

אלו הם תנאי ההתקשרות שלך עמנו. מסמך זה כולל מידע ותנאים משפטיים חשובים. אנא קרא אותו בעיון:

מסמך זה מצטרף לתנאי התכנית/העסקה שלך המפורטים בטופס "תנאי תכנית"/"פרטי עסקה" ובמסמכים נוספים, וכולם יחדיו מהווים את הסכם ההתקשרות שלך לפרטנר.

השימוש ברשת Orange כפוף לכללים שנמצאים בהוראות הדין ובהסכמים שבינינו לבינך. מסמך זה כולל את תנאי ההתקשרות - ההסכם הכללי שבינינו לבינך. כללים, תעריפים ומחירים מיוחדים לגביך מפורטים בתכנית התעריפים שלך, ותעריפים 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). התעריפים מפורטים בתכנית התעריפים בה בחרת וכלוח התעריפים הכללי שלנו, או שיפורסמו באופן אחר (למשל, באתר האינטרנט). אנו רשאים לקבוע תעריפים, עמלות ושירותים נוספים (בתשלום או ללא תשלום), גם אם הסכם ההתקשרות שלך, לרבות לוח התעריפים שנמסר לך, לא כלל אותם בעת ההתקשרות. אם תשתמש בהם, תחויב עבורם בהתאם לתעריף שנקבע להם במועד השימוש.
- חוץ ממסמכי ההסכם, תכנית התעריפים שלך ולוח התעריפים, קיימים גם כללים מיוחדים שחלים על שירותים מסוימים (למשל, אם תזמין שירות מאתר האינטרנט שלנו, תנאיו יופיעו באתר). שים לב לתנאים הנוספים
- אם, מכל סיבה שהיא, אינך משתמש בשירות שהופעל עבורך או עבור משתמשים שלך, אינך מעוניין בו עוד, אין לך צורך בו, או אינך יכול להשתמש בו (מכל סיבה, כולל, למשל, משום שהחלפת מכשיר שלא תומך בשירות, או שאיבדת את מכשירך) - האחריות לבטל את השירות עבורך או עבור משתמשך - היא שלך, לא שלנו. שים לב, שאם השירות מופעל באמצעות אפליקציה ייעודית, הפסקת השימוש בה או מחיקתה מהמכשיר, לא מפסיקה את השירות. עליך לפנות לשירות הלקוחות ולבקש להפסיק את השירות.
- אם לא הסכמנו אחרת בתכנית התעריפים, אנו יכולים להעלות כל אחד מהתעריפים מדי פעם, ואנחנו נודיע על השינוי מראש ובכתב.
- אם תכנית התעריפים שלך כוללת תקופת התקשרות מינימלית, עליך להישאר מחובר לרשת לתקופה זו (או לשלם את התשלום שנקבע בתכנית התעריפים כדי להתנתק לפני סוף התקופה)
- יש מקרים בהם נוכל לנתק אותך מהרשת, למשל אם לא תשלם את החשבון, או אם יתברר לנו שאתה גורם נזק לרשת. גם אם ננתק אותך - עדיין תהיה חייב לשלם את חובותינו לנו
- אנו נספק את השירותים בתחום הכיסוי של הרשת שלנו, אבל תמיד קיימת אפשרות שלא יהיה כיסוי, או שלא כל השירותים יהיו זמינים, או שיהיו ניתוקים. לא כל השירותים זמינים בכל מכשיר או בכל מקום
- אסור להשתמש בשירותים שלנו למטרות לא חוקיות או כדי להפריע לאחרים
- ההסכם מגביל את אחריותנו כלפיך - שים לב במיוחד לסעיף 8 להסכם
- אנו נעבד באופן ממוחשב נתונים על השימוש שלך ברשת למטרות שונות, כולל תפעול שוטף של השירותים ואספקת השירותים לך, שיפור הרשת, שיווק, אבטחה, גביה ומניעת הונאות
- שים לב להגדרות שבסעיף 11

1. מהו ההסכם שבינינו?

- זהו הסכם בינך לבין פרטנר לקבלת שירותינו, שעל-פיו מושאל לך SIM לשימושך (או לשימוש משתמש). כאשר אתה משתמש בשירותינו, או מאפשר למשתמש לעשות זאת, אתה מקבל על עצמך את תנאי ההסכם ומסכים לשלם תמורת השירותים שהזמנת או שצרכת (או שהמשתמש הזמין או צרך).
- ההסכם בינך לבין Orange מורכב מהמסמך הזה, מתכנית התעריפים שלך, 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 פריטי תוכן בפורטל התוכן ובאתר האינטרנט שלנו והכללים שחלים עליהם).
- מקום בו קיימת סתירה בין האמור בתנאי ההתקשרות הכלליים לבין האמור בכל מסמך אחר, יגבר האמור בתנאי ההתקשרות הכלליים. אם חתמת בעבר על טופס "הסכם התקשרות לרשת Orange" איתנו, תנאי הסכם זה מחליפים את התנאים המופיעים בגבו של הטופס. אם קיבלת מאיתנו בעבר חוברת "תנאי התקשרות", תנאי הסכם זה מחליפים את התנאים המפורטים בחוברת. הסכם זה חל על השירותים (וה SIM) שאנחנו מספקים לפי הסכם הזה.
- ההסכם גם לא חל על רכישת מוצרים או שירותים שתקנה מצדדים שלישיים באמצעות הרשת, אבל אם התשלום עבור רכישה כזאת נכלל בחשבונך, על התשלום יחול הסכם זה ועל ציוד קצה שתרכוש.

2. מה אנחנו נותנים לך?

2.1 מספר טלפון ברשת שלנו ו-SIM

- אנו נפתח לך חשבון ונקצה לך SIM ומספר טלפון ברשת שלנו, עבורך ועבור משתמשים נוספים.

- הבעלות ב-SIM תישאר תמיד שלנו. אנו משאילים לך את ה-SIM רק כל עוד הסכם זה בתוקף. אנחנו רשאים לתכנת את ה-SIM ולקרוז מידע מתוכו גם כאשר הוא בידך. עליך להחזיר לנו את ה-SIM אם נבקש זאת.
- אנו נחליף או נתקן SIM שנפגם כתוצאה מפגם בייצור או בתכנון, ללא תשלום. על תיקון או החלפת SIM מכל סיבה אחרת תידרש לשלם.
- שים לב: בכל מקום בו אנו מתייחסים לשימוש במכשיר, כוונתנו היא גם לשימוש ב-SIM בכל מכשיר שהוא (למשל, גם שימוש ב-SIM שהוקצה לך במכשיר של חבר, או במכשיר שלא קנית מאיתנו, או שימוש שמישהו עושה ב-SIM שאבד לך או נגנב).
- המחיר להפעלת SIM קבוע בלוח התעריפים הכללי שלנו. אבל כל מכשיר שתרכוש מאתנו כולל כבר SIM פועל.

2.2 שים לב להוראות מהותיות אלה:

- ה-SIM מיועד לשימוש רק במכשירים המאושרים לשימוש ברשת שלנו. בכרטיסי SIM המיועדים לשימוש במכשירים מסוג מסוים (למשל מכשירי דור שלישי, או מתאמים סלולריים), מותר להשתמש רק בצידוד מאותו סוג.
- אם לא הרשנו לך במפורש להתקין את ה-SIM במתאם סלולרי או במכשיר נייד המחובר למתאם סלולרי, אסור לעשות זאת, גם לא באופן זמני.
- איננו חייבים להקצות לך מספר טלפון מסוים (אלא אם הסכמנו במפורש אחרת). אנו רשאים לשנות את מספר הטלפון שהוקצה לך מטעמים טכניים ורגולטוריים (כולל לפי החלטת משרד התקשורת), ואיננו מתחייבים לשמור לך מספר שהוקצה לך בעבר אם תוותר עליו או כאשר יסתיים או יבוטל ההסכם בינינו.

2.3 שירותים ותכניות - כללי

- מרגע שנחבר אותך לרשת, תוכל להשתמש בשירותים שלנו, בהתאם לתנאי הסכם ההתקשרות בינינו, כולל תנאי תכנית התעריפים שלך.
- אנו רשאים להוסיף או לבטל שירותים מידי פעם ולקבוע ולשנות את כללי השימוש החלים לגביהם ואת תעריפיהם, בהתאם לרישיון ועל פי הוראות משרד התקשורת. אנו נודיע על שינוי בשירות קיים זמן סביר מראש.
- אנו רשאים (אך לא חייבים) להפסיק אספקת שירותים שניתנים לך ללא תשלום עבור הפעלת השירות, אם לא עשית בהם שימוש במשך שלושה חודשים רצופים.
- עליך לשלם עבור השירותים למרות מגבלות הרשת (כיסוי) והמכשירים, גם אם יהיו הפרעות, כפי שמוסבר בהמשך.
- אנו רשאים לסיים תכניות תעריפים שלא קבענו להן מועד סיום תוך 18 חודשים מיום שהצטרפת אליהן (אנו יכולים גם לשנות תעריפים בתכניות קיימות לפי סעיף 4.3 להסכם, ולשנות תנאים בתכניות כאשר הסכם זה מאפשר זאת).
- תוכל לעבור בין תכניות, חבילות דקות, נפח גלישה וחבילות אחרות שיהיו קיימות בזמן שתבקש לעבור, ושיחולו על תכנית התעריפים בה בחרת, לא יותר מפעם אחת בכל חודש קלנדרי (ובתנאי שלא קבענו תנאים נוספים או אחרים למעבר בתכנית התעריפים ממנה אתה עובר). מעבר בין תכניות תעריפים יוכל להתבצע רק עם תחילתו של מחזור חיוב. ייתכן שהמעבר יהיה כרוך בתשלום כמפורט בלוח התעריפים הכללי. שים לב שיתכן שעקב המעבר יפסיקו לחול עליך תנאים והטבות (כמו חבילות הוזלה, החזרים וכד') שחלו לפי התכנית או ההטבה ממנה אתה עובר, וייתכן ששירותים מסויימים לא יהיו זמינים יותר או שישופקו בתנאים אחרים.
- אלא אם כתבנו במפורש אחרת, אין כפל הטבות. במקרים בהם הסכמנו כי יחול כפל הטבות, ההטבות יחולו או במקביל או אחת אחרי השנייה (כלומר, ההטבה השנייה תחושב על יתרת הסכום לתשלום לאחר החלת ההטבה הראשונה) - והכל באופן שסכום ההטבה הכולל יהיה הנמוך מבין האפשרויות. האמור בסעיף זה יחול, גם אם אפשרנו בפועל הזמנה או הצטרפות להטבות שונות וגם אם לא הסברנו או פירטנו את היחס בין ההטבות השונות. בסעיף זה "כפל הטבות" - לרבות שילוש הטבות או למעלה מכך.
- מידע מפורט אודות חסימת שירותים נמצא בשירות הלקוחות שלנו. שינוי ראשון של חסימת שירותים יהיה ללא תשלום; אנו רשאים לגבות תשלום על שינויים נוספים.
- תוכל לשנות את מפעיל השירות הבינלאומי שבו בחרת כברירת מחדל (חיוב "+" "00" או "188"). כל שינוי כזה כרוך בתשלום. באחריותך לעדכן את המפעיל הבינלאומי אותו בחרת על כל שינוי בפרטי ההתקשרות שלך או בסטטוס של המנוי ברשת Orange (לדוגמא אם ביצעת העברת בעלות או ניתקת את המנוי).
- אם תרצה, תוכל לחסום את שירות העברת מסרים כתובים (SMS) יוצאים ו/או נכנסים. במקרה של חסימת מסרים כתובים (SMS) נכנסים, תוכל לבקש מאיתנו להמשיך לקבל בכל זאת מסרים כתובים (SMS) שירותיים כגון התראות בגין ניצול נפח בחבילת גלישה וכגון הודעות מפעיל בעת נדידה בחו"ל.
- אם נשלח לך הודעות התרעה בדבר סיום או ניצול של חבילות שירות (לדוגמא: התראות בטרם גמר ניצול של חבילת גלישה או חבילת דקות), ההתרעות אינן בהכרח מדויקות והינן הערכה בלבד.

3. מגבלות הרשת

3.1 מגבלות הרשת (כיסוי, מכשירים ורשתות אחרות)

- למרות המאמצים שאנו עושים כדי לתת כיסוי נרחב, השירותים שלנו זמינים אך ורק בטווח הפעולה של תחנות הבסיס (אנטנות) ברשת בארץ; בגלל שלא בכל מקום יש תחנות בסיס ובגלל סיבות נוספות, יש אזורים ומקומות שאין בהם כיסוי של הרשת. הרשת שלנו פועלת בכמה טכנולוגיות, אבל לא כל אזור שיש בו כיסוי של הרשת בטכנולוגיה אחת הוא גם אזור כיסוי בטכנולוגיה אחרת. אזורי הכיסוי בטכנולוגיות השונות משתנים מדי פעם בעוד אנו משפרים ומשנים את הרשת. מסיבות שונות (כולל קשיים בקבלת היתרים להצבת תחנות בסיס), יתכן גם שלא נוכל להמשיך ולספק כיסוי של הרשת באזורים בהם יש כיסוי בזמן שהתקשרנו בהסכם זה. עליך להביא עובדה זו בחשבון. אפשר לקבל פרטים עדכניים על הכיסוי במרכזי השירות שלנו. היקף השירותים ואיכותם כפופים לרישיון.

- לא כל השירותים שלנו זמינים באמצעות כל המכשירים, או בכל הטכנולוגיות ולא כל המכשירים מאפשרים לקבל את כל השירותים. עליך להתאים את הטכנולוגיה בה פועל המכשיר (למשל, "דור שלישי") ואת התכונות בהן הוא תומך לצרכים שלך. אנחנו ממליצים שתבדוק את תכונות המכשיר בהוראות היצרן, באתר האינטרנט שלנו, או בשירות הלקוחות. כמו כן, לא כל השירותים (לדוגמה, שיחות וידאו) זמינים גם בשיחות לרשתות אחרות, לחו"ל, או בנדידה, משום שאספקת שירותים אלה כפופה ליכולת של מפעילים אחרים לספקם.
- שירותי הנדידה תלויים גם בכללים ובכיסוי של מפעילי רשתות התקשורת בחו"ל שחתמו על הסכם לתת שירותים למנויינו, בהזמנת שירותי נדידה מאיתנו לפני הנסיעה (כולל תשלום פיקדון אם נדרש), ולפעמים גם בהצטיידות במכשיר מתאים ליעד הנסיעה (כי במקומות שונים בעולם משתמשים בטכנולוגיות שונות מאשר בארץ). לא כל השירותים הזמינים בישראל זמינים גם בנדידה. אפשר לברר את כל הפרטים העדכניים על אזורי הכיסוי בחו"ל, השירותים הזמינים והמכשירים הפועלים במדינות השונות (וכמובן, התעריפים ושאר התנאים) בשירות הלקוחות.

3.2 הפרעות לשירותים

- חסימות, תנאים גיאוגרפיים, מזג אוויר, הפרעות רדיו, תקלות, תחזוקה, רישוי וענייני ביטחון ובטיחות (גם ברשתות של גורמים אחרים אליהן מחוברת הרשת) וכן גורמים אחרים יכולים להפריע לשירות או להשפיע לרעה על הכיסוי או על איכות השירות בארץ ובחו"ל.

4. מה חובותיך לפי ההסכם?

4.1 תשלומים

- עליך לשלם בזמן את החשבונות שתקבל.
- 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 אלך או אל מי ממנויך.
- 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 נחייב אותך בהוצאות גביה על תשלום שלא שולם במועד שנקבע לפירעון ובלכד שחלפו 14 ימים לפחות ממועד זה, בהתאם לגובה החוב ולפעולות הכרוכות בגבייתו וזאת כמפורט בלוח התעריפים הכללי שלנו. אם לא תפרע את חובך יתכן שנקוט נגדך בהליכים משפטיים, שיהיו כרוכים בהוצאות נוספות.

4.2 איך משלמים? מתי נדרוש פיקדון?

- עליך לשלם באמצעי התשלום (כגון כרטיס אשראי או הוראת קבע) שנסכים עליו ושיפורט בטופס "הסכם התקשרות לרשת Orange", או במסמך אחר, בהתאם לתנאים המפורטים במסמכים אלו. עליך לדאוג לכך שאמצעי התשלום הנ"ל יכובד על ידי הבנק או חברת האשראי. ההסכם בינינו מותנה באישור אמצעי התשלום הנ"ל על ידי הבנק או חברת האשראי שלך, וכל עוד לא ינתן האישור יתכן שנמנע מלספק לך את השירותים, כולם או חלקם או נגביל את גישתך אליהם. אם לא אושרה או בוטלה הוראת הקבע או אם בוטל כרטיס האשראי שלך, או אם חל שינוי אחר בכרטיס אמצעי התשלום, עליך להודיע לנו על כך ולדאוג באופן מיידי לאמצעי תשלום חליפי. עליך לוודא שההרשאה לשימוש באמצעי התשלום שמסרת לנו (או אמצעי חליפי שתעדכן אותנו לגביו) תישאר בתוקף כל עוד אתה מנוי שלנו וכל עוד קיימים לחובתך תשלומים שטרם נפרעו. סעיף זה הינו סעיף מהותי.
- ייתכנו מקרים בהם נדרוש ממך פיקדון או ערובה להבטחת התחייביותיך לפי ההסכם זה (כולל במקרים בהם יגיע אלינו מידע בדבר שינוי ביכולת האשראי שלך). עד שלא תמסור את הפיקדון או הערובה (או אם יתברר לנו שהפיקדון או הערובה שלך אינם בתוקף), יתכן שנגביל את גישתך לשירותים (כולם או חלקם). אם תפר את ההסכם אנו נממש את הערובה על-פי הוראות כל דין, אבל נודיע לך מראש בכתב על כך שבכוונתנו לפתוח בהליכי מימוש. העמדת הפיקדון או הערובה, כאמור בפסקה זו, הינה תנאי מהותי.
- אנו נחזיר לך פיקדון או ערובה שהפקדת לאחר תום ההסכם זה בתנאי שמילאת את כל התחייביותיך לפי ההסכם והחזרת את ה-SIM. בכל מקרה, איננו חייבים להחזיר לך את הערובה לפני שעבר חודש ימים מהמועד בו הופסקו השירותים. לגבי ערובה שהיא פיקדון במזומן, אנו נחזיר את הפיקדון בתוספת הפרשי הצמדה למדד כמוגדר בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961.
- אנחנו רשאים להגביל את גובה החוב שמותר לך לצבור בחשבונך. אנו נהיה רשאים לנתק את השירותים לחשבונך אם תחרוג ממגבלה זו.

4.3 תעריפים ועקרונות חיוב

- התעריפים ושאר החיובים יקבעו לפי תכנית התעריפים (לגבי אותם שירותים שתכנית התעריפים קובעת להם תעריף) ולפי לוח התעריפים הכללי שלנו (לשירותים שאינם קבועים בתכנית התעריפים). בדוק את תכנית התעריפים שלך כדי לקבל פרטים נוספים. התעריפים נקבעו על-פי הרישיון שניתן לנו, שאפשר לעיין בו במשרדי השירות, באתר שלנו או באתר משרד התקשורת. במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם בינינו, לבין הוראות הרישיון בנושא זה, הוראות הרישיון גוברות.
- אלא אם הוראות הדין מונעות זאת מאיתנו, ובכפוף להוראות בתכנית התעריפים שלך (אם קיימות), אנחנו רשאים לקבוע תעריפים חדשים או לעדכן את התעריפים שלנו מדי פעם (ונודיע על השינוי בכתב מראש). בכל התכניות (גם אלה בהן אתה מתחייב להישאר מנוי 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.
- 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), ושל שיחות לחו"ל כחיוג ישיר נקבעים על-ידי ספקי השירות, ועליך לברר אותם לפני הרכישה או הזמנת השירות. אתה מסכים שנחייב אותך על מוצרים ושירותים כאלה באמצעות חשבונך אצלנו.

- השיחות נמדדות ביחידות של שניה אחת (חלק שיחה הקצר משניה יעוגל למעלה). בנדידה עשויות לחול יחידות מדידה שונות - ראה סעיף 4.4
- בעת שימוש בשירותים - תא קולי, דואר קולי, תיבת פקס, שיחת ועידה (בעבור כל משתתף), שיחה ממתונה, הפניית שיחה, החזק שיחה, Orange 2, יחול החיוב שחל על שיחות מן המכשיר ו/או אליו, לפי תנאי השירות.
- אם תשלח הודעת sms לרשת אחרת יחול חיוב גם אם ההודעה לא הגיעה לנמען או שהגיעה באופן משובש או חלקי. אנו ממליצים שתברר עם מקבל ההודעה אם חלות עליו מגבלות בקבלת הודעות sms
- בשליחת הודעת sms ארוכה (המכילה למעלה מ- 160/70 תווי -בהתאם לשפה), אזי בחלק מהמכשירים ההודעה תישלח כמספר הודעות משורשרות, כך שמספר התווים בכל הודעה משורשרת מוגבל בעברית, בערבית וברוסית ל- 67 תווים ובאנגלית ל- 153 תווים, ובחלק מהמכשירים ההודעה תישלח כהודעת mms. החיוב בעבור שליחת ההודעה יהיה בהתאם למספר או סוג ההודעות שנשלחו, בהתאם לתכנית התעריפים של הלקוח. בכל מקרה, בעת כתיבת ההודעה, יופיע חיובי על גבי המכשיר האם ההודעה מתפצלת לכמה הודעות או הופכת ל mms.
- אם מתאפשר לקיים שיחת וידאו שהיא שיחה לרשת אחרת, שיחה לחו"ל או שיחה בתעריף מורכב, יתווסף לתעריף שיחת וידאו ברשת גם תעריף השלמה, לפי יעד שיחת וידאו, תעריף השלמה זה יכול להיות שונה מתעריף ההשלמה שחל (אם חל) על שיחות שאינן שיחות וידאו, הוא יהיה תלוי ביעד השיחה ויחול גם אם לא חל תעריף השלמה על שיחה שאינה שיחת וידאו.
- אנחנו רשאים לנתק שיחות הנמשכות שעתיים או יותר.
- תמיד תוכל לברר את התעריפים העדכניים בשירות הלקוחות.

4.4 תעריפים ותנאים בנדידה

- שים לב: בשירות הנדידה, Orange בינלאומי, התעריפים החלים על כל שירותי התקשורת (כולל, בין השאר, שיחות, הודעות sms/mms, שירותי תוכן ושירותי גלישה) שונים מהתעריפים החלים על אותם שירותים בישראל. שלא כמו בארץ, בעת נדידה עשוי לחול תשלום גם על קבלת שיחה, ושירותים מסוימים המסופקים בארץ חינם או בתעריף מקומי יחויבו בתעריפים של שירות הנדידה. גם יחידות המדידה עשויות להיות שונות מהנהוג בישראל, ויתכן שיחולו תנאים נוספים. התשלומים עבור שירותי הנדידה יחולו בנוסף לתשלומים קבועים החלים לפי תכנית התעריפים שלך או לפי תנאי שירותים שהזמנת. התעריפים והתנאים של שירות הנדידה מתעדכנים מדי פעם. מידע עדכני תוכל לברר בשירות הלקוחות.
- בשל תלות בקבלת רשומות לחיוב ממפעילי תקשורת זרים, ייתכן שהחיובים עבור שירותי נדידה שצרכת יבוצעו לאחר קבלת הדיווח ממפעיל התקשורת הזר, ולא יופיעו בתקופת החשבון המתאימה למועד בו צרכת את השירותים בפועל, אלא באחת מהחשבוניות שתגיענה לאחר מכן.
- שים לב: ברוב המדינות פועלות מספר רשתות סלולריות. עם נחיתתך בחו"ל והדלקת המכשיר, יזוהה מכשירך על-ידי אחת הרשתות הסלולריות הזמינות באזור. רשתות סלולריות בעולם כולל פרטנר, נוהגות לנתב תנועה לרשתות מקומיות הנבחרות על ידיהן מעת לעת, וייתכן שהרשת המקומית שתיבחר לא תהיה הרשת הזולה ביותר. כדי לשנות את הרשת אליה נותבת בעת הנדידה, תוכל לבחור רשת באופן ידני ממכשירך. לפני כל שימוש במכשירך הקפד נא לבדוק כי הרשת שבחרת היא אכן הרשת המופיעה על צג המכשיר, ואם לא, אנא חזור על תהליך בחירת הרשת באופן ידני. למידע על בחירת רשת באופן ידני היכנס לאתר האינטרנט www.orange.co.il או פנה לשירות הלקוחות במספר 03-9054033 או בחיוב מקוצר מהארץ בלבד: *333 מה- Orange שלך.

4.5 ניידות מספרים

- ניידות מספרים מאפשרת לעבור מרשת סלולרית אחת לרשת סלולרית אחרת ולהישאר עם אותו מספר טלפון, כולל הקידומת.
- אם לפי תכנית התעריפים שלך חל תעריף השלמה בשיחה לרשת אחרת, עליך לשים לב לכך שבעקבות הפעלת ניידות מספרים, קידומת של מספר טלפון לא מציינת בהכרח את מפעיל התקשורת שאליה מחובר מנוי אליו מתקשרים.
- הטבות כגון תעריפים מוזלים, הנחות, שיחות חינם, יעדים מוזלים, וכדומה, שלפי תנאיהן חלות רק בשיחות אל מנויים בתוך רשת Orange ("שיחות ברשת"), יחולו גם על המנויים שניידו את מספריהם לרשת Orange עם קידומת שאינה 054, אבל יפסיקו לחול על שיחות למנויים שניידו את מספרם לרשת אחרת, גם אם הקידומת נשארה 054. אם רכשת חבילה המקנה הטבות בשיחות בתוך רשת Orange או מחוץ לרשת Orange, באחריותך לדאוג לעדכן את רשימת המנויים אשר בשיחות אליהם תרצה לקבל את ההטבה, בהתאם לרשת בה הם נמצאים, כדי שתוכל לממש במלואה את ההטבה שמגיעה לך (שים לב שהטבות מסוימות נרכשות בתשלום, שימשיך לחול בכל מקרה).
- אפשר לברר באיזו רשת נמצא מנוי מסוים באמצעות אתר האינטרנט שלנו, בשירות מענה קולי במספר *2121, או באמצעות שליחת sms עם המספר המבוקש אל המספר 998.
- קיימים מספרי שירות ("וירטואליים"), כמו כוכביות, Orange 2 וכו', שלא ניתן לניידם לרשת אחרת. פרטים בשירות הלקוחות.

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

- כשנבקש ממך פרטים ומידע (כולל, במיוחד, פרטי חיוב ומשלוח חשבונות), עליך למסור לנו פרטים נכונים ולעדכן אותנו כשחל בהם שינוי. אם קבענו תנאי זכויות להצטרפות לתכנית ויסתבר שאינך עומד בתנאי הזכאות (או שלא תציג בפנינו תעודות מתאימות), אנו נהיה רשאים להעביר אותך מיזמתנו לתכנית מתאימה אחרת, ויהיה עליך להחזיר לנו את ההטבות שקיבלת במסגרת התכנית ממנה העברנו אותך. אנחנו נודיע לך על המעבר בכתב מראש.

- אסור לשנות פרטים שאנחנו (או היצרן) תכנתנו ב-SIM או במכשיר (חוץ מפרטים שמיועדים לשינוי על-ידיך וחברת ההוראות של המכשיר מסבירה במפורש איך לשנות אותם); אסור להשתמש בשירותים לכל מטרה בלתי חוקית או העולה כדי עוולה, או לגרום כל מטרד או הפרעה, ואסור להרשות לאחרים לעשות זאת; אסור להפריע לפעולה התקינה של הרשת או לסכן אותה (ולכן מותר להתחבר לרשת אך ורק עם מכשירים המאושרים לשימוש ברשת וחשוב שתפעל על-פי כל חוק או תקנה החלים על השימוש במכשיר), או להפריע לאחרים 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, ואתה חייב להודיע לנו מיידית אם יאבד או ייגנב המכשיר או ה-SIM. אתה תצטרך לשלם עבור השימוש במכשיר עד שתודיע לנו על גניבה או אובדן.
- כדי לקבל שירותים מסוימים אנו נבקש שתיצור לעצמך (או שנספק לך) שם משתמש, סיסמה או קוד סודי, או נדרוש ממך פרטים מזהים כמו מספר תעודת זהות ופרטי כרטיס אשראי. 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 מדי פעם לפעם, ובהתאם להוראות המערכת. אסור להשתמש בפרטים של אדם אחר בלי הרשאה.
- הסכם זה הינו אישי, ואינך רשאי לספק את השירותים אשר ניתנים לך במסגרת התקשרותך עם פרטנר לאחר, הן בתמורה והן שלא בתמורה. אבל גם במקרה שתיתן לאחר להשתמש בשירותים לא על בסיס מסחרי (למשל, תיתן לאדם אחר לשוחח מהמכשיר באופן מזדמן), אתה חייב לפקח על השימוש ולוודא שהאדם האחר מסכים להוראות ההסכם הנוגעות לו, ואתה גם נשאר אחראי כלפינו לפי ההסכם. בנוסף, אם תרצה לאפשר לאדם אחר (למשל, בן משפחה, או עובד בחברה שלך) להשתמש בשירותים באופן לא-מזדמן (ועל בסיס לא-מסחרי, כאמור), עליך להודיע לנו את שמו ופרטיו ולקבל את הסכמתנו בכתב(נאם נסר), זה יהיה רק מסיבה סבירה).
- אנו נהיה רשאים לנתק אותך מהרשת או להגביל את השירותים המסופקים לך בכל מצב שהוראות הדין מתירות זאת, אם תפר תנאי בהסכם זה שכתבנו לגבינו שהוא מהותי, אם לא תפרע את חובותיך עד המועד אשר נקבע לתשלום על-פי הסכם זה (אבל נודיע לך על כך מראש וניתן לך והזדמנות סבירה לשלם), ואם נדרוש ממך ערובה ולא תספק אותה במשך פרק הזמן הסביר שהעמדנו לרשותך.
- במקרים מסוימים אנו רשאים (לא חייבים) לנתק אותך מהרשת ללא התראה מוקדמת. מקרים אלה כוללים שימוש שלא כדין במכשיר, כפי שמוסבר בסעיף זה; אי תשלום חשבון בפעם השלישית בתוך 12 חודשים; קיום חשש סביר להונאה; נסיבות חירום; קבלת הודעה בצירוף אישור או תעודה כי המנוי נפטר ואם היה תאגיד - כי חדל להתקיים; שימוש בשירותים בכמות חריגה (אבל אנחנו נפנה אליך לבקש הסבר לכך לפני שננתק). במקרה שלא נצליח ליצור אתך קשר, ננתק אותך מהשירות או בשל פניות למוקד השירות שתוכנן או כמותן חריגים ועולים עד כדי הטרדה. אנו רשאים לגבות דמי חיבור מחדש ולהסכים לחיבור רק בתנאים שנקבע בעת חידוש החיבור.
- לידיעתך, הוראות מכורטות בעניין זכויותיך והתנאים בהם אנו רשאים להפסיק את מתן השירותים מופיעים ברישיון.

5. הוראות מיוחדות לגבי שירותי תוכן וגלישה

5.1 שירותי תוכן

- שירותי התוכן שלנו מסופקים באמצעות הפורטל הסלולרי שלנו, הנגיש באמצעות מכשירים מסוימים, באמצעות אתר האינטרנט שלנו, ובאמצעים אחרים (כמו מענה קולי). לא כל התכנים מתאימים לכל המכשירים.
- התכנים שאנו מספקים משתנים ומתעדכנים לעיתים קרובות, והמחיר העדכני של התכנים שאנו מספקים (תעריף התוכן) מתפרסם באתר האינטרנט שלנו, בפורטל הסלולרי או בלוח התעריפים הכללי. מחיר שירותי התוכן עשוי להיות מורכב, לדוגמה, מתעריף גישה (למשל, תשלום בגין שיחה לקו מידע קולי או בגין קישור לאינטרנט) ומתעריף תוכן שיש לשלם עבור קבלת התוכן (למשל, תשלום בגין קבלת פתיח קולי אישי לתאקולי או צפייה של דקה בשידור וידאו), או רק מאחד מתעריפים אלה.
- תכנים של צדדים שלישיים אינם באחריותנו, גם אם נספק קישורים (hyperlinks) אל תכנים אלה מתוך הפורטל הסלולרי שלנו וגם אם התשלום עבור תכנים אלה הוא באמצעות חשבוןך אצלנו. אנחנו יכולים להחליט על שינוי קישורים אלו כשנרצה. אם לא נאמר אחרת, קישורית אל אתר מסוים וממנו אינה הבעת תמיכה או מתן חסות על-ידי פרטנר לגבי אותו אתר. כדי לברר את התנאים והמחירים החלים על תכנים של צדדים שלישיים, פנה לספקים הרלוונטיים. עם זאת, תעריף הגישה שלנו עשוי לחול בנוסף על התעריף של הספק.
- המידע הכלול בשירותי התוכן מוגן בזכויות יוצרים וזכויות קניין רוחני אחרות, של פרטנר או של ספקים אחרים. מותר להשתמש בתכנים רק באופן אישי ולא-מסחרי ואסור להעתיק את התכנים, לשכפלם, לשנותם, להפיצם או להעבירם הלאה, באופן זמני או קבוע, אלא אם הסכמנו לכך במפורש. מידע שהוא תוכנה מסופק בדרך כלל בכפוף להסכם רישיון שחל בנוסף, ועליך לעמוד בתנאיו.
- ייתכן ויידרש עיבוד טכני כלשהו בתכנים וביצירות העצמיות (כפי שמוגדרות בהמשך), לשם שליחה וקבלה של הודעות או התאמה לדרישות טכניות של הרשת המקשרת או למגבלות השירות.
- מומלץ לגבות את הנתונים ממכשירך באופן סדיר - איננו אחראים לאבדן מידע ותכנים במכשירך.

- פרטנר אינה טוענת לבעלות על יצירות עצמיות שלך (כגון תמונות שתצלם) אותם תאחסן ברשת (אם נאפשר זאת), אבל:
- באחריותך לדאוג לכך שבידך כל הזכויות ביצירה עצמית המאפשרות לך לבצע את הפעולות שבסעיף זה באופן חוקי (למשל, אסור לך להטעין לרשת קובץ מוסיקה שהזכויות בו שייכות לאחרים בלי הסכמתם), ובאחריותך לדאוג שפרסום היצירות אינו בניגוד להוראות הדין (למשל, אסור לפרסם דברי דיבה או תועבה). אסור להסיר מתכנים את שם המחבר או תוויות אחרות הנוגעות לבעלות או למקור התוכן או התוכנה שתטעין (upload) לרשת.
- כמו כן, בכך שאתה מאחסן ברשת שלנו יצירות עצמיות, אתה נותן לפרטנר ולגופים אחרים זכויות רישיון להעתיק, להפיץ, לשדר, להציג בציבור, לבצע בציבור, להעמיד לרשות הציבור, לשכפל, לערוך, לתרגם ולשנות את עיצוב היצירות העצמיות שלך; לפרסם את שמך בקשר ליצירות העצמיות שלך; והזכות להעניק רישיון משנה לשימוש בזכויות אלה לכל צד שלישי, והכול ללא תשלום תמלוגים, בכל העולם, ולתמיד.
- אנו רשאים לקבוע הגבלות לגבי השימוש בשירותי התוכן (כמו מספר הימים המרבי לשמירת יצירות עצמיות כלשהן והכמות המרבית של שטח אחסנה שיוקצה עבורך בשרתים שלנו).
- איננו מתחייבים לפקח על התכנים (שלך או של צדדים שלישיים) שיאוחסנו ברשת, אבל אנחנו רשאים למחוק ולחסום כל יצירה עצמית שתאחסן אצלנו, לפי החלטתנו, אם תחרוג מהמגבלות החלות על האחסון, כולל אם יגיעו לידיעתנו תלונות הנוגעות לכך שהיצירות העצמיות לא עומדות בתנאי סעיף 5.2 זה.
- אם יתברר כי הפרת את חוביך שבסעיף 5.2 זה לגבי יצירות עצמיות, תחול עליך חובה לפצות אותנו על הנזקים שיגרמו לנו עקב כך.

5.3 שירותי גלישה

- מידע טכני מפורט על תכונות שירותי הגלישה, זמינותם המסחרית ומגבלותיהם עומד לרשותך במרכז תקשורת נתונים בשירות לקוחות Orange ובאתר האינטרנט שלנו.
- קצב הגלישה הסלולרית אינו קבוע והוא תלוי בגורמים שונים כגון כיסוי וזמינות הרשת, טכנולוגיית הקישור שנבחרה, ציוד הקצה, עומס הרשת הסלולרית, האינטרנט ורשתות תקשורת אחרות. תעריף הגישה החל על כל שירות יחול ללא קשר לרוחב הפס האפקטיבי שיעמוד לרשותך.
- לתשומת ליבך, מהירות גלישה גבוהה עלולה לגרום צריכת תקשורת נתונים מוגברת ביישומים מסויימים.
- אנו שומרים לעצמנו את הזכות להאט ביוזמתנו את קצב הגלישה, כאשר האטה זו נדרשת על-מנת לווסת עומסים ו/או על-מנת למנוע פגיעה ברשת או במשתמשים בה. בלי לגרוע מכך, נהיה רשאים להאט את קצב הגלישה כאשר נפח הגלישה עולה על פי 3 מנפח הגלישה הממוצע של לקוח ברשת Orange או על נפח אחר אם נקבע כך בתכנית התעריפים שלך.
- אמצעי האבטחה שלנו מיועדים להגן על הרשת ואינם תחליף לאמצעי אבטחה (כגון כנגד וירוסים, חדירה למחשבים, אבדן מידע, חשיפת סודות וכו'), הנובעים 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.
- **tethering** - הפעלת נקודת גישה אישית במכשיר (אם קיימת במכשיר), ושיתוף אחרים בחיבור האינטרנט שלך, עלולים לחשוף את המשתמשים המחוברים באמצעות המכשיר שלך למידע שבמכשירך ולמידע אודותיך באפליקציות ובאתרים השונים, בין השאר משום שיתכן שמשתמשים המחוברים באמצעותך יזוהו באמצעות מכשירך כאתה. שימוש כאמור אינו באחריותך בלבד. שים לב כי במקרה שהחיבור לאינטרנט יבוצע על גבי רשת סלולרית של משתמש אחר, הנתונים שיוצגו באפליקציות ובאתרים מסויימים עלולים להיות לא מדויקים. מוצע לבצע שימוש באפליקציות ובאתרי אינטרנט רק באמצעות חיבור האינטרנט שלך.
- בתקשורת בטכנולוגיית מיתוג מנות, חל חיוב ביחידות של נפח (ולא של זמן) מעוגלות למעלה ליחידות שלמות. אם לא צוינה יחידה אחרת בתכנית התעריפים, המדידה תהיה ביחידות של 1 קילובייט ותעוגל למעלה ליחידות שלמות.
- שירותי גלישה במיתוג מעגלים יחויבו כמו שיחה ברשת ובנוסף בתעריף השלמה לפי היעד.

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 שייתכנו 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 להפעיל אמצעים טכנולוגיים המיועדים לסינון אתרים או תכנים פוגעניים (הכוללים פורנוגרפיה, 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 תנועת השיחות, בהתאם לדיון. עם זאת, נהיה רשאים לגלות פרטים אישיים לשם אספקת השירותים, גביית כספים, עריכת חשבונות, תיקון תקלות שמקורן אצל ספק שירותים ואכיפת זכויותינו על-פי ההסכם, ונהיה רשאים להעביר פרטים אישיים לאחר על-פי סמכות שבדין.
- 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. כדי להפחית סכנה של מסירת נתונים למתחזים וכדי למנוע הונאות, אנו מאפשרים לך לקבוע סיסמה, שרק באמצעותה תוכל לקבל מידע פרטי הנוגע אליך. אנו ממליצים מאוד שתבקש לקבוע לעצמך סיסמה. שים לב להוראה בסעיף 4.6 הנוגעת לשמירה על סודיות הסיסמה ושאר הפרטים שלך.
- הפרטים שתמסור בעת ההתקשרות איתנו, ובכל פניה אחרת שלך אלינו, יישמרו במאגר מידע ממוחשב. אין עליך חובה בדין למסור פרטים על עצמך, אבל אם לא תספק לנו פרטים מסוימים, לא נוכל לספק לך שירותים במסגרת הסכם זה (במקרה כזה אנו מציעים שתבחן את השירותים המשולמים מראש שלנו ("big talk"), שאפשר להשתמש בהם בלי למסור לנו פרטים על עצמך).
- אנחנו רשאים להשתמש בשירותים של צדדים שלישיים (למשל, ספקי שירות ענן או שירותים מבוססי אינטרנט) כדי לבצע פעולות כגון אחסון, עיבוד ואיסוף נתונים, שיכולים לכלול מידע אישי שלך. צדדים שלישיים אלה יכולים להיות בישראל או בחו"ל. אנחנו ננקוט באמצעים סבירים להגן על פרטיותך גם במקרים אלה.
- לך, כלקוח, תהיה גישה למידע פרטי של משתמשיך. באחריותך לוודא כי משתמשיך מודעים ומסכימים לכך, וגם ליתר הוראות הסכם זה בכלל וסעיף 6 זה בפרט.

6.2 מה אנחנו יכולים לעשות עם המידע שלך?

■ אם לא סימנת אחרת בטופס (או תבקש זאת בכתב מאוחר יותר), אנו נהיה רשאים:

- לכלול פרטים לגביך ולגבי המשתמש במדריך טלפונים שלנו או של צד שלישי, ולמסור אותם לכל כוונה.
- להעביר, ביחד עם כל שיחה המבוצעת מהמכשיר שלך, מידע לגבי מספר הטלפון המקבל השיחה (תוכל לחסום ממכשירך את העברת המספר למנוי הנמען - שירות זה כרוך בתשלום לפי לוח התעריפים הכללי).
- לפנות אליך ולמשתמש מעת לעת בהצעות שיווקיות שונות ובפרסומות שלנו ושל צדדים שלישיים, בכפוף להוראות כל דין, בכל אמצעי, כולל דואר אלקטרוני (e-mail), הודעת מסר קצר (SMS), פקסימיליה ומערכת חיוג אוטומטי, באמצעות שירות הטלפון שאנו מספקים לך לפי הסכם זה ובכל אמצעי התקשורת אחר שמסרת לנו את פרטיו.
- לבצע לגביך בדיקת נתוני אשראי מכוח חוק נתוני אשראי.
- כדי שנוכל לספק לך סל שירותי תקשורת רחב, אנו נהיה רשאים להעביר מידע אודותיך ואודות משתמשיך ממאגרי המידע שלנו אל פרטנר פתרונות תקשורת נייחים, וכן לכל תאגיד המצוי תחת שליטתנו, או הפועל בשליטה משותפת איתנו, ולקבל מהם מידע כאמור.
- כדי לספק את השירותים וכדי לספק לך שירותים מותאמים אישית, אנחנו צריכים לאסוף ולעבד נתונים על השיחות שתבצע ושתקבל, על הודעות ה SMS/MMS שתשלח ותקבל, ועל שאר השירותים שתשתמש בהם וגם על מיקומך בארץ או בעולם (לפי מכשירך). בכפוף להוראות הדין, פרטנר תשתמש בנתונים למטרות חיוב על השימוש בשירותים (כולל משלוח חשבונות ומידע אחר), לשם ניהול הרשת ושימורה, 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.
- כדי לספק שירותים מסוימים, אנחנו צריכים להעביר לצדדים שלישיים מידע, העשוי לכלול, בין השאר, את כתובת ה IP ואת המיקום שלך וכן שמות משתמש וסיסמאות שלך; בנוסף, שירותים מסוימים (כגון צ'ט עם נציגי שירות באתר Orange) מסופקים באמצעות צדדים שלישיים, שגם להם גישה לנתוניך. אנחנו ננקוט באמצעים סבירים להגן על פרטיותך גם במקרים אלה, אבל אל תשתמש בשירותים כאלה אם אינך מסכים להעברת המידע לאחרים. למרות זאת, אנחנו יכולים להשתמש בפרטים המאפשרים לזהות את מכשירך ולהעבירם לספקים שלנו, למשל כדי לאפשר לך לקבל תכנים המותאמים אישית לצרכיך ולהעדפותיך, אבל במקרים כאלה לא נעביר ישירות לספקים כל מידע שעשוי לזהותך באופן אישי בלי הסכמתך.

6.3 חשוב: מקרים חריגים ומיוחדים

- כל הודעות הטקסט והמולטימדיה (כמו SMS ו-MMS) שתשלח, וכל שיחות הוידאו שתזווג, יזוהו תמיד במספר הטלפון שלך אצל הנמען אפילו אם ביקשת שמספרך יישאר חסוי, וכל הודעת דואר אלקטרוני (e-mail) שתשלח תציין לפחות את שם המשתמש שלך בשיחות זה, המאפשר לזהותך.
- להגנתך, במקרי חירום מתאימים (כולל בהתקשרות לשירותי חירום), אנו נמסור פרטים על מספר הטלפון שלך ומיקומך, אפילו אם ביקשת לחסום את העברת מספר הטלפון שלך בדרך כלל או אם הגדרת חסימה כזו.
- לתשומת ליבך, מטעמים טכניים ולצורך מתן השירות, מספר הטלפון ממנו אתה מתקשר יהיה מזהה למפעילי התקשורת בישראל (ולעיתים גם בחו"ל) ולגורמים נוספים, ללא קשר לחסימת הזיהוי על ידך.
- בזמן נדידה, עשויים לחול חוקים הנוגעים לפרטיות השונים מאלה החלים בישראל.
- אתה מרשה לנו לבצע עיבוד טכני על תכנים כגון דואר אלקטרוני כדי להתאימו להצגה על המכשיר על מגבלותיו.
- אנו יכולים לנקוט באמצעי אבטחה שונים כדי להגן על הרשת. האמצעים יכולים לכלול סינון ובדיקה ואתה מסכים שננקוט באמצעים אלה.

7. לכמה זמן ההסכם?

7.1 מתי ההסכם חל?

- ההסכם נשאר בתוקף עד שאתה או אנחנו נפסיק אותו.
- הוראות ההסכם חלות בכל מקרה שאתה משתמש בשירותים שלנו או כל עוד קיימים לחובתך חיובים שטרם הגיע מועד פרעונם.

7.2 סיום ההסכם, ניתוק השירותים - כללי

- אם תרצה לבטל את ההסכם עליך להודיע לנו ולציין מתי ברצונך לסיים את ההסכם. אם ביקשת לסיים את ההסכם בעל-פה, למשל בפנייה טלפונית לנציג שירות, אנו ננתק את השירותים תוך שלושה ימי עבודה. אם ביקשת לסיים את ההסכם בכתיבה, אנו ננתק את השירותים תוך יום עבודה אחד מהמועד שציינת, והכל אם לא נקבת במועד מאוחר יותר בבקשתך.

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

■ אם רכשת מאיתנו מכשיר, ואתה משלם עבורו באמצעות החשבון החודשי שלך, עליך להמשיך ולשמוך את אמצעי התשלום שנתת לנו בתוקף עבור תשלום החשבון החודשי, על מנת שנוכל להמשיך ולגבות ממך את התשלומים עבור המכשיר שטרם שולמו.

■ אם אנחנו נרצה לבטל את ההסכם, נוכל לעשות זאת רק במצב בו אנו רשאים להפסיק את מתן השירותים לך לפי ההסכם (כולל בעת סיום תכנית התעריפים 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. למעט אם בחרת בתכנית תעריפים בה אתה מתחייב להישאר מנוי שלנו לתקופה מסוימת, אנו נהיה רשאים (לא חייבים) להפסיק את התכנית ולנתק אותך מהרשת אם במשך 12 חודשים לא תבצע אף שיחה באמצעות ה-SIM שהושאל לך.

7.3 מקרים מיוחדים של ביטול עסקה

■ ביטול עסקת מכר מרחוק -

o אם הזמנת את השירותים בנסיבות 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, 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 טובין (למשל, מכשיר), בנסיבות של "עסקת מכר מרחוק" (כאמור), זכותך לבטל את ההתקשרות בפניה בכתב שתמסור לנו תוך 14 ימים מיום קבלת הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם; אם קיבלת את הטובין, עליך להשיבם לנו ואנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו;

o בנוסף, זכותנו לחייב אותך בדימי 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 בטובין או בגלל אי התאמה בין השירות או הטובין לבין הפרטים שמסרנו לך לגביהם או בגלל אי-אספקת השירות או הטובין במועד שנקבע לכך בחוזה או בשל כל הפרה אחרת של החוזה על-ידינו;

■ ביטול עסקת רכילות -

o אם הזמנת את השירותים בנסיבות 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 טובין (למשל, מכשיר), בנסיבות של "עסקת רכילות" (כאמור), זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מהיום שבו נמסר לך הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם; אם קיבלת את הטובין, עליך להשיבם לנו ואנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו;

■ ביטול עסקה שבוצעה בנקודת מכירה -

o אם הזמנת את השירותים בנקודת מכירה, בנסיבות בהן חלות תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א - 2010, 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; במקרה שקיבלת מאיתנו טובין לצורך מתן השירות, עליך להשיבם לנו;

o אם רכשת מאיתנו טובין (למשל, מכשיר) בנקודת מכירה, בנסיבות בהן חלות תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א - 2010, תוכל לבטל את הרכישה בתוך 14 ימים מיום שקיבלת את הטובין. הוראה זו חלה רק אם תחזיר לנו את הטובין מבלי שנפגמו ומבלי שעשית בהם שימוש. אם דרשנו ממך לרכוש מאיתנו טובין כתנאי להזמנת השירות, תוכל להחזיר את הטובין אם תבטל את השירות בהתאם לסעיף זה, גם אם עשית שימוש בטובין. לתשומת ליבך, איננו דורשים לעולם שתרכוש מאיתנו מכשיר לצורך קבלת שירות לפי הסכם זה (שים לב לסעיף 9.3).

o כדי לקבל החזר, עליך להציג לנו חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה או הוכחה אחרת על עצם ביצוע הרכישה או הזמנת השירות, המועד בו התקיימה, הסכום ששולם ואמצעי התשלום. אנחנו נחזיר לך את הסכום ששילמת, או נבטל את חיובך, פחות דימי ביטול בגובה 5% ממחיר העסקה או 100 ש"ח, או סכום אחר שייקבע בחוק, לפי הנמוך מביניהם, וכן דימי סליקת כרטיס אשראי עבור העסקה שבוטלה, אם חברת הסליקה גבתה מאיתנו דימי סליקה.

■ ביטול עסקאות - ציוד שהתקנו אצלך

o אם התקנו אצלך טובין לצורך מתן השירות וביטלת את ההתקשרות לקבלת שירות לפי סעיף 7.3 זה, נהיה רשאים לגבות ממך תשלום בשל הוצאות התקנה, בסכום שלא יעלה על 100 ש"ח, או סכום אחר שייקבע בדיון.

8.1 הגבלת אחריות זו חלה לגבי כל שירותינו:

- פרטנר, עובדיה, וכל הבאים מטעמה לא ישאו באחריות נדיקת או חזית לכל נזק, חוץ מנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת השירותים או הפסקתם, ונזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של פרטנר, עובדיה או הבאים מטעמה.
- למרות הסעיף הקודם, פרטנר, עובדיה, וכל הבאים מטעמה לא ישאו 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 מניינים או בפרסום אחר שלנו, אלא אם הנזק נגרם ברשלנות חמורה), או במקום שבו נגרם הנזק עקב הפעלת אמצעים למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור ההונאה והפסקתה כמו-כן פרטנר, עובדיה וכל הבאים מטעמה לא ישאו בכל אחריות לכל נזק שייגרם כתוצאה מנסיבות מעבר לשליטתנו, ובכלל זאת כוח עליון, אש, מלחמה, פעולות חבלה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים לאספקה של ציוד חיוני למערכת, מעשה או מחדל של ספק תקשורת אחר או מגבלות שהוטלו על-ידו, חוקים, תקנות או צווים ממשלתיים, מגבלות הרשת שאין בהן כדי חריגה מתנאי הרישיון, מגבלות צבאיות או ביטחוניות, אמצעים למניעת הונאה, או עילות אחרות שאינן בשליטתה של פרטנר, הכל בכפוף לכך שהמקרים האמורים אינם בשליטתנו ושעל-אף מאמצינו הסבירים אין באפשרותנו לעמוד בהתחייבותינו.

8.2 בנוסף, ההגבלות ותנאי האחריות הבאים חלים על כל שירותי התוכן:

- שירותי התוכן נמסרו לנו על-ידי ספקים שונים ועל אחריותם בלבד. פרטנר אינה שולטת במקורות המידע ואינה אחראית לתוכנם, שלמותם, מהימנותם או דיוקם.
- פרטנר וספקיה אינם מציגים מצג כלשהו לגבי התאמה, אמינות, זמינות, דייקנות, היעדר וירוסים או רכיבים מזיקים אחרים ודיוק התכנים והשירותים הכלולים בשירותי התוכן לכל מטרה שהיא.
- כמו כן, פרטנר וספקיה אינם מציגים מצג כלשהו לגבי יכולות טכניות (למשל, עלול להיות שוני בין הלחן המקורי בשירות הרינגטונים ובין צלצול הטלפון שישמע על-פי לחן זה).
- כל התכנים והשירותים ניתנים "כפי שהם" (As Is) ללא אחריות או חוב מכל סוג. פרטנר וספקיה מסירים מעצמם בזאת כל אחריות וחובים לגבי התכנים והשירותים, כולל כל אחריות וחובים משתמעים לגבי התאמה למטרה מסחרית או כללית, התאמה לתכלית מסוימת, מקצועיות הביצוע, בעלות ואי-הפרת זכויות.
- לפיכך, אנחנו (וספקינו) לא נהיה אחראים לכל אבדן, נזק או הפסד, ישיר או עקיף, אשר נגרם כתוצאה מהסתמכות על שירותי התוכן. בפרט, אין לסמוך על עצות המתקבלות באמצעות שירותי התוכן לקבלת החלטות אישיות, רפואיות, משפטיות, כספיות או אחרות ועליך לפנות אל איש מקצוע מתאים לקבלת ייעוץ המותאם למצבך הספציפי.

9. המכשיר שלך

- סעיף זה חל רכישת מכשיר מאיתנו (אם רכשת מכשיר מאיתנו, זוהי עסקה נפרדת מהעסקה לקבלת שירותים) ועל שימוש בכל המכשירים, אפילו כאלה שלא קנית מאיתנו. אם רכשת את המכשיר במסגרת מבצע, יתכן שלמבצע תנאים נוספים שחלים. אם שילמת עבור המכשיר בכרטיס אשראי או בהוראת קבע/חוב ישיר, יחולו תנאים נוספים על-גבי שיובר התשלום באמצעות הבנק או חברת האשראי שלך. אם הצענו לך שירות אחריות ותחזוקה בתשלום ורכשת שירות זה (או שתכנית התעריפים שלך כולל שירות זה), תנאי השירות מפורטים בסעיף 9.4. האמור בסעיף זה לא חל על מוצרים או שירותים שונים שתרכוש באמצעות המכשיר.
- נפח האחסון הפנוי לשימוש נמוך מנפח האחסון הכולל של המכשיר, עקב התקנת מערכת הפעלה, חלוקה למחיצות פנימיות במכשיר, התקנת תוכנות, מערכות ו/או אפליקציות שונות וכדומה. למידע נוסף ניתן לפנות לנציגי השירות של פרטנר או לאתר היצרן או ליצרן או ליבואן.

9.1 תנאי הרכישה

תשלומים

- אתה אחראי למכשיר מהרגע שמסרנו לך אותו. גם אם תתנתק מהרשת, תפגע במכשיר, תאבד אותו או שייגנבו אותו ממך, עדיין תהיה חייב לשלם את יתרת התשלומים אם לא סיימת לשלם עבורו.
- אם אתה משלם עבור המכשיר בתשלומים באמצעות החשבון החודשי שלך וביטלת את ההסכם לקבלת שירותים מאיתנו, עליך להמשיך ולשמוך בתוקף את אמצעי התשלום שנתת לנו עבור תשלום החשבון החודשי, על מנת שנוכל להמשיך ולגבות ממך את התשלומים עבור המכשיר שטרם שולמו.
- אם הנך משלם על ציוד הקצה בכרטיס אשראי, וההתחייבות לתשלום לא תכובד, מכל סיבה שהיא, אנו נהיה רשאים לחייב את חשבונך עבור ציוד הקצה בתשלום אחר בהודעה מראש.
- אתה משלם עבור המכשיר בתשלומים חודשיים באמצעות החשבונית, כל תשלום חודשי יישא מע"מ בשיעור שיחול במועד הנפקת החשבונית.
- התשלום עבור המכשיר אינו כולל שירות ותחזוקה למכשיר (אבל אם רכשת מאיתנו מכשיר חדש, הוא יהנה מאחריות יצרן לפי חוק - ראה סעיף 9.2).

החלפות מכשירים מרשתות אחרות/שדרוגים

- אם בחרת לבצע החלפה ואתה מוסר לנו את המכשיר הישן מרשת אחרת שבידך, ובתמורה אנחנו נותנים לך הנחה (או הטבה אחרת) לרכישת מכשיר מאיתנו, אתה חייב למסור לנו את המכשיר הישן שברשותך במועד שנשכים עליו.
- כשאתה מתחייב למסור לנו מכשיר ישן אתה מצהיר כי אתה בעליו של המכשיר הישן וכי הוא נקי מכל שעבוד, משכון, עיקול וזכויות צד ג' אחרות.

שדרוג מכשירים

- התנאים החלים על עסקת שדרוג מכשיר מפורטים בטופס "שדרוג מכשירים" המצורף לכל עסקת שדרוג.
- שים לב במיוחד לכך שאם בחרת לשדרג את המכשיר שברשותך למכשיר אחר, עדיין ימשיכו לחול כל החיובים וההתחייבויות בגין המכשיר הקודם, בהתאם לתנאים שסוכםם וזאת בנוסף לחיובים וההתחייבויות שיחולו לגבי המכשיר המשודרג.

9.2. שירות ובטיחות

שירות ואחריות

- אם רכשת מכשיר חדש והוא אינו מכוסה בשירות האחריות והתחזוקה (המסופק בתשלום לפי תנאים המפורטים בסעיף 9.4), חלה על המכשיר החדש רק אחריות מוגבלת מטעם יצרן המכשיר - פרטיה מפורטים בחוברת ההוראות של היצרן או בדף נפרד. כמו כן, אם נוכל (לדעתנו) לסייע לך בתיקון התקלה, תוכל לבקש שנתקן את התקלה (בתשלום לפי סוג התקלה).

אבטחה וגיבוי

- אנו ממליצים כי תנקוט באמצעי אבטחה מתאימים למכשיר שלך, כגון נעילה בסיסמאות. בנוסף, אם מכשירך מאפשר התקנה עצמאית של תוכנות (כמו משחקים) והעברת נתונים, אנו ממליצים שלא תטען למכשירך תוכנות ממקור לא ידוע, שלא תפתח קבצים לא מוכרים לך, שתשים לב להוראות ואזהרות הנוגעות לאבטחת מידע, ותשתמש באמצעים לאבטחת מידע (כגון תוכנות אנטי וירוס), המתאימים למכשיר. שים לב, איננו אחראים לנזקים שיגרמו מוירוסים ובעיות אבטחה אחרות.
- כדי להימנע מאבדן מידע (כגון מספרי טלפון השמורים במכשיר או ב-SIM, וידאו קליפים ומשחקים) במקרה של תקלה או אבדן המכשיר, אנו ממליצים שתגבה את המידע המאוחסן במכשירך, אם מכשירך מאפשר זאת (אם לא, אנו ממליצים כי תרשום לפחות את מספרי הטלפון שאתה זקוק להם).
- הסברים כיצד לבצע גיבוי (אם הדבר אפשרי) מופיעים בחוברת ההדרכה של המכשיר.
- בטרם אתה מוסר מכשיר לבדיקה או תיקון, עליך לגבות את המידע שעליו - במהלך התיקון ייתכן ונאלץ למחוק את כל המידע שבמכשיר. עליך גם להסיר את התקני הזיכרון ושאר האביזרים הנלווים (אם קיימים). איננו אחראים לנזקים שיגרמו עקב אבדן מידע.
- בעת בדיקת המכשיר ייתכן שיהיה צורך לבדוק את תקינות תיפקוד המכשיר באמצעות ביצוע פעולות שונות הכוללות בין היתר כניסה לתיקיות במכשיר בהן יכול להישמר מידע אישי שלך (כמו תיקיית הודעות, תיקיית תמונות וכו'). אם יש על גבי המכשיר מידע רגיש, אנא וודא מחיקתו לפני מסירת המכשיר לתיקון.

מכשירים לא מאושרים

- איננו אחראים לאיכות שירותי הרשת שתוכל לקבל (כגון: איכות הקליטה והקול, ניתוקים והפרעות) אם תשתמש במכשיר או בצידוד תקשורת שלא הותקן על-פי הנחיותינו או שאינו מאושר לשימוש ברשת Orange, ולא נוכל לספק שירותי תמיכה למכשירים אלו.

9.3. יש לך זכויות

- מותר לך לקנות מכשיר ממשווק כלשהו בארץ או בחו"ל (אבל SIM המתאים לרשת שלנו מותר לשאול רק מאיתנו או ממשווק מורשה שלנו)
- אם אנחנו מעניקים הטבות המותנות ברכישת מכשיר, תהיה זכאי להטבות אלו גם אם לא רכשת את מכשירך אצלנו, בהתאם לכללים הבאים:
- אם המכשיר שרכשת הינו מדגם זהה לדגם המשווק על-ידינו, תהיה זכאי להטבות זהות להטבות שמקבל מנוי הרוכש את המכשיר מאיתנו.
- אם המכשיר שרכשת הינו מדגם שאינו משווק על-ידינו, תהיה זכאי להטבות דומות, כפי שיקבע על-ידינו, בהתאם לדגם המכשיר שברשותך.
- הטבות המותנות ברכישת מכשיר יינתנו רק אם השימוש שתעשה בו יהיה באמצעות המכשיר עבורו הוזנה הזכאות.
- אינך חייב לקבל שירות למכשיר מאיתנו אפילו אם רכשת אותו אצלנו (אבל שים לב לכך שאחריות היצרן עלולה לפקוע במקרה של טיפול במכשיר על-ידי גורם לא מוסמך).

9.4. שירות אחריות ותחזוקה בתשלום

כללי

- במסגרת תכניות מסוימות, ולמכשירים מסוימים, אפשר לרכוש שירות אחריות ותחזוקה בתשלום למכשיר (ייתכן גם שתכנית התעריפים שלך כבר כוללת תשלום עבור השירות - בדוק בתנאי התכנית). הפירוט המדויק לגבי סוגי המכשירים להם אפשר לקבל שירות מופיע במחירון שירות האחריות והתחזוקה. מחירון זה, שמתעדכן מדי פעם, נמצא בשירות הלקוחות שלנו ובנקודות השירות. אם לא ניתן לרכוש למכשיר שירות אחריות ותחזוקה בתשלום, תחול עליו רק אחריות היצרן, על-פי תנאיה.
- במידה ומכשיר הרט"ן שלך לא נרכש בפרטנר, תוכל לרכוש, במקרים מסוימים, שירות אחריות ותחזוקה בתשלום. לעיתים, ידרשו לבצע פעולות מסוימות כגון צריכת המכשיר על ידי פרטנר. יובהר כי פעולות אלו חיוניות לצורך מתן אחריות, וללא ביצוען פרטנר לא תוכל לספק שירות אחריות ותחזוקה עבור המכשיר.
- אם הנזק אינו נכלל במסגרת האחריות, נבדוק את מכשירך, ואם לדעתנו מדובר בתקלה שאנחנו יכולים לתקן, תוכל לבקש שנתקן את התקלה, בתשלום לפי סוג התקלה.

- אם לא הצטרפת לשירות האחריות והתחזוקה כשרכשת מאיתנו את המכשיר החדש, או אם הפסקת את השירות, תוכל להצטרף (או לחזור) לשירות האחריות והתחזוקה רק לאחר שנבדוק את מכשירך (בתשלום) ולאחר שנתקן (בתשלום) כל תקלה שנמצא במכשיר. מחיר הבדיקה מופיע בלוח התעריפים הכללי המתעדכן מעת לעת.
 - כל התשלומים עבור שירותי אחריות ותחזוקה (כולל שלחיות) יחויבו לחשבוך אצלנו.
- ### רמות שירות
- אנו מציעים רמות שונות של שירות אחריות ותחזוקה. הפרטים אודות היקף התכולה של כל שירות, תעריפיו ותנאיו, מפורטים בטופס השירות. אנו רשאים לבטל, לעדכן או לשנות את שירות האחריות והתחזוקה בכל עת.
- ### אחריות לאבזרים
- מכשיר הסלולר ימסר לך כולל האבזרים המסופקים על ידי היצרן בלבד. מעבר לכך, לא יסופקו לך אבזרים נוספים.
 - לסלולר שסופקה יחד עם המכשיר החדש שרכשת מאיתנו, אחריות לשנה הראשונה מיום רכישת המכשיר, בתנאי שהשימוש בה היה סביר והוא בוצע עם אבזרים מקוריים. מועד פקיעת האחריות מופיע במדבקה על-גב הסלולר. בכל מקרה שבו נמחקה, שונתה, הוסרה, או נפגמה המדבקה מתבטלת האחריות מאלה.
 - האחריות למטען שסופק יחד עם המכשיר החדש שרכשת מאיתנו, הינה לשנה הראשונה מיום רכישת המכשיר, לכל מקרה של תקלה חשמלית פנימית, למעט תקלה עקב פגיעה חיצונית או חיבור למתח בלתי מתאים.
 - לכל דיבורית מקורית, שהותקנה על-ידי מתקין מורשה שלנו, אחריות לשנה אחת כולל על ההתקנה. האחריות אינה חלה במקרה של גניבה, אבדן או נזק עקב פגיעה חיצונית או עקב טיפול על-ידי גורם בלתי מוסמך.
 - לכל מתאם סלולרי שנרכש מאיתנו אחריות לשנה אחת מיום הרכישה.
- ## 10. עוד כמה דברים
- אתה רשאי לבקש ניתוק זמני של השירותים (השירות כרוך בתשלום) לתקופה של לפחות שלושים ימים (אבל לא יותר מתשעים)
 - לצד חסימת כרטיס ה-SIM, במקרה של אובדן או גניבה תוכל לבקש מאיתנו, ללא תשלום, לחסום גם את המכשיר אשר מספר הזיהוי שלו (IMEI) נרשם אצלנו על-שםך והיה בשימושך בטרם אבד או נגנב. לידעתך - אם לא רכשת את המכשיר מאיתנו, באפשרותך לרשום את מספר הזיהוי שלו (IMEI) אצלנו על-שםך באמצעות פנייה לנציג שירות. לצורך חסימת המכשיר במקרה של אובדן או גניבה יש לפנות לנציג שירות בחיוג ל-054*.
 - פרטנר מינתה אחראי לטיפול בתלונות הציבור שתפקידיו לברר תלונות מנויים בנוגע לשירותים הסלולריים של פרטנר (רט"ן), וכן לברר תלונות מנויים בנוגע לחשבונות ששלחה פרטנר למנויים ולהכריע בהן. במקרה של תלונה בנוגע לשירותים או חשבונות, ניתן לפנות בכתב אל האחראי לטיפול בתלונות הציבור באחת מן הדרכים הבאות:
 1. מכתב - לכתובת: חברת פרטנר תקשורת בע"מ, רחוב העמל 8 פארק תעשיות אפק, ת"ד 435, ראש העין 4810302.
 2. פקס - למספר: 074-7077858
 3. דואר אלקטרוני - לכתובת: orange.email@service.orange.co.il
 - אנו נענה לפניות בכתב תוך 14 ימי עבודה (אבל עד 5% מכלל הפניות אלינו יכולות להיענות תוך חודש).
 - אם התשובה שתקבל מהאחראי לטיפול בתלונות הציבור, לא מספקת אותך, אנו נעביר את הפניה לדרג ניהולי, שיבחן את הפניה שוב ויענה לך ישירות, בתוך 30 יום מיום פנייתך.
 - מחלוקות שיתגלעו בינינו בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות, יועברו לבירור 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 הכרת את ההסכם בינינו.
 - בכפוף לתנאי ההתקשרות, באפשרותך לפנות אלינו כדי להפסיק את ההתקשרות בינינו, באחת מהדרכים הבאות: פניה בדואר אקטרוני באמצעות האתר שלנו בכתובת: www.orange.co.il, פניה בפקס למספר: 074-7392262; פניה בדואר רשום לכתובת המופיעה בראש הטופס; פניה לנקודות השירות או למוקד הטלפוני שלנו בטלפון 054* ממכשירך ברשת Orange או 03-9054054. עבור חלק מהמוצרים והשירותים, תוכל לפנות גם באמצעות ערוצי השירות העצמי באתר www.orange.co.il שירות לקוחות או בפורטל myorange.co.il. **Orange time Orange**. כדי שנוכל לזהותך, נא ציין בפנייתך שם, מספר זהות, מספר Orange וכן 4 ספרות אחרונות של אמצעי תשלום או סיסמת הזיהוי שלך ברשת Orange (אם קיימת).
 - אפשר לפנות למוקד השירות שלנו בחיוג למספר 054* - שיחת חינם ממכשיר ברשת Orange, בחיוג למספר 1-800-800-054 - שיחת חינם מכל טלפון קווי או נייד בישראל, וכן באתר orange.co.il. שעות פעילות מוקד השירות הן בימים א'-ה' בין השעות 08:30 - 21:30 ובימים ו', ובערבי חג בין השעות 08:00-13:00. אנחנו נענה לשיחות בתוך זמן סביר. 90% מהפניות למוקדי השיחות יטופלו ישירות ע"י נציגי השירות, עד סיום הטיפול, ורק עד 10% מהפניות יופנה לרמות בכירות יותר לטיפול.
 - המוקד יהיה מאויש וזמין גם מעבר לשעות הפעילות, 24 שעות ביממה, בכל ימות השנה, פרט ליום כיפור, עבור מענה לפניות בנושאי גניבה או אובדן של ציוד קצה, פניות בנושא תקלה ברשת שהביאה להפסקה מוחלטת של השירותים למנוי וכן בפניות בנושא שירותי נדידה.
- **בפניות בנושאי תקלות או תפעול שירותים ומכשירים, תוכל לפנות אלינו בשיחת חינם: בחיוג למספר 054* (שלוחה 1<2 או בהתאם להנחיות) ממכשיר ברשת Orange או בחיוג למספר 663* (שלוחה 1 או בהתאם להנחיות) ממכשיר ברשת Orange, או בשיחת חינם בחיוג למספר 1-800-800-054 (שלוחה 1<2 או בהתאם להנחיות) מכל טלפון קווי או נייד בישראל. נוכל לקבל את פנייתך בנושאים אלה בשעות הפעילות, בימים א'-ה' בין השעות 08:30-21:30 ובימים ו' ובערבי חג בין השעות 08:00-13:00, אך אם מדובר בתקלת רשת שהביאה להפסקה מוחלטת של השירותים - נוכל לקבל את פנייתך 24 שעות ביממה, בכל ימות השנה, למעט יום כיפור. לידעתך - במקרה של בעיית תפעול או תקלה במכשיר עצמו, יקל עלינו לסייע לך אם לא תבצע את פנייתך אלינו באמצעות אותו מכשיר.**

- 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.
- דין וראיות - דיני מדינת ישראל יחולו על ההסכם זה. הרישום בספרי פרטנר יהווה ראיה לכאורה לנכונות האמור בו.
- כתובת הצדדים - כתובתנו וכתובתך לצורך ההסכם זה הן כמפורט בטופס "הסכם התקשרות לרשת orange" או כל כתובת אחרת בארץ עליה נודיע לך או תודיע לנו בכתב. כל פניה בכתב שנשלח או שתשלח תיחשב שהתקבלה כעבור שלושה ימי עבודה ממועד המשלוח. אם הסכמנו על פניה באמצעות sms מועד הקבלה יהיה מועד המסירה שרשום במערכות שלנו, ואם הסכמנו על פניה באמצעות דואר אלקטרוני, מועד הקבלה יהיה שלושה ימי עבודה ממועד המשלוח.
- המנהל הכללי של משרד התקשורת מוסמך להורות לנו לשנות את ההסכם ההתקשרות. בהתקשרותך בהסכם איתנו, אתה מסכים לשינויים עליהם יורה משרד התקשורת.

11. מי ומה

למה אנחנו מתכוונים כשכתוב (אלא אם עולה כוונה אחרת מההקשר):

- **אנחנו** - פרטנר, Orange וכל פנייה בגוף ראשון רבים (כגון "סיפקנו", "אלינו") חברת פרטנר תקשורת בע"מ, ח.צ. 520044314
- **אתה** - מנוי, לקוח וכל פנייה בגוף שני (כגון "לך", "נתת", "הזמנת") - האדם או הגוף שהתקשר איתנו באופן ישיר לשם קבלת שירותינו לפי ההסכם זה. כשאנחנו כותבים "אתה" אנחנו עושים זאת לשם הנוחות, ומתכוונים, כמובן, גם ל"את".
- **משתמש** - מי שמתמש במכשיר שלך ברשותך או באחריותך.
- **הודעה** - הודעת מסר קצר (מסרון/SMS) או הודעת מולטימדיה (MMS) שנשלחת אל מכשיר או ממנו.
- **הודעה בישראל** - הודעה ברשת או הודעה לרשת אחרת.
- **הודעה ברשת** - הודעה הנשלחת מרשת Orange בישראל שיעדה מנוי של רשת Orange בישראל.
- **הודעה לחו"ל** - הודעה אל יעד הנמצא בחו"ל.
- **הודעה לרשת אחרת** - הודעה הנשלחת ברשת Orange בישראל, שיעדה מנוי של מפעיל תקשורת אחר בישראל.
- **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.
- **SIM או כרטיס חכם** - כרטיס הכולל מעבד אלקטרוני זעיר וזיכרון שבו תכנתנו נתונים שונים, ואשר ביחד עם מכשיר, מאפשר גישה לשירותים.
- **לוח תעריפים** - לוח התעריפים הכללי שלנו כפי שיתעדכן מעת לעת.
- **מכשיר** - ציוד קצה רט"ן שמוקדש בו כרטיס חכם ובאמצעותו ניתנים השירותים.
- **מתאם טלורי** - ציוד קצה רט"ן קבוע המחובר רשת טלפון פרטית לרשת Orange, ומאפשר לבצע שיחות מהרשת הפרטית שלא באמצעות רשת הטלפון הציבורית של "בזק", או של מפעיל פנים ארצי אחר לתקשורת קווית.
- **נדידה** - ביצוע שיחות וקבלת שיחות ושימוש בשירותי תקשורת אחרים בכל מצב בו המכשיר נמצא מחוץ לתחומי הפעילות של רשת Orange בישראל או תוך שידור וקליטה של רשת אחרת, אפילו אם המכשיר נמצא בישראל (דבר זה עלול לקרות במיוחד באזורים הקרובים לגבול).
- **הרישיון** - "הרישיון הכללי להקמת מערכת רדיו טלפון נייד בשיטה התאית - קיומה, תחזוקתה ותפעולה למתן שירותי רדיו טלפון נייד לציבור בישראל" שקיבלנו מהמדינה.
- **הרשת** - המערכות שבאמצעותן אנו מספקים שירותים ומבצעים את כל הפעילויות הנלוות.
- **שיחה בישראל** - שיחה ברשת או שיחה לרשת אחרת.
- **שיחה ברשת** - שיחה המתחילה ברשת Orange בישראל שיעדה מנוי של רשת Orange בישראל.
- **שיחה לחו"ל** - שיחה לחו"ל בחיוב ישיר או שיחה שיעדה מחוץ לישראל אבל שהחיוב אליו אינו באמצעות קוד גישה בין לאומי (כגון חיוב לחו"ל באמצעות מספר המתחיל בכוכבית).
- **שיחה לחו"ל בחיוב ישיר** - שיחה לחו"ל באמצעות חיוב לקידומת 00 או "+" או קידומת של מפעיל בין לאומי ישראלי (כמו 012) ("קוד גישה בינלאומי") ואחריו קידומת בינלאומית שאינה קידומת 972 של ישראל.

- **שיחה לרשת אחרת** - שיחה המתחילה ברשת Orange בישראל, שיעדה מנוי של מפעיל תקשורת סלולרית או פנים ארצית (נייחת) בישראל.
- **שיחה** - תקשורת קולית והעברת פקס (בלי קשר לשאלה אם השימוש ברשת הוא בצידוד אלחוטי/סלולרי, או בצידוד קווי, וגם אם השיחה הגיעה לתא קולי או הופנתה למספר אחר.
- **שיחת וידאו** - שיחה בה עובר במקביל גם וידאו (חוזי) חד-כיווני או דו-כיווני.
- **שירותי תוכן** - אספקת תכנים הכוללים, בין השאר, פריטי מידע (כגון מבזקי חדשות כתובים), קטעי מוזיקה (כגון שירים לטעינה למכשיר), קטעי וידאו (כגון כדורגל, קליפים או שידורי טלוויזיה), רינגטונים, שומרי מסך.
- **שירותי גלישה** - שירותים המאפשרים תקשורת נתונים (עם או בלי קישור לרשת האינטרנט) בטכנולוגיות שונות של "מיתוג מנות" (כגון, umts-gprs), או בטכנולוגיות של "מיתוג מעגלים" (כגון dial-up - התקשרות בחיוג).
- **שירותים** - השירותים שאנו מספקים באמצעות הרשת.
- **תכנית תעריפים** - הכללים, התנאים והתעריפים המפורטים במסמך "תכנית התעריפים" או "פרטי עסקה" החל על התכנית בה בחרת.
- **תעריף גישה** - תעריף עבור גישה לשירותי תוכן ולשירותי גלישה, שיכול לחול בנוסף לתעריף התוכן.
- **תעריף השלמה** - תעריף שעשוי להתווסף לתעריף החל על שיחה (גם שיחת וידאו), על משלוח הודעות ועל גלישה בשיטת "מיתוג מעגלים", במקרה שיעד השיחה, המשלוח או התקשורת אינו מנוי ברשת Orange (תעריפי ההשלמה של כל אחד מסוגי התקשורת אינם זהים ותלויים גם ביעד ההתקשרות).
- **תעריף מורכב** - תעריף החל **בנוסף** לתעריף הקבוע בתכנית התעריפים שלך עבור שיחה או הודעה (למשל - שיחה אל שירות 144 של בזק).
- **תעריף פרימיום** - תעריף החל **במקום** התעריף הקבוע בתכנית התעריפים שלך עבור שיחה או הודעה (למשל - שיחה אל מספרים בקידומת 1919 או שליחת הודעה להצבעה בתכנית טלוויזיה).
- **תעריף תוכן** - תעריף שנקבע לפריט תוכן מסוים, מסוג מסוים, או באופן כללי (למשל, וידאו קליפ), שיכול להיקבע כמחיר קבוע לפריט (למשל, לצלצול טלפון - טרוטון), כתעריף לפי משך השימוש או אורך הפריט (למשל, וידאו קליפ), או כמחיר כולל (למשל, תשלום חודשי עבור שירות f.tone).