

הסכם התקשרות כללי

שם הלקוח		מספר זהות/ח"פ	
רחוב/ת"ד	מס' בית	מס' דירה	מיקוד

הואיל והחברה התקשרה בהסכם עם מועדון הצרכנים במיזם בשם טוקפון, במטרה לספק לחברי המועדון שירותי תקשורת סלולארית מסובסדים בתנאים שיפורטו להלן (להלן: "השירותים") וכי מחירי ותנאי החברה לחברי מועדון כפופים לפיקוח המועדון;

והואיל והחברה התקשרה בהסכמים עם חברת פלאפון תקשורת בע"מ (להלן: "המפעיל") לצורך ביצוע הסכם זה ובאמצעותה היא מתכוונת לספק את השירותים ללקוח, בכפוף לאמור להלן ולהוראות החוק והלקוח מודע לכך שההתקשרות עמו היא של החברה ולא ישירות של המפעיל, על כל המשתמע מכך, לרבות זכות החברה לעבור להתקשרות עם מפעיל סלולארי אחר בכפוף לשמירת זכויות הלקוח ועוד;

והואיל והלקוח מודע לכך שתנאי הסכם זה יחולו עליו כל עוד לא הפסיק את חברותו במועדון, ובמידה שזו תופסק יחולו עליו הוראות ההסכם לגבי לקוחות החברה שאינם חברי המועדון, המופיע באתר החברה;

עיקרי העסקה

- המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מגופו.
- הסכם זה מסדיר את השירותים שתספק החברה ללקוח במהלך תקופת ההתקשרות, אשר אינם כוללים רכישת ציוד תקשורת סלולארית מעבר לכרטיס ה-SIM שיונפק ללקוח ובאמצעותו הוא יחובר לקו חדש או שהקו שבבעלותו ינויד לקו של החברה והוא ייהנה משירותים אלה.
- רכישת ציוד תקשורת סלולארית נוסף מן החברה תבוצע בעסקאות נפרדות, בהתאם לתנאים ולהצעות שתציע מעת לעת החברה ויפורסמו באתר האינטרנט שלה ו/או של מיזם טוקפון.

תקופת ההתקשרות

- הלקוח אינו מחויב לתקופת התקשרות מינימלית על פי הסכם זה ובמקרה שיבחר לבטל אותו ו/או לנייד את המספר שברשותו לספקית תקשורת סלולארית אחרת הוא לא יחויב בדמי יציאה כלשהם, בכפוף לפירעון החשבונית/ות עבור תקופת ההתקשרות בפועל וכן את יתרת עלות כל ציוד שרכש מאת החברה, במידה שרכש כזה.
 - התחייבויות החברה על פי הסכם זה תעמודנה בתוקף למשך תקופה של 12 חודשים ולאחר מכן היא תהיה רשאית לשנות את תנאי ההתקשרות בהודעה מראש ללקוח.
- חבילת השירותים ועלות השירות – כמפורט בטופס נספח לחבילה.

פירוט גישה לשירותים המפורטים להלן, שירותים שאינם חסומים / פתוחים, ניתנים לחסימה / פתיחה לאחר פנייה למוקד שירות הלקוחות.

מס	סוג השירות	חסום	פתוח	
1.	שירות גלישה באינטרנט הסלולרי לרבות בפורטל הסלולרי של בעל הרישיון באמצעות המכשיר (חסימה אינה מונעת גלישה באמצעות WI FI)		כן	
2.	שירות תוכן ו/או מידע חד-פעמי	א.	קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפייה בו ו/או האזנה לו באופן חד-פעמי (כגון: הורדה או צפייה בסרט וידאו, האזנה לשיר, הורדת רינגטון, הורדת סרט וידאו, הורדת משחק, והכל באופן חד-פעמי)	כן
		ב.	שליחת מסרון בתשלום מיוחד לשם הצבעה במסגרת תוכנית המשודרת בטלוויזיה באופן חד פעמי (כגון: הצבעה לתכנית ריאליטי באופן חד פעמי)	כן
		ג.	מתן תרומה באמצעות שליחת מסרון באופן חד-פעמי (כגון: תרומה לעמותה באופן חד פעמי)	כן
		ד.	קבלת תוכן ו/או מידע באופן חד פעמי (כגון: מידע על קווי תחבורה, בעלי מקצוע, מידע פיננסי, והכל באופן חד פעמי)	כן
3.	שירות תוכן ו/או מידע מתמשך-מנוי	א.	קבלת או הורדת תוכן באמצעות האינטרנט, צפייה בו ו/או האזנה לו שלא באופן חד-פעמי (כגון: מנוי להורדה או צפייה בסרט וידאו, שירות מוזיקה, הורדת רינגטונים, הורדת סרטי וידאו או הורדת משחקים)	כן
		ב.	קבלת תוכן ו/או מידע שלא באופן חד-פעמי (כגון: מנוי לקבלת עדכוני חדשות, תוצאות ספורט, שאלות טריוויה או מתכוני דיאטה)	כן
4.	שירות פרמיום		כן	
5.	שירות גלישה באינטרנט הסלולרי בחו"ל	א.	שיחות לקידומת 1-900 / 1-901, הכולל השמעת תוכן קולי או הצגת תוכן חזותי כגון: מידע, בידור, ייעוץ, שירות היכרויות, השתתפות בתחרויות וכו' באמצעות חיוב לקידומת 1-900 או 1-901	כן
		א.	שירות גלישה באינטרנט הסלולרי בחו"ל לרבות בפורטל הסלולרי של בעל הרישיון (חסימה אינה מונעת גלישה באמצעות WI FI)	כן

- חבילה הכוללת מספר שירותים מקטגוריות שונות אשר אחת מהן פתוחה לא תתבטל, על אף שלא יתאפשר שימוש בחלק מהשירותים הכלולים בה.
- חסימת סעיף 1, לא תאפשר צריכה של השירותים שבסעיפים 2' ו-3' (החיוב בגינם יחול).
- חסימה לשירותים במסגרת החבילה שהינה חלק מתנאי החבילה תגבר על בחירה סותרת לעיל. בעת היציאה מחבילה ומעבר לחבילה אחרת שאין בה חסימה, תוסר החסימה ובחירתך תעודכן.

- א. הלקוח מאשר כי ניתן יהיה לבצע אישור עסקה חדשה ו/או שינויים בתנאי הסכם זה באמצעות דואר אלקטרוני או לחילופין בחתימה על מסמכים במעמד קבלת ציוד שרכש.
 - ב. לשם האמור לעיל מאשר הלקוח כי משלוח הודעה לחשבון הדואר האלקטרוני שמסור במבוא להסכם זה שצולחה תחשב כהודעה שהתקבלה אצלו אם לא התקבלה אינדיקציה ברורה לתקלה במשלוח או לחוסר יכולת לקרוא הודעה זו.
 - ג. אם לאחר קבלת הסכם זה ו/או כל הסכם אחר בין הצדדים לידי לא הודיע הלקוח לחברה בכתב על אי התאמה בין ההסכם לתנאים שסוכמו בין הצדדים יחייב ההסכם כלשונו.
 - ד. הלקוח מודע לכך שהסכם זה בנוי במתכונת המקובלת להסכמים החתומים במעמד הצדדים ומאשר כי במידה שהעסקה בוצעה בסיכום טלפוני ו/או בתקשורת דרך אתר החברה ו/או בדואר אלקטרוני יחשבו האישורים האלקטרוניים ו/או הטלפוניים כחתימות הצדדים על החוזה במקומות המתאימים.
 - ה. הלקוח מאשר כי הוא מודע לכך ששיחות הטלפון בינו לבין החברה, כולן או מקצתן, יוקלטו לצורכי תיעוד וראיה להסכמות שהתגבשו.
 - ו. הלקוח מאשר כי השימוש שיבצע במנוי הינו שימוש פרטי וסביר.
 - ז. הודעה של הלקוח על ביטול הסכם זה תועבר לחברה בכתב בלבד ותכנס לתוקף 7 ימים ממועד קבלתה לידי החברה.
7. הלקוח מאשר כי קרא את פרק עיקרי העסקה בהסכם זה והוא מאשר כי הם מקובלים עליו ומשקפים את ההסכמות העיקריות שיקרתו בינו לבין החברה ביחס לתנאי ההתקשרות ביניהם.
 8. הלקוח מאשר כי נמסר לו כי התנאים הכלליים להסכמי ההתקשרות עם החברה וכן תנאי השימוש באתר החברה, המפורסמים באתר החברה, הינם חלק בלתי נפרד מהסכם זה. מוסכם כי גם במקרה שמסיבה כלשהי לא אישר הלקוח את התנאים הכלליים באופן אלקטרוני בעת גלישתו באתר החברה הרי שהיותם חלק מהסכם זה הינו תנאי יסודי בהסכם.
 9. הלקוח מאשר כי מילוי הפרטים ואישור הסכם זה והתנאים הכלליים אינם מהווים קיבול מצדו של הצעת החברה אלא הצעה שלו להתקשר עם החברה בתנאים אלה ולחברה הזכות לקבל את הצעתו ובכך ייכרת ביניהם חוזה.
 10. סעיפי ההסכם מנוסחים בלשון זכר לשם נוחות בלבד, אולם הם מיועדים לנשים וגברים במידה שווה.
 11. החברה תשלח עותק של הסכם זה, כשהפרטים הרלוונטיים מצוינים בסעיפים המיועדים לכך אל תיבת הדואר האלקטרוני של הלקוח, ובהעדר תיבה כזו לכתובתו המופיעה במבוא להסכם.
 12. עלות שירותים נוספים שמציעה החברה תהיה כפי שתפרסם החברה באתר האינטרנט שלה ו/או של מועדון ו/או בכל אמצעי שתמצא לנכון, כאשר הסכום הקובע באופן סופי יהיה הסכום שבהסכם בין החברה ללקוח.
 13. שירות תיקונים – חבילות השימוש המוצעות ע"י החברה אינן כוללות שירות תיקונים. ללקוח הרוכש מכשיר באמצעות החברה ו/או משתמש במכשיר אשר נרכש בעבר מהמפעיל קיימת אפשרות להצטרף לשירות תיקונים בעלות חודשית קבועה כפי שמפורט באתר החברה. שירות התיקונים מופעל על ידי המפעיל ו/או חברה המספקת שרותי ביטוח ובהתאם לתנאים המוגדרים על ידו וכמפורט באתר החברה.
 14. הסעיפים המפורטים בנספח זה מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות וכפופים לתנאים המפורטים בהסכם ההתקשרות והתנאים הכלליים.

תנאים כללים למתן שירותי רט"ן (רדיו טלפון נייד)

התנאים אשר יפורטו להלן מהווים את מסגרת ההתקשרות בין חברת טוקפון (להלן: "החברה") לבינך (להלן: "הלקוח"). תנאים אלו נוספים על האמור בהסכם ההתקשרות ובתנאי ותעריפי החבילה שנבחרה על ידך. במקרה בו קיימת סתירה בין התנאים הכלליים לבין תנאי מתנאי ההסכם או החבילה אליה הצטרף הלקוח, יגברו תנאי ההסכם ו/או החבילה. התנאים האמורים מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד אולם הם מיועדים לנשים ולגברים כאחד.

כללי:

1. הלקוח מודע לכך כי החברה אינה בעל רישיון כמשמעו בחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב – 1982, כי אם לקוח תאגידי אשר רכש מספר רב של מנויים מאחת ממפעילות הסלולר בעלות הרישיון – במועד ניסוח תנאים כלליים אלה חברת פלאפון תקשורת בע"מ ("להלן: "המפעיל") – וההתקשרות הינה בין הלקוח לחברה בלבד, כך שלמעשה הלקוח עושה שימוש במנוי שבבעלות החברה וללקוח אין כל קשר ישיר עם המפעיל.
2. לחברה הזכות לשנות את זהות המפעיל הסלולארי עמו היא מתקשרת בהסכם והודעה על שינוי כאמור תפורסם באתר האינטרנט של החברה בכתובת www.talkphone.co.il (להלן: "אתר האינטרנט").
3. החברה אינה אחראית על שירותים הניתנים ו/או מבוצעים על ידי המפעיל ועל כן החברה לא תישא בכל נזק, ישיר או עקיף, אשר יגרם ללקוח כתוצאה מליקויים בשירותים אלו.
4. ההתקשרות בין הצדדים תכנס לתוקפה לאחר ביצוע ההזמנה, המצאת אמצעי תשלום והפעלת כרטיס ה-SIM שיקבל הלקוח מהחברה. כרטיס SIM יחשב כמופעל לאחר 21 יום מיום שנשלח ללקוח, אף אם לא הופעל ו/או לא נעשה בו שימוש.
5. צריכת זמן אוויר בתוך גבולות המדינה נמדדת ביחידות זמן של שנייה אחת, כאשר שימוש חלקי יעוגל כלפי מעלה.
6. הודעות SMS בתוך גבולות המדינה נמדדות על פי מספר התווים בהודעה כאשר 70 תווים נחשבים כיחידה אחת. הודעה הכוללת מעל ל-70 תווים תפוצל למספר הודעות לצורך החישוב, כאשר מספר התווים יעוגל כלפי מעלה.
7. נפח הגלישה בתוך גבולות המדינה נמדד ביחידות של קילו בייט (1KB), כאשר שימוש חלקי מעוגל כלפי מעלה.
8. חישוב זמן האוויר, הודעות SMS (מסרונים) ונפח הגלישה מחוץ לגבולות המדינה יחושב על פי נהלי הרשת המארכת ויתכן שיהיה שונה מהאמור לעיל.
9. תנאי ההתקשרות כפופים להוראות הגורמים המוסמכים ברשויות המדינה. תנאי ההסכם יכולים להשתנות בהתאם להוראה כאמור.
10. השימוש במנוי ו/או בכרטיס ה-SIM הינו למטרה שלשמה התקשר הלקוח עם החברה ומיועד לשימוש במכשירים וציוד שאושר על ידי החברה. שימוש שלא כאמור ו/או בניגוד לחוק יחשב הפרה יסודית של ההסכם.
11. ללקוח ידוע כי כרטיס ה-SIM מאפשר את שימושו בשירותי החברה. תקינותו ושלמותו של כרטיס ה-SIM נמצאים באחריותו הבלעדית של הלקוח. החברה לא תהיה אחראית לכל נזק, ישיר או עקיף, שיגרם ללקוח מכך שכרטיס ה-SIM יתקלקל, ישבר, ייגנב או יאבד והלקוח לא יהיה זכאי לכל זיכוי או חזר על פרק הזמן בו לא יוכל לעשות שימוש במנוי במקרה כאמור. במקרה כזה, באפשרות הלקוח לקבל כרטיס SIM חלופי בעלות שתיקבע על ידי החברה.
12. במידה שיבחר הלקוח לאפשר לצד שלישי לעשות שימוש במנוי, ימשיכו לחול עליו כל החיובים במסגרת ההסכם. כמו כן יישא הלקוח באחריות לשימוש שיבצע הצד השלישי וכל פעולה שתבוצע על ידו, לרבות כזו המפרה את תנאי ההסכם, תחשב כאילו בוצעה על ידי הלקוח לכל דבר ועניין.
13. הלקוח הינו הגורם היחיד אשר יכול לפנות לחברה בבקשה למידע או לשינוי בתנאי ההתקשרות ובכל פנייה יזוהה הלקוח באמצעות פרטי זהות שתקבע החברה ו/או באמצעות קוד סודי שיקבע על ידי הלקוח בתיאום עם החברה. הלקוח אחראי באופן מלא לחיסיון פרטי הזיהוי שלו, וכפועל יוצא מכך הינו אחראי לכל פעולה שתבוצע על ידי אחר במקרה בו יהיו בידיו פרטי הזיהוי, אלא אם הודיע מראש לחברה על אבדן/גניבת פרטי הזיהוי ואז יהיה משוחרר מאחריות לפעולות שיתבצעו תוך זמן סביר לאחר קבלת ההודעה.
14. באפשרות הלקוח להגדיר מיופה כוח מטעמו זאת באמצעות פנייה בכתב לחברה אשר תציין בפירושה, בין היתר, את מסגרת הפעולות שיכול לבצע מיופה הכוח בשם הלקוח.
15. במקרה בו קיימת סתירה בין התנאים הכלליים לבין תנאי מתנאי ההסכם או התוכנית אליה הצטרף הלקוח, יהיו האחרונים בתוקף.

תעריפים וחבילות:

16. שירותי החברה כרוכים בתשלום. התעריפים השונים נקבעים על ידי החברה ומפורסמים באתר האינטרנט. לחברה הזכות לשנות את עלות השירותים מעת לעת. הודעה על שינוי התעריפים תפורסם באתר ו/או באמצעות פנייה אל הלקוחות.
17. במסגרת ההתקשרות עם החברה מצטרף הלקוח לחבילת בסיס המהווה את מסגרת ההתקשרות עם החברה וכוללת את השירותים הבסיסיים אותם מקבל הוא מהחברה והעלות החדשית הקבועה עבור שירותים אלו והכל כמפורט בתנאי החבילה.

18. פרט לשירותים הכלולים בחבילת הבסיס, באפשרות הלקוח לעשות שימוש חורג מעבר למוקצב לו בחבילת הבסיס ו/או לצורך שירותים נוספים שמעניקה החברה וזאת בתוספת תשלום על העלות החדשית הקבוע וכמפורט בתנאי החבילה.
19. החברה רשאית לשנות את מבנה חבילת הבסיס, השירותים הכלולים במסגרתה ו/או עלותה וזאת לאחר הודעה מראש ללקוחותיה באמצעות אתר האינטרנט ו/או פנייה אחרת ללקוחות.
20. התשלום עבור שירותי החברה יגבה מראש, בתחילת כל מחזור חיוב, עבור השימוש בתקופה זו. מובהר כי מחזור החיוב יקבע על ידי החברה ואינו בהכרח מתחילתו ועד סופו של חודש קלנדארי.
21. במידה שהחברה תציע ללקוחותיה מספר חבילות בסיס שונות, יוכל הלקוח לעבור מחבילה לחבילה באמצעות מסירת הודעה בכתב ו/או בעל פה לנציג שירות. החבילה תתעדכן החל מהיום הראשון למחזור החיוב העוקב למסירת ההודעה, כאשר עד למועד השינוי בפועל תיוותר החבילה הקיימת על כנה, לרבות העלות אותה היא נושאת.
22. במקרה בו תכלול חבילה שיחות לחו"ל ללא תשלום ו/או בעלות מוזלת, הלקוח יהיה זכאי לכך אך ורק במקרה בו ישיר את המנוי למפעיל השיחות שיקבע על ידי החברה ואך ורק במסגרת ביצוע שיחות לקוד הקיצור למנוי משויך (00) ולא באמצעות שיחה כלקוח מזדמן בשימוש בקידומת המפעיל, אף אם מדובר באותו מפעיל אליו הוא משויך. החברה לא תשא בכל נזק, ישיר או עקיף, או עלות נוספת שתחול על לקוח שלא יפעל כאמור.

תשלומים:

23. הלקוח יישא בתשלום עבור שירותי החברה בהתאם לחבילה שנבחרה על ידו ולעלות הנקובה בהסכם ההתקשרות.
24. באפשרות הלקוח לשלם את התשלום החודשי באמצעות הוראת קבע לחיוב חשבון בנק או כרטיס אשראי בלבד. אמצעי התשלום יחתם במועד ההתקשרות ואישורו יחשב כתנאי מקדים לביצוע ההתקשרות בין הצדדים (במקרה של הוראת קבע הכוונה לטופס ההוראה מאושר ע"י הבנק).
25. התשלום יבוצע אחת לחודש בהתאם למחזורי החיוב הנהוגים בחברה וזאת לאחר שתפיק החברה חשבונית בגין החיוב הצפוי. החיוב החודשי יכלול את כל החיובים, לרבות החיובים הנלווים בגין חריגות או שירותים שאינם כלולים בעלות חבילת הבסיס.
26. החברה רשאית, מעת לעת, לעדכן את התעריפים השונים בהם מחויב הלקוח, לרבות אך מבלי להגביל - שינויים רגולטוריים, הצמדה למדד המחירים לצרכן או שינויים בעלות השימוש ברשת המארחת. עדכון תעריפים יתבצע בפיקוח מועדון ולאחר פרסום אודות השינוי, מראש, באתר האינטרנט או בכל אמצעי תקשורת שתבחר החברה.
27. באפשרות הלקוח להשיג על החיוב החודשי, במלואו או בחלקו, בתוך 30 יום ממועד הפקת החשבונית. חיוב שלא לתקבל עליו השגה במועד הנקוב יחשב ככה שאושר על ידי הלקוח.
28. על הלקוח לעדכן את החברה באופן מיידי על כל שינוי או החלפה של אמצעי התשלום וזאת קודם למועד התשלום הצפוי.
29. כל התשלומים המגיעים לחברה חייבים במע"מ ויתווסף להם מע"מ כדון, בהתאם לשיעור שיקבע על ידי המדינה. כל שינוי במע"מ ישנה את עלות השירותים בהתאם. במקרה של הורדת מע"מ, קיימת לחברה הזכות להותיר את מחיר השירות על כנו, כך שהשירות יתייקר ביתרה המתקבלת מהפחתת המע"מ.
30. החברה רשאית להתנות את השימוש בשירותיה בהפקדת פיקדון.
31. החברה רשאית לחייב את הלקוח בתשלום נוסף במידה וזה יבצע שימוש במנוי שלא על פי הסכם ההתקשרות והתנאים הכללים ו/או במידה והלקוח ישתמש במנוי לשימוש שאינו פרטי ובהיקף שאינו סביר. חיוב הלקוח יבוצע בהתאם לתעריף המפורט לעיל.
32. במקרה של פיגור בתשלום, מעבר לכל סנקציה העומדת לחברה, יישא סכום החוב שלא שולם במועדו הפרשי הצמדה וריבית פיגורים הקבועים בחוק פסיקת ריבית והצמדה עד למועד התשלום בפועל. הלקוח יישא בכל החיובים והעמלות הכרוכים ו/או הנובעים מהחזר חיוב ו/או ביצוע חיוב מחודש ו/או גבית החוב בדרכים חוקיות אחרות. באפשרות החברה לגבות הוצאות גבייה על תשלום שלא שולם במועדו ולא הוסדר בתוך 21 יום עד לסכום של 750 ש"ח. הוצאות הגבייה יתווספו ליתר הוצאות שיוצאו במסגרת העברת החוב לטיפול משפטי ולשכר טרחת עורך דין, ככל שהחוב יועבר לטיפול משפטי.

ניוד מספרים:

33. באפשרות הלקוח לעבור ולהתחבר לשירותי החברה עם מספר קיים מכל רשת סלולארית אחרת, תוך שמירה על המספר והקידומת הקיימים.
34. ניוד מספר מחברה אחרת יתאפשר אך ורק לבעל המנוי בחברה האחרת ו/או באישורו המפורש בכתב. בעת בקשה לביצוע ניוד יצהיר הלקוח כי הוא בעל המנוי או הוסמך בכתב על ידו לביצוע הניוד, אז גם יציג את ייפוי הכח ועותק תעודה מזהה של בעל המנוי, וכי אין כל מניעה לביצוע הניוד. בנוסף, הלקוח מתחייב לשפות את החברה על כל נזק, ישיר או עקיף, שיגרם לה מכך שבוצע ניוד בניגוד לאמור לעיל.
35. אין בניוד מנוי לחברה כדי לבטל חיוב לחברה סלולארית קודמת, ככל שחיוב כזה קיים, והחברה לא תישא בכל חיוב של לקוח לרשת סלולארית אחרת בגין ניוד מנוי אליה.
36. פרק הזמן לביצוע הניוד הינו בהתאם להוראות משרד התקשורת, המשתנות מעת לעת. מובהר כי זמן הניוד יחל להימנות רק מהרגע בו התקבלו אצל החברה מלוא המסמכים הנדרשים לצורך הניוד והצטרפותך לשירותיה.

37. במקרה בו שירות משירותי החברה מוגבל לביצוע למנויים של הרשת בלבד ו/או מבוצע בעלות שונה למנויי הרשת, מובהר כי לשם כך יחשב כמנוי הרשת רק מנוי בפועל בלבד, אף אם אינו בעל קידומת סלולארית של החברה. במקביל, לא יחשב כמנוי מספר עם קידומת של החברה אך משויך כעת לרשת אחרת.
38. כמפורט לעיל, באפשרות החברה להתקשר בהסכם עם חברת סלולר אחרת. במקרה זה ייחשבו כל מנויי החברה ככאלה שניידו לחברה החדשה והחברה היא שתטפל בהעברה מבלי שללקוח תהיה הזכות להתנגד לכך ומבלי שהוא יידרש לבצע כל פעולה ו/או שינוי.
39. בקשה לניוד מהחברה לחברה אחרת שגישה מנוי תחשב כבקשה לסיום ההתקשרות לכל דבר ועניין. החברה תפעל לביצוע הניוד בהתאם להוראות משרד התקשורת ובמקביל תפעל עלפי הוראות תנאים אלה וההסכם בין הצדדים במקרה של הפסקת ההתקשרות וביטול ההסכם בין הצדדים ביזמת הלקוח.
40. מובהר כי ניוד מנויים מהחברה לחברה אחרת מפסיק חיובים עבור שירותים ממועד הניוד ואילך ואין בו על מנת לבטל כל חיוב קיים של הלקוח כלפי החברה. מובהר כי ניוד אינו מבטל כל חיוב עתידי בגין ציוד שנרכש מאת החברה.
41. בהתאם לאופי ההתקשרות, לקוח המתקשר עם החברה שלא באמצעות ניוד מקבל לשימוש מנוי הנמצא בבעלות לחברה. יחד עם זאת, החברה תאפשר ללקוח שיבחר בכך לבצע ניוד של מנוי זה לחברה אחרת בכפוף לפירעון מלוא התחייבויות הלקוח כלפי החברה.

זיהוי ופרטיות:

42. הלקוח מצהיר כי פרטי הזיהוי שנמסרו על ידו נכונים ומלאים. מסירת פרטים שגויים, כוזבים או שאינם עדכניים יתכן שתהווה עבירה פלילית ובכל מקרה תחשב הטעיה כמשמעה בחוק החוזים (חלק כללי) התשל"ג - 1973. במקרה של מסירת פרטים שאינם נכונים שמורות לחברה מלוא זכויותיה, לרבות - ביטול ההתקשרות ללא השבת הכספים ששולמו עד מועד הביטול ונקיטת הליכים משפטיים בגין כל נזק, ישיר או עקיף, אשר יגרם לחברה כתוצאה ממסירת פרטים אלו.
43. יתכן כי במהלך קליטת הפרטים שימסור הלקוח בעת הצטרפותו לשירותי החברה יפלו שגיאות או אי דיוקים, בין אם כתוצאה מרישום שגוי על ידו ובין אם כתוצאה מקליטה שגויה במערכת המחשב. אשר על כן, מתבקש הלקוח להודיע לחברה על כל שגיאה כאמור ולהקפיד על רישום מדויק של הפרטים. כמו כן, בעת רישום לאתר או התקשרות עם החברה לקבלת שירותיה מוותר הלקוח על כל דרישה או תביעה בגין נזק, ישיר או עקיף, שיגרם לו כתוצאה מרישום שגוי כאמור.
44. בעת מסירת פרטים אישיים, בהזמנת שירות או מוצר, מאשר הלקוח לחברה לפנות אליו בכל אמצעי תקשורת שתראה לנכון, בהצעות ומידע פרסומי הקשור לשירותי החברה ולמוצרים המשווקים באמצעותה. אם אין הלקוח מעוניין בפניות החברה בכלל או באמצעות אמצעי תקשורת ספציפי בפרט, עליו להודיע על כך לחברה באחת מדרכי התקשורת המפורטות באתר.
45. בכפוף להוראות הדין רשאית החברה לנהל מאגר מידע ממוחשב בו נכללים בין היתר, שמות, מענים ומספרי הטלפון של לקוחותיה, כפי שאלו נמסרו לה במועד ההתקשרות. החברה תהיה רשאית לעשות שימוש במידע זה בכל הקשור בהסכם זה לרבות לצורך התחשבות כספית, אספקת שירותים או גביית כספים. כמו כן החברה תעשה שימוש במידע זה בהתאם להוראות כל דין.
46. החברה רשאית להעביר לצדדים שלישיים נתונים סטטיסטיים אודות השימוש שיתבצע בשירותיה ו/או באתר ובלבד שמדובר במידע כללי אשר אין בו לזהות כל לקוח באופן אישי, ובכפוף להוראות הדין.
47. החברה תהיה רשאית להעביר לצדדים שלישיים את מלוא הפרטים אודות לקוח בהתאם להוראות הדין ולהכרעה שיפוטית.
48. החברה תהיה רשאית להעביר את פרטיו המלאים של לקוח לצד שלישי לצורך התחשבות עבור שירותים שהעניק ללקוח ונעשה בהם שימוש באמצעות החברה אולם תמורתם לא שולמה כסדרה.
49. בעת ביצוע שיחה יוצאת, מספר המנוי ממנו מתקשר הלקוח יהיה גלוי למקבל השיחה. באפשרות לקוח לחסום את זיהוי המספר ולהופיע כמספר חסוי באמצעות פנייה לשירות הלקוחות של החברה. חסימת זיהוי או שחרור חסימה כפופים לעלות המפורטת בלוח התעריפים הכללי של החברה, ככל שהחברה תחליט לקבוע עלות לשירות זה.
50. מובהר כי גם במקרה של בקשה לחסימת זיהוי המספר, ישנם שירותים שונים שבהם המספר ימשיך להופיע אצל מקבל השיחה, ובכל מקרה יופיע המספר במקרים הקבועים בחוק (כגון - שיחות לשירותי חירום), והחברה לא תישא בכל אחריות לנזק, ישיר או עקיף, שיגרם כתוצאה מכך.
51. החברה תפעל בהתאם להוראות החוק בכל הקשור להגנה על פרטיות הלקוח לרבות בהתאם לאמור בחוק התקשורת (בזק ושירותים), חוק הגנת הפרטיות וכל דין.
52. יתכן שהשיחות למוקד השירות של החברה יוקלטו וישמרו לצורכי מעקב ותיעוד הפנייה.
53. שימוש בחלק משירותי החברה כרוך בשימוש במיקום הגיאוגרפי של הלקוח ועל כן שימוש בשירות כזה שמפעילה החברה ו/או צדדים שלישיים מהווה את הסכמה לכך. החברה לא תהיה אחראית לכל נזק, ישיר או עקיף, שיגרם ללקוח כתוצאה משימוש בשירות של החברה ו/או צד שלישי המשתמש באיכוך מיקום המשתמש.
54. החברה תהיה רשאית למסור את מיקום מכשירו של לקוח לצד שלישי בהתאם להוראות החוק והחלטה שיפוטית.

55. החברה תהיה רשאית לגלות כל מסמך, מידע או נתון סטטיסטי אודות לקוחותיה במסגרת כל הליך משפטי בו הוא והחברה יהיו צדדים ו/או על פי החוק ו/או החלטה שיפוטית.

חבילות גלישה:

56. החברה מציעה ללקוחותיה חבילת גלישה.
57. על הלקוח לוודא כי הציוד שברשותו תואם לשימוש בשירותי הגלישה המוצעים בכלל או במהירות המרבית אותה מאפשרת הרשת, בפרט, במיוחד במקרה בו הוא מתחבר לשירותי החברה עם ציוד הקיים בבעלותו.
58. מובהר כי חבילת הגלישה מוגבלת בנפח תעבורה חודשי, כקבוע בפרטי החבילה. חריגה מנפח התעבורה החודשי יתכן ותהיה כרוכה בעלות נוספת ו/או בהגבלות על השימוש ו/או מהירות הגלישה והכל בהתאם לתנאי החבילה.
59. נפח הגלישה בחבילה נמדד וניתן לשימוש על בסיס חודשי ואינו ניתן להעברה, במלואו או בחלקו, לחודש חיוב אחר.
60. קצב הגלישה אינו קבוע ותלוי בגורמים חיצוניים שונים, דוגמת – זמינות וכיסוי, עומס משתמשים או תקלות שונות. החברה לא תישא בכל אחריות לנזק, ישיר או עקיף, שיגרם כתוצאה מקצב הגלישה.
61. החברה רשאית להגביל את קצב הגלישה על מנת להגן על הרשת ולקוחותיה או במקרה בו מבוצע ברשת שימוש החורג מתנאי השירות וכמובן בהתאם להוראות הדין ו/או כל רשות מוסמכת.
62. נפח הגלישה בגבולות המדינה נמדד ביחידות של קילו ביט (Kb). מחוץ לגבולות המדינה נמדד נפח הגלישה בהתאם ליחידות המידע הקבועות על ידי הרשת המארחת בחו"ל.
63. יש לשים לב כי עלויות הגלישה מחוץ לגבולות המדינה גבוהות ביותר. מומלץ לבחון את האפשרות לחסום שירותי גלישה שונים קודם ליציאה מהארץ.
64. חלק משירותי התוכן הנמצאים בשימוש עושים שימוש בחבילת הגלישה אף שלא כתוצאה מפעולה יזומה על ידי הלקוח. נפח שימוש כזה נמדד בדומה לכל שימוש אחר לכל דבר ועניין והחברה לא תהיה אחראית לכל נזק או חיוב שיגרם כתוצאה מפעילות תוכנה או שירות מסוג זה, ועל הלקוח לשים לב לתנאים בכל שירות שהוא רוכש, מזמין, מוריד למכשירו או משתמש בו.
65. שימוש ברשת האינטרנט, בכלל, ובאתר החברה, בפרט, מאפשר בין היתר צפייה בתכנים והתקנת תוכנות המסופקות על ידי צדדים שלישיים ואף כאלו שלא התקשרו בכל הסכם עם החברה. כל שימוש על גבי חבילת הגלישה נעשה באחריות הלקוח בלבד והחברה לא תהיה אחראית לכל נזק, ישיר או עקיף, שיגרם כתוצאה מכך.

זמינות השירותים:

66. שירותי החברה מוגבלים לזמינות ויכולות הרשת אליה מחוברים מנוייה. זמינות השירותים מושפעת ממגבלות שונות היכולות להשפיע על זמינותה לרבות, תקלות שונות, הפרעות במזג האוויר או אזורים גיאוגרפיים שונים בהם לא ניתן יהיה לספק את השירות בכלל ו/או לא ברמה הרגילה. החברה לא תהיה אחראית לכל נזק, ישיר או עקיף, שיגרם ללקוח מאי זמינות השירות כתוצאה מגורם שאינו בשליטת החברה ו/או שתוקן על ידי החברה תוך זמן סביר מקבלת ההודעה.
67. החברה אינה אחראית לזמינות שירותים של צדדים שלישיים הניתנים לשימוש באמצעות שירותי החברה ו/או שירותים שהלקוח הזמין ישירות מהצד השלישי גם אם התשלום עבור השירות נגבה על ידי החברה עבור אותם צדדים שלישיים. החברה לא תשא בכל נזק, ישיר או עקיף, שיגרם מאי זמינות שירות כאמור או בקשר אליו.
68. מובהר כי חלק משירותי החברה ו/או שירותים של צדדים שלישיים שמתאפשר השימוש בהם באמצעות החברה יהיה זמינים בגבולות המדינה בלבד ולחילופין יהיו כרוכים בחיוב נפרד או שונה מחוץ לגבולות המדינה.
69. החברה ו/או מי מטעמה לא יישאו באחריות לנזק, ישיר או עקיף, אשר יגרם ללקוח כתוצאה מאי זמינות שירותי החברה, כולם או חלקם, כתוצאה מפעולה יזומה של החברה בהתאם לחוק התקשורת ולחילופין מפניה או פעולה של רשות מרשויות המדינה או כל רשות שיפוטית.
70. באחריות הלקוח לבחון את התאמת המכשיר הסלולארי שברשותו לרשת שבה פועלת החברה. החברה לא תהיה אחראית לכל נזק, ישיר או עקיף, שיגרם כתוצאה מאי התאמה מכשיר לכלל שירותי החברה ו/או חלק מהם.
71. בהתאם לאמור לעיל, יתכן שהחברה תעביר את מנויה לרשת סלולארית חלופית. במידה שכתוצאה משינוי לא יתאים המכשיר לשימוש ברשת, לא יהיה זכאי הלקוח לכל סעד או פיצוי אחר זולת נידוד המנויים לחברה אחרת ו/או סיום ההתקשרות עם החברה.
72. השימוש בציוד ובשירותים הינו בהתאם להנחיות החברה ולתנאי השימוש. החברה לא תשא בכל אחריות לנזק, ישיר או עקיף, כתוצאה משימוש חורג שיבוצע על ידי הלקוח. הלקוח יישא בכל נזק שיגרם לחברה ו/או למי מלקוחותיה כתוצאה משימוש חורג בציוד או בשירותי החברה.
73. החברה אינה אחראית לכל נזק או אובדן מידע שיגרם משימוש בשירותיה, ובמיוחד במקרה של תיקון, לרבות אבדן רשימת אנשי הקשר ותיעוד השיחות או הודעות SMS. מומלץ ללקוח לגבות שירותים אלו באופן תדיר על מנת לשמור על זמינותם.
74. מובהר כי, כל השירותים המוצעים ללקוחות החברה במסגרת ההתקשרות, לרבות שירותי שיחה, גלישה והודעות SMS מתייחסים לשימושים המבוצעים בתוך גבולות המדינה בלבד.

75. שימוש במנוי מחוץ לגבולות המדינה כפוף לזמינות השירותים במדינת היעד וליכולות הרשת המאחרת במדינת היעד אשר התקשרה בהסכם לשיתוף פעולה עם החברה.
76. הלקוח מודע לכך שיתכן והשירותים, במלואם או בחלקם, או הציוד שברשותו לא יהיו זמינים במדינת היעד והחברה לא תהיה אחראית לנזק, ישיר או עקיף, שיגרם לו כתוצאה מכך.
77. פניות בנושאים טכניים, בכלל, ולעניין זמינות השירותים בפרט, יבוצעו באמצעות המוקד הטכני של המפעיל בטלפון 1-700-500-166 או 050-7077766.
78. השימוש בשירותים מחוץ לגבולות המדינה כרוך בתשלום נפרד ונוסף על העלויות הכלולות בחבילת השימוש שנבחרה על ידי הלקוח, למעט שירותים שצוין לגביהם בפירוט כי לא יישאו בעלות נוספת מחוץ לגבולות המדינה – ככל שישנם כאלה.
79. תעריפי השירותים הניתנים מחוץ לגבולות המדינה, לרבות שיחות מחו"ל לארץ ומחו"ל לחו"ל, משלוח הודעות SMS מחו"ל לארץ ומחו"ל לחו"ל וקבלת כל הנ"ל, מתפרסמים באתר האינטרנט של המפעיל ומתעדכנים באופן תדיר. מומלץ לבחון עלויות אלו בסמוך לשימוש בשירות.
80. לפניות וברורים בנושא תפעול המנוי בחו"ל ועלות השירות ניתן לפנות למוקד המפעיל בטלפון 1-700-500-166 או 050-7077766.
81. ברוב רובם של המקרים, שימוש בשירותים בחו"ל יקר באופן משמעותי מהשימוש בגבולות המדינה ויתכנו שירותים שונים שהינם ללא תשלום נוסף בתוך גבולות המדינה אולם יהיו כרוכים בעלות מחוצה לה. משכך מומלץ ללקוח לבחון את ביצוע השירותים קודם היציאה מגבולות המדינה ולשקול פניה לחברה לחסימת שירותים מסוימים או לחסום שירותים אלו מציוד הקצה שבידו.
82. במקרה בו מספר רשתות באותה מדינה התקשרו בהסכם עם החברה, באפשרות הלקוח, בעת ההגעה למדינת היעד, לבחור את הרשת באמצעותה יתחבר לשירותי החברה. לשם כך, מומלץ לבחון את האפשרויות והעלויות השונות בכל חברה קודם ליציאה מהארץ ולבחור את זו שתואמת ביותר לצרכי הלקוח.
83. החברה רשאית להתנות את השימוש בשירותיה או באמצעותה מחוץ לגבולות המדינה בהפקדת תשלום מוזמן או בטוחה אחרת קודם ליציאה מהארץ, להבטחת פירעון התשלום. בנוסף, באפשרות החברה לחייב את חשבון הלקוח באופן מדי וקודם למועד החיוב הרגיל, בחיובים שצבר בחו"ל עד לאותו מועד וזאת במקרים ובצבירת חיוב בגובה שיקבע על ידי החברה, ויתרת החיובים יחויבו במועד החיוב הרגיל. החברה שומרת על זכותה לחסום את השירות במידה ולא יפרע תשלום מתשלומים אלו.
84. מאחר שחלק מהחיובים בחו"ל מתקבלים באיחור על ידי חלק מנותני השירות, יתכן כי חיובים אלו או חלקם יופיעו באיחור ובחשבוניות עוקבות.
85. שימוש בשירותי צד שלישי מחוץ לגבולות המדינה, במידה שיתאפשר, יתומחר על ידי הצד השלישי ובאחריות הלקוח לבחון את עלות השירות ותנאיו מול הצד השלישי ישירות.

שירותי תוכן :

86. במסגרת ההתקשרות עם החברה יהיה באפשרות הלקוח לעשות שימוש בשירותי תוכן שונים, המסופקים על ידי החברה או על ידי צדדים שלישיים. השימוש בשירותי תוכן אלו הינו בכפוף לתנאי השירות הספציפי ולתנאים הכלליים המפורטים לעיל ולהלן, לרשימות ולהוראות הדין.
87. מובהר כי שירותי החברה כפופים לתנאים כלליים הנקבעים על ידי רשויות השלטון והשירותים ובעל רישיון רדיו טלפון נייד ממנו היא רוכשת שירותים לשם מתן שירותיה, לרבות הסכמים לשימוש בשירותי רדיו טלפון נייד (רט"ן) והסכמי מפעילי שיחות בינלאומיים (מב"ל). האמור בתנאים אלו חל על כל שירות או מוצר שמציעה החברה.
88. שירותים המוצעים על ידי צדדים שלישיים מוצעים על אחריותם בלבד. המידע המופיע בגין שירותים אלו נמסר על ידי הצדדים השלישיים ומופיע כפי שנמסר על ידם לחברה. החברה לא תהיה אחראית על כל פגם, טעות, שוני, חוסר, אי התאמה או הטעייה הכלול במידע המופיע על שירותי צד שלישי. הזמנה של מוצר או שירות המוצעים באתר על ידי צד שלישי מעידה על הסכמת הלקוח לכך שכל נזק, ישיר או עקיף, שיגרם לו מכך איננו נמצא באחריות החברה כי אם באחריות הצד השלישי בלבד.
89. החברה אינה אחראית לתוכנם של שירותי תוכן המופעלים על ידי צדדים שלישיים. פרסום השירות אינו מעיד על קשר זה או אחר בין החברה לבין מפעיל השירות. במידה שלקוח נתקל בשירות אשר יש בו הפרת חוק ו/או ביצוע עוולה ו/או מעשה פוגעני הוא מתבקש ליידע את החברה על כך על מנת שתוכל לבחון את המקרה ובמידת הצורך להסיר את השירות.
90. השימוש בשירותי התוכן ניתן ללקוח באופן אישי ולשימוש הפרטי בלבד. נאסר על הלקוח לשכפל, להעתיק, להפיץ, למכור, לשדר או להעביר לציבור או לאחר כל שירות תוכן אשר הגיע לידיה באמצעות האתר מבלי שקיבל אישור מפורש בכתב על כך מאת החברה ו/או ספקי שירותי התוכן הרלוונטיים.
91. ההרשאה הניתנת על ידי החברה לשימוש בשירותי התוכן הינה לשימוש באופן המוגדר בלבד. אין לעשות כל שימוש בשירותי התוכן באופן אחר.
92. מובהר כי שירותי התוכן מוגבלים באמצעות זכויות יוצרים של החברה או צד שלישי. מסיבה זו יתכן שחלק מהשירותים לא יהיה זמינים ו/או יהיו אסורים בשימוש מחוץ לגבולות המדינה ו/או בנסיבות מיוחדות בהתאם לתנאי כל שירות.

93. הלקוח מתחייב שלא לעשות שימוש בשירותים שתאפשר לו החברה באופן טורדני, שקרי, בלתי חוקי, מאיים, העלול לפגוע בצנעת הפרט או ציבור זה או אחר ולא להשתמש בשירותים לכל מטרה שלא לשמה קיים השירות, לרבות מטרת מסחריות ו/או פרסומיות.

94. יתכן שהחברה תאפשר להעלות תכנים לאתר האינטרנט או להעביר הודעות לחברה ו/או למשתמשים אחרים באמצעותו. במקרה זה תהיה לחברה הזכות לקבוע מגבלות שונות בקשר לתכנים אלו, לרבות גודל, סוג התוכן, פרק הזמן בין העלאת תכנים או שהייתם של התכנים באתר.

95. לחברה תהיה הזכות להסיר, לערוך או למנוע העלאה לאתר, באופן קבוע או זמני בצורה מידית וללא כל הודעה מוקדמת, של כל תוכן שאינו עומד בתנאי השירות והתנאים המפורטים לעיל ולהלן. הלקוח מוותר על כל טענה או דרישה מהחברה במידה שהחברה תפעל כאמור.

96. החברה אינה אחראית לתוכן המועלה על ידי לקוחותיה וכל לקוח הינו האחראי הבלעדי לכל נזק ישיר או עקיף שיגרם לחברה ו/או לכל גורם אחר כתוצאה מהעלאת התוכן. הלקוח מתחייב לשפות את החברה בכל נזק, ישיר או עקיף, שיגרם לה כתוצאה מהעלאת התוכן על ידו.

97. על אף זכותה של החברה להסיר, לערוך או למנוע העלאה של תכנים שאינם עומדים בתנאים אלה, ולאור ריבוי התכנים הצפוי יתכן שלא יעלה בידי החברה לטפל בכל תוכן מסוג זה שיועלה לאתר. לפיכך נדרש הלקוח לדווח לחברה על כל מקרה בו נתקלת בתוכן מסוג זה ולתת פירוט רב ככל הניתן וקישור לתוכן הרלוונטי. עם קבלת פניה כאמור תפעל החברה בהקדם לטפל בתוכן זה, ככל שיתברר שאכן מדובר בתוכן שאינו עומד בתנאי השימוש.

98. ככל שבעקבות פניה כזו יוסר או יערך תוכן הנמצא באתר, תהיה החברה רשאית לידע את מעלה התוכן בבקשת הלקוח ובפרטיו והלקוח מאשר את מסירת הפרטים לגורם זה. מובהר כי טענה כזבת על הפרת זכויות יוצרים יכולה לחשוף את הלקוח לתביעת פיצויים ועל כן יש לבחון ולהתייעץ אם אכן מדובר בתוכן מפר קודם פניה כזו לחברה.

מכשירים וציוד קצה:

99. תפעל החברה בהקדם לטפל בתוכן זה, ככל שיתברר שאכן מדובר בתוכן שאינו עומד בתנאי השימוש.

100. ככל שבעקבות פניה כזו יוסר או יערך תוכן הנמצא באתר, תהיה החברה רשאית לידע את מעלה התוכן בבקשת הלקוח ובפרטיו והלקוח מאשר את מסירת הפרטים לגורם זה. מובהר כי טענה כזבת על הפרת זכויות יוצרים יכולה לחשוף את הלקוח לתביעת פיצויים ועל כן יש לבחון ולהתייעץ אם אכן מדובר בתוכן מפר קודם פניה כזו לחברה.

101. שירותי החברה כוללים את הרשות לעשות שימוש בשירותי החברה ואינם כוללים מכשירים וציוד.

102. באפשרות הלקוח לרכוש מכשירים וציוד נלווה באופן עצמאי, על מנת לעשות שימוש בשירותי החברה. הדרשות הטכניות לשימוש בשירותי החברה מפורטות באתר האינטרנט של החברה. לחברה הזכות להציע בנפרד גם רכישת ציוד ומכשירים כפי שיפורסם מעת לעת באתר.

103. החברה אינה אחראית לכל תקלה במכשיר או בציוד שבדי הלקוח. כל התחייבויות הלקוח כלפי החברה אינן תלויות בתקינות המכשירים והציוד והלקוח לא יהיה זכאי לכל החזר במקרה בו לא היה יכול לעשות שימוש בשירותי החברה עקב תקלה במכשיר או בציוד שברשותו.

104. במקרה בו תציע החברה ללקוחותיה לרכוש מכשירים או ציוד נלווה, באופן ישיר ו/או באמצעות צד שלישי, מכירת הציוד תבצע במסגרת עסקה סגורה לרכישת המכשיר או הציוד אשר הינה מנותקת מהתקשרות הלקוח עם החברה למתן השירותים. כתוצאה מכך, על הלקוח יהיה להמשיך ולשאת בתשלומים אלו גם במקרה בו הפסיק את התקשרותו עם החברה, אם המכשיר נגנב או אבד או אם רכש מכשיר אחר מהחברה.

105. האחריות על מכשירים וציוד שימכרו על ידי או באמצעות החברה ניתנת על ידי הגורם המצוין בתעודת האחריות ובמסגרת הזמן הנקובה בו.

106. ככל שתחליט החברה להפעיל שירות תיקונים למכשירים והציוד יפורסמו תנאי השירות ועלותו באתר החברה ובהסכם ההתקשרות.

הפסקת ההתקשרות וניתוק מנייים:

107. הוראות ההסכם יחולו עד אשר החברה או הלקוח יבקשו את ביטולו. הוראות ההסכם ימשיכו לחול בין הצדדים אף לאחר מועד סיום ההתקשרות וזאת עד לפירעון מלוא החיובים ע"י הלקוח.

108. באפשרות הלקוח לסיים את ההתקשרות עם החברה בכל שלב באמצעות פנייה בכתב לשירות הלקוחות באמצעי התקשורת אשר יפורטו להלן.

109. כל התשלומים הקבועים במסגרת התוכנית ובגין שירותים שונים ישולמו במלואם בגין מחזור חיוב מלא וזאת גם אם הלקוח מחובר לשירותים רק בחלק מן מחזור החיוב, מכל סיבה משהיא. כל הזיכויים, ההחזרים וההטבות הניתנים במסגרת מסלול חודשי (תכנית חודשית) מותנים בתשלום חודש מלא.

110. אין בבקשה לביטול ההתקשרות בכדי לבטל חיוב שנוצר קודם למועד הבקשה. מובהר כי מועד היווצרות החיוב בעסקה או תשלום שבוצע בפריסה לתשלומים יחשב על פי מועד ביצוע העסקה או התשלום ולא מועד פירעון אחד התשלומים.

111. מובהר כי, במקרה שירכוש לקוח מכשיר או ציוד באמצעות החברה, יחשב הדבר כעסקה נפרדת והלקוח ימשיך לשלם את כל התשלומים הנדרשים בעסקה זו, ללא קשר להמשך השימוש בשירותי החברה.

112. באפשרות הלקוח לנתק באופן זמני את השירותים שמקבל הוא מהחברה לתקופה שלא תפחת מ-30 ימים ולא תעלה על 90 ימים (להלן: "הקפאת מנוי").
113. בקשה להקפאת המנוי תעשה בכתב לכל הפחות 72 שעות קודם למועד בו מבוקש הניתוק בפועל.
114. הקפאת המנוי תשמור על תנאי ההתקשרות של הלקוח אצל החברה אולם לא תאפשר לבצע שיחות או לעשות שימוש ביתר שירותי החברה במהלך תקופת ההקפאה.
115. בעת הקפאת המנוי לא יישא הלקוח בתשלום עבור מסלול החיוב אותו בחר אולם ימשיך לשאת בחיובים עבור מכשירים או ציוד או חיובים שנוצרו שלא בתקופת ההקפאה.
116. באפשרות הלקוח לבקש את הקפאת המנוי אחת ל-36 חודשים. לא תתאפשר הקפאה נוספת בתוך פרק זמן זה, ללא קשר למשך הזמן לו הוקפא המנוי.
117. באפשרות החברה לנתק לקוח מכלל השירותים או מקצתם במקרה בו הפר הלקוח הוראה או התחייבות הכלולות בהסכם בין הצדדים, לרבות אי פירעון חיוב במועדו או שימוש בשירות בצורה המנוגדת לתנאי ההסכם. כמו כן, באפשרות החברה לנתק לקוח אשר ציוד הקצה בו הוא עושה שימוש פוגע בתקינות הרשת או בשימוש ע"י מנויים נוספים.
118. במקרה בו מבקשת החברה לנתק לקוח, תשלח אליו החברה הודעה, בכתב, המודיעה על כוונתה לנתק את השירותים, לרבות ציון הסיבה לניתוק הצפוי, מועד הניתוק הצפוי והדרכים לתיקון ההפרה ותאפשר ללקוח פרק זמן של 14 יום ממשלוח המכתב לתקן את ההפרה המצוינת.
119. באפשרות החברה לנתק מנוי, אף ללא מסירת הודעה בפועל, במקרים בהם עולה חשש לביצוע הונאה על ידי הלקוח, מתבצע שימוש בהיקף חריג משמעותית בשירותים – בארץ או בחו"ל, חיוב שנשלח לחשבון המנוי לא כובד בפעם השלישית ומעלה, בוטל אמצעי התשלום המוגדר ללקוח, הלקוח החל בהליך פשיטת רגל או פירוק או בעת פטירת הלקוח.
120. לחברה הזכות לנתק מנוי עקב אירוע חריג, הגם שאינו קשור ישירות אל הלקוח, כדוגמת מצב חירום במשק, אסון טבע, תקלה מהותית ברשת, אירוע בטחוני וכדומה או על פי הוראות כל דין ו/או רשות מוסמכת. במקרה זה, תנסה החברה להודיע ללקוחותיה בצורה מרוכזת על הניתוק הצפוי באמצעות אתר האינטרנט או אמצעי התקשורת.
121. במקרה בו נותק הלקוח על ידי החברה בהתאם לאמור לעיל, תהא החברה רשאית לקבוע דמי חיבור ו/או להתנות את החיבור בתנאים שיקבעו על ידה.
122. במקרה שיעשה שימוש במנוי להטרדת מנויים אחרים, של החברה או חברות אחרות, באפשרות החברה לחסום את המנוי. חסימת המנוי אינה מפסיקה את חיובי הלקוח.
123. החברה לא תהיה אחראית לכל נזק, ישיר או עקיף, אשר יגרם למנוי אשר ינותק או ייחסם בהתאם להוראות ההסכם.

פניות לחברה ויישוב סכסוכים:

124. פניות לחברה בנושאי שירות לקוחות, לרבות שינוי מסלולים וברורים כספיים ניתן לבצע באמצעות אתר האינטרנט של החברה או בטלפון 050-8000888
125. פניות בנושאים טכניים, יבוצעו באמצעות המוקד הטכני של המפעיל בטלפון:

050-707766 או 1-700-500-166

126. מידע על מנויים וביצוע שינויים יימסר לבעל המנוי בלבד וזאת לאחר זיהוי באמצעות פרטי מידע שונים. באפשרות לקוח ליפות את כוחו של מי מטעמו לביצוע פעולות או בירורים במנוי וזאת באמצעות משלוח ייפוי כוח בכתב לחברה בצירוף צילום תעודת הזהות או הדרכון שלו טרם ביצוע הפעולה ו/או הבירור הרצוי. במקרה של זיוף ייפוי כוח כאמור ו/או גניבת מסמכי זיהוי על הלקוח ליידיע את החברה בהקדם האפשרי והחברה לא תהיה אחראית לכל נזק שיגרם ללקוח כתוצאה מפעולה על פי ייפוי כוח הנחזה להיות תקין כל עוד לא הודיע לה על כך.
127. במקרה של אובדן או גניבת המכשיר יש לפנות בדחיפות לטלפון 1-700-500-166 או 050-707766. לצורך חסימת הקו. לעניין זה יצוין כי חסימת הקו תבצע בתוך 60 דקות מקבלת הפנייה. כל החיובים שיבוצעו עד לאותו מועד יחולו על הלקוח.
128. רישומי החברה, לרבות תיעוד פניות הלקוח, חשבוניות ופירוטי שיחות ייחשבו כרשומה מוסדית בהתאם לפקודת הראיות ויחשבו כראיה לכאורה לנכונותם.
129. הזכויות המוענקות ללקוח מאת החברה הינן אישיות ואינן ניתנות להעברה לאחר וכך גם אחריותו לקיום ההתחייבויות כלפי החברה, למעט במקרה בו ניתן לכך אישור מפורש בכתב מאת החברה.
130. כתובת הלקוח, כפי שנמסרה על ידו במסגרת ההתקשרות, תשמש למשלוח פניות בכתב על ידי החברה. פנייה לכתובת זו תחשב ככזו שהתקבלה לאחר 7 ימים ממועד המשלוח.
131. ההסכם בין הצדדים כפוף לחוק ולפסיקה החלים במדינת ישראל בלבד. הסמכות המקומית למחלוקת בין הצדדים שמורה לבתי המשפט במחוז המרכז בלבד.