

תנאי שירות

תנאים כללים

1. כללי
 - 1.1 לחברת 012 סמייל טלקום בע"מ ח.פ. 514350024 (להלן: "החברה") רישיון למתן שירותי בזק בינלאומיים (להלן: "הרישיון").
 - 1.2 התנאים הכלליים, המפרטים את תנאי ההתקשרות הכלליים בין החברה לבין המנוי ותקנון השירות כפי שמופיע במשרדי החברה הינם ההסכם היחיד שנערך בין הצדדים.
 - 1.3 החברה לא תהיה מחויבת לכלל הצהרה או הסכמה בין בכתב ובין בעל פה, שאינה כלולה בהסכם זה לרבות כל דבר פרסום מטעמה, אלא אם-כן נעשו על-ידיה בהודעה בכתב למנוי, לאחר תחילת הסכם זה.
 - 1.4 כל שינוי בחוק התקשורת (בזק ושידורים), 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. תחילת תוקף ההתקשרות
 - 2.1 בתנאים אלה; "מנוי"- לקוח משויך או אדם אשר פנה לחברה, מסר פרטיו ונרשם במאגרי המידע של החברה כלקוח, אף אם אינו משויך לחברה.
 - 2.2 ההתקשרות בין החברה למנוי, למתן השירותים תיכנס לתוקפה עם רישומו של הלקוח במערכות החברה או בתום 14 ימי עבודה לאחר קבלת טופס שיוך חתום במשרדי החברה, לפי המוקדם מביניהם. יובהר כי המנוי ימשיך לשלם תעריף של מתקשר מזדמן עד תום 14 יום מתאריך קבלת הטופס במשרדי החברה.
3. מהות השירות
 - 3.1 החברה תספק שירותי מפעיל בין לאומי על פי הרישיון, 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 הסכם זה.
4. תעריפים
 - 4.1 עבור השירותים ישלם המנוי לחברה את התשלומים המפורטים בחשבונות אשר תגיש החברה למנוי מעת לעת, במישרין או בעקיפין. גובה התשלומים יחושב בהתאם לתעריפי תוכנית התעריפים אליה נרשם המנוי בהתאם לרישומי החברה (להלן: "תוכנית התעריפים") ו/או התעריפים המפורסמים במחירון החברה כפי שיעודכנו על ידי החברה מעת לעת בהתאם לתנאי הרישיון.
 - 4.2 בכפוף לכל דין ולתנאי הרישיון, החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את התעריפים עבור השירותים לפי שיקול דעתה. על כל שינוי בתעריף השירותים המסופקים למנוי תודיע החברה למנוי מראש ובכתב. לעניין זה "בכתב"- לרבות הודעה בחשבונית המופקת למנוי או הודעה באמצעות מדיה מגנטית. תעריפי השיחות לכל יעד ויעד משתנים מעת לעת בהתאם לשינויי תעריפים בינלאומיים ולמבצעי החברה.
 - 4.3 המנוי יהיה רשאי לעבור בין תוכניות תעריפים שמציעה החברה באותה עת באמצעות הודעה לחברה ובכפוף לאישור החברה.
 - 4.4 השינוי ייכנס לתוקפו מיד עם אישור החברה כאמור והכל בתנאי שלא קיימת התחייבות מצד המנוי לתקופת התקשרות מינימאלית במסגרת תוכנית התעריפים התקפה או חוב של הלקוח לחברה.
 - 4.5 שינוי כאמור יכול שיהיה כרוך בתשלום ו/או בשינוי תנאי ההתקשרות. במקרה שהחברה תבטל את תוכנית התעריפים אליה נרשם המנוי יועבר המנוי לתוכנית בסיס אלא אם ימסור לחברה הודעה בדבר תוכנית שברצונו להצטרף אליה.
 - 4.6 חישוב התעריפים ייעשה על בסיס חיוב על פי יחידות זמן בנות שנייה אחת. החברה תוכל לשנות את בסיס החישוב כאמור בכפוף לתנאי הרישיון.
 - 4.7 מובהר כי לקוחות אשר רוכשים שירותי תקשורת בינלאומיים לצורכי מסחר בשירותים (דילרים), לא ייהנו ממבצעים החלים על מנויים של החברה.
5. חשבונות
 - 5.1 עבור השירותים תגיש החברה למנוי חשבון ברור, תמציתי, קריא ומובן המכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום והשירותים שבגינם בוצע החיוב. על פי בקשת המנוי מראש, יהיה המנוי זכאי לקבלת פירוט שיחות במצורף לחשבונותיו, וזאת בתשלום סביר כפי שייקבע על ידי החברה.

5.2 ביקש המנוי בדיעבד פירוט עבור שיחות שביצע, ישלם הלקוח לחברה בגין הפירוט את התמורה הנקובה במחירון החברה כפי שיעודכן מעת לעת.

5.3 אחת לחודש 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.

5.4 החברה רשאית, לפי שיקול דעתה ותוך התחשבות בצריכת השירותים על ידי המנוי, לקבוע את פרק הזמן אשר בגינו יוגש למנוי חשבון, ובלבד שתדירות הנפקת החשבונות לא תפחת מפעם בארבעה חודשים ולא תעלה על פעם בחודש.

6. תשלום וגבייתו באמצעות אחר

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

6.2 הרשומות הנצברות במתג של החברה (CDR) בדבר צריכת השירותים על ידי המנוי יהיו 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 מספר הטלפון ששויך לחברה או שנמסר לחברה בעת הרישום.

6.3 החברה תחייב את חשבון הבנק 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 מידוי בדבר כל שינוי בפרטי אמצעי התשלום שבאמצעותו הוא מחוייב על ידי החברה.

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

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.

6.7 המנוי מאשר בזה כי ידוע לו כי בהתאם להוראות משרד התקשורת, החל מיום 1.8.10 בחיגו לחו"ל מטלפונים ניידים (סלולאריים) של מפעילי תקשורת ישראלים, התעריף לכל דקת שיחה כולל תוספת תשלום גומלין, המועבר לחברות הסלולאריות.

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

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

7. אחר בתשלום - על כל איחור בתשלום תחוייב בהפרשי הצמדה ובריבית פיגורים החל מהמועד בו היה אמור להיפרע החיוב ועד למועד התשלום בפועל. שיעור ריבית הפיגורים לא יעלה על השיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961. כמו כן, תחוייב בהוצאות גבייה בסך 10 ש"ח בתוספת מע"מ בגין כל חשבון שישלח אליך שלא יפרע במועדו. בנוסף, בגין כל פעולת גבייה שתנקוט בה 012, לרבות טיפול משפטי באמצעות עו"ד פנימי של 012 ו/או עו"ד אחר מטעמה, תתווספנה לחיוביך כל ההוצאות הסבירות הכרוכות בפעולות הנ"ל, לרבות שכ"ט עו"ד בגין טיפולו בגביית החוב, הוצאות כתיבת מכתבי התראה, פעולות מסירה ו/או איתור, 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"), חיובך 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, תחוייב 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 בגינם, יבוצעו בירורי חשבונות ומסרו 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. נציב תלונות

- 9.1 לחברה נציב תלונות, אשר תפקידיו הינם כמפורט להלן:
 - א. לברר תלונות של לקוחות, מקבלי שירות ומבקשים, בנוגע לשירותים נשואי הסכם זה.
 - ב. לברר תלונות של מקבלי שירות בנוגע לחשבונות שהגישה החברה בגין שירותים נשואי הסכם זה ולהכריע בהן.
 - 9.2 נציב התלונות יפעל על פי מדיניות שתתווה הנהלת החברה. החברה תעניק לנציב התלונות את כל הסיוע הנדרש לו למילוי תפקידו.
 - 9.3 כל חילוקי דעות שיתגלעו בין החברה לבין המנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם זה, יועברו לביור אצל נציב התלונות.
 - 9.4 אין בפניה לנציב התלונות כדי למנוע ממי מהצדדים להביא את עניינו בפני בית משפט מוסמך או כדי לגרוע ולמעט מזכויות מי מהצדדים על פי ההסכם והדין.
 - 9.5 אין בפניה לנציב התלונות כדי לגרוע מסמכות החברה לפעול על פי הוראות הסכם זה ובין היתר לעניין הפסקת שירות או ניתוק המנוי בשל הפרת הסכם ההתקשרות.
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 שירות החברה; שיפור שירות; חיוב; קשרי לקוחות, דיוור, 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 מהוראות חוק האזנות סתר, התשל"ט - 1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, או כל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, לא תאזין החברה או מי מעובדיה, משלוחיה, או מהפועלים מטעמה לטלפון של המנוי ללא קבלת אישור המנוי לכך בכתב ומראש, אלא לשם בקרה על תקינות הקווים, על טיב השירות, על מתן השירות, לשם מניעת הונאות או על פי צו שניתן כדין.
 - 10.8 החברה, עובדיה, שלוחיה והפועלים מטעמה לא יגלו רשימות ומסמכים בהם רשומים שמו ומענו של המנוי או כל מידע אחר הנוגע אליו, לרבות פרטי החשבון, תנועת שיחות, זמניהן ויעדן.
 - 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 ש 012 עצמה רשאית לעשות, וכן בכל אחד מהמקרים הבאים: (1) מסירת פרטי המנוי לצד שלישי לשם גביית כספים המגיעים להחברה בגין השירותים ובהתאם לתנאי ההתקשרות, ובלבד 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 הרישיון או על פי סמכות שבדין;
 - (3) לצורך מסירה למנוי או למורשה מטעמו, לפי בקשתו, רשימות, מסמכים ומידע כאמור בסעיף זה לעיל הנוגעים למנוי בלבד.
 - (4) פניה למנוי מעת לעת בהצעות שיווקיות של החברה (לעתים אף בשיתוף עם צדדים שלישיים) (להלן: "הדיוור"), בכפוף להוראות כל דין וכל עוד המנוי לא יבקש בכתב להפסיק את הדיוור אליו.
 - (5) למניעת הונאות.
 - (6) לשם עיבוד נתונים שנאספו על ידי החברה, או מי מטעמה.
 - (7) לצורך אספקת התקינה של השירות.
 - 10.10 פרטי ההתקשרות של המנוי, המופיעים במערכות החברה, ישמשו לצורך משלוח מידע ו/או עדכונים ו/או חומר פרסומי/ שיווקי כלשהו בדבר שירותי התקשורת של החברה. כל זאת בכל אמצעי תקשורת, לרבות באמצעות כתובת דואר אלקטרוני (e-mail), כתובתו הרגילה של המנוי, אשר סיפק לחברה, וכן באמצעות הטלפון, מערכת חיוג אוטומטית, פקסימיליה, הודעת מסר קצר וכד'.
 - 10.11 היה והמנוי אינו מעוניין בחומר הפרסומי, כמפורט לעיל, יכול הוא להודיע לחברה בכתב על סירובו לקבלו בפקס שמספרו 0722002080 או לכתובת דוא"ל info@012.net, כל זאת תוך 14 ימים

מיום ההתקשרות. למנוי יתאפשר לבקש להפסיק את משלוח החומר הפרסומי/ שיווקי בכל שלב בהמשך ההתקשרות והחברה מתחייבת לפעול כאמור תוך 14 ימים ממועד קבלת ההודעה. 10.13 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 פרטיו האישיים של המנוי ועל הנתונים שיועברו אליו, כפי שהחברה מתחייבת בהתאם להוראות הסכם זה.

10.14 החברה נוהגת להקליט שיחות לקוחותיה עם מוקד השירות של החברה על מנת להפיק לקחים ולשפר את השירות, וכן במקרים בהם תתעוררנה מחלוקות בין מנוי או מי מטעמו לבין החברה. הסכמת מנוי לתנאי ההסכם מהווה הסכמה לשימוש כדיון שנעשה בהקלטות אלה. 10.15 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, בהתאם לתנאי הרישיון, להפסיק את השירותים המסופקים למנוי הפסקה מוחלטת או הפסקה זמנית, או להגבילם, לפרקי זמן ובתדירות שאינה עולה על הקבוע ברישיון, בהודעה למנוי מראש, ככל שניתן ו/או מחויב בנסיבות 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 כדיון 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 הקמת מערכת התקשורת הבינלאומית של החברה, תפעולה, ביצוע פעולות תחזוקה במערכת או הרחבתה, והפסקת השירותים מתבצעת בהתאם לתנאי הרישיון;

11.7 שר התקשורת ביטל, הגביל, התלה את הרישיון 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 לגרוע מחובתו של המנוי לשלם לחברה את חובו בהתאם להתקשרות, לרבות תשלום ריבית פיגורים והוצאות גבייה, אם יידרשו.

13. הגבלת אחריות החברה

13.1 בכפוף לחסינויות שהוענקו לחברה על ידי שר התקשורת, ובכפוף לאמור ברישיון וסעיף זה להלן, לא תשא החברה, עובדיה וכל הבאים מטעמה באחריות בנזיקין אלא -

13.2 לנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת השירותים או הפסקתם;

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

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

13.5 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, לרבות פעולות הקמת מערכת התקשורת הבינלאומית של החברה, תפעולה או תחזוקתה;

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

13.7 בנוסף לאמור לעיל, מובהר כי החברה לא תשא בכל אחריות לכל נזק תוצאתי או עקיף (כגון אובדן רווח, הפסד, פגיעה במוניטין וכיו"ב), וכן כי החברה לא תשא בכל אחריות לכל נזק אשר יגרם

על ידי גורמים או עילות 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 רשיונות תקשורת אחרים, לרבות מפעילי הרט"ן, והכל בכפוף לכך, שעל אף מאמצים סבירים אין באפשרותה של החברה לעמוד בהתחייבויותיה; 13.8 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 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 אכיפתן), 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 ובכפוף להוראות החברה. המנוי מתחייב להימנע מעשיית שימוש שאינו כדין בשירותים הניתנים לו על ידי החברה, בשירותים הנלווים או בצידוד 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 באחריותו 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 ברשיון ובין שלא ברשיון, 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 בשל ביצוע פעולות אלו תחול עליו אחריות בלעדית 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 מביניהם.
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 ידרשו.

18. ניתוק/הפסקת שירות ביוזמת 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 מנוי הרוצה להביא לסיום התקשרות עם החברה יודיע לחברה טלפונית או בכתב על בקשתו לסיום ההתקשרות.
18.3 ניתוק המנוי יכנס לתוקף בתוך 2 ימי עבודה מהודעת המנוי.
18.4 במידה והמנוי התחייב במסגרת תוכנית התעריפים לתקופת מינימום כלשהי אזי מיד עם ניתוק השירות הוא יחויב בתשלום יתרת התשלומים כמפורט בתוכנית.

19. מען הצדדים והודעות

19.1 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.

19.2 המנוי מתחייב להודיע לחברה בכתב, בדואר, בדואר אלקטרוני או באמצעות אתר הבית של החברה, תוך 14 יום על כל שינוי בכתובתו, החלפת הבעלות על קו הטלפון או בפרטים אחרים שמסר לחברה. כל עוד לא הודיע המנוי לחברה בדבר שינוי פרטיו כאמור, ייחשב המנוי כמי שמקבל את השירות וישא בכל החיובים בגין מתן השירותים.

20. קיזוז ועיכובן

20.1 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.

21. סמכות שיפוט

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

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

22. כללי

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

22.2 במקרה של סתירה בין הוראות ההסכם הנוגעות לתעריפים ולתוכנית התעריפים שבחר המנוי, לבין הוראות הרשיון לעניינים אלה, יגברו הוראות הרשיון.

22.3 המנוי יוכל לעיין בהוראות הרשיון במשרדי החברה ברחוב עמל 8, פארק תעשיות אפק, ראש העין או באתר האינטרנט של משרד התקשורת בכתובת http://www.moc.gov.il/sip_storage/FILES/0/630.pdf

22.4 המנוי יוכל ליצור קשר עם החברה באמצעים הבאים:
טלפון מוקד שירות לקוחות: 1828 (חיוג מקוצר) או 072-2002228.
פקס: 072-2002080.

דואר אלקטרוני - info@012.net.

23. כרטיסי חיוג בין-לאומיים

23.1 הסעיפים שלהלן רלוונטיים לרוכשי כרטיסי חיוג בין-לאומיים בלבד ולכן בסעיפים שלהלן כל מקום בו מופיעה המילה "מנוי" הכוונה למנוי כרטיס חיוג בין-לאומי. האמור בתנאים הכלליים שלעיל חלים בשניונים המחויבים גם על מנויי כרטיסי החיוג הבין-לאומיים.

23.2 החברה תעניק למנוי שירות כרטיס חיוג בין-לאומי, המאפשר חיוג באמצעים שונים לרבות באמצעות מספר משתמש בליווי קוד סודי או מספר מקוצר ("אפשרויות החיוג"). באמצעות חיוג באחד מאפשרויות החיוג יתאפשר למנוי להתקשר מהיעדים המפורטים בגב כרטיס החיוג או בנספח אשר יועבר על-ידי החברה, כפי שיעודכן על-ידי החברה מעת לעת.

23.3 אופן השימוש בכרטיס החיוג יוסבר למנוי בהתאם לאפשרות החיוג בה בחר והמנוי רשאי לעשות שימוש בשירות האמור מיד לאחר מכן.

23.4 למען הסר ספק מובהר בזה כי אם עשה המנוי שימוש באפשרות החיוג לשם קבלת שירות כאמור, יחשב המנוי כמי שקיבל על עצמו את תנאי ההתקשרות.

23.5 המנוי מתחייב לנקוט בכל הצעדים הסבירים המתבקשים לשם שמירת סודיות בדבר אפשרות החיוג שניתנה לו לרבות אחזקת מספר המשתמש או מספר החיוג המקוצר בנפרד מכרטיס החיוג על מנת למנוע גניבה או חיוג לא מורשה.

23.6 נגנב כרטיס החיוג ו/או הקוד הסודי ו/או המספר המקוצר של המנוי או אבד, יודיע המנוי לחברה על אובדן או גניבה כאמור בהקדם האפשרי, ובכל מקרה לא יאוחר מתום 12 שעות מעת שנגנב כרטיס החיוג או אבד. לא הודיע המנוי לחברה על גניבת כרטיס החיוג או אובדנו בתוך 12 שעות כאמור, יהיה המנוי חייב בתשלום עבור כל השיחות אשר בוצעו באמצעות כרטיס החיוג של המנוי.