

המבקשים: 1. נתן (נתי) נושטיין, ת"ז 024142002
מרחוב גורדון 13, ירושלים

2. חנה ברכה אפפלדורף, ת"ז 052331246
מרחוב סילבר אבא הלל 119, חיפה

שניהם על ידי ב"כ עו"ד נדב אפלכאוס ו/או תומר אפלדורף
ו/או זיו גלסברג שכתובתם לצורך המצאת כתבי בי-דין הינה:
דרך מנחם בגין 11, רמת גן 5268104
טל': 03-7505555, פקס': 03-7505550

– נ ג ד –

המשיבים: 1. מיקרוסופט ישראל בע"מ, ח"פ 511380693
2. Microsoft Corporation
מרחוב הפנינה 2 רעננה

סעדים מבוקשים: סעד כספי, צו עשה.

שווי סעד כספי: מעל 3 מיליון ₪, אך באופן שאינו ניתן להערכה בשלב זה.

בקשה לאישור תובענה כייצוגית

בית המשפט הנכבד מתבקש להורות כדלקמן:

א. לאשר את נוסח התובענה אשר הוגשה על ידי המבקשים (להלן: "התובענה"), כתובענה ייצוגית מכוח חוק התובענות הייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות" או "החוק") כנגד מיקרוסופט ישראל בע"מ ו/או Microsoft Corporation (להלן: במשותף "מיקרוסופט" או "המשיבות").

ב. לקבוע כי הקבוצה בשמה מוגשת התובענה הייצוגית תוגדר כדלקמן:
"כל לקוח אשר המשיבות כמו עליו שינוי של מערכת ההפעלה של מחשבו וספג עקב כך נזק"

לחילופין, יתבקש כבוד בית המשפט לקבוע הגדרה אחרת לקבוצה.

ג. לקבוע, כי המבקשים יהיו התובעים הייצוגיים וכי באי כוחם יהיו באי כוח הקבוצה המיוצגת.

ד. ליתן את הסעדים שלהלן:

(1) **צו עשה** המורה למיקרוסופט לחדול מביצוע התקנה כפויה של מערכת ההפעלה WINDOWS 10 במחשבים שעליהם מותקנות מערכות הפעלה אחרות של מיקרוסופט, ובפרט מערכות ההפעלה WINDOWS 7, WINDOWS 8 ו-WINDOWS 8.1 ;

(2) **צו עשה** המורה למיקרוסופט לאפשר למשתמשי מערכות מחשב שעליהן הותקנה מערכת ההפעלה WINDOWS 10 שלא כדין להחזיר את מערכת ההפעלה הקודמת שעשו בה שימוש, באופן קל ופשוט;

(3) **פיצוי כספי** – להורות למיקרוסופט לפצות את חברי הקבוצה בגין הנזקים אשר נגרמו להם כמתואר להלן בבקשה זו. לחילופין, יתבקש כבוד בית המשפט להעביר פיצוי זה לטובת הציבור ולמטרה ציבורית תואמת.

ה. לחילופין, להורות על כל סעד אחר לטובת הקבוצה המיוצגת, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, בהתאם לסעיף 20 לחוק תובענות ייצוגיות.

ו. לפסוק למבקשים גמול מיוחד וכן לפסוק לבאי כוח המבקשים שכר טרחה כמי שטרחו והגישו את התביעה הנ"ל.

ז. לפסוק למבקשים את הוצאותיהם בגין הגשת בקשה זו.

ח. ליתן כל סעד אחר, כפי שבית המשפט הנכבד ימצא לנכון ולצורך בנסיבות העניין.

כל הטענות בכתב טענות זה נטענות במצטבר או לחלופין, הכול על פי הדבק הדברים והקשרם. כל ההדגשות בכתב טענות זה הינן של הח"מ, אלא אם צוין אחרת.

ואלה נימוקי הבקשה :

א. תמצית התביעה בקליפת האגוז

1. עניינה של התובענה הייצוגית שאישורה מתבקש בבקשה זו הינה בהשתלטות מיקרוסופט, ספקית תוכנה מהגדולות בעולם, על מחשבי משתמשי אחת מתוכנותיה, והחלפת התוכנה המותקנת עליו, וזאת מטעמיה הבלעדיים ותוך התעלמות מטובת המשתמשים. מעשיה האמורים של מיקרוסופט מהווים, כפי שיתואר להלן, הפרה של סעיף 7 לחוק המחשבים, תשנ"ה - 1995 (להלן: "**חוק המחשבים**"); הפרת חובה חקוקה ורשלנות מכוח סעיפים 63 ו - 35 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: "**פקודת הנזיקין**"); הפרת חוזה מכוח סעיפים 2, 3, 10 ו - 13 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 (להלן: "**חוק החוזים (תרופות)**"); כמו גם קיום חוזה שלא בתום לב וניחול משא ומתן שלא בתום לב מכוח סעיפים 12, 39 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973 (להלן: "**חוק החוזים**").

2. המשיבה 2 הינה חברה תוכנה, אשר מוצריה העיקריים הינם מערכות הפעלה מסדרת WINDOWS, בעוד המשיבה 1 הינה נציגתה בישראל של המשיבה 2. לאחרונה, בחרה מיקרוסופט לנהוג במחשבים אלה מנהג בעלים והחליפה את מערכת ההפעלה אשר הותקנה על מחשבים רבים במערכת חלופית אשר אותה בקשה לקדם, וזאת על אפס ועל חמתם של רבים ממשתמשי מערכות ההפעלה. כפי שיפורט להלן, המעשים המתוארים

מהווים עוולה אזרחית כלפי אותם נמענים והם כרוכים בגרימת נזק ממוני שעניינו ניסיונות תיקון המחשב והשבת המצב לקדמותו, ואף נזק לא ממוני כגון הטרדה, פגיעה באוטונומיה, בזבוז זמן, הפרעה במהלך העבודה או המנוחה ועוד. לפיכך, מתבקש בית המשפט הנכבד לאשר את הבקשה להכיר בתובענה כייצוגית, ולנקוט בסעדים המפורטים לעיל.

ב. הרקע העובדתי

1.1. הצדדים

3. המבקש 1, מר נתן נוישטיין (להלן: "**המבקש**"), הוא אזרח ותושב ישראל, מרצה לכלכלה ומנהל עסקים, בין השאר באוניברסיטת בר אילן ובמכללת רופין, ומשמש כיועץ בתחומי התמחותו וכדירקטור במספר חברות ציבוריות. במסגרת עיסוקיו השונים, לרבות לצרכיו האישיים, מחזיק המבקש במחשב אישי נייד, אשר עליו הותקנה מערכת הפעלה מסוג WINDOWS 7, אותה רכש המבקש כדין¹.

4. המבקשת 2, הגב' חנה ברכה אפפלדורף (להלן: "**המבקשת**"), היא אזרחית ותושבת ישראל, גמלאית של מס הכנסה. המבקשת עושה שימוש במחשב אישי נייד, עליו הותקנה מערכת הפעלה מסוג WINDOWS 7, אותה רכשה המבקשת כדין².

5. המשיבה 2, (להלן: "**מיקרוסופט העולמית**") הינה חברת תוכנה, מחשבים ואלקטרוניקה, אשר הוקמה בארה"ב בשנת 1975. חברת מיקרוסופט העולמית הינה חברת התוכנה הרווחית בעולם והיא בעלת שווי שוק מהגבוהים בעולם³. המשיבה 1 (להלן: "**מיקרוסופט ישראל**"), הוקמה בשנת 1989 והיא משמשת כנציגתה של מיקרוסופט העולמית בישראל, כשלוחה ישירה שלה.

"1" רצ"ב עמוד אודות מיקרוסופט ישראל מאתר המשיבה 1 מסומן **כנספח 1**.

6. משפחת מערכות ההפעלה WINDOWS ("חלונות") קיימת מזה כשלושים שנה והיא הותקנה על מאות מיליוני מחשבים ברחבי העולם, כך שכ- 90% מן המחשבים בעולם עושים שימוש במערכות ההפעלה של מיקרוסופט, בעוד שבישראל שולטת מיקרוסופט בכ- 95% משוק המחשבים.

"2" רצ"ב דיווח תקשורתי לעניין נתח השוק של מיקרוסופט מסומן **כנספח 2**⁴.

¹ Product Key: 4GH2D-2VHVC-WRK3G-WDJWG-BVBR3

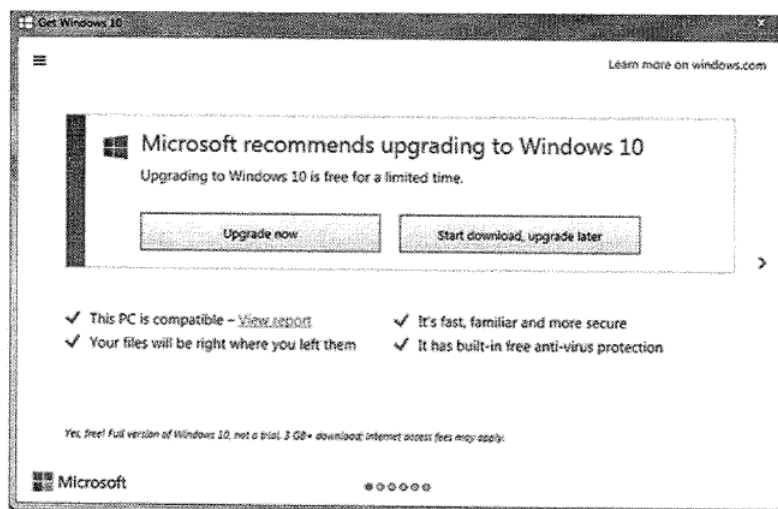
² Product Key: KKGFX-9W3GP-YVF4H-D8DM3-KKKVF

³ ראו למשל: he.wikipedia.org/wiki/מיקרוסופט

⁴ הדיווח מצוי בכתובת: <http://goo.gl/jm2x5a>

2.ב. ההתנהלות האסורה

7. כאמור, מיקרוסופט הינה משווקת מערכות ההפעלה הגדולה והמובילה בעולם. לאורך השנים מיקרוסופט שיווקה מערכות הפעלה רבות ושונות, כך שנוצר מצב שבין מערכות ההפעלה של מיקרוסופט המצויות בשוק בכל רגע נתון מצויות מספר סוגים של מערכות.
 8. כך למשל, לפי בדיקת חברות ניתוח נתונים מובילות, כאמור בנספח 2 לעיל, בשנת 2014 התחלקו מערכות ההפעלה בישראל כך שהיו בשוק כ- 65% מערכות מסוג WINDOWS 7, 18% מערכות מסוג WINDOWS XP וכ- 10% מערכות מסוג WINDOWS 8.
 9. במהלך שנת 2015 הופצה מערכת ההפעלה האחרונה מבית היוצר של מיקרוסופט, WINDOWS 10. עם הפצתה של מערכת הפעלה זו החלה מיקרוסופט במסכת ניסיונות להמיר את המשתמשים למערכת הפעלה זו, וזאת נוכח אינטרס כלכלי שיש למיקרוסופט בהפצת מערכת הפעלה זו.
 10. יודגש: מערכת ההפעלה הופצה בחינם למשתמשי מערכות ההפעלה WINDOWS 7, WINDOWS 8, ו-WINDOWS 8.1 מתוך רצון שזו תתפוס נתח שוק משמעותי, ובכדי לאפשר למיקרוסופט לצבור יתרון תחרותי שיוכל להועיל לה בחדירה לשווקים בהם מערכות ההפעלה שלה פופולאריות פחות (שוק הניידים ומחשבי הלוח), כמו גם יתרונות נוספים.
 11. ניסיונות אלה כללו מספר הודעות בנוסחים שונים שעניינם החלפת מערכת ההפעלה הקיימת למערכת ההפעלה החדשה – WINDOWS 10.
- רצ"ב דוגמאות להודעות מיקרוסופט, מסומנות כנספח 3.
12. בין היתר, הוצגה הודעה אשר אפשרה רק להתקין את המערכת או לדחות את מועד ההתקנה ולא אפשרה לסרב להתקנה. הדרך היחידה להימנע מהתקנה זו כתוצאה מהודעה זו הינה לחיצה על סימן ה-X שבפינה הימנית העליונה:



13. אלא שבכך לא הסתיימו ניסיונות ההמרה של מיקרוסופט, כפי שעולה בין היתר מעניינם של המבקשים, שכן **מיקרוסופט פעלה בכוחניות והתקינה את מערכת ההפעלה החדשה על מחשביהם וזאת ללא הסכמתם, ואף בניגוד לרצונם**. מיקרוסופט ביצעה את ההתקנה של המערכת החדשה חרף ניסיונותיהם של המבקשים וחברי הקבוצה להימנע מהתקנה כאמור ותוך התעלמות מוחלטת מרצונם בעניין זה.

14. כך בענייניו של המבקש, המחזיק במחשב שעליו הותקנה מערכת ההפעלה WINDOWS 7 וזאת כבר ממועד רכישתו, לפני למעלה משנתיים. המבקש התרגל למערכת זו ומצא אותה כמערכת יציבה ונוחה. לפיכך, כאשר התקבלו על מחשבו הודעות בדבר אפשרות ההתקנה של מערכת ההפעלה החדשה, סירב המבקש באופן עקבי ומכוון. אלא שעל אף עמדתו זו של המבקש, ביום 20.5.2016, או בסמוך לכך, גילה המבקש לפתע כי מערכת ההפעלה החדשה הותקנה על מחשבו וזאת בניגוד מוחלט לרצונו.

15. כך אף התרחש בעניינה של המבקשת. כאמור לעיל, המבקשת עושה שימוש במערכת ההפעלה WINDOWS 7 והיא מרוצה ממערכת הפעלה זו, אליה התרגלה. מעת לעת ובמשך חודשים ארוכים, במהלך השימוש הרגיל שעשתה המבקשת במחשב, התקבלו במחשבה הודעות בדבר האפשרות לעדכון מערכת ההפעלה ל-WINDOWS 10. המבקשת לא הייתה מעוניינת בעדכון מערכת ההפעלה, ובאופן עקבי דחתה את ההצעה פעם אחר פעם באופן עקבי ומכוון. אלא שעל אף עמדתה זו של המבקשת, ביום 15.5.2016, או בסמוך לכך, גילתה המבקשת להפתעתה הרבה כי מערכת ההפעלה החדשה הותקנה על מחשבה וזאת בניגוד מוחלט לרצונה.

16. מעשים אלה גרמו לנזקים למבקשים. כך, בענייניו של המבקש, אשר הופתע מהשינוי, הוטל ממנו והתקשה להסתדר עם מערכת ההפעלה החדשה. בין היתר מערכת הפעלה זו

הייתה איטית יותר ממערכת ההפעלה הקודמת אשר פעלה על מחשבו ואף והדפדפן בו נהג לעשות שימוש, מסוג אקפלורר, לא פעל. בשל כך, נאלץ המבקש לפנות לטכנאי מחשבים על מנת להסיר את מערכת ההתקנה החדשה ולחזור ולהפעיל את מערכת ההפעלה הקודמת אשר הייתה מותקנת על מחשבו.

רצ"ב קבלה מיום 25.05.2016 מטכנאי המחשבים מסומן **כנספח 4**.

"4"

17. כך אף בעניינה של המבקשת, אשר אף היא הופתעה מהשינוי במחשבה, הוטרה ממנו והתקשתה להסתדר עם מערכת ההפעלה החדשה. כך, בין היתר, גרמה מערכת ההפעלה החדשה לכך שמספר תוכנות שעושה בהן המבקשת שימוש הפסיקו לעבוד (כדוגמת תוכנת פקס והמדפסת). ביום 28.5.2016 לאחר שנודע לה שישנה אפשרות לבטל (חלקית) את רוע הגזירה, הסירה המבקשת את התקנת מערכת ההפעלה החדשה באמצעות הליך המכונה "גלגול לאחור" (roll back, בלעז), וחזרה לעשות שימוש במערכת WINDOWS 7 (אולם, יש לציין, כי גם כעת, למרות "הגלגול לאחור" תוכנת הפקס והמדפסת אינן שמישות, וזאת בשל המעבר למערכת החדשה הכפויה שבוצעה).
18. מערכת ההפעלה החדשה שונה משמעותית ממערכת ההפעלה הקודמת של המבקשים, במראה, בתכונותיה, באפשרויותיה, בדרכי הפעלתה, בהתאמתה לתוכנות שונות וכיוצא בזה.
19. זו אף זו. תהליך ההתקנה עצמו אורך מספר שעות ובזמן זה מושבת המחשב מעבודה, וזאת ללא כל צורך או תועלת למשתמש.
20. למיטב ידיעתם של המבקשים, כפי שעולה מפרסומיה של מיקרוסופט עצמה וכפי שאף עולה ממקורות שונים באינטרנט (להלן: "הדיווחים"), התקנת מערכת ההפעלה החדשה על מחשבם של המבקשים הינה תוצאה של התנהלות המכוונת של מיקרוסופט, העושה שימוש במערכת העדכונים האוטומטית לשם התקנה של מערכת ההפעלה בניגוד לרצונם של המשתמשים.
21. כך, אף הסביר מר טרי מאירסון, סגן נשיא מיקרוסופט העולמי, העומד בראש קבוצת WINDOWS והתקנים בפוסט שפורסם באתר מיקרוסופט ביום 29.10.2015:

"Windows 10 and Windows Update

We will soon be publishing Windows 10 as an "Optional Update" in Windows Update for all Windows 7 and Windows 8.1 customers. Windows Update is the trusted, logical location for our most important updates, and adding Windows 10 here is another way we will make it easy for you to find your upgrade.

Early next year, we expect to be re-categorizing Windows 10 as a "Recommended Update". Depending upon your Windows Update

רצ"ב פוסט מיום 29.10.2015⁵, מסומן כנספח 5.

22. התנהלות זו מתוארת אף בהרחבה בדיווחים. כך למשל, מתוארת התנהלות בפוסט מיום 13.11.2015, וכאשר מתקבלת תגובת מיקרוסופט, זו אינה מכחישה את מצב הדברים, אלא אד טוענת כי ניתן ללמוד עליו מן הבלוג של מר טרי מאירסון:

"The best place for those kinds of issues is Terry (Myerson)'s blog. User feedback we've had is that users who have come from Windows 7 or Windows 8 are 'very satisfied' with the upgrade process. We've got a lot of feedback around customers who want us to make it easier, so we're trying to facilitate that."

רצ"ב הדיווחים⁶, מסומנים כנספחים 6.1 – 6.10.

"6"

5 הפיסט מצוי אף באתרה של מיקרוסופט בכתובת:
<https://blogs.windows.com/windowsexperience/2015/10/29/making-it-easier-to-upgrade-to-windows-10/>

⁶ הדיווחים האמורים מצויים אף הכתובת האינטרנט שלהלן:

<http://www.theinquirer.net/inquirer/news/2425381/microsoft-is-downloading-windows-10-to-your-machine-just-in-case>

<http://www.forbes.com/sites/gordonkelly/2015/10/30/windows-10-upgrades-now-automatic/#538a97161169>

<http://www.forbes.com/sites/gordonkelly/2015/07/17/windows-10-forced-automatic-updates/#4ded5df8696c>

<http://www.pcworld.com/article/3043464/windows/windows-7-users-complain-of-unprovoked-windows-10-auto-upgrades.html>

<https://www.theguardian.com/technology/2016/mar/15/windows-10-automatically-installs-without-permission-complain-users>

<http://www.themarket.com/wallstreet/1.2957124>

<http://www.computerworld.com/article/2999548/microsoft-windows/microsoft-to-get-pushy-about-upgrading-to-windows-10.html>

doi:10.1371/journal.pone.0142121.g002

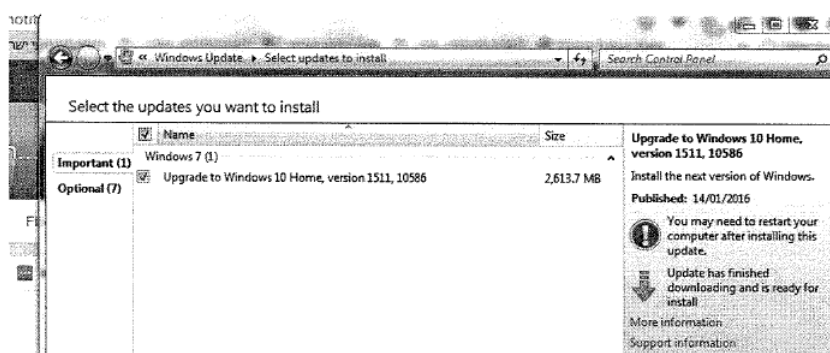
23. למערכות ההפעלה של מיקרוסופט, כנהוג בתוכנות רבות, קיים מנגנון עדכון אוטומטי. באמצעות מנגנון זה מבצעת חברת התוכנה תיקונים ועדכונים שוטפים לתוכנה, לרבות לצרכי אבטחה, תחזוקה שוטפת וכיוצא בזה.

24. ככלל, מרבית המשתמשים פועלים לפי ברירת המחדל הקבועה בהתקנת המחשב, והיא התקנה אוטומטית של עדכונים מומלצים. מנגנון זה עובד ברקע ובאופן אוטומטי, כך שעדכונים חשובים מותקנים על המחשבים ללא כל מעורבות של המשתמש, כפי שמיקרוסופט הסבירה לעניין זה:

"בעת הפעלת העדכון האוטומטי, רוב העדכונים יורדו ויותקנו מבלי שתצטרך להזיז אצבע."

רצ"ב הסבר מיקרוסופט לעניין מנגנון העדכון האוטומטי, מסומן כנספח 7.⁷ "7"

25. כאמור, מיקרוסופט בחרה להכניס את התקנת מערכת ההפעלה החדשה אל תוך העדכונים המומלצים, כך שמערכת הפעלה זו מותקנת באופן אוטומטי וללא שנדרשת הסכמת המשתמש להתקנה. עובדה זו עולה משלל הדיווחים, מאמירות מטעמה של מיקרוסופט ואף אפשר להיווכח בה מבדיקה של מצב העדכונים במערכת ההפעלה עצמה:



26. ההתקנה מתבצעת באופן אוטומטי, ובסופה וטרם הפעלת המחשב באמצעות מערכת ההפעלה החדשה, נדרש המשתמש לאשר את תנאי השימוש.

<https://www.lxpert.com/showarticle/43/How-to-remove-Get-Windows-10-reminder-and-tray-item>

<https://www.theguardian.com/technology/2014/oct/02/from-windows-1-to-windows-10-29-years-of-windows-evolution>

⁷ <http://windows.microsoft.com/he-il/windows/windows-update> - הסבר מופיעה באתר של מיקרוסופט, בכתובת

"8"

רצ"ב העתק תנאי השימוש מסומן **כנספח 8**.

27. למען הסר ספק, יובהר: אף לאחר התקנת מערכת ההפעלה החדשה, המשתמש אינו מתבקש לאשר למפרע את ההתקנה. אלא, שהמשתמש מתבקש ליתן הסכמתו לתנאי השימוש של מערכת ההפעלה החדשה בלבד.

28. מן הדיווחים עולה כי מיקרוסופט נוקטת במספר שיטות במטרה להניע משתמשים לעבור למערכת ההפעלה החדשה. שיטות אלה כללו, בין היתר, החלפת מערכת ההפעלה ללא עלות לכל משתמשי מערכות ההפעלה 7, WINDOWS 8, WINDOWS 8 ו-WINDOWS 8.1, **לרבות למשתמשים המחזיקים בעותקים ללא רישיון**; פרסום כי בקרוב החלפת מערכת ההפעלה למערכת החדשה תתאפשר בתשלום בלבד; פניות חוזרות ונשנות למשתמשים במטרה שיעדכנו וכן שדרוג כפוי כמותואר בעניינם של המבקשים, ואשר בגינה הוגשה בקשת אישור זו.

29. המבקשים הוטרדו מעצם החזירה לפרטיותם, כמו גם משינוי כללי של מערכת ההפעלה של המחשבים שלהם ומבזבוז הזמן אשר נדרשו להוציא לשם לימוד והסתגלות למערכת זו, כמו גם להוצאת הכספים ו/או להשחתת הזמן אשר לה נדרשו במסגרת הניסיונות להשיב את מערכת ההפעלה הקודמת לפעולה.

ג. הקבוצה

30. כאמור, המבקשים סבורים כי ההגדרה הנכונה לקבוצה בענייננו הינה:

"כל אדם אשר המשיבות כפו עליו שינוי של מערכת ההפעלה של מחשבו, וספג עקב כך נזק"

31. כאמור, מיקרוסופט אוזרת בכ – 95% משוק המחשבים בישראל. לפי הערכות שונות, מצויים בישראל כ – 122 מחשבים לכל 100 איש⁸. לפיכך ומאחר והיקף האוכלוסייה בישראל כיום עומד על כ – 8.5 מיליון איש, הרי שמספר המחשבים עליהם מותקנות מערכות ההפעלה של מיקרוסופט עומד על כ – 9.85 מיליון מחשבים בישראל בלבד.

"9"

רצ"ב הודעת לתקשורת של הלשכה הממשלתית לסטטיסטיקה מיום 9.05.2016, מסומנת

כנספח 9

32. לאור הראיות התומכות בבקשה דנן, אין ספק כי התנהלותה של מיקרוסופט היא שיטתית, וכי קיימת קבוצה גדולה של נפגעים החברים בקבוצה, כהגדרתה לעיל.

⁸ ראה למשל <http://www.themarket.com/technation/1.1758624>.

33. בבירור שערך המבקש עם סטודנטים בקורס אותו הוא מעביר, התברר כי לכ-40% מהסטודנטים התבצע בחודש מאי 2016 או בסמוך לו עדכון מערכת הפעלה ל-WINDOWS 10 ללא הסכמתם.
34. לאור נסיבות עניינו, אין בידי המבקשים אפשרות לדעת, בשלב זה, כמה מחשבים בישראל עודכנו בכפייה; כמה לקוחות נפגעו מהתנהלותה של מיקרוסופט ומה היקף הנזק המצרי שנגרם להם. למותר לציין, כי הנתונים הדרושים מצויים בידי מיקרוסופט.
35. יחד עם זאת, ומתוך הערכת חסר זהירה, המבקשים אומדים את היקף המחשבים שבהם התרחשה תופעה זו, וגרמה עקב כך לנזק, בשיעור של כ-20% מן המחשבים העושים שימוש במערכות ההפעלה של מיקרוסופט הועברו אל המערכת החדשה בניגוד לרצונם.
36. ככל שהדבר יידרש, המבקש יוכל להציע מנגנונים חלופיים להערכת מספר הניזוקים ומידת הנזק שהם ספגו:
37. ראשית, משהנזק הטיפוסי ממעשיה של מיקרוסופט הינו הצורך בהקדשת זמן להתאקלמות למערכת ההפעלה החדשה ובתקלות הנלוות להתקנה של מערכת ממין זה, הרי שקמה חזקה כי לכל נמען שקיבל את ההודעה נגרם נזק. אם תרצה מיקרוסופט לסתור חזקה זו – הנטל לעשות כן, יהיה עליה.
- לעניין זה יוער כי בית המשפט העליון הכיר כבר באפשרות קיומה של חזקה כאמור, ולעניין זה הובהר במסגרת ע"א 8037/06 ברזילי נ' פרינר (הדס 1987) בע"מ (נבו, 4.09.2014) (להלן: "עניין פרינר"), תוך הפנייה לעניין תנובה, בלשון זו:
- "זה המקום להדגיש עוד כי חברתי, השופטת חיות, ציינה בחוות דעתה בעניין תנובה 2, כי ניתן להכיר בחזקה עובדתית שלפיה אדם, שנפגעה האוטונומיה שלו, חש רגשות של כעס, תסכול ועלבון בעקבות התנהגותו של המזיק, שבעטיין הוא יהיה זכאי לפיצוי – והנטל לסתור את החזקה מוטל על כתפי המעוול." (עניין פרינר, פסקה 38)
38. שנית, ככל שהדבר יידרש, יציעו המבקשים להגיש סקר לעניין הנזק הבלתי ממוני אשר גרמה הודעה זו לנמעניה שקיבלו אותה ללא הסכמה. ברי כי דרך זו מהווה דרך מעשית להערכת היקף הקבוצה שנפגעה מקבלת הודעות ואת היקף הנזק שספגו החברים בקבוצה.
39. מכל מקום, כאמור, המידע הנחוץ מצוי בידיה של מיקרוסופט, ולא צפוי כל קושי להעריך, במסגרת החליק ולאחר קבלת המסמכים והנתונים הדרושים, את גודל הקבוצה ואת סכום התביעה הכולל, ובמידת הצורך יש בידי בית המשפט הנכבד כלים (לרבות באמצעות סקרים ואמצעים סטטיסטיים) על מנת לאמוד ולקבוע את היקף הקבוצה והנזקים שנגרמו לה.

ד. עילות התביעה

40. כאמור, המבקשים סבורים כי בהתנהלותה הפרה מיקרוסופט את הוראות הדין, באופן המקים למבקשים ולחברי הקבוצה עילת תביעה אזרחית ואף זכאות לסעדים המבוקשים. כפי שיפורט להלן, בין עילות התביעה הנוגעות לעניינו מצויות הפרת סעיף 7 לחוק המחשבים; הפרת חובה חקוקה ורשלנות מכוח פקודת הנזיקין; הפרת חוזה, קיומו שלא בתום לב ומשא ומתן שלא בתום לב מכוח חוק החוזים וחוק החוזים (תרופות). לפיכך, נסקור להלן את העילות האמורות.

ד.1. חדירה לחומר מחשב ופעולות אסורות בתוכנה

41. כאמור, עניינה של התובענה בענייננו הינה בהתקנת מערכת הפעלה חדשה על מחשבי המשתמשים, בניגוד לרצונם וללא הסכמתם.

42. לעניין זה קובע סעיף 7 לחוק המחשבים, תשנ"ה-1995 (להלן: "**חוק המחשבים**") כי ביצוע פעולות במחשב של אדם אחר שלא כדין מהווה עוולה אזרחית:

7. מעשה מן המעשים המנויים להלן הוא עוולה על פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש], והוראותיה של פקודה זו יחולו עליו –

(1) הפרעה שלא כדין לשימוש במחשב או בחומר מחשב, בכל דרך שהיא, לרבות על ידי גזילת דבר המגלם חומר מחשב;

(2) מחיקת חומר מחשב, גרימת שינוי בו או שיבושו בכל דרך אחרת, שלא כדין.

43. המונח "חומר מחשב" מוגדר בסעיף 1 לחוק המחשבים וקובע כדלקמן:

"חומר מחשב" – תוכנה או מידע;

44. אם כן, סעיף 7 לחוק המחשבים כולל מספר חלופות המקימות לנפגע עילת תביעה בגין העוולה שנגרמה לו:

44.1. הפרעה שלא כדין לשימוש במחשב;

44.2. הפרעה שלא כדין לשימוש בתוכנה או במידע;

44.3. מחיקה שלא כדין של תוכנה או מידע;

44.4. שינוי שלא כדין של תוכנה או מידע.

45. בענייננו, פעולות מיקרוסופט מהוות הפרה ישירה של הוראות אלה. כך, מעשי מיקרוסופט מהווים הפרעה לשימוש במחשב, כאמור בסעיף 7(1) לחוק המחשבים, שכן התקנת מערכת הפעלה בניגוד לרצונו של השתמש, תוך מניעת השימוש משך מספר שעות ושינוי דרכי הפעלתו, מהווה הפרעה שלא כדין לשימוש במחשב. כאמור, מערכת ההפעלה שונה

מהותית ממערכות ההפעלה הקודמות אשר היא החליפה והמעבר ממערכת הפעלה אחת לשנייה דורשת הסתגלות ומהווה הפרעה מהותית לשימוש.

46. יתר על כן, בשל העובדה שכאמור, לעיל, מערכת ההפעלה החדשה אינה תואמת את כלל התוכנות, הרי שהמשתמש אינו יכול להמשיך בעבודתו כרגיל והוא נדרש לפתרון בעיות, החלפת תוכנות והגדרת מחשבו מחדש.

47. באופן דומה מהווים מעשי מיקרוסופט הפרעה שלא כדין לשימוש בחומר מחשב, כלומר בתוכנה או במידע. בענייננו, מעשי מיקרוסופט מהווים הפרעה למשתמשים לעשות שימוש במערכת ההפעלה אשר התקינו על מחשבם ואף מהווים במקרים רבים הפרעה לשימוש בתוכנות אחרות המותקנות על מחשבי המשתמשים, אשר תואמות את מערכת ההפעלה הישנה ואינן תואמות את מערכת ההפעלה החדשה או דורשות ביצוע התאמות לשם עבודה סדירה ותקינה.

48. מעשי המשיבות אף מונעים מן המשתמשים גישה למידע האגור על המחשב, בין אם באופן זמני, במהלך תקופת ההתקנה ובין אם באופן קבוע, בשל העובדה שחלק מן המידע דורש שימוש בתוכנות אשר מערכת ההפעלה החדשה אינה מותאמת להן ולפיכך אינן ניתנות להפעלה עוד או שחן דורשות, כאמור לעיל, ביצוע התאמות. ברי כי המעשים האמורים עולים כדי הפרעה שלא כדין לשימוש במידע האצור על המחשב.

49. כך, מהווים מעשי מיקרוסופט אף מחיקת חומר מחשב וגרימת שינויים בחומר מחשב שלא כדין, כאמור בסעיף 27(2) לחוק המחשבים, שכן התקנת מערכת ההפעלה החדשה דורשת את מחיקתה של הקודמת וממילא גורמת לשינוי מהותי בו.

50. לפיכך ברור כי הרכיבים העובדתיים מתקיימים בענייננו ונותרת אך שאלת ביצוע הפעולה כדין. שאלת משמעותה של תיבה זו נדונה בפירוט אך לאחרונה ונקבע כי:

"באשר לפרשנות המונח 'שלא כדין' דומה, כי הפרשנות הראויה למונח היא שימוש במחשב בהיעדר הסכמת בעליו." (רע"פ 8464/14 מדינת ישראל נ' עזרא (נבו), 21.12.2015) (להלן: "עניין עזרא"), בפסקה יח' לפסק דינו של המשנה לנשיאה, השופט א' רובינשטיין)

וכן:

"העבירה מתבצעת כאשר החדירה היא 'שלא כדין', היינו - ללא הרשאה של בעל המחשב (או אחר המוסמך ליתן הרשאה), או ללא סמכות חוקית לבצע חדירה לחומר מחשב, כגון על-פי צו חיפוש (סעיפים 23 ו-23א לפקודת סדר הדין הפלילי (מעצר וחיפוש) [ניסח חדש], תשכ"ט-1969)." (עניין עזרא, פסקה 4 לדברי כבוד השופט מ' מזוז)

51. דברים אלה יפים לענייננו. משהתקנת מערכת ההפעלה החדשה בוצעה ללא הסכמת המשתמש המחשב, הרי שכלל הפעולות האמורות בוצעו שלא כדין וברור כי העילות המפורטות בסעיף 7 לחוק המחשבים מתקיימות בענייננו.

9. לא יינתן פיצוי בתובענה שעילתה בפרק זה, אלא אם כן הוכח כי הנזק נגרם עקב התרשלותו של הנתבע.

57. המבקשים ייטענו כי התנהלות מיקרוסופט, המהווה הפרה של הוראות חוק המחשבים, מהווה אף הפרת חובה חקוקה, כמשמעה בסעיף 63 לפקודת הנזיקין. הוראת חוק זו קובעת:

- (א) מפר חובה חקוקה הוא מי שאינו מקיים חובה המוטלת עליו על פי כל חוק – למעט פקודה זו – והחקיקה, לפי פירושו הנכון, נועד לטובתו או להגנתו של אדם אחר, והתפרה גרימה לאותו אדם נזק מסוגו או מטבעו של הנזק שאליו נתכוון החקיקה; אולם אין האדם האחר זכאי בשל ההפרה לתרופה המפורשת בפקודה זו, אם החקיקה, לפי פירושו הנכון, התכוון להוציא תרופה זו.
- (ב) לענין סעיף זה רואים חקיקה כאילו נעשה לטובתו או להגנתו של פלוני, אם לפי פירושו הנכון הוא נועד לטובתו או להגנתו של אותו פלוני או לטובתם או להגנתם של בני-אדם בכלל או של בני-אדם מסוג או הגדר שעמם נמנה אותו פלוני.

58. הפסיקה מצאה כי יסודות העילה הנדרשים לצורך קיומה של הפרת חובה חקוקה הינם:

- 58.1. חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק ;
58.2. החיקוק נועד לטובתו או להגנתו של הניזוק ;
58.3. המזיק הפר את החובה המוטלת עליו ;

- 58.4. ההפרה גרמה לניזוק נזק;
- 58.5. הנזק אשר נגרם הוא מסוגו ומטבעו של הנזק אליו נתכוון החיקוק;
- 58.6. החיקוק, לפי פירושו הנכון, לא התכוון להוציא את הסעד בנויקין.
- ראו למשל: ע"א 119/86 קני בתים בע"מ נ' הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה, נתניה, מו(5) 727 (1992) (להלן: "עניין קני בתים").
59. כפי שנראה עתה, התנהלותה הפסולה של מיקרוסופט מקיימת את כל היסודות הדרושים לגיבוש העוולה.
60. היסוד הראשון – חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק: חוק המחשבים הינו חיקוק האוסר על מיקרוסופט לבצע פעולות המפריעים לשימוש במחשב או גורמים למחיקת חומרים מן המחשב, שינויים או שיבושים בכל דרך אחרת שלא כדין.
61. היסוד השני – החיקוק נועד לטובתו או להגנתו של הניזוק: בהתאם להלכה הפסוקה, חיקוק ייחשב ככזה שנועד לטובתו או להגנתו של אחר, אם אותו חיקוק קובע נורמות התנהגות שנועדו להגן על האינטרס של הפרט, להבדיל מאינטרס של המדינה, הממשלה או מרקם אורחות חיי האומה (ראו: ע"א 145/80 ועקנן נ' המועצה המקומית בית שמש ואח', פ"ד ל"ז(1) 113, 141-142 (1982) (להלן: "עניין ועקנן").
62. הוראות סעיף 7 לחוק המחשבים נועדו בבירור לטובתו ולהגנתו של הפרט, על קניינו ועל רכושו הפרטי.
63. היסודות השלישי, הרביעי והחמישי – המזיק הפר את החובה, גרמה לניזוק לנזק מסוגו ומטבעו של הנזק אליו נתכוון החיקוק: כמפורט בהרחבה לעיל, מיקרוסופט הפרה את החובה המנויה בחוק המחשבים וגרמה לחברי הקבוצה לנזקים. נזקים אלה הם במובהק אותם הנזקים שהחיקוק ביקש למנוע, כפי שעולה מן העובדה שחוק מגדיר במפורש מעשים אלה כעוולה אזרחית.
64. לעניין זה מוסיפים דברי ההסבר להצעת החוק⁹:
- "מוצע לקבוע עוולה מיוחדת כדי להבליט כי האינטרס המוגן בעוולה הוא השימוש בחומר המחשב המגולם בחפץ הפיזי, דבר אשר ימנע טענה אפשרית לפיה יש לפצות רק בשל שווים של המיטלטלין גרידא, ולא בשל שווי של המידע שנמצא בהם. לעניין זה אין המיטלטלין בהם מגולם חומר המחשב חפץ ככל חפץ אחר; העיקר המיטלטלין אלה הוא המידע הגלום בהם ולא החפץ המוביל אותם"

⁹ הצעת חוק המחשבים, (ח"ח תשנ"ד מס' 2278 עמ' 478).

65. אם כן ברור כי מניעת הגישה לחומר המחשב ומניעת אפשרות השימוש במחשב הן מסוג הנזקים אליהם התכוון המחוקק.

66. היסוד השישי: החיקוק, לפי פירושו הנכון, לא התכוון להוציא את הסעד בנזיקין: כמפורט לעיל, אין ספק כי החיקוק נועד לטובתם ולהגנתם של נזוקים מסוגם של המבקשים ושל יתר חברי הקבוצה. בנסיבות אלו, ובחזיתם לפסיקה, "חזקה היא, כי הפרתה של החובה המוטלת בחיקוק מקנה זכות תביעה לפלוגי בנזיקין" (ראו: עניין קני בתים, עמ' 751), ונדרשים "שיקולי מדיניות כבדי משקל על-מנת לסתור את החזקה" (שם, שם).

67. יתר על כן. משסעיף החוק קובע במפורש כי הפרתו מהווה עוולה אזרחית, ברור מאליו כי סעיף זה לא נועד להחריג סעד נזיקי.

68. הנה כי כן, מיקרוסופט ביצעה עוולה של הפרת חובה חקוקה, וקבוצת הנזוקים זכאית אפוא לסעדים בגין העוולה האמורה, לרבות סעד של פיצויים וצו מניעה, כמפורט לחלן.

3.4. רשלנות

69. המבקשים ייטענו אף כי מעשי מיקרוסופט מהווים עוולה נזיקית מסוג רשלנות מכוח סעיף 35 לפקודת הנזיקין הקובע כי:

35. עשה אדם מעשה שאדם סביר ונבון לא היה עושה באותן נסיבות, או לא עשה מעשה שאדם סביר ונבון היה עושה באותן נסיבות, או שבמשלח יד פלוגי לא השתמש במיומנות, או לא נקט מידת זהירות, שאדם סביר ונבון וכשיר לפעול באותו משלח יד היה משתמש או נקט באותן נסיבות – הרי זו התרשלות; ואם התרשל כאמור ביחס לאדם אחר, שלגביו יש לו באותן נסיבות חובה שלא לנהוג כפי שנהג, הרי זו רשלנות, והגורם ברשלנותו נזק לזולתו עושה עוולה.

70. הפסיקה קבעה כי יסודות עילת הרשלנות הם ארבעה במספר:

"עוולת הרשלנות מקורה בסעיף 35 לפקודת הנזיקין. כעולה מהסעיף, התובע פיצויים בגין רשלנות נדרש להוכיח קיומם של מספר רכיבים. רכיב אחד הוא החובה – חובת הזהירות בה חב המזיק כלפי הנזוק "שלא לנהוג כפי שנהג". רכיב שני הוא היבט ההתרשלות, בו נשאל האם המזיק הפר את חובת הזהירות המוטלת עליו, או במילים אחרות האם סטה מסטנדרט הזהירות של האדם הסביר (ע"א 145/80 ועקבין נ' בית שמש פ"ד לז(1) 113, 122). הרכיב השלישי משלים את העוולה: "הגורם ברשלנותו נזק לזולת עושה עוולה". זהו רכיב הנזק שנגרם מהפרת החובה. האמת תיאמר כי החלוקה לרכיבי עוולת הרשלנות יכולה לנע בין שלושה עד חמישה רכיבים. האחד הוא חובת הזהירות; השני הפרת החובה; השלישי נזק; הרביעי קשר סיבתי עובדתי; והחמישי קשר סיבתי משפטי. יש שכללו את השלושה האחרונים כאחד (פרופ' גלעד מתייחס הן לנזק הן לקשר הסיבתי בינו ובין התרשלותו של המזיק בתוך רכיב אחד של "גרימה"; ישראל גלעד דיני נזיקין – גבולות האחריות כרך א 421 (התשע"ב) (להלן: גלעד, גבולות האחריות)). לטעמי על מנת שתשמש כלי עבודה נוח יותר, מוטב לחלק את רכיבי

העוולה לארבעה – חובה, הפרת החובה, נזק, וקשר סיבתי (עובדתי ומשפטי) ("ע"א 3521/11 ע"ד וגנר נ' עבדי, בפסקה 6)

וראו גם את האמור בע"א 1068/05 עיריית ירושלים נ' מימוני (נבו, 14.12.2006) בפסקה 4; ע"א 145/80 ועקנין נ' המועצה המקומית בית שמש, פ"ד לו(1) 113; ע"א 593/81 מפעלי רכב אשדוד בע"מ נ' ציזיק ז"ל, פ"ד מא(3) 169; ע"א 741/83 גוריון נ' גבראל, פ"ד לט(4) 266; ע"א 653/97 חברת מרכז ברוך וצפורה בע"מ נ' עיריית תל אביב-יפו, פ"ד נג(5) 817; ע"א 7130/01 סולל בונה בניין ותשתית בע"מ נ' תנעמי, פ"ד נח(1) 1.

71. אם כן, יסודות עוולת הרשלנות הינם:

71.1. קיומה של חובת זהירות בין המזיק לניזוק;

71.2. הפרת החובה (התרשלות);

71.3. קשר סיבתי בין הנזק וההתרשלות;

71.4. נזק.

72. נבחן להלן את היסודות האמורים וניווכח כי הם מתקיימים בעניינים.

ד.3.א. חובת הזהירות

73. כידוע, חובת הזהירות כלל כוללת שני רכיבי משנה – חובת הזהירות המושגית וחובת הזהירות הקונקרטית.¹⁰ שני רכיבי משנה אלה נבדקים באמצעות מבחן הצפיות, כך שחובת הזהירות המושגית בוחנת, באופן כללי, את סוגי הנזקים, המזיקים והניזוקים והיחס ביניהם, בעוד שחובת הזהירות הקונקרטית מתמקדת בנסיבות המקרה המסוים.¹¹

74. בעניינו, מיקרוסופט הינה יוצרת מערכת ההפעלה, משווקת המערכת, ואף האחראית לתחזוקתה. כידוע, מערכת ההפעלה של המחשב הינה גורם יסוד בהפעלת המחשב ובלעדיה או ככל שקיימת בה בעיה או תקלה, עלול להיווצר קושי ממשי בהפעלת המחשב.

75. ברור אם כן, כי לחברה מסוגה של מיקרוסופט, המשווקת מערכות הפעלה כמה צפיות לנזקים שעניינם הפרעה בפעילות המחשב כתוצאה מהחלפת מערכת ההפעלה שלו, כמו גם קושי בתפעול תוכנות אחרות המותקנות על המחשב והדורשות מן המשתמש לעסוק בהתאמת המערכת ההפעלה לצרכיו האישיים, ואף להעסיק אנשי מקצוע לשם כך. כל

¹⁰ ראה למשל ע"א 4241/06 לוי נ' מדינת ישראל - משטרת ישראל (נבו, 12.03.2009), בפסקה 10 (להלן: "עניין לוי").
וכן עניין וגנר, בפסקה 6.

¹¹ ראה עניין לוי, בפסקה 10.

אלה עולים כדי נזק בלתי ממוני מסוג הטרדה, בזבוז זמנו של המשתמש, הפרעה במהלך העבודה והמנוחה, ופגיעה באוטונומיה ואף עשוי להיות כרוך בו נזק ממוני.

76. דברים אלה יפים במיוחד משהמשתמשים עושים שימוש במערכות ההפעלה באמצעות רישיון בלבד, בעוד מיקרוסופט שומרת לעצמה את כל זכויות הבעלות במערכות ההפעלה.

77. לפיכך, מתקיימת בענייננו חובת זהירות מושגית בין מיקרוסופט לבין חברי הקבוצה והמבקשים.

78. יתרה מכך, כבר נקבע כי הכלל לעניין חובת הזהירות המושגית הינו כי מקום בו הנזק צפוי מן הבחינה הפיזית, חובה לצפותו גם מן הבחינה הנורמטיבית, אלא אם קיימים שיקולים מיוחדים של מדיניות משפטית¹².

79. באופן דומה מתקיימת בענייננו אף חובת זהירות קונקרטית. המבחן לקיומה של חובת זהירות זו הינה האם האדם הסביר היה צריך לצפות את התרחשות הנזק:

"במסגרת בחינת חובת הזהירות הקונקרטית יש להפעיל את מבחן הצפיות במישור הפיסי והנורמטיבי, דהיינו מה אדם סביר יכול היה לצפות או צפה בפועל, ומה אדם סביר צריך היה לצפות." (עניין לוי, בפסקה 10)
וראו לעניין זה אף עניין טרויהפט, בפסקה 33.

80. בענייננו, ברור מאליו כי אדם סביר בעמדתה של מיקרוסופט הייתה יכול ואף צריך לדעת כי התקנה של מערכת הפעלה חדשה עשויה לגרום לקשיים ואי נוחות למשתמשים, לרבות קשיים בהפעלת יתר התוכנות המותקנות על המחשב, לא כל שכן כאשר התקנה זו מתבצעת ללא הסכמתו המפורשת של המשתמש.

81. יתר על כן, מיקרוסופט אף צפתה בפועל את הקשיים האמורים. כך, למשל עולה מן העובדה שמיקרוסופט טרחה להבהיר במסגרת מסמך שאלות ותשובות הנוגע להתקנת מערכת ההפעלה החדשה:

"לא תתקשר ללקוחות כדי לעזור להם בהתקנה או כדי לספק להם תמיכה טכנית עבור Windows 10..."

"10" רצ"ב מסמך שאלות ותשובות לעניין התקנת מערכת ההפעלה החדשה¹³ מסומן **כנספח 10**.

82. כך אף עולה מן העובדה שמיקרוסופט עצמה מסבירה כי משך שלב התקנת מערכת ההפעלה החדשה, לאחר הורדתה אורכת, לבדה שעה ואף יותר:

¹² ראו למשל ע"א 878/06 דב טרויהפט נ' עטיה, (נבו, 4.01.2009) (להלן: "עניין טרויהפט") בפסקה 32.

¹³ המסמך אף מצוי בכתובת <http://windows.microsoft.com/he-il/windows-10/upgrade-to-windows-10-faq>

"הזמן הנדרש לשדרוג ל- Windows 10 תלוי בגורמים כגון גיל המכשיר והגדרותיו. לרוב המכשירים נדרשת כשעה כדי לשדרג לאחר סיום ההורדה. למכשירים ישנים נדרש זמן ארוך יותר, ובמכשירים חדשים, עם ביצועים טובים יותר, השדרוג יהיה מהיר יותר."

83. כך אף מתייחסת מיקרוסופט לאפשרות כי חלק מן המחשבים ואף חלק מן התוכנות לא יפעלו באופן תקין עם מערכת ההפעלה החדשה. למעשה, לאור קושי זה מחזיקה מיקרוסופט רשימה של בעיות תאימות ופתרונות מומלצים לחלקם, תוך שברור כי קיימות בעיות תאימות נוספות:

"האם האפליקציות והמכשירים שלי יפעלו עם Windows 10?"

Windows 10 תוכנן כך שיהיה תואם לרוב המכשירים והאפליקציות הזמינים כעת.

לקבלת פרטים על מכשירים ספציפיים ועל האפליקציות שלך, בדוק את דוח התאימות שהוא חלק מהאפליקציה 'קבל את Windows 10'. לשם כך, פתח את האפליקציה 'קבל את Windows 10', בחר את התפריט בפינה הימנית העליונה של האפליקציה ולאחר מכן בחר בדוק את המחשב שלך (או המחשב שלך מוכן לצאת לדרכך) כדי לראות את כל בעיות התאימות המוכרות ופתרונות מומלצים."

84. באופן דומה מודיעה מיקרוסופט כי חלק מתוכנות השתנו משמעותית. כך למשל, תוכנת Windows Media Center, אשר שימשה בגרסאות מסוימות¹⁴ של מערכות ההפעלה הקודמות של מיקרוסופט כתוכנה לארגון, ריכוז והצגת מדיה (לרבות קבצי וידאו ואודיו)¹⁵ כלל אינה קיימת במערכת ההפעלה החדשה:

האם Windows Media Center זמין ב- Windows 10?

לא, Windows Media אינו חלק של Windows 10 ולא יהיה זמין לאחר השדרוג. אנחנו מספקים אפליקציה ללא תשלום של הפעלת DVD שתותקן לאחר ההפעלה הראשונה של Windows לאחר השדרוג ל- Windows 10.

אם יש לך Windows 7 Professional, Windows 7 Home Premium, Windows 7 Ultimate או Windows 8 Pro with Media Center ותתקין את Windows 8.1 Pro, Windows Media Center יוסר. למשך זמן מוגבל ("תקופת הזכאות"), במערכות ששודרגו ל- Windows 10 מאחת מהגרסאות הקודמות של Windows ('מערכת שעומדת בדרישות במלואה'), תותקן אפליקציה להפעלת DVD ("Windows DVD Player"). הערה: ייתכן שנגן ה-DVD של Windows לא יותקן מיד. הוא יותקן

¹⁴ כך, למשל, בכללה התוכנה האמורה בגרסת Windows 7 ובחלק מגרסאות Windows 8 ו- Windows 8.1,

כאמור באתר מיקרוסופט: <http://windows.microsoft.com/en-us/windows/products/windows-media-center/get-it>

¹⁵ ראה למשל את האמור באתר מיקרוסופט לעניין זה: <http://windows.microsoft.com/en-us/windows/products/windows-media-center>

וכן בערך התואם באתר ויקיפדיה: https://he.wikipedia.org/wiki/Windows_Media_Center

לאחר ההרצה המוצלחת הראשונה של Windows Update. נגן ה-DVD של Windows יהיה זמין לרכישה מחנות Window עבור מערכות אשר (א) עומדות בדרישות המלאות אך תקופת הזכאות שלהן חלפה; (ב) הן מערכות שאינן עומדות בדרישות המלאות; או (ג) היו מערכות שעומדות בדרישות המלאות אך Windows 10 לאחר מכן הותקן בהן מחדש (במקרה זה, Windows Update אינו יכול לזהות שמדובר במערכת שעמדה בעבר בדרישות המלאות).

85. ברור אם כן כי מיקרוסופט צפתה, בפועל, קשיי התקנה, אובדן זמן ואף קשיי תפעול של המערכת, כמו גם קשיי הסתגלות.
86. תמונה דומה עולה אף מן הדיווחים, לפיהם בעיות אלה הוצגו למיקרוסופט חודשים ארוכים לפני ההתרחשויות בענייננו וזו בחרה להתעלם מהם.
87. לפיכך, ברור כי מתקיימות בענייננו הן חובת זהירות מושגית והן חובת זהירות קונקרטית.

ד.3.ב. הפרת חובת הזהירות

88. כאמור, טענת המבקשים הינה כי מיקרוסופט הפרה בהתנהלותה את חובת הזהירות כלפי המבקשים והקבוצה כולה, ומעשיה מהווים התרשלות.
89. כידוע, התרשלות הינה המעשה או המחדל הפסולים והבלתי סבירים אשר ביצע המזיק, ואשר היו צפויים לגרום לנזק מן הסוג שהתרחש:

"התרשלות, לאמור התנהגות בלתי-סבירה, מושתתת על קיומו של יסוד פיזי, הוא המעשה או המחדל, ומרכיב נורמטיבי ועובדתי כאחד, לאורו נקבעת מידת סבירותו של מעשה או מחדל זה. ...

שאלת הסבירות מוכרעת, כידוע, מתוך יישומו של קנה מידה אובייקטיבי, על-יסודה של השוואת התנהגותו של המזיק לאורחותיו של אדם סביר (ע"א 5604/94 חמד ואח' נ' מדינת ישראל, פ"ד נח(2) 498, 506). השאלות הנשאלות הן, ראשית, אם היה בכוחו של אדם סביר לצפות את הסיכון שהקימה התנהגותו, ושנית, ככל שהתשובה לשאלה הראשונה היא בחיוב, אם כ"אדם נבון וסביר" (סעיף 35 לפקודת הנזיקין), נמנע היה מיצירתו של סיכון זה. במענה לשאלה השנייה נבחנת בין היתר, במובנה הרחב, עלותו הכוללת של הנזק, לאמור היחס בין תוחלת הנזק לבין המשאבים שיש להשקיע במניעתו ("נוסחת Hand" הידועה, וראו ע"א 5604/94 חמד הנ"ל, בעמ' 511; וע"א 10064/02 "מגדל" חברה לביטוח בע"מ ואח' נ' אבו חנא ואח', טרם פורסם, 27.9.05, בפסקה 42 לפסק-דינו של חברי, השופט ריבלין). אם בשקילתם של השניים – תוחלת הנזק אל מול עלות המניעה – כף הנזק כבדה יותר, הציפייה מן המזיק היא כי ישקיע את הדרוש במניעת הנזק. אם לא עשה כן, תהא הנטייה לראותו כמי שפעל באורח בלתי-סביר." (ע"א 10078/03 שתיל נ' מקורות חברת מים בע"מ (נבו, 09.03.2007) בפסקה 18)

90. לפיכך בבואנו לבחון האם התנהגותו של נתבע מהווה התרשלות יש לבחון האם היה בכוחו של אדם סביר לצפות את הסיכון לנזק והאם אדם סביר היה נמנע מסיכון כאמור, וזאת על רקע המשאבים הנדרשים לשם מניעת הסיכון, ביחס לתוחלת הנזק.

91. בענייננו, כאמור, מיקרוסופט פעלה באופן כוחני להתקנת מערכת ההפעלה החדשה על מחשבי משתמשיה, בניגוד לרצונם. הסיכון לנזק מסוג של הטרדה, פגיעה באוטונומיה ויצירת עלויות מעבר, ממוניות ובלתי ממוניות הינו סיכון אינהרנטי ובלתי נמנע בפעולה זו, כאמור לעיל. לפיכך, ברור כי ניתן היה לצפות את הנזק, וכפי שאף פורט לעיל לעניין חובת הזהירות מיקרוסופט עצמה אף צפתה נזק זה.
92. יתר על כן, ברור כי אדם סביר היה נמנע מן הסיכון. מיקרוסופט לא נדרשה לכל משאב לשם מניעת הסיכון, למעט החלטה שלא לכפות על משתמשי מערכות ההפעלה מטעמה את התקנת מערכת ההפעלה החדשה. אם כן, תוחלת הנזק – גבוהה, בעוד שהעלות במניעתו – אפסית.
93. נזכיר: על אף שמיקרוסופט ביצעה תהליך של השקת מערכת ההפעלה חדשה פעמים רבות בעבר, הרי שזו הפעם הראשונה, למיטב ידיעתם של המבקשים, שהיא נוקטת בצעדים אגרסיביים מסוג זה. אף מעובדה זו יש להסיק כי מדובר בפעולה בה אדם סביר לא היה נוקט.
94. לאור האמור ברור כי אדם סביר לא היה פועל באופן שבו פעלה מיקרוסופט ולא היה כופה את התקנת מערכת ההפעלה על משתמשים.
95. נוסף ונדגיש: מיקרוסופט החצינה את עלויות הנזקים שמעשיה גורמים ויגרמו על המבקשים והקבוצה, והכל מתוך הסתכלות צרה ובלתי סבירה על התועלת שצפויה לצמוח לה כתוצאה מהשיווק האגרסיבי של Windows 10.
96. זו אף זו. במועד בו הותקנה מערכת ההפעלה במחשבי המבקשים, כבר קמה זעקה במרשתת בשל התנהלותה זו של מיקרוסופט, כפי שעולה מן הדיווחים בתקשורת, אשר, לפי האמור בהם, זכו אף להתייחסות מיקרוסופט.
97. כך למשל בדיווח מיום 25.03.2016 שכתרתו: "How existing Windows users can refuse Microsoft's Windows 10 update", מאתר zdnet, ואשר צורף לעיל כנספח 6.1, פורטה ההתנהלות המתוארת לעיל של מיקרוסופט כבר בחודש מרץ 2016, לרבות נזקים מן הסוג אשר נגרם למבקשים בענייננו. הכותב באתר זה אף פנה לקבל את התייחסותה של מיקרוסופט לטענותיו וזו השיבה תשובה סתמית.
98. ברי אם כן, לא אך צפיות בכוח קיימת בענייננו, אלא אף בפועל, משמיקרוסופט קיבלה פניות לעניין זה, אולם המשיכה בהתנהלותה ללא כל התייחסות.
99. ברור, אם כן, כי מיקרוסופט התרשלה כלפי חברי הקבוצה והמבקשים והפרה את חובותיה כלפיהם.

ד.3.ג. הקשר הסיבתי

100. כאמור, בין התנהלותה שמתוארת של מיקרוסופט ובין הנזק שנגרם למבקשים ולקבוצה כולה קיים קשר סיבתי, כמשמעותה לעניין סעיף 35 לפקודת הנויקין.

101. כפי שצוין לעיל וכפי שיפורט להלן, עקב מעשי מיקרוסופט נגרם למבקשים ולחברי הקבוצה נזק ממוני ובלתי ממוני, שעיקרו עוגמת נפש, בזבוז זמנם של המשתמשים, הפרעה במהלך העבודה והמנוחה, פגיעה באוטונומיה ואף הוצאות שנגרמו למשיבים בתיקון והתאמת המחשבים כתוצאה מהתקנת מערכת ההפעלה ללא הסכמת המבקשים וחברי הקבוצה ואף בניגוד לרצונם.

102. כידוע, לעניין הקשר הסיבתי קובע סעיף 64 לפקודת הנויקין כי:

64. ... רואים אדם כמי שגרם לנזק באשמו, אם היה האשם הסיבה או אחת הסיבות לנזק.

103. הפסיקה קבעה כי קיימים שני מובנים לקשר הסיבתי, והם הקשר סיבתי העובדתי והקשר הסיבתי המשפטי¹⁶. המבחן לעניין הקשר הסיבתי העובדתי הוא מבחן ה"אלמלא", כלומר האם ללא מעשי הנתבעים הנזק לא היה מתרחש; בעוד שהמבחנים לעניין הקשר הסיבתי המשפטי הם מבחן הצפיות הסבירה, מבחן הסיכון ומבחן השכל הישר:

"הקשר הסיבתי נבחן בשני מישורים מצטברים. האחד, מישור הקשר הסיבתי העובדתי שבו נבחנת השאלה אם ניתן לקשור מבחינה עובדתית את מעשהו או מחדלו של המזיק (ההתרשלות) לנזקו של הניזוק. כלומר, אם המעשה מקיים קשר של "סיבה בלעדית" או "תוצאה, שאלמלא הפעולה לא היה נגרם הנזק לניזוק (ראו בין רבים: עניין אהרון, פסקה 19; עניין ועקנין, בעמ' 144; גלעד, בעמ' 39). השני, מישור הקשר הסיבתי המשפטי שבוחן האם ראוי להטיל חבות משפטית בגלל אותו סיכון שגרם עובדתית לנזק (ראו ע"א 916/05 כדר נ' הרישני, [פורסם בנבו] עמ' 14 (28.11.2007)). כידוע, בפסיקתנו הוכרו שלושה מבחנים בסוגית הקשר הסיבתי המשפטי והם מבחן הצפיות הסבירה; מבחן הסיכון; ומבחן השכל הישר (ראו: עניין פלוגי, פסקה 23; רע"א 4394/09 לנדרמן נ' סגיב הנדסה ושות' (1993) בע"מ, [פורסם בנבו] פסקה 7 (30.12.2010) (להלן: עניין לנדרמן); עניין ועקנין, בעמ' 146), ונקבע כי "מבחן העל הוא מבחן הסיכון, ואילו מבחן הצפיות הוא אך נגזרת או יישום קונקרטי של מבחן הסיכון, שבמסגרתו אנו בוחנים את הסיכון שהתממש הוא מסוג הסיכונים בגינם אנו רואים את התנהגות המזיק כעולתית" (עניין פלוגי, פסקה 25; ראו גם עניין לנדרמן, פסקה 8, גלעד, בעמ' 571-573). (עניין מכנס, בפסקה 15)

104. בעניינו, ברור כי הנזק לחברי הקבוצה כלל לא היה נגרם ללא התנהלותה האסורה של מיקרוסופט ולפיכך ברור כי מתקיים בעניינו קשר סיבתי עובדתי.

¹⁶ ע"א 7144/14 מכנס נ' מעון רוחמה (נבו, 03.09.2015) (להלן: "עניין מכנס"), בפסקה 15.

105. כך אף לעניין הקשר הסיבתי המשפטי, שכן, כאמור לעיל, הסיכון להתממשות הנזק היה צפוי בכוח ובפועל, ולמעשה אף בלתי נמנע וידוע מראש. כאמור, מבחן הצפויות מהווה נגזרת של מבחן הסיכון, שהינו המבחן העיקרי לעניין הקשר הסיבתי המשפטי וברור מאליו גם מבחן השכל הישר תומך במסקנה זו.
106. הנה כי כן, קשר סיבתי – משפטי ועובדתי – בין התרשלות מיקרוסופט לבין הנזקים שנגרמו למבקשים ולחברי הקבוצה, קיים בענייננו.

ד.4. הפרת חובת תום הלב

107. חובת תום הלב בניהול משא ומתן לקראת כריתתו של חוזה מעוגנת בסעיף 12 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973 (להלן: "חוק החוזים"), ובסעיף 39 לחוק החוזים. חובה זו חלה הן בשלב המשא ומתן לכריתת חוזה, והן בעת קיום החוזה, וכן על פעולות משפטיות אחרות שאינן בבחינת חוזה ועל חיובים שאינם נובעים מחוזה (סעיף 61(ב) לחוק החוזים).
108. בענייננו, התקנת המערכת ההפעלה התבצעה בעת שחל בין הצדדים חוזה מסוים, הגלום, בחלקו ברישיון השימוש אשר ניתן למשתמשי מערכות ההפעלה הקודמות¹⁷. כמו כן, עקב ההתקנה נכנסו הצדדים להסכם חדש, אשר חלקו גלום בתנאי השימוש הרלוונטיים למערכת הפעלה החדשה. לפיכך מדובר בענייננו הן בתום לב בקיום חוזה והן בתום לב במשא ומתן.

"11" רצ"ב העתק רישיונות לדוגמא של מערכת ההפעלה Windows 7¹⁸, מסומן כנספח 11.

"12" רצ"ב העתק רישיון השימוש למערכת ההפעלה Windows 10¹⁹, מסומן כנספח 12.

109. על מהותה של חובת תום הלב עמד בית המשפט העליון, בין היתר, במסגרת ע"א 2643/97 גז' נ' בריטיש וקולוניאל חברה בע"מ, נז(2) 385 (2003), בסעיף 15 לפסק דינו של כב' הנשיא ברק, כדלקמן:

¹⁷ אין מנוס מלהעיר כי חלק מהוראות תנאי שימוש אלה הינן תניות מקפחות בחוזה אחיד וככאלה אינן חלות.
¹⁸ מצוי גם בכתובות שלהלן:
http://download.microsoft.com/Documents/UseTerms/Windows_7%20Home%20Basic_Hebrew_6ba57707-c526-4669-b3a3-76db543bcf53.pdf
 וכן:
http://download.microsoft.com/Documents/UseTerms/Windows_7%20Home%20Premium_Hebrew_0ee868fe-3f50-45b8-9a8f-d553a9144e9d.pdf
¹⁹ מצוי גם בכתובות שלהלן:
https://www.microsoft.com/en-us/Useterms/Retail/Windows/10/UseTerms_Retail_Windows_10_English.htm

"אחת מאותן דוקטרינות כלליות החלות בכל תחומי המשפט היא עקרון תוס-הלב... עיקרון זה – אשר מקורו הפורמאלי הוא בהוראות הסעיפים 39 ו-61(ב) לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 – הוא עיקרון 'מלכותי'... 'מצודתו פרושה... על כלל המערכת המשפטית בישראל'... הוא קובע אמת-מידה אובייקטיבית של התנהגות ראויה במכלול היחסים הבין-אישיים... דרישת תוס-הלב משמעותה כי בעל הזכות צריך להפעיל את זכותו ביושר ובהגינות... תוס-הלב מניח כי בעל הזכות דואג להבטיח את זכותו, עם זאת תוס-הלב מבקש למנוע הפעלת הזכות מתוך התעלמות מקיומו של הצד האחר ובהתעלם מהאינטרס החברתי. אכן, תוס-הלב קובע אמת-מידה אובייקטיבית של התנהגות הוגנת של בעל זכות המבקש על רקע האינטרס החברתי הכולל להגשים את האינטרס העצמי תוך התחשבות באינטרס של הזולת..."

110. בענייננו לא יכולה להיות מחלוקת כי מיקרוסופט פעלה מתוך התעלמות מקיומו של חברי הקבוצה ומהאינטרס החברתי. מיקרוסופט העדיפה את האינטרסים העסקיים-כלכליים הצרים שלה על פני רצון המבקשים וחברי הקבוצה שייצוגה מבוקש, כמו גם נוחותם, זמנם וצרכיהם, תוך שהיא מתעלמת מהנזקים שמעשיה היו צפויים לגרום לחברי הקבוצה.

111. כפי שנפסק לא פעם, בשל הפרת חובת תוס הלב ניתן להעניק קשת רחבה של סעדים, המיועדים לשים את הנפגע במקום בו היה, אלמלא נהג הצד האחר בחוסר תוס לב.

ראו למשל: ע"א 829/80 שכון עובדים בע"מ נ' שרה זפניק, פ"ד לו(1) 579 (1983); ע"א 6370/00 קל בנין בע"מ נ' ע.ר.מ. רעננה לבניה והשכרה בע"מ, פ"ד נו(3) 289 (2002), בפסי' 15 לפסק הדין.

112. לחברי הקבוצה קמה אפוא עילת תביעה בגין הפרת חובת תוס הלב. הפרת החובה מקנה לחברי הקבוצה זכות לאכיפה ואו לפיצויים בגין הנזקים שנגרמו להם, וליתר הסעדים המבוקשים במסגרת התובענה.

ד.5. הפרת חוזה

113. כאמור, מיקרוסופט מתירה את השימוש במערכות ההפעלה מטעמה מכוח רישיון, אשר חלק מתנאיו מפורטים בתנאי הרישיון מטעם מיקרוסופט הכלולים במערכת ההפעלה.

114. עם זאת, למערכת הסכמית זו קיים תנאי-על, במסגרתו משלם המשתמש למיקרוסופט או למי מטעמה תשלום חד פעמי בתמורה לרישיון שימוש בלתי מוגבל בזמן²⁰ במערכת ההפעלה אותה רכשו. אלא שמיקרוסופט הפרה הסכם זה בכך שמנעה ולמצער הגבילה את חברי הקבוצה מלעשות שימוש במערכת ההפעלה אותה רכשו וכפתה עליהם לעבור את מערכת ההפעלה החדשה.

²⁰ אין בכך כדי לטעון כי מיקרוסופט בהכרח מתחייבת לתמוך במערכת הפעלה כלשהי לנצח, אלא אך כי למשתמש רישיון שימוש באותה מערכת.

115. סעיף 1(א) לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א – 1970 (להלן: "חוק התרופות"), מגדיר את המונח "הפרה" כדלקמן:

"מעשה או מחדל שהם בניגוד לחוזה".

116. סעיף 1(ב) לחוק התרופות משלים את ההגדרה בתוספת הבאה:

"כל מקום שמדובר בחוק זה בהפרת חוזה – גם הפרת חיוב מחויביו במשמע".

117. וכפי שמציינים גבריאלה שלו ויהודה אדר בספרם "דיני חוזים – התרופות" (תשס"ט) (להלן: "שלו ואדר"), בעמ' 108:

"הפרת חוזה היא אפוא התנהגות אקטיבית או פסיבית של צד לחוזה שאינה תואמת את ההתנהגות הנדרשת על פי החוזה".

118. בענייננו, אין ספק כי מעשה ו/או מחדל של מיקרוסופט עומדים "בניגוד לחוזה".

119. כאמור, מיקרוסופט הפרה (ומפרה) את ההסכמים עם חברי הקבוצה בכך שהיא מנעה (ויתכן כי אף עדיין מונעת) מחברי הקבוצה את המשך השימוש במערכת ההפעלה שרכשו. מיקרוסופט אינה מקיימת את החיוב המוטל עליה – לאפשר לחברי הקבוצה שימוש רציף, ללא תקלות (מכוונות, הנעשות על ידה בכוונה תחילה) במערכת ההפעלה אותה רכשו כדין.

120. חברי הקבוצה, לקוחות מיקרוסופט, זכאים, אפוא, לתרופות העומדות לנפגע מהפרת החוזה, ובכלל זה לפיצויים בגין ההפרה שיעמידו את הנפגעים במקום שבו היו עומדים, אילו ההסכם קיים (ראו למשל: ע"א 7302/96 בנק המזרחי המאוחד בע"מ נ' לילוף, פ"ד נה(3) 200, פס" 11 (2001)), וכן ליתר הסעדים המבוקשים.

ה. הנזק

121. כאמור, רכיב יסוד בעילות האמורות הינו יסוד הנזק. בענייננו, למבקשים ולחברי הקבוצה נגרמו נזקים ממונים ולא ממוניים כאחד.

122. כאמור, כתוצאה מהתנהלותה של מיקרוסופט, כמתואר לעיל, מצאו עצמם המבקשים, כמו גם חברי הקבוצה כאשר על מחשבם מותקנת מערכת ההפעלה חדשה ובלתי מוכרת, השונה באופן מהותי מזו אשר בה עשו שימוש עד לאותו רגע. השוני האמור בא לידי ביטוי במראה המערכת, בתכונותיה, בהגיונה ובדרכי הפעלה.

123. זאת ועוד. בחלק מן המקרים מערכת ההפעלה החדשה כלל לא הצליחה לפעול על המחשב עליו הותקנה בשל משאבי מערכת לא מספיקים ובמקרים רבים אחרים פעלה המערכת באופן איטי במידה ניכרת.

124. לא זו אף זו. החלפת מערכת ההפעלה גרמה לחלק מן התוכנות האחרות אשר הותקנו על מחשבי המשתמשים שלא לפעול כראוי.

- ו. הסעדים המבוקשים

- ז. התובענה מתאימה וראויה לבירור בדרך של תובענה ייצוגית

1.2. המסגרת המשפטית – מטרות התובענה הייצוגית

130. התובענה הייצוגית היא כלי רב חשיבות. מעבר להיותה כלי משפטי המאפשר מימוש של זכות תביעה אישית במקרים בהם אין ליחיד כדאיות או יכולת להגישה, משמש כלי התובענה הייצוגית לקידום האינטרס הציבורי, לאכיפה יעילה של החוק ולהרתעת גורמים הסומכים על הפסיביות של היחיד, ומנצלים לרעה את כוחם. נוסף על כך, מהווה מנגנון זה כלי יעיל למנוע ריבוי תביעות ומאפשר לחסוך במשאבים שיפוטיים. בכך מאפשר הליך התובענה הייצוגית הגנה על אינטרס הפרט, כמו גם על אינטרס הציבור.

ראו לעניין זה: סעיף 1 לחוק תובענות ייצוגיות; ע"א 10085/08 תנובה - מרכז שיתופי נ' עזבון המנוח ראבי ז"ל (פורסם במאגר נבו, החלטת מיום 4.12.2011) (להלן: "עניין תנובה"), בפס' 21; ע"א 345/03 רייכרט נ' יורשי שמש ז"ל, פ"ד סב(2) 437 (2007), בפס' 9-8 לחוות דעתה של הנשיאה ביניש; ע"א 2967/95 מגן וקשת בע"מ נ' טמפו תעשיות בירה בע"מ, פ"ד נא(2), 312, 323 (1997) (להלן: "עניין מגן וקשת").

131. על רקע מטרת התובענה הייצוגית וחשיבותה להגנה על אינטרס הפרט ועל אינטרס הציבור, נפסק כי יש להיזהר שהליך אישור התובענה הייצוגית לא יהפוך לגורם המצנן תובעים ראויים מלהגיש בקשה לאישור תובענה ייצוגית. כפי שציין בית המשפט העליון ברע"א 4556/94 טצת נ' זילברשץ, פ"ד מט(5) 774, 783-784 (1996) (להלן: "עניין טצת"), בפס' 11 לפסק הדין:

"...מכאן חשיבותו הרבה של השלב הראשון בתובענה הייצוגית, שעניינו אישור (מלא או מותנה) של בית המשפט לתובענה הייצוגית. זהו הפרוזדור שבאמצעותו ניתן להיכנס לטרקלין, הוא הדיון במשפט גופו. אין להפוך את הפרוזדור למשכן קבע. הליך האישור צריך להיות רציני ויעיל. אסור לו, להליך זה, להיות גורם המצנן תובעים ראויים מלהגיש תביעה ייצוגית..."

132. הבקשה דגן מקיימת את כל תכליות הליך התובענה הייצוגית, שהחוק והפסיקה ביקשו לקדם. הבקשה דגן נועדה לקדם הן את מיצוי זכויות היחידים, אשר בלעדי התביעה הייצוגית, סביר שלא יגישו (בוודאי שלא כולם) תביעות פרטניות; הן את אינטרס הציבור באכיפה יעילה של הדין, בהרתעת חברת ענק הסומכת על הפסיביות של היחיד ומנצלת לרעה את כוחה; והכל תוך חיסכון בזמן שיפוטי וקיום הליך יעיל.

133. בנסיבות אלו, ובהתחשב בכך שהתנאים לאישור התובענה הייצוגית מתקיימים במלואם, כמפורט בהרחבה להלן, יהיה זה צודק, נכון וראוי, לאשר את התובענה דגן כתובענה ייצוגית.

2.2. התובענה הינה "תביעה נגד עוסק" בהתאם לסעיף 1

לתוספת השנייה לחוק

134. בהתאם לסעיף 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות ולסעיף 3(א) לחוק האמור, ניתן להגיש תובענה ייצוגית שעניינה: "תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו".

135. כידוע, בהתאם לפסיקה, תביעה כאמור המוגשת נגד עוסק, אינה מוגבלת דווקא לעילות המפורטות בחוק הגנת הצרכן בלבד, והיא עשויה להתבסס על עילות חיצוניות לחוק הגנת הצרכן (ראו: ע"א 4696/08 ע"ד גפני נ' עמותת אגודת בעלי מוניות התחנה (פורסם במאגר נבו, החלטה מיום 5.8.2010)).

136. בענייננו, התביעה נוגעת לעניין שבין מיקרוסופט, המוכרת תוכנות ושירותים דרך עיסוק ולפיכך היא בגדר עוסק על פי חוק הגנת הצרכן, לבין ציבור הלקוחות שהתקשרו עמה. הבקשה עוסקת אפוא ביחסי עוסק – לקוח.

3. ז. ישנה אפשרות סבירה שהתובענה תוכרע לטובת חברי

הקבוצה

137. בהתאם לסעיף 8(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא כי:

"התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה".

138. על פרשנות יסוד "האפשרות הסבירה" עמד בית המשפט העליון בפסק הדין שניתן ברע"א 2128/09 הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' עמוסי (פורסם במאגר נבו, החלטה מיום 5.7.2012) (להלן: "עניין עמוסי"), בפסקאות 12 – 15 לחוות דעתו של כב' המשנה לנשיא א' ריבלין. וכך סיכם כב' המשנה לנשיא את הדברים [בפס' 15]:

"אשר על כן, ברי כי תכלית החוק היא להורות לבית המשפט לבצע בחינה מקדמית של סיכויי התובענה לשם הגנה מידתית על זכויות הנתבעים. לעניין זה, די לו לבית המשפט לעקוב בדקדקנות אחר לשון המחוקק ולראות האם קיימת "אפשרות סבירה" להכרעה לטובת קבוצת התובעים; הא, ותו לא. החמרת התנאים לאישור תובענה כייצוגית, חורגת מהאיזון שקבע המחוקק, ועל כן היא בשלב אישור התובענה כייצוגית, חורגת מהאיזון שקבע המחוקק, ועל כן היא אינה ראויה. נוסף על כך, דיון שמתבצע באופן זה אינו יעיל, מכיוון שנוצרת כפילות בין הדיון בגוף התובענה לבין הדיון בבקשת האישור... יפים לעניין זה דברי הנשיא א' ברק: 'אין להפוך את הפרוזדור למשכן קבע. הליך האישור צריך להיות רציני ויעיל. אסור לו, להליך זה, להיות גורם המצנן תובעים ראויים מלהגיש תביעה ייצוגית' (רע"א 4556/94 טצת נ' זילברשץ, פ"ד מט(5) 774, 787 (1996))."

139. וכפי שציין בית המשפט העליון בעניין מגן וקשת, בפס' 19 לפסק הדין:

"אין להעמיד דרישות מחמירות מדי לעניין מידת השכנוע, משום שאלה עלולות להטיל על הצדדים ועל בית-המשפט עומס-יתר בבירור הנושא המקדמי, דבר העלול לגרום להתמשכות המשפט, לכפילות בהתדיינות ולרפיון ידיים של תובעים ייצוגיים פוטנציאליים. את כל אלה יש למנוע על-ידי קריטריון מאוזן בנושא נטל ומידת ההוכחה הנדרשים מהתובע הייצוגי, שמצד אחד שלא יפסור אותו מחובת שכנוע, ומצד אחר לא יטיל עליו נטל כבד מדי".

140. בענייננו, הבקשה לאישור נתמכת בתשתית ראייתית מוצקה ורחבה, המוכיחה בבירור את שיתת הפעולה הפסולה של מיקרוסופט. כמפורט בהרחבה לעיל, הן לאור תצהירי

המבקשים, כמו גם לאור פרסומי מיקרוסופט עצמה ואף דיווחים בעניין זה ברחבי האינטרנט, ברור בעליל כי התובענה מבוססת כדבעי וכי סיכוייה סבירים ואף הרבה למעלה מכך. כך גם מן הבחינה המשפטית – סיכוייה של התובענה סבירים – והרבה למעלה מכך: התנהלות מיקרוסופט לוקה בחוסר תום לב חמור, והתביעה מבוססת, בראש ובראשונה, על הפרתה הבוטה את חוק המחשבים והפרת החוזה עם משתמשי מערכות ההפעלה מטעמה.

141. בנסיבות אלה, לא יכול להיות ספק כי זכותם של הלקוחות לסעדים המבוקשים במסגרת הבקשה והתובענה לצידה, הן מהבחינה העובדתית והן מהבחינה המשפטית, הוכחה מעל ומעבר לרמה הדרושה בשלב זה של ההליך. אכן, לנוכח התשתית הראייתית שעליה נסמכת הבקשה דנן, ועל רקע המסגרת המשפטית החלה, אין ספק שהוכחה "אפשרות סבירה", והרבה למעלה מכך, שהתובענה הייצוגית תוכרע לטובת חברי הקבוצה.

4.ז. התובענה מעוררת שאלות של עובדה ומשפט המשותפות

לכלל חברי הקבוצה

142. כאמור לעיל, בהתאם לסעיף 8(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא כי "התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה..."

143. דרישה זו, לקיומן של שאלות מהותיות המשותפות לכלל חברי הקבוצה, אינה מחייבת שכל השאלות המתעוררות יהיו משותפות לכלל חברי הקבוצה, והיא אף אינה דורשת שמשקלן של השאלות המשותפות יהיה גבוה ממשקלן של השאלות האינדיבידואליות. כפי שנפסק בעניין עמוסי [בפס' 10]:

"המבקשות טוענות כי לא נתמלאה הדרישה לקיומן של שאלות משותפות לכלל חברי הקבוצה. לשיטתן, הכרעה בתובענה תחייב בירור פרטני של נסיבותיהם השונות של כל חברי הקבוצה, זאת בפרט, לשם ביסוס עילת ההטעיה. אלא שלמעשה, לא יכולה להיות מחלוקת כי שאלת פרשנותה של הפוליסה היא שאלה משותפת לכלל חברי הקבוצה. כמו כן, ברי כי פרשנות הפוליסה היא שאלה מהותית אשר רלוונטית לשם הכרעה בכל אחת מהעילות שבגינן אושרה התובענה כתובענה ייצוגית. לפיכך, בצדק נקבע כי תנאי זה התקיים. יש להדגיש כי נוסח סעיף 8(א)(1) קובע שהתובענה הייצוגית נדרשת לעורר שאלות משותפות לכלל חברי הקבוצה. נוסחו של סעיף זה אינו דורש כי משקלן של השאלות המשותפות לחברי הקבוצה יהיה גבוה ממשקלן של השאלות האינדיבידואליות, אלא די בכך שקיימות שאלות משותפות כלשהן".

144. וכפי שציין בית המשפט העליון ברע"א 8268/96 רייכרט נ' שמש, פ"ד (5) 276 (2001) (להלן: "עניין רייכרט"), בפס' 15:

"אין לפרש את הדרישה לקיומן של שאלות של עובדה ומשפט המשותפות לקבוצה כדרישה לזהות מלאה בכל השאלות הטעונות הכרעה לגבי כל קבוצת התובעים. דרישה של זהות מוחלטת בכל השאלות הטעונות הכרעה, עובדתיות כמשפטיות, תסכל את תכלית התובענה הייצוגית ותהפוך את השימוש בה למשימה בלתי אפשרית. לפיכך יש לאמץ גישה ולפיה די בכך שהשאלות העיקריות העומדות במוקד הדיון תהיינה משותפות לחברי הקבוצה, ואין נפקא מנה אם מתקיים שוני בשאלה משנית זו או אחרת".

145. בענייננו, אין ספק כי התובענה מעוררת שאלות מהותיות, המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ובהן:

5.ז. שאלות עובדתיות משותפות הנוגעות לשיטת הפעולה של מיקרוסופט בנוגע לעדכון כפוי של מערכת ההפעלה של חברי הקבוצה למערכת ההפעלה Windows 10;

6.ז. שאלות משפטיות משותפות הנוגעות למסגרת המשפטית החלה על המסגרת העובדתית המתוארת, ובכלל זה שאלות משותפות הנוגעות לקיומן של עילות התביעה העומדות לחברי הקבוצה, ולזכותם לסעדים המבוקשים במסגרת התובענה נשוא הבקשה דנן.

כי העדכון הכפוי של מערכת ההפעלה בוצעה בשל פעולה שגויה שלהם דווקא ולא של מיקרוסופט. די בכך כדי לקיים בבירור את תנאי היעילות וההוגנות, כנדרש.

152. **שנית**, מספר חברי הקבוצה עומד, קרוב לוודאי, על עשרות אלפי לקוחות, שמחשביהם עודכנו למערכת ההפעלה בניגוד לרצונם. לגודל הקבוצה יש לתת משקל רב. כפי שנקבע, למשל, בבש"א (מחוזי - ת"א) 30858/06 פלדמן נ' איגוד ערים (אזור דן) (כינוי) (נבו), (נבו, 30.8.2009) (להלן: "**עניין פלדמן**"), בפס' 55 לפסק הדין:

"מדובר בקבוצת תובעים הכוללת מאות אלפי מחזיקי נכסים, וגודלה של הקבוצה מצדיק את ניהולה כתובענה ייצוגית".

153. **שלישית**, ניתן להניח כי לפחות חלק מחברי הקבוצה כלל אינם מודעים לכך שעומדת להם זכות משפטית כלפי המשיבות. לא רק שהצרכן נוטה להניח שתברה גדולה ומוכרת, דוגמת מיקרוסופט, נוהגת כדין; אלא שמרבית הצרכנים אינם מעלים על דעתם, שחברת ענק כדוגמת מיקרוסופט תבצע מהלך כה חודרני ופוגע, בניגוד לדין.

154. **רביעית**, כאמור, הבקשה מעלה שאלות מהותיות רבות המשותפות לכלל חברי הקבוצה. למעשה, השאלות העיקריות המונחות בבסיס הבקשה, הן מבחינה עובדתית והן מבחינה משפטית, הן משותפות. משקלן של השאלות האינדיבידואליות הצפויות להתעורר במסגרת ההליך הוא נמוך ביותר, אם בכלל, ומכל מקום ברור כי ניהול ההליך בדרך של תובענה ייצוגית, לא צפוי לחייב את השתתפות יחיד הקבוצה באופן אישי.

155. **אכן**, אין כל קושי לברר, ביחס לכל חבר קבוצה, אם ביקש לעדכן את מערכת ההפעלה אם לא; אם ביצע בסמוך לעדכון פעולות לשחזור מערכת ההפעלה הקודמת וכיוצ"ב; גם מטעמים אלו, תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכריע בתביעותיהם של חברי הקבוצה.

156. **חמישית**, הנתונים על זהותם של חברי הקבוצה, היקפי העדכונים בישראל וכיוצ"ב, מצויים כמובן בידה של מיקרוסופט. גם טעם זה תומך בניהול ההליך בדרך של תובענה ייצוגית.

157. **שישית**, מלבד האינטרס שבמיצוי הזכויות של חברי הקבוצה, קיים אינטרס ציבורי להבטיח שמיקרוסופט, חברת ענק בינלאומית, תפעל בהתאם לדין. הדברים נכונים ביתר שאת, שעה שמיקרוסופט פועלת, באופן אקטיבי, להניע את הלקוחות לפעולה המיטיבה עימה. קיים אפוא אינטרס ציבורי כבד משקל, להבטיח שמיקרוסופט תפעל כדין ותחדל מפעולות הפוגעות בקהל לקוחותיה.

8. עניינם של חברי הקבוצה ינוהל בדרך הולמת ובתום לב

158. יסוד תום הלב מעוגן בסעיפים 8(א)3 ו-4 לחוק תובענות ייצוגיות, שלפיהם על בית המשפט להשתכנע כי קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בדרך הולמת ובתום לב.

159. בהתאם לפסיקה, ולאור האינטרס שבעידוד הגשתן של תובענות ייצוגיות ראויות, אין להחמיר בדרישות המוצבות בפני התובע הייצוגי ובאי כוחו. בחינת יסוד תום הלב מתמקדת בעיקר בשאלה, "אם התובע הייצוגי יוכל לפעול במידת המרץ הראויה לניהול התובענה, ואם לא יהיה ניגוד עניינים בינו לבין שאר חברי הקבוצה" (ראו: עניין טצת, פס' 12; ראו גם: עניין עמוסי, בפס' 47).

160. בענייננו, המבקשים, בעצמם ובעזרת באי כוחם, ייצגו את הקבוצה בנאמנות, במקצועיות ובחריצות. הבקשה דגן נתמכת בתשתית ראייתית ומשפטית מוצקה. המבקשים ובאי כוחם הראו, אפוא, רצינות רבה בשלב הכנת הבקשה לאישור, הן בהיבט העובדתי שלה והן בהיבט המשפטי.

161. יתרה מזו, המבקשים ובאי כוחם נכונים לפעול במרץ ולהשקיע את המשאבים הדרושים להצלחת התובענה הייצוגית, לטובת הקבוצה, ואין כל חשש לניגוד עניינים בינם לבין חברי הקבוצה. כפי שהוכח בבקשה דגן, למבקשים אינטרס אישי בבירור התובענה הייצוגית, כצרכנים שנפגעו מהתנהלותה של מיקרוסופט, והבקשה דגן הוגשה על-ידי המבקשים בתום לב.

162. לבסוף, לח"מ יש ניסיון בניהול הליכים משפטיים מורכבים, ובכלל זה בייצוג מבקשים במסגרת הליכי בקשה לאישור תובענה ייצוגית, וביכולתם לייצג את חברי הקבוצה בנאמנות ובמסירות.

ח. חישוב הגמול לתובע המייצג ושכר טרחה לבאי כוח הקבוצה

163. לפי תקנות 2(א)11 ו- 2(א)12 לתקנות תובענות ייצוגיות, מציעים המבקשים את אופן חישוב הגמול ואת אופן חישוב שכר הטרחה בא הכוח המייצג, בהתאם להלכה הפסוקה שנפסקה לעניין זה בע"א 2046/10 עזבון המנוח שמש נ' רייכרט (נבו, 23.5.2012) (להלן: "עניין עזבון המנוח שמש"), בפסקה 11:

"סיכומם של דברים עד כה הוא, כי אנו סבורים שבתביעות ייצוגיות שעניינן בסעד כספי יש לאמץ את שיטת האחוזים כשיטה המקובלת לקביעת שכר הטרחה של עורך הדין המייצג. שיעור האחוזים שייפסק יושפע הן מנסיבותיו הספציפיות של ההליך, הן מהאופן בו הסתיים ההליך והן מגובה הסכום שנפסק. כמו כן, יחושב שיעור שכר הטרחה מתוך הסכום שנגבה על ידי הקבוצה בפועל. כמו כן, מן הראוי לפסוק את שכר הטרחה בשיעור מדורג, במובן זה שכלל שסכום הזכייה גדל, אחוז שכר הטרחה קטן".

164. לאור האמור, יתבקש בית המשפט הנכבד לפסוק הן למבקשים והן לבאי כוח הקבוצה, גמול ושכר טרחה על-פי שיטת האחוזים מתוך הסכום שייפסק לטובת הקבוצה, בשיעור

165. עוד מתבקש בית המשפט הנכבד לפסוק גמול ושכר טרחה בגין הסעדים הנוספים והלא כספיים התבעים במסגרת התובענה, ככל שאלו ייפסקו במסגרת התובענה, בדרך של הערכת שווים של הסעדים האמורים והתועלת שיביאו לקבוצה ו/או לציבור הצרכנים, כפי שיתברר במסגרת ההליך, כמו גם החזר הוצאות למבקשים בגין ההליך דנא.

166. עניינה של תביעה זו הינו בהחלטתה של מיקרוסופט לכפות על משתמשי מערכות ההפעלה מטעמה לעבור למערכת הפעלה חדשה אשר השיקה – מערכת ההפעלה WINDOWS 10, וזאת תוך התעלמות מוחלטת מרצונם של משתמשי המחשבים ומן הנזקים אשר פעולה זו עשויה לגרום להם, כמו גם מהוראות החוק החלות על עניין זה, לרבות הוראות חוק המחשבים, הוראות פקודת הנוזיקין לעניין רשלנות והפרת חובה חקוקה ואף הוראות חוק החוזים בעניין תוס' לב בקיום חוזה ובמשא ומתן לקראת חוזה, כמו גם הוראות חוק החוזים (תרופות) לעניין הפרת ההסכם בין מיקרוסופט ומשתמשיה.

167. לאור האמור לעיל, ישנו צורך לנהל כנגד המשיבים תובענה ייצוגית אשר תחייב את המשיבים לתקן את דרכיהם, תוך מתן פיצוי הולם לממנעים על הנזקים שנגרמו להם.

168. אשר על כן, מתבקש בית המשפט הנכבד להיעתר למבוקש בתחילת בקשה זו.

169. בקשה זו נתמכת בתצהירי המבקשים.

170. לבית המשפט הנכבד סמכות עניינית ומקומית לדון בבקשה ובתובענה.

זיו גלסברג, עו"ד
מ.ר. 48694

תומר אפלדורף, עו"ד
מ.ר. 49670
באי כוח המבקשים

נדב אפלבאום, עו"ד
מ.ר. 48474

היום, 05 יוני 2016
כ"ח אייר תשע"ו

בבית המשפט המחוזי

בחיפה

ת"צ 06-16-

התובעים המייצגים:

1. נתן (נתי) נוישטיין, ת"ז 024142002
מרחוב גורדון 13, ירושלים2. חנה ברכה אפלדורף, ת"ז 052331246
מרחוב סילבר אבא הלל 119, חיפה

הקבוצה המיוצגת:

בשם:
כל הלקוחות שהנתבעות כפו עליהם שינוי של
מערכת ההפעלה של מחשביהם וספגו עקב כך
נזק

באי הכוח המייצגים:

על ידי באי הכוח המייצגים עו"ד נדב אפלדורף
ו/או תומר אפלדורף ו/או זיו גלסברגשכתובתם לצורך המצאת כתבי בי-דין הינה:
דרך מנחם בגין 11, רמת גן 5268104
טל': 03-7505555, פקס': 03-7505550

- נ ג ד -

הנתבעות:

1. מיקרוסופט ישראל בע"מ, ח"פ 511380693
2. Microsoft Corporation
מרחוב הפנינה 2 רעננה

סעדים מבוקשים: סעד כספי, צו עשה.

שווי סעד כספי: מעל 3 מיליון ש"ח, אך באופן שאינו ניתן להערכה בשלב זה.

תובענה ייצוגית

1. עניינה של תובענה ייצוגית זו הינה בהשתלטות מיקרוסופט, ספקית תוכנה מהגדולות מבעולם, על מחשבי משתמשי אחת מתוכנותיה, והחלפת התוכנה המותקנת עליו, וזאת מטעמיה הבלעדיים ותוך התעלמות משובת המשתמשים. מעשיה האמורים של מיקרוסופט מהווים, כפי שיתואר להלן, הפרה של סעיף 7 לחוק המחשבים, תשנ"ה - 1995 (להלן: "חוק המחשבים"); הפרת חובה חקוקה ורשלנות מכוח סעיפים 63 ו- 35 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: "פקודת הנזיקין"); הפרת חוזה מכוח סעיפים 2, 3, 10 ו- 13 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 (להלן: "חוק החוזים (תרופות)"); כמו גם קיום חוזה שלא בתום לב וניהול משא ומתן שלא בתום לב מכוח סעיפים 12, 39 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973 (להלן: "חוק החוזים").

2. הנתבעת 2 הינה חברה תוכנה, אשר מוצריה העיקריים הינם מערכות הפעלה מסדרת WINDOWS, בעוד הנתבעת 1 הינה נציגתה בישראל של הנתבעת 2 (להלן, ביחד ולחוד,

"מיקרוסופט" או "הנתבעות". לאחרונה, בחרה מיקרוסופט לנהוג במחשבים אלה מנהג בעלים והחליפה את מערכת ההפעלה אשר הותקנה על מחשבים רבים במערכת חלופית אשר אותה בקשה לקדם, וזאת על אפס ועל חמתם של רבים ממשתמשי מערכות ההפעלה. כפי שיפורט להלן, המעשים המתוארים מהווים עוולה אזרחית כלפי אותם נמענים והם כרוכים בגרימת נזק מממני שעניינו ניסיונות תיקון המחשב והשבת המצב לקדמותו, ואף נזק לא מממני כגון הטרדה, פגיעה באוטונומיה, בזבוז זמן, הפרעה במהלך העבודה או המנוחה ועוד. לפיכך, מתבקש בית המשפט הנכבד לאשר את הבקשה להכיר בתובענה כייצוגית, ולנקוט בסעדים המפורטים לעיל.

א. הרקע העובדתי

א.1. הצדדים

3. התובע המייצג 1, מר נתן נוישטיין (להלן: "התובע"), הוא אזרח ותושב ישראל, מרצה לכלכלה ומנהל עסקים, בין השאר באוניברסיטת בר אילן ובמכללת רופין, ומשמש כיועץ בתחומי התמחותו וכדירקטור במספר חברות ציבוריות. במסגרת עיסוקיו השונים, לרבות לצרכיו האישיים, מחזיק התובע במחשב אישי נייד, אשר עליו הותקנה מערכת הפעלה מסוג Windows 7, אותה רכש התובע כדין¹.

4. התובעת המייצגת 2, הגב' חנה ברכה אפפלדורף (להלן: "התובעת"), היא אזרחית ותושבת ישראל, גמלאית של מס הכנסה. התובעת עושה שימוש במחשב אישי נייד, עליו הותקנה מערכת הפעלה מסוג Windows 7, אותה רכשה התובעת כדין².

5. הנתבעת 2, (להלן: "מיקרוסופט העולמית") הינה חברת תוכנה, מחשבים ואלקטרוניקה, אשר הוקמה בארה"ב בשנת 1975. חברת מיקרוסופט העולמית הינה חברת התוכנה הרווחית בעולם והיא בעלת שווי שוק מהגבוהים בעולם³. הנתבעת 1 (להלן: "מיקרוסופט ישראל"), הוקמה בשנת 1989 והיא משמשת כנציגתה של מיקרוסופט העולמית בישראל, כשלוחה ישירה שלה.

"1" רצ"ב עמוד אודות מיקרוסופט ישראל מאתר הנתבעת 1 מסומן כנספח 1.

6. משפחת מערכות ההפעלה Windows ("חלונות") קיימת מזה כשלושים שנה והיא הותקנה על מאות מיליוני מחשבים ברחבי העולם, כך שכ- 90% מן המחשבים בעולם עושים שימוש במערכות ההפעלה של מיקרוסופט, בעוד שבשראל שולטת מיקרוסופט בכ- 95% משוק המחשבים.

¹ Product Key: 4GH2D-2VHVC-WRK3G-WDJWG-BVBR3

² Product Key: KKGFX-9W3GP-YVF4H-D8DM3-KKKVF

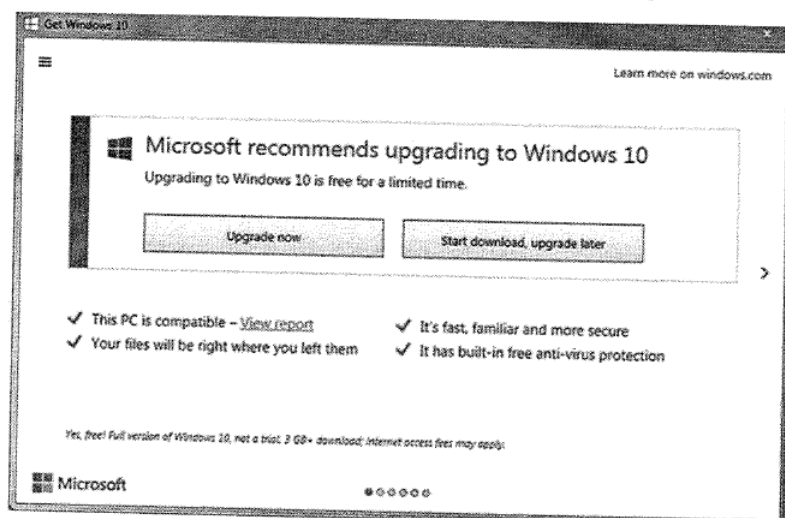
³ ראו למשל: he.wikipedia.org/wiki/מיקרוסופט

רצ"ב דיווח תקשורתי לעניין נתח השוק של מיקרוסופט מסומן **כנספח 2**⁴ "2"

א.2. ההתנהלות האסורה

7. כאמור, מיקרוסופט הינה משווקת מערכות ההפעלה הגדולה והמובילה בעולם. לאורך השנים מיקרוסופט שיווקה מערכות הפעלה רבות ושונות, כך שנוצר מצב שבין מערכות ההפעלה של מיקרוסופט המצויות בשוק בכל רגע נתון מצויות מספר סוגים של מערכות.
 8. כך למשל, לפי בדיקת חברות ניתוח נתונים מובילות, כאמור בנספח 2 לעיל, בשנת 2014 התחלקו מערכות ההפעלה בישראל כך שהיו בשוק כ- 65% מערכות מסוג WINDOWS 7, 18% מערכות מסוג WINDOWS XP וכ- 10% מערכות מסוג WINDOWS 8.
 9. במהלך שנת 2015 הופצה מערכת ההפעלה האחרונה מבית היוצר של מיקרוסופט, WINDOWS 10. עם הפצתה של מערכת הפעלה זו החלה מיקרוסופט במסכת ניסיונות להמיר את המשתמשים למערכת הפעלה זו, וזאת נוכח אינטרס כלכלי שיש למיקרוסופט בהפצת מערכת הפעלה זו.
 10. יודגש: מערכת ההפעלה הופצה בחינם למשתמשי מערכות ההפעלה WINDOWS 7, WINDOWS 8, ו-WINDOWS 8.1 מתוך רצון שזו תתפוס נתח שוק משמעותי, ובכדי לאפשר למיקרוסופט לצבור יתרון תחרותי שיוכל להועיל לה בחדירה לשווקים בהם מערכות ההפעלה שלה פופולאריות פחות (שוק הניידים ומחשבי הלוח), כמו גם יתרונות נוספים.
 11. ניסיונות אלה כללו מספר הודעות בנוסחים שונים שעניינם החלפת מערכת ההפעלה הקיימת למערכת ההפעלה החדשה – WINDOWS 10.
- רצ"ב דוגמאות להודעות מיקרוסופט, מסומנות **כנספח 3** "3"
12. בין היתר, הוצגה הודעה אשר אפשרה רק להתקין את המערכת או לדחות את מועד ההתקנה ולא אפשרה לסרב להתקנה. הדרך היחידה להימנע מהתקנה זו כתוצאה מהודעה זו הינה לחיצה על סימן ה-X שבפינה הימנית העליונה:

⁴ הדיווח מצוי בכתובת: <http://goo.gl/jm2x5a>.



13. אלא שבכך לא הסתיימו ניסיונות ההמרה של מיקרוסופט, כפי שעולה בין היתר מעניינם של התובעים המייצגים, שכן בעניינם של התובעים המייצגים, כמו גם בעניינם של חברי הקבוצה, מיקרוסופט פעלה בכוונות והתקינה את מערכת ההפעלה החדשה על מחשביהם וזאת ללא הסכמתם, ואף בניגוד לרצונם. מיקרוסופט ביצעה את ההתקנה של המערכת החדשה חרף ניסיונותיהם של התובעים המייצגים וחברי הקבוצה להימנע מהתקנה כאמור ותוך התעלמות מוחלטת מרצונם בעניין זה.
14. כך בעניינו של התובע, המחזיק במחשב שעליו הותקנה מערכת ההפעלה WINDOWS 7 וזאת כבר ממועד רכישתו, לפני למעלה משנתיים. התובע התרגל למערכת זו ומצא אותה כמערכת יציבה ונוחה. לפיכך, כאשר התקבלו על מחשבו הודעות בדבר אפשרות ההתקנה של מערכת ההפעלה החדשה, סירב התובע באופן עקבי ומכוון. אלא שעל אף עמדתו זו של התובע, ביום 20.5.2016, או בסמוך לכך, גילה התובע לפתע כי מערכת ההפעלה החדשה הותקנה על מחשבו וזאת בניגוד מוחלט לרצונו.
15. כך אף התרחש בעניינה של התובעת. כאמור לעיל, התובעת עושה שימוש במערכת ההפעלה WINDOWS 7 והיא מרוצה ממערכת הפעלה זו, אליה התרגלה. מעת לעת ובמשך חודשים ארוכים, במהלך השימוש הרגיל שעשתה התובעת במחשב, התקבלו במחשבה הודעות בדבר האפשרות לעדכון מערכת ההפעלה ל-WINDOWS 10. התובעת לא הייתה מעוניינת בעדכון מערכת ההפעלה, ובאופן עקבי דחתה את ההצעה פעם אחר פעם באופן עקבי ומכוון. אלא שעל אף עמדתה זו של התובעת, ביום 15.5.2016, או בסמוך לכך, גילתה התובעת להפתעתה הרבה כי מערכת ההפעלה החדשה הותקנה על מחשבה וזאת בניגוד מוחלט לרצונה.

16. מעשים אלה גרמו לנזקים לתובעים המייצגים ולחברי הקבוצה. כך, בעניינו של התובע, אשר הופתע מהשינוי, הוטל ממנו והתקשה להסתדר עם מערכת ההפעלה החדשה. בין היתר מערכת הפעלה זו הייתה איטית יותר ממערכת ההפעלה הקודמת אשר פעלה על מחשבו ואף והדפדפן בו נהג לעשות שימוש, מסוג אקפלורר, לא פעל. בשל כך, נאלץ התובע לפנות לטכנאי מחשבים על מנת להסיר את מערכת ההתקנה החדשה ולחזור ולהפעיל את מערכת ההפעלה הקודמת אשר הייתה מותקנת על מחשבו.

רצ"ב קבלה מיום 25.05.2016 מטכנאי המחשבים מסומן **כנספח 4** "4"

17. כך אף בעניינה של התובעת, אשר אף היא הופתעה מהשינוי במחשבה, הוטלה ממנו והתקשה להסתדר עם מערכת ההפעלה החדשה. כך, בין היתר, גרמה מערכת ההפעלה החדשה לכך שמספר תוכנות שעושה בהן התובעת שימוש הפסיקו לעבוד (כדוגמת תוכנת פקס והמדפסת). ביום 28.5.2016 לאחר שנודע לה שישנה אפשרות לבטל (חלקית) את רוע הגזירה, הסירה התובעת את התקנת מערכת ההפעלה החדשה באמצעות הליך המכונה "גלגול לאחור" (roll back, בלעז), וחזרה לעשות שימוש במערכת Windows 7 (אולם, יש לציין, כי גם כעת, למרות "הגלגול לאחור" תוכנת הפקס והמדפסת אינן שמישות, וזאת בשל המעבר למערכת החדשה הכפויה שבוצעה).

18. מערכת ההפעלה החדשה שונה משמעותית ממערכת ההפעלה הקודמת של התובעים המייצגים, במראה, בתכונותיה, באפשרויותיה, בדרכי הפעלתה, בהתאמתה לתוכנות שונות וכיוצא בזה.

19. זו אף זו. תהליך ההתקנה עצמו אורך מספר שעות ובזמן זה מושבת המחשב מעבודה, וזאת ללא כל צורך או תועלת למשתמש.

20. למיטב ידיעתם של התובעים המייצגים, כפי שעולה מפרסומיה של מיקרוסופט עצמה וכפי שאף עולה ממקורות שונים באינטרנט (להלן: "הדיווחים"), התקנת מערכת ההפעלה החדשה על מחשבם של חברי הקבוצה הינה תוצאה של התנהלות המכונה של מיקרוסופט, העושה שימוש במערכת העדכונים האוטומטית לשם התקנה של מערכת ההפעלה בניגוד לרצונם של המשתמשים.

21. כך, אף הסביר מר טרי מאירסון, סגן נשיא מיקרוסופט העולמי, העומד בראש קבוצת Windows והתקנים בפוסט שפורסם באתר מיקרוסופט ביום 29.10.2015 :

"Windows 10 and Windows Update

We will soon be publishing Windows 10 as an "Optional Update" in Windows Update for all Windows 7 and Windows 8.1 customers. Windows Update is the trusted, logical location for our most important updates, and adding Windows 10 here is another way we will make it easy for you to find your upgrade.

Early next year, we expect to be re-categorizing Windows 10 as a "Recommended Update". Depending upon your Windows Update settings, this may cause the upgrade process to automatically initiate on your device."

רצ"ב פוסט מיום 29.10.2015⁵, מסומן כנספח 5. "5"

22. התנהלות זו מתוארת אף בהרחבה בדיווחים. כך למשל, מתוארת התנהלות בפוסט מיום 13.11.2015, וכאשר מתקבלת תגובת מיקרוסופט, זו אינה מכחישה את מצב הדברים, אלא אך טוענת כי ניתן ללמוד עליו מן הבלוג של מר טרי מאירסון:

We then talked about the main 'updategate' itself, the issue of large downloads in the background without permission. We asked why this was being done, and what about people who either don't want the download, or didn't ask for it. The answer was surprising.

"The best place for those kinds of issues is Terry (Myerson)'s blog. User feedback we've had is that users who have come from Windows 7 or Windows 8 are 'very satisfied' with the upgrade process. We've got a lot of feedback around customers who want us to make it easier, so we're trying to facilitate that."

רצ"ב הדיווחים⁶, מסומנים כנספחים 6.1 – 6.10. "6"

-
- 5 הפוסט מצוי אף באתר של מיקרוסופט בכתובת:
<https://blogs.windows.com/windowsexperience/2015/10/29/making-it-easier-to-upgrade-to-windows-10/>
- 6 הדיווחים האמורים מצויים אף הכתובת האינטרנט שלהלן:
<http://www.theinquirer.net/inquirer/news/2425381/microsoft-is-downloading-windows-10-to-your-machine-just-in-case>
<http://www.forbes.com/sites/gordonkelly/2015/10/30/windows-10-upgrades-now-automatic/#538a97161169>
<http://www.forbes.com/sites/gordonkelly/2015/07/17/windows-10-forced-automatic-updates/#4ded5df8696c>
<http://www.pcworld.com/article/3043464/windows/windows-7-users-complain-of-unprovoked-windows-10-auto-upgrades.html>
<https://www.theguardian.com/technology/2016/mar/15/windows-10-automatically-installs-without-permission-complain-users>
<http://www.themarket.com/wallstreet/1.2957124>

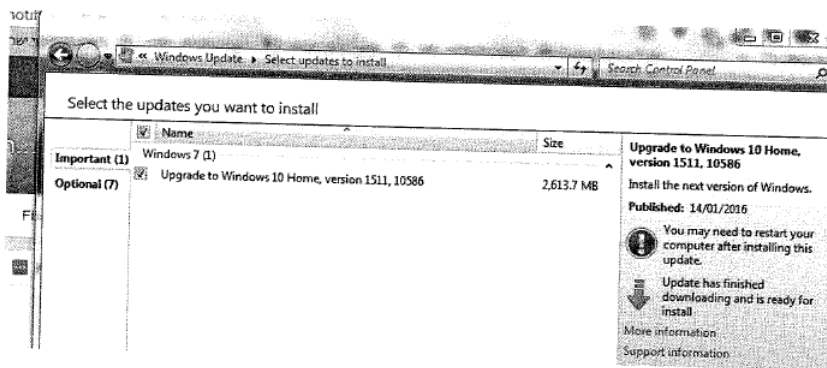
23. למערכות ההפעלה של מיקרוסופט, כנהוג בתוכנות רבות, קיים מנגנון עדכון אוטומטי. באמצעות מנגנון זה מבצעת חברת התוכנה תיקונים ועדכונים שוטפים לתוכנה, לרבות לצרכי אבטחה, תחזוקה שוטפת וכיוצא בזה.

24. ככלל, מרבית המשתמשים פועלים לפי ברירת המחדל הקבועה בהתקנת המחשב, והיא התקנה אוטומטית של עדכונים מומלצים. מנגנון זה עובד ברקע ובאופן אוטומטי, כך שעדכונים חשובים מותקנים על המחשבים ללא כל מעורבות של המשתמש, כפי שמיקרוסופט הסבירה לעניין זה:

"בעת הפעלת העדכון האוטומטי, רוב העדכונים יורדו ויותקנו מבלי שתצטרך להזיז אצבע."

רצ"ב הסבר מיקרוסופט לעניין מנגנון העדכון האוטומטי, מסומן **כנספח 7**.

25. כאמור, מיקרוסופט בחרה להכניס את התקנת מערכת ההפעלה החדשה אל תוך העדכונים המומלצים, כך שמערכת הפעלה זו מותקנת באופן אוטומטי וללא שנדרשת הסכמת המשתמש להתקנה. עובדה זו עולה משלל הדיווחים, מאמירות מטעמה של מיקרוסופט ואף אפשר להיווכח בה מבדיקה של מצב העדכונים במערכת ההפעלה עצמה:



<http://www.computerworld.com/article/2999548/microsoft-windows/microsoft-to-get-pushy-about-upgrading-to-windows-10.html>

<https://www.lxpert.com/showarticle/43/How-to-remove-Get-Windows-10-reminder-and-tray-item>

<https://www.theguardian.com/technology/2014/oct/02/from-windows-1-to-windows-10-29-years-of-windows-evolution>

7. ההסבר מופיעה באתר של מיקרוסופט, בכתובת <http://windows.microsoft.com/he-il/windows/windows-update>.

26. ההתקנה מתבצעת באופן אוטומטי, ובסופה וטרם הפעלת המחשב באמצעות מערכת ההפעלה החדשה, נדרש המשתמש לאשר את תנאי השימוש.

”8” רצ”ב העתק תנאי השימוש מסומן **כנספח 8**.

27. למען הסר ספק יובהר: אף לאחר התקנת מערכת ההפעלה החדשה, המשתמש אינו מתבקש לאשר למפרע את ההתקנה. אלא, שהמשתמש מתבקש ליתן הסכמתו לתנאי השימוש של מערכת ההפעלה החדשה בלבד.

28. כפי שעולה מהדיווחים, מיקרוסופט נוקטת במספר שיטות במטרה להניע משתמשים לעבור למערכת ההפעלה החדשה. שיטות אלה כללו, בין היתר, החלפת מערכת ההפעלה ללא עלות לכל משתמשי מערכות ההפעלה 7, WINDOWS 8, WINDOWS ו-WINDOWS 8.1, **לרבות למשתמשים המחזיקים בעותקים ללא רישיון**; פרסום כי בקרוב החלפת מערכת ההפעלה למערכת החדשה תתאפשר בתשלום בלבד; פניות חוזרות ונשנות למשתמשים במטרה שיעדכנו וכן שדרוג כפוי כמתואר בעניינם של התובעים המייצגים, ואשר בגינה הוגשה תובענה ייצוגית זו.

29. התובעים הייצוגיים והקבוצה הוטרדו מעצם החזירה לפרטיותם, כמו גם משינוי כללי של מערכת ההפעלה של המחשבים שלהם ומבזבוז הזמן אשר נדרשו להוציא לשם לימוד והסתגלות למערכת זו, כמו גם להוצאת הכספים ו/או להשחתת הזמן אשר לה נדרשו במסגרת הניסיונות להשיב את מערכת ההפעלה הקודמת לפעולה.

ב. עילות התביעה

30. בהתנהלותה הפרה מיקרוסופט את חובות הדין, באופן המקים לתובעים הייצוגיים ולחברי הקבוצה עילת תביעה אזרחית ואף זכאות לסעדים המבוקשים. כפי שיפורט להלן, בין עילות התביעה הנוגעות לענייני מצויות הפרת סעיף 7 לחוק המחשבים; הפרת חובה חקוקה ורשלנות מכוח פקודת הנוזיקין; הפרת חוזה, קיומו שלא בתום לב ומשא ומתן שלא בתום לב מכוח חוק החוזים וחוק החוזים (תרופות). לפיכך, נסקור להלן את העילות האמורות.

ב.1. חזירה לחומר מחשב ופעולות אסורות בתוכנה

31. כאמור, עניינה של התובענה בענייננו הינה בהתקנת מערכת הפעלה חדשה על מחשבי המשתמשים, בניגוד לרצונם וללא הסכמתם.
32. לעניין זה קובע סעיף 7 לחוק המחשבים, תשנ”ה-1995 (להלן: **”חוק המחשבים”**) כי ביצוע פעולות במחשב של אדם אחר שלא כדין מהווה עוולה אזרחית:

(2) מחיקת חומר מחשב, גרימת שינוי בו או שיבושו בכל דרך אחרת, שלא כדין.

"חומר מחשב" - תוכנה או מידע;

34.1. הפרעה שלא כדין לשימוש במחשב;

34.2. הפרעה שלא כדין לשימוש בתוכנה או במידע;

34.3. מחיקה שלא כדין של תוכנה או מידע;

34.4. שינוי שלא כדין של תוכנה או מידע.

35. בענייננו, פעולות מיקרוסופט מהוות הפרה ישירה של הוראות אלה. כך, מעשי מיקרוסופט מהווים הפרעה לשימוש במחשב, כאמור בסעיף 117 לחוק המחשבים, שכן התקנת מערכת הפעלה בניגוד לרצונו של השתמש, תוך מניעת השימוש משך מספר שעות ושינוי דרכי הפעלתו, מהווה הפרעה שלא כדין לשימוש במחשב. כאמור, מערכת ההפעלה שונה מהותית ממערכות ההפעלה הקודמות אשר היא החליפה והמעבר ממערכת הפעלה אחת לשנייה דורשת הסתגלות ומחווה הפרעה מהותית לשימוש.

36. יתר על כן, בשל העובדה שכאמור, לעיל, מערכת ההפעלה החדשה אינה תואמת את כלל התוכנות, הרי שהמשתמש אינו יכול להמשיך בעבודתו כרגיל והוא נדרש לפתרון בעיות, החלפת תוכנות והגדרת מחדש.

באופן דומה מהווים מעשי מיקרוסופט הפרעה שלא כדין לשימוש בחומר מחשב, כלומר בתוכנה או במידע. בענייננו, מעשי מיקרוסופט מהווים הפרעה למשתמשים לעשות שימוש במערכת ההפעלה אשר התקינו על מחשבם ואף מהווים במקרים רבים הפרעה לשימוש בתוכנות אחרות המותקנות על מחשבי המשתמשים, אשר תואמות את מערכת ההפעלה הישנה ואינן תואמות את מערכת ההפעלה החדשה או דורשות ביצוע התאמות לשם עבודה סדירה ותקינה.

מעשי הנתבעות אף מוועים מן המשתמשים גישה למידע האגור על המחשב, בין אם באופן זמני, במהלך תקופת ההתקנה ובין אם באופן קבוע, בשל העובדה שחלק מן המידע דורש שימוש בתוכנות אשר מערכת ההפעלה החדשה אינה מותאמת להן ולפיכך אינן ניתנות

להפעלה עוד או שהן דורשות, כאמור לעיל, ביצוע התאמות. ברי כי המעשים האמורים עולים כדי הפרעה שלא כדין לשימוש במידע האצור על המחשב.

39. כך, מהווים מעשי מיקרוסופט אף מחיקת חומר מחשב וגרימת שינויים בחומר מחשב שלא כדין, כאמור בסעיף 27(2) לחוק המחשבים, שכן התקנת מערכת ההפעלה החדשה דורשת את מחיקתה של הקודמת וממילא גורמת לשינוי מהותי בו.

40. לפיכך ברור כי הרכיבים העובדתיים מתקיימים בעניינו ונותרת אך שאלת ביצוע הפעולה כדין. שאלת משמעותה של תיבה זו נדונה בפירוט אך לאחרונה ונקבע כי:

"באשר לפרשנות המונח 'שלא כדין' דומה, כי הפרשנות הראויה למונח היא שימוש במחשב בהיעדר הסכמת בעליו." (רע"פ 8464/14 מדינת ישראל נ' עזרא (נבו, 21.12.2015) (להלן: **"עניין עזרא"**), בפסקה יח' לפסק דינו של המשנה לנשיאה, השופט א' רובינשטיין)

וכן:

"העבירה מתבצעת כאשר החדירה היא 'שלא כדין', היינו - ללא הרשאה של בעל המחשב (או אחר המוסמך ליתן הרשאה), או ללא סמכות חוקית לבצע חדירה לחומר מחשב, כגון על-פי צו חיפוש (סעיפים 23 ו-23א לפקודת סדר הדין הפלילי (מעצר וחיפוש) [נוסח חדש], תשכ"ט-1969)." (עניין עזרא, פסקה 4 לדברי כבוש השופט מ' מזוז)

41. דברים אלה יפים לעניינו. משהתקנת מערכת ההפעלה החדשה בוצעה ללא הסכמת משתמשי המחשב, הרי שכלל הפעולות האמורות בוצעו שלא כדין וברור כי העילות המפורטות בסעיף 7 לחוק המחשבים מתקיימות בעניינו.

42. לעניין זה יובהר, כי סעיף 8 לחוק המחשבים קובע כי נטל ההוכחה בעניין ביצוע המעשה כדין מונח על כתפי הנתבעות.

43. זאת ועוד. כפי שצוין לעיל וכפי שיפורט להלן, עקב מעשי הנתבעות נגרם לחברי הקבוצה כולה נזק ממוני ובלתי ממוני.

44. זאת ועוד. סעיף 9 לחוק המחשבים קובע כי על מנת שיפסקו פיצויים כתוצאה מחוק זה נדרשת התרשלות המזיק:

9. לא יינתן פיצוי בתובענה שעילתה בפרק זה, אלא אם כן הוכח כי הנזק נגרם עקב התרשלותו של הנתבע.

45. כפי שיפורט להלן, מעשי הנתבעות בוצעו בכוונת מכוון ומתוך צפיות מלאה, בכוח ובפועל, לנזקים שמעשיהם המתוארים עלולים לגרום. ברור אם כן, וכפי שיפורט להלן בפרק ד.3.ב, כי מעשי הנתבעות עולים כדי התרשלות.

46. לאור האמור ייטענו התובעים הייצוגיים כי מעשי הנתבעות מהווים הפרה של הוראת סעיף 7 לחוק המחשבים, המקימה לחברי הקבוצה זכות לפיצוי בגין הנזקים אשר נגרמו להם.

ב.2. הפרת חובה חקוקה

47. התנהלות מיקרוסופט, המהווה הפרה של הוראות חוק המחשבים, מהווה אף הפרת חובה חקוקה, כמשמעה בסעיף 63 לפקודת הנזיקין. הוראת חוק זו קובעת:

- (א) מפר חובה חקוקה הוא מי שאינו מקיים חובה המוטלת עליו על פי כל חיקוק – למעט פקודה זו – והחיקוק, לפי פירושו הנכון, נועד לטובתו או להגנתו של אדם אחר, וההפרה גרמה לאותו אדם נזק מסוג או מטבעו של הנזק שאליו נתכוון החיקוק; אולם אין האדם האחר זכאי בשל ההפרה לתרופה המפורשת בפקודה זו, אם החיקוק, לפי פירושו הנכון, התכוון להוציא תרופה זו.
- (ב) לענין סעיף זה רואים חיקוק כאילו נעשה לטובתו או להגנתו של פלוני, אם לפי פירושו הנכון הוא נועד לטובתו או להגנתו של אותו פלוני או לטובתם או להגנתם של בני-אדם בכלל או של בני-אדם מסוג או הגדר שעמם נמנה אותו פלוני.

48. הפסיקה מצאה כי יסודות העילה הנדרשים לצורך קיומה של הפרת חובה חקוקה הינם:

- 48.1. חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק;
 - 48.2. החיקוק נועד לטובתו או להגנתו של הניזוק;
 - 48.3. המזיק הפר את החובה המוטלת עליו;
 - 48.4. ההפרה גרמה לניזוק נזק;
 - 48.5. הנזק אשר נגרם הוא מסוג ומטבעו של הנזק אליו נתכוון החיקוק;
 - 48.6. החיקוק, לפי פירושו הנכון, לא התכוון להוציא את הסעד בנזיקין.
- ראו למשל: ע"א 119/86 קני בתים בע"מ נ' הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה, נתניה, מו(5) 727 (1992) (להלן: "עניין קני בתים").

49. כפי שנראה עתה, התנהלותה הפסולה של מיקרוסופט מקיימת את כל היסודות הדרושים לגיבוש העוולה.

50. **היסוד הראשון – חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק:** חוק המחשבים הינו חיקוק האוסר על מיקרוסופט לבצע פעולות המפריעים לשימוש במחשב או גורמים למחיקת חומרים מן המחשב, שינויים או שיבושים בכל דרך אחרת שלא כדין.

51. **היסוד השני – החיקוק נועד לטובתו או להגנתו של הניזוק:** בהתאם להלכה הפסוקה, חיקוק ייחשב ככזה שנועד לטובתו או להגנתו של אחר, אם אותו חיקוק קובע נורמות התנהגות שנועדו להגן על האינטרס של הפרט, להבדיל מאינטרס של המדינה, הממשלה או מרקם אורחות חיי האומה (ראו: ע"א 145/80 ועקנין נ' המועצה המקומית בית שמש ואח', פ"ד ל"ז(1) 113, 141-142 (1982) (להלן: "עניין ועקנין").
52. הוראות סעיף 7 לחוק המחשבים נועדו בבירור לטובתו ולהגנתו של הפרט, על קניינו ועל רכושו הפרטי.
53. **היסודות השלישי, הרביעי והחמישי – המזיק הפר את החובה, גרמה לניזוק לנזק מסוגו ומטבעו של הנזק אליו נתכוון החיקוק:** כמפורט בהרחבה לעיל, מיקרוסופט הפרה את החובה המנויה בחוק המחשבים וגרמה לחברי הקבוצה לנזקים. נזקים אלה הם במובהק אותם הנזקים שהחיקוק ביקש למנוע, כפי שעולה מן העובדה שחוק מגדיר במפורש מעשים אלה כעוולה אזרחית.
54. לעניין זה מוסיפים דברי ההסבר להצעת החוק⁸:
- "מוצע לקבוע עוולה מיוחדת כדי להבליט כי האינטרס המוגן בעוולה הוא השימוש בחומר המחשב המגולם בחפץ הפיזי, דבר אשר ימנע טענה אפשרית לפיה יש לפצות רק בשל שווים של המיטלטלין גרידא, ולא בשל שווי של המידע שנמצא בהם. לעניין זה אין המיטלטלין בהם מגולם חומר המחשב חפץ ככל חפץ אחר; העיקר המיטלטלין אלה הוא המידע הגלום בהם ולא החפץ המוביל אותם"
55. אם כן ברור כי מניעת הגישה לחומר המחשב ומניעת אפשרות השימוש במחשב הן מסוג הנזקים אליהם התכוון המחוקק.
56. **היסוד השישי: החיקוק, לפי פירושו הנכון, לא התכוון להוציא את הסעד בנזיקין:** כמפורט לעיל, אין ספק כי החיקוק נועד לטובתם ולהגנתם של ניזוקים מסוגם של חברי הקבוצה. בנסיבות אלו, ובהתאם לפסיקה, "חזקה היא, כי הפרתה של החובה המוטלת בחיקוק מקנה זכות תביעה לפלוני בנזיקין" (ראו: עניין קני בתים, עמ' 751), ונדרשים "שיקולי מדיניות כבדי משקל על-מנת לסתור את החזקה" (שם, שם).
57. **יתר על כן.** משסעיף החוק קובע במפורש כי הפרתו מהווה עוולה אזרחית, ברור מאליו כי סעיף זה לא נועד להחריג סעד נזיקי.
58. הנה כי כן, מיקרוסופט ביצעה עוולה של הפרת חובה חקוקה, וקבוצת הניזוקים זכאית אפוא לסעדים בגין העוולה האמורה, לרבות סעד של פיצויים וצו מניעה, כמפורט להלן.

3.3. רשלנות

⁸ הצעת חוק המחשבים, (ת"ח תשנ"ד מס' 2278 עמ' 478).

59. מעשי מיקרוסופט מהווים עוולה נזיקית מסוג רשלנות מכוח סעיף 35 לפקודת הנזיקין הקובע כי:

35. עשה אדם מעשה שאדם סביר ונבון לא היה עושה באותן נסיבות, או לא עשה מעשה שאדם סביר ונבון היה עושה באותן נסיבות, או שבמשלח יד פלוני לא השתמש במיומנות, או לא נקט מידת זהירות, שאדם סביר ונבון וכשיר לפעול באותו משלח יד היה משתמש או ניקט באותן נסיבות – הרי זו התרשלנות; ואם התרשל כאמור ביחס לאדם אחר, שלגביו יש לו באותן נסיבות חובה שלא לנהוג כפי שנהג, הרי זו רשלנות, והגורם ברשלנותו נזק לזולתו עושה עוולה.

60. הפסיקה קבעה כי יסודות עילת הרשלנות הם ארבעה במספר:

"עוולת הרשלנות מקורה בסעיף 35 לפקודת הנזיקין. כעולה מהסעיף, התובע פיצויים בגין רשלנות נדרש להוכיח קיומם של מספר רכיבים. רכיב אחד הוא התובה – חובת הזהירות בה חב המזיק כלפי הנזוק "שלא לנהוג כפי שנהג". רכיב שני הוא היבט ההתרשלנות, בו נשאל האם המזיק הפר את חובת הזהירות המוטלת עליו, או במילים אחרות האם סטה מסטנדרט הזהירות של האדם הסביר (ע"א 145/80 ועקנין נ' בית שמש פ"ד לז(1) 113, 122). הרכיב השלישי משלים את העוולה: "הגורם ברשלנותו נזק לזולת עושה עוולה". זהו רכיב הנזק שנגרם מהפרת החובה. האמת תיאמר כי החלוקה לרכיבי עוולת הרשלנות יכולה לנוע בין שלושה עד חמישה רכיבים. האחד הוא חובת הזהירות; השני הפרת החובה; השלישי נזק; הרביעי קשר סיבתי עובדתי; והחמישי קשר סיבתי משפטי. יש שכללו את השלושה האחרונים כאחד (פרופ' גלעד מתייחס הן לנזק הן לקשר הסיבתי בינו ובין התרשלנות של המזיק בתוך רכיב אחד של "גרימה"; ישראל גלעד דיני נזיקין – גבולות האחריות כרך א 421 (התשע"ב) (להלן: גלעד, גבולות האחריות)). לטעמי על מנת שתשמש כלי עבודה נוח יותר, מוטב לחלק את רכיבי העוולה לארבעה – חובה, הפרת החובה, נזק, וקשר סיבתי (עובדתי ומשפטי)" (ע"א 3521/11 ע"ד וגנר נ' עבדי, בפסקה 6)

וראו גם את האמור בע"א 1068/05 עיריית ירושלים נ' מימוני (נבו, 14.12.2006) בפסקה 4; ע"א 145/80 ועקנין נ' המועצה המקומית בית שמש, פ"ד לז(1) 113; ע"א 593/81 מפעלי רכב אשדוד בע"מ נ' ציון ז"ל, פ"ד מא(3) 169; ע"א 741/83 גוריון נ' גבריאל, פ"ד לט(4) 266; ע"א 653/97 חברת מרכז ברוך וצפורה בע"מ נ' עיריית תל אביב-יפו, פ"ד נג(5) 817; ע"א 7130/01 סולל בונה בניין ותשתית בע"מ נ' תנעמי, פ"ד נח(1) 1.

61. אם כן, יסודות עוולת הרשלנות הינם:

61.1. קיומה של חובת זהירות בין המזיק לנזוק;

61.2. הפרת החובה (התרשלנות);

61.3. קשר סיבתי בין הנזק וההתרשלנות;

61.4. נזק.

62. נבחן להלן את היסודות האמורים וניווכח כי הם מתקיימים בענייננו.

ב.3.א. חובת הזהירות

63. כידוע, חובת הזהירות כלל כוללת שני רכיבי משנה – חובת הזהירות המושגית וחובת הזהירות הקונקרטית⁹. שני רכיבי משנה אלה נבדקים באמצעות מבחן הצפיות, כך שחובת הזהירות המושגית בוחנת, באופן כללי, את סוגי הנזקים, המזיקים והניזוקים והיחס ביניהם, בעוד שחובת הזהירות הקונקרטית מתמקדת בנסיבות המקרה המסוים¹⁰.
64. בענייננו, מיקרוסופט הינה יוצרת מערכת ההפעלה, משווקת המערכת, ואף האחראית לתחזוקתה. כידוע, מערכת ההפעלה של המחשב הינה גורם יסוד בהפעלת המחשב ובלעדיה או ככל שקיימת בה בעיה או תקלה, עלול להיווצר קושי ממשי בהפעלת המחשב.
65. ברור אם כן, כי לחברה מסוגה של מיקרוסופט, המשווקת מערכות הפעלה קמה צפיות לנזקים שעניינם הפרעה בפעילות המחשב כתוצאה מהחלפת מערכת ההפעלה שלו, כמו גם קושי בתפעול תוכנות אחרות המותקנות על המחשב והדורשות מן המשתמש לעסוק בהתאמת המערכת ההפעלה לצרכיו האישיים, ואף להעסיק אנשי מקצוע לשם כך. כל אלה עולים כדי נזק בלתי ממוני מסוג הטרדה, בזבוז זמנו של המשתמש, הפרעה במהלך העבודה והמנוחה, ופגיעה באוטונומיה ואף עשוי להיות כרוך בו נזק ממוני.
66. דברים אלה יפים במיוחד משהמשתמשים עושים שימוש במערכות ההפעלה באמצעות רישיון בלבד, בעוד מיקרוסופט שומרת לעצמה את כל זכויות הבעלות במערכות ההפעלה.
67. לפיכך, מתקיימת בענייננו חובת זהירות מושגית בין מיקרוסופט לבין חברי הקבוצה.
68. יתרה מכך, כבר נקבע כי הכלל לעניין חובת הזהירות המושגית הינו כי מקום בו הנזק צפוי מן הבחינה הפיזית, חובה לצפותו גם מן הבחינה הנורמטיבית, אלא אם קיימים שיקולים מיוחדים של מדיניות משפטית¹¹.
69. באופן דומה מתקיימת בענייננו אף חובת זהירות קונקרטית. המבחן לקיומה של חובת זהירות זו הינה האם האדם הסביר היה צריך לצפות את התרחשות הנזק:

"במסגרת בחינת חובת הזהירות הקונקרטית יש להפעיל את מבחן הצפיות במישור הפיסי והנורמטיבי, דהיינו מה אדם סביר יכול היה לצפות או צפה בפועל, ומה אדם סביר צריך היה לצפות." (עניין לוי, בפסקה 10)
וראו לעניין זה אף עניין טרויהפט, בפסקה 33.

⁹ ראה למשל ע"א 4241/06 לוי נ' מדינת ישראל - משטרת ישראל (נבו, 12.03.2009), בפסקה 10 (להלן: "עניין לוי") וכן עניין וגנר, בפסקה 6.

¹⁰ ראה עניין לוי, בפסקה 10.

¹¹ ראו למשל ע"א 878/06 דב טרויהפט נ' עטיה, (נבו, 4.01.2009) (להלן: "עניין טרויהפט") בפסקה 32.

70. בענייננו, ברור מאלינו כי אדם סביר בעמדתה של מיקרוסופט הייתה יכול ואף צריך לדעת כי התקנה של מערכת ההפעלה חדשה עשויה לגרום לקשיים ואי נוחות למשתמשים, לרבות קשיים בהפעלת יתר התוכנות המותקנות על המחשב, לא כל שכן כאשר התקנה זו מתבצעת ללא הסכמתו המפורשת של המשתמש.

71. יתר על כן, מיקרוסופט אף צפתה בפועל את הקשיים האמורים. כך, למשל עולה מן העובדה שמיקרוסופט טרחה להבהיר במסגרת מסמך שאלות ותשובות הנוגע להתקנת מערכת ההפעלה החדשה:

"לא תתקשר ללקוחות כדי לעזור להם בהתקנה או כדי לספק להם תמיכה טכנית
עבור Windows 10..."

רצ"ב מסמך שאלות ותשובות לעניין התקנת מערכת ההפעלה החדשה¹² מסומן כ**נספח 10**. "9"

72. כך אף עולה מן העובדה שמיקרוסופט עצמה מסבירה כי משך שלב התקנת מערכת ההפעלה החדשה, לאחר הורדתה אורכת, לבדה שעה ואף יותר:

"הזמן הנדרש לשדרוג ל- Windows 10 תלוי בגורמים כגון גיל המכשיר והגדרותיו. לרוב המכשירים נדרשת כשעה כדי לשדרג לאחר סיום ההורדה. למכשירים ישנים נדרש זמן ארוך יותר, ובמכשירים חדשים, עם ביצועים טובים יותר, השדרוג יהיה מהיר יותר."

73. כך אף מתייחסת מיקרוסופט לאפשרות כי חלק מן המחשבים ואף חלק מן התוכנות לא יפעלו באופן תקין עם מערכת ההפעלה החדשה. למעשה, לאור קושי זה מחזיקה מיקרוסופט רשימה של בעיות תאימות ופתרונות מומלצים לחלקם, תוך שברור כי קיימות בעיות תאימות נוספות:

"האם האפליקציות והמכשירים שלי יפעלו עם Windows 10?"

Windows 10 תוכנן כך שיהיה תואם לרוב המכשירים והאפליקציות הזמינים כעת.

לקבלת פרטים על מכשירים ספציפיים ועל האפליקציות שלך, בדוק את דוח התאימות שהוא חלק מהאפליקציה 'קבל את Windows 10'. לשם כך, פתח את האפליקציה 'קבל את Windows 10', בחר את התפריט בפינה הימנית העליונה של האפליקציה ולאחר מכן בחר בדוק את המחשב שלך (או המחשב שלך מוכן לצאת לדרך) כדי לראות את כל בעיות התאימות המוכרות ופתרונות מומלצים."

74. באופן דומה מודיעה מיקרוסופט כי חלק מתוכנות המערכת השתנו משמעותית. כך למשל, תוכנת Windows Media Center, אשר שימשה בגרסאות מסוימות¹³ של מערכות

¹² המסמך אף מצוי בכתובת <http://windows.microsoft.com/he-il/windows-10/upgrade-to-windows-10-faq>.

ההפעלה הקודמות של מיקרוסופט כתוכנה לארגון, ריכוז והצגת מדיה (לרבות קבצי וידאו ואודיו)¹⁴ כלל אינה קיימת במערכת ההפעלה החדשה:

האם Windows Media Center זמין ב-Windows 10?

לא, Windows Media אינו חלק של Windows 10 ולא יהיה זמין לאחר השדרוג. אנחנו מספקים אפליקציה ללא תשלום של הפעלת DVD שתתקן לאחר ההפעלה הראשונה של Windows לאחר השדרוג ל-Windows 10.

אם יש לך, Windows 7 Professional, Windows 7 Home Premium, Windows 7 Ultimate או Windows 8 Pro with Media Center ותתקין את Windows 10, Windows Media Center יוסר. למשך זמן מוגבל ("תקופת הזכאות"), במערכת ששודרגו ל-Windows 10 מאחת מהגרסאות הקודמות של Windows ('מערכת שעומדת בדרישות במלואה'), תותקן אפליקציה להפעלת DVD ("Windows DVD Player"). הערה: ייתכן שנגן ה-DVD של Windows לא יותקן מיד. הוא יותקן לאחר ההרצה המוצלחת הראשונה של Windows Update. נגן ה-DVD של Windows יהיה זמין לרכישה מחנות Window עבור מערכות אשר (א) עומדות בדרישות המלאות אך תקופת הזכאות שלהן חלפה; (ב) הן מערכות שאינן עומדות בדרישות המלאות; או (ג) היו מערכות שעומדות בדרישות המלאות אך Windows 10 לאחר מכן הותקן בהן מחדש (במקרה זה, Windows Update אינו יכול לזהות שמדובר במערכת שעמדה בעבר בדרישות המלאות)."

75. ברור אם כן כי מיקרוסופט צפתה, בפועל, קשיי התקנה, אובדן זמן ואף קשיי תפעול של המערכת, כמו גם קשיי הסתגלות.

76. תמונה דומה עולה אף מן הדיווחים, לפיהם בעיות אלה הוצגו למיקרוסופט חודשים ארוכים לפני ההתרחשויות בענייננו וזו בחרה להתעלם מהם.

77. לפיכך, ברור כי מתקיימות בענייננו הן חובת זהירות מושגית והן חובת זהירות קונקרטית.

ב.3.ב. הפרת חובת הזהירות

78. כאמור, טענת התובעים המייצגים הינה כי מיקרוסופט הפרה בהתנהלותה את חובת הזהירות כלפי הקבוצה, ומעשיה מהווים התרשלות.

¹³ כך, למשל, נכללה התוכנה האמורה בגרסת Windows 7 ובחלק מגרסאות Windows 8 ו-Windows 8.1, כאמור באתר מיקרוסופט: <http://windows.microsoft.com/en-us/windows/products/windows-media-center/get-it>

¹⁴ ראה למשל את האמור באתר מיקרוסופט לעניין זה: <http://windows.microsoft.com/en-US/windows/products/windows-media-center> וכן בערך התואם באתר ויקיפדיה: https://he.wikipedia.org/wiki/Windows_Media_Center

"התרשלות, לאמור התנהגות בלתי-סבירה, מושתתת על קיומו של יסוד פיזי, הוא המעשה או המחל, ומקריב נורמטיבי ועובדתי כאחד, לאורו נקבעת מידת סבירותו של מעשה או מחל זה. ...

84. לאור האמור ברור כי אדם סביר לא היה פועל באופן שבו פעלה מיקרוסופט ולא היה כופה את התקנת מערכת ההפעלה על משתמשים.

85. נוסף ונדגיש: מיקרוסופט החצינה את עלויות הנזקים שמעשיה גורמים ויגרמו על הקבוצה, והכל מתוך הסתכלות צרה ובלתי סבירה על התועלת שצפויה לצמוח לה כתוצאה מהשיווק האגרסיבי של Windows 10.
86. זו אף זו. במועד בו הותקנה מערכת ההפעלה במחשבי התובעים הייצוגיים, כבר קמה זעקה במרשתת בשל התנהלותה זו של מיקרוסופט, כפי שעולה מן הדיווחים בתקשורת, אשר, לפי האמור בהם, זכו אף להתייחסות מיקרוסופט.
87. כך למשל בדיווח מיום 25.03.2016 שכותרתו: "How existing Windows users can refuse Microsoft's Windows 10 update", מאתר zdnet, ואשר צורף לעיל כנספח 6.1, פורטה ההתנהלות המתוארת לעיל של מיקרוסופט כבר בחודש מרץ 2016, לרבות נזקים מן הסוג אשר נגרם לחברי הקבוצה בענייננו. הכותב באתר זה אף פנה לקבל את התייחסותה של מיקרוסופט לטענותיו וזו השיבה תשובה סתמית.
88. ברי אם כן, לא אך צפיות בכוח קיימת בענייננו, אלא אף בפועל, משמיקרוסופט קיבלה פניות לעניין זה, אולם המשיכה בהתנהלותה ללא כל התייחסות.
89. ברור, אם כן, כי מיקרוסופט התרשלה כלפי חברי הקבוצה והפרה את חובותיה כלפיהם.

ב.3.ג. הקשר הסיבתי

90. כאמור, בין התנהלותה שמתוארת של מיקרוסופט ובין הנזק שנגרם לחברי הקבוצה קיים קשר סיבתי, כמשמעותה לעניין סעיף 35 לפקודת הנזיקין.
91. כפי שצוין לעיל וכפי שיפורט להלן, עקב מעשי מיקרוסופט נגרם לחברי הקבוצה נזק ממוני ובלתי ממוני, שעיקרו עוגמת נפש, בזבוז זמנם של המשתמשים, הפרעה במהלך העבודה והמנוחה, פגיעה באוטונומיה ואף הוצאות שנגרמו להם בתיקון והתאמת המחשבים כתוצאה מהתקנת מערכת ההפעלה ללא הסכמתם ובניגוד לרצונם.
92. כידוע, לעניין הקשר הסיבתי קובע סעיף 64 לפקודת הנזיקין כי:
64. ... רואים אדם כמי שגרם לנזק באשמו, אם היה האשם הסיבה או אחת הסיבות לנזק.
93. הפסיקה קבעה כי קיימים שני מובנים לקשר הסיבתי, והם הקשר סיבתי העובדתי והקשר הסיבתי המשפטי¹⁵. המבחן לעניין הקשר הסיבתי העובדתי הוא מבחן ה"אלמלא", כלומר האם ללא מעשי הנתבעים הנזק לא היה מתרחש; בעוד שהמבחנים לעניין הקשר הסיבתי המשפטי הם מבחן הצפיות הסבירה, מבחן הסיכון ומבחן השכל הישר:

¹⁵ ע"א 7144/14 מכנס נ' מעור רוחמה (נבו, 03.09.2015) (להלן: "עניין מכנס"), בפסקה 15.

"הקשר הסיבתי נבחן בשני מישורים מצטברים. האחד, מישור הקשר הסיבתי העובדתי שבו נבחנת השאלה אם ניתן לקשור מבחינה עובדתית את מעשהו או מחזלו של המזיק (ההתרשלות) לנזקו של הניזוק. כלומר, אם המעשה מקיים קשר של "סיבה בלעדית" או "לחצותה, שאלמלא הפעולה לא היה נגרם הנזק לניזוק (ראו בין רבים: עניין אהרון, פסקה 19; עניין ועקנין, בעמ' 144; גלעד, בעמ' 39). השני, מישור הקשר הסיבתי המשפטי שבו נבחן האם ראוי להטיל חבות משפטית בגלל אותו סיכון שגרם עובדתית לנזק (ראו ע"א 916/05 כדר נ' הרישני, [פורסם בנבו] עמ' 14 (28.11.2007)). כידוע, בפסיקתנו הוכרו שלושה מבחנים בסוגיית הקשר הסיבתי המשפטי והם מבחן הצפיות הסבירה; מבחן הסיכון; ומבחן השכל הישר (ראו: עניין פלוני, פסקה 23; רע"א 4394/09 לנדרמן נ' סגיב הנדסה ושות' (1993) בע"מ, [פורסם בנבו] פסקה 7 (30.12.2010) (להלן: עניין לנדרמן); עניין ועקנין, בעמ' 146), ונקבע כי "מבחן העל הוא מבחן הסיכון, ואילו מבחן הצפיות הוא אך נגזרת או יישום קונקרטי של מבחן הסיכון, שבמסגרתו אנו בוחנים אם הסיכון שהתממש הוא מסוג הסיכונים בגינם אנו רואים את התנהגות המזיק כעוללתית" (עניין פלוני, פסקה 25; ראו גם עניין לנדרמן, פסקה 8, גלעד, בעמ' 571-573). (עניין מכנס, בפסקה 15)

94. בעניינו, ברור כי הנוק הקבוצה כלל לא היה נגרם ללא התנהלותה האסורה של מיקרוסופט ולפיכך ברור כי מתקיים בעניינו קשר סיבתי עובדתי.

95. כך אף לעניין הקשר הסיבתי המשפטי, שכן, כאמור לעיל, הסיכון להתממשות הנזק היה צפוי בכוח ובפועל, ולמעשה אף בלתי נמנע וידוע מראש. כאמור, מבחן הצפיות מהווה נגזרת של מבחן הסיכון, שהינו המבחן העיקרי לעניין הקשר הסיבתי המשפטי וברור מאליו גם מבחן השכל הישר תומך במסקנה זו.

96. הנה כי כן, קשר סיבתי – משפטי ועובדתי – בין התרשלות מיקרוסופט לבין הנוקים שנגרמו לחברי הקבוצה, קיים בעניינו.

ב.4. הפרת חובת תום הלב

97. חובת תום הלב בניהול משא ומתן לקראת כריתתו של חוזה מעוגנת בסעיף 12 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973 (להלן: "חוק החוזים"), ובסעיף 39 לחוק החוזים. חובה זו חלה הן בשלב המשא ומתן לכריתת חוזה, והן בעת קיום החוזה, וכן על פעולות משפטיות אחרות שאינן בבחינת חוזה ועל חיובים שאינם נובעים מחוזה (סעיף 61(ב) לחוק החוזים).

98. בעניינו, התקנת המערכת ההפעלה התבצעה בעת שחל בין הצדדים חוזה מסוים, הגלום, בחלקו ברישיון השימוש אשר ניתן למשתמשי מערכות ההפעלה הקודמות¹⁶. כמו כן, עקב ההתקנה נכנסו הצדדים להסכם חדש, אשר חלקו גלום בתנאי השימוש הרלוונטיים למערכת ההפעלה החדשה. לפיכך מדובר בעניינו הן בתום לב בקיום חוזה והן בתום לב במשא ומתן.

¹⁶ אין מנוס מלהעיר כי חלק מהוראות תנאי שימוש אלה הינן תניות מקפחות בחוזה אחיד וככאלה אינן חלות.

"10" רצ"ב העתק רישיונות לדוגמא של מערכת ההפעלה Windows 7¹⁷, מסומן כנספח 11.

"11" רצ"ב העתק רישיון השימוש למערכת ההפעלה Windows 10¹⁸, מסומן כנספח 12.

99. על מהותה של חובת תום הלב עמד בית המשפט העליון, בין היתר, במסגרת ע"א 2643/97 גנז נ' בריטיש וקולוניאל תברה בע"מ, נז(2) 385 (2003), בסעיף 15 לפסק דינו של כב' הנשיא ברק, כדלקמן:

"אחת מאותן דוקטרינות כלליות החלות בכל תחומי המשפט היא עקרון תום-הלב... עיקרון זה – אשר מקורו הפורמאלי הוא בהוראות הסעיפים 39 ו-61(ב) לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 – הוא עיקרון 'מלכותי'... 'מצודתו פרושה... על כלל המערכת המשפטית בישראל'... הוא קובע אמת-מידה אובייקטיבית של התנהגות ראויה במכלול היחסים הבין-אישיים... דרישת תום-הלב משמעותה כי בעל הזכות צריך להפעיל את זכותו ביושר ובהגינות... תום-הלב מניח כי בעל הזכות דואג להבטיח את זכותו, עם זאת תום-הלב מבקש למנוע הפעלת הזכות מתוך התעלמות מקיומו של הצד האחר ובהתעלם מהאינטרס החברתי. אכן, תום-הלב קובע אמת-מידה אובייקטיבית של התנהגות הוגנת של בעל זכות המבקש על רקע האינטרס החברתי הכולל להגשים את האינטרס העצמי תוך התחשבות באינטרס של הזולת..."

100. בענייננו לא יכולה להיות מחלוקת כי מיקרוסופט פעלה מתוך התעלמות מקיומם של חברי הקבוצה ומהאינטרס החברתי. מיקרוסופט העדיפה את האינטרסים העסקיים-כלכליים הצרים שלה על פני רצון חברי הקבוצה, כמו גם נוחותם, זמנם וצרכיהם, תוך שהיא מתעלמת מהנזקים שמעשיה היו צפויים לגרום להם.

101. כפי שנפסק לא פעם, בשל הפרת חובת תום הלב ניתן להעניק קשת רחבה של סעדים, המיועדים לשים את הנפגע במקום בו היה, אלמלא נהג הצד האחר בחוסר תום לב.

ראו למשל: ע"א 829/80 שכון עובדים בע"מ נ' שרה זפניק, פ"ד לז(1) 579 (1983); ע"א 6370/00 קל בנין בע"מ נ' ע.ר.מ. רעננה לבניה והשכרה בע"מ, פ"ד נו(3) 289 (2002), בפס' 15 לפסק הדין.

102. לחברי הקבוצה קמה אפוא עילת תביעה בגין הפרת חובת תום הלב. הפרת החובה מקנה לחברי הקבוצה זכות לאכיפה ואו לפיצויים בגין הנזקים שנגרמו להם, וליתר הסעדים המבוקשים במסגרת התובענה.

17 מצוי גם בכתובות שלהלן:
http://download.microsoft.com/Documents/UseTerms/Windows_7%20Home%20Basic_Hebrew_6ba57707-c526-4669-b3a3-76db543bcf53.pdf

וכן:
http://download.microsoft.com/Documents/UseTerms/Windows_7%20Home%20Premium_Hebrew_0ee868fe-3f50-45b8-9a8f-d553a9144e9d.pdf

18 מצוי גם בכתובות שלהלן:
https://www.microsoft.com/en-us/Useterms/Retail/Windows/10/UseTerms_Retail_Windows_10_English.htm

ב.5. הפרת חוזה

103. כאמור, מיקרוסופט מתירה את השימוש במערכות ההפעלה מטעמה מכוח רישיון, אשר חלק מתנאיו מפורטים בתנאי הרישיון מטעם מיקרוסופט הכלולים במערכת ההפעלה.
104. עם זאת, למערכת הסכמית זו קיים תנאי-על, במסגרתו משלם המשתמש למיקרוסופט או למי מטעמה תשלום חד פעמי בתמורה לרישיון שימוש בלתי מוגבל בזמן¹⁹ במערכת ההפעלה אותה רכשו. אלא שמיקרוסופט הפרה הסכם זה בכך שמנעה ולמצער הגבילה את חברי הקבוצה מלעשות שימוש במערכת ההפעלה אותה רכשו וכפתה עליהם לעבור את מערכת ההפעלה החדשה.
105. סעיף 1(א) לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א – 1970 (להלן: "חוק התרופות"), מגדיר את המונח "הפרה" כדלקמן:
- "מעשה או מחדל שהם בניגוד לחוזה".**
106. סעיף 1(ב) לחוק התרופות משלים את ההגדרה בתוספת הבאה:
- "כל מקום שמדובר בחוק זה בהפרת חוזה - גם הפרת חיוב מחויביו במשמע".**
107. וכפי שמציינים גבריאלה שלו ויהודה אדר בספרם "דיני חוזים – התרופות" (תשס"ט) (להלן: "שלו ואדר"), בעמ' 108:
- "הפרת חוזה היא אפוא התנהגות אקטיבית או פסיבית של צד לחוזה שאינה תואמת את ההתנהגות הנדרשת על פי החוזה".**
108. בענייננו, אין ספק כי מעשיה ו/או מחדליה של מיקרוסופט עומדים "בניגוד לחוזה".
109. כאמור, מיקרוסופט הפרה (ומפרה) את ההסכמים עם חברי הקבוצה בכך שהיא מנעה (ויתכן כי אף עדיין מונעת) מחברי הקבוצה את המשך השימוש במערכת ההפעלה שרכשו. מיקרוסופט אינה מקיימת את החיוב המוטל עליה – לאפשר לחברי הקבוצה שימוש רציף, ללא תקלות (מכוונות, הנעשות על ידה בכוונה תחילה) במערכת ההפעלה אותה רכשו כדין.
110. חברי הקבוצה, לקוחות מיקרוסופט, זכאים, אפוא, לתרופות העומדות לנפגע מהפרת החוזה, ובכלל זה לפיצויים בגין ההפרה שיעמידו את הנפגעים במקום שבו היו עומדים, אילו ההסכם קיים (ראו למשל: ע"א 7302/96 בנק המזרחי המאוחד בע"מ נ' לילוף, פ"ד נה(3) 200, פס' 11 (2001)), וכן ליתר הסעדים המבוקשים.

ג. הנזק

¹⁹ אין בכך כדי לטעון כי מיקרוסופט בהכרח מתחייבת לתמוך במערכת הפעלה כלשהי לנצח, אלא אך כי למשתמש רישיון שימוש באותה מערכת.

111. כאמור, רכיב יסוד בעילות האמורות הינו יסוד הנזק. בעניינו, לחברי הקבוצה נגרמו נזקים ממוניים ולא ממוניים כאחד.
112. כאמור, כתוצאה מהתנהלותה של מיקרוסופט, כמתואר לעיל, מצאו עצמם חברי הקבוצה כאשר על מחשבם מותקנת מערכת הפעלה חדשה ובלתי מוכרת, השונה באופן מהותי מזו אשר בה עשו שימוש עד לאותו רגע. השוני האמור בא לידי ביטוי במראה המערכת, בתכונותיה, בהגיונה ובדרכי הפעלתה.
113. בחלק מן המקרים מערכת ההפעלה החדשה כלל לא הצליחה לפעול על המחשב עליו הותקנה בשל משאבי מערכת לא מספיקים ובמקרים רבים אחרים פעלה המערכת באופן איטי במידה ניכרת.
114. החלפת מערכת ההפעלה גרמה לחלק מן התוכנות האחרות אשר הותקנו על מחשבי המשתמשים שלא לפעול כראוי.
115. במקרים רבים מערכת ההפעלה החדשה דרשה התאמה לתוכנות הקיימות ואף ארגון מערכת המחשב כולה מחדש לנוחות המשתמש.
116. בחלק מן המקרים נדרשו חברי הקבוצה להיעזר באנשי מקצוע לתיקון התקלות, בין אם באמצעות התקנה מחדש של מערכת ההפעלה הקודמת ובין אם באמצעות פתרונות נקודתיים לבעיות שנוצרו. במקרים אחרים, נדרשו הלקוחות להשקעת זמן ומאמץ במשימות אלה בעצמם.
117. במהלך התקנת מערכת ההפעלה הושבת המחשב עליו היא התקנה לפרק זמן בן מספר שעות.
118. התובעים הייצוגיים מעריכים כי הנזק הממוצע בגין עוגמת הנפש, ההטרדה, בזבוז הזמן וההפרעה בזמן המנוחה או העבודה והפגיעה באוטונומיה, כמו גם בגין הנזק הממוני הממוצע שנגרם לחברי הקבוצה עומד על סך של 500 ₪ לכל הפחות.

ד. הסעדים המבוקשים

119. כבוד בית המשפט יתבקש לפסוק את הסעדים הבאים:
- 119.1. **צו עשה** לטובת חברי הקבוצה המורה למיקרוסופט לחדול מביצוע התקנה כפויה של מערכת ההפעלה WINDOWS 10 במחשבים שעליהם מותקנות מערכות הפעלה אחרות של מיקרוסופט, ובפרט מערכות ההפעלה WINDOWS 7 ו-WINDOWS 8;

- 119.2. **צו עשה** לטובת חברי הקבוצה המורה למיקרוסופט לאפשר למשתמשי מערכות מחשב שעליהן הותקנה מערכת ההפעלה WINDOWS 10 שלא כדין להחזיר את מערכת ההפעלה הקודמת שעשו בה שימוש, באופן קל ופשוט;
- 119.3. **פיצוי כספי** – להורות למיקרוסופט לפצות את חברי הקבוצה בגין הנזקים אשר נגרמו להם כמתואר להלן בבקשה זו. לחלופין, יתבקש כבוד בית המשפט להעביר פיצוי זה לטובת הציבור ולמטרה ציבורית תואמת;
- 119.4. כל סעד נוסף או אחר אשר ימצא בית המשפט לנכון להעניק לחברי הקבוצה שייצוגם מבוקש;
- 119.5. גמול לתובעים המייצגים;
- 119.6. שכר טירחה לבאי הכוח המייצגים.

ה. סוף דבר

120. עניינה של תביעה זו הינו בהחלטתה של מיקרוסופט לכפות על משתמשי מערכות ההפעלה מטעמה לעבור למערכת הפעלה חדשה אשר השיקה – מערכת ההפעלה WINDOWS 10, וזאת תוך התעלמות מוחלטת מרצונם של משתמשי המחשבים ומן הנזקים אשר פעולה זו עשויה לגרום להם, כמו גם מהוראות החוק החלות על עניין זה, לרבות הוראות חוק המחשבים, הוראות פקודת הנזיקין לעניין רשלנות והפרת חובה חקוקה ואף הוראות חוק החוזים בעניין תום לב בקיום חוזה ובמשא ומתן לקראת חוזה, כמו גם הוראות חוק החוזים (תרופות) לעניין הפרת ההסכם בין מיקרוסופט ומשתמשיה.
121. אשר על כן, מתבקש בית המשפט הנכבד להעניק את הסעדים המבוקשים בתובענה ייצוגית זו.
122. לבית המשפט הנכבד סמכות עניינית ומקומית לדון בתובענה.


זיו גלסברג, עו"ד
מ.ר. 48694


תומר אפלדורף, עו"ד
מ.ר. 49670
באי הכוח המייצגים


נדב אפלבאום, עו"ד
מ.ר. 48474

תצהירו של מר נתן נוישטיין

ת צ ה י ר

אני הח"מ, מר נתן נוישטיין, נושא ת"ז 024142002, מרחוב נחל עוז 882 מכבים, לאחר שהוזהרתי כחוק כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל הענשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת, בכתב, כדלקמן:

- I. אני נותן תצהיר זה בתמיכה לבקשה לאישור תובענה ייצוגית המוגשת כנגד מיקרוסופט ישראל בע"מ ו/או Microsoft Corporation (להלן: "המשיבות" או "מיקרוסופט") בבית המשפט המחוזי בחיפה (להלן: "הבקשה").
 - II. העובדות והטענות המפורטות בתצהירי זה הינן נכונות לפי מיטב אמונתי וידיעתי, וזאת הן מידיעה אישית, הן ממסמכים ונתונים שאספתי וממסמכים ונתונים שהוצגו לי, והן בהתבסס על תצהירים ומסמכים המצורפים לתמיכה בבקשה.
 - III. הטענות המשפטיות המפורטות בתצהירי זה, בין אם שזורות הן בעובדות ובין אם לאו, מבוססות על חוות דעתם של יועצי המשפטיים, ובנכונותם אני מאמין.
 - IV. כל ההדגשות בתצהירי זה, לרבות בציטוטים הכלולים בו, הוספו על-ידי, אלא אם צוין אחרת.
1. הקבוצה שאני מבקש לייצג כתובע מייצג, במסגרת הבקשה לאישור תובענה ייצוגית היא כדלקמן:

"כל לקוח אשר המשיבות כפו עליו שינוי של מערכת ההפעלה של מחשבו וספג עקב כך נזק"
 2. אני אזרח ותושב ישראל, מרצה לכלכלה ומנהל עסקים, בין השאר באוניברסיטת בר אילן ובמכללת רופין, ומשמש כיועץ בתחומי התמחותי וכדירקטור במספר חברות ציבוריות. במסגרת עיסוקיי השונים, לרבות לצרכי האישיים, אני מחזיק במחשב אישי נייד, אשר עליו הותקנה מערכת הפעלה מסוג WINDOWS 7, אותה רכשתי כדין¹.
 3. למיטב ידיעתי, המבקשת 2, הגב' חנה ברכה אפפלדורף (להלן: "המבקשת"), היא אזרחית ותושבת ישראל, גמלאית של מס הכנסה. המבקשת עושה שימוש במחשב אישי נייד, עליו הותקנה מערכת הפעלה מסוג WINDOWS 7, אותה רכשה המבקשת כדין².
 4. המשיבה 2, (להלן: "מיקרוסופט העולמית") הינה חברת תוכנה, מחשבים ואלקטרוניקה, אשר הוקמה בארה"ב בשנת 1975. חברת מיקרוסופט העולמית הינה חברת התוכנה הרווחית בעולם והיא בעלת שווי שוק מהגבוהים בעולם³. המשיבה 1 (להלן: "מיקרוסופט ישראל"), הוקמה בשנת 1989 והיא משמשת כנציגתה של מיקרוסופט העולמית בישראל, כשלוחה ישירה שלה.

"1" רצ"ב עמוד אודות מיקרוסופט ישראל מאתר המשיבה 1 מסומן כנספח 1.

¹ Product Key: 4GH2D-2VHVC-WRK3G-WDJWG-BVBR3

² Product Key: KKGFX-9W3GP-YYF4H-D8DM3-KKKVF

³ ראו למשל: he.wikipedia.org/wiki/מיקרוסופט

5. משפחת מערכות ההפעלה WINDOWS ("חלונות") קיימת מזה כשלושים שנה והיא הותקנה על מאות מיליוני מחשבים ברחבי העולם, כך שכ- 90% מן המחשבים בעולם עושים שימוש במערכות ההפעלה של מיקרוסופט, בעוד שבשראל שולטת מיקרוסופט בכ- 95% משוק המחשבים.

"2" רצ"ב דיווח תקשורתי לעניין נתח השוק של מיקרוסופט מסומן **כנספח 2**⁴.

6. כאמור, מיקרוסופט הינה משווקת מערכות ההפעלה הגדולה והמובילה בעולם. לאורך השנים מיקרוסופט שיווקה מערכות הפעלה רבות ושונות, כך שנוצר מצב שבין מערכות ההפעלה של מיקרוסופט המצויות בשוק בכל רגע נתון מצויות מספר סוגים של מערכות.

7. כך למשל, לפי בדיקת חברות ניתוח נתונים מובילות, כאמור בנספח 2 לעיל, בשנת 2014 התחלקו מערכות ההפעלה בישראל כך שהיו בשוק כ- 65% מערכות מסוג WINDOWS 7, 18% מערכות מסוג WINDOWS XP וכ- 10% מערכות מסוג WINDOWS 8.

8. למיטב ידיעתי, במהלך שנת 2015 הופצה מערכת ההפעלה האחרונה מבית היוצר של מיקרוסופט, WINDOWS 10. עם הפצתה של מערכת הפעלה זו החלה מיקרוסופט במסכת ניסיונות להמיר את המשתמשים למערכת הפעלה זו, וזאת נוכח אינטרס כלכלי שיש למיקרוסופט בהפצת מערכת הפעלה זו.

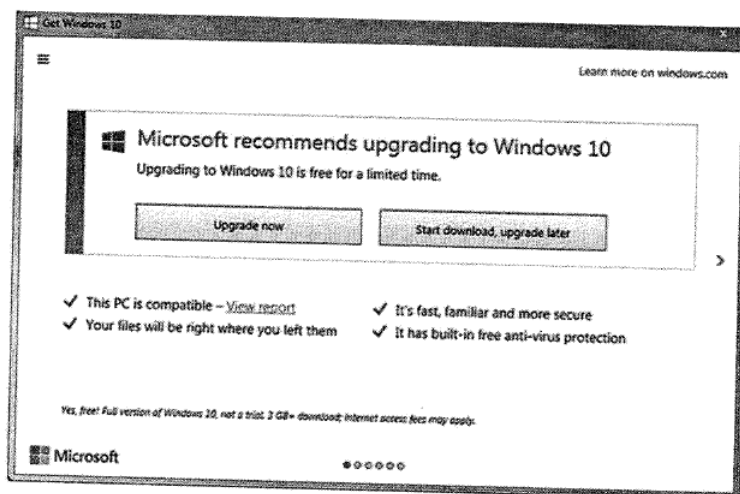
9. יודגש: מערכת ההפעלה הופצה בחינם למשתמשי מערכות ההפעלה WINDOWS 7, WINDOWS 8, ו- WINDOWS 8.1 מתוך רצון שזו תתפוס נתח שוק משמעותי, ובכדי לאפשר למיקרוסופט לצבור יתרון תחרותי שיוכל להועיל לה בחדירה לשווקים בהם מערכות ההפעלה שלה פופולאריות פחות (שוק הניידים ומחשבי הלוח), כמו גם יתרונות נוספים.

10. ניסיונות אלה כללו מספר הודעות בנוסחים שונים שעניינם החלפת מערכת ההפעלה הקיימת למערכת ההפעלה החדשה – WINDOWS 10.

"3" רצ"ב דוגמאות להודעות מיקרוסופט, מסומנות **כנספח 3**.

11. בין היתר, הוצגה הודעה אשר אפשרה רק להתקין את המערכת או לדחות את מועד ההתקנה ולא אפשרה לסרב להתקנה. הדרך היחידה להימנע מהתקנה זו כתוצאה מהודעה זו הינה לחיצה על סימן ה - X שבפינה הימנית העליונה:

⁴ הדיווח מצוי בכתובת: <http://goo.gl/jm2x5a>.



12. אלא שבכך לא הסתיימו ניסיונות ההמרה של מיקרוסופט, כפי שעולה בין היתר מענייני האישי, ומענייני של המבקשת, שכן בענייניו, כמו גם בעניינם של חברי הקבוצה שאישורה מתבקש, **מיקרוסופט פעלה בכוחניות והתקינה את מערכת ההפעלה החדשה על המחשבים שלנו וזאת ללא הסכמתנו, ואף בניגוד לרצוננו**. מיקרוסופט ביצעה את ההתקנה של המערכת החדשה חרף ניסיונותינו (וניסיונות חברי הקבוצה) להימנע מהתקנה כאמור ותוך התעלמות מוחלטת מרצוננו בעניין זה.
13. אני מחזיק במחשב שעליו הותקנה מערכת ההפעלה WINDOWS 7 וזאת כבר ממועד רכישתו, לפני למעלה משנתיים. התרגלתי למערכת זו ומצאתי אותה כמערכת יציבה ונוחה. לפיכך, כאשר התקבלו על מחשבי הודעות בדבר אפשרות ההתקנה של מערכת ההפעלה החדשה, סירבתי באופן עקבי ומכוון להתקנה. אלא שעל אף עמדותי זו, ביום 20.5.2016, או בסמוך לכך, גיליתי לפתע כי מערכת ההפעלה החדשה הותקנה על מחשבי וזאת בניגוד מוחלט לרצוני.
14. כך להבנתי אף התרחש בעניינה של המבקשת. כאמור לעיל, המבקשת עושה שימוש במערכת ההפעלה WINDOWS 7 והיא מרוצה ממערכת הפעלה זו, אליה התרגלה. מעת לעת ובמשך חודשים ארוכים, במהלך השימוש הרגיל שעשתה המבקשת במחשב, התקבלו במחשבה הודעות בדבר האפשרות לעדכון מערכת ההפעלה ל-WINDOWS 10. המבקשת לא הייתה מעוניינת בעדכון מערכת ההפעלה, ובאופן עקבי דחתה את ההצעה פעם אחר פעם באופן עקבי ומכוון. אלא שעל אף עמדתה זו של המבקשת, ביום 15.5.2016, או בסמוך לכך, גילתה המבקשת להפתעתה הרבה כי מערכת ההפעלה החדשה הותקנה על מחשבה וזאת בניגוד מוחלט לרצונה.
15. מעשים אלה גרמו לנזקים למבקשים. כך, בענייני, הופתעתי מהשינוי, הוטרתני ממנו והתקשתי להסתדר עם מערכת ההפעלה החדשה. בין היתר מערכת הפעלה זו הייתה איטית יותר ממערכת ההפעלה הקודמת אשר פעלה על מחשבי ואף והדפדפן בו נהגתי לעשות שימוש, מסוג אקפלורר, לא פעל. בשל כך, נאלצתי לפנות לטכנאי מחשבים על מנת להסיר את מערכת ההתקנה החדשה ולחזור ולהפעיל את מערכת ההפעלה הקודמת אשר הייתה מותקנת על מחשבי.

רצ"ב קבלה מיום 25.05.2016 מטכנאי המחשבים מסומן **כנספת 4**.

"4"

16. כך להבנתי קרה אף בעניינה של המבקשת, אשר אף היא הופתעה מהשינוי במחשבה, הטרדה ממנו והתקשה להסתדר עם מערכת ההפעלה החדשה. כך, בין היתר, גרמה מערכת ההפעלה החדשה לכך שמספר תוכנות שעושה בהן המבקשת שימוש הפסיקו לעבוד (כדוגמת תוכנת הפקס והמדפסת). ביום 28.5.2016 לאחר שנודע לה שישנה אפשרות לבטל (חלקית) את רוע הגזירה, הסירה המבקשת את התקנת מערכת ההפעלה החדשה באמצעות הליך המכונה "גלגול לאחור" (roll back, בלעז), וחזרה לעשות שימוש במערכת Windows 7 (אולם, יש לציין, כי גם כעת, למרות "הגלגול לאחור" תוכנת הפקס והמדפסת אינן שמישות, וזאת בשל המעבר למערכת החדשה הכפויה שבוצעה).

17. למיטב הבנתי וידיעתי, מערכת ההפעלה החדשה שונה משמעותית ממערכת ההפעלה הקודמת של המבקשים, במראה, בתכונותיה, באפשרויותיה, בדרכי הפעלתה, בהתאמתה לתוכנות שונות וכיוצא בזה.

18. זו אף זו. תהליך ההתקנה עצמו אורך מספר שעות ובזמן זה מושבת המחשב מעבודה, וזאת ללא כל צורך או תועלת למשתמש.

19. למיטב ידיעתי, כפי שעולה מפרסומיה של מיקרוסופט עצמה וכפי שאף עולה ממקורות שונים באינטרנט (להלן: "הדיווחים"), התקנת מערכת ההפעלה החדשה על מחשבם של המבקשים הינה תוצאה של התנהלות המכוונת של מיקרוסופט, העושה שימוש במערכת העדכונים האוטומטית לשם התקנה של מערכת ההפעלה בניגוד לרצונם של המשתמשים.

20. כך, אף הסביר מר טרי מאירסון, סגן נשיא מיקרוסופט העולמי, העומד בראש קבוצת Windows והתקנים בפוסט שפורסם באתר מיקרוסופט ביום 29.10.2015:

"Windows 10 and Windows Update"

We will soon be publishing Windows 10 as an "Optional Update" in Windows Update for all Windows 7 and Windows 8.1 customers. Windows Update is the trusted, logical location for our most important updates, and adding Windows 10 here is another way we will make it easy for you to find your upgrade.

Early next year, we expect to be re-categorizing Windows 10 as a "Recommended Update". Depending upon your Windows Update settings, this may cause the upgrade process to automatically initiate on your device."

רצ"ב פוסט מיום 29.10.2015⁵, מסומן **כנספת 5**.

"5"

21. התנהלות זו מתוארת אף בהרחבה בדיווחים. כך למשל, מתוארת התנהלות בפוסט מיום 13.11.2015, וכאשר מתקבלת תגובת מיקרוסופט, זו אינה מכחישה את מצב הדברים, אלא אך טוענת כי ניתן ללמוד עליו מן הבלוג של מר טרי מאירסון:

We then talked about the main 'updategate' itself, the issue of large downloads in the background without permission. We asked why this was being done, and what about people who either don't want the download, or didn't ask for it. The answer was surprising.

"The best place for those kinds of issues is Terry (Myerson)'s blog. User feedback we've had is that users who have come from Windows 7 or Windows 8 are 'very satisfied' with the upgrade process.

⁵ הפוסט מצוי אף באתרה של מיקרוסופט בכתובת: <https://blogs.windows.com/windowsexperience/2015/10/29/making-it-easier-to-upgrade-to-windows-10/>

"We've got a lot of feedback around customers who want us to make it easier, so we're trying to facilitate that."

רצ"ב הדיווחים⁶, מסומנים כנספחים 6.1 – 6.10. "6"

22. למיטב ידיעתי, למערכות ההפעלה של מיקרוסופט, כנהוג בתוכנות רבות, קיים מנגנון עדכון אוטומטי. באמצעות מנגנון זה מבצעת חברת התוכנה תיקונים ועדכונים שוטפים לתוכנה, לרבות לצרכי אבטחה, תחזוקה שוטפת וכיוצא בזה.

23. ככלל, מרבית המשתמשים פועלים לפי ברירת המחדל הקבועה בהתקנת המחשב, והיא התקנה אוטומטית של עדכונים מומלצים. מנגנון זה עובד ברקע ובאופן אוטומטי, כך שעדכונים חשובים מותקנים על המחשבים ללא כל מעורבות של המשתמש, כפי שמיקרוסופט הסבירה לעניין זה:

"בעת הפעלת העדכון האוטומטי, רוב העדכונים יורדו ויותקנו מבלי שתצטרך להזיז אצבע."

רצ"ב הסבר מיקרוסופט לעניין מנגנון העדכון האוטומטי, מסומן כנספח 7⁷. "7"

24. כאמור, מיקרוסופט בחרה להכניס את התקנת מערכת ההפעלה החדשה אל תוך העדכונים המומלצים, כך שמערכת הפעלה זו מותקנת באופן אוטומטי וללא שנדרשת הסכמת המשתמש להתקנה. עובדה זו עולה משלל הדיווחים, מאמירות מטעמה של מיקרוסופט ואף אפשר להיווכח בה מבדיקה של מצב העדכונים במערכת ההפעלה עצמה:

⁶ הדיווחים האמורים מצויים אף הכתובת האינטרנט שלהלן:

<http://www.theinquirer.net/inquirer/news/2425381/microsoft-is-downloading-windows-10-to-your-machine-just-in-case>

<http://www.forbes.com/sites/gordonkelly/2015/10/30/windows-10-upgrades-now-automatic/#538a97161169>

<http://www.forbes.com/sites/gordonkelly/2015/07/17/windows-10-forced-automatic-updates/#4ded5df8696c>

<http://www.pcworld.com/article/3043464/windows/windows-7-users-complain-of-unprovoked-windows-10-auto-upgrades.html>

<https://www.theguardian.com/technology/2016/mar/15/windows-10-automatically-installs-without-permission-complain-users>

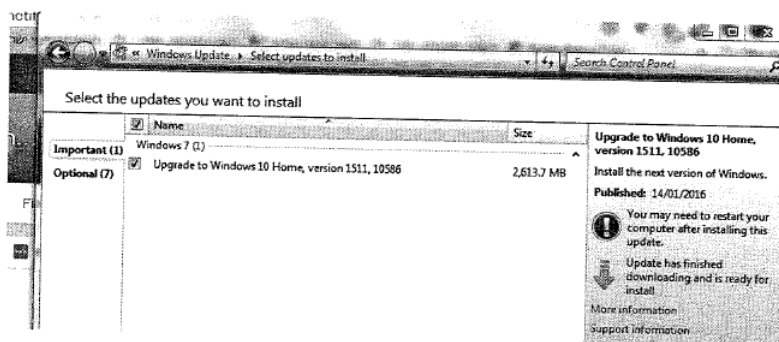
<http://www.themarket.com/wallstreet/1.2957124>

<http://www.computerworld.com/article/2999548/microsoft-windows/microsoft-to-get-pushy-about-upgrading-to-windows-10.html>

<https://www.jxpert.com/showarticle/43/How-to-remove-Get-Windows-10-reminder-and-tray-item>

<https://www.theguardian.com/technology/2014/oct/02/from-windows-1-to-windows-10-29-years-of-windows-evolution>

⁷ <http://windows.microsoft.com/he-il/windows/windows-update> בהסבר מופיעה באתר של מיקרוסופט, בכתובת



25. ההתקנה מתבצעת באופן אוטומטי, ובסופה וטרם הפעלת המחשב באמצעות מערכת ההפעלה החדשה, נדרש המשתמש לאשר את תנאי השימוש.

רצ"ב העתק תנאי השימוש מסומן **כנספח 8**. "8"

26. על אף שמתבקש כי בשלב זה תידרש הסכמת המשתמש להתקנת מערכת ההפעלה החדשה, הרי שתנאי השימוש כלל אינם דורשים זאת הסכמה כאמור, אלא אך הסכמה לתנאי השימוש עצמם.

27. מהדיווחים עולה כי מיקרוסופט נוקטת במספר שיטות במטרה להניע משתמשים לעבור למערכת ההפעלה החדשה. שיטות אלה כללו, בין היתר, החלפת מערכת ההפעלה ללא עלות לכל משתמשי מערכות ההפעלה 7, WINDOWS 8, WINDOWS 8.1 ו-WINDOWS 10. **לרבות למשתמשים המחזיקים בעותקים ללא רישיון**; פרסום כי בקרוב החלפת מערכת ההפעלה למערכת החדשה תתאפשר בתשלום בלבד; פניות חוזרות ונשנות למשתמשים במטרה שיעדכנו וכן שדרוג כפוי כמתואר בעניינם של המבקשים, ואשר בגינה הוגשה בקשת אישור זו.

28. המבקשים הוטרדו מעצם החדירה לפרטיותם, כמו גם משינוי כללי של מערכת ההפעלה של המחשבים שלהם ומבזבזו הזמן אשר נדרשו להוציא לשם לימוד והסתגלות למערכת זו, כמו גם להוצאת הכספים ו/או להשחתת הזמן אשר לה נדרשו במסגרת הניסיונות להשיב את מערכת ההפעלה הקודמת לפעולה.

29. כאמור, המבקשים סבורים כי ההגדרה הנכונה לקבוצה בענייננו הינה:

"כל אדם אשר המשיבות כפו עליו שינוי של מערכת ההפעלה של מחשבו, וספג עקב כך נזק"

30. כאמור, מיקרוסופט אוחת בכ – 95% משוק המחשבים בישראל. לפי הערכות שונות, מצויים בישראל כ – 122 מחשבים לכל איש⁸. לפיכך ומאחר והיקף האוכלוסייה בישראל כיום עומד על כ – 8.5 מיליון איש, הרי שמספר המחשבים עליהם מותקנות מערכות ההפעלה של מיקרוסופט עומד על כ – 9.85 מיליון מחשבים בישראל בלבד.

רצ"ב הודעת לתקשורת של הלשכה הממשלתית לסטטיסטיקה מיום 9.05.2016, מסומנת **כנספח 9**. "9"

⁸ ראה למשל <http://www.themarket.com/technation/1.1758624>.

31. לאור הראיות התומכות בבקשה דנן, אין ספק כי התנהלותה של מיקרוסופט היא שיטתית, וכי קיימת קבוצה גדולה של נפגעים החברים בקבוצה, כהגדרתה לעיל.
32. בבירור שערכתי עם סטודנטים בקורס שאני מעביר, התברר כי לכ-40% מהסטודנטים התבצע בחודש מאי 2016 או בסמוך לו עדכון מערכת הפעלה ל-Windows 10 ללא הסכמתם.
33. לאור נסיבות עניינינו, אין בידי המבקשים אפשרות לדעת, בשלב זה, כמה מחשבים בישראל עודכנו בכפייה; כמה לקוחות נפגעו מהתנהלותה של מיקרוסופט ומה היקף הנזק המצרפי שנגרם להם. למותר לציין, כי הנתונים הדרושים מצויים בידי מיקרוסופט.
34. יחד עם זאת, ומתוך הערכת חסר זהירה, המבקשים אומדים את היקף המחשבים שבהם התרחשה תופעה זו, וגרמה עקב כך לנזק, בשיעור של כ-20% מן המחשבים העושים שימוש במערכות ההפעלה של מיקרוסופט הועברו אל המערכת החדשה בניגוד לרצונם.
35. ככל שהדבר יידרש, אני והמבקשת נוכל להציע מנגנונים חלופיים להערכת מספר הניזוקים ומידת הנזק שהם ספגו:
36. ראשית, משהנזק הטיפוסי ממעשיה של מיקרוסופט הינו הצורך בהקדשת זמן להתאקלמות למערכת ההפעלה החדשה ובתקלות הנלוות להתקנה של מערכת ממין זה, הרי שקמה חזקה כי לכל נמען שקיבל את ההודעה נגרם נזק. אם תרצה מיקרוסופט לסתור חזקה זו – הנטל לעשות כן, יהיה עליה.
37. על פי חוות דעתם של יועצי המשפטיים, בית המשפט העליון הכיר כבר באפשרות קיומה של חזקה כאמור, ולעניין זה הובהר במסגרת ע"א 8037/06 ברזילי נ. פריינר (הדס 1987) בע"מ (נבו, 4.09.2014) (להלן: "עניין פריינר"), תוך הפנייה לעניין תנובה, בלשון זו:
- "זיה המקום להדגיש עוד כי חברתי, השופטת חיות, ציינה בחוות דעתה בעניין תנובה 2, כי ניתן להכיר בחזקה עובדתית שלפיה אדם, שנפגעה האוטונומיה שלו, חש רגשות של כעס, תסכול ועלבון בעקבות התנהגותו של המזיק, שבעטיין הוא יהיה זכאי לפיצוי – והנטל לסתור את החזקה מוטל על כתפי המעוול." (עניין פריינר, פסקה 38)
38. שנית, ככל שהדבר יידרש, יציעו המבקשים להגיש סקר לעניין הנזק הבלתי ממוני אשר גרמה הודעה זו לנמעניה שקיבלו אותה ללא הסכמה. ברי כי דרך זו מהווה דרך מעשית להערכת היקף הקבוצה שנפגעה מקבלת הודעות ואת היקף הנזק שספגו החברים בקבוצה.
39. מכל מקום, כאמור, המידע הנחוץ מצוי בידיה של מיקרוסופט, ולא צפוי כל קושי להעריך, במסגרת ההליך ולאחר קבלת המסמכים והנתונים הדרושים, את גודל הקבוצה ואת סכום התביעה הכולל, ובמידת הצורך יש בידי בית המשפט הנכבד כלים (לרבות באמצעות סקרים ואמצעים סטטיסטיים) על מנת לאמוד ולקבוע את היקף הקבוצה והנזקים שנגרמו לה.
40. המבקשים סבורים כי בהתנהלותה הפרה מיקרוסופט את הוראות הדין, באופן המקים למבקשים ולחברי הקבוצה עילת תביעה אזרחית ואף זכאות לסעדים המבוקשים. בין עילות התביעה הנוגעות לעניינינו, כך על פי חוות דעתם של יועצי המשפטיים, מצויות הפרת סעיף 7 לחוק המחשבים; הפרת חובה חקוקה ורשלנות מכוח פקודת הנוזיקין; הפרת חוזה, קיומו שלא בתום לב ומשא ומתן שלא בתום לב מכוח חוק החוזים וחוק החוזים (תרופות).

- "10" רצ"ב העתק רישיונות לדוגמא של מערכת ההפעלה WINDOWS 7, מסומן **כנספח 11**.
- "11" רצ"ב העתק רישיון השימוש למערכת ההפעלה WINDOWS 10, מסומן **כנספח 12**.
41. **לי באופן אישי, ולחברי הקבוצה שייצוגה מבוקש נגרמו נזקים ממוניים ולא ממוניים כאחד.**
42. כאמור, כתוצאה מהתנהלותה של מיקרוסופט, כמתואר לעיל, מצאתי את עצמי (כמו גם חברי הקבוצה) כאשר על מחשבי מותקנת מערכת הפעלה חדשה ובלתי מוכרת, השונה באופן מהותי מזו אשר בה עשיתי שימוש עד לאותו רגע. השוני האמור בא לידי ביטוי במראה המערכת, בתכונותיה, בהגיונה ובדרכי הפעלתה.
43. זאת ועוד. בחלק מן המקרים מערכת ההפעלה החדשה כלל לא הצליחה לפעול על המחשב עליו הותקנה בשל משאבי מערכת לא מספיקים ובמקרים רבים אחרים פעלה המערכת באופן איטי במידה ניכרת.
44. לא זו אף זו. החלפת מערכת ההפעלה גרמה לחלק מן התוכנות האחרות אשר הותקנו על מחשבי המשתמשים שלא לפעול כראוי. אצלי למשל, הדפדפן לא עבד.
45. זאת ועוד. במקרים רבים מערכת ההפעלה החדשה דרשה התאמה לתוכנות הקיימות ואף ארגון מערכת המחשב כולה מחדש לנוחות המשתמש. כך למשל אצלי, קיצורי הדרך שיצרתי ועבדתי עימם לא עבדו.
46. בחלק מן המקרים נדרשו חברי הקבוצה להיעזר באנשי מקצוע לתיקון התקלות, בין אם באמצעות התקנה מחדש של מערכת ההפעלה הקודמת ובין אם באמצעות פתרונות נקודתיים לבעיות שנוצרו. במקרים אחרים, נדרשו הלקוחות להשקעת זמן ומאמץ במשימות אלה בעצמם.
47. זו אף זו. במהלך התקנת מערכת ההפעלה הושבת המחשב עליו היא התקנה לפרק זמן בן מספר שעות.
48. המבקשים מעריכים כי הנזק הממוצע בגין עוגמת הנפש, ההטרדה, בזבוז הזמן וההפרעה בזמן המנוחה או העבודה והפגיעה באוטונומיה, כמו גם בגין הנזק הממוני הממוצע שנגרם לחברי הקבוצה עומד על סך של 500 ₪ לכל הפחות.
49. על כן, במסגרת התובענה הייצוגית יתבקש כבוד בית המשפט להעניק לקבוצה ולמבקשים את הסעדים שלהלן:
- 49.1 **צו עשה** המורה למיקרוסופט לחדול מביצוע התקנה כפויה של מערכת ההפעלה WINDOWS 10 במחשבים שעליהם מותקנות מערכות הפעלה אחרות של מיקרוסופט, ובפרט מערכות ההפעלה WINDOWS 7 ו-WINDOWS 8;
- | מצי | גם | בכתובות | שלהלן: |
|------|---|---------|--------|
| 9 | http://download.microsoft.com/Documents/UseTerms/Windows_7%20Home%20Basic_Hebrew_6ba57707-e526-4669-b3a3-76db543bcf53.pdf | | שלהלן: |
| וכן: | http://download.microsoft.com/Documents/UseTerms/Windows_7%20Home%20Premium_Hebrew_0ee868fe-3f50-45b8-9a8f-d553a9144e9d.pdf | | |
| 10 | https://www.microsoft.com/en-us/Useterms/Retail/Windows/10/UseTerms_Retail_Windows_10_English.htm | שלהלן: | |

- 49.2 **צו עשה** המורה למיקרוסופט לאפשר למשתמשי מערכות מחשב שעליהן הותקנה מערכת ההפעלה Windows 10 שלא כדין להחזיר את מערכת ההפעלה הקודמת שעשו בה שימוש, באופן קל ופשוט;
- 49.3 **פיצוי כספי** – להורות למיקרוסופט לפצות את חברי הקבוצה בגין הנזקים אשר נגרמו להם כמתואר להלן בבקשה זו. לחילופין, יתבקש כבוד בית המשפט להעביר פיצוי זה לטובת הציבור ולמטרה ציבורית תואמת.
- 49.4 **כל סעד נוסף או אחר אשר ימצא בית המשפט לנכון להעניק לחברי הקבוצה שייצוגם מבוקש.**
50. בענייננו, אני, המבקשת ובעזרת באי כוחנו, נייצג את הקבוצה בנאמנות, במקצועיות ובחריצות. הבקשה דגן נתמכת בתשתית ראייתית ומשפטית מוצקה. הראנו (המבקשים ובאי כוחנו), אפוא, רצינות רבה בשלב הכנת הבקשה לאישור, הן בהיבט העובדתי שלה והן בהיבט המשפטי.
51. יתרה מזו, אנו (המבקשים ובאי כוחנו) נכונים לפעול במרץ ולהשקיע את המשאבים הדרושים להצלחת התובענה הייצוגית, לטובת הקבוצה, ואין כל חשש לניגוד עניינים בנינו לבין חברי הקבוצה. כפי שהוכח בבקשה דגן, יש לי אינטרס אישי בבירור התובענה הייצוגית, כצרכן שנפגע מהתנהלותה של מיקרוסופט, והבקשה דגן הוגשה על-ידי בתום לב.
52. לבסוף, ככל הידוע לי, לבאי כוחי יש ניסיון בניהול הליכים משפטיים מורכבים, ובכלל זה בייצוג מבקשים במסגרת הליכי בקשה לאישור תובענה ייצוגית, וביכולתם לייצג את חברי הקבוצה בנאמנות ובמסירות.
53. לאור האמור, יתבקש בית המשפט הנכבד לפסוק חן למבקשים וכן לבאי כוח הקבוצה, גמול ושכר טרחה על-פי שיטת האחוזים מתוך הסכום שייפסק לטובת הקבוצה, בשיעור אחוזים יורד על-פי מדרגות בהתאם לנסיבות העניין ולאופן ניהול ההליך, ומכל מקום, בסכום שלא יפחת מ- 20% מהסכום הכולל שייגבה לטובת הקבוצה כשכר טרחת עו"ד, בתוספת מע"מ, ובסכום שלא יפחת מ- 5% מהסכום שייפסק כגמול לתובעים המייצגים המייצג, וזאת מעל ומעבר לסכומים שייפסקו לטובת הקבוצה.
54. עוד מתבקש בית המשפט הנכבד לפסוק גמול ושכר טרחה בגין הסעדים הנוספים והלא כספיים הנתבעים במסגרת התובענה, ככל שאלו ייפסקו במסגרת התובענה, בדרך של הערכת שוויים של הסעדים האמורים והתועלת שיביאו לקבוצה ו/או לציבור הצרכנים, כפי שיתברר במסגרת ההליך, כמו גם החזר הוצאות למבקשים בגין ההליך דנא.

- 55 ייחבנתי, יבית המשפט הנכבד סמכות עניינית ומקומית לדון בבקשה ובתובענה
- 56 הנני מצהיר כי שמי הוא נתן נוישטיין, כי החתימה המופיעה בשולי גליון זה היא חתימתי וכי תוכן יוצרי יאמת

מר נתן נוישטיין

אישור
בהתאם לסעיף 15 לפקודת הראיות [נוסח חדש], תשל"א-1971

אני הח"מ, תומר אפלדורף, עו"ד (מ.ר. 49670), מרחוב אבן גבירול 76 תל אביב, מאשר כי ביום 5.6.2016 הופיע לפני מר נתן נוישטיין, המוכר לי אישית, וחתם על תבנית זו לאותו שהזרתיו, כי עליו להצהיר את האמת, וכי יהא צפוי לכל העגט ש הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן

תומר אפלדורף, עו"ד



תצהירה של גב' חנה ברכה אפלדורף

ת צ ה י ר

אני הח"מ, הגב' חנה ברכה אפפלדורף, נושאת ת"ז 052331246, מרחוב אבא הלל סילבר 119 חיפה, לאחר שהוזהרתי כחוק כי עלי לומר את האמת וכי אחיה צפויה לכל הענשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה בזאת, בכתב, כדלקמן:

- I. אני נותנת תצהיר זה בתמיכה לבקשה לאישור תובענה ייצוגית המוגשת כנגד מיקרוסופט ישראל בע"מ ו/או Microsoft Corporation (להלן: "המשיבות" או "מיקרוסופט") בבית המשפט המחוזי בחיפה (להלן: "הבקשה").
 - II. העובדות והטענות המפורטות בתצהירי זה הינן נכונות לפי מיטב אמונתי וידיעתי, וזאת הן מידיעה אישית, הן ממסמכים ונתונים שאספתי וממסמכים ונתונים שהוצגו לי, והן בהתבסס על תצהירים ומסמכים המצורפים לתמיכה בבקשה.
 - III. הטענות המשפטיות המפורטות בתצהירי זה, בין אם שזורות הן בעובדות ובין אם לאו, מבוססות על חוות דעתם של יועצי המשפטיים, ובנכונותם אני מאמינה.
 - IV. כל ההדגשות בתצהירי זה, לרבות בציטוטים הכלולים בו, הוספו על-ידי, אלא אם צוין אחרת.
1. הקבוצה שאני מבקשת לייצג כתובעת מייצגת, במסגרת הבקשה לאישור תובענה ייצוגית היא כדלקמן:

"כל לקוח אשר המשיבות כפו עליו שינוי של מערכת ההפעלה של מחשבו וספג עקב כך נזק"
 2. אני אזרחית ותושבת ישראל, גמלאית של מס הכנסה. אני עושה שימוש במחשב אישי נייד, עליו הותקנה מערכת הפעלה מסוג WINDOWS 7, אותה רכשתי כדין¹.
 3. למיטב ידיעתי, המבקש, מר נתן נוישטיין (להלן: "המבקש"), הוא אזרח ותושב ישראל, מרצה לכלכלה ומנהל עסקים, בין השאר באוניברסיטת בר אילן ובמכללת רופין, ומשמש כיועץ בתחומי התמחותי וכדירקטור במספר חברות ציבוריות. במסגרת עיסוקיו השונים, לרבות לצרכיו האישיים, הוא מחזיק במחשב אישי נייד, אשר עליו הותקנה מערכת הפעלה מסוג WINDOWS 7, אותה רכש כדין².
 4. המשיבה 2, (להלן: "מיקרוסופט העולמית") הינה חברת תוכנה, מחשבים ואלקטרוניקה, אשר הוקמה בארה"ב בשנת 1975. חברת מיקרוסופט העולמית הינה חברת התוכנה הרווחית בעולם והיא בעלת שווי שוק מהגבוהים בעולם³. המשיבה 1 (להלן: "מיקרוסופט ישראל"), הוקמה בשנת 1989 והיא משמשת כנציגתה של מיקרוסופט העולמית בישראל, כשלוחה ישירה שלה.

"1" רצ"ב עמוד אודות מיקרוסופט ישראל מאתר המשיבה 1 מסומן **כנספת 1**.

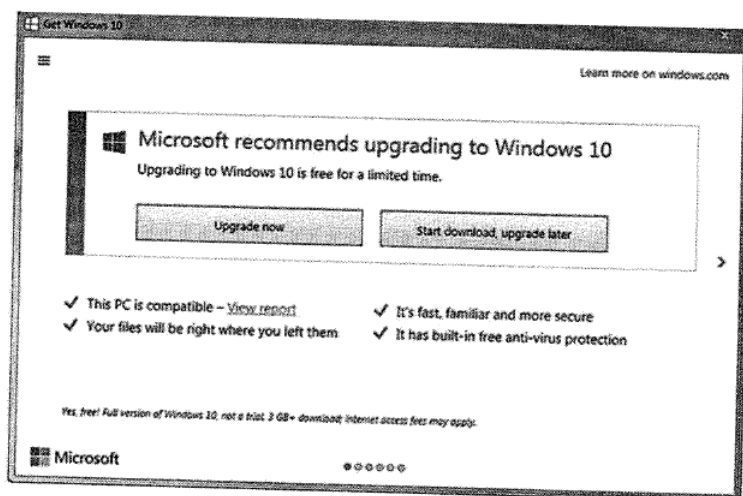
¹ Product Key: KKGFX-9W3GP-YVF4H-D8DM3-KKKVF

² Product Key: 4GH2D-2VHVC-WRK3G-WDJWG-BVBR3

³ ראו למשל: מיקרוסופט/העולמית he.wikipedia.org/wiki/מיקרוסופט/העולמית

5. משפחת מערכות ההפעלה WINDOWS ("חלונות") קיימת מזה כשלושים שנה והיא הותקנה על מאות מיליוני מחשבים ברחבי העולם, כך שכ- 90% מן המחשבים בעולם עושים שימוש במערכות ההפעלה של מיקרוסופט, בעוד שבשראל שולטת מיקרוסופט בכ- 95% משוק המחשבים.
- "2" רצ"ב דיווח תקשורתי לעניין נתח השוק של מיקרוסופט מסומן כנספח 2⁴.
6. כאמור, מיקרוסופט הינה משווקת מערכות ההפעלה הגדולה והמובילה בעולם. לאורך השנים מיקרוסופט שיווקה מערכות הפעלה רבות ושונות, כך שנוצר מצב שבין מערכות ההפעלה של מיקרוסופט המצויות בשוק בכל רגע נתון מצויות מספר סוגים של מערכות.
7. כך למשל, לפי בדיקת חברות ניתוח נתונים מובילות, כאמור בנספח 2 לעיל, בשנת 2014 התחלקו מערכות ההפעלה בישראל כך שהיו בשוק כ- 65% מערכות מסוג WINDOWS 7, 18% מערכות מסוג WINDOWS XP וכ- 10% מערכות מסוג WINDOWS 8.
8. למיטב ידיעתי, במהלך שנת 2015 הופצה מערכת ההפעלה האחרונה מבית היוצר של מיקרוסופט, WINDOWS 10. עם הפצתה של מערכת הפעלה זו החלה מיקרוסופט במסכת ניסיונות להמיר את המשתמשים למערכת הפעלה זו, וזאת נוכח אינטרס כלכלי שיש למיקרוסופט בהפצת מערכת הפעלה זו.
9. יודגש: מערכת ההפעלה הופצה בחינם למשתמשי מערכות ההפעלה WINDOWS 7, WINDOWS 8, ו- WINDOWS 8.1 מתוך רצון שזו תתפוס נתח שוק משמעותי, ובכדי לאפשר למיקרוסופט לצבור יתרון תחרותי שיוכל להועיל לה בחדירה לשווקים בהם מערכות ההפעלה שלה פופולאריות פחות (שוק הניידים ומחשבי הלוח), כמו גם יתרונות נוספים.
10. ניסיונות אלה כללו מספר הודעות בנוסחים שונים שעניינם החלפת מערכת ההפעלה הקיימת למערכת ההפעלה החדשה – WINDOWS 10.
- "3" רצ"ב דוגמאות להודעות מיקרוסופט, מסומנות כנספח 3.
11. בין היתר, הוצגה הודעה אשר אפשרה רק להתקין את המערכת או לדחות את מועד ההתקנה ולא אפשרה לסרב להתקנה. הדרך היחידה להימנע מהתקנה זו כתוצאה מהודעה זו הינה לחיצה על סימן ה - X שבפינה הימנית העליונה:

⁴ הדיווח מצוי בכתובת: <http://goo.gl/jm2x5a>.



12. אלא שבכך לא הסתיימו ניסיונות ההמרה של מיקרוסופט, כפי שעולה בין היתר מענייני האיש, מענייני של המבקש, שכן בענייננו, כמו גם בעניינם של חברי הקבוצה שאישורה מתבקש, **מיקרוסופט פעלה בכוחניות והתקינה את מערכת ההפעלה החדשה על המחשבים שלנו וזאת ללא הסכמתנו, ואף בניגוד לרצוננו**. מיקרוסופט ביצעה את ההתקנה של המערכת החדשה חרף ניסיונותינו (וניסיונות חברי הקבוצה) להימנע מהתקנה כאמור ותוך התעלמות מוחלטת מרצוננו בעניין זה.
13. אני עושה שימוש במערכת ההפעלה WINDOWS 7 ומרוצה ממערכת הפעלה זו, אליה התרגלתי. מעת לעת ובמשך חודשים ארוכים, במהלך השימוש הרגיל שעשיתי במחשב, התקבלו במחשבי הודעות בדבר האפשרות לעדכון מערכת ההפעלה ל- WINDOWS 10. לא הייתי מעוניינת בעדכון מערכת ההפעלה, ובאופן עקבי דחיתי את ההצעה פעם אחר פעם באופן עקבי ומכוון. אלא שעל אף עמדתי זו, ביום 15.5.2016, או בסמוך לכך, גיליתי להפתעתי הרבה כי מערכת ההפעלה החדשה הותקנה על מחשבי וזאת בניגוד מוחלט לרצוני.
14. כך להבנתי אף התרחש בענייני של המבקש. המבקש מחזיק במחשב שעליו הותקנה מערכת ההפעלה WINDOWS 7 וזאת כבר ממועד רכישתו, לפני למעלה משנתיים. המבקש התרגל למערכת זו ומצא אותה כמערכת יציבה ונוחה. לפיכך, כאשר התקבלו על מחשבו הודעות בדבר אפשרות ההתקנה של מערכת ההפעלה החדשה, סירב באופן עקבי ומכוון להתקנה. אלא שעל אף עמדה זו, ביום 20.5.2016, או בסמוך לכך, גילה לפתע כי מערכת ההפעלה החדשה הותקנה על מחשבו וזאת ניגוד מוחלט לרצונו.
15. מעשים אלה גרמו לנזקים למבקשים. הופתעתי מהשינוי במחשבי, הטרדי ממנו והתקשתי להסתדר עם מערכת ההפעלה החדשה. כך, בין היתר, גרמה מערכת ההפעלה החדשה לכך שמספר תוכנות אני עושה בן שימוש הפסיקו לעבוד (כדוגמת תוכנת הפקס והמדפסת).
16. ביום 28.5.2016 לאחר שנודע לי שישנה אפשרות לבטל (חלקית) את רוע הגזירה, הסרתי את התקנת מערכת ההפעלה החדשה באמצעות הליך המכונה "גלגול לאחור" (roll back, בלעז), וחזרתי לעשות שימוש

במערכת Windows 7 (אולם, יש לציין, כי גם כעת, למרות "הגלגול לאחור" תוכנת הפקס והמדפסת אינן שמישות, וזאת בשל המעבר למערכת החדשה הכפויה שבוצעה).

17. באופן דומה, המבקש הופתע מהשינוי, הוטרד ממנו והתקשה להסתדר עם מערכת ההפעלה החדשה. בין היתר מערכת הפעלה זו הייתה איטית יותר ממערכת ההפעלה הקודמת אשר פעלה על מחשבו ואף והדפדפן בו נהג לעשות שימוש, מסוג אקפלורר, לא פעל. בשל כך, נאלץ לפנות לטכנאי מחשבים על מנת להסיר את מערכת ההתקנה החדשה ולחזור ולהפעיל את מערכת ההפעלה הקודמת אשר הייתה מותקנת על מחשבו.

"4" רצ"ב קבלה מיום 25.05.2016 מטכנאי המחשבים מסומן **כנספח 4**.

18. למיטב ידיעתי, מערכת ההפעלה החדשה שונה משמעותית ממערכת ההפעלה הקודמת של המבקשים, במראה, בתכונותיה, באפשרויותיה, בדרכי הפעלתה, בהתאמתה לתוכנות שונות וכיוצא בזה.

19. זו אף זו. תהליך ההתקנה עצמו אורך מספר שעות ובזמן זה מושבת המחשב מעבודה, וזאת ללא כל צורך או תועלת למשתמש.

20. למיטב ידיעתי, כפי שעולה מפרסומיה של מיקרוסופט עצמה וכפי שאף עולה ממקורות שונים באינטרנט (להלן: "**הדיווחים**"), התקנת מערכת ההפעלה החדשה על מחשבם של המבקשים הינה תוצאה של התנהלות המכוונת של מיקרוסופט, העושה שימוש במערכת העדכונים האוטומטית לשם התקנה של מערכת ההפעלה בניגוד לרצונם של המשתמשים.

21. כך, אף הסביר מר טרי מאירסון, סגן נשיא מיקרוסופט העולמי, העומד בראש קבוצת Windows והתקנים בפוסט שפורסם באתר מיקרוסופט ביום 29.10.2015:

"Windows 10 and Windows Update"

We will soon be publishing Windows 10 as an "Optional Update" in Windows Update for all Windows 7 and Windows 8.1 customers. Windows Update is the trusted, logical location for our most important updates, and adding Windows 10 here is another way we will make it easy for you to find your upgrade.

Early next year, we expect to be re-categorizing Windows 10 as a "Recommended Update". Depending upon your Windows Update settings, this may cause the upgrade process to automatically initiate on your device."

"5" רצ"ב פוסט מיום 29.10.2015⁵, מסומן **כנספח 5**.

22. התנהלות זו מתוארת אף בהרחבה בדיווחים. כך למשל, מתוארת התנהלות בפוסט מיום 13.11.2015, וכאשר מתקבלת תגובת מיקרוסופט, זו אינה מכחישה את מצב הדברים, אלא אך טוענת כי ניתן ללמוד עליו מן הבלוג של מר טרי מאירסון:

We then talked about the main 'updategate' itself, the issue of large downloads in the background without permission. We asked why this was being done, and what about people who either don't want the download, or didn't ask for it. The answer was surprising.

⁵ הפוסט מצוי אף באתר של מיקרוסופט בכתובת: <https://blogs.windows.com/windowsexperience/2015/10/29/making-it-easier-to-upgrade-to-windows-10/>.

"The best place for those kinds of issues is Terry (Myerson)'s blog. User feedback we've had is that users who have come from Windows 7 or Windows 8 are 'very satisfied' with the upgrade process. We've got a lot of feedback around customers who want us to make it easier, so we're trying to facilitate that."

רצ"ב הדיווחים⁶, מסומנים כנספחים 6.1 – 6.10. "6"

23. למיטב ידיעתי והבנתי למערכות ההפעלה של מיקרוסופט, כנהוג בתוכנות רבות, קיים מנגנון עדכון אוטומטי. באמצעות מנגנון זה מבצעת חברת התוכנה תיקונים ועדכונים שוטפים לתוכנה, לרבות לצרכי אבטחה, תחזוקה שוטפת וכיוצא בזה.

24. ככלל, מרבית המשתמשים פועלים לפי ברירת המחדל הקבועה בהתקנת המחשב, והיא התקנה אוטומטית של עדכונים מומלצים. מנגנון זה עובד ברקע ובאופן אוטומטי, כך שעדכונים חשובים מותקנים על המחשבים ללא כל מעורבות של המשתמש, כפי שמיקרוסופט הסבירה לעניין זה:

"בעת הפעלת העדכון האוטומטי, רוב העדכונים יורדו ויותקנו מבלי שתצטרך להזיז אצבע."

רצ"ב הסבר מיקרוסופט לעניין מנגנון העדכון האוטומטי, מסומן כנספח⁷. "7"

25. כאמור, מיקרוסופט בחרה להכניס את התקנת מערכת ההפעלה החדשה אל תוך העדכונים המומלצים, כך שמערכת הפעלה זו מותקנת באופן אוטומטי וללא שנדרשת הסכמת המשתמש להתקנה. עובדה זו עולה משלל הדיווחים, מאמירות מטעמה של מיקרוסופט ואף אפשר להיווכח בה מבדיקה של מצב העדכונים במערכת ההפעלה עצמה:

⁶ הדיווחים האמורים מצויים אף הכתובת האינטרנט שלהלן:

<http://www.theinquirer.net/inquirer/news/2425381/microsoft-is-downloading-windows-10-to-your-machine-just-in-case>

<http://www.forbes.com/sites/gordonkelly/2015/10/30/windows-10-upgrades-now-automatic/#538a97161169>

<http://www.forbes.com/sites/gordonkelly/2015/07/17/windows-10-forced-automatic-updates/#4ded5df8696c>

<http://www.pcworld.com/article/3043464/windows/windows-7-users-complain-of-unprovoked-windows-10-auto-upgrades.html>

<https://www.theguardian.com/technology/2016/mar/15/windows-10-automatically-installs-without-permission-complain-users>

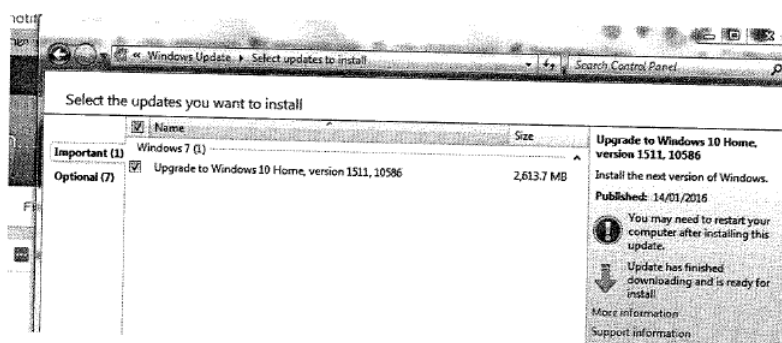
<http://www.themarket.com/wallstreet/1.2957124>

<http://www.computerworld.com/article/2999548/microsoft-windows/microsoft-to-get-pushy-about-upgrading-to-windows-10.html>

<https://www.ixpert.com/showarticle/43/How-to-remove-Get-Windows-10-reminder-and-tray-item>

<https://www.theguardian.com/technology/2014/oct/02/from-windows-1-to-windows-10-29-years-of-windows-evolution>

⁷ ההסבר מופיעה באתר של מיקרוסופט, בכתובת <http://windows.microsoft.com/he-il/windows/windows-update>



26. ההתקנה מתבצעת באופן אוטומטי, ובסופה וטרם הפעלת המחשב באמצעות מערכת ההפעלה החדשה, נדרש המשתמש לאשר את תנאי השימוש.

רצ"ב העתק תנאי השימוש מסומן **כנספח 8** "8"

27. על אף שמתבקש כי בשלב זה תידרש הסכמת המשתמש להתקנת מערכת ההפעלה החדשה, הרי שתנאי השימוש כלל אינם דורשים זאת הסכמה כאמור, אלא אך הסכמה לתנאי השימוש עצמם.

28. מהדיווחים, עולה כי מיקרוסופט נוקטת במספר שיטות במטרה להניע משתמשים לעבור למערכת ההפעלה החדשה. שיטות אלה כללו, בין היתר, החלפת מערכת ההפעלה ללא עלות לכל משתמשי מערכות ההפעלה 7, WINDOWS 8, WINDOWS 8.1 ו-WINDOWS 10. **לרבות למשתמשים המחזיקים בעותקים ללא רישיון**; פרסום כי בקרוב החלפת מערכת ההפעלה למערכת החדשה תתאפשר בתשלום בלבד; פניות חוזרות ונשנות למשתמשים במטרה שיעדכו וכן שדרוג כפוי כמתואר בעניינם של המבקשים, ואשר בגינה הוגשה בקשת אישור זו.

29. המבקשים הוטרדו מעצם החדירה לפרטיותם, כמו גם משינוי כללי של מערכת ההפעלה של המחשבים שלהם ומבזבוז הזמן אשר נדרשו להוציא לשם לימוד והסתגלות למערכת זו, כמו גם להוצאת הכספים ואו להשחתת הזמן אשר לה נדרשו במסגרת הניסיונות להשיב את מערכת ההפעלה הקודמת לפעולה.

30. כאמור, המבקשים סבורים כי ההגדרה הנכונה לקבוצה בענייננו הינה:

"כל אדם אשר המשיבות כפו עליו שינוי של מערכת ההפעלה של מחשבו, וספג עקב כך נזק"

31. כאמור, מיקרוסופט אוחזת בכ – 95% משוק המחשבים בישראל. לפי הערכות שונות, מצויים בישראל כ – 122 מחשבים לכל איש⁸. לפיכך ומאחר והיקף האוכלוסייה בישראל כיום עומד על כ – 8.5 מיליון איש, הרי שמספר המחשבים עליהם מותקנות מערכות ההפעלה של מיקרוסופט עומד על כ – 9.85 מיליון מחשבים בישראל בלבד.

רצ"ב הודעת לתקשורת של הלשכה הממשלתית לסטטיסטיקה מיום 9.05.2016, מסומנת **כנספח 9** "9"

⁸ ראה למשל <http://www.themarket.com/technation/1.1758624>

32. לאור הראיות התומכות בבקשה דנן, אין ספק כי התנהלותה של מיקרוסופט היא שיטתית, וכי קיימת קבוצה גדולה של נפגעים החברים בקבוצה, כהגדרתה לעיל.
33. בבירור שערך המבקש עם סטודנטים בקורס שהוא מעביר, התברר כי לכ-40% מהסטודנטים התבצע בחודש מאי 2016 או בסמוך לו עדכון מערכת הפעלה ל-Windows 10 ללא הסכמתם.
34. לאור נסיבות עניינו, אין בידי המבקשים אפשרות לדעת, בשלב זה, כמה מחשבים בישראל עודכנו בכפייה; כמה לקוחות נפגעו מהתנהלותה של מיקרוסופט ומה היקף הנזק המצרפי שנגרם להם. למותר לציין, כי הנתונים הדרושים מצויים בידי מיקרוסופט.
35. יחד עם זאת, ומתוך הערכת חסר זהירה, המבקשים אומדים את היקף המחשבים שבהם התרחשה תופעה זו, וגרמה עקב כך לנזק, בשיעור של כ-20% מן המחשבים העושים שימוש במערכות ההפעלה של מיקרוסופט הועברו אל המערכת החדשה בניגוד לרצונם.
36. ככל שהדבר יידרש, אני והמבקש נוכל להציע מנגנונים חלופיים להערכת מספר הניזוקים ומידת הנזק שהם ספגו:
37. ראשית, משהנזק הטיפוסי ממעשיה של מיקרוסופט הינו הצורך בהקדשת זמן להתאקלמות למערכת ההפעלה החדשה ובתקלות הנלוות להתקנה של מערכת ממין זה, הרי שקמה חזקה כי לכל נמען שקיבל את ההודעה נגרם נזק. אם תרצה מיקרוסופט לסתור חזקה זו – הנטל לעשות כן, יהיה עליה.
38. על פי חוות דעתם של יועצי המשפטיים, בית המשפט העליון הכיר כבר באפשרות קיומה של חזקה כאמור, ולעניין זה הובהר במסגרת ע"א 8037/06 ברזילי נ' פרינר (הדס 1987) בע"מ (נבו, 4.09.2014) (להלן: "עניין פרינר"), תוך הפנייה לעניין תנובה, בלשון זו:
- "זה המקום להדגיש עוד כי חברתי, השופטת חיות, ציינה בחוות דעתה בעניין תנובה 2, כי ניתן להכיר בחזקה עובדתית שלפיה אדם, שנפגעה האוטונומיה שלו, חש רגשות של כעס, תסכול ועלבון בעקבות התנהגותו של המזיק, שבעטיין הוא יהיה זכאי לפיצוי – והנטל לסתור את החזקה מוטל על כתפי המעוול." (עניין פרינר, פסקה 38)
39. שנית, ככל שהדבר יידרש, יציעו המבקשים להגיש סקר לעניין הנזק הבלתי ממוני אשר גרמה הודעה זו לנמעניה שקיבלו אותה ללא הסכמה. ברי כי דרך זו מהווה דרך מעשית להערכת היקף הקבוצה שנופעה מקבלת הודעות ואת היקף הנזק שספגו החברים בקבוצה.
40. מכל מקום, כאמור, המידע הנחוץ מצוי בידיה של מיקרוסופט, ולא צפוי כל קושי להעריך, במסגרת ההליך ולאחר קבלת המסמכים והנתונים הדרושים, את גודל הקבוצה ואת סכום התביעה הכולל, ובמידת הצורך יש בידי בית המשפט הנכבד כלים (לרבות באמצעות סקרים ואמצעים סטטיסטיים) על מנת לאמוד ולקבוע את היקף הקבוצה והנזקים שנגרמו לה.
41. המבקשים סבורים כי בהתנהלותה הפרה מיקרוסופט את הוראות הדין, באופן המקים למבקשים ולחברי הקבוצה עילת תביעה אזורית ואף זכאות לסעדים המבוקשים. בין עילות התביעה הנוגעות לעניינו, כך על פי חוות דעתם של יועצי המשפטיים, מצויות הפרת סעיף 7 לחוק המחשבים; הפרת חובה חקוקה ורשלנות מכוח פקודת הנוזקים; הפרת חוזה, קיומו שלא בתום לב ומשא ומתן שלא בתום לב מכוח חוק החוזים וחוק החוזים (תרופות).

- "10" רצ"ב העתק רישיונות לדוגמא של מערכת ההפעלה Windows 7,⁹ מסומן **כנספת 11**.
- "11" רצ"ב העתק רישיון השימוש למערכת ההפעלה Windows 10,¹⁰ מסומן **כנספת 12**.
42. **לי באופן אישי, ולחברי הקבוצה שייצוגה מבוקש נגרמו נזקים ממוניים ולא ממוניים כאחד.**
43. כאמור, כתוצאה מהתנהלותה של מיקרוסופט, כמתואר לעיל, מצאתי את עצמי (כמו גם חברי הקבוצה) כאשר על מחשבי מותקנת מערכת הפעלה חדשה ובלתי מוכרת, השונה באופן מהותי מזו אשר בה עשיתי שימוש עד לאותו רגע. השוני האמור בא לידי ביטוי במראה המערכת, בתכונותיה, בהגיונה ובדרכי הפעלתה.
44. זאת ועוד. בחלק מן המקרים מערכת ההפעלה החדשה כלל לא הצליחה לפעול על המחשב עליו הותקנה בשל משאבי מערכת לא מספיקים ובמקרים רבים אחרים פעלה המערכת באופן איטי במידה ניכרת.
45. לא זו אף זו. החלפת מערכת ההפעלה גרמה לחלק מן התוכנות האחרות אשר הותקנו על מחשבי המשתמשים שלא לפעול כראוי. אצלי למשל, מערכת הפקס והמדפסת הפסיקה לעבוד (גם לאחר "החזרת המצב לקדמותו" – למערכת ההפעלה הקודמת).
46. זאת ועוד. במקרים רבים מערכת ההפעלה החדשה דרשה התאמה לתוכנות הקיימות ואף ארגון מערכת המחשב כולה מחדש לנוחות המשתמש.
47. בחלק מן המקרים נדרשו חברי הקבוצה להיעזר באנשי מקצוע לתיקון התקלות, בין אם באמצעות התקנה מחדש של מערכת ההפעלה הקודמת ובין אם באמצעות פתרונות נקודתיים לבעיות שנוצרו. במקרים אחרים, נדרשו הלקוחות להשקיע זמן ומאמץ במשימות אלה בעצמם. אני נאלצתי לקרוא על נושא ה-roll back וללמוד אותו ברשת האינטרנט, ולהשקיע שעות בהחזרת המצב לקדמותו, עד עתה לא במאה אחוזי הצלחה.
48. זו אף זו. במהלך התקנת מערכת ההפעלה הושבת המחשב עליו היא התקנה לפרק זמן בן מספר שעות.
49. המבקשים מעריכים כי הנזק הממוצע בגין עוגמת הנפש, ההטרדה, בזבוז הזמן וההפרעה בזמן המנוחה או העבודה והפגיעה באוטונומיה, כמו גם בגין הנזק הממוני הממוצע שנגרם לחברי הקבוצה עומד על סך של 500 ₪ לכל הפחות.
50. על כן, במסגרת התובענה הייצוגית יתבקש כבוד בית המשפט להעניק לקבוצה ולמבקשים את הסעדים שלהלן:

9	מצוי	גם	בכתובות	שלהלן:
	http://download.microsoft.com/Documents/UseTerms/Windows_7%20Home%20Basic_Hebrew_6ba57707-e526-4669-b3a3-76db543bcf53.pdf			
וכן:				
	http://download.microsoft.com/Documents/UseTerms/Windows_7%20Home%20Premium_Hebrew_0ec868fe-3f50-45b8-9a8f-d553a9144e9d.pdf			
10	מצוי	גם	בכתובות	שלהלן:
	https://www.microsoft.com/en-us/Useterms/Retail/Windows/10/UseTerms_Retail_Windows_10_English.htm			

- 50.1 **צו עשה** המורה למיקרוסופט לחדול מביצוע התקנה כפויה של מערכת ההפעלה WINDOWS 10 במחשבים שעליהם מותקנות מערכות הפעלה אחרות של מיקרוסופט, ובפרט מערכות ההפעלה WINDOWS 7 ו-WINDOWS 8 ;
- 50.2 **צו עשה** המורה למיקרוסופט לאפשר למשתמשי מערכות מחשב שעליהן הותקנה מערכת ההפעלה WINDOWS 10 שלא כדין להחזיר את מערכת ההפעלה הקודמת שעשו בה שימוש, באופן קל ופשוט ;
- 50.3 **פיצוי כספי** – להורות למיקרוסופט לפצות את חברי הקבוצה בגין הנוקים אשר נגרמו להם כמתואר להלן בבקשה זו. לחילופין, יתבקש כבוד בית המשפט להעביר פיצוי זה לטובת הציבור ולמטרה ציבורית תואמת.
- 50.4 **כל סעד נוסף או אחר אשר ימצא בית המשפט לנכון להעניק לחברי הקבוצה שייצוגם מבוקש.**
51. בענייננו, אני, המבקש ובעזרת באי כוחנו, נייצג את הקבוצה בנאמנות, במקצועיות ובחריצות. הבקשה דן נתמכת בתשתית ראייתית ומשפטית מוצקה. הראנו (המבקשים ובאי כוחנו), אפוא, רצינות רבה בשלב הכנת הבקשה לאישור, הן בהיבט העובדתי שלה והן בהיבט המשפטי.
52. יתרה מזו, אנו (המבקשים ובאי כוחנו) נכונים לפעול במרץ ולהשקיע את המשאבים הדרושים להצלחת התובענה הייצוגית, לטובת הקבוצה, ואין כל חשש לניגוד עניינים בינו לבין חברי הקבוצה. כפי שהוכח בבקשה דנן, יש לי אינטרס אישי בבירור התובענה הייצוגית, כצרכנית שנפגעה מהתנהלותה של מיקרוסופט, והבקשה דנן הוגשה על-ידי בתום לב.
53. לבסוף, ככל הידוע לי, לבאי כוחי יש ניסיון בניהול הליכים משפטיים מורכבים, ובכלל זה בייצוג מבקשים במסגרת הליכי בקשה לאישור תובענה ייצוגית, וביכולתם לייצג את חברי הקבוצה בנאמנות ובמסירות.
54. לאור האמור, יתבקש בית המשפט הנכבד לפסוק הן למבקשים והן לבאי כוח הקבוצה, גמול ושכר טרחה על-פי שיטת האחוזים מתוך הסכום שייפסק לטובת הקבוצה, בשיעור אחוזים יורד על-פי מדרגות בהתאם לנסיבות העניין ולאופן ניהול ההליך, ומכל מקום, בסכום שלא יפחת מ – 20% מהסכום הכולל שייגבה לטובת הקבוצה כשכר טרחת עו"ד, בתוספת מע"מ, ובסכום שלא יפחת מ – 5% מהסכום שייפסק כגמול לתובעים המייצגים המייצג, וזאת מעל ומעבר לסכומים שייפסקו לטובת הקבוצה.
55. עוד מתבקש בית המשפט הנכבד לפסוק גמול ושכר טרחה בגין הסעדים הנוספים והלא כספיים הנתבעים במסגרת התובענה, ככל שאלו ייפסקו במסגרת התובענה, בדרך של הערכת שוויים של הסעדים האמורים והתועלת שיביאו לקבוצה ו/או לציבור הצרכנים, כפי שיתברר במסגרת ההליך, כמו גם החזר הוצאות למבקשים בגין ההליך דנא.

- 56 להבנתי, לבית המשפט הנכבד סמכות עניינית ומקומית לדון בבקשה ובתובענה.
- 57 הנני מצהיר כי שמי הוא חנה ברכה אפלדורף, כי החתימה המופיעה בשולי גליון זה היא חתימתי וכי
 תוכן תצהירי - אמת.

חנה ברכה אפלדורף
 חנה ברכה אפלדורף

אישור
 בהתאם לסעיף 15 לפקודת הראיות [נוסח חדש], תשל"א-1971

אני הח"מ, תומר אפלדורף, עו"ד (מ.ר. 49670), מרחוב אבן גבירול 76 תל אביב, מאשר כי ביום 3.6.2016 הופיעה לפני הגב' חנה ברכה אפלדורף, המוכרץ לי אישית, וחתימה על תצהיר זה לאחר שהזהרתי, כי עליה להצהיר את האמת, וכי תהא צפויה לכל הענשים הקבועים בחוק, אם לא תתקן את התצהיר.



רשימת נספחים

מס'	שם הנספח
1	העתק עמוד אודות מיקרוסופט ישראל מאתר המשיבה
2	דיווח תקשורתי לעניין נתח השוק של מיקרוסופט
3	דוגמאות להודעות מיקרוסופט
4	העתק קבלה מיום 20/05/2016 מטכנאי המחשבים
5	פוסט מיום 29/10/2015
6	דיווחים
7	הסבר מיקרוסופט
8	העתק תנאי השימוש
9	הודעה לתקשורת של הלשכה הממשלתית לסטטיסטיקה מיום 9/05/2016
10	מסמך שאלות ותשובות לעניין התקנת מערכת ההפעלה החדשה
11	העתק רישיונות לדוגמא של מערכת ההפעלה WINDOWS 7
12	העתק רישיון השימוש למערכת ההפעלה WINDOWS 10

נספח 1

העתק עמוד מיקרוסופט ישראל מאתר המשיבה



אודות מיקרוסופט ישראל

מיקרוסופט ישראל נוסדה בשנת 1989 כחברה בת של מיקרוסופט העולמית. החברה עוסקת בשיווק, יישום ותמיכה של מוצרי מיקרוסופט במגזר הפרטי, העסקי והמוסדי ובתמיכה טכנית.

לחברה יש בישראל גם מרכז פיתוח, בין היתר מחוץ לארצות הברית.

חברת מיקרוסופט ומייסדה ביל גייטס הובילו את מהפכת המחשוב האישי עם החזון של מחשב על כל שולחן ובכל בית. היום, עם מאות מיליונים של משתמשים ומחשבים אישיים ברחבי העולם מיקרוסופט ממשיכה להביל את תעשיית התוכנה ולסלול דרכים חדשות להעשיר את חווית המשתמשים ואת הדו"ב עם עובדים, לומדים וצרכנים מידע ותרבות.

החזון: מימוש הפוטנציאל

מיקרוסופט מאמינה כי אנשים הם הנכס היקר ביותר של כל ארגון, ארגונים עסקיים יכולים להתייעל ולהצליח אם יצידו את אנשיהם בכלים הדרושים להם כדי לפתור בעיות ולנצל הזדמנויות.

התוכנות שמעמידה מיקרוסופט לרשות המשתמשים מאפשרות להם להעצים את יכולותיהם ולממש את הפוטנציאל האישי, עסקי והארגוני.

[למעלה](#)

השפה העברית

מיקרוסופט ישראל החלה בהשקעה משמעותית בשוק הישראלי באמצעות "גור" המוצרים שלה לעבר כבר מהקמתה. עד היום השקיעה מיקרוסופט למעלה מ-100 מיליון דולר בגיור תוכנות לעברית, יותר מכל שאר המתחרים בשוק התוכנה גם יחד. כמעט כל המוצרים של מיקרוסופט קיימים בגרסה עברית והמוצרים בעברית מושקים בדרך כלל באותו מועד בו מושקים המוצרים בשאר העולם.

[למעלה](#)

תעשיית טכנולוגיות המידע

באמצעות המודל העסקי הייחודי של חברת מיקרוסופט, נוצרה בישראל קהילה של שותפים סביב המוצרים והפתרונות של החברה. כך צמח בישראל ה-Ecosystem הגדול בתעשיית התוכנה, המונה כיום 2,000 שותפים עסקיים של מיקרוסופט: משווקים, בתי תוכנה, אינטגרטורים, יעוצים, מרכזי הדר ותמיכה ועוד.

ה-Ecosystem סביב תעשיית מיקרוסופט בישראל מגיע ל-1.5 מיליארד דולר בשנה.

36% מהעובדים בתעשיית ה-IT בישראל קשורים למוצרי מיקרוסופט ובסה"כ כ-40,000 עובדים, ב מסייעת מיקרוסופט לפיתוח וקידום תעשיית טכנולוגיות המידע בישראל.

[למעלה](#)

דור חדש של מוצרי תוכנה

מיקרוסופט העולמית משקיעה במחקר ופיתוח מדי שנה למעלה מ-7 מיליארד דולר. מאמץ זה הניב פ של חדשות טכנולוגיות שצפו ליעל באופן משמעותי את התהליכים העסקיים של ארגונים, עסקים ועובדי הידע ובראשם יש לציין את Windows Vista, גרסת 2007 של Office System, Exchange 2007 וחידושים במוצרים רבים אחרים. כמו כן, המגזר העסקי ייהנה מיישומים העסקיים כשל מיקרוסופט בתחום ה-CRM וה-ERP המשתלבים באופן מושלם בפלטפורמת מיקרוסופט.

[למעלה](#)

עידוד חברות סטארט-אפ

מיקרוסופט חאה חשיבות רבה בעידוד מגזר חברות הסטארט-אפ בישראל.

https://www.microsoft.com/israel/aboutMicrosoft/content/AboutMS_Israel.aspx

דף הבית

אודות מיקרוסופט ישראל

אודות מיקרוסופט העולמית

ייעוד וערכים

מיחשוב אמין

העסקים שלנו

משרות במיקרוסופט

מידע לעיתונאים

הצהרת פרטיות

תנאי שימוש

צור קשר

מפת הגעה

6/5/2016

אודות מקרוסופט

בעת ביקור של ביל גייטס בישראל חתמה החברה על הסכם עם המדען הראשי במשרד התמ"ת לקידום חברות סטארט-אפ ישראליות. במסגרת הפרויקט תסייע החברה לצמיחתן והצלחתן של חברות סטארט-אפ בכל מחזור החיים.

[למעלה](#)

מחויבות לקהילה

מאז ראשית דרכה יישמה מיקרוסופט ישראל את מדיניותה של מיקרוסופט העולמית, הרואה בטכנולוגיה אמצעי לצמצום הפער הדיגיטלי וליצירת הזדמנויות חברתיות וכלכליות לאוכלוסיות במצוקה. מיקרוסופט משתפת פעולה עם עמותות ללא מטרת רווח הפועלות לצמצום הפער הדיגיטלי באמצעות פעילויות הכשרה והדרכה בקהילה ביניהן ניתן למנות את פרויקט הכשרת נשים לחזרה למעגל העבודה, הקמת מרכזי נגישות לבעלי מוגבלויות, אימוץ פנימיית יובלים מכפר סבא בשילוב התנדבות עובדים, ועוד.

בנוסף, מיקרוסופט היא היוזמת הראשית של ה"יום הלאומי לאינטרנט הבטוח" להעלאת המודעות בציבור להגנה מפני סכנות האינטרנט.

מיקרוסופט היא גם התורמת הגדולה של תוכנות לפרויקט "מחשב לכל ילד" ולעשרות עמותות שונות בישראל.

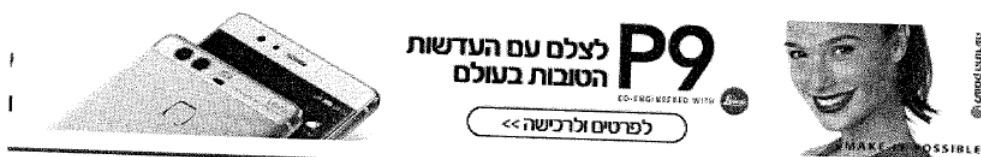
[למעלה](#)

צור קשר | תנאי שימוש | סימנים מסחריים | הצהרת פרטיות ©2011 Microsoft Corporation. All rights reserved

נספח 2

דיווח תקשורתי לעניין נתח השוק של
מיקרוסופט

גאדג'טי



לצלם עם העדשות הטובות בעולם **P9**
ED-ENG: MIXED WITH
לפרטים ולרכישה >>>

גאדג'טי מסקר
גאדג'טי מסקר: Huawei P9 – מכשיר דגל במחיר שפוי

סלולר

סוף כל סוף: iPhone 7 עשוי להגיע עם זיכרון אחסון בסיסי של 32GB

לראשונה מזה 20 שנה: נתח השוק של Windows נמוך מ-90%

שלומי טורג'מן | יום ראשון, 16 במרץ 2014, 11:23 | מערכות הפעלה

f t g+

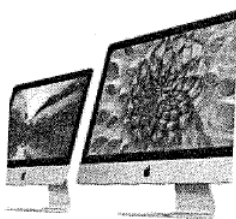
+ x -



בנה שלא קרה עם ויסטה, קורה עם Windows 8: שתי חברות אנליטיקה מובילות מפרסמות נתון מעניין – דראשונה מזה 20 שנה, ירד נתח השוק העולמי של מערכת ההפעלה חלונות אל מתחת ל-90%. בו בזמן, מערכת ההפעלה של Mac OS X של אפל מציגה קצב צמיחה איטי ובטוח, כשכעת היא אווזת ב-8.34% מנתח השוק.

שתי חברות האנליטיקה, NetMarketShare ו-StatCounter, סיפרו כי בספירה החודשית נלקחו בחשבון כל שחרוריה של מערכת ההפעלה חלונות החל מגרסת Windows XP, על גבי מחשבים ניידים וכאחד. ב-NetMarketShare מדווחים על אחיזתה של מיקרוסופט ב-89.96 אחוזים משוק המחשוב ואילו ב-StatCounter הנתון נמוך יותר ועומד על 89.22 אחוזים. בכל מקרה, מדובר בנתון הנמוך ביותר מאז שחרורה של Windows 95.

יחד עם נתוני הדעיכה של חלונות, טוענות שתי החברות להמשך הצמיחה של Mac OS X, שעדיין נמצאת הרחק מאחור: 8.16 אחוזים לטענת NetMarketShare ו-8.34 אחוזים לפי StatCounter. נתח השוק של מערכת ההפעלה הנייחת של אפל עמד בשנת 2000 על כ-2.84 אחוזים וב-2009 גירד את רף 5 האחוזים.



כאן בישראל, המצב לא שונה. מערכת ההפעלה חלונות אווזת בנתח שוק כולל של 95.78 אחוזים, כשהגרסה המובילה היא Windows 7 שהציגה החודש צמיחה אל מעבר ל-65%. אחריה – Windows XP עם 18 אחוזים ולבסוף Windows 8 עם כמעט 10 אחוזים. Mac OS X מקבלת מהישראלים אחיזה של כ-3.65 אחוזים בלבד.

לא ניתן לומר בביטחון מלא שמערכת ההפעלה של אפל צומחת על חשבונה של מיקרוסופט, שכן מתחרה נוספת שמציגה צמיחה הדרגתית היא גוגל עם מערכת ההפעלה החדשה Chrome OS, זו נחשבת כעת בספירות נתח השוק תחת קטגוריית הלינוקס. בנוסף, התפתחותם של המכשירים הניידים, אשר מסוגלים לספק בימינו שלל פתרונות תוכנה, ייתכן וביטלו את התלות המוחלטת במחשבים שולחניים.

(מקור – Digital Trends)

תגיות: Windows, Microsoft Windows, Mac OS X, Apple Mac OS X, חלונות

דוא"ל: 16 שיתף/שתף

עוד על הכותב

שלומי טורג'מן, עורך ומפתח ראשי

shlomi@gadgety.co.il

הדרומי שבחבורה. הנדסאי אלקטרוניקה ומחשבים, יוצא יחידה טכנולוגית בצה"ל, בעל ידע נרחב בפיתוח אתרי אינטרנט ובתכנון מערכות מידע, גיימר בעבר וכתב טכנולוגיה

(חולה עד כדי אובססיה) בהווה. גוגל או אפל? -זה לא באמת משנה, העיקר שיהיה עשוי מתכת.

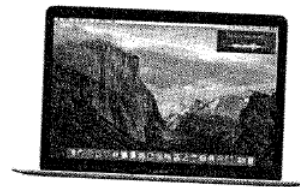


עקוב/עקבי 345

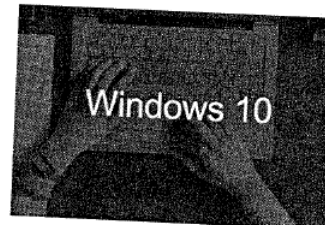
גאדג'טי | מחשב: HTC 10 / iMac 27" 5K | Apple Macbook Pro

באותו נושא

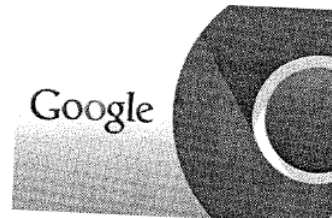
דיווח נוסף מעיד: Siri תגיע למחשבי ה-Mac בגרסה
OS X 10.12



Windows 10 – בקרוב מאוד כבר לא בחינם



גוגל מפסיקה את תמיכת דפדפן כרום עבור Windows
XP, ויסטה ומערכות אפל קודמות



תגובות לכתבה

Login

Gadgety

Comments 41

סדר לפי הטוב ביותר

Share

Recommend

...Join the discussion



שלום חדד • לפני שנתיים

אנשים נרתעים מהמערכת בגלל שינוי עיצוב.. חבל שלא מנסים לפני ששוללים..
המערכת טובה יותר מ7. סך הכל צריך קצת להתרגל. לוקח כמה ימים לכל היותר..

< Share • Reply • 10

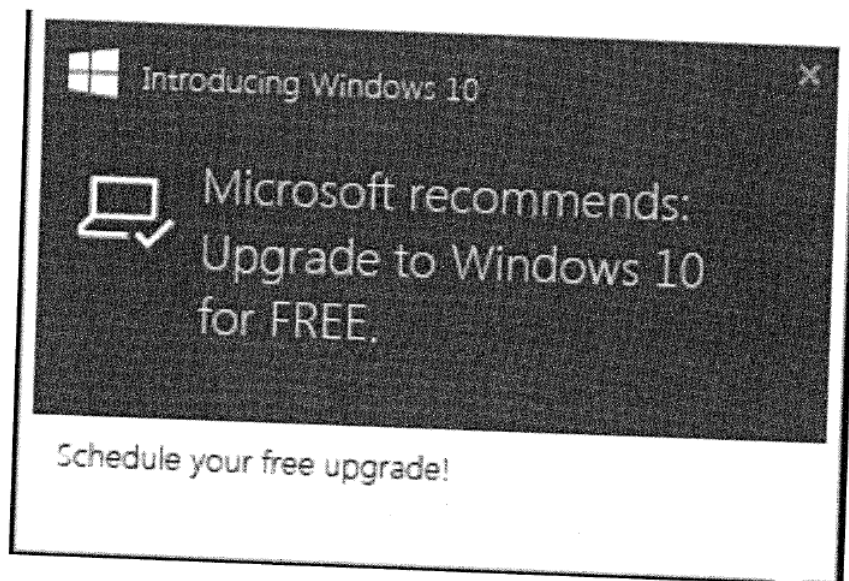


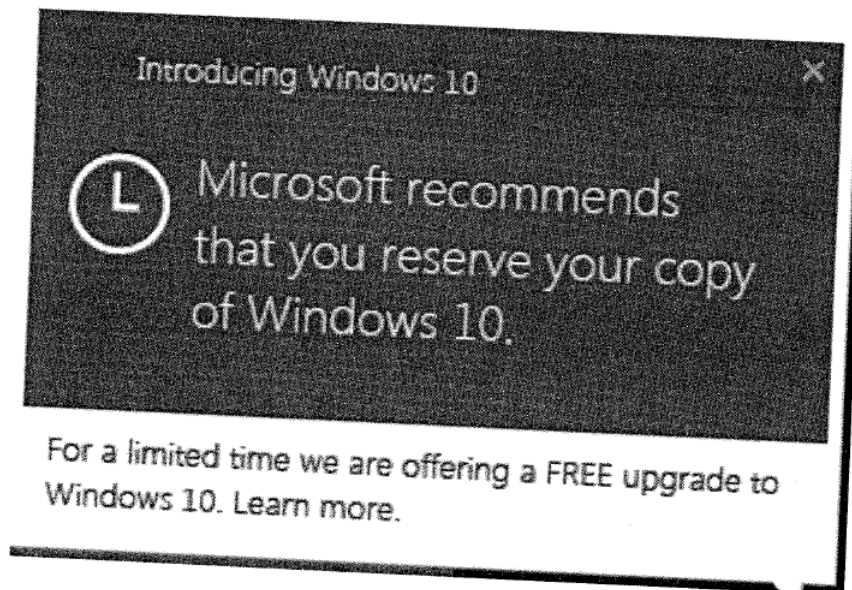
כל הזכויות שמורות לגאדג'טי - אתוס מדיה בע"מ © 2008-2016
עיצוב: Nemashim develop and design

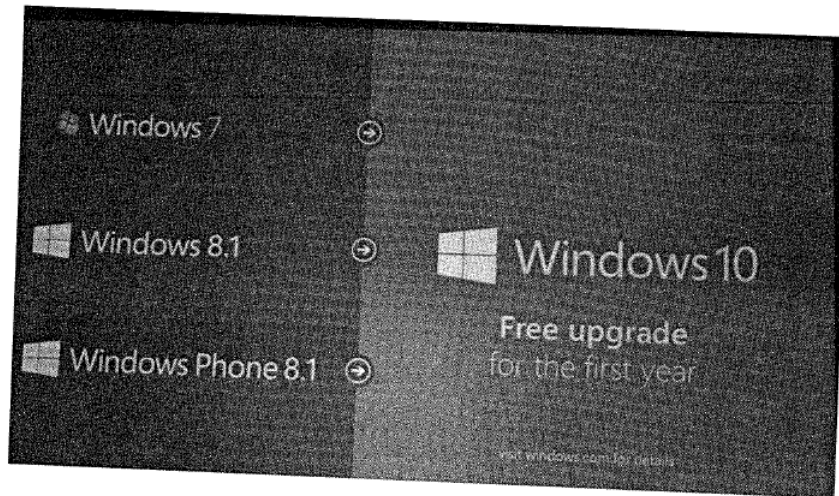


נספח 3

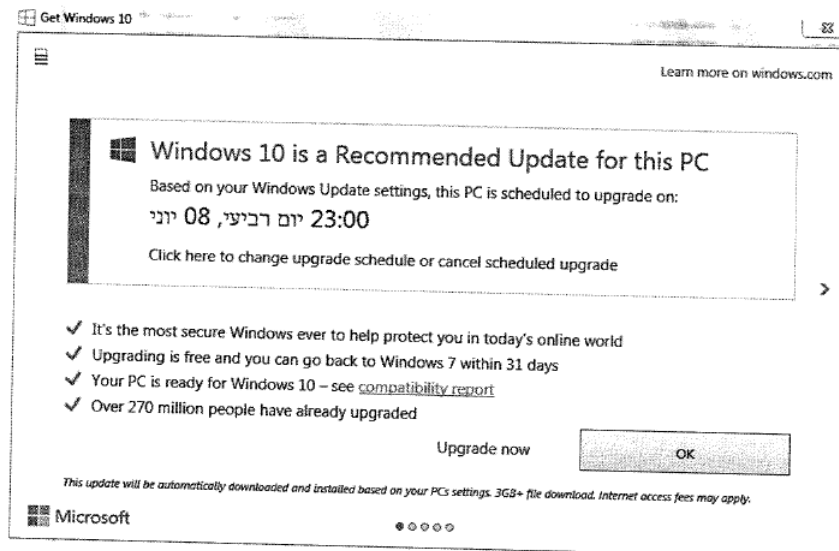
דוגמאות להודעות מיקרוסופט













Click [here](#) to reschedule or cancel

נספח 4

העתק קבלה מיום 25/05/2016 מטכנאי
המחשבים

מעבדה ומכירה מחשבים
עוסק מורשה 324506591

קומפיוסייל
כרכום 4 דירה 6, מודיעין 71700
טלפון: 08-9714908 פקס: 08-9714908

מקור

מספר: 02/000709

חשבונית מס קבלה

מספרכם: 00067

לכבוד:

תאריך: 25/05/2016

שעה: 15:02

ד"ר נתן נוישטיין

דף 1 מתוך 1

#	מס' פריט	תאור פריט	כמות	ש"ח ליחידה	סה"כ ש"ח
1	4	עבודה במחשבים ותקשורת	1.00	299.15	299.15
			1.00	סה"כ ללא מע"מ:	299.15
				הנחה 0.00 %	0.00
				סה"כ לאחר הנחה:	299.15
				מע"מ 17.00%	50.85
				סה"כ לתשלום:	350.00

פרטי תשלום: חשבונית מס קבלה	מספר: 02/000709	שקל חדש
שורה	פרטים	סוג תשלום
1	קבלה מחשבונית מזומן	מספר שיק
	מס 709	תאריך פרעון
		25/05/2016
		מספר סניף
		מספר חשבון
		סה"כ:
		350.00

שם המקבל _____ חתימה _____ תאריך _____

מפיק המסמך: [גבראל מורגוליס]
קומפיוסייל _____



טכנאי מחשבים בבית הלקוח
דף 1 מתוך 1

נספח 5

פוסט מיום 29/10/2015

OCTOBER 29, 2015 1:30 PM

Making it Easier to Upgrade to Windows 10

By Terry Myerson / Executive Vice President, Windows and Devices Group

SHARE

TWEET

SHARE

SKYPE

Windows 10 has been a great journey so far. Following the plan we originally outlined in June, more than 110M devices have upgraded. If you're already running Windows 10 – thank you!

Our aspiration is for customers to choose Windows, and to love Windows. Our early data shows customers from France to Brazil to China to the US strongly preferring Windows 10 over Windows 8.1 or Windows 7. Through the usage of these first adopters of Windows 10, and great work by the Windows ecosystem of developers, application compatibility and kinks have been worked out of Windows 10. We've learned so much, and we'd like to share how we're implementing some of our learnings which make it easier for consumers to upgrade to Windows 10.

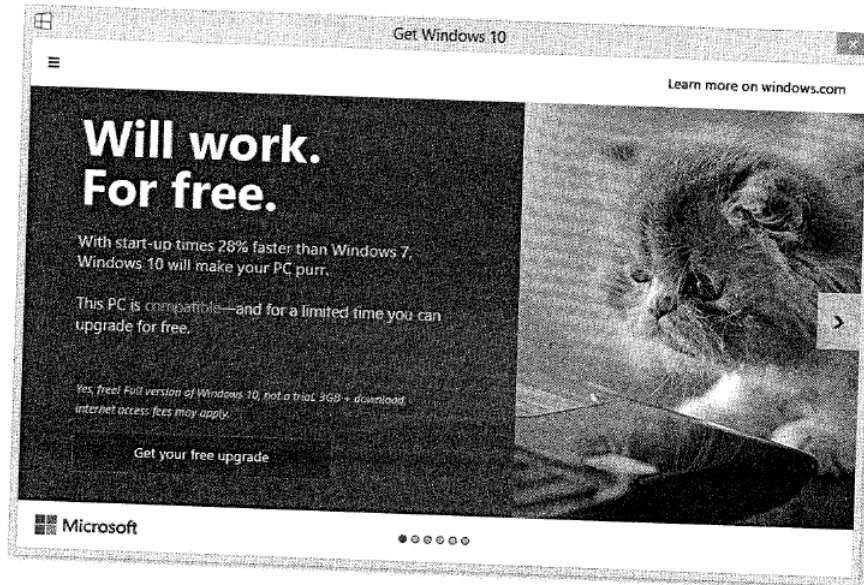
Controlling the Windows 10 Upgrade

We understand you care deeply about what happens with your device. This is why – regardless of your upgrade path – you can choose to upgrade or decline the offer.

That being said, we would encourage everyone to upgrade because Windows 10 is the best Windows ever – familiar, safer, faster, and full of innovations. After any upgrade, you can easily go back to your prior version of Windows within 31 days if you choose. We do this by keeping a full copy of your previous operating system on your device – including apps and settings – for the first 31 days following your upgrade. At any time during the first 31 days, you can go to "Settings->Update and Security->Recovery and Uninstall Windows 10" to return to your prior version of Windows.

Windows 10 Notifications

Since launching Windows 10, our #1 customer support request has been “how do I get my upgrade?” We’ve been using notifications from the task bar to inform people when their upgrade is ready. We are evolving our notifications to be more approachable and hopefully clear, and sometimes fun 😊 – and will continue to test new things in different cultures around the world.



You can specify that you no longer want to receive notifications of the Windows 10 upgrade through the Windows 7 or Windows 8.1 settings pages.

Windows 10 Reservations

Our original approach for the Windows 10 roll out included a two-step process: First, reserve, then later, we notify you to start the upgrade process. While over 110 million devices have successfully upgraded to Windows 10, the two-step process is no longer relevant now that we are beyond the preorder phase and Windows 10 is immediately available. In an effort to streamline the process, we will automatically kick off the upgrade process once you have made a reservation. Before the upgrade changes the OS of your device, you will be clearly prompted to choose whether or not to continue. And of course, if you choose to upgrade, then you will have 31 days to roll back to your previous Windows version if you don't love it.

Windows 10 and Windows Update

We will soon be publishing Windows 10 as an "Optional Update" in Windows Update for all Windows 7 and Windows 8.1 customers. Windows Update is the trusted, logical location for our most important updates, and adding Windows 10 here is another way we will make it easy for you to find your upgrade.

Early next year, we expect to be re-categorizing Windows 10 as a "Recommended Update". Depending upon your Windows Update settings, this may cause the upgrade process to automatically initiate on your device. Before the upgrade changes the OS of your device, you will be clearly prompted to choose whether or not to continue. And of course, if you choose to upgrade (our recommendation!), then you will have 31 days to roll back to your previous Windows version if you don't love it.

If you are on a metered connection on Windows 7 or Windows 8.1, then you have the option of turning off automatic updates. We strongly discourage this in today's connected world because of the constant risk of internet threats. If you choose to do so, we recommend manually checking Windows Update frequently, perhaps when you are on a non-metered network and consider the installation of all "Recommended" and "Important" updates. Windows 10 will not automatically download updates on a metered connection unless there is a security issue addressed within the update. In addition, Windows 10 contains a number of features for those on metered connections, including monitoring data usage by application and setting data usage quotas.

Windows 10 Upgrades for the Pros

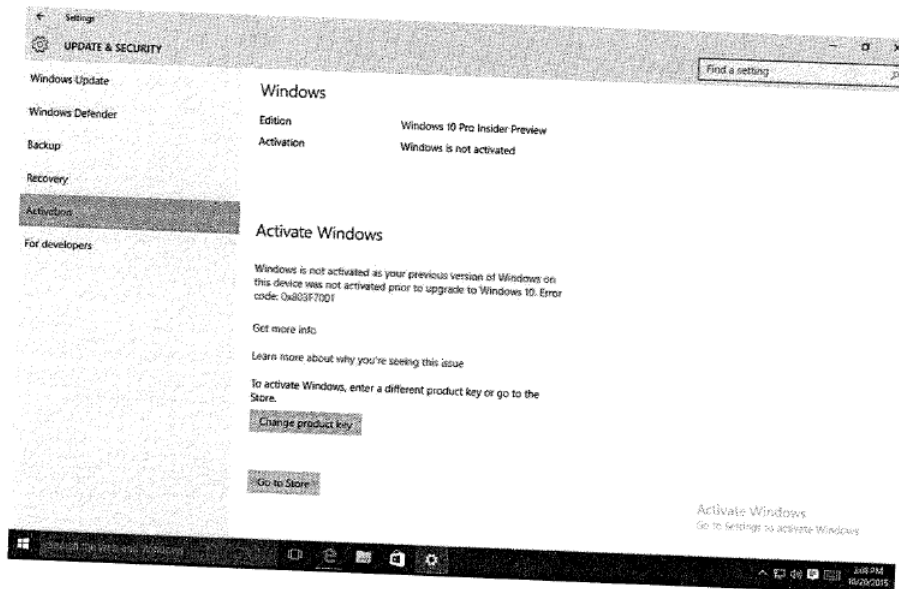
For people looking to create offline media to upgrade one or more PCs, we're also making improvements. Soon, we will update the Media Creation Tool which is used to create DVD ISOs or USB keys, to create a single image capable of upgrading any 32bit or 64 bit, Home or Pro, device. You can use this media to upgrade any number of Genuine PCs, and even do clean installs wherever you have a Windows license.

Windows 10 Upgrades for Non-Genuine

Our free upgrade offer is available to all of our Genuine Windows 7 and Windows 8.1 customers. One of the more interesting learnings from the upgrade is the creative efforts which non-Genuine customers have gone to, to initiate the upgrade process on Windows 7 and

Windows 8.1 – and then how many have purchased Genuine Windows 10 activation through the Windows 10 store.

Following these learnings, we are going to start an experiment soon in the United States, which we will then evaluate before extending to other countries, to ease the upgrade of non-Genuine Windows 7 and Windows 8.1. We'll offer a one-click opportunity to get Genuine via the Windows Store or by entering an activation code purchased elsewhere. If this turns into a path for most customers to get Genuine, we will expand the experiment. We'd like to welcome as many of these customers as possible to the legitimate Windows ecosystem.



Your Feedback Really Does Make a Difference

Your feedback is so important to our Windows 10 team, and feedback on the upgrade is no exception. We ask every single person who upgrades to Windows 10 for their feedback. For our Windows Insiders, we have a Windows Update section of our Windows Feedback app so that we can have a detailed dialog on our approach. As an example of direct response to feedback we've received, we will be improving our documentation of what has changed within any individual update, and improving scheduling options for when updates are installed. This collaboration with Insiders is invaluable to our team, and we continue to welcome anyone who wants to work with us on the future of Windows 10 here.

Thank you for choosing Windows 10. We are working hard to bring you the most secure, fun, and productive experience ever.

Terry

TAGS Windows 10

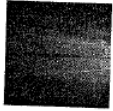
SHARE

TWEET

SHARE

SKYPE

RELATED POSTS



Windows 10 Free Upgrade
Available in 190 Countries Today
[Read more](#)



Windows 10: Preparing to
Upgrade One Billion Devices
[Read more](#)



[Contact Us](#)

[Terms of Use](#)

[Trademarks](#)

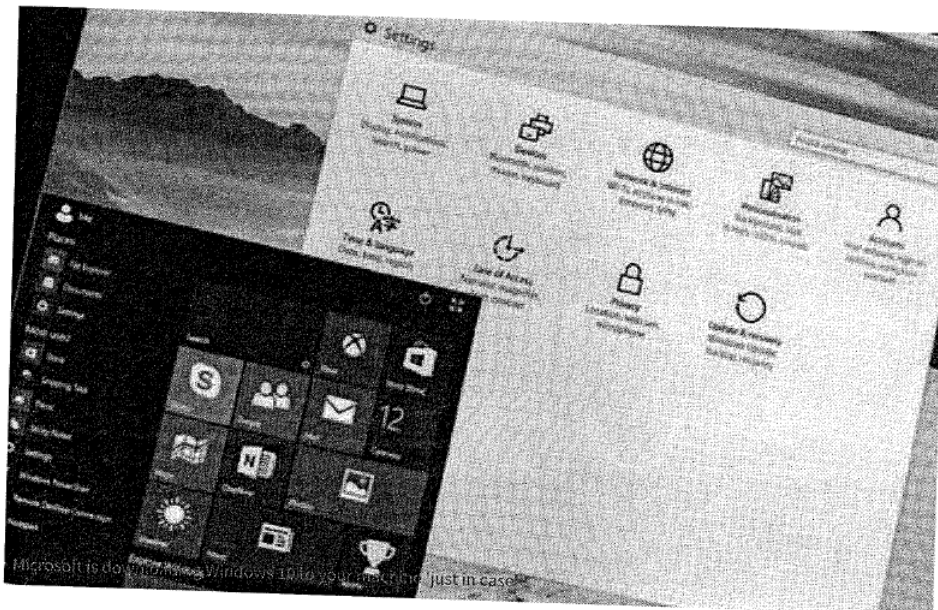
[Privacy Statement](#) © 2016 **Microsoft**

נספח 6

דיווחים

Microsoft promises Windows 10 auto updates are for our own good

And if we don't like it, we should read Terry Myerson's blog more



Chris Merriman

[@ChrisTheDJ](#)

13 November 2015

EARLIER THIS YEAR, *THE INQUIRER* exclusively revealed that Microsoft had been quietly downloading Windows 10 onto Windows 7 and Windows 8-powered computers shoving an unwanted 6GB file onto some users PCs.

Microsoft has yet to explain itself, but after a long time battling to get a response from the company, this week we were able to speak to Jeremy Korst, general manager of Microsoft's Windows and Devices team, about the issue, and we put some of the points that have been raised during the 'updategate' saga to him.

First off, we asked why Windows Updates for consumers and businesses had different levels of granular flexibility.

"The capabilities we're delivering in Windows update for business are really for organisations with multiple sets of devices," he said. "In Windows Update for individuals you can set your preferences as to what time of day your updates are installed, so it does give you the ability to manage."

Korst explains that Microsoft is trying to be more responsive to the everyman who wants a product that 'just works' and doesn't care about individual updates.

"You've got two sets of users, one is the average user who wants to make sure they've got the most secure and always up to date version of Windows, and the feedback we get is that people want that to be as simple and seamless as possible.

"Then there's a set of customers like you and I who want more information. We've heard that feedback and we are starting to give more information about what's coming in the latest updates so if a particular developer or IT pro or tech enthusiast needs that information then they can get it."

We then talked about the main 'updategate' itself, the issue of large downloads in the background without permission. We asked why this was being done, and what about people who either don't want the download, or didn't ask for it. The answer was surprising.

"The best place for those kinds of issues is Terry (Myerson)'s blog. User feedback we've had is that users who have come from Windows 7 or Windows 8 are 'very satisfied' with the upgrade process. We've got a lot of feedback around customers who want us to make it easier, so we're trying to facilitate that."

We pointed out that the average 70-something silver surfer was unlikely to be a regular patron of Terry Myerson's blog. He defended: "The thing is - the user is still in control. You still have to accept the upgrade when prompted to go through the process, and even then you have 31 days, your entire first month to revert back if for whatever reason you're not happy."

"We've tried to respect that with settings like those for people with low bandwidth who have a setting available so Windows does not do the automatic download."

It seems that a lot of what has happened around 'updategate' has been the result of a road to hell paved with good intentions. "The reason behind the blog is to make everything as transparent and front footed as possible. And then conversations like this help communicate it. But it is our intent to be transparent and that's why we're having this conversation now."

"We think that the idea of reserving Windows 10 and having it download in the background is good customer experience."

We're still reeling from the idea that everyone should read Terry Myerson's blog is his defence. And yet when we come to the question of user privacy, Korst mentions it again.

"I think Terry covered this in his blog as well. Any data that we do collect is purely for enabling the customer experience. But part two is putting the user in control in terms of what data is collected, so while information collected that Cortana may use, or that an auto-complete may use, is about choices over whether information is used and collected. We think we earn trust by being transparent over the data being collected. It's one of the core pillars of more personal computing."

"Our other responsibility is then to deliver a spectacular product so that when a customer does agree to allow that information to be used, it creates a great customer experience in return."

Finally, we ask how why so much of Windows 10 is not optional and even reinstalls itself if you try to uninstall it. "We hear customers asking us for a great music experience, a great mail experience or whatever, but we think the apps that we have included with Windows provide the best possible experience for that."

"Of course, users are free to use third-party apps as much as they want, we're all about choice."

Overall, we're left with the feeling that Microsoft is still massively missing the point. The company line appears to be 'if we're offering you this great product, why wouldn't you want it?' and yet a perfectly reasonable response is 'because we don't' or 'because we want it on our terms' and most importantly, 'because we don't want to plan our computing around Terry Myerson's effing blog.'

We were, however, assured that our feedback would be taken to Windows HQ, where doubtless one day they will invite us to lunch and then spit in our hamburgers. Still, we tried, and we'll keep trying.

The INQUIRER first uncovered the fact that Windows 7 and 8 computers were automatically **downloading Windows 10 'just in case'** back in September. Later it emerged that an error, coupled with some slightly dubious auto-ticking of boxes in Windows Update, was **causing the upgrade to happen, to all intents and purposes, automatically.**

News of the unwanted downloads spread around the world after an *INQUIRER* reader, Mike Wallace, pointed out to us that, despite not having 'reserved' a copy of Windows 10, he had found that the ~BT folder, which has been the home of images of the new operating system since before rollout began, had appeared on his system. He had no plans to upgrade and had not put in a reservation request.

He told us: "The symptoms are repeated failed 'Upgrade to Windows 10' in the WU update history and a huge 3.5GB to 6GB hidden folder labelled '\$Windows.~BT'. I thought Microsoft [said] this 'upgrade' was optional. If so, why is it being pushed out to so many computers where it wasn't reserved, and why does it try to install over and over again?"

"I know of two instances where people on metered connections went over their data cap for August because of this unwanted download. My own internet (slow DSL) was crawling for a week or so until I discovered this problem. In fact, that's what led me to it. Not only does it download, it tries to install every time the computer is booted."

We asked Microsoft to comment, multiple times, on whether it was downloading **Windows 10** anyway as it rushes to build on the 75 million machines with the new OS installed in its first month, putting it in fourth place behind Windows 7, 8.1 and the erstwhile XP.

Microsoft told us at the time: "For individuals who have chosen to receive automatic updates through Windows Update, we help upgradable devices get ready for Windows 10 by downloading the files they'll need if they decide to upgrade.

"When the upgrade is ready, the customer will be prompted to install Windows 10 on the device."

In other words, if you are patching via **Patch Tuesday**, as you should of course be, then you are going to get a big hefty folder on your hard drive ready so you can update to Windows 10 on demand. Or not. Your Call.

If you want to avoid this happening, an ex-HP employee has designed an app to give users of Windows 7 and 8 control over if and when they wish to upgrade to Windows 10

Win10WiWi (Windows 10, When I Want It) reclaims storage taken up with unwanted upgrade files, removes and hides the Windows Updates causing the actions to be triggered and ensures that no telemetry data is being recorded, all with a few button clicks. What's particularly neat, however, is that designer Yves Gattegno has also ensured that the process is reversible, allowing users to update to Windows 10 in the same few clicks.

Win10WiWi is available now free of charge **from the SysStreaming website**.

Automatic downloads isn't the only criticism Windows 10 has faced. The operating system was also blasted after it emerged that "suggested apps" were starting to appear on the lockscreen and start menus, while changing away from default programs such as Microsoft Edge produced a 'nag screen' inviting, nay begging, users to reconsider. μ

WHICH IS THE BEST OPERATING SYSTEM?



Windows 8

Windows 7

Windows XP

Mac OS X

Linux

I'm waiting for Windows 10

Powered by 

Sponsored Links by Taboola

Russian Flying Fortresses
EnglishRussia

End Your Nightly Snoring Nightmare With This Simple Solution
My Snoring Solution

'Dog Whisperer' Faces Cruelty Probe
Reuters TV

This game will keep you up all night!
Stormfall: Free Online Game

3 million gamers tried the BETA and loved this new feature, check it out!
Forge Of Empires - Free Online Game

Unique Method Makes Smarter (Do This Daily!)
neuronation.com

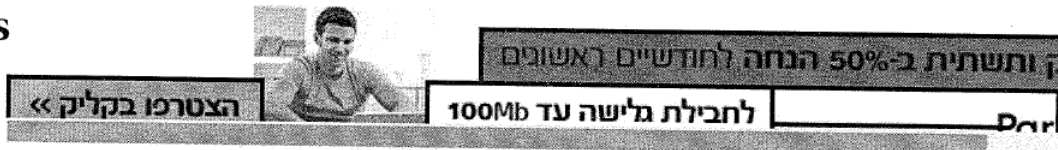
That's How You Find Super Cheap Flights!
Save70

The online strategy game that people are afraid to play
Pirates: Free Online Game

© Incisive Business Media (IP) Limited, Published by Incisive Business Media Limited, Haymarket House, 28-29 Haymarket, London SW1Y 4RX, are companies registered in England and Wales with company registration numbers 9177174 & 9178013

**Digital publisher of the
year 2010 & 2013**

PS



Tech

OCT 30, 2015 @ 11:30 AM 325,846 VIEWS

Microsoft Makes Windows 10 Upgrades Automatic For Windows 7 And Windows 8

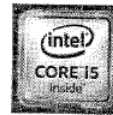
**Gordon Kelly, CONTRIBUTOR***I write about technology's biggest companies*
FULL BIO ✓

Opinions expressed by Forbes Contributors are their own.

Well this had been coming...

In September Microsoft admitted it is downloading Windows 10 on every Windows 7 and Windows 8 computer. Then in October it claimed an 'accident' saw these downloads begin installing without user permission. Well this accident now looks to have been a secret test run because Microsoft has confirmed mass upgrades to Windows 10 from all Windows 7 and Windows 8 computers are about to begin...

In a post to the official Windows blog, Windows and Devices Group executive



מחשב נייד Intel® Core™ i5-6400 Skylake
רק 1,780 ₪ ברשת אייבורי

רשת אייבורי

<http://www.forbes.com/sites/gordonkelly/2015/10/30/windows-10-upgrades-now-automatic/#403be5741169>

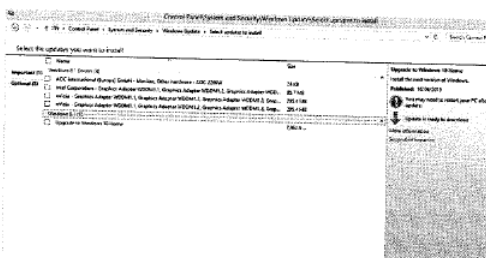
1/6

vice president Terry Myerson announced this will be a two step process:

Step One

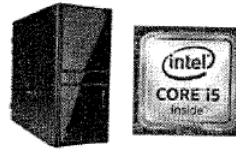
Beginning now, Windows 10 has been reclassified as an "Optional" update in Windows Update for Windows 7 and Windows 8 computers. This means users who have set their version of Windows to accept all updates will find the Windows 10 installation process will begin automatically and they will need to actively cancel it.

"Windows Update is the trusted, logical location for our most important updates, and adding Windows 10 here is another way we will make it easy for you to find your upgrade" says Myerson.



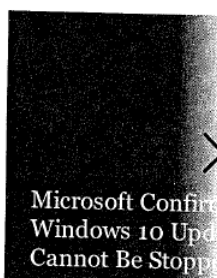
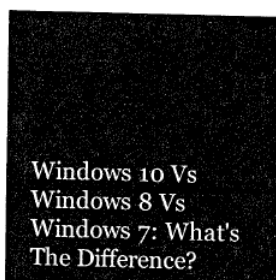
Windows 10 is now an 'optional' upgrade for many Windows 7 and Windows 8 users in Windows Update – Image credit: Antony Leather

Ivory



Intel® Core™ i5-6400 Skylake מחשב נייד
רק 1,780 ₪ ברשת אייבורי
רשת אייבורי

Recommended by Forbes



<http://www.forbes.com/sites/gordonkelly/2015/10/30/windows-10-upgrades-now-automatic/#403be5741169>

Step Two

But in “early” 2016 things will become more aggressive and Microsoft will again reclassify Windows 10 as a “Recommended” update. Given the default setting on Windows 7 and Windows 8 is for all Recommended updates to install automatically this means the vast majority of users will find the Windows 10 install process starts up on their machines.

“Depending upon your Windows Update settings, this may cause the upgrade process to automatically initiate on your device,” admits Myerson.

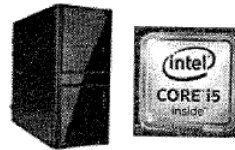
Read More – Windows 10 Vs Windows 8 Vs Windows 7: What’s The Difference?

Opt-Out Becomes The New Opt-In

The end result is a dramatic change of focus. While users will still be able to cancel the Windows 10 installation process, it means proactive effort will now be required to stop the upgrade as opposed to proactive agreement to start it.

Given Windows 10’s status will remain as a Recommended Update, however, it means even those who proactively stop it are likely to find the install process initiating every time new Recommended updates appear. The irritation value of this alone is likely to

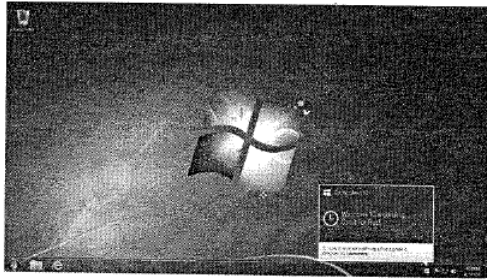
Ivory



מחשב נייד Intel® Core™ i5-6400 Skylake
רק 1,780 ₪ ברשת אייבורי

רשת אייבורי

see many concede.



Windows 10 advertisements were only the start. Image credit: Gordon Kelly

As such the title of Myerson's post 'Making it Easier to Upgrade to Windows 10' is something of a double edged sword because it could equally be titled: 'Making it Harder Not to Upgrade to Windows 10'.

Myerson does have a bone to throw users though: computers which upgrade to Windows 10 will get a 31 day window in which to downgrade. He didn't say whether, once downgraded, the nagging to upgrade would then be stopped.

Myerson also said Microsoft will introduce a "one-click" opportunity to upgrade pirated copies of Windows 7 and Windows 8 to Windows 10. Pirates will still have to pay to use Windows 10, but their upgrade process will not be blocked for starting from a pirated copy of Windows 7 or Windows 8. Microsoft will trial this scheme in the US and "If this turns into a path for most customers to get Genuine, we will expand the experiment".

So what does all this mean?

Continue >

27 Comment on this story

Report Corrections

Reprints & Permissions

SEE ALSO

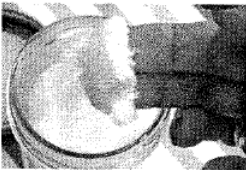
• WINDOWS 10 >	• WINDOWS 10 >
• WINDOWS >	• WINDOWS 10 >
• WINDOWS 10 >	• WINDOWS 10 >
• HOW TO >	• RUN >

From the Web

Ads by Revcontent



New "Limitless Pill" Takes Internet by Storm
SECRET BRAIN



1 Brilliant Tip to Remove Wrinkles and Eye Bags
STYLE MIRAGE



Why Donald Trump Avoids Talking About His Daughter
TIME TO BREAK



Tel Aviv, Israel: Watch This Video Before It's Banned
THE AUSSIE METHOD



This Is How You Can Earn \$1,000 Today In Israel(Try
MILLIONAIRE'S BLUEPRINT



Israel Billionaires Want This Video Erased from the
MILLIONAIRE'S BLUEPRINT

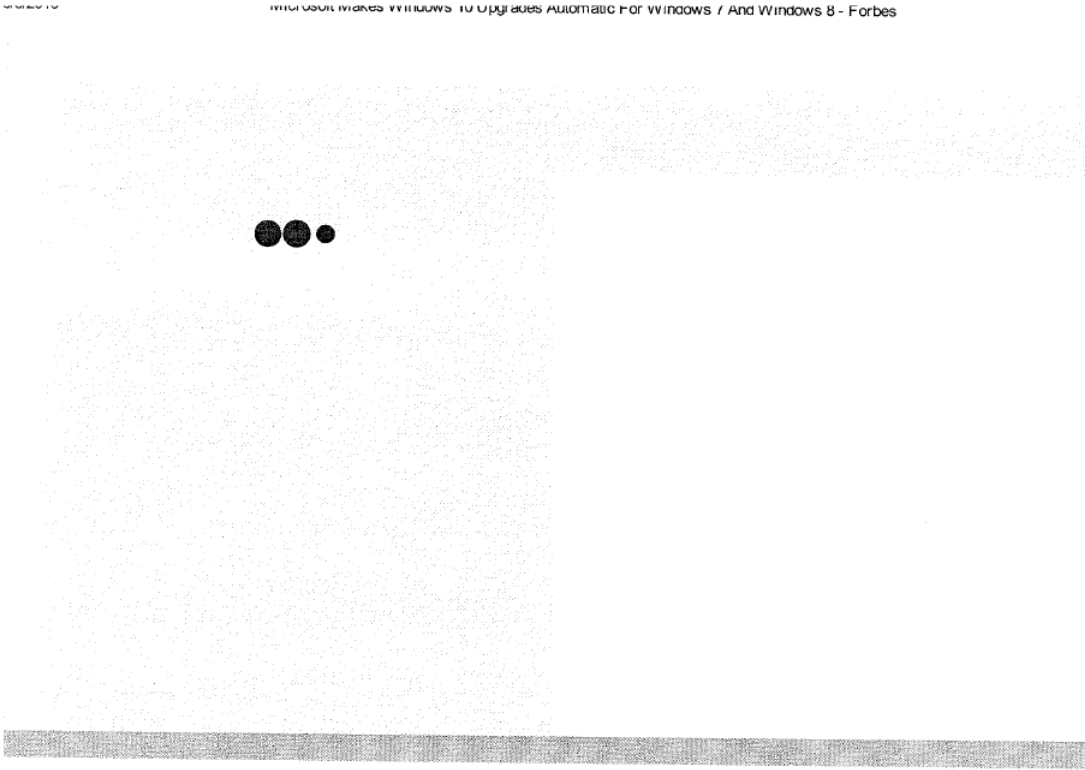


Billionaires In Israel Want This Video Deleted From
MILLIONAIRE'S BLUEPRINT



The Diabetes Breakthrough Your Doctor Won't Tell
DIABETES PROTOCOL





ES

Forbes **fone**™

Get up to
100% Cashback
 On Every Top-Up Or Product Purchased

BUY, PLAY, WIN

www.forbesfone.com

Tech

JUL 17, 2015 @ 11:50 AM 428,485 VIEWS

Microsoft Confirms Windows 10 Updates Cannot Be Stopped

**Gordon Kelly**, CONTRIBUTOR

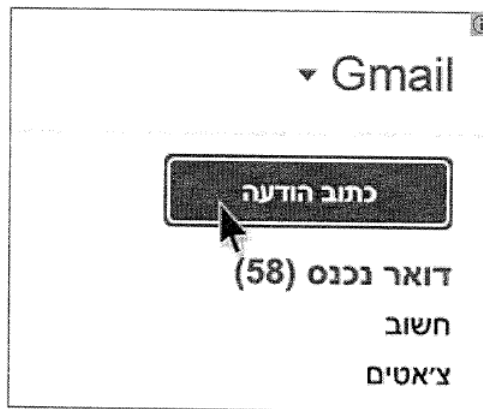
I write about technology's biggest companies
 FULL BIO ▾

Opinions expressed by Forbes Contributors are their own.

With just 12 days before release Microsoft **MSFT -1.41%** has finally published its Windows 10 end user license agreement (EULA) and the big news is it confirms a feature some fear: Windows 10 updates cannot be stopped.

Here's the official line:

"The software periodically checks for system and app updates, and downloads and installs them for you. You may obtain updates only from Microsoft or authorized sources, and Microsoft may need to update your system to provide you with those updates. By accepting this agreement, you agree to receive these types of automatic updates without any additional notice."



<http://www.forbes.com/sites/gordonkelly/2015/07/17/windows-10-forced-automatic-updates/#5c8d49d9696c>

1/6

In short: Windows 10 will automatically download and install updates and you have no option to switch them off.

The Good News

Perhaps the biggest point to make about this news is: *For most this is a very good thing.*

Read more – Windows 10 Free Upgrades Explained

Why? Because one of the biggest problems affecting Windows PCs is the risk many run by not being up-to-date. Most obviously this regards security patches, but also problems can arise from incompatibilities that stem from out of date software and drivers. Now Windows 10 has complete control over your PC this is far less likely to happen.



Windows 10 Is Coming Soon – Image credit Microsoft

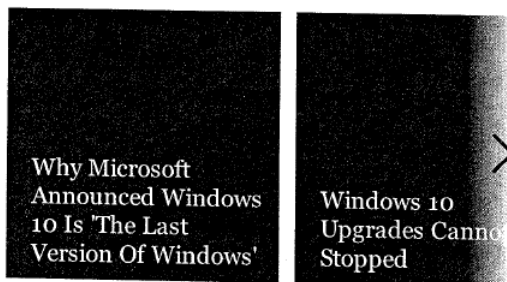
ספק ותשתית ב-50% הנחה
לחודשיים ראשונים

לחבילת מלישה עד 100Mb

הצטרפו בקליק >>

Partner

Recommended by Forbes



<http://www.forbes.com/sites/gordonkelly/2015/07/17/windows-10-forced-automatic-updates/#5c8d49d9696c>

Furthermore, while you can't stop updates indefinitely, you do get the option to be part of the 'Slow' or 'Fast' rings. The former waits up to a month after updates become available to ease the nerves of anyone worried about missed bugs, while the former will install updates the moment they become available.

Here's the potential result: Windows 10 PCs around the world all purr along with the latest software, thwarting hackers and all the while leaving end users in peace. This will be the reality for most.

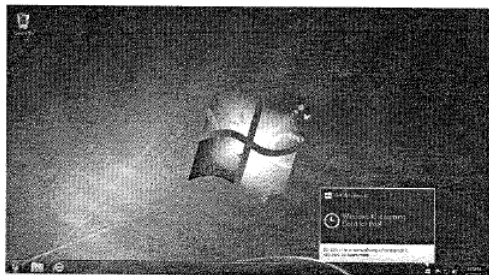
The Bad News

Unfortunately there is a flipside to this happy picture and it returns to the notion of a complete loss of control.

Windows 10's forced automatic updates don't simply cover security patches, they cover anything and everything Microsoft wants to put on your PC as part of Windows 10. This can range from new software and services to changes to core features and functionality.

For example: if Microsoft wants to build a new media player, RSS reader, mapping software, cookbook, boomerang or nuclear submarine into the core of Windows 10 it can and you have to install it. If an update also changes how a feature or service operates to a way you dislike (say a new user interface), then tough you have to accept that as well.

Read more – Free Windows 10 Upgrades Now Even Better Value



Windows 7 and 8 users are now prompted to get Windows 10

Another relevant example is Microsoft pushed adware as an update to Windows 7 and Windows 8 which created a pop-up advising users to upgrade to Windows 10 (image above). This irritated enough users that hacks appeared around the web explaining how to remove that particular update. That wouldn't be possible in Windows 10.

Or would it? Technically it is possible, even likely, that users will come up with hacks to remove or stop a particular disliked Windows 10 update from installing. But what would be the consequences of this?

PAGE 1 / 2

Continue >

40

Comment on this story



Report Corrections



Reprints &
Permissions

SEE ALSO

• WINDOWS 10 >	• WINDOWS 8 >
• WINDOWS 8 >	• MICROSOFT >
• WINDOWS 10 >	• WINDOWS 10 >
• NEW >	• INSTALL >

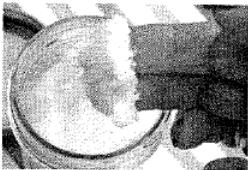
From the Web

Ads by Revcontent



New "Limitless Pill" Takes Internet by Storm

SECRET BRAIN



1 Brilliant Tip to Remove Wrinkles and Eye Bags

STYLE MIRAGE



Why Donald Trump Avoids Talking About His Daughter

TIME TO BREAK



Tel Aviv, Israel: Watch This Video Before It's Banned

THE AUSSIE METHOD



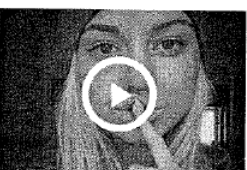
This Is How You Can Earn \$1,000 Today In Israel(Try

MILLIONAIRE'S BLUEPRINT



Israel Billionaires Want This Video Erased from the

MILLIONAIRE'S BLUEPRINT



Billionaires In Israel Want This Video Deleted From

MILLIONAIRE'S BLUEPRINT



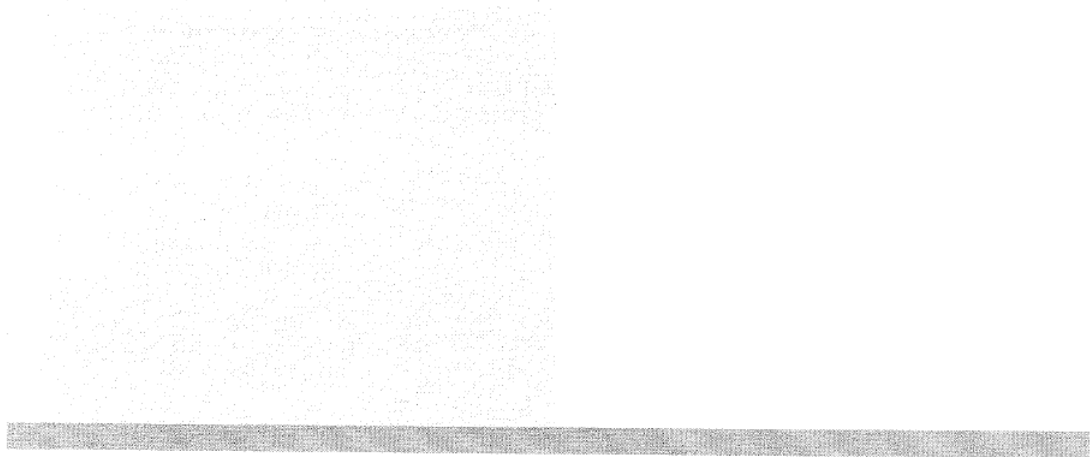
The Diabetes Breakthrough Your Doctor Won't Tell

DIABETES PROTOCOL



www.10

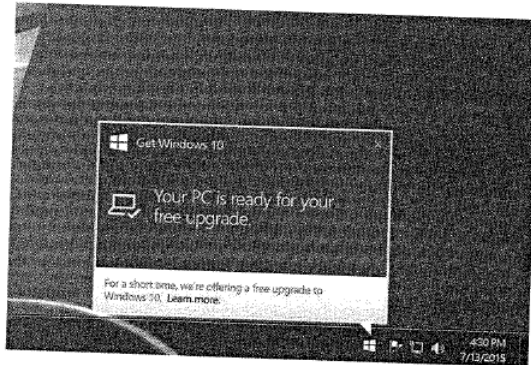
Microsoft Confirms Windows 10 Updates Cannot Be Stopped - Forbes



Home (/) / Windows (/Category/Windows/)

Windows 7 users complain of unprovoked Windows 10 auto-upgrades

Microsoft's Windows 10 upgrade push is in full swing, though users say they never got the memo.



283 COMMENTS



Jared Newman (/author/jared-newman/) | @onejarednewman
<https://twitter.com/onejarednewman>
 PCWorld Mar 14, 2016 9:23 AM

As Microsoft auto-upgrades more PCs to Windows 10, some users are complaining that they weren't adequately notified.

Reports of unwanted Windows 10 upgrades have been circulating for the past few days on [Reddit](#)

(https://www.reddit.com/r/technology/comments/4a0asy/warning_windows_7_computers_are_being_reported_as/) and Twitter (<https://twitter.com/search?q=windows%2010%20updating&src=typd>), after the last Patch Tuesday. These users say they never approved or initiated the upgrade, and were dragged away from their Windows 7 (or perhaps Windows 8) installs anyway.

This is all part of Microsoft's plan (<http://www.pcworld.com/article/3024278/windows/you-will-upgrade-to-windows-10-inside-microsofts-strong-arm-upgrade-tactics.html>), of course. Last October, the company announced that it would reclassify Windows 10 as a "Recommended" update from older versions starting in early 2016, at which point many more users would get the upgrade without explicit permission. That reclassification began on February 1 (<http://www.pcworld.com/article/3028957/windows/microsoft-starts-recommended-update-roll-out-for-windows-10.html>), and auto-upgrades have been rolling out ever since. If complaints are reaching a higher volume now, perhaps it's because the rollout is getting more aggressive.

Here's what the Recommended update looks like, according to ZDNet's Mary Jo Foley (<http://www.zdnet.com/article/how-existing-windows-users-can-refuse-microsofts-windows-10-update/>): First, users will receive a notification saying their PCs are scheduled to receive Windows 10 in the next three or four days. Users can click a small link to cancel or postpone the update, but simply closing the window will cause the notification to appear again one hour before the scheduled update time. If users don't cancel or postpone within that timeframe, the update will begin automatically.

Windows 10 automatically installs without permission, complain users

Microsoft denies claims on Reddit, forums, gaming sites and Twitter that Windows 10 is being forced on Windows 7 PCs without asking users

Samuel Gibbs

Tuesday 15 March 2016 11.02 GMT

Windows 7 users are reporting that Windows 10 is automatically installing on their PCs without permission.

Scores of users have posted on Twitter, forums, Reddit and gaming sites to complain about Windows 10 automatically installing, seemingly without asking, and often in the middle of doing something important.

Reddit user LHoT10820 posted a warning, which has attracted over 2,800 comments, about the forced Windows 10 upgrade after it “bricked” his father’s computer.

Geekygirlhere said: “Yep this happened to me this morning. Working and all of a sudden Windows closed all my programs, logged me out and started the upgrade. I quickly shut down my computer and was able to stop it but my son wasn’t so lucky. Same thing happened to him today.”

8165128200 said: “We’ve been getting calls trickling in all week from doctor’s offices, dental practices, B&Bs and roofing companies - among others - that have been hit by this and it’s a fucking mess.

“In some cases the upgrade went OK and the user is just really confused. In others, Windows 10 is asking for a login password the user set years ago and hasn’t used since, that was fun. In still another it’s screwed up access to their shared folders.”

Even senior reporter Patrick Klepek for gaming site Kotaku was seemingly forced into an upgrade to Windows 10.

‘Recommended update’

Microsoft recently changed the Windows 10 upgrade from “optional” to “recommended”, making it one level below the highest “critical” designation within Windows Update, the software update system built into Windows. The change means that if users have Windows update on Windows 7, 8 or 8.1 set to ‘install all recommended updates’, which many will do, the Windows 10 upgrade will automatically download to a user’s computer.

But Microsoft insists that Windows 10 will not automatically install without asking for explicit permission.

A Microsoft spokesperson said: “We shared in late October on the Windows Blog, we are committed to making it easy for our Windows 7 and Windows 8.1 customers to upgrade to Windows 10. As stated in that post, we have updated the upgrade experience to make it easier for customers to schedule a time for their upgrade to take place. Customers continue to be fully in control of their devices, and can choose to not install the Windows 10 upgrade or remove the upgrade from Windows Update by changing the Windows Update settings.”

Microsoft also states that reports that Windows 10 being forced on users are “not accurate” and suggests that users who seeing Windows 10 installed unexpectedly might have pre-selected to upgrade to the new operating system.

A Microsoft spokesperson said in a Q&A: “We have updated the upgrade experience for some of our customers, who had previously reserved their upgrade, to schedule a time for their upgrade to take place.”

Users may have also have unwittingly clicked or tapped on the ‘accept’ or ‘OK’ button, which user interface elements such as Windows Access Control and the modern trend of extensive permissions and password requests bombarding users with pop-ups demanding action, has trained users to do.

Either way, it is catching users unaware, without an obvious warning that significant changes will be made to their computers, and often in the middle of work, leading users to Twitter to vent their frustration.

For some, Windows 10 has been a breath of fresh air, the best version of Windows to date and an excellent software backing for 2-in-1 machines such as the Microsoft Surface Book. But Microsoft has been aggressive in its efforts to get users to upgrade, offering the new operating system for free and making it part of Windows Update rather than a manual download from the Windows Store or similar.

From Microsoft’s perspective it is imperative users upgrade and get in the habit of upgrading, as users of Apple’s OS X have, to avoid the legacy support issues the company has faced with Windows XP. Microsoft has struggled to convince users to upgrade from XP, even after the software dropped out of support.

Many see Windows 7 as being the next Windows XP, where users and businesses remain unconvinced about the benefits of upgrading and remain stuck on software that ended mainstream support on 13 January 2015 and ends its extended support on 14 January 2020, after which it will not receive much needed security updates in the same way XP no longer does.

Windows 10 - labeled as the last version of Windows with its constant upgrades - is seen as the answer, but users have to upgrade to it first.

From Windows 1 to Windows 10: 29 years of Windows evolution
Microsoft Surface Book review: the best Windows laptop, with detachable screen

הגש הזמן שתשקיעו במוח שלכם! מינוי דיגיטלי להארץ רק 4.90 בחודש הראשון X G R u



התרופה החדשה של טבע -
שעושה חיים קשים לנרקומנים



מה לעזאזל קורה במשרד
האנרגיה, ואיך הפסדתם 4
מיליארד שקל...



סיפורי היום

רוצים שהחברה ע תהיה בחברה טו

גלובל

לקוחות מיקרוסופט בסין זועמים: די לעדכון האוטומטי לווינדוס 10

מיקרוסופט מנסה להחדיר בכוח את מערכת ההפעלה החדשה שלה ומשדרגת באופן אוטומטי מחשבים עם גרסאות ישנות של ווינדוס. כעת מאיימים בסין שהתביעה בדרך

שמור f 476 c 9 R

רויטרס |
08:29 27.05.2016

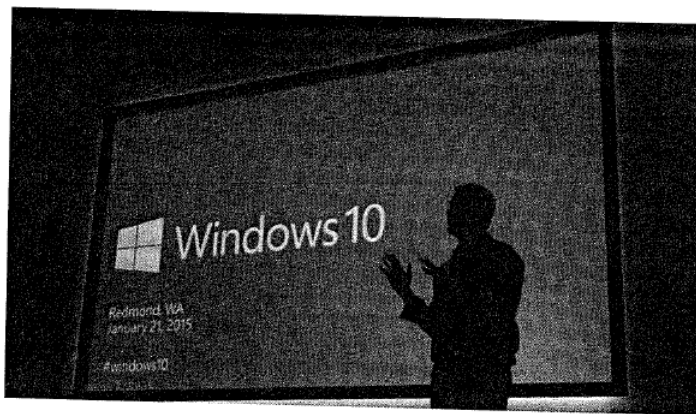
משתמשים של מוצרי מיקרוסופט בסין מותחים ביקורת על האופן שבו החברה מחייבת אותם לשדרג את מערכת ההפעלה, כך דיווחה היום (שישי) סוכנות הידיעות הסינית שינחואה.

לפי הדיווח, עד כה פורסמו ברשת המיקרו-בלוגינג ווייבו (מעין גרסה סינית לטוויטר) יותר מ-1.2 מיליון פוסטים הקשורים לשדרוג האוטומטי לווינדוס 10, שמחליף באופן אוטומטי גרסאות ישנות יותר של מערכת ההפעלה.

f t

p m

יחידת דיווח: דוד גרשון



מיקרוסופט

ווינדוס 10. חנים לבעלי חלונות 7 וחלונות 8

ימנך נישא גבא / ז'
יכול להיות שלך

ביטוח רכב
חפשו והשוו

הדירה המשפטית
מה שצריך לדעת
על חוק ומשפט

ירושלים
ברוקרז'

PreviousNext

"החברה נצלה את עמדת השליטה שלה בשוק והרסה את הסדר הטוב של הכללים ההוגנים", אמר בדיווח בשינחואה ז'או ז'אנלינג, יועץ משפטי באגודת האינטרנט של סין. הוא אמר שבפני צרכנים או איגודי צרכנים עומדת הזכות להגיש תביעה נגד חברות כמו מיקרוסופט מכיוון שהיא לא כיבדה את זכות המשתמשים לדעת או לבחור והיא עשויה להרוויח בסופו של דבר מהשדרוג הלא הרצוי.

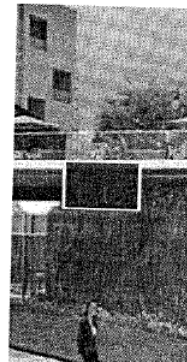
מיקרוסופט לא הגיבה לבקשות תגובה שנשלחו על ידי רויטרס.

בשנה שעברה הודיעה מיקרוסופט כי היא תציע שדרוג חנימי לווינדוס 10 לכל משתמשי ווינדוס – גם אם הם משתמשים בגרסה לא מקורית. אז נחשב הצעד לאסטרטגיה אגרסיבית של מיקרוסופט שניסתה לטפל בבעיית הפיראטיות בסין. מיקרוסופט מנסה גם להרחיב את הפעילות שלה בסין, שבה נפתחה נגד החברה חקירת הגבלים עסקיים ב-2014.

בשינחואה נטען כי כשקופץ חלון העדכון לווינדוס 10, אין אפשרות לבטל לחלוטין את העדכון, אלא רק לבחור בעדכון מאוחר יותר, ומחשבים שעליהם מותקנות גרסאות ישנות יותר של ווינדוס יחלו בשדרוג באופן אוטומטי גם את המשתמש מתעלם מההודעה הקופצת.

יאנג שו, שעובד במשרד יחסי ציבור בבייג'ין, אמר לשינחואה כי העדכון הפתאומי הפריע לו בעבודה על בניית תוכנית עסקית ולדחיית פגישה בנושא חוזה בשווי של 3 מיליון יואן (כ-458 אלף דולר). "רק בגלל שלא ראיתי את ההודעה הקופצת לא אומר שהסכמת לזה", הוא אמר.

f פייסבוק t טוויטר g גוגל פלוס



פרסומת: כל המידע על השקעות נדל"ן בחו"ל במקום אחד.

iCogn Group

Recommended by

כתבות נוספות שעשויות לעניין אותך



חדשות פרטי ההסכם נחשפים: ליברמן יתמוך בתקציב הביטחון - ומה זה



גלובל סיטיגרופ: סעודיה היא הכלכלה המתעוררת הטובה ביותר להשקעות



גלובל מייסד לולולמון תוקף את החברה שייסד: "איבדה את דרכה"



דין וחשבון אורן קובי, הבעלים של אדמה הקורסת: "פשיטת רגל? אני בן 34 ויש לי 6



Zap Doctors כיצד ניתן למנוע התפתחות של סרטן רירית הרחם?



אלטשולר שחם מדוע כדאי להשאיר את קרן ההשתלמות לאורך זמן?



וואלה! ברוכים הבאים להיכל התהילה של גיבורי העל היהודים



TheMarker יש לי 100,000 ש"ח - איפה הכי כדאי להשקיע?

הצעה מיוחדת לעסקים



Apple Authorised Distributor

הירשמו עכשיו: עדכונים שוטפים משוק ההון בישראל ישירות למייל

הרשמה

הכנס אימייל

☐ ברצוני לקבל ניוזלטרס, מידע שיווקי והטבות

היית רוצה להרוויח הרבה יותר?

בוא ללמוד איך עושים את זה! הגיע הזמן להשקיע וללמוד איך מייצרים הכנסה גבוהה



תגובות

הוסיפו תגובה

פתח את כל התגובות

מהאחרונה לראשונה

- 8 מיקרוסופט מונופול אלים ומוטב שתיעלם. איפה הממונה על ההגבלים ?? (ל"ת)
 0 D 1 F אור בגרב | 29.05.2016 11:22
- 7 אפליקציות בפלאפון תמיד מעדכנות עצמן לבד (ל"ת)
 0 D 0 F הפועל | 28.05.2016 10:33
 C יש הבדל בין עדכון לשדרוג שם | 30.05.2016 00:21
 0 D 0 F
- 6 עד שהצלחתי להשתחרר מהניסיון האגרסיבי לשדרג את שלי לווינדוס 10
 0 D 1 F ותודה לסינים | 28.05.2016 00:29
- 5 בדיוק מה שקרה לי. חוצפה!
 0 D 0 F גיא | 27.05.2016 20:38
- 4 אכן חצוף ומרגיז. צריך לשקול תביעה ייצוגית, גם בארץ. (ל"ת)
 0 D 0 F אלכס | 27.05.2016 17:23
- 3 מיקרוסופט לא הגיבה לבקשות והתקינה WIN10 לשופט. (ל"ת)
 0 D 0 F מיקרוב | 27.05.2016 11:31
- 2 ברשימת העדכונים יופע לכם עדכון שמספר "KB3035583"
 0 D 0 F עשו את הדבר הבא | 27.05.2016 11:03
- 1 מעצבן (ל"ת)
 0 D 0 F גם בארץ | 27.05.2016 09:06

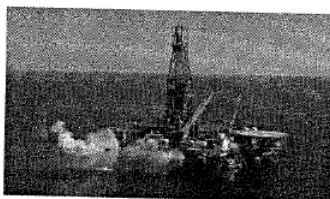


Download Now

כתבות ראשיות באתר



**האם ורדה אלשיך תצליח
לגשר בין ענבל אור למלך
השוק האפור שלי נרקיס?**
יסמין גואטה | 07:46



**הדו"ח הגנוז על לווייתן: היצוא
לטורקיה מתרחק - ובשורות
לתמר**
אבי בר-אלי | 10:35



**מהיום: רישום והגשת בקשה
לסבסוד למעונות היום - דרך
הסמארטפון**
ז'אן בסול | 10:36



**המפקחת על הביטוח
לאלשטיין: "מעשיך סותרים
באופן מופגן את הוראותינו"**
שלי אפלברג | 12:23

טען כתבות נוספות



כתבות שאולי פיספסתם

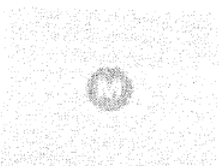


<

"היִי־טקיסו"
רשכר של)
כשיו הם



לעבוד עד 16:00, לוותר
על מבצעים באינטרנט
... ולא להיכנס לקניונים: ...



איילת שקד על סערת ענת
הראל: כך יעשה למי
... שהפיץ את תמונות



7 ימים בשבוע, 2
משמרות ביום: כך גילגלה
ה"מאדאם" עינת הראל ...

>

M

מערכת | דרושים | צור קשר | פרסם אצלנו

2 m g a A t f

מדורים	הארץ	כלים שימושיים	n עדכונים במייל
Finance	הארץ	האימייל האדום	d קנה מינוי
שוק ההון	חדשות	RSS	דיגיטלי
גלובל	מתכונים לשבועות	שערי מט"ח	y קנה מינוי לעיתון
נדל"ן	סקרים בחירות	כיתבו אלינו	b פרסם אצלנו
צרכנות	גלריה	תקנון האתר	M שירות למנויים
TheMarker TV	חדשות חוץ	מידע למנויים	
TechNation	קפטן אינטרנט	מינוי הארץ	
חדשות	ביקורת מסעדות	כנסים	
עושים עסק	ביקורות סרטים	מינוס אחת	
Markerweek	ספורט	נגישות	
מגזין TheMarker	ספרים		
כנסים	מזג אוויר		
כל כתבות היום	מפלס הכנרת		
	Israel News		
	Middle East		
	Israeli Elections		
	Jewish Holidays		
עכבר העיר		שיתופי פעולה	
עכבר העיר	רפאל נדלן		
לילה	בנק לאומי- סקירות ומידע על שוק ההון		
סרטים	ערוץ המסחר בחסות iFOREX		
מוזיקה	- SUPERMARKET		
אוכל	צרכנות פיננסית		
ילדים	הזירה המשפטית		
טלוויזיה	זירת הקניות		
עכבר עולם	עושים עסקים בת"א - יפו		
מסעדות כשרות	השקעות נדל"ן בחו"ל		
רכילות	לוח העיר		
עכבר כרטיסים	המרכז להכשרת מנהלים		
עכבר EXTRA			
עכבר משלוחים			
קיץ 2015			


[Sign In](#) | [Register](#)
[Search](#)

NEWS

Microsoft to get pushy about upgrading to Windows 10

Will automatically download the upgrade and begin installation on most consumer and small business PCs in early 2016



48

By Gregg Keizer

[FOLLOW](#)

Computerworld | Oct 30, 2015 4:47 AM PT

Come the beginning of 2016, Microsoft will get much more assertive in distributing Windows 10 upgrades to consumers and small businesses, the company's top OS executive said Thursday.

Rather than wait for customers running Windows 7 and Windows 8.1 to request a copy of the new OS -- the practice since June -- Microsoft will instead begin to automatically send the upgrade to PCs via Windows Update, the default security maintenance service.

The push -- which some will see as too pushy by far -- will be a two-step process, with the first kicking in this year, the second in early 2016.

"We will soon be publishing Windows 10 as an 'Optional Update' in Windows Update for all Windows 7 and Windows 8.1 customers," said Terry Myerson, who leads the Windows and devices group at Microsoft, in a [post to a company blog](#). "Adding Windows 10 here is another way we will make it easy for you to find your upgrade."

In Windows Update, an optional item is just that, or it's supposed to be. The item appears under a list that can be examined by users who have Windows Update set to *not* automatically download and install updates, letting them choose -- or not -- the update. Traditionally, optional updates are unchecked, meaning that the user has to explicitly mark the item for it to download and install.

Microsoft has been testing the use of Windows Update's optional list since at least mid-September, according to user reports and Josh Mayfield, a software engineer who created GWX Control Panel, a tool originally designed to make Microsoft's get-a-reserved-copy applet from last summer go away. Then earlier this month, Microsoft started pre-selecting the optional upgrade, resulting in downloads of the Windows 10 upgrade and a launch of the installation process on users' Windows 7- and Windows 8.1-powered PCs.

When that became public, Microsoft said it had goofed. "In the recent Windows update, this option was checked as default; this was a mistake and we are removing Windows 10 from Windows Update for users that have not reserved a copy of Windows 10," a company spokeswoman said two weeks ago.

A bug perhaps, but one that Microsoft will turn into a feature in 2016.

"Early next year, we expect to be re-categorizing Windows 10 as a 'Recommended Update.' Depending upon your Windows Update settings, this may cause the upgrade process to automatically initiate on your device," Myerson said.

In fact, that will occur on the majority of Windows 7 and 8.1 machines, since the bulk of consumers and many small businesses have Windows Update set to the Microsoft-recommended option, which is to accept all recommended items. Those items are automatically pre-selected for the user.

Microsoft has a history of using this two-step process with many of its updates -- particularly in the last year -- of first ticking an item as optional, then after some time digesting telemetry from customers to see if there are any showstoppers, switching the same item to recommended status.

While the Windows 10 upgrade delivered as a recommended update will automatically *begin* the installation process, the user will be able to refuse the OS change at some point, probably early in the process. "Before the upgrade changes the OS of your device, you will be clearly prompted to choose whether or not to continue," Myerson said.

That will be cold comfort to those who did not want the upgrade to appear on their PCs in the first place, much less be nagged or pressured into moving off Windows 7 or 8.1. Some users who received the pre-checked optional Windows 10 upgrade earlier this month not only howled about the tactic, but reported that they were unable to back out of the upgrade notification or were blocked from downloading necessary security patches without accepting Windows 10.

Microsoft also will offer a last-ditch defense against an upgrade: Even after the device has morphed into one of the billion that Microsoft wants to have on the books by mid-2018, users can restore the prior OS if they act within 31 days.

Myerson did not lay out a timeline for the aggressive Windows 10 campaign, but the first part -- listing the upgrade as optional -- will almost certainly start next month after Microsoft wraps up work on the first major update to the new OS.



Gregg Keizer — gkeizer@computerworld.com

Gregg Keizer covers Microsoft, security issues, Apple, Web browsers and general technology breaking news for Computerworld.



Hottest jobs, cities and industries for IT pay in 2016

 View 48 Comments

YOU MIGHT LIKE

Ads by Revcontent



Israel: Odd Diabetes Breakthrough -
7 Steps to Health

New "Limitless Pill" Takes Internet by Storm
Secret Brain

Tel Aviv, Israel #1 Weird Trick To Restore 20/20
Quantum Vision Sys...

Billionaires In Israel Want This Video Deleted
Millionaire's Blueprint

The Diabetes Breakthrough Your Doctor Won't Tell
Diabetes Protocol



Israel: Watch This Video Before It Gets Banned &
The Aussie Method

Scientists can now make lithium-ion batteries last a

How Big Data Helps Deliver the True Total

Don't tell me you can't do it, you SAID you would!

How To Get Rich In Israel? You Will Be Shocked
Millionaire's Blueprint

Copyright © 1994 - 2016 Computerworld, Inc. All rights reserved.



Lxpert YOUR PERSONAL LOCAL IT EXPERT

Sign In (/login)

Home (/) I Need Some Help (/services) I Can Offer Help (/becomealxpert) How it Works (/#how_it_works_anchor)
Free Computer Advice (/freecomputeradvice) News and Tips (/archive) About (/about/aboutus)

How to remove Get Windows 10 reminder and tray item

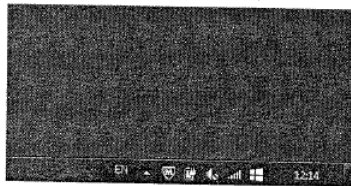
30th December 2015 by Kennedy (<https://www.lxpert.com/people/kennedy>) • Add a comment

Keywords:

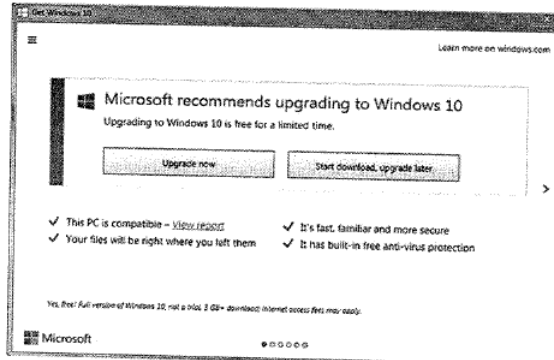
How To (/archive?keyword=How+To), Tech Tips (/archive?keyword=Tech+Tips),
Windows 7 (/archive?keyword=Windows+7), Windows 8 (/archive?keyword=Windows+8),
Windows 10 (/archive?keyword=Windows+10),
Get Windows 10 (/archive?keyword=Get+Windows+10).



If you are using Windows 7, Windows 8 or Windows 8.1, you probably notice that in the past few months you have a new Windows icon on your system trays. Sometimes it will pop up with a notification bubble and prompt you to upgrade to Windows 10. Even worse, sometimes it will pop up with a big dialog box to ensure that it gets your attention.



When you click on it, if your machine is compatible, it will show you that 'Microsoft recommends upgrading to Windows 10'



Search

SHOW ALL (/archive)

news (/archive?keyword=news)

How To (/archive?keyword=How+To)

Volunteering (/archive?keyword=Volunteering)

Founder's Blog (/archive?keyword=Founder%27s+Blog)

Lxpert Challenge (/archive?keyword=Lxpert+Challenge)

LBS (/archive?keyword=LBS)

AgeUK (/archive?keyword=AgeUK)

digital inclusion (/archive?keyword=digital+inclusion)

RECENT POSTS

Free computer advice service has reached its second milestone
(/showarticle/46/Free-computer-advice-service-has-reached-its-second-milestone)

Security Alerts February 2016 Edition
(/showarticle/45/Security-Alerts-February-2016-Edition)

How to stop Windows 10 from spying on you
(/showarticle/44/How-to-stop-Windows-10-from-spying-on-you)

How to remove Get Windows 10 reminder and tray item
(/showarticle/43/How-to-remove-Get-Windows-10-reminder-and-tray-item)

How to install Java update like a pro
(/showarticle/42/How-to-install-Java-update-like-a-pro)

Founder's blog: Everyone should have someone at Christmas
(/showarticle/41/Founder's-blog-Everyone-should-have-someone-at-Christmas)

KEEP IN TOUCH...

Don't miss out on our free user guides, tips & tricks, relevant technology news, security alerts and special offers in our free newsletter

SUBSCRIBE NOW (/newsletter/signup?redirect=%2F)

GOT A COMPUTER PROBLEM?

Need some help with your computer?

Why not get a friendly local IT expert who can pop around and give you some help? It's simple, affordable and convenient.

We can help you with anything from providing you independent advice through setting up, fixing or upgrading your computer, to teaching you how to use your computer, on a 1-to-1 basis.

BOOK NOW (/searchexpert)

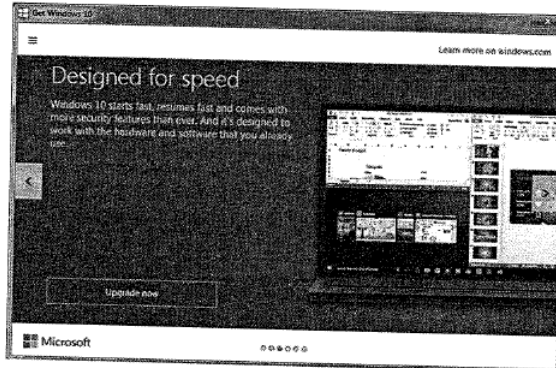
ARE YOU AN IT EXPERT?

Are you passionate about technology? Are you the one who people turn to for help? Are you interested in helping more people and get paid?

Sign up and become a lxpert.

FIND OUT MORE (/becomealxpert)

Why should you upgrade? Microsoft said that Windows 10 is "Designed for speed". Hmm... we are not 100% convinced as many of our customers complained about the speed of their computers after the upgrade.



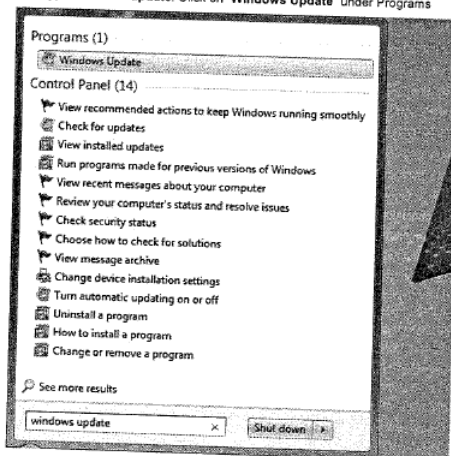
While Windows 10 has many improvements over its predecessors, for many of our customers, it might not be the appropriate choice because it could create a very bad user experience. Firstly, it will require our customers to learn to use the new system. Secondly, Windows 10 might run a lot slower than Windows 7/8 on the same hardware. The combination of having a slower computer and an unfamiliar environment will surely get people fired up!

So for those who want to stick to their current Windows 7/8/8.1, what can you do to remove the annoying "Get Windows 10" reminder?

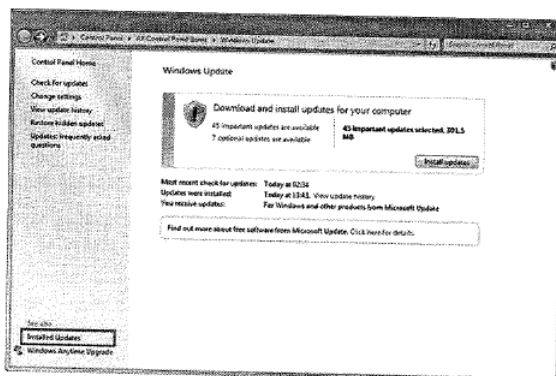
Removing the "Get Windows 10" reminder

Before you start, please make sure you save all open files and close all running applications before proceeding.

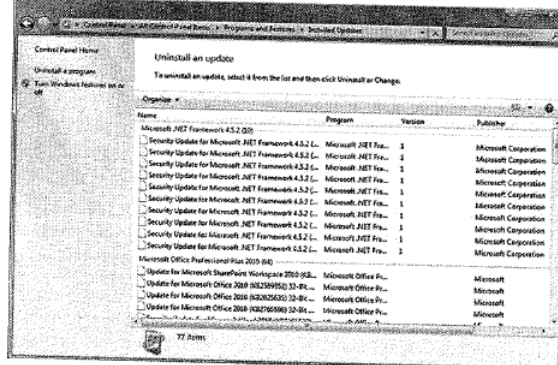
1) Run "Windows Update". One way to do it is to click on Start "the Windows Globe", in the search box, type **windows update**. Click on "Windows Update" under Programs



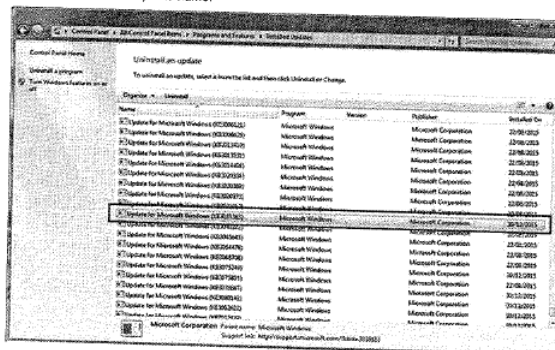
2) Windows will open the "Windows Update" manager. In this window go to view installed updates by clicking on "Installed Updates" (bottom left hand side)



3) In the list of installed updates, wait for it to finish loading the list.



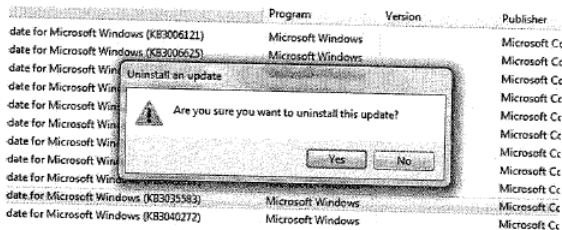
Once it finishes loading, look for "Update for Microsoft Windows (KB3035583)". This is the update where it installed a piece of software that constantly reminds you that you should upgrade to Windows 10. Since it doesn't do anything else, you can remove it without causing any issues with your computer. The best way to look for it is to order it by name and then look for the last few characters "83" of the update name.



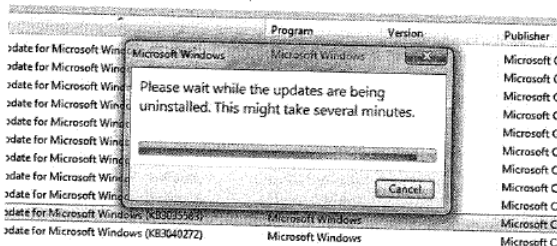
4) To uninstall the update, right click on the item and click Uninstall.

Name	Program	Version	Pul
Update for Microsoft Windows (KB3006121)	Microsoft Windows		Mic
Update for Microsoft Windows (KB3006625)	Microsoft Windows		Mic
Update for Microsoft Windows (KB3013410)	Microsoft Windows		Mic
Update for Microsoft Windows (KB3013531)	Microsoft Windows		Mic
Update for Microsoft Windows (KB3014406)	Microsoft Windows		Mic
Update for Microsoft Windows (KB3020338)	Microsoft Windows		Mic
Update for Microsoft Windows (KB3020369)	Microsoft Windows		Mic
Update for Microsoft Windows (KB3020370)	Microsoft Windows		Mic
Update for Microsoft Windows (KB3021917)	Microsoft Windows		Mic
Update for Microsoft Windows (KB3035583)	Microsoft Windows		Mic
Update for Microsoft Windows (KB3040272)	Microsoft Windows		Mic
Update for Microsoft Windows (KB3045645)	Microsoft Windows		Mic
Update for Microsoft Windows (KB3054476)	Microsoft Windows		Mic
Update for Microsoft Windows (KB3066708)	Microsoft Windows		Mic
Update for Microsoft Windows (KB3075249)	Microsoft Windows		Mic

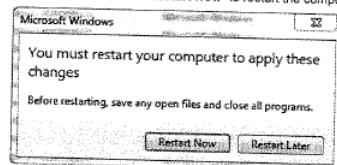
5) As usual, Windows will ask you "Are you sure you want to uninstall this update?". Click "Yes" to continue.



It will take a few moments to uninstall the update



6) Once it is done, click "Restart Now" to restart the computer.



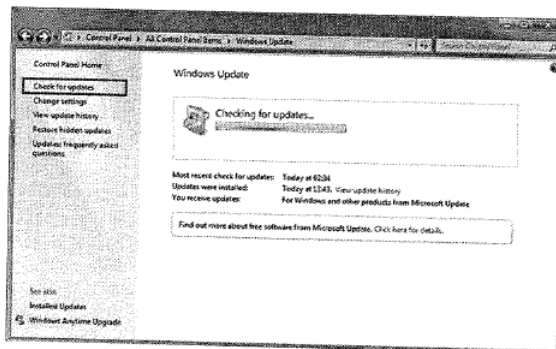
Great you have successfully uninstalled the "Get Windows 10" reminder!

Ensuring it will not come up again

Now to ensure that it will not prompt you again in the near future, you need to make sure Windows does not re-install that update for you. To do this, you will need to hide the update.

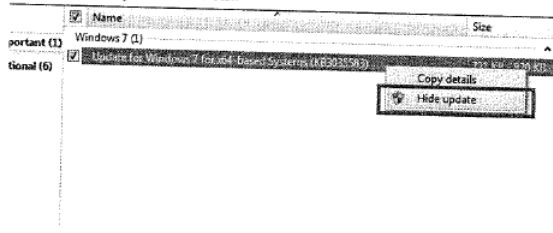
A) Go to Windows Update manager as mentioned before. Click on **Start** "the Windows Globe", in the search box, type **windows update**. Click on "Windows Update" under Programs

B) In the Windows Update manager, click on "Check for updates" (left hand side)



C) In the list of update, look for "Update for Microsoft Windows (KB3035583)". Right click on it and select "Hide update"

Select the updates you want to install



Well done! You have successfully uninstalled the "Get Windows 10" reminder and ensure that it will not appear again! :)

We hope you found this guide useful. Please feel free to Like and Share. Comments are welcome too (see below). Certainly, if you need some help to remove the reminder, our friendly local experts are more than happy to help you. You can find your local IT expert here (/searchexpert).

Good Luck!

Links

- <http://www.tomshardware.com/news/remove-windows-10-upgrade-notifications,30818.html> (<http://www.tomshardware.com/news/remove-windows-10-upgrade-notifications,30818.html>)
- <http://www.howtogeek.com/218856/how-do-you-disable-the-get-windows-10-icon-shown-in-the-notification-tray/> (<http://www.howtogeek.com/218856/how-do-you-disable-the-get-windows-10-icon-shown-in-the-notification-tray/>)

Twitter Like Share 1

Please leave a comment

Please sign in to leave a comment (/login?redirect=%2Fshowarticle%2F43%2FHow-to-remove-Get-Windows-10-reminder-and-tray-item)

Related articles...

How to choose the right tablet computer with five simple questions (/showarticle/38/How-to-choose-the-right-tablet-computer-with-five-simple-questions)

7th December 2015 by Kennedy (<https://www.lxpert.com/people/kennedy>) • Add a comment (/showarticle/38/How-to-choose-the-right-tablet-computer-with-five-simple-questions#comments)

Keywords:

How To (/archive?keyword=How+To), Tech Tips (/archive?keyword=Tech+Tips), tablet buying guide (/archive?keyword=tablet+buying+guide), tablet (/archive?keyword=tablet).



Thinking of getting a tablet computer for yourself or for your loved one this Christmas? Can't decide which one to get? Here is a special tablet buying guide to help you make the right choice. (Last updated 19 December 2015)

(/showarticle/38/How-to-choose-the-right-tablet-computer-with-five-simple-questions)

Continue reading... (/showarticle/38/How-to-choose-the-right-tablet-computer-with-five-simple-questions)

Free computer advice for AgeUK customers (/showarticle/17/Free-computer-advice-for-AgeUK-customers)

16 July 2015 by Lxpert Comms (<https://www.lxpert.com/people/lxpert.comms>) • Add a comment (/showarticle/17/Free-computer-advice-for-AgeUK-customers#comments)

Keywords:

Free Computer Advice (/archive?keyword=Free Computer Advice), AgeUK (/archive?keyword=AgeUK), Volunteering (/archive?keyword=Volunteering), Lxpert of the hour (/archive?keyword=Lxpert of the hour), digital inclusion (/archive?keyword=digital inclusion), news (/archive?keyword=news), #FreeComputerAdvice (/archive?keyword=#FreeComputerAdvice), #LxpertOfTheHour (/archive?keyword=#LxpertOfTheHour), #SocialImpact (/archive?keyword=#SocialImpact), #CSR (/archive?keyword=#CSR), #digitalInclusion (/archive?keyword=#digitalInclusion).



In partnership with AgeUK Suffolk, Lxpert is launching a new initiative through which AgeUK customers will be able to access free tech advice and support at their local charity shop in Ipswich.

(/showarticle/17/Free-computer-advice-for-AgeUK-customers)

Continue reading... (/showarticle/17/Free-computer-advice-for-AgeUK-customers)

Show more (42)

Back to index page (/archive)



Lxpert ⁽⁷⁾ YOUR PERSONAL LOCAL IT EXPERT



<https://plus.google.com/105603248076608653007> <https://twitter.com/lxpertfeed> <https://www.linkedin.com/company/lxpert> <https://www.facebook.com/lxpertfeed>

About

About Lxpert (/about/aboutus)
The Team (/about/management)
Achievements and Awards (/about/awards)
Careers (/about/careers)
Community (/community)
Volunteering (/volunteering)
Credits (/about/credits)
Investors and Partnerships (/about/investorsandpartnerships)
Digital Inclusion (/digitalinclusion)
Contact Us (/contactus)

Booking an appointment (/howitworkscustomer)
Become a lxpert (/becomealxpert)
Trust & Safety (/trustandsafety)
FAQ (/faqs)

Our services (/services)
Find your personal IT expert (/searchexpert)
Tablet Advice (/services/tabletadvice)
Tablet Setup and Learn (/services/tabletsetupandlearn)
Personal Computer Tutor (/services/personalcomputertutor)
General IT Help (/searchexpert)
Find your local IT expert (/searchexpert)

News and Feedback

Lxpert News (/about/news)
News and Tips Archive (/archive)
Experts Wanted (/expertswanted)
Lxpert Challenge (/challenge?s=lxhpt)
How To Guides (/archive?keyword=How+To)
Tech Tips & Tricks (/archive?keyword=Tech+Tips)
Security Alerts (/archive?keyword=Security+Alerts)

[Free Computer Advice at AgeUK](#) [Feedback \(/contact?topic=feedback\)](#)
[\(/freecomputeradvice \)](#)
[Customer Testimonials \(/stories?storytype=customer\)](#)

[GBP \(/userapp/account/preference\)](#) [Contact Us \(/contactus\)](#) [Trust & Safety \(/trustandsafety\)](#) [Become a Lxpert \(/becomealxpert\)](#)
[Cookies \(/termsandconditions?page=cookiepolicy\)](#) [Privacy \(/termsandconditions?page=privacypolicy\)](#) [Terms & Conditions \(/termsandconditions\)](#)

© Lxpert 2016

From Windows 1 to Windows 10: 29 years of Windows evolution

Microsoft's Windows operating system was first introduced in 1985. Over 29 years later a lot has changed, but what things have stayed the same?

Samuel Gibbs

Thursday 2 October 2014 15.30 BST

Microsoft Windows has seen nine major versions since its first release in 1985. Over 29 years later, Windows looks very different but somehow familiar with elements that have survived the test of time, increases in computing power and - most recently - a shift from the keyboard and mouse to the touchscreen.

Here's a brief look at the history of Windows, from its birth at the hands of Bill Gates with Windows 1 to the latest arrival under new Microsoft chief executive Satya Nadella.

Windows 1

This is where it all started for Windows. The original Windows 1 was released in November 1985 and was Microsoft's first true attempt at a graphical user interface in 16-bit.

Development was spearheaded by Microsoft founder Bill Gates and ran on top of MS-DOS, which relied on command-line input.

It was notable because it relied heavily on use of a mouse before the mouse was a common computer input device. To help users become familiar with this odd input system, Microsoft included a game, Reversi (visible in the screenshot) that relied on mouse control, not the keyboard, to get people used to moving the mouse around and clicking onscreen elements.

Windows 2

Two years after the release of Windows 1, Microsoft's Windows 2 replaced it in December 1987. The big innovation for Windows 2 was that windows could overlap each other, and it also introduced the ability to minimise or maximise windows instead of "iconising" or "zooming".

The control panel, where various system settings and configuration options were collected together in one place, was introduced in Windows 2 and survives to this day.

Microsoft Word and Excel also made their first appearances running on Windows 2.

Windows 3

The first Windows that required a hard drive launched in 1990. Windows 3 was the first version to see more widespread success and be considered a challenger to Apple's Macintosh and the Commodore Amiga graphical user interfaces, coming pre-installed on computers from PC-compatible manufacturers including Zenith Data Systems.

Windows 3 introduced the ability to run MS-DOS programmes in windows, which brought multitasking to legacy programmes, and supported 256 colours bringing a more modern, colourful look to the interface.

More important - at least to the sum total of human time wasted - it introduced the card-moving timesink (and mouse use trainer) Solitaire.

Windows 3.1

Windows 1 and 2 both had point release updates, but Windows 3.1 released in 1992 is notable because it introduced TrueType fonts making Windows a viable publishing platform for the first time.

Minesweeper also made its first appearance. Windows 3.1 required 1MB of RAM to run and allowed supported MS-DOS programs to be controlled with a mouse for the first time. Windows 3.1 was also the first Windows to be distributed on a CD-ROM, although once installed on a hard drive it only took up 10 to 15MB (a CD can typically store up to 700MB).

Windows 95

As the name implies, Windows 95 arrived in August 1995 and with it brought the first ever Start button and Start menu (launched with a gigantic advertising campaign that used the Rolling Stones' Start Me Up, and a couple of months later Friends stars Jennifer Aniston and Matthew Perry. Could it *be* any more up-to-date?)

It also introduced the concept of "plug and play" - connect a peripheral and the operating system finds the appropriate drivers for it and makes it work. That was the idea; it didn't always work in practice.

Windows 95 also introduced a 32-bit environment, the task bar and focused on multitasking. MS-DOS still played an important role for Windows 95, which required it to run some programmes and elements.

Internet Explorer also made its debut on Windows 95, but was not installed by default requiring the Windows 95 Plus! pack. Later revisions of Windows 95 included IE by default, as Netscape Navigator and NCSA Mosaic were popular at the time.

Windows 98

Released in June 1998, Windows 98 built on Windows 95 and brought with it IE 4, Outlook Express, Windows Address Book, Microsoft Chat and NetShow Player, which was replaced by Windows Media Player 6.2 in Windows 98 Second Edition in 1999.

Windows 98 introduced the back and forward navigation buttons and the address bar in Windows Explorer, among other things. One of the biggest changes was the

introduction of the Windows Driver Model for computer components and accessories - one driver to support all future versions of Windows.

USB support was much improved in Windows 98 and led to its widespread adoption, including USB hubs and USB mice.

Windows ME

Considered a low point in the Windows series by many - at least, until they saw Windows Vista - Windows Millennium Edition was the last Windows to be based on MS-DOS, and the last in the Windows 9x line.

Released in September 2000, it was the consumer-aimed operating system twined with Windows 2000 aimed at the enterprise market. It introduced some important concepts to consumers, including more automated system recovery tools.

IE 5.5, Windows Media Player 7 and Windows Movie Maker all made their appearance for the first time. Autocomplete also appeared in Windows Explorer, but the operating system was notorious for being buggy, failing to install properly and being generally poor.

Windows 2000

The enterprise twin of ME, Windows 2000 was released in February 2000 and was based on Microsoft's business-orientated system Windows NT and later became the basis for Windows XP.

Microsoft's automatic updating played an important role in Windows 2000 and became the first Windows to support hibernation.

Windows XP

Arguably one of the best Windows versions, Windows XP was released in October 2001 and brought Microsoft's enterprise line and consumer line of operating systems under one roof.

It was based on Windows NT like Windows 2000, but brought the consumer-friendly elements from Windows ME. The Start menu and task bar got a visual overhaul, bringing the familiar green Start button, blue task bar and vista wallpaper, along with various shadow and other visual effects.

ClearType, which was designed to make text easier to read on LCD screens, was introduced, as were built-in CD burning, autoplay from CDs and other media, plus various automated update and recovery tools, that unlike Windows ME actually worked.

Windows XP was the longest running Microsoft operating system, seeing three major updates and support up until April 2014 - 13 years from its original release date. Windows XP was still used on an estimated 430m PCs when it was discontinued.

Its biggest problem was security: though it had a firewall built in, it was turned off by default. Windows XP's huge popularity turned out to be a boon for hackers and criminals, who exploited its flaws, especially in Internet Explorer, mercilessly -

leading Bill Gates to initiate a “Trustworthy Computing” initiative and the subsequent issuance of to Service Pack updates that hardened XP against attack substantially.

Windows Vista

Windows XP stayed the course for close to six years before being replaced by Windows Vista in January 2007. Vista updated the look and feel of Windows with more focus on transparent elements, search and security. Its development, under the codename “Longhorn”, was troubled, with ambitious elements abandoned in order to get it into production.

It was buggy, burdened the user with hundreds of requests for app permissions under “User Account Control” - the outcome of the Trustworthy Computing initiative which now meant that users had to approve or disapprove attempts by programs to make various changes. The problem with UAC was that it led to complacency, with people clicking “yes” to almost anything - taking security back to the pre-UAC state. It also ran slowly on older computers despite them being deemed as “Vista Ready” - a labelling that saw it sued because not all versions of Vista could run on PCs with that label.

PC gamers saw a boost from Vista’s inclusion of Microsoft’s DirectX 10 technology.

Windows Media Player 11 and IE 7 debuted, along with Windows Defender an anti-spyware programme. Vista also included speech recognition, Windows DVD Maker and Photo Gallery, as well as being the first Windows to be distributed on DVD. Later a version of Windows Vista without Windows Media Player was created in response to anti-trust investigations.

Windows 7

Considered by many as what Windows Vista should have been, Windows 7 was first released in October 2009. It was intended to fix all the problems and criticism faced by Vista, with slight tweaks to its appearance and a concentration on user-friendly features and less “dialogue box overload”.

It was faster, more stable and easier to use, becoming the operating system most users and business would upgrade to from Windows XP, forgoing Vista entirely.

Handwriting recognition debuted in 7, as did the ability to “snap” windows to the tops or sides of the screen, allowing faster more automatic window resizing.

Windows 7 saw Microsoft hit in Europe with antitrust investigations over the pre-installing of IE, which led to a browser ballot screen being shown to new users allowing them to choose, which browser to install on first boot.

Windows 8

Released in October 2012, Windows 8 was Microsoft’s most radical overhaul of the Windows interface, ditching the Start button and Start menu in favour of a more touch-friendly Start screen.

The new tiled interface saw programme icons and live tiles, which displayed at-a-glance information normally associated with “widgets”, replace the lists of programmes and icons. A desktop was still included, which resembled Windows 7.

Windows 8 was faster than previous versions of Windows and included support for the new, much faster USB 3.0 devices. The Windows Store, which offers universal Windows apps that run in a full-screen mode only, was introduced. Programs could still be installed from third-parties like other iterations of Windows, but they could only access the traditional desktop interface of Windows.

The radical overhaul was not welcomed by many. Microsoft attempted to tread a fine line between touchscreen support and desktop users, but ultimately desktop users wanting to control Windows with a traditional mouse and keyboard and not a touchscreen felt Windows 8 was a step back. There were also too few touchscreens in use, or on offer, to make its touch-oriented interface useful or even necessary - despite the parallel rise of tablets such as the iPad, and smartphones, which had begun outselling PCs by the end of 2010.

Windows RT, which runs on ARM-based processors traditionally found in smartphones and non-PC tablets, was introduced at the same time as Windows 8 with the Microsoft Surface tablet. It looked and felt like Windows 8, but could not run traditional Windows applications, instead solely relying on the Windows Store for third-party apps.

Windows 8.1

A free point release to Windows 8 introduced in October 2013, Windows 8.1 marked a shift towards yearly software updates from Microsoft and included the first step in Microsoft’s U-turn around its new visual interface.

Windows 8.1 re-introduced the Start button, which brought up the Start screen from the desktop view of Windows 8.1. Users could also choose to boot directly into the desktop of Windows 8.1, which was more suitable for those using a desktop computer with a mouse and keyboard than the touch-focused Start screen.

Windows 10

Announced on 30 September 2014, Windows 10 has only been released as a test version for keen users to try. The “technical preview” is very much still a work in progress.

Windows 10 represents another step in Microsoft’s U-turn, bringing back the Start menu and more balance to traditional desktop computer users.

Some interesting features include the ability to switch between a keyboard and mouse mode and a tablet mode, for those computers like the Surface Pro 3 with a detachable keyboard.

Windows 10 - despite being the ninth version of Windows - is designed to unify all Windows platforms across multiple devices, including Windows Phone and tablets, with universal apps that can be downloaded from the Windows Store and run on all Windows devices.

It won't be available until 2015, likely after Microsoft's Build developer conference in April, so for now Windows 8.1 is the latest version of Windows.

Microsoft unveils Windows 10: ten things to know

Microsoft unveils Windows 10: 'It wouldn't be right to call it Windows 9'

More news

Topics

Microsoft Windows Windows 7 Windows 8 Computing More...

Save for later Article saved

Reuse this content

נספח 7

הסבר מיקרוסופט



הו אפליקציות ומשחקים התקנים Windows 10

Windows 10 Windows 10 Mobile גירסאות קודמות

שמור על עדכניות המחשב

עם Windows Update, זה קל לביצוע - וללא כל תשלום.

מהו Windows Update?

קיימת דרך נוחה וללא תשלום לשמור על מחשב מאובטח יותר, הפועל בצורה חלקה. היא נקראת Windows Update. כל שעליך לעשות הוא להפעיל אותו, ותקבל את עדכוני האבטחה החדשים ביותר כמו גם עדכונים חשובים נוספים מ-Microsoft באופן אוטומטי.

הגדרת Windows Update היא פעולה פשוטה. אם כבר הפעלת את העדכון האוטומטי, Windows Update בלוח הבקרה יפתח ויציג את מצב העדכון שלך. אם עדיין לא הפעלת את העדכון האוטומטי, תקבל הדרכה בשלבים להפעלתו. לאחר מכן, כל שיפורי האבטחה והביצועים החדשים ביותר יותקנו במחשב שלך במהירות ובצורה מהימנה.

בדיקת ההגדרות שלך

זה (כמעט לגמרי) אוטומטי

בעת הפעלת העדכון האוטומטי, רוב העדכונים יורדו ויותקנו מבלי שתצטרך להזיז אצבע. עם זאת, לעיתים Windows Update ידרוש ממך קלט במהלך התקנה. במקרה זה, תראה התראה באזור ההודעות בצדה השמאלי של שורת המשימות - הקפד ללחוץ עליה. אם לא תגיב להתראה של Windows Update, התוצאה עלולה להיות שהורדה חשובה לא תותקן במחשב שלך.

מומלץ להשתמש בעדכון אוטומטי - אך אם תבחר שלא לעשות זאת, הקפד לבדוק אם קיימים עדכונים לפחות פעם בשבוע.

זקוק לעזרה נוספת?

בקורב! עזרה של Windows והורדות יעברו אל support.microsoft.com.

התמיכה עבור	מרכז Service Pack
Windows XP הסתיימה	ועדכונים
התמיכה והעדכונים עבור	קבל את ה- Service Pack
Windows XP הסתיימו ב- 8	העדכני ביותר עבור גרסת
באפריל 2014.	Windows שברשותך.

כתבי ויתור תנאי שימוש סימנים

עברית שלום מסיאטל.

בקרוב! עזרה של Windows והורדות יעברו אל support.microsoft.com.

נספח 8

העתק תנאי השימוש

תאריך עדכון אחרון: יולי 2015

תנאי רשיון תוכנה של MICROSOFT

מערכת ההפעלה WINDOWS

אם אתה גר (או אם המשרדיים הראשיים שלך נמצאים) בארצות הברית, קרא את סעיף בוררות מחייבת וכתב הוויתור על תביעה ייצוגית בסעיף 10. הם משפיעים על האופן שבו המחלוקות מיושבות.

תודה שבחרת ב-Microsoft!

בהתאם לאופן שבו השגת את תוכנת Windows, זהו הסכם רשיון (i) בינך לבין יצרן ההתקן או מתקין התוכנה, שמפיצים את התוכנה עם ההתקן שלך; או (ii) בינך לבין Microsoft Corporation (או בהתאם למקום מגוריך, או כאשר מדובר בעסק, בהתאם למקום שבו נמצאים המשרדים הראשיים של העסק, אחת הנציגויות שלה) אם רכשת את התוכנה ממשווק. Microsoft היא יצרן ההתקן עבור התקנים המיוצרים על-ידי Microsoft או אחת הנציגויות שלה, ו-Microsoft היא המשווק אם רכשת את התוכנה ישירות מ-Microsoft.

הסכם זה מתאר את הזכויות המוקנות ואת ההתניות שבכפוף אליהן אתה רשאי להשתמש בתוכנת Windows. עליך לסקור את ההסכם כולו, כולל תנאי רשיון משלימים שנלווים לתוכנה וכולל תנאים מקושרים כלשהם, מאחר שכל התנאים חשובים, ושילובם יחד יוצר את החוזה הזה שחל עליך. באפשרותך לסקור את התנאים המקושרים על-ידי הדבקת הקישור (aka.ms/) בחלון דפדפן.

בכך שאתה מקבל הסכם זה או משתמש בתוכנה, אתה מסכים לכל התנאים הללו וכן מסכים להעברת פרטי מחשב מסוימים במהלך ההפעלה ובמהלך שימושך בתוכנה בהתאם להצהרת הפרטיות המתוארת בסעיף 3. אם אינך מקבל תנאים אלה ואינך מציינת להם, אינך רשאי להשתמש בתוכנה או בתכונות שלה. תוכל ליצור קשר עם יצרן ההתקן או מתקין ההתקן, או עם המשווק אם רכשת את התוכנה באופן ישיר, כדי לברר את מדיניות ההחזרים ולהחזיר את התוכנה או ההתקן תמורת החזר כספי או זיכוי במסגרת מדיניות זו. עליך לציית למדיניות זו, שעשויה לחייב אותך להחזיר את התוכנה עם ההתקן שבו מותקנת התוכנה תמורת החזר כספי או זיכוי, אם קיים.

1. סקירה כללית.

- a. **ישימות.** הסכם זה חל על תוכנת Windows המותקנת מראש בהתקן שלך, או נרכשה ממשווק והותקנה על-ידיך, על המדיה שבה קיבלת את התוכנה (אם קיימת), על גופנים, סמלים, תמונות או קבצי צליל הנכללים בתוכנה, וכן על כל העדכונים, השדרוגים, התוספות או השירותים של Microsoft עבור התוכנה, למעט כאשר הם מגיעים עם תנאים אחרים. הוא חל גם על אפליקציות Windows שפותחו על-ידי Microsoft, כגון אנשי קשר, מוזיקה, תמונות וחדשות שנכללים עם מערכת Windows, ומהווים חלק ממנה. אם הסכם זה מכיל תנאים הקשורים לתוכנה או לשירות שאינם זמינים בהתקן שלך, תנאים אלה לא יחולו.
- b. **תנאים נוספים.** ייתכן שיחולו תנאים נוספים של Microsoft ושל צד שלישי על שימושך בתכונות, שירותים ואפליקציות ומים מסוימים, בהתאם ליכולות של ההתקן שלך, לאופן שבו הוא מוגדר ולאופן שבו אתה משתמש בו. הקפד לקרוא אותם.
 - (i) חלק מהאפליקציות של Windows מספקות נקודת גישה לשירותים מקוונים, או מסתמכות עליהם, והשימוש בשירותים אלה כפוף לעתים לתנאים נפרדים ולמדיניות

פרטיות אחרת, לדוגמה, הסכם השירותים של Microsoft בכתובת (aka.ms/msa).
תוכל להציג תנאים וכתבי מדיניות אלה בתנאי השירות החלים על השימוש או
בהגדרות האפליקציה, כפי שמתאים. ייתכן שהשירותים לא יהיו זמינים בכל האזורים.

(ii) Microsoft, היצרן או המתקין עשויים לכלול אפליקציות נוספות שיהיו כפופות לתנאי
רשיון ולכללי מדיניות פרטיות נפרדים.

(iii) התוכנה כוללת את Adobe Flash Player, המורשה במסגרת תנאי רשיון של Adobe
Systems Incorporated בכתובת (aka.ms/adobe-flash). Adobe Systems Incorporated
סימנים מסחריים רשומים או סימנים מסחריים של Adobe Systems Incorporated
בארצות הברית ו/או במדינות אחרות.

(iv) התוכנה יכולה לכלול תוכניות של צד שלישי המורשות לך במסגרת הסכם זה, או
שנלווים להן תנאים משלהן. ניתן לצפות בתנאי הרשיון, ההודעות והאישורים של
תוכניות הצד השלישי, אם קיימים, בכתובת (aka.ms/thirdpartynotices).

(v) במידה שתוכניות אלה נכללות ב- Word, Excel, PowerPoint, ו-
OneNote הן מורשות לשימושך האישי והבלתי מסחרי, אלא אם יש לך זכויות
שימוש מסחריות במסגרת הסכם נפרד.

2. התקנה וזכויות שימוש.

a. **רשיון.** ניתן לך רשיון להשתמש בתוכנה, אך התוכנה אינה נמכרת לך. במסגרת הסכם רשיון
זה, אנו מעניקים לך את הזכות להתקין ולהפעיל עותק אחד של התוכנה בהתקן שלך
(ההתקן המורשה), לשימוש על-ידי אדם אחד בלבד בכל פעם, כל עוד תציית לכל התנאים
של הסכם זה. עדכון או שדרוג מתוכנה שאינה מקורית באמצעות תוכנה מ-Microsoft או
ממקורות מורשים אינם הופכים את הגרסה המקורית או הגרסה המעודכנת/משודרגת
למקורית, ובמצב זה, אין לך רשיון להשתמש בתוכנה.

b. **התקן.** בהסכם זה, "התקן" פירושו מערכת חומרה (פיזית או וירטואלית) עם התקן אחסון
פנימי שבאפשרותו להפעיל את התוכנה. מחיצת חומרה או להב נחשבים להתקן.

c. **הגבלות.** היצרן או המתקין ו-Microsoft שומרים לעצמם את כל הזכויות (כגון זכויות
במסגרת חוקי הקניין הרוחני) שאינן מוענקות לך במפורש בהסכם זה. לדוגמה, רשיון זה לא
מעניק לך כל זכות, ואינך מורשה:

(i) להשתמש בתכונות של התוכנה בנפרד או להפוך אותן לוורטואליות;

(ii) לפרסם, להעתיק (פרט לעותק הגיבוי המורשה), להשכיר, להחכיר או להשאיל את
התוכנה;

(iii) להעביר את התוכנה (למעט כפי שהותר על-ידי הסכם זה);

(iv) לעקוף את ההגבלות או המגבלות הטכניות של התוכנה;

(v) להשתמש בתוכנה כתוכנת שרת, למטרות אירוח מסחרי, להפוך את התוכנה לזמינה
לשימוש בו-זמני על-ידי משתמשים מרובים ברשת, להתקין את התוכנה בשרת
ולאפשר למשתמשים לגשת אליה מרחוק, או להתקין את התוכנה בהתקן לשימוש
על-ידי משתמשים מרוחקים בלבד;

(vi) לבצע הנדסה לאחר, הידור לאחר או פירוק של התוכנה, או ניסיון לבצע פעולות אלה, מלבד ורק במידה שההגבלה לעיל מותרת על-ידי החוק החל או על-ידי תנאי רישוי החלים על השימוש ברכיבי מקור פתוח שעשויים להיכלל עם התוכנה; וכן

(vii) בעת שימוש בתכונות מבוססות אינטרנט, אינך רשאי להשתמש בתכונות אלה בכל דרך שעלולה להפריע לאדם אחר להשתמש בהן, או לנסות לקבל גישה לשירות, נתונים, חשבון או רשת כלשהם, או להשתמש בהם, באופן לא מורשה.

d. תרחישים מרובי-שימושים.

(i) **גירסאות מרובות.** אם בעת רכישת התוכנה סופקו לך גירסאות מרובות (כגון גירסאות 32 סיביות ו-64 סיביות), אתה רשאי להתקין ולהפעיל גירסה אחת בלבד מגירסאות אלה בכל פעם.

(ii) **חיבורים מרובים או צירוף חיבורים.** רכיבי החומרה או התוכנה שבהם אתה משתמש כדי לרברב או לצרף חיבורים, או כדי להקטין את מספר ההתקנים או המשתמשים שניגשים או משתמשים בתוכנה, לא מקטינים את מספר הרשיונות הדרושים לך. אתה רשאי להשתמש ברכיבי חומרה או תוכנה כגון אלה רק אם ברשותך רשיון לכל עותק של התוכנה שבה אתה משתמש.

(iii) **חיבורי התקנים.** את רשאי להתיר ל-20 התקנים אחרים לכל היותר לגשת לתוכנה המותקנת בהתקן המורשה למטרת שימוש בתכונות התוכנה הבאות: שירותי קבצים, שירותי הדפסה, שירותי מידע אינטרנט, שיתוף ההתקשרויות באינטרנט ושירותי טלפוניה בהתקן המורשה. אתה רשאי לאפשר למספר בלתי מוגבל של התקנים לגשת לתוכנה בהתקן המורשה כדי לסנכרן נתונים בין התקנים. עם זאת, אין פירושו של סעיף זה שיש לך זכות להתקין את התוכנה, או להשתמש בפונקציה הראשית של התוכנה (למעט התכונות המפורטות בסעיף זה) בהתקן כלשהו מהתקנים אחרים אלה.

(iv) **שימוש בסביבה וירטואלית.** רשיון זה מאפשר לך להתקין מופע אחד בלבד של התוכנה לשימוש בהתקן אחד, פיזי או וירטואלי. אם ברצונך להשתמש בתוכנה ביותר מהתקן וירטואלי אחד, עליך להשיג רשיון נפרד לכל מופע.

(v) **גישה מרחוק.** אחת ל-90 יום לכל היותר, תוכל להקצות משתמש יחיד שישתמש באופן פיזי בהתקן המורשה כמשתמש המורשה. המשתמש המורשה רשאי לגשת להתקן המורשה מכל התקן אחר באמצעות טכנולוגיות גישה מרחוק. משתמשים אחרים, בזמנים שונים, רשאים לגשת להתקן המורשה מהתקן אחר באמצעות טכנולוגיות גישה מרחוק, אך רק בהתקנים שיש להם רשיון נפרד להפעלת אותה מהדורה של התוכנה או מהדורה מתקדמת יותר.

(vi) **סיוע מרחוק.** אתה רשאי להשתמש בטכנולוגיית סיוע מרחוק כדי לשתף הפעלה פעילה בלי להשיג רשיונות נוספים עבור התוכנה. סיוע מרחוק מאפשר למשתמש אחד להתחבר ישירות למחשב של משתמש אחר, בדרך כלל למטרות פתרון בעיות.

e. **עותק גיבוי.** תוכל ליצור עותק יחיד של התוכנה למטרות גיבוי, ואף להשתמש בעותק גיבוי זה כדי להעביר את התוכנה אם היא נרכשה כתוכנה עצמאית, כמתואר בסעיף 4 להלן.

3. **פרטיות; הסכמה לשימוש בנתונים.** פרטיותך חשובה לנו. חלק מתכונות התוכנה שולחות או מקבלות מידע במהלך השימוש בהן. ניתן לבטל רבות מתכונות אלה בממשק המשתמש, או לבחור

שלא להשתמש בהן. בכך שאתה מקבל הסכם זה ומשתמש בתוכנה, אתה מסכים לכך ש-Microsoft רשאית לאסוף פרטים, להשתמש בהם ולחשוף אותם, כמתואר בהצהרת הפרטיות של Microsoft (aka.ms/privacy), וכפי שעשוי להיות מתואר בממשק המשתמש המשוך לתכונות תכונה אלה.

4. **העברה.** התנאים של סעיף זה אינם חלים אם תרכוש את התוכנה כצרכן בגרמניה או באחת המדינות המפורטות באתר זה (aka.ms/transfer), ובמקרה זה כל העברה של התוכנה לצד שלישי, והזכות להשתמש בה, חייבת לציית לחוק החל.

a. **תוכנה מותקנת מראש בהתקן.** אם רכשת את התוכנה מותקנת מראש בהתקן (וגם אם שדרגת מתוכנה מותקנת מראש בהתקן), אתה רשאי להעביר את התוכנה ישירות למשתמש אחר, רק עם ההתקן המורשה. ההעברה חייבת לכלול את התוכנה וכן תוויות מקוריות של Windows הכוללת את מפתח המוצר, אם תווית כזו סופקה עם ההתקן. לפני העברה מורשית, הצד האחר צריך להסכים לכך שהסכם זה חל על העברת התוכנה ועל השימוש בה.

b. **תוכנה עצמאית.** אם רכשת את התוכנה כתוכנה עצמאית (וגם אם שדרגת מתוכנה שרכשת כתוכנה עצמאית), אתה רשאי להעביר את התוכנה להתקן אחר ששייך לך. אתה רשאי גם להעביר את התוכנה להתקן שנמצא בבעלות של אדם אחר אם (i) אתה המשתמש המורשה הראשון של התוכנה, וכן (ii) המשתמש החדש מסכים לתנאים של הסכם זה. כדי להעביר את התוכנה, אתה רשאי להשתמש בעותק הגיבוי שאנו מאפשרים לך ליצור או במדיה שבה הגיעה התוכנה. בכל פעם שתעביר את התוכנה להתקן חדש, עליך להסיר את התוכנה מההתקן הקודם. אינך רשאי להעביר את התוכנה כדי לשתף רישיונות בין התקנים.

5. **תוכנה מורשית והפעלה.** אתה מורשה להשתמש בתוכנה זו רק אם אתה מורשה כדון והתוכנה הופעלה כראוי באמצעות מפתח מוצר מקורי או באמצעות שיטה מורשית אחרת. כאשר תתחבר לאינטרנט בזמן שאתה משתמש בתוכנה, התוכנה תתחבר באופן אוטומטי ל-Microsoft או למגויותיה כדי לאשר שהתוכנה מקורית, ושהרשיון משויך להתקן המורשה. תוכל גם לבצע הפעלה של התוכנה באופן ידני באמצעות האינטרנט או בטלפון. בכל אחד מהמקרים יתבצע שידור של נתונים מסוימים וייתכן שיחולו חיובים על השימוש בשירותי האינטרנט, הטלפון וה-SMS. במהלך ההפעלה (או הפעלה מחדש שעשויה להידרש כתוצאה משינויים שיבוצעו ברכיבי ההתקן שלך), התוכנה עשויה לקבוע כי המופע המותקן של התוכנה מזויף, מורשה שלא כדון או כולל שינויים לא מורשים. אם ההפעלה נכשלה, התוכנה תנסה לתקן את עצמה על-ידי החלפת התוכנה של Microsoft שעברה שינויים בתוכנה מקורית של Microsoft. תוכל גם לקבל תזכורות לקבלת רשיון מתאים של התוכנה. אינך רשאי לדלג על ההפעלה או לעקוף אותה. כדי לברר אם התוכנה של מקורית והאם אתה מורשה כדון, ראה (aka.ms/genuine). ייתכן שעדכונים, תמיכה ושירותים אחרים יוצעו רק למשתמשים של תוכנות מקורית של Microsoft.

6. **עדכונים.** התוכנה בודקת מעת לעת אם יש עדכונים עבור המערכת ועבור אפליקציות, ומורידה ומתקינה אותם עבורך. אתה רשאי לקבל עדכונים מ-Microsoft או ממקורות מורשים בלבד, וייתכן ש-Microsoft תצטרך לעדכן את המערכת כדי לספק לך עדכונים אלה. בכך שאתה מקבל הסכם זה, אתה מסכים לקבל עדכונים אוטומטיים מסוגים אלה ללא הודעה נוספת.

7. **זכויות שדרוג לאחור.** אם רכשת התקן מיצרן או מתקין עם גרסת Professional של Windows שהותקנה בו מראש, אתה רשאי להשתמש בגרסת Windows 8.1 Pro או Windows 7, Professional אך רק כל עוד Microsoft מספקת תמיכה עבור גרסה מוקדמת יותר זו, כמפורט ב-(aka.ms/windowslifecycle). הסכם זה חל על השימוש שלך בגרסאות קודמות. אם הגרסה

הקודמת כוללת רכיבים שונים, כל התנאים עבור רכיבים אלה, הכלולים בהסכם המגיע עם הגירסה הקודמת, חלים שימושך ברכיבים אלה. היצרן, המתקין או Microsoft אינם מחויבים לספק לך גירסאות מוקדמות. עליך להשיג בנפרד את הגירסה המוקדמת יותר, שעבורה ייתכן שתחויב בתשלום. בכל עת, אתה רשאי להחליף גירסה קודמת בגירסה שרכשת במקור.

8. **הגבלות גיאוגרפיות והגבלות יצוא.** אם התוכנה מוגבלת לשימוש באזור גיאוגרפי מסוים, אתה רשאי להפעיל את התוכנה באזור זה בלבד. עליך לציית גם לכל חוקי הייצוא והתקנות, המקומיים והבינלאומיים, החלים על התוכנה, שכוללים הגבלות על יעדים, משתמשים קצה ושימוש קצה. לקבלת מידע נוסף אודות הגבלות גיאוגרפיות והגבלות ייצוא, בקר באתרים (aka.ms/georestrict) ו-(aka.ms/exporting).

9. **תמיכה ונהלים להחזר כספי.**

a. **עבור תוכנה שמוקנת מראש בהתקן.** עבור התוכנה באופן כללי, צור קשר עם יצרן ההתקן או המתקין לקבלת אפשרויות התמיכה. היעזר במספר של התמיכה המצורף לתוכנה. עבור עדכונים ותוספות המתקבלים ישירות מ-Microsoft, Microsoft עשויה לספק שירותי תמיכה מוגבלים עבור תוכנות מורשות כדין, כמתואר בכתובת (aka.ms/mssupport). אם אתה מעוניין לקבל החזר כספי, צור קשר עם היצרן או המתקין כדי לברר את מדיניות ההחזר שלו. עליך לציית לכתבי מדיניות אלה, שעשויה לחייב אותך להחזיר את התוכנה עם ההתקן שבו מותקנת התוכנה תמורת החזר כספי.

b. **עבור תוכנה שנרכשה מקמעונאי.** Microsoft מספקת שירותי תמיכה מוגבלת עבור תוכנות מורשות כדין, כמתואר בכתובת (aka.ms/mssupport). אם רכשת את התוכנה ממפיץ ואתה מעוניין לקבל החזר כספי, ואין באפשרותך לקבל החזר כזה במקום שבו רכשת את התוכנה, פנה ל-Microsoft לקבלת מידע על מדיניות ההחזרים של Microsoft. בקר בכתובת (aka.ms/msoffices) או בצפון אמריקה, חייג MICROSOFT (800) או בקר בכתובת (aka.ms/nareturns).

10. **סעיף בוררות מחייבת וכתב ויתור על תביעה ייצוגית אם אתה גר (או אם המשרדיים הראשיים שלך נמצאים) בארצות הברית.**

אנו מקווים שלעולם לא תתעורר בינינו מחלוקת, אך אם תתעורר מחלוקת כזו, אתה ואנחנו מסכימים לנסות במשך 60 ליישב אותה בהליך לא רשמי. אם לא נצליח, אתה ואנחנו מסכימים לגשת לבוררות אישית מחייבת בפני איגוד הבוררות האמריקאי ("AAA") תחת חוק הבוררות הפדרלי ("FAA") ולא להגיש תביעה בבית משפט לפני שופט או חבר מושבעים. במקום זאת, בורר ניטראלי יחליט והחלטתו תהיה סופית, למעט זכות מוגבלת לערער בכפוף לחוק הבוררות הפדרלי. תביעות ייצוגיות, הליכי בוררות כלליים, תביעות כלליות באמצעות עורך דין פרטי וכל הליך אחר שבו אחד הצדדים פועל או מציע לפעול במסגרת ייצוגית, אינם מותרים. בנוסף, לא ניתן לשלב יחד הליכים משפטיים שונים ללא הסכמת כל הצדדים. המונחים "אנחנו", "שלנו" ו"אנו" כוללים את Microsoft, יצרן ההתקן ומתקין התוכנה.

a. **המחלוקות המכוסות - הכול פרט ל-IP.** המונח "מחלוקת" מקבל את המובן הרחב ביותר האפשרי. הוא כולל כל טענה או ויכוח בינך לבין היצרן או המתקין, או בינך לבין Microsoft, בנוגע לתוכנה, למחיר שלה או להסכם זה, במסגרת כל תורה משפטית, לרבות חוזה, אחריות, עוולה, תקנה או תקנה, למעט מחלוקות הקשורות לאכיפה או לתקפות של זכויות הקניין הרוחני שלך, של מעניקי הרשיון שלך, שלנו או של מעניקי הרשיון שלנו.

b. תחילה יש לשלוח הודעה על מחלוקת בדואר. במקרה של מחלוקת שמציגי שירות הלקוחות אינם יכולים ליישב, שלח הודעה על מחלוקת באמצעות דואר ארה"ב ליצרן או למתקין, לידיעת המחלקה המשפטית. אם התעוררה מחלוקת בינך לבין Microsoft, שלח אותה אל, Microsoft Corporation, ATTN: LCA ARBITRATION, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399. ציין את שמך, הכתובת שלך, כיצד אפשר ליצור עמך קשר, מה הבעיה ומה אתה רוצה. טופס זמין בכתובת (aka.ms/disputeform). אנו ננקוט באותה דרך אם תהיה לנו מחלוקת איתך. אחרי 60 יום, אתה או אנחנו רשאים להתחיל בהליך בוררות אם המחלוקת לא תיושב.

c. בית משפט לתביעות קטנות. במקום לשלוח הודעה בדואר על המחלוקת, ואם אתה עומד בדרישות בית המשפט, אתה רשאי גם לתבוע אותנו בבית משפט לתביעות קטנות במדינה שבה אתה גר (או כאשר מדובר בעסק, במקום שבו נמצאים המשרדים הראשיים של העסק), או במקום שבו נמצאים המשרדים הראשיים של העסק - מחוז קינג, וושינגטון, אם המחלוקת שלך היא עם Microsoft. אנו מקווים שתשלח בדואר הודעה על המחלוקת ותעניק לנו 60 יום לנסות ליישב אותה, אך אינך מחויב להמתין תקופה זו עד שתיגש לבית המשפט לתביעות קטנות.

d. הליך בוררות. ה-AAA יערוך את הבוררות במסגרת כללי הבוררות המסחרית שלו (או אם אתה משתמש פרטי שמשתמש בתוכנה לשימושך האישי או המשפחתי, או אם היקף המחלוקת הוא 75,000 דולר אמריקאי או פחות, בין אם אתה משתמש פרטי ובין אם לאו, וללא קשר לאופן שבו אתה משתמש בתוכנה, כללי הבוררות לצרכנים). לקבלת מידע נוסף, ראה (aka.ms/adr) או חייג 1-800-778-7879. כדי להתחיל בבוררות, שלח את הטופס הזמין בכתובת (aka.ms/arbitration) אל ה-AAA; שלח עותק ליצרן או למתקין (או ל-Microsoft אם המחלוקת שלך היא עם Microsoft). במחלוקת בהיקף של 25,000 דולר אמריקאי או פחות, השימוש יהיה טלפוני, אלא אם כן הבורר ימצא לנכון לקיים שימוע פנים אל פנים במקום שימוע טלפוני. שימוע פנים אל פנים יתבצע במדינה שבה אתה גר, (או כאשר מדובר בעסק, במקום שבו נמצאים המשרדים הראשיים של העסק) או במקום שבו נמצאים המשרדים הראשיים של העסק - מחוז קינג, וושינגטון, אם המחלוקת שלך היא עם Microsoft. אתה בוחר. הבורר רשאי לפסוק לך באופן אישי את אותם נזקים כמו בית משפט. הבורר רשאי לפסוק סעד הצהרתי או צו מניעה רק לך באופן אישי כדי לספק מענה לתביעה האישית שלך.

e. דמי בוררות ותשלומים.

(i) **מחלוקות בהיקף של \$75,000 או פחות.** היצרן או המתקין (או Microsoft, אם המחלוקת שלך היא עם Microsoft) יפצו אותך באופן מיידי בגין דמי הטיפול ויישאו בהוצאות שכר הטרחה ל-AAA וכן בגין דמי הבוררות. אם תדחה את הצעת הפשרה האחרונה שלנו שנכתבה והוצגה בפני בורר ממונה, המחלוקת תועבר להחלטתו (נקראת "פסיקה") של הבורר והבורר יפסוק לך יותר מההצעה האחרונה הכתובה, אזי היצרן או המתקין (או Microsoft, אם המחלוקת שלך היא עם Microsoft): (1) ישלמו את גובה הפסיקה או \$1,000, הגבוה מבין השניים; (2) ישלמו סכום סביר עבור שכר טרחה לעורך דין, אם שילמת כזה; וכן (3) יפצו אותך בגין ההוצאות (לרבות תשלומים ועלויות עבור עדים מומחים) שעורך הדין שלך הוציא לצורך חקירה, הכנה והגשת התביעה שלך לבוררות. הבורר יקבע את הסכומים, אלא אם אתה ואנחנו נסכים עליהם.

- (ii) **מחלוקות בהיקף של יותר מ-75,000 דולר אמריקאי.** כללי ה-AAA יחולו על תשלום דמי הטיפול ועל הוצאות שכר הטרחה ל-AAA ולבורר.
- (iii) **מחלוקות בהיקף של כל סכום שהוא.** אם תתחיל בהליך בוררות, אנו לא נדרוש החזר עבור התשלומים וההוצאות ל-AAA או לבורר, או החזר בגין הפיצוי שהוענק לך עבור דמי הטיפול, רק אם הבורר ימצא שהבוררות מיותרת או שמטרתה אינה הולמת. אם אנו נתחיל הליך בוררות, אנו נשלם את כל דמי הטיפול, ההוצאות ושכר הטרחה ל-AAA ולבורר. באף הליך בוררות, אנו לא נדרוש ממך פיצוי בגין הוצאות שכר הטרחה לעורך דין, התשלומים וההוצאות לא נלקחים בחשבון בעת קביעת הסכום שעומד במרכז המחלוקת.
- f. **יש להגיש בתוך שנה אחת.** אתה ואנחנו חייבים להגיש בבית המשפט לתביעות קטנות או בהליך בוררות כל תביעה או מחלוקת (למעט מחלוקות בדבר קניין רוחני - ראה סעיף 10.א) בתוך שנה אחת מהמועד שבו ניתן היה להגיש תביעה זו. אחרת, האפשרות לתביעה תיחסם לצמיתות.
- g. **הפרדת סעיפים.** אם כתב הווייתור על התביעה הייצוגית נמצא לא חוקי או בלתי ניתן לאכיפה ביחס לכל חלקי המחלוקת, או ביחס לכמה מהחלקים, חלקים אלה לא יובאו להליך בוררות אלא יטופלו בבית משפט, כאשר שאר החלקים יובאו להליך בוררות. אם נמצא כי הוראה כלשהי של סעיף 10 אינה חוקית או אינה ניתנת לאכיפה, הוראה זו תטופל בנפרד אך שאר ההוראות בסעיף 10 עדיין יחולו.
- h. **התנגשות עם כללי ה-AAA.** הסכם זה הוא הקובע במקרה של התנגשות עם כללי הבוררות המסחרית או כללי הבוררות לצרכנים של ה-AAA.
- i. **Microsoft כצד או כמוטב צד שלישי.** אם Microsoft היא יצרנית ההתקן או אם רכשת את התוכנה מקמעונאי Microsoft, מהווה צד בהסכם זה. אחרת Microsoft, אינה צד בהסכם, אלא מוטב צד שלישי בהסכם בין לבין היצרן או המתקין, שיכול ליישב מחלוקות באמצעות משא ומתן ובוררות לא רשמיים.
11. **החוק החל.** כל הטענות והמחלוקות בנוגע לתוכנה, לרבות מחירה, או בנוגע להסכם זה, כולל טענות הקשורות להפרת החוזה וחוקי הגנת הצרכן, לחוקי תחרות לא הוגנת, לחוקי אחריות משתמעים, עשיית עושר ולא במשפט ונזיקין, ללא קשר להתנגשות של עקרונות החוק, יהיו כפופים לחוקים של המדינה שבה אתה גר (או כאשר מדובר בעסק, החוקים במקום שבו נמצאים המשרדים הראשיים של העסק), פרט לכך שחוק הבוררות הפדרלית חל על כל ההוראות הקשורות לבוררות.
12. **זכויות הצרכן, וריאציות אזוריות.** הסכם זה מתאר זכויות משפטיות מסוימות. ייתכן שיש לך זכויות נוספות, כולל זכויות להגנת הצרכן, במסגרת חוקי המדינה שבה אתה מתגורר. ייתכן גם שיש לך זכויות הקשורות לצד שלישי שממנו רכשת את התוכנה. הסכם זה אינו משנה זכויות אחרות אלה אם החוקים החלים במדינה שלך אינם מתירים זאת. לדוגמה, אם רכשת את התוכנה באחד האזורים שלהלן, או שחלים חוקי מדינה מחייבים:
- a. **אוסטרליה.** הפניות ל"אחריות המוגבלת" הן הפניות לאחריות המפרשת שסופקה על-ידי Microsoft, היצרן או המתקין. אחריות זו ניתנת בנוסף לזכויות ותורפות אחרות שעשויות להיות לך במסגרת החוק, כולל הזכויות והתורפות המוקנות לך בכפוף לזכויות סטטוטוריות במסגרת חוק הצרכן האוסטרלי.

בסעיף זה, "טובין" מתייחסים לתוכנה שעבורה Microsoft או היצרן או המתקין מספקים את האחריות המפורשת. הטובין שלנו מגיעים עם חיובים שאינם ניתנים לחרוגה במסגרת חוק הצרכן האוסטרלי. אתה זכאי להחלפה או להחזר כספי במקרה של כשל מרכזי ופיצוי עבור כל אובדן או נזק הגיוניים וגלויים לעין. בנוסף, אתה זכאי לתיקון או להחלפה של הטובין, כאשר איכות הטובין אינה קבילה והכשל לא נחשב לכשל מרכזי.

b. קבדה. תוכל להפסיק לקבל עדכונים בהתקן שלך על-ידי כיבוי הגישה לאינטרנט. אם וכאשר תתחבר מחדש לאינטרנט, התוכנה תחדש את הבדיקות ותתקין עדכונים.

c. האיחוד האירופי. ההגבלה על שימוש אקדמי בסעיף 13 ד. (i) שלהלן אינה חלקה בסמכויות השיפוט המפורטות באתר זה: (aka.ms/academicuse).

d. גרמניה ואוסטריה.

(i) **אחריות.** התוכנה המורשית כדין תפעל באופן מהותי בהתאם למתואר בחומרים של Microsoft הנלווים לתוכנה. עם זאת, היצרן או המתקין, ו-Microsoft, לא יספקו ערבות חוזית ביחס לתוכנה המורשית.

(ii) **הגבלת חבות.** במקרה של התנהגות מכוונת, רשלנות מהותית, תביעות המבוססות על חוק חבות המוצר, וכן במקרה של מוות או פציעה אישית או פיזית, היצרן או המתקין, או Microsoft, נושאים באחריות בהתאם לחוק הסטטוטורי.

בכפוף למשפט הקודם, היצרן או המתקין, או Microsoft, יישאו באחריות לרשלנות קלה רק אם היצרן או המתקין, או Microsoft, מפרים התחייבויות חוזיות מהותיות, אשר מימושן מעניק תוקף לביצועים של הסכם זה, ואשר הפרתן עלולה לסכן את המטרה של הסכם ושצד בהסכם חייב לתת אמון מלא ותמידי בציות להן (נקראות "התחייבויות יסודיות"). במקרים אחרים של רשלנות קלה, היצרן או המתקין, או Microsoft, לא יישאו באחריות על רשלנות קלה.

e. שימושים אחרים. ראה (aka.ms/variations) לקבלת הרשימה הנוכחית של וריאציות אזוריות.

13. הודעות נוספות.

a. שימוש ברשתות, בתוכנים ובאינטרנט. ייתכן שתכונות מסוימות של התוכנה והשירותים הנגישים באמצעות התוכנה יחייבו את ההתקן לגשת לאינטרנט. גישתך ושימושך (כולל חיובים) עשויים להיות כפופים לתנאים של הסכם עם ספק סלולרי או עם ספק אינטרנט. תכונות מסוימות של התוכנה עשויות לסייע לך לגשת לאינטרנט בצורה יעילה יותר, אך חישובי השימוש בתוכנה עשויים להיות שונים מאלה הנמדדים על-ידי ספק השירות. תמיד מוטלת עליך האחריות (i) להבין את התנאים של התוכניות וההסכמים שלך ולציית להם, וכן (ii) לטיפול בבעיות שעולות כתוצאה מהשימוש ברשתות, כולל רשתות ציבוריות/פתוחות, או כתוצאה מהגישה אליהן. אתה רשאי להשתמש בתוכנה כדי להתחבר לרשתות וכדי לשתף פרטי גישה בנוגע לרשתות אלה, רק אם יש לך הרשאה לעשות כן.

b. התקנים הוויזואליים H.264/AVC ו-MPEG-4 ותקני הוויזואל VC-1. התוכנה עשויה לכלול טכנולוגיות לדחיסת נתונים ויזואליים כגון H.264/MPEG-4 AVC ו/או טכנולוגיית הקידוד VC-1 MPEG LA, LLC. דורשת להודיע הודעה זו:

מוצר זה מורשה במסגרת רישיונות לניהול פטנטים של VC-1, AVC והפטנט הוויזואלי MPEG-4 PART 2 לצורך שימוש אישי ולא מסחרי של הצרכן כדי (i) לקודד וידאו בתאימות לתקנים המפורטים לעיל ("תקני וידאו") ו/או (ii) לקודד וידאו בתקן VC-1, AVC - מספק וידאו המורשה לספק תוכן וידאו מעין זה. לא יוענק כל רישיון ואין להחיל את האמור על אף שימוש אחר כלשהו. ניתן לקבל מידע נוסף מ-MPEG LA, L.L.C. (AKA.MS/MPEGLA).

c. **הגנה מפני תוכנות זדוניות.** Microsoft מייחסת חשיבות להגנה על ההתקן שלך מפני תוכנות זדוניות. התוכנה תפעיל הגנה מפני תוכנות זדוניות אם אין הגנה אחרת מותקנת או שפג תוקפה. לשם כך, תוכנות אחרות למניעת תוכנות זדוניות יושבתו או שיהיה צורך להסירן.

d. **גירסאות בעלות זכויות מוגבלות.** אם גירסת התוכנה שרכשת מסומנת או מיועדת בדרך אחרת לשימוש ספציפי או מוגבל, אתה רשאי להשתמש בה כפי שצוין בלבד. אינך רשאי להשתמש בגירסאות כאלה של התוכנה לביצוע פעילויות מסחריות, פעילויות שאינן למטרות רווח או פעילויות שמטרתן להפיק רווחים.

(i) **שימוש אקדמי.** לצורך שימוש אקדמי, עליך להיות תלמיד, חבר סגל או חבר צוות במוסד חינוכי בזמן הרכישה.

(ii) **הערכה.** כדי להשתמש בתוכנה למטרות הערכה (או בדיקה או הדגמה), אינך רשאי למכור את התוכנה, להשתמש בה בסביבה תפעולית חיה או להשתמש בה לאחר תקופת ההערכה. על אף האמור באופן מנוגד בהסכם זה, תוכנת ההערכה מסוקפת "כפי שהיא".

(iii) **לא להפצה (NFR).** אינך רשאי למכור תוכנה המסומנת כ"לא להפצה" ("Not for Resale" או "NFR").

14. **הסכם ממצה.** הסכם זה (יחד עם תנאי הרשיון המודפסים על-גבי נייר או תנאים אחרים הנלווים לתוספות, עדכונים ושירותים של התוכנה, המסופקים על-ידי היצרן או המתקין, או על-ידי Microsoft, ואתה משתמש בהם), והתנאים הכלולים בקישורי האינטרנט המפורטים בהסכם זה, מהווים הסכם כולל עבור התוכנה ועבור התוספות, העדכונים והשירותים הללו (למעט כאשר היצרן או המתקין, או Microsoft, מספקים תנאים אחרים עם תוספות, עדכונים או שירותים אלה). באפשרותך לסקור הסכם זה לאחר שהתוכנה פועלת על-ידי מעבר לכתובת (aka.ms/useterms) או מעבר אל 'הגדרות' - מערכת - אודות' בתוך התוכנה. באפשרותך גם לסקור את התנאים בכל אחד מהקישורים המופיעים בהסכם זה על-ידי הקלדת כתובות ה-URL בשורת הכתובת של הדפדפן, ואתה מסכים לעשות כן. אתה מסכים לקרוא את התנאים לפני השימוש בתוכנה או בשירותים, לרבות תנאים מקושרים כלשהם. אתה מבין כי על-ידי שימוש בתוכנה ובשירותים, אתה מאשר את ההסכם הזה ואת התנאים המקושרים אליו. הסכם זה כולל גם קישורים למידע הקישורים שמכילים הודעות ותנאים מחייבים הם:

- הצהרת הפרטיות של Windows 10 (aka.ms/privacy)
- הסכם השירותים של Microsoft (aka.ms/msa)
- תנאי רשיון של Adobe Flash Player (aka.ms/adobe-flash)

אחריות מוגבלת

היצרן או המתקין של ההתקן מאשרים כי תוכנה מורשית כדין תפעל באופן מהותי בהתאם למתואר בחומרים של Microsoft הנלווים לתוכנה. אם קיבלת עדכונים או תוספות ישירות מ-Microsoft במהלך התקופה של 90 יום של אחריות מוגבלת זו Microsoft, מספקת לך אחריות מוגבלת זו עבורם. אחריות מוגבלת זו אינה חלה על בעיות שנגרמו על-ידיך, שהתעוררו כתוצאה מכך שלא פעלת בהתאם להוראות שלנו, או מאירועים שאינם בשליטתם הסבירה של היצרן או המתקין, או של Microsoft. האחריות המוגבלת מתחילה כאשר המשתמש הראשון רוכש את התוכנה, ותקפה במשך 90 יום. כל התוספות, העדכונים או התוכנות החלופיות שאתה עשוי לקבל מהיצרן או המתקין, או מ-Microsoft, במהלך תקופה זו של 90 יום מכוסים אף הם, אך רק למשך התקופה שנותרת עד לסיום תקופה זו של 90 יום, או למשך 30 יום, הארוך מבין השניים. העברת התוכנה לא תאריך את האחריות המוגבלת.

היצרן או המתקין ו-Microsoft לא יספקו כל אחריות, חיובים או תנאים מפורשים אחרים. היצרן או המתקין ו-Microsoft, מסירים מעצמם כל חוב ונתנאים מכליל להטאמה למטרה מסחרית או כללית או למטרה מסוימת ולא-הפרה. אם החוקים המקומיים שלך לא מאפשרים החרגה של אחריות משתמעת, אזי הערבויות והתנאים יימשכו רק בתקופת האחריות המוגבלת, והם מוגבלים עד למידה המותרת על-פי החוקים המקומיים. אם החוקים המקומיים מחייבים תקופת אחריות מוגבלת ארוכה יותר, על אף הסכם זה, התקופה הארוכה יותר תחול, אך כפיצוי תוכל לקבל רק את התרופות שהסכם זה מאפשר.

אם היצרן או המתקין, או Microsoft, יפרו את האחריות המוגבלת, באפשרותם, לבחירתם: (i) לתקן או להחליף את התוכנה ללא תשלום, או (ii) לאפשר את החזרת התוכנה (או לבחירתה, את ההתקן שבו התוכנה הותקנה מראש) תמורת החזר כספי בהתאם לסכום ששולם, אם שולם. היצרן או המתקין (או Microsoft, אם רכשת את הפריטים הבאים ישירות מ-Microsoft) עשויים לתקן או להחליף תוספות, עדכונים ותוכנה חלופית, או להעניק החזר כספי בגובה הסכום ששילמת עבורם, אם שילמת. אלה הם הסעדים היחידים שלך בגין הפרת האחריות. אחריות מוגבלת זו מעניקה לך זכויות משפטיות מיוחדות, וייתכן שמוענקות לך זכויות נוספות, המשתנות ממדינה או מארץ אחת לאחרת.

למעט כל תיקון, החלפה או החזר שהיצרן, המתקין או Microsoft עשויים לספק, אינך רשאי לקבל החזר במסגרת אחריות מוגבלת זו, במסגרת חלק אחר כלשהו של הסכם זה או במסגרת תורה כלשהי, בגין נזקים או תרופות אחרות, לרבות אובדן רווחים או נזקים ישירים, תוצאתיים, מיוחדים, עקיפים או מקריים. החרגות הנזקים והגבלות התרופות בהסכם זה חלות גם אם התיקון, התוכנה החלופית או ההחזר הכספי לא יהוו פיצוי מלא עבור אובדן מכל סוג שהוא, אם היצרן, המתקין או Microsoft, ידעו, או היו אמורים לדעת, על אפשרות של התרחשות נזקים כאלה, או אם איזו מהתרופות לא תשיג את תכליתה המהותית. חלק מהמדינות והארצות אינן מאפשרות החרגה או הגבלה של נזקים מקריים, תוצאתיים או אחרים, כך שיתכן שההגבלות או החרגות הללו אינן חלות עליך. אם החוק המקומי מתיר לך לקבל פיצוי בגין נזקים מהיצרן או מהמתקין, או מ-Microsoft, על אף שהסכם זה לא מתיר זאת, לא תוכל לקבל פיצוי גבוה מהסכום ששילמת עבור התוכנה (או עד 50 דולר אמריקאי, אם קיבלת את התוכנה ללא תשלום).

הליכי אחריות

לקבלת שירות או החזר, עליך לספק הוכחת רכישה ולציית למדיניות ההחזרה של היצרן או המתקין, שעשויה לחייב אותך להחזיר את התוכנה יחד עם ההתקן שבו מותקנת התוכנה; תווית תעודת המקוריות

הכוללת את מפתח המוצר (אם סופקה עם ההתקן) חייבת להישאר מודבקת.

צור קשר עם היצרן או המתקין בכתובת או במספר הטלפון לחיגוי חגים שסופקו עם ההתקן, כדי לברר כיצד לקבל את שירותי האחריות עבור התוכנה. אם Microsoft היא יצרנית ההתקן או אם רכשת את התוכנה ממשווק, פנה אל Microsoft דרך:

1. ארצות הברית וקנדה. לקבלת שירותי אחריות או מידע אודות דרכים לקבלת החזר כספי עבור תוכנה שנרכשה בארצות הברית וקנדה, פנה ל-Microsoft באמצעות הטלפון, במספר (800) MICROSOFT, באמצעות הדואר, בכתובת One Microsoft Customer Service and Support, Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399 או על-ידי ביקור בכתובת (aka.ms/nareturns).
2. אירופה, המזרח התיכון ואפריקה. אם רכשת את התוכנה באירופה, במזרח התיכון או באפריקה, עליך לפנות אל Microsoft Ireland Operations Limited, Customer Care Centre, Atrium Building Block B, Carmanhall Road, Sandyford Industrial Estate, Dublin 18, Ireland או אל נציגות Microsoft הפועלת במדינה שלך (aka.ms/msoffices).
3. אוסטרליה. אם רכשת את התוכנה באוסטרליה, פנה ל-Microsoft כדי להגיש תביעה במספר 13, 20 58 או בכתובת Microsoft Pty Ltd, 1 Epping Road, North Ryde NSW 2113 Australia.
4. מדינות אחרות. אם רכשת את התוכנה במדינה אחרת, פנה לנציגות Microsoft הפועלת במדינתך (aka.ms/msoffices).

EULAID:T1C_1R_1_ED_CC_O_HE-IL

נספח 9

הודעה לתקשורת של הלשכה הממשלתית
לסטטיסטיקה מיום 9/05/2016

הודעה לתקשורת

אתר: www.cbs.gov.il דוא"ל: info@cbs.gov.il פקס: 02-6521340



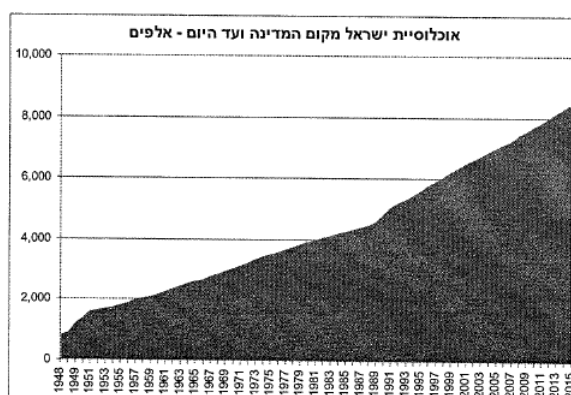
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
Central Bureau of Statistics
دائرة الإحصاء المركزية

ירושלים א' באייר תשע"ו
9 במאי 2016
134/2016

ערב יום העצמאות ה-68 למדינת ישראל - כ-8.5 מיליון תושבים במדינה
אז והיום: נתונים נבחרים על החיים במדינת ישראל בשנים הראשונות בהשוואה להיום
68th Independence Day - 8.5 million residents in the State of Israel
Then and Now: Selected data on Life in the State of Israel in the Early Years Compared with Today

ערב יום העצמאות ה-68¹

- אוכלוסיית ישראל מונה בערב יום העצמאות תשע"ו כ-8.522 מיליון נפש. עם קום המדינה מנתה אוכלוסיית ישראל 806 אלף תושבים.
- האוכלוסייה היהודית מונה כ-6.377 מיליון תושבים (74.8% מכלל האוכלוסייה), האוכלוסייה הערבית כ-1.771 מיליון תושבים (20.8%) ואוכלוסיית האחרים (נוצרים לא-ערבים, בני דתות אחרות וחסרי סיווג דת לפי הרישום במרשם האוכלוסין) מונה כ-374 אלף תושבים (4.4%).
- מאז יום העצמאות שעבר² גדלה אוכלוסיית ישראל בכ-182 אלף איש, גידול של כ-2.2%.
- בתקופה זו נולדו בישראל כ-195 אלף תינוקות ונפטרו כ-47 אלף איש. מספר העולים שהגיע לארץ היה כ-36 אלף.³
- כ-75% מאוכלוסיית היהודים הם "צברים" - ילידי ישראל (יותר ממחציתם לפחות דור שני בארץ), לעומת 35% בלבד בשנת 1948.
- ב-1948 הייתה בישראל רק עיר אחת שבה יותר מ-100,000 תושבים - תל-אביב-יפו. כיום, 14 ערים מונות יותר מ-100,000 תושבים. מתוכם 8 ערים מונות יותר מ-200,000 תושבים: ירושלים, תל-אביב-יפו, חיפה, ראשון לציון, פתח תקווה, אשדוד, נתניה ובאר שבע.
- לפי תחזית האוכלוסייה, בשנת 2035 צפויה אוכלוסיית מדינת ישראל להגיע ל-11.3 מיליון נפש.⁴



לנתוני התרשים

¹ הנתונים בהודעה ארעיים. אומדן האוכלוסייה אינו כולל את אוכלוסיית הזרים. אוכלוסייה זו מנתה כ-192 אלף נפש בסוף שנת 2014.
² בעקבות הבדלים בלוח השנה העברי, הנתונים מתייחסים ל-13 החודשים (בקירוב) שחלפו מאז יום העצמאות הקודם.
³ כולל אזרחים עולים. אזרח עולה הוא מי שנולד לאזרחי ישראל בעת שהייתו בחו"ל ונכנס לישראל בכוונה להשתקע.
⁴ על בסיס האוכלוסייה בסוף 2010, חלופה בינונית.

לקבלת הסברים ניתן לפנות אל יחידת הדוברות בטל' 02-6527845

אז והיום: נתונים נבחרים על החיים במדינת ישראל בשנים הראשונות בהשוואה להיום

תחום	אז	היום
אוכלוסייה יהודית בעולם	11.5 מיליון מתוכם 6% בישראל ב-15.5.1948	14.3 מיליון מתוכם 43% בישראל ב-2014
אוכלוסייה בישראל	806,000 ב-15/05/1948	8.522 מיליון ב-11.5.16
תמ"ג (ללא מסים נטו על יבוא) במחירי 2015	25.1 מיליארד ש"ח ב-1950	1,108.8 מיליארד ש"ח ב-2015 (פי 44)
תמ"ג לנפש (ללא מסים נטו על יבוא) במחירי 2015	19.8 אלף ש"ח ב-1950	132.4 אלף ש"ח ב-2015 (פי 6.7)
אחוז בלתי מועסקים מכוח העבודה האזרחי	7.2% ב-11/1955	5.3% ב-2015
אחוז ההוצאה החודשית הממוצעת על מזון מסך ההוצאה	42% ב-1956/57	16.2% ב-2014
אחוז ההוצאה החודשית הממוצעת על תחבורה ותקשורת מסך ההוצאה	3% ב-1956/57	20% ב-2014
בעלות של משקי בית על מוצרים: מכונת כביסה	12% ב-1956/57	96% ב-2014
מקרר	ב-1956/57 ל-57% היה ארגז קרח ול-37% היה מקרר	99.9%
מזגן	10% ב-1957	87%
טלפון קווי/סלולרי	ל-13% היה טלפון ב-1963	ל-73% יש טלפון קווי ול-96% יש לפחות טלפון סלולרי אחד
מספר כלי רכב	34,103 ב-31.3.1951	2,965,727 ב-2014 (פי 87)
מספר נוסעים ברכבת ישראל	1,557,000 ב-1950	48,541,000 ב-2014 (פי 31)
השכלה גבוהה	בתש"י (1949/50) היו 1,600 סטודנטים ופחות מ-200 מקבלי תארים	בשנת תשע"ה (2014/15) היו 310,000 סטודנטים ו-72.5 אלף מקבלי תארי
אחוז ההצבעה בבחירות לכנסת	86.9% ב-21.1.1949	72.3% ב-17.3.2015

נספח 10

מסמך שאלות ותשובות לעניין התקנת מערכת
ההפעלה החדשה



הו אפליקציות ומשחקים התקנים Windows 10

Windows 10 Windows 10 Mobile גרסאות קודמות

שדרוג אל Windows 10: שאלות נפוצות

חל על Windows 10



לפניך כמה תשובות לשאלות שיתכן שיש לך לגבי השדרוג בחינם ל- Windows 10. למידע נוסף על מפרטי שדרוג, דרישות מערכת וזמינות של תכונות, עיין בדף המפרטים של Windows 10.

חשוב

אל תתמיץ! הצעת השדרוג בחינם ל- Windows 10 תסתיים ב-29 ביולי 2016. כך ניתן לקבל את Windows 10 ללא תשלום כשזה עוד אפשרי.

הצג הכל

- מהו השדרוג בחינם ל- Windows 10?
- כיצד אוכל להירשם לשדרוג ל- Windows 10?
- מתי אקבל את ההודעה לשדרוג?
- כמה זמן ייקח כדי לשדרג את המכשיר שלי?
- איזו מהדורה של Windows אקבל כחלק מהשדרוג בחינם?
- האם האפליקציות והמכשירים שלי יפעלו עם Windows 10?
- כיצד לשדרג במכשיר עם נפח אחסון קטן?
- אם אני רוכש מחשב חדש שבו פועל Windows 8.1 כיום, האם אוכל לשדרג אותו ל- Windows 10 ללא תשלום?
- האם Windows Media Center זמין ב- Windows 10?
- האם הצעת השדרוג בחינם זמינה אם אני מפעיל את Windows RT או מהדורת Enterprise של Windows?
- האם הצעת השדרוג ללא תשלום תהיה זמינה עבור מכשירי Windows Phone 8.1?
- האם אפשר להתקין מחדש את Windows 10 במחשב שלי לאחר השדרוג?
- האם ניתן לחזור למערכת ההפעלה הישנה שלי?
- בקורב! עזרה של Windows והורדות יעברו אל support.microsoft.com.
- איך מבטלים את ההתראות לשדרוג ל- Windows 10?

כתבי ויתור תנאי שימוש סימנים

שלום מסיאטל. עברית

בקרו! עזרה של Windows והורדות יעברו אל support.microsoft.com.



- Store
- Store home
- Devices
- Microsoft Surface
- PCs & tablets
- Xbox
- Accessories
- Windows phone
- Microsoft Band
- Software
- Office
- Windows
- Additional software
- Apps
- All apps
- Windows apps
- Windows phone apps
- Games
- Xbox One games
- Xbox 360 games
- PC games
- Windows games
- Windows phone games
- Entertainment
- All Entertainment
- Movies & TV
- Music
- Business & Education
- Business Store
- Education Store
- Developer
- Sale
- Sale
- Father's Day Gift Guide
- Graduation Gift Guide
- Find a store
- Gift cards
- Products
- Software & services

Windows
Office
Free downloads & security
Internet Explorer
Microsoft Edge
Skype
OneNote
OneDrive
Microsoft Health
MSN
Bing
Microsoft Groove
Microsoft Movies & TV
Devices & Xbox
All Microsoft devices
Microsoft Surface
All Windows PCs & tablets
PC accessories
Xbox & games
Microsoft Band
Microsoft Lumia
All Windows phones
Microsoft HoloLens
For business
Cloud Platform
Microsoft Azure
Microsoft Dynamics
Windows for business
Office for business
Skype for business
Surface for business
Enterprise solutions
Small business solutions
Find a solutions provider
Volume Licensing
For developers & IT pros
Develop Windows apps
Microsoft Azure
MSDN
TechNet
Visual Studio

נספח 11

העתק רישיונות לדוגמא של מערכת ההפעלה

WINDOWS 7

תנאי רשיון עבור תוכנת MICROSOFT

WINDOWS 7 HOME BASIC

תנאי רשיון אלה מהווים הסכם בינך לבין

· יצרן המחשב המפיץ את התוכנה עם המחשב, או

· מתקין התוכנה המפיץ את התוכנה עם המחשב.

יש לקרוא אותם. הם חלים על התוכנה המוזכרת לעיל, הכוללת את אמצעי האחסון (המדיה) שבו קיבלת אותה, אם קיים. התנאים המפורטים ברשיון המודפס על גבי נייר, שעשוי להתלוות לתוכנה, מחליפים את התנאים של כל הסכם רשיון המוצג על המסך. תנאים אלה חלים גם על הפריטים הבאים של Microsoft

· עדכונים,

· תוספות,

· שירותים מבוססי אינטרנט, וכן

· שירותי תמיכה,

עבור תוכנה זו, אלא אם נלווים תנאים אחרים לפריטים אלה. במקרה זה, תנאים אחרים אלה יחולו.

אם קיבלת עדכונים או תוספות ישירות מ-Microsoft, Microsoft, ולא היצרן או המתקין, מספקת לך את הרשיון עבורם.

בכך שאתה משתמש בתוכנה, אתה מסכים לתנאים אלה. אם אינך מסכים לתנאים אלה, אל תשתמש בתוכנה. במקום זאת, צור קשר עם היצרן או המתקין כדי לברר את מדיניות ההחזר. עליך לציית למדיניות זו, שעלולה להגביל את זכויותיך או לחייב אותך להחזיר את המערכת השלמה שבה מותקנת התוכנה תמורת החזר כספי או זיכוי.

כפי שמתואר להלן, שימוש בתוכנה מהווה גם כן הסכמה להעברת פרטי מחשב מסוימים במהלך ההפעלה, האימות ועבור שירותים מבוססי אינטרנט.

אם אתה עומד בדרישות של תנאי רשיון אלה, הזכויות שלך לכל רשיון שאתה רוכש מתוארות להלן.

1. סקירה כללית.

א. תוכנה. התוכנה כוללת תוכנת מערכת הפעלה לשולחן עבודה. תוכנה זו אינה כוללת את שירותי Windows Live. שירותי Windows Live מסופקים על ידי Microsoft במסגרת הסכם אחר.

ב. מודל רשיון. התוכנה מורשית על בסיס עותק יחיד במחשב יחיד. מחשב הוא מערכת חומרה פיזית עם התקן אחסון פנימי שבאפשרותו להפעיל את התוכנה. מחיצת חומרה או מדחף נחשבים למחשב נפרד.

2. התקנה וזכויות שימוש.

א. עותק אחד לכל מחשב. רשיון התוכנה מוקצה לצמיתות למחשב שאיתו התוכנה מופצת. מחשב זה הוא "המחשב המורשה".

ב. מחשב מורשה. אתה רשאי להשתמש בתוכנה בשני מעבדים לכל היותר במחשב המורשה בכל

פעם. למעט אם צוין אחרת בתנאי רשיון אלה, אינך רשאי להשתמש בתוכנה בכל מחשב אחר.

ג. מספר משתמשים. למעט אם צוין אחרת בתנאי רשיון אלה, רק משתמש אחד רשאי להשתמש בתוכנה בכל רגע נתון במחשב המורשה.

ד. גירסאות חלופיות. התוכנה עשויה לכלול יותר מגירסה אחת, כגון 32 סיביות או 64 סיביות. אתה רשאי להשתמש בגירסה אחת בלבד בכל פעם. אם היצרן או המתקין מספק לך אפשרות בחירה חד-פעמית בין שתי גירסאות שפה, אתה רשאי להשתמש בגירסת השפה האחת שבחרת בלבד.

3. דרישות רישוי נוספות ו/או זכויות שימוש נוספות.

א. ריבוב. חומרה תוכנה המשמשות אותך לצורך

- אגירת התקנים, או

- הפחתת מספר ההתקנים או המשתמשים הניגשים ישירות לתוכנה או משתמשים בה.

(מצב זה נקרא לעתים "ריבוב" או "צבירה"), אינם מפחיתים את מספר הרשיונות הדרושים לך.

ב. רכיבי גופנים. כאשר התוכנה פועלת, אתה רשאי להשתמש בגופנים שלה כדי להציג ולהדפיס תוכן. אתה רשאי רק

- להטביע גופנים בתוכן כפי שהותר על-ידי הגבלות ההטבעה בגופנים; וכן

- להוריד באופן זמני את הגופנים למדפסת או להתקן פלט אחר כדי להדפיס את התוכן.

ג. סמלים, תמונות וצילילים. כאשר התוכנה פועלת, אתה רשאי להשתמש, אך לא לשאת, בסמלים, בתמונות ובמדיה שלה. דוגמאות התמונות, הצלילים והמדיה המסופקים עם התוכנה מיועדים לשימושך הלא מסחרי בלבד.

ד. שימוש עם טכנולוגיות וירטואליזציה. במקום להשתמש בתוכנה ישירות במחשב המורשה, אתה רשאי להתקין את התוכנה ולהשתמש בה במערכת חומרה וירטואלית (או מדומה בכל דרך אחרת) אחת בלבד בהתקן המורשה. בעת שימוש בסביבה וירטואלית, תוכן המוגן על-ידי טכנולוגיה לניהול זכויות דיגיטלי, BitLocker או כל טכנולוגיה להצפנת כונן דיסק בנפח מלא לא יהיה מאובטח באותה מידה כמו תוכן מוגן בסביבה וירטואלית. עליך לציית לכל החוקים המקומיים והבינלאומיים החלים על תוכן מוגן מעין זה.

ה. חיבורי התקנים. את רשאי להתיר ל-20 התקנים אחרים לכל היותר לגשת לתוכנה המותקנת במחשב המורשה כדי להשתמש רק בשירותי קבצים, בשירותי הדפסה, בשירותי מידע אינטרנט ובשירותי שיתוף חיבורים לאינטרנט וטלפונייה.

ו. טכנולוגיות גישה מרחוק. אתה רשאי לגשת מרחוק לתוכנה המותקנת במחשב המורשה ולהשתמש בה מרחוק ממחשב אחר, כדי לשאת הפעלה באמצעות טכנולוגיות סיוע מרחוק וכדומה, כמתואר להלן. "סבב" פירושו כל התנסות בשימוש עם התוכנה, בצורה ישירה או עקיפה, באמצעות שילוב כלשהו של ציוד היקפי לקלט, פלט ותצוגה.

4. חובת הפעלה (ACTIVATION).

תהליך ההפעלה משייך את השימוש בתוכנה למחשב ספציפי. במהלך ההפעלה, התוכנה תשלח ל-Microsoft מידע אודות התוכנה ואודות המחשב. מידע זה כולל את הגירסה, השפה ומפתח המוצר של התוכנה, את כתובת ה-IP של המכשיר ומידע שנגזר מתצורת החומרה של המחשב. לקבלת מידע נוסף, ראה go.microsoft.com/fwlink/?Linkid=104609. בכך שאתה משתמש בתוכנה זו, אתה מסכים להעברת מידע זה. אם ברשותך רשיון מתאים, אתה רשאי להשתמש בגירסת התוכנה שמותקנת

במהלך תהליך ההתקנה במשך הזמן המוקצב לביצוע ההפעלה. **אם התוכנה לא מופעלת, אין לך זכות להשתמש בתוכנה לאחר הזמן המוקצב לביצוע הפעלה.** הדבר נועד כדי למנוע שימוש לא מורשה. **אינך רשאי לדלג על ההפעלה או לעקוף אותה.** אם המחשב מחובר לאינטרנט, ייתכן שהתוכנה תתחבר ל-Microsoft באופן אוטומטי לצורך הפעלה. תוכל גם לבצע הפעלה של התוכנה באופן ידני באמצעות האינטרנט או בטלפון. אם תעשה זאת, ייתכן שיחולו חיובים על השימוש בשירותי האינטרנט או הטלפון. ייתכן ששינויים מסוימים שתבצע ברכיבי המחשב או בתוכנה יחייבו אותך לבצע הפעלה חוזרת של התוכנה. **התוכנה תציג לך תזכורת לביצוע ההפעלה, עד שתבצע אותה.**

5. אימות.

א. פעולת האימות בודקת שהתוכנה הופעלה ושהיא מורשית כדין. היא גם מודאת שלא בוצעו שינויים שאינם מורשים בפונקציות האימות, הרישוי או ההפעלה של התוכנה. פעולת האימות בודקת גם אם קיימות תוכנות זדוניות או תוכנות לא מורשות מסוימות, הקשורות לשינויים לא מורשים מעין אלה. בדיקת אימות המאשרת שאתה מורשה כדין מאפשרת לך להמשיך להשתמש בתוכנה, להשתמש בתכונות מסוימות של התוכנה או ליהנות מיתרונות נוספים. **אינך רשאי לעקוף את פעולת האימות.** פעולה זו מיעדת למנוע שימוש לא מורשה בתוכנה. לקבלת מידע נוסף, ראה go.microsoft.com/fwlink/?Linkid=104610.

ב. מעת לעת התוכנה תבצע בדיקת אימות של התוכנה. הפעלת הבדיקה עשויה להתבצע על-ידי התוכנה או על-ידי Microsoft. כדי להפעיל את פונקציית ההפעלה ואת בדיקות האימות, ייתכן שמעת לעת התוכנה תחייב עדכונים או הורדות נוספות של פונקציות האימות, הרישוי או ההפעלה של התוכנה. העדכונים או ההורדות דרושים לצורך תפקוד הולם של התוכנה, וייתכן שמעת לעת תתבצע הורדה והתקנה של עדכונים אלה ללא ידיעתך. במהלך בדיקת אימות או אחריה, התוכנה עשויה לשלוח ל-Microsoft מידע אודות התוכנה, המחשב והתוצאות של בדיקת האימות. מידע זה כולל, לדוגמה, את הגירסה ואת מפתח המוצר של התוכנה, שינויים לא מורשים שבוצעו בתהליך וכתובת ה-IP של המחשב. Microsoft אינה משתמשת במידע כדי לזהות אותך או כדי ליצור עמך קשר. בכך שאתה משתמש בתוכנה זו, אתה מסכים להעברת מידע זה. לקבלת מידע נוסף אודות אימות והמידע שנשלח במהלך בדיקת אימות, ראה go.microsoft.com/fwlink/?Linkid=104611.

ג. אם נמצא לאחר בדיקת האימות שהתוכנה מזויפת, מורשית שלא כדין, מהווה עותק לא מקורי של מוצר Windows או כוללת שינויים לא מורשים, הפונקציונליות של התוכנה וחווית השימוש בה ייפגעו. לדוגמה:

Microsoft עשויה

- לתקן את התוכנה ולהסיר, להכניס להסגר או להשבית שינויים לא מורשים שעלולים להפריע לשימוש הולם בתוכנה, לרבות עקיפת ההפעלה או פונקציות האימות של התוכנה; או
- לבדוק ולהסיר תוכנות זדוניות או תוכנות לא מורשות מסוימות, שידע כי הן קשורות לשינויים לא מורשים מעין אלה; או
- לספק הודעות על כך שהתוכנה מורשית שלא כדין או מהווה עותק לא מקורי של מוצר Windows;

בנוסף אתה עשוי

- לקבל תזכורות לקבלת עותק מורשה כדין של התוכנה שלך; או
- להידרש לעקוב אחר ההוראות של Microsoft לקבלת רשיון לשימוש בתוכנה ולהפעלה מחדש; וייתכן שלא תוכל

- להשתמש או להמשיך להשתמש בתוכנה או בחלק מהתוכנות של התוכנה; או
 - לקבל עדכונים או שדרוגים מסוימים מ-Microsoft.
- ד.** ניתן לקבל עדכונים או שדרוגים עבור התוכנה אך ורק מ-Microsoft או ממקורות מוסמכים. לקבלת מידע נוסף אודות קבלת עדכונים ממקורות מוסמכים, ראה go.microsoft.com/fwlink/?Linkid=104612.
- 6. תוכנות לא רצויות אפשריות.** אם Windows Defender מופעל, הוא יחפש במחשב שלך תוכנות ריגול, תוכנות פרסום ותוכנות לא רצויות אפשריות אחרות. אם יישום זה יזהה תוכנה לא רצויה אפשרית, תוצג לך שאלה אם ברצונך להתעלם ממנה, להשבית (להכניס להסגר) אותה או להסיר אותה. תוכנות לא רצויות אפשריות המדורגות כ"גבוה" או "חמור" יוסרו לאחר הסריקה, אלא אם כן תשנה את הגדרת ברירת המחדל. הסרה או ביטול של תוכנות שעלולות להיות לא רצויות עלולה לגרום
- לתוכנות אחרות במחשב להפסיק לפעול, או
 - להפרת הרשיון לשימוש בתוכנות אחרות במחשב.
- בכך שאתה משתמש בתוכנה זו, ייתכן שגם תסיר או תשבית תוכנות לא רצויות אפשריות.
- 7. שירותים מבוססי אינטרנט.** Microsoft מספקת שירותים מבוססי אינטרנט עם התוכנה. Microsoft רשאית לשנות או לבטל שירותים אלה בכל עת.
- א. הסכמה לשירותים מבוססי אינטרנט.** תכונות התוכנה המתוארות להלן ובהצהרת הפרטיות של Windows 7 מתחברות אל Microsoft או אל מערכות מחשבים של ספק שירות באמצעות האינטרנט. בחלק מהמקרים לא תוצג לך הודעה מיוחדת בעת ההתחברות. במקרים מסוימים תוכל לבטל תכונות אלה או לא להשתמש בהן. לקבלת מידע נוסף אודות תכונות אלה, עיין בהצהרת הפרטיות של Windows 7 בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?linkid=104604. **בכך שאתה משתמש בתוכנות אלה, אתה מסכים להעברת המידע המתואר להלן.** Microsoft אינה משתמשת במידע כדי לזהות אותך או כדי ליצור עמך קשר.
- פרטי מחשב** התכונות הבאות משתמשות בפרוטוקולי אינטרנט, השולחים למערכות המתאימות את פרטי המחשב שלך, כגון כתובת פרוטוקול האינטרנט, סוג מערכת ההפעלה, הדפדפן, השם והגירסה של התוכנה שבה אתה משתמש וקוד השפה של המכשיר שבו התקנת את התוכנה. Microsoft משתמשת במידע זה רק כדי לתת לך אפשרות גישה לשירותים מבוססי אינטרנט.
- **הכנס הפעל והרחבות הכנס-הפעל.** אתה רשאי לחבר חומרה חדשה למחשב שלך, ישירות או באמצעות רשת. ייתכן שמנהלי ההתקנים הדרושים ליצירת קשר עם רכיב חומרה זה אינם מותקנים במחשב שלך. במקרה זה, באמצעות תכונת העדכון של התוכנה תוכל להשיג את מנהל ההתקן המתאים מ-Microsoft ולהתקינו במחשב מנהל מערכת יכול להשבית תכונת עדכון זו.
 - **Windows Update.** כדי לאפשר תפקוד הולם של שירות Windows Update בתוכנה (אם אתה משתמש בשירות זה), מעת לעת יידרשו עדכונים או הורדות לשירות Windows Update וההורדות וההתקנות יתבצעו ללא ידיעתך.
 - **תכונות Web Content.** באמצעות תכונות הכלולות בתוכנה ניתן לאחר תוכן קשור מ-Microsoft ולהציגו לך. דוגמאות לתכונות אלה הן אוסף התמונות, תבניות, הדרכה מקוונת, סיוע מקוון ו-Appshelp. תוכל לבחור שלא להשתמש בתכונות תוכן אינטרנט אלה.
 - **אישורים דיגיטליים.** התוכנה משתמשת באישורים דיגיטליים. אישורים דיגיטליים אלה משמשים לאישור הזהות של משתמש אינטרנט על-ידי שליחת מידע מוצפן באמצעות תקן X.509. ניתן גם להשתמש באישורים אלה להוספת חתימה דיגיטלית לקבצים ולפקודות מאקרו, כדי לאמת את

שלמות התוכן של הקבצים ואת מקורו. התוכנה מאחזרת אישורים ומעדכנת את רשימות ביטול האישורים דרך האינטרנט, כאשר פריטים אלה זמינים.

Auto Root Update. התוכנה Auto Root Update מעדכנת את רשימת החברות המוסכמות להנפיק אישורים דיגיטליים לצורך אימות זהותו של משתמש או ארגון בעת שגור נתונים מאובטח. באפשרותך לבטל את התוכנה Auto Root Update.

ניהול זכויות דיגיטלי של Windows Media. בעלי תוכן משתמשים בטכנולוגיה לניהול זכויות דיגיטלי של Windows Media (WMDRM) כדי להגן על קניינים הרוחני, לרבות זכויות יוצרים. תוכנה זו ותוכנות של צד שלישי משמשות ב-WMDRM כדי להפעיל ולהעתיק תוכן מוגן על-ידי WMDRM. במקרה שהתוכנה נכשלת בהגנה על התוכן, הבעלים של התוכן המאובטח עשוי לבקש מ-Microsoft לבטל את יכולתה של התוכנה להשתמש ב-WMDRM לצורך הפעלה או העתקה של תוכן מוגן. הביטול אינו משפיע על תוכן אחר. בעת הורדת רישיונות עבור תוכן מוגן, אתה מסכים לכך ש-Microsoft רשאית לצרף רשימת ביטול לרשימות הבעלים של התוכן עשוי לדרוש ממך לשדרג את WMDRM כדי לגשת לתוכן שלו. התוכנה של Microsoft הכוללת את WMDRM תבקש את אישורך לפני ביצוע השדרוג. אם תסרב לבצע שדרוג, לא תוכל לגשת לתוכן שמחייב את השדרוג. תוכל לבטל תכונות של WMDRM שמבצעות גישה לאינטרנט. כאשר תכונות אלה כבויים, עדיין באפשרותך להפעיל תוכן שעבורו יש לך רשיון תקף.

Windows Media Player. בעת שימוש ב-Windows Media Player, יישום זה בודק ב-Microsoft אם קיימים הפריטים הבאים:

- שירתי מוסיקה מקוונים תואמים באזור שלך; וכן

- גירסאות חדשות של הנגן.

לקבלת מידע נוסף, בקר בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?linkid=104605.

הסרת תוכנות זדוניות. במהלך ההתקנה, אם תבחר באפשרות "קבל עדכונים חשובים עבור ההתקנה", התוכנה תבדוק ותסיר תוכנות זדוניות מסוימות מהמחשב. תוכנה זדונית היא תוכנה מזיקה. אם התוכנה תופעל, היא תסיר את התוכנות הזדוניות המפורטות והמעודכנות בכתובת www.support.microsoft.com/?kbid=890830 בדיקת תוכנות זדוניות, יישלח אל Microsoft דוח הכולל מידע ספציפי על התוכנה הזדונית שזוהתה, שגיאות ומידע נוסף אודות המחשב. מידע זה משמש כדי לשפר את התוכנה, וכן מוצרים ושירותים אחרים של Microsoft. המידע הכולל בדוחות אלה לא ישמש כדי לזהותך או ליצור עמך קשר. באפשרותך להפוך את פונקציונליות הדיווח של התוכנה ללא זמינה על-ידי ביצוע ההוראות הבאות, המפורטות בכתובת www.support.microsoft.com/?kbid=890830. לקבלת מידע נוסף, קרא את הצהרת הפרטיות של הכלי של Windows להסרת תוכנות זדוניות בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=113995.

מודעות לרשת. תכונה זו קובעת אם המערכת מחוברת לרשת על-ידי ניטור פסיבי של תעבורת הרשת או על-ידי שאילתות DNS או HTTP דינמיות. השאילתה מעבירה רק מידע TCP/IP או DNS למטרות ניתוב. באפשרותך לבטל את תכונת השאילתה הפעילה באמצעות רגדרת רישום.

שירות הזמן של Windows. שירות זה מבצע סינכרון עם time.windows.com פעם בשבוע כדי לספק למחשב את השעה הנכונה. באפשרותך לבטל תכונה זו או לבחור את מקור הזמן המועדף בתוך יישומון לוח הבקרה 'תאריך ושעה'. חיבור זה משתמש בפרוטוקול NTP הסטנדרטי.

שירות IPv6 Network Address Translation (NAT) Traversal (Teredo). תכונה זו מסייעת למעבר של התקני שער אינטרנט ביתיים קיימים ל-IPv6. IPv6 הוא פרוטוקול האינטרנט של הדור הבא. הוא מאפשר לבצע קישוריות מקצה לקצה, הנדרשת בדרך כלל על-ידי יישומי עמית-לעמית לשם כך, בכל פעם שתפעיל את התוכנה, שירות לקוח Teredo ינסה לאתר שירות אינטרנט

ציבורי של Teredo. פעולה זו מתבצעת על-ידי שליחת שאילתה באמצעות האינטרנט. שאילתה זו מעבירה רק פרטים סטנדרטיים של שירות שמות תחומים כדי לקבוע אם המחשב שלך מחובר לאינטרנט ויכול לאתר שירות Teredo ציבורי. אם אתה

- משתמש ביישום המחייב קישוריות IPv6, או
- מגדיר את חומת האש לאפשר תמיד קישוריות IPv6,
- לאחר מכן, כברירת מחדל, פרטי פרוטוקול אינטרנט סטנדרטיים יישלחו לשירות Teredo ב-Microsoft בברווזי הזמן הרגילים. לא נשלח מידע אחר אל Microsoft. באפשרותך לשנות אפשרות ברירת מחדל זו לשימוש בשירותים שאינם של Microsoft. באפשרותך גם לבטל תכונה זו באמצעות כלי שורת פקודה שנקרא "netsh".
- **מאצ'ים.** כשאתה לוחץ על מאץ ב- Internet Explorer או מעביר עליו את העכבר, כל אחד מהפרטים הבאים עשוי להישלח אל ספק השירות:
- הכותרת וכתובת האינטרנט או ה-URL המלאה של דף האינטרנט הנוכחי,
- מידע רגיל על המחשב, וכן
- כל תוכן שבחרת.

אם אתה משתמש במאץ שסופק על-ידי Microsoft, השימוש במידע שתשלח כפוף להצהרת הפרטיות של Microsoft Online, הצהרה זו זמינה בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?linkid=31493. אם תשתמש במאץ שסופק על-ידי ספק חיצוני, השימוש במידע שנשלח יהיה כפוף לנוהגי הפרטיות של הספק החיצוני.

שירות הצעות חיפוש. ב- Internet Explorer, בעת הקלדת שאילתת חיפוש בתיבה 'חיפוש מיידי', או בעת הקלדת סימן שאלה (?) לפני מונח החיפוש בשורת הכתובת, תראה הצעות חיפוש בזמן שאתה מקליד (אם ספק החיפוש שלך תומך באפשרות זו). כל מה שתקליד בתיבה 'חיפוש מיידי' או בשורת הכתובת כאשר לפניו מופיע סימן שאלה (?), יישלח לספק החיפוש שלך תוך כדי ההקלדה. כמו כן, כאשר תקיש על Enter או תלחץ על לחצן 'חיפוש', כל הטקסט שמופיע בתיבה 'חיפוש מיידי' או בשורת הכתובת יישלח לספק החיפוש. אם אתה משתמש בספק חיפוש של Microsoft, השימוש במידע שתשלח כפוף להצהרת הפרטיות של Microsoft Online, הצהרה זו זמינה בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?linkid=31493. אם תשתמש בספק חיפוש של ספק חיצוני, השימוש במידע שתשלח יהיה כפוף למדיניות הפרטיות של הספק החיצוני. באפשרותך לבטל את הצעות החיפוש בכל עת. לשם כך, השתמש באפשרות 'ניהול הרחבות' תחת הלחצן 'כלים' ב- Internet Explorer. לקבלת מידע נוסף אודות שירות הצעות החיפוש, ראה go.microsoft.com/fwlink/?linkid=128106.

ב. שימוש במידע. Microsoft רשאית להשתמש בפרטי המחשב, בפרטים על המאץ, בפרטי הצעות חיפוש, בדוחות שגיאה ובדוחות לגבי תוכנות ודונות כדי לשפר את התוכנות או השירותים שלה. אנו עשויים גם לשתף מידע זה עם גורמים אחרים, כגון ספקי חומרה ותוכנה. גורמים אלה עשויים להשתמש במידע כדי לשפר את האופן שבו המוצרים שלהם פועלים עם תוכנות של Microsoft.

ג. שימוש לרעה בשירותים מבוססי אינטרנט. אינך רשאי להשתמש בשירותים אלה באופן שעשוי לפגוע בהם או לשבש את השימוש בשירותים אלה על-ידי אנשים אחרים. אינך רשאי להשתמש בשירותים אלה כדי לנסות להשיג גישה לא מורשית ליעדים כלשהם, כגון שירות, נתונים, חשבון או רשת, בכל אמצעי שהוא.

8. היקף הרשיון. ניתן לך רשיון להשתמש בתוכנה, אך התוכנה אינה נמכרת לך. הסכם זה מעניק לך זכויות מסוימות לשימוש בתוכנות הכלולות במהדורת התוכנה שעבורה יש לך רשיון. היצור או המתקן ו-Microsoft שומרים לעצמם את כל הזכויות האחרות. פרט למקרה שבו החוק החל מעניק לך זכויות

נוספות, בניגוד למגבלה זו, אתה רשאי להשתמש בתוכנה רק כפי שהותר במפורש במסגרת הסכם זה. בכך, עליך לפעול בהתאם למגבלות טכניות שבתוכנה, המאפשרות לך להשתמש בה בדרכים מסוימות בלבד. אינך רשאי

- לעקוף את המגבלות הטכניות של התוכנה;
 - לבצע בתוכנה הנדסה לאחור, הידור לאחור או פירוק, מלבד ורק במידה המותרת במפורש על פי החוק הרלוונטי על אף ההגבלה כאמור.
 - להשתמש ברכיבי התוכנה להפעלת יישומים שאינם פועלים בתוכנה;
 - ליצור מספר גדול יותר של עותקים מהמספר שצוין בהסכם זה, או המותר על-ידי החוק החל, על אף ההגבלה כאמור.
 - לפרסם את התוכנה לאחרים לצורך העתקה,
 - להשכיר את התוכנה, להחכירה או להשאילה, או
 - להשתמש בתוכנה להענקת שירותים מסחריים לאירוח תוכנות
- 9. מבחן ביצועים עבור .NET Framework.** התוכנה כוללת רכיב אחד או יותר של .NET Framework ("רכיבי .NET"). אתה רשאי לבצע מבחן ביצועים פנימי של רכיבים אלה. אתה רשאי לחשוף את התוצאות של מבחן ביצועים כלשהו של רכיב .NET, בתנאי שתמלא את התנאים המפורטים בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=66406 על אף האמור בכל הסכם אחר שעשוי להיות לך עם Microsoft, אם תגלה את תוצאות מבחן הביצועים, תהיה ל-Microsoft הזכות לגלות את התוצאות של מבחן ביצועים שהיא מבצעת עבור מוצרים שלך אשר מתחרים עם רכיב .NET. הרלוונטי שלך, בתנאי שהיא תמלא את כל התנאים המפורטים בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=66406.
- 10. עותק גיבוי.** אתה רשאי ליצור עותק גיבוי אחד של התוכנה. אתה רשאי להשתמש בעותק גיבוי זה להתקנה מחדש של התוכנה במחשב המורשה בלבד.
- 11. תיעוד.** כל אדם בעל יכולת גישה חוקית למחשב או לרשת הפנימית שלך רשאי להעתיק את התיעוד ולהשתמש בו למטרות פנימיות לצורך עיון.
- 12. תוכנה שאינה מיועדת למכירה חוזרת.** אינך רשאי למכור תוכנה מסומנת כ"לא להפצה" ("Not for Resale") או "NFR".
- 13. הגבלות גיאוגרפיות.** אם התוכנה מסומנת כדורשת הפעלה באזור גיאוגרפי ספציפי, אתה רשאי להפעיל את התוכנה באזור הגיאוגרפי המצוין באריות התוכנה או המחשב בלבד. ייתכן שלא תהיה לך אפשרות להפעיל את התוכנה מחוץ לאזור זה. לקבלת מידע נוסף אודות הגבלות גיאוגרפיות, בקר בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=141397.
- 14. שדרוגים.** כדי להשתמש בתוכנת שדרוג, עליך תחילה להיות מורשה עבור התוכנה המתאימה לשדרוג... לאחר השדרוג, הסכם זה מחליף את ההסכם של התוכנה שממנה שדרגת. לאחר שתשדרג, אינך רשאי עוד להשתמש בתוכנה שממנה שדרגת.
- 15. הוכחת רשיון.**
- א. הוכחת רשיון מקורית.** אם רכשת את התוכנה במחשב, או על-גבי תקליטור או מדיה אחרת, מדבקה מקורית של תעודת מקוריות של Microsoft עם עותק מקורי של התוכנה מזהים תוכנה מורשית. כדי שהמדבקה תהיה תקפה, עליה להיות מודבקה למחשב או להופיע על האריזה של היצרן או של המתקין. אם קיבלת את התווית באופן נפרד, היא אינה תקפה. עליך להשאיר את המדבקה על המחשב או על האריזה עם התווית כדי להוכיח שאתה מורשה להשתמש בתוכנה. אם

המחשב מגיע עם יותר ממדבקה מקורית אחת של תעודת מקוריות של Microsoft, אתה רשאי להשתמש בכל גרסה של התוכנה המזוהה על מדבקות אלה.

ב. רשיון Windows Anytime Upgrade. בעת שדרוג התוכנה באמצעות שדרוג Windows Anytime Upgrade, הוכחת הרשיון שלך מזוהה על ידי

- התווית המקורית של תעודת המקוריות של Microsoft עבור התוכנה ממנה בצעת שדרוג, וכן
- תווית הוכחת הרשיון המקורית של Microsoft מערכת Windows Anytime Upgrade שבה השתמשת לביצוע השדרוג. הוכחת הרכישה תהיה כפופה לאימות מצד רשומות הסוחר.

ג. כדי לזהות תוכנה מקורית של Microsoft, בקר בכתובת: www.howtotell.com.

16. העברה לצד שלישי. אתה רשאי להעביר את התוכנה ישירות לצד שלישי אך ורק ביחד עם המחשב המורשה. ההעברה חייבת לכלול את התוכנה ואת מדבקות תעודת המקוריות. אינך רשאי לשמור עותקים של התוכנה או גירסאות קודמות לפני העברה מורשת, הצד האחר צריך להסכים לכך שהסכם זה חל על העברת התוכנה ועל השימוש בה.

17. הודעה בנוגע לתקן הוויזואלי H.264/AVC, לתקן הוויזואלי VC-1 ולתקן הוויזואלי MPEG-4 PART 2. תוכנה זו כוללת טכנולוגיות לדחיסת נתונים ויזואליים כגון H.264/AVC, VC-1 ו-MPEG-4. MPEG LA, L.L.C. דורשת להודיע הודעה זו:

מוצר זה מורשה במסגרת רישיונות לניהול פטנטים של AVC, VC-1 והפטנט הוויזואלי MPEG-4 PART 2 לצורך שימוש אישי ולא מסחרי של הצרכן כדי (1) לקודד וידאו בתאימות לתקנים המפורטים לעיל ("תקני וידאו") ו/או (2) לקודד וידאו בתקן AVC, VC-1 ו-MPEG-4 PART 2 שהוצפן על ידי צרכן שעסק בפעילות אישית ולא מסחרית ו/או שהתקבל מספק וידאו המורשה לספק תוכן וידאו מעין זה. אף אחד מהרישיונות אינו מורחב למוצר אחר, בין אם המוצר כלול במוצר זה במאמר יחיד ובין אם לאו. לא יוענק כל רשיון ואין להחיל את האמור על אף שימוש אחר כלשהו. ניתן לקבל מידע נוסף מ-MPEG LA, L.L.C. ראה WWW.MPEGLA.COM.

18. תוכנות של צד שלישי. התוכנה מכילה תוכניות של ספקים חיצוניים. תנאי הרשיון הנלווים לתוכנות אלה חלים על שימושך בהן.

19. הגבלות ייצוא. התוכנה כפופה לחוקי הייצוא ולתקנות הייצוא של ארצות הברית. עליך לציית לכל חוקי הייצוא והתקנות, המקומיים והבינלאומיים, החלים על התוכנה. חוקים אלה כוללים הגבלות על יעדים, על משתמשי קצה ועל שימוש קצה. לקבלת מידע נוסף, עיין ב- www.microsoft.com/exporting.

20. שירותי תמיכה. עבור התוכנה באופן כללי, צור קשר עם היצרן או המתקין לקבלת אפשויות התמיכה. היעזר במספר של התמיכה המצורף לתוכנה. עבור עדכונים ותוספות שהתקבלו ישירות מ-Microsoft, Microsoft מספקת תמיכה כפי שמוסבר בכתובת www.support.microsoft.com/common/international.aspx. אם אתה משתמש בתוכנה שאינה מורשת כדין, לא תהיה זכאי לקבל שירותי תמיכה מ-Microsoft.

21. הסכם ממצה. הסכם זה (לרבות האחריות להלן), תנאים נוספים (לרבות כל תנאי רשיון המודפסים על-גבי נייר הנלווים לתוכנה ועשויים לשנות או להחליף חלק מהתנאים או את כולם), והתנאים עבור תוספות, עדכונים, שירותים מבוססי-אינטרנט ושירותי תמיכה שאתה משתמש בהם, מהווים הסכם כולל עבור התוכנה ושירותי התמיכה.

22. החוק החל.

א. ארצות הברית. אם רכשת את התוכנה בארצות הברית, חוקי מדינת וושינגטון יחולו על דרך פרשנות ההסכם ועל טענות בנוגע להפרתו, ללא דיני ברירת הדין שלה. כל הטענות האחרות, כולל טענות הקשורות לחוקי הגנת הצרכן, לחוקי תחרות לא הוגנת ומיקיין, יהיו כפופות לחוקי המדינה

שבה אתה מתגורר.

ב. מחוץ לארצות הברית. אם רכשת את התוכנה בכל מדינה אחרת, החוקים של אותה מדינה יחולו.

23. תוקף משפטי. הסכם זה מתאר זכויות משפטיות מסוימות. ייתכן שיש לך זכויות נוספות במסגרת חוקי המדינה או הארץ שבה אתה גר. ייתכן גם שיש לך זכויות הקשורות לצד שלישי שממנו רכשת את התוכנה. הסכם זה אינו משנה את הזכויות המוקנות לך במסגרת חוקי המדינה או הארץ שבה אתה גר, אם חוקים אלה אינם מתירים זאת.

24. הגבלות על נזקים והחרגת נזקים. למעט כל החזר שהיצרן או המתקין עשויים להעניק, לא תוכל לקבל החזר בגין נזקים אחרים, כולל נזקים תוצאתיים, אובדן רווחים ונזקים מיוחדים, עקיפים או מקריים.

הגבלה זו חלה על

- כל נושא בהקשר עם התוכנה, השירותים, התוכן (כולל קוד) באתרי אינטרנט של צד שלישי, או תוכניות של צד שלישי, וכן
- טענות להפרת החוזה, להפרת האחריות, ערבות או התניה, אחריות קפידה, רשלנות, או כל עוולה אחרת, עד למידה המותרת על פי החוק החל.

הוא חל גם אם

- תיקון, החלפה או החזר כספי עבור התוכנה אינם מפצים אותך במלואם בגין אובדן כלשהו; או
- Microsoft ידעה, או היתה אמורה לדעת, על אפשרות התרחשות נזקים כאלה.

חלק מהמדינות אינן מאפשרות החרגה או הגבלה של נזקים מקריים או תוצאתיים, כך שייתכן שההגבלות או ההחרגות המפורטות לעיל אינן חלות עליך. ייתכן שהן לא יחולו עליך מאחר שהמדינה שבה אתה גר אינה מתירה החרגה או הגבלה של נזקים מקריים, תוצאתיים או אחרים.

אחריות מוגבלת

- א. אחריות מוגבלת.** אם תפעל בהתאם להוראות והתוכנה מורשית כראוי, התוכנה תפעל באופן מהותי בהתאם למתואר בחומרים הנלווים של Microsoft הכלולים בתוכנה, או מצורפים אליה.
- ב. תקופת אחריות, מקבל האחריות, אורך כל אחריות משתמעת. האחריות המוגבלת מכסה את התוכנה למשך 90 יום ממועד רכישתה על-ידי המשתמש הראשון.** אם תקבל תוספות, עדכונים או תוכנה חלופית במהלך 90 יום אלה, האחריות עליהם תחול למשך התקופה שנותרה, או ל-30 יום, הארוך מבין השניים. אם תעביר את התוכנה, יתרת האחריות תחול על המקבל.
- עד למידה המותרת על-פי חוק, כל אחריות משתמעת, ערבויות או תנאים יחולו רק במהלך תקופת האחריות המוגבלת. חלק מהמדינות אינן מאפשרות להגביל את משך הזמן שבו נמשכת תקופת האחריות או ההתניה המרומזת, כך שיתכן שהגבלות אלו אינן חלות עליך. ייתכן שהן לא יחולו עליך גם משום שחלק מהמדינות אינן מאפשרות להגביל את משך תקופת האחריות המשתמעת, הערבות והתנאים.
- ג. החרגות מהאחריות.** כתב אחריות זה אינו חל על בעיות שנגרמו מפעולות שביצעת (או פעולות שנכשלת בביצוען), מפעולות של אנשים אחרים או מאירועים שאינם בשליטתם הסבירה של היצרן, של המתקין או של Microsoft.
- ד. סעד בגין הפרת אחריות.** היצרן או המתקין יבחרו (1) לתקן או להחליף את התוכנה ללא תשלום, או (2) יאפשרו להחזיר את המוצרים תמורת החזר כספי בהתאם לסכום ששולם, אם שולם. היצרן או המתקין עשויים לתקן או להחליף תוספות, עדכונים ותוכנה חלופית, או להעניק החזר כספי בגובה הסכום ששילמת עבורם, אם שילמת. פנה ליצרן או למתקין בנוגע למדיניות זו. אלה הם הסעדים היחידים שלך בגין הפרת האחריות המוגבלת.
- ה. זכויות הצרכן לא ייפגעו.** ייתכן שהחוקים המקומיים מעניקים לך זכויות צרכן נוספות, שאינן ניתנות לשינוי על-ידי הסכם זה.
- ו. הליכי אחריות.** צור קשר עם היצרן או המתקין כדי לברר כיצד לקבל את שירות האחריות עבור התוכנה. לקבלת החזר, עליך לעמוד בדרישות המדיניות של היצרן או המתקין.
- ז. אין אחריות נוספת.** האחריות המוגבלת היא האחריות הישירה הבלעדית של היצרן או המתקין, או של Microsoft. היצרן או המתקין ו-Microsoft לא יספקו כל אחריות, חיובים או תנאים מפורשים אחרים. עד למידה המותרת על-פי החוק החל, היצרן או המתקין ו-Microsoft מסירים מעצמם כל חיוב מכללא להתאמה למטרה מסחרית או כללית או למטרה מסוימת ולאי-הפרת. אם החוקים המקומיים שלך מעניקים לך אחריות משתמעת כלשהי, ערבויות ותנאים, למרות החרגה זו, הסעדים שלך מתוארים בסעיף 'סעד בגין הפרת אחריות' לעיל, עד למידה המותרת על-פי החוקים המקומיים באזור מגוריך.
- ח. הגבלה והחרגות של נזקים בגין הפרת אחריות.** סעיף 'הגבלה והחרגה של נזקים' לעיל חל על הפרות של אחריות מוגבלת זו.
- אחריות זו מעניקה לך זכויות משפטיות מיוחדות, וייתכן שמוענקות לך זכויות נוספות, המשתנות ממדינה אחת לאחרת. ייתכן שמוענקות לך גם זכויות נוספות המשתנות ממדינה למדינה.

!!!!EULAID!!!!

תנאי רשיון עבור תוכנת MICROSOFT

WINDOWS 7 HOME PREMIUM

תנאי רשיון אלה מהווים הסכם בין Microsoft Corporation (או אחת מהנציגויות שלה, בהתאם למקום מגוריו) לבינך. יש לקרוא אותם. הם חלים על התוכנה המוזכרת לעיל, הכוללת את אמצעי האחסון (המדיה) שבו קיבלת אותה, אם קיים. התנאים המפורטים ברשיון המודפס על גבי נייר, שעשוי להתלוות לתוכנה, מחליפים או משנים את התנאים של כל הסכם רשיון המוצג על המסך. התנאים חלים גם על הפריטים הבאים של Microsoft

- עדכונים,
- תוספות,
- שירותים מבוססי אינטרנט, וכן
- שירותי תמיכה

עבור תוכנה זו, אלא אם נלווים תנאים אחרים לפריטים אלה. במקרה זה, התנאים הללו יחולו.

בכך שאתה משתמש בתוכנה, אתה מסכים לתנאים אלה. אם אינך מסכים לתנאים אלה, אל תשתמש בתוכנה. במקום זאת, החזר אותה למפיץ לקבלת החזר או זיכוי. אם אינך יכול לקבל החזר כספי מהספק שממנו רכשת את התוכנה, פנה ל-Microsoft או לסניף של Microsoft במדינתך לקבלת מידע אודות מדיניות ההחזרים הכספיים של Microsoft. בקר בכתובת www.microsoft.com/worldwide. בישראל, חייג (972) (9) 7625-100, או בקר בכתובת www.microsoft.com/ISRAEL.

כפי שמתואר להלן, שימוש בתוכנה מהווה גם כן הסכמה להעברת פרטי מחשב מסוימים במהלך ההפעלה, האימות ועבור שירותים מבוססי אינטרנט.

אם אתה עומד בדרישות של תנאי רשיון אלה, הזכויות שלך לכל רשיון שאתה רוכש מתארות להלן.

1. סקירה כללית.

- א. תוכנה.** התוכנה כוללת תוכנת מערכת הפעלה לשולחן עבודה. תוכנה זו אינה כוללת את שירותי Windows Live.Windows Live. הוא שירות המסופק על-ידי Microsoft במסגרת הסכם אחר.
- ב. מודל רשיון.** בכפוף לסעיף 2 (ב) שלהלן, התוכנה מורשת על בסיס עותק יחיד במחשב יחיד. מחשב הוא מערכת חומרה פיזית עם התקן אחסון פנימי שבאפשרותו להפעיל את התוכנה. מחיצת חומרה או מדחף נחשבים למחשב נפרד.

2. התקנה וזכויות שימוש.

- א. עותק אחד לכל מחשב.** למעט כפי שהורשה בסעיף 2 (ב) להלן, אתה רשאי להתקין עותק אחד של התוכנה במחשב אחד. מחשב זה הוא "המחשב המורשה".
- ב. חבילת משפחה.** אם אתה "משתמש מורשה בחבילת משפחה", אתה רשאי להתקין עותק אחד של התוכנה הנושא את הסימון "חבילת משפחה" בשלושה מחשבים בביתך, לשימוש האנשים הגרים שם. מחשבים אלה הם "המחשבים המורשים" וחלים עליהם תנאי הרשיון הבאים. אם אינך יודע אם אתה משתמש מורשה בחבילת משפחה, בקר בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?Linkid=141399 או פנה אל נציג Microsoft בארצך.
- ג. מחשב מורשה.** אתה רשאי להשתמש בתוכנה בשני מעבדים לכל היותר במחשב המורשה בכל

פעם. למעט אם צוין אחרת בתנאי רשיון אלה, אינך רשאי להשתמש בתוכנה בכל מחשב אחר.

ד. מספר משתמשים. למעט אם צוין אחרת בתנאי רשיון אלה, רק משתמש אחד רשאי להשתמש בתוכנה בכל רגע נתון.

ה. גירסאות חלופיות. התוכנה עשויה לכלול יותר מגירסה אחת, כגון 32 סיביות או 64 סיביות. אתה רשאי להתקין ולהשתמש בגירסה אחת בלבד בכל פעם.

3. דרישות רישוי נוספות ו/או זכויות שימוש נוספות.

א. ריבוב. חומרה תוכנה המשמשות אותך לצורך

- אגירת התקנים, או

- הפחתת מספר ההתקנים או המשתמשים הניגשים ישירות לתוכנה או משתמשים בה

(מצב זה נקרא לעתים "ריבוב" או "צבירה"), אינם מפחיתים את מספר הרשיונות הדרושים לך.

ב. רכיבי גופנים. כאשר התוכנה פועלת, אתה רשאי להשתמש בגופנים שלה כדי להציג ולהדפיס תוכן. אתה רשאי רק

- להטביע גופנים בתוכן כפי שהותר על-ידי הגבלות ההטבעה בגופנים; וכן

- להוריד באופן זמני את הגופנים למדפסת או להתקן פלט אחר כדי להדפיס את התוכן.

ג. סמלים, תמונות וצילילים. כאשר התוכנה פועלת, אתה רשאי להשתמש, אך לא לשותף, בסמלים, בתמונות ובמדיה שלה. דוגמאות התמונות, הצלילים והמדיה המסופקים עם התוכנה מיועדים לשימושך הלא מסחרי בלבד.

ד. שימוש עם טכנולוגיות וירטואליזציה. במקום להשתמש בתוכנה ישירות במחשב המורשה, אתה רשאי להתקין את התוכנה ולהשתמש בה במערכת חומרה וירטואלית (או מדומה בכל דרך אחרת) אחת בלבד בהתקן המורשה. בעת שימוש בסביבה וירטואלית, תוכן המוגן על-ידי טכנולוגיה לניהול זכויות דיגיטלי, BitLocker או כל טכנולוגיה להצפנת כונן דיסק בנפח מלא לא יהיה מאובטח באותה מידה כמו תוכן מוגן שאינו בסביבה וירטואלית. עליך לציית לכל החוקים המקומיים והבינלאומיים החלים על תוכן מוגן מעין זה.

ה. חיבורי התקנים. את רשאי להתיר ל-20 התקנים אחרים לכל היותר לגשת לתוכנה המותקנת במחשב המורשה כדי להשתמש רק בשירותי קבצים, בשירותי הדפסה, בשירותי מידע אינטרנט ובשירותי שיתוף חיבורים לאינטרנט וטלפונייה.

ו. טכנולוגיות גישה מרחוק. אתה רשאי לגשת מרחוק לתוכנה המותקנת במחשב המורשה ולהשתמש בה מרחוק ממחשב אחר, כדי לשותף הפעלה באמצעות טכנולוגיות סיוע מרחוק וכדומה, כמתואר להלן. "סבב" פירושו כל התנסות בשימוש עם התוכנה, בצורה ישירה או עקיפה, באמצעות שילוב כלשהו של צידד היקפי לקלט, פלט ותצוגה.

ז. Media Center Extender. אתה רשאי להפעיל בו-זמנית חמש הפעלות של Media Center Extender (או תוכנה או התקנים אחרים המספקים פונקציונליות זהה למטרה זוהי) כדי להציג את ממשק המשתמש של התוכנה או את תוכנה בתצוגות או בהתקנים אחרים.

ח. מדריך השידורים האלקטרוני. אם התוכנה כוללת גישה לשירות מדריך שידורים אלקטרוני המציג רשימות טלוויזיה מותאמות אישית, הסכם שירות נפרד חל על השירות. אם אינך מסכים לתנאי הסכם השירות, אתה רשאי להמשיך להשתמש בתוכנה, אך לא תוכל להשתמש בשירות מדריך השידורים האלקטרוני. השירות עשוי להכיל תוכן פרסומי ונתונים קשורים, המתקבלים

ומאוחסנים בתוכנה. השיחות אינו זמין בכל האזורים. בדוק את פרטי התוכנה לקבלת הנחיות לגישה להסכם השירות.

ט. מידע קשור לגבי מדיה. אם בקשת לקבל מידע קשור למדיה כחלק מחוויית ההשמה, אתה מסכים לכך שיתכן שהנתונים שיוספקו לך לא יהיו בשפתך המקומית. החוקים והתקנות במדינות או באזורים שונים עשויים להגביל את יכולתך לגשת לסוגי תוכן מסוימים.

י. שימוש ב-Media Center ברחבי העולם. Media Center אינו מותאם לשימוש בכל מדינה. לדוגמה, המידע של Media Center מתייחס לתכונות מסוימות כגון מדריר שידורים אלקטרוני או מספק מידע על אופן קביעת התצורה של מקלט טלוויזיה, אך למרות זאת ייתכן שתכונות אלה לא יפעלו באזור שלך. עיין במידע של Media Center לרשימה מלאה של תכונות שעלולות לא לפעול באזורך.

4. חובת הפעלה (Activation).

תהליך ההפעלה משייך את השימוש בתוכנה למחשב ספציפי. במהלך ההפעלה, התוכנה תשלח ל-Microsoft מידע אודות התוכנה ואודות המחשב. מידע זה כולל את הגירסה, השפה ומפתח המוצר של התוכנה, את כתובת ה-IP של המכשיר ומידע שנגזר מתצורת החומרה של המחשב. לקבלת מידע נוסף, ראה go.microsoft.com/fwlink/?Linkid=104609. בכך שאתה משתמש בתוכנה זו, אתה מסכים להעברת מידע זה. אם ברשותך רשיון מתאים, אתה רשאי להשתמש בגירסת התוכנה שמוקצת לך במהלך תהליך ההתקנה במשך הזמן המוקצב לביצוע ההפעלה. **אם התוכנה לא מופעלת, אין לך זכות להשתמש בתוכנה לאחר הזמן המוקצב לביצוע הפעלה.** הדבר נועד כדי למנוע שימוש לא מורשה. **אין רשאי לדלג על ההפעלה או לעקוף אותה.** אם המחשב מחובר לאינטרנט, ייתכן שהתוכנה תתחבר ל-Microsoft באופן אוטומטי לצורך הפעלה. תוכל גם לבצע הפעלה של התוכנה באופן ידני באמצעות האינטרנט או בטלפון. אם תעשה זאת, ייתכן שיחולו חיובים על השימוש בשירותי האינטרנט או הטלפון. ייתכן ששינויים מסוימים שתבצע ברכיבי המחשב או בתוכנה יחייבו אותך לבצע הפעלה חוזרת של התוכנה. **התוכנה תציג לך תזכורת לביצוע ההפעלה, עד שתבצע אותה.**

5. אימות.

א. פעולת האימות בודקת שהתוכנה הופעלה ושהיא מורשית כדיון. היא גם מוודאת שלא בוצעו שינויים שאינם מורשים בפונקציות האימות, הרישוי או ההפעלה של התוכנה. פעולת האימות בודקת גם אם קיימות תוכנות זדוניות או תוכנות לא מורשות מסוימות, הקשורות לשינויים לא מורשים מעין אלה. בדיקת אימות המאשרת שאתה מורשה כדיון מאפשרת לך להמשיך להשתמש בתוכנה, להשתמש בתכונות מסוימות של התוכנה או ליהנות מיתרונות נוספים. **אין רשאי לעקוף את פעולת האימות.** פעולה זו מיעדת למנוע שימוש לא מורשה בתוכנה. לקבלת מידע נוסף, ראה go.microsoft.com/fwlink/?Linkid=104610.

ב. מעת לעת התוכנה תבצע בדיקת אימות של התוכנה. הפעלת הבדיקה עשויה להתבצע על-ידי התוכנה או על-ידי Microsoft. כדי להפעיל את פונקציית ההפעלה ואת בדיקות האימות, ייתכן שמעת לעת התוכנה תחייב עדכונים או הורדות נוספות של פונקציות האימות, הרישוי או ההפעלה של התוכנה. העדכונים או ההורדות דרושים לצורך תפקוד הולם של התוכנה, וייתכן שמעת לעת תתבצע הורדה והתקנה של עדכונים אלה ללא ידיעתך. במהלך בדיקת אימות או אחריה, התוכנה עשויה לשלוח ל-Microsoft מידע אודות התוכנה, המחשב והתוצאות של בדיקת האימות. מידע זה כולל, לדוגמה, את הגירסה ואת מפתח המוצר של התוכנה, שינויים לא מורשים שבוצעו בתהליך האימות, פונקציות רישוי או הפעלה של התוכנה, תוכנות זדוניות או לא מורשות קשורות שנמצאו, וכתובת ה-IP של המחשב. Microsoft אינה משתמשת במידע כדי לזהות אותך או כדי ליצור עמך קשר. בכך שאתה משתמש בתוכנה זו, אתה מסכים להעברת מידע זה. לקבלת מידע נוסף אודות אימות והמידע שנשלח במהלך בדיקת אימות, ראה go.microsoft.com/fwlink/?Linkid=104611.

ג. אם נמצא לאחר בדיקת האימות שהתוכנה מזויפת, מורשית שלא כדיון, מהווה עותק לא מקורי של מוצר Windows או כוללת שינויים לא מורשים, הפונקציות של התוכנה וחויית השימוש בה ייפגעו, לדוגמה:

Microsoft עשויה

- לתקן את התוכנה, להסיר, להכניס להסגר או להשבית שיטות לא מורשים שעלולים להפריע לשימוש הולם בתוכנה, לרבות עקפת ההפעלה או פונקציות האימות של התוכנה, או
- לבדוק ולהסיר תוכנות זדוניות או תוכנות לא מורשות מסוימות, שידוע כי הן קשורות לשינויים לא מורשים מעין אלה, או
- לספק הודעות על כך שהתוכנה מורשית שלא כדין או מהווה עותק לא מקורי של מוצר Windows

בנוסף אתה עשוי

- לקבל תזכורות לקבלת עותק מורשה כדין של התוכנה שלך, או
- להידרש לעקוב אחר ההוראות של Microsoft לקבלת רשיון לשימוש בתוכנה ולהפעלה מחדש, וייתכן שלא תוכל
- להשתמש או להמשיך להשתמש בתוכנה או בחלק מהתכונות של התוכנה, או
- לקבל עדכונים או שדרוגים מסוימים מ-Microsoft

ד. ניתן לקבל עדכונים או שדרוגים עבור התוכנה אך ורק מ-Microsoft או ממקורות מוסמכים. לקבלת מידע נוסף אודות קבלת עדכונים ממקורות מוסמכים, ראה go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=104612.

6. **תוכנות לא רצויות אפשריות.** אם Windows Defender מופעל, הוא יחפש במחשב שלך תוכנות ריגול, תוכנות פרסום ותוכנות לא רצויות אפשריות אחרות. אם יישום זה יזהה תוכנה לא רצויה אפשרית, תוצג לך שאלה אם ברצונך להתעלם ממנה, להשבית (להכניס להסגר) אותה או להסיר אותה. תוכנות לא רצויות אפשריות המדורגות כ"גבוהה" או "חמורה" יוסרו לאחר הסריקה, אלא אם כן תשנה את הגדרת ברירת המחדל. הסרה או ביטול של תוכנות שעלולות להיות לא רצויות עלולה לגרום

• לתוכנות אחרות במחשב להפסיק לפעול, או

• להפרת הרשיון לשימוש בתוכנות אחרות במחשב.

בכך שאתה משתמש בתוכנה זו, ייתכן שגם תסיר או תשבית תוכנות לא רצויות אפשריות.

7. **שירותים מבוססי אינטרנט.** Microsoft מספקת שירותים מבוססי אינטרנט עם התוכנה. Microsoft רשאית לשנות או לבטל שירותים אלה בכל עת.

א. **הסכמה לשירותים מבוססי אינטרנט.** תכונות התוכנה המתוארות להלן ובהצהרת הפרטיות של Windows 7 מתחברות אל Microsoft או אל מערכות מחשבים של ספק שירות באמצעות האינטרנט. בחלק מהמקרים לא תוצג לך הודעה מיוחדת בעת ההתחברות. במקרים מסוימים תוכל לבטל תכונות אלה או לא להשתמש בהן. לקבלת מידע נוסף אודות תכונות אלה, עיין בהצהרת הפרטיות של Windows 7 בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=104604. **בכך שאתה משתמש בתכונות אלה, אתה מסכים להעברת מידע זה.** Microsoft אינה משתמשת במידע כדי לאתר אותך או כדי ליצור עמך קשר.

פרטי מחשב. התכונות הבאות משתמשות בפרוטוקולי אינטרנט, השולחים למערכות המתאימות את פרטי המחשב שלך, כגון כתובת פרוטוקול האינטרנט, סוג מערכת ההפעלה, הדפדפן, השם והגירסה של התוכנה שבה אתה משתמש וקוד השפה של המכשיר שבו התקנת את התוכנה.

- Microsoft משתמשת במידע זה רק כדי לתת לך אפשרות גישה לשירותים מבוססי אינטרנט.
- הכנס-הפעל והרחבות הכנס-הפעל. אתה רשאי לחבר חומרה חדשה למחשב שלך, ישיחת או באמצעות רשת. ייתכן שמנהלי ההתקנים הדרושים ליצירת קשר עם רכיב חומרה זה אינם מותקנים במחשב שלך. במקרה זה, באמצעות תכונת העדכון של התוכנה תוכל להשיג את מנהל ההתקן המתאים מ-Microsoft ולהתקין במחשב מנהל מערכת יכול להשביט תכונת עדכון זו.
- Windows Update. כדי לאפשר תפקוד הולם של שירות Windows Update בתוכנה (אם אתה משתמש בשירות זה), מעת לעת ידרשו עדכונים או הורדות לשירות Windows Update והורדות וההתקנות יתבצעו ללא ידיעתך.
- תכונות Web Content. באמצעות תכונות הכלולות בתוכנה ניתן לאחר תוכן קשור מ-Microsoft ולהציגו לך. דוגמאות לתכונות אלה הן אוסף התמונות, תבניות, הדרכה מקוונת, סיוע מקוון ו-Appshelp. תוכל לבחור שלא להשתמש בתכונות תוכן אינטרנט אלה.
- אישורים דיגיטליים. התוכנה משתמשת באישורים דיגיטליים. אישורים דיגיטליים אלה משמשים לאישור הזהות של משתמש אינטרנט על ידי שליחת מידע מוצפן באמצעות תקן X.509. ניתן גם להשתמש באישורים אלה להוספת חתימה דיגיטלית לקבצים ולפקודות מאקרו, כדי לאמת את שלמות התוכן של הקבצים ואת מקורו. התוכנה מאחזרת אישורים ומעדכנת את השימות ביטול האישורים דרך האינטרנט, כאשר פריטים אלה זמינים.
- Auto Root Update. התכונה Auto Root Update מעדכנת את רשימת החברות המוסכמות להנפיק אישורים דיגיטליים לצורך אימות זהותו של משתמש או ארגון בעת שיגור נתונים מאובטח. באפשרותך לבטל את התכונה Auto Root Update.
- ניהול זכויות דיגיטלי של Windows Media. בעלי תוכן משתמשים בטכנולוגיה לניהול זכויות דיגיטלי של Windows Media (WMDRM) כדי להגן על קניינם הרוחני, לרבות זכויות יוצרים. תוכנה זו ותוכנות של צד שלישי משתמשות ב-WMDRM כדי להפעיל ולהעתיק תוכן מוגן על ידי WMDRM. במקרה שהתוכנה נכשלת בהגנה על התוכן, הבעלים של התוכן המאובטח עשוי לבקש מ-Microsoft לבטל את יכולתה של התוכנה להשתמש ב-WMDRM לצורך הפעלה או העתקה של תוכן מוגן. הביטול אינו משפיע על תוכן אחר. בעת הורדת רשיונות עבור תוכן מוגן, אתה מסכים לכך ש-Microsoft רשאית לצרף רשימת ביטול לרשיונות. הבעלים של התוכן עשוי לדרוש ממך לשדרג את WMDRM כדי לגשת לתוכן שלו. התוכנה של Microsoft הכוללת את WMDRM תבקש את אישורך לפני ביצוע השדרוג. אם תסרב לבצע שדרוג, לא תוכל לגשת לתוכן שמחייב את השדרוג. תוכל לבטל תכונות של WMDRM שמבצעות גישה לאינטרנט. כאשר תכונות אלה כבויים, עדיין באפשרותך להפעיל תוכן שעבורו יש לך רשיון תקף.
- Windows Media Player. בעת שימוש ב-Windows Media Player, יישום זה בודק ב-Microsoft אם קיימים הפריטים הבאים:
 - שירותי מוסיקה מקוונים תואמים באזור שלך; וכן
 - גרסאות חדשות של הנגן.
- לקבלת מידע נוסף, בקר בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?Linkid=104605.
- הסרת תוכנות זדוניות. במהלך ההתקנה, אם תבחר באפשרות "קבל עדכונים חשובים עבור ההתקנה", התוכנה תבדוק ותסיר תוכנות זדוניות מסוימות מהמחשב. תוכנה זדונית היא תוכנה מזיקה. אם התוכנה תופעל, היא תסיר את התוכנות הזדוניות המפורסות והמעודכנות בכתובת www.support.microsoft.com/?kbid=890830 במהלך בדיקת תוכנות זדוניות, יישלח אל Microsoft דוח הכולל מידע ספציפי על התוכנה הזדונית שזוהתה, שגיאות ומידע נוסף אודות המחשב. מידע זה משמש כדי לשפר את התוכנה, וכן מוצרים ושירותים אחרים של Microsoft.

המידע הכלול בדוחות אלה לא יישמש כדי לזהותך או ליצור עמך קשר. באפשרותך להפוך את פונקציות הדיווח של התוכנה ללא זמינה על ידי ביצוע ההוראות הבאות, המפורטות בכתובת www.support.microsoft.com/?kbid=890830. קרא את הצהרת הפרטיות של הכלי של Windows להסרת תוכניות זדוניות בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=113995.

מודעות לרשת. תכונה זו קובעת אם המערכת מחוברת לרשת על ידי ניטור פסיבי של תעבורת הרשת או על ידי שאילתות DNS או HTTP דינמיות. השאילתה מעבירה רק מידע TCP/IP או DNS למטרות ניתוב. באפשרותך לבטל את תכונת השאילתה הפעילה באמצעות הגדרת רישום.

שירות הזמן של Windows. שירות זה מבצע סינכרון עם time.windows.com פעם בשבוע כדי לספק למחשב את השעה הנכונה. באפשרותך לבטל תכונה זו או לבחור את מקור הזמן המועדף בתוך יישומון לוח הבקרה 'תאריך ושעה'. חיבור זה משתמש בפרוטוקול NTP הסטנדרטי.

שירות IPv6 Network Address Translation (NAT) Traversal (Teredo). תכונה זו מסייעת למעבר של התקני שער אינטרנט ביתיים קיימים ל-IPv6. IPv6 הוא פרוטוקול אינטרנט של הדור הבא. הוא מאפשר לבצע קישוריות מקצה לקצה, הנדרשת בדרך כלל על ידי יישומי עמית-לעמית לשם כך, בכל פעם שתפעיל את התוכנה, שירות לקוח Teredo ינסה לאתר שירות אינטרנט ציבורי של Teredo. פעולה זו מתבצעת על ידי שליחת שאילתה באמצעות האינטרנט. שאילתה זו מעבירה רק פרטים סטנדרטיים של שירות שמות תחומים כדי לקבוע אם המחשב שלך מחובר לאינטרנט ויכול לאתר שירות Teredo ציבורי. אם אתה

· משתמש ביישום המחייב קישוריות IPv6 או

· מגדיר את חומת האש לאפשר תמיד קישוריות IPv6

כברירת מחדל, פרטי פרוטוקול אינטרנט סטנדרטיים יישלחו לשירות Teredo ב-Microsoft במרווחי הזמן הרגילים. לא נשלח מידע אחר אל Microsoft. באפשרותך לשנות אפשרות ברירת מחדל זו לשימוש בשרתים שאינם של Microsoft. באפשרותך גם לבטל תכונה זו באמצעות כלי שורת פקודה שנקרא "netsh".

· **מאיצים.** כשאתה לוחץ על מאיץ ב-Internet Explorer או מעביר עליו את העכבר, כל אחד מהפרטים הבאים עשוי להישלח אל ספק השירות:

· הכותרת וכתובת האינטרנט או ה-URL המלאה של דף האינטרנט הנוכחי,

· מידע רגיל על המחשב, וכן

· כל תוכן שבחרת.

אם אתה משתמש במאיץ שסופק על ידי Microsoft, השימוש במידע שתשלח כפוף להצהרת הפרטיות של Microsoft Online, הצהרה זו זמינה בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?linkid=31493. אם תשתמש במאיץ שסופק על ידי ספק חיצוני, השימוש במידע שנשלח יהיה כפוף לנוהגי הפרטיות של הספק החיצוני.

· **שירות הצעות חיפוש.** ב-Internet Explorer, בעת הקלדת שאילתת חיפוש בתיבה 'חיפוש מיידי', או בעת הקלדת סימן שאלה (?) לפני מונח החיפוש בשורת הכתובת, תראה הצעות חיפוש בזמן שאתה מקליד (אם ספק החיפוש שלך תומך באפשרות זו). כל מה שתקליד בתיבה 'חיפוש מיידי' או בשורת הכתובת כאשר לפניו מופיע סימן שאלה (?), יישלח לספק החיפוש שלך תוך כדי ההקלדה. כמו כן, כאשר תקיש על Enter או תלחץ על לחצן 'חיפוש', כל הטקסט שמופיע בתיבה 'חיפוש מיידי' או בשורת הכתובת יישלח לספק החיפוש. אם אתה משתמש בספק חיפוש של Microsoft, השימוש במידע שתשלח כפוף להצהרת הפרטיות של Microsoft Online,

הצהרה זו זמינה בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?linkid=31493אם תשתמש בספק חיפוש של ספק חיצוני, השימוש במידע שתשלח יהיה כפוף למדיניות הפרטיות של הספק החיצוני. באפשרותך לבטל את הצעות החיפוש בכל עת. לשם כך, השתמש באפשרות 'ניהול הרחבות' תחת הלחצן 'כלים' ב- Internet Explorer. לקבלת מידע נוסף אודות שירותי הצעות החיפוש, ראה go.microsoft.com/fwlink/?linkid=128106.

• הסכמה לעדכון פולט/קולט אינפרא-אדום. התוכנה עשויה להכיל טכנולוגיה לאימות תפקוד תקין של התקן פולט/קולט אינפרא-אדום אשר נלווה למוצרים מסוימים המבוססים על Media Center. אתה מסכים שהתוכנה תעדכן את הקושחה של התקן זה.

• מבצעים מקוונים של Media Center. אם אתה משתמש בתוכנות Media Center של התוכנה כדי לגשת לתוכן מבוסס-אינטרנט או לשירותים אחרים מבוססי-אינטרנט, שירותים מבוססי-אינטרנט אלה עשויים לקבל את הפרטים הבאים מהתוכנה כדי לאפשר לך לקבל, לאשר ולהשתמש במבצעים מסוימים לקידום מכירות.

• מידע מסוים על המחשב, כגון כתובת פרוטוקול האינטרנט שלך, סוג מערכת ההפעלה והדפדפן שבהם אתה משתמש והשם והגירסה של התוכנה שבה אתה משתמש,

• התוכן המבוקש, וכן

• קוד השפה של המחשב שבו התקנת את התוכנה.

השימוש שאתה עושה בתוכנות Media Center כדי להתחבר לאותם שירותים מהווה הסכמה שלך לאיסוף ולשימוש בפרטים אלה.

ב. שימוש במידע. Microsoft רשאית להשתמש בפרטי המחשב, בפרטים על המאזן, בפרטי הצעות חיפוש, בדוחות שגיאה ובדוחות לגבי תוכנות זדוניות כדי לשפר את התוכנות או השירותים שלה. אנו עשויים גם לשתף מידע זה עם גורמים אחרים, כגון ספקי חומרה ותוכנה. גורמים אלה עשויים להשתמש במידע כדי לשפר את האופן שבו המוצרים שלהם פועלים עם תוכנות של Microsoft.

ג. שימוש לרעה בשירותים מבוססי אינטרנט. אינך רשאי להשתמש בשירותים אלה באופן שעשוי לפגוע בהם או לשבש את השימוש בשירותים אלה על-ידי אנשים אחרים. אינך רשאי להשתמש בשירותים אלה כדי לנסות להשיג גישה לא מורשית ליעדים כלשהם, כגון שירות, נתונים, חשבון או רשת, בכל אמצעי שהוא.

8. היקף הרשיון. ניתן לך רשיון להשתמש בתוכנה, אך התוכנה אינה נמכרת לך. הסכם זה מעניק לך זכויות מסוימות לשימוש בתוכנות הכלולות במהדורת התוכנה שעבורה יש לך רשיון. Microsoft שומרת לעצמה את כל הזכויות האחרות. פרט למקרה שבו החוק החל מעניק לך זכויות נוספות, בניגוד למגבלה זו, אתה רשאי להשתמש בתוכנה רק כפי שהותר במפורש במסגרת הסכם זה. בכך, עליך לפעול בהתאם למגבלות טכניות שבתוכנה, המאפשרות לך להשתמש בה בדרכים מסוימות בלבד. אינך רשאי

• לעקוף את המגבלות הטכניות של התוכנה;

• לבצע בתוכנה הנדסה לאחור, הידור לאחור או פירוק, מלבד ורק במידה המותרת במפורש על פי החוק הרלוונטי על אף ההגבלה כאמור.

• להשתמש ברכיבי התוכנה להפעלת יישומים שאינם פועלים בתוכנה;

• ליצור מספר גדול יותר של עותקים מהמספר שצוין בהסכם זה, או המותר על-ידי החוק החל, על אף ההגבלה כאמור.

• לפרסם את התוכנה לאחרים לצורך העתקה,

- להשכיר את התוכנה, להחכירה או להשאילה, או
 - להשתמש בתוכנה להענקת שירותים מסחריים לאירוח תוכנה.
- 9. מבחן ביצועים עבור MICROSOFT .NET.** התוכנה כוללת רכיב אחד או יותר של .NET Framework ("רכיבי .NET"). אתה רשאי לבצע מבחן ביצועים פנימי של רכיבים אלה. אתה רשאי לחשוף את התוצאות של מבחן ביצועים כלשהו של רכיב .NET, בתנאי שתמלא את התנאים המפורטים בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=66406 על אף האמור בכל הסכם אחר שעשוי להיות לך עם Microsoft, אם תגלה את תוצאות מבחן הביצועים, תהיה ל-Microsoft הזכות לגלות את התוצאות של מבחני ביצועים שהיא מבצעת עבור מוצרים שלך אשר מתחרים עם רכיב .NET. הרלוונטי שלך, בתנאי שהיא תמלא את כל התנאים המפורטים בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=66406.
- 10. עותק גיבוי.**
- א. מדיה.** אם קיבלת את התוכנה על-גבי דיסק או בכל מדיה אחרת, באפשרותך ליצור עותק גיבוי אחד של המדיה. אתה רשאי להשתמש בעותק גיבוי זה להתקנה מחדש של התוכנה במחשב המורשה בלבד.
- ב. הורדה אלקטרונית.** אם רכשת והורדת את התוכנה דרך האינטרנט, באפשרותך ליצור עותק אחד של התוכנה על דיסק או במדיה אחרת כדי להתקין את התוכנה במחשב. אתה גם רשאי להשתמש בעותק גיבוי זה להתקנה מחדש של התוכנה במחשב המורשה.
- 11. תיעוד.** כל אדם בעל יכולת גישה חוקית למחשב או לרשת הפנימית שלך רשאי להעתיק את התיעוד ולהשתמש בו למטרת פנימית לצורך עיון.
- 12. תוכנה שאינה מיועדת למכירה חוזרת.** אינך רשאי למכור תוכנה המסומנת כ"לא להפצה" ("Not for Resale") או "NFR".
- 13. מהדורה אקדמית של התוכנה.** עליך להיות "משתמש מורשה לצרכי חינוך" כדי להשתמש בתוכנה המסומנת כ"מהדורה אקדמית" או "AE", בקר בכתובת www.microsoft.com/education או פנה לנציגות Microsoft הפועלת במדינה שלך.
- 14. הגבלות גיאוגרפיות.** אם התוכנה מסומנת כדורשת הפעלה באזור גיאוגרפי ספציפי, אתה רשאי להפעיל את התוכנה באזור הגיאוגרפי המצוין בארזות התוכנה בלבד. ייתכן שלא תהיה לך אפשרות להפעיל את התוכנה מחוץ לאזור זה. לקבלת מידע נוסף אודות הגבלות גיאוגרפיות, בקר בכתובת go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=141397.
- 15. שדרוגים.** כדי להשתמש בתוכנת שדרוג, עליך תחילה להיות מורשה עבור התוכנה המתאימה לשדרוג. לאחר השדרוג, הסכם זה מחליף את ההסכם של התוכנה שממנה שדרגת. לאחר שתשדרג, אינך רשאי עוד להשתמש בתוכנה שממנה שדרגת.
- 16. הוכחת רשיון.**
- א. הוכחת רשיון מקורית.** אם רכשת את התוכנה על-גבי דיסק או מדיה אחרת, הוכחת הרשיון שלך היא תווית מקורית של תעודת מקוריות של Microsoft עם מפתח מוצר מקורי נלווה, וכן הוכחת הרכישה שלך. אם רכשת והורדת את התוכנה דרך האינטרנט, הוכחת הרשיון שלך היא מפתח מוצר מקורי של Microsoft עבור התוכנה שקיבלת עם הרכישה, וכן הוכחת הרכישה שלך מספק אלקטרוני מורשה של תוכנות מקוריות של Microsoft. הוכחת הרכישה תהיה כפופה לאימות מצד רשומות הסוחר.
- ב. רשיון Windows Anytime Upgrade.** אם שדרגת את התוכנה באמצעות Windows Anytime Upgrade, הוכחת הרשיון שלך היא הוכחת הרשיון של התוכנה שממנה שדרגת, מפתח המוצר של Windows Anytime Upgrade שברשותך והוכחת הרכישה שלך. הוכחת הרכישה תהיה כפופה

לאימות מצד רשומות הסוחר.

ג. כדי לזהות תוכנה מקורית של Microsoft, בקר בכתובת www.howtotell.com.

17. העברה למחשב אחר.

א. **תוכנה שונה מ-Windows Anytime Upgrade.** אתה רשאי להעביר את התוכנה ולהתקינה במחשב אחר לשימושך. מחשב זה הופך להיות המחשב המורשה. אינך רשאי לבצע פעולה זו כדי לשתף רשיון זה בין מחשבים.

ב. **תוכנת Windows Anytime Upgrade.** אתה רשאי להעביר את התוכנה ולהתקינה במחשב אחר, אולם רק אם תנאי הרשיון של התוכנה שממנה שדרגת מאפשרים לך לעשות כן. מחשב זה הופך להיות המחשב המורשה. אינך רשאי לבצע פעולה זו כדי לשתף רשיון זה בין מחשבים.

18. העברה לצד שלישי.

א. **תוכנה שונה מ-Windows Anytime Upgrade.** המשתמש הראשון של התוכנה רשאי לבצע העברה חד פעמית של התוכנה ושל הסכם זה ישירות לצד שלישי, על-ידי העברת המדיה המקורית, תעודת המקוריות, מפתח המוצר והוסחת הרכישה. המשתמש הראשון חייב להסיר את התוכנה לפני ההעברה אל מחוץ למחשב. המשתמש הראשון אינו רשאי לשמור עותקים של התוכנה.

ב. **תוכנת Windows Anytime Upgrade.** אתה רשאי להעביר את התוכנה ישירות לצד שלישי אך ורק ביחד עם המחשב המורשה. אינך רשאי לשמור עותקים של התוכנה או מהדורות קודמות.

ג. **דרישות אחרות.** לפני העברה מורשית, הצד האחר צריך להסכים לכך שהסכם זה חל על העברת התוכנה ועל השימוש בה.

19. **הודעה בנוגע לתקן הוויזואלי H.264/AVC, לתקן הוויזואלי VC-1, לתקן הוויזואלי MPEG-4 ותקן הוויזואלי MPEG-2.** תוכנה זו כוללת את הטכנולוגיות לדחיסת נתונים ויזואליים H.264/AVC, VC-1, MPEG-4 Part 2 ו-MPEG-2. MPEG LA, L.L.C. דורשת להודיע הודעה זו:

מוצר זה מורשה במסגרת רשיונות לניהול פטנטים של AVC, VC-1, התקן הוויזואלי MPEG-4 PART 2 ותקן הוויזואלי MPEG-2 לצורך שימוש אישי ולא מסחרי של הצרכן כדי (1) לקודד וידאו בתאימות לתקנים המפורטים לעיל ("תקני וידאו") ו/או (2) לקודד וידאו בתקן AVC, VC-1, MPEG-4 PART 2 ו-MPEG-2 שהוצפן על-ידי צרכן שעסק בפעילות אישית ולא מסחרית ו/או שהתקבל מספק וידאו המורשה לספק תוכן וידאו מעין זה. לא יוענק כל רשיון ואין להחיל את האמור על אף שימוש אחר כלשהו. ניתן לקבל מידע נוסף מ-MPEG LA, L.L.C. ראה WWW.MPEGLA.COM.

20. **תוכנות של צד שלישי.** התוכנה מכילה תוכניות של ספקים חיצוניים. תנאי הרשיון הנלווים לתוכנות אלה חלים על שימושך בהן.

21. **הגבלות ייצוא.** התוכנה כפופה לחוקי הייצוא ולתקנות הייצוא של ארצות הברית. עליך לציית לכל חוקי הייצוא והתקנות, המקומיים והבינלאומיים, החלים על התוכנה. חוקים אלה כוללים הגבלות על יעדים, על משתמשי קצה ועל שימוש קצה. לקבלת מידע נוסף, בקר בכתובת www.microsoft.com/exporting.

22. **שירותי תמיכה.** Microsoft מספקת שירותי תמיכה עובר התוכנה, כפי שמתואר בכתובת www.support.microsoft.com/common/international.aspx. אם אתה משתמש בתוכנה שאינה מורשית כדין, לא תהיה זכאי לקבל שירותי תמיכה מ-Microsoft.

23. **הסכם ממצה.** הסכם זה (לרבות האחריות להלן), תנאים נוספים (לרבות כל תנאי רשיון המודפסים על-גבי נייר הנלווים לתוכנה ועשויים לשנות או להחליף חלק מהתנאים או את כולם), והתנאים עבור תוספות, עדכונים, שירותים מבוססי-אינטרנט ושירותי תמיכה שאתה משתמש בהם, מהווים הסכם כולל עבור התוכנה ושירותי התמיכה.

24. החוק החל.

א. ארצות הברית. אם רכשת את התוכנה בארצות הברית, חוקי מדינת וושינגטון יחולו על דרך פרשנות ההסכם ועל טענות בנוגע להפרתו, ללא דיני ברירת הדין שלה. כל הטענות האחרות, כולל טענות הקשורות לחוקי הגנת הצרכן, לחוקי תחרות לא הוגנת וניזקין, יהיו כפופות לחוקי המדינה שבה אתה מתגורר.

ב. מחוץ לארצות הברית. אם רכשת את התוכנה בכל מדינה אחרת, החוקים של אותה מדינה יחולו.

25. תוקף משפטי. הסכם זה מתאר זכויות משפטיות מסוימות. ייתכן שיש לך זכויות נוספות במסגרת חוקי המדינה או הארץ שבה אתה גר. ייתכן גם שיש לך זכויות הקשורות לצד שלישי שממנו רכשת את התוכנה. הסכם זה אינו משנה את הזכויות המוקנות לך במסגרת חוקי המדינה או הארץ שבה אתה גר, אם חוקים אלה אינם מתירים זאת.

26. הגבלות על נזקים והחרגת נזקים. תוכל לקבל פיצוי מ-Microsoft ומספקיה בגין נזקים ישירים בלבד, עד לגובה הסכום ששילמת עבור התוכנה. לא תוכל לקבל החזר בגין נזקים אחרים, כולל נזקים תוצאתיים, אובדן רווחים ונזקים מיוחדים, עקיפים או מקריים.

הגבלה זו חלה על

- כל נושא בהקשר עם התוכנה, השירותים, התוכן (כולל קוד) באתרי אינטרנט של צד שלישי, או תוכניות של צד שלישי, וכן
- טענות להפרת החוזה, להפרת האחריות, ערבות או התניה, אחריות קפידה, רשלנות, או כל עוולה אחרת, עד למידה המותרת על פי החוק החל.

הוא חל גם אם

- תיקון, החלפה או החזר כספי עבור התוכנה אינם מפצים אותך במלואם בגין אובדן כלשהו; או
- Microsoft ידעה, או היתה אמורה לדעת, על אפשרות התרחשות נזקים כאלה.

חלק מהמדינות אינן מאפשרות החרגה או הגבלה של נזקים מקריים או תוצאתיים, כך שיתכן שההגבלות או ההחרגות המפורטות לעיל אינן חלות עליך. ייתכן שהן לא יחולו עליך מאחר שהמדינה שבה אתה גר אינה מתירה החרגה או הגבלה של נזקים מקריים, תוצאתיים או אחרים.

אחריות מוגבלת

- א. **אחריות מוגבלת.** אם תפעל בהתאם להוראות והתוכנה מורשית כראוי, התוכנה תפעל באופן מהותי בהתאם למתואר בחומרים הנלווים של Microsoft הכלולים בתוכנה, או מצורפים אליה.
- ב. **תקופת אחריות, מקבל האחריות, אורך כל אחריות משתמעת.** האחריות המוגבלת מכסה את התוכנה למשך שנה מיום רכישה על-ידי המשתמש הראשון. אם תקבל תוספות, עדכונים או תוכנה חלופית במהלך השנה, האחריות עליהם תחול למשך התקופה שנותרה, או ל-30 יום, הארוך מבין השניים. אם המשתמש הראשון מעביר את התוכנה, יתרת האחריות תחול על המקבל.
- עד למידה המותרת על-פי חוק, כל אחריות משתמעת, ערבויות או תנאים יחולו רק במהלך תקופת האחריות המוגבלת. חלק מהמדינות אינן מאפשרות להגביל את משך הזמן שבו נמשכת תקופת האחריות או ההתניה המרומזת, כך שיתכן שהגבלות אלו אינן חלות עליך. ייתכן שהן לא יחולו עליך גם משום שחלק מהמדינות אינן מאפשרות להגביל את משך תקופת האחריות המשתמעת, הערבות והתנאים.
- ג. **החרגות מהאחריות.** כתב אחריות זה אינו חל על בעיות שנגרמו מפעולות שביצעת (או פעולות שנכשלת בביצוען), מפעולות של אנשים אחרים או מאירועים שאינם בשליטתה הסבירה של Microsoft.
- ד. **סעד בגין הפרת אחריות.** Microsoft תתקן או תחליף את התוכנה ללא תשלום. אם Microsoft אינה יכולה להחליף או לתקן את התוכנה, תחזיר את הסכום המוצג בקבלה שלך עבור התוכנה. כמו כן, Microsoft תתקן או תחליף תוספות, עדכונים ותוכנות חלופיות ללא תשלום. אם Microsoft אינה יכולה להחליף או לתקן את הנ"ל, היא תחזיר את הסכום ששילמת עבורם, אם שילמת. לקבלת החזר כספי, עליך להסיר את התקנת התוכנה ולהחזיר כל מדיה או חומרים משויכים אחרים ל-Microsoft עם הוכחת רכישה. אלה הם הסעדים היחידים שלך בגין הפרת האחריות המוגבלת.
- ה. **זכויות הצרכן לא ייפגעו.** ייתכן שהחוקים המקומיים מעניקים לך זכויות צרכן נוספות, שאינן ניתנות לשינוי על-ידי הסכם זה.
- ו. **הליכי אחריות.** עליך להציג הוכחת רכישה לקבלת שיחת אחריות.
1. **ארצות הברית וקנדה.** לקבלת שירותי אחריות או מידע אודות דרכים לקבלת החזר כספי עבור תוכנה שנרכשה בארצות הברית ובקנדה, פנה ל-Microsoft:
- MICROSOFT (800);
 - Microsoft Customer Service and Support, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399; או
 - בקר בכתובת www.microsoft.com/info/nareturns.htm.
2. **אירופה, המזרח התיכון ואפריקה.** אם רכשת את התוכנה באירופה, במזרח התיכון או באפריקה, אחריות מוגבלת זו תסופק לך על-ידי Microsoft Ireland Operations Limited. כדי להציג טענה, במסגרת אחריות זו, עליך ליצור קשר עם
- Microsoft Ireland Operations Limited, Customer Care Centre, Atrium Building Block B, Carmanhall Road, Sandyford Industrial Estate, Dublin 18, Ireland; או
 - נציגות Microsoft הפועלת במדינתך. (בקר בכתובת www.microsoft.com/worldwide).
3. **מחוץ לארצות הברית, קנדה, אירופה, המזרח התיכון ואפריקה.** אם רכשת את התוכנה מחוץ

לארצות הברית, קנדה, אירופה, המזרח התיכון ואפריקה, פנה לנציגות Microsoft הפועלת במדינתך.
(בקר בכתובת www.microsoft.com/worldwide) בישראל, חייג (972) (9) 100-7625, או בקר
www.microsoft.com/ISRAEL/, בכתובת

ז. אין אחריות נוספת. האחריות המוגבלת מספקת את האחריות והחובות הישירים היחידים המוענקים על-ידי Microsoft. Microsoft לא תספק כל אחריות, חובות או תנאים מפורשים אחרים. עד למידה המותרת על-פי החוק החל, Microsoft מסירה מעצמה כל חיוב מכללא להתאמה למטרה מסחרית או כללית או למטרה מסוימת ולאי-הפרה. אם החוקים המקומיים שלך מעניקים לך אחריות משתמעת כלשהי, ערבויות ותנאים, למרות החרגה זו, הסעדים שלך מתוארים בסעיף 'סעד בגין הפרת אחריות' לעיל, עד למידה המותרת על-פי החוקים המקומיים באזור מגוריך.

ח. הגבלה והחרגות של נזקים בגין הפרת אחריות. סעיף 'הגבלה והחרגה של נזקים' לעיל חל על הפרות של אחריות מוגבלת זו.

אחריות זו מעניקה לך זכויות משפטיות מיוחדות, וייתכן שמוענקות לך זכויות נוספות, המשתנות ממדינה אחת לאחרת. ייתכן שמוענקות לך גם זכויות נוספות המשתנות ממדינה למדינה.

!!!!EULAID!!!!

נספח 12

העתק רישיון השימוש למערכת ההפעלה
WINDOWS 10

For students & educators
Office for students
OneNote in classroom
Shop PCs & tablets perfect for students
Microsoft in Education
Support

Sign in

Cart0

Search Microsoft Search

Cart0

Microsoft License Terms

Last updated July 2015

MICROSOFT SOFTWARE LICENSE TERMS

WINDOWS OPERATING SYSTEM

IF YOU LIVE IN (OR IF YOUR PRINCIPAL PLACE OF BUSINESS IS IN) THE UNITED STATES, PLEASE READ THE BINDING ARBITRATION CLAUSE AND CLASS ACTION WAIVER IN SECTION 10. IT AFFECTS HOW DISPUTES ARE RESOLVED.

Thank you for choosing Microsoft!

Depending on how you obtained the Windows software, this is a license agreement between (i) you and the device manufacturer or software installer that distributes the software with your device; or (ii) you and Microsoft Corporation (or, based on where you live or if a business where your principal place of business is located, one of its affiliates) if you acquired the software from a retailer. Microsoft is the device manufacturer for devices produced by Microsoft or one of its affiliates, and Microsoft is the retailer if you acquired the software directly from Microsoft.

This agreement describes your rights and the conditions upon which you may use the Windows software. You should review the entire agreement, including any supplemental license terms that accompany the software and any linked terms, because all of the terms are important and together create this agreement that applies to you. You can review linked terms by pasting the (aka.ms/) link into a browser window.

By accepting this agreement or using the software, you agree to all of these terms, and consent to the transmission of certain information during activation

and during your use of the software as per the privacy statement described in Section 3. If you do not accept and comply with these terms, you may not use the software or its features. You may contact the device manufacturer or installer, or your retailer if you purchased the software directly, to determine its return policy and return the software or device for a refund or credit under that policy. You must comply with that policy, which might require you to return the software with the entire device on which the software is installed for a refund or credit, if any.

1. Overview.

- a. **Applicability.** This agreement applies to the Windows software that is preinstalled on your device, or acquired from a retailer and installed by you, the media on which you received the software (if any), any fonts, icons, images or sound files included with the software, and also any Microsoft updates, upgrades, supplements or services for the software, unless other terms come with them. It also applies to Windows apps developed by Microsoft that provide functionality such as contacts, music, photos and news that are included with and are a part of Windows. If this agreement contains terms regarding a feature or service not available on your device, then those terms do not apply.
- b. **Additional terms.** Additional Microsoft and third party terms may apply to your use of certain features, services and apps, depending on your device's capabilities, how it is configured, and how you use it. Please be sure to read them.
 - (i) Some Windows apps provide an access point to, or rely on, online services, and the use of those services is sometimes governed by separate terms and privacy policies, such as the Microsoft Services Agreement at (aka.ms/msa). You can view these terms and policies by looking at the service terms of use or the app's settings, as applicable. The services may not be available in all regions.
 - (ii) Microsoft, the manufacturer or installer may include additional apps, which will be subject to separate license terms and privacy policies.
 - (iii) The software includes Adobe Flash Player that is licensed under terms from Adobe Systems Incorporated at (aka.ms/adobeflash). Adobe and Flash are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries.
 - (iv) The software may include third party programs that are licensed to you under this agreement, or under their own terms. License terms, notices and acknowledgements, if any, for the third party programs can be viewed at (aka.ms/thirdpartynotices).
 - (v) To the extent included with Windows, Word, Excel, PowerPoint and OneNote are licensed for your personal, non-commercial use, unless you have commercial use rights under a separate agreement.

2. Installation and Use Rights.

- a. **License.** The software is licensed, not sold. Under this agreement, we grant you the right to install and run one instance of the software on your device (the licensed device), for use by one person at a time, so long as you comply with all the terms of this agreement. Updating or upgrading from non-genuine software with software from Microsoft or authorized sources does not make your original version or the updated/upgraded version genuine, and in that situation, you do not have a license to use the software.
- b. **Device.** In this agreement, "device" means a hardware system (whether physical or virtual) with an internal storage device capable of running the software. A hardware partition or blade is considered to be a device.
- c. **Restrictions.** The manufacturer or installer and Microsoft reserve all rights (such as rights under intellectual property laws) not expressly granted in this agreement. For example, this license does not give you any right to, and you may not:
 - (i) use or virtualize features of the software separately;
 - (ii) publish, copy (other than the permitted backup copy), rent, lease, or lend the software;
 - (iii) transfer the software (except as permitted by this agreement);
 - (iv) work around any technical restrictions or limitations in the software;
 - (v) use the software as server software, for commercial hosting, make the software available for simultaneous use by multiple users over a network, install the software on a server and allow users to access it remotely, or install the software on a device for use only by remote users;
 - (vi) reverse engineer, decompile, or disassemble the software, or attempt to do so, except and only to the extent that the foregoing restriction is permitted by applicable law or by licensing terms governing the use of open-source components that may be included with the software; and
 - (vii) when using Internet-based features you may not use those features in any way that could interfere with anyone else's use of them, or to try to gain access to or use any service, data, account, or network, in an unauthorized manner.
- d. **Multi use scenarios.**
 - (i) **Multiple versions.** If when acquiring the software you were provided with multiple versions (such as 32-bit and 64-bit versions), you may install and activate only one of those versions at a time.

- (ii) **Multiple or pooled connections.** Hardware or software you use to multiplex or pool connections, or reduce the number of devices or users that access or use the software, does not reduce the number of licenses you need. You may only use such hardware or software if you have a license for each instance of the software you are using.
- (iii) **Device connections.** You may allow up to 20 other devices to access the software installed on the licensed device for the purpose of using the following software features: file services, print services, Internet information services, and Internet connection sharing and telephony services on the licensed device. You may allow any number of devices to access the software on the licensed device to synchronize data between devices. This section does not mean, however, that you have the right to install the software, or use the primary function of the software (other than the features listed in this section), on any of these other devices.
- (iv) **Use in a virtualized environment.** This license allows you to install only one instance of the software for use on one device, whether that device is physical or virtual. If you want to use the software on more than one virtual device, you must obtain a separate license for each instance.
- (v) **Remote access.** No more than once every 90 days, you may designate a single user who physically uses the licensed device as the licensed user. The licensed user may access the licensed device from another device using remote access technologies. Other users, at different times, may access the licensed device from another device using remote access technologies, but only on devices separately licensed to run the same or higher edition of this software.
- (vi) **Remote assistance.** You may use remote assistance technologies to share an active session without obtaining any additional licenses for the software. Remote assistance allows one user to connect directly to another user's computer, usually to correct problems.
- e. **Backup copy.** You may make a single copy of the software for backup purposes, and may also use that backup copy to transfer the software if it was acquired as stand-alone software, as described in Section 4 below.
- 3. **Privacy; Consent to Use of Data.** Your privacy is important to us. Some of the software features send or receive information when using those features. Many of these features can be switched off in the user interface, or you can choose not to use them. By accepting this agreement and using the software you agree that Microsoft may collect, use, and disclose the information as described in the Microsoft Privacy Statement (aka.ms/privacy), and as may be described in the user interface associated with the software features.

4. **Transfer.** The provisions of this section do not apply if you acquired the software as a consumer in Germany or in any of the countries listed on this site (aka.ms/transfer), in which case any transfer of the software to a third party, and the right to use it, must comply with applicable law.
 - a. **Software preinstalled on device.** If you acquired the software preinstalled on a device (and also if you upgraded from software preinstalled on a device), you may transfer the license to use the software directly to another user, only with the licensed device. The transfer must include the software and, if provided with the device, an authentic Windows label including the product key. Before any permitted transfer, the other party must agree that this agreement applies to the transfer and use of the software.
 - b. **Stand-alone software.** If you acquired the software as stand-alone software (and also if you upgraded from software you acquired as stand-alone software), you may transfer the software to another device that belongs to you. You may also transfer the software to a device owned by someone else if (i) you are the first licensed user of the software and (ii) the new user agrees to the terms of this agreement. You may use the backup copy we allow you to make or the media that the software came on to transfer the software. Every time you transfer the software to a new device, you must remove the software from the prior device. You may not transfer the software to share licenses between devices.
5. **Authorized Software and Activation.** You are authorized to use this software only if you are properly licensed and the software has been properly activated with a genuine product key or by other authorized method. When you connect to the Internet while using the software, the software will automatically contact Microsoft or its affiliate to confirm the software is genuine and the license is associated with the licensed device. You can also activate the software manually by Internet or telephone. In either case, transmission of certain information will occur, and Internet, telephone and SMS service charges may apply. During activation (or reactivation that may be triggered by changes to your device's components), the software may determine that the installed instance of the software is counterfeit, improperly licensed or includes unauthorized changes. If activation fails the software will attempt to repair itself by replacing any tampered Microsoft software with genuine Microsoft software. You may also receive reminders to obtain a proper license for the software. You may not bypass or circumvent activation. To help determine if your software is genuine and whether you are properly licensed, see (aka.ms/genuine). Certain updates, support, and other services might only be offered to users of genuine Microsoft software.
6. **Updates.** The software periodically checks for system and app updates, and downloads and installs them for you. You may obtain updates only from Microsoft or authorized sources, and Microsoft may need to update your system

to provide you with those updates. By accepting this agreement, you agree to receive these types of automatic updates without any additional notice.

7. **Downgrade Rights.** If you acquired a device from a manufacturer or installer with a Professional version of Windows preinstalled on it, you may use either a Windows 8.1 Pro or Windows 7 Professional version, but only for so long as Microsoft provides support for that earlier version as set forth in (aka.ms/windowslifecycle). This agreement applies to your use of the earlier versions. If the earlier version includes different components, any terms for those components in the agreement that comes with the earlier version apply to your use of such components. Neither the manufacturer or installer, nor Microsoft, is obligated to supply earlier versions to you. You must obtain the earlier version separately, for which you may be charged a fee. At any time, you may replace an earlier version with the version you originally acquired.
8. **Geographic and Export Restrictions.** If your software is restricted for use in a particular geographic region, then you may activate the software only in that region. You must also comply with all domestic and international export laws and regulations that apply to the software, which include restrictions on destinations, end users, and end use. For further information on geographic and export restrictions, visit (aka.ms/georestrict) and (aka.ms/exporting).
9. **Support and Refund Procedures.**
 - a. **For software preinstalled on a device.** For the software generally, contact the device manufacturer or installer for support options. Refer to the support number provided with the software. For updates and supplements obtained directly from Microsoft, Microsoft may provide limited support services for properly licensed software as described at (aka.ms/mssupport). If you are seeking a refund, contact the manufacturer or installer to determine its refund policies. You must comply with those policies, which might require you to return the software with the entire device on which the software is installed for a refund.
 - b. **For software acquired from a retailer.** Microsoft provides limited support services for properly licensed software as described at (aka.ms/mssupport). If you purchased the software from a retailer and are seeking a refund, and you cannot obtain one where you acquired the software, contact Microsoft for information about Microsoft's refund policies. See (aka.ms/msoffices), or in North America, call (800) MICROSOFT or see (aka.ms/nareturns).
10. **Binding Arbitration and Class Action Waiver if You Live in (or if a Business Your Principal Place of Business is in) the United States.**

We hope we never have a dispute, but if we do, you and we agree to try for 60 days to resolve it informally. If we can't, you and we agree to **binding individual arbitration before the American Arbitration Association ("AAA") under the Federal Arbitration Act ("FAA"), and not to sue in court in front of a judge**

or jury. Instead, a neutral arbitrator will decide and the arbitrator's decision will be final except for a limited right of appeal under the FAA. **Class action lawsuits, class-wide arbitrations, private attorney-general actions, and any other proceeding where someone acts in a representative capacity aren't allowed. Nor is combining individual proceedings without the consent of all parties.** "We," "our," and "us" includes Microsoft, the device manufacturer, and software installer.

- a. **Disputes covered—everything except IP.** The term "dispute" is as broad as it can be. It includes any claim or controversy between you and the manufacturer or installer, or you and Microsoft, concerning the software, its price, or this agreement, under any legal theory including contract, warranty, tort, statute, or regulation, **except disputes relating to the enforcement or validity of your, your licensors', our, or our licensors' intellectual property rights.**
- b. **Mail a Notice of Dispute first.** If you have a dispute and our customer service representatives can't resolve it, send a Notice of Dispute by U.S. Mail to the manufacturer or installer, ATTN: LEGAL DEPARTMENT. If your dispute is with Microsoft, mail it to Microsoft Corporation, ATTN: LCA ARBITRATION, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399. Tell us your name, address, how to contact you, what the problem is, and what you want. A form is available at (aka.ms/disputeform). We'll do the same if we have a dispute with you. After 60 days, you or we may start an arbitration if the dispute is unresolved.
- c. **Small claims court option.** Instead of mailing a Notice of Dispute, and if you meet the court's requirements, you may sue us in small claims court in your county of residence (or if a business your principal place of business) or our principal place of business—King County, Washington USA if your dispute is with Microsoft. We hope you'll mail a Notice of Dispute and give us 60 days to try to work it out, but you don't have to before going to small claims court.
- d. **Arbitration procedure.** The AAA will conduct any arbitration under its Commercial Arbitration Rules (or if you are an individual and use the software for personal or household use, or if the value of the dispute is \$75,000 USD or less whether or not you are an individual or how you use the software, its Consumer Arbitration Rules). For more information, see (aka.ms/adr) or call 1-800-778-7879. To start an arbitration, submit the form available at (aka.ms/arbitration) to the AAA; mail a copy to the manufacturer or installer (or to Microsoft if your dispute is with Microsoft). In a dispute involving \$25,000 USD or less, any hearing will be telephonic unless the arbitrator finds good cause to hold an in-person hearing instead. Any in-person hearing will take place in your county of residence (or if a business your principal place of business) or our principal place of business—King County, Washington if your dispute is with Microsoft. You

choose. The arbitrator may award the same damages to you individually as a court could. The arbitrator may award declaratory or injunctive relief only to you individually to satisfy your individual claim.

- e. Arbitration fees and payments.**
- (i) **Disputes involving \$75,000 USD or less.** The manufacturer or installer (or Microsoft if your dispute is with Microsoft) will promptly reimburse your filing fees and pay the AAA's and arbitrator's fees and expenses. If you reject our last written settlement offer made before the arbitrator was appointed, your dispute goes all the way to an arbitrator's decision (called an "award"), and the arbitrator awards you more than this last written offer, the manufacturer or installer (or Microsoft if your dispute is with Microsoft) will: (1) pay the greater of the award or \$1,000 USD; (2) pay your reasonable attorney's fees, if any; and (3) reimburse any expenses (including expert witness fees and costs) that your attorney reasonably accrues for investigating, preparing, and pursuing your claim in arbitration. The arbitrator will determine the amounts unless you and we agree on them.
 - (ii) **Disputes involving more than \$75,000 USD.** The AAA rules will govern payment of filing fees and the AAA's and arbitrator's fees and expenses.
 - (iii) **Disputes involving any amount.** If you start an arbitration we won't seek our AAA or arbitrator's fees and expenses, or your filing fees we reimbursed, unless the arbitrator finds the arbitration frivolous or brought for an improper purpose. If we start an arbitration we will pay all filing, AAA, and arbitrator's fees and expenses. We won't seek our attorney's fees or expenses from you in any arbitration. Fees and expenses are not counted in determining how much a dispute involves.
- f. Must file within one year.** You and we must file in small claims court or arbitration any claim or dispute (except intellectual property disputes — see Section 10.a.) within one year from when it first could be filed. Otherwise, it's permanently barred.
- g. Severability.** If the class action waiver is found to be illegal or unenforceable as to all or some parts of a dispute, those parts won't be arbitrated but will proceed in court, with the rest proceeding in arbitration. If any other provision of Section 10 is found to be illegal or unenforceable, that provision will be severed but the rest of Section 10 still applies.
- h. Conflict with AAA rules.** This agreement governs if it conflicts with the AAA's Commercial Arbitration Rules or Consumer Arbitration Rules.
- i. Microsoft as party or third-party beneficiary.** If Microsoft is the device manufacturer or if you acquired the software from a retailer, Microsoft is a

party to this agreement. Otherwise, Microsoft is not a party but is a third-party beneficiary of your agreement with the manufacturer or installer to resolve disputes through informal negotiation and arbitration.

11. **Governing Law.** The laws of the state or country where you live (or if a business where your principal place of business is located) govern all claims and disputes concerning the software, its price, or this agreement, including breach of contract claims and claims under state consumer protection laws, unfair competition laws, implied warranty laws, for unjust enrichment, and in tort, regardless of conflict of law principles, except that the FAA governs all provisions relating to arbitration.
12. **Consumer Rights, Regional Variations.** This agreement describes certain legal rights. You may have other rights, including consumer rights, under the laws of your state or country. You may also have rights with respect to the party from which you acquired the software. This agreement does not change those other rights if the laws of your state or country do not permit it to do so. For example, if you acquired the software in one of the below regions, or mandatory country law applies, then the following provisions apply to you:
 - a. **Australia.** References to "Limited Warranty" are references to the express warranty provided by Microsoft or the manufacturer or installer. This warranty is given in addition to other rights and remedies you may have under law, including your rights and remedies in accordance with the statutory guarantees under the Australian Consumer Law.

In this section, "goods" refers to the software for which Microsoft or the manufacturer or installer provides the express warranty. Our goods come with guarantees that cannot be excluded under the Australian Consumer Law. You are entitled to a replacement or refund for a major failure and compensation for any other reasonably foreseeable loss or damage. You are also entitled to have the goods repaired or replaced if the goods fail to be of acceptable quality and the failure does not amount to a major failure.
 - b. **Canada.** You may stop receiving updates on your device by turning off Internet access. If and when you re-connect to the Internet, the software will resume checking for and installing updates.
 - c. **European Union.** The academic use restriction in Section 13.d(i) below does not apply in the jurisdictions listed on this site: (aka.ms/academicuse).
 - d. **Germany and Austria.**
 - (i) **Warranty.** The properly licensed software will perform substantially as described in any Microsoft materials that accompany the software. However, the manufacturer or installer, and Microsoft, give no contractual guarantee in relation to the licensed software.

- (ii) **Limitation of Liability.** In case of intentional conduct, gross negligence, claims based on the Product Liability Act, as well as, in case of death or personal or physical injury, the manufacturer or installer, or Microsoft is liable according to the statutory law.

Subject to the preceding sentence, the manufacturer or installer, or Microsoft will only be liable for slight negligence if the manufacturer or installer or Microsoft is in breach of such material contractual obligations, the fulfillment of which facilitate the due performance of this agreement, the breach of which would endanger the purpose of this agreement and the compliance with which a party may constantly trust in (so-called "cardinal obligations"). In other cases of slight negligence, the manufacturer or installer or Microsoft will not be liable for slight negligence.

- e. **Other regions.** See (aka.ms/variations) for a current list of regional variations.

13. Additional Notices.

- a. **Networks, data and Internet usage.** Some features of the software and services accessed through the software may require your device to access the Internet. Your access and usage (including charges) may be subject to the terms of your cellular or internet provider agreement. Certain features of the software may help you access the Internet more efficiently, but the software's usage calculations may be different from your service provider's measurements. You are always responsible for (i) understanding and complying with the terms of your own plans and agreements, and (ii) any issues arising from using or accessing networks, including public/open networks. You may use the software to connect to networks, and to share access information about those networks, only if you have permission to do so.

- b. **H.264/AVC and MPEG-4 visual standards and VC-1 video standards.**
The software may include H.264/MPEG-4 AVC and/or VC-1 decoding technology. MPEG LA, L.L.C. requires this notice:

THIS PRODUCT IS LICENSED UNDER THE AVC, THE VC-1, AND THE MPEG-4 PART 2 VISUAL PATENT PORTFOLIO LICENSES FOR THE PERSONAL AND NON-COMMERCIAL USE OF A CONSUMER TO (i) ENCODE VIDEO IN COMPLIANCE WITH THE ABOVE STANDARDS ("VIDEO STANDARDS") AND/OR (ii) DECODE AVC, VC-1, AND MPEG-4 PART 2 VIDEO THAT WAS ENCODED BY A CONSUMER ENGAGED IN A PERSONAL AND NON-COMMERCIAL ACTIVITY AND/OR WAS OBTAINED FROM A VIDEO PROVIDER LICENSED TO PROVIDE SUCH VIDEO. NO LICENSE IS GRANTED OR SHALL BE IMPLIED FOR ANY OTHER USE. ADDITIONAL INFORMATION MAY BE OBTAINED FROM MPEG LA, L.L.C. SEE (AKA.MS/MPEGLA).

- c. **Malware protection.** Microsoft cares about protecting your device from malware. The software will turn on malware protection if other protection is not installed or has expired. To do so, other antimalware software will be disabled or may have to be removed.
- d. **Limited rights versions.** If the software version you acquired is marked or otherwise intended for a specific or limited use, then you may only use it as specified. You may not use such versions of the software for commercial, non-profit, or revenue-generating activities.
- (i) **Academic.** For academic use, you must be a student, faculty or staff of an educational institution at the time of purchase.
- (ii) **Evaluation.** For evaluation (or test or demonstration) use, you may not sell the software, use it in a live operating environment, or use it after the evaluation period. Notwithstanding anything to the contrary in this Agreement, evaluation software is provided "AS IS".
- (iii) **NFR.** You may not sell software marked as "NFR" or "Not for Resale".
14. **Entire Agreement.** This agreement (together with the printed paper license terms or other terms accompanying any software supplements, updates, and services that are provided by the manufacturer or installer, or Microsoft, and that you use), and the terms contained in web links listed in this agreement, are the entire agreement for the software and any such supplements, updates, and services (unless the manufacturer or installer, or Microsoft, provides other terms with such supplements, updates, or services). You can review this agreement after your software is running by going to (aka.ms/useterms) or going to Settings - System - About within the software. You can also review the terms at any of the links in this agreement by typing the URLs into a browser address bar, and you agree to do so. You agree that you will read the terms before using the software or services, including any linked terms. You understand that by using the software and services, you ratify this agreement and the linked terms. There are also informational links in this agreement. The links containing notices and binding terms are:
- [Windows 10 Privacy Statement \(aka.ms/privacy\)](https://aka.ms/privacy)
 - [Microsoft Services Agreement \(aka.ms/msa\)](https://aka.ms/msa)
 - [Adobe Flash Player License Terms \(aka.ms/adobeflash\)](https://aka.ms/adobeflash)

LIMITED WARRANTY

Microsoft warrants that properly licensed software will perform substantially as described in any Microsoft materials that accompany the software. This limited warranty does not cover problems that you cause, that arise when you fail to follow

instructions, or that are caused by events beyond Microsoft's reasonable control. The limited warranty starts when the first user acquires the software, and lasts for one year. Any supplements, updates, or replacement software that you may receive from Microsoft during that year are also covered, but only for the remainder of that one-year period or for 30 days, whichever is longer. Transferring the software will not extend the limited warranty.

Microsoft gives no other express warranties, guarantees, or conditions. **Microsoft excludes all implied warranties and conditions, including those of merchantability, fitness for a particular purpose, and non-infringement. If your local law does not allow the exclusion of implied warranties, then any implied warranties, guarantees, or conditions last only during the term of the limited warranty and are limited as much as your local law allows. If your local law requires a longer limited warranty term, despite this agreement, then that longer term will apply, but you can recover only the remedies this agreement allows.**

If Microsoft breaches its limited warranty, it will, at its election, either: (i) repair or replace the software at no charge, or (ii) accept return of the software (or at its election the Microsoft branded device on which the software was preinstalled) for a refund of the amount paid, if any. **These are your only remedies for breach of warranty.** This limited warranty gives you specific legal rights, and you may also have other rights which vary from state to state or country to country.

Except for any repair, replacement, or refund Microsoft may provide, you may not recover under this limited warranty, under any other part of this agreement, or under any theory, any damages or other remedy, including lost profits or direct, consequential, special, indirect, or incidental damages. The damage exclusions and remedy limitations in this agreement apply even if repair, replacement or a refund does not fully compensate you for any losses, if Microsoft knew or should have known about the possibility of the damages, or if the remedy fails of its essential purpose. Some states and countries do not allow the exclusion or limitation of incidental, consequential, or other damages, so those limitations or exclusions may not apply to you. **If your local law allows you to recover damages from Microsoft even though this agreement does not, you cannot recover more than you paid for the software (or up to \$50 USD if you acquired the software for no charge).**

WARRANTY PROCEDURES

For service or a refund you must provide a copy of your proof of purchase and comply with Microsoft's return policies, which might require you to uninstall the software and return it to Microsoft or return the software with the entire Microsoft branded device on which the software is installed; the certificate of authenticity label including the product key (if provided with your device) must remain affixed.

1. United States and Canada. For warranty service or information about how to obtain a refund for software acquired in the United States or Canada, contact Microsoft via telephone at (800) MICROSOFT; via mail at Microsoft Customer

Service and Support, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399; or visit (aka.ms/nareturns).

2. Europe, Middle East, and Africa. If you acquired the software in Europe, the Middle East, or Africa, contact either Microsoft Ireland Operations Limited, Customer Care Centre, Atrium Building Block B, Carmanhall Road, Sandymount Industrial Estate, Dublin 18, Ireland, or the Microsoft affiliate serving your country (aka.ms/msoffices).
3. Australia. If you acquired the software in Australia, contact Microsoft to make a claim at 13 20 58; or Microsoft Pty Ltd, 1 Epping Road, North Ryde NSW 2113 Australia.
4. Other countries. If you acquired the software in another country, contact the Microsoft affiliate serving your country (aka.ms/msoffices).

English (United States)

Contact us

Privacy and cookies

Terms of use

Trademarks

About our ads

© 2016 Microsoft