

## תקנון שירות מומחה פרימיום

### 1. השירות

- 1.1 בזק בינלאומי תספק שירות תמיכה טלפונית בתשלום, בתקלות ובהגדרות רשת לציודי רשת אלחוטית, ותמיכה בהגדרות ראשונית ותקלות בסיסיות בתוכנות מסרים מיידיים, בכפוף לתנאים המפורטים להלן (להלן: "השירות").
- 1.2 השירות מסופק ללקוחות שירותי הגישה לאינטרנט של בזק בינלאומי בלבד.
- 1.3 הלקוח יהיה רשאי לבצע רכישה חד פעמית של השירות לפרק זמן של 72 שעות בלבד (להלן: "שירות זמני"). בתום פרק זמן זה, יבוטל השירות הזמני. למעט אם נאמר במפורש אחרת, כל הוראות תקנון זה החלות על השירות יחולו על השירות הזמני.

### 2. היקף השירות המסופק ללקוח

במסגרת השירות רוכש הלקוח תמיכה טלפונית הכוללת את השירותים המפורטים להלן, בלבד:

## 2.1 נתבי הרשת האלחוטית הכלולים בשירות:

2.1.1 הנתבים הנתמכים על ידי השירות: במסגרת השירות ייתמכו נתבים מתוצרת היצרנים המפורטים להלן, בלבד:

Netgear 2.1.1.1

Trendnet 2.1.1.2

Sweex 2.1.1.3

Conexant 2.1.1.4

Level one 2.1.1.5

3com 2.1.1.6

Edimax 2.1.1.7

Linksys 2.1.1.8

Tp-link 2.1.1.9

D-link 2.1.1.10

Us robotics 2.1.1.11

intelinet 2.1.1.12

Asus 2.1.1.13

Belkin 2.1.1.14

Airlive 2.1.1.15

השירות יסופק לדגמים מסוימים שיייתמכו על ידי השירות, מתוך רשימה שתתעדכן על ידי בזק בינלאומי מעת לעת.

2.1.2 השירותים הכלולים: במסגרת השירות יסופקו השירותים המפורטים להלן, בלבד:

2.1.2.1 חיבור ראשוני של הרשת;

2.1.2.2 שיתוף מדפסת וקבצים במחשבים של הרשת;

2.1.2.3 פתיחת גישה מרחוק ללקוח לרשת;

2.1.2.4 הגדרות אלחוטיות, כגון: שינוי תדרים, הצפנה לרשת, שם לרשת;

2.1.2.5 פתיחת ערוצי תקשורת פורטים למחשבים ברשת;

2.1.2.6 התקנים אלחוטיים: התקנה/הסרה, הגדרות כרטיס רשת;

2.1.2.7 סיוע בפתרון תקלות;

2.1.2.8 הגדרות נוספות: אבטחה, DNS;

- 2.1.2.9 אפשרות סיוע בפיתרון תקלות על ידי השתלטות מרחוק על מחשב הלקוח.
- 2.1.3 נושאים/מוצרים שאינם כלולים במסגרת השירות:
  - 2.1.3.1 מגברים;
  - 2.1.3.2 נקודות גישה אלחוטיות;
  - 2.1.3.3 מודם רשת שמוגדר כנתב;
  - 2.1.3.4 הגדרות VPN;
  - 2.1.3.5 שדרוגי קושחה.
- 2.2 תמיכה בתוכנות מסרים מיידיים
  - במסגרת השירות רוכש הלקוח תמיכה טלפונית הכוללת את השירותים המפורטים להלן, בלבד:
    - 2.2.1 התוכנות הנתמכות על ידי השירות: ICQ, Windows Messenger.
    - 2.2.2 הנושאים הכלולים בשירות:
      - 2.2.2.1 סיוע בהתחברות לשירות;
      - 2.2.2.2 פתרון תקלות בסיסיות.
  - 2.3 תמיכה בהגדרות דואר מתקדמות
    - במסגרת השירות רוכש הלקוח תמיכה טלפונית הכוללת את השירותים המפורטים להלן, בלבד:
      - 2.3.1 התוכנות הנתמכות על ידי השירות: תוכנות Microsoft בלבד.
      - 2.3.2 הנושאים הכלולים בשירות:
        - 2.3.2.1 ייבוא וייצוא אנשי קשר והודעות;
        - 2.3.2.2 ניהול פנקס כתובות, חתימות;
        - 2.3.2.3 גיבוי;
        - 2.3.2.4 כללי הודעה והתראות;
        - 2.3.2.5 הגדרות תצוגה ועיצוב;
        - 2.3.2.6 מסייע מחוץ למשרד.
      - 2.3.3 נושאים שאינם כוללים תמיכה במסגרת השירות:
        - 2.3.3.1 הסרה והתקנה, תקלות תוכנה;
        - 2.3.3.2 הגדרת שירותי דואר חיצוניים, כגון: Yahoo, Gmail.
- 2.4 תמיכה בחיבור לרשתות חברתיות

סיוע טלפוני לתהליך הרישום לאתרי רשתות החברתיות [www.twitter.com](http://www.twitter.com) ו-  
[www.facebook.com](http://www.facebook.com).

- 2.5 תמיכה ב-SMART TV
- תמיכה בהגדרת חיבור רשת וטיפול בתקלות חיבור רשת ב-SMART TV (עבור דגמי חברות LG, Samsung ו-Panasonic בלבד).
- 2.6 תמיכה בקונסולות משחק
- תמיכה בהגדרת חיבור רשת וטיפול בתקלות חיבור רשת בקונסולות משחק (Sony PlayStation 3/4 ו-XBOX 360/ONE בלבד).
- 2.7 תמיכה במערכות הפעלה iOS ואנדרואיד
- תמיכה בהגדרת חיבור רשת ובהגדרות דוא"ל של בזק בינלאומי בלבד למערכות ההפעלה iOS ואנדרואיד לכל סוגי המכשירים.
- 2.8 לצורך אספקת השירות, יפנה הלקוח למוקד התמיכה הטכנית של בזק בינלאומי בטלפון 1800-740-740.
- 2.9 השירות כולל תמיכה טלפונית בלבד, ואיננו תמיכת טכנאי באתר הלקוח, אשר תסופק בכפוף לתשלום ותנאי בזק בינלאומי לאספקת שירותים אלו.
- 2.10 למען הסר ספק מובהר ומוסכם, כי השירות איננו כולל תמיכה בנושאים ו/או בתוכנות ו/או בצידודים שאינם מפורטים מפורשות לעיל.
- 2.11 אספקת השירותים כפופה למילוי התחייבויות הלקוח, על פי הסכם זה, לרבות לתשלום מלוא התמורה בגינם, בסכומים, במועדים ובתנאים אשר יקבעו בינו לבין בזק בינלאומי.
- 2.12 בזק בינלאומי שומרת לעצמה את הזכות לשדרג, להחליף ולשנות את השירות בכל עת, ובכלל זה לשנות, להוריד או להוסיף מרשימת הנושאים ו/או המוצרים הכלולים בשירות, ובכלל זה בהתאם לרשימת הנושאים וצידודים הנתמכים כמפורט בתקנון זה, כפי שיעודכן על ידי בזק בינלאומי.
- 2.13 הלקוח הינו האחראי המלא והבלעדי לבחינת היקף השירות המעודכן וכי השירות המסופק מתאים ועונה על צרכיו, ובכלל זה כי הצידוד המצוי ברשותו נתמך על ידי השירות.
- 2.14 למען הסר ספק מובהר כי השירות איננו כולל תמיכה בבעיות חומרה.

### 3. ביטול

- 3.1 בזק בינלאומי תהיה זכאית לבטל את ההתקשרות ולא לספק את השירות ללקוח, או לחילופין לעכב את אספקת השירות ללקוח, בכל מקרה בו הפר הלקוח את התחייבויותיו כאמור בהסכם זה ו/או בתנאים שיקבעו בינו לבין בזק בינלאומי ולא תיקן את הדרוש, תוך 14 יום מיום קבלת הודעת בזק בינלאומי.

### 4. התמורה

- 4.1 תמורת אספקת השירות ישלם הלקוח תשלום חודשי קבוע, בהתאם לחבילת השירות אליה יצטרף כמנוי, בשיעור שיקבע מעת לעת על ידי בזק בינלאומי (להלן: "התשלום החודשי הקבוע").

- 4.2 תמורת רכישת השירות הזמני, ישלם הלקוח תשלום חד פעמי בהתאם למחירון השירות כפי שייקבע מעת לעת על ידי בזק בינלאומי (להלן: "**התשלום החד פעמי**"); להלן התשלום החודשי הקבוע והתשלום החד פעמי ביחד: "**התמורה**").
- 4.3 למען הסר ספק מובהר, כי תשלום איננו מותנה בשום דרך בשימוש בשירות, בין שנעשו קריאות שירות רבות על ידי הלקוח ובין שלא ביצע קריאות שירות כלל.
- 4.4 בזק בינלאומי רשאית לעדכן את מחיר השירות בכל עת, בפרסום/מסירת הודעה ללקוח מראש. במקרה כזה יהיה הלקוח רשאי להודיע לבזק בינלאומי על רצונו בביטול ההתקשרות, בהודעה מראש ובכתב לבזק בינלאומי.
- 4.5 התמורה תיגבה על ידי בזק בינלאומי באמצעות אמצעי התשלום של הלקוח שנמסר לבזק בינלאומי, לצורך גביית דמי השימוש בשירותי הגישה לאינטרנט אליהם מנוי הלקוח. כל סכום שלא ישולם לבזק בינלאומי במועדו ישא ריבית פיגורים, בשיעור המרבי המותר על פי דין וזאת מהיום המיועד לפירעון ועד ליום תשלומו בפועל.
- 4.6 אספקת השירות מותנית בקיום אמצעי תשלום תקף ברשות בזק בינלאומי, לצורך גביית דמי השימוש בשירות. הלקוח יידע את בזק בינלאומי בכל מקרה של שינוי בפרטי אמצעי התשלום, החלפתו ו/או ביטולו.
- 4.7 מועד תחילת מתן השירות, לצורך חיוב הלקוח בדמי השימוש בגינו, ייחשב כמועד שבו השלימה בזק בינלאומי את חיבור הלקוח לשירותים, לפי רשומותיה של בזק בינלאומי.

## 5. זמינות והיעדר אחריות

- 5.1 השירות כולל תמיכה בנושאים ובאופן המפורט לעיל בלבד, ואיננו כולל כל התחייבות לפיתרון מלא לתקלות או בעיות שיופנו למוקד בזק בינלאומי במסגרת השירות.
- 5.2 בכל מקרה בו לא יסופק השירות ו/או תהיה בעיה בשירות, מתחייבת בזק בינלאומי להפעיל מאמצים סבירים לתיקון הדרוש, ובמקרה בו לא ניתן יהיה לתקן בעיה מסוג זה, יהיה הלקוח זכאי אך ורק, ובזק בינלאומי תהיה חייבת לשלם אך ורק, החזר יחסי של התמורה ששולמה מראש בגין משך הזמן בו לא היה השירות זמין.
- 5.3 הלקוח מצהיר על ידיעתו והסכמתו, כי השירות נשוא הסכם זה וכל תוכנה הקשורה לשירות, מסופק במצבם כפי שהוא וכפי שזמין (As Is - ו- As Available). בזק בינלאומי מתנעת מפורשות מכל מצג שהוא והיא לא תשא בכל אחריות שהיא, מפורשת או משתמעת, בין היתר, בדבר ו/או בקשר עם מסחריות והתאמה למטרה ספציפית. בזק בינלאומי אינה יוצרת כל מצג והיא לא תשא בכל אחריות שהיא, והיא אינה מתחייבת, כי השירות נשוא הסכם זה יתאים לדרישות הלקוח ו/או יסופק ללא הפרעה, בזמן, בתיאום עם תוכנות אחרות של הלקוח וללא שגיאות, פגמים וטעויות.
- 5.4 השימוש בשירות נשוא הסכם זה נעשה על אחריותו הבלעדית של הלקוח. הלקוח יהיה האחראי הבלעדי לכל נזק שייגרם לו הנובע כתוצאה, כפועל יוצא ו/או בקשר עם השימוש בשירות.
- 5.5 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, בזק בינלאומי ו/או כל ספק ו/או גוף קשור ו/או כל מי מטעם בזק בינלאומי, לא ישאו בכל אחריות שהיא, לנזקים ו/או פיצויים ישירים ועקיפים, לרבות נזקים נלווים, מיוחדים, תוצאתיים, ספציפיים, אקראיים או פיצויים עונשיים (ובכלל זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, פיצויים בגין הפסד עבודה ועסקים, הפסד רווחים, הפסקות והפרעות עבודה, הפסד ו/או איבוד מידע עסקי, פגיעה במוניטין, עגמת נפש וכל הפסד ו/או נזק כספי אחר), הנובעים ו/או הקשורים ב:

- 5.5.1 השימוש ו/או אי יכולת השימוש בשירות;
- 5.5.2 אספקה ו/או העדר אספקה של שירותי התמיכה בשירות;
- 5.5.3 מעשה ו/או מחדל של צדדים שלישיים כלשהם (כגון ספקית התשתית) לרבות תעריפים, תקינות ואיכות השרות ו/או הציוד המסופק על ידם ו/או כל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד שיגרמו ללקוח כתוצאה מהאמור;
- 5.5.4 כל בעיה הקשורה בציוד הקצה של הלקוח או ברשת מקומית שלא נתמכת על ידי בזק בינלאומי.
- בכל מקרה אחריותה הבלעדית של בזק בינלאומי לתשלום נזקים, והתרופה היחידה העומדת ללקוח, מכל עילה שהיא הקשורה בשירות, נזיקית או חוזית או אחרת, לא תעלה על סכום מצטבר של התמורה ששילם הלקוח בפועל עבור השירות ב- 12 החודשים המידיים שקדמו למועד הדרישה.
- 5.6 למען הסר ספק מובהר כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל טענה העומדת לבזק בינלאומי בקשר עם אספקת השירות לפי דין.
- 5.7 הלקוח מצהיר ומתחייב בזאת, כי הינו אחראי באופן בלעדי כלפי כל צד שלישי שהוא, העלול להיפגע ו/או להינזק בעקבות מתן השירות ללקוח והוא מתחייב, כי יפצה וישפה את בזק בינלאומי, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל דרישה ו/או תביעה, לרבות, אך מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מתוקף פסק דין, פשרה, הוצאה לפועל, ולרבות הוצאות משפט, ועלויות הייעוץ המשפטי, של כל צד שלישי הנובעת ממתן השירות ללקוח. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מתחייב הלקוח כלפי בזק בינלאומי, לנקוט בכל הצעדים לביטול דרישה, כאמור.
- 5.8 הלקוח מתיר לבזק בינלאומי לעשות כל שימוש, לצורך אספקת השירות ו/או שיפור השירות וייעולו, במידע שיעמיד לרשותה; לרבות, אך לא רק, בסיסמאות גישה, שמות משתמש וכל מידע אחר. הלקוח פוטר את בזק בינלאומי מכל טענה בקשר עם שימוש כאמור.
- 5.9 הלקוח מצהיר, כי ידוע לו, כי הפטור מאחריות וחובתו לשיפוי בזק בינלאומי, כאמור בסעיף זה, הינו תנאי יסודי להתקשרות זו.

## 6. כללי

- 6.1 בכל מקרה של סתירה ו/או אי-התאמה כלשהי בין הוראות תנאי שימוש אלו לפרסומים אחרים כלשהם בדבר השירות לרבות בעיתונות, תגברנה הוראות תנאי השימוש לכל דבר ועניין.
- 6.2 רישומי בזק בינלאומי ונהליה יהוו ראיה מכרעת לגבי כל הנושאים הקשורים בכל צורה שהיא לשירות זה.
- 6.3 לבית המשפט המוסמך בתל-אביב תהיה סמכות בשיפוט הבלעדית והייחודית לדון בכל מקרה של סכסוך או מחלוקת בקשר עם נושאי תנאי שימוש אלו.

## 7. הודעות

- 7.1 מובהר ומוסכם כי פרטי הלקוח, כפי שנמסרו על ידו בעת הצטרפותו לשירות, לרבות כתובת הדוא"ל שתימסר על ידו או הידועה לבזק בינלאומי במועד הצטרפותו לשירות, יהוו את מענו לצורך משלוח הודעות על ידי בזק בינלאומי, ובכלל זה למשלוח הודעות פרסומת.

7.2 כל הודעה שתשלח בזק בינלאומי ללקוח תחשב כאילו הגיעה ללקוח שלושה ימי עסקים ממועד משלוחה, אם נשלחה בדואר ישראל או נשלחה לכתובת הדואר האלקטרוני; ואם נמסרה ביד או הועברה בפקסימיליה - בעת קבלת אישור מסירתה או העברתה, לפי העניין.