



חברת פרטנר תקשורת בע"מ

ח"צ 4-004431-52

איחוד עוסקים 7-14-7604-55

רחוב עמל 8, מארק תעשיות אפק, תיבת דואר 435, ראש העין 4810302

תנאי השירות:

תנאים אלה חלים על מכשירי טלפון ניידים וקבועים לרכב בלבד, לא כולל הכרטיס החכם (sim) ולא כולל אביזרים נלווים למכשיר. לא ניתן לרכוש את שירות Partner safety עבור מודמים ולא ניתן לצרף לשירות מכשירים שלא נרכשו מאיתנו או ממשווק מורשה שלנו. כמון כן, ישנם כמה דגמי מכשירים שלא ניתן לצרף לשירות, אלא ברר עם נציג שירות. למרות זאת, ניתן לצרף לשירות, בתנאים מסוימים המפורטים בהמשך, מכשירים שנרכשו מחוץ לפרטנר.

השירות ניתן בתשלום חודשי. גובה התשלום החודשי מפורט בטבלה "תעריפי השירות" בהמשך, ותלוי בסוג המכשיר שלך. הצטרפות לשירות לאחר 30 ימים מיום רכישת המכשיר מחייבת בדיקה מוקדמת של תקינות המכשיר, ותיקונו במידת הצורך. הבדיקה והתיקון כרוכים בתשלום. בחלוף 12 חודשים מיום רכישת המכשיר, התשלום עבור השירות יהיה לפי העמודות "שנה שניה ואילך" בטבלה "תעריפי השירות". אנחנו רשאים בכל עת להפסיק את מתן השירות, עבור דגמים מסוימים או עבור כלל המכשירים, או לשנות את תנאיו ותעריפיו. אם הנך נהנה מהטבת החוזים כספיים תלויי שימוש, שים לב לכך שהתשלום החודשי עבור השירות לא נלקח בחשבון בעת חישוב רמת השימוש המקנה זכאות להחזר.

השירות יסופק ויעודכן למכשיר שדגמו ומספרו הסידורי מופיע בטופס סיכום העסקה (במקרה שהמספר הסידורי של דגם המכשיר ישתנה, למשל במקרה של החלפתו במסגרת השירות, השירות ימשיך לחול גם עליו) השירות ניתן ללא תלות במנויים פעילים ברשת פרטנר. כך למשל, אם הינך מנוי ברשת פרטנר ותנתק את המנויים שלך, השירות ימשיך להינתן למכשירך גם לאחר הניתוק ויחויב באמצעות אמצעי התשלום המעודכן במערכתנו. לתשומת ליבך, ככל שינוי בפרטי אמצעי התשלום, עליך להודיע לנו על כך ולדאוג באופן מידי לאמצעי תשלום חליפי.

מכשירים שנרכשו מחוץ לפרטנר ניתן לצרף לשירות, בכפוף לתנאים הבאים:

1. המכשיר הינו מדגם המשווק ברשת פרטנר
2. המכשיר עבר בדיקה במעבדות פרטנר ונמצא תקין או שתוקן במידת הצורך (הבדיקה והתיקון כרוכים בתשלום).
3. במידת הצורך תבוצע צריבת גרסה לגרסה העדכנית ביותר שנמסרה מהיצרן. צריבת גרסה כרוכה בתשלום.
4. ככל שמדובר במכשיר אשר לא נרכש בפרטנר, עליו להיות בעל חומרה זהה לזו המשווקת בפרטנר.

מה כולל שירות Partner safety? תיקון של תקלות אלקטרוניות פנימיות, נזקים מכניים קלים שנגרמו עקב שימוש סביר במכשיר ונזק שנגרם מהפרעות אלחוטיות או הפרעות אחרות (גם כאלה שכלולות באחריות היצרן, וגם כאלה שלא). אנחנו נתקן (או, במקרה הצורך נחליף) את המכשיר. אם נחליף את המכשיר, נספק לך מכשיר חלופי מחודש מאותו דגם, ואם אין במלאי מכשיר כזה, נספק לך מכשיר בדגם חלופי מחודש שווה ערך למכשיר המוחלף כמכשיר משומש במועד ההחלפה (לפי מחירון מכשירים חלופיים שלנו העדכני באותה עת) ולפי שיקול דעתנו בנוגע לדגם החלופי שיוצע.

מה כולל שירות Partner safety plus? כל מה שנכלל בשירות Partner safety ובנוסף, במקרה של נזק שאיננו יכולים לתקנו באופן סביר (כולל אובדן כליל - total loss) תוכל לרכוש מכשיר חלופי מחודש מאותו סוג (כולל סוללה) בהנחה של 50% ממחיר המחירון המלא של מכשיר חדש מאותו דגם (למשל מכשיר שמחיר המחירון שלו הוא 3,600 ש"ח, תוכל לרכוש ב- 1,800 ש"ח). אם אין לנו במלאי מכשיר כזה, תוכל לרכוש מכשיר מדגם חלופי מחודש שווה ערך למכשיר המוחלף כמכשיר משומש במועד ההחלפה ולפי שיקול דעתנו בנוגע לדגם החלופי שיוצע. שים לב: תוכל לממש את זכותך לרכוש מכשיר במחיר מופחת רק פעם אחת בכל 12 חודשים רצופים.

השירות אינו כולל זכאות למכשיר חלופי במקרים של אובדן או גניבה.

מה לא כולל שירות Partner safety/Partner safety plus? בלאי טבעי של המכשיר, נזק כתוצאה מאספקת חשמל בלתי סדירה, נזק במזיד או עקב שימוש לא סביר, נזקי מים ולחות, שברים, סדקים ושריטות, נזק כתוצאה משימוש באזורים לא מקוריים, נזק שלדעתנו אינו ניתן לתיקון באופן סביר או אבדן כליל (total loss) או נזק שנגרם עקב תיקונים, שינויים, התקנת אביזרים או תחזוקה שבוצעה על-ידי גורם שאינו מורשה מטעם פרטנר, חידוש מעטפת המכשיר (חלקים פלסטיים בלבד) ונזקים ותקלות שנגרמו כתוצאה מוירוסים, באגים, התקנת תוכנות פוגעניות וכד'. תיקון נזקים שאינם כלולים בשירות, כרוך בתשלום כמפורט בלוח התעריפים של פרטנר המתעדכן מעת לעת. מובהר, כי פרטנר אינה מתחייבת לתקן נזקים/תקלות שאינם כלולים בשירות.

למצטרפים לשירות תינתן האפשרות לתקן פעמיים במהלך כל 12 חודשים (מיום ההצטרפות לשירות) שברים או סדקים במסך, במצלמה או בפלסטיקה (לא כולל חידוש מעטפת המכשיר), במחיר מופחת כמפורט בטבלת מחירי תיקון נזקים המופיעה בלוח התעריפים הכללי שלנו. הטבות אלו ניתנות לשינוי או לביטול מעת לעת, בהתאם לשיקול דעתנו.

מסירת מכשיר לתיקון: אפשר למסור מכשיר לבדיקה ולתיקון באחד מהמרכזים ונקודות השירות של פרטנר, התיקון יתבצע במעבדה המרכזית תוך 2 ימי עסקים. תוכל לקבל מאיתנו מכשיר זמני חלופי עד שתקבל את מכשירך בחזרה. תוכל לקבל את מכשירך בחזרה בכל אחד מהמרכזים ונקודות השירות לבחירתך (לכירור הנקודה הקרובה המתאימה חייג 2233*).

על מנת לתת שירות למכשירך עלינו לזהותו. לא נוכל לטפל במכשיר שלא ניתן להדליק אותו ושלא נוכל לזהות בדרך אחרת את מספר הזיהוי שלו (המופיע על מגירת ה-sim או על מדבקה או בהטבעה, בהתאם לסוג המכשיר).

לפני שתמסור לנו מכשיר, הסר בבקשה את כרטיס הזיכרון ואבזרים נלווים. בצע גיבוי של כל המידע והנתונים (כולל תוכנות חיצוניות) אשר נמצאים במכשיר. איננו אחראים לנזק או אובדן של אבזרים, מידע ונתונים שנמצאים במכשיר. הליך הבדיקה או התיקון עלול לדרוש איפוס של המכשיר (ומחיקת כל המידע והנתונים הנמצאים בו).

האחריות למכשיר לא תחול במקרה בו יסתבר כי מי שאינו מורשה מטעמנו או מטעם היצרן פתח את המכשיר או תיקן אותו. בכל מסירה של המכשיר לבדיקה במסגרת השירות או בדיקה לפני הצטרפות לשירות, יבוצע עדכון גרסא במכשיר לגרסה העדכנית ביותר שנמסרה מהיצרן - אם המכשיר תומך בעדכון גרסה כאמור. העדכון יאפס את כל המידע השמור במכשיר (כולל תכנים אישיים, נתונים ותוכנות שהורדו).

לידיעתך - במכשיר טלפון סלולארי שעבר תיקון עלול לחול שינוי ברמת הקרינה (SAR) של המכשיר, לעומת רמת הקרינה הראשונית שלו.

שליחות: שירות של איסוף או החזרת מכשירך לבדיקה וטיפול באמצעות שירות שליחים, בתשלום לפי תעריפון פרטנר התקף מעת לעת ועל-פי תנאי ההתקשרות שלך איתנו. במקרה שהמכשיר שנמסר לתיקון אינו זכאי לשירותי אחריות ותחזוקה או במקרה שהנזק שנגרם למכשיר או השירות המבוקש אינו נכלל במסגרת השירות, נחייב אותך בגין הטיפול בנזק שנגרם או השירות המבוקש, אך לא יותר מהמחיר שחל על מכשיר חלופי בשירות אחריות ותחזוקה כולל. לאחר ביצוע השליחות לא ניתן לבטל את החיוב בגין הטיפול בנזק, ואם החלפנו מכשיר, לא תוכל לקבל בחזרה את המכשיר שמסרת. החיוב עבור השליחות יחול גם אם לא ניתן היה לבצע בהצלחה מסיבות הקשורות בכך (למשל, המכשיר לאיסוף לא נמצא במקום שתואם). החיוב בגין הטיפול בנזק וביצוע השליחות יתבצע באמצעות חיוב החשבון שלך.

תנאי האחריות לסוללות, אבזרים, מטענים, דיבוריות ומתאמים סולריים:

- סוללה - לסוללה שסופקה יחד עם המכשיר החדש, אחריות לשנה הראשונה מיום רכישת המכשיר, בתנאי שהשימוש בה היה סביר והוא בוצע עם אבזרים מקוריים. מועד פקיעת האחריות מופיע במדבקה על-גב הסוללה. בכל מקרה שבו נמחקה, שונתה, הוסרה או נפגמה המדבקה מתבטלת האחריות מאליה.
- מטען - למטען שסופק יחד עם המכשיר החדש, אחריות לשנה הראשונה מיום רכישת המכשיר - לכל מקרה של תקלה חשמלית פנימית, למעט אובדן או נזק עקב פגיעה חיצונית או חיבור למתח בלתי מתאים.
- דיבוריות - לכל דיבוריות מקוריות, שהותקנה על-ידי מתקין מורשה של פרטנר, אחריות לשנה אחת כולל על ההתקנה. האחריות אינה חלה במקרה של גניבה, אובדן או נזק עקב פגיעה חיצונית או עקב טיפול על-ידי גורם בלתי מוסמך.
- מתאם סולרי - לכל מתאם סולרי אחריות לשנה אחת מיום הרכישה.

■ ביטול עסקת מכר מרחוק -

- o אם הזמנת את השירות בניסיונות בהן לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 מדובר ב"עסקת מכר מרחוק" (למשל, אם אתה צרכן וביצעת הזמנה טלפונית באמצעות מוקד השירות שלנו, לאחר שבחנת את ההצעות השיווקיות שלנו באתר האינטרנט שלנו), זכותך לבטל את ההתקשרות בפניה בכתב שתמסור לנו תוך 14 ימים מהיום בו בוצעה ההתקשרות או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם, במקרה של ביטול של עסקה שהיא "עסקה מתמשכת" שהתחלנו במתן השירות לפיה, אנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו, אבל נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך;
- o בנוסף, זכותנו לחייב אותך בדמי ביטול בגובה 5% ממחיר העסקה או 100 ש"ח, או סכום אחר שייקבע בחוק, לפי הנמוך מביניהם, אלא אם כן ביקשת לבטל את ההתקשרות בגלל אי התאמה בין השירות לבין הפרטים שמסרנו לך לגביהם או בגלל אי-אספקת השירות כמועד שנקבע לך בחוזה או בשל כל הפירה אחרת של החוזה על-ידינו;

■ ביטול עסקת רכילות -

- o אם הזמנת את השירות בניסיונות בהן לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 מדובר ב"עסקת רכילות", זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם, במקרה של ביטול של עסקה שהיא "עסקה מתמשכת" שהתחלנו במתן השירות לפיה, אנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו, אבל נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך;

■ ביטול עסקה שבוצעה בנקודת מכירה -

- o אם הזמנת את השירות בנקודת מכירה, זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם. אם התחלנו לספק לך את השירות אנחנו נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך;
- o כדי לקבל החזר, עליך להציג לנו חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה או הוכחה אחרת על עצם ביצוע העסקה או הזמנת השירות, המועד בו התקיימה, הסכום ששולם ואמצעי התשלום. אנחנו נחזיר לך את הסכום ששילמת, או נבטל את חיובך, כחות דמי ביטול בגובה 5% ממחיר העסקה או 100 ש"ח, או סכום אחר שייקבע בחוק, לפי הנמוך מביניהם, וכן דמי סליקת כרטיס אשראי עבור העסקה שבוטלה, אם חברת הסליקה גבתה מאיתנו דמי סליקה.

תעריפי אחריות ותחזוקה (המחירים לחודש וכוללים מע"מ)

Tablet high	Tablet low	premium	high	mid	low	קטגוריות מכשיר	סוג שירות
		ש"ח 29.90	ש"ח 24.90	ש"ח 15.90	ש"ח 12.90	תקופה א*	Partner safety
		ש"ח 39.90	ש"ח 34.90	ש"ח 25.90	ש"ח 22.90	תקופה ב ואילך	
ש"ח 14.77	ש"ח 9.85	ש"ח 39.90	ש"ח 34.90	ש"ח 25.90	ש"ח 16.90	תקופה א*	Partner safety plus
ש"ח 19.73	ש"ח 14.77	ש"ח 49.90	ש"ח 44.90	ש"ח 35.90	ש"ח 26.90	תקופה ב ואילך	

מכשירים שנרכשו מחוץ לפרטנר

Tablet high	Tablet low	premium	high	mid	low	
		ש"ח 39.90	ש"ח 34.90	ש"ח 25.90	ש"ח 22.90	Partner safety
ש"ח 19.73	ש"ח 14.77	ש"ח 49.90	ש"ח 44.90	ש"ח 35.90	ש"ח 26.90	Partner safety plus

*תקופה א = מתאריך הרכישה/שדרוג כל עוד קיימת למכשיר אחריות יצרן, לפי המאוחר.

פירוט דגמי המכשירים בכל קטגוריה, מופיע באתר ובשירות לקוחות.

בכפוף לתנאי ההתקשרות, באפשרותך לפנות אלינו כדי להפסיק את ההתקשרות בינינו באחת מהדרכים הבאות: פניה לנקודות השירות או למוקד הטלפוני שלנו; פניה בדואר רשום לכתובת המופיעה בראש הטופס; פניה בפקס למספר: 074-7077858 או פניה בדוא"ל באמצעות האתר שלנו בכתובת: partner.email@service.partner.co.il כדי שנוכל לזהותך, אנא ציין בכנייתך שם, ת"ז/מספר תאגיד, מספר נייד וכן 4 ספרות אחרונות של אמצעי תשלום או סיסמת הזיהוי שלך ברשת (אם קיימת).