

1. כללי

1.1. בהסכם זה תהיה למילים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצדס, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר:

- 1.1.1. "הוראות הדין" - הוראות הדין לרבות, תנאי הרישיון.
- 1.1.2. "החוק" - חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982.
- 1.1.3. "החברה" - בזק בינלאומי בע"מ.
- 1.1.4. "לקוח" - מי שפרטיו רשומים במערכת החברה בעקבות התקשרותו עמה לשם קבלת שירותיה לפי הסכם זה, והסתיימה ההתקנה ו/או בוצעו ההגדרות במערכת החברה ככל הנדרש לשם מתן השירותים ו/או נשלחה אליו הודעה המאפשרת התקנת השירות ו/או התכנה בציוד הקצה המשמש אותו ו/או לקוח בעל רישיון בזק אחר, המתקשר באמצעותו לקבלת שירותי החברה.
- 1.1.5. "הרישיון" - רישיון כללי אחד, שהעניק משרד התקשורת לחברה, הניתן לעיון באתר האינטרנט של משרד התקשורת.
- 1.1.6. "מכתב ההתקשרות" - הודעה הנשלחת אל הלקוח בעת או בסמוך למועד התקשרותו עם החברה, העונה לדרישות "עיקרי התכנית" כהגדרתם ברישיון, והכוללת בין היתר את: פרטי החברה והנציג שהציע את ההתקשרות, פרטי הלקוח, סוג המנוי, מועד ההתקשרות, מספר הטלפון ו/או שם המשתמש, פרטי חבילת השירותים בה בחר הלקוח, תעריפי השירותים ותנאי התשלום, הטבות הכלולות בחבילת השירותים, ותקופת ההתקשרות, אם התחייב הלקוח לתקופה כאמור.
- 1.1.7. "טופס ההזמנה" - טופס הכולל את פרטי הלקוח, פרטי התשלום ורשימת השירותים, הציוד והמוצרים (כגון: קו, נתב, שם מתחם, כתובת דוא"ל, כתובת IP) עליהם מבקש הלקוח להיות מנוי ו/או אותם כבונטו לרכוש, שנמסר ו/או נשלח ללקוח ו/או על ידו קודם למועד תחילת מתן השירותים ו/או אספקת המוצרים ו/או שנחתם על ידו.
- 1.1.8. "הסכם זה" - התניות המפורטות במסמך זה, במכתב ההתקשרות או בטופס ההזמנה ובתקנון חבילת השירותים, אשר הסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מהם, כפי שהם כיום וכפי שישונו מעת לעת.
- 1.1.9. "שירותי המפ"א" - שירותי טלפוניה פנים ארציים ושירותים נלווים להם, שסופקו על ידי החברה.
- 1.1.10. "שירותי המב"ל" - שירותי תקשורת בינלאומית, שסופקו על ידי החברה.
- 1.1.11. "שירותי האינטרנט" - שירותי גישה לרשת האינטרנט, או חבילת שירות הכוללת גישה לאינטרנט ותשתית סיטונאית של בעל רישיון מפ"א אחר ("שירותי אינטרנט סיטונאיים"), שסופקו על ידי החברה.
- 1.1.12. "הציוד" - ציוד קצה שסופק ללקוח על ידי החברה, לצורך קבלת השירותים.
- 1.1.13. "השירותים" - שירותי המפ"א ו/או שירותי המב"ל ו/או שירותי האינטרנט לרבות תיבת דוא"ל, שסופקו ללקוח בהתאם להוראות הרישיון.
- 1.1.14. "התוכנה" - תוכנה המסופקת על ידי החברה, והמשתמשת לצורך קבלת השירותים.
- 1.2. מילים וביטויים בהסכם זה, ככל שלא הוגדרו בו, 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 מעת לעת.
- 1.3. שינוי בחוק או ברישיון, או שינוי בהוראות מנכ"ל משרד התקשורת, יחשב כשינוי מוסכם של הסכם זה, בשניים המחויבים, אלא אם ייקבע בהם במפורש אחרת.
- 1.4. הסכם זה כפוף להוראות הדין והרישיון. במקרה של סתירה בין הוראות הנוגעות לתעריפים או לסל השירותים בהסכם לבין הוראות הרישיון או הדין לעניין זה, יגברו הוראות הרישיון או הדין, לפי העניין.
- 1.5. תניות הסכם זה תחולנה, בשניים המחויבים, על כל שירות או מוצר נלווים לשירותים (כהגדרתם להלן) המסופקים על ידי החברה; ובלבד שאינן עומדות בסתירה להוראות מפורשות שהוסכמו בין החברה לבין הלקוח בקשר עם המוצר או השירותים האמורים.

2. ההסכם

- 2.1. הסכם זה, כפי שיעודכן מעת לעת, לרבות על פי הוראות החוק והרישיון, הוא ההסכם היחיד בין הצדדים, והחברה לא תהא מחויבת על פי כל הצהרה או הסכמה שאינן כלולות בהסכם זה, אלא אם נעשה על ידה בכתב בהודעה ללקוח ולאחר תחילתו של הסכם זה.
- 2.2. הלקוח יראה כמקבל תנאי הסכם זה בהתקיים אחד או יותר מהתנאים המפורטים להלן:
 - 2.2.1. פרטי הלקוח ו/או פרטי אמצעי תשלום ("הפרטים הדרושים"), נמסרו לחברה לשם חיוב הלקוח בעד שימוש בשירותיה;
 - 2.2.2. שם המשתמש והסיימא, ככל שיש בהם צורך לשם שימוש בשירותים, נתקבלו על-ידי הלקוח, בכתב ו/או בעל-פה או הסתיימה ההתקנה ו/או ביצוע ההגדרות במערכת החברה ("תהליך החיבור").
 - 2.2.3. הלקוח, באמצעות בעל רישיון בזק אחר, התקשר לחברה לשם קבלת השירותים.
- 2.3. למרות האמור לעיל, ביקש אדם לקבל את שירותי החברה, והחברה אישרה את בקשתו, אף אם לא מסר את הפרטים הדרושים לחברה ו/או לא קיבל שם משתמש וסייסמא גישה ו/או לא בוצע תהליך החיבור כאמור, או עשה אדם שימוש בשירותי החברה בלא קבלת הסכמת החברה לכך, יראו בעצם השימוש שעשה בשירותי החברה כהסכמה לקבל את כל התנאים המפורטים בהסכם זה; זאת מבלי לגרוע מזכותה של החברה לדרוש, בכל עת, את הפרטים הדרושים, ולהתנות בכך את המשך מתן השירותים.

3. מהות השירות

- 3.1. החברה תספק את השירותים, לרבות שירותי תמיכה טכנית בשירותים ו/או מוצרים ו/או הציוד המסופקים על ידה, בהיקף ובאופן שייקבע על ידי החברה מעת לעת לפי שיקול דעתה הבלעדי; הכל על-פי תנאי חבילת השירותים כמפורט במכתב ההתקשרות או בטופס ההזמנה ובתקנון השירות או המבצע המתאים ("השירותים").
- 3.2. אספקת השירותים כפופה למילוי התחייבויות הלקוח, על-פי הסכם זה ובפרט כמפורט בסעיף 10 להלן.
- 3.3. הלקוח מסכים ומודע לכך כי: (א) החברה תהא רשאית לבצע שמירה של עותקי הודעות דוא"ל, לשם שמירה על תקינות מערכתיה והבטחת פעילותה ופעילות לקוחותיה, למשך התקופה הנדרשת לשם ביצוע פעולות כאמור; (ב) החברה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להגביל או להתלות את כמות הודעות הדוא"ל הנשלחות על ידי הלקוח, במסגרת השירותים; (ג) תיבת הדוא"ל תשמש להעברת דוא"ל בלבד, והחברה אינה מתחייבת לשמור את תוכנה.
- 3.4. הלקוח יהיה רשאי לעשות שימוש בשירותי הגישה לאינטרנט בהיקף העברת נתונים (הורדה ו/או העלאה) שלא יעלה על זה שהוסכם בינו לבין החברה, במעמד ההתקשרות ("מסגרת חבילת השירותים"). כמפורט במכתב ההתקשרות או בטופס ההזמנה, החברה תהא רשאית לחייב את הלקוח בתשלום נוסף בגין שימוש בשירותי הגישה לאינטרנט בהיקף החורג ממסגרת חבילת הגישה, בהתאם לתעריף שתקבע החברה מעת לעת. על אף האמור תהא החברה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, שלא לאפשר ללקוח לעשות שימוש בשירותי הגישה לאינטרנט בהיקף החורג ממסגרת חבילת הגישה, בכפוף למתן הודעה.
- 3.5. הלקוח מודע לכך כי ברשת האינטרנט מצויים אתרים ותכנים פוגעניים, וכי החברה עומדים לרשותו מגוון אמצעים טכנולוגיים המיועדים לסינון אתרים או תכנים כאמור, לרבות שירות סינון תכנים המסופק ללא תשלום. עם זאת, החברה אינה יכולה להבטיח מניעת חשיפתו של המשתמש בשירותים לאתרים ותכנים פוגעניים ועל הלקוח להקפיד על השימוש בשירותים על ידי קטינים ו/או מי שאינם רשאים או מעוניינים להיחשף לאלה.
- 3.6. החברה תהיה רשאית לשנות את תנאי השירותים מעת לעת לאחר מתן הודעה מראש ללקוח ובלבד ששינוי כאמור לא ייעשה במהלך תקופה מינימלית לה התחייב הלקוח, כמשמעות הדבר בסעיף 4.6 להלן ובכפוף להוראות כל דין.

4. תמורה ותנאי תשלום

- 4.1. הלקוח ישלם לחברה בעד השירותים והציוד תמורה בהתאם לתעריפי השירותים המופיעים באתר החברה בכתובת <http://www.bezeqint.net>, כפי שיעודכנו מעת לעת, ו/או כמפורט במכתב ההתקשרות או בטופס ההזמנה, במועד התשלום הקבוע במכתב ההצטרפות ו/או בטופס ההזמנה ובהיעדר מועד כאמור, לאחר תחילת החודש העוקב לחודש בו סופקו השירותים, באמצעות כל אמצעי תשלום שנמסר לחברה.
- 4.2. החברה תהיה רשאית לשנות את תעריפי השירותים מעת לעת בכפוף למתן הודעה מראש ובכתב ללקוח, בה יצוין התעריף החדש והתעריף טרם השינוי, לפחות ארבעה עשר (14) יום לפני כניסת השינוי לתוקף.
- 4.3. בנוסף לאמור בסעיף 4.1, ישלם הלקוח לחברה בעד שירותיו של ספק או בעל רישיון אחר (כגון הוט טלקום או בזק החברה הישראלית לתקשורת) שנעשה שימוש בשירותיו לצורך קבלת השירותים, מבלי שתישא החברה באחריות כלשהי לשירותי אותו ספק או בעל רישיון.
- 4.4. לקוח שירותי מב"ל/מפ"א, יהיה זכאי לתעריפי החיוב שהוצעו לו במסגרת חבילת השירות אליה הצטרף כמנוי, בחיוב ממספר המנוי שהוקצה לו על ידי החברה ו/או שנרשם לשם כך אצל החברה, במועד הצטרפותו לשירות ובאמצעות הציוד ו/או התוכנה שהועמדו לרשותו על ידי החברה בלבד.
- 4.5. הלקוח נוטה להסכמתו לכך כי במקרה בו תמצא החברה כי חויב ביתר, תשיב לו הטופס ההזמנה או סכום החיוב האמור באמצעות זיכוי חשבונות אצלה.
- 4.6. הסכם זה יעמוד בתוקפו עד למסירת הודעת הלקוח על סיום התקשרותו, לאחד או יותר ממספרי הטלפון, הפקס, כתובות הדוא"ל, המפורסמים לצורך זה באתר החברה, בכתובת <http://www.bezeqint.net> ("אתר החברה") או באמצעות הטפסים המקוונים המופיעים באתר החברה והמיועדים ליצירת קשר עם החברה. מובהר בזאת כי החברה אינה מחויבת לקבל הודעות ביטול שנשלחו בכל אמצעי זולת האמצעים שפורטו בסעיף זה לעיל.
- 4.7. מבלי לגרוע מן האמור ובנוסף על כך, מובהר בזאת כי בכפוף לסעיף 151 לחוק, בכל מקרה של סיום ההתקשרות במהלך תקופה מינימלית לה התחייב הלקוח, יחויב הלקוח בתשלום חד פעמי בשיעור הסך הכולל של התמורה אשר היה על הלקוח לשלם במסגרת תקופת ההתחייבות המינימלית בניכוי הסך אשר שולם על ידו עד למועד הניתוק המבוקש, ובתוספת יתרת התשלום עבור הציוד שקיבל; אלא אם נקבע אחרת בתקנון חבילת השירותים ו/או בטופס ההזמנה ו/או על פי הוראות הדין.

4.8. הצטרף הלקוח לתכנית תעריפים מוזלים, תהיה תכנית התעריפים בתוקף למשך התקופה המצוינת במכתב ההתקשרות או בטופס ההזמנה. עם תום תקופה זו תעמוד התמורה בגין השירותים על התעריפים המקובלים אותה עת אצל החברה לסוג השירותים המסופקים ללקוח, ללא צורך במתן הודעה מראש על ידי החברה.

4.9. ציוד הניתן ללקוח בהשאלה/שכירות יושב על ידו לחברה מיד עם סיום התקשרות עמה. במקרה בו לא יושב הציוד לחברה, או יושב כשהוא בלתי תקין, כתוצאה משימוש בלתי סביר, או בניגוד להוראות החברה או יצרן הציוד, יחויב הלקוח בעלות הציוד ו/או בעלות תיקון התקלה, על פי שיקול דעתה של החברה, כמפורט בסעיף 10 להלן. ככל שהעסקה ניתנת לביטול על פי הקריטריונים שנקבעו, על הלקוח להשיב את המוצר לבזק בינלאומי בפרק הזמן המותר/ המוארך, על חשבונו אל אחת מנקודות החזרה כמפורט באתר: <https://www.pelephone.co.il/r/servicecenters>.

4.10. החברה תהא רשאית לחייב את הלקוח בתשלום נוסף, מעבר לתמורה הקבועה עבור השירותים, בגין הפסקת שירות ו/או ניתוקו בהתאם להוראות סעיף 7 להלן.
4.11. בסיום ההתקשרות, יהא הלקוח רשאי לבקש מהחברה להמשיך ולעשות שימוש בכתובת הדוא"ל שהקצתה לו, וזאת בהתאם לתנאי הרישיון.
4.12. התמורה הנקובה במכתב ההתקשרות או בטופס ההזמנה מתייחסת אך ורק לשירות המותאר בהם והלקוח יישא בכל עלות נוספת לרבות הרחבה ו/או שיפור של השירותים, ו/או שינוי ו/או עדכון חבילת השירותים המפורטת במכתב ההתקשרות או בטופס ההזמנה לפי תעריפי החברה כפי שיהיו באותה עת.
4.13. הלקוח מסכים ומודע לכך שבעת החלפת חבילת השירותים המופיעה במכתב ההתקשרות או בטופס ההזמנה, בחבילת התקשרות אחרת, החיוב בהתאם לחבילת ההתקשרות הקודמת ייעשה בדרך של חיוב יחסי עד למועד החלפת חבילת ההתקשרות, אלא אם נקבע אחרת בתקנון החבילה הרלוונטית.

5. שירות לקוחות ותמיכה טכנית

5.1. החברה תספק תמיכה טכנית ללקוח אך ורק כאשר התקלה חלה בשירותים ו/או הציוד המסופקים על ידה ובשליטתה הישירה ואינה נובעת מצדדים שלישיים, כגון: מפעילי תקשורת מקומיים ו/או זרים, רשת האינטרנט העולמית, מערכת ו/או ציוד השייכים ללקוח או לחברה אחרת ו/או מתחזקים על ידו או על ידי חברה אחרת ו/או מוצרי תוכנה ואפליקציות שהותקנו ו/או נרכשו על ידי הלקוח שלא באמצעות החברה.
5.2. האחריות והתמיכה בציוד הינן בהתאם לתנאי אחריות יצרן הציוד. החברה לא תישא באחריות לתיקון ו/או לשיבוש ו/או להפסקה בשירותים כתוצאה משימוש בלתי סביר בציוד, ו/או שלא בהתאם להוראות החברה ו/או יצרן הציוד, ו/או מביצוע כל פעולה בקשר עם הציוד שלא על ידי מי שהוסמך לכך על ידי החברה.
5.3. שירותי המפ"א אינם מיועדים לשימוש מחוץ לגבולות מדינת ישראל והחברה אינה אחראית לשימוש כאמור על ידי הלקוח ו/או לתוצאותיו.
5.4. מוקדי התמיכה הטכנית ותיקון התקלות של החברה יהיו זמינים: בטלפון 076-5614038; פקס 076-5614038; בדוא"ל pniot@bezeqint.net; לשירותי המב"ל/מרכזיה בינלאומית – 1848.

6. הגנה על פרטיות

6.1. בלי לגרוע מהוראות חוק האזנת סתר, התש"ל"ט-1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 וכל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, תהא החברה רשאית לבצע 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 הוראות כל דין.
6.2. בכפוף לסעיפים 6.3 ו-9.9 להלן, החברה, עובדיה, שולחיה וכל מי מטעמה ימנעו מלגלות למי שאינו מורשה לכך על פי דין, מידע הכולל את שם הלקוח, מענו, כתובת הדוא"ל שלו, או מספר טלפון שמסר לחברה ("פרטי הלקוח").
6.3. על אף האמור לעיל רשאית החברה 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 חשבונות, והצד השלישי התחייב לשמור על פרטיות המוני כאמור בסעיף 6.2 לעיל.
6.3.2. להעביר פרטי הלקוח לאחר על פי סמכות שבדין.
6.3.3. הלקוח נותן בזאת את הסכמתו, כי החברה תהא רשאית לעשות שימוש בנתוני השימוש שלו בשירותים לצרכי החברה, לרבות במסגרת עיבוד והפקה של נתונים סטטיסטיים בעבורה ובעבור גורמים אחרים, ויסות והתאמת תכנים ולצרכי סב"ר (Cyber).
6.3.4. הלקוח מסכים כי החברה תכלול את שמו, מספר הטלפון שלו וכתובתו, במדריכים, זולת אם הודיע לחברה על רצונו כי לא תעשה כן.
6.3.5. הלקוח נותן בזאת הסכמתו לקבלת חומר פרסומי/שיווקי באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני שמסר לחברה ו/או שהוקצתה לו על ידה ו/או לדפדפן האינטרנט שלו ו/או למספר טלפון שמסר לה ו/או לאלו המשמשים לקבלת השירותים.

7. ניתוק או הפסקה של שירות

7.1. החברה רשאית לנתק (זמנית או לצמיתות) או להגביל את מתן השירותים ללא הודעה מוקדמת, בכל אחד מהמקרים שלהלן, המהווים הפרה מהותית של הסכם זה:
7.1.1. הלקוח לא שילם תשלום שהוא חב בו בעד שירות שקיבל, במועד הקבוע לתשלום על פי הסכם זה לאחר שקיבל הודעה מוקדמת על כך, או ללא הודעה מוקדמת במקרה של אי תשלום בפעם השלישית בפרק זמן של 12 חודשים;
7.1.2. הלקוח חרג מתקרת החיוב שנקבעה לו בידי החברה לפי סעיף 11;
7.1.3. הלקוח לא נתן לחברה ערובה, להבטחת תשלום התמורה, לפי דרישתה;
7.1.4. הלקוח משתמש בשירותים ו/או נתן לאחר להשתמש בשירותים ו/או בציוד באופן שלדעת החברה עלול לגרום להפרעה לשירותים שמספקת החברה ללקוחות אחרים, ו/או מהווה עוולה אזרחית או פלילית ו/או פלילית ו/או באופן הממקיים יסוד סביר לחשד כי הלקוח פועל באופן הנוגד את התנאים המפורטים בסעיף 10 להלן;
7.1.5. כאשר הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או הקמה במערכות המשמשות אותה או בעתות חירום לאומי או מסיבות ביטחון לאומי;
7.1.6. אם ציוד הקצה שברשות הלקוח, ושלאמצעותו מקבל הלקוח את השירותים, גורם להפרעה לשירותים שמספקת החברה ללקוחות אחרים או להפרעה לפעילות החברה, ובלבד שהחברה תיתן ללקוח הודעה על כך.
7.1.7. החברה קיבלה הודעה, בצירוף אישור או תעודה, כי הלקוח נפטר; ואם היה הלקוח תאגיד - כי פתח או נפתחו נגדו הליכי פירוק או כי חדל להתקיים.
7.2. אין בנייתוק, הפסקה או הגבלה כאמור, כדי לגרוע מחובתו של הלקוח לשלם לחברה, נוסף לחוב עצמו, גם ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גבייה כמפורט בהסכם זה. כן מובהר כי על ניתוק, הפסקה או הגבלה כאמור במהלך תקופה מינימלית לה התחייב הלקוח, יחולו ההוראות שבסעיף 4.7 לעיל, בשינויים המחויבים.
7.3. מצאה החברה כי קיים חוסר התאמה לגבי ציוד קצה של הלקוח לצורך מתן שירותים, מתחייב הלקוח להתאים את ציוד הקצה בהתאם לנדרש, ואם לאו, רשאית החברה שלא להתחיל, או שלא להמשיך, במתן שירותים והלקוח יהא אחראי לכל נזק / אובדן / הוצאה שיגרמו כתוצאה מאי התאמת הציוד כאמור.

8. איחור בתשלום

תשלום שלא יבוצע עד המועד הקבוע לתשלום יישא ריבית פיגורים בשיעור שלא יעלה על השיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961 והפרשי הצמדה; תשלום אשר לא יבוצע תוך 14 יום ממועד התשלום הקבוע, ייוספו לו הוצאות גבייה בשיעור הנהוג בחברה.

9. הגבלת אחריות

9.1. השירותים ניתנים ללקוח על בסיס "As Is" וידוע ללקוח כי השירותים ניתנים באמצעות רשת האינטרנט וכי רשת האינטרנט אינה בשליטת החברה וכי החברה אינה מתחייבת ו/או נותנת כל מצג מפורש או משתמע באשר לזמינות השירותים ו/או באשר לרשת האינטרנט, המכילה תוכן העשוי להיות בלתי הולם ו/או פוגעני, או באשר לכל מידע, מוצר או שירות הניתנים באמצעות רשת האינטרנט ו/או באשר למסחריות השירותים או התאמתם למטרה או לשימוש מסוים.
9.2. החברה אינה אחראית לזמינות, לתוכן, לצורה, לאיכות ולאמינות הנתונים ו/או המידע ו/או התוכניות שהחברה מאפשרת שימוש בהם או המועברים במסגרת השירותים, לרבות לקיף בדרך העברת המידע ו/או התוכניות ו/או הנתונים או בתוכנם, לאי התאמת הנתונים שיתקבלו במחשב החברה לנתונים ו/או המידע ו/או התוכניות המתקבלים אצל הלקוח, לרבות מסרונים הודעות מולטימדיה ופקסימיליה והודעות קוליות ונתונים שהועברו לתיבת הדואר הקולי המשמשת את הלקוח במסגרת השירותים, או אוחסנו בה. החברה לא תישא בכל נזק, אובדן/הוצאה ישירים ו/או עקיפים שיגרמו כתוצאה מכל האמור לעיל.
9.3. הלקוח מסכים ומודע לכך שהשירותים מעגם טבעם נתונים להפסקות ו/או הפרעות וכי החברה אינה מתחייבת לספק השירותים (לרבות גישה לאינטרנט ולמידע) באופן רציף וללא כל הפרעות, ובכלל זה כי קצב הגישה לרשת האינטרנט הנקוב במכתב ההצטרפות או בטופס ההזמנה הינו קצב הגישה המרבי בו יוכל הלקוח לעשות שימוש בשירותים וכי השימוש בשירותים בקצב זה אינו מובטח ותלוי בין היתר באופן השימוש בשירותים, בציוד הקצה המשמש את הלקוח ובתשתית התקשורת באמצעותה מסופקים השירותים.
9.4. השימוש בציוד ו/או בתשתית המסופקת על ידי החברה במסגרת השירותים, כפוף לתנאי יצרן הציוד וחבילות השירות של בעל התשתית.
9.5. מוסכם בזאת כי בכל הקשור למתן השירותים ע"י החברה תחול על החברה החסינות הקבועה בסעיפים 40 - 41 לחוק.
9.6. מבלי לגרוע מן האמור בסעיף 9.5 ובנוסף עליו מובהר בזאת כי החברה לא תישא בנזקים אשר עלולים להיגרם ללקוח עקב החיבור למערכת החברה ו/או עקב השימוש ו/או חוסר האפשרות לעשות שימוש בשירותים אשר מספקת החברה וזאת על אף כל הודעה מוקדמת או התראה מאת הלקוח על אפשרות לגרימת נזקים. האמור לעיל חל על כל נזק ישיר או עקיף אשר עלול להיגרם ללקוח או לצד ג' כלשהו עקב ההתקשרות של הלקוח עם החברה וכולל, בין היתר אך מבלי לגרוע מן האמור, פגיעה גופנית, אובדן הכנסות בעסקי הלקוח, הפסקת עסקי הלקוח, אובדן מידע עסקי, פגיעה במוניטין, וכל נזק כספי.

- 9.7 בכל מקרה, חבותה היחידה של החברה, מכל עילה שהיא, בין על-פי דיני החוזים, הנזיקין או כל דין אחר, תהא מוגבלת לסכום התמורה אשר שולמה בפועל עבור השירותים המסופקים על ידה על-פי הסכם זה בתקופה של ששת החודשים שקדמו ליצירת החבות או לסכום של 5,000 ₪, הנמוך מבניהם.
- 9.8 מובהר בזאת כי אספקת השירותים תלויה בצדדים שלישיים (כגון חברת "בזק" וספקי מידע ושירות נוספים, לרבות יצרני תוכנות אבטחת מידע כדוגמת תוכנת Fire Wall, יצרני מודמים ונתבים (routers) וכדומה) והחברה 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 כאמור, פעילות הקווים, תעריפי צד שלישי ואיכות שירותיו. החברה אינה אחראית לנוזקים הקשורים ברשת הבזק, רשת האינטרנט, גישה בין-לאומית בחיגוי, בציוד ואו מערכות הלקוח, בתוכנות ובאפליקציות המשמשות את הלקוח.
- 9.9 מובהר בזאת, כי המידע והנתונים המועברים במסגרת השירותים אינם מאובטחים והחברה אינה אחראית לאבטחתם ואו לכל נזק/אובדן/הוצאה שיגרמו כתוצאה מכך. הלקוח אחראי בלעדית לאבטחת והגנת המידע המצוי במערכתיו ואו בציודו והחברה אינה אחראית לנוזק/אובדן/הוצאה שיגרמו עקב העדר אבטחה/הגנה כאמור, לרבות עקב חדירה של גורמים בלתי מורשים לתוכנות, מערכות וציוד הלקוח.
- 9.10 מובהר כי האחריות לאבטחת גישה לשירותים ואו לציוד ולשימוש בהם מוטלת על הלקוח, לרבות הגדרת ושינוי סיסמאות הגישה, התקנת, תחזוקת ועדכון אמצעי אבטחת מידע, והגבלת גישה ושימוש בלתי מורשים. הלקוח יישא באופן בלעדי ומלא באחריות לכל שימוש, בהרשאה או שלא בהרשאה, שנעשה בשירותים ואו בציוד ולכל נזק שיגרם כתוצאה משימוש כאמור.
- 9.11 החברה אינה אחראית לתקינות ציוד החומרה של הלקוח ואו שמישות תוכנות התקשורת באמצעותם מתחבר הלקוח למתקני ושירותי החברה ככל ולא סופקו על ידי החברה, וכי הלקוח יהא אחראי לגיבוי מערכות ההפעלה, התוכנות והנתונים השמורים במערכתיו ואו במחשבו, קודם להתקנת הציוד ואו התוכנה המסופקות ואו מותקנת על ידי החברה. החברה לא תישא בכל אחריות בגין נזק ואו אבדן ליישומים ואו לנתונים כאמור.
- 9.12 החברה אינה אחראית לתוכן, מסרים ועיצוב אתרי הלקוח המאוחסנים אצלה (Hosting), לרבות למסרים המועברים מהאתרים האמורים ואליהם ואינה אחראית לכל אובדן/הוצאה/נזק שיגרמו כתוצאה מאתרים אלה לרבות עקב פגיעה בזכויות קנין רוחני ובכלל זה הפרת זכות יוצרים, סימן מסחר, סוד מסחרי, פטנט מדגם ואו עקב פגיעה בפרטיות.
- 9.13 למען הסר ספק, החברה אינה אחראית לפגיעה בזכויות קניין רוחני כלשהן, לרבות סימן מסחר וסוד מסחרי ביחס לזכות השימוש המוענקת בכתובות דוא"ל ושם מתחם.
- 9.14 החברה אינה אחראית לנוזקים הנובעים מפעולה במכוון או בזדון, לרבות לפגיעה בשירותים ואו במחשבי הלקוח כגון הפצת וירוסים מחשב ואו תוכנות ואו קבצים זדוניים, שמקורם אצל הלקוח או בגורמים שלישיים כלשהם.
- 9.15 אין באמור בהסכם זה כדי לגרוע מזכותה של החברה לתבוע את הלקוח בגין כל מעשה או מחדל שגרם נזק לחברה כתוצאה מהפרת ההסכם או הוראות כל דין.
- 10. התחייבות הלקוח**
- 10.1 הלקוח מתחייב כי ציוד הלקוח עומד בדרישות החברה כפי שימסרו לו מעת לעת, וכמפורט במכתב ההתקשרות או בטופס ההזמנה.
- 10.2 הלקוח ישתמש בשירותים על-פי הסכם זה, בהתאם לכל דין, על-פי כללי ההתנהגות המקובלים ברשת האינטרנט כפי שמפורסמים ויעודכנו מעת לעת באתר החברה ("כללי ההתנהגות המקובלים"), ובכפוף להוראות הפעלה ולהנחיות שיוצאו על ידי החברה, ספקי השירות וספקי המידע מעת לעת.
- 10.3 מבלי לפגוע באמור לעיל, הלקוח ימנע משימוש בשירותים בצורה ואו למטרה הנוגדת את הדין, לרבות ביצוע הימורים בלתי חוקיים, הפצת תוכנות וקבצים זדוניים ואו מזיקים, גישה למערכות ולקבצים ללא הרשאה או כל שימוש אחר העלול לגרום נזק ואו הפרעה ואו הגבלת השימוש בשירותים ואו עלול להוות הפרה של זכויות של החברה, ספקי המידע, ספקי השירות, לקוחות אחרים, משתמשים או צד ג' כלשהו.
- 10.4 הלקוח יטפח את החברה מיד עם קבלת דרישה לעשות כך, בגין כל נזק ואו הפסד ואו הוצאה (לרבות הוצאות משפטיות) אשר נגרמו לה ואו לצד ג' כלשהו כתוצאה משימוש שעשה ואו שנעשה דרכו ואו באמצעות ציוד קצה המותקן במתקניו ואו באמצעות מנוי הרשום על שמו אצל בעל רישיון בזק אחר ואו באמצעות הציוד שנמסר לו ואו באמצעות התוכנה ואו באמצעות שם המשתמש וסיסמאות שהוקצו לו עבור השירותים, לרבות בגין נזקים ואו הפסדים ואו הוצאות שנגרמו בעקבות הפרת הוראה מהוראות ההסכם ואו פעולה בניגוד להוראות שניתנו ללקוח מעת לעת.
- 10.5 מובהר בזאת כי זכות השימוש בשירותים על פי תנאי הסכם זה הינה ללקוח בלבד. הלקוח לא יאפשר שימוש מכל סוג ומין שהוא, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, לאחר. הלקוח ישמור בסוד את אמצעי הגישה לרשת האינטרנט אשר יינתנו לו ע"י החברה (ובכלל זה שם משתמש וסיסמת גלישה), לא יעביר מידע זה לצד ג' כלשהו בלא קבלת רשות בכתב מאת החברה וישנה את סיסמאותיו מפעם לפעם, באופן שלא יתאפשר לצד ג' כלשהו שימוש בלתי מורשה בשירותים.
- 10.6 הלקוח מתחייב שלא להמחות או להעביר בדרך אחרת הסכם זה או את הזכויות שלו על פיו. השירות מוענק ללקוח לשימוש הפנימי בלבד והוא מתחייב שלא למוכרו ולא לאפשר שימוש לאחרים ללא הסכמת החברה מראש ובכתב. מובהר, כי ניסיון המחאה או העברה כאמור יהיה בטל ויהווה הפרה יסודית של ההסכם.
- 10.7 הלקוח מצהיר ומאשר כי הוא יודע שהשירותים על פי הסכם זה ניתנים על ידי החברה מכוח הרישיון לפי החוק ומכח חוזים של החברה עם ספקי מידע ועם ספקי שירות וציוד, והינם בהתאם ובכפוף לתנאי רישיון זה וחוזים אלה.
- 10.8 הלקוח מתחייב לשתף פעולה עם החברה ככל שידרש, באופן סביר, כדי לאפשר אספקת שירותי החברה, ובכלל זה מתן גישה חופשית ובטוחה לנציגי החברה למתקניו. כן יאפשר הלקוח לחברה לבצע שינויים הנדסיים ואחרים בציוד שיסופק לו.
- 10.9 הלקוח מתחייב ומצהיר בזאת כי הוא פועל כדן ואינו משמש כספק שירותי תקשורת ללא רישיון כדן.
- 10.10 הלקוח מתחייב שלא לעשות שימוש בשירותי החברה לצורך ביצוע כל פעולה האסורה עפ"י דיני מדינת ישראל והוא מצהיר כי בשל ביצוע פעולות אלה תחול עליו בלעדית כל חבות, והוא יטפח את החברה בהתאם מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל תביעה ואו דרישה של צד ג' בענין. פעולה אסורה תכלול, בין היתר, כדלקמן:
- 10.10.1 חדירה לחומר מחשב שלא כדן, העברת נתון מחשב, שיבוש או הפרעה למחשבים אחרים - בניגוד לחוק המחשבים התשנ"ה - 1995.
- 10.10.2 האזנת סתר לשיחה בדיבור או בבזק, לרבות בתקשורת בין-מחשבים - בניגוד לחוק האזנת סתר, התשל"ט - 1979.
- 10.10.3 ארגון/השתתפות במשחקים אסורים, הגרלות והימורים - בניגוד לפרק ח' סימן י"ב לחוק העונשין, תשל"ז - 1977 ("חוק העונשין").
- 10.10.4 פרסום והצגת תועבה-בניגוד לסעיף 214 לחוק העונשין.
- 10.10.5 פניה בדיוור ישיר למנויי החברה ואו למשתמשי האינטרנט - בניגוד לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ואו בניגוד לחוק.
- 10.10.6 שימוש במערכות הצננה ללא אישור - בניגוד להוראות צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (ניסוק באמצעי הצננה), התשל"ה - 1974.
- 10.10.7 פגיעה בזכויות קניין רוחני של גופים/משתמשים אחרים באינטרנט, ובכלל זה פגיעה בזכויות יוצרים, העתקה/שימוש בסימני מסחר וכיו"ב.
- 10.10.8 משלוח דבר פרסומי או משלוח הודעות דוא"ל למשתמשים באופן המעורר תלונות מצד אלו המקבלים את ההודעות (spamming), או בניגוד לכללי ההתנהגות המקובלים או לחוק.
- 10.10.9 כל פעולה בניגוד לכללי ההתנהגות המקובלים.
- 10.11 מבלי לגרוע מן האמור בסעיף 10.1 לעיל ובנוסף עליו, מובהר בזאת כי בכל מקרה בו יעשה הלקוח שימוש בשירותי החברה לצורך ביצוע פעולה אסורה כמשמעותה בסעיף 10.10 לעיל, תהא החברה רשאית להסיר כל תוכן ואו מסר ואו נתון ואו עיצוב ("המפגע") באתרי הלקוח ברשת האינטרנט המאוחסנים בחברה ואו באתרים אחרים ברשת האינטרנט הנמצאים בשליטת החברה, וזאת כאשר המדובר במפגע אשר נוצר כתוצאה מאותה פעולה אסורה, מיד עם היוודע לחברה על המפגע ובלבד שתמסור הודעה על כך ללקוח.
- 10.12 יודע ללקוח כי ברשת האינטרנט מצויים אתרים אשר נועדו לצפיית בגירים בלבד (מעל גיל 18) והאחריות לשימוש ופיקוח על הצפייה כאמור היא על הלקוח בלבד.
- 10.13 הלקוח מסכים בזאת כי החברה רשאית להמחות התחייבויותיה וזכויותיה על פי הסכם זה לאחר, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, לרבות הזכות לגבות מהלקוח, ואילו הלקוח אינו רשאי להמחות זכויותיו ואו התחייבויותיו על-פי הסכם זה.
- 10.14 הלקוח מסכים כי ככל שיבטל שלושה מועדים שיתואמו עמו לצורך ביצוע התקנת ציוד/קווים הדרושים למתן השירותים, תהא החברה רשאית להביא הסכם זה לידי סיום ולחייב הלקוח בהוצאותיה.
- 10.15 הלקוח מתחייב לשפות את החברה בגין כל אובדן/הוצאה/נזק שיגרמו עקב מעשה/מחדל של הלקוח בקשר עם השירותים.
- 11. תקרת חיוב**
- החברה תהיה רשאית לקבוע סכום מרבי שלקוח רשאי לחוב בו לתקופה כפי שתקבע, בגין שירותיה, לרבות שירותים שהלקוח מקבל מבעל רישיון אחר באמצעותה. החברה תהיה רשאית לנתק את השירותים למנוי אם חרג מעבר לתקרת החיוב שנקבעה לו.
- 12. קיזוז ועיכובן**
- החברה תהא רשאית לקזז מכל סכום שיגיע ממנה ללקוח בקשר עם הסכם זה או מכל סיבה אחרת, כל תשלום או חוב המגיעים או שיגיעו לה מהלקוח בהקשר להסכם זה או כל חוב אחר שחב הלקוח לחברה.
- 13. סמכות שיפוט ותחולת דינים**
- מוסכם בזה, כי לבתי המשפט בתל-אביב תהיה סמכות שיפוט בקשר עם הסכם זה וכל הנובע ממנו. על הסכם זה יחולו דיני מדינת ישראל והוא יפורש על פיהם בלבד.

14. מען הצדדים והודעות

- 14.1. מען הלקוח לצורך משלוח ההודעות (כהגדרתן להלן) הוא כמפורט במכתב ההתקשרות, או כל מען אחר בארץ/ כתובת דואר אלקטרונית אחרת אליה יבקש הלקוח לקבל הודעות, לאחר קבלת מכתב ההתקשרות ("כתובת למשלוח הודעות"). מען החברה לצורך משלוח הודעות לפי הסכם זה, הוא כמפורט במכתב ההתקשרות או כל מען אחר בארץ עליו תודיע החברה ללקוח.
- 14.2. הלקוח נותן בזאת הסכמתו, כי הכתובת למשלוח הודעות ו/או מספר הטלפון שמסר לה הלקוח, ישמשו את החברה לצורך משלוח כל הודעה על פי הסכם זה ו/או כפי שנדרש על פי כל דין, לרבות חשבוניות, הודעות בדבר עדכון תעריפי השירות, חשבונות תקופתיים והודעות בדבר סיום הטבה.
- 14.3. כל הודעה כאמור שתשלח החברה ללקוח תחשב כאילו הגיעה ללקוח: שלושה ימים ממועד משלוחה, אם נשלחה בדואר; ואם נמסרה באמצעות הדואר אלקטרוני, בפקס, או בכל אמצעי אלקטרוני אחר – בעת קבלת אישור מסירתה או העברתה, לפי העניין.

15. נציב תלונות

- 15.1. הלקוח יהא רשאי לפנות, בכל תלונה, או בקשה להבהרה, לנציב התלונות מטעם החברה, באמצעות הטלפון, הדואר הרגיל, הפקסימיליה, המנויים בהסכם זה לעיל, או באמצעות הדוא"ל (לכתובת natsiv@bezeqint.co.il) או באמצעות טופס מקוון ייעודי, באתר החברה.
- 15.2. חילוקי הדעות שיתגלעו בין הלקוח לחברה בכל הנוגע לפירושו של הסכם זה או לביצועו יעברו לטיפול נציג תלונות הציבור בחברה. על אף האמור, אין בכך בכדי למנוע מהצדדים לפנות מלכתחילה לבית משפט מוסמך. כמו כן, אין באמור בסעיף זה בכדי לגרוע מסמכויות החברה על פי סעיפים 7 – 10 לעיל.