

### 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 הינו 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 ושירותים), התשמ"ב - 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 בכפוף 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 כדי לקבל מהחברה שירותי תקשורת אינטרנט, עליך לדאוג לחיבור תשתית מתאימה ופעילה, כולל הקו הפיזי והשרות הנדרש.

3.7 שירותי תשתית אינטרנט אינם באחריות החברה ועליך להתקשר ישירות עם ספק התשתית לצורך קבלתה או לרכשה מהחברה בהתאם לתנאי ההזמנה עבורה ולתנאים הכלליים שבתוספת לתנאים כלליים- שירותי תשתית אינטרנט שלהלן.

3.8 מובהר, כי הקצבים המפורטים בחבילת ההתקשרות אותה רכשת מתייחסים אך ורק לשירותי תקשורת אינטרנט וכי לשם אפשרות גלישה בקצבים אותם רכשת בחבילת ההתקשרות, עליך להזמין בנפרד קצבים תואמים מספק התשתית.

3.9 אם החבילה אליה הורג 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 יסופקו לך על ידנו כל תנאי החבילה יותרו ללא שינוי ואנו נבוא במקומו של ספק התשתית לכל דבר ועניין לרבות לעניין החיוב בגין שירות התשתית בהתאם לתנאים ולתעריפים הקבועים בחבילה.



## 4. תעריפים

- 4.1 עבור השירותים ישלם המנוי לחברה את התשלומים המפורטים בחשבונות אשר תגיש החברה למנוי מעת לעת. גובה התשלומים יחושב בהתאם לתעריפי חבילת ההתקשרות אליה נרשם המנוי ו/או התעריפים המפורסמים במחירון החברה כפי שיעודכנו על ידי החברה מעת לעת במידה ונסתיימה תקופת ההתקשרות במסגרת חבילת ההתקשרות.
- 4.2 בכפוף לכל דיון, החברה שומרת לעצמה את הזכות לדעכן 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 למען הסר ספק מובהר כי דמי המנוי החודשיים אינם כוללים תשלומים חודשיים לחברת התשתית, למעט 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 בפועל 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 בניגוי 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 נקוב בחשבונית אשר תופק לו מעת לעת (להלן: "מועד הפירעון"), באמצעי התשלום כפי שיואשר על ידי החברה.
- 6.2 הרשומות של החברה בדבר צריכת השירותים על ידי המנוי ו/או בדבר פרטי חבילת ההתקשרות יהוו ראייה 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 הבנק אשר פרטיו מצוינים בבקשה לתשלום באמצעות הוראה לחיוב חשבון בנק, שנחתמה על ידי המנוי ואושרה על ידי החברה או את כרטיס האשראי שפרטיו נמסרו לחברה על ידי המנוי, לפי העניין, לא לפני מועד הפירעון הנקוב בחשבון. על המנוי לדאוג לכך שאמצעי התשלום הנ"ל יכובד על ידי הבנק או חברת האשראי. ההסכם עם המנוי מתנה באישור אמצעי התשלום הנ"ל על ידי הבנק או חברת האשראי, וכל עוד לא יינתן האישור יתכן שהחברה תמנע מלספק את השירותים, כולם או חלקם או תגביל את גישת המנוי אליהם.
- 6.4 המנוי יודיע לחברה באופן מיידי בדבר כל שינוי בפרטי אמצעי התשלום שבאמצעותו הוא מחויב על ידי החברה. חר המנוי לשלם באמצעות כרטיס אשראי, יודיע לחברה מידית על כל גביה 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** - 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, ובהפרכי הצמדה וריבית על פי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א 1961 - הכל החל מהמועד שנקבע לתשלום ועד למועד התשלום בפועל. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אם לא תפרע את חובך יתכן שנקוט 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 איחור, נקיטת הליכים בבית משפט או לשכת הוצל"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"), תחויב בסך אשר לא יעלה על כפל התעריף הקבוע בכללי הלשכה, כפי שיהיה נוסחם במועד החובי בעניין. בגין פעולות אשר לא קבוע להן שיעור מינימלי מומלץ בכללי הלשכה כאמור, תחויב בהוצאות סבירות כפי שמקובל ונהוג.

## 8. בירור חשבונות

8.1 המנוי רשאי לפנות למשרדי החברה, באמצעות הטלפון, בימים ובשעות העבודה, לצורך בירורים או תלונות בקשר עם החשבונות. על מנת לאפשר ביצועם של בירורים טלפוניים על ידי המנוי, תוך שמירה על סודיות פרטי השירותים המוענקים למנוי ופרטי החשבונות בניגום, יבוצעו בירור חשבונות 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 ינתנו אך ורק כאשר התקלה חלה כשרות הניתן על-ידי החברה ו/או באחריותה.

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

## 10. הגנה על הפרטיות

10.1 פרטיות המנויים המשתמשים בשירותי החברה חשובה ל2012, 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 חשבונותיו.

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 לכבד 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 ש12 עמדה רשאית לעשות, וכן בכל אחד מהמקרים הבאים:

1) פרטי המנוי לצד שלישי לשם גביית כספים המגיעים לחברה בגין השירותים ובהתאם לתנאי ההתקשרות, ובלכד שהמידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבונות, 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 שבדין;

3) לצורך מסירה למנוי או למורשה מטעמו, לפי בקשתו, רשימות, מסמכים ומידע כאמור בסעיף זה לעיל הנוגעים למנוי בלבד.

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

5) למניעת 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 שבין מועד מסירת הפרטים הדרושים וקבלת שם המשתמש וסיסמת הגלישה.

10.11 לידיעתך, פרטי ההתקשרות המופיעים אצלנו במערכת, ישמשו לצורך משלוח מידע וא/או עדכונים וא/או חומר פרסומי/ שיווקי כלשהו בדבר שירותי התקשורת 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 שנצבר במאגרי המידע שלה, לצד שלישי, וזאת במסגרת 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 נוהגת 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 כדיו שנעשה בהקלטות אלה.

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

## 11. הפסקת שירות ביוזמת החברה

החברה רשאית, להפסיק את השירותים המסופקים למנוי הפסקה מוחלטת או הפסקה זמנית, או להגבילם, בהודעה למנוי מראש, ככל שניתן וא/או מחוב 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 כדיו 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 לבית 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, תחזוקה או הרחבתה של מערכת האינטרנט של החברה;
- 11.7 שר התקשורת ביטל, הגביל, התלה או 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 ידרשו.

## 13. הגבלת אחריות החברה

- 13.1 החברה תספק את השירותים בכפוף לרישיון שבידה, לקיבולת ברשת 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-ידיה ואשר נמצאים באחריותה המלאה.
- 13.2 השירותים מונגנים 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. לדיעתך, בעת 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, ובכפוף לאמור בסעיף זה, לא תישא החברה, עובדיה וכל הבאים מטעמה באחריות בניזקין 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, מסירת 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 ייגרם על ידי גורמים או עליות 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 למנוע, 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 הבזק המקומית, ברשת האינטרנט הציבורית, בשירותי גישה בינ"ל, בציוד, במערכות הלקוח 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 כלעדיה לאבטחת, גיבוי והגנת המידע המצוי במערכות ו/או כציוד 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. שיפי

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 מידי בגין כל הוצאה ו/או נזק שיגרם לה כתוצאה מהפרת התחייבויות/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 אכיפת), והיא לא תמנע מהחברה אכיפת זכויותיה במועד מאוחר יותר, או בגין הפרה אחרת של תנאי ההתקשרות.

#### 16. התחייבות המנוי

16.1 המנוי מתחייב לשאת בכל התשלומים במועד, כמפורט בהסכם זה.

16.2 המנוי ישתמש בשירותים בהתאם לכל דין וככפוף להוראות החברה. המנוי מתחייב להימנע מעשיית שימוש שאינו כדון בשירותים הניתנים לו על ידי החברה, בשירותים הנלווים או כציוד הקשור עם השירותים, לפי העניין.

16.3 השירותים הניתנים לפי הסכם זה ניתנים למנוי בלבד, ובכל מקרה יהיה המנוי אחראי כלפי החברה על פי הוראות הסכם זה. המנוי מתחייב שלא להמחות ו/או לאפשר שימוש לאחר, בתשלום ו/או שלא בתשלום, אלא באחריות ובהשגחתו.

16.4 המנוי 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 המנוי בשירותים.

16.5 המנוי מתחייב כי לא יספק שירותי תקשורת תוך שימוש בשירותי החברה בין ברישיון ובין שלא ברישיון, בין בתשלום ובין שלא בתשלום.

16.6 המנוי מתחייב שלא לעשות שימוש בשירותי החברה לצורך ביצוע פעולות אסורות עפ"י כל דין ו/או נוהג שהוא. מובהר בזאת כי כשל ביצוע פעולות אלו תחול עליו אחריות כלעדיה ומלאה. המנוי 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 למנוי על פי האמור לעיל, או עם בקשת המנוי להפסקה מוחלטת של השירותים הניתנים לו, לפי המוקדם מבניהם.

17.2 חרף סיומה של ההתקשרות מכל סיבה שהיא, ישלם המנוי 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 רשאי הלקוח לבטל את העסקה בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה, ובלבד שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.

18.2 ליקוח הוצאה להביא לסיום התקשרות עם החברה יודיע לחברה טלפונית או בכתב על בקשתו לסיום ההתקשרות. ויובהר, ביטול ההתקשרות עם ספיקת התשתית של הלקוח או הפסקת התשלום של הלקוח לחברה אינם מהווים הודעת ו/או ביטול ההתקשרות עם החברה.

18.3 ניתוק המנוי 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 אינו יום עבודה יכנס הניתוק לתוקף ביום העבודה שלאחריו.



18.4 במידה והמנוי התחייב במסגרת חבילת ההתקשרות לתקופת מינימום כלשהי אזי מיד עם ניתוקהשירות הוא יחויב בתשלום יתרת התשלומים כמפורט בתוכנית.

## 19. הקפאת מנוי

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 ובלבד 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. לקוח 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 המנוי לרבות פרטים ליצירת קשר לכירורים; (2) תקופת הניתוק הזמני המבוקש; (3) מועד הניתוק הזמני המבוקש; (4) מועד חידוש השירותים המבוקש. ניתוק המנוי 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 בכקשת הלקוח כאמור בסעיף 19.2 לעיל או, במועד מוקדם יותר לפי בקשת הלקוח, בכפוף לכך שחלפו לפחות שלושים (30) ימים ממועד הניתוק הזמני.

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

19.6. דוא"ל שישלח אל לקוח שהקפיא המנוי ישמר בתקופת ההקפאה במערכת הדואר של החברה, בכפוף למגבלת המקום בתא 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 ההתנהגות המקובלים ברשת האינטרנט ובכלל זה:

20.1.1. לא יפיץ דואר לכתובת 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. ישמור על צננת הפרט.

20.1.5. לא ישתמש בכיטום פוגעים ו/או שאינם הולמים.

20.1.6. לא יעשה שימוש שאינו חוקי במשאבים שונים של האינטרנט.

20.1.7. לא יפגע בזכויות הקניין הרוחני 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 כולנו, מבוגרים וילדים.

גם בעולם האמיתי וגם בעולם הווירטואלי יש מקומות שבהם ילדים וגם מבוגרים יכולים להינזק 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 העיסוקים האחרים; הימורים או רכישות לא חוקיות.

### כללי ברזל לגלישה בטוחה יותר

- כחננו את האפשרות להפעיל אמצעים טכנולוגיים המיועדים לסינון אתרים או תכנים פוגעניים (הכוללים פורנוגרפיה, תננו הסתה, אלימות או הימורים), וכן כאלו המיועדים להגן על המחשב שלכם מפני וירוסים, רוגלות ושאר נזקות (שמירה על המחשב שלכם מגינה על המידע המאוחסן בו, ושיכול לשמש לפגיעה בכם, כילדיכם וזא ברכושכם).
- אל תתנו לילדים צעירים לגלוש לכד, 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?

מולץ 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 הכיתה של החברה, תוך 14 יום על כל שינוי בכתובתו או בפרטים אחרים שמסר לחברה.

### 22. קיזוז ועיכון

22.1 לחברה תהיה זכות לקזז /ואו 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 /ואו לעכב סכום כלשהו שאמור להיות משולם לחברה בגין שירותים /ואו 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 /ואו התחייבויות על פי הסכם זה לצדדים שלישיים.

24.2 בתחילת כל חודש תישלח למנוי תשובת מס לכתובת הדואר האלקטרוני (e-mail) שסיפק המנוי בעת הרישום לשירותי החברה, אלא אם ביקש המנוי במפורש כי החשבונתית 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 שיוידע עליה או להמשיך ולקבל את שירותי הדואר האלקטרוני מהחברה. קבלת השירותים כאמור תהיה כרוכה בתשלום לאחר שישה חודשים מיום סיום ההתקשרות וזאת





בשיעור שייקבע ממת לעת במחירון. המנוי יישא באחריות מלאה ככל 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 ולחבילות ההתקשרות שבחר המנוי, לכין הוראות הרישוי לעניינים אלה, יגברו הוראות הרישוי.

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

24.6 הלקוח מאשר שידוע לו שהמנהל בהגדרתו ברישוי 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 כפרטיו האישיים (טלפון, כתובת וכדומה). כל עוד לא הודיע המנוי לחברה בדבר שינוי פרטיו כאמור, ייחשב המנוי כמי שמקבל את השירות וישא בכל החיובים בגין מתן השירותים.

24.8. 012 מינחה את מר צביקה שיינפלד כנציב התלונות, שתפקידו 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 נציב התלונות באחת מן הדרכים הבאות: (1) פניה מקוונת דרך האתר: <http://www.012.net/012Smile/Pages/contactus.aspx?guildParam=7cd92e5> (2) דואר אלקטרוני - לכתובת [contactUs@012.net](mailto:contactUs@012.net) (3) פקס: 072-2002080 (4) מכתב - לכתובת: 012 סמייל טלקום בע"מ, רחוב האצ"ל 53 ראש"צ 7570647

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

צ'ט אונליין: [www.012.net](http://www.012.net) << שירות בקליק >> 012 צ'אט

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

דוא"ל לעדכונים ונושאים כלליים: [info@012.net](mailto:info@012.net)

אתר הבית: [www.012.net](http://www.012.net)

## תוספת לתנאים כלליים - שירותי תשתית אינטרנט

כמידה ובחרת לרכוש מאתנו שירותי תשתית אינטרנט, בנוסף לשירותי תקשורת אינטרנט (ISP), יחולו התנאים הבאים, אשר הנך מתבקש לקרוא בעיון -

### 1. כללי

1.1. מסמך זה, ביחד עם התנאים הכלליים לאספקת שירותי תקשורת אינטרנט (ISP) של החברה ("התנאים הכלליים"), מהווה את תנאי ההתקשרות לפיהם אנו מספקים לך, הלקוח, שירותי תשתית אינטרנט ("שירותי תשתית אינטרנט").

1.2. אנו נספק לך, הלקוח, שירותי תשתית אינטרנט, בהתאם לתנאי חבילת השירות אותה בחרת כמפורט בטופס ההצטרפות לשירות.

### 2. הגדרות

למונחים הבאים תהא המשמעות הנקובה לצדם, אלא אם כן מתחייב אחרת מתוכן הכתוב או מהקשר; מונחים שלא הוגדרו - תהיה להם המשמעות שניתנה להם בתנאים הכלליים, בהוראות הדין או בהוראות הרישוי של החברה, לפי העניין -

2.1. "בית תקע" - התקן בחצרי הלקוח אליו מתחבר ציוד הקצה;

2.2. "טופס ההצטרפות לשירות" - טופס המפרט את חבילת השירות אותה בחרת ואת סיכום פרטי העסקה;

2.3. "מחירון החברה" - המחירון העדכני של החברה, כפי שיעודכן ממת לעת על-ידי החברה, בכפוף להוראות הדין ו/או הרישוי של החברה;



- 2.4. "ציוד ביתי" - מחשב ביתי או ציוד מחשב אחר וכן כרטיס רשת, נתב, רשת פנימית או כל התקן אחר שאינו ציוד הקצה והמצויי בכעלותו או בחזקתו של הלקוח;
- 2.5. "ציוד קצה" - לעניין שירותי תשתית אינטרנט - מודם ו/או מודם המשלב נתב ו/או ציוד אחר היכול לשמש כציוד קצה ואשר לשימוש על-ידי החברה. מובהר כי ציוד מסוים יכול שיכלול בתוכו הן רכיב ציוד קצה, והן רכיבים שהם בגדר ציוד ביתי, כהגדרתו לעיל;
- 2.6. "שלוחה" - חלק מהתיוול הפנימי כחצרי הלקוח המסתיים בבית תקע, ולרבות בית התקע;
- 2.7. "תיוול פנימי" - החלק מרשת הגישה, המותקן בחצרך ובחצרים משותפים, והנועד לשמש אותך בלבד.

### 3. חיבור ותשתית

תנאי מוקדם לקבלת שירותי תשתית אינטרנט מאתנו הוא, כי קיימת בחצרך תשתית מתאימה של ספק התשתית ממנו אנו רוכשים עבורך את שירותי תשתית האינטרנט ("ספק התשתית"). לאחר בדיקה מול ספק התשתית, אנו נודיע לך האם ניתן לספק לך את השירות המבוקש.

### 4. התקנה

- 4.1. אנו נתקין בחצרך, ככל שידרש, כעצמנו או באמצעות מי מטעמנו, תיוול פנימי, לרבות שלוחות, לצורך אספקת שירות תשתית האינטרנט וזאת בהתאם למחירי ההתקנה המפורטים במחירון החברה.
- 4.2. ככל שתבקש להתקין יותר מציוד קצה אחד, תידרש להתקשר אתנו בהסכם נפרד בהתייחס לציוד הקצה הנוסף, על כל המשתמע מכך.
- 4.3. ציוד הקצה יימסר לך באופן המפורט בטופס ההצטרפות לשירות, ביחד עם חוברת הסבר על אופן התקנת ציוד הקצה. ככל שתבקש כי טכנאי מטעמנו יבצע את התקנת ציוד הקצה ("שירות התקנה"), בתמורה לשלום הקבוע במחירון החברה, אנו נתאם עמך מועד לביצוע ההתקנה.
- 4.4. ככלל, אנו לא עוסקים בהתקנת הציוד הביתי וחיבורו לציוד הקצה; חיבור ציוד הקצה לציוד הביתי יעשו על-ידיך, או על ידי מי מטעמך, באחריותך ועל חשבונך. למרות האמור, ככל שתבחר לרכוש מאתנו את שירות ההתקנה בו יחובר הציוד הביתי לציוד הקצה, לרבות במקרה בו יידרש לשם כך ביצוע התקנת תוכנה על גבי הציוד הביתי ("התקנת ציוד ביתי"), הנך נדרש לנקוט בכל האמצעים הנדרשים לצורך שמירה וגיבוי המידע והתכנים המצויים על גבי הציוד הביתי, וזאת טרם ביצוע התקנת הציוד הביתי על ידי החברה או מי מטעמה. ככל מקרה, החברה לא תהיה אחראית לכל נזק מכל סוג שהוא במקרה של אובדן ו/או במקרה של גרימת נזק, מכל סוג שהוא, למידע ו/או לתכנים המצויים על גבי הציוד הביתי. אם על אף האמור, תימצא החברה אחראית לגרימת נזק למידע ו/או לתכנים כאמור ו/או לציוד הביתי, תהיה אחראיותה של החברה מוגבלת בהתאם לקבוע בתנאים הכלליים.

### 5. ציוד קצה

- 5.1. ככל שאינו בכעלותך ציוד קצה, אנו נציע לך, לשכור את ציוד הקצה הדרוש לצורך אספקת שירותי תשתית האינטרנט, בתנאים כפי שיהיו מעת לעת. מכילי לברוע מכלליות האמור, ככל שתבחר לשכור מאיתנו ציוד קצה, אזי תקופת השכירות תחל החל מהיום בו נמסר ו/או הגיע לידך ציוד הקצה, בין אם התחלת לעשות בו שימוש באותו יום ובין אם לאו, מכל סיבה שהיא.
- 5.2. ככל שהוסכם עמך על שכירת ציוד הקצה עבור שירותי תשתית האינטרנט-
- 5.2.1. ציוד הקצה שיימסר לשימושך יכול שיהיה ציוד שהיה בשימוש של אחר.
- 5.2.2. ציוד הקצה הוא בכעלותו וישאר בכעלותו, גם לאחר התקנתו בחצרך. אנחנו מעניקים לך זכות שימוש בלבד בציוד הקצה.
- 5.2.3. הנך מתחייב: (א) לשמור על ציוד הקצה ולהשתמש בו בהתאם להוראות ההפעלה; (ב) להימנע מלמסור את ציוד הקצה לאחר או לתת זכות כלשהי לאחר בקשר עם ציוד הקצה; (ג) לשאת באחריות לגבי ציוד הקצה, וכן לפצות ולשפות אותנו בגין נזק שנגרם לציוד הקצה, בין היתר עקב אחד מאלה: שימוש שלא לפי הוראות ההפעלה, שבר, נזקי שריפה, תקלה ברשת החשמל; רטיבות וכן בשל מעשה או מחדל שלך ו/או של מי מטעמך או ברשותך; (ד) להחזיר לנו את ציוד הקצה במשלוח באמצעות דואר רשום לכתובת: עמל 8, פארק תעשיות אפק, ראש העין, מיד עם הפסקת שירות תשתית האינטרנט, כשציוד הקצה תקין לגמרי ובמצב טוב, בכפוף לכלאי סביר. מובהר, כי ככל ולא תחזיר את ציוד הקצה או

שזה יוחזר במצב שאינו תקין כאמור בסעיף זה לעיל, אזי החברה תהיה רשאית לחייב אותך בעלות ציוד הקצה, בסך של 300 ש"ח; יובהר, למען הסר כל ספק כי לחברה הזכות הבלעדית להחליט האם לחייב אותך בסך של 300 ש"ח בגין אי החזרת הציוד כאמור לעיל או לעמוד על החזרתו ולחייבך בדמי השכירות החודשיים עבור כל חודש עד החזרתו (למעט במקרה של אובדן ציוד הקצה), וזאת מבלי לגרוע מכל סעד העומד לזכות החברה לפי הוראות תנאים כלליים אלו ו/או לפי כל דין; (ה) להודיע לנו עם היוודע לך על אובדן או נזק לציוד הקצה; (ו) להימנע מלטפל בציוד הקצה, או לתקנו, או להחזיר לאחר לעשות כן.

5.2.4. כעת תקלה בציוד הקצה במהלך תקופת שכירתו ובמשך זמן שכירתו על ידך מאת החברה, עליך לפנות למוקד השירות הטכני של החברה והחברה תפעל בנוסיון לאתר את מקור התקלה ולפתור אותה מרחוק (להלן: "טיפול מרחוק"). ככל ויתברר כי מקור התקלה הינו בציוד הקצה ולא ניתן יהיה לטפל בתקלה טיפול מרחוק, אזי יתואם עימך מועד לביקור טכנאי לצורך טיפול בתקלה בציוד הקצה בחצריך או שתתבקש להביאו לתחנת שרות, לפי בחירת החברה ושיקול דעתה, והכל ככפוף לקיום התייבותיו כאמור בתנאים כלליים אלו, לרבות ובמיוחד בסעיף 5.2.3 לעיל.

5.2.5. החברה תהיה רשאית לחייב אותך בגין ביקור סרק של טכנאי מטעמה בסך הקבוע לך במחירו החברה במועד ביקור הסרק, בכל אחד מהמקרים הבאים: (א) הגיע טכנאי מטעם החברה 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 בגדר טיפול מרחוק, אך זו לא תוקנה כאמור בשל רשלנותך ו/או מעשה ו/או מחדל שלך; (ג) מקור התקלה אינו בציוד הקצה; (ד) התקלה בציוד הקצה נגרמה בשל איזה מהנסיבות המנויות בסעיף 5.2.3 (ג).

מובהר כי התשלום האמור בתת סעיף זה אינו בא לגרוע מכל סעד העומד לזכות החברה לפי כל דין ו/או רשיון ו/או תנאים כלליים אלו.

5.2.6. במקרה של גרימת נזק לציוד הקצה, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור במקרים בהם הנזק נגרם בשל אחת מהסיבות האמורות בסעיף 5.2.3 (ג), תידרש לשאת בעלות תיקון ציוד הקצה או בעלות החלפתו בציוד קצה חדש, בעלות כפי שתיקבע על ידי החברה, ולא יותר מ- 300 ש"ח.

5.2.7. מובהר ומוסכם, כי במקרה של אי החזרת ציוד הקצה לחברה בהתאם להוראות תנאים כלליים אלו, לרבות במקרה של אובדן ציוד הקצה, החברה תהיה רשאית להפסיק את פעולת ציוד הקצה ו/או לנטרל את יכולת פעולתו התקינה.

5.2.8. דמי השכירות ישולמו על ידך בהתאם למפורט בטופס ההצטרפות לשירות, כמתכונת הנהוגה אצלנו מעת לעת. דמי השכירות ישולמו עד למועד בו תשיב לנו את ציוד הקצה, בהתאם לאמור לעיל.

5.2.9. אנו לא מתחייבים להמשיך ולתמוך בכל סוגי ציוד הקצה, בכל עת. ייתכן כי במועד כלשהו יהיה צורך לשדרג את ציוד הקצה, בעלות חד פעמית, תוך המשך תשלום דמי השכירות. אנו נוודיע לך מראש במקרה כאמור.

5.3. מובהר ומוסכם, כי לא ינתנו כל שירותי תיקון ו/או טיפול בתקלות מכל סוג לציוד קצה אשר לא הושכר לך על ידי החברה במסגרת ולצורך רכישת שירותי תשתית אינטרנט מהחברה לפי תנאים כלליים אלו.

## 6. מעבר דירה

בכל מקרה של מעבר לכתובת אחרת באחריותך -

6.1. לוודא מולנו קיומה של תשתית מתאימה של ספק התשתית גם בכתובת החדשה.

6.2. לקחת אתך את ציוד הקצה (ככל שקיים) לכתובת החדשה ולתאם עמנו מועד להתקנה של ציוד הקצה כאמור בכתובת החדשה, ככל שנדרשת התקנה כאמור.

## 7. תמורה

על אף האמור בסעיף 4.3 לתנאים הכלליים, אנו נחייב אותך בחשבונות בדמי מנוי הכוללים תשלום כולל בגין שירותי תקשורת אינטרנט (ISP) ושירותי תשתית אינטרנט, לרבות תשלום בגין ציוד הקצה.

## 8. הפסקת / הקפאת שירות

מבלי לגרוע מהוראות סעיפים 11, 12, 18 ו- 19 לתנאים הכלליים -

8.1. ככל שהנך מנוי על חבילה הכוללת את שירותי תשתית אינטרנט ושירותי תקשורת אינטרנט (ISP), במידה ותבחר להפסיק את ההתקשרות בקשר עם החבילה האמורה, אנו נבטל את השירותים בהתאם להוראות התנאים הכלליים ולהוראות הדין.

8.2. במידה ותבחר להפסיק את ההתקשרות בקשר עם שירותי תשתית האינטרנט בלבד, אזי, אנו נמשיך לספק לך את שירותי תקשורת האינטרנט (ISP), בהתאם לתעריף הקבוע לשירותים אלו במחירון החברה, וכפי שישתנה מעת לעת.

8.3. במידה ותבחר להפסיק את ההתקשרות בקשר עם שירותי תקשורת האינטרנט (ISP) בלבד, אזי, אנו נמשיך לספק לך את שירותי תשתית האינטרנט, בהתאם לתעריף הקבוע לשירותים אלו במחירון החברה, וכפי שישתנה מעת לעת.

8.4. למען הסר ספק, מובהר כי אנו נהיה רשאים להפסיק את שירותי תשתית האינטרנט בנסיבות המפורטות בסעיף 11 לתנאים הכלליים ו/או בהתאם להוראות הדין ו/או הרישיון של החברה. מובהר למען הסר כל ספק, כי חיבור מחדש לשירותי תשתית האינטרנט לאחר הפסקתם מכל סיבה שהיא, לרבות הפסקתם ביוזמת החברה לפי הוראות תנאים כלליים אלו, עשוי להיות כרוך בביקור טכנאי מטעם החברה לצורך החיבור בשנית ובתשלום עבור ביקור הטכנאי כאמור, בעלות הקבועה לך במחירון החברה במועד ההצטרפות לשירות תשתית האינטרנט בשנית.

8.5. במידה ואתה הלקוח, תהיה מעוניין להקפיא באופן זמני את שירותי תקשורת האינטרנט (ISP), בהתאם ובכפוף להוראות התנאים הכלליים בעניין, תוכל לבקש להקפיא באופן זמני גם את שירותי תשתית האינטרנט באותם תנאים הקבועים בסעיף 19 בתנאים הכלליים עבור הקפאת שירות תקשורת אינטרנט. מובהר כי בעת הקפאת תשתית האינטרנט ימשיכו התשלומים בגין שכירת ציוד הקצה.

8.6. בכפוף להוראות הדין והרישיון שלנו, אנו נהיה רשאים להודיע לך על הפסקת שירות תשתית האינטרנט, מטעמים שלנו, וזאת בהודעה מראש.

## 9. שונות

9.1. כל הוראות התנאים הכלליים ככל שלא שונו במסמך זה, יוותרו בתוקפן וימשיכו לחייב אותנו ואותך גם בקשר עם שירותי תשתית האינטרנט בהתאמות המחויבות, לרבות ומכלי לגרוע מכלליות האמור יחולו הסעיפים הבאים: סעיף 6 (ביצוע תשלומים), סעיף 7 (איחור בתשלום), סעיף 10 (הגנה על הפרטיות), סעיף 11 (הפסקת שירות ביוזמת החברה), סעיף 12 (תשלומים על אף ניתוק שירות), סעיף 13 (הגבלת אחריות החברה) וסעיף 16 (התחייבויות המנוי).

9.2. מכלי לגרוע מהוראות סעיף 13 לתנאים הכלליים (הגבלת אחריות החברה), חשוב לנו שתדע כי שירותי תשתית האינטרנט המסופקים לך על ידינו, הנם שירותים שאנו רוכשים מצד שלישי, וכי אין לנו שליטה מלאה על איכות השירות ו/או זמינות השירות.

9.3. במקרה של סתירה בין הוראות התנאים הכלליים להוראות תוספת זו, יגברו הוראות תוספת זו בכל הנוגע לאספקת שירותי תשתית האינטרנט.