WhatsApp Business", ללא כל פירוט נוסף. ההודעה אף ציינה כי "אי אפשר לבקש בדיקה". קרי, שנשללה ממני ומהמבקשת אף האפשרות הבסיסית לבקש בחינה מחודשת של ההחלטה.

צילום מסך של הודעת ההשבתה מיום 24.7.2026 מצ"ב **כנספת 7**.

31. בשונה משתי ההשבתות הקודמות, הפעם לא הוסרה ההשבתה. חלפו שעות, ולאחריהן ימים, והחשבון נותר חסום. נכון למועד הגשת בקשה זו, למעלה מחודש לאחר ההשבתה, חשבון הווטסאפ ביזנס עודנו חסום, ואני והמבקשת מנועים מלעשות בו כל שימוש.

היעדר הנמקה, היעדר התראה, והיעדר מנגנון ערעור ומענה

32. בכל שלוש ההשבתות, ובפרט בהשבתה השלישית לצמיתות, נהגה המשיבה כלפיי וכלפי המבקשת באותו דפוס פסול, אשר עומד בלב בקשת אישור זו.

33. ראשית, המשיבה לא נתנה לי ולמבקשת כל התראה מוקדמת בטרם השבתת החשבון. ההשבתה נחתה בבת אחת, ביום עבודה רגיל, ללא כל אזהרה מקדימה שהיה בה כדי לאפשר להיעדר, לגבות מידע, או ליידע את לקוחותיהם של המבקשים.

34. שנית, המשיבה לא מסרה בפניי ובפני המבקשת כל הנמקה קונקרטית. אני והמבקשת לא ידענו, ולא יודעים עד היום, מהי אותה "פעילות מפרה" המיוחסת לה. היעדר ההנמקה אינו רק פגם כשלעצמו, אלא הוא מסכל מניה וביה כל אפשרות של המבקשים להתגונן, שכן לא ניתן לערער על החלטה או להפריך האשמה, כאשר תוכנה של ההאשמה כלל אינו ידוע.

35. שלישית, המשיבה לא העמידה לרשותי ולרשות המבקשת מנגנון ערעור אמיתי ולא מענה אנושי. בהשבתה האחרונה אף צוין במפורש כי "אי אפשר לבקש בדיקה". פניתי אל המשיבה בדואר אלקטרוני בעקבות ההשבתה, אך פנייתה לא זכתה לכל מענה עד עצם היום הזה.

העתק פנייתי אל המשיבה מיום 29.12.2025 מצ"ב כנספח 8.

36. רביעית, המשיבה לא נתנה כל שהות ואפשרות לתקן את ההפרה הנטענת בטרם ההשבתה. אף אם הייתה בחשבון הפרה כלשהי (ואין כך הדבר), לא ניתנה לי ההזדמנות הבסיסית להסירה או לתקן את דרכיה, אלא הושבת החשבון לאלתר.

37. חמישית, ומעל הכל, עצם דפוס ההשבתות מלמד על שרירותיותן. כפי שתואר לעיל, שתיים משלוש ההשבתות הוסרו מאליהן, כעבור שעות, ללא כל פעולה מצד המבקשים וללא שנדרשו לתקן דבר. עובדה זו מלמדת באופן ברור כי לא עמדה בבסיס ההשבתות הפרה אמיתית וממשית. אילו הייתה בחשבון הפרה של ממש, לא הייתה המשיבה משחררת את החסימה מיוזמתה ובלא כל שינוי מצדי ואו מצד המבקשת. השחרור העצמי החוזר מעיד כי ההשבתות ננקטו על ידי מנגנון אוטומטי, גורף וחסר בקרה, המשבית חשבוניות ללא בחינה עניינית של הנסיבות וללא תשתית עובדתית של ממש.

38. הנה כי כן, אני והמבקשת מצאנו את עצמנו מנותקים מכלי העבודה המרכזי של עסקינו, לצמיתות, על יסוד האשמה עלומה שמעולם לא פורטה בפניהם, מבלי שקיבלנו התראה, מבלי שניתנה לנו הזדמנות לתקן, ומבלי שהועמד לרשותנו מנגנון כלשהו לברר את פשר ההחלטה או לערער עליה.

ה. ענייני ועניינה של המבקשת אינו מקרה פרטני, אלא דפוס פעולה שיטתי ורחב היקף

39. למיטב הבנתי וידיעתי, השבתת החשבון שלי ושל המבקשת אינה תקלה נקודתית או מקרה חריג, אלא ביטוי לדפוס פעולה שיטתי ורחב היקף של המשיבה, אשר פגע ועודנו פוגע במספר רב של משתמשים ועוסקים ישראלים בתקופה האחרונה.

40. באמצעות באי כוחי הובאה לעיוני כתבה שפורסמה ביום 3.8.2026 בעיתון "גלובס", תחת הכותרת "גל החסימות בוואטסאפ מתחדש: ישראלים נוספים מדווחים על הגבלת הגישה". למיטב הבנתי מן האמור



בכתבה, בתקופה האחרונה דיווחו ישראלים רבים על השבתת חשבונם ללא סיבה ברורה, ומספר המקרים המתועדים שנזכר בכתבה הגיע לכל הפחות למאתיים.

41. הכתבה פורסמה בכתובת:

<https://www.globes.co.il/news/article.aspx?did=1001551216>

העתק כתבת "גלובס" מיום 3.8.2026, אשר הובאה לעיוני באמצעות באי כוחי, מצ"ב כנספת 9.

42. מן הכתבה שהובאה לעיוני באמצעות באי כוחי, על פי בדיקת העיתון **מדובר בתופעה המתמקדת בישראל ובמשתמשים ישראלים**. עוד עולה מן הכתבה, למיטב הבנתי, כי משתמשים רבים דיווחו על אותו דפוס שחוויתי בעצמי יחד עם המבקשת, קרי חשבון שנחסם, שוחרר ולאחר מספר ימים נחסם שוב. עוד צוין בכתבה כי, על פי ההערכות המובאות בה, מקור התופעה הוא ככל הנראה תקלה במנגנון אוטומטי של המשיבה, המזהה בטעות חשבונות כחשבונות פסולים.

43. עוד הובא לידיעתי באמצעות באי כוחי כי בכתבה מובאת תגובת המשיבה, ולפיה **"לעתים יש טעות בתהליך, וכשזה קורה" היא פועלת לתקן את המצב**. למיטב הבנתי מן הכתבה ומתגובת המשיבה כפי שהובאה בה, המשיבה אישרה כי עשויות להתרחש טעויות בתהליך החסימה.

44. באמצעות באי כוחי הובאו לעיוני גם לכידות מסך מקבוצת פייסבוק בשם **"חסמו לי את הווטסאפ - עזרה ותמיכה"**. למיטב הבנתי מלכידות המסך שהובאו לעיוני, מדובר בקבוצה המונה אלפי חברים, ובה מתפרסמים פוסטים של משתמשים המדווחים כי חשבון ה-WhatsApp שלהם הושבת.

לכידות מסך של קבוצת הפייסבוק, אשר הובאו לעיוני באמצעות באי כוחי, מצ"ב כנספת 10.

ה. 5 - הנזקים שנגרמו למבקשים



45. השבתת חשבון ה-WhatsApp **גרמה ועודנה גורמת לי ולמבקשת נזקים של ממש, הנובעים מן העובדה שהחשבון שהושבת מהווה את כלי העבודה המרכזי של עסקה של המבקשת ואת עורק ההתקשרות המרכזי שלה עם לקוחותיה**.

46. כפי שפורט לעיל, מודל הפעילות שלי ושל המבקשת נשען על מוניטין המתפשט מ-"פה לאוזן", ועל מספר טלפון מוכר ומבוסס, השמור אצל מאות אנשי קשר ומתפרסם בזירות מקוונות. לקוחות חדשים מגיעים אל המבקשת כשהם פונים אל אותו מספר מוכר, לרוב בהמלצת לקוח קודם. בכך, מספר הטלפון והחשבון המשוך לו אינם אמצעי התקשרות בלבד, אלא תשתית הפעילות המסחרית של המבקשת ומקור עיקרי להגעת לקוחות חדשים.

47. משהושבת החשבון, נותקה המבקשת בבת אחת מן הערוץ המרכזי שדרכו פונים אליה לקוחות. לקוח פוטנציאלי המבקש לתכנן חופשה, אשר קיבל את מספרה של המבקשת בהמלצת מכר, ומנסה ליצור עמה קשר בחשבון המושבת, אינו מצליח להשיגה, ואינו יודע מדוע. בהיעדר מענה, פונה אותו לקוח, מטבע הדברים, למתחרה. כך, מדי יום שבו החשבון מושבת, אובדות למבקשת פניות רבות של לקוחות פוטנציאליים, אשר אין בידיה אף לדעת על קיומם.

48. הנזק אינו בגדר אירוע חד פעמי, אלא נמשך והולך. גם לאחר ההשבתה המשיכו לקוחות, ספקים ושותפים לפנות אליי ואל המבקשת בדרכים חלופיות ולספר כי ניסו ליצור קשר באמצעות החשבון שנחסם ולא הצליחו. אין בידי לכמת את מלוא היקף הפניות שלא הגיעו לידיעתי, שכן חלקן, מטבע הדברים, אינן מגיעות אליי כלל.

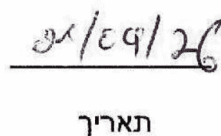
49. מניסיוני בתחום התיירות, הקשר עם הלקוח הוא מידי ורגיש לזמן. לקוח המבקש לסגור חופשה, אטרקציה או שירות קרקע ומתקשה ליצור קשר עם נותן השירות עשוי לפנות לגורם אחר, ולכן לזמינות וליכולת לתת מענה בזמן יש חשיבות רבה בפעילותה של המבקשת.

50. איני יכול בשלב זה לכמת באופן מדויק את מלוא היקף הנזק הכספי שנגרם למבקשת בעקבות השבתת החשבון, בין היתר מאחר שחלק מהפניות שלא הגיעו אלינו באמצעות החשבון אינן מגיעות כלל לידיעתי, עם זאת, מניסיוני ומהיכרותי עם פעילות המבקשת, ההשבתה פגעה בפעילותה העסקית ונמשכת כל עוד החשבון חסום.

51. לצד הנזקים הכספיים, נגרמו לי טרחה, עוגמת נפש ותסכול רב, הן נוכח הפגיעה בעסק שנבנה לאורך שנים, הן נוכח היעדר כל אפשרות לברר את פשר ההשבתה והן נוכח היעדר המענה מצד המשיבה.

ולראיה באתי על החתום:


דן עמרם


תאריך



הריני מאשרת, כי ביום 1.9.2026, הופיע לפניי הח"מ, עו"ד ויקטוריה רזניק, מ.ר. 87825, מרח' החרש 15, הוד השרון, מר' דן עמרם, ת"ז 061232005, שזוהה על-ידי לאחר שקיבלתי בדוא"ל אימות של זהות הלקוח מאת מערכת ההזדהות הממשלתית של ממשל זמין.

ההופעה לפניי בוצעה באמצעות היוועדות חזותית אשר מתועדת אצלי, כאשר המצהיר מופיע לפניי על גבי הצג, עת הצהרתו מושא האימות לפניו והוא מצהיר בפניי כי הוא מצוי במדינת ישראל בזמן החתימה והאימות והוא מסכים לתיעוד החזותי ועשיית השימוש בו.

לאחר שהזהרתי את המצהיר, כי עליו להצהיר את האמת, וכי הוא צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר הנ"ל את נכונות הצהרתו אשר הוצגה לי במלואה במסגרת ההיוועדות החזותית וחתם עליה מולי.

ויקטוריה רזניק, עו"ד
מ.ר. 87825
עו"ד ויקטוריה רזניק



תוכן הנספחים (עמוד 1 מתוך 1)

שם המסמך	עמוד
נספח 1: נספח 1- נסח חברה של המבקשת (עמודים 34 עד 35)	34
נספח 2: נספח 2- לכידות מסך מאפליקציית ME (עמודים 37 עד 40)	37
נספח 3: נספח 3- לכידת מסך של תוצאת חיפוש המלמדת על פרסום מספר הטלפון של המבקשת (עמודים 42 עד 42)	42
נספח 4: נספח 4- הודעת החשבתה הראשונה מיום 29.12.2025 (עמודים 44 עד 44)	44
נספח 5: נספח 5- הודעת החשבתה השנייה מיום 7.7.2026 (עמודים 46 עד 46)	46
נספח 6: נספח 6- לכידות מסך של פניות בעקבות חסימת החשבון (עמודים 48 עד 50)	48
נספח 7: נספח 7- צילום מסך של הודעת החשבתה מיום 24.7.2026 (עמודים 52 עד 52)	52
נספח 8: נספח 8- חתנת פניית המבקשת אל המשיבה מיום 29.12.2025 (עמודים 54 עד 54)	54
נספח 9: נספח 9- חתנת כתבת גלובס מיום 3.8.2026 (עמודים 56 עד 58)	56
נספח 10: נספח 10- לכידות מסך של קבוצת הפייסבוק (עמודים 60 עד 61)	60
נספח 11: נספח 11- תנאי השימוש של המשיבה (עמודים 63 עד 74)	63
נספח 12: נספח 12- יפוי כוח מטעם המבקשים (עמודים 76 עד 77)	76

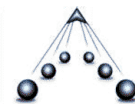


נספח 1 :

נספח 1- נסח חברה של המבקשת

(עמודים 34 עד 35)





חשוב לנו לשתף אותך שאפשר להפיק נסח חברה/שותפות בעלות של 12 ₪ בלבד
באתר "רשות התאגידים-רשם החברות" בכניסה לשירות "הפקת נסח"

או באמצעות הקישור: https://www.gov.il/he/service/company_extract

מידע על פרטי חברה, כולל שיעבודים פעילים ולא פעילים

פרטי חברה

תאריך רישום: 16/06/2022

מספר חברה: 516631587 סטאטוס משפטי: פעילה

תאריך הכרזה/התראה: 13/04/2025

חברה מפרת חוק

שם חברה: טיק טרוול בע"מ

שם חברה באנגלית: TICTRAVEL LTD

אחריות בעלי מניות: מוגבלת

סוג חברה: ישראלית סיווג חברה: חברה פרטית

כתובת התאגיד: שניאור זלמן 9 כניסה: 4 ראשון לציון

עיקרי מטרות התאגיד: לעסוק בכל עיסוק חוקי

לא הוגשו דוחות שנתיים

הרכב הון

ערך נקוב: ללא

סוג מניה: רגילות

הון מוקצה: 100

הון רשום: 1,000

כמות מניות: 1,000



בעלי מניות

מס' זיהוי: 61232005

שם: עמרם דן

תאריך מינוי: 16/06/2022

סוג זיהוי: אזרח ישראלי

כתובת: שניאור זלמן 9 כניסה: 4 ראשון לציון

מחזיק ב: 100 מניות מסוג רגילות, בהחזקה רגילה

דירקטורים

מס' זיהוי: 61232005

שם: עמרם דן

תאריך מינוי: 16/06/2022

סוג זיהוי: אזרח ישראלי

כתובת: שניאור זלמן 9 כניסה: 4 ראשון לציון

בעלי תפקידים בחברה

סוג זיהוי: אזרח ישראלי

מס' זיהוי: 14218689

תאריך מינוי: 25/03/2025

שם: אביאל יורי נסים

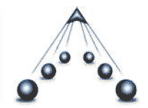
סוג תפקיד: רואה חשבון

כתובת: פלמ"ח 9 הוד השרון מיקוד: 4551105



אישור שמשמך זה החתום אלקטרונית,
מהווה העתק של מסמך (מקור או העתק) המצוי
ביום החתימה בתיק התאגיד ברשות התאגידים

אין לתאגיד חובות פעילים לתשלום אגרה שנתית



מגבלות

מגבלה מתאריך: 13/04/2025

סוג מגבלה: חברה מפרת חוק

אין ברשם החברות נתונים של שעבודים לחברה זו

אין שינויים בתקנון

אין שינויי סטאטוס

תמצית זו הוכנה מתוך המידע המצוי במאגר מרשם החברות נכון ליום 16/08/2026 שעה 16:18

פרופיל חברה מורחב - מידע על החברה ממקורות נוספים

המידע בפרופיל החברה המורחב כולל מידע שהתקבל מרשויות מדינה ורשויות ציבוריות שונות. מידע זה ניתן כשירות לציבור והוא עשוי להיות חלקי או לא מעודכן, אין להסתמך עליו ויש לפנות ולעין במידע אצל הרשות הציבורית או רשות המדינה המוסמכת

לא נמצא מידע נוסף לחברה זו



נסח החברה או השותפות מהווה תמצית מידע ממאגר הנתונים הממוחשב של רשות התאגידים, הניתן כשירות לציבור, על פי מידע שהתקבל ברשות. המידע בנסח עלול להיות חסר, בלתי מדויק או בלתי מעודכן, משאינו מהווה אחד מהמרשמים שמנהלת רשות התאגידים על פי דין. לבירור המידע והדיווחים שהוגשו לרשם החברות או לרשם השותפויות כנדרש בחוק, יש לעיין בתיק התאגיד (לדרכי העיון: taagidim.justice.gov.il). יודגש כי המידע המצוי בתיק החברה ביחס לבעלי מניות ודירקטורים בחברה, כמו גם פרטי מידע נוספים, הינו בעל אופי דקלרטיבי בלבד ואינו מהווה תחליף לעיון במרשם בעלי המניות ובמרשם הדירקטורים שמנהלת החברה אצלה, הפתוחים לעיון הציבור במשרדה הרשום. בנוסף, הנסח עשוי לכלול גם תמצית מידע שהתקבל מרשויות המדינה (כדוגמת הממונה על הליכי חדלות פירעון ושיקום כלכלי, רשות האכיפה והגביה, מערכת בתי המשפט ועוד) והוא נרשם על פי הדין החל ומשוקף בנסח כשירות לציבור. כמו כן הנסח עשוי לכלול מידע פומבי נוסף שהתקבל מרשויות מדינה נוספות (כגון: רשות הפטנטים, בנק ישראל ועוד). המידע עשוי להיות חלקי או לא מעודכן, אין להסתמך עליו ויש לפנות ולעין במידע אצל הרשות הציבורית או רשות המדינה המוסמכת.

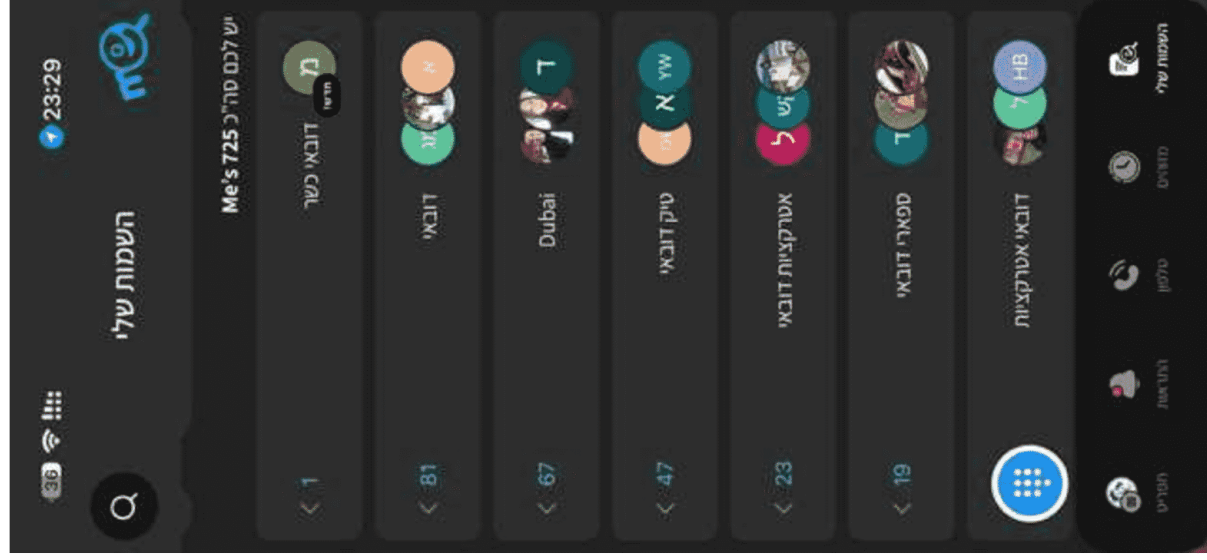


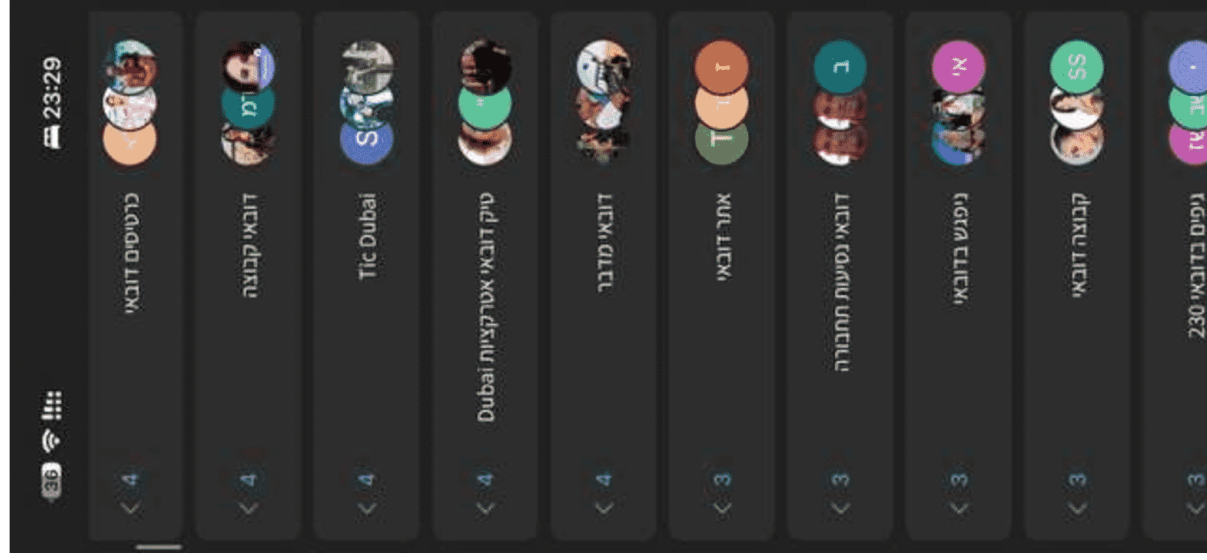
נספח 2 :

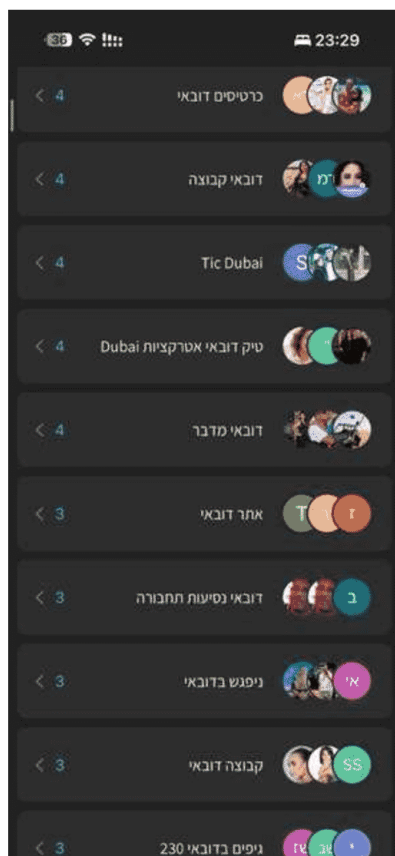
נספח 2- לכידות מסך מאפליקציית ME

(עמודים 37 עד 40)









< 81

דובאי



< 67

Dubai



< 46

טיק דובאי



< 23

אטרקציות דובאי



< 19

ספארי דובאי



נספח 3 :

נספח 3 - לכידת מסך של תוצאת חיפוש
המלמדת על פרסום מספר הטלפון של
המבקשת בזירות מקוונות

(עמודים 42 עד 42)





טיק טרוול בע"מ (טיק דובאי)

5.0 ★★★★★ 1,096 ביקורות Google

סוכנות לסיורי תיירות



להתקשרות

טלפון: 055-947-5834

שעות פעילות: המקום סגור - ייפתח בשעה 9:00

שליחת הצעה לעריכה

פגישות: dubai.co.il

אפשרויות הזמנה

טיק טרוול בע"מ (טיק דובאי) האתר הרשמי

גן הפרחים דובאי

כרטיס בניד



ביקורות

5.0 ★★★★★ 1,096 ביקורות Google

ממוינת מרחל חנוכי (מור דובאי)



לתמונות

טיק דובאי
about < https://tic.dubai.co.il

אודותינו - טיק דובאי

055-9475834 או בעמוד צור קשר באתר שלנו. אז מי אנו? אתר טיק דובאי הוא הזרוע התפעולית של Dubai.co.il, האתר המוביל באל למטיילים בדובאי, אבו דאבי ושאר ...

טיק דובאי
contract-agreement-for-booking-a... < https://tic.dubai.co.il

הסכם התקשרות להזמנת אטרקציות ונלוים תיירותיים - טיק דובאי

טלפון: 055-9475834 | מייל: hi@dubai.co.il | ווטסאפ: 055-9475834 כללי/שונות: הצדדים מצהירים כי אין כל מניעה, בין בדיון, בין בהסכם ובין אחרת, אשר מונעת ו/או ...

dubai.co.il
uploads < 2022/09 > הסכם-הת... PDF < https://dubai.co.il

הסכם התקשרות להזמנת אטרקציות ונלוים תיירותיים

055-9475834 | מייל: hi@dubai.co.il | ווטסאפ: 055-9475834 כללי/שונות: 1. הצדדים מצהירים כי אין כל מניעה, בין בדיון, בין בהסכם ובין אחרת, אשר מונעת ו/או ...

תמונות



הסכם התקשרות להזמנת אטרקציות...
טיק דובאי
הסכם התקשרות להזמנת אטרקציות...
טיק דובאי
אודותינו - טיק דובאי
טיק דובאי

נספח 4 :

נספח 4- הודעת ההשבתה הראשונה מיום
29.12.2025

(עמודים 44 עד 44)





3 הוזמנו

13:37

29 בדצמ' 2025



WhatsApp Business



אי אפשר יותר להשתמש ב-WhatsApp Business
בחשבון הזה

הפעילות האחרונה בחשבון הזה מפירה את תנאי השירות של
WhatsApp Business בנושא הפרה של תנאי השימוש המקובל.
המידע העסקי והצ'אטים בחשבון עדיין זמינים במכשיר הזה.

עיון בסטטוס הבדיקה

שוב ווצאפ חסמו אותי, נקווה שישתחרר
בשעות הקרובות - אם יש ציירה דחוף תשלח



נספח 5 :

נספח 5-הודעת ההשבתה השנייה מיום
7.7.2026

(עמודים 46 עד 46)





⋮

WhatsApp Business

אי אפשר יותר להשתמש ב-WhatsApp Business
בחשבון הזה

הפעילות האחרונה בחשבון הזה מפירה את המדיניות של
WhatsApp Business בנושא שליחה וקבלה של הודעות או את
מדיניות המסחר של Meta.

המידע העסקי והצ'אטים בחשבון עדיין זמינים במכשיר הזה.

עיון בסטטוס הבדיקה

שוב פעם נחסמתי.. תשים את הטלפון הזה
רק בקבוצה של טיק דובאי בינתיים

9:12

🙄

✓ 9:14 הוספתי אותך לרגיל ולהזמנות

meet.google.com

נספח 6 :

נספח 6- לכידות מסך של פניות בעקבות חסימת החשבון

(עמודים 48 עד 50)



הוספה לרשימה



+972 52-308-2929

אנחנו נבנה יחד 14:51

הוא רק יאשר מה כן מה לא 14:52

היי מה המצב 12:02

2.8.2026

אין בעיה 14:51

אתלה סגור 14:52

היי מה נשמע? 12:02

כן לא זמין בואטסאפ 12:02

אשמח לדעת איך ניתן לדבר איתו 12:02

בסדר גמור, לא מצליחה פשוט לתפוס אותו אחרי שסגרנו דברים 12:02

נווה .
כדי שאכין תוכנית לפרסום
אשמח שנדבר לפני
בתקווה שנעשה קבוצה בקיץ
וקבוצה בחורף כל שנה
✓✓ 10:31

26 ביולי 2026

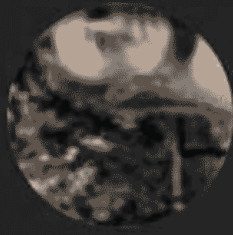
דן שבוע טוב
שבוע הבא מגיעמזוג לקוחות
שלי שנתתי להם את הקישור
שלכם
✓ 13:59

עכשיו אני ביניה דיל ל3 זוגות

-49



+972 50-827-0103



31



19:15

היום

מן מה לקורה? אני רואה שאתה לא מגיב בקבוצה
בזדלזלת שיהכל בסדר:)

14:14

נספח 7 :

נספח 7-צילום מסך של הודעת ההשבתה
מיום 24.7.2026

(עמודים 52 עד 52)



Windows App-Interface

Windows App-Interface

Windows App-Interface

Windows App-Interface



נספח 8 :

נספח 8-העתק פניית המבקשת אל המשיבה
מיום 29.12.2025

(עמודים 54 עד 54)



Urgent: Business Account Suspended by Mistake - +972 55-947-5834

יום ב', 29 בדצמ' 2025, 21:48

<i@dubai.co.il> DUBAI
businesscompl

WhatsApp Support Team,

WhatsApp Business account (+972 55-947-5834) was suddenly suspended today. I believe this happened by mistake while I was searching for an old message and scrolling through my chat history on my mobile device and WhatsApp Web simultaneously.

I am a legitimate business account used for communicating with my customers. The suspension is causing a significant disruption to my daily operations.

Account Details:

Business Name: Dan Amram

Phone Number: +972 55-947-5834

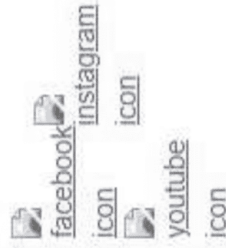
Account Type: WhatsApp Business

I have always followed WhatsApp's Terms of Service and I assure you that no automated tools or spamming activities were involved. I am now reviewing my case urgently and restore my account.

Thank you,

Dan Amram
CEO | DUBAI
M +972-50-6007009
E i@dubai.co.il

dubai.co.il



נספח 9 :

נספח 9-העתק כתבת גלובס מיום 3.8.2026

(עמודים 56 עד 58)



גל החסימות בוואטסאפ		לרכישת מינוי
מסוי רכב	ביטול	מעין אדם
חושבים לקנות רכב חדש בקרוב? תקראו	מרוויחים 60 אלף שקל בחודש וביטלו	מעין אדם: "הציעו לי 300 מיליון שקל,
הנקראות ביותר		תוכן נדל"ן או שוק ההון: לאן הולך הכסף הפנוי

עמוד הבית > טכנולוגיה

WHATSAPP (וואטסאפ)

גל החסימות בוואטסאפ מתחדש: ישראלים נוספים מדווחים על הגבלת הגישה



בשבועיים האחרונים ישראלים רבים דיווחו על כך שחשבון הוואטסאפ שלהם נחסם בלי שום סיבה ברורה - ובשעות האחרונות גל החסימות התחדש • לפי שעה לא ברור מדוע זה קורה, ולפי בדיקת גלובס אין מדובר בגל חסימות ברחבי העולם, אלא בישראל • באיגוד האינטרנט הישראלי קוראים לציבור לגבות כבר עכשיו מידע חשוב בוואטסאפ ולהשתמש במקביל באפליקציות נוספות

עוד בנושא

מובילי הלוג'ביטי: שני ישראלים ברשימה של הטיים



נבו טרבלסי 03.08.2026

לרכישת מינוי

▼ אורח

גל החסימות בוואטסאפ

תוכן
נדל"ן או שוק
ההון: לאן הולך
הכסף הפנוי

מעין אדם
מעין אדם:
"הציעו לי 300
מיליון שקל,

ביטול
מרוויחים 60
אלף שקל
בחודש וביטולו

מיסוי רכב
חושבים לקנות
רכב חדש
בקרוב? תקראו

הנקראות ביותר



וואטסאפ / צילום:

Shutterstock,

Wachiwit

גלובס

הוספה לנושאים שמעניינים אותי



WhatsApp (וואטסאפ)



META) מטא



אפליקציות



תקלות



איגוד האינטרנט הישראלי

בשבועיים האחרונים ישראלים

רבים דיווחו על כך שחשבון

הוואטסאפ שלהם נחסם בלי שום

סיבה ברורה. על-פי הדיווחים,

בשבוע שעבר מדובר בכמה עשרות

חסימות. עם זאת, לגלובס נודע כי

בשעות האחרונות התחדש גל

החסימות, וכי המספרים גדלו עד

כה לפחות ל-200 מקרים

מתועדים. המשמעות היא

שהמשתמשים האלה לא מצליחים

לגשת לחשבון הוואטסאפ שלהם.

● אקזיט שני בשנתיים: החברה

הישראלית שנמכרת ב-2.4

מיליארד דולר במזומן

● התחיל באינטל, צמח מלמטה:

זה מנכ"ל אפל ישראל החדש

- פרסומת -

המומלצות

ניתוח שוק

יצאו לדרך: מגדלים של 46 קומות
במקום האולם האייקוני בתל אביב



נתב"ג

המספרים לא משקרים: עם כזה
תזרים, אין פלא שנתב"ג בכאוס



לרכישת מינוי		גל החסימות בוואטסאפ		▼ אורח	
תוכן	מעין אדם	ביטול	מיסוי רכב	הנקראות ביותר	
נדל"ן או שוק	מעין אדם:	מרוויחים 60	חושבים לקנות		
ההון: לאן הולך	"הציעו לי 300	אלף שקל	רכב חדש		
הכסף הפנוי	מיליון שקל,	בחודש וביטלו	בקרוב? תקראו		

לפי שעה לא ברור מדוע זה קורה.
יתרה מכך, לפי בדיקת גלובס אין
מדובר בגל חסימות ברחבי העולם,
אלא בישראל. משמעות הדבר היא
שמשהו בשפה העברית או
הממשק הישראלי מייצרים את
התקלות הללו.

על-פי הערכות, מדובר ככל הנראה
בתקלה באלגוריתם, שמזהה פנייה
של החשבונות למספרים לא
שמורים או חשבונות לא מזהים -
מה שמסווה את החשבון החסום
כחשבון בוט או ספאמר (חשבון
המפיץ ספאם).



תוכן שיווקי

למרות ההאטה: עסקת ענק ברובע
פארק לכיש



"מביאים את הסטנדרט התל אביבי
לאילת"



באיגוד האינטרנט הישראלי
התריעו בשבוע שעבר על גל
החסימות הזה, ואף ממשיכים
להתריע כי גל החסימות ממשיך
עד עתה. באיגוד מדווחים על
פניות רבות שממשיכות לזרום לקו
הסיוע לאינטרנט בטוח, ומעריכים
כי התופעה רחבה יותר.
משתמשים שונים מדווחים כי
החשבון שלהם נחסם, החסימה
שוחררה - ואז כמה ימים לאחר מכן
הם נחסמו שוב.

הקשר בין נפט, קפה ויוקר המחיה

נספח 10 :

נספח 10- לכידות מסך של קבוצת הפייסבוק

(עמודים 60 עד 61)





חסמו לי את הוואטסאפ - עזרה ותמיכה

Public group · 4.4K members

Join group

Featured

Photos

Events

Files

Albums



Write something...



Most relevant



Chen Ochana

14h ·

לא ידעתי על זה עד שזה קרה לי... more

אי אפשר להשתמש ב-WhatsApp עם החשבון הזה

תאריך שליחת הבקשה: 13 באוג' 2026

יכול להיות שפעילות כלשהי בחשבון שלך מפירה את תנאי השירות של WhatsApp



חסמו לי את הוואטסאפ - עזרה ות...

About

הקבוצה הרשמית והראשונה לטיפול בחסימות ופריצות בוואטסאפ.

... See more



Public

Anyone can see who's in the group and what they post.



Visible

Anyone can find this group.



View group history

Group created on April 1, 2024

Members

[See all](#)



Raz and Osher are admins.

There are Pages in this group. Pages may be managed by multiple people who can see all group members and content. [Learn More](#)

Group activity



10 new posts today



4.4K total members

+305 in last week



Created about 2 years ago

נספח 11 :

נספח 11- תנאי השימוש של המשיבה

(עמודים 63 עד 74)



[\(archived versions\)](#) החל מ-17 באוגוסט 2026

WhatsApp Terms Of Service

Table of Contents

- [About Our Services](#)
- [Privacy Policy And User Data](#)
- [Acceptable Use Of Our Services](#)
- [Third-Party Services](#)
- [Licenses](#)
- [Reporting Third-Party Copyright, Trademark, And Other Intellectual Property Infringement](#)
- [Disclaimers And Release](#)
- [Limitation Of Liability](#)
- [Dispute Resolution](#)
- [Availability And Termination Of Our Services](#)
- [Other](#)
- [Accessing WhatsApp's Terms in Different Languages](#)



אם אתה מתגורר באזור האירופי, השירותים יסופקו לך על ידי WhatsApp Ireland Limited במסגרת תנאי שירות ומדיניות פרטיות אלה.

If you live outside the **European Region** or the **UK**, WhatsApp LLC provides the Services to you under this **Terms of Service** and **Privacy Policy**.

In order to provide our Services (as defined below) through our apps, services, features, software, or website, we need to obtain your agreement to our Terms of Service ("Terms")

WhatsApp LLC ("WhatsApp," "our," "we," or "us") provides the services described below to you ("Services") if you live in the [UK](#) under this [Terms of Services](#) and [Privacy Policy](#).

[Back to top](#)

About Our Services

Privacy And Security Principles. Since we started WhatsApp, we've built •
 .our Services with strong privacy and security principles in mind

Connecting You With Other People. We provide, and always strive to •
 improve, ways for you to communicate with other WhatsApp users including through messages, voice and video calls, sending images and video, showing your status, and sharing your location with others when you choose. WhatsApp works with partners, service providers, and affiliated companies to help us provide ways for you to connect with their .services

Communicating With Businesses. We provide, and always strive to •
 improve, ways for you and businesses and other organisations, to communicate with each other using our Services, such as through order, transaction, and appointment information, delivery and shipping notifications, product and service updates, and marketing. We offer specific features and services to businesses and other organisations .such as providing them with statistics regarding their use of our Services

Safety, Security, And Integrity. We work to protect the safety, security, •
 and integrity of our Services. This includes appropriately dealing with abusive people and activity violating our Terms. We work to prohibit misuse of our Services including harmful conduct towards others. If we learn of people or activity like this, we will take appropriate action by removing such people or activity or contacting law enforcement. Any such removal of people will be in accordance with the "[Termination](#)" .section below

Enabling Access To Our Services. To operate our global Services, we •
 need to store and distribute content and information in data centers and systems around the world, including outside your country of residence. The use of this global infrastructure is necessary and essential to provide our Services. This infrastructure may be owned or operated by our .service providers including affiliated companies



NO ACCESS TO EMERGENCY SERVICES: There are important differences between our Services and your mobile phone and a fixed-line telephone and SMS services. Our Services do not provide access to emergency services or emergency services providers, including the police, fire departments, or hospitals, or otherwise connect to public safety answering points. You should ensure you can contact your relevant emergency services providers through a mobile phone, a fixed-line telephone, or other .service

Registration. You must register for our Services using accurate information, provide your current mobile phone number, and, if you change it, update your mobile phone number using our in-app change number feature. You agree to receive text messages and phone calls (from us or our third-party providers) .with codes to register for our Services

Address Book. You can use the contact upload feature and provide us, if permitted by applicable laws, with the phone numbers in your mobile address book on a regular basis, including those of both the users of our Services and .your other contacts. Learn more about our contact upload feature [here](#)

Age. You must be at least 13 years old to use our Services or such greater age required in your country or territory. If you are under this age, your parent or guardian can create a parent-managed account for you if it is available in your country or territory on your own. If you are creating a parent-managed account, you must read these Terms with your child and ensure that you both understand them. If you are under 18, please ask your parent or guardian to read these Terms with you. Learn more about the minimum age to use our .Services [here](#)

Devices And Software. You must provide certain devices, software, and data connections to use our Services, which we otherwise do not supply. In order to use our Services, you consent to manually or automatically download and install updates to our Services. You also consent to our sending you notifications via our Services from time to time, as necessary to provide our .Services to you

Fees And Taxes. You are responsible for all carrier data plans, Internet fee, and .other fees and taxes associated with your use of our Services

[Back to top](#)

[Privacy Policy And User Data](#)



WhatsApp cares about your privacy. WhatsApp's [Privacy Policy](#) describes our data (including message) practices, including the types of information we receive and collect from you, how we use and share this information, and your rights in relation to the processing of information about you

[Back to top](#)

Acceptable Use Of Our Services

Our Terms And Policies. You must use our Services according to our Terms and policies. If you violate our Terms or policies, we may take action with respect to your account, including disabling or suspending your account and, if we do, you agree not to create another account without our permission.

Disabling or suspending your account will be in accordance with the ["Termination"](#) section below

Legal And Acceptable Use. You must access and use our Services only for legal, authorized, and acceptable purposes. You will not use (or assist others in using) our Services in ways that: (a) violate, misappropriate, or infringe the rights of WhatsApp, our users, or others, including privacy, publicity, intellectual property, or other proprietary rights; (b) are illegal, obscene, defamatory, threatening, intimidating, harassing, hateful, racially or ethnically offensive, or instigate or encourage conduct that would be illegal or otherwise inappropriate, such as promoting violent crimes, endangering or exploiting children or others, or coordinating harm; (c) involve publishing falsehoods, misrepresentations, or misleading statements; (d) impersonate someone; (e) involve sending illegal or impermissible communications, such as bulk messaging, auto-messaging, auto-dialing, and the like; or (f) involve any non-personal use of our Services unless otherwise authorized by us

Harm To WhatsApp Or Our Users. You must not (or assist others to) directly, indirectly, through automated or other means access, use, copy, adapt, modify, prepare derivative works based upon, distribute, license, sublicense, transfer, display, perform, or otherwise exploit our Services in impermissible or unauthorized manners, or in ways that burden, impair, or harm us, our Services, systems, our users, or others, including that you must not directly or through automated means: (a) reverse engineer, alter, modify, create derivative works from, decompile, or extract code from our Services, unless an exception or limitation applies under applicable law; (b) send, store, or transmit viruses or other harmful computer code through or onto our Services; (c) gain or attempt to gain unauthorized access to our Services or systems; (d) interfere with or disrupt the safety, security, confidentiality, integrity, availability or performance



of our Services; (e) create accounts for our Services through unauthorized or automated means; (f) collect information of or about our users in any impermissible or unauthorized manner; (g) sell, resell, rent, or charge for our Services or data obtained from us or our Services in an unauthorized manner; (h) distribute or make our Services available over a network where they could be used by multiple devices at the same time, except as authorized through tools we have expressly provided via our Services; (i) create software or APIs that function substantially the same as our Services and offer them for use by third parties in an unauthorized manner; or (j) misuse any reporting channels, .such as by submitting fraudulent or groundless reports or appeals

Keeping Your Account Secure. You are responsible for keeping your device and your WhatsApp account safe and secure, and you must notify us promptly .of any unauthorized use or security breach of your account or our Services

[Back to top](#)

Third-Party Services

Our Services may allow you to access, use, or interact with third-party websites, apps, content, other products and services, and [Meta Company Products](#). For example, you may choose to use third-party data backup services (such as iCloud or Google Drive) that are integrated with our Services or interact with a share button on a third-party's website that enables you to send information to your WhatsApp contacts. Please note that these Terms and our [Privacy Policy](#) apply only to the use of our Services. When you use third-party products or services or other [Meta Company Products](#), their own .terms and privacy policies will govern your use of those products or services



[Back to top](#)

Licenses

Your Rights. WhatsApp does not claim ownership of the information that you submit for your WhatsApp account or through our Services. You must have the necessary rights to such information that you submit for your WhatsApp account or through our Services and the right to grant the rights and licenses .in our Terms

WhatsApp's Rights. We own all copyrights, trademarks, domains, logos, trade dress, trade secrets, patents, and other intellectual property rights associated with our Services. You may not use our copyrights, trademarks (or any similar marks), domains, logos, trade dress, trade secrets, patents, or other intellectual

property rights unless you have our express permission and except in accordance with our [Brand Guidelines](#). You may use the [trademarks of our affiliate companies](#) only with their permission, including as authorized in any .published brand guidelines

Your License To WhatsApp. In order to operate and provide our Services, you grant WhatsApp a worldwide, non-exclusive, royalty-free, sublicensable, and transferable license to use, reproduce, distribute, create derivative works of, display, and perform the information (including the content) that you upload, submit, store, send, or receive on or through our Services. The rights you grant in this license are for the limited purpose of operating and providing our Services (such as to allow us to display your profile picture and status message, transmit your messages, and store your undelivered messages on .our servers for up to 30 days as we try to deliver them)

WhatsApp's License To You. We grant you a limited, revocable, non-exclusive, non-sublicensable, and non-transferable license to use our Services, subject to and in accordance with our Terms. This license is for the sole purpose of enabling you to use our Services in the manner permitted by our Terms. No licenses or rights are granted to you by implication or otherwise, except for the .licenses and rights expressly granted to you



[Back to top](#)

Reporting Third-Party Copyright, Trademark, And Other Intellectual Property Infringement

To report claims of third-party copyright, trademark, or other intellectual property infringement, please visit our [Intellectual Property Policy](#). We may take action with respect to your account, including disabling or suspending your account, if you clearly, seriously or repeatedly infringe the intellectual property rights of others or where we are required to do so for legal reasons.

Disabling or suspending your account will be in accordance with the [."Termination"](#) section below

[Back to top](#)

Disclaimers And Release

You use our Services at your own risk and subject to the following disclaimers. We are providing our Services on an "as is" basis without any express or implied warranties, including, but not limited to, warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, title, non-infringement, and freedom from computer

virus or other harmful code. We do not warrant that any information provided by us is accurate, complete, or useful, that our Services will be operational, error free, secure, or safe, or that our Services will function without disruptions, delays, or imperfections. We do not control and are not responsible for, controlling how or when our users use our Services or the features, services, and interfaces our Services provide. We are not responsible for and are not obligated to control the actions or information (including content) of our users or other third-parties. You release us, our subsidiaries, affiliates, and our and their directors, officers, employees, partners, and agents (together, the "WhatsApp Parties") from any claim, complaint, cause of action, controversy, or damages (together, "Claim"), known and unknown, relating to, arising out of, or in any way connected with any such Claim you have against any third-parties. Your rights with respect to the WhatsApp Parties are not modified by the foregoing disclaimer if the laws in the UK, applicable as a result of your use of .our Services, do not permit it

[Back to top](#)

Limitation Of Liability

:WhatsApp is only liable to the following extent

Nothing in these Terms is intended to exclude or limit our liability for death, personal injury or fraudulent misrepresentation caused by our negligence, or to .affect your statutory rights

WhatsApp will exercise professional diligence in providing the Services to you. Provided that we have acted with professional diligence, WhatsApp does not accept responsibility for losses not caused by our breach of these Terms or otherwise by our acts; losses that are not reasonably foreseeable by you and us at the time of entering into these Terms; and events beyond our reasonable .control

[Back to top](#)

Dispute Resolution



הורד

has jurisdiction over your claim or dispute, and the laws of that country will .apply without regard to conflict of law provisions

If a claim or dispute arises between us that relates to use of the WhatsApp Service in any other capacity, or that an entity brings on your behalf, you agree that any such claim or dispute must be resolved exclusively in the U.S. District Court for the Northern District of California or a state court located in San Mateo County. You also agree to submit to the personal jurisdiction of either of these courts for the purpose of litigating any such claim, and that the laws of the State of California will govern these Terms and any such claim or dispute without regard to conflict of law provisions. Notwithstanding the foregoing, you agree that, in our sole discretion, we may bring any claim, cause of action, or dispute we have against you in such a capacity in any competent court in the .country in which you reside that has jurisdiction over the claim

[Back to top](#)

Availability And Termination Of Our Services

Availability Of Our Services. We are always trying to improve our Services.

That means we may expand, add, or remove our Services, features, functionalities, and the support of certain devices and platforms. Our Services may be interrupted, including for maintenance, repairs, upgrades, or network or equipment failures. We may discontinue some or all of our Services, including certain features and the support for certain devices and platforms, at any time after a notice period of 30 days, with no such notice being required in urgent situations such as preventing abuse, responding to legal requirements, or addressing security and operability issues. Events beyond our control may .affect our Services, such as events in nature and other force majeure events

Termination. Although we hope you remain a WhatsApp user, you can terminate your relationship with WhatsApp anytime for any reason by deleting your account. For instructions on how to do so, please visit the [Android](#), [iPhone](#), or [KaiOS](#) articles in our Help Center

Our right to terminate for cause remains unaffected. Good cause shall be deemed to exist if one party violates laws, third-party rights, or otherwise breaches these Terms, and the terminating party cannot reasonably be expected to continue the contractual relationship until the agreed termination date or until the expiry of a notice period, taking into account all circumstances of the individual case and after weighing the interests of both parties. A termination for good cause is only possible within a reasonable period of time .after a breach has come to the knowledge of the other party



If the important reason is a violation of an obligation of these Terms, termination is only permissible after the unsuccessful expiration of a granted remedy period or after an unsuccessful warning. However, this does not apply if the party in breach seriously and finally refuses to fulfill its obligations or if, after weighing the interests of both parties, special circumstances justify .immediate termination

In accordance with this "[Termination](#)" section, we may also modify, suspend, or terminate your access to or use of our Services anytime for suspicious or unlawful conduct, including for fraud, or if we reasonably believe you violate our Terms or create harm, risk, or possible legal exposure for us, our users, or others. We may also disable or delete your account if it does not become active after account registration or if it remains inactive for an extended period of time. If you delete your account or we delete or disable it, these Terms will end as an agreement between you and us, but the following provisions will survive any termination of your relationship with WhatsApp: "Licenses," "Disclaimers And Release," "Limitation Of Liability," "Dispute Resolution," "Availability And Termination Of Our Services," and "Other." If you believe your account's termination or suspension was in error, please contact us through our [Contact form](#).

[Back to top](#)



Other

Unless a mutually executed agreement between you and us states •
otherwise, our Terms make up the entire agreement between you and us
regarding WhatsApp and our Services, and supersede any prior
.agreements

We reserve the right to designate in the future that certain of our Services •
are governed by separate terms (where, as applicable, you may separately
.consent)

Our Services are not intended for distribution to or use in any country or •
territory where such distribution or use would violate local law or would
subject us to any regulations in another country or territory. We reserve
.the right to limit our Services in any country or territory

You will comply with all applicable United States and non-United States •
export control and trade sanctions laws ("Export Laws"). You will not,
directly or indirectly, export, re-export, provide, or otherwise transfer our
Services: (a) to any individual, entity, territory, or country prohibited by

Export Laws; (b) to anyone on United States or non-United States government restricted parties lists; or (c) for any purpose prohibited by Export Laws, including nuclear, chemical, or biological weapons, or missile technology applications without the required government authorizations. You will not use or download our Services if you are located in a restricted country or territory, if you are currently listed on any United States or non-United States restricted parties list, or for any purpose prohibited by Export Laws, and you will not disguise your location through IP proxying .or other methods

Any amendment to or waiver of our Terms proposed by you requires our •
 .express consent

We are constantly working to improve our Services and develop new •
 features to make our products even better for you and our community.

Therefore, we may need to update these Terms from time to time to reflect our Services and practices correctly. We will only make changes if the provisions are no longer appropriate or incomplete. Unless otherwise required by law, we will provide you at least 30 days' advance notice of changes to our Terms (e.g., by e-mail or through the Services), which will give you the opportunity to review the revised Terms before they become effective, and we will ensure that any such changes are reasonable for you, taking into consideration your interests. We will also update the "Effective Date" at the top of our Terms. Changes to these Terms shall become effective no sooner than 30 days after we provide notice of planned changes. We hope you will continue using our Services, but if you do not agree to our Terms, as amended, you must stop using our Services .by deleting your account

All of our rights and obligations under our Terms are freely assignable by •
 us to any of our affiliates or in connection with a merger, acquisition, restructuring, or sale of assets, or by operation of law or otherwise. In the event of such an assignment, we will only transfer your information in compliance with applicable laws, and ask for your consent where required; these Terms will continue to govern your relationship with such third-party. We hope you will continue using WhatsApp, but if you do not agree to such an assignment, you must stop using our Services by .deleting your account after having been notified about the assignment

You will not transfer any of your rights or obligations under our Terms to •
 anyone else without our prior written consent. When a child reaches 13 (or



the minimum age required in their country or territory), they are permitted
to manage their own account

If you created a parent-managed account for a user under 13 (or the
minimum age required in your country) and allow them to use our
Services, you are subject to the terms of this Agreement and responsible
for your child's activity on our Services

Nothing in our Terms will prevent us from complying with the law

Except as contemplated herein, our Terms do not give any third-party
beneficiary rights

If we fail to enforce any of our Terms, it will not be considered a waiver

If any provision of these Terms is found to be unlawful, void, or for any
reason unenforceable, then that provision shall be deemed amended to
the minimum extent necessary to make it enforceable, and if it cannot be
made enforceable, then it shall be deemed severable from our Terms and
shall not affect the validity and enforceability of the remaining provisions
of our Terms, and the remaining portion of our Terms will remain in full
force and effect

We reserve all rights not expressly granted by us to you. Our Terms are
not intended to limit the consumer legal rights that may not be waived by
contract. You may also have legal rights as a data subject, and our Terms
are not intended to limit such rights that may not be waived by contract

We always appreciate your feedback or other suggestions about
WhatsApp and our Services, but you understand that you have no
obligation to provide feedback or suggestions and that we may use your
feedback or suggestions without any restriction or obligation to
compensate you for them

[Back to top](#)

Please review the following documents and those available [here](#), which provide
additional information about your use of our Services

[WhatsApp Privacy Policy](#)

[WhatsApp Intellectual Property Policy](#)

[WhatsApp Brand Guidelines](#)

[WhatsApp Messaging Guidelines](#)



[Back to top](#)



נספח 12 :

נספח 12- ייפוי כוח מטעם המבקשים

(עמודים 76 עד 77)



ייפוי כוח כללי

אני הח"מ, חברת טיק טרוול בע"מ, ח.פ. 516631587 מסמיכה בזאת את עו"ד גיא אופיר ו/או עו"ד רועי בן דוד ו/או עו"ד ויקטוריה רזניק ו/או עו"ד אביאל שמעוני ו/או עו"ד אחר ממושרד עורכי דין גיא אופיר ממגדלי מיילסטון B, הוד השרון, רח' החרש 15, להיות באי כוחי. רשאים לעשות ולפעול בשמי ובמקומי בכל הפעולות הבאות, כולן או מקצתן הכל בקשר לעניין הנ"ל וכל הנובע ממנו כדלקמן:

1. לחתום על ולהגיש בשמי כל תביעה ו/או תביעה שכנגד ו/או קובלנה ו/או בקשה, הגנה, התנגדות, עתירה, בקשה למתן רשות לערער, ערעור, ערר, דיון נוסף, הודעה, טענה, השגה, בקשה לחנינה, תובענה או כל הליך אחר הנוגע או הנובע מההליך הנ"ל ללא יוצא מן הכלל.
2. לחתום על ו/או לשלוח התראות נוטריוניות או אחרות ולעשות את כל הפעולות הקשורות והנובעות מהעניין הנ"ל.
3. לייצגני ולהופיע בשמי ובמקומי בקשר לכל אחת מהפעולות הנ"ל בפני כל בתי המשפט, בתי הדין למיניהם, רשויות ממשלתיות, עיריות, מועצות מקומיות ו/או כל רשות אחרת, עד לערכאתם העליונה, ככל שהדברים נוגעים או קשורים לעניין הנ"ל.
4. לנקוט בכל הפעולות הכרוכות בייצוג האמור והמותרות על פי סדרי הדין הקיימים או שיהיו קיימים בעתיד ובכללם הזמנת עדים ומינוי מומחים, והכל על פי הדין שיחול וכפי שבא כוחי ימצא לנכון.
5. להוציא לפועל כל פס"ד או החלטה או צו של בית משפט או גוף מוסמך אחר הנוגע בעניין.
6. לנקוט בכל הפעולות ולחתום על כל מסמך או כתב בלי יוצא מן הכלל אשר באי כוחי ימצאו לנכון בכל עניין הנובע ו/או הנוגע לעניין הנ"ל.
7. לגבות את סכום התביעה או כל סכום אחר בכל עניין מהעניינים הנ"ל לרבות הוצאות בית המשפט ושכר טרחת עו"ד, לקבל בשמי כל מסמך וחפץ ולתת קבלות ושחרורים כפי שבאי כוחי ימצאו לנכון ולמותאים.
8. לבקש ולקבל מידע שהנני זכאי לקבלו על פי כל דין מכל מאגר מידע של רשות כלשהי הנוגע לעניין הנ"ל.
9. להופיע בשמי ולייצגני בעניין הנ"ל בפני המחלקות המתאימות במשרד הפנים, משטרת ישראל, בעיריות, וגופים אחרים הנוגעים ונובעים מהעניין, לחתום בשמי ובמקומי על כל בקשה, הצהרה ומסמכים אחרים למיניהם ולבצע בשמי כל עסקה המוכרת על פי דין וליתן הצהרות, קבלות ואישורים ולקבל בשמי ובמקומי כל מסמך שאני רשאי לקבלו על פי דין.



ולראייה באתי על החתום, היום יום 24.8.2026 .

TicTravel LTD
516631587
 חברת טיק טרוול בע"מ

ייפוי כוח כללי

אני הח"מ, דן עמרם, ת"ז 061232005 מסמך בזאת את עו"ד גיא אופיר ו/או עו"ד רועי בן דוד ו/או עו"ד ויקטוריה רזניק ו/או עו"ד אביאל שמעוני ו/או עו"ד אחר ממשרד עורכי דין גיא אופיר ממגדלי מיינסטון B, הוד השרון, רח' החרש 15, להיות באי כוחי, רשאים לעשות ולפעול בשמי ובמקומי בכל הפעולות הבאות, כולן או מקצתן הכל בקשר לעניין הנ"ל וכל הנובע ממנו כדלקמן:

1. לחתום על ולהגיש בשמי כל תביעה ו/או תביעה שכנגד ו/או קובלנה ו/או בקשה, הגנה, התנגדות, עתירה, בקשה למתן רשות לערער, ערעור, ערר, דיון נוסף, הודעה, טענה, השגה, בקשה לחנינה, תובענה או כל הליך אחר הנוגע או הנובע מההליך הנ"ל ללא יוצא מן הכלל.
2. לחתום על ו/או לשלוח התראות נוטריוניות או אחרות ולעשות את כל הפעולות הקשורות והנובעות מהעניין הנ"ל.
3. לייצגני ולהופיע בשמי ובמקומי בקשר לכל אחת מהפעולות הנ"ל בפני כל בתי המשפט, בתי הדין למיניהם, רשויות ממשלתיות, עיריות, מועצות מקומיות ו/או כל רשות אחרת, עד לערכאתם העליונה, ככל שהדברים נוגעים או קשורים לעניין הנ"ל.
4. לנקוט בכל הפעולות הכרוכות בייצוג האמור והמותרות על פי סדרי הדין הקיימים או שיהיו קיימים בעתיד ובכללם הזמנת עדים ומינוי מומחים, והכל על פי הדין שיחול וכפי שבא כוחי ימצא לנכון.
5. להוציא לפועל כל פסי"ד או החלטה או צו של בית משפט או גוף מוסמך אחר הנוגע בעניין.
6. לנקוט בכל הפעולות ולחתום על כל מסמך או כתב בלי יוצא מן הכלל אשר באי כוחי ימצאו לנכון בכל עניין הנובע ו/או הנוגע לעניין הנ"ל.
7. לגבות את סכום התביעה או כל סכום אחר בכל עניין מהעניינים הנ"ל לרבות הוצאות בית המשפט ושכר טרחת עו"ד, לקבל בשמי כל מסמך וחפץ ולתת קבלות ושחרורים כפי שבאי כוחי ימצאו לנכון ולמתאים.
8. לבקש ולקבל מידע שהנני זכאי לקבלו על פי כל דין מכל מאגר מידע של רשות כלשהי הנוגע לעניין הנ"ל.
9. להופיע בשמי ולייצגני בעניין הנ"ל בפני המחלקות המתאימות במשרד הפנים, משטרת ישראל, בעיריות, וגופים אחרים הנוגעים ונובעים מהעניין, לחתום בשמי ובמקומי על כל בקשה, הצהרה ומסמכים אחרים למיניהם ולבצע בשמי כל עסקה המוכרת על פי דין וליתן הצהרות, קבלות ואישורים ולקבל בשמי ובמקומי כל מסמך שאני רשאי לקבלו על פי דין.

ולראייה באתי על החתום, היום יום 24.8.2026 .


דן עמרם

