

1. כללי

1.1 מסמך זה המפרט את תנאי ההתקשרות בין החברה ללקוח, מצטרף לתנאי התכנית/העסקה/החבילה של הלקוח עם החברה ובמסמכים נוספים וכולם מהווים את הסכם ההתקשרות של הלקוח עם החברה אשר יניו ההסכם היחיד שנערך בין הצדדים ("ההסכם"). החברה לא תהיה מחויבת לכל הצהרה או הסכמה, שאינה כלולה בהסכם, אלא אם-כן נעשו על-ידיה בכתב בהודעה ללקוח, לאחר תחילת ההסכם.

1.2 לאחר עיון בהסכם, יזין הלקוח סיסמא ושם משתמש ויתחבר לרשת האינטרנט. שיחות הטלפון שנתקיימו עם הלקוח כמו גם הזנת שם המשתמש והסיסמא על-ידי הלקוח מהוות, כל אחת, את הסכמתו המלאה של הלקוח לכל תנאי ההסכם. במידה והלקוח התחבר עוד לפני קבלת ההסכם, אזי המשך התחברותו לאחר קבלת ההסכם מהווה את הסכמתו המלאה לכל תנאי ההסכם.

1.3 כל שינוי בחוק התקשרות (בזק ושידורים), התשמ"כ - 1982 (להלן: "החוק") או בתקנות שהותקנו מכוחו, או ברישיון, ככל שיש בהם, לדעת החברה, בכדי להשפיע על תנאי ההתקשרות, ייחשבו כשינוי מוסכם של תנאי ההתקשרות.

2. הגדרות

2.1 "החברה" - 012 סמייל טלקום בע"מ ח.פ. 514350024.

2.2 "לקוח/הלקוח/מנוי" - מי שהתקשר עם החברה לשם קבלת שירותים לפי הסכם זה, בהתאם לחבילת ההתקשרות, אשר מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

2.3 "חבילת ההתקשרות" - מסלול אספקת השירותים, אשר נבחר ע"י הלקוח.

3. מהות השירות

3.1 החברה תספק שירותי תקשורת אינטרנט, לרבות שירותי תמיכה לחבילת ההתקשרות אשר נבחרה ע"י המנוי על-פי הסכם זה.

3.2 אספקת השירות כפופה למילוי כל התחייבויות המנוי על-פי ההסכם.

3.3 ככפוף להוראות כל דין, החברה תהא רשאית לשנות את תנאי השירותים ו/או חבילות ההתקשרות לפי שיקול דעתה הבלעדי.

3.4 המנוי מסכים ומודע לכך שהחברה תהא רשאית לכבוע שמירה של עותקי הודעות דואר אלקטרוני, לשם שמירה על תקינות ו/או טיב המערכת והשירותים ולהבטחת פעילותה ופעילות משתמשיה, זאת למשך התקופה הנדרשת לשם ביצוע הפעולות כאמור.

3.5 החברה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להגביל או להתלות את כמות הודעות הדואר האלקטרוני הנשלחות על ידי הלקוח, במסגרת השירותים.

3.6 אם החבילה אליה הנך מנוי כוללת גם שירותי תשתית אינטרנט, אנו נהיה רשאים בכל עת לפי שיקול דעתנו הבלעדי להחליף את ספק התשתית ולספק לך את שירותי התשתית בעצמנו. במקרה בו שירותי התשתית במסגרת החבילה יוספקו לך על ידנו כל תנאי החבילה יותרו ללא שינוי ואנו נבוא במקומו של ספק התשתית לכל דבר ועניין לרבות לעניין החיוב בנין שירות התשתית בהתאם לתנאים ולתעריפים הקבועים בחבילה.

4. תעריפים

4.1 עבור השירותים ישלם המנוי לחברה את התשלומים המפורטים כחשבונות אשר תגיש החברה למנוי מעת לעת. גובה התשלומים יחושב בהתאם לתעריפי חבילת ההתקשרות אליה נרשם המנוי ו/או התעריפים המפורסמים במחירון החברה כפי שיעודנו על ידי החברה מעת לעת במידה ונסתיימה תקופת ההתקשרות במסגרת חבילת ההתקשרות.

4.2 ככפוף לכל דין, החברה שומרת לעצמה את הזכות לעדכן את התעריפים עבור השירותים לפי שיקול דעתה ובלבד שבמקרה של העלאת תעריפים תינתן על כך הודעה ללקוח 14 ימים קודם למועד כניסת העדכון לתוקף.

4.3 למטן הסר ספק מובהר כי דמי המנוי החודשיים אינם כוללים תשלומים חודשיים לחברת התשתית, למטע בחבילות שיתופיות בהן ישולם לחברה גם עבור שירותי חברת התשתית, מבלי שתוטל על החברה אחריות כלשהי לשירותי חברת התשתית.

4.4 תחילת חיוב תבוצע החל ממועד הרישום לשירות.

4.5 המנוי יהיה רשאי לעבור בין חבילות ההתקשרות שמציעה החברה באותה עת באמצעות הודעה לחברה ובכפוף לאישור החברה.

השינוי ייכנס לתוקפו מיד עם אישור החברה כאמור והכול בתנאי שלא קיימת התחייבות מצד המנוי לתקופת התקשרות מינימאלית במסגרת חבילת ההתקשרות התקפה או חוב של הלקוח לחברה.

שינוי כאמור יכול שיהיה כרוך בתשלום ו/או בשינוי תנאי ההתקשרות.

4.6 מובהר כי לקוחות אשר רוכשים שירותי אינטרנט לצורכי מסחר בשירותים (דילרים), לא ייהנו ממבצעים החלים על מנויים של החברה.

4.7 מובהר כי בחבילות התקשרות הכוללות גלישה במחיר חודשי קבוע, יחויב המנוי בתשלום הקבוע בין אם בוצעה גלישה כפועל ובין אם לאו.

5. חשבונות

5.1 בתחילת כל חודש תישלח למנוי חשבונית מס לכתובת הדואר האלקטרוני (e-mail) שסיפק המנוי בעת הרישום לשירותי החברה.

5.2 החברה רשאית, לפי שיקול דעתה ותוך התחשבות בצריכת השירותים על ידי המנוי, לקבוע את פרק הזמן אשר בניגו יוגש למנוי חשבון.

6. ביצוע התשלומים

6.1 המנוי ישלם לחברה תמורה עבור השירותים שסופקו לו על ידי החברה, וזאת לא יאוחר ממועד הפירעון של כל חשבון כנקוב בחשבונית אשר תופק לו מעת לעת (להלן: "מועד הפירעון").

6.2 הרשומות של החברה בדבר צריכת השירותים על ידי המנוי ו/או בדבר פרטי חבילת ההתקשרות יהוו ראיה חלוטה בכל הנוגע לתשלומים עבור השירותים, והמנוי מתחייב לשאת בתשלום כל חשבון, אשר על פי רישומי החברה כאמור, מתייחס לשירותים אשר נצרכו על ידי המנוי.

6.3 החברה תחייב את חשבון הנכנס אשר פרטיו מצוינים בהוראת הקבע שנחתמה על המנוי והועברה לחברה או את כרטיס האשראי שפרטיו נמסרו לחברה על ידי המנוי, לפי העניין, לא לפני מועד הפירעון הנקוב בחשבון. המנוי יודיע לחברה באופן מיידי בדבר כל שינוי בכרטיס אמצעי התשלום שבאמצעותו הוא מחויב על ידי החברה.

6.4 כחר המנוי לשלם באמצעות כרטיס אשראי, יודיע לחברה מידית על כל גניבה ו/או אובדן ו/או שימוש לרעה בכרטיס האשראי אשר באמצעותו הוא מחויב.

6.5 המנוי רשאי לשנות את אמצעי התשלום הנבחר על ידו בהתאם לנוהלי החברה, וזאת בהודעה טלפונית ו/או בכתב לחברה ובחתימה על הטופס הנדרש, לפי העניין, אולם מובהר בזה כי שינוי כאמור יכול שיהיה כרוך בשינוי בתעריפים.

6.6 המנוי מאשר בזה כי החברה רשאית לגבות את התשלומים עבור השירותים המסופקים לו באמצעות אחר מטעמה.

7. איחור בתשלום - אם לא תשלם בזמן, החברה רשאית לגבות ממך הפרשי הצמדה, וריבית צמודה ומצטברת על-פי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961, החל מהמועד שנקבע לתשלום ועד לתשלום כפועל. תשלום שלא שולם כמועד שנקבע לפירעון, יחויב בהוצאות גבייה וכלכד שחלפו 14 ימים לפחות ממועד זה, בהתאם לגובה החוב ולפעולות הכרוכות בגבייתו, בסך 10 ש"ח בתוספת מע"מ בגין כל חשבון שישלח אליך שלא יפרע במועדו. כמו - כן, אם החוב לא יפרע במועד, ייתכן שנגקוט בהליכים משפטיים, שיהיו כרוכים בהוצאות נוספות, לרבות טיפול משפטי באמצעות עו"ד פנימי של 012 ו/או עו"ד אחר מטעמה, שכ"ט עו"ד בגין טיפולו בגביית החוב, הוצאות כתיבת מכתבי התראה, פעולות מסירה ו/או איתור, נקיטת הליכים בבית משפט או לשכת הוצ"פ וכיוצ"ב. בגין פעולות משפטיות כאמור אשר קבוע לגביהן שיעור שכר טרחה בכללי לשכת עורכי הדין (התעריף המינימלי המומלץ), התש"ס - 2000 (להלן: "כללי הלשכה"), חיוכך לא יעלה על כפל התעריף הקבוע שם, כפי שיתוקן ו/או יוחלף מעת לעת. בגין פעולות אשר לא קבוע להן שיעור מינימלי מומלץ בכללי הלשכה כאמור, תחויב בהוצאות סבירות כפי שמקובל ונהוג.

8.1 המנוי רשאי לפנות למשרדי החברה, באמצעות הטלפון, כימים ובשעות העבודה, לצורך בירורים או תלונות בקשר עם החשבונית. על מנת לאפשר ביצועם של בירורים טלפוניים על ידי המנוי, תוך שמירה על סודיות פרטי השירותים המוענקים למנוי ופרטי החשבונית בניגום, יבוצעו בירורי חשבונית וימסרו פרטים על מצב חשבון רק לאחר הזדהות המנוי הפונה באמצעות מספר הטלפון שלו והצגת הפרט האישי המזהה כפי שמסר המנוי בעת הרישום לשירותי החברה ובהתאם לנוהלי החברה.

8.2 המנוי יהיה רשאי לערער על נכונות החשבון, עד לתום חודש מיום קבלת החשבון אצל המנוי. בתום חודש, לא ניתן יהיה לערער על החשבון.

9. תמיכה טכנית, שירות לקוחות

9.1 החברה תספק שירותי תמיכה טכנית ללקוח בנושאי התחברות וגלישה ברשת האינטרנט 24 שעות ביממה, 364 ימים בשנה (למעט יום כיפור). שירותי התמיכה הטכנית יינתנו אך ורק כאשר התקלה חלה בשירות הניתן על-ידי החברה ו/או באחריותה.

9.2 החברה תפעיל מוקד שירות לקוחות לטיפול בפניות שאינן טכניות (חיובים, שינוי פרטים, בקשה להחלפת חבילת התקשרות).

10. הגנה על הפרטיות

10.1 פרטיות המנויים המשתמשים בשירותי החברה חשובה ל-012, והיא תפעל על פי הוראות הסכם זה לצורך שמירה והגנה עליה.

10.2 לצורך אספקת שירותיה, מבקשת ממך החברה ואוספת עליך מידע על שימושים שאתה עושה בשירותיה.

10.3 כל המידע יוחזק במאגר מידע ממוחשב למטרות תפעול, אספקה ופיתוח של שירותי החברה; שיפור שירות; חיוב; קשרי לקוחות, דיור, שירות לקוחות ושיווק.

10.4 במטרה להגן על נתוני המנוי, החברה יכולה לדרוש מהמנוי שיספק לה מידע שמאפשר לזהותו, כגון מספר תעודת זהות, ומידע הנוגע לאמצעי התשלום שמסר המנוי לצורך תשלום חשבוניתו.

10.5 שימוש במידע שמסר המנוי או שנאסף לגביו, שלא לצורך אספקת שירות עבורו, ייעשה באופן שאינו מזהה אותו אישית.

10.6 לא חלה על המנוי חובה חוקית למסור מידע לחברה, אך הימנעות ממסירת מידע תמנע מהחברה אפשרות לספק למנוי שירותים מסוימים, כולם או חלקם.

10.7 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ומהוראות חוק האזנות סתר, התשל"ט - 1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, או כל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, תהא החברה רשאית לבצע מעקב ממוחשב על פעילות הלקוח ו/או המערכת ולחשוף כל מידע, לשם בקרה/שמירה על תקינות ו/או טיב המערכת ו/או השירות ולהגנה על פעילותה ופעילות משתמשיה ובקרה על קיום כל דין.

10.8 החברה, עובדיה, שלוחותיה והפועלים מטעמה לא יגלו רשימות ומסמכים בהם רשומים שמו ומענו של המנוי או כל מידע אחר הנוגע אליו, לרבות פרטי החשבון.

10.9 על אף האמור בסעיף זה, רשאית החברה להעביר את פרטי המנוי והמידע על אודותיו לצדדים שלישיים, לרבות לכל תאגיד המצוי בקבוצת 012, ובכלל זה לחברות בנות ולחברת פרטנר תקשורת בע"מ. כל זאת לצורך אותן מטרות ושימושים כפי ש22 עצה רשאית לעשות, וכן בכל אחד מהמקרים הבאים:

(1) פרטי המנוי לצד שלישי לשם גביית כספים המגיעים לחברה בגין השירותים ובהתאם לתנאי ההתקשרות, ובלבד שהמידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבונית, והצד השלישי אליו הועבר המידע כאמור התחייב לשמור על פרטיות המנוי כאמור בסעיף זה;

(2) העברת פרטי המנוי לאחר לצורך קיום הוראות על פי סמכות שבדן;

(3) לצורך מסירה למנוי או למרשה מטעמו, לפי בקשתו, רשימות, מסמכים ומידע כאמור בסעיף זה לעיל הנוגעים למנוי כלבד.

(4) לשם משלוח הודעות, שיתוף במבצעים לצרכי שיווק וכדומה, כמפורט להלן.

(5) למינעת הונאות.



6) לשם עיבוד נתונים שנאספו על ידי החברה, או מי מטעמה.

7) לצורך אספקתו התקינה של השירות.

10.10 המנוי מסכים כי החברה תכלול את שמו, כתובת ה-IP שלו, כתובת הדואר האלקטרוני שלו, ה-**Domain Name** שלו, מספר הטלפון וכתובתו, במדריכים, זולת אם הודיע הלקוח לחברה על רצונו כי

לא תעשה כן בהודעה בכתב 14 יום מהאחרון שבו מועד מסירת הפרטים הדרושים וקבלת שם המשתמש וסיסמת הגלישה.

10.11 לידעתך, פרטי ההתקשרות המופיעים אצלנו במערכת, ישמשו לצורך משלוח מידע ו/או עדכונים ו/או חומר פרסומי/ שיווקי כלשהו בדבר שירותי התקשרות של החברה. כל זאת בכל אמצעי תקשורת, לרבות כתובת הדואר האלקטרוני (e-mail), כתובתו הרגילה של המנוי אשר סיפק לחברה וכן באמצעות הטלפון, מערכת חיוג אוטומטי, פקסימיליה, הודעת מסר קצר וכד'. היה והמנוי אינו מעוניין בחומר כאמור, יכול הוא להודיע בכתב לחברה על סירובו לקבלו לפקס שמספרו 072-2002080 או לכתובת דואר אלקטרוני **info@012.net**, כל זאת תוך 14 יום מיום ההתחברות. למנוי יתאפשר לבקש להפסיק את משלוח החומר הפרסומי/שיווקי בכל שלב בהמשך ההתקשרות והחברה מתחייבת לפעול כאמור תוך 14 יום ממועד קבלת ההודעה.

10.12 החברה תוכל להעביר את כל המידע אודות המנוי, כפי שנוצבר במאגרי המידע שלה, לצד שלישי, וזאת כמסגרת העברת עסקי החברה (כולם או חלקם) לאותו צד שלישי. זאת בכפוף לכך שאותו צד שלישי יתחייב לשמור על פרטי האישיים של המנוי ועל הנתונים שיועברו אליו, כפי שהחברה מתחייבת בהתאם להוראות הסכם זה.

10.13 החברה נוגהת להקליט שיחות לקוחותיה עם מוקד השירות של החברה על מנת להפיק לקחים ולשפר את השירות, וכן למקרים בהם תתעוררה מחלוקות בין מנוי או מי מטעמו לבין החברה. הסכמת המנוי לתנאי ההסכם מהווה הסכמה לשימוש כדון שנעשה בהקלטות אלה.

10.14 לאחר הנתנתקות משירות החברה, החברה תשתמש במידע שמזהה אישית את המנוי רק למטרות התחשבות, התגוננות מפני תביעות ומענה לרשויות על פי דין.

11. הפסקת שירות ביזמת החברה

החברה רשאית, להפסיק את השירותים המסופקים למנוי הפסקה מוחלטת או הפסקה זמנית, או להגבילם, בהודעה למנוי מראש, ככל שניתן ו/או מחויב בניסיונות העניין, וכן בהתקיים אחד מאלה:

11.1 המנוי לא שילם, במועד, תשלום שהוא חב בו בעד השירותים שקיבל מהחברה בהתאם לאמור בתנאי ההתקשרות;

11.2 המנוי הפר תנאי מהותי בתנאי ההתקשרות;

11.3 אם ראתה החברה כי קיים חשש סביר לשימוש שאינו כדון או למעשה הונאה באמצעות השירותים, השירותים הנלווים, או הציוד הקשור עם השירותים, לרבות באמצעות ציוד הקצה של הלקוח, לפי העניין;

11.4 אם ראתה החברה כי קיים חשש סביר כי המנוי לא יעמוד בתשלומים בעד השירותים מאחר והמנוי נפטר, או חדל להתקיים אם המנוי הוא חברה;

11.5 המנוי הוכרז כפושט רגל או מונה לו נאמן בפשיטת רגל, כונס נכסים זמני או קבוע, מפרק זמני או קבוע לפי העניין, או הוגשה בקשה בהקשר זה לכית המשפט, ולא הוסרה בתוך 30 יום ממועד הגשתה, ולא ניתנה מטעמו ערבות להנחת דעתה של החברה להבטחת כסיו החובות והתשלומים שהמנוי חב בהם לחברה עד לגמר הליכי פשיטת הרגל או הפירוק לפי העניין;

11.6 הדבר מתחייב לצורך תפעולה, תחזוקתה או הרחבתה של מערכת האינטרנט של החברה;

11.7 שר התקשרות ביטל, הגביל, התלה את הרישיון המיוחד לאספקת שירותי אינטרנט של החברה או שינה את תנאיו, או שהדבר מתחייב מסיבות ביטחון לאומי, או בעתות חירום לאומי.

11.8 החברה בחרה בכך מטעמים טכנולוגיים ומטעמים של כדאיות כלכלית.

11.9 ראתה החברה כי נעשה שימוש לרעה בשירות אשר יש בו כדי לגרום נזק לציבור או לחלק ממנו או לחברה.

12. תשלומים על אף ניתוק שירות

12.1 אין בניתוק, הפסקה או הגבלה של שירותים כאמור לעיל בכדי לגרום מחובתו של המנוי לשלם לחברה את חובו בהתאם להתקשרות, לרבות תשלום ריבית פיגורים והוצאות גבייה, אם יידרשו.

13. הגבלת אחריות החברה

012
smile

13.1 החברה תספק את השירותים בכפוף לרישיון שבידה, לקיבולת כרשת האינטרנט ולקישוריות העומדות לרשותה. מובהר בזאת כי השירותים הנ"ל מעצם טבעם נתונים להפסקות ו/או הפרעות וכי החברה אינה מתחייבת לספק את השירותים באופן רציף וללא הפרעות. על אף האמור לעיל החברה תעשה כל שביכולתה למנוע שיבושים בשירותים הניתנים על-ידה ואשר נמצאים באחריותה המלאה.

13.2 השירותים מוענקים על בסיס "As Is" וללא כל מצג שהוא ביחס להתאמתם לשימוש מסוים.

13.3 ידוע למנוי כי רשת האינטרנט והמידע המועבר בה אינם בשליטת החברה והחברה אינה נותנת כל מצג, מפורש או משתמע, ביחס לרשת האינטרנט או ביחס לכל סחורה, מידע, מוצרים או שירותים המסופקים באמצעותה.

13.4 ידוע למנוי כי רוחב הפס אותו רכש מהחברה אינו מבטיח מהירות גלישה מסוימת באינטרנט; וכן ידוע לו כי מהירות הגלישה מושפעת הן מרוחב הפס שנרכש והן מגורמים נוספים. לידעתך, כעת שימוש באפליקציות לשיתוף קבצים, עלולה להיווצר האטה במהירות הגלישה באינטרנט.

13.5 מובהר בזאת כי החברה מבצעת, במישרין או בעקיפין, פעולות ניהול ובקרת רשת במטרה להבטיח אספקת שירותים תקינה לכל מנויה, וכי פעולות אלו עשויות להשפיע על מהירות הגלישה באינטרנט.

13.6 בכפוף לחסינויות שהוענקו לחברה על ידי שר התקשורת, וככפוף לאמור בסעיף זה, לא תישא החברה, עובדיה וכל הבאים מטעמה באחריות בנזיקין אלא -

13.6.1 לנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת השירותים או הפסקתם;

13.6.2 לנזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של החברה, עובדיה או הבאים מטעמה.

13.7 כמו כן, החברה, עובדיה והבאים מטעמה, לא יישאו באחריות לנזק שנגרם -

13.7.1 עקב אי אספקת השירותים ושירותים נלווים, שהייתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעים מפעולה מכוונת של החברה ככל שזו דרושה לשם ביצוע פעולות בזק כהגדרתן בחוק, או מתן השירותים;

13.7.2 עקב טעות בכתן השירותים, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, מסר בזק למתן בלתי נכון, אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה של החברה, עובדיה או מי מהפועלים מטעמה.

13.8 בנוסף לאמור לעיל, מובהר כי החברה לא תישא בכל אחריות לכל נזק תוצאתי או עקיף (כגון אובדן רווח, הפסד, פגיעה במוניטין וכיו"ב), וכן כי החברה לא תישא בכל אחריות לכל נזק אשר יגרם על ידי גורמים או טילות שאינם בשליטת החברה, ובכלל זה אש, מלחמה, נזקי טבע (לרבות רעידת אדמה), פעולות חבלה או כל נזק תאונתי הנובע מנסיבות שאינן בשליטת החברה או שהחברה אינה יכולה למנוען, הפסקה זמנית של השירותים, הגבלתם, או ניתוקם באופן אחר עקב תקנות או עקב צווים ממשלתיים, ועקב פעולות או מחדלים של בעלי רישיונות תקשורת אחרים, לרבות נזק או תקלה שמקורם ברשת הזקוקה המקומית, ברשת האינטרנט הציבורית, בשירותי גישה בי"ל, בצידוד, במערכות הליקוח ובסביבת האפליקציות שלו, והכל בכפוף לכך, שעל אף מאמצים סבירים אין באפשרותה של החברה לעמוד בהתחייבותיה;

13.9 מובהר בזאת כי המידע, הנתונים וכל דבר אחר אשר מועבר ברשת אינו מאובטח על-ידי החברה. החברה לא תהיה אחראית לאבטחתו ולא תישא בכל נזק ו/או חבות שיגרמו כתוצאה מכך.

13.10 המנוי יהיה אחראי בלעדית לאבטחתו, גיבוי והגנת המידע המצוי במערכת ו/או בצידוד שכרשותו. החברה לא תישא בכל אחריות ו/או נזק ו/או אובדן, אשר יגרמו עקב העדר אבטחה, לרבות חדירה של גורמים בלתי מורשים ו/או קריסת המערכת.

13.11 החברה לא תהיה אחראית ולא תישא בכל נזק או חבות לגבי פגיעה בזכויות קניין רוחני כלשהן ו/או הוצאת שם רע.

13.12 מובהר בזאת כי חובתה היחידה של החברה, באם תחול, תהא מוגבלת לנזק ישיר בלבד ובכל מקרה לא תעלה על הסכום אשר שילם המנוי בפועל לחברה עבור שירותים המסופקים על-ידי החברה בשלושת החודשים שקדמו לאירוע קרות הנזק הנטען על ידי המנוי.

14. שיפוי

14.1 האמור בהסכם זה, אינו גורע מכל זכות העומדת לחברה על פי כל הסכם ו/או על פי כל דין ואינו ממעט מזכותה של החברה להיפרע מהמנוי בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה שנגרמו לה כתוצאה ממעשיו ו/או מחדליו של המנוי. המנוי מתחייב לשפות את החברה באופן מיידי בגין כל הוצאה ו/או נזק שיגרם לה כתוצאה מהפרת התחייבותו/אחריות המנוי בין על פי הסכם זה ובין על פי הדין.

15. אי אכיפה אינה פוגעת בזכויות

15.1 נמנעה החברה מלאכוף את זכויותיה לפי ההתקשרות, אין משמעותה ויתור על זכויות כאמור או על זכותה של החברה לתבוע בגין הפרת זכויותיה (לרבות אכיפתן), והיא לא תמנע מהחברה אכיפת זכויותיה במועד מאוחר יותר, או בגין הפרה אחרת של תנאי ההתקשרות.

16. התחייבות המני

- 16.1 המני מתחייב לשאת בכל התשלומים במועד, כמפורט בהסכם זה.
- 16.2 המני ישתמש בשירותים בהתאם לכל דין וככפוף להוראות החברה. המני מתחייב להימנע מעשיית שימוש שאינו כדון בשירותים הניתנים לו על ידי החברה, בשירותים הנלווים או בציוד הקשור עם השירותים, לפי העניין.
- 16.3 השירותים הניתנים לפי הסכם זה ניתנים למני בלבד, ובכל מקרה יהיה המני אחראי כלפי החברה על פי הוראות הסכם זה. המני מתחייב שלא להמחות ו/או לאפשר שימוש לאחר, בתשלום ו/או שלא בתשלום, אלא באחריות ובהשגחתו.
- 16.4 המני מתחייב לשפות את החברה מיד עם קבלת דרישה לעשות כן, בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה, אשר נגרמו לה ו/או לצד שלישי כלשהו כתוצאה משימוש שעשה המני בשירותים.
- 16.5 המני מתחייב כי לא יספק שירותי תקשורת תוך שימוש בשירותי החברה בין ברישיון ובין שלא ברישיון, בין בתשלום ובין שלא בתשלום.
- 16.6 המני מתחייב שלא לעשות שימוש בשירותי החברה לצורך ביצוע פעולות אסורות עפ"י כל דין ו/או נוהג שהוא. מובהר בזאת כי בשל ביצוע פעולות אלו תחול עליו אחריות כלעדית ומלאה. המני מתחייב לשפות את החברה מיד עם קבלת דרישה ראשונה בגין כל נזק ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי החברה בגין ביצוע הפעולות האסורות כאמור.

17. תקופת ההתקשרות

- 17.1 סיומה של התקשרות זו עם הפסקה מוחלטת של השירותים הניתנים למני על פי האמור לעיל, או עם בקשת המני להפסקה מוחלטת של השירותים הניתנים לו, לפי המוקדם מבניהם.
- 17.2 חרף סיומה של ההתקשרות מכל סיבה שהיא, ישלם המני לחברה את חובו בהתאם להתקשרות, לרבות תשלום הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים והוצאות גבייה, אם יידרשו.

18. ניתוק/הפסקת שירות ביזמת הלקוח

- 18.1 בעסקת מכר מרחוק ראשי הלקוח לבטל את העסקה בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה, ובכלבד שביטול כאמור יעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.
- 18.2 ליקוח הרוצה להביא לסיום התקשרות עם החברה יודיע לחברה טלפונית או בכתב על בקשתו לסיום ההתקשרות. ויובהר, ביטול ההתקשרות עם ספקית התשתית של הלקוח או הפסקת התשלום של הלקוח לחברה אינם מהווים הודעת ו/או ביטול ההתקשרות עם החברה.
- 18.3 ניתוק המני יכנס לתוקף בתוך יום עבודה אחד מהיום בו נתקבלה בחברה הודעת הלקוח. במידה והלקוח בחר במועד ניתוק מאוחר יותר יכנס הניתוק לתוקפו במועד זה, באם מועד זה איננו יום עבודה יכנס הניתוק לתוקף ביום העבודה שלאחריו.
- 18.4 במידה והמני התחייב במסגרת חבילת ההתקשרות לתקופת מינימום כלשהי אזי מיד עם ניתוקהשירות הוא יחויב בתשלום יתרת התשלומים כמפורט בתוכנית.

19. הקפאת מני

- 19.1 פעם אחת בלבד, בכל תקופה של 12 חודשים רצופים יהא הלקוח רשאי לבקש מהחברה ניתוק זמני, ללא עלות, של שירות הגישה לאינטרנט לפי ההסכם ובכלבד שתקופת הניתוק הזמני לא תפחת משלושים (30) ולא תעלה על תשעים (90) ימים קלנדאריים רצופים. בגין כל ניתוק זמני נוסף או לתקופה פחותה או העולה על האמור לעיל או במקרה בו יבקש הלקוח את חידוש השירותים בטרם חלפו שלושים (30) ימים קלנדאריים, יחויב הלקוח בהתאם לתעריף החברה שיקבע מעת לעת.
- 19.2 ליקוח המעוניין בניתוק זמני יגיש לחברה טלפונית או בכתב את בקשתו לניתוק זמני לפחות יום עבודה אחד קודם למועד הניתוק המבוקש. בקשת הניתוק תכלול את הפרטים הבאים: (1) פרטי המני לרבות פרטים ליצירת קשר לכירורים; (2) תקופת הניתוק הזמני המבוקש; (3) מועד הניתוק הזמני המבוקש; (4) מועד חידוש השירותים המבוקש. ניתוק המני יכנס לתוקף במועד בו נקב הלקוח כמועד תחילת הניתוק הזמני. באם מועד זה איננו יום עבודה יכנס הניתוק לתוקף ביום העבודה שלאחריו.
- 19.3 שירותי הגישה לאינטרנט לפי ההסכם יחודשו באופן אוטומטי במועד הקבוע בבקשת הלקוח כאמור בסעיף 19.2

לעיל או, כמועד מוקדם יותר לפי בקשת הלקוח, בכפוף לכך שחלפו לפחות שלושים (30) ימים ממועד הניתוק הזמני.

19.4 באם מועד חידוש השיחותים הקבוע בבקשה או כל מועד אחר בו יבקש הלקוח את חידוש השיחותים איננו יום עבודה, השיחותים יחודשו כיום העבודה שלאחריו. תשומת לב שירותי בקרת הורים או חלופותיהם לא יחודשו באופן אוטומטי כמועד חידוש שירותי הגישה כאמור לעיל. במידה והלקוח מעוניין בחידושם באחריותו הכלעדית של הלקוח להודיע לחברה כמועד חידוש שירותי הגישה או כמועד מאוחר יותר על רצונו בהפעלת שירותים אלו והשיחותים יחודשו כמועד הודעתו.

19.6 דוא"ל ישלח אל לקוח שהקפיא המנוי ישמר בתקופת ההקפאה במערכת הדואר של החברה, בכפוף למגבלת המקום כתא הדואר ובמערכת הדואר של החברה.

20. התנהגות ברשת

20.1 המנוי יפעל בהתאם ובכפוף להוראות כל דין לרבות חוק האזנות סתר התשל"ט-1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה-1965 וכל דין אחר לעניין הגנת פרטיותו של אדם, וכן על פי כללי התנהגות המקובלים ברשת האינטרנט ובכלל זה:

- 20.1.1 לא יפיץ דואר לכתובות שבעליהן לא נתנו הסכמתם לכך.
- 20.1.2 לא יפרסם על בסיס מסחרי באינטרנט ללא רשות.
- 20.1.3 לא ישלח הודעות דואר אלקטרוני למשתמשים באופן המעורר תלונות מצד אלו המקבלים את ההודעות (spamming).
- 20.1.4 לא ישמור על צנעת הפרט.
- 20.1.5 לא ישתמש בכיטויים פוגעים ו/או שאינם הולמים.
- 20.1.6 לא יעשה שימוש שאינו חוקי במשאבים שונים של האינטרנט.
- 20.1.7 לא יפגע בזכויות הקניין הרחני לרבות שימוש בסימן מסחרי ו/או העתקת מידע ו/או פגיעה בזכויות יוצרים וכיוצא ב.

גלישה בטוחה באינטרנט

רשת האינטרנט מהווה חלק מרכזי מחיי היומיום של כלנו, מבוגרים וילדים.

גם בעולם האמיתי וגם בעולם הווירטואלי יש מקומות שבהם ילדים וגם מבוגרים יכולים להיזקק אם הם לא מספיק ערניים למתרחש סביבם. בין השאר, יש באינטרנט אתרים ותכנים כדוגמת הסתה, אלימות, פורנוגרפיה והימורים העלולים לפגוע בילדים, בני נוער, וגם במבוגרים.

מהן הסכנות והפגיעות שייתכנו דרך הרשת?

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

כללי ברזל לגלישה בטוחה יותר

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

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

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



מידע נוסף, כולל עצות לשימוש בטוח באינטרנט, מפורט ב"עלון גלישה בטוחה" המצורף להסכם ההתקשרות.

21. מען הצדדים והודעה

21.1 כל הודעה, אשר תשלח החברה למנוי לפי הכתובת שמסר לה או לפי כתובת אחרת עליה הודיע המנוי לחברה - תחשב כאילו הגיעה ליעדה שלושה ימי עסקים ממועד משלוחה אם נשלחה בדואר או בדואר אלקטרוני, ואם נמסרה ביד או הועברה בפקסימיליה - בעת קבלת אישור מסירתה או העברתה.

21.2 המנוי מתחייב להודיע לחברה בכתב, בדואר, בדואר אלקטרוני או באמצעות אתר הבית של החברה, תוך 14 יום על כל שינוי בכתובתו או כפרטים אחרים שמסר לחברה.

22. קיזוז ועיכון

22.1 לחברה תהיה זכות לקזז ו/או לעכב כל סכום, אשר תקבל מהמנוי בקשר עם הסכם זה או כל הסכם אחר, לרבות בגין ציוד קצה אשר סופק למנוי. למנוי לא תהיה זכות לקזז ו/או לעכב סכום כלשהו שאמור להיות משולם לחברה בגין שירותים ו/או ציוד.

23. סמכות שיפוט

23.1 מוסכם בזה בין הצדדים כי סמכות השיפוט הבלעדית בקשר להסכם זה וכל הנובע ממנו יינתנו לבתי המשפט בתל-אביב בלבד.

23.2 על הסכם זה יחולו חוקי מדינת ישראל והוא יפורש על פיהם בלבד.

24. כללי

24.1 החברה תהיה רשאית להמחות כל זכויות ו/או התחייבויות על פי הסכם זה לצדדים שלישיים.

24.2 בתחילת כל חודש תישלח למנוי חשבונית מס לכתובת הדואר האלקטרוני (e-mail) שסיפק המנוי בעת הרישום לשירותי החברה, אלא אם ביקש המנוי במפורש כי החשבונית תשלח בדואר רגיל.

24.3 עם סיום ההתקשרות בין החברה למנוי, באפשרות המנוי לבקש להעביר את הודעות הדואר האלקטרוני שיתקבלו בכתובת הדואר האלקטרוני שהקצתה לו החברה אל כתובת אחרת שיוודע עליה או להמשיך ולקבל את שירותי הדואר האלקטרוני מהחברה. קבלת השירותים כאמור תהיה כרוכה בתשלום לאחר שישה חודשים מיום סיום ההתקשרות וזאת כשיעור שייקבע מעת לעת במחירון. המנוי יישא באחריות מלאה בכל הנוגע לנכונות ודיוק פרטי כתובת הדואר האלקטרוני אליה יועברו הודעות הדואר האלקטרוני. אם לא תתקבל הודעת המנוי בעניין זה במועד סיום ההתקשרות, תא הדואר שהוקצה למנוי יימחק ולא ניתן יהיה לשחזרו.

24.4 במקרה של סתירה בין הוראות ההסכם הנוגעות לתעריפים ולחבילת ההתקשרות שבחר המנוי, לבין הוראות הרישון לעניינים אלה, יגברו הוראות הרישון.

24.5 המנוי יוכל לעיין בהוראות הרישון במשרדי החברה כרוכב עמל 8, פארק תעשיות אפק, ראש העין או באתר האינטרנט של החברה.

24.6 הלקוח מאשר שידוע לו שהמנהל להגדרתו ברישון רשאי לשנות את הסכם ההתקשרות לפי שיקול דעתו וכי התקשרותו של הלקוח בהסכם מהווה הסכמה לשינוי כאמור.

24.7 המנוי מתחייב ליידע את החברה באופן מיידי בדבר שינוי פרטיו האישיים (טלפון, כתובת וכדומה). כל עוד לא הודיע המנוי לחברה בדבר שינוי פרטיו כאמור, ייחשב המנוי כמי שמקבל את השירות ויישא בכל החיובים בגין מתן השירותים.

24.8 012 מינתה נציג תלונות הציבור שתפקידיו לברר תלונות מנויים בנוגע לשירות הגישה לאינטרנט של 012 (ISP), וכן לברר תלונות מנויים בנוגע להסכם ההתקשרות ולחשבונות ששלחה 012 למנויים ולהכריע בהן. במקרה של תלונה בנוגע לנושאים אלו, ניתן לפנות בכתב אל נציג תלונות הציבור באחת מן הדרכים הבאות: (1) לכתובת: חברה 012 סמייל טלקום בע"מ, רחוב האציל 53 ראשל"צ 75706 (2) פקס למספר 0722002080 (3) טלפון למספר: 1-700-700-012*3012 (4) דואר אלקטרוני - לכתובת: contactUs@012.net (5) פנייה באמצעות האתר שלנו בכתובת:

<http://www1.012.net/012Smile/Pages/contactus.aspx?guildParam=7cd92e5>



24.9 בכל נושא אחר המנוי יוכל ליצור קשר עם החברה באמצעים הבאים:

צ'ט אונליין: o12.net << שירות בקליק >> 012 צ'אט

טלפון מוקד שירות לקוחות: 1-700-700-012

דוא"ל לעדכונים ונושאים כלליים: info@o12.net

אתר הבית: www.o12.net