

## תנאי התקשרות כלליים לשירותי אינטרנט ו/או טלפוניה (פנים ארצית) ו/או חיוג לחו"ל

אלו הם תנאי ההתקשרות הכלליים החלים על שירותים שונים שאנו מספקים לך. מסמך זה כולל מידע רב ותנאים משפטיים חשובים. אנו מקדש את הזמן הדרוש כדי לקרוא אותו בעיון. השירותים שלנו והשימוש ברשת שלנו כפופים להוראות הדין, הוראות הרישיון שניתן לנו על ידי משרד התקשורת ולתנאי ההסכם שבינינו לבינך. פרט לתנאים משפטיים, במסמך זה תמצא גם מידע חשוב הנוגע לשימוש בשירותים, להגנה על פרטיותך, ועוד.

### 1. ההסכם בינו

- 1.1 ההסכם עמך מורכב מתנאי ההתקשרות הכלליים שלהלן, וכן, בין היתר, מטופס פרטי העסקה (הכולל גם את תעריפי השירותים), טופס גישה לשירותים, התנאים החלים על השירותים אותם הזמנת, וכן כל מסמך התקשרות שנערך בינו או כל מסמך המפנה אליו ("**ההסכם**"). תעריפים כלליים אחרים מפורטים בלוח התעריפים הכללי שלנו.
- 1.2 ההסכם בינינו חל רק על השירותים המסופקים על פי הסכם זה, על ציוד קצה או ציוד טלפוניה כהגדרתם להלן אותם הזמנת מאיתנו. אלא אם כן יוסכם בינינו במפורש אחרת, תנאי ההסכם בינינו לא יחולו על ציוד קצה נוסף, מוצרים, שירותים או תוכנות אשר תרכוש ויסופקו לך על ידי צדדים שלישיים.

### 2. מונחים

- 2.1 למונחים הבאים תהא המשמעות הנקובה לצדם, אלא אם כן מתחייב אחרת מתוכן הכתוב או מהקשרו; מונחים שלא הוגדרו - תהיה להם המשמעות שניתנה להם בהוראות הדין או בהוראות הרישיון שהוענק לנו, לפי העניין -

**"אנו", "קבוצת פרטנר" וכל פנייה בגוף ראשון רבים (כגון "סיפקנו", "אלינו", "שלנו")** - פרטנר פתרונות תקשורת נייחים - שותפות מוגבלת 550223549 ;

**"אתה", "הלקוח" וכל פנייה בגוף שני (כגון "לך", "נתת", "הזמנת", "שלך")** - האדם או הגוף שהתקשר איתנו באופן ישיר לשם קבלת השירותים לפי ההסכם בינינו. כשאנו כותבים **"אתה"** אנו עושים זאת לשם הנוחות, ומתכוונים, כמובן, גם ל"את";

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

**"ביטול שירות"** - ניתוק קבוע של שירות משירותינו לכלל המנויים;

**"בעל רישיון אחר"** - בעל רישיון כללי או מיוחד למתן שירותי בזק לציבור, שאינו אנחנו;

**"הוראות הדין"** - הוראות כל דין, לרבות חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ופקודת הטלגרף האלחוטי (נוסח חדש), התשל"ב - 1972, תקנות, צווים וכללים שנקבעו לפיהם והוראות רשות מוסמכת או כל דין אחר כפי נוסחם מעת לעת;

**"סיום התקשרות"** - ניתוק כלל השירותים הניתנים לך על ידנו וביטול הסכם ההתקשרות בינינו;

**"הפסקת שירות"** - הפסקה זמנית של שירות או כלל השירותים הניתנים לך על ידנו;

**"חבילה"** או **"תכנית"** - הכללים, התנאים והתעריפים ביחס לתנאים שהזמנת מאיתנו המפורטים בטופס פרטי העסקה או בכל מסמך אחר, שעל פיו הזמנת מאיתנו את השירותים;

**"חצריך"** או **"החצרים"** - המקרקעין בהם ביקשת לקבל את השירותים (למשל, דירה או בית עסק) ודרכי הגישה המובילים אליהם;

**"טופס פרטי עסקה"** - טופס פרטי עסקה שעל פיו הזמנת מאיתנו את השירותים ו/או ציוד קצה ו/או ציוד טלפוניה ו/או ציוד אחר, או במקרה שההסכם בינינו נכרת בעסקה טלפונית - טופס סיכום תנאי ההתקשרות בינינו אותו נשלח לך לאחר כריתת ההסכם בינינו;

**"יום עבודה"** - יום עסקים בנקאי, כהגדרת מונח זה על ידי בנק ישראל מעת לעת, אך למעט ימי ו' או ערבי חג;

**"לוח התעריפים הכללי"** - לוח המפרט את התעריפים בגין שירותים הניתנים על ידינו וכפי שיתעדכן מעת לעת; לוח התעריפים הכללי שלנו מפורסם באתר [www.partner.co.il](http://www.partner.co.il) או במוקדי שירות הלקוחות שלנו;

**"לקוח מזדמן"** - מי שקיבל מאיתנו שירותי חיוג לחו"ל באמצעות קו טלפון, ניח או נייד, אשר לגביו הוא לא התקשר עימנו בהסכם לקבלת שירותי חיוג לחו"ל;

**"מתקן בזק"** - מתקן או התקן שנועד מעיקרו למטרות שידור, העברה או קליטה של סימנים, אותות, כתב, צורות חזותיות, קולות או מידע, באמצעות תיל, אלחוט, מערכת אופטית או מערכות אלקטרומגנטיות אחרות, לרבות ציוד קצה וציוד טלפוניה;

**"ניתוק שירות"** - ניתוק קבוע של שירות מבין השירותים הניתנים לך על ידנו;

**"ציוד טלפוניה"** - מתאם, מרכזיה ו/או כל ציוד תקשורת רלוונטי אחר הנדרש לשם אספקת שירותי הטלפוניה, כפי שננחה אותך, ושאינו ציוד קצה;

**"ציוד קצה"** - כל ציוד אשר משמש אותך לצורך חיבור ישיר של חצריך לרשת שלנו לשם קבלת השירותים, לרבות כל האיברים הנלווים לציוד הקצה (כדוגמת שנאים, כבלים וכו');;

**"הרישיון"** - הרישיון הכללי האחוד למתן שירותי בזק שהוענק לנו כפי שיעודכן מעת לעת;

**"הרשת"** - הרשת שבאמצעותה יסופקו לך השירותים, או חלק מהם, ומבצעים את כל הפעילויות הנלוות לכך;

**"שיחה"** - העברה של דיבור או של מסר בזק דמוי דיבור, כדוגמת אותות פקסימיליה, באמצעות שירותי הטלפוניה;

**"שיחה ברשת"** - שיחה המתחילה בישראל ברשת שלנו, שיעדה מנוי ברשת שלנו;

**"שיחה בתעריף מיוחד"** - שיחה ליעדים אשר מצוין בלוח התעריפים הכללי שלנו כי קיים לגביהם תעריף חיוב וכן שיחה למספרים בחיוב מיוחד אשר אינם מזוהים בקידומות הרגילות של מפעילי התקשורת השונים (כגון שירותי מודיעין, שירותי השכמה) ושיחה שעבורה אנו, או גוף אחר המקבל את השיחה, יכולים (אך לא חייבים) לגבות תשלום נוסף בעבור מתן השירות, כגון שירותים הניתנים באמצעות מספרים בקידומת 19 - כמו 1919, 1900 ושירותים המתוארים כ"שירותי פרמיום", ושיחה לטלפונים ברשתות פלטל (קידומת 059), גילאל וואטניה (קידומת 056)

**"שיחה ניידת"** - שיחה המתחילה ברשת שלנו, שיעדה מנוי של מפעיל סלולרי אחר בישראל;

**"שיחה ניידת"** - שיחה המתחילה בישראל ברשת שלנו שיעדה מנוי ברשת הניידת שלנו או ברשת ניידת אחרת בישראל;

**"שיחה לרשת ניידת בישראל"** - שיחה המתחילה בישראל ברשת שלנו, שיעדה מנוי ברשת ניידת אחרת בישראל;

**"השירותים"** - שירותי טלפוניה ניידת, שירותי חיוג לחו"ל, שירותי אינטרנט שהזמנת מאתנו שאנו רשאים לספק לפי הרישיון, כולם או מקצתם וכל שירות אחר שאנו מספקים ושנהיה רשאים לספק על פי הרישיון, אלא אם כן משתמע אחרת מלשון ההסכם בינינו או מהקשרו;

**"שירותי אינטרנט"** - אחד מהשירותים הבאים אותם הזמנת מאיתנו: שירות אינטרנט כולל או שירות ספק גישה לאינטרנט (ISP);

**"שירות אינטרנט כולל" - שירות הכולל שירות תשתית אינטרנט ושירות ספק גישה לאינטרנט (ISP);**

**"שירות חיוג לחו"ל" - שירות חיוג מישראל לחו"ל מקו טלפון נייח או נייד, באמצעות חיוג הקידומת 012, או קידומת 00 ללקוח המשוך אלינו;**

**"שירות טלפון בסיסי" - שירות טלפון הניתן על בסיס העברה ממותגת דו-כיוונית של דיבור או מסרי בזק דמויי דיבור, דוגמת אותות פקסימיליה;**

**"שירות טלפון על פס רחב" - שירות טלפון בסיסי הניתן תוך שימוש ברשת גישה רחבת פס שלנו או של מפעיל אחר באמצעות ציוד קצה וציוד טלפוניה, שיחובר לשם כך לרשת האינטרנט;**

**"שירות טלפוניה" - שירות טלפון בסיסי, לרבות שירות טלפון על פס רחב, ושירותים נלווים לשירות זה;**

**"תנאי ההתקשרות הכלליים" - תנאי ההתקשרות הכלליים המפורטים במסמך זה והמהווים חלק מההסכם בינינו לבינך;**

### **3. תקופת ההתקשרות**

3.1. אנו נספק לך את השירותים בהתאם להסכם בינינו כמפורט בטופס פרטי העסקה והחל מהמועד הקבוע בטופס פרטי עסקה.

3.2. תקופת ההתקשרות תסתיים במועד הפסקת השירותים הניתנים לך, או עם בקשתך להפסקת השירותים, לפי המוקדם מבניהם, בין אם כהפסקת שירות ובין אם כהפסקה מוחלטת.

3.3. חרף סיומה של ההתקשרות מכל סיבה שהיא, עליך לשלם לנו את חובך בהתאם להתקשרות, לרבות תשלום הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים והוצאות גבייה, ככל שיידרשו. תנאי זה הינו תנאי מהותי.

### **4. השירותים**

#### **כללי**

4.1. הסכם זה מסדיר את אופן אספקת ומתן השירותים. הסכם זה יכול לכלול סוג שירות אחד מתוך השירותים, או כולם או חלקם, כאשר הוראות תנאי ההתקשרות הכלליים חלות על כל אחד מהשירותים המוגדרים לעיל.

4.2. השירותים שתזמין ותקבל מאיתנו תלויים בחבילה או בתנאי התכנית בה תבחר, כפי שיפורט בהסכם, לרבות בטופס פרטי העסקה ובטופס הגישה לשירותים. תוכל לעבור מחבילה או מתכנית אחת לאחרת כפי שתהיינה בתוקף באותה עת, כל זאת בכפוף ובהתאם לתנאי המעבר הקבועים במסגרת התנאים הנוגעים לאותה חבילה או תכנית שממנה אתה מבקש לעבור ולתנאים בתכנית שאליה אתה מבקש לעבור, ובכפוף למגבלות טכנולוגיות ו/או אחרות.

שים לב, עם המעבר לחבילה או לתכנית אחרת, יחולו עליך רק תנאי החבילה או התכנית האחרת ויפסיקו לחול עליך התנאים וההטבות שנכללו בחבילה או בתכנית ממנה ביקשת לעבור, וזאת אלא אם ייאמר במפורש אחרת במסגרת טופס פרטי העסקה ו/או טופס הגישה לשירותים שבו יכלול תנאי החבילה או התכנית אליה ביקשת לעבור. כפועל יוצא, אם תעבור מחבילה או תכנית אחת לאחרת, יתכן ששירותים מסוימים לא יהיו זמינים לך יותר או שנוכל לספקם בתנאים אחרים.

4.3. לתשומת ליבך, עבור שירותי טלפון על פס רחב יש צורך בשירות אינטרנט פעיל ותקין (ספק ותשתית), כמפורט בהסכם; עבור שירותי גישה לאינטרנט אותם נספק לך לבקשתך, יש צורך בתשתית אינטרנט מתאימה.

4.4. במעבר לכתובת אחרת עליך לוודא עמנו מראש כי יש תשתית בכתובת האחרת ו/או שאנו יכולים לספק לך את השירותים בכתובת האחרת. לתשומת לבך, במעבר לכתובת אחרת יהיה עליך ליצור קשר עם נציג מטעמנו לצורך אישור כי ניתן יהיה להמשיך ולספק לך את השירותים בכתובת החדשה ולשם ניתוק וחיבור השירותים. אנו נהיה רשאים לחייב אותך בגין העתקת השירותים לכתובתך החדשה, עפ"י לוח התעריפים הכללי.

4.5. מבלי לגרום מהוראות הסכם זה ובפרט סעיף 14.6 להלן, בהזמנתך את השירותים אתה מקבל על עצמך את תנאי ההסכם ומסכים לשלם תמורת השירותים שהזמנת או שצרכת.

4.6. אנו נספק את השירותים או חלק מהם רק ללקוחות הנמצאים בישראל, אלא אם כן יוסכם ביננו מפורשות אחרת.

אם בחרת להזמין מאתנו שירותי אינטרנט, לרבות שירותי תמיכה, יחולו התנאים המפורטים להלן:

**4.7 שירותי אינטרנט כולל**

- 4.7.1. אנו נוכל לספק לך שירותי אינטרנט כולל (תשתית + גישה), ובלבד שקיימת בחצרך תשתית מתאימה של ספק התשתית ממנו אנו רוכשים עבורך את שירותי התשתית. לאחר בדיקה מול ספק התשתית, אנו נודיע לך אם ניתן לספק לך את השירות המבוקש.
  - בכל מקרה של מעבר לכתובת אחרת באחריותך לוודא איתנו קיומה של תשתית מתאימה של ספק התשתית גם בכתובת החדשה, ולקחת אתך את ציוד הקצה (אם קיים) לכתובת החדשה, אלא אם הוסכם איתך אחרת. תוכל להזמין שירות התקנה של ציוד הקצה בכתובתך החדשה, בתשלום הקבוע בלוח התעריפים הכללי.
  - 4.7.2. אנו נהיה רשאים בכל עת לפי שיקול דעתנו הבלעדי להחליף את ספק התשתית או לספק לך את שירותי התשתית בעצמנו.
  - 4.8. **שירותי גישה לאינטרנט (ISP) בלבד - בלי תשתית** - אנו נספק לך שירותי גישה לאינטרנט (ISP), ובמקרה זה יהיה עליך להתקשר באופן ישיר עם ספק התשתית, לדאוג להזמנת שירות התשתית המתאימה ולשלם עבורה ישירות לספק התשתית. במקרה זה, התשתית אינה באחריותנו. מובהר, כי קצבי העלאת והורדת הנתונים המפורטים בחבילת ההתקשרות (אשר הינם הקצבים המקסימליים) מתייחסים אך ורק לשירותי ספק הגישה לאינטרנט ועליך להזמין בכרד קצבים תואמים מספק התשתית.
  - 4.9. לבקשתך, יוקצה לך תא דואר אלקטרוני.
  - 4.10. אם לא השתמשת בתא דואר אלקטרוני שהוקצה לך במשך 180 ימים רצופים, נהיה רשאים למחוק את כל התוכן שהצטבר בתא (כולל הודעות שאנחנו שלחנו במסגרת ההסכם) ולבטל את כתובת הדואר האלקטרוני שלך.
  - 4.11. אנו נהיה רשאים לבצע שמירה של הודעות הדואר האלקטרוני שהוקצה לך, לרבות לשם שמירה על תקינות ו/או טיב המערכת והשירותים ולהבטחת פעילותינו ופעילות משתמשינו.
  - 4.12. אנו נהיה רשאים, על פי שיקול דעתנו הבלעדי, להגביל או להתלות את כמות הודעות הדואר האלקטרוני הנשלחות על ידך, במסגרת השירותים.
  - 4.13. אספקת שירותי האינטרנט ככופה, בין השאר, למגבלות רשת האינטרנט העולמית ולשירותי תקשורת שמספקים ספקים אחרים, בישראל ובעולם, אשר אין לנו שליטה עליהם. אנו נפעל לספק לך את השירותים בהתאם למדדי השירות שנקבעו ברישיון שלנו. אנו מפעילים ברציפות אמצעי ניהול, בקרה ותחזוקה לרשת שלנו. אמצעים אלו עלולים להאט את הקישור לרשת. עליך לשלם עבור השירותים למרות מגבלות הרשת, וגם אם יהיו הפסקות בשירות.
  - 4.14. לתשומת לבך, קצבי העלאת והורדת נתונים המפורטים בתוכנית או בחבילה אותה הזמנת הינם קצבים מקסימליים.
- מובהר כי קצבי העלאת והורדת נתונים לרשת האינטרנט בפועל אינם מובטחים ותלויים בגורמים שונים, בין השאר, בעומסים ברשת שלנו וברשתות תקשורת אחרות, וכן באמצעים טכניים שאנו עשויים לנקוט על-מנת להתמודד עם עומסים ברשת, אמצעים שיכולים להיות תלויים במאפייני השימוש שלך, ולפיכך רוחב הפס שרכשת לא מבטיח מהירות גלישה מסוימת, אלא קובע טווח למהירות מרבית. לידיעתך, בעת שימוש באפליקציות לשיתוף קבצים, עלולה להיווצר האטה במהירות הגלישה באינטרנט.

**שירותי טלפוניה**

אם בחרת להזמין מאיתנו שירותי טלפוניה, יחולו התנאים המפורטים להלן:

- 4.15. לבקשתך, אנו נקצה לך מספר או מספרי טלפון.

איננו מתחייבים להקצות לך מספר טלפון מסוים, אלא אם כן הסכמנו במפורש אחרת. אנו רשאים לשנות את מספר או מספרי הטלפון שהוקצה לך מטעמים טכניים או אחרים ובכלל זה לפי החלטת משרד התקשורת, ואם תוותר על מספר שהוקצה לך או עם סיומו או ביטולו של ההסכם בינינו, איננו מתחייבים לשמור לך מספר זה.

4.16.1 . השירות ניתן באמצעות ציוד טלפוניה אותו יהיה עליך לרכוש מאתנו ולהתקינו באמצעות טכנאי מטעמנו. אם יבוצעו ציוד טלפוניה שינויים שלא על פי הנחיותינו, לא נהיה אחראים לאיכות השירותים שיסופקו לך ולא נוכל לספק שירותי תחזוקה לציוד הטלפוניה, ככל שאלו הוזמנו על ידך. בגין התקנה של ציוד הטלפוניה באמצעות טכנאי מטעמנו, תחויב על פי התעריף הנקוב בלוח התעריפים הכללי. מחיר ציוד הטלפוניה שיימכר לך יפורט בטופס פרטי עסקה.

ככל שהינך לקוח עסקי, חובת רכישת ציוד הטלפוניה כאמור תחול עלייך, למעט אם הוסכם אחרת ביננו במסגרת טופס פרטי עסקה.

לידיעתך, שירותים מסוימים כגון: אזעקה, לחצן מצוקה ושירותים נוספים אינם ניתנים על שירותי הטלפוניה שלנו. על אף האמור לעיל מובהר כי שירות חיבור למרכזיות יוכל להינתן ללקוח עסקי בלבד, אם הוסכם עימנו הדבר מפורשות בהסכם.

4.16.2 . שירות זה צורך רחב פס מסוים מחיבור האינטרנט שלך. לכן, רוחב הפס שיעמוד לרשותך לשימושים אחרים (כגון: גלישה) יצטמצם בהתאם לשימוש בשירות הטלפון על פס רחב. בנוסף, אנו לא נוכל להיות אחראיים לאיכות שירות הטלפון על פס רחב ולהפרעות ותקלות הנובעות מאיכות שירות האינטרנט.

4.16.3 . אנו נצטרך להזין את שם המשתמש והסיסמא שלך אצל ספק האינטרנט בציוד הטלפוניה הרלוונטי, לצורך חיבורך לספק הגישה לאינטרנט שלך. לשם כך, יהיה עליך לגלות את שם המשתמש והסיסמא שלך לטכנאי ולנציג התמיכה הטכנית שלנו (בעת ההתקנה, ובמקרים מסוימים גם במסגרת פעולות תמיכה שנבצע) וכן להודיע לנו מיידית בכל מקרה שבכוונתך להחליף את ספק האינטרנט שלך או לשנות את שם המשתמש או הסיסמא שלך, ולגלות לנו את הפרטים החדשים. אנו נהיה רשאים לשמור פרטים אלה לצורך אספקת תמיכה.

4.16.4 . עליך להודיע לנו על כל שינוי ברוחב הפס של תשתית האינטרנט שלך, וכן על התקנה של ציוד קצה נוסף או אחר או ציוד תקשורת או טלפוניה אחר כלשהו, לפני או אחרי ציוד הטלפוניה. לידיעתך, קיימות תצורות רשת שבהן לא נוכל לספק שירותים או תמיכה. שים לב, אם לא תודיע על שינויים אלה מראש, יתכן שלא תוכל להשתמש בשירות הטלפון על פס רחב.

4.16.5 . בנוסף לאמור בסעיף 4.4 לעיל, אם הותקן בחצריך ציוד טלפוניה, במקרה של מעבר לכתובת חדשה, מכל סיבה שהיא, על-ידיך או על-ידינו, או בכל מקרה אחר בו תרצה להסיר את ציוד הטלפוניה, מוטלת עליך האחריות לתאם איתנו את הסרתו ואת התקנתו בכתובת החדשה, ככל שרלוונטי, על-ידי טכנאי מטעמנו. אנו נהיה רשאים לחייב אותך בגין עבודת הטכנאי על פי התעריף הנקוב בלוח התעריפים הכללי. אם לא תתאם איתנו את הסרתו של ציוד הטלפוניה, אנו נהיה רשאים לחייב אותך בעלות ציוד הטלפוניה על-פי לוח התעריפים הכללי ואולם אנו לא נישא באחריות לכל מק שייגרם לך, לחצריך או לצד שלישי כלשהו עקב אי הסרת ציוד הטלפוניה או עקב הסרתו שלא על ידי טכנאי שלנו.

4.17 . בהתאם להוראות משרד התקשורת, ניתן להקצות או לנייד מספר טלפון "גיאוגרפי" (עם קידומת שמשויכת לאזור מסוים, כמו 02) רק באותו איזור, וייתכן שלא תוכל לנייד את מספרך הגיאוגרפי אם תבקש לקבל שירות במקום שהוא מחוץ לאותו איזור. בנוסף, ייתכן שניאלץ לשנות את המספר שהקצינו לך אם תשתנה הכתובת בה מותקן ציוד הטלפוניה שבאמצעותו אנו מספקים לך שירותים. מספר טלפון עם קידומת ארצית (כגון 074) ניתן לנייד לכל מקום.

4.18 . בחירת מפעיל בין - לאומי (מב"ל) - אם הצטרפת לשירותי הטלפוניה, אתה רשאי לקבוע אם ברצונך לחסום גישה מקו הטלפון שלך לשיחות טלפון יוצאות לחו"ל באמצעות מב"ל. היה ובחרת לאפשר גישה לשיחות טלפון לחו"ל באמצעות מב"ל, כ"מנוי משויך", יהיה עליך למסור על כך הודעה בכתב למב"ל שבחרת, באמצעות טופס שיוך. במקרה זה, שיחותיך ישויכו למב"ל בו בחרת כברירת מחדל בעת שתחייג "00" או "188". הינך רשאי לשנות בכל עת את השיוך למב"ל שבחרת. בקשתך לשיוך קו הטלפון שבחרתך או בקשתך לשינוי השיוך, יכול שתהיה כרוכה בתשלום בהתאם ללוח התעריפים הכללי. אם תבקש לשנות את שיוך קו הטלפון שבחרתך למב"ל אחר, וברשותך מרכזיה, עלייך לשנות בהתאם את ההגדרות במרכזיה, אחרת לא תוכל לחייג בחיגוק מקוצר באמצעות המב"ל בו בחרת.

4.19 . שיחות נמדדות ביחידות זמן של שניה אחת. לעניין זה יראו כל חלק של שניה - כשניה שלמה.

4.20 . עבור שיחה בתעריף מיוחד תחוייב בתשלום נוסף בעבור מתן השירות (כגון שירות 144, שירותים הניתנים באמצעות מספרים בקידומת 19 וכו').

4.21 מבלי לגרוע מהאמור בתנאים המפורטים בתנאי ההתקשרות הכלליים, במקרה שאתה עושה שימוש במרכזיה פרטית או וירטואלית (לרבות בביתך, בבית העסק שלך או בארגון שלך ובכלל זה במרכזיה המבוססת על טכנולוגיה העושה שימוש ברשת האינטרנט, בין אם מרכזיה כאמור סופקה לך על ידינו ובין אם לאו), אנו מבקשים להסב את תשומת ליבך לכך שקיימת אפשרות של פריצה ו/או חדירה מרחוק ו/או שימוש לא מורשה במרכזיה כאמור. למען הסר ספק, אנחנו לא נהיה אחראיים בשום אופן שהוא, לרבות לכל נזק או הפסד או הוצאה שעלולים להיגרם לך לפריצה ו/או חדירה מרחוק ו/או שימוש לא מורשה כאמור, ולתוצאותיהם, לרבות במקרה שכתוצאה מכך ייעשה שימוש לא מורשה בשירותים שאנו מספקים ו/או שגורמים אחרים מספקים. אנו ממליצים לך לפנות לספק המרכזיה שלך ואו לכל גורם אחר שיכול לסייע לך בעניין זה, לשם קבלת ייעוץ לצורך אבטחת המרכזיה מפני אירועים מסוג זה (ובכלל זה, למשל, לצורך חסימת הגישה מרחוק, התקנת הרשאות גישה וכיצע חסימות במרכזיה שלך וכיו"ב אמצעי אבטחה).

## שירותי חיוג לחו"ל

4.22 אם בחרת להזמין שירותי חיוג לחו"ל מאתנו, הם יסופקו לך בהתאם לתוכנית או לחבילה אשר נבחרה על ידך על פי ההסכם בינינו.

4.23 באתר האינטרנט שלנו מופיעה טבלת קידומות ליעדים נייחים בחו"ל, אשר בחיוג אליהם תחויב בתעריף שיחה ליעד נייד לאותה מדינה אליה חייגת, בהתאם לתכנית התעריפים אליה הצטרפת (ואם הינך לקוח מזדמן, תחויב בחיוג ליעדים אלו דרכנו בהתאם לתעריף עבור לקוח מזדמן המופיע באתר האינטרנט שלנו);

שים לב, הקידומות וסיווגן יכולות להשתנות ולהתעדכן מעת לעת ועליוך להתעדכן בטבלת הקידומות המעודכנת באתר האינטרנט שלנו, טרם ביצוע כל שיחה לחו"ל.

4.24 כרטיסי חיוג בין-לאומיים

4.24.1 הסעיפים שלהלן בסעיף 4.24 זה יחולו על רוכשי כרטיסי חיוג בין-לאומיים שלנו בלבד. זאת מבלי לגרוע מיתר הוראות תנאי ההתקשרות הכלליים לעניין שירותי חיוג לחו"ל אשר יחולו גם הם ביחס לרוכשי שירותי חיוג לחו"ל באמצעות כרטיסי חיוג.

4.24.2 אנו נעניק לך שירותי חיוג לחו"ל באמצעות כרטיסי חיוג, המאפשר חיוג לחו"ל באמצעים שונים, כדוגמת קוד סודי או מספר מקוצר כפי שמפורט בכרטיסי החיוג ("אפשרויות החיוג"). באמצעות חיוג באחת מאפשרויות החיוג תוכל לחייג ליעדים שונים בעולם (או בארץ), בהתאם לסוג כרטיסי החיוג, כאשר התמחור לכל יעד עבור כל דקת שיחה מפורט באתר האינטרנט, אשר יעודכן על ידינו מעת לעת.

4.24.3 יובהר, כי ניתן לעשות שימוש בכרטיסי החיוג עד תום הקרדיט הקבוע בו או עד פקיעת תוקפו, לפי המוקדם. אם לא ניצלת את מלוא הקרדיט הקיים בכרטיסי החיוג עד מועד פקיעת תוקפו של כרטיסי החיוג, קבוע על גבו, לא תהיה זכאי להחזר או העברה של הקרדיט שנותר או של כרטיסי החיוג.

4.25.4 רכישה של כרטיסי החיוג או שימוש בו משמעה קבלה של כל תנאי ההסכם בעניין זה.

4.26.5 עליך לנקוט בכל הצעדים הסבירים המתבקשים לשם שמירת אפשרויות החיוג כמוגדר לעיל ולהימנע מלהחזיקן ביחד עם כרטיסי החיוג, על מנת למנוע גניבה או חיוג לא מורשה.

## 5. התקנות, התאמות ומחזוקה

5.1 אספקה והתקנה:

5.1.1 אספקת חלק מהשירותים מותנית בקיום תשתית וציוד קצה מתאימים ו/או ציוד טלפוניה כמפורט בתנאי התקשרות אלו.

5.1.2 אם בהתאם לתנאי ההסכם בינינו לא נקבע מועד לתחילת אספקת השירותים, אנו נפעל כמיטב יכולתנו על מנת להתחיל לספק לך את השירותים בתוך 21 ימי עבודה מהיום בו העמדת לרשותנו את כל התנאים לחיבור חצריך לרשת שלנו כפי שגורה לך.

5.1.3 שים לב, התחייבותנו ללוחות זמנים לתחילת אספקת השירותים כפופה לכך שבכל מקרה שתבצע את כל הפעולות שבאחריותך לדאוג לביצוען, במלואן ובמועדן בהתאם להסכם זה.

5.1.4. במסגרת הזמנת השירותים וככל שיש בכך צורך, עלייך לוודא כי קיימת בחצריך תשתית מוכנה וזמינה לצורך קבלת השירותים. בשירותים מסוימים, אנו נתקין אצלך (בעצמנו או באמצעות קבלן מטעמנו), תיול פנימי (חלק מרשת הגישה, המותקן בחצריך ובחצרים משותפים, והנועד לשמש אותך בלבד) וכן שלוחות, לצורך חיבור תשתית רלוונטית. ההתקנה היא בתשלום, בהתאם למחירי ההתקנה המפורטים בלוח התעריפים הכללי.

#### ציוד קצה ו/או ציוד טלפוניה

5.1.5. אנחנו נמכור או נשכיר לך ציוד קצה, על פי החלטתנו.

#### 5.1.6. אם רכשת ציוד קצה מאיתנו:

- (א) הוא יימכר לך כנגד תמורה בשיעור הקבוע בטופס פרטי עסקה. תוכל לרכוש אותו מאתנו בתשלום אחד, והוא יעבור לבעלותך המלאה רק עם תשלום מלוא תמורתו.
- (ב) במקרה של התנתקות מאיזה מהשירותים, תמשיך להיות מחויב במלוא יתרת התשלומים בגין ציוד הקצה, ככל שקיימים.

#### 5.1.7. אם תשכור ציוד קצה מאיתנו:

- (א) יהא עלייך לשלם בעדו דמי שכירות. בעד תקופת השכירות שתחל החל מהיום בו נמסר או הגיע לידיך ציוד הקצה, בין אם התחלת לעשות בו שימוש באותו יום ובין אם לאו, מכל סיבה שהיא.
- (ב) אנו רשאים להשכיר לך ציוד קצה משומש.
- (ג) ציוד הקצה הוא בבעלותנו ויישאר בבעלותנו, גם לאחר התקנתו אצלך.
- (ד) אנו מעניקים לך זכות שימוש בלבד בציוד הקצה ואתה מתחייב להימנע מלמסור את ציוד הקצה לאחר או לתת זכות כלשהי לאחר בקשר עם ציוד הקצה;
- (ה) הינך מתחייב להחזיר לנו את ציוד הקצה מיד עם הפסקת השירות, כשציוד הקצה תקין לגמרי ובמצב טוב, בכפוף לבלאי סביר (מידע בדבר אופן החזרת ציוד הקצה, ניתן לקבל ביצירת קשר עימנו במוקדי השירות שלנו כמפורט להלן). אם תחזיר את ציוד הקצה במצב בלתי תקין או שלא תחזיר אותו, אנחנו נהיה רשאים לחייב אותך בעלות ציוד הקצה, כמפורט בלוח התעריפים הכללי הניתן לעיון באתר החברה, וכפי שיעודכן מעת לעת, או כפי שסוכם עמך בטופס פרטי עסקה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אם לא תחזיר את ציוד הקצה נוכל להמשיך ולחייב אותך בדמי השכירות עד שתחזיר את ציוד הקצה (או לחייב אותך בעלות ציוד הקצה כאמור). התשלום ודמי השכירות חלים מבלי לגרוע מכל סעד העומד לזכותנו לפי הוראות הסכם זה או לפי כל דין;
- (ו) הינך מתחייב להודיע לנו עם היוודע לך על אובדן או נזק לציוד הקצה;
- (ז) אנו רשאים להפסיק את פעולת ציוד הקצה או לנטרל את יכולת פעולתו התקינה במקרה של אי החזרת ציוד הקצה אלינו בהתאם להסכם זה, לרבות במקרה של אובדן ציוד הקצה;

(ח) אנו לא מתחייבים להמשיך ולתמוך בכל סוגי ציוד הקצה לפרק זמן כלשהו. ייתכן כי במועד כלשהו יהיה עליך לשדרג את ציוד הקצה, או להחליפו בגין תקלה שאינה ניתנת לתיקון. במקרים אלו נדרש יהיה להחליף את הנתב לנתב מדגם אחר באותו מחיר שכירות או במחיר שכירות אחר, תלוי בדגם הנתב ו/או במשך הזמן בו הנתב הקודם נמצא ברשותך. בכל מקרה אנו נודיע לך מראש בכל מקרה של שינוי מחיר.

(ט) הנך מתחייב לשאת באחריות לגבי ציוד הקצה, וכן לפצות ולשפות אותנו בגין כל נזק שייגרם לציוד הקצה, בין היתר עקב אחד מאלה: שימוש שלא לפי הוראות הפעלה, שבר, נזקי שריפה, תקלה ברשת החשמל, רטיבות וכן בשל מעשה או מחדל שלך או של מי מטעמך או ברשותך. פיצוי ושיפוי כאמור יהא בעלות כפי שתקבע על ידינו, ולא יותר מעלות ציוד הקצה, כמפורט בלוח התעריפים הכללי.

(י) עלייך להימנע מלטפל בציוד הקצה, או לתקנו, או להתיר לאחר לעשות כן.

(יא) אספקתו של ציוד הקצה תהיה כרוכה בתשלום דמי משלוח כמפורט בלוח התעריפים הכללי. ביכולתך, להזמין שירות של טכנאי מטעמנו שיבצע את התקנת ציוד הקצה בתמורה לתשלום הקבוע בלוח התעריפים הכללי או בטופס פרטי עסקה. במקרה זה נתאם עמך מועד לביצוע ההתקנה.

5.1.8 לתשומך ליבך, לא חלה עליך חובה לרכוש מאתנו ציוד קצה או שירותי תחזוקה לציוד קצה, והנך רשאי לרכוש את ציוד הקצה גם ממשווק מורשה כלשהו בארץ או בחו"ל, שיצרן הציוד אישר שהוא דומה בתכונותיו ובאפשרויותיו לציוד הקצה המשווק על ידנו. יחד עם זאת, אם תשתמש בציוד קצה שלא הותקן על-פי הנחיותינו או שאינו מאושר לשימוש על ידינו, לא נהיה אחראים לאיכות השירותים, ולא נוכל לספק שירותי תחזוקה לציוד קצה זה.

5.1.9 איננו מתקינים ציוד תקשורת ביתי ואיננו מחברים אותו לציוד הקצה. ככל שנתבקש להתקין ציוד כאמור ונוכל לסייע יהיה באחריותך לבצע שמירה וגיבוי המידע והתכנים המצויים על גבי הציוד התקשורת הביתי. אנו לא נהיה אחראים לכל נזק מכל סוג שהוא לציוד התקשורת הביתי ולמידע שבו, ובנוסף תחולנה מגבלות האחריות שבהסכם זה.

5.1.10 אתה מתחייב להשתמש בציוד הקצה ו/או בציוד הטלפוניה רק לצורך קבלת השירות ועל פי הוראותינו או הוראות היצרן, ולשמור עליו מפני כל פגיעה, נזק או אובדן. התנאי הקבוע בסעיף זה הינו מהותי.

5.1.11 ביחס לציוד קצה או ציוד טלפוניה שסופק לך על ידינו לפי ההסכם, מובהר כי ציוד הקצה ו/או ציוד הטלפוניה מיוצר על ידי צד שלישי והוא מסופק לך על ידינו מבלי שנציג בפניך כל הצהרה ו/או מצג בדבר איכותו ו/או תקינותו.

5.1.12 הפעלתו של ציוד קצה ו/או ציוד הטלפוניה תלויה באספקת חשמל ממערכת החשמל בחצרך. מובהר כי בשעת הפסקת חשמל תיפסק פעולתו של ציוד הקצה ו/או ציוד הטלפוניה שבאמצעותו מסופקים שירותי הטלפוניה כאמור, אלא אם כן הותקנה על ידך מערכת גיבוי.

5.1.13 באחריותך להעמיד לרשותנו מקום מתאים בחצרך לשם התקנת ציוד קצה ו/או ציוד הטלפוניה, אם הדבר ידרש על ידינו על מנת לספק לך את השירותים. אם הינך שוכר את החצרים, עליך לקבל הסכמה לפי סעיף זה גם מבעלי החצרים או ממי מטעמו. אם החצרים מצויים בכית משותף, כהגדרתו בחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969, אנו או מי מטעמנו נהיה רשאים לעשות שימוש ברכוש המשותף לצורך חיבור החצרים לרשת שלנו, כפי שייקבע עם נציגות הבית המשותף. התנאים הקבועים בסעיף זה הינם מהותיים.



5.1.14. אם יהיה עליך לנתק את ציוד הקצה ו/או ציוד הטלפוניה או להעתיקם למקום חלופי מסיבות שאינן בשליטתנו, לרבות עקב דרישת בעלי החצרים או נציגות הבית המשותף, לא נוכל לספק לך את השירותים במשך התקופה בה יהיה ציוד הקצה ו/או ציוד הטלפוניה שלנו מנותקים. אף על פי כן, אנו נהיה רשאים להמשיך ולחייב אותך בכל התשלומים על פי ההסכם בינינו למשך יתרת תקופת ההסכם.

5.1.15. הגעה של טכנאים לביצוע התקנה או תמיכה באזור יהודה ושומרון, מזרח ירושלים, באזורים בהם יש צורך ברכב אבטחה או באזורים הסובלים מפגעי טבע, תלויה באפשרות הגישה ובהנחיות החלות לגבי אותו אזור (למשל, דרישות מיגון או חסימות כבישים), העלולות לעכב ולעיתים אף למנוע את שההגעה עלולה להיות כרוכה בעלות נוספת (למשל, לצורך ציוד אבטחה מיוחד או עלות מאבטחים) כפי שיקבע בהסכם עימך.

## 5.2. אחיזה או מחזקה לציוד הקצה ו/או לציוד טלפוניה

### 5.2.1. אם רכשת מאיתנו ציוד קצה ו/או ציוד טלפוניה:

(א) אתה תהיה זכאי לתקופה אחריות כמפורט בטופס פרטי העסקה או כפי שמופיע בתעודת האחריות המצורפת לציוד או כפי שמתחייב מהוראות הדין והרישיון. האחריות תחול רק על ציוד קצה ו/או ציוד הטלפוניה שרכשת מאיתנו ועל חלקים ואביזרים של ציוד הקצה אשר התגלו בהם תקלות וליקויים. האחריות תינתן בהתאם ובכפוף לתנאים המפורטים בתעודת האחריות של היצרן המצורפת לציוד הקצה ו/או לציוד הטלפוניה, ככל שקיימת ובכפוף לדין ולרישיון ולהצגתה של תעודת האחריות.

(ב) במידה ובתקופת האחריות נמצא כי נדרש להחליף את הציוד בחצריך, תקבל מאתנו ציוד חדש, מאותו דגם או בעל תכונות דומות. תקופת האחריות עבור הציוד החליפי אינה מתחדשת ותוכל ליהנות מיתרת תקופת האחריות שנותרה לך מיום רכישת הציוד בהתאם להוראות החוק.

### 5.2.2. אם השכרת מאיתנו ציוד קצה:

(א) בעת תקלה בציוד הקצה במהלך תקופת שכירתו עליך לפנות למוקד השירות הטכני שלנו ואנו נפעל לאתר את מקור התקלה ולפתור אותה מרחוק. אם יתברר כי התקלה מקורה בציוד הקצה ולא ניתן לטפל בה מרחוק, יתואם עימך מועד לביקור טכנאי לצורך טיפול בתקלה או שתתבקש להביאו לתחנת שרות, לפי בחירתנו, הכל בכפוף לקיום התחייבויותיך לפי תנאים כלליים אלו.

(ב) אנו רשאים לחייב אותך במקרים הבאים בנין ביקור סרק של טכנאי מטעמנו בסכום הקבוע בלוח התעריפים הכללי: (א) הגיע טכנאי מטעמנו לצורך טיפול בציוד הקצה, אך לא ניתנה לו האפשרות לתקן את ציוד הקצה; (ב) התברר כי ביקור הטכנאי היה מיותר מכיוון שהיה ניתן לפתור את התקלה מרחוק, אך הדבר לא התאפשר מסיבות התלויות בך; (ג) מקור התקלה אינו בציוד הקצה; (ד) התקלה בציוד הקצה נגרמה בניגון, באחריותך או עקב הפרתך את ההסכם. החיוב בתת סעיף זה אינו בא לגרוע מכל סעד העומד לזכותנו לפי הסכם זה או לפי הרישיון או על פי כל דין.

(ג) אנו לא נבצע שירותי תיקון או טיפול בתקלות מכל סוג בציוד קצה אשר לא הושכר לך על ידנו.

(ד) בכל מקרה שציוד הקצה ניזוק בנסיבות ששירות התחזוקה אינו חל עליהן, לרבות בנסיבות האמורות בסעיף 5.1.7 (ט), תישא בתשלום מלא עבור תיקון התקלה כפי שנורה לך, ואם לא ניתן לתקנה או אם אבד הציוד או נגנב - תישא בתשלום יתרת התמורה אשר טרם שולמה עבור הציוד.

5.2.3. אם רכשת ציוד קצה/ציוד טלפוניה או השכרת מאיתנו ציוד קצה, אינך רשאי לשנות נתונים שתוכנתו בו על-ידינו או על-ידי היצרן אשר אינם מיועדים לשינוי על-ידיך, כמסבך בהוראות השימוש של ציוד הקצה ו/או ציוד הטלפוניה. שינוי כזה עלול להסיר את האחריות לפי תעודת האחריות, ככל שקיימת, מציוד הקצה ו/או ציוד הטלפוניה שרכשת, אך, ובעיקר, נתונים אלה מיועדים לאפשר חיבור תקין לרשת שלנו, כדי להגן על הרשת ולשמור על בטחונה ובטחון המשתמשים בה וכדי לאפשר לנו לספק שירותי תמיכה. לכן, הנתונים שתוכנתו (כולל הסיסמאות המגנות עליהם מפני שינוי) הם סודיים. ציוד הקצה ו/או ציוד הטלפוניה שאנו מוכרים ו/או ציוד הקצה שאנו משכירים מאפשר לנו להתחבר אליו מרחוק ולתכנת אותו במידת הצורך.

5.2.4. סעיף 5.2 זה הוא תנאי מהותי בהסכם.

6.1. השימוש בשירותים הוא בתשלום (חוץ משירותים מסוימים אשר מפורשות ציינו לגביהם שאינם בתשלום), בהתאם למפורט בהסכם עמך.

6.2. חיובך בתשלום בגין השירותים יחל ממועד הזמנתך את השירותים, אלא אם נקבע אחרת בהסכם בינינו.

6.3. תעריפי השירותים בהם בחרת מפורטים בהסכם איתך ותעריפי שירותים נוספים מפורטים בלוח התעריפים הכללי. תעריפי השירותים כוללים מע"מ, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת בטופס פרטי העסקה.

6.4. ככל שהחיוב בעד שירות מסוים שאנו מספקים לך הינו תלוי צריכה בפועל (לדוגמא, אם בתכנית לה אתה צד קיים חיוב עבור דקת שיחה שתבצע), אתה תחויב בהתאם לשימוש שתעשה בפועל. במקרים אחרים, אנו נחייב אותך בתשלומים קבועים שאינם תלויים בצריכה או בשימוש בפועל (כגון דמי מנוי חודשיים).

6.5. יובהר כי בכל מקרה בו החבילה או התכנית שלך כוללת מספר מוגדר של דקות שימוש או שיחה, יתרת הדקות האמורות לא תיצבר מחודש לחודש ובכל מקרה לא יינתן לך זיכוי בגין דקות אשר לא נעשה בהן שימוש בפועל.

6.6. בכפוף להוראות הדין והרישיון, אנחנו שומרים לעצמנו את הזכות לשנות תעריף של כל שירות לפי שיקול דעתנו. במקרה של העלאת תעריפים תינתן לך על כך הודעה מראש ובכתב 14 ימים קודם למועד כניסת העדכון לתוקף.

6.7. אם בחרת בתכנית לתקופה מוגדרת מראש ("**תקופת ההתחייבות**") יחולו תנאי התכנית שבחרת לכל אותה התקופה. על אף האמור מובהר כי תעריפי השירותים בתקופת ההתחייבות יתעדכנו בהתאם לעליית המע"מ ועליית המדד וכן בהתאם לעדכון שיעור תעריף קישור הגומלין על-פי דין.

אתה רשאי להביא את ההתקשרות בינינו לסיום מוקדם מזה הקבוע בתקופת ההתחייבות, אולם תחויב בגין כך ביתרת התשלומים כפי שהתחייבת בהסכם. תשלום כאמור בגין סיום מוקדם של תקופת ההתחייבות יחול גם במקרה של ניתוק או הפסקת שירות במהלך תקופת ההתחייבות, לפי בקשתך או על ידנו על פי הוראות ההסכם והרישיון.

סעיף 6.7 זה לא יחול עליך אם ממוצע החשבונות החודשיים שלך נמוך מהקבוע בחוק התקשורת (1).

6.8. באפשרותך לעבור בין שירותים ו/או חבילות שירותים המוצעים לך על ידנו באותה עת, באמצעות הודעה אלינו וכפוף לאישורנו, וזאת בכפוף להסכם בינינו ובתנאי שלא קיימת התחייבות מצידך לתקופת התקשרות מינימאלית במסגרת תוכנית התעריפים התקפה או חוב שלך שלא נפרע. המעבר בין שירותים או חבילות עשוי להיות כרוך בתשלום וגם בשינוי תנאי ההתקשרות. אם נכטל את תכנית התעריפים אליה נרשמת, נעביר אותך לתוכנית אחרת לאחר שנודיע לך מראש ובכתב, אלא אם תמסור לנו הודעה על תכנית אחרת שבוצונך להצטרף אליה.

6.9. גביית דמי חיבור - בכל מקרה של הפסקת השירותים לבקשתך, הפסקת שירותים או ניתוקם באופן זמני ביוזמתנו, או במקרה של הסרת חסימתך כאמור בסעיף 12.7.2 להלן, למעט ניתוק בשל תחזוקה, כמפורט להלן, אנו נהיה רשאים לגבות ממך דמי חיבור מחדש בהתאם ללוח התעריפים הכללי.

6.10. לעניין שירותי אינטרנט, גם אלה:

6.10.1. התעריף או התשלום החל על השירות יחול ללא קשר לרוחב הפס האפקטיבי שיעמוד לרשותך וללא קשר לשימוש שתעשה בשירות.

6.10.2. ככל שסיפקנו לך שירות תשתית אינטרנט, חיבור מחדש לתשתית לאחר הפסקתם מכל סיבה שהיא (גם מיוזמתנו לפי הסכם זה), עלול להיות כרוך בביקור טכנאי לצורך החיבור מחדש, ובתשלום שיהיה קבוע לכך בלוח התעריפים הכללי.

(1) ראה לעניין זה סעיף 51ד לחוק התקשורת הקובע, בין היתר, כי הסך המינימלי של ממוצע החשבונות החודשיים עומד על סך 5,000 ש"ח לחודש.

6.11.1. הטבות שלפי תנאיהן חלות רק בשיחה ברשת, עשויות לחול גם על שיחות מהרשת הנייחת שלנו למנויים שניידו את מספריהם לרשת זו, אף אם הקידומת של מספרים אלה אינה קידומת שלנו, אבל הן יפסיקו לחול על שיחות למנויים שניידו את מספרם לרשת נייחת אחרת, גם אם הקידומת נשארה הקידומת שהוקצתה במקור על ידינו. אם רכשת הטבות שחלות על שיחות למנויים מחוץ לרשת הנייחת שלנו, עליך לוודא כי רשימת המנויים מעודכנת, משום שיתכן שמנוי שהיה ברשת אחרת כשהוספת אותו לרשימת יעדי השיחה עליהם חלה ההטבה, עבר בינתיים לרשת הנייחת שלנו ועתה חל על שיחות אלה תעריף אחר.

6.11.2. שיחות ליעדים מיוחדים, יחויבו בכפרד ובנוסף לפי התעריף הרלוונטי שבלוח התעריפים הכללי.

6.12. לעניין שירותי חיוג לחו"ל, מובהר, כי בחיוג לחו"ל מטלפונים ניידים (סלולאריים) של מפעילי תקשורת ישראלים, תתווסף לתעריף של כל דקת שיחה תוספת תשלום בגובה ההפרש בין תעריף קישור גומלין המקסימלי לרשת רט"ן לבין תעריף קישור גומלין מקסימלי לרשת מפ"א, כפי שאלו מפורטים בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלום כעד קישור גומלין), התש"ס - 2000, בתוספת מע"מ.

## 7. תשלום חשבונית

7.1. עבור השירותים, ציוד קצה, ציוד טלפוניה וציוד תקשורת אחר שאנו מספקים לך נגיש לך חשבון המכיל פירוט של רכיבי התשלום והשירותים אשר לפיהם בוצע החיוב. החשבון יפרט את השירותים שנצרכו על ידך בתקופת החיוב, ועשוי לכלול גם חיובים קודמים שלא הוצא בגינם חשבון. החשבון ישלח לכתובת שסיפקת בעת רישומך לשירותינו, יחד עם חשבונית מס, אלא אם הוסכם איתך כי החשבונית תשלח למען אחר או באמצעי אחר, לרבות בדואר האלקטרוני. עליך לפרוע את החשבון עד המועד האחרון הקבוע לתשלומם באמצעות אמצעי התשלום עליו הוסכם בינינו. אלא אם סוכם עמך אחרת, החשבון ישלח אליך לפחות אחת לשישה חודשים. סעיף זה הוא תנאי מהותי בהסכם.

7.2. הרשומות הנצברות במתג שלנו בדבר צריכת השירותים על ידך יהוו ראיה לכאורה בכל הנוגע לתשלומים עבור השירותים, ככל שהדבר רלוונטי בהתאם לחבילה או התכנית אליה הצטרפת, והנך מתחייב לשאת בתשלום כל חשבון אשר על פי רישומינו מתייחס לשירותים אשר נצרכו על ידך.

7.3. על פי בקשתך, נספק לך פירוט שיחות (ביחד עם חשבוניתך, או בדיעבד). שירות זה כרוך בתשלום כפי שיעודכן בלוח התעריפים הכללי.

7.4. אנו נחייב את חשבון הבנק אשר פרטיו מצוינים בבקשה לתשלום באמצעות הוראה לחיוב חשבון בנק ("**הוראת הקבע**"), שנחתמה על ידך ואושרה על ידינו, או את כרטיס האשראי שפרטיו נמסרו לנו על ידך, לפי העניין, לא לפני מועד הפירעון הנקוב בחשבון. ההסכם עמך מותנה באישור אמצעי התשלום הנ"ל על ידי הבנק או חברת האשראי, וכל עוד לא יינתן האישור יתכן שנמנע מלספק את השירותים, כולם או חלקם או נגביל את גישתך אליהם.

אם לא אושרה או אם בוטלה הוראת הקבע, או אם חל שינוי אחר בפרטי אמצעי התשלום, עליך להודיע לנו על כך ולדאוג באופן מידי לאמצעי תשלום חליפי. ככל שתבחר לשלם באמצעות כרטיס אשראי, עליך להודיע לנו מיידית אם בוטל כרטיס האשראי שלך ועל כל גבייה ו/או אובדן ו/או שימוש לרעה בכרטיס האשראי אשר באמצעותו אתה מחויב. מובהר בזה כי כל שינוי באמצעי תשלום כאמור יכול שיהיה כרוך בתשלום כמפורט בלוח התעריפים הכללי. תנאי זה הינו תנאי מהותי.

7.5. ייתכנו מקרים בהם נבקש ממך להמציא לנו פיקדון או ערובה להבטחת התחייבותיך לפי הסכם זה. אם ביקשנו ממך פיקדון או ערובה, אתה תהיה מחויב להעמידם לרשותנו כפרק הזמן שנקצב לך לשם כך. כמו כן, 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. תנאי זה הינו תנאי מהותי.

אם תפר את ההסכם בינינו אנו נהיה רשאים להיפרע מהפיקדון או לממש את הערובה, בכפוף להוראות הדין והרישיון, ואולם ניתן לך על כך הודעה, מראש ובכתב. במקרה זה אתה תישא בעלויות ובהוצאות הכרוכות בכך, ואנו לא נישא באחריות לכל נזק, הוצאה או הפסד שהוא שייגרם לך בקשר עם פירעון הפיקדון ומימוש הערובה כאמור לעיל.

אנו נחזיר לך כל פיקדון או ערובה שהפקדת בידינו לאחר סיום ההסכם בינינו, בתנאי שמילאת את כל התחייבותיך לפי ההסכם וששילמת את מלוא התשלומים החלים עליך מכוחו. בכל מקרה, איננו נחזיר לך את הפיקדון או הערובה לפני תום חודש ימים מהמועד בו הופסקו השירותים.

7.6. הנך רשאי לפנות למוקדי השירות שלנו, לצורך בירורים או תלונות בקשר עם החשבונית. כדי לאפשר ביצועם של בירורים טלפוניים על ידך, תוך שמירה על סודיות פרטי השירותים המוענקים לך ופרטי החשבונית בגינם, יבוצעו בירורי חשבונית וימסרו פרטים על מצב החשבון רק לאחר הזדהותך באמצעות מספר הטלפון שלך והצגת הפרט האישי המזהה כפי שמסרת בעת הרישום לשירותינו ובהתאם לנהלינו.

7.7. אם לא תשלם את החשבונות בזמן, אנו נהיה רשאים לגבות ממך בנוסף לסכום החוב גם הפרשי הצמדה וריבית פיגורים בהתאם לשיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבחוק פסיקת ריבית, החל מהמועד שנקבע לתשלום ועד למועד התשלום בפועל.

בנוסף, ובכפוף להוראות הדין והרישיון, אנו נהיה רשאים לחייב אותך בתשלום הוצאות גביה כמפורט בלוח התעריפים הכללי על תשלום בעד שירותים שסיפקנו לך ושתמורתם לא שולמה במועד הפירעון ובלבד שחלפו ארבעה עשר (14) ימים לפחות ממועד שנקבע לפירעון.

כמו כן, אם חוברך לא יפרע במועד, ייתכן שננקוט בהליכים משפטיים שיהיו כרוכים בהוצאות נוספות, לרבות טיפול משפטי באמצעות עו"ד מטעמנו.

7.8. אנו רשאים לגבות את חיוכיך באמצעות אחר מטעמנו לרבות ומבלי 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 חובותיך 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 לך, אם מגיעים לך, ממקבל ההסבה.

7.9. המחיר ותנאי הרכישה של מוצרים או שירותים של צדדים שלישיים (ספקים שונים), לרבות שיחות לחו"ל, הנרכשים באמצעותנו (כלומר, מוצרים או שירותים שהספק מחייב אותך בגינם באמצעות החשבון החודשי שלך שיופק על ידינו, למרות שלא קנית אותם מאיתנו), נקבעים על-ידי אותם ספקים, ועליך לברר את המחירים ותנאי הרכישה הללו לפני הרכישה או ההזמנה. אתה מסכים שאנו נכלול את החיובים עבור מוצרים או שירותים אלה בחשבון החודשי שלך אצלנו ושנגבה ממך את התשלום בעדם באמצעות אמצעי התשלום שסיפקת לנו לצורך פירעון התשלומים החלים עליך בעד השירותים.

7.10. הינך רשאי להשיג על חשבונוך באמצעות פניה אל מוקד השירות שלנו. אנו נברר את השגתך, ואם נמצא כי גבינו יותר מן המגיע ממך, נחזיר לך את הסכום העודף באמצעות זיכוי החשבון הבא שלך. השגה לא תהווה עילה לעיכוב בתשלום החשבון או להפחתת סכום כלשהו ממנו.

## 8. הפסקת שירות לבקשתך

8.1. הינך רשאי לנתק זמנית שירות או את כלל השירותים הניתנים לך על ידינו, תוכל לעשות זאת אחת לשנה, למשך תקופה שלא תפחת משלושים (30) ימים ולא תעלה על תשעים (90) ימים ("תקופת הפסקת השירות"). לתשומת ליבך הפסקה זמנית של אחד משירותי פרטנר תפסיק שירותים נוספים המקושרים לשירות זה, במידה וקיימים ברשותך.

8.2. הפסקת השירות תבוצע במועד בו נקבת בבקשתך, ואם לא נקבת במועד - תוך יום עבודה אחד ממועד קבלת בקשתך, וזאת לאחר שוודאנו את אמינות הבקשה. אם ההסכם איתך כולל תקופת התחייבות מינימאלית מצדך לקבלת השירותים, תקופת הפסקת השירות לא תיספר כחלק מתקופת ההתחייבות המינימאלית ומניין תקופת ההתחייבות תוקפא למשך תקופת הפסקת השירות. שים לב, אין בהפסקת השירות כדי לגרוע מחובתך לשלם את חובותיך בהתאם להסכם ההתקשרות בינינו.

8.3. אנו נחדש את השירותים שהופסקו על ידינו כאמור בהוראה זו בתום תקופת הפסקת השירות, ללא כל צורך בהודעה מוקדמת מצדנו. אם תבקש מאיתנו, בהודעה בכתב, לחדש את השירותים שנותקו על ידינו באופן זמני לבקשתך, וזאת לפני תום תקופת הניתוק הזמני, אנו נחדש את השירותים לא יאוחר מיום עבודה אחד שלאחר מועד מסירת הודעתך.

## 9. ניתוק שירות לבקשתך

9.1. ניתן לסיים ולנתק באופן קבוע שירות מבין השירותים הניתנים לך על ידינו. ניתוק השירות והפסקת החיוב בגינו יבוצע במועד בו נקבת בבקשתך, ואם לא נקבת במועד - תוך יום עבודה אחד ממועד קבלת בקשתך, וזאת לאחר שוודאנו את אמינות הבקשה. אם ההסכם איתך כולל תקופת התחייבות מינימאלית מצדך לקבלת השירותים, תחויב גם בתשלומים החלים עקב סיום מוקדם של העסקה או התכנית בהתאם לאמור בטופס פרטי עסקה וסעיף 6.7 לתנאי ההתקשרות הכלליים. שים לב, אין בניתוק השירותים כדי לגרוע מחובתך לשלם את חובותיך בהתאם להסכם ההתקשרות בינינו. החשבון הסופי יישלח אליך בתוך חודשיים ממועד ניתוק השירות.

9.2.1. אם ינותקו שירותי האינטרנט, מכל סיבה, תיחסם הגישה שלך לרשת האינטרנט באמצעות שם המשתמש שלך והסיסמה שהקצנו לך.

9.2.2. תוכל לבקשתך להמשיך להשתמש בתא הדואר, ככל שהוקצה לך, או להפנות את ההודעות שתקבל לכתובת דואר אלקטרוני אחרת שתמסור לנו כשתבקש לנתק את שירות הגישה לאינטרנט שלנו. אנחנו נספק לך, לפי בקשתך, את אחד מהשירותים כאמור ללא תשלום למשך שישה חודשים מיום ניתוק שירותי הגישה לאינטרנט באמצעותנו.

לאחר שישה חודשים, אנו נהיה רשאים לגבות תשלום עבור השירות, כמפורט בלוח התעריפים הכללי. אם לא תבקש להמשיך ולהשתמש בתא הדואר שלך אצלנו לאחר ניתוק השירות (למשל אם לא תרצה לקבל שירות זה בכלל, או אם לא תבקש שירות של העברת הודעות לכתובת אחרת), או לאחר שתסתיים התקופה בה אתה מקבל שירות זה (בחינם או בתשלום), ייסגר תא הדואר שהוקצה לך ולא יתאפשר לך יותר השימוש בו. התוכן שבתא הדואר - יימחק.

9.2.3. אם אתה מנוי לשירותי אינטרנט כולל:

(א) אם תנתק את ההתקשרות לגבי תשתית בלבד, אנו נמשיך לספק לך את שירות הגישה לאינטרנט בהתאם לתעריף הקבוע לשירות זה בלוח התעריפים הכללי במקרה כזה באחריותך להסדיר בעצמך את שירות התשתית כדי להשתמש בשירות הגישה לאינטרנט שאתה רוכש מאיתנו. אין באמור זה מכדי לגרוע בהוראות סעיף 4.8 לעיל.

(ב) אם תנתק את ההתקשרות לגבי שירות הגישה לאינטרנט בלבד, אנו נמשיך לספק לך את התשתית, בהתאם לתעריף הקבוע לשירותים אלו בלוח התעריפים הכללי. באחריותך יהיה להסדיר בעצמך שירות גישה לאינטרנט כדי להשתמש בתשתית שאתה רוכש מאיתנו; מבלי לגרוע מהאמור, עליך לדאוג להזמנת שירות גישה לאינטרנט עם קצבים מקסימליים התואמים לאלו אשר קיימים במסגרת שירות התשתית שהזמנת מאיתנו. אין באמור זה מכדי לגרוע בהוראות סעיף 4.14 לעיל.

## 10. סיום ההתקשרות לבקשתך

10.1. ניתן לנתק את כלל השירותים הניתנים לך על ידינו ולבטל את הסכם ההתקשרות בינינו. סיום ההתקשרות יבוצע כמועד בו נקבת בבקשתך, ואם לא נקבת כמועד - תוך יום עבודה אחד ממועד קבלת בקשתך, וזאת לאחר שווידאנו את אמינות הבקשה. אם ההסכם איתך כולל תקופת התחייבות מינימאלית מצדך לקבלת השירותים, תחויב גם בתשלומים החלים עקב סיום מוקדם של העסקה או התכנית בהתאם לאמור בסופס פרטי עסקה וסעיף 6.7 לתנאי ההתקשרות הכלליים. שים לב, אין בסיום ההתקשרות כדי לגרוע מחובתך לשלם את חובותיך בהתאם להסכם ההתקשרות בינינו. החשבון הסופי יישלח אליך בתוך חודשיים ממועד סיום ההתקשרות.

10.2. כשההתקשרות תסתיים, כלל השירותים ינותקו (אין בכך כדי לגרוע מחובתך 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).

10.3. אם רכשת/שכרת מאתנו ציוד, ואתה משלם עבורו באמצעות החשבון החודשי שלך, עליך להמשיך ולשמור את אמצעי התשלום שנתת לנו בתוקף עבור תשלום החשבון החודשי, על מנת שנוכל להמשיך ולגבות ממך את התשלומים עבור הציוד שטרם שולמו.

## 11. בקשה להפסקת שירות/ ניתוק שירות / סיום התקשרות תיעשה בדרכים הבאות:

בדוא"ל שכתובתו [pniya@service.partner.co.il](mailto:pniya@service.partner.co.il) / פקס שמספרו 074-7392262 / טופס מקוון או ציאת באתר האינטרנט בכתובת [www.partner.co.il](http://www.partner.co.il) דואר רגיל במען רחוב העמל 8, פארק תעשיות אפק, ת"ד 435 ראש העין 48103 ובאמצעות מוקד השירות הטלפוני בחיוב למספר \*054.

יש לציין בנוף הבקשה את מספר הטלפון הנייד או הנייח אשר באמצעותו הנך מבצע שימוש בשירותים וכן מספר תעודת הזהות, 4 ספרות אחרונות של אמצעי התשלום, כתובת דוא"ל ומועד סיום ההתקשרות המבוקש.

מבלי לגרוע מהוראות סעיף 9 לעיל, אם הזמנת את השירותים בניסיון בהן לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ("חוק הגנת הצרכן") מדובר ב"עסקה ברוכלות", יחולו התנאים הבאים לעניין זכותך לביטול ההתקשרות עמנו:

- 12.1. **בעסקה של מכר נכס** - זכותך לבטל את ההתקשרות בהודעה שתמסור לנו מיום עשיית ההסכם עד ארבעה עשר ימים (14) מיום מסירת הנכס, או מיום קבלת טופס פרטי העסקה, לפי המאוחר מבניהם. ואולם אם קיבלת לידיך את הנכס, יהיה עלייך להשיב את הנכס אלינו ולהעמידו לרשותנו במקום שבו נמסר לך הנכס. כמו כן זכותנו לתבוע את מקינו במידה וערך הנכס פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.
- 12.2. **בעסקת של מתן שירות** - זכותך לבטל את ההתקשרות בהודעה שתמסור לנו בתוך ארבעה עשר (14) ימים מהיום בו בוצעה ההתקשרות או מיום קבלת טופס פרטי העסקה, לפי המאוחר מבניהם. הביטול יתאפשר כמפורט להלן: בעסקה מתמשכת - בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה שאינה עסקה מתמשכת, רק אם טרם הוחל במתן השירות.
- 12.3. בעסקה מתמשכת הביטול יתאפשר, לפי בחירתך, באחת מהדרכים הבאות:
- 10.3.1. בעל פה - בטלפון או בהודעה בעל פה במשרדי מוקדי השירות שלנו.
- 10.3.2. בכתב - בדואר רשום, בדואר אלקטרוני או בפקסמיליה.
- בהודעת הביטול יהא עלייך לפרט את שמך ומספר הזהות שלך/פרטי תאגיד/שם משתמש (user name). אם הודעת ביטול תימסר לנו בעל פה, יש לפרט גם 4 הספרות האחרונות של אמצעי התשלום ופרטים מזוהים אחרים, אם נבקשם אם הודעת הביטול תימסר לנו בכתב, יהא עלייך לצרף להודעתך גם את כתובתך וכן את 4 הספרות האחרונות של אמצעי התשלום.
- 12.4. בעסקה מתמשכת אנו נבצע את הביטול בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול, ואם נמסרה הודעת הביטול באמצעות דואר רשום - בתוך שישה ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח, והכל אם לא נקבת במועד מאוחר יותר בהודעת הביטול.

12.5. במקרה של ביטול עסקה כאמור, אנו נשיב לך את התמורה ששילמת. ואולם, במקרה של ביטול עסקה למתן שירות שהיא עסקה מתמשכת, שהתחלנו כבר במתן השירותים לפיה, אנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו, אבל נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך.

12.6. כמו כן, אם התקנו אצלך ציוד קצה ו/או תשתית כלשהי ו/או ציוד טלפוניה לצורך מתן השירותים, אנו נהיה רשאים לגבות ממך תשלום בשל הוצאות ההתקנה, בסכום שלא יעלה על שש 1000 סכום אחר שייקבע בדיון.

12.7. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הוראות סעיף זה מתמצות את הוראות סעיף 14 לחוק הגנת הצרכן, לנוחיותך בלבד, וכי בכל מקרה של סתירה בין האמור בסעיף זה לעיל לבין האמור בסעיף 14 לחוק הגנת הצרכן, הוראות סעיף 14 לחוק הגנת הצרכן יגברו.

### 13. ביטול עסקת מכר מרחוק לבקשתך

מבלי לגרוע מהוראות סעיף 9 לעיל, אם הזמנת את השירותים או נכסים בנסיבות בהן לפי חוק הגנת הצרכן מדובר ב"עסקת מכר מרחוק" (בעקבות שיווק מרחוק, כהגדרת מונח זה בחוק הגנת הצרכן, וללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה), יחולו ההוראות הבאות:

13.1. **בעסקה של מכר נכס** - זכותך לבטל את ההתקשרות בהודעה בכתב, לרבות באמצעות פקסימיליה או תקשורת אלקטרונית, מהיום בו בוצעה ההתקשרות ועד ארבעה עשר (14) ימים מיום קבלת הנכס, או מיום קבלת טופס פרטי עסקה, לפי המאוחר מבניהם. ואולם אם קיבלת לידיך את הנכס, עליך להחזירו לידינו. כמו כן זכותנו לתבוע את נזקינו במידה וערך הנכס פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

13.2. **בעסקה של מתן שירות** - זכותך לבטל את ההתקשרות בהודעה בכתב, לרבות באמצעות פקסימיליה או תקשורת אלקטרונית, בתוך ארבעה עשר (14) ימים מהיום בו בוצעה ההתקשרות או מיום קבלת טופס פרטי עסקה, לפי המאוחר מבניהם. הביטול אפשרי בעסקה מתמשכת, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה שאינה עסקה מתמשכת, תוכל לבטל את ההתקשרות בתנאי שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימי עבודה קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.

13.3. במידה וביטול ההתקשרות מצדך נעשה עקב פגם בנכס או במתן השירותים, אי התאמה בין תנאי השירותים או הנכס לבין הפרטים שמסרנו לך לגביהם, אי אספקת הנכס או השירותים במועד שנקבע לך בהסכם בינינו או בשל כל הפרה אחרת של תנאי ההסכם בינינו על ידינו:

1.3.1. יהיה עלייך להשיב את הנכס אלינו ולהעמידו לרשותנו בתוך 7 ימים מיום מסירת הודעת הביטול, במקום שבו נמסר לך הנכס ולהודיע על כך לנו מראש. הוא הדין גם לגבי כל נכס נוסף שקיבלת בעקבות עשיית עסקה עמו.

1.3.2. אנו נחזיר לך בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הביטול את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על-ידיך, נבטח את חיובך ולא נגבה ממך דמי ביטול כלשהם.

13.4. לעיל: בכל מקרה שבו תבטל את ההתקשרות בינינו שלא מהטעמים המצוינים בסעיף 11.3

13.4.1. יהיה עלייך להשיב את הנכס לכל אחד ממרכזי השירות והמכירה שלנו אשר כתובתם מפורטת לעניין זה באתר האינטרנט, בתוך 7 ימים מיום מסירת הודעת הביטול. הוא הדין גם לגבי כל נכס נוסף שקיבלת בעקבות עשיית עסקה עמו.

13.4.2. אנו נחזיר לך בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הביטול את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על-ידיך, נבטל את חיובך, נמסור לך עותק להלן. מהודעת ביטול החיוב כאמור ולא ניגבה ממך סכום כלשהו, זולת דמי ביטול, כאמור בסעיף 11.4.3

13.4.3. אנו נהיה רשאים לחייב אותך בדמי ביטול בגובה 5% ממחיר העסקה או שש 1000, או סכום אחר שייקבע בחוק, לפי הנמוך מבניהם. אנו רשאים לאמת איתך את הודעת הביטול שלך קודם לביצועה בפועל.

13.5. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הוראות סעיף זה מתמצות את הוראות סעיפים 14-ג' ו-14-ה' לחוק הגנת הצרכן, לנוחיותך בלבד, וכי בכל מקרה של סתירה בין האמור בסעיף זה לעיל לבין האמור בסעיפים 14-ג' ו-14-ה' לחוק הגנת הצרכן, הוראות סעיפים 14-ג' ו-14-ה' לחוק הגנת הצרכן יגברו.

13.6. עוד מובהר, כי אין באמור בהוראות פרק זה כדי לגרוע מאיזה מזכויותינו על פי דין ובפרט על פי חוק הגנת הצרכן, לרבות זכותנו לגבות ממך את התמורה היחסית בעד שירות שניתן לך בעסקה מתמשכת לפני ביטולה, וכן זכותנו לתבוע את מקנו בשל כך שערכו של נכס שהושב לנו על-ידיך פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו. כמו כן, אין באמור בהוראות פרק זה כדי לגרוע מזכויותיך לפי כל דין.

13.7. סעיפים 10.3, 10.4, ו-10.6 לעיל, יחולו בשינויים המחויבים גם לעניין סעיף 11 זה העוסק בביטול עסקת מכר מרחוק.

14.1.1. אנו נהיה רשאים להפסיק לספק לך את אילו מהשירותים המסופקים על פי ההסכם בינינו (כולל בעת סיום העסקה או התכנית או החבילה בה בחרת), בכפוף להוראות הדין והרישיון.

14.2. אנו נהיה רשאים להפסיק לספק לך את השירותים או לנתקם באופן זמני, כולם או מקצתם, לאחר שניתנה לך הודעה מוקדמת על כך בכתב, 10 ימי עבודה לפחות לפני מועד הפסקת השירותים או ניתוקם הזמני ונאפשר לך, תוך זמן סביר, לתקן את המעשה או המחלל שבגינו יופסקו או ינותקו השירותים, וזאת בכל אחד מהמקרים הבאים:

14.2.1. אם לא תשלם תשלום שאתה חב בו בעד השירותים שקיבלת מאתנו במועד אשר נקבע לך על-פי ההסכם בינינו;

14.2.2. אם תפר תנאי בהסכם בינינו שקבענו לגביו שהוא מהותי.

14.3. על אף האמור לעיל, אנו נהיה רשאים לנתק את השירותים באופן זמני, כולם או מקצתם (למעט גישה לשירותי חירום), וזאת ללא הודעה מוקדמת, בכל אחד מהמקרים הבאים:

14.3.1. אם לא תפרע בפעם השלישית בתקופה של 12 חודשים את התשלום שחויבת בו בעד השירותים שניתנו לך על ידינו, במועד שנקבע לך על-פי החשבון שנשלח אליך;

14.3.2. אם קיים חשש סביר למעשה הונאה (כלפינו או כלפי צד שלישי) באמצעות ציוד הקצה או באמצעות מאפייניו;

14.3.3. אם השתמשת שלא כדין או הרשת לאחר להשתמש שלא כדין בציוד הקצה שברשותך;

14.3.4. בהתאם להוראות הרישיון או הוראות כל דין.

14.4. **ניתוק בגין הפרעה למנויים אחרים או לפעילות הרשת** - אנו נהיה רשאים לנתק את השירותים, כולם או חלקם, אם יתברר לנו כי מתקן בזק בחצרך או השימוש שנעשה בשירותים גורם להפרעה במתן שירותים למנויים אחרים או להפרעה לפעילות הרשת, ובלבד שתינתן לך הודעה מוקדמת בכתב עשרים ואחד (21) ימים לפחות לפני מועד הניתוק הצפוי. אנו נודיע לך מהי סיבת הניתוק ותינתן לך הזדמנות, תוך הזמן שייקבע בהודעה, לתקן את ציוד הקצה באופן שתימנע הפרעה כאמור.

14.5. **ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה** - אנו נהיה רשאים לנתק או להגביל זמנית את השירותים, כולם או חלקם, לצורך ביצוע פעולות חיוביות של תחזוקה או הקמה של הרשת ("ניתוק בשל תחזוקה"), ובלבד שנתקיימו כל אלה:

14.5.1. נמסור לך על כך הודעה מוקדמת 4 ימים לפני הניתוק המתוכנן לרבות באמצעות כלי התקשורת הציבוריים;

14.5.2. משך הזמן של ניתוק בשל תחזוקה לא יעלה על 6 שעות ברציפות;

14.5.3. מספר הניתוקים בשל תחזוקה אינו עולה על 2 ניתוקים במשך שנה אחת.

אנו נהיה רשאים לנתק את השירותים, כולם או חלקם, אף ללא מתן הודעה מוקדמת לך, אם משך זמן הניתוק בשל תחזוקה אינו עולה על חצי שעה, או במקרה בו הניתוק בשל תחזוקה נעשה בין השעות 24:00 במוצאי שבת לבין 05:00 בבוקר יום ראשון שלמחרת, או אם הניתוק בשל תחזוקה נדרש באופן דחוף, לצורך ביצוע פעולות חיוביות ומידיות.



14.6. למען הסר ספק, מובהר כי אין בהפסקת השירותים על ידנו כדי לגרוע מחובתך לשלם את חובותיך ואם ההסכם איתך כולל תקופת התחייבות מינימאלית מצדך לקבלת השירותים, תחויב גם בתשלומים החלים עקב סיום מוקדם של העסקה או התכנית בהתאם לאמור בטופס פרטי העסקה. אין בניתוק השירותים באופן זמני כדי לגרוע מהתחייבותיך על פי ההסכם בינינו, לרבות החובה לשלם את חובותיך וכן להמשיך לשלם לנו את התשלומים המגיעים לנו בעד השירותים גם בתקופת הניתוק הזמני.

14.7. לעניין שירותי טלפוניה, גם אלה:

14.7.1. היה ולא עשית שימוש בשירות טלפוניה שלנו במשך שנה אחת לפחות, אינך משלם תשלום קבוע כלשהו בעד שירות טלפוניה וכן אינך קשור עמנו בתוכנית הכוללת תקופת התחייבות לשירות טלפוניה, אנו נהיה רשאים להפסיק שירות זה. אנו נודיע לך על ההפסקה האמורה מראש בכפוף להוראות הרישיון, תוך ציון מספר הטלפון שבכוונתנו להפסיק את השירות לגביו.

14.7.2. אנו נהיה רשאים לחסום לך את הגישה למוקדי שירותי חירום ציבורי, בהודעה מוקדמת של 3 ימי עבודה, וזאת אם התקבלה בענייך תלונה בידי עובד בכיר בשירותי החירום הציבורי על כך שהתקשרת ללא סיבה מוצדקת למוקדי חירום ציבורי תוך שימוש בשירות הטלפוניה שלך מעל 10 פעמים ביממה אחת. אם החסימה לשירותי חירום ציבורי בלבד אינה אפשרית מבחינה טכנית, אנו נחסום את הגישה שלך לכל השירותים. על אף החסימה האמורה, אנו נהיה רשאים לגבות ממך את כל חובותיך, וכן תשלום בגין הסרת החסימה כמפורט בלוח התעריפים הכללי.

## 15. שינוי תנאי השירות

15.1. מעת לעת אנו נהיה רשאים להוסיף או לבטל שירותים ולקבוע ולשנות את כללי השימוש החלים לגביהם ותנאיהם, סוגיהם והיקפם, בכפוף להוראות הדין והרישיון ולתנאי ההסכם בינינו ובין היתר בשל שינויים טכניים, בטיחותיים, או מסחריים. אנו נשלח לך הודעה בכתב אודות השינוי האמור.

## 16. המחייבותיך

16.1. בעת הצטרפותך לשירותים, עליך לוודא שכל הפרטים שהנך מוסר לנו אודותיך הינם נכונים ומדויקים. כל עוד הינך מקבל מאיתנו שירותים הנך מתחייב להודיע לנו בכתב, בדואר, בדואר אלקטרוני או באמצעות אתר הבית שלנו על כל שינוי בכתובתך או בפרטים אחרים שמסרת לנו, בסמוך לשינוי. כל עוד לא הודעת לנו בדבר שינוי פרטיך כאמור, תיחשב כמי שמקבל את השירות על פי הפרטים המעודכנים אצלנו, ותישא בכל החיובים בגין מתן השירותים.

16.2. הנך מתחייב לשאת בכל התשלומים במועדם, כמפורט בהסכם זה.

16.3. מדי פעם אנו נהיה רשאים ליתן הוראות חשובות הנוגעות לשימוש בשירותים ועליך להישמע להן. חשוב גם שתשתף אתנו פעולה בפעולות האבטחה שאנו עושים (ויתכן שנתקשר אליך לשם כך), ואתה חייב להודיע לנו מיידית אם נודע לך על התחברות לשירותים שאינה חוקית או שאינה בהתאם להסכם בינינו.

16.4. הנך מתחייב לעשות שימוש בשירותים בהתאם לכל דין ובכפוף להוראותינו. הנך מתחייב להימנע מעשיית שימוש שאינו כדין בשירותים הניתנים לך על ידינו, או בצידוד הקצה, צידוד הטלפוניה או צידוד אחר הקשור עם השירותים, לפי העניין.

16.5. אסור לעשות בשירותים כל שימוש בלתי חוקי או המהווה עוולה, מטרד, הפרעה, פגיעה בצנעת הפרט או שימוש בכיטויים פוגעניים ו/או שאינם הולמים, ואסור לך להרשות לאחרים לעשות כן; אסור להפריע לפעולה התקינה של רשת תקשורת כלשהיא או לסכן אותה או להפריע לאחרים (למשל על-יד משלוח "דואר זבל") או לסכן אותם; אסור לך לפרסם על בסיס מסחרי ברשת ללא רשות; אסור לך לפגוע בזכויות קניין רוחני, לרבות שימוש בסימן מסחרי ו/או העתקת מידע ו/או פגיעה בזכויות יוצרים וכיוצא"ב; אם הצטרפת לשירותי טלפוניה, אסור לאפשר לאחרים להתחבר לטלפון שלך בכל אמצעי; אסור להפריע לפעולה התקינה של הרשת או לסכן אותה (ולכן מותר להתחבר לרשת אך ורק עם צידוד קצה שניתן לו אישור סוג וחשוב שתפעל על-פי כל חוק או תקנה החלים על השימוש בצידוד קצה ברשת), או להפריע לאחרים או לסכן אותם ("שימוש אסור"). עליך להודיע לנו מיידית אם נודע לך על שימוש בשירותים בניגוד לאמור בפסקה זו לעיל או על התחברות לשירותים באופן בלתי חוקי או שלא בהתאם לתנאי ההסכם בינינו. מובהר בזאת כי ככל שאכן תעשה שימוש אסור כאמור תחול עלייך אחריות בלעדית ומלאה.

16.6. השירותים הניתנים לפי הסכם זה ניתנים לך בלבד, ובכל מקרה תהיה אחראי כלפינו על פי הוראות הסכם זה. אינך רשאי להמחות ו/או לאפשר שימוש בשירותים לאחר, בתשלום ו/או שלא בתשלום, אלא אם כן נתנו לכך את הסכמתנו. למרות זאת, הנך רשאי לאפשר שימוש בשירותים אלה על בסיס מזדמן ולא מסחרי לבני משפחתך, באי ביתך, עובדיך או באי העסק שלך, לפי העניין, והוראות ההסכם בינינו יחולו על כל שימוש שכזה. שים לב, הנך אחראי לכל שימוש שיעשה על ידי אחרים בשירותים אותם נספק לך ולפירעון כל חיוב הנובע מכך, ועליך לדאוג לקיומם של אמצעי פיקוח מתאימים על שימוש זה.

16.7. הנך מתחייב כי לא תספק שירותי תקשורת תוך שימוש בשירותינו, בין ברישיון ובין שלא ברישיון, בין בתשלום ובין שלא בתשלום.

16.8. לעניין שירותי אינטרנט, גם אלה:

16.8.1. עליך לציית לתנאי השימוש בשירותי האינטרנט המפורסמים על ידנו. מדיניות זו קובעת מגבלות על השימוש בשירותי האינטרנט שנועדו להתמודד עם עומסים ולצמצם שימוש בכמות חריגה במשאבי הרשת שלנו, דבר העלול לפגוע ברשת שלנו ובמשתמשים אחרים.

16.8.2. עליך לדאוג לגיבוי שוטף של התוכן בתא הדואר האלקטרוני שלך - לא נוכל לשחזר תוכן שנמחק.

16.9. תנאי סעיף 14 זה הינם מהותיים.

## 17. הגנה על פרטיותך

17.1. פרטיותך חשובה לנו ואנו נפעל על פי הוראות הסכם זה לצורך שמירה והגנה עליה. אנו ננקוט באמצעי הגנה סבירים ומקובלים על מנת להגן על פרטיותך.

17.2. הפרטים שיימסרו בעת ההתקשרות איתנו ובכל פניה אחרת שלך אלינו יישמרו במאגר מידע ממוחשב, למטרות תפעול, אספקה ופיתוח של שירותינו; שיפור שירות, חיוב, קשרי לקוחות, דיוור, שירות לקוחות ושיווק. לא חלה עליך חובה בדיון למסור פרטים על עצמך, אבל אם לא תספק לנו פרטים מסוימים, לא נוכל לספק לך שירותים במסגרת ההסכם בינינו.

17.3. אנחנו יכולים לאסוף, לאחסן ולעבד מידע אישי שמסרת לנו וכן מידע שנאסף עליך תוך כדי אספקת השירותים, כולל (בהתאם לשירות שאתה מקבל מאיתנו או באמצעותנו) מידע על השיחות שתבצע ותקבל, הודעות טקסט ודואר אלקטרוני שתשלח ותקבל, השירותים שתשתמש בהם, מיקומך בארץ ובעולם, אתרי אינטרנט שתבקר בהם ונתוני שירותי אינטרנט שתצרוך.

17.4. ייתכן שתהיה לך גישה למידע פרטי של אחרים להם אתה נותן להשתמש בשירותים (בהתאם ובכפוף לתנאי ההתקשרות הכללים); באחריותך לוודא כי הם מסכימים לכך וגם ליתר הוראות הסכם זה בכלל וסעיף זה בפרט.

17.5. לעיל, לעיתים על ידי צדדים שלישיים הפועלים מטעמנו בארץ ובח"ל, כפוף להוראות הדין והרישיון, אנו נשתמש במידע כאמור בסעיף 15.3 לצורך אספקת השירותים ותפעולם, למטרות חיוב בעד השימוש בשירותים ועל מנת לספק לך שירותים המותאמים לך אישית, לבדיקת אשראי ודירוג פיננסי לפי חוק שירות נתוני אשראי, תשס"ב-2002 או כל דין אחר, לצורך טיפול בתלונות, למטרות סטטיסטיות שונות, למניעת גניבה והונאה, למטרות אבטחה ולשם ניהול הרשת והשירותים שלנו, ושיפורם.

17.6. כדי להגן על פרטיותך, בפנייתך אלינו אנו נהיה רשאים לבקש שתספק לנו נתונים שיאפשרו לנו לזהות אותך, כגון מספר תעודת זהות ומידע הנוגע לאמצעי התשלום שמסרת לנו לצורך תשלום חשבוניתך. כמו כן, אנו נאפשר לך לקבוע סיסמא, שרק באמצעותה תוכל לקבל מידע פרטי הנוגע אליך. אנו ממליצים, כי תימנע ממסירת סיסמתך לאחר וכי תשנה את סיסמתך מפעם לפעם. שים לב, אתה אחראי לשימוש שיעשה בפרטים המזהים שלך ובסימתך (כולל במקרה שיעשה שימוש בפרטים אלה לצורך רכישת שירותים מאיתנו), אף אם שימוש זה נעשה ללא הסכמתך.

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

17.8. מידע שנמסר לנו עליך או מידע הנוגע לך שאספנו או הגיע לידינו בקשר עם השירותים, ישמשו 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). זכותך להפסיק לקבל הודעות פרסומיות מסוימות באמצעות פקסימיליה, מערכת חיוב אוטומטית, הודעת דואר אלקטרוני והודעת מסר קצר (SMS), וכן הודעות בדיוור ישיר. אם אינך מעוניין לקבל פרסומות כאלה תוכל לפנות למוקד השירות שלנו בכל עת ולהודיע לנו על כך.

בכל מקרה נוכל לשלוח לך הודעות בקשר לשירותים שאתה מקבל מאיתנו (כולל, למשל, התראות על סיום חבילה ועל חיובי יתר), והודעות אחרות, כולל פרסומות, שמותר לנו לשלוח גם ללא הסכמה.

- 17.9. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 15.5 לעיל, אנו נמסור או נגלה את פרטיך או מידע אחר הנוגע לך שהגיע לידינו בקשר עם השירותים לגורמים רלוונטיים אחרים, בארץ או בחו"ל, במקרים אלו, תוך שמירה על פרטיותך ככל האפשר בנסיבות העניין:
- 17.9.1. לשם גביית תשלומים המגיעים ממך או בעד השירותים שסופקו לך באמצעות הרשת, לבעל רישיון אחר או לספק שירותים כאשר המידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבונות;
- 17.9.2. לאחר על פי חובה או סמכות שבדין, או בהתאם להוראת רשות מוסמכת;
- 17.9.3. לפי בקשתך, לאחר שמסרת לנו פרטים מזהים, ולמי שהוסמך על ידך לשם כך;
- 17.9.4. לשם תיקון תקלות, בין אם מקורן ברשת ובין אם מקורן אצל ספק שירותים;
- 17.9.5. לצורך אספקת שירותים באמצעות צדדים שלישיים;
- 17.9.6. לשם מניעת הונאות ובמסגרת פעולות אבטחה;
- 17.9.7. לספקים שלנו;
- 17.9.8. לשימושים סטטיסטיים ומחקריים ולשירותים של צדדים שלישיים (למשל, מידע על עומס בכבישים), אבל במקרים כאלו אנו לא נעביר מידע שעשוי לזהותך באופן אישי בקלות, ללא הסכמתך;
- 17.9.9. לחברת פרטנר תקשורת בע"מ, לצרכים שיווקיים שלה.
- 17.10. אנחנו נקבל מידע אודותיך מכל תאגיד בקבוצת פרטנר, כולל חברת פרטנר תקשורת בע"מ וכל תאגיד אחר המוחזק במישרין או בעקיפין על ידה, ונעביר לה מידע כאמור כדי להשתמש בו לכל מטרה הקשורה לאספקת השירותים אליך לפי ההסכם.
- 17.11. אנחנו מספקים את השירותים בעזרתם של ספקים שונים שחלקם מחוץ לישראל. במקרים אלו, מידע פרטי הנוגע אליך יועבר מחוץ לישראל, בהתאם לדין, ויחולו עליו גם חוקי המדינה בה הוא מאוחסן. אנו ננקוט באמצעי הגנה מקובלים וסבירים כדי לשמור על פרטיותך.
- 17.12. ככל שנספק לך שירותי טלפוניה ניידת, אנחנו יכולים לכלול פרטים לגביך במדריך טלפונים שלנו או של צד שלישי ולמסור אותם לכל פונה; אתה רשאי לבקש לשמור על חסיונו של מספר הטלפון שיוקצה לך לצורך השירותים, ואנו לא נפרסמו במדריך.
- מקבלי השיחות ממך יוכלו בדרך כלל לזהות את מספר הטלפון שלך ככל שיחה המבוצעת על ידך, אלא אם כן ביקשת לחסום זאת. כמו כן כל הודעת דואר אלקטרוני שתשלח מהמערכות שלנו תזוהה לפחות עם כתובת המייל שלך, באופן המאפשר לזהותך.
- 17.13. בכפוף להוראות הדין והרישיון, אנו נהיה רשאים להעביר את המידע אודותיך, כולו או חלקו, שכרשותנו לצד שלישי, וזאת במסגרת העברת או הסבת עסקינו (כולם או חלקם) לאותו צד שלישי ולצורך המשך אספקת השירותים על ידו. זאת, בכפוף לכך שאותו צד שלישי יתחייב לשמור על פרטיך האישיים ועל הנתונים שיועברו אליו, כפי שאנו מתחייבים בהתאם להוראות ההסכם זה.
- 17.14. לתשומת ליבך - הפעולות שתבצע באינטרנט יכולות להיות מזוהות באמצעות כתובת ייחודית (IP) שהמערכות שלנו מקצות לך. כתובת זו יכולה לאפשר לזהותך.
- 17.15. על אף האמור בסעיף 15.9 לעיל, כדי שבמקרי חירום נוכל למסור עליך פרטים, פרטיך כפי שנרשמו בהסכם זה, ובפרט כתובתך ומספר הטלפון שלך, ישמשו לצורך איתורך על ידי שירותי חירום ציבוריים, דוגמת מגן דוד אדום, משטרת ישראל וכיבוי אש, במקרי חירום מתאימים, אם נאמין בתום לב שהדבר נדרש להגנתך או להגנת רכושך או להגנת אחרים או רכושם. עליך לעדכן אותנו בשינוי שיחול בפרטיך על מנת שנוכל לספק לשירותי החירום הציבוריים גישה אליך.
- שים לב, ככל שנספק לך שירותי טלפוניה ניידת, אנו נאפשר למוקדי שירותי החירום הציבוריים לזהות את מספר הטלפון שלך בעת חיוג אליהם, וזאת גם אם ביקשת מאיתנו לשמור על חסיונו של מספר זה או אם ביצעת חסימה זמנית. מטעמים טכניים ולצורך מתן השירותים, מספר הטלפון ממנו אתה מתקשר יהיה מזוהה למפעילי תקשורת בישראל (ולעיתים גם בחו"ל).

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

## 18. הנבלת אחריות

18.1. אנו נספק לך את השירותים בכפוף לרישיון שבידנו, לתשתית התקשורת שלנו, לקיבולת ברשת האינטרנט ולקישוריות העומדות לרשותנו, ו/או בהתאם להוראות הדין לפי העניין.

מובהר בזאת כי השירותים הנ"ל מעצם טבעם נתונים להפסקות ו/או הפרעות וכי אנו איננו מתחייבים לספק את השירותים באופן רציף וללא הפרעות, אך נעשה כל שביכולתנו למנוע שיבושים בשירותים הניתנים על-ידנו ואשר נמצאים באחריותנו המלאה.

18.2. השירותים מוענקים על בסיס "As Is" וכפי זמינותם ("As Available"), וללא כל מצג שהוא ביחס להתאמתם לשימוש מסוים.

18.3. אנו, עובדינו וכל הבאים מטעמנו לא נישא בכל אחריות שהיא, לרבות נזיקית, חוזית או אחרת, לכל נזק, ישיר או עקיף, שנגרם:

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

18.3.2. עקב נסיבות מעבר לשליטתנו, ובכלל זאת:

(א) נזקים שמקורם בתשתיות של צדדים שלישיים המשמשים אותנו במתן השירותים, לרבות רשת החשמל, רשת האינטרנט או רשתות תקשורת של מפעילי תקשורת אחרים (כולל בקשר לתשתית), או נזקים עקב פעולות או מחדלים של בעלי רישיונות תקשורת אחרים, לרבות נזק או תקלה שמקורם ברשת הבזק המקומית, ברשת האינטרנט הציבורית, בשירותי גישה בינ"ל, בצידוד, במערכות הלקוח ובסביבת האפליקציות שלו או במעשים או מחדלים שלך, של מי מטעמך או של צדדים שלישיים שאינם פועלים על פי הנחייתנו;

(ב) נזקים שמקורם בצידוד תקשורת ביתי או בצידוד קצה או בצידוד טלפוניה שלא סופק על ידנו - אנו לא נהיה אחראים בדרך כלשהי לתקינותו של הצידוד האמור, לתחזוקתו או לתפעולו השוטף, ואולם אם רכשת הצידוד האמור מאיתנו, אחריותנו לגביו תהיה לפי התנאים שסוכם איתך.

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

18.3.3. עקב אי אספקת השירותים ושירותים נלווים, שהייתם, הגבלתם או הפסקתם, כתוצאה מפעולה מכוונת שלנו, ככל שזו דרושה לצורך ביצוע פעולת בדיק או מתן השירותים;

18.3.4. עקב טעות במתן השירותים, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירתו או איחור במסירתו, מסירתו למען בלתי נכון או רישום מוטעה במדריך מנויים או כפרסום אחר שלנו, אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה;

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

18.3.6. עקב אובדן, גניבה או שימוש בלתי מורשה בצידוד ו/או בשירות ו/או באמצעי זיהוי ו/או מידע אישי אשר ניתן לך לצורך אספקת השירותים על ידנו, וזאת למעט במצב בו המידע ו/או אמצעי הזיהוי האמורים הושגו כתוצאה מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה שלנו או של מי מטעמנו.

18.4. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 16.3 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 לך או למי מטעמך כתוצאה או בקשר עם אספקת, הגבלת או הפסקת השירותים מכל סיבה שהיא.

18.5. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 16 זה ועל אף האמור בכל מקום אחר, החבות הכספית הכוללת שאנו נישא בנין כל נזק שלא הוגבלה אחריותנו לגבי בהתאם להוראות ההסכם בינינו או בהתאם לתנאי הרישיון או הדין, לא תעלה, בכל מקרה ובמצטבר, על הסכום שקיבלנו עבור השירותים שבקשר עימם נגרם הנזק, במהלך תקופה רציפה של שלושה חודשים שקדמה למועד קרות הנזק.

18.6. האחריות בנין תוכנו של מידע, נתונים, או תקשורת אחרת אשר יועבר באמצעות ובמסגרת השירותים מוטלת עליך. מובהר כי 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.

18.7. לעניין שירותי הגישה לאינטרנט, גם אלה:

18.7.1. מובהר, כי המידע, הנתונים וכל דבר אחר אשר מועבר ברשת אינו מאובטח על-ידינו, ואנו לא נהיה אחראים לאבטחתו ולא נישא בכל נזק ו/או חבות שיגרמו כתוצאה מכך. אתה תהיה אחראי בלעדית לאבטחת, גיבוי והגנת המידע המצוי במערכות ו/או בציוד שברשותך.

18.7.2. איננו אחראים לנזק כלשהו שיגרם כתוצאה משימוש באינטרנט או בציוד התקשורת הביתי שלך, או כתוצאה מכך שנעזרת בנציג תמיכה טכנית להפעיל את ציוד התקשורת הביתי (כולל באמצעות חיבור מרחוק).

18.7.3. אנו יכולים לטפל רק בתקלות בציוד קצה שרכשת או שכרת מאיתנו וברשת שלנו, זאת בהתאם ובכפוף לאמור בתנאי התקשורת הכללים בעניין, ובפרט בסעיף 5 לעיל, ואם רכשת מאיתנו שירות אינטרנט כולל, נטפל מול ספק התשתית במקרה של תקלות תשתית. בכל מקרה איננו אחראים לתקלות בציוד התקשורת הביתי שלך, או בתוכנות בהן אתה משתמש, ואם התקשרת עם ספק התשתית בנפרד, עליך לטפל בתקלות של ספק תשתית התקשורת שלך בעצמך, מול ספק התשתית.

18.7.4. ידוע לך כי רשת האינטרנט והמידע המועבר בה אינם בשליטתנו ולא ניתן כל מצג, מפורש או משתמע, ביחס לרשת האינטרנט או ביחס לכל סחורה, מידע, מוצרים או שירותים המסופקים באמצעותה.

18.8. האמור בסעיף 16 זה בא להוסיף על כל חסינות, הגבלה או פטור מאחריות המוענקים לנו או אשר יוענקו לנו בעתיד על-פי הוראות הדין והרישיון.

18.9. עיכוב ו/או הפסקה ו/או פגיעה בכיצוע השירותים, כולם או מקצתם, בשל מניעה חוקית כלשהי, לרבות צו של ערכאה שיפוטית, הוראת רשות מוסמכת או הימנעות ממתן היתר או רישיון ו/או ביטול או שינוי בתנאי הרישיון - לא ייחשבו כהפרת ההסכם על ידנו.

## 19. נציב תלונות

19.1. פרטנר מינתה את מר צביקה שנפלד כנציב תלונות שתפקידיו לברר תלונות מנויים ומבקשים בנוגע לשירותי פרטנר, לברר תלונות מנויים בנוגע לחשבונות ששלחה פרטנר למנויים ולהכריע בהן, וכן לברר חילוקי דעות שהתגלעו בינך ובין פרטנר, בנוגע לפירושו או לכיצועו של הסכם התקשורת ולהכריע בהם. ניתן לפנות בכתב אל נציב התלונות באחת מן הדרכים הבאות:

19.1.1. פנייה באמצעות האתר בכתובת: <http://www.partner.co.il/he-il/contact/contact-us-form>

19.1.2. מכתב לכתובת: חברת פרטנר תקשורת בע"מ, רחוב העמל 8 פארק תעשיות אפק, ת"ד 435, ראש העין; 4810302

19.1.3. פקס למספר: 074-7392320

19.1.4. דואר אלקטרוני לכתובת: [contact@service.partner.co.il](mailto:contact@service.partner.co.il) ;

כדי שנוכל לטפל בכנייתך, נא ציין שם מלא, מספר זהות, מספר טלפון לחזרה וכן 4 ספרות אחרונות של אמצעי תשלום. המחלוקות שיתגלו בינינו בכל הנוגע לפירושו או לכיצועו של הסכם ההתקשורת, יועברו לבירור אל נציב התלונות בפרטנר. חשוב שתדע, שהעברת המחלוקת אל נציב התלונות לא מונעת ממך לפנות בעניין אל בית משפט מוסמך ולא מונעת מאתנו להפסיק או לנתק את השירותים המוענקים לך אם הפרת את ההסכם בינינו.

20.1. מוקדי השירות שלנו

מוקדי השירות שלנו עומדים לרשותך בכל שאלה, בקשה, השגה או קבלת מידע הנוגעים להסכם זה ו/או לשירותים, באמצעות פרטי הקשר הבאים:

- **אם הנך מנוי פרטי** - בטלפון 074-074-1800 (שיחת חינם) או \*5474 (שאינה שיחת חינם), בדואר אלקטרוני [contact@service.partner.co.il](mailto:contact@service.partner.co.il) או בפקסימיליה 074-7392320 וכן באתר [www.partner.co.il/CUForm](http://www.partner.co.il/CUForm)

מוקד השירות שלנו פועל בכל ימות השבוע למעט בימי המנוחה (שבת ומועדי ישראל) בין השעות 06:00-19:00 וביום שישי ובערבי חג בין השעות 07:00-12:00.

- **אם הנך מנוי עסקי** - בטלפון 072-054-1800 (שיחת חינם) או בטלפון \*5111 (שאינה שיחת חינם) שלוחה 1. כתובת המייל שלנו הינה [webbusiness@012.net](mailto:webbusiness@012.net) <<mailto:webbusiness@012.net>>, פקסימיליה 074-7395081.

מוקד השירות שלנו פועל בימים א'-ה' 08:30-17:00

- 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.

דע לך, כי ניתן לקבל את המידע גם באמצעות מערכת קולית ממוחשבת IVR, שחוח (CHAT) או באתרינו ובמרכזי השירות והמכירה.

20.2. מוקד תמיכה טכנית

בכל מקרה של תקלה בקבלת השירותים, תוכל לפנות למוקד התמיכה הטכנית שלנו באמצעות פרטי הקשר הבאים:

- **אם הינך מנוי פרטי** - בטלפון 074-074-1800 (שיחת חינם) או \*5474 (שאינה שיחת חינם), או בפקסימיליה 074-7392320

- **אם הינך מנוי עסקי** - בטלפון 072-054-1800 (שיחת חינם) או בטלפון \*5111 שלוחה 2 (שאינה שיחת חינם).

במוקד התמיכה הטכנית יסייעו לך נציגים שלנו באיתור התקלה וינחו אותך בביצוע הפעולות הנדרשות לטיפול בתקלה או להמשך קבלת סיוע בעניין. מוקדי התמיכה הטכנית שלנו פועלים בכל ימות השבוע, שלוש עשרה (13) שעות בימי חול וחמש (5) שעות בימי שישי וערבי חג, וזאת למעט ביום כיפור (כאשר ביום של ערב יום הכיפורים תופסק פעילות המוקד בשעה 13:00 ותחזור לפעילות יום למחרת יום הכיפורים בשעה 07:00).

לעניין תקלה ברשת שהביאה להפסקה מוחלטת, אנו נספק שירותי תמיכה טכנית במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה בימי חול וחמש (5) שעות בימי שישי וערבי חג, למעט יום כיפור.

אם טיפול בתקלה מחייב ביקור של טכנאי בחצריך, ביקור הטכנאי יתואם עימך. שים לב, כי יהא עליך לשאת בתשלום נפרד בגין ביקור הטכנאי, בהתאם ללוח התעריפים הכללי.

21. מידע בדבר תכנים כלתי הולמים וגלישה בטוחה ברשת האינטרנט

21.1. רשת האינטרנט מהווה חלק מרכזי מחיי היומיום של כולנו, מבוגרים וילדים. ברשת האינטרנט קיימים אתרים ותכנים פוגעניים ובלתי הולמים, הכוללים, בין היתר, הסתה, אלימות, פורנוגרפיה, הימורים ותכנים מטרידים ומגונים העלולים לפגוע בילדים, בני נוער ובמבוגרים.

21.2. אנו מציעים לך אמצעים טכנולוגיים המיועדים לסינון אתרים או תכנים פוגעניים, אשר יחסמו את האפשרות לכניסה לאתרים שאינם הולמים. שירות סינון בסיסי מוצע על ידנו ללא תשלום; שירותי סינון נוספים מוצעים בתשלום. לתשומת ליבך, 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. מוקד השירות שלנו עומד לרשותך בנושא השימוש הבטוח באינטרנט. מידע נוסף, כולל עצות לשימוש בטוח באינטרנט, מפורט ב"עלון גלישה בטוחה" המצורף להסכם.

21.3. אנו רשאים לנקוט באמצעי אבטחה וניהול תעבורה שונים כדי להגן על הרשת ולאפשר פעולה תקינה שלה, וכדי לאפשר לכל המשתמשים ליהנות ממנה באופן סביר. האמצעים יכולים לכלול גם אמצעי סינון ובדיקה.

21.4. אף שאנו נאלצים מדי פעם לנקוט באמצעי אבטחה שונים (כגון סינון וניטור), אמצעים אלו נועדו להגן על הרשת שלנו, ואינם תחליף לאמצעי אבטחה כנגד סיכונים כמו "וירוס" מחשב, חדירה למחשבים, אובדן מידע, חשיפת סודות וכו', הנובעים מקישור לרשתות תקשורת חיצוניות או מהיכולת לקבל קבצים ומידע אחר ממקורות שונים. אנו מציעים אמצעים טכנולוגיים המיועדים להגן על המחשב שלך מפני וירוסים, רוגלות ושאר נזקות. שמירה על המחשב שלכם מגינה על המידע המאוחסן בו, ושיכול לשמש לפגיעה בכם, בילדיכם ו/או ברכושכם.

- 22.1. מבלי לגרוע מהוראות הדין והרישיון, הוראות סעיפים 20.6, 14, 7.5, 7.4, 7.1, 5.2, 5.1.10, 5.1.13, 3.3 וכל תנאי אחר בהסכם שמטבעו הוא מהותי להתקשרות בינינו, הינם מהותיים והפרתם של מי מהם על ידך מהווה הפרה יסודית של ההסכם. מבלי לגרוע באמור לעיל, מוסכם כי כל הפרה אחרת של הסכם זה על ידך אשר לא תוקנה תוך 14 יום מהמועד בו נשלחה אליך הודעה על כך, תיחשב כהפרה יסודית כאמור.
- 22.2. אנו לא נהיה מחויבים לכל הצהרה או הסכמה, שאינן כוללות בהסכם, אלא אם-כן נעשו על-ידנו בהודעה בכתב אליך, לאחר תחילת הסכם זה.
- 22.3. כל שינוי בחוק התקשורת (בזק ושידורים, התשמ"ב - 1982) ("החוק") ובתקנות שהותקנו מכוחו, בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 ובתקנות שהותקנו מכוחו וברישיון שניתן לנו, ככל שיש בהם, לדעתנו, בכדי להשפיע על תנאי ההתקשרות, ייחשבו כשינוי מוסכם של תנאי ההתקשרות. משרד התקשורת מוסמך להורות לנו מעת לעת לשנות את תנאי ההסכם בינינו, ושינויים אלה יהוו, עם כניסתם לתוקף, חלק בלתי נפרד מן ההסכם בינינו, ומובהר כי ההתקשרות עמך כוללת הסכמה לכל שינוי כאמור.
- 22.4. במקרה של סתירה בין האמור בתנאי ההתקשרות הכלליים לבין האמור בכל מסמך אחר המהווה חלק מההסכם בינינו, לרבות טופס סיכום העסקה, 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. במקרה של סתירה בין הוראות ההסכם בינינו הנוגעות לתעריפים ולשירותים לבין הוראות הרישיון לעניינים אלה, יגברו הוראות הרישיון.
- 22.5. שמירת זכויות - גם אם ויתרנו על איזו מזכויותינו על פי ההסכם בינינו במקרה מסוים, או נתנו לך ארכה לביצוע איזו מהתחייבויותיך, איננו חייבים לוותר שוב על זכותנו או לתת לך ארכה במקרים אחרים. אנו שומרים על זכויותינו על-פי ההסכם בינינו ועל-פי כל דין או רישיון.
- 22.6. המחאת זכויות וחובות - אנו נהיה רשאים להמחות, להסב או להעניק לאחר את זכויותינו וחובותינו על פי ההסכם בינינו, כולן או חלקן, לפי שיקול דעתנו המלא והבלעדי. אתה אינך רשאי להמחות את הזכויות שלך על-פי ההסכם בינינו. תנאי זה הינו תנאי מהותי.
- 22.7. עקרון העיפרון הכחול - 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.
- 22.8. שיפוי - האמור בהסכם זה אינו גורע מכל זכות העומדת לנו על פי כל הסכם ו/או על פי כל דין ואינו ממעט מזכותנו להיפרע מימך בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה שנגרמו לנו כתוצאה ממעשיך ו/או מחדליך.
- 22.9. זכות קיזוז ועיכובן - אנו נהיה רשאים לעכב בידינו כל סכום שיופקד על ידך אצלנו או שגיע לך מאיתנו, עד לקיום מלוא התחייבויותיך על פי ההסכם בינינו וכן נהיה רשאים לקזז מכל סכום שתחוב לנו, כל סכום שגיע לך מאיתנו, בקשר עם ההסכם בינינו או בקשר עם כל הסכם אחר בינינו או בינך לבין מי מהחברות הנמנות על קבוצת פרטנר (קרי, חברת פרטנר תקשורת בע"מ וכל תאגיד אחר אשר הינה מחזיקה בו, במישרין או בעקיפין).
- 22.10. זכות עיון ברישיון - ניתן לעיין ברישיון באתר האינטרנט של משרד התקשורת שכתובתו: <http://www.moc.gov.il> וכן גם במשרדינו ברחוב עמל 8, פארק תעשיות אפק, ראש העין.
- 22.11. דרכי פניה וכתובת להודעות - ניתן לפנות אלינו בדואר, באמצעות דואר רשום, לפרטנר פתרונות תקשורת נייחים - שותפות מוגבלת, רח' העמל 8, פארק תעשיות אפק, ת.ד. 435, ראש העין 4810302, או לכל כתובת אחרת עליה נודיע לך בכתב. במקרה בו הדין והרישיון מתיר לך לפנות אלינו בדואר אלקטרוני או בפקסימיליה, או במקרה והסכמנו מפורשות (מבלי שיש לנו חובה) לקבל ממך הודעות בדרכים אלו כאמור, ניתן לפנות אלינו בדואר אלקטרוני או בפקסימיליה [contact@service.partner.co.il](mailto:contact@service.partner.co.il) או בפקסימיליה 074-7392320 (לצורך פניות בעניין שירותים המסופקים על ידי פרטנר פתרונות תקשורת נייחים, שותפות מוגבלת). כתובתך לצורך משלוח הודעות וחשבונות לפי ההסכם בינינו הינה כפי שיפורט בטופס פרטי העסקה או כל כתובת אחרת עליה תודיע לנו בכתב. כל הודעה בכתב שתישלח בדואר תיחשב כהודעה שהתקבלה כעבור 48 שעות מעת מסירתה למשלוח. במקרה בו הדין והרישיון מתיר לפנות אלינו בדואר אלקטרוני או בפקסימיליה, או במקרה והסכמנו מפורשות (מבלי שיש לנו חובה) לקבל הודעות בדרכים אלו כאמור, על השולח את ההודעה כאמור לוודא את קבלתה, ויראו את ההודעה כהודעה שהתקבלה תוך יום העבודה שלאחר מועד המשלוח.
- 22.12. בכל דבר שקשור לאספקת השירותים הסכם זה לא יוצר יחסים חוזיים או אחרים בינך לבין משרד התקשורת או בינך לבין חברה אחרת שקיבלה רישיון לפי הוראות הדין והרישיון.
- 22.13. הדין החל - על ההסכם בינינו יחולו דיני מדינת ישראל בלבד.