



פ ר ט נ ר ת ק ש ו ר ת
חברת פרטנר תקשורת בע"מ
 ח"צ 4-004431-52
 איחוד עוסקים 7-760414-55
 רחוב עמל 8, פארק תעשיות אפק,
 תיבת דואר 435, ראש העין 4810302

תנאי התקשרות לשירותי גישה לאינטרנט

חברת פרטנר תקשורת בע"מ ח.צ. 4-004431-52

שלום,

אלו הם תנאי ההתקשרות הכלליים החלים על שירותי הגישה לאינטרנט ש-Orange מספקת. המסמך כולל מידע רב ותנאים משפטיים חשובים. אנו מבקשים שתקדיש את הזמן הדרוש לקרוא אותו בעיון. מוקד שירות הלקוחות שלנו עומד לרשותך בטלפון *5474, בפקסימיליה: 054-7817069 ובתיבת דואר אלקטרוני (אי מייל) בכתובת: service@orange.net.il. מוקד התמיכה הטכנית עומד לרשותך בטלפון *5474 ובתיבת דואר אלקטרוני (אי מייל) בכתובת: support@orange.net.il.

השירותים שלנו

השימוש בשירותי הגישה לאינטרנט של orange כפוף לכללים שנמצאים בהוראות הדין ובהסכמים שבינינו לבינך. מסמך זה כולל את תנאי ההתקשרות - ההסכם הכללי שבינינו לבינך. ההסכם שלך איתנו כולל לא רק את מסמך זה אלא גם את התנאים שבטופס "פרטי עסקה" (הכולל גם תעריפים) ובמסמכים נוספים שאנו מפנים אליהם במסמך זה. תנאים (ופרטים על מחירים ותעריפים) נוספים חלים על שירותים ומוצרים נוספים שתרכוש (למשל, סינון אתרים או אנטי וירוס) וכן על מבצעים והצעות שיווקיות שתצטרף אליהם. תעריפים כלליים אחרים מפורטים בלוח התעריפים הכללי שלנו. חוץ מתנאים משפטיים, במסמך זה יש גם מידע חשוב הנוגע לשימוש בשירותים, לפרטיות, להגנה מפני הונאות ועוד.

לנוחותך פירטנו כמה נקודות עיקריות בהסכם, אבל חשוב שתקרא את כל התנאים שבהמשך:

- השימוש בשירותים הוא בתשלום (חוץ משירותים מסוימים שציינו שאינם בתשלום). תעריפי החבילה בה בחרת מפורטים בטופס "פרטי עסקה", תעריפי שירותים נוספים מפורטים בטופס תנאי השירות ותעריפים אחרים מפורטים בלוח התעריפים הכללי שלנו, או שנפרסם באופן אחר (למשל, באתר האינטרנט).
- קיימים גם כללים מיוחדים שחלים על שירותים מסוימים (למשל, אם תזמין שירות מאתר האינטרנט שלנו, תנאיו יופיעו באתר). שים לב לתנאים הנוספים.
- אם העסקה שלך כוללת תקופת התחייבות להישאר מנוי שלנו, עליך להישאר מחובר לשירותי הגישה לאינטרנט במסגרת החבילה בה בחרת, לתקופה זו (או לשלם את התשלום שנקבע בטופס "פרטי עסקה" כדי להתנתק לפני סוף התקופה).
- אנו יכולים להעלות כל אחד מהתעריפים מדי פעם. אם תמשיך להשתמש בשירותים אחרי השינוי - התעריפים החדשים יחולו. אם התחייבת להישאר מנוי שלנו לתקופה מסוימת, נעלה את התעריפים רק כפי שמוסבר בטופס "פרטי עסקה".

- אנו נוכל לספק את השירותים רק במקומות בהם קיימת תשתית מתאימה והוזמן שירות חיבור מתאים מספק התשתית. לא כל השירותים זמינים בכל מקום.
- אספקת שירותי הגישה לאינטרנט תלויה בגורמים רבים שאינם בשליטתנו. תמיד קיימת אפשרות שיהיו תקלות.
- יש מקרים בהם נהיה רשאים לנתק אותך משירותי הגישה לאינטרנט או להגביל את הגישה שלך אליהם, למשל אם לא תשלם את החשבון או אם יתברר לנו שאתה גורם נזק לנו או למשתמשי אינטרנט אחרים או מעורב בהונאה. גם אם נאלץ לנתק או להגביל אותך - עדיין תהיה חייב לשלם את חובותיך לנו.
- אסור להשתמש בשירותים שלנו למטרות לא חוקיות או כדי להפריע לאחרים, למשל על-ידי משלוח דואר זבל או הפצת תוכנות דדוניות.
- ההסכם מגביל את אחריותנו כלפיך - שים לב במיוחד לסעיף 8 להסכם.
- אנו נעבד באופן ממוחשב נתונים על השימוש שלך באינטרנט למטרות שונות, כולל תפעול שוטף של השירות ואספקת השירותים לך, שיפור הרשת, שיווק, אבטחה, גביה ומניעת הונאות. חלק מהשירותים שלנו ניתנים על-ידי ספקים חיצוניים, אשר גם להם תהיה גישה לנתונים פרטיים שלך. ייתכן שספקים אלה מחזיקים במידע עליך מחוץ לישראל.
- שים לב להגדרות שבסעיף 10.

1. מהו ההסכם שבינינו?

- זהו הסכם בינך, הלקוח, לבין orange לקבלת שירותי גישה לאינטרנט. כאשר אתה משתמש בשירותינו, או מאפשר למנוי (מי שמשתמש בשירותים בשמך) לעשות זאת, אתה מקבל על עצמך את תנאי ההסכם ומסכים לשלם תמורת השירותים שהזמנת או שצרכת (או שהמנוי הזמין או צרך).
- ההסכם בינך לבין orange בקשר לשירותי הגישה לאינטרנט מורכב ממסמך זה, מטופס "פרטי עסקה", מלוח התעריפים הכללי שלנו, ומכל שאר המסמכים והמקומות בהם מפורטים כללי שימוש ומחירים, כולל מסמכים כאלה שיהיו קיימים בעתיד (למשל, תקנון וכללי מבצעים מיוחדים, מחירים של שירותים נוספים והכללים שחלים עליהם).
- אם יש סתירה בין טופס "פרטי עסקה" לתנאי ההסכם שבמסמך זה - תנאי ההסכם במסמך זה גוברים.
- הסכם זה חל על השירותים שאנחנו מספקים לפי ההסכם הזה ועל ציוד קצה ותוכנות שאנחנו מספקים או שתבחר לרכוש מאיתנו כחלק מהשירות. ההסכם לא חל על רכישת מוצרים או שירותים שתקנה מצדדים שלישיים באמצעות שירותי האינטרנט, אבל אם התשלום עבור רכישה כזאת נכלל בחשבונך, על התשלום יחול הסכם זה.

2. מה אנחנו נותנים לך ומה נדרש כדי לחבר אותך?

2.1 כללי

- אנו נספק לך את שירותי הגישה לאינטרנט בהתאם לחבילה בה בחרת כמפורט בטופס "פרטי עסקה".
- אם יש סתירה בין טופס "פרטי עסקה" לתנאי ההסכם שבמסמך זה - תנאי ההסכם במסמך זה גוברים.

2.2 חיבור ותשתית

- כדי לקבל מאיתנו שירותי גישה לאינטרנט, עליך לדאוג לחיבור תשתית מתאימה ("בזק" או "HOT"), וכן בהפעלת שירות חיבור לספק אינטרנט (למשל, ADSL או מתאם בכבלים) מספק התשתית שלך. כל אלה אינם חלק מהסכם זה.
- תשתית חיבור אינה באחריות orange ועליך להזמינה ישירות מספק התשתית (כמו "בזק" או "HOT") ולשלם עבורה ישירות לספק שלך. גם שירות חיבור לספק אינטרנט אינו באחריות orange אלא באחריות הספק של התשתית או השירות הרלוונטי, אפילו אם הזמנת חבילת תשתית (את שירות החיבור לספק האינטרנט) מאיתנו.
- בכל מקרה של מעבר לכתובת אחרת באחריותך לוודא קיומה של תשתית ושירות חיבור לתשתית וכי אנו יכולים להעניק לך את השירותים במקום המגורים החדש וכן לטפל בנינוק התשתית (כולל שירות החיבור לספק האינטרנט) בכתובת ממנה אתה עובר ובחיבורה בכתובת החדשה. הוראה זו חלה אפילו אם הזמנת חבילת תשתית מאיתנו (זאת אומרת, הזמנת שירות של חיבור לספק אינטרנט מספק התשתית שלך באמצעותנו). אם לא תטפל בהעברת התשתית ושירות החיבור לספק אינטרנט לכתובת החדשה, יתכן שלא תוכל להשתמש בשירותי הגישה לאינטרנט שלנו ויתכן גם שתצטרך לשלם עבור תשתית ושירות חיבור לספק אינטרנט בכתובת הישנה, בנוסף לתשלום עבור חיבור כתובתך החדשה. לא תוכל לקבל החזר כספי בגלל חוסר יכולת להשתמש בשירותים בנסיבות אלה ולא תוכל לקבל החזר על התשלום הכפול שיחול עליך.

2.3 ציוד קצה (חומרה או תוכנה)

- אם רכשת מאיתנו ציוד קצה - כגון נתב תקשורת אלחוטי - אינך רשאי לשנות נתונים שתוכנתו בו על-ידינו או על-ידי היצרן, ושיאנם מיועדים לשינוי על-ידיך, כמוסבר בהוראות השימוש של ציוד הקצה. שינוי כזה עלול להסיר את האחריות מהמוצר, אך, ובעיקר, נתונים אלה מיועדים לאפשר חיבור תקין לרשת שלנו, כדי להגן על הרשת ולשמור על בטחונה ובטחון המשתמשים בה וכדי לאפשר לנו לספק שירותי תמיכה. לכן נתונים אלה (כולל הסיסמאות המגנות עליהם מפני שינוי) הם סודיים. ציוד הקצה שאנו מוכרים מאפשר לנו להתחבר אליו מרחוק ולתכנת אותו. אתה מסכים שנתחבר מרחוק לציוד הקצה שלך ונתכנת אותו לצורך קיום סעיף זה.

- בכל מקרה של מעבר לכתובת אחרת באחריותך לפרק את ציוד הקצה (חומרה) שאנחנו התקנו (אם קיים) בכתובתך הישנה ולהעבירו לכתובת החדשה. עליך להזמין מאיתנו שירות של התקנת הציוד מחדש בכתובתך החדשה.

2.4 שירותים וחבילות - כללי

- השירותים שתוכל להזמין ולקבל תלויים בחבילה בה בחרת (ואם תעבור מחבילה אחת לאחרת, ייתכן ששירותים מסויימים לא יהיו זמינים לך יותר או שישופקו בתנאים אחרים) וכפופים למגבלות התשתית.
- אם החבילה אליה הינך מנוי כוללת גם שירותי תשתית אינטרנט, אנו נהיה רשאים בכל עת לפי שיקול דעתנו הבלעדי להחליף את ספק התשתית ולספק לך את שירותי התשתית בעצמנו. במקרה בו שירותי התשתית במסגרת החבילה ישופקו לך על ידנו כל תנאי החבילה יוותרו ללא שינוי ואנו נבוא במקומו של ספק התשתית לכל דבר ועניין לרבות לעניין החיוב כגון שירות התשתית בהתאם לתנאים ולתעריפים הקבועים בחבילה.
- אנו רשאים להוסיף או לבטל שירותים מידי פעם ולקבוע ולשנות את כללי השימוש החלים לגביהם.
- אם לא עשית שימוש בשירות שניתן לך ללא תשלום עבור הפעלת השירות במשך שישה חודשים, אנחנו רשאים (אך לא חייבים) לראות אותך כאילו ביקשת להפסיק את אספקת השירות.
- אם לא השתמשת בתא הדואר האלקטרוני שהוקצה לך במשך 180 ימים רצופים, נהיה רשאים למחוק את כל התוכן שהצטבר בתא (כולל הודעות שאנחנו שלחנו במסגרת ההסכם) ולבטל את כתובת הדואר האלקטרוני שלך.
- עליך לדאוג לגיבוי שוטף של התוכן בתא הדואר האלקטרוני שלך - לא נוכל לשחזר תוכן שנמחק.

3. תמיכה טכנית

- מוקד התמיכה הטכנית שלנו עומד לשירותך לטיפול בתקלות וכדי לענות על שאלות בקשר להתחברות לרשת האינטרנט.
- אנו יכולים לטפל רק בתקלות בציוד קצה וברשת שלנו. איננו אחראים לתקלות במחשב שלך, בתוכנות בהן אתה משתמש, או בתקלות של ספק תשתית התקשורת שלך.
- שירות התמיכה כולל תמיכה טלפונית בלבד. ביקור טכנאי כרוך בתשלום.
- ציוד הקצה שאנחנו מוכרים מאפשר לנו לתכנת אותו מרחוק. אתה מסכים שניגש לציוד הקצה שלך כדי לתכנתו. אנו ננקוט בפעולה כזו למטרות תמיכה.
- **התקנה / שירותי תמיכה באזור יהודה והשומרון ומזרח ירושלים ("אזור מיוחד") - שים-לב!** הגעה של טכנאים לכיצוע התקנה או תמיכה תלויה באפשרות הגישה ובהנחיות החלות באותו אזור (למשל, דרישות מיגון או חסימות כבישים), העלויות לצערנו לעכב ולעיתים אף למנוע את ההגעה, או להיות כרוכה בעלות נוספת (למשל, לצורך אבטחה).
 - o למעט מקרה של מתן שירותי תמיכה בשל תקלה טכנית מצד פרטנר, במקרה של ביקור טכנאי התקנה/תמיכה באזור מיוחד יחול עליך. **חיוב בגין השתתפות בעלות רכב ביטחון מאובטח בסך של 504.27 ש"ח כולל מע"מ ("החיוב המיוחד").**
 - o החיוב המיוחד ימספך לתשלום בגין ביקור טכנאי לשם ביצוע התקנה/מתן שירותי תמיכה כלשהם, ולא יבוא במקומם.
 - o אתה תחויב בגין ביקור הטכנאי גם במקרים בהם יגיע הטכנאי לבייתך אך לא יוכל לבצע את ההתקנה/לתת את שירותי התמיכה, בשל העדרותך או בשל נסיבות אחרות שאינן באחריות פרטנר.
 - o עקב הצורך בתיאום רכב ביטחון מאובטח כאמור, זמן ההמתנה לביקור טכנאי לשם ביצוע התקנה באזור מיוחד עלול להימשך **90 ימים** וזמן ההמתנה לביקור טכנאי באזור מיוחד לשם מתן שירותי תמיכה כלשהם עלול להימשך **4 ימי עבודה**.

4. מה חובותיך לפי ההסכם?

4.1 תשלום חשבונות

- עליך לשלם בזמן את החשבונות שתקבל, בכרטיס האשראי שמסרת לנו (או באמצעי תשלום אחר שנשכים עליו).
- אם לא תשלם בזמן, נוכל לפנות אלייך בעצמנו או באמצעות מי מטעמנו לשם גביית תשלומים אותם חב וזאת באמצעות מכתב, דואר אלקטרוני (e-mail), הודעת מסר קצר (sms) או שיחת טלפון.
- אם לא תשלם בזמן, אנחנו יכולים לגבות ממך הפרשי הצמדה וריבית צמודה ומצטברת על פי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961 החל מהמועד שנקבע לתשלום ועד לתשלום בפועל. אנו נגבה סכום של 70.5% (או את הסכום המופיע בלוח התעריפים הכללי שלנו, הנגבה מביניהם) עבור הוצאות גביה אם הבנק או חברת כרטיסי האשראי שלך יסרבו לפרוע חיוב שנתת לנו הרשאה לגבותו, וכן לכל תשלום אשר יתקבל לאחר 14 ימים מהמועד שנקבע לתשלום. אם לא תפרע את חובך יתכן שנקוט נגדך בהליכים משפטיים, שיהיו כרוכים בהוצאות נוספות, אשר יחולו עליך.
- התעריפים וחויבים נוספים עבור שירותים שהזמנת מופיעים בטופס "פרטי עסקה" (לגבי אותם שירותים וציוד קצה שהחבילה קובעת להם תעריך או מחיר), בטופס תנאי השירות (לגבי שירותים נוספים) ובלוח התעריפים הכללי שלנו (לשירותים וציוד קצה שאינם קבועים בחבילה).

4.2 תעריפים, עדכון תעריפים ועקרונות חיוב

- המחיר ותנאי הרכישה של מוצרים ושירותים של צדדים שלישיים (ספקים שונים) הנרכשים באמצעותנו (כלומר, שהספק מחייב אותך על המוצר או השירות באמצעות חשבון ה-Orange שלך, למרות שלא קנית את המוצר או השירות מאיתנו), נקבע על-ידי אותם ספקים, ועליך לברר אותם לפני הרכישה או הזמנת השירות. אתה מסכים שנחייב אותך על מוצרים ושירותים כאלה באמצעות חשבונך אצלנו.
- התשלום עבור התשתית ושירות החיבור לספק אינטרנט אינו כלול בתשלום עבור שירותי הגישה לאינטרנט שאנחנו מספקים, אבל אם הזמנת חבילת תשתית מאיתנו (זאת אומרת, הזמנת שירות חיבור לספק אינטרנט מספק התשתית שלך, באמצעותנו), יתווסף לחשבונך תשלום עבור שירות זה בנוסף לתשלום עבור שירותי הגישה לאינטרנט שהזמנת מאיתנו.
- אלא אם הוראות הדין מונעות זאת מאיתנו, אנחנו רשאים להעלות את התעריפים שלנו מדי פעם (ונפרסם על השינוי הודעה בכתב זמן סביר מראש). למרות זאת, אם התחייבת להישאר לקוח שלנו לתקופה מסוימת, ונשאר לקוח שלנו במשך התקופה, באותה תקופה התעריפים יועלו לפי התנאים שבטופס "פרטי עסקה". בכל החבילות (גם אלה בהן אתה מתחייב להישאר לקוח שלנו לתקופה מסוימת), יכולים לפעמים להיות שינויים בתעריפים בגלל נסיבות חיצוניות, כמו הוראות של משרד התקשורת, שינויים בחוקים ותקנות, החלטות של בתי משפט, או שינוי בתעריפים של חברות אחרות. גם במקרים כאלה אנו נוכל לשנות את התעריפים, כפוף להוראות הדין.
- תמיד תוכל לברר את התעריפים העדכניים בשירות הלקוחות.
- אנחנו לא מתחייבים להמשיך להציע למצטרפים חדשים (כולל מנויים שלך) את התנאים שניתנו לך בעסקה זו לתקופה מסוימת כלשהי, ונוכל להפסיק לתת ללקוחות ומנויים חדשים להצטרף בתנאים שניתנו לך, בכל עת.
- אם לא קבענו תשלום חודשי לשירותים מסוימים (למשל, תיבת דואר אלקטרוני ראשונה), אין עליהם תשלום חודשי קבוע אבל אנחנו רשאים לשנות זאת.

4.3 באחריותך ... (כל הסעיפים בפרק זה הם מהותיים)

- עליך למסור לנו פרטים נכונים ולעדכן אותנו כשהחל בהם שינוי.
- אסור להשתמש בשירותים לכל מטרה בלתי חוקית או שהיא עוולה, או לגרום כל מטרד או הפרעה, ואסור להרשות לאחרים לעשות זאת; אסור להפריע לפעולה התקינה של רשת תקשורת כלשהיא (כולל האינטרנט) או לסכן אותה או להפריע לאחרים (למשל על-ידי משלוח "דואר זבל") או לסכן אותם (למשל, על-ידי משלוח "וירוסים").
- מדי פעם ניתן הוראות חשובות הנוגעות לשימוש בשירותים ועליך להישמע להן. חשוב גם שתשתף איתנו פעולה בפעולות האבטחה שאנו עושים (ויתכן שנתקשר אליך לשם כך), ואתה חייב להודיע לנו מיידית אם נודע לך על התחברות לשירותים שאינה חוקית או שאינה בהתאם להסכם בינינו.
- כדי לקבל שירותים מסוימים אנו נדרוש ממך פרטים מזהים כמו מספר תעודת זהות ופרטי אמצעי תשלום, שם משתמש או סיסמה. חשוב שתשמור על סודיות הפרטים שלך (ושתדווח לנו מייד ברגע שתגלה שאבדו או שמישהו עשה בהם שימוש בלי הסכמתך), כי אתה עלול להיות אחראי לשימוש שיעשה בהם (כולל לתשלום עבור שירותים), אפילו אם נעשה בלי הסכמתך. אנו ממליצים, כי תשנה את סיסמתך מפעם לפעם, ובהתאם להוראות המערכת. אסור להשתמש בפרטים של אדם אחר בלי הרשאה.
- הסכם זה לא מאפשר לך לספק שירותים לאחרים על בסיס מסחרי כלשהו. אבל גם במקרה שתיתן לאדם אחר להשתמש בשירותים לא על בסיס מסחרי (למשל, תיתן לאדם אחר לגשת לאינטרנט ממחשבך) אתה חייב לפקח על השימוש שעושה משתמש אחר מטעמך בשירותי האינטרנט ולוודא שהאדם האחר מסכים להוראות ההסכם הנוגעות לו, ואתה גם נשאר אחראי כלפינו לפי ההסכם.
- עליך לציית לתנאים החלים על השימוש בדואר אלקטרוני המפורטים בסעיף 2 וכן לתנאי השימוש ההוגן בשירותי הגישה לאינטרנט, שאנו רשאים לפרסם באתר האינטרנט שלנו ולעדכן מעת לעת. מדיניות זו קובעת מגבלות על השימוש בשירותי הגישה לאינטרנט שנועדו להתמודד עם עומסים ולצמצם שימוש בכמות חריגה במשאבי הרשת שלנו, דבר העלול לפגוע ברשת שלנו ובמשתמשים אחרים.
- אנו נהיה רשאים לנתק אותך משירותי הגישה לאינטרנט בכל מצב שהוראות הדין מתירות זאת, אם תפר תנאי בהסכם זה שכתבנו לגביי שהוא מהותי, אם לא תפרע את חובותיך עד המועד אשר נקבע לתשלום על-פי הסכם זה (אבל ניתן לך הודעה מוקדמת והזדמנות סבירה לשלם), ואם נדרוש ממך ערובה ולא תספק אותה במשך פרק הזמן הסביר שהעמדנו לרשותך.
- במקרים מסוימים אנו רשאים (לא חייבים) לנתק אותך ללא הודעה מוקדמת. מקרים אלה כוללים שימוש שלא כדיון, כפי שמוסבר בסעיף זה; אי תשלום חשבון בפעם השלישית בתוך 12 חודשים; קיום חשש סביר להונאה; שימוש בשירותים בכמות חריגה (אבל אנחנו נפנה אליך לבקש הסבר לכך לפני שננתק אותך); קבלת הודעה בצירוף אישור או תעודה כי המנוי נפטר ואם היה תאגיד - כי חדל להתקיים ונסיבות חירום. שים לב: בתקופת הניתוק יחול עליך חיוב, כאילו ביקשת ניתוק זמני. אנו רשאים לגבות דמי חיבור מחדש ולהסכים לחיבור רק בתנאים שנקבע בעת חידוש החיבור.

5 שימוש בטוח באינטרנט וברשתות אלחוטיות

- אף שאנו נאלצים מדי פעם לנקוט באמצעי אבטחה שונים (כגון סינון וניטור), אמצעים אלו נועדו להגן על הרשת שלנו, ואינם תחליף לאמצעי אבטחה (כגון כנגד "וירוס" מחשב, חדירה למחשבים, אבדן מידע, חשיפת סודות וכו'), הנובעים מהסכנות הכרוכות מקישור לרשתות תקשורת חיצוניות או מהיכולת לקבל קבצים ומידע אחר ממקורות שונים.
- באחריותך להשתמש באמצעי אבטחה הולמים וכל שימוש שתעשה במידע או בתכנים הוא על אחריותך בלבד.
- מוקד השירות שלנו עומד לרשותך בנושא השימוש הבטוח באינטרנט.
- זמן קצר לאחר הפעלת השירות, אנחנו נשלח לך עלון מידע מודפס הכולל אזהרה לגבי קיומם של תכנים באינטרנט, אשר אינם מתאימים לילדים ולבני נוער, המציע דרכים להתמודד עם תכנים מסוג זה. מידע זה זמין גם באתר האינטרנט שלנו.

- איננו אחראים לשימוש שתעשה בציוד קצה שנמכור לך במסגרת ההסכם. אנו ממליצים מאוד, כי תפעיל את אפשריות האבטחה וההצפנה הקיימות בציוד קצה הכולל אפשרות להתחברות אלחוטית.

גלישה בטוחה באינטרנט

רשת האינטרנט מהווה חלק מרכזי מחיי היומיום של כולנו, מבוגרים וילדים. גם בעולם האמיתי וגם בעולם הווירטואלי יש מקומות שבהם ילדים וגם מבוגרים יכולים להיזקק אם הם לא מספיק ערניים למתרחש סביבם. בין השאר, יש באינטרנט אתרים ותכנים כדוגמת הסתה, אלימות, פורנוגרפיה והימורים העלולים לפגוע בילדים, בני נוער, וגם במבוגרים.

מהן הסכנות והפגיעות שיייתכנו דרך הרשת?

סחיטה, הטרדה ואיומים על רקע מיני או אחר, עם או בלי ניסיון להגיע למפגש; חשיפה לאתרים הכוללים תועבה, הסתה, ומשחקים אלימים; "התמכרות" - שעות רבות של גלישה ללא הפסקה והזנחת העיסוקים האחרים; הימורים או רכישות לא חוקיות.

כללי ברזל לגלישה בטוחה יותר

- בחנו את האפשרות הפעיל אמצעים טכנולוגיים המיועדים לסינון אתרים או תכנים פוגעניים (הכוללים פורנוגרפיה, תתנו הסתה, אלימות או הימורים), וכן כאלו המיועדים להגן על המחשב שלכם מפני וירוסים, רוגלות ושאר נזקות (שמירה על המחשב שלכם מגינה על המידע המאוחסן בו, ושיכול לשמש לפגיעה בכם, בילדיכם ו/או ברכושכם).
- אל תתנו לילדים צעירים לגלוש לבד, כפי שלא הייתם נותנים להם בגיל צעיר לדבר עם אדם זר ללא השגחה.
- צרו מסגרת של בילוי משותף ומהנה בעניין האינטרנט, במהלכו תוכלו להעביר מסרים של מה מותר ומה אסור.
- קבעו כללי התנהגות במקרה שנתקלים בתוכן לא ראוי או בהטרדה כלשהי.

כיצד ניתן לחסום גישה (של ילדים ובני נוער, ובכלל) לתכנים בעייתיים?

מומלץ להשתמש בשירות "סינון אתרים", החוסם את האפשרות לכניסה לאתרים שאינם הולמים. שירות סינון בסיסי מוצע על ידנו ללא תשלום נוסף. למרות שהשירות שאנו מספקים משוכלל, ומבוסס על ניתוח המידע ולא רק על "רשימות שחורות", באינטרנט יש תוכן פוגעני רב, ולא ניתן מבחינה טכנית לסנן את כולו. לכן חשוב לא להסתמך אך ורק על שירות הסינון, אלא לקרוא ולקיים כללים אלה. מידע נוסף, כולל עצות לשימוש בטוח באינטרנט, מפורט ב"עלון גלישה בטוחה" המצורף להסכם ההתקשרות.

6. הפרטיות חשובה לנו

6.1 שמירה על הנתונים ואחסנה במאגר מידע

- אנו נשמור על פרטיות הנתונים, כולל פרטי הפעולות שעשית באינטרנט, בהתאם לדיון. עם זאת, נהיה רשאים לגלות פרטים אישיים לשם אספקת השירותים, גביית כספים, עריכת חשבונות, ואכיפת זכויותינו על-פי ההסכם, ונהיה רשאים להעביר פרטים אישיים לאחר על-פי דיון.
- כדי להגן על הנתונים שלך אנו יכולים לדרוש שתספק לנו מידע המאפשר לנו לזהות אותך, כגון מספר תעודת זהות ומידע הנוגע לאמצעי התשלום שמסרת לנו לצורך תשלום חשבונותיך. שים לב להוראה בסעיף 4.3 הנוגעת לשמירה על סודיות הסיסמא ושאר הפרטים שלך.
- הפרטים שתמסור בעת ההתקשרות איתנו, ובכל פניה אחרת שלך אלינו יישמרו במאגר מידע ממוחשב. אין עליך חובה בדיון למסור פרטים על עצמך, אבל אם לא תספק לנו פרטים מסוימים, לא נוכל לספק לך שירותים במסגרת הסכם זה.
- לך, כלקוח, תהיה גישה למידע פרטי של מנויך. באחריותך לוודא, כי מנויך מודעים ומסכימים לכך, וגם ליתר הוראות הסכם זה בכלל וסעיף 6 זה בפרט.
- אלא אם ביקשת אחרת (בצורה שקבענו לצורך קבלת הודעות מסוג זה), אתה מסכים, כי נשלח לך הצעות שיווקיות ופרסומות, שלנו ושל אחרים, באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני (אי מייל) שהקצינו לך (וכל אמצעי התקשורת אחר שמסרת לנו), הודעת מסר קצר (SMS), מערכת חיוג אוטומטי, פקסימיליה ובדרכים אחרות שנסכם עליהן. זכותך לבקש להפסיק לקבל מאיתנו הודעות שיווקיות ופרסומות שלנו בדואר אלקטרוני בכתובת שנמסור לשם כך, ובהודעת פקס במספר שנמסור לך לשם כך.
- אנו רשאים לשלב פרסומות שלנו ושל צדדים שלישיים גם באתר האינטרנט באמצעותו אנו מספקים שירות דואר אלקטרוני.
- אנו נבקש מצד שלישי המקבל מאתנו פרטי מנוי שלך להתחייב בפנינו על שמירת סודיות.
- שירותים מסוימים (כמו תאי הדואר האלקטרוני שנקצה לך) ניתנים באמצעות ספקים שונים, שחלקם נמצאים מחוץ לישראל. במקרים אלה, יועבר מידע פרטי הנוגע לך מחוץ לישראל, ויאוחסן שם. במקרה כזה יחולו עליו חוקי המדינה בה המידע המאוחסן, ולא חוקי ישראל.
- אנו יכולים לנקוט באמצעי אבטחה שונים כדי להגן על הציוד והשירותים שלנו. האמצעים יכולים לכלול סינון ובדיקה ואתה מסכים שננקוט באמצעים אלה.

6.2 מה אנחנו יכולים לעשות עם המידע שלך?

- כדי לספק את השירותים, וכדי לספק לך שירות מותאם אישית, אנחנו צריכים לאסוף ולעבד נתונים על הפעולות שתבצע ועל שאר השירותים שתשתמש בהם. כפוף להוראות הדיון, פרטנר תשתמש בנתונים למטרות חיוב על השימוש בשירותים (כולל משלוח חשבונות ומידע אחר), לשם ניהול הרשת ושיפורה, כדי לספק לך שירות מותאם אישית, כדי לספק לך שירותים ומוצרים שתזמין או שתשתמש בהם, כדי למנוע גניבה והונאה ולמטרות אבטחה, כדי לספק לך מידע על השירותים שלנו ולהעניק לך הטבות שונות, למטרות שיווקיות, כדי לטפל בתלונות ולמטרות סטטיסטיות שונות.
- אנחנו יכולים להשתמש בפרטים המאפשרים לזהות אותך ולהעבירם לספקים שלנו, כדי לאפשר לך לקבל תכנים המותאמים אישית לצרכיך ולהעדפותיך.

6.3 חשוב:

- הפעולות שתבצע באינטרנט מזהות באמצעות כתובת ייחודית שמוקצית לך מדי פעם. כתובת זו מאפשרת לזהותך. גם דואר אלקטרוני (אי מייל) שתשלח באמצעות התיבה שלך מאפשר לזהותך.
- להגנתך, במקרי חירום מתאימים, אנו נמסור פרטים עליך לגורם מתאים.

- ההסכם נשאר בתוקף עד שאתה או אנחנו נפסיק אותו.
- הוראות ההסכם חלות בכל מקרה שאתה משתמש בשירותים שלנו.

- זכותך לבקש מאתנו בכל עת להפסיק לקבל את השירותים. תוכל לעשות זאת בהודעה בע"פ (בפניה אל מוקד השירות בטלפון *5474 או בפניה לאחד ממרכזי השירות של Orange או בכתב (בפניה בדואר רשום לכתובת: חברת פרטנר תקשורת בע"מ, רחוב העמל 8, פארק תעשיות אפק, ת.ד. 435, ראש העין 48103, בדואר אלקטרוני pniya@service.orange.co.il או בכפסימיליה 074-7392262. עליך לציין בפנייתך שם, מספר זהות, מספר טלפון וכן 4 ספרות אחרונות של אמצעי התשלום. לאחר שווידאנו את אמינות הבקשה, נפסיק את אספקת השירותים בתוך יום עבודה אחד מיום קבלת ההודעה או מיום אחר שביקשת שנפסיק בו את השירותים, לפי המאוחר. אם התחייבת להישאר לקוח שלנו לתקופה מסוימת והפרת התחייבות זו, יחול עליך תשלום כמפורט בטופס "פרטי עסקה".

• ביטול עסקת מכר מרחוק -

- o אם הזמנת את השירותים 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 בהודעה בכתב שתמסור לנו תוך 14 ימים מהיום בו בוצעה ההתקשרות או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם, אבל - במקרה שהעסקה אינה "עסקה מתמשכת" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, עליך לבטל את ההתקשרות יומיים לפחות לפני תחילת מתן השירות שהזמנת; 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 אם הזמנת מאיתנו נכס (למשל, ציוד קצה), בניסיונות של "עסקת מכר מרחוק" (כאמור), זכותך לבטל את ההתקשרות בהודעה בכתב שתמסור לנו תוך 14 ימים מיום קבלת הנכס או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם; אם קיבלת את הנכס, עליך להשיבו לנו ואנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו;
- 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 פגם בנכס או בגלל אי התאמה בין השירות או הנכס לבין הפרטים שמסרנו לך לגבינו או בגלל אי-אספקת השירות או הנכס במועד שנקבע לך בחוזה או בשל כל הפרה אחרת של החוזה על-ידינו;
- o אם התקנו אצלך טובין לצורך מתן השירות, נהיה רשאים לגבות ממך תשלום בשל הוצאות התקנה, בסכום שלא יעלה על 100 ש"ח, או סכום אחר שייקבע בד"ן.

• ביטול עסקת רכילות -

- o אם הזמנת את השירותים 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, אבל - במקרה שהעסקה אינה "עסקה מתמשכת" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, לא תוכל לבטל את ההתקשרות אם התחלנו לספק לך את השירות; 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; במקרה שקיבלת מאיתנו טובין לצורך מתן השירות, עליך להשיבם לנו;
- o אם הזמנת מאיתנו נכס (למשל, ציוד קצה), בניסיונות של "עסקה ברכילות" (כאמור), זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מהיום שבו נמסר לך הנכס או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם; אם קיבלת את הנכס, עליך להשיבו לנו ואנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו;
- o אם התקנו אצלך טובין לצורך מתן השירות, נהיה רשאים לגבות ממך תשלום בשל הוצאות התקנה, בסכום שלא יעלה על 100 ש"ח, או סכום אחר שייקבע בד"ן.

- אם העסקה שלך כוללת תשלום חודשי קבוע (למשל, דמי מנוי), אנו נחייב אותך בתשלום הקבוע בתחילת החודש (למרות שאת החשבונות אנחנו שולחים לאחר סוף החודש), ולכן אם ביטלת את השירותים יתכן שתחויב במלוא דמי המנוי של החודש בו ביטלת את השירותים.

- כשההסכם מסתיים, השירותים ינותקו (אבל עדיין תצטרך לשלם לנו את חובותיך, ואם החבילה כוללת התחייבות לתקופת זמן מינימלית של חיבור לרשת, גם את התשלומים שחלים עקב סיום מוקדם של העסקה).

- אם אנחנו נרצה לבטל את ההסכם, נוכל לעשות זאת כאשר אנו רשאים להפסיק את מתן השירותים לך לפי ההסכם (כולל בעת סיום העסקה בה בחרת), לפי הרישיון, ועל-פי כל דין. נוכל גם לבטל את ההסכם אם יינקטו כנגדך הליכי פשיטת רגל או פירוק או הסדר נושים או ימונה לך כונס נכסים, במקרה של מוות, או שנחדל כדין לספק את השירותים וכן אם בוטל, הותלה או הוגבל הרישיון שלנו, או חל שינוי בתנאיו באורח המצדיק הפסקת השירות, או שקיבלנו הוראה מרשות מוסמכת להפסיק את מתן השירותים (למשל, בגלל מצב חירום).

- אם יופסקו שירותי הגישה לאינטרנט, מכל סיבה, תיחסם הגישה שלך לרשת האינטרנט באמצעות שם המשתמש שלך והסיסמה. אם אתה עובר לספק אחר של שירות גישה לאינטרנט, תוכל להמשיך להשתמש בתא הדואר שלך אצלנו או להפנות את ההודעות שתקבל לכתובת דואר אלקטרוני אחרת שתמסור לנו כשתבקש להתנתק משירות הגישה לאינטרנט שלנו. אנחנו נספק לך, לפי בקשתך, את אחד מהשירותים האלה ללא תשלום למשך שישה חודשים מיום הפסקת שירותי הגישה לאינטרנט באמצעותנו. לאחר 6 חודשים, אנו נהיה רשאים לגבות תשלום עבור השירות, כמפורט בלוח התעריפים שלנו. אם לא תבקש להמשיך ולהשתמש בתא הדואר שלך אצלנו לאחר הניתוק (למשל אם לא תרצה לקבל שירות זה בכלל, או אם לא תבקש שירות של העברת הודעות לכתובת אחרת), או לאחר שתסתיים התקופה בה אתה מקבל שירות זה (בחינם או בתשלום), ייסגר תא הדואר שהוקצה לך ולא יתאפשר לך יותר השימוש בו. התוכן שכתא הדואר - יימחק.

8.1. איכות השירות, בקרה ותחזוקה

- אספקת שירותי הגישה לאינטרנט כפופה, בין השאר, למגבלות רשת האינטרנט העולמית ולשירותי תקשורת שמספקים ספקים אחרים, בישראל ובגוולם, ושאינו לנו שליטה עליהם. ככל שהדברים תלויים בנו, אנו נפעל לספק לך את השירותים בהתאם למדדי השירות שנקבעו ברישיון שלנו. אנו מפעילים ברציפות אמצעי בקרה ותחזוקה לרשת שלנו. עליך לשלם עבור השירותים למרות מגבלות הרשת, וגם אם יהיו הפסקות בשירות.
- מהירות הקישור לאינטרנט בפועל תלויה, בין השאר, בעומסים ברשת שלנו ובכמות תקשורת אחרות, וכן באמצעים טכניים שאנו עשויים לנקוט על-מנת להתמודד עם עומסים ברשת, אמצעים שיכולים להיות תלויים במאפייני השימוש שלך. התעריף או התשלום החל על השירות יחול ללא קשר לרוחב הפס האפקטיבי שיעמוד לרשותך.
- לדיעתך, בעת שימוש באפליקציות לשיתוף קבצים, עלולה להיווצר האטה במהירות הגלישה באינטרנט.
- מידע טכני מפורט על תכונות שירותי האינטרנט, זמינותם המסחרית ומגבלותיהם עומד לרשותך בשירות לקוחות Orange ובאתר האינטרנט שלנו.

8.2. אחריותנו מוגבלת

הגבלת אחריות זו חלה לגבי כל שירותינו:

- Orange, עובדיה וכל הבאים מטעמה לא יישאו באחריות נזיקתית או חוזית לכל נזק, חוץ מנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת השירותים או הפסקתם, ונזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של Orange, עובדיה או הבאים מטעמה.
- למרות הסעיף הקודם, Orange, עובדיה וכל הבאים מטעמה לא יישאו באחריות במקום שחל פטור לגבי אחריות מכוח סעיף 41 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (פטור זה חל על: נזק שנגרם עקב אי אספקת השירותים, השהייתם, הגבלתם, או הפסקתם, כתוצאה מפעולות מכוונות שלנו שדרושות לשם ביצוע פעולת בזק או מתן שירות בזק; ונזק שנגרם עקב טעות במתן שירות בזק, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, מסירת מסר בזק למען בלתי נכון או רישום מוטעה במדריך מנויים או בפרסום אחר שלנו, אלא אם הנזק נגרם ברשלנות חמורה), או במקום שבו נגרם נזק עקב הפעלת אמצעים למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור הונאה והפסקתה.
- כמו-כן Orange, עובדיה וכל הבאים מטעמה לא יישאו בכל אחריות לכל נזק שייגרם כתוצאה מנסיבות שמעבר לשליטתנו, ובכלל זאת כוח עליון, אש, מלחמה, פעולות חבלה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים להספקה של ציוד חיוני למערכת, מעשה או מחדל של ספק תקשורת אחר או מגבלות שהוטלו על-ידו, חוקים, תקנות או צווים ממשלתיים, מגבלות הרשת שאינן בהן כדי חריגה מתנאי הרישיון, מגבלות צבאיות או ביטחוניות, אמצעים למניעת הונאה, או עילות אחרות שאינן בשליטתה של Orange, הכולל בכפוף לכך שהמקרים האמורים אינם בשליטתנו ושעל-אף מאמצינו הסבירים אין באפשרותנו לעמוד בהתחייבויותינו.
- האמור בסעיף זה בא להוסיף על כל חסינות, הגבלה או פטור מאחריות המוענקים ל-Orange או אשר יוענקו לה בעתיד על-פי הוראות הדין.
- איננו אחראים לנזק כלשהו שיגרם כתוצאה משימוש באינטרנט או במחשבך, או כתוצאה מכך שנעזרת בניציג תמיכה טכנית להפעיל את מחשבך (כולל באמצעות חיבור מרחוק).
- נא שים לב להוראות העוסקות בשימוש בטוח באינטרנט שבסעיף 5.
- מחלוקות שיתגלו בינינו בכל הנוגע לפירוש או לביצוע של הסכם ההתקשרות, יועברו לביור אל האחראי לטיפול בתלונות הציבור בפרטנר. חשוב שתדע, שהעברת המחלוקת אל האחראי לטיפול בתלונות הציבור לא מונעת ממך לפנות בעניין אל בית משפט מוסמך ולא מונעת מאיתנו להפסיק או לנתק את השירותים המוענקים לך אם הפרת את ההסכם בינינו.

9. עוד כמה דברים

- אלא אם הזמנת חבילת תשתית מאיתנו, אתה רשאי לבקש ניתוק זמני של השירותים (השירות כרוך בתשלום) לתקופה של שלושים ימים. אם התחייבת להישאר לקוח שלנו לתקופה מסוימת, תקופת ההשהיה לא תיטפר כחלק מתקופת ההתחייבות (ספירת תקופת ההתחייבות תוקפא לתקופת הניתוק הזמני).
- פרטנר מינתה נציג תלונות ציבור שתפקידו לברר תלונות מנויים בנוגע לשירותי הגישה לאינטרנט של פרטנר, וכן לברר תלונות מנויים בנוגע להסכם ההתקשרות ולחשבונות ששלחה פרטנר למנויים ולהכריע בהן. במקרה של תלונה בנוגע לנושאים אלה, ניתן לפנות בכתב אל נציג תלונות הציבור באחת מן הדרכים הבאות: (1) לכתובת: חברת פרטנר תקשורת בע"מ, רחוב העמל 8 פארק תעשיות אפק, ת"ד 435, ראש העין 4810302 (2) פקס למספר: 074-7392243 (3) דואר אלקטרוני - לכתובת: orange.email@service.orange.co.il (4) פניה באמצעות האתר שלנו בכתובת: www.orange.co.il
- שמירת זכויות - גם אם ויתרנו על זכותנו במקרה מסוים או נתנו לך אורכה, איננו חייבים לוותר שוב על זכותנו או לתת לך אורכה במקרים אחרים. אנו שומרים על זכויותינו על-פי ההסכם ועל-פי כל דין.
- המחאת זכויות - פרטנר רשאית להמחות את ההסכם וכל זכות לפיו לצד שלישי, לרבות את זכויותיה לגבות כספים ממך על-פי ההסכם זה. אתה אינך רשאי להמחות את הזכויות שלך על-פי ההסכם זה - הוראה זו היא מהותית.
- יש לנו זכות לקזז ולעכב כל סכום שגיע לך בקשר עם ההסכם זה או כל הסכם אחר.
- דין וראיות - דיני מדינת ישראל יחולו על ההסכם זה. רישומי פרטנר הם ראייה לכאורה בכל הנוגע לתשלומים הנגבים בקשר עם החיובים.

- כתובת הצדדים להודעות - כתובתנו היא כמפורט בראש מסמך זה וכתובתך לצורך משלוח הודעות וחשבונות לפי הסכם זה היא הכתובת שמסרת לנו בעת ההצטרפות לשירותי הגישה לאינטרנט שלנו (כמפורט בטופס "פרטי עסקה"), או כל כתובת אחרת בארץ עליה נודיע לך או תודיע לנו בכתב. כל הודעה בכתב שנשלח או שתשלח תיחשב כהודעה שהתקבלה כעבור שלושה ימי עבודה ממועד המשלוח. אם הסכמנו על מתן הודעות בדואר אלקטרוני, מועד הקבלה יהיה שלושה ימי עבודה ממועד המשלוח.
- כפוף לדיון, אנו נהיה רשאים לשנות תנאיו של הסכם זה, מסיבות של שינוי בחוק, שינויים טכניים, בטיחותיים, או מסחריים. נוסח מעודכן של הסכם זה יתפרסם באתר האינטרנט שלנו, ואנחנו גם נודיע על שינויים מראש. זכותך לסיים את ההתקשרות לפני תחילת תוקפם של השינויים, אבל אם לא תסיים את ההתקשרות, התנאים החדשים יחולו.
- המנהל הכללי של משרד התקשורת מוסמך להורות לנו לשנות את הסכם ההתקשרות. בהתקשרותך בהסכם איתנו, אתה מסכים לשינויים עליהם יורה משרד התקשורת.
- בכל דבר שקשור לאספקת השירותים הסכם זה לא יוצר יחסים חוזיים או אחרים בינך לבין משרד התקשורת או בינך לבין חברה אחרת שקיבלה רשיון לפי הוראות הדיון.

10. מי ומה

למה אנחנו מתכוונים כשכתוב:

- אנחנו, פרטנר, Orange וכל פנייה בגוף ראשון רבים (כגון "סיפקנו", "אלינו") - חברת פרטנר תקשורת בע"מ, ח.צ. 4-004431-52.
- אתה, לקוח וכל פנייה בגוף שני (כגון "לך", "נתת", "הזמנת") - האדם או הגוף שהתקשר איתנו באופן ישיר לשם קבלת שירותינו לפי הסכם זה. כשאנחנו כותבים "אתה" אנחנו עושים זאת לשם הנוחות, ומתכוונים, כמובן, גם ל"את".
- מנוי - מי שמתמש בשירותים שהזמנת ברשותך או באחריותך.
- הוראות הדין - הוראות כל דין לרבות חוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב-1982 ופקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש] התשל"ב-1972 (והתקנות והכללים לפיהם), הרישיון והוראת רשות מוסמכת.
- חודש - תקופה לגביה חל חשבון.
- לוח תעריפים - לוח התעריפים הכללי שלנו כפי שיתעדכן מעת לעת.
- הרישיון - "הרישיון המיוחד לביצוע פעולות בזק ומתן שירותי גישה לאינטרנט, שמספרו 1-96374-1-1890-5" שקיבלנו מהמדינה.
- הרשת - המערכות שבאמצעותן אנו מספקים שירותים ומבצעים את כל הפעילויות הנלוות.
- שירותי גישה לאינטרנט - השירות שאנו מספקים לפי הסכם זה.
- חבילה - הכללים, התנאים והתעריפים המפורטים בטופס "פרטי עסקה".

תוספת לתנאי ההתקשרות לשירותי גישה לאינטרנט עבור שירותי תשתית אינטרנט

אם רכשת מאתנו שירותי תשתית אינטרנט, בנוסף לשירותי גישה לאינטרנט (ISP), יחולו התנאים הבאים אשר הינך מתבקש לקרוא אותם בעיון:

תנאי מוקדם לקבלת שירותי תשתית אינטרנט מאתנו הוא, כי קיימת אצלך תשתית מתאימה של ספק התשתית ממנו אנו רוכשים עבורך את שירותי תשתית האינטרנט ("ספק התשתית"). לאחר בדיקה מול ספק התשתית, אנו נודיע לך האם ניתן לספק לך את השירות המבוקש.

1. כללי

- מסמך זה, ביחד עם תנאי ההתקשרות לשירותי גישה לאינטרנט (ISP) של Orange ("תנאי ההתקשרות"), הם תנאי ההתקשרות לפיהם אנו מספקים לך שירותי תשתית אינטרנט ("שירותי תשתית אינטרנט").
- אנו נספק לך שירותי תשתית אינטרנט, בהתאם לתנאי חבילת השירות אותה בחרת כמפורט בטופס "סיכום פרטי העסקה".

2. מיומה

אלו ההגדרות של מונחים שהשתמשנו בהם במסמך זה, אבל אם מתחייבת משמעות אחרת מהתוכן או מההקשר - המשמעות האחרת תחול. למונחים שלא הגדרנו תהיה אותה משמעות שיש להם בתנאי ההתקשרות, בהוראות הדין או בהוראות הרישיון של Orange, לפי העניין.

- "בית תקע" - התקן בחצרי הלקוח אליו מתחבר ציוד הקצה;
- "טופס סיכום פרטי העסקה" - טופס המפרט את חבילת השירות אותה בחרת ואת סיכום פרטי העסקה;
- "לוח התעריפים הכללי" - המחירון העדכני של Orange, כפי שיעודכן מעת לעת על ידי Orange, בכפוף להוראות הדין ו/או הרישיון של Orange;
- "ציוד ביתי" - מחשב ביתי או ציוד מחשב אחר וכן כרטיס רשת, נתב, רשת פנימית או כל התקן אחר שאינו ציוד הקצה והמצויי בבעלותו או בחזקתו של הלקוח;
- "ציוד קצה" - לעניין שירותי תשתית אינטרנט - מודם ו/או מודם המשלב נתב ו/או ציוד אחר היכול לשמש כציוד קצה ואשר אושר לשימוש על-ידי Orange. ציוד מסוים יכול שיכלול בתוכו הן רכיב ציוד קצה, והן רכיבים שהם בגדר ציוד ביתי, כהגדרתו לעיל;
- "שלוחה" - חלק מהתיוול הפנימי בחצרי הלקוח המסתיים בבית תקע, ולרבות בית התקע;
- "תיוול פנימי" - החלק מרשת הגישה, המותקן בחצר ובחצרים משותפים, והנועד לשמש אותך בלבד.

3. התקנה

- אם צריך, אנו נתקין אצלך (בעצמנו או באמצעות קבלן שלנו), תיוול פנימי ושלוחות, לצורך אספקת שירותי תשתית האינטרנט. ההתקנה היא בתשלום, בהתאם למחירי ההתקנה המפורטים בלוח התעריפים הכללי שלנו, ואתה מתחייב לשלם עובר ההתקנה.
- ככל שתבקש להתקין יותר מציוד קצה אחד, תידרש להתקשר אתנו בהסכם נפרד בהתייחס לציוד הקצה הנוסף, על כל המשתמע מכך.
- ציוד הקצה ימסר לך באופן המפורט בטופס סיכום פרטי העסקה, ביחד עם חוברת הסבר על אופן התקנת ציוד הקצה. תוכל להזמין שירות של טכנאי מטעמנו שיבצע את התקנת ציוד הקצה ("שירות התקנה"), בתמורה לתשלום הקבוע בלוח התעריפים הכללי שלנו. במקרה זה נתאם עמך מועד לכיבוע ההתקנה.
- איננו מתקינים ציוד ביתי ואיננו מחברים אותו לציוד הקצה. אתה צריך לדאוג לכך, באחריותך ועל חשבונך. למרות האמור, ככל שתבחר לרכוש מאתנו את שירותי ההתקנה בו יחובר הציוד הביתי לציוד הקצה, לרבות במקרה בו יידרש לשם כך ביצוע התקנת תוכנה על גבי הציוד הביתי ("התקנת ציוד ביתי"), הנך נדרש לנקוט בכל האמצעים הנדרשים לצורך שמירה וגיבוי המידע והתכנים המצויים על גבי הציוד הביתי, וזאת טרם ביצוע התקנת הציוד הביתי על ידנו או מי מטעמנו. בכל מקרה, איננו אחראים לכל נזק מכל סוג שהוא במקרה של אובדן ו/או במקרה של גרימת נזק, מכל סוג שהוא, למידע ו/או לתכנים המצויים על גבי הציוד הביתי. אם על אף האמור, ימצא כי אנו אחראיים לגרימת נזק למידע ו/או לתכנים כאמור ו/או לציוד הביתי, תהיה אחריותנו מוגבלת בהתאם לקבוע בתנאי ההתקשרות.

4. ציוד קצה

- אם אין ברשותך ציוד קצה מתאים, אנו נציע לך, על-פי שיקול דעתנו, לרכוש או לשכור את ציוד הקצה הדרוש לצורך אספקת שירותי תשתית האינטרנט, בתנאים כפי שיהיו מעת לעת.

4.1 אם תרכוש מאיתנו ציוד קצה -

- כנגד תשלום התמורה בעד ציוד הקצה כמפורט בטופס תנאי העסקה, במלואה ובמועדה, אתה תהיה הבעלים של ציוד הקצה.
- אתה תהיה זכאי לתקופת אחריות המופיעה בטופס ההצטרפות לשירות (אם מופיעה), או כפי שמתחייב מהוראות הדין. האחריות תחול רק על ציוד קצה שנרכש על ידך מאיתנו ועל חלקים ואביזרים של ציוד הקצה, אשר התגלו בהם תקלות וליקויים. האחריות תינתן בהתאם ובכפוף לתנאים המפורטים בתעודת האחריות של היצרן המצורפת לציוד הקצה.

4.2 אם תשכור מאיתנו ציוד קצה -

- תקופת שכירות ציוד הקצה תחל החל מהיום בו נמסר ו/או הגיע לידך ציוד הקצה, בין אם התחלת לעשות בו שימוש באותו יום ובין אם לאו, מכל סיבה שהיא.
- אנו רשאים להשכיר ציוד קצה משומש.
- ציוד הקצה הוא בבעלותנו ויישאר בבעלותנו, גם לאחר התקנתו אצלך. אנחנו מעניקים לך זכות שימוש בלבד בציוד הקצה.
- אתה מתחייב: (א) לשמור על ציוד הקצה ולהשתמש בו בהתאם להוראות ההפעלה; (ב) להימנע מלמסור את ציוד הקצה לאחר או לתת זכות כלשהי לאחר בקשר עם ציוד הקצה; (ג) לשאת באחריות לגבי ציוד הקצה, וכן לפצות ולשפות אותנו בגין נזק שנגרם לציוד הקצה, בין היתר עקב אחד מאלה: שימוש שלא לפי הוראות ההפעלה, שבר, נזקי שריפה, תקלה ברשת החשמל; רטיבות וכן בשל מעשה או מחדל שלך ו/או של מי מטעמך או ברשותך; (ד) להחזיר לנו את ציוד לאחד ממרכזי השירות היעודיים, לפרטים אודות מיקום מרכז השירות התקשר 1800054054, מיד עם הפסקת שירות תשתית האינטרנט, כשציוד הקצה תקין לגמרי ובמצב טוב, בכפוף לבלאי סביר. מובהר, כי אם לא תחזיר את ציוד הקצה או שזה יוחזר במצב שאינו תקין כאמור בסעיף זה לעיל, אזי אנחנו נהיה רשאים לחייב אותך בעלות ציוד הקצה, בסך של 300 ש"ח; יובהר כי לנו הזכות הבלעדית להחליט האם לחייב אותך בסך של 300 ש"ח בגין אי החזרת הציוד כאמור לעיל או לעמוד על החזרתו ולחייבך בדמי השכירות החודשיים עבור כל חודש עד החזרתו (למעט במקרה של אובדן ציוד הקצה), וזאת מבלי לגרוע מכל סעד העומד לזכותנו לפי הוראות הסכם זה או לפי כל דין; (ה) להודיע לנו עם היוודע לך על אובדן או נזק לציוד הקצה; (ו) להימנע מלטפל בציוד הקצה, או לתקנו, או להתיר לאחר לעשות כן.
- בעת תקלה בציוד הקצה במהלך תקופת שכירותו ובמשך זמן שכירותו על ידך מאת Orange, עליך לפנות למוקד השירות הטכני שלנו ואנו נפעל בניסיון לאתר את מקור התקלה ולפתור אותה מרחוק ("טיפול מרחוק"). אם יתברר כי מקור התקלה הינו בציוד הקצה ולא ניתן יהיה לטפל בתקלה טיפול מרחוק, אזי יתואם עימך מועד לביקור טכנאי לצורך טיפול בתקלה בציוד הקצה בחצרך או שתתבקש להביאו לתחנת שרות, לפי בחירתנו ושיקול דעתנו, והכל בכפוף לקיום התחייבויותך כאמור בהסכם זה, לרבות ובמיוחד כאמור בנקודה לעיל (נקודה 4 בסעיף זה).
- אנו רשאים לחייב אותך בגין ביקור סרק של טכנאי מטעמנו בסך הקבוע לכך בלוח התעריפים הכללי במועד ביקור הסרק, בכל אחד מהמקרים הבאים: (א) הגיע טכנאי מטעמנו לצורך טיפול בציוד הקצה, אך לא ניתנה לו האפשרות לתקן את ציוד הקצה; (ב) התברר כי ביקור הטכנאי היה מיותר מכיוון שהיה ניתן לפתור את התקלה בגדר טיפול מרחוק, אך זו לא תוקנה כאמור בשל רשלנותך או מעשה או מחדל שלך; (ג) מקור התקלה אינו בציוד הקצה; (ד) התקלה בציוד הקצה נגרמה בשל איזה מהנסיבות המנויות בנקודה 4 בסעיף זה לעיל התשלום האמור בתת סעיף זה אינו בא לגרוע מכל סעד העומד לזכותנו לפי הסכם זה או לפי הרישיון או על פי כל דין.
- במקרה של גרימת נזק לציוד הקצה, כולל נזק שנגרם בשל אחת מהסיבות האמורות בנקודה 4 בסעיף זה לעיל, תידרש לשאת בעלות תיקון ציוד הקצה או בעלות החלפתו בציוד קצה חדש, בעלות כפי שתיקבע על ידנו, ולא יותר מ- 300 ש"ח.
- אנו רשאים להפסיק את פעולת ציוד הקצה או לנטרל את יכולת פעולתו התקינה במקרה של אי החזרת ציוד הקצה אלינו בהתאם להסכם זה, לרבות במקרה של אובדן ציוד הקצה.
- עליך לשלם את דמי השכירות בהתאם למפורט בטופס פרטי העסקה, במתכונת הנהוגה אצלנו מעת לעת. דמי השכירות ישולמו עד למועד בו תשיב לנו את ציוד הקצה, בהתאם לאמור לעיל.
- אנו לא מתחייבים להמשיך ולתמוך בכל סוגי ציוד הקצה לפרק זמן כלשהו. ייתכן כי במועד כלשהו יהיה עליך לשדרג את ציוד הקצה, בעלות חד פעמית, תוך המשך תשלום דמי השכירות. אנו נודיע לך מראש במקרה כאמור.
- אנו לא נבצע שירותי תיקון או טיפול בתקלות מכל סוג לציוד קצה אשר לא הושכר לך על ידנו במסגרת ולצורך רכישת שירותי תשתית אינטרנט מאיתנו לפי הסכם זה.

בכל מקרה של מעבר לכתובת אחרת באחריותך -

- לוודא מולנו קיומה של תשתית מתאימה של ספק התשתית גם בכתובת החדשה.
- לקחת אתך את ציוד הקצה (אם יש) לכתובת החדשה; אם אתה מעוניין לקבל שירות התקנה כאמור לעיל של ציוד הקצה בכתובתך החדשה, הינך מתבקש להתקשר ולהזמין מאיתנו; התמורה עבור שירות ההתקנה הינה כקבוע בלוח התעריפים הכללי שלנו.

6. תמורה

על אף האמור בכל מקום אחר, אנו נחייב אותך בחשבונותיך בדמי מנוי הכוללים תשלום כולל בגין שירותי תקשורת אינטרנט (ISP) ושירותי תשתית אינטרנט, לרבות תשלום בגין ציוד הקצה.

7. הפסקת / השהיית שירות

מבלי לגרוע מהוראות תנאי ההתקשרות בעניין הפסקת או השהיית שירות-

- אם אתה מנוי על חבילה הכוללת את שירותי תשתית אינטרנט ושירותי תקשורת אינטרנט (ISP), ותפסיק את ההתקשרות במסגרת החבילה האמורה, אנו נבטל את השירותים בהתאם להוראות תנאי ההתקשרות ולהוראות הדין.
- אם תפסיק את ההתקשרות לגבי שירותי תשתית האינטרנט בלבד, אנו נמשיך לספק לך את שירותי הגישה לאינטרנט (ISP), בהתאם לתעריף הקבוע לשירותים אלו בלוח התעריפים הכללי שלנו, כפי שישתנה מעת לעת. באחריותך לדאוג לשירותי תשתית אינטרנט כדי להשתמש בשירות הגישה לאינטרנט שאתה רוכש מאיתנו.
- אם תפסיק את ההתקשרות לגבי שירותי הגישה לאינטרנט (ISP) בלבד, אנו נמשיך לספק לך את שירותי תשתית האינטרנט, בהתאם לתעריף הקבוע לשירותים אלו בלוח התעריפים הכללי שלנו, כפי שישתנה מעת לעת. באחריותך לדאוג לשירותי גישה לאינטרנט (ISP) כדי להשתמש בתשתית האינטרנט שאתה רוכש מאיתנו.
- אנו נהיה רשאים להפסיק את שירותי תשתית האינטרנט בנסיבות המפורטות בתנאי ההתקשרות או בהתאם לרישיון ו/או בהתאם להוראות כל דין. בנוסף, חיבור מחדש לשירותי תשתית האינטרנט לאחר הפסקתם מכל סיבה שהיא, לרבות הפסקתם ביוזמתנו לפי הסכם זה, עשוי להיות כרוך בכיקור טכנאי מטעמנו לצורך החיבור בשנית ובתשלום עבור ביקור הטכנאי כאמור, בעלות הקבועה לך בלוח התעריפים הכללי שלנו במועד ההצטרפות לשירות תשתית האינטרנט בשנית.
- אם תשהה באופן זמני את שירותי תקשורת האינטרנט (ISP) לפי הוראות תנאי ההתקשרות, תוכל לבקש להשהות באופן זמני גם את שירותי תשתית האינטרנט באותם תנאים הקבועים בתנאי ההתקשרות בעניין עבור הקפאת שירות תקשורת אינטרנט. בעת הקפאת תשתית האינטרנט ימשיכו התשלומים בגין שכירת ציוד הקצה.
- כפוף להוראות הדין והרישיון שלנו, אנו נהיה רשאים להודיע לך על הפסקת שירות תשתית האינטרנט, מטעמים שלנו, וזאת בהודעה מראש.

8. שונות

- כל הוראות תנאי ההתקשרות ככל שלא שונו במסמך זה, יוותרו בתוקפן וימשיכו להיות תקפות ומחייבות אותנו ואותך גם בקשר עם שירותי תשתית האינטרנט בהתאמות המחויבות
- מבלי לגרוע מהוראות סעיף 8.2 לתנאי ההתקשרות (בעניין הגבלת אחריות החברה), חשוב שתדע ששירותי תשתית האינטרנט המסופקים לך על ידינו, הנם שירותים שאנו רוכשים מצד שלישי, וכי אין לנו שליטה מלאה על איכות השירות ו/או זמינות השירות.
- אם יש סתירה בין הוראות תנאי ההתקשרות להוראות תוספת זו-הוראות תוספת זו גוברות בכל הנוגע לאספקת שירותי תשתית האינטרנט.