

# Partner tv - תנאי התקשרות כלליים

תודה שהצטרפתם לשירות Partner tv של חברת פרטנר. אנו נעשה ככל שביכולתנו כדי שתפיקו את המיטב ותיהנו משירותים אלו.

אלו הם תנאי ההתקשרות הכלליים החלים על השירות. אנא קראו אותם בעיון. ההסכם עמכם מורכב מתנאי התקשרות כלליים אלה, ממסמכי התקשרות נוספים שנמסרו לכם ומתנאים רלבנטיים המפורסמים באתר האינטרנט שלנו כגון לוח התעריפים - Partner tv שלנו.

## 1. למה אנחנו מתכוונים כשאנחנו אומרים

לנוחותכם, מספר מונחים בהם נשתמש במסמך זה ומשמעותם לצדם:

**"אנחנו", "פרטנר", וכל פנייה בגוף ראשון רבים (כגון "סיפקנו", "אלינו")** - חברת פרטנר תקשורת בע"מ ח.צ 520044314.

**"אמצעי הצפייה"** - האמצעים המשמשים לצורך קבלת השירותים, הכוללים ממיר המחובר למכשיר טלוויזיה ומכשיר נייד.

**"אתם", וכל פנייה בגוף שלישי (כגון "שלכם", "נתתם", "הזמנתם")** - האדם או הגוף שהתקשר אתנו באופן ישיר לשם קבלת השירותים לפי ההסכם זה;

**"אתר האינטרנט"** - אתר האינטרנט שלנו, שכתובתו: <http://www.partner.co.il>.

**"ביתכם"** - המקום בו ביקשתם לקבל את השירותים לשימושכם הפרטי;

**"לוח התעריפים - Partner tv"** - מסמך המפרט את התעריפים בגין השירותים הניתנים על ידינו לפי ההסכם זה, כפי שיתעדכן מעת לעת; לוח התעריפים - Partner tv שלנו מפורסם באתר <http://www.partner.co.il>. או במוקדי שירות הלקוחות שלנו;

**"מכשיר נייד"** - מכשיר נייד מסוג טלפון או טאבלט המותאם לקבלת השירותים והעונה על כל התנאים שקבענו באתר האינטרנט, וכל ציוד אחר שנאשר, כפי שנפרט באתר האינטרנט מעת לעת;

**"השירותים" או "השירות"** - השירותים הניתנים על פי ההסכם זה, בכפוף לתנאים והמגבלות המפורטים בו;

## 2. מה אנחנו נותנים לכם?

2.1 שירות Partner tv מאפשר לכם לצפות במגוון ערוצים ותכנים על גבי רשת האינטרנט (OTT), וכן הוא מאפשר לכם גישה לשירותים נוספים ברשת האינטרנט כגון אפליקציות ותכנים של ספקים אחרים, הכל בהתאם להסכם ולשירות שביקשתם לקבל. השירות יסופק באמצעות ציוד שיותקן בכיתכם (על כך נפרט בסעיף 5), או באמצעות אפליקציית Partner tv המותקנת במכשיר נייד. יתכן כי ערוצי עידן+ ייקלטו בכיתכם באמצעות אנטנה.

## 3. חשוב שתדעו

3.1. צריכת השירותים תהיה מוגבלת לטווג ומספר אמצעי הצפייה בהתאם לתכנית אליה הצטרפתם.

3.2. הצפייה והשימוש בשירות, לרבות השימוש באפליקציית Partner tv במכשיר נייד, יהיו מוגבלים אך ורק לתחומי ישראל. אנו נשתמש בנתוני מיקום שיתקבלו מהציוד והתשתיות בהם תשתמשו לצורך סעיף זה.

3.3. כתובת המייל אשר תמסרו לנו תשמש אותנו, בין היתר, לזיהוי שלכם במערכותינו. כתובת המייל והסיסמא שתבחרו יישמשו אתכם גם לביצוע פעולות שונות באתר האינטרנט שלנו, לרבות צפייה במידע אישי.

3.4. פרטי חשבון ה-Google שלכם נדרשים על מנת לעשות שימוש באפליקציות ובתכנים המוצעים על ידי חברת Google במסגרת השירותים, כגון גישה לחנות PLAY. ייתכן כי ללא פרטי חשבון Google לא תהיה לכם גישה לשירותים ותכנים מסוימים.

3.5. אפליקציית Partner tv מאפשרת לכם ליהנות מהשירות במכשיר הנייד. כדי להשתמש באפליקציה עליכם להוריד אותה מחנות האפליקציות ולהזדהות באמצעות כתובת המייל (שם משתמש) שמסרתם לנו בעת ההצטרפות ובאמצעות הסיסמא האישית המשמשת אתכם.

3.6. תוכלו להשתמש באפליקציית Partner tv אך ורק במכשירים הניידים ובמערכות ההפעלה המפורסמים באתר האינטרנט, ובכפוף לתנאים מפורטים בהסכם. שימו לב כי התנאים באתר עשויים להשתנות מעת לעת.

## 4. חיבור לרשת האינטרנט ותשתית

- 4.1. אנחנו נדאג לשירות, אתם תדאגו ל:
  - 4.1.1. חיבור לאינטרנט (תשתית וספק) ברוחב פס של לפחות 10MB לכל ממיר;
  - 4.1.2. תשתית חשמל מתאימה;
  - 4.1.3. מכשיר טלוויזיה בעל חיבור HDMI פנוי לטובת חיבור הממיר שלנו.
- 4.2. שימו לב, ללא החיבורים והתשתיות שפורטו ייתכן כי השירות לא יעבוד כלל או יעבוד באיכות פחותה. הדרישות בסעיף 4.1 עשויות להשתנות בעתיד.
- 4.3. לשירותים שלנו תהיה השפעה על רוחב הפס המשמש אתכם לקבלת שירותים אחרים באמצעות האינטרנט.
- 4.4. השימוש בשירות עשוי לצרוך מנפח חבילות הגלישה שרכשתם ועשוי להשפיע על התשלום לספקי האינטרנט, התשתיות והסלולר שלכם בהתאם.
- 4.5. עוברים דירה? חשוב רק לבדוק אתנו מראש שיש בדירה תשתית מתאימה ושניתן יהיה להמשיך לקבל את השירותים בכתובת זו. התקנת השירותים בכתובת החדשה תיעשה בתיאום נציג מטעמנו, והיא עשויה להיות כרוכה בתשלום על פי לוח התעריפים-Partner tv.

## 5. הציוד המותקן בביתכם

- 5.1. כדי לקבל את השירות בביתכם אנו נספק לכם ציוד הכולל, בין היתר, ממיר, שלט וציוד נוסף במידת הצורך. התקנת הציוד תבצע על ידי טכנאי מטעמנו, במועד שיתואם עמכם מראש. התקנת הציוד כרוכה בתשלום כפי שסוכם אתכם או על פי לוח התעריפים-Partner tv.
- 5.2. בכל מקרה, לא יסופקו ממירים מעבר לכמות מכשירי הטלוויזיה המותקנים בביתכם. במידה שמספר הממירים יעלה על מספר מכשירי הטלוויזיה המותקנים, יהיה עליכם להשיב לנו את הממירים העודפים.
- 5.3. בהצטרפותכם לשירות אתם מסכימים להתקנת כל הציוד הנדרש לשם קבלתו, ולביצוע כל פעולה נלווית לכך, בתיאום מוקדם עמכם. עליכם לקבל את כל ההיתרים או ההסכמות הנדרשות לצורך התקנת הציוד, לרבות כל היתר או הסכמה של צד שלישי כלשהו, ככל שהם נדרשים, ואתם תהיו אחראים לפצות אותנו על כל נזק שייגרם לנו בקשר לכך, לרבות כתוצאה מטענה או תביעה של צד שלישי כלשהו.
- 5.4. התקנת הציוד בביתכם, כולל פריסת כבלים נוספים במידת הצורך, תיעשה בתיאום אתכם, בכפוף לקיום תשתית מתאימה. אלה אם ביקשת לבצע התקנה של הציוד והשירותים באופן עצמאי, אז בגמר ההתקנה אנו נבדוק ונאשר בנוכחותכם (או נציגכם) את איכות הקליטה, ונבקש את אישורכם לסיום ההתקנה וקבלת הציוד. עליכם לעשות שימוש רק בציוד ובכבלים שנספק לכם. שימוש בציוד שלא סופק לכם על ידינו עלול לפגוע באיכות הצפייה המיטבית או אף למנוע את קבלת השירות. אם לא יהיה ניתן לבצע את ההתקנה מסיבות שאינן תלויות בנו, אנו נהיה רשאים לחייב אתכם בתשלום עבור ביקור סרק של טכנאי, בהתאם ללוח התעריפים-Partner tv.
- 5.5. הציוד המותקן יישאר בבעלותנו. ציוד זה נמסר לכם בהשכרה או בהשאלה למשך תקופת ההתקשרות בינינו, ובסיומה תידרשו להשיבו לידינו. עבור הממיר אתם תחויבו בדמי שכירות חודשיים, בהתאם לתנאי ההסכם, ועבור יתר הציוד המותקן אנו נהיה רשאים לקבוע דמי שכירות, על פי הקבוע בהסכם או בלוח התעריפים-Partner tv.
- 5.6. יש לשמור על הציוד המותקן בביתכם ולנהוג בו בהירות. עליכם להימנע מלעשות שימוש בלתי סביר בציוד, או להתיר לאחר לעשות זאת, ובכלל כך להימנע מלמסור את הציוד לאחר, להוציאו ממקום ההתקנה, לשעבדו, לתקנו, לפתוח אותו או לשנותו. עליכם להימנע מחיבור כל ציוד או התקן שלא אישרנו לכם, להימנע מהטענת כל תוכנה שלא אושרה לכם בהתאם להסכם זה, ולהימנע משינוי תצורת הציוד המסופק לכם (ובפרט הממיר). אנו נהיה רשאים לחייב אתכם בגין כל נזק שנגרם לציוד שהותקן, מכל סיבה שהיא, לרבות נזקים שנגרמו כתוצאה מרטיבות, שכרים, שריפה, גניבה, ואובדן.
- 5.7. אין להעביר את הציוד המותקן בביתכם לכתובת אחרת, שלא בתיאום ובהסכמתנו המפורשת, ובכלל כך אין להעביר את הממיר מביתכם ואין להתקינו בכל מקום אחר. העברת הציוד שלא באישורנו תביא לחסימת השירות.
- 5.8. עליכם להודיע לנו מיד עם היוודע לכם על כל אובדן או נזק לציוד.
- 5.9. במקרה של תקלה אלקטרונית או מכנית אנו נפעל לתיקון או החלפת הציוד ללא עלות. אם התקלה נגרמה בשל רשלנות או שימוש בלתי סביר, או בכל מקרה אחר, תחויבו בגין עלות הציוד ובגין הנזקים שנגרמו לציוד, בהתאם למפורט בלוח התעריפים-Partner tv.
- 5.10. עם סיום ההתקשרות בינינו עליכם להחזיר לידינו את הציוד, תוך 30 ימים. במידה שלא תחזירו את הציוד תוך המועד האמור, נהיה רשאים לחייב אתכם במלוא עלות הציוד, כמפורט בלוח התעריפים-Partner tv.
- 5.11. הציוד יוחזר אלינו כשהוא במצב תקין, או בכלאי סביר כתוצאה משימוש זהיר. במקרה שהציוד לא יוחזר אלינו במצב זה, אנו נהיה רשאים לחייב אתכם במלוא העלות של הציוד, כמפורט בלוח התעריפים-Partner tv.
- 5.12. יתכן כי מעת לעת יישלח אליכם עדכון לממיר המותקן בביתכם או לאפליקציית Partner tv המותקנת במכשיר נייד, ובמקרה זה תופיע הודעה מתאימה בממיר או באפליקציה. אם לא תאשרו לבצע את העדכון, לא נוכל להמשיך באספקת השירות. שימו לב שביצוע העדכון עלול לגרום לשיבוש או מחיקת תכנים או אפליקציות.
- 5.13. סעיף זה מהווה תנאי מהותי בהסכם בינינו והפרתו תהיה הפרה יסודית.

## 6. הקלטה ושמירת תכנים

- 6.1. בשירות שלנו ניתן להקליט ולשמור חלק מהתכנים. אנו לא מתחייבים כי התכנים יישמרו לתקופה בלתי מוגבלת ואנו נהיה רשאים להסירם על פי שיקול דעתנו, ובכלל כך לאחר פרק זמן שלא תעשו בהם שימוש.
- 6.2. חלק מהתכנים ניתנים לשמירה ב"ענן", חלק ניתנים לשמירה מקומית בממיר שלכם, וחלק כלל לא ניתן לשמירה. בכל מקרה, שמירת התכנים תהיה בכפוף לנכח אחסון זמין.
- 6.3. אנו נעשה את המיטב כדי לשמור על התכנים שלכם בעת מתן שירות. עם זאת, אנו לא נהיה אחראים למחיקה, נזק או שיבוש שייגרם לתוכן שהוקלט ונשמר על ידכם, כולו או חלקו, לרבות במקרה של החלפת ציוד, ביצוע עדכון לממיר או אפליקציית Partner tv, או תקלה בציוד שסופק לכם, אף אם הנזק או השיבוש נגרמו בעת מתן שירות על ידנו או על-גבי תשתיות שלנו או מטעמנו. נזקים מסוג זה לא יקימו לכם עילה, טענה, דרישה או תביעה כלפינו.
- 6.4. אין להפריד את כרטיס הזיכרון מהממיר, ואין לעשות בו כל שימוש מלבד הקלטה ושמירת תכנים. אם תחברו התקן נייד או ציוד לממיר, ייתכן ויימחקו תכנים השמורים בהתקן או בציוד, ולנו לא תהיה שליטה או אחריות על כך.
- 6.5. סעיף זה מהווה תנאי מהותי בהסכם בינינו והפרתו תהיה הפרה יסודית.

## 7. כמה דגשים לעניין הצפייה בתכנים

- 7.1. תוכלו לרכוש זכות לצפייה בתכנים מסוימים מתוך ספריית תכנים מוגדרת שתוצע לכם. הזכות לצפייה בתכנים אלה תתאפשר לפרק הזמן שהוסכם בינינו, ובכל מקרה היא תסתיים לאחר סיום ההתקשרות בינינו.
- 7.2. ברוב התכנים שלנו אפשר לצפות במספר אמצעי צפייה במקביל. חלק מהתכנים יוגבלו למספר מסוים של אמצעי צפייה, ובחלק ניתן יהיה לצפות רק באמצעי צפייה אחד בכל זמן נתון.
- 7.3. תוכלו להחליף את אחד מאמצעי הצפייה הניידים המשמשים אתכם לקבלת השירותים אחר לחודש קלנדרי בלבד.
- 7.4. כדי שלא תפספסו את התוכן שאתם אוהבים תוכלו להשתמש ב-Catch up (צפייה בדיעבד) - שירות המאפשר צפייה בתכנים ששודרו בשבוע שחלף. אנו נהיה רשאים להפסיק או לשנות את היקף התכנים ואת משך הזמן לצפייה ב-Catch up, על פי שיקול דעתנו.
- 7.5. אם ברשותכם אמצעי צפייה וציוד תומך בטכנולוגיות HD או K4, תוכלו לצפות בתכנים אלו ככל שיוצגו בשירות. שימו לב כי בחלק מאמצעי הצפייה לא ניתן יהיה לצפות בטכנולוגיות אלה.
- 7.6. חלק מהתכנים הניתנים לצפייה באמצעות הממיר, לא יוצגו באמצעות אפליקציית Partner tv, ולהיפך.
- 7.7. ייתכן כי בחלק מהתכנים שלנו יהיו קיימות מגבלות צפייה כגון שעות צפייה מוגדרות. בנוסף, ייתכן כי במהלך יום כיפור לא יתאפשר שימוש בשירותים או בחלקם, וכי במועדים מסוימים כגון חגי ישראל וימי זיכרון, תכני השידורים יותאמו למתכונת ההולמת את אופיים של המועדים. יתכנו גם שינויים בשידורים מסיבות נוספות כגון אירועים לאומיים. בכל המקרים האמורים, לא יחול שינוי בתשלום שבו אתם מחוייבים עבור השירות.

## 8. התעריפים שלנו

- 8.1. בתמורה לשירותים שרכשתם מאתנו תשלמו לנו את התשלומים בהתאם למפורט בהסכם עמכם ובלוח התעריפים - Partner tv.
- 8.2. אנחנו שומרים לעצמנו את הזכות לעדכן את התעריף של כל שירות או לשנות כל תשלום אחר המפורט בהסכם או בלוח התעריפים - Partner tv, לפי שיקול דעתנו, ובכלל כך להתחיל לגבות תשלום עבור שירות או ציוד שניתן קודם לכן בחינם או שלא נקבע לו תעריף, והכל בכפוף לדיון. במקרה של העלאת תעריפים או גבייה עבור שירות או ציוד שניתן קודם לכן בחינם, תינתן לכם על כך הודעה מראש.
- 8.3. אם ישתנה שיעור המע"מ, יחול השינוי על תעריפי השירותים או הציוד בהתאם, בכפוף לכל דין, והדבר לא ייחשב לשינוי תעריף או תשלום.
- 8.4. התשלום עבור השירות יחל מהמועד שבו יותקן הציוד בכיתכם או בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות בינינו, לפי המועד המוקדם מביניהם. אם בחרתם לקבל את השירות רק באמצעות אפליקציית Partner tv ולא באמצעות ציוד בכיתכם, תחויבו בתשלום החל ממועד ההתקשרות בינינו.
- 8.5. עליכם לשלם מדי חודש בחודשו את התשלומים החודשיים הקבועים שהוסכמו עבור השירותים השונים, במועד החיוב שסוכם בינינו, וזאת ללא קשר להיקף השימוש שנעשה בפועל ואף אם לא צרכתם כלל את השירות, מכל סיבה שהיא.
- 8.6. במקרה של קבלת השירות רק בחלק מן התקופה ביחס לשירות שמחוייב בתשלום חודשי קבוע, תחויבו רק בגין החלק היחסי, אלא אם נקבע אחרת בהסכם זה, ולדוגמא במקרה של תשלום יומי שנקבע עבור תוכן כלשהו.
- 8.7. אנו נשלח לכם חשבון המכיל פירוט של החיובים. החשבון יפרט את השירותים שצרכתם בתקופת החיוב, והוא עשוי לכלול גם חיובים עבור שירותים של ספקים אחרים שאותם צרכתם דרך הממיר או אפליקציית Partner tv, וכן חיובים עבור תקופות קודמות. החשבון יישלח לכתובת שסיפקתם לנו, יחד עם חשבונית מס, אלא אם הוסכם בינינו כי החשבון ישלח לכתובת אחרת או באמצעי אחר, לרבות בדואר אלקטרוני. עליכם לפרוע את החשבון עד למועד האחרון הקבוע לתשלום באמצעות אמצעי התשלום עליו הוסכם בינינו.

- 8.8. הרשומות הנצברות במערכות שלנו בדבר השירותים אותם בקשתם לצרוך יהיו ראייה לכאורה בכל הנוגע לצריכת השירותים ולתשלומים עבורם. אתם מתחייבים לשאת בתשלום כל חשבון אשר על פי רישומינו מתייחס לשירותים אותם ביקשתם לצרוך.
- 8.9. אנו נחייב את חשבון הבנק אשר פרטיו מצוינים בבקשה לתשלום באמצעות הוראה לחיוב חשבון בנק ("הוראת הקבע"), שנחתמה על ידכם ואושרה על ידנו, או את כרטיס האשראי שפרטיו נמסרו לנו על ידכם, לפי העניין, לא לפני מועד הפירעון הנקוב בחשבון. ההסכם עמכם מותנה באישור אמצעי התשלום הנ"ל על ידי הבנק או חברת האשראי, וכל עוד לא ינתן האישור יתכן שנמנע מלספק את השירותים, כולם או חלקם או שנגביל את גישתכם אליהם.
- 8.10. אנו נהיה רשאים לעשות שימוש בכל אחד מאמצעי התשלום שניתנו לנו על ידכם לצורך גביית תשלומים עבור כל שירות או מוצר שרכשתם מאתנו או מספק אחר באמצעות הממיר או אפליקציית Partner tv, או חוב שיש לכם כלפינו, לרבות אם ניתן בגינו אמצעי תשלום אחר.
- 8.11. אם לא אושר או אם בוטל אמצעי התשלום או חל בו שינוי, עליכם להודיע לנו על כך ולדאוג באופן מידי לאמצעי תשלום תקין. ככל שתבחרו לשלם באמצעות כרטיס אשראי, עליכם להודיע לנו מידית אם בוטל כרטיס האשראי שלכם ועל כל גניבה או אובדן או שימוש לרעה בכרטיס האשראי אשר באמצעותו אתם מחויבים. מובהר בזה כי כל שינוי באמצעי תשלום כאמור יכול שיהיה כרוך בתשלום כמפורט בלוח התעריפים- Partner tv. אנו נהיה רשאים לדרוש מכם אמצעי תשלום חלופי כתנאי להמשך מתן השירותים, במקרה שבו יהיה יסוד סביר להניח שיהיה קושי בגביית החיובים שלכם באמצעי התשלום הקיים.
- 8.12. ייתכנו מקרים בהם נבקש מכם להמציא לנו פיקדון או ערובה להבטחת התחייבותיכם לפי הסכם זה. אם ביקשנו מכם פיקדון או ערובה, אתם תחויבו להעמידם לרשותנו בפרק הזמן שנקצב לך לשם כך. כמו כן, עד שלא תמסרו את הפיקדון או הערובה (או אם יתברר לנו שהפיקדון או הערובה שלכם אינם בתוקף), יתכן שנגביל את גישתכם לשירותים, כולם או חלקם. כמו כן, במקרים מסוימים, ובכללל כך במקרה שיהיה לכם חוב כספי כלפינו, נהיה רשאים לקבוע לכם תקרת חיוב או להגביל את השימוש בשירותים;
- 8.13. אם תפרו את ההסכם בינינו אנו נהיה רשאים להיפרע מהפיקדון או לממש את הערובה, בכפוף להוראות הדין, ואולם ניתן לכם על כך הודעה, מראש ובכתב. במקרה זה אתם תישאו בעלויות ובהוצאות הכרוכות בכך, ואנו לא נישא באחריות לכל נזק, הוצאה או הפסד שהוא שייגרם לכם בקשר עם פירעון הפיקדון ומימוש הערובה כאמור לעיל.
- אנו נחזיר לכם כל פיקדון או ערובה שהפקדתם בידינו לאחר סיום ההסכם בינינו, בתנאי שמילאתם את כל התחייבותיכם לפי ההסכם וששילמתם את מלוא התשלומים החלים עליכם מכוחו. בכל מקרה, אנו לא נחזיר לכם את הפיקדון או הערובה לפני תום חודש ימים מהמועד בו הופסקו השירותים.
- 8.14. אם לא תשלמו את החשבונות בזמן, ובכפוף להוראות הדין, אנו נהיה רשאים לגבות מכם בנוסף לסכום החוב גם הפרשי הצמדה וריבית פיגורים בהתאם לשיעור הקבוע בחוק פסיקת ריבית והצמדה, תשכ"א-1961, החל מהמועד שנקבע לתשלום ועד למועד התשלום בפועל.
- 8.15. בנוסף, ובכפוף להוראות הדין, אנו נהיה רשאים לחייב אתכם בתשלום הוצאות גביה כמפורט בלוח התעריפים- Partner tv. כמו כן, אם חובכם לא ייפרע במועד, ייתכן שנגקוט בהליכים משפטיים שיהיו כרוכים בהוצאות נוספות, לרבות טיפול משפטי באמצעות עורך דין מטעמנו, וחיובים או הוצאות בהם נישא במסגרת פעולות אכיפת תשלום, מסירה ואיתור.
- 8.16. אין באמור כדי לגרוע מזכותנו לגבות בנוסף לכל הסכומים האמורים גם הוצאות כלשהן או שכר טרחה שיפסקו על ידי ערכאה שיפוטית או שיוסכמו במסגרת הליך פשרה.
- 8.17. אנו רשאים לגבות את חיוביכם באמצעות אחר מטעמנו, לרבות, ובלי לגרוע מכלליות האמור, באמצעות חברת פרטנר תקשורת בע"מ או באמצעות כל תאגיד אחר המוחזק במישרין או בעקיפין על ידה. כמו כן, אנו נהיה רשאים להסב את חובותיכם כלפינו לאחר מטעמנו כך שמקבל ההסבה ינקוט באמצעי הגביה שמותר לנו לנקוט לפי ההסכם או הדין לרבות על דרך של קיזוז אל מול תקבולים המגיעים לכם, אם מגיעים לכם, ממקבל ההסבה.
- 8.18. תוכלו לפנות למוקדי השירות שלנו, לשם בירור החשבון. הפרטים יימסרו לכם לאחר קבלת פרטי זיהוי בהתאם לנהלינו.
- 8.19. סעיף זה מהווה תנאי מהותי בהסכם בינינו והפרתו תהיה הפרה יסודית.

## 9. הקפאת השירות לבקשתכם

- 9.1. תוכלו לבקש להקפיא את השירות, אחת לשנה (תקופה של 12 חודשים). כל הקפאה תהיה לתקופה מינימלית של שלושים (30) ימים לא יותר מתשעים (90) ימים, ואנו נהיה רשאים לחייב אתכם עבור תקופת ההקפאה בתשלום כמפורט בלוח התעריפים- Partner tv. בתקופת ההקפאה לא תחויבו בתשלום הקבוע עבור השירות, אך תמשיכו לשאת בדמי השכירות הקבועים עבור הציוד שסופק לכם.
- 9.2. ההקפאה תבוצע במועד בו נקבתם בהודעתך, או תוך יום עבודה אחד ממועד הפניה. לדיעתכם, השירותים יחודשו בתום תקופת ההקפאה, ללא הודעה מראש.

10.1. תוכלו לסיים את ההסכם עמנו בכל עת, אלא אם כן הוסכם בינינו אחרת באופן ספציפי, וזאת באחת מהדרכים הבאות:  
 במשרדי מוקדי השירות שלנו בטלפון\*5484 ;  
 בדואר רשום לכתובת: חברת פרטנר תקשורת בע"מ, רחוב העמל 8, פארק תעשיות אפק,  
 ח"ד 435 ראווה הניוו 48103;  
 דואר אלקטרוני: partner-tv.pniya@service.partner.co.il  
 בפקסימיליה: 074-7392321.

כדי שנוכל לזהותכם, אנא ציינו בכנייתכם שם, מספר זהות וכן 4 ספרות אחרונות של אמצעי התשלום.

10.2. אם התקשרתם ב"עסקת מכר מרחוק" לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ("חוק הגנת הצרכן"), זכותכם לבטל את ההסכם תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת מסמכים הנדרשים על פי דין, ובמקרה זה - אם כבר התקנו אצלכם ציוד לצורך מתן השירותים, אנו נהיה רשאים לגבות מכם תשלום בשל הוצאות ההתקנה, בסכום שלא יעלה על 100 ש"ח או סכום אחר שייקבע בדין, וכן דמי ביטול בגובה 5% ממחיר העסקה או 100 ש"ח, לפי התשלום הנמוך מבניהם. אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, אשר התקשר עמנו בעסקת רוכלות או עסקת מכר מרחוק, יהיה רשאי לבטל את העסקה, בתנאים האמורים, גם בתוך ארבעה חודשים, בכפוף לחוק הגנת הצרכן.

10.3. אנו נחייב אתכם בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לכם עד לסיום ההתקשרות אלא אם נקבע אחרת בהסכם זה, ולדוגמה במקרה של תשלום יומי שנקבע עבור תוכן כלשהו.

10.4. שימו לב, אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכותנו לדרוש כל סכום בגין אי החזרת ציוד שהותקן אצלכם על פי הנדרש בהסכם זה, או לגרוע מחובתכם לשלם את חובותיכם בהתאם להסכם בינינו. בנוסף, אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכויותיכם לפי כל דין.

## 11. סיומ הסכם ביוזמתנו

11.1. אנו נהיה רשאים לבטל את ההסכם בינינו, להפסיק לספק לכם שירותים, לנתקם ולהגבילם, כולם או חלקם, כל זאת אם לא פרתם את התשלומים בגין השירותים במועד וזאת לאחר שניתנה לכם על כך הודעה מוקדמת של לפחות 10 ימים.

11.2. בנוסף, אנו נהיה רשאים לבטל את ההסכם בינינו, להפסיק לספק לכם שירותים, לנתק או להגביל את השירותים באופן זמני, כולם או חלקם, ללא הודעה מוקדמת, או תוך קיצורה, בכל אחד מהמקרים הבאים: אם לא תפרעו בפעם השלישית בתקופה של 12 חודשים את התשלום שחויבתם בו בעד השירותים, במועד שנקבע לכך בחשבון שנשלח אליכם; אם קיים חשש סביר למעשה הוגאה (כלפינו או כלפי צד שלישי) באמצעות הציוד המותקן אצלכם או באמצעות מאפייניו; אם יתברר שמתן ההודעה המוקדמת עלול לגרום לנו או לאחרים לנזק; אם השתמשתם שלא כדין או הרשיתם לאחר להשתמש שלא כדין בשירותים או בציוד המותקן אצלכם, ובכלל כך בניגוד לאמור בסעיף 15 לתנאי ההתקשרות הכלליים; אם ינקטו כלפיכם הליכי פשיטת רגל, כינוס נכסים, הסדר נושים או פירוק; בכל מקרה אחר בהתאם להוראות כל דין.

11.3. אנו נהיה רשאים לנתק או להגביל זמנית את השירותים, כולם או חלקם, לצורך ביצוע פעולות של תחזוקה או שדרוג המערכת המשמשת לאספקת השירותים.

11.4. מובהר כי אין בהפסקת השירותים על ידנו כדי לגרוע מחובתכם לשלם, ובמקרה של סיומ ההסכם מיוזמתנו אנו נהיה רשאים להעמיד לפירעון מידי את כל התשלומים שאנו זכאים לקבל מכם, לרבות תשלומים עבור ציוד שסופק לכם.

## 12. שינוי תנאי השירות

12.1. אנו רשאים להוסיף או לבטל שירותים מעת לעת, לשנות ולעדכן את כללי השימוש החלים על השירותים, תנאיהם, סוגיהם והיקפם, בכפוף להוראות הדין ולתנאי ההסכם בינינו. בנוסף אנו נהיה רשאים לשנות, לצמצם או להגביל מעת לעת את היקף ותכולת התכנים המסופקים על ידינו במסגרת השירותים, ללא שתהיה לכם זכות להעלות טענה כלפינו וללא שהדבר יאפשר לכם לקבל מאיתנו החזר או פיצוי כלשהו בקשר לכך.

13.1. השירות מיועד לשימושכם האישי והפרטי בלבד על פי הוראותינו ובכפוף לדין. חל איסור מוחלט לעשות שימוש בשירות ובתכנים הכלולים בו לצרכים מסחריים בעצמכם, או לאפשר זאת לאחר, ובכלל כך אין להשתמש בהם לצורך הקרנה או השמעה פומבית, להעמידם לרשות הציבור, לשדרם או להפיץ אותם, לשכפלם או להעתיקם, והכל אלא אם ניתנה לכם הסכמה מפורשת מאיתנו, מראש. בכל מקרה, כל שימוש לצורך מסחרי בשירות ובתכנים הכלולים בו יחיל עליכם אחריות מלאה להשגת כל הרישיונות וההסכמות הדרושים לצורך כך, לרבות רישיונות מארגוני זכויות היוצרים והמבצעים, ויתר בעלי הזכויות.

13.2. אין לאפשר לאחר להתחבר לצידוד שהותקן בביתכם באופן שיאפשר שימוש או צפייה בשירותים במקומות אחרים, ואין לעשות בשירות או בצידוד האמור שימוש אחר שאינו על פי הסכם זה או שלא אושר על ידנו. בכלל כך אין להעביר את הממיר המותקן בביתכם לכתובת אחרת ואין להתקינו בכל מקום אחר, שלא בתיאום ובהסכמתנו המפורשת. שימו לב, אתם אחראים לכל שימוש שיעשה על ידי אחרים בשירות ולפירעון כל חיוב הנובע מכך, ועליכם לדאוג לקיומם של אמצעי פיקוח מתאימים על שימוש זה. אם יתברר כי נעשה שימוש בצידוד גם במקומות אחרים מאלו בהם הותקן הצידוד, אנו נהיה רשאים לחייב אתכם עבור השימוש בשירות בידי אחרים ואף להפסיק את קבלת השירות.

13.3. אין לעשות בשירות שימוש בלתי חוקי או שימוש המהווה הפרת הדין לרבות: שימוש המהווה עוולה, מטריד, הפרעה, פגיעה בצנעת הפרט, הפרה של דיני לשון הרע ודיני הגנת הפרטיות, פגיעה בזכויות קניין רוחני, שימוש בסימן מסחרי, העתקת מידע, פגיעה בזכויות יוצרים, או שימוש בביטויים פוגעניים או שאינם הולמים. עליכם להימנע מכל פעולה שעלולה להפריע לפעילות התקינה של רשת תקשורת כלשהי, לסכנה או להפריע לאחרים. בנוסף, אין להרשות לאחרים לעשות כן. מובהר בזאת כי שכל שתעשו שימוש אסור כאמור, תחול עליכם אחריות בלעדית ומלאה.

13.4. אפליקציית Partner tv ניתנת לכם ברישיון לא בלעדי, הניתן לביטול בכל עת. האפליקציה מוגנת על ידי חוקי זכויות יוצרים, אמנות בינלאומיות לעניין זכויות יוצרים וכן על ידי חוקים ואמנות אחרים המגנים על זכויות הקניין הרוחני.

13.5. כל הזכויות באפליקציית Partner tv, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, זכויות יוצרים, וכל העותקים ממנה הם רכושה של פרטנר או ספקיה. אין לעשות שימוש באפליקציה שלא הותר במפורש בהסכם, ובכלל כך אין להפיץ, להשכיר או להשאיל עותקים מהאפליקציה לצד שלישי, ואין לעקוף אמצעי הגנה.

13.6. אינכם רשאים להמחות או לאפשר לאחר שימוש בשירות, בתשלום או שלא בתשלום, אלא אם כן נתנה לכך הסכמתנו.

13.7. סעיף זה מהווה תנאי מהותי בהסכם בינינו והפרתו תהיה הפרה יסודית.

- 14.1. פרטיותכם חשובה לנו, ואנו מקפידים לפעול על פי כל דין לצורך שמירה והגנה עליה, לרבות באמצעות שימוש באמצעי הגנה ואבטחה מקובלים להגנה על מידע.
- 14.2. השירות כרוך בשימוש בשירותים של צדדים שלישיים, כולל ספקי תקשורת (למשל, ספק האינטרנט שלך), יצרני מערכות הפעלה כמו גוגל (שמערכת ההפעלה Android TV מתוצרתה מותקנת בממיר) ואפל, יצרני ציוד (כולל מכשירי טלוויזיה חכמים, טלפונים ניידים, טאבלטים ומחשבים), ועוד. בנוסף, השירות שלנו מאפשר לכם גישה לשירותים ותכנים של ספקים אחרים ברשת האינטרנט. כל הספקים האלה יכולים לאסוף עליכם מידע אישי, בהתאם לתנאי השימוש שלהם ולאפשרויות שהם מציעים לכם, וזאת בנוסף למידע שאנחנו אוספים ומעבדים אודותכם, בהתאם לסעיף זה ומדיניות הפרטיות של החברה. בתהליך התקנת הממיר בביתכם אתם תתבקשו להסכים למדיניות הפרטיות של Android TV. איננו אחראים לשימוש במערכות ההפעלה ובשירותי הספקים האחרים, וחלה עליכם האחריות המלאה והבלעדית לברר את תנאי השימוש בהם, לרבות מדיניות הפרטיות שלהם.
- 14.3. אנחנו נהיה רשאים לאסוף, לאחסן, לשמור במאגר מידע ממוחשב, בארץ או בחו"ל, ולעבד את המידע הבא:
- 14.3.1. מידע שתמסרו לנו בעת ההתקשרות איתנו ובכל פניה אחרת שלכם אלינו או שלנו אליכם (כגון פרטי זיהוי, כתובת, טלפון, אמצעי תשלום, כתובת דואר אלקטרוני).
- 14.3.2. מידע שנאסף עליכם במהלך אספקת השירותים, ובכלל זה מידע על השימוש בשירותים, לרבות אופן השימוש, היקף השימוש, דפוס השימוש, משך השימוש ומטרות השימוש, נתונים מזהים בדבר הציוד שבו נעשה שימוש, נתוני מיקום של ציוד הקצה בו תעשה שימוש במסגרת השירותים שלנו, התכנים בהם תצפה והאתרים אליהם תגלוש, וכן מידע אודות פעולות ושימושים שיבוצעו במסגרת רשתות חברתיות במסגרת השירותים.
- 14.3.3. מידע המתקבל מצדדים שלישיים כגון: מידע המתקבל מחברות תקשורת לצורך תפעול, התחשבות וגבייה; מידע אודות השירותים המתקבלים מספקי שירותים אחרים; מידע מגורמים מורשים אחרים, ובכלל כך מידע אודות נתוני אשראי ומאגרי מידע חוקיים אחרים, מידע שיתקבל מגוגל עקב השימוש ב-Android TV ומרשתות חברתיות שתאפשרו לנו את השימוש במידע מהן, או מידע המתקבל עליכם מחברות אחרות בקבוצת פרטנר.
- 14.4. לא חלה עליכם חובה חוקית למסור לנו מידע אישי על עצמכם, וכן אינכם חייבים להסכים להעברת מידע אודותיכם לצדדים שלישיים כמפורט בסעיף 14.11, אבל בלי שתסכימו למסירת המידע, לעיבודו, ולהעברתו לצדדים שלישיים באופן המפורט בהסכם, לא נוכל לספק לכם שירותים בהתאם להסכם זה, משום שהשימוש במידע אישי הוא חלק בלתי נפרד מהשירות. אם כבר הצטרפתם לשירות ואתם מבקשים לשנות את דעתכם לגבי המשך איסוף המידע ועיבודו במסגרת השירות, אנו נראה בבקשה זו כבקשה לניתוק השירות.
- 14.5. בכפוף להוראות הדין, אנו נעשה שימוש במידע כאמור בסעיף 14.3 לעיל, לעיתים על ידי צדדים שלישיים הפועלים מטעמנו בארץ או בחו"ל, לצורך: אספקת השירותים, תפעולם פיתוחם ושיפורם; הצעה ואספקת שירותים המותאמים לכם אישית, ובכלל כך בדרך של הצעת תכנים, אפליקציות ושירותים אחרים (מטעמנו או מטעם אחרים); למטרות חיוב, הפקת חשבונות וגבייה בעד השימוש בשירותים; לצורך טיפול בתלונות; למטרות סטטיסטיות שונות; למניעת גניבה והונאה; למטרות אבטחה; לשם ניהול ושיפור הציוד והשירותים שלנו; קשרי לקוחות; שימור לקוחות; דיוור, לרבות דיוור ישיר; שירות לקוחות ושיווק.
- 14.6. במסגרת השירות נאסף מידע אודות השימוש בשירותים, גם כאשר אחרים משתמשים בהם. למשל, כאשר בני המשפחה או צופים אחרים ישתמשו בשירות, ייאסף מידע כפי שנאסף כאשר אתם עושים שימוש בשירות. בנוסף, ייתכן שתהיה לכם גישה למידע זה, אודותם (למשל, ייתכן שתוכלו לקבל היסטורית צפייה, או שתקבלו המלצות צפייה בהתבסס על שימוש של בני ביתכם). באחריותכם לוודא כי הם מסכימים לכך וגם ליתר הוראות הסכם זה בכלל וסעיף זה בפרט.

14.7. כדי להגן על פרטיותכם, בפנייתכם אלינו או לשם שימוש בשירותים מסוימים, נבקש נתונים שיאפשרו לנו לזהות אתכם, כגון מספר תעודת זהות ומידע הנוגע לאמצעי התשלום שמסרתם לנו לצורך תשלום חשבונית. כמו כן, תוכלו לקבוע סיסמא שבאמצעותה תוכלו לקבל מידע פרטי הנוגע אליך או להצטרף לשירותים. אנו ממליצים, כי תימנעו ממסירת פרטי הזיהוי שלכם לאחרים, וכי תשנו את סיסמתכם מפעם לפעם. שימו לב, אתם אחראים לשימוש שיעשה בפרטים המזהים שלכם ובסיסמתכם (כולל במקרה שיעשה שימוש בפרטים אלה לצורך רכישת שירותים מאיתנו), אף אם שימוש זה נעשה ללא הסכמתכם.

14.8. אנו נהיה רשאים להקליט את שיחות הטלפון שלנו אתכם בקשר עם מתן השירותים, ולעשות שימוש בהקלטות אלה לשם תיעוד, בקרה על טיב השירותים ואיכותם, ומניעת הונאות.

14.9. מידע שנמסר לנו עליכם או מידע הנוגע לכם שאספנו או הגיע לידינו בקשר עם השירותים, יישמשו אותנו גם לצורך משלוח דברי פרסומת מטעמנו, וכן לצרכי שיווק וסקרים שלנו, שיתוף במבצעים ומתן הטבות והצעות שיווקיות. נוכל לשלוח פרסומות בכל דרך (כולל באופן אלקטרוני). זכותכם להפסיק לקבל הודעות פרסומיות מסוימות באמצעות פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטית, הודעת דואר אלקטרוני והודעת מסר קצר (SMS), וכן הודעות בדיור ישרי. אם אינך מעוניין לקבל את המסרים הנ"ל תוכלו לפנות למוקד השירות שלנו בכל עת ולהודיע לנו על כך.

14.10. בכל מקרה נוכל לשלוח לכם הודעות בקשר לשירותים שאתם מקבלים מאיתנו (כולל, למשל, התראות על סיום תכנית או חבילה ועל חיובי יתר), והודעות אחרות שהדין מתיר לנו או מחייב אותנו לשלוח לכם.

14.11. אנו רשאים למסור או לגלות את פרטיכם או מידע אחר הנוגע לכם שהגיע לידינו בקשר עם השירותים, לצדדים שלישיים בארץ או בחו"ל, במקרים הבאים:

14.11.1. לשם גביית תשלומים המגיעים מכם או בעד השירותים שסופקו לכם, לבעל רישיון אחר או לספק שירותים כאשר המידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבונות;

14.11.2. לאחר על פי חובה או סמכות שבדין, או בהתאם להוראת רשות מוסמכת;

14.11.3. לצדדים שלישיים הפועלים כקבלנים עבורנו לשימוש במידע שאותו אנו רשאים עצמנו לבצע, כמפורט בין היתר בסעיף 14.5 לעיל;

14.11.4. לפי בקשתכם, לאחר שמסרתם לנו פרטים מזהים, ולמי שהוסמך על ידכם לשם כך;

14.11.5. לצדדים שלישיים המספקים לכם שירות לפי בקשתכם או אישורכם, ובלבד שהעברת המידע קשורה לאספקת השירות עבורכם על ידי אותו צד שלישי.

14.11.6. לשם תיקון תקלות, בין אם מקורן בצידוד שסופק לכם ובין אם מקורן אצל ספק שירותים;

14.11.7. לצורך אספקת שירותים באמצעות צדדים שלישיים;

14.11.8. לצורך מתן שירותי דיוור ישרי לצדדים שלישיים, כהגדרתם בחוק הגנת הפרטיות, ובכפוף להסכמתכם.

14.11.9. לשם התגוננות מפני הליכים משפטיים, תביעות או טענות בקשר לשירותים;

14.11.10. לשם מניעת הונאות ובמסגרת פעולות אבטחה;

14.11.11. לשימושים סטטיסטיים ומחקריים ולשירותים של צדדים שלישיים, באופן שלא מזהה אתכם.

14.11.12. לחברות בקבוצת פרטנר, ביניהן פרטנר פתרונות תקשורת נייחים - שותפות מוגבלת, 012 טלקום בע"מ, 012 סמייל טלקום בע"מ, פרטנר מוצרי תקשורת 2016-שותפות מוגבלת, לצורך שיווק ושיפור השירותים.

14.11.13. במסגרת העברת או הסבת עסקינו (כולם או חלקם) לצד שלישי ולצורך המשך אספקת השירותים על ידו. זאת, בכפוף לכך שאותו צד שלישי יתחייב לשמור על פרטיכם האישיים ועל הנתונים שיועברו אליו, כפי שאנו מתחייבים בהתאם להוראות הסכם זה.

14.12. אנחנו מספקים את השירותים בעזרתם של ספקים שונים שחלקם מחוץ לישראל. במקרים אלו, מידע פרטי הנוגע אליכם יועבר מחוץ לישראל, בהתאם לדין, ויחולו עליו גם חוקי המדינה בה הוא מאוחסן. אנו ננקוט באמצעי הגנה מקובלים וסבירים כדי לשמור על פרטיותכם.

14.13. לתשומת ליבכם - הפעולות שתבצעו באינטרנט יכולות להיות מזוהות באמצעות כתובת ייחודית לחיבור או לציוד (למשל, כתובות IP או MAC) שהמערכות שלנו מקצות או מזהות. כתובות אלו יכולות לאפשר לזהותכם.

14.14. הוראות נוספות ומעודכנות בקשר לפרטיותכם מופיעות במדיניות הפרטיות שבאתר האינטרנט. מאחר שהחוק מגן על פרטיותם של אנשים ולא של תאגידים, חובתנו לשמור על הפרטיות לפי סעיף זה לא חלה על תאגידים.



15.1.1. אנו נספק לכם את השירותים והציוד בהתאם להסכם ולהוראות הדין, ונעשה כל שביכולתנו למנוע שיבושים בשירותים הניתנים על-ידנו והנמצאים באחריותנו המלאה. יחד עם זאת, קחו בחשבון כי השירותים נתונים להפסקות והפרעות וכי הם מסופקים לכם גם באמצעים ומערכות שאינם באחריותנו או בשליטתנו, כגון רשת האינטרנט (תשתית וספק גישה), רשת החשמל, מערך עידן+, מערכות הפעלה, תוכנות, אמצעי חומרה ומערכות אחרות. לכן, איננו יכולים להבטיח לכם את רציפות השירותים, איכותם ותקינותם, ואיננו יכולים להתחייב לזמינות השירותים, לטיב השירותים או להעדר שיבושים או תקלות, ויתכן שיחולו שיבושים ותקלות בטיב הציפייה בשידורים, לרבות בהעברת שידורים באיכות HD או 4K, וביכולת לשמירת תכנים ובצפייה בהם.

15.2.1. אנו לא אחראים לתכנים המוצעים במסגרת השירותים, לרבות כל תוכן שתמצאו אותו כפוגעני או משובש, ולא נהיה אחראים להתאמתם לצרכים או לשימוש מסוים.

15.3. אנו, עובדינו וכל הבאים מטעמנו לא נישא בכל אחריות, נזיקת, חוזית או אחרת, לכל נזק, ישיר או עקיף, שנגרם עקב אלה:

15.3.1. פעולה שאנו רשאים לעשותה על פי הוראות הדין, על פי ההסכם בינינו או על פי הוראה שקיבלנו מרשות מוסמכת.

15.3.2. נסיבות שהן מעבר לשליטתנו, ובכלל זאת:

(א) נזקים שמקורם בתשתיות של אחרים המשמשים אותנו כמתן השירות, לרבות רשת החשמל, רשת האינטרנט או רשתות של מפעילים אחרים, או נזקים שנגרמו עקב פעולות או מחדלים של ספקים אחרים, לרבות נזק או תקלה שמקורם ברשת תקשורת, ברשת האינטרנט, בשירותי גישה בינלאומיים, בציוד, בתוכנות, במערכות או בסביבת האפליקציות שלכם. אנו גם לא נהיה אחראים לנזקים שמקורם במעשים או מחדלים שלכם או של אחרים, שאינם פועלים על פי הנחייתנו;

(ב) נזקים שמקורם בציוד שלא סופק על ידנו. בנוסף, אנו לא נהיה אחראים בדרך כלשהי לתקינותו ציוד שלא סופק על ידינו, לתחזוקתו או לתפעולו השוטף. לגבי ציוד שרכשתם מאיתנו, אחריותנו לגביו תהיה לפי התנאים שסוכם אתכם.

(ג) כוח עליון, לרבות, אך לא רק: אש, מלחמה, פעולות חבלה ואיבה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים להספקה של ציוד חיוני לרשת, חוקים, תקנות או צווים ממשלתיים, מגבלות צבאיות או ביטחוניות, אמצעים למניעת הונאה, או גורמים אחרים, הכל בכפוף לכך שאלה אינם בשליטתנו הבלעדית וכי הם מונעים מאתנו לעמוד בהתחייבויותינו על-אף מאמציו הסבירים.

15.3.3. אי אספקת השירותים, שהייתם, הגבלתם או הפסקתם, כתוצאה מפעולה מכוונת שלנו, ככל שזו דרושה לצורך ביצוע פעולת בזק או מתן השירותים, לרבות לצורך איתור הונאה או הפסקתה;

15.3.4. טעות או שיבוש במתן השירותים, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירתו או איחור במסירתו, מסירתו למען בלתי נכון או רישום מוטעה במדריך השידורים שלנו או בפרסום אחר שלנו, אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה;

15.3.5. כל שיבוש, ניתוק, אי זמינות, עיכוב, תקלה או כשל בשירותים, הנובעים מחדירת וירוסים או תוכנות זדוניות;

15.3.6. שימוש בשירותי התמיכה שלנו שנעשה להפעלת הציוד המסופק לך על ידינו או להפעלת השירותים;

15.3.7. אובדן, גניבה או כל שימוש בלתי מורשה בציוד שסופק לך או בשירותים או באמצעי זיהוי או במידע אישי אשר ניתן לך לצורך אספקת השירותים על ידנו, וזאת למעט במצב בו המידע או אמצעי הזיהוי האמורים הושגו כתוצאה מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה שלנו או של מי מטעמנו;

15.3.8. שיבוש בהקלטת תכנים, או מחיקתם של תכנים מוקלטים, מכל סיבה שהיא;

15.3.9. האטת קצה הגלישה בכיתכם כתוצאה מן השימוש בשירותים;

15.3.10. נזק שנגרם לציוד או תכנה של הלקוח כתוצאה מהשימוש בשירותים;

15.3.11. עיכוב או שיבוש שחל בהעברת השידורים כתוצאה מאספקת השירותים על גבי רשת האינטרנט, לרבות עיכוב או שיבוש בהעברת הודעות במצבי חירום (כגון הודעות של פיקוד העורף).

- 15.4. שירות Partner tv כולל אפליקציית Partner tv מסופקים לכם "כפי שהם". אנו וספקנו מסירים מעצמנו, בכפוף לדיון, כל אחריות בקשר אליה, ובכלל כך בנוגע לבעלות, הפרת זכויות יוצרים, התאמה למטרה מסחרית, התאמה למטרה מסוימת, העדר וירוסים, שלמות או מידת דיוק של תגובות, תוצאות, היעדר רשלנות והתאמה לתיאור. אתם נוטלים על עצמכם כל סיכון הנובע מהשימוש באפליקציה ומביצועיה.
- 15.5. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 15.3 לעיל, אנו, עובדינו וכל הבאים מטעמנו לא נישא באחריות נזיקית, חוזית או אחרת, לכל נזק עקיף, לרבות תוצאתי או מסתבר, לרבות אובדן הכנסות או פגיעה במוניטין או פגיעה ברווחים או אובדן מידע וכיו"ב, שייגרם לכם או לאחרים בקשר עם אספקת, הגבלת או הפסקת השירותים מכל סיבה שהיא.
- 15.6. החבות הכספית הכוללת שאנו נישא בגין כל נזק שלא הוגבלה אחריותנו לגבי בהתאם להוראות ההסכם בינינו או בהתאם להוראות הדיון, לא תעלה, בכל מקרה ובמצטבר, על הסכום שקיבלנו עבור השירותים שבקשר עימם נגרם הנזק, במהלך תקופה רציפה של שלושה חודשים שקדמה למועד קרות הנזק.
- 15.7. האחריות בגין תוכנו של מידע, נתונים, או תקשורת אחרת אשר יועבר באמצעות ובמסגרת השירותים מוטלת עליך. אנו לא נהיה אחראים ולא נישא בכל נזק או חבות לגבי פגיעה בזכויות קניין רוחני כלשהן, לרבות הפרת זכויות יוצרים, סימן מסחר, שם מסחר, סוד מסחרי, פטנט, מדגם או הוצאת לשון הרע, שנעשתה על ידך או כלפיך במסגרת השימוש בשירותים.
- 15.8. סעיף 15 זה מוסיף על כל חסינות, הגבלה או פטור מאחריות המוענקים לנו או אשר יוענקו לנו בעתיד על-פי הוראות הדיון.
- 15.9. כל עיכוב, הפסקה או פגיעה בשירותים, כולם או חלקם, בשל מניעה חוקית כלשהי, לרבות צו של ערכאה שיפוטית, הוראת רשות מוסמכת או הימנעות ממתן היתר או רישיון - לא ייחשבו כהפרת ההסכם על ידנו.

**15.10. שימו לב - במסגרת השירותים אנו נאפשר לכם גישה לצפייה, רכישה או שימוש בשירותים, אפליקציות ותכנים המוצעים ברשת האינטרנט גם מטעם ספקים אחרים, כגון תכנים ואפליקציות המוצעים לצפייה או רכישה במסגרת שירותיה של חברת Google. השימוש בכל השירותים והתכנים האמורים ייעשה בהתאם ובכפוף לתנאי השימוש שיקבעו על ידי כל ספק וספק, ואנו לא נישא בכל אחריות לשימוש בשירותים או תכנים אלה, ובכלל כך לא נישא בכל אחריות שהיא, לרבות נזיקית, חוזית או אחרת, לכל נזק, ישיר או עקיף, שייגרם לך בקשר עם שירותים כאמור.**

## 16. בקרת תכנים

- 16.1. במסגרת השירותים אנו נאפשר לכם להגדיר קוד לצורך בקרה על רכישת השירותים ("קוד רכישה"), וכן קוד המאפשר בקרה על צפייה בתכנים המיועדים למבוגרים ותכנים נוספים ("קוד בקרת הורים"). קודי ברירת מחדל ישלחו אליכם לאחר ההצטרפות לשירות ואנו ממליצים לשנות קודים אלו.
- 16.2. במסגרת השירותים מוצעים בין היתר, תכנים למבוגרים מעל לגיל 18. באחריותכם לוודא כי הצפייה בתכנים אלה תיעשה אך ורק על ידי מי שעבר גיל זה, ועליכם לשמור על סודיות קוד בקרת ההורים.
- 16.3. ייתכן, כי במסגרת השימוש שתעשו בממיר לצורך גלישה באינטרנט, לא יתאפשר שימוש בתוכנות או שירותי רשת לסינון תכנים. באחריותכם לבדוק את ההתאמה של שירותי הסינון לגלישה באינטרנט, ואנו לא נישא באחריות כלשהי, לכל נזק שייגרם לכם בקשר עם כך.

## 17. איך תוכלו לפנות אלינו?

17.1. מוקדי השירות שלנו - מוקדי השירות שלנו עומדים לרשותכם בכל שאלה, בקשה, השגה או בקשה לקבלת מידע הנוגעים להסכם זה או לשירותים, בדרכים הבאות:

- 17.1.1. בטלפון 074-074-800-1 (שיחת חינם)
- 17.1.2. בטלפון \*5484 (שיחת חינם ברשת פרטנר או 012 מובייל)
- 17.1.3. דואר אלקטרוני: [contact@service.partner.co.il](mailto:contact@service.partner.co.il)
- 17.1.4. בפקס 074-7392243
- 17.1.5. באתר [www.Partner.co.il](http://www.Partner.co.il)

17.2. תמיכה טכנית - בכל מקרה של תקלה בקבלת השירותים, תוכלו לפנות למוקד התמיכה הטכנית בכל שעות היממה (למעט יום כיפור) בטלפון 074-074-800-1 (שיחת חינם) או \*5484 (שיחת חינם רק ברשת פרטנר או 012 מובייל). אם טיפול בתקלה מחייב ביקור של טכנאי בביתכם, הביקור יתואם עמכם. שימו לב, כי יהא עליכם לשאת בתשלום נפרד בגין ביקור הטכנאי, בהתאם ללוח התעריפים הכללי - Partner tv. במקרה של ביקור סרק, כגון במקרה בו למרות התיאום לא תהיו במועד בבית או במקרה שלא הייתה תקלה או שמקור התקלה אינו בציוד שסופק לכם, אנו נהיה זכאים לחייב אתכם בתשלום עבור ביקור סרק, בהתאם ללוח התעריפים הכללי - Partner tv.

17.3. אחראי תלונות - ניתן לפנות לאחראי תלונות החברה בכל הנוגע לבירור חשבונות ולנושאי שירות אחרים באחת מן הדרכים הבאות:

- 17.3.1. באתר <http://www.Partner.co.il>
- 17.3.2. במכתב לכתובת: חברת פרטנר תקשורת בע"מ, רחוב העמל 8 פארק תעשיות אפק, ת"ד 435, ראש העין 4810302; פקס למספר: 074-7392243
- 17.3.3. דואר אלקטרוני: [contact@service.partner.co.il](mailto:contact@service.partner.co.il)

17.4. בנוסף, תוכלו לפנות אלינו בדואר רשום, לחברת פרטנר תקשורת בע"מ, רח' העמל 8, פארק תעשיות אפק, ת.ד. 435, ראש העין 4810302.

- 18.1. מוסכם כי כל הפרה של סעיף שלא נקבע לגביו כי הוא תנאי מהותי, ואשר לא תוקנה תוך 14 יום מהמועד בו נשלחה אליכם הודעה על כך, תיחשב כהפרה יסודית.
- 18.2. כל שינוי בדיון, לרבות בחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982 ובחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981, ובתקנות שהותקנו מכוחם, או ברישיונות שניתנו לנו, ככל שיש בהם, לדעתנו, בכדי להשפיע על תנאי ההתקשרות, ייחשבו כשינוי מוסכם של תנאי ההתקשרות.
- 18.3. במקרה של סתירה בין תנאי ההתקשרות הכלליים לבין כל מסמך אחר המהווה חלק מההסכם בינינו, יגבר האמור בתנאי ההתקשרות הכלליים, זאת למעט במקרה בו יצוין מפורשות בכל מסמך אחר המהווה חלק מההסכם בינינו כי האמור בו יגבר על הוראות תנאי ההתקשרות הכלליים.
- 18.4. גם אם ויתרנו על איזו מזכויותינו על פי ההסכם בינינו במקרה מסוים, או נתנו לכם ארכה לביצוע איזו מהתחייבויותיכם, איננו חייבים לוותר שוב על זכותנו או לתת לכם ארכה במקרים אחרים. אנו שומרים על זכויותינו על-פי ההסכם בינינו ועל-פי כל דין.
- 18.5. אנו נהיה רשאים להמחות, להסב או להעניק לאחר את זכויותינו וחובותינו על פי ההסכם בינינו, כולן או חלקן, לפי שיקול דעתנו המלא והבלעדי. אתם אינכם רשאים להמחות את הזכויות שלך על-פי ההסכם בינינו.
- 18.6. ביטול או קביעה בדבר בטלותו של תנאי בהסכם זה או חלקו יחולו רק לגבי אותו תנאי או אותו חלק, לפי העניין, ואין בהם כשלעצמם כדי לפגוע בתקפו המחייב של ההסכם או של תנאי אחר בו.
- 18.7. הסכם זה אינו גורע מכל זכות העומדת לנו על פי כל הסכם או על פי כל דין ואינו ממעט מזכותנו להיפרע מכם בגין כל נזק או הפסד או הוצאה שנגרמו לנו כתוצאה ממעשיכם או מחדליכם.
- 18.8. אנו נהיה רשאים לעכב בידינו כל סכום שיופקד על ידכם אצלנו או שגיע לכם מאיתנו, עד לקיום מלוא התחייבויותיכם על פי ההסכם וכן נהיה רשאים לקזז מכל סכום שתחובו לנו, כל סכום שגיע לכם מאיתנו, בקשר עם ההסכם בינינו או בקשר עם כל הסכם אחר בינינו או בינכם לבין מי מהחברות הנמנות על קבוצת פרטנר (כלומר, חברת פרטנר תקשורת בע"מ וכל תאגיד אחר המוחזק על ידה, במישרין או בעקיפין).
- 18.9. כתובתכם לצורך משלוח הודעות וחשבונות לפי ההסכם בינינו הינה כפי שיפורט בטופס פרטי העסקה או כל כתובת אחרת עליה תודיעו לנו בכתב.
- 18.10. על ההסכם בינינו יחולו דיני מדינת ישראל בלבד.