

הודעת התקשרות

לשירותי הגישה לאינטרנט של Best

הודעה זו נמסרת לך לעניין שירותי הגישה לאינטרנט אותם הזמנת באמצעות "בזק" - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ. המסמכים המצורפים להודעה זו מהווים את הסכם ההתקשרות המלא כפי שיחול בקשר עם השירותים המוזמנים ואספקתם.

אלו הם המסמכים המצורפים להודעה זו ומהווים, יחדיו, את הסכם ההתקשרות:

- (1) עיקרי פרטי התכנית;
- (2) התנאים הכלליים (רצ"ב למסמך זה);

היה ולא התקבל בידך איזה מבין המסמכים הנ"ל אנא פנה אלינו ואנו נדאג לשליחתו בשנית.

אנא הקדש את הזמן הדרוש לך לצורך עיון ובדיקה של הסכם ההתקשרות והתאמתו לתנאים שסוכמו איתך.

עיקרי פרטי התכנית

המנוי שפרטיו בסעיף 1 להלן (להלן – "המנוי") מזמין בזאת מ-Best¹ (להלן – "הספק" או "Best") את השירותים המפורטים בסעיף 2 להלן (להלן – "השירותים"), הכל בהתאם ובכפוף להוראות מסמך זה.

1. פרטי הצדדים:

פרטי המנוי	פרטי הספק
פרטים אישיים (*):	שם: <u>טמרס טלקום בע"מ</u>
שם מלא:	מס' ח.פ.: <u>51-441484-6</u>
כתובת:	כתובת: <u>רח' אבא אבן 8, אזה"ת הרצליה פיתוח,</u>
טלפון:	ת.ד. <u>13071</u> , הרצליה <u>4672526</u>
דוא"ל למשלוח הודעות וחשבונות(**):	טלפון: <u>09-9520802</u>
פרטי גישה למנוי:	פקס': <u>09-9520824</u>
שם משתמש:	דוא"ל: <u>info@tamarestelecom.com</u>
סיסמה:	

* יודגש, כי לא חלה עליך כל חובה על פי דין למסור לידינו איזה מהפרטים הנ"ל ובכלל. יחד עם זאת, בהיעדר פרטים מסוימים ייתכן שלא יתאפשר לנו לספק לך את השירותים.

** הספק רשאי לפנות אל המנוי, בכל אמצעי תקשורת שהספק ימצא לנכון, לרבות באמצעות פרטי הקשר שנמסרו על ידך לעיל, לצורך מסירת הודעות ועדכונים בנוגע לשירותים וכן לצורך משלוח הצעות ומסרים פרסומיים, לרבות הצעות מותאמות אישית בהתאם למאפיינים האישיים שלך. במידה שאינך מעוניין לקבל פרסומות באמצעות מייל, פקס והודעת חיוג אוטומטית הינך מוזמן לפנות בכל עת לשירות הלקוחות של הספק ולהודיע על סירובך לקבל מסרים אלו ב: unsubscribe@828.net.il או באמצעי ההסרה המפורט ביחד עם דבר פרסומת שנשלח אליך.

2. תיאור השירותים שהוזמנו:

תיאור השירותים הכלולים במסגרת החבילה ומגבלות	שם חבילת השירות ותוקפה	החבילה הנבחרת (יש לסמן)
- שירות גישה לאינטרנט המאפשר הורדת נתונים (מהרשת למחשב) בקצב מקסימלי של 15 מסל"ש ומינימלי של 1 מסל"ש ובמקביל העלאת נתונים (מהמחשב לרשת) בקצב מקסימלי של 0.8 מסל"ש ומינימלי של 0.01 מסל"ש	"Best – 15"	<input type="checkbox"/>
- שירות גישה לאינטרנט המאפשר הורדת נתונים (מהרשת למחשב) בקצב מקסימלי של 40 מסל"ש ומינימלי של 20 מסל"ש ובמקביל העלאת נתונים (מהמחשב לרשת) בקצב מקסימלי של 3 מסל"ש ומינימלי של 0.01 מסל"ש	"Best – 40"	<input type="checkbox"/>
- שירות גישה לאינטרנט המאפשר הורדת נתונים (מהרשת למחשב) בקצב מקסימלי של 100 מסל"ש ומינימלי של 40 מסל"ש ובמקביל העלאת נתונים (מהמחשב לרשת) בקצב מקסימלי של 3 מסל"ש ומינימלי של 0.01 מסל"ש	"Best – 100"	<input type="checkbox"/>
- שירות גישה לאינטרנט המאפשר הורדת נתונים (מהרשת למחשב) בקצב מקסימלי של 100 מסל"ש ומינימלי של 40 מסל"ש ובמקביל העלאת נתונים (מהמחשב לרשת) בקצב מקסימלי של 5 מסל"ש ומינימלי של 0.01 מסל"ש	"Best – 100 U"	<input type="checkbox"/>

3. מועד ביצוע העסקה:

4. שם הנציג מולו בוצעה העסקה: נציג בזק.

5. מועד כניסת העסקה לתוקף (מועד אספקת השירותים) – בתוך יום עסקים ממועד מסירת הסכם ההתקשרות על ידי בזק לספק, לפי המאוחר.

6. תעריפים: במשך התקופה בה יסופקו השירותים כחלק משירותי הבאנדל ישלם המנוי עבור השירותים ישירות לבזק בהתאם ובכפוף לתנאי התשלום שסוכם בין המנוי לבזק.

¹ Best הינו השם המסחרי על פיו מסופקים שירותי האינטרנט של טמרס טלקום בע"מ, ח.פ. 514414846.

7. **תאימות בין שירותים:** התנאים המפורטים לעיל יחולו על השירותים שיסופקו על ידי Best בלבד ולא יחולו על כל שירות אחר שיסופק למנוי על ידי צד שלישי כלשהו, לרבות שירותי תשתית הגישה של בזק, ואלו יסופקו למנוי במישרין על ידי בזק ועל אחריותה הבלעדית. באחריות המנוי לוודא כי ישנה התאמה בין נתוני שירותי תשתית הגישה של בזק לבין נתוני השירותים, בפרט בכל הקשור לקצב הגלישה.

8. **תחולת תנאים כלליים.** השירותים המפורטים במסמך זה יסופקו בהתאם ובכפוף לתנאים הכלליים לשירותי גישה לאינטרנט של Best, המצורפים להודעה זו ("התנאים הכלליים"). בכל מקרה של סתירה בין הודעה זו לבין הוראות התנאים הכלליים, יגברו התנאים הכלליים. לכל המונחים במסמך זה שלא יוחדה להם משמעות מיוחדת תינתן המשמעות שיוחדה לאותם מונחים בתנאים הכלליים.

בהתקשרות המבוצעת בנוכחות נציג בזק:

המנוי מצהיר בזאת, כי קרא את עיקרי פרטי התכנית וכי הם נמסרו לידיו בעת ביצוע ההתקשרות.

חתימת המנוי: _____ ;

פרטי נציג הספק וחתימה: שם: _____ ; חתימה: _____ .

תנאים כלליים

לשירותי הגישה לאינטרנט של Best

1. ההסכם בינינו

1.1 תנאים כלליים אלה, על נספחיהם, וכן כל תנאי נוסף המפורט ביתר מסמכי הודעת ההתקשרות, כהגדרתה להלן, מהווים את ההסכם המלא שיחול ביננו, Best² ("אנו" או "Best" וכל פנייה בגוף ראשון רבים), לבינך, מזמין שירותי גישה לאינטרנט שפרטיו מופיעים בטופס הזמנת השירותים או שהוזנו במערכות שלנו ("המנוי" או "הלקוח" וכל פניה בגוף שני יחיד), בקשר עם כל עסקה שתבוצע על ידיך להזמנה של השירותים, כהגדרתם להלן, והשימוש בהם, והכל כפי שיימסר לך במסגרת הודעת ההתקשרות (להלן, יחד – "ההסכם" או "ההתקשרות"). בכל מקרה של סתירה בין הוראות ההסכם לבין הוראות מחייבות ברישיון, כהגדרתו להלן, ההוראות המחייבות ברישיון גוברות.

1.2 אנו נהיה רשאים לשנות את תנאי ההסכם ההתקשרות מעת לעת, כפי שנמצא לנכון, ובלבד שתינתן על השינוי הודעה בכתב, זמן סביר מראש.

1.3 פרט לתנאים מסחריים ומשפטיים, כולל ההסכם מידע חשוב הנוגע לשימוש בשירותים ו/או בפרטים שנמסרים לנו או שנאגרים במערכות שלנו, לרבות מידע הנוגע להגנה על פרטיותך, סכנות הקיימות במרחב האינטרנטי וכלים המאפשרים להתגונן מפניהן ועוד. לפיכך, חשוב שתשקיע את הזמן הנדרש לקריאת ההסכם ההתקשרות עוד בטרם תזמין את השירותים וכתנאי להתחלת השימוש בהם, שכן הזמנה של שירותים ו/או השימוש בהם מהווים הסכמה מפורשת שלך לכל תנאי ההסכם ככתבם.

1.4 כל פנייה בלשון זכר מתייחסת לשני המינים. השימוש בלשון זכר נועד לצרכי נוחות בלבד.

2. הגדרות

למונחים המפורטים להלן תינתן בהסכם המשמעות הרשומה לצידם:

"האתר שלנו" או "אתר האינטרנט" – אתר האינטרנט של Best בכתובת www.828.net.il וכן דפים אינטרנטיים אותם נפעיל מעת לעת תחת שם מתחם דומה או אחר ודפים אותם נפעיל מעת לעת במסגרת הרשתות החברתיות השונות, כגון: Facebook, LinkedIn ואחרים.

"הדין" – הוראות כל דין, לרבות הרישיון ו/או כל הנחיה מצד רשות סטטוטורית מוסמכת, והכל כפי שיחולו מעת לעת.

"הודעת ההתקשרות" – טופס הזמנת השירותים (שלגבי מנוי פרטי יכלול גם מסמך עיקרי פרטי התכנית), מסמך תנאים כלליים זה וכל יתר מסמכי ההסכם, אשר ימסרו לך במעמד ביצוע עסקה להזמנת השירותים ו/או ישלחו לך בסמוך לאחריו, הכל בהתאם ובכפוף להוראות הרישיון כפי שיחולו מעת לעת ולהוראות כל דין.

"הציוד" או "ציוד הקצה" – נתב, מתג, מודם, משדר/מקלט אלחוטי וכל ציוד אחר אותו אנו עשויים להשאיל לך למשך התקופה במהלכה נספק לך את השירותים.

"הרישיון" – היתר כללי לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן – "חוק התקשורת") שהוצא לנו, או כל רישיון מיוחד למתן שירותי גישה לאינטרנט או רישיון כללי אחוד אם וככל שיבואו במקומו, מכוחו אנו רשאים לספק לך את השירותים ובנוסחו העדכני כפי שיחול מעת לעת.

"השירותים" או "שירותי הגישה" – שירותי הגישה לאינטרנט הניתנים באמצעות רשת התקשורת שלנו, וכן הציוד ו/או כל שירות אחר אותו אנו נהיה רשאים לספק לך מעת לעת בהתאם לתנאי הרישיון.

"**טופס הזמנת שירותים**" – טופס ידני או ממוחשב בו מופיעים פרטיך, המנוי, על פיו הזמנת מאיתנו את השירותים; טופס הזמנת שירותים יכול שיכלול גם תיאור כללי של השירותים שהוזמנו ובמקרה של שירותי באנדל, טופס הזמנת השירותים יכול שיערך על ידי ספק המפ"א שבאמצעותו יסופקו שירותי הבאנדל. בכל מקרה של סתירה בין טופס הזמנת השירותים לבין הוראות תנאים כלליים אלה, יגברו תנאים כלליים אלה לגבי שירות הגישה

"**חבילת שירותים**" – הרכב שירותי הגישה שלנו.

"**יום**", "**יום עבודה**" או "**יום עסקים**" – יום עסקים בנקאי, כהגדרת מונח זה על ידי בנק ישראל מעת לעת, אך למעט ימי ו' או ערבי חג.

"**מנוי באנדל**" – מנוי שההתקשרות עימו נערכה באמצעות ספק מפ"א במסגרת שירותי באנדל.

"**מנוי עסקי**" – מנוי שהוא אחד מאלה: (1) תאגיד, כהגדרתה בחוק הפרשנות, התשמ"א-1981 (2) משרדי ממשלה וגופי סמך ממשלתיים; (3) עוסק מורשה, למעט עוסק פטור או (4) גוף שהוקם בחוק או על פי חוק.

"**מנוי פרטי**" – מנוי שאינו מנוי עסקי.

"**מסמך עיקרי פרטי התכנית**" – 2 עמודים בהם מפורטים עיקרי פרטי התכנית הנוגעים לשירותים שהוזמנו על ידך מאיתנו בהתאם להוראות הרשיון.

"**משתמש קצה**" – כל מי שיעשה שימוש בשירותים באמצעות אמצעי הזיהוי ו/או אמצעי הגישה שהוקצו למנוי, בין שהשימוש נעשה ברשות ובין שלא.

"**ספק מפ"א**" – בעל רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים ניידים.

"**שירותי באנדל**" – שירותים המשווקים על ידי ספק מפ"א ואשר כוללים שירות תשתית גישה של ספק המפ"א וכן את אחת מחבילות השירותים שלנו.

3. דגשים נבחרים אותם חשוב שתכיר

לנוחיותך, ריכזנו בסעיף זה רשימה של דגשים במספר נושאים נבחרים אותם חשוב שתקרא בעיון רב:

3.1 **שינויים חד צדדיים בהסכם ההתקשרות.** בהתאם להוראות הרישיון מוסמך מפקח מטעם משרד התקשורת ו/או מי שיוסמך לכך על ידי שר התקשורת, להורות לנו מעת לעת לשנות את תנאי ההסכם ושינויים אלה יהוו, עם כניסתם לתוקף, חלק בלתי נפרד מן ההסכם בינינו. כמו כן, ייתכנו שינויים נוספים שיחולו מעת לעת בהסכם ההתקשרות נוכח שינויים טכנולוגיים, הנחיות רגולציה ופסיקה ואילוצים אחרים המחייבים את ביצוע השינוי. מובהר, כי התקשרותך בהסכם מהווה הסכמה מראש לכל שינוי כאמור.

3.2 **יידוע בדבר סכנות בשימוש באינטרנט ודרכי ההתגוננות מפניהן.** השימוש ברשת האינטרנט עלול לחשוף את משתמש הקצה לאתרים פוגעניים המציגים תוכן פוגעני (כהגדרתם של מונחים אלו בחוק התקשורת) ו/או לתכנים שאינם מתאימים לצפייה על ידי ילדים וכן לסכנות נוספות נוכח מאפייני המדיה האינטרנטית. מידע אודות החשיפות כאמור והדרכים להתמודדות איתה מפורט במסמך גילוי בדבר גלישה בטוחה ברשת האינטרנט בנוסחו כפי שיופיע מעת לעת באתר האינטרנט שלנו ושהעתק עדכני ונכון למועד ההתקשרות בהסכם מצורף בזאת כנספח א'.

3.3 **מדיניות הפרטיות.** הסכם ההתקשרות כולל הוראות חשובות הנוגעות לפרטיותך ובכפוף לקיומן אנו נהיה רשאים לעשות שימוש במידע שמסרת לנו או שיצטבר במערכות שלנו. הוראות אלה מפורטות במסגרת סעיף 6 להלן.

3.4 **מדיניות שימוש הוגן ברשת האינטרנט (AUP).** הסכם ההתקשרות כולל הוראות חשובות אשר יחולו על כל שימוש ברשת האינטרנט באמצעות גישה דרך חשבון המשתמש שלך, בין אם על ידך ובין אם על ידי כל משתמש קצה אחר. הוראות אלו מפורטות במסמך מדיניות שימוש הוגן ברשת האינטרנט (AUP) בנוסחו כפי שיופיע מעת לעת באתר האינטרנט שלנו ושהעתק עדכני ונכון למועד ההתקשרות בהסכם מצורף בזאת כנספח ב'.

3.5 **הפסקת שירותים (הפסקה מוחלטת/ניתוק שירות זמני).** ישנם מקרים בהם נהיה רשאים להפסיק לך את השירותים באופן מוחלט או זמני; למשל, אם נידרש לעשות כן על ידי רשות מוסמכת. חשוב

שתדע שבנסיבות מסוימות עשויה הפסקת השירותים להיעשות אף באופן מידי וללא כל הודעה מוקדמת ושהפסקת השירותים, לכשעצמה, אינה מפסיקה את החיוב שלך בגינם. מקרים אלו מפורטים בסעיף 9 להלן.

3.6. **פניה לנציב תלונות ציבור.** בכל מקרה בו תבקש להלין על שירותים שאנו מספקים לך או בנוגע לחשבונות שהגשנו לך אתה מוזמן להציג את תלונתך, בכתב, בפני נציב תלונות הציבור אשר הוסמך על ידינו לצורך: (1) בירור תלונות של מנויים בנוגע לשירותים; (2) בירור חילוקי דעות בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות; ו- (3) בירור תלונות של מנויים בנוגע לחשבונות ולהכריע בהן. מידע נוסף בנוגע לאפשרויות הפניה לנציב תלונות הציבור שלנו מפורט בסעיף 11 להלן.

3.7. **פניה למוקדים הטלפוניים.** לצורך טיפול בתקלות שיארעו בשירותים עומד לרשותך מוקד טיפול בתקלות 24 שעות ביממה בימים א' - ה' וביום שישי וערבי חג בין השעות 08:00 בבוקר ל- 13:00 בצהריים, בטלפון שמספרו 04-8433828. בכל עניין אחר הנך מתבקש לפנות למוקד הכללי שפועל בימים א' - ה' בין השעות 09-9520802 וביום שישי וערבי חג בין השעות 08:00 בבוקר ל- 13:00 בצהריים, בטלפון שמספרו 04-8433800.

3.8. **מסירת פרטי קשר.** כדי שנוכל לשלוח לך מידע הנוגע לשירותים, לרבות מידע מהותי לגביו חלה עלינו חובת יידוע על פי דין וכפי שיידרש מעת לעת, עליך לדאוג למסור לנו, במישרין, את פרטי איש הקשר שלך, לרבות כתובת מגורים, כתובת הדוא"ל ומספר הטלפון שלו.

3.9. **הגבלת האחריות שלנו.** ההסכם מגביל את החבות הנזיקית שלנו כלפיך ובכלל. בעניין זה מופנית תשומת ליבך להוראות סעיף 10 להלן.

3.10. **שימוש כזין בשירותים.** חל איסור מוחלט להשתמש בשירותים למטרות לא חוקיות, מטרות שאינן תואמות את תנאי ההסכם או לפעולות שיש בהן כדי להפריע לגורם אחר כלשהו.

4. השירותים שלנו

4.1. אנו נספק לך את השירותים בהתאם לחבילת השירותים שתיבחר על ידך, כמפורט בטופס הזמנת השירותים, ובכפוף לקיומן המלא של כל ההתחייבויות שלך על-פי הסכם זה ובפרט אלו המפורטות בסעיף 5 להלן (התחייבויות הלקוח).

4.2. אנו נספק לך את השירותים, לרבות שירותי תחזוקה ותמיכה, בהיקף ובאופן שייקבע על ידנו מעת לעת, לפי שיקול דעתנו הבלעדי ובכפוף להוראות הדין.

4.3. **תשתית.** מובהר כי השירותים אינם כוללים שירותים שסופקו לך, במישרין או בעקיפין, על ידי צדדים שלישיים, ובכלל זאת שירותי תשתית אינטרנט המסופקים על ידי ספק מפ"א במסגרת שירותי באנדל או חיבור תשתית אינטרנט אחרת. כדי לקבל מאיתנו שירותים, עליך לדאוג לחיבור תשתית אינטרנט מתאימה מספק מפ"א ולהפעלת שירות חיבור לספק אינטרנט (כגון: ADSL). שירותים אלה הינם באחריות ספק המפ"א עימו תבחר להתקשר, אינם באחריותנו והוראות ההסכם בינינו לא יחולו על שירותים אלה. בכל מקרה של מעבר לכתובת אחרת, באחריותך לוודא קיומה של תשתית אינטרנט מתאימה ושירות חיבור לתשתית אינטרנט על מנת שנוכל להמשיך ולספק לך את השירותים בכתובתך החדשה. ללא תשתית אינטרנט מתאימה, לא נוכל לספק לך את השירותים. מובהר, כי לא תהיה זכאי להחזר כספי בגלל חוסר יכולת להשתמש בשירותים בנסיבות בהן לא דאגת להעמדת תשתית האינטרנט המתאימה מספק המפ"א.

5. החובות שלך כמנוי

תשלומים

5.1. עליך לפרוע את החיובים שתקבל מאיתנו עבור שירותים שהוזמנו על ידך, בהתאם לתנאי ההסכם, לרבות התעריפים ותנאי התשלום הכלולים בהודעת ההתקשרות. **תנאי זה הינו תנאי מהותי.**

5.2. אם לא תפרע את חיוביך בזמן, אנו נהיה רשאים לגבות ממך הפרשי הצמדה וריבית פיגורים בהתאם לשיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961 (להלן – "חוק פסיקת ריבית"), החל מהמועד שנקבע לתשלום ועד למועד התשלום בפועל. בנוסף, ובכפוף להוראות הדין, אנו נהיה רשאים לחייב אותך בתשלום הוצאות גביה שיחולו עלינו. אם לא תפרע את חיוביך יתכן שננקוט נגדך בהליכים משפטיים, שיהיו כרוכים בהוצאות נוספות, אשר גם הן יחולו עליך.

5.3. אנו נהיה רשאים לגבות את חיוביך באמצעות אחר מטעמנו ולהעביר לאותו גורם כל מידע רלוונטי הנוגע לך. כמו כן, אנו נהיה רשאים להסב לאותו גורם את חובותיך כלפינו באופן שיאפשר לו לנקוט באמצעי הגביה שמותר לנו לנקוט לפי ההסכם או הדין לרבות על דרך של קיזוז אל מול תקבולים המגיעים לך, אם מגיעים לך, ממקבל ההסבה.

5.4. אם הינך מנוי עסקי, בכל מקרה בו נחייב את חשבוך ביתר, אנו נשיב לך את החיוב שנגבה ממך ביתר כאמור בדרך של זיכוי מהחשבונו העתידיים בגין השירותים.

5.5. אם רכשת את השירותים במסגרת שירותי באנדל, הוראות סעיפים 5.1 עד 5.4 לא יחולו על ההתקשרות בינינו כל עוד חיוביך נגבים באמצעות ספק המפ"א.

מסירת פרטים נכונים

5.6. עליך לוודא שכל הפרטים שהנך מוסר לנו הינם נכונים ומדויקים ולעדכן אותנו בכל עת שיחול שינוי בפרטים אלה.

5.7. תשומת ליבך מופנית לכך שבמקרים בהם ההתקשרות לאספקת השירותים נעשית מבלי שנוצר בינך לבינינו קשר ישיר, כמו למשל במסגרת שירותי באנדל, אנו עשויים שלא לקבל את פרטי איש הקשר שלך ובמקרה כזה מסירתם ישירות אלינו הכרחית כדי שנוכל ליצור איתו קשר ולמסור לו הודעות. **תנאי זה הינו מהותי.**

אחריות המנוי לשימוש בשירותים

5.8. אינך רשאי לאפשר לאחר לעשות שימוש בשירותים, בתמורה או שלא בתמורה, אלא אם כן נתנו לך את הסכמתנו מראש ובכתב. על אף האמור, הינך רשאי לאפשר שימוש בשירותים על בסיס מזדמן ולא מסחרי לבני משפחתך, באי ביתך, עובדיך או באי העסק שלך, לפי העניין, והוראות ההסכם יחולו על כל שימוש שכזה. שים לב, הינך אחראי לכל שימוש שיעשה על ידי אחרים בשירותים אותם נספק לך ולפירעון כל חיוב הנובע מכך, ועליך לדאוג לקיומם של אמצעי פיקוח ואבטחה מתאימים למניעת שימוש בלתי מורשה. **תנאי זה הינו מהותי.**

5.9. אסור לעשות בשירותים כל שימוש בלתי חוקי או כזה שמהווה עוולה, מטרד או הפרעה, ואסור לך להרשות לאחרים לעשות זאת באמצעות אמצעי הגישה שלך לשירותים ובכלל זאת חל איסור מוחלט: (1) לחבר לשירותים ציוד קצה שלא קיבל אישור סוג ממשד התקשורת; (2) לעשות שימוש במערכת הצפנה בניגוד להוראות צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (עיסוק באמצעי הצפנה), התש"ל"ה – 1974; (3) לעשות שימוש ברשת האינטרנט שלנו בניגוד לתנאים המפורטים במסמך מדיניות שימוש הוגן ברשת האינטרנט (AUP). עליך להודיע לנו מיד עם היוודע לך על כל שימוש בשירותים בניגוד לאמור בפסקה זו לעיל או על התחברות לשירותים באופן בלתי חוקי. **תנאי זה הינו מהותי.**

5.10. הינך אחראי באופן בלעדי לכל שימוש שיעשה בשירותים. אנו לא נישא בחבות כלשהי בגין אופן השימוש בשירותים ובפרט בגין התכנים או המידע שיועברו באמצעות השירותים. אתה תפצה ותשפה אותנו בגין כל נזק אם יתברר כי הפרת את מגבלות השימוש בשירותים כמתואר בהסכם ובגין כל נזק שאתה אחראי לו בהתאם לתנאי ההסכם או על פי הוראות הדין. באחריותך להתקין כל אמצעי שיידרש לצורך מניעת שימוש לא מורשה בשירותים ולשמור בסוד את נתוני הגישה לחשבון המשתמש שלך ולעדכן מעת לעת. **תנאי זה הינו מהותי.**

שמירה על נתונים

5.11. כדי שנוכל לספק לך שירותים מסוימים אנו נהיה רשאים לבקש שתיצור לעצמך (או שנספק לך) שם משתמש, סיסמה ו/או קוד סודי, או שנדרוש ממך פרטים מזהים כמו מספר זהות, מספר עוסק או ח.פ. (במקרה של מנוי עסקי). חשוב שתשמור על סודיות הפרטים המזהים שלך ושתדווח לנו מיד ברגע שתגלה שאבדו או שמישהו עשה בהם שימוש בלי הסכמתך. שים לב, אתה אחראי לשימוש שיעשה בפרטים המזהים שלך (כולל במקרה שיעשה שימוש בפרטים אלה לצורך רכישת שירותים מאיתנו), אף אם שימוש זה נעשה ללא הסכמתך. אנו ממליצים כי תשנה את סיסמתך מפעם לפעם. אסור להשתמש בפרטים המזהים של אדם אחר בלי הרשאה מתאימה.

6. הגנה על הפרטיות שלך

6.1. בסעיף זה להלן המונח "מידע" משמעו ידיעה על ענייניו הפרטיים של אדם מזוהה או ניתן לזיהוי.

6.2. אנו עשויים לאסוף, להחזיק ולעבד מידע מהסוגים הבאים:

6.2.1. מידע שיימסר על ידך - אתה עשוי להתבקש למסור לנו פרטים אישיים שונים (לדוג' מס' זהות, שם וכתובת מגורים) בקשר עם הזמנה של השירותים ו/או אספקתם. חשוב שתדע שלא חלה עליך חובה בדין למסור לנו פרטים אישיים כאמור, אך עליך לדעת שאם לא תספק לנו פרטים מסוימים או שתספק לנו פרטים לא נכונים, לא בהכרח נוכל לספק לך את השירותים או מידע אותו תבקש לקבל מאיתנו.

6.2.2. מידע הנצבר בידינו מעצם אספקת השירות ללקוח ובמהלכו, ובכלל זה נפח והיסטוריית גלישה.

6.2.3. מידע המתקבל בידינו מחברות תקשורת אחרות לצורכי תפעול השירותים, התחשבות וגבייה.

6.3. אנו נשמור את המידע בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ולשאר ההוראות החוקיות והרגולטוריות החלות עלינו, כולל הוראות הרישיון שניתן לה משרד התקשורת.

6.4. מידע שייאסף אודותיך עשוי לשמש אותנו למגוון שימושים, וביניהם (1) לצורך אספקת השירותים ללקוח, תפעולם, וכן חיוב וגבייה עבורם; (2) לשיפור השירותים המסופקים על ידינו; (3) לצרכי בקרה, מניעת הונאה ולמטרות אבטחה; (4) לביצוע פעולות שיווקיות וכדי שנוכל להציע לך הצעות המותאמות להעדפותיך האישיות (בהתאם להוראות הדין); (5) כדי שנוכל ליצור איתך קשר במקרה הצורך; (6) לצורך ביצוע סקר שביעות רצון וחוויות משתמש מהשירותים המסופקים על ידינו; (7) לצורך ביצוע מחקרי שוק ושיתופם עם צדדים שלישיים; (8) לצורך מסירת מידע שיידרש על פי דין ו/או על פי דרישה של רשות סטטוטורית מוסמכת (9) לצרכי משלוח דיוור ללקוח הנדרש על פי דין או רישיון (לרבות עלון מידע על סינון אתרים); (10) לצרכי התגוננות משפטית במידת הצורך.

6.5. בכפוף להוראות כל דין, אנו נהיה רשאים להעביר לידי צדדים שלישיים פרטים אישיים המזהים אותך באופן אישי, במקרים המפורטים להלן: (1) לספקי שירותים המעניקים לנו שירותי קבלנות, שבאמצעותם יבוצעו ויסופקו לך השירותים או כל שירות נלווה להם, כגון שירותי תמיכה ושיפור השירות, אירוח ואחסון מידע, אבטחת מערכות מידע, ניהול מערכות תשלום, חיוב ומשלוח חשבוניות, גביית חובות, עיבוד מידע, שירות לקוחות, ניהול קשרי לקוחות, שיווק, לרבות משלוח סקרים ודוא"ל שיווקי בהתאם להוראות הדין, ובלבד שיימסר לנו תנאי השירותים רק המידע החיוני לביצוע אותם שימושים; (2) כדי לספק מידע לנציגינו ויועצנינו המורשים, לרבות עורכי דין ורואי חשבון, המסייעים לנו לציית לדרישות המשפטיות, החשבונאיות, לדרישות האבטחה וכן לכל דרישה אחרת; (3) לצורך מילוי דרישות חוקים ותקנות שיחולו עלינו, לרבות דיווח לכל רשות מוסמכת, בהתאם לדרישות החוק אם וככל שיחולו, ולצורך ציות להליך שיפוטי, צו ביהמ"ש או הליך משפטי; (4) לצורך אכיפת תנאי השירות, לרבות חקירת הפרות פוטנציאליות של תנאי השירות, ולצורך הגנה מפני פגיעה בזכויותיה, קנייננו או בטיחותנו, קניינם או בטיחותם של משתמשיה או של הציבור, וזאת במידה הנדרשת והמותרת לפי דין, לרבות לצורך התגוננות בפני הליכים משפטיים או טענות מטעם הלקוח; (5) במקרה שנעבור תהליך של שינוי עסקי כגון מיזוג, רכישה של כל או חלק מנכסיה, ייתכן שהמידע האישי שלך יהווה חלק מן הנכסים שיועברו והם יועברו רק בכפוף למגבלות הדומות לאלו הכלולות במסמך זה או באופן אחר כפי שיידרש מכוח הדין.

6.6. בנוסף, ובכפוף להוראות כל דין, אנו נהיה רשאים להעביר את פרטיך ואת המידע שייאסף על ידינו אודותיך לחברות אחרות הקשורות אלינו ו/או שאנו נספק לך באמצעותן חלק מהשירותים ו/או מחבילת השירותים, ובלבד שחברות אלה ישתמשו במידע זה אך ורק על פי הוראות מדיניות פרטיות זו, ובהתאם למטרותיו הרשומות של מאגר המידע בו יירשם כל מידע שיימסר אודותיך ובכפוף להוראות הדין החל על השימוש במידע זה.

6.7. **זכות עיון במידע ובקשות תיקון ומחיקה:** אתה רשאי לעיין במידע אודותיך הנאגר בידינו. אם המידע שאנו מחזיקים עליך אינו נכון, זכותך לבקש את תיקונו או מחיקתו. בנוסף תוכל לבקש להימחק מרשימות הדיוור הישיר. לצורך מימוש זכויותיך אלה, אנא פנה אלינו בכתב תוך ציון פרטים מלאים בהתאם לפרטי יצירת הקשר המפורטים לעיל.

אנא שלח פניה בכתב בקשר למידע האישי שלך אל הכתובת info@828.net.il.

6.8. האמור בסעיף זה לעיל הינו בנוסף למדיניות הפרטיות שלנו כפי שתקבע מעת לעת ותפורסם באתר האינטרנט שלנו.

7. תעריפים, עדכון תעריפים, ועקרונות חיוב

- 7.1. תעריפים וחיובים נוספים שייגבו בגין השירותים מפורטים בהודעת ההתקשרות.
- 7.2. בכפוף להוראות הדין, אנו רשאים לקבוע תעריפים חדשים או לעדכן את התעריפים שלנו מידי פעם, לרבות בהתייחס לשירותים נוספים שיסופקו על ידינו מעת לעת או בהתייחס לשירותים שניתנו לך ללא חיוב כספי ושנהיה מעוניינים להתחיל לחייב בגינם. אם התעריפים שייקבעו או יעודכנו על ידינו חלים על השירותים, תינתן על השינוי הודעה בכתב, לרבות על ידי רישומה בגוף החשבון החודשי שישלח אליך, שתימסר בתוך פרק זמן סביר וככל שמדובר בהעלאה של התעריפים תישלח ההודעה כאמור לפחות 14 ימים מראש. למרות זאת, אם ההתקשרות בינינו כוללת תקופת התחייבות מינימאלית, במהלך תקופה זו אנו נהיה רשאים לעדכן את התעריפים הקבועים בהודעת ההתקשרות אך ורק בהתאם לאמור בה.
- 7.3. מדי חודש בחודשו (או בתום כל תקופת חיוב אחרת, אם נקבעה בהסכם), אנו נפיק לך חשבון עבור השירותים, בגין תקופת החיוב שקודמת (להלן – "החשבון"). החשבון יפרט את השירותים שנצרכו על ידך בתקופת החיוב, ועשוי לכלול גם חיובים קודמים שטרם הוצא בגינם חשבון. החשבון ייפרע על ידך עד המועד האחרון הקבוע לתשלום באמצעי התשלום עליו הוסכם בינינו.
- 7.4. הינך רשאי להשיג על חשבונך תוך 30 ימים מיום החשבון, באמצעות פניה אל מוקד השירות שלנו. אנו נברר את השגתך, ואם נמצא כי גבינו יותר מן המגיע ממך, נחזיר לך את הסכום העודף באמצעות זיכוי החשבון הבא שלך. השגה לא תהווה עילה לעיכוב בתשלום החשבון או להפחתת סכום כלשהו ממנו.
- 7.5. מחירי השירותים כוללים מע"מ, למעט אם הינך מנוי עסקי, שאז יוצגו מחירי השירותים ללא מע"מ.
- 7.6. התשלום עבור השירותים יתבצע באמצעות אמצעי התשלום שיוסכם עליו כמפורט בהודעת ההתקשרות. עליך לדאוג לכך שאמצעי התשלום הנ"ל יכובד על ידי הבנק או חברת האשראי שלך. עד לאישור אמצעי התשלום הנ"ל על ידי הבנק או חברת האשראי שלך, יתכן שנגביל את גישתך לשירותים, כולם או חלקם. אם לא אושרה הוראת הקבע, אם בוטלה הוראת הקבע או אם בוטל כרטיס האשראי שלך, או אם חל שינוי אחר בפרטי אמצעי התשלום, עליך להודיע לנו על כך ולדאוג באופן מיידי לאמצעי תשלום חליפי. **תנאי זה הינו תנאי מהותי.**
- 7.7. ייתכנו מקרים בהם נבקש ממך להמציא לנו פיקדון או ערובה אחרת להבטחת חיוביך הכספיים כלפינו לפי הסכם זה. אם ביקשנו ממך פיקדון או ערובה, אתה תהיה מחויב להעמידם לרשותנו בפרק הזמן שנקצב לך לשם כך. **תנאי זה הינו תנאי מהותי.** כמו כן, עד שלא תמסור את הפיקדון או הערובה (או אם יתברר לנו שהפיקדון או הערובה שלך אינם בתוקף), יתכן שנגביל את גישתך לשירותים, כולם או חלקם.
- 7.8. אם תפר את ההסכם בינינו אנו נהיה רשאים להיפרע מהפיקדון או לממש את הערובה, בכפוף להוראות הדין, ואולם ניתן לך על כך הודעה, מראש ובכתב.
- 7.9. אנו נחזיר לך כל פיקדון או ערובה שהפקדת בידינו לאחר סיום ההסכם בינינו, בתנאי שמילאת את כל התחייבויותיך לפי ההסכם וששילמת את מלוא התשלומים החלים עליך מכוחו. בכל מקרה, איננו חייבים להחזיר לך את הפיקדון או הערובה לפני תום חודש ימים מהמועד בו הופסקו השירותים. במקרה של פיקדון במזומן, אנו נחזיר לך את הפיקדון, לאחר קיזוז כל חוב המגיע לנו ממך, בתוספת הפרשי הצמדה למדד כמוגדר בחוק פסיקת ריבית.
- 7.10. אם רכשת את השירותים במסגרת שירותי באנדל, הוראות סעיפים 7.3 עד 7.9 לעיל לא יחולו על ההתקשרות בינינו כל עוד חיוביך נגבים באמצעות ספק המפ"א.

8. תקופת ההסכם

ההסכם בינינו ייכנס לתוקף עם שליחת הודעת ההתקשרות על ידינו ו/או עם תחילת אספקת השירותים לפי ההסכם והוא יישאר בתוקף עד שאתה או אנו נפסיק את ההתקשרות בינינו בהתאם להוראות סעיף 9 להלן ובכפוף לסיומה של כל תקופת התחייבות שבתוקף, לפי המאוחר.

9. הפסקת ההתקשרות בינינו וניתוק זמני של השירותים

9.1. הפסקה מוחלטת או ניתוק שירות זמני – לבקשתך:

9.1.1. אם תרצה להפסיק את ההתקשרות בינינו, תוכל לעשות כן בהודעה בעל פה או בכתב (על ידי פניה אלינו בדואר רשום, בדואר אלקטרוני או בפקסימיליה, בהתאם לדרכי הפניה

המפורטות בסוף מסמך זה). על אף האמור, אם רכשת את השירותים במסגרת שירותי באנדל, תוכל להפסיק את ההתקשרות בינינו גם באמצעות מתן הודעה לספק המפ"א, בהתאם לתנאים שייקבעו על ידי ספק המפ"א.

9.1.2. אנו נפסיק את אספקת השירותים לבקשתך ולאחר שוידאנו את אמינות ההודעה שתימסר על ידך, בתוך יום עסקים ממועד קבלת הודעתך או מהמועד בו נקבת בהודעתך, לפי המאוחר. שים לב, אין בהפסקת השירותים כדי לגרוע מחובתך לפרוע את חיוביך ואם ההסכם איתך כולל תקופת התחייבות מינימאלית מצדך לקבלת השירותים (להלן – **"חבילה בהתחייבות"**), תחויב גם בתשלומים החלים עקב סיום מוקדם של העסקה בהתאם לתנאי החבילה בהתחייבות, ואולם הוראה זו לא תחול עליך אם רכשת את השירותים במסגרת שירותי באנדל וכל עוד חיוביך נגבים באמצעות ספק המפ"א.

9.1.3. אם הזמנת את השירותים בנסיבות בהן לפי חוק הגנת הצרכן מדובר ב"עסקת מכר מרחוק", זכותך לבטל את ההתקשרות בינינו בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן – **"חוק הגנת הצרכן"**). בהתאם להוראות סעיף 14ג' לחוק הגנת הצרכן הנך רשאי לבטל את ההתקשרות בינינו בתוך ארבעה עשר (14) ימים ממועד הודעת ההתקשרות ובהתאם להוראות סעיף 14 ג' לחוק הגנת הצרכן ואם הנך אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש (כהגדרת כל אחד ממונחים אלה להלן), בתוך ארבעה (4) חודשים ממועד הודעת ההתקשרות ובלבד שההתקשרות בינינו כללה שיחה בין נציגינו לבינך, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית. ניתן לבטל עסקה באמצעות הודעה בעל פה או בכתב. ביטול בכתב יכול שיעשה גם באמצעות פקסימיליה או תקשורת אלקטרונית.

לעניין פסקה זו –

"אדם עם מוגבלות" – כהגדרתו בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

"אזרח ותיק" – מי שמלאו לו 65 שנים.

"עולה חדש" – מי שטרם חלפו חמש שנים מיום שניתנה לו תעודה עולה או תעודת זכאות כעולה ממשד העלייה והקליטה.

אם הנך אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, ותבקש לבטל את ההתקשרות בינינו לפי סעיף 14ג' לחוק הגנת הצרכן, אנו נהיה רשאים לבקש ממך להציג לנו תעודה המוכיחה שהינך אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, ואולם לא נדרוש ממך הוכחה נוספת לשם מימוש זכות הביטול כאמור. אתה תהיה רשאי להציע לנו את אחד מהמסמכים שלהלן, לפי העניין, או לשלוח לנו עותק שלו, לרבות באמצעות תקשורת אלקטרונית או פקסימיליה: (1) תעודה שניתנה לך מהמדינה המעידה על כך שהנך אזרח ותיק; (2) תעודת עולה או תעודת זכאות כעולה ממשד הקליטה; (3) תעודה המעידה על כך שהנך אדם עם מוגבלות לתקופה העולה על שישה חודשים, שניתנה מגורם המוסמך על פי חוק לקבוע קיומה של מוגבלות כאמור; (4) תעודה המנויה בתוספת החמישית לחוק הגנת הצרכן.

במקרה שתבטל את ההתקשרות בינינו בהתאם להוראות סעיף זה, אנו נהיה רשאים לחייב אותך בדמי הביטול המותרים על פי חוק הגנת הצרכן.

למען הסר ספק מובהר בזאת כי האמור בסעיף זה לעיל הינו לצורכי יידוע בלבד, וכי בכל מקרה של סתירה בין האמור בפסקה זו לעיל לעניין זכותך לבטל את ההתקשרות בינינו לבין האמור בחוק הגנת הצרכן, הוראות חוק הגנת הצרכן יגברו. כמו כן מובהר בזאת, למען הספק ספק, כי האמור בסעיף זה לעיל לא יחול על מנוי עסקי.

9.1.4. אם תרצה לנתק זמנית את השירותים, תוכל לבקש מאיתנו (או, אם רכשת את השירותים במסגרת שירותי באנדל וכל עוד חיוביך נגבים באמצעות ספק המפ"א, מספק המפ"א) לעשות זאת, לתקופה שלא תפחת משלושים (30) ימים ולא תעלה על תשעים (90) ימים וזאת פעם אחת במהלך תקופה רצופה של 12 חודשים. במקרה שבקשה לניתוק זמני תופנה אלינו, היא תיעשה בכתב, על ידי פניה אלינו בדואר רשום, בדואר אלקטרוני או בפקסימיליה, בהתאם לדרכי הפניה המפורטות בסוף מסמך זה. הניתוק הזמני יבוצע בתוך יום עסקים מהמועד שנקבל את בקשתך או מהמועד בו נקבת בבקשתך, לפי המאוחר, וזאת לאחר שוידאנו את אמינות הבקשה. אם ההסכם כולל תקופת התחייבות מינימאלית מצדך לקבלת השירותים, תקופת הניתוק הזמני לא תיספר כחלק מתקופת התחייבות זו

ומניין תקופת ההתחייבות תוקפא למשך תקופת הניתוק הזמני. אנו נחדש את השירותים שנותקו על ידינו כאמור בהוראה זו בתום תקופת הניתוק, ללא כל צורך בהודעה מוקדמת מצדנו. אם תבקש מאיתנו, בהודעה בכתב, לחדש את השירותים שנותקו על ידינו באופן זמני לבקשתך, וזאת לפני תום תקופת הניתוק הזמני, אנו נחדש את השירותים לא יאוחר מיום עסקים שלאחר מועד קבלת הודעתך.

9.2 הפסקה מוחלטת או ניתוק שירות זמני - מיוזמתנו:

9.2.1 אנו נהיה רשאים להפסיק לספק לך את השירותים על פי ההסכם בינינו (כולל בעת סיום העסקה או התכנית בה בחרת), בכפוף להוראות הדין.

9.2.2 אנו נהיה רשאים להפסיק לספק לך את השירותים או לנתקם באופן זמני לאחר שניתן לך הודעה מוקדמת על כך בכתב, 21 ימים לפחות לפני מועד הפסקת השירותים או ניתוקם הזמני ונאפשר לך, תוך זמן סביר, לתקן את המעשה או המחלל שבגיניו יופסקו או ינותקו השירותים, וזאת בכל אחד מהמקרים הבאים:

- אם לא תשלם תשלום שאתה חב בו בעד השירותים שקיבלת מאתנו במועד אשר נקבע לכך על-פי ההסכם (ואולם הוראה זו לא תחול על ההתקשרות בינינו אם רכשת את השירותים במסגרת שירותי באנדל וכל עוד חיוביך נגבים באמצעות ספק המפ"א);

- אם תפר תנאי בהסכם בינינו שכתבנו לגביו שהוא מהותי;

- אם תעשה שימוש שלא כדין או תרשה לאחר להשתמש שלא כדין בצידוד הקצה.

9.2.3 על אף האמור לעיל, אנו נהיה רשאים לנתק את השירותים באופן זמני, כולם או מקצתם, וזאת ללא הודעה מוקדמת, בכל אחד מהמקרים הבאים:

- אם לא תפרע בפעם השלישית בתקופה של 12 חודשים את התשלום שחויבת בו בעד השירותים שניתנו לך על ידינו, במועד שנקבע לכך על-פי ההסכם בינינו (ואולם הוראה זו לא תחול על ההתקשרות בינינו אם רכשת את השירותים במסגרת שירותי באנדל וכל עוד חיוביך נגבים באמצעות ספק המפ"א);

- אם קיים חשש סביר למעשה הונאה (כלפינו או כלפי צד שלישי) באמצעות צידוד הקצה או באמצעות מאפייניו;

- בנסיבות חירום, בהתאם להוראות הרשיון, בעקבות הודעה שנקבל ממי שהוסמך לכך על פי דין;

- אם התגלה סיכון בטיחותי לאדם או לרכוש כתוצאה ממתקן בזק המחובר לרשת שלנו. במקרה זה, מיד לאחר הפסקת השירות נודיע לך מהי סיבת הניתוק הזמני ונפעל לחידוש השירותים לא יאוחר מיום העבודה הראשון לאחר שנקבל הודעה ממך כי הסיכון הבטיחותי הוסר;

- אם יתברר לנו בוודאות קרובה כי מתקן בזק שלך גורם להפרעה במתן שירותים לאחר או להפרעה לפעילות הרשת. אנו נודיע לך מהי סיבת הניתוק וכן נהיה רשאים לכלול בהודעתנו דרישה כי תפעל לתיקון ההפרעה כאמור.

9.2.4 שים לב, אנו נהיה רשאים לנתק או להגביל זמנית את השירותים, כולם או חלקם, לצורך ביצוע פעולות חיוניות של תחזוקה או הקמה של הרשת ('ניתוק בשל תחזוקה'), ובלבד שנמסור לך על כך הודעה מוקדמת לפחות 4 ימים לפני הניתוק המתוכנן וכן נתקיימו כל אלה:

- משך הזמן של ניתוק בשל תחזוקה לא יעלה על 4 שעות ברציפות;

- מספר הניתוקים בשל תחזוקה אינו עולה על 2 ניתוקים במשך שנה אחת.

- נמסרה למשרד התקשורת הודעה מוקדמת 4 ימים לפחות לפני הניתוק המתוכנן;

אנו נעשה כל שניתן, באופן סביר, כדי שניתוק בשל תחזוקה ייעשה בשעות היממה בהן צריכת השירות נמוכה.

9.2.5. שים לב, אין בהפסקת השירותים או בניתוקם באופן זמני כדי לגרוע מחובתך לשלם את חיוביך כלפינו (לרבות תשלומים המגיעים לנו בעד השירותים בתקופת הניתוק הזמני). אם ההסכם בינינו כולל חבילה בהתחייבות, תחויב גם בתשלומים החלים עקב סיום מוקדם של העסקה בהתאם לתנאי ההסכם ובכפוף להוראות הדין, לרבות הוראות חוק הגנת הצרכן. הוראה זו לא תחול על ההתקשרות בינינו אם רכשת את השירותים במסגרת שירותי באנדל וכל עוד חיוביך נגבים באמצעות ספק המפ"א.

10. חשב – אחריותנו והגבלתה

10.1. השירותים ניתנים לך כמות שהם ("AS-IS"), ללא כל מצג או התחייבות כלשהם ביחס לטיבם ו/או לזמינותם ו/או למידת התאמתם לצרכיך וכן ללא כל מצג או התחייבות ביחס לפעילות ברשת האינטרנט ו/או לתקינותה בכל עת. יודגש, כי מעצם טבעם נתונים השירותים ו/או פעילות רשת האינטרנט להפסקות ו/או הפרעות ואנו לא מתחייבים כי השירותים יסופקו באופן רציף וללא הפרעות. יובהר, כי קצב הגישה לרשת האינטרנט הנקוב בהודעת ההצטרפות הינו קצב הגישה המירבי בו ניתן יהיה לעשות שימוש בשירותים וכי השימוש בשירותים בקצב זה, או בכל קצב אחר לצורך העניין, אינו מובטח ותלוי בין היתר באופן השימוש בשירותים, בצידוד הקצה המשמש את הלקוח ובשירותי התשתית באמצעותה מסופקים השירותים.

10.2. אנו, עובדינו וכל הבאים מטעמנו לא נישא בחבות, נזיקת, חוזית או אחרת, לכל נזק שיגרם בקשר עם השימוש בשירותים ואספקתם (לרבות נזק עקיף, תוצאתי או אחר), למעט נזק ישיר שנגרם עקב הגבלת השירותים או הפסקתם שלא בהתאם להוראות ההסכם בינינו ולנזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה שלנו, של עובדינו או של הבאים מטעמנו.

מבלי לגרוע מכלליות האמור בפסקה הקודמת יובהר, כי אנו, עובדינו וכל הבאים מטעמנו לא נישא בחבות לנזק שייגרם:

10.2.1. עקב אי אספקת השירותים ושירותים נלווים, שהייתם, הגבלתם או הפסקתם, כתוצאה מפעולה מכוונת שלנו, ככל שזו דרושה לצורך ביצוע פעולת בזק, תחזוקת הרשת שלנו בהתאם לתנאים כלליים אלה או לשם מתן השירותים.

10.2.2. עקב טעות במתן השירותים, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירתו או איחור במסירתו, מסירתו למען בלתי נכון או רישום מוטעה במדריך מנויים או בפרסום אחר שלנו.

10.2.3. עקב כל שיבוש, ניתוק, אי זמינות, עיכוב, תקלה או כשל בשירותים, הנובעים מחדירת וירוסים או תוכנות זדוניות לרשת.

10.2.4. עקב פעולה שאנו רשאים לעשותה על פי הוראות הדין, על פי ההסכם בינינו או על פי הוראה שקיבלנו מרשות מוסמכת.

10.2.5. עקב נסיבות שהינן מעבר לשליטתנו, ובכלל זאת:

- נזקים שמקורם בתשתיות של צדדים שלישיים המשמשים אותנו במתן השירותים, לרבות רשת החשמל, רשת האינטרנט או רשתות תקשורת של מפעילי תקשורת אחרים, לרבות ספק שירותי באנדל או ספק מפ"א במספק שירותי תשתית במסגרת השוק הסיטונאי, או במעשים או מחדלים שלך, של מי מטעמך או של צדדים שלישיים שאינם פועלים על פי הנחיתנו;

- נזקים שמקורם בצידוד שלך; בכלל זה, אנו לא נהיה אחראים בדרך כלשהי לתקינותו של הצידוד שלך, לתחזוקתו או לתפעולו השוטף. כמו כן, אנו לא נישא באחריות לנזקים שיגרמו עקב חיבור הצידוד כאמור או של ספק אחר או עקב השימוש בהם לצורך קבלת השירותים;

- כוח עליון, לרבות אך לא רק: אש, מלחמה, פעולות חבלה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים להספקה של צידוד חיוני לרשת, חוקים, תקנות או צווים ממשלתיים, מגבלות צבאיות או ביטחוניות, אמצעים למניעת הונאה, או גורמים

אחרים, והכל בכפוף לכך שאלה אינם בשליטתנו וכי הם מונעים מאיתנו לעמוד בהתחייבויותינו על-אף מאמצינו הסבירים.

10.3. החבות הכספית הכוללת שאנו נישא בגין כל נזק שלא הוגבלה אחריותנו לגביו בהתאם להוראות ההסכם או בהתאם לתנאי הרשיון או הדין, לא תעלה, בכל מקרה ובמצטבר, על הסכום שקיבלנו עבור השירותים שבקשר עימם נגרם הנזק, במהלך תקופה רציפה של שישה חודשים שקדמה למועד קרות הנזק.

10.4. יובהר, כי האחריות המלאה והבלעדית לכל תוכן, מידע, נתונים, או תקשורת אחרת אשר יועבר באמצעות ובמסגרת השירותים מוטלת עליך, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור במידת הצורך לגבות כל מידע או נתון שיועבר ו/או יאוכסן באמצעות השירותים. מובהר כי אנו לא נהיה אחראים ולא נישא באחריות לכל נזק או חבות לגבי פגיעה בזכויות קניין רוחני כלשהן, לרבות הפרת זכויות יוצרים, סימן מסחר, שם מסחר, סוד מסחרי, פטנט, מדגם או הוצאת לשון הרע, שנעשתה על ידך או כלפיך במסגרת השימוש בשירותים וכן לא נישא באחריות כלשהי בקשר עם גיבוי ו/או זמינותו ו/או אפשרות שחזורו של כל מידע או תוכן כאמור.

10.5. האמור בסעיף זה בא להוסיף על כל חסינות, הגבלה או פטור מאחריות המוענקים לנו או אשר יוענקו לנו בעתיד על-פי הוראות הדין.

11. נציב תלונות ציבור

11.1. כל חילוקי הדעות שיתגלעו בינינו בכל הנוגע לפירושו של ההסכם בינינו או לביצועו, יועברו לבירור אצל נציב תלונות הציבור שלנו. חשוב שתדע כי העברת חילוקי הדעות בינינו לבירור על ידי נציב תלונות הציבור לא מונעת ממך לפנות בעניין אל בית משפט מוסמך ולא מונעת מאיתנו להפסיק או לנתק את השירותים המוענקים לך אם הפרת את ההסכם בינינו.

11.2. ככלל זמני התגובה לטיפול בתלונות שיוגשו בכתב לנציב תלונות הציבור יהיו עד 14 ימי עבודה (יחד עם זאת עד 5% מכלל הפניות אל נציב תלונות הציבור יכולות להיענות תוך חודש).

11.3. פנייה לנציב תלונות הציבור תיעשה בדואר רשום אל נציב תלונות הציבור, Best (לידי טמרס טלקום בע"מ), רח' אבא אבן 8, אזה"ת הרצליה פיתוח, ת.ד. 13071, הרצליה 4672526; או באמצעות מספר פקסימיליה 09-9520824; או באמצעות דואר אלקטרוני tlunot@828.net.il; או באמצעות טופס מקוון באתר האינטרנט שלנו בכתובת www.828.net.il.

12. הוראות כלליות

12.1. **שמירת זכויות** - גם אם ויתרנו על איזו מזכויותינו על פי ההסכם בינינו במקרה מסוים, או נתנו לך ארכה לביצוע איזו מהתחייבויותיך, איננו חייבים לוותר שוב על זכותנו או לתת לך ארכה במקרים אחרים. אנו שומרים על זכויותינו על-פי ההסכם בינינו ועל-פי כל דין.

12.2. **המחאת זכויות וחובות** - אינך רשאי להמחות, להסב או להעביר בדרך אחרת כלשהי את הזכויות ו/או את החובות שלך על פי ההסכם, לרבות השירותים, באופן מלא או חלקי, ללא הסכמה שלנו מראש ובכתב. **תנאי זה הינו מהותי**. בכפוף לכל דין, אנו נהיה רשאים להמחות לאחר את זכויותינו וחובותינו על פי ההסכם בינינו, כולן או חלקן.

12.3. **עקרון העפרון הכחול** - ביטול או קביעה בדבר בטלותו של תנאי בהסכם זה או חלקו יחולו רק לגבי אותו תנאי או אותו חלק, לפי העניין, ואין בהם כשלעצמם כדי לפגוע בתקפו המחייב של ההסכם או של תנאי אחר בו.

12.4. **זכות קיזוז ועיכובן** - אנו נהיה רשאים לעכב בידינו כל סכום שיופקד על ידך אצלנו או שיגיע לך מאיתנו, עד לקיום מלוא התחייבויותיך על פי ההסכם בינינו וכן נהיה רשאים לקזז מכל סכום שאנו חייבים לך כל תשלום או חוב שיגיע לנו ממך מכל סיבה שהיא, לרבות בקשר עם ההסכם.

12.5. **הדין החל ומקום שיפוט** - על ההסכם בינינו יחולו דיני מדינת ישראל.

12.6. **דרכי הפניה אלינו וכתובת להודעות** - ניתן לפנות אלינו בכל עניין באמצעות דואר רשום שישלח ל- Best (לידי טמרס טלקום בע"מ), רח' אבא אבן 8, אזה"ת הרצליה פיתוח, ת.ד. 13071, הרצליה 4672526 או לכל כתובת אחרת עליה נודיע לך בכתב. אם הסכמנו לקבל ממך הודעות בדואר אלקטרוני או בפקסימיליה, או במקרה בו החוק מתיר לך לפנות אלינו בדרכים אלו, ניתן לפנות אלינו באמצעות מספר פקסימיליה 09-9520824; או באמצעות דואר אלקטרוני info@828.net.il.

כתובתך לצורך משלוח הודעות וחשבונות לפי ההסכם בינינו הינה כפי שיפורט בטופס ההזמנה או כל כתובת אחרת עליה תודיע לנו בכתב. כל הודעה בכתב שתישלח בדואר רשום תיחשב כהודעה שהתקבלה כעבור שלושה ימי עבודה ממועד המשלוח. אם הסכמנו על מתן הודעות בדואר אלקטרוני או בפקסימיליה, מועד הקבלה יהיה יום העבודה שלאחר מועד המשלוח.

* * *

גילוי בדבר גלישה בטוחה ברשת האינטרנט

- השימוש באינטרנט הפך חלק בלתי נפרד משגרת יומנו ובמקרים רבים הוא נדרש לצורך ביצוע פעולות בסיסיות והכרחיות. יחד עם זאת חשוב לזכור שהמרחב האינטרנטי אינו נתון לפיקוח רגולטורי ואו פיקוח של גורמי אכיפה בצורה משמעותית, אם בכלל.
- המרחב האינטרנטי מאפשר לבצע פעולות שונות באופן לא מזוהה, תחת זהות פיקטיבית או התחזות בלתי חוקית ולכן מהווה כר פורה לפעילות בלתי חוקית בתחומים שונים וביניהם – דופיליה, הימורים, טרור, זנות, סחיטה, ריגול, חדירה לפרטיות, ביצוע האזנות סתר (לרבות הפעלה מרוחקת של מצלמות רשת בבית או במחשב), מכירה ושיווק של סמים אסורים ועוד. גם פעולות שפלות שאינן בהכרח מהוות עבירה על החוק כמו חרמות ונידוי חברתי, שיווק ופרסום מטרידים ועוד, מתקיימים במרחב האינטרנטי.
- בנוסף, השימוש ברשת האינטרנט עלול לחשוף את משתמש הקצה לאתרים פוגעניים המציגים תוכן פוגעני ואו לתכנים שאינם מתאימים לצפייה על ידי ילדים וכן לסכנות נוספות נוכח מאפייני המדיה האינטרנטית.

כאשר –

”אתר פוגעני” משמעו אתר באינטרנט שעיקרו תוכן פוגעני;

”תוכן פוגעני” משמעו כל אחד מאלה –

(1) הצגת חומר תועבה כמשמעותו בחוק העונשין, ובכלל זה –

(א) הצגת יחסי מין שיש בהם אלימות, התעללות, ביזוי, השפלה או ניצול;

(ב) הצגת יחסי מין עם קטין או עם אדם הנחזה לקטין;

(ג) הצגת אדם או איבר מאיבריו כחפץ זמין לשימוש מיני;

והכל כשאינן בתוכן המוצג ערך אמנותי, מדעי, חדשותי, חינוכי או הסברתי המצדיק, בנסיבות העניין, את הצגתו;

(2) הסתה גזענית או לאומנית;

(3) הימורים;

(4) משחקים הכוללים מעשי אלימות.

לפיכך, חשוב לנקוט משנה זהירות כשפועלים במרחב האינטרנטי ולהיות מודעים גם לאפשרויות הפחות טובות שמזמן המרחב הזה ובעיקר חשוב להקפיד לידע בכך את כל המשתמשים בשירותים, בפרט ילדים קטנים ואנשים מבוגרים שמהווים לא פעם יעד נוח לעברייני רשת.

אנו מעמידים לרשותכם שירות סינון תכנים המסופק ללא תשלום ומאפשר הגנה בסיסית מפני הסכנות המתוארות לעיל. ניתן להצטרף לשירות באמצעות אתר האינטרנט שלנו בכתובת: www.828.net.il/sinun.

חשוב להדגיש שאיננו יכולים להבטיח מניעת חשיפתו של המשתמש בשירותים לאתרים ותכנים פוגעניים ואו לסכמות כאמור ועל כן בנוסף לכל אמצעי הגנה באחריות הלקוח להקפיד על שימוש זהיר באינטרנט, בפרט בכל הנוגע למסירת פרטים אישיים ופרטי תשלום.

* * *

נספח ב'

מדיניות שימוש הוגן ברשת האינטרנט (AUP)

להלן יפורטו התנאים שיחולו על כל שימוש שיעשה ברשת האינטרנט באמצעות שירותי הגישה לאינטרנט של Best (להלן בהתאמה – "שירותי הגישה" ו-"Best"); לא ניתן להתנות על התנאים המפורטים להלן ולכן בכל מקרה של אי הסכמה ביחס לאיזה מהתנאים שלהלן יש לחדול באופן מידי מכל שימוש בשירותי הגישה:

1. חל איסור להשתמש בשירותי הגישה לכל מטרה לא חוקית או לכל מטרה האסורה בתנאי שימוש אלה.
2. חל איסור להשתמש בשירותי הגישה באופן שעלול לפגוע בפעילות או בתכנים של אתרי אינטרנט ו/או של רשתות תקשורת ו/או של ציוד תקשורת כלשהו, ובכלל זאת לגרום להעמסת יתר שלהם או לפגוע בהם באופן אחר שיביא לפילתם ו/או יפריע ו/או ימנע את השימוש היעיל בהם.
3. חל איסור לנסות ולקבל גישה לא מורשית לאתרים, לשירותים, לתכנים, למידע ו/או לחשבונות של אחרים או למערכות מחשבים של אחרים או לרשתות תקשורת של אחרים המחוברות באמצעות האינטרנט בכל אמצעי שהוא.
4. חל איסור למנוע או להגביל את השימוש של אחר באינטרנט.
5. חל איסור לעשות שימוש בשירותים לצורך הפצתם של תכנים שעלולים לפגוע באדם ו/או בגוף ו/או בציבור ו/או להטעותם. מבלי לגרוע מכלליות האמור, חל איסור מוחלט על שימוש בשירותי הגישה לצורך:
 - 5.1.1. שליחת הודעות או תכנים שהנמען לא ביקש לקבל (למטרה מסחרית או אחרת) באופן שנוגד את הוראות הדין;
 - 5.1.2. השמצה, גידופים, הטרדה, מעקב, איום או כל הפרה אחרת של זכויות חוקיות כלשהן, לרבות בכל הקשור לדיני הגנת הפרטיות בארץ ובכל מקום אחר בו יופץ המידע;
 - 5.1.3. פרסום, קידום, הפצה או שליחה של כל חומר או מידע שלא חוקי לפרסמו, לקדמו ו/או להפיצו על פי הדין החל באותו מקום בו הוא מפורסם, מקודם או מופץ ובכלל זאת השמצות, אפליה, גזענות או הסתה לאלימות, הוצאת לשון הרע, עידוד עבירות פליליות או אזרחיות, פגיעה בפרטיות וברגשות הציבור וכל תוכן אחר המהווה הפרה של חוק או של התחייבות חוזית;
 - 5.1.4. פרסום ו/או העברה ו/או העתקה של תכנים המוגנים בזכויות יוצרים, למעט ככל שהזכויות הדרושות לכך נתונות בדין או שהתקבלו ההסכמות הדרושות לצורך כך;
 - 5.1.5. הפצה ו/או שימוש בתוכנות מחשב פוגעניות (רוגלות, וירוסים, סוסים טרויאניים וכו') שבכוון לפגוע ו/או לחדור למחשבים ו/או לתקשורת ו/או לתכנים של אחר ללא הרשאתו;
 - 5.1.6. יצירה ו/או שימוש בזהות כוזבת בין אם במטרה להטעות אחרים ובין אם לכל מטרה אחרת.

Best שומרת לעצמה את הזכות להכניס שינויים בתנאים המפורטים לעיל בהתאם לשינויים שיחולו מעת לעת בהוראות הדין או בהנחיות הרגולציה וכן בהתאם להתפתחויות טכנולוגיות ואחרות כפי שיחולו בקשר עם השימוש באינטרנט ו/או שירותי הגישה אליו. בכל עת יופיע באתר האינטרנט של Best המסמך המעודכן המפרט את מדיניות השימוש שלנו באינטרנט והאחריות על עיון במסמך המדיניות העדכני נתונה, בכל עת, על המשתמש בשירותי הגישה לאינטרנט.

חשוב! האחריות המלאה והבלעדית לכל שימוש שיעשה באינטרנט באמצעות שירותי הגישה תהא נתונה בכל עת ללקוח שהזמין את השירותים ולכן יש חלה על הלקוח החובה להקפיד על אבטחה נאותה של הגישה והשימוש בשירותי הגישה. יובהר, כי כל שימוש שיעשה באינטרנט באמצעות שירותי הגישה ייחשב לשימוש שנעשה בידי הלקוח ובכלל הקשור למישור היחסים שבין Best לבין הלקוח תהא זו חזקה שאינה ניתנת לסתירה וללקוח לא תהא כל טענה בעניין כלפי Best והוא מתחייב לשפות את Best, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל נזק שיגרם לה בקשר עם השימוש בשירותי הגישה בין שבוצע על ידי הלקוח בעצמו ובין אם בוצע על ידי כל גורם אחר.

יודגש, כי אין במסמך מדיניות זה כדי למצות את הכללים החלים על השימוש ברשת האינטרנט ועל המשתמש ברשת האינטרנט חלה החובה לוודא, להכיר ולפעול בהתאם לכלל כלל או הנחיה מחייבים הנוגעים לסוג השימוש אותו הוא עושה ובכלל, לרבות מכוח הוראות הדין, הסכמים שיחולו על השימוש ו/או הנחיות איגוד האינטרנט הישראלי כשבכל מקרה אין באמור במסמך זה כדי לגרוע מאיזה מהכללים או ההנחיות כאמור.

מבלי לגרוע מכל זכות הנתונה ל-Best על פי כל דין ו/או הסכם מובהר בזאת כי בכל מקרה של שימוש בשירותי הגישה באופן הנוגד את הוראות מסמך מדיניות זה, או כלל או הנחייה מחייבים כאמור, תהא Best רשאית להגביל או לחסום את השימוש בשירותי הגישה ו/או להסיר תכנים או מידע של הלקוח, בין אם באופן קבוע או זמני, בין אם בכפוף למסירת הודעה מוקדמת ובהתאם לתנאים הקבועים באותה הודעה ובין אם ללא הודעה בכלל, וללקוח לא תהא כל טענה בקשר עם האמור, לרבות במקרה בו בוצעה ההגבלה או החסימה כאמור עד לבירור העניין לשביעות רצונה של Best.

* * *