חברת פרטנר תקשורת בע"מ
ח"צ 52-004431-4
איחוד עוסקים 55-760414-7
פרטנר פתרונות תקשורת נייחים
שותפות מוגבלת - 550223549
גט סל מוצרי תקשורת
שותפות מוגבלת - 550271522
רחוב עמל 8, פארק תעשיות אפק,
תיבת דואר 435, ראש העין 4810302

תנאי שירות תמיכה מורחבת

1. השירות

1.1 השירות יינתן על ידי פרטנר תקשורת בע"מ ו/או פתרונות תקשורת נייחים - שותפות מוגבלת (להלן : "פרטנר") ומיועד ללקוחות שירותי הגישה לאינטרנט של פרטנר (ISP או סיבים אופטיים) וכולל תמיכה טלפונית בתשלום, לסיוע בפתרון תקלות מעבר לשירות התמיכה הבסיסי הניתן ע"י פרטנר, סיוע בהגדרות הרשת האלחוטית והציוד הקשור למחשבים או לסמארטפונים וכיו"ב.

1.2 השירות ניתן בכפוף לתנאי שירות אלו ולתנאי שירות הגישה לאינטרנט של פרטנר עימך. בכל מקרה של סתירה תנאים אלו יגברו.

1.3 השירות יסופק החל מהמועד הקבוע לעניין בטופס ההזמנה ("תחילת אספקת השירות").

1.4 כל אחד מהצדדים יהיו רשאים להביא את הסכם לכדי סיום בכל עת בהתאם להודעה שתימסר מראש בעניין (בע"פ או בכתב), זאת בהתאם ובכפוף להוראות כל דין ו/או הוראות כל רשות מוסמכת.

2. מה כולל השירות

השירות כולל תמיכה טלפונית או בשיחות ווידאו (ככל שיתאפשר) בנושאים אלו, ובהם בלבד-

2.1 תמיכה טכנית בנתבים פרטיים: (כולל הגדרת רשת אלחוטית, כולל הצפנת רשת ושינוי תדרים). נתבי הרשת האלחוטית הכלולים בשירות במסגרת השירות ייתמכו נתבים מתוצרת היצרנים המפורטים להלן, בלבד (רשימה זו ניתנת לעדכון, בהתאם לשיקול דעתה של פרטנר):

- EDIMAX
- TP-LINK
- Tenda
- KASDA
- D-LINK
- Linksys
- BELKIN
- Netgear

2.2 תמיכה טכנית בנתבים של יצרנים אחרים, שאינם מצוינים ברשימה שלעיל, תינתן רק בגין הגדרה ראשונית של נתבים מעין אלה, ובגדר מאמץ מיטבי (Best Effort) בלבד.

2.3 שיתוף קבצים בין מחשבים ברשת הביתית.

2.4 תפעול הגדרת מייל של Gmail בסמארטפונים וטאבלטים, במערכות ההפעלה android ו-iOS.

2.5 פעולות גיבוי, יצוא, יבוא ושחזור של מיילים ואנשי קשר ב - Microsoft outlook.

2.6 הגדרות דוא"ל מתקדמות כגון: הגדרות תצוגה ועיצוב, כללי הודעה והתראות, מסייע מחוץ למשרד ותכונות Outlook נוספות.

2.7 שיתוף התקני חומרה ברשת (מדפסות, סורקים ועוד).

2.8 סיוע בתהליך רישום לאתרי רשתות חברתיות.

2.9 תמיכה והגדרת רפיטרים ומגדלי טווח של היצרנים המפורטים בסעיף 2א לטופס זה. תמיכה והגדרה של יצרנים אחרים, שאינם מצוינים ברשימה, תעשה בגדר מאמץ מיטבי בלבד.

2.10 תמיכה בהתקנת חיבור ציוד בית חכם (דוד חכם/שקע תאורה/מזגן) לרשת האלחוטית.

2.11 הגדרת חשבון google/apple בסטירמרים (מזרימי מדיה) ובטלוויזיות חכמות.

2.12 תמיכה בהורדת והגדרת אפליקציות לטלוויזיות חכמות סטרימרים המבוססי מערכת הפעלה Android.

2.13 תפעול ותמיכה בסמארטפונים וטאבלטים, שאינם נמכרים ע"י פרטנר, במערכות ההפעלה Android ו-iOS לשימוש פרטי.

2.14 שירותי ענן- סיוע בתפעול שירותי ענן כגון Google one, iCloud וכדומה, לאחסון קבצים (תמונות, מסמכים וכיו"ב)

3. מחיר השירות

3.1 השירות המתמשך מסופק בתשלום חודשי קבוע, בסך 9.9 ש"ח לפי מחירון פרטנר וכפי שיתעדכן מעת לעת.

3.2 פרטנר תהיה רשאית לשנות את תעריפי השירות בכל עת, בכפוף להודעה מראש ללקוח.

3.3 התמורה עבור השירות תיגבה על ידי פרטנר ו/או מטעמה באמצעות אמצעי התשלום שמסרת לנו במסגרת התקשרותך לאספקת שירותים.

3.4 כל סכום שלא ישולם לפרטנר במועדו יישא ריבית, פיגורים והצמדה, בשיעור המרבי המותר על פי דין וזאת מהיום המיועד לפירעון ועד ליום תשלומו בפועל.

4. גבולות האחריות וההתחייבות של פרטנר

4.1 פרטנר לא מתחייבת לפתור בעיות ותקלות כלשהן, אלא לעשות את מירב המאמץ (Best Effort) במתן סיוע טלפוני בפתרון הבעיות המפורטות בתנאי שירות אלו, ואלו בלבד.

4.2 השירות יהיה זמין בחיוג למוקד התמיכה בימים ראשון עד חמישי בין השעות 8:00-00:00, שישי וערבי חג בין השעות 8:00-15:00.
ביום כיפור המוקד לא יהיה זמין משעה 13:00 בערב יום כיפור ועד לשעה 8:00 ביום שלאחר יום כיפור.
על אף האמור בסעיף זה, מובהר כי פרטנר אינה מתחייבת שהשירות יהיה זמין בכל עת, לזמינות מיידית, בימים והשעות בהם מצוין כי השירות יינתן, אך פרטנר מתחייבת להפעיל מאמצים סבירים מסחרית לתיקון הדרוש באותם מועדים.

4.3 השימוש בשירות נשוא הסכם זה נעשה על אחריותך הבלעדית, ואתה תהיה האחראי הבלעדי לכל נזק שעשוי להיגרם לך כתוצאה ו/או בקשר עם השירות, וחלה עליך חובה לדאוג עצמאית לגיבוי נתונים ו/או תכנים, אם ישנם.

4.4 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, פרטנר ו/או מי מטעמה לא יישאו בכל אחריות לכל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה, לרבות נלווים, עקיפים ו/או מיוחדים ו/או תוצאתיים אשר עשויים להיגרם לך בשל מתן השירות ו/או בקשר עם השירות ו/או בשל כל מעשה ו/או מחדל אשר ייעש במסגרת השירות, לרבות בגין הפסד עבודה, הפסד רווחים, הפסקות והפרעות עבודה, הפסד ו/או איבוד מידע עסקי, פגיעה במוניטין, עוגמת נפש וכיו"ב.

4.5 בנוסף להגבלות האחריות שבתנאי אלו ובתנאי שירות הגישה שלך לאינטרנט שלך בפרטנר, אחריותה הכוללת והיחידה של פרטנר כלפי הלקוח מכוח כל העילות האפשריות, היא פיצוי מקסימלי בסכום מצטבר של התמורה ששילם הלקוח עבור השירות ב12 חודשי שירות.

4.6 הגבל האחריות היא תנאי מהותי בתנאי שירות אלו, ובכל מקרה היא בנוסף לכל חסינות ו/או הגבלת אחריות לפי הוראות כל דין, והיא תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת.

5. פרטיות

5.1 בכדי לספק את השירות, ייתכן שנזדקק למידע ממך כגון שמות משתמש וסיסמאות. בנוסף, במסגרת הסיוע ייתכן שנוכל להתחבר מרחוק, בכפוף להסכמתך, לציוד שלך (כולל מחשבים), מה שיכול לתת לנו ו/או לנציגים שלנו גישה למידע שמאוחסן עליו.

5.2 אנו נשתמש במידע כזה רק לצורך אספקת השירות, לא חלה עליך חובה חוקית למסור לנו מידע מעין זה, ומסירתו תיעשה על ידך מרצונך החופשי למטרה האמורה. עם זאת, ייתכן שאי מסירתו תמנע מאתנו מתן תמיכה מלאה בנושא לגביו תפנה למוקד.

6. כללי

6.1 פרטנר שומרת לעצמה את הזכות לשנות ו/או לעדכן את השירות, תכולתו, תנאיו ותעריפיו בכל עת. כמו כן, פרטנר רשאית להודיע על הפסקת השירות בכל עת, ע"פ שיקול דעתה הבלעדי.

6.2 באפשרותך לפנות אלינו כדי להפסיק את השירות באחת מהדרכים הבאות:
א. פניה בפקס למספר 0547814999
ב. פניה בדואר רשום לכתובת: רח' העמל 8, פארק תעשיות אפק, ת.ד 435, ראש העין 48103.
ג. פניה למרכזי השירות או למוקד הטלפוני בטלפון: 054* ממכשירך ברשת פרטנר או 1-800-800-054 מכל טלפון.

כדי שנוכל לזהותך, נא ציין בפנייתך שם מלא, מספר זהות, מספר פרטנר וכן 4 ספרות אחרונות של אמצעי התשלום או סיסמת הזיהוי שלך בפרטנר, אם קיימת.

6.3 יובהר, כי לא יהיה בביטול השירות כדי לגרוע מכל זכות של פרטנר על פי תנאי ההתקשרות ו/או על פי דין.