



# תנאי שירות

## תנאים כלליים

### למתן שירותי טלפוניה VOB

התנאים המפורטים להלן הם תנאים כלליים לאספקת שירותי טלפוניה פנים-ארציים באמצעות רשת האינטרנט (VOB) בידי 012 טלקום בע"מ ("להלן: "012") ללקוח אשר נרשם לשירות.

#### 1. הגדרות

פירושה של המונחים הבאים יהיה לפי המשמעות הרשומה לצדם:

"בעל רישיון אחר" - בעל רישיון כללי או מיוחד למתן שירותי בזק לציבור, שאינו 012, לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן: "חוק התקשורת");

"ההסכם" - תנאים כלליים אלה ביחד עם תנאי תכנית/תקנון שאליהם הצטרף הלקוח ו/או טופס הרשמה לקבלת השירות ככל שנחתם;

"בכתב" - לרבות באמצעות מדיה אלקטרונית;

"הוראות הדין" - חוק התקשורת, תקנות שהותקנו לפיו, הוראות הרישיון וכל הוראת דין או הנחיה של רשות מוסמכת, שיש לה נגיעה להסכם או בקשר אליו;

"הלקוח" - מי שהצטרף לשירות באמצעות רישום במוקד החברה בהתאם לנוהלי החברה;

"הפסקת שירות" - הפסקה מוחלטת של השירות;

"מחירון" - לוח התעריפים לשירותי 012, כשינוי מעת לעת במהלך תקופת תקפו של ההסכם עם הלקוח;

"ציוד קצה" - מתאם, נטב וכל ציוד אחר המחבר או המיועד לחבר את הלקוח לרשת התקשורת לצורך קבלת השירות;

"ציוד הלקוח" - טלפון, מחשב אישי וכל ציוד אחר בחצרי הלקוח המיועד להתחבר אל ציוד הקצה לצורך קבלת השירות;

"[ה]רישיון" - רישיון לפי חוק התקשורת, מכוחו מספקת 012 את השירות, כשינוי מעת לעת במהלך תקופת ההסכם;

"רשת התקשורת" - רשת ADSL או כבלים, אליה מחובר ציוד הקצה ובאמצעותה ניתנת ללקוח גישה לספק אינטרנט (ISP);

"[ה]שירות" - שירותי תקשורת פנים-ארציים נייחים ושירותים גלויים להם שתספק 012 ללקוח מכוח הרישיון;

"תשלום מזערי" - תשלום חודשי או תקופתי בשיעור שתקבע 012 מעת לעת, אשר אינו נובע מהיקף השימוש של הלקוח בשירות.

#### 2. אספקת השירות

אנו נתחיל לספק לך את השירות תוך 21 ימי עבודה מהיום בו נרשמת לשירות במוקד 012 או במועד אחר כפי שיוסכם עמך במועד הרישום לשירות.

#### 3. אספקת ציוד הקצה והתקנות

3.1 ציוד הקצה הוא רכושנו והוא ימכר לך כנגד תמורה בשיעור הקבוע במחירון. תוכל לרכוש אותו מאתנו בשלושים ושישה (36) תשלומים או בתשלום אחד, והוא יעבור לבעלותך המלאה רק עם תשלום מלוא תמורתו.

3.2 במקרה של התנתקות מהשירות, תחויב במלוא יתרת התשלומים בגין ציוד הקצה.

3.3 בעד ביצוע ההתקנה של ציוד הקצה על ידינו תחויב בתשלום דמי התקנה, בהתאם למחירון התקף במועד ביצוע ההתקנה או על פי תקנון התוכנית. במקרה של משלוח ציוד הקצה, תהיה אספקתו כרוכה בנוסף בתשלום דמי משלוח.

3.4 אתה מתחייב להשתמש בציוד הקצה רק לצורך קבלת השירות ועל פי הוראותינו או הוראות היצרן, ולשמור עליו מפני כל פגיעה, נזק או אובדן. מטעמי בטיחות ואבטחה לא תסופק לך סיסמת הסיפ (SIP) של ציוד הקצה.

3.5 מובהר כי ציוד הקצה מיוצר על ידי צד שלישי והוא מסופק לך על ידינו מבלי שנציג בפניך כל הצהרה ו/או מצג בדבר איכותו ו/או תקינותו. לא נישא בשום אחריות בגין כל נזק/הוצאה/אובדן מכל מין וסוג שהוא שייגרמו לך בקשר עם ציוד הקצה לרבות כתוצאה מהתקנת ו/או השימוש בציוד הקצה והנך מוותר בזאת על כל טענה כלפינו בקשר עם איכותו, תקינותו והשימוש בציוד הקצה.

4.1 אנו נוספק, ללא תשלום, אחריות לציוד הקצה שמסרנו לך לתקופה של שנים עשר (12) חודשים מיום מסירת הציוד (להלן: "תקופת האחריות"). לענין זה, "יום מסירת הציוד" - לגבי ציוד שנשלח באמצעות הדואר או שליח, היום הנקוב בתעודת המשלוח או באישור המסירה, לפי העניין, ולגבי ציוד שהתקינה 012 או מי מטעמה - יום ביצוע ההתקנה.

4.2 בתום תקופת האחריות, תחויב בתשלום חודשי קבוע כמפורט בתקנון התוכנית אליה נרשמת בגין תקופת אחריות נוספת כל זמן שהנך מני לירות, לתחזוקתו של ציוד הקצה, תפעולו ופעולות הנלוות לכך.

4.3 שירותי האחריות יכללו החלפה או תיקון ציוד הקצה, לפי שיקול דעתנו הבלעדי.

4.4 על מנת לקבל את שירות האחריות, עליך לשלוח את הציוד על חשבונך למשרדי 012. השירות אינו כולל הגעה של טכנאי לחצרך.

4.5 בתקופות האחריות, לא יחול שירות התחזוקה על פגיעה, תקלה, אובדן או נזק לציוד הקצה שנגרמו בעטייך או על ידי צד ג' כלשהו, לרבות בשל אלה: שימוש חורג מהוראות היצרן; שימוש בלתי סביר; רשלנות בשמירה על הציוד; תקלה ברשת החשמל; תקלה ברשת התקשורת; גניבה; שבר; סדק; שריפה; רטיבות או חיבור ציוד שלא הורשה על ידינו.

4.6 ככל מקרה שציוד הקצה ניזוק בנסיבות ששירות התחזוקה אינו חל עליהן, תישא בתשלום מלא עבור תיקון התקלה, ואם לא ניתן לתקנה או אם אבד הציוד או נגנב - תישא בתשלום יתרת התמורה אשר טרם שולמה עבור הציוד, ונספק לך, על פי בחירתך ציוד אחר בתשלום, בתנאים הנוהגים אצלנו באותה עת. אנו נהיה רשאים לעשות שימוש בהוראת הקבע או בכרטיס האשראי שלך, לפי העניין, לכיסוי חבותך כאמור.

סעיף זה הוא תנאי מהותי בהסכם, והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

4.7 על מנת שנוכל לספק לך את השירות, ציודך צריך להיות במצב תקין בכל עת; אנו לא נישא בכל אחריות בשל תקלות בקבלת השירות עקב שימוש בציוד לקוח בלתי מתאים או בלתי תקין.

מובהר כי הנך רשאי לרכוש ציוד קצה או שירותי תחזוקה מאחרים אך בנסיבות אלו החברה לא תהא אחראית לתקלות בקבלת השירות ולא יסופקו לך שירותי תמיכה ו/או אחריות לציוד.

## 5. תמורת השירות

5.1 כעד שירותינו תשלם תמורה בהתאם לפרטי התוכנית אליה נרשמת. סעיף זה הינו סעיף יסודי והפרתו הינה הפרה יסודית של ההסכם.

5.2 בכפוף לאמור בסעיף 5.3, עשויים תעריפי השירותים להשתנות מעת לעת במהלך תקופת תקופתו של ההסכם. אנו נמסור לך על כך הודעה בכתב של לפחות 7 ימים מראש.

5.3 אם בחרת בסל שירות לתקופה מוגדרת מראש (להלן: "תקופת ההתחייבות"), יחולו תנאי הסל 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 הנמל"ן על-פי די.

5.4 אתה רשאי להביא את תקופת ההתחייבות לסיום מוקדם, אולם תחויב בגין כך בתשלום כפי שמפורט בתנאי התוכנית אליה נרשמת.

5.5 תשלום כאמור בגין סיום מוקדם של תקופת ההתחייבות יחול גם במקרה של ניתוק או הפסקת שירות במהלך תקופת ההתחייבות, לפי בקשתך או בשל הפרת ההסכם על ידך.

5.6 אנו נהיה רשאים לחייב בתשלום המזערי, החל מן היום בו התחלת להשתמש כפועל בשירות או בתום 14 ימים מהמועד בו נרשמת לשירות, לפי המוקדם מביניהם.

בלי לגרוע מן האמור בכל מקום אחר בהסכם, תחויב במלוא התשלום המזערי בגין חודש ימים, אף אם ביטלת שירות שהזמנת בטרם חלפו 30 ימים מיום הזמנתו.

5.7 החיוב בתשלום המזערי יבוצע אחת לחודש או לתקופה, בין אם נעשה שימוש בשירות ובין אם לאו. התשלום המזערי אינו מבוסס על היקף השימוש בשירות ואינו נובע ממנו, ועל כן שיעורו לא יפחת ולא ישתנה גם אם לא השתמשת כפועל בשירות; בכלל זה, בין היתר, בשל אי התאמה או תקלה בציוד הלקוח, ברשת החשמל או ברשת התקשורת, שמנעו או צמצמו את אפשרות השימוש בשירותים או בהיקפם.

5.8 החיובים בגין כל שירות הניתן לך על ידינו לפי ההסכם וכל חוב שהנך חב לנו מכוח ההסכם ייגבו באמצעות אמצעי התשלום שציינת בפרטי הרישום לשירות.



5.9 תא קולי - במסגרת ההצטרפות לשירות תקבל לשימושך תא קולי בתנאים הבאים:

(א) באם הצטרפת לשירות קודם ליום 1 בנובמבר 2011 במהלך השנה הראשונה שהחל ממועד ההצטרפות לשירות יינתן לך תא הקולי ללא כל תשלום. החל מתום השנה הראשונה תחויב בגין שירות התא הקולי בסכום חודשי של 3 ש"ח.

(ב) באם הצטרפת לשירות לאחר יום 1 בנובמבר 2011 במהלך חצי השנה הראשונה יינתן לך שירות התא הקולי ללא כל תשלום. החל מהחודש השביעי תחויב בגין שירות התא הקולי בסכום חודשי של 4.90 ₪.

(ג) החברה תהא רשאית לעדכן את התעריפים כאמור מעת לעת בהתאם להוראות הכלליות לעניין עדכון התעריפים (סעיף 5.3 לעיל) ויובהר כי הנך רשאי להודיע על רצונך להתנתק משירות התא הקולי בפנייה לשירות הלקוחות בכל עת. 5.10 בכל מקרה של סתירה בין הוראות הרישיון לבין הוראות הסכם זה, שעניינן תעריפים וסלי שירותים, יגברו תנאי הרישיון.

## 6. תשלום חשבונית

6.1 אנו נפיק לך חשבונית עבור צריכת שירותינו בגין תקופת חיוב שתיקבע על ידנו, ונודיע על כל שינוי שיחול במשך תקופת החיוב (להלן: "החשבון"). החשבון יפרט את הצריכה לגבי כל חודש בתקופת החיוב, בנפרד, ואפשר שייכללו בו חיובים קודמים שלא הוצא עליהם חשבון.

6.2 החשבון ישלח אליך בדרך שצוינה בפרטי הרישום לשירות ויפרע על ידך עד המועד האחרון הקבוע לתשלומך באמצעי התשלום כפי שיואשר על ידנו

6.3 אנו נחייב את חשבון הבנק אשר פרטיו מצוינים בבקשה לתשלום באמצעות הוראה לחיוב חשבוני, שנחתמה על ידי המניו ואושרה על ידנו או את כרטיס האשראי שפרטיו נמסרו לנו על ידך, לפי העניין, לא לפני מועד הפירעון הנקוב בחשבון. עליך לראוה לך שאמצעי התשלום הנ"ל יכובד על ידי הבנק או חברת האשראי. 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.

6.4 שירות של פירוט שיחות יסופק לך על פי בקשתך וכרוך בתשלום חודשי כפי שיימסר לך במועד הרישום לשירות. הנך רשאי להודיע לנו בכל עת כי אינך מעוניין עוד בשירות הנ"ל. להודעה כאמור אנא פנה למוקד שירות הלקוחות בטלפון 3012\*.

6.5 הרשומות הנצברות במתג של 012 בדבר צריכת השירותים על ידך יהיו ראויה לכאורה בכל הנוגע לתשלומים עבור השירותים והנך מתחייב לשאת בתשלום כל חשבון אשר על פי רישומיו מתייחס לשירותים אשר נצרכו באמצעות מספר הטלפון שהוקצה לך.

6.6 הנך מתחייב להודיע לנו באופן מיידי בדבר כל שינוי בפרטי אמצעי התשלום שבאמצעות הנך מחויב על ידנו. במידה וזכרת לשלם באמצעות כרטיס אשראי, עליך להודיע לנו מידית על כל גבייה ואובדן וא/או שימוש לרעה בכרטיס האשראי.

6.7 הנך מאשר בזאת כי אנו רשאית לגבות את התשלומים עבור השירותים באמצעות אחר מטעמנו.

6.8 בחשבון נפרט גם תשלומים המגיעים לבעלי רישיונות אחרים בגין שירותים שקיבלת מהם במסגרת צריכת השירות לפי הסכם זה, לרבות תשלומים למפעיל רט"ן או למפעיל פנים-ארצי אחר עבור שיחות שביצעת ליעד המצוי ברשת התקשורת שלהם וכן תשלומים למפעיל בינלאומי עבור שיחות בינלאומיות שביצעת באמצעותו.

שיעורם של תשלומים אלה נקבע על ידי בעלי הרישיונות האחרים, ואנו נעביר להם את הסכומים ששילמת לנו בגין שירותיהם. ויובהר כי החיוב למפעילי הרט"ן יהיה על פי הוראות רישיון.

6.9 תוכל להגיש השגה על חשבוניך תוך 30 ימים מיום הוצאתו, באמצעות פניה אל מוקד השירות שלנו. אנו נברר את השנתך, ואם נמצא כי נבינו יותר מן המגיע ממך, נחזיר לך את הסכום העודף באמצעות זימי החשבון הבא שלך. השגה לא תתווה עילה לעיכוב בתשלום החשבון או להפחתת סכום כלשהו ממנו.

6.10 התעריפים הכוללים מע"מ הינם לפי שיעור המע"מ ביום ההצטרפות לשירות, שינוי בשיעור המע"מ, ככל שיהיה, יגרוו שינוי בתעריפים.

לתעריפים שאינם כוללים מע"מ יתווסף מע"מ כשיעורו על פי דין.

6.11 על כל תשלום שחלה עליך חובה לשלמו לחברה, לפי הסכם זה, שלא שולם במועדו, תחויב בתשלום בסך 10 ₪ בתוספת מע"מ בגין כל חשבון שישלח אליך, ושלא יפרע במועדו, בנוסף תחויב בתשלום כמפורט בלוח התעריפים הכללי המפורט באתר החברה, כפי שיעודכן מעת לעת, ובהפרשי הצמדה וריבית על פי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961 הכלל החל מהמועד שנוקבע לתשלום ועד למועד התשלום בפועל. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אם לא הפרע את חובך יתכן שנוקוט נגדך בהליכים משפטיים שיהיו כרוכים בהוצאות נוספות, לרבות שכ"ט עו"ד בגין טיפולו



בנביית החוב, הוצאות עבור כתיבת מכתבי התראה, פעולות מסירה ו/או איתור, נקיטת הליכים בבית משפט או לשכת הוצל"פ וכיוצא"ב. בגין פעולות משפטיות כאמור אשר קבוע לגביהן שיעור שכר טרחה בכללי לשכת עורכי הדין (התעריף המינימלי המומלץ), התש"ס - 2000 (להלן: "כללי הלשכה"), תחויב בסך אשר לא יעלה על כפל התעריף הקבוע בכללי הלשכה, כפי שיהיה נוסחם כמועד החויב בעניין. בגין פעולות אשר לא קבוע להן שיעור מינימלי מומלץ בכללי הלשכה כאמור, תחויב בהוצאות שכירות כפי שמקובל ונהוג.

## 7. גישה לשירותי חירום ציבוריים

פרטיך כפי שנרשמו במעמד הרישום לשירות, וכפרט כתובתך ומס' הטלפון שלך, ישמשו לצורך איתורך, בעת הצורך, על ידי שירותי חירום ציבוריים, דוגמת מגן דוד אדום, משטרת ישראל וכיבי אש; עליך לעדכן אותנו בשינוי שישול בפרטיך על מנת שנוכל לספק לשירותי החירום גישה אליך.

## 8. ניתוק השירות או הפסקת שירות

8.1 אתה רשאי לבקש בכתב בכל עת לנתק או להפסיק את קבלת השירות לפי ההסכם. בקשתך תבוצע תוך שני ימי עבודה מיום קבלתה, ולאחר שנוודא אתך את אמותיה.

8.2 אם לא שילמת במלואו ובמועדו תשלום בעד שירות שקיבלת או אם הפרת תנאי מהותי בהסכם, נהיה רשאים לנתק או להפסיק את השירותים, כולם או מקצתם, לאחר שניתן לך הזדמנות לתקן את ההפרה באמצעות הודעה מוקדמת שנמסור לך לפני ביצוע הניתוק או הפסקת השירות.

8.3 לתשמת לבך, במידה והמני לא יהיה פעיל (לשיחות נכנסות או יוצאות) לתקופה של שנה לפחות, נהיה רשאים לבטל את מנויך בהודעה מראש.

8.4 אנו נהיה רשאים לנתק או להפסיק את השירותים, כולם או מקצתם, בכל אחד מן המקרים הבאים גם ללא הודעה מוקדמת:

(א) קיים לדעתנו חשש סביר למעשה הונאה כלפינו או כלפי צד ג' באמצעות ציוד הקצה, ציוד הלקוח או מאפייניהם, לרבות בשל חריגה מהותית מדפוסי השימוש הרגילים שלך בשירות או חריגה מהותית מדפוסי שימוש סבירים בהתאם לאופי הלקוח;

(ב) קיים לדעתנו חשש סביר כי מיתקן או ציוד שברשותך גורם להפרעה במתן שירותי בזק לאחר או להפרעה לפעילות של בעל רישיון אחר;

(ג) נעשה על ידך או על ידי מי מטעמך שימוש שלא כדין בציוד הקצה ו/או אם הציוד הופעל שלא בהתאם להנחיות 012, הוראות הדין ו/או הוראות משרד התקשורת;

(ד) בוצעו שינויים או תיקונים או תוספות בציוד הקצה שלא על ידי מורשה מטעמנו;

(ה) התגלה סיכון לאדם או לרכוש כתוצאה מציוד הנמצא ברשותך;

(ו) לא פרעת את חובך במועד בפעם שלישית בתקופה של שנים עשר חדשים;

(ז) אנו מנועים מלהמשיך ולספק את השירות על פי הוראות הדין או אם הפסקנו לספק את השירות, מכל סיבה שהיא, לכלל המנויים או באזור מסוים.

## 9. ביטול עסקת מכר מרחוק

9.1 לקוח שהתקשר בעסקה עם 012 בעקבות שיווק מרחוק ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה (להלן: "מכר מרחוק") יהיה רשאי לבטל את העסקה בכתב, לרבות באמצעות פקסימיליה למס' 072-2002080 או בהודעה אלקטרונית לתכתובת `console/CORE/DOC_MGR/undefined/`, בהתאם לתנאים הבאים:

- בעסקה של מכר נכס - ביטול העסקה יעשה בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת מסמך המכיל את פרטי העסקה, לפי המאוחר.

- בעסקה של מתן שירות - ביטול העסקה יעשה בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת תקנון השירות, לפי המאוחר. למרות האמור לעיל, בשירות שאינו מתמשך, ביטול העסקה יעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.



9.2. בהודעת הביטול כמפורט בסעיף 1 לעיל יפרט הלקוח את סיבת הביטול באופן ברור ומנומק; (א) במידה וביטול העסקה נעשה עקב טענה לפגם ו/או אי התאמה ו/או אי אספקת הנכס במועד שנקבע לכך או בשל כל טענה אחרת להפרת החוזה על ידי החברה, יהיה על הלקוח להשיב את הנכס לחברה ולהעמידו לרשותה בתוך 7 ימים מיום מסירת הודעת הביטול, במקום שבו נמסר הנכס ללקוח ולהודיע על כך לחברה מראש. הוא הדין גם לגבי כל נכס נוסף שקיבל הלקוח בעקבות עשיית עסקה עם החברה. בנסיבות אלו, תחזיר החברה ללקוח בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הביטול את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם ע"י הלקוח, תבטל את חיובו של הלקוח ולא תגבה מהלקוח דמי ביטול כלשהם.

(ב) במידה וביטול העסקה נעשה שלא מטעמים המפורטים בסעיף 3 לעיל, יהיה על הלקוח להשיב את הנכס למשרדי החברה בכתובת רח' עמל 8, פארק תעשיות אפק, ראש העין, מיקוד: 48103, בתוך 7 ימים מיום מסירת הודעת הביטול. הוא הדין גם לגבי כל נכס נוסף שקיבל הלקוח בעקבות עשיית עסקה עם החברה. בנסיבות אלו, תחזיר החברה ללקוח בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הביטול את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם ע"י הלקוח, תבטל את חיובו של הלקוח ותהא רשאית לגבות מהלקוח דמי ביטול בגובה 100 ש"ח או כשיעור 5% ממחיר הנכס נשוא ההסכם, לפי הנמוך.

9.3 אין באמור בהוראות פרק זה כדי לגרוע מאיזה מזכויותיה של החברה על פי דין ובפרט על פי חוק הגנת הצרכן, תשמ"א - 1981, לרבות זכותה לגבות מהלקוח את התמורה היחסית בגין שירות שניתן לו בעסקה מתמשכת לפני ביטולה; וכן זכותה לתבוע את נזיקה בשל כך שערכו של נכס שהושב לה ע"י לקוח פחת כתוצאה המרעה משמעותית במצבו; כמו כן, אין באמור בהוראות פרק זה כדי לגרוע מזכויותיו של הלקוח לפי כל דין.

9.4 הוראות פרק זה לעיל, לרבות בניין זכות הלקוח לבטל עסקה, לא יחולו על עסקת מכר מרוחק של מוצרים ושירותים המפורטים בסעיף 14ג(ד) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א - 1981, ובכללם טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהלקוח פתח את אריוזתם המקורית.

## 10. מוקד שירות וטיפול בתקלות ובתלונות

10.1 אנו נקיים מוקד שירות למתן מענה לפניות הלקוחות בכל עניין הקשור באספקת השירות, וכן היתר, לעדכון פרטים על ידי הלקוח, שינוי חבילות שירות, ביורר חשבונות, תמיכה טכנית, מתן מידע וקבלת תלונות ודיווח על תקלות בשירות.

10.2 מינתה את מר צביקה שנפלנד שתפקידו לברר תלונות מנויים בנוגע לשירותי התקשורת הקווית, וכן לברר תלונות מנויים בנוגע לחשבונות ששלחה 012 למנויים, ולהכריע בהן.

אתה רשאי לפנות בכתב אל אחראי תלונות בכל עניין הנוגע לשירות או לחשבונות שהוצאו לך ולברר חילוקי דעות שנתגלעו בינינו כאשר לפירושו ולביצועו של ההסכם באחת מן הדרכים הבאות:

(1) פניה מקוונת דרך האתר: <http://www.012.net/012Smile/Pages/contactus.aspx>

(2) דואר אלקטרוני לכתובת [contactUs@012.net](mailto:contactUs@012.net)

(3) פקס: 0722112181

(4) מכתב לכתובת: 012 סמייל טלקום בע"מ, רחוב האצ"ל 53 ראשל"צ 7570647

אין באמור כדי למנוע ממך או מאתנו להביא את הנושא שבמחלוקת בפני בית משפט מוסמך או לגרוע מסמכותנו לנתק או להפסיק שירות בשל הפרת ההסכם.

10.3 עלולות להיות תקלות בשירות, לרבות כאלה המשפיעות על איכותו, שמקורן בתשתיות ו/או רשתות תקשורת ו/או שירותים של בעלי רישיונות ו/או צדדים שלישיים באמצעותם ניתן השירות לפי ההסכם, שאין לנו שליטה עליהם. במקרים אלה, לא נוכל לקבל על עצמנו אחריות לחיקון התקלה, ונפנה אותך אליו. ככל שיידרש, אנו נשתף פעולה עם בעל הרישיון האחר לשם תיקון התקלה.

## 11. אחריות בגין השירות

11.1 ידוע לך כי השירות מבוסס על קישוריות הלקוח לרשת האינטרנט הציבורית, וככזה הינו מושפע ומותנה בזמינות ואיכות הקישוריות לרשת האינטרנט, הן ברמת התשתית (ADSL/CABLE) והן ברמת ספק האינטרנט אשר מספק לך את הקישוריות (ISP). כמו כן, ציוד הקצה עלול לפגוע בביצועי תוכנות לשירותך קבצים (P2P).

11.2 לדיעותר, בשל אופיו של השירות כאמור, הוא לא יהיה זמין במקרה בו מכל סיבה שהיא תיפסק אספקת החשמל בחצריך. בהתאם לכך, מובהר לך וידוע לך, כי שירותים חיוניים, כגון לחצן מצוקה ו/או מוקד אזעקה, אשר מחוברים לשירותים נשוא מסמך זה לא יפעלו במקרה בו יפסק החשמל כאמור ו-012 איננה ולא תהיה אחראית לכל נזק ישיר או עקיף העשויים להיגרם כתוצאה מכך.



11.3 יובהר כי לא תחול עליו אחריות בשל שיבוש, אי זמינות, עיכוב או כשל בהעברת מסר ו/או ביצוע שיחה ו/או בשל ניתוק ו/או תקלה בשירות ו/או בשל פגיעה באבטחת מידע של הלקוח, הנובעים ו/או הקשורים לרשת האינטרנט הציבורית כולל חדירת וירוסים או חדירת האקרים לרשת ו/או לרשת של ספק האינטרנט ו/או לאי סדירות באספקת החשמל ו/או עקב שימוש בתשתיות תקשורת כולל גלישה לתוכנות שיתוף קבצים ו/או הנובעים מצידוד הלקוח לרבות עקב שינוי בהגדרות.

11.4 אנו וכל מי מטעמנו, לא נהיה אחראים לנזק, הפסד או הוצאה כל שהם, שנגרמו, במישרין או בעקיפין, עקב מעשה או מחדל שאינם בשליטתנו ו/או פעולה שאנו רשאים לעשותה על פי הוראות הדיון ו/או על פי ההסכם, לרבות בקשר עם איכות השירות, ניתוק, הגבלתו או השעייתו.

11.5 בלי לגרוע מן האמור בסעיף זה, אנו, עובדינו וכל מי שפועל מטעמנו לא נהיה אחראים לכל נזק או הפסד ו/או הוצאה, לרבות נזק עקיף, תוצאתי או מסתבר, שייגרמו לך או למי שפועל מטעמך, כתוצאה או בקשר עם אספקת השירותים, הגבלתם, השעייתם, או ניתוקם, מכל סיבה שהיא, אלא לנזק ישיר בלבד אם נגרם בשל מעשה מכוון או רשלנות חמורה שלנו, ולסכום שלא יעלה על הסכום ששולם על ידך בפועל עבור השירותים, במהלך תקופה של שלושה חודשים שקדמה למועד קרות הנזק.

11.6 כל האמור בסעיף זה אינו בא לגרוע מכל חסינות, הגבלה ו/או פטור מאחריות שהוענקו לנו ו/או שיוענקו לנו בעתיד על פי הוראות הדיון.

11.7 סעיף זה הוא תנאי מהותי בהסכם, והפרתו מהווה הפרה יסודית.

## 12. כוח עליון ומניעה חוקית לכיצוע ההסכם

12.1 עיכוב ו/או הפסקה ו/או פגיעה בכיצוע השירותים, כולם או מקצתם, בשל כוח עליון, ובכלל זה: מלחמה או גיוס כללי ו/או פגיעה בלתי צפויה של איתני הטבע ו/או מעשה או מחדל על ידי צד שלישי שאינו בשליטתנו ו/או כל נזק תאונתי הנובע מנסיבות שאינן בשליטתנו או שלא יכולנו למנוען - לא ייחשבו כהפרת ההסכם על ידנו. אנו נעשה כמיטב יכולתנו להודיע על אירוע מסוג זה, ונפעל על מנת למנוע או לצמצם, ככל הניתן, את השפעתו על מתן השירות.

12.2 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 כיטול או שינוי בתנאי הרישיון - לא ייחשבו כהפרת ההסכם על ידנו.

## 13. הגנה על פרטיותך

13.1 הפרטיות של המשתמשים בשירותי 012 חשובה לנו, ואנו נפעל על פי הוראות ההסכם זה לצורך שמירה והגנה עליה.

13.2 לצורך אספקת שירותינו, אנו מבקשים ממך מידע ואוספים מידע על שימושים שאתה עושה בשירותי 012.

13.3 כל המידע יוחזק במאגר מידע ממוחשב למטרות תפעול, אספקה ופיתוח של שירותי 012; שיפור שירות; חיוב; קשרי לקוחות, דיוור, שירות לקוחות, בדיקת אשראי ושיווק.

13.4 כדי להגן על הנתונים שלך אנו יכולים לדרוש שתספק לנו מידע המאפשר לנו לזהות אותך, כגון מספר תעודת זהות, ומידע הנוגע לאמצעי התשלום שמסרת לנו לצורך תשלום חשבונותיך.

13.5 אם נשתמש במידע שמסרת או שנאסף לגביך שלא לצורך אספקת שירות לך, נעשה זאת באופן שלא מזהה אותך אישית.

13.6 לא חלה עליך חובה חוקית למסור מידע ל 012, אך הימנעות ממסירת מידע תמנע מאתנו את האפשרות לספק לך שירותים מסוימים, כולם או חלקם.

13.7 אנו מתחייבים לשמור בסודיות מידע מוגן שמסרת לנו או שהגיע לרשותנו במהלך אספקת השירות.

13.8 אנו נהיה רשאים להעביר את פרטיך האישיים והמידע על אודותיך לעובדים או לגורמים אחרים, הפועלים בשמה של 012 ומטעמה בכיצוע הרישיון, וכן לבעל רישיון אחר. כל זאת לצורך אותן מטרות ושימושים כפי ש 012 עצמה רשאית לעשות, וכן בכל אחד מהמקרים הבאים: לבקשתך; לפי צו שיפוטי של רשות מוסמכת; לשם חיוב וגביית תשלומים המגיעים ממך ו/או ממי מטעמך ל - 012 ועמידה על זכויותיך של 012 לפי ההסכם זה; לשם משלוח הודעות, שיתוף במכשעים לצרכי שיווק וכדומה, כמפורט להלן; למניעת הונאה; לשם עיבוד נתונים שנאספו על ידי 012 או מי מטעמה; לצורך אספקת התקינה של השירות.

13.9 פרטי שמך המלא, כתובתך ומספר הטלפון שלך יפורסמו במסגרת שירותי המודיעין של 012, וניתן יהיה למסור אותם לכל מבקש הפונה לשירותי המודיעין, אלא אם כן תבקש מפורשת חסינו של פרטים אלה, כולם או מקצתם.



13.10 פרטי ההתקשרות שמסרת לנו בעת הצטרפותך לשירות, לרבות כתובת מגורים, דואר אלקטרוני, מספר טלפון וכיו"ב, ישמשו אותנו לצורך משלוח דברי שיווק ו/או פרסום ו/או שיתוף במבצעים ו/או מתן הטבות ו/או מסירת מידע והודעות שונות ו/או עדכונים ו/או חומר פרסומי כלשהו בדבר השירותים שמספקת 012 ו/או לצורך עריכת סקרים וכד' כל זאת בכל אמצעי התקשורת, לרבות מערכת חיוג אוטומטי, פקסימיליה, דואר אלקטרוני, הודעת מסר קצר וכד'. אם אינך מסכים לקבל דברי פרסומת לשירותים שמספקת 012 (דרך כלל או סוג מסוים) הנך רשאי להודיע על כך בכתב לפקס - 072-2002080 או לכתובת דואר אלקטרוני [info@012.net](mailto: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.

13.11 אנו נוכל להעביר את כל המידע על אודותיך, כפי שנצבר במאגרי המידע שלנו, לצד שלישי, וזאת במסגרת העברת עסקי 012 (כולם או חלקם) לאותו צד שלישי. זאת בכפוף לכך שאותו צד שלישי יתחייב לשמור על פרטיך האישיים ועל הנתונים שיועברו אליו, כפי ש 012 מתחייבת בהתאם להוראות הסכם זה.

13.12 לידיעתך, אנו נוהגים להקליט את שיחות לקוחותינו עם מוקד השירות שלנו, על מנת להפיק לקחים ולשפר את השירות, וכן למקרים בהם תתעררנה מחלוקות בינך או מי מטעמך, לכן 012. הסכמתך לחנאי ההסכם מהווה הסכמה לשימוש כדיו שנעשה בהקלטות אלה.

13.13 הוראות סעיף זה אינן באות לגרוע מהוראות חוק האזנות סתר, התשל"ט - 1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, או הוראות כל דין אחר לעניין הגנת פרטיותו של אדם.

13.14 לאחר הנתקויותך משירות 012, אנו נשתמש במידע המזהה אותך אישית רק למטרות התחשבות, התגוננות מפני תביעות ומענה לרשויות על פי דין.

#### 14. הוראות כלליות

14.1 הנך מחויב למלא אחר הנחיותינו והוראות היצרן בקשר עם קבלת השירות ו/או השימוש בציוד, וככלל זה -  
(א) לא לעשות כל שימוש מסחרי בשירות (resell) ולא להעביר לאחר, בתמורה או שלא בתמורה, את הזכות לקבלת השירות ו/או את זכות השימוש בציוד הקצה, כל עוד לא עבר לבעלותך המלאה. אין בכך כדי למנוע ממך להרשות לאחר להשתמש בשירות, אבל הרשאה זו לא תגרע מהתחייבותיך על פי ההסכם, ולא תיצור התחייבות שלנו כלפי מי שקיבל הרשאתך לשימוש בשירות;

(ב) לפצות ולשפות אותנו בכל מקרה שייגרם לנו נזק או הוצאה (לרבות הוצאות משפט) כתוצאה מהפרת התחייבותיך בהסכם, לרבות מקרה שבו נתבענו על ידי צד שלישי;

(ג) לא להעביר בכל דרך שהיא את זכויותיך ו/או חובותיך על פי ההסכם, כולן או חלקן אלא אם קיבלת את אישורנו מראש ובכתב.

14.2 ההסכם מצפה את כל הזכויות והחובות שלנו ושלך. כל שינוי או ויתור לגבי ההסכם, מחייבים מסמך מוסכם בכתב, אלא אם כן נדרשו מכוח הוראות הדין.

14.3 תקופת ההתיישנות לעניין טענה ו/או דרישה ו/או השגה שלך בקשר עם ההסכם ו/או הנובע ממנו כנגד 012 ו/או מי מטעמה תעמוד על 6 חודשים.

14.4 012 תהיה רשאית להמחות את הזכויות ו/או החובות שלה, כולן או חלקן, על פי הסכם זה לכל צד ג' שהוא.

#### 15. עיין ברישיון ובמחירון

15.1 ניתן לעיין ברישיון שלנו ובנספחיו העיקריים באתר האינטרנט של משרד התקשורת בכתובת/ [http://www.moc.gov.il/sip\\_storage/FILES/2/632.pdf](http://www.moc.gov.il/sip_storage/FILES/2/632.pdf) ובמקד השירות שלנו.

15.2 ניתן לעיין במחירון מעודכן שלנו במקד השירות שלנו.

15.3 מצורף בזאת התנאים הכלליים לשירותי החיוג הבינלאומיים של 012.

חיוג לחו"ל באמצעות 012

15.4 מצורף בזאת המחירון המעודכן ללקוחות לשירותי חיוג בינלאומיים באמצעות 012.



## 16. דרכי התקשרות

16.1 מען מוקד השירות ופרטי התקשרות נוספים: רח' האצ"ל 53, ראשון לציון, מיקוד: 75706;  
טלפון: \*3012

פקס: 072-2002080; כתובת דואר אלקטרוני: [info@012.net](mailto:info@012.net)

16.2 כתובת הדואר האלקטרוני שלך, כפי שצוינה בפרטי רישומך לשיחות, תשמש לצורך פניות שלנו אלך בכל הנוגע להסכם ולביצועו.