

1. כללי

4. תמורה, תנאי תשלום ותקופת ההתקשרות

- 4.1 בהסכם זה תהיה למילים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצידי, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר:
- 1.1.1 "הוראות הדין" - הוראות הדין לרבות, תנאי הרישיון והוראת החוק.
- 1.1.2 "החוק" - חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982.
- 1.1.3 "השירות" - בי אי פי פתרונות תקשורת (שיתופות מוגבלת) וכן כל אחת מן השותפות בשותפות - בי אי פי טלקום בע"מ ו/או בזק בינלאומי בע"מ ("החברה"), בפועלם לצורך תמיכה ואספקת שירותים לספקית השירותים לצורך אספקת שירותי המפ"א.
- 1.1.4 "השירותים" - שירותי המפ"א ו/או שירותי המב"ל, שישופקו ללקוח בהתאם להורות הרישיון, לרבות לעניין מדידי טיב השירות.
- 1.1.5 "לקוח/הלקוח" - מי שהתקשר עם ספקית השירותים לשם קבלת שירותיה לפי הסכם זה, אשר פרטיו רשומים ב"מכתב ההצטרפות", אשר הסכם זה מצורף אליו ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו או מי אשר פרטיו מצויים בטופס ההזמנה לקבלת השירותים (להלן: "טופס ההזמנה") והסתיימה ההתקנה הנדרשת במערכות ספקית השירותים לשם מתן השירותים, ו/או לקוח שהתקין במחשבו את התוכנה.
- 1.1.6 "הרישיון" - רישיון כללי ייחודי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים, שהעניק משרד התקשורת לשותפות ביום 8 בפברואר 2009, ו/או רישיון כללי למתן שירותי בזק בין-לאומיים, שהעניק משרד התקשורת לחברה ביום 2 ביוני 1996, הניתנים לעיון באתר משרד התקשורת בכתובת [www.moc.gov.il](http://www.moc.gov.il).
- 1.1.7 "הסכם זה" - התניין המפורטות במסמך זה וב"מכתב ההצטרפות" או "טופס ההזמנה" ובתקנון חבילת ההתקשרות/השירות, אשר הסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מהם, כפי שהם כיום וכפי שישתנו מעת לעת ובלבד שבספקית השירותים הביאה לידיעת הלקוח ו/או פרסמה את דבר השינוי, בכל דרך שהיא, לפי שיקול-דעתה.
- 1.1.8 "מכתב הצטרפות" - מכתב התקשרות לשירותים, הכולל את פרטי הלקוח, את תיאור חבילת השירותים בה בחר, לרבות התמורה, תנאי התשלום ותקופת ההתקשרות, במידה והלקוח התחייב לתקופת שירות מינימאלית כלשהי.
- 1.1.9 "טופס ההזמנה" - טופס הכולל את פרטי הלקוח, פרטי התשלום ורשימת השירותים והציוד שהוזמנו על ידי הלקוח.
- 1.1.10 "שירותי המפ"א" - שירותי טלפוניה פנים ארציים ושירותים נלווים להם, שישופקו על ידי השותפות ו/או החברה.
- 1.1.11 "שירותי המב"ל" - שירותי תקשורת בינלאומית, שישופקו על ידי החברה.
- 1.1.12 "הציוד" - ציוד קצה שסופק ללקוח על ידי ספקית השירותים, לצורך קבלת השירותים.
- 1.1.13 "התוכנה" - תוכנה המסופקת על ידי ספקית השירותים, והמשמשת לצורך קבלת השירותים;
- 1.1.14 "ספקית השירותים" - החברה ו/או השותפות.
- 1.2 מילים וביטויים אחרים בהסכם זה, ככל שלא הוגדרו בסעיף 1.1 או להלן, תהא להם המשמעות הקבועה להם בהוראות הדין; בכל עניין הנוגע לתנאי השירות על פי הסכם זה שלא נקבע בהסכם בין הצדדים, ינהגו הצדדים לפי הוראות הדין, כפי שיהיו בתוקף ממת לעת.
- 1.3 שינוי בחוק או ברישיון יחשב גם כשינוי מוסכם של הסכם זה, בשניים המחויבים, אלא אם כן ייקבע בהם במפורש אחרת.
2. ההסכם
- 2.1 הסכם זה, כפי שיעודכן על פי הוראות החוק והרישיון, מעת לעת, הוא ההסכם היחיד בין הצדדים, וספקית השירותים לא תהא מחויבת על פי כל הצהרה או הסכמה שאינן כלולות בהסכם זה, אלא אם כן הצהרה או הסכמה כאמור נעשו על ידי ככתב בהודעה ללקוח ולאחר תחילתו של הסכם זה.
- 2.2 יראו את הלקוח כמקבל על עצמו את תנאי הסכם זה בהתקיים התנאים המפורטים להלן במצטבר:
- 2.2.1 פרטי הלקוח ו/או פרטי אמצעי תשלום לשם חיוב הלקוח בעד שימוש בשירותי (להלן: "הפרטים הדרושים"), נמסרו על-ידי הלקוח לספקית השירותים;
- 2.2.2 הסתיימה הגדרת הלקוח אצל ספקית השירותים והוקצו לו שם המשתמש וסיסמת הגישה, ככל שאלו נדרשים לצורך קבלת השירותים (להלן: "תהליך החיבור").
- 2.3 למרות האמור לעיל, ייקש אדם לקבל את השירותים, וספקית השירותים אישרה את בקשתו, אף אם לא מסר את הפרטים הדרושים לספקית השירותים ו/או לא בוצע תהליך החיבור כאמור, או עשה אדם שימוש בשירותי ספקית השירותים אף בלא קבלת הסכמת ספקית השירותים לכך, יראו בעצם השימוש שעשה אדם בשירותים כהסכמה לקבל על עצמו את כל התנאים המפורטים בהסכם זה, זאת מבלי לגרוע מזכותה של ספקית השירותים לדרוש מהאדם, בכל עת, למסור את הפרטים הדרושים, ולהתנות את המשך מתן השירותים במסירת הפרטים הדרושים כאמור.
3. מהות השירות
- 3.1 ספקית השירותים תספק את השירותים, לרבות שירותי תמיכה, הכל על-פי תנאי חבילת ההתקשרות כמפורט במכתב ההצטרפות או בטופס ההזמנה, אשר הסכם זה מהווה חלק אחד ובלתי נפרד מהם.
- 3.2 אספקת השירותים כפופה למילוי התחייבויות הלקוח, על-פי הסכם זה ובפרט כמפורט בסעיף 11 להלן.
- 3.3 ספקית השירותים תהיה רשאית לשנות את תנאי השירותים, לרבות תעריפי ההתקשרות, דמי ההטבה הקבועים ותנאי והיקף שירותי התמיכה, מעת לעת לאחר מתן הודעה מראש ללקוח ו/או פרסום השינוי ברבים; ובלבד ששינוי כאמור לא ייעשה במהלך תקופה מינימלית לה החייב הלקוח ובכפוף להוראות כל דין.
- 4.2 ציוד הניתן ללקוח בהשאלה יושב על דיו לספקית ההתקשרות מייד עם סיום התקשרותו עמה. במקרה בו לא יושב הציוד לספקית השירותים, או יושב כשהוא בלתי תקין, כתוצאה משימוש בלתי סביר, או בניגוד להוראות ספקית השירותים או יצרן הציוד, יחויב הלקוח בעלות הציוד ו/או בעלות תיקון התקלה, על פי שיקול דעתה של ספקית השירותים, כמפורט בסעיף 11 להלן.
- 4.3 ספקית השירותים תהא רשאית לחייב את הלקוח בתשלום נוסף, מעבר לתמורה הקבועה עבור השירותים, בגין הפסקת שירות ו/או ניתוקו בהתאם להוראות סעיף 7 להלן.
- 4.4 בנוסף לאמור בסעיף 4.1 לעיל, ישא הלקוח בעלות שירותי הגישה לאינטרנט, שירותי התשתית ו/או כל שירות של ספק או בעל רישיון אחר שנעשה שימוש בשירותיו באמצעות השירותים על פי הסכם זה, לרבות שירותי ניתוב שיחה, שירותי תוכן ושירותי ערך מוסף, וישלם את עלות שירותים אלו לספקית השירותים ו/או ישירות לספק השירותים הרלוונטי, מבלי שתוטל על ספקית השירותים אחריות כלשהי לשירותי אותו ספק או בעל רישיון.
- 4.5 ספקית השירותים תהא רשאית לגבות את התמורה ו/או כל תשלום אחר לו היא זכאית על פי דין, לרבות על פי תנאי הסכם זה, באמצעות כל אמצעי תשלום שפרטיו נמסרו לה על ידי הלקוח.
- 4.6 הסכם זה יעמוד בתוקפו עד למסירת הודעת הלקוח על סיום התקשרותו בכתב. מבלי לגרוע מן האמור ובנוסף על כך, מובהר בזאת כי בכל מקרה של סיום ההתקשרות במהלך תקופה מינימאלית לה התחייב הלקוח, יודיע הלקוח על סיום ההתקשרות בהודעה בכתב לספקית השירותים וכן יחויב הלקוח בתשלום חד פעמי בשיעור הסך הכולל של התמורה אשר היה על הלקוח לשלם במסגרת תקופת התחייבות המינימאלית בניכוי הסך אשר שולם על ידו עד למועד הניתוק המבוקש, ובתוספת יתרת התשלום עבור הציוד שקיבל; אלא אם נקבע אחרת בתקנון חבילת ההתקשרות ו/או בטופס ההזמנה.
- 4.7 התמורה הנקובה במכתב ההצטרפות או בטופס ההזמנה מתייחסת אך ורק לשירות המתואר בהם והלקוח ישא בכל עלות נוספת לרבות הרחבה ו/או שיפור של שירות, לפי תעריפי ספקית השירותים כפי שיהיו מעת לעת ו/או שינוי ו/או עדכון חבילת ההתקשרות המפורטת במכתב ההצטרפות או בטופס ההזמנה.
- 4.8 הלקוח מסכים ומועד לכך שבעת החלפת חבילת השירותים המופיעה במכתב ההצטרפות או בטופס ההזמנה, בחבילת שירותים אחרת, החיוב בהתאם לחבילת השירותים הקודמת ייעשה בדרך של חיוב יחסי עד למועד החלפת חבילת השירותים, אלא אם נקבע אחרת בתקנון החבילה הרלוונטית ו/או בטופס ההזמנה.
5. שירות ותמיכה
- 5.1 ספקית השירותים תספק תמיכה טכנית ללקוח אך ורק כאשר התקלה חלה בשירות ו/או ציוד שסופקו על ידה ובשליטתה הישירה ואינה נובעת מצדדים שלישיים כגון: מפעילי תקשורת מקומיים ו/או זרים, רשת האינטרנט העולמית, תקלה אצל ספק שירותי הגישה לאינטרנט או ספק שירותי התשתית, מערכת ו/או ציוד השייכים ללקוח ו/או מתווכים על ידו ו/או מוצרי תוכנה ואפליקציות שהותקנו ו/או נרכשו על ידי הלקוח.
- 5.2 האחריות והתמיכה בציוד הינן בהתאם לתנאי אחריות יצרן הציוד. ספקית השירותים לא תשא באחריות לתיקון ו/או לשיבוש ו/או להפסקה בשירות שכתוצאה משימוש בלתי סביר בציוד, ו/או שלא בהתאם להוראות ספקית השירותים ו/או יצרן הציוד, ו/או מביצוע כל פעולה בקשר עם הציוד שלא על ידי מי שהוסמך לכך על ידי ספקית השירותים.
- 5.3 שירותי המפ"א אינם מיועדים לשימוש מחוץ לגבולות מדינת ישראל וספקית השירותים אינה אחראית לשימוש כאמור על ידי הלקוח ו/או לתוצאותיו. מוקדי התמיכה הטכנית ותיקון התקלות של ספקית השירותים יהיו זמינים כדלקמן:
- 5.4.1 לשירותי המב"ל - 1848.
- 5.4.2 לשירותי המפ"א - 82-82-22-800-1 או מהנייד \*8252.
- 5.5 פניות לביורורים ולשירותי התקבלנה בחיגו \*3014, בפקס 076-5614038 ובמייל [pniot@bezeqint.com](mailto:pniot@bezeqint.com).
- 5.5 ספקית השירותים תעמיד לרשות הלקוח מספר גישה לקבלת מידע באמצעות חיגו למספר 188 לשירותי המב"ל 1441 לשירותי המפ"א.
6. הגנה על פרטיות
- 6.1 מבלי לגרוע מהוראות חוק האזנת סתר, התש"ל-1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 וכל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, תהא ספקית השירותים רשאית לבצע מעקב ממוחשב על פעילות הלקוח ולחשוף כל מידע, לשם בקרה/שמירה על תקינות ו/או טיב השירות ולהגנה על פעילותה ופעילות משתמשיה ובקרה על קיום הוראות כל דין.
- 6.2 בכפוף לסעיפים 6.3 ו-9.7 להלן, ספקית השירותים, עובדיה שלוחיה וכל מי מטעמה אינם רשאים לגלות למי שאינו מורשה לכך על פי דין לקבל מידע אודות המוני, לרבות רשימות או מסמכים בהם רשומים שם ומגן של הלקוח או כל מידע אחר הנוגע אליו, ציון שמו ומענו, פרטי החשבון שלו, מסרי הבזק

- שלו, זמניהם ויעדם, או כל מידע אחר הנוגע אליו (להלן: "פרטי הלקוח") 9.3  
למעט מידע הנמסר למי שהלקוח הסמיך לכך.  
6.3 על אף האמור לעיל רשאית ספקית השירותים לעשות את אלה:
- 6.3.1 למסור את פרטי הלקוח לצד שלישי לשם גביית כספים המגיעים מהלקוח בגין השירותים, ובלבד שהמידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבוניות והצד השלישי התחייב לשמור על פרטיות המנוי כאמור בסעיף זה ולעשות שימוש במידע אך ורק לצורך שלשמו הועבר המידע.
  - 6.3.2 להעביר פרטי הלקוח לאחר על פי סמכות שבדין.
  - 6.3.3 לעשות שימוש בפרטי הלקוח ובמידע הקיים בידי ספקית השירותים לצרכי ספקית השירותים, לרבות לצרכי שיווק וסקרים של ספקית השירותים.
  - 6.3.4 הלקוח מסכים כי ספקית השירותים תכלול את שמו, כתובת הדואר האלקטרוני שלו, מספר הטלפון וכתובתו, במדריכים, זולת אם הודיע הלקוח לספקית השירותים על רצונו כי לא תעשה כן בהודעה בבת 14 יום מהאחרון שבין מועדי מסירת הפרטים הדרושים וקבלת שם המשתמש וסיסמת השימוש.
  - 6.3.5 הלקוח נותן בזאת הסכמתו לקבלת עדכונים ו/או חומר פרסומי/ שיווקי כלשהם באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני שמסר לספקית השירותים ו/או לחברה ו/או לדפנר האינטרנט שלו ו/או למספר טלפון שמסר לה ו/או לזה המשמש לקבלת השירותים.
- 7. ניתוק או הפסקה של שירות**
- 7.1 ספקית השירותים רשאית לנתק (הפסקה זמנית), להפסיק כליל או להגביל את שירותיה ללקוח, לאחר שתננה ללקוח הודעה מוקדמת בת 20 ימי עבודה על הפרת ההסכם והלקוח לא תיקן את הפרת המפורטת בהודעה, לרבות בכל אחד ממקרים אלה:
    - 7.1.1 הלקוח לא פרע תשלום שהוא חב בו בעד שירות שקיבל, במועד הקבוע לתשלום על פי הסכם זה;
    - 7.1.2 הלקוח חרג מתקרת החיוב שנקבעה לו בידי ספקית השירותים;
    - 7.1.3 הלקוח לא נתן לספקית השירותים ערובה לפי דרישתה;
    - 7.1.4 ספקית השירותים קיבלה הודעה, בצירוף אישור או תעודה, כי הלקוח נפטר; ואם היה הלקוח תאגיד - כי חדל להתקיים.
  - 7.2 ספקית השירותים רשאית לנתק (הפסקה זמנית) או להגביל את שירותיה ללקוח, ללא הודעה מוקדמת, בכל אחד ממקרים אלה:
    - 7.2.1 הלקוח לא פרע, בפעם השלישית בתוך 12 חודשים, תשלום שהוא חב בו בעד שירות שקיבל, במועד הקבוע לתשלום על פי הסכם זה;
    - 7.2.2 הלקוח משתמש בשירותיה באופן שלדעת ספקית השירותים עלול לגרום להפרעה לשירותים שמספקת ספקית השירותים ו/או כל בעל רישיון אחר ללקוחות אחרים, ו/או מהווה עוולה אזרחית או פלילית, לרבות באופן המקיים יסוד סביר לחשד, כי הלקוח פועל באופן הנוגד את התנאים המפורטים בסעיף 11 להלן;
    - 7.2.3 קיים חשש סביר למעשה הונאה באמצעות הצידוד ו/או התוכנה המשמשת את הלקוח לקבלת השירותים ו/או באמצעות השירותים המסופקים ללקוח;
    - 7.2.4 אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או הקמה חיוניות או מיידיות במערכות המשמשות אותה ו/או בעל רישיון אחר עימו היא קשורה או בעתות חירום לאומי או מסיבות ביטחון לאומי;
    - 7.2.5 במקרה בו יקבע הלקוח לבצע ניוד של מספר טלפון של ספק שירותי מפי"א אחר לשירותי המפי"א של ספקית השירותים, למשך פרק הזמן הקבוע לכך על פי דין.
  - 7.3 בכל מקרה של סיום ו/או הפסקת השירותים, תהא ספקית השירותים רשאית להסיר ולמחוק לצמיתות כל מידע שהועבר ו/או נשמר במערכותיה במסגרת השירותים, לרבות מידע שנשמר בתא הדואר הקולי המשמש את הלקוח, מבלי שתקבל לכך את הסכמת הלקוח, או תיתן לו הודעה מראש על כך.
  - 7.4 אין בניתוק, הפסקה או הגבלה כאמור, כדי לגרוע מחובתו של הלקוח לשלם לספקית השירותים, נוסף לחוב עצמו, גם ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גבייה כמפורט בהסכם זה לרבות בסעיף 8 להלן. כן מובהר כי על ניתוק, הפסקה או הגבלה כאמור במהלך תקופה מינימלית לה התחייב הלקוח, יחולו ההוראות שבסעיף 4.7 לעיל, בשינויים המחוייבים.
  - 7.5 מצאה ספקית השירותים כי קיים חוסר התאמה לגבי צידוד קצה של הלקוח ו/או לבין שירותי האינטרנט של הלקוח המשמשים לצורך מתן השירותים, מתחייב הלקוח להתאים את צידוד הקצה בהתאם לנדרש, ואם לאו, רשאית ספקית השירותים שלא להתחיל, או שלא להמשיך, במתן השירותים והלקוח יהא אחראי לכל נזק/אובדן/הוצאה שיגרמו כתוצאה מאי ההתאמה כאמור.
- 8. איחור בתשלום**
- כל תשלום אשר לא יתקבל עד המועד הקבוע ישא ריבית פיגורים, בשיעור שלא יעלה על השיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961 והפרשי הצמדה; לכל תשלום אשר יתקבל לאחר 14 יום ממועד התשלום הקבוע, ייווספו הוצאות גבייה בשיעור הנהוג אצל ספקית השירותים.
- 9. הגבלת אחריות**
- 9.1 השירותים ניתנים ללקוח על בסיס "As Is". בין היתר, ברור ללקוח כי השירותים ניתנים באמצעות רשת האינטרנט וכי רשת האינטרנט אינה בשליטת ספקית השירותים וכי ספקית השירותים אינה מתחייבת ו/או נותנת כל מצג מפורש או משתמע באשר לזמינות השירותים ו/או באשר להתאמתם לשימוש מסוים. **הלקוח מסכים ומודע לכך שהשירותים מעצם טבעם נתונים להפסקות ו/או הפרעות וכי ספקית השירותים אינה מתחייבת לספק את השירותים באופן רציף וללא כל הפרעות.**
  - 9.2 ספקית השירותים אינה אחראית לזמינות לתוכן, לצורה, לאיכות ולזמינות הנתונים המועברים במסגרת השירותים, או לאי התאמת נתונים שיתקבלו באמצעות השירותים אצל הלקוח, לרבות מיסרונים הודעות מולטימדיה ופקסימיליה והודעות קוליות ונתונים שהועברו לתיבת הדואר הקולי המשמשת את הלקוח במסגרת השירותים, או אחוסנו בה. ספקית השירותים לא תשא בכל נזק/אובדן/הוצאה ישירים ו/או עקיפים שיגרמו כתוצאה מהאמור לעיל.
- מבלי לגרוע מן האמור בסעיף 9.1 ידוע ללקוח, כי טיב ואיכות השירותים שקורים באיכות ובזמינות התשתית ושירותי הגישה לאינטרנט המסופקים לו, ובכלל זה כי טיב ואיכות השירותים תלויים ברוחב הפס העומד לרשות הלקוח וכי עומס על רוחב הפס (לרבות בשל פעולות המבוצעות על ידי הלקוח עצמו) עשוי לפגוע ברמת השירותים המסופקים לו. מובהר בזאת, כי אספקת השירותים תלויה בצדדים שלישיים (כגון ספקי שירותי האינטרנט - ספק הגישה ו/או ספק התשתית, כגון חברת "בזק", או חברת הכבלים - וספקי מידע ושירותים נוספים, לרבות יצרני תוכנות אבטחת מידע כדוגמת תוכנת firewall, יצרני מודמים ונתבים (routers) וכדומה) וספקית השירותים אינה אחראית לכל מעשה או מחדל של צדדים שלישיים אלה ולא תישא בכל נזק/אובדן/הוצאה שיגרמו בשל כך, לרבות עקב התקנת קווים של ועל ידי צד שלישי ופגילות הקווים, תעריפי צד שלישי ואיכות שירותיו. ספקית השירותים אינה אחראית לנוזקים הקשורים ברשת הבזק, רשת האינטרנט, גישה בין-לאומית בחיוב, בציוד ו/או מערכות הלקוח, בסביבת האפליקציה של הלקוח ובכרטיסי המודם שמתקן אצל הלקוח.
- הלקוח יהא אחראי לגיבוי מערכות ההפעלה, התוכנות והנתונים השמורים במערכתיו ו/או במחשבו, קודם להתקנת הציוד ו/או התוכנה המסופקת ו/או מתקנת על ידי ספקית השירותים. ספקית השירותים לא תשא בכל אחריות בגין לנזק ו/או אובדן ליישומים ו/או לנתונים כאמור.
- מוסכם בזאת, כי בכל הקשור למתן השירותים תחול על ספקית השירותים החסינות הקבועה בסעיפים 41-40 לחוק התקשורת (בזק ושירותים), התשנ"ב - 1982, אף אם זו לא הוענקה לה בקשר עם השירותים, או בוטלה.
- מבלי לגרוע מן האמור בסעיפים שגיא! **מקור ההפניה לא נמצא. ו-שגיא! מקור ההפניה לא נמצא.** ובנוסף עליהם מובהר בזאת כי **ספקית השירותים לא תשא בנזקים אשר עלולים להיגרם ללקוח עקב החיבור למערכות ספקית השירותים ו/או עקב השימוש ו/או חוסר האפשרות לעשות שימוש בשירותים אשר מספקת ספקית השירותים וזאת על אף כל הודעה מוקדמת או התראה מאת הלקוח על אפשרות לגרמת נזקים.** האמור לעיל חל על כל נזק ישיר או עקיף אשר עלול להיגרם ללקוח או לצד ג' כלשהו עקב ההתקשרות של הלקוח עם ספקית השירותים וכולל, בין היתר אך מבלי לגרוע מן האמור, נזק ישיר או עקיף, פגיעה גופנית, אובדן הכנסות בעסקי הלקוח, הפסקת עסקי הלקוח, אובדן מידע עסקי וכל נזק כספי.
- בכל מקרה, חבותה היחידה של ספקית השירותים, מכל עילה שהיא, בין על-פי דיני החוזים, הנזיקין או כל דין אחר, תהא מוגבלת לסכום התמורה אשר שולמה בפועל עבור השירותים אשר מסופקים על-ידי ספקית השירותים על-פי הסכם זה בתקופה של הרבעון הקלנדארי (שלושה חודשים) שקדמו ליצירת החבות או לסכום של \$500 ארה"ב, על-פי הנמוך מביניהם.**
- מובהר בזאת, כי המידע והנתונים המועברים במסגרת השירותים אינם מאובטחים וספקית השירותים אינה אחראית לאבטחתם ו/או לכל נזק/אובדן/הוצאה שיגרמו כתוצאה מכך. הלקוח אחראי בלעדית לאבטחת והגנת המידע המצוי במערכתיו ו/או בציודו וספקית השירותים אינה אחראית לנוזק/אובדן/הוצאה שיגרמו עקב העדר אבטחה/הגנה כאמור, לרבות עקב חזירה של גורמים בלתי מורשים למערכות וציוד הלקוח.
- ספקית השירותים אינה אחראית לתקינות ציוד החומרה ו/או שמישות תוכנות התקשורת באמצעותם מתחבר הלקוח לשירותים, ככל ולא סופקו על ידי ספקית השירותים.
- ספקית השירותים אינה אחראית לנוזקים הנובעים מפעולה במקוון או בזדון, לרבות לפגיעה בשירותי האינטרנט ו/או במחשבי הלקוח כגון הפצת וירוסים מחשב, שמקורם בגורמים שלישיים לרבות כאלה שאינם בשליטתה הישירה. אין באמור בהסכם זה כדי לגרוע מזכותה של ספקית השירותים לתבוע את הלקוח בגין כל מעשה או מחדל שגרם נזק לספקית השירותים כתוצאה מהפרת ההסכם או מהפרת כל דין.
- 10. התחייבות הלקוח**
- הלקוח מתחייב כי צידוד הלקוח עומד בדרישות ספקית השירותים כפי שיפורסמו באתר ספקית השירותים, ימסרו ללקוח, ו/או כמפורט במכתב ההצטרפות או בטופס ההזמנה.
- מבלי לפגוע באמור לעיל, הלקוח ימנע משימוש בשירותים לביצוע פעולות בלתי חוקיות ו/או הנוגדות להוראות כל דין, לרבות כל שימוש אחר העלול לגרום נזק ו/או הפרעה ו/או הגבלת השימוש בשירותים ו/או עלול להיות הפרה של זכויות של ספקית השירותים, ספקי המידע, ספקי שירות, לקוחות אחרים, משתמשים או צד ג' כלשהו.
- הלקוח ייפה את ספקית השירותים מיד עם קבלת דרישה לעשות כן, בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה (לרבות הוצאות משפטיות) אשר נגרמו לה ו/או לצד ג' כלשהו כתוצאה משימוש שעשה ו/או שנעשה דרכו ו/או באמצעות הציוד שנמסר לו ו/או באמצעות התוכנה ו/או באמצעות שם המשתמש ו/או סיסמת הגישה שהוקצו לו, לרבות בגין נזקים ו/או הפסדים ו/או הוצאות שנגרמו בעקבות הפרת הוראה מהוראות ההסכם ו/או פעולה בניגוד להוראות אחרות שהועברו ללקוח מדי פעם בפעם.
- מובהר בזאת כי זכות השימוש בשירותים על פי תנאי הסכם זה הינה ללקוח בלבד. הלקוח לא יאפשר שימוש מכל סוג ומין שהוא, בין במרמה ובין שלא בתמורה, לאחר, ללא הסכמת ספקית השירותים מראש ובכתב.
- הלקוח מצהיר ומאשר כי הוא יודע שהשירותים על פי הסכם זה ניתנים על ידי ספקית השירותים מכוח הרישיון, לפי החוק ומכוח חוזים של ספקית השירותים עם ספקי מידע ועם ספקי שירות, והינם בהתאם ובכפוף לתנאי רישיון זה וחוזים אלה.
- הלקוח מתחייב לשתף פעולה עם ספקית השירותים ככל שיידרש, באופן סביר, כדי לאפשר אספקת השירותים, ובכלל זה מתן גישה חופשית ובטוחה למתקני הלקוח. כן יאפשר הלקוח לספקית השירותים לבצע שינויים הנדסיים ואחרים בציוד.
- הלקוח מתחייב ומצהיר בזאת כי הוא פועל כדין ואינו משמש כספק שירותי תקשורת ללא רישיון.
- הלקוח מתחייב שלא לעשות שימוש בשירותים לצורך ביצוע כל פעולה האסורה עפ"י דיני מדינת ישראל והוא מצהיר כי בשל ביצוע פעולות אלה תחול עליו בלעדית כל חבות, והוא יישא את ספקית השירותים בהתאם מיד

- עם דרישתה הראשונה, בגין כל תביעה ו/או דרישה של צד ג' בענין. פעולה אסורה תכלול, בין היתר:
- 10.8.1. האגנת סתר לשיחה בדיבור או בזק, לרבות בתקשורת בין-מחשבים - בניגוד לחוק האגנת סתר, התשל"ט - 1979.
  - 10.8.2. ארגון/השתתפות במשחקים אסורים, הגרלות והימורים - בניגוד לפרק ח' סימן י"ב לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.
  - 10.8.3. פרסום והצגת תועבה - בניגוד לסעיף 214 לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.
  - 10.8.4. פניה בדיבור ישיר למנויי ספקית השירותים - בניגוד לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ובפרט להוראות סעיף 30 לחוק.
  - 10.8.5. משלוח דבר פרסומי - בניגוד להוראות החוק.
  - 10.8.6. שימוש במערכת הצפנה ללא אישור גורמי הבטחון - בניגוד להוראות צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (עיסוק באמצעי הצפנה), התשל"ה - 1974.
- 10.9. הלקוח מסכים בואת כי ספקית השירותים רשאית להמחות התחייבותיה וזכויותיה על פי הסכם זה לאחר, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, לרבות הזכות לגבות כספים מהלקוח, ואילו הלקוח אינו רשאי להמחות זכויותיו ו/או התחייבותיו על-פי הסכם זה לאחר. מובהר, כי כל ניסיון המחאה או העברה כאמור יהיה בטל ויהווה הפרה יסודית של הסכם זה.
- 10.10. הלקוח מסכים כי ככל שיבטלו על ידו שלושה מועדים שיתאמו עמו לצורך ביצוע התקנת ציוד/קווים הדרושים למתן השירותים, תהא ספקית השירותים רשאית להביא הסכם זה לידי סיום ולחייב הלקוח בהוצאותיה.
- 10.11. הלקוח מתחייב לשפות את ספקית השירותים בגין כל אובדן/הוצאה/נוק שיגרמו עקב מעשה/מחדל של הלקוח בקשר עם השירותים נשוא הסכם זה.
- 11. הציוד והתוכנה**
- 11.1. למען הסר ספק מובהר, כי במקרה של רכישת הציוד בעסקת תשלומים על ידי הלקוח, יישאר הציוד בבעלותה המלאה של ספקית השירותים עד להשלמת מלוא התשלום עבור הציוד על ידי הלקוח.
- 11.2. מובהר, כי התוכנה תועמד על ידי ספקת השירותים לשימוש הלקוח כל עוד נמשכת התקשרותו עמה וכי בכל מקרה לא תהא ללקוח כל זכות בתוכנה ואין הוא רשאי להעבירה או להתיר שימוש בה לאחר, להעתיקה, להפיצה ו/או לשנותה, כולה או חלקה, בכל דרך.
- 11.3. במקרים בהם הציוד לא נרכש על ידי הלקוח ספקית השירותים תשאיל ללקוח את הציוד, למשך תקופת מתן השירותים (להלן: "**תקופת ההשאלה**"), בכפוף להוראות המפורטות להלן:
- 11.3.1. בתום תקופת ההשאלה או המועד בו הופסקה ההתקשרות לקבלת השירותים בין הלקוח ובין זק בנלאומי, מכל סיבה שהיא, לפי המוקדם, יחזיר הלקוח את הציוד לספקית השירותים כשהוא במצב תקין כפי שסופק לו, למעט בלאי סביר.
  - 11.3.2. אם יתברר, כי נגרם לציוד נזק או קלקול שאיננו בגדר בלאי סביר, ישא הלקוח בעלות הדרושה כדי להשיב את הציוד למצב בו נמסר לו. במידה ולא ניתן לתקן את הציוד כדי להשיבו למצב בו נמסר ללקוח, ייפח הלקוח את ספקית השירותים בשווי ירידת הערך שנגרמה לציוד ובגין כל נזק שייגרם לספקית השירותים.
  - 11.3.3. הלקוח מצהיר כי ידוע לו כי הציוד הינו בבעלותה הבלעדית של ספקית השירותים, וכי יישאר כך למשך כל תקופת ההשאלה. כל הזכויות בציוד הינן ותישמרנה בבעלות ספקית השירותים בלבד. הלקוח מתחייב לא להעביר ו/או לשעבד את הציוד לשום גורם כלשהו, ו/או לא להרשות לכל צד ג' את השימוש ו/או החזקה בציוד ללא אישור של ספקית השירותים, בכתב ומראש.
  - 11.3.4. מבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 11.3.3 לעיל, מצהיר הלקוח, כי הציוד הושאל לו ללא כל תמורה וכי אין לו ולא תהיה לו כל זכות בציוד, ובכלל זה לא תהא לו כל זכות עכבון בציוד.
  - 11.3.5. הלקוח מתחייב להחזיק את הציוד במצב טוב, נקי ותקין לשימוש בהתאם להנחיות הנותנות השוטפות, ולשמור שלא ייגרם לו כל נזק מלבד בלאי סביר. במידה וייגרם נזק לציוד מסיבה כלשהי יודיע הלקוח לספקית השירותים על כך באופן מיידי.
  - 11.3.6. הלקוח לא יבצע כל שינוי בציוד, ללא הסכמה מפורשת מראש בכתב של ספקית השירותים, ולא יסיר, יכסה או יגע בכל סמל, כיתוב או סימן מסחר שעל גבי הציוד.
- 11.4. בשום מקרה לא יעשה הלקוח כל שינויים, טיפולים, תיקונים בציוד ו/או בתוכנה ו/או בכל חלק מהם (להלן: "**טיפולים**") אלא באישורה בכתב של ספקית השירותים, על פי הוראות מפורשות של ספקית השירותים ובנוכחות נציג ספקית השירותים בעת ביצוע הטיפולים. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי הלקוח ישא במלוא האחריות וספקית השירותים תהיה פטורה מכל נזק שייגרם ו/או תיקון ו/או טיפול שיידרש כתוצאה ו/או בקשר עם ביצוע טיפולים ו/או שינויים שלא לפי האמור בסעיף זה.
- 11.5. הלקוח יהיה זכאי לקבלת שירותי תחזוקה לציוד ללא תשלום למשך 12 חודשים ממועד אספקת הציוד (להלן: "**תקופת האחריות**"). בתום תקופת האחריות יסופקו שירותי תחזוקה לציוד בכפוף לתשלום על ידי הלקוח, ובכפוף לתמיכת יצרן הציוד.
- 12. ביטול התקשרות**
- 12.1. ככל וההתקשרות בין הלקוח לספקית השירותים נעשתה שלא באמצעות טופס הזמנה, הלקוח רשאי לבטל את ההתקשרות ולהשיב לספקית השירותים במתקנתה את הציוד בתוך 14 יום. במקרה של ביטול כאמור, בתנאי שהלקוח לא עשה שימוש במועד בשירותים באמצעות התוכנה ו/או כל יישום ו/או ציוד אחר, יחויב הלקוח בדמי ביטול עסקה בסך 5% (חמישה אחוזים) מעלות הציוד.
- 12.2. למען הסר ספק לא יהיה בביטול עסקה כאמור בסעיף 12.1 לעיל כדי לפטור את הלקוח מחיוביו בעלות השימוש בשירותים שביצע עד למועד ביטול ההתקשרות ובעלות שירותים אחראים שסופקו לו, ובכלל זה בעלות תשלום עבור התקנת הציוד.
- 12.3. השבת הציוד על ידי הלקוח כאמור לעיל, הינה בכפוף לכך, כי המוצר יוחזר על ידי הלקוח במצב סביר כפי שנתקבל. לא תאושר החזרת הציוד ככל ונמצא כי הוחזר פגום או כשאינו תקין ומתאים לשימוש.