

תנאים כלליים להתקשרות עם HOT mobile תקשורת בינלאומית

תוכן העניינים

חלק ראשון - כללי

- 2 .1 הגדרות
- 2 .2 תחולת התנאים
- 2 .3 תנאי רשות השימוש בשירותי 017

חלק שני - שירותי 017, תנאים ותעריפים

- 3 .4 שירותי 017
- 3 .5 משלוח חשבונות בדואר אלקטרוני

חלק שלישי - תשלומים וביטחונות

- 4 .6 דמי רשות השימוש ותשלומים על שירותי 017
- 4 .7 תשלומים
- 5 .8 פיקדונות

חלק רביעי - תקופת השימוש והפסקתה

- 6 .9 תקופת רשות השימוש
- 6 .10 הפסקת רשות השימוש

חלק חמישי - שונות

- 7 .11 היתרים ורשיונות
- 7 .12 קניין רוחני
- 7 .13 שמירה על פרטיות
- 8 .14 הוראות כלליות
- 10 .15 הודעות

חלק ראשון - כללי

1. הגדרות

- "017" - חברת הוט מובייל תקשורת בינלאומית בע"מ.
- "אתר 017" - אתר האינטרנט של 017, שכתובתו: www.hotmobile.co.il.
- "ההסכם" - הסכם בין הלקוח ובין 017 המורכב ממסמך "תנאים כלליים" זה ומכל שאר המסמכים והמקומות בהם פורטו תנאים בקשר לשירותי 017.
- "הלקוח" - האדם ו/או הגוף המתקשר בזה בהסכם עם 017 ו/או הצורך שירות משירותיה, בין במישרין ובין בעקיפין.
- "השירותים" / "שירותי 017" - מתן שירותי בזק בינלאומיים בהתאם לרישיון, הכל בהיקף המפורט ברישיון ובהסכם ההתקשרות עם הלקוח.
- "הרישיון" - רישיון כללי למתן שירותי בזק בינלאומיים שקיבלה החברה ממשרד התקשורת לרבות כל חידוש ותיקון לרישיון וכל רישיון או היתר שיבוא בנוסף לו או במקומו (בשלמותו או בחלקו) בהתאם להוראות הדין.

2. תחולת התנאים

- א. התנאים הכלליים מהווים חלק בלתי נפרד מן ההסכם.
- ב. השימוש בלשון זכר הוא לנוחות הקריאה בלבד האמור מופנה ומיועד לנשים ולגברים כאחד.
- ג. הלקוח מצהיר בזה, כי קרא ובדק את ההסכם, על כל עמודיו ועל כל סעיפיו ונספחיו, וכי הוא מקבל ומאשר את תוכנם והתאמתם.
- ד. בכל מקרה של סתירה או אי-התאמה בין תנאים כלליים אלה לבין תנאי כלשהו בנספחים, יהיה כוחם של תנאים אלה עדיף, אלא אם נאמר מפורשות אחרת.
- ה. התנאים הנוגעים לשירותים ספציפיים, יחולו אם הלקוח יזמין ו/או יצרוך את אותם שירותים ומעת שיעשה כן.

3. תנאי רשות השימוש בשירותי 017

- א. ללקוח ידוע כי מתן השירותים מושפע גם מגורמים חיצוניים, כגון תקלות ברשתות תקשורת אחרות, תנאי מזג אוויר וכיו"ב. 017 תעשה מאמצים סבירים לבצע כל תיקון הנדרש לשם אספקת השירותים בהקדם האפשרי. לתיקון תקלות הגורמות להפסקות כלליות תינתן עדיפות.
- ג. הסכם זה הוא עם הלקוח בלבד, והלקוח אינו רשאי להמחותו לאחר.
- ד. כל מרכיבי רשת 017 הם בבעלותה ו/או בחזקתה הבלעדית של 017. תשלום אחד או יותר של דמי השימוש לא יקנה ללקוח חזקה, זכות או טובת הנאה כלשהי ברשת 017, להוציא את רשות השימוש כמפורט בהסכם.
- ה. 017 רשאית לשנות את מפרט השירותים שהיא מספקת ללקוחותיה בכפוף להוראות רישיונה והוראות משרד התקשורת, ואם היא מבטלת שירות מהותי, היא תעשה זאת בהודעה מראש של 14 ימים לפחות.

חלק שני - שירותי 017, תנאים ותעריפים

4. שירותי 017

- א. תעריפי השירותים יהיו בהתאם לקבוע במחירון 017, אלא אם נקבע אחרת באופן מפורש בין 017 לבין הלקוח או אם השירות מסופק ללקוח במסגרת תוכנית. את מחירון 017 ניתן למצוא באתר H.O.T mobile.
- ב. **תעריפי השירותים עשויים להתעדכן מפעם לפעם, בין היתר בעקבות תעריפי המפעילים הזרים, ויהיו בהתאם למחירון 017. את המחירון העדכני ניתן למצוא באתר 017.** במקרה של עדכוני תעריף חודשי קבוע, ככל שקיים במסגרת התוכנית, 017 תודיע מראש ובכתב ללקוח, לפחות 14 יום טרם עליית התעריף או, במקרה של הפחתת תעריפים, לא יאוחר מחודש לאחר מועד הנפקת החשבונית בה פחת התעריף. שימוש של הלקוח בשירותים, לאחר קבלת הודעה בדבר שינוי התעריפים יהווה קיבול נוסף של הלקוח לשינוי תנאי ההסכם כאמור.
- ג. **תכניות 017 מיועדות לשימוש הוגן, רגיל וסביר של המנוי ואינן מיועדות לשימוש מסחרי. למען הסר ספק ומבלי לגרוע מכלליות האמור, שימוש רגיל וסביר אינו כולל שימוש על דרך של חיבור ציוד קצה למכונה כלשהי (לרבות מרכזיה, מחשב, אתרי אינטרנט, תוכנה להפצת מסרים/הודעות וכיו"ב), שימוש למטרות מסחריות ו/או פוליטיות (לרבות ביצוע סקרים, טלמרקטינג, קידום מכירות, רשימות תפוצה, הפניית שיחות ליעדים אחרים וכיו"ב) ו/או מתן אפשרות לצד ג' לעשות שימוש שכזה בשירותי 017. במקרה של שימוש שאינו הוגן, רגיל וסביר ו/או שימוש מסחרי תהיה 017 רשאית להפסיק או להגביל את השירות למנוי.**
- ד. שירותי 017 ינתנו ללקוח בהתאם למדדי השירות כפי שנקבעו ברישיון.

5. משלוח חשבונות בדואר אלקטרוני

על שירות משלוח חשבונית בדואר אלקטרוני יחולו גם תנאים אלו:

- א. הלקוח בעצמו יהיה אחראי לבדו על כל הקשור באבטחת המידע המועבר אליו לכתובת הדואר האלקטרוני שמסר, ו-017 לא תישא בכל אחריות שהיא בעניין זה, כולל בגין אפשרויות הגישה של גורמים אחרים כלשהם למידע המועבר ו/או לחשיפת המידע המועבר בפני גורמים אחרים כלשהם.
- ב. 017 לא תהיה אחראית בכל צורה שהיא לאפשרויות הגישה של הלקוח למידע המועבר אליו, ו/או במקרה שבו המידע יגיע ללקוח שלא בשלמותו ו/או בצורה משובשת מכל בחינה שהיא.
- ג. 017 תהיה רשאית לחייב את הלקוח, בגין קבלת המידע, בתשלום שייקבע בהתאם למחירון 017 העדכני. תשלום זה יגבה עם דמי השימוש בגין שירותי 017 או בנפרד. שיבושים או תקלות בחמרה או בתכנה שבידי הלקוח או באפשרויות הגישה לכתובת הדואר האלקטרוני לא יהוו עילה לאי התשלום בעבור משלוח המידע.
- ד. במקרה בו יבקש הלקוח לשנות את כתובת הדואר האלקטרוני שמסר, עליו לחסום את הגישה לכתובת הקודמת. **לא תישמע כל טענה מצד הלקוח בקשר עם משלוח המידע על-ידי 017 לכתובת הקודמת. לצורך קבלת המידע לכתובת החדשה, על הלקוח לשלוח בקשה מתאימה בדואר רשום, ולוודא ביצועה בפועל, ולא מוטלת על 017 כל אחריות שהיא בעניין זה.**
- ה. 017 רשאית, מדי פעם בפעם, לפי שיקול דעתה, לשנות תנאים אלה או להוסיף עליהם, לבטל את השירות או להתנות את קבלתו בתנאים נוספים.

חלק שלישי - תשלומים וביטחונות

6. דמי רשות השימוש ותשלומים על שירותי 017

- א. בהתאם לתוכנית הלקוח, 017 תהיה רשאית לקבוע תשלום דמי שימוש חודשיים קבועים החל ממועד ההתקשרות עם הלקוח (להלן "דמי השימוש"), אשר יחושבו בין היתר לפי מספר הקווים של הלקוח המחוברים לשירותי 017 וחבילת התעריפים והשירותים. נוסף על דמי השימוש יחוייב הלקוח בעד שירותי 017 בהתאם להיקף הצריכה, יעד השיחה ומשכה.
- ב. דמי השימוש וחיובי הצריכה יהיו בעבור תקופות החיוב שייקבעו על-ידי 017 מדי פעם בפעם ולפי הסכומים והתנאים העדכניים במחירון 017 בעת החיוב, בהתאם לחבילת שירותי 017 שסוכמה בין הצדדים. דמי השימוש יכולים שיכילו דמי-שימוש משתנים לפי מידת השימוש של הלקוח בשירותי 017 ודמי שימוש קבועים.
- ג. **נוסף על דמי השימוש וחיובי הצריכה ישלם הלקוח ל-017 את התשלומים בגין שירותים של ספקים אחרים, במידה שהלקוח יעשה שימוש בשירותיהם ו/או במוצריהם באמצעות שירותי 017**, כולל: ספקי מולטימדיה או אינטרנט ו/או ספקים להם הסדר חיוב עם 017 לפיו יחוייב חשבון הלקוח בגין הזמנת מוצרי או שירותי הספקי על-ידי הלקוח ו/או בגין שימוש בפועל בשירותי הספקי. כן ישלם הלקוח ל-017 את הוצאות הקישור לספקי תקשורת אחרים והוצאות הגבייה בכל הנוגע לתשלומים המגיעים להם כנקוב במחירון 017 העדכני בעת החיוב. תעריפי הספקים הנ"ל ייקבעו על-ידיהם ובאחריותם בלבד. על הלקוח לברר תעריפים אלה לפני השימוש בשירותי ו/או מוצרי ספקים אלה כאמור.
- ד. מס-ערך-מוסף ייגבה מהלקוח בנפרד ובנוסף לדמי השימוש.
- ה. **אם יוטלו ו/או יחולו שינויים בתשלומים ו/או באגרות ו/או במסים ו/או בהטלים ו/או בתשלומי חובה אחרים כלשהם, שבגין שירותי 017 ורשות השימוש, אפילו יוטלו על 017, 017 רשאית לחייב את הלקוח בעבורם.**
- ו. **למען הסר ספק מובהר בזאת כי 017 זכאית למלוא דמי השימוש בגין כל תקופת החיוב, כולל בגין תקופות בהן חלו הפסקות ו/או שיבושים מחמת: תקלות במערכת 017, חסימות ו/או הפרעות מכל סוג שהוא, פעולות אחזקה, שעת חירום, פגיעות ברקים, הפרעות באספקת חשמל, הוראות משרד התקשורת או מכל סיבה אחרת שהיא.**
- ז. דמי השימוש ויתר התשלומים הם לתשלום עד למועד הנקוב בחשבוניות שתומצאנה ללקוח על-ידי 017 ו/או מי מטעמה. **ללקוח ידוע והוא מאשר ומסכים, כי 017 תהא רשאית לבצע את הליכי הגבייה, ההפקה ו/או המשלוח של החשבוניות באמצעות אחר מטעמה, וכי במצב דברים זה תהא רשאית 017 להעביר לגורם המבצע את פרטי אמצעי התשלום וכל פרט רלבנטי אחר לצורך האמור לעיל, כפי שנמסרו ע"י הלקוח במעמד ההתקשרות בעסקה או בכל מועד אחר.**
- ח. **בהתאם לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981, רשאי צרכן אשר חשבון 017 שלו מחוייב באמצעות הרשאה לחיוב חשבון, לבחור את המועד החודשי שבו יבוצע החיוב בתשלום מבין ארבעה מועדים שנקבעו על-ידי 017. המועדים האפשריים לחיוב שנקבעו ב-017 הם הימים 10 או 16 או 22 או 28 בכל חודש. אם לא תבחר אחרת מועד החיוב יהיה ב-10 בחודש. אם ברצונך לבחור מועד חיוב אחר אנא פנה למוקד שירות הלקוחות של 017. ביחס לצרכן אשר ביקש כי חיוב שירותי 017 יתבצע באמצעות המפעיל הסלולארי או הקווי שלו, יבוצע החיוב במועד שנקבע בין הצרכן למפעיל הנ"ל.**

7. תשלומים

- א. הלקוח מתחייב בזה לשלם ל-017 את דמי השימוש ואת שאר התשלומים להם היא זכאית על-פי ההסכם ועל-פי כל דין, במועדים ולפי הסכומים הנקובים מדי פעם במחירון 017 ו/או כפי שיהיו מפורטים בחשבוניות שיומצאו לו על-ידיה ו/או ע"י מי מטעמה, אחת לתקופה, וכן מתחייב הלקוח לשלם את כל התשלומים בגין רכש אבזרים ובגין התשלומים החד-פעמיים נקוב בהסכם ו/או כנובע מכל דין. 017 רשאית לשנות את מועדי תקופות החיוב ומשכן. מובהר בזאת שהלקוח מתחייב לשלם גם בעד שירותים ו/או מוצרים שצרך בפועל ו/או הזמין, ואשר אינם מצוינים בהסכם ו/או שלא ננקב התעריף שלהם בהסכם, וזאת בהתאם לתעריף הנקוב להם במחירון, כפי שיתעדכן מפעם לפעם.
- ב. נוסף על האמור בסעיפים אחרים בהסכם, 017 רשאית לדרוש מאת הלקוח בטוחות ופיקדונות נוספים כגון: ערבות בנקאית או שובר כרטיס חיוב, לשם הבטחת תשלומיו ו/או כתנאי למתן שירותי 017, כולם או חלקם.
- ג. כל תשלום ו/או חשבונית ו/או שובר תשלום ו/או שיק ו/או שטר ו/או הוראת תשלום אחרת של הלקוח, כולל הוראת קבע לבנק (להלן "התשלום") שלא ייפרע במלואו ובמועדו, יזכה את 017 בריבית פיגורים בשיעורים המרביים

הקבועים בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961 בתוספת הפרשי הצמדה בעד התקופה שבין המועד שנקבע לפירעון לבין מועד פרענו בפועל של החוב ובהוצאות הגבייה של 017, כמפורט במחירון 017.

ד. הלקוח יחויב לשלם הוצאות גבייה ל-017 אם התשלום בעד שירות/מוצר שסופק ללקוח לא שולם במועד הפירעון (להלן "סכום החוב") ובלבד שחלפו ארבעה-עשר (14) ימים לפחות ממועד הפירעון, למעט במקרה של אי-תשלום מחמת סירוב הבנק או חברת כרטיסי האשראי לשלם חיוב שניתנה ל-017 הרשאה לגבותו, שאזי יחויב הלקוח לשלם הוצאות גבייה באופן מיידי; שיעור הוצאות הגבייה שתגבה 017 יהיה סביר ויהיה מידתי בהתאם לסכום החוב ולפעולות אשר על 017 לנקוט לשם גביית החוב האמור. לעניין זה, "הוצאות גבייה" - לרבות טיפול משפטי שתבצע 017 ו/או מי מטעמה לשם גביית סכום החוב לפני פנייה לערכאות שיפוטיות.

ה. 017 רשאית לחייב את הלקוח, על-פי שיקול דעתה, לשלם את תשלומיו המגיעים ל-017 לפי הסכם זה באמצעות הוראת קבע, למוסדות הבנקאיים המאושרים על-ידי 017, שם מצוי חשבון הלקוח, לפי הנוסח שיוכן על-ידי 017 או באמצעות הרשאה לחברת כרטיסי החיוב לה הסכם עם הלקוח, לפי הנוסח שיוכן על-ידי 017 לחיוב חשבון הבנק של הלקוח באמצעות כרטיס החיוב.

ו. מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים אחרים בהסכם זה ולהלן, 017 תהיה רשאית לקבוע מדי פעם ללקוח סכום מסגרת (להלן "סכום המסגרת"), שאם סך-כל חיוביו של הלקוח לפי הסכם זה יעלה על 85% ממנו, תהיה 017 רשאית להתנות את המשך מתן רשות השימוש בשירותי 017 בקבלת ביטחונות נוספים, או בתשלום מיידי של כל החיובים, שנצברו לחובת הלקוח.

- ז. 017 תהיה רשאית לחייב את הלקוח בתשלום עמלות כנקוב במחירון 017 העדכני בעת החיוב בגין:
- (1) פעולות חיבור וניתוק שירותים לבקשת הלקוח.
 - (2) פעולות לשינוי תכניות שירותי 017 והרכב שירותי 017 ביזמת הלקוח.
 - (3) שירותי מנהלה אחרים.

הלקוח יהיה רשאי לקבל, על-פי בקשתו, העתק ממחירון 017 העדכני בעבור פעולות ושירותים אלה.

8. פיקדונות

א. 017 עשויה לדרוש מהלקוח הפקדת פיקדונות לצורך הבטחת התחייבויות הלקוח כלפי 017 לפי תנאי ההתקשרות, ובין השאר להבטחת תשלומים עתידיים בהם יחויב הלקוח. הפיקדון יוחזק על-ידי 017 למשך פרק זמן של 12 חודשים, למעט במקרה בו הלקוח לא חתם על הוראת קבע או על שטר חוב/ערבות אישית, שכן אז רשאית 017 להחזיק בידיה את הפיקדון למשך כל תקופת השימוש בשירותיה ולתקופה נוספת כמפורט להלן (להלן "תקופת הפיקדון").

ב. 017 תהיה רשאית להאריך את תקופת הפיקדון לפרק זמן נוסף, מבלי לגרוע מזכותה לממש את הפיקדון או חלקו, הכל כפי שיפורט על-ידי בהודעה שתימסר בעניין זה ללקוח, וזאת בהתקיים אחד מן התנאים שלהלן:

- (1) אם הלקוח חרג מסכום מסגרת האשראי החודשי שהוגדר לו על-ידי 017 או עשה שימוש מופרז בשירותי 017 או שקיים חשש סביר לדעת 017 שהלקוח לא יוכל לעמוד בתשלומיו, הכל כמפורט במסמכי ההתקשרות.
- (2) אם ללקוח חובות פתוחים כלפי 017.

ג. הפיקדון יוחזר ללקוח על-ידי 017, אם לא מימשה את הפיקדון, כשסכומו מוצמד למדד המחירים לצרכן מיום הפקדת הפיקדון ועד ליום החזרתו ללקוח, וזאת בהתקיים אחד מן התנאים שלהלן:

- (1) בחלוף תקופת הפיקדון, בכפוף לתנאים כמפורט לעיל.
- (2) עם הפסקת קיומו של האירוע או המצב שבשלו נתבקשה הפקדת הפיקדון, לאחר ש-017 בדקה ומצאה שהלקוח שילם ומשלם את מלוא התשלומים המגיעים ממנו, ובכפוף ליתר התנאים כמפורט לעיל.
- (3) עם סיום ההתקשרות של הלקוח עם חברת 017 וכיסוי כל חובותיו.

חלק רביעי - תקופת השימוש והפסקתה

9. תקופת רשות השימוש

- א. הלקוח אינו רשאי, מבלי לגרוע מכל חובה אחרת המוטלת עליו או מכל זכות אחרת העומדת ל-017 להעביר את רשות השימוש על שם אחר אלא בכפוף לאישור 017 ופירעון כל יתרת חוב שחייב ל-017.
- ב. ככל שהוסכם עם הלקוח על התחייבות לתקופת שימוש מינימלית, אזי, מבלי לגרוע מכל חובה אחרת, המוטלת על הלקוח או מכל זכות אחרת העומדת ל-017, הלקוח יחויב לפרוע באופן מיידי את תשלומי היציאה המפורטים בהסכם עם הלקוח (ככל שהלקוח חייב בו ובכפוף לכל דין), וכן כל יתרת חוב אחרת שחב הלקוח ל-017, בתוספת מע"מ כחוק, אם יבקש לסיים את ההתקשרות או יעבור לתוכנית תעריפים ושירותים אחרת או יעביר את רשות השימוש על שם אחר, לפני סיום תקופת השימוש הנ"ל.
- 017 רשאית לדרוש את תשלומי היציאה, ככל שהלקוח חייב בה, אף אם הפר הלקוח את התחייבויותיו כלפי 017, וזאת כפיצוי מוסכם בנוסף לכל סעד ופיצוי לו זכאית 017 על-פי כל דין, חוק או הסכם.
- ג. 017 ו/או מי מטעמה תהיה רשאית לגבות את חובותיו של הלקוח בסעיף זה, לרבות תשלומי היציאה ככל שהלקוח חייב בהם, אף באמצעות אמצעי התשלום שבין הלקוח ל-017 לענין דמי השימוש כגון: הוראת הקבע הבנקאית או הוראת קבע באמצעות כרטיס האשראי, וזאת ללא צורך במתן הודעה מוקדמת עם התרחשות אחד מהאירועים המזכים את 017 בקבלת התשלום. אולם אם לא ניתן יהיה לגבות את התשלום באמצעות אותם אמצעי תשלום, ניתן הלקוח בזאת ל-017 ו/או מי מטעמה הרשאה בלתי חוזרת לחייבו בתשלום הנדון באמצעות כרטיס האשראי, שבאמצעותו בוצעו בשם הלקוח תשלומים כלשהם ל-017, וגם זאת ללא צורך במתן הודעה מוקדמת.

10. הפסקת רשות השימוש

- א. הלקוח רשאי לבקש מ-017 את הפסקת השירות. לצורך כך יוכל הלקוח לפנות ל 017 בכתב, לרבות באמצעות פקסימיליה או באמצעות דואר אלקטרוני אשר יפורסמו באתר האינטרנט של 017. השירות יופסק לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר המועד שקבע הלקוח בהודעתו. לא נקב המנוי במועד, תבוצע הפסקת השירות והפסקת החיוב בגינה לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר מסירת ההודעה ל 017. 017 רשאית לנקוט באמצעים סבירים כדי לוודא את אמינות תוכן הפנייה וזהות הפונה.
- ב. **017 רשאית לפי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק את השירותים כולם או חלקם לפי שיקול דעתה, זאת בנוסף ומבלי לפגוע בזכויות ובסעדים הנתונים ל-017 על-פי ההסכם וכל דין, אם התקיים אחד מאלה:**
- (1) הלקוח לא יקיים תנאי מהותי מתנאי ההסכם. תנאי מהותי לענין זה הוא כל תנאי לפי סעיפים: 4, 7, 11, 12, 14, 14' וסעיף זה לתנאים הכלליים או כל תנאי אחר מתנאי ההסכם אשר הופר ולא תוקנה הפרתו לאחר שניתנה ללקוח ארכה, מאת 017 בת 15 ימים, לתקנו.
 - (2) הלקוח לא שילם במועד תשלום שהוא חב בו, בעד שירות שקיבל מ-017.
 - (3) הלקוח יפשוט רגל או ימונה לו כונס נכסים ו/או מנהל מיוחד ו/או ניתן לגביו צו לעיכוב הליכים, ו/או מפרק זמני או קבוע, או ניתנה לגביו התראה לפני פשיטת רגל, או הוגשה בקשה לאחד מהעניינים שלעיל שלא הוסרה בתוך 30 ימים.
 - (4) קיים חשש סביר, לדעת 017, שהלקוח לא יוכל לעמוד בתשלומיו במקרה זה 017 רשאית גם להתנות את המשך מתן רשות השימוש בשירותים בביטחונות נוספים ו/או בתשלום מיידי של כל החיובים שנצברו לחובת הלקוח.
 - (5) התעורר חשש למעשה הונאה באמצעות ציוד הקצה של הלקוח, או באמצעות מאפייניו של ציוד הקצה.
- ג. הפסקת רשות השימוש לפי סעיף קטן ב. תהיה לאחר מתן התראה בכתב בת 10 ימים מראש.
- ד. **017 תהיה רשאית להפסיק את השירותים ללא מתן כל התראה מוקדמת בכל אחד מן המקרים שלהלן:**
- (1) הלקוח לא פרע בפעם השלישית במהלך של פרק זמן של שנים-עשר (12) חודשים את חשבוניותיו ל-017 במועד שנקבע לכך בהודעות התשלום מטעם 017.
 - (2) התקיים סעיף קטן ב.(3).
 - (3) התקיים סעיף קטן ב.(5).
- ה. 017 תהיה רשאית להפסיק את השירותים, לאחר פנייה ללקוח (לרבות באמצעות מסרון או שיחת טלפון), במידה והתברר כי הלקוח עשה שימוש חריג ומופרז בשירותי 017, דהיינו ביצע שימוש העולה כדי פי שלוש (3) מהצריכה הממוצעת לאותו סוג של לקוחות.

חלק חמישי - שונות

11. היתרים ורשיונות

- א. הסמכות להענקת היתרים ורשיונות לממסרים ו/או למוצרים ו/או להקצאת תדרים ו/או לרשת 017 ו/או לשנותם, להגבילם, להתלותם, לא לאשר הארכתם ו/או לבטלם, נתונה על-פי דין בידי משרד התקשורת (להלן "המשרד").
- ב. 017 לא תהיה אחראית לכל מקרה שבו על-פי הוראות משרד התקשורת תיאלץ להפסיק, להגביל או לשנות את שירותיה 017.

12. קניין רוחני

- א. כל הידע הנוגע ו/או הכלול בכל צורה שהיא בהצעה מטעם 017 ו/או בפרסום מטעמה ו/או בעלון מטעמה, בהסכמים על נספחיהם ו/או במוצרים לרבות בתכנה השלובה בהם, הוא קניינה הבלעדי של 017 ו/או אחר מטעמה, והלקוח מתחייב בזה שלא להשתמש בו ו/או להעביר, כולו או חלקו, במישרין ו/או בעקיפין, לכל מטרה שהיא.
- ב. התחייבויות הלקוח כמפורט בסעיף קטן א. לעיל תישארנה בתוקף בכל עת.

13. שמירה על פרטיות

- א. הפרטים שיימסרו על-ידי המשתמש, בעת הצטרפותו לשירותי 017 ובעת השימוש בשירותי 017, יישמרו במאגר מידע ממוחשב בהתאם ובכפוף להוראות הדין הרלוונטיות.
- ב. הלקוח מסכים בזאת, שהפרטים שמסר ל-017, לרבות כתובת ה-E-mail שמסר ו/או פרטים שמסר ו/או שנאגרו באמצעות שירותיה ישמשו למשלוח הודעות מטעם 017 בנושאים שונים, לרבות הודעות פרסומיות ו/או שימושים סטטיסטיים אחרים. אם הלקוח ירצה בעתיד שלא לקבל הודעות כאמור מ-017, הדבר ייעשה במשלוח בקשה בכתב ויודא קבלתה במוקד שירות הלקוחות של 017. באחריות הלקוח לעדכן את 017 בדבר כל שינוי בכתובת הנ"ל, וכל עוד לא התקבל עדכון כאמור תיחשב הודעה שנשלחה לכתובת שבידי 017 כהודעה שנתקבלה על-ידי הלקוח.
- ג. הלקוח מאשר בזאת ל-017 להעביר לו הודעות ותכנים בנושאים שונים מפעם לפעם, וזאת באמצעות דואר, פקס, מסרונים (הודעות טקסט קצרות - SMS), אינטרנט, וידאו או כל אמצעי אחר/נוסף. אם הלקוח ירצה בעתיד שלא לקבל הודעות/תכנים מ-017, יעשה הדבר במשלוח בקשה בכתב ויודא קבלתה במוקד שירות הלקוחות של 017. הלקוח מוותר בזאת על כל טענה ו/או תביעה נגד 017, בגין הודעות/תכנים מכל סוג שהוא אשר יישלחו אליו על-ידי צדדים שלישיים. הלקוח מתחייב שלא לשלוח הודעות/תכנים מסוג דואר זבל (SPAM) לבעלי מכשירים אחרים ללא קבלת הסכמתם מראש ו/או בניגוד לכל דין.
- ד. 017 תהא רשאית להעביר את כל המידע אודות הלקוח, כפי שנצבר במאגרי המידע שלה, לצד שלישי, וזאת במסגרת העברת עסקי החברה (כולם או חלקם) לאותו צד שלישי. זאת בכפוף לכך שאותו צד שלישי יתחייב לשמור על פרטיו האישיים של הלקוח ועל הנתונים שיועברו אליו, כפי שהחברה מתחייבת בהתאם להוראות הסכם זה.
- ה. 017, בעצמה או באמצעות מי מטעמה (לרבות קבלני משנה), רשאית להשתמש בפרטים שימסור לה הלקוח ו/או שייאגרו אצלה וכן במידע שתאסוף אודות דפוס השימוש שלו גם לצורך שיפור השירותים המוצעים, מעקב ובקרה בנוגע לשימושים לרבות שימושים חריגים, יצירת קשר עמו, ניתוח ומסירת מידע סטטיסטי לצדדים שלישיים, לרבות מפרסמים, ולעניין אחרון זה המידע לא יזחה את המשתמש באופן אישי.
- ו. 017 תהיה רשאית לחשוף כל מידע אישי אודות המשתמש או השימוש שלו באיזה מבין אתריה ותוכנו של שימוש זה ללא קבלת רשות מן המשתמש, וזאת אם 017 מאמינה בתום לב כי פעולה זו חיונית על מנת:
- (1) לעמוד בדרישות משפטיות או לצורך קיום הליך משפטי;
 - (2) להגן על זכויותיה של 017 או של חברות הקשורות אליה;
 - (3) לאכוף את תנאי השימוש;
 - (4) לפעול כדי להגן על האינטרסים של מנוייה או של אחרים.

14. הוראות כלליות

- א. 017 רשאית להסב את זכויותיה לפי הסכם זה, חלקן או כולן, לכל צד שלישי שהוא ללא צורך בקבלת הסכמתו של הלקוח לכך, וכן, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, רשאית 017 להסב רק חלק יחסי או מלא מתוך הזכות לקבל תשלומים מאת הלקוח לפי הסכם זה.
- ב. הסכם זה מבטל כל הסכם, הסכמה ו/או התחייבות קודמת, בין בעל-פה ובין בכתב, בין במפורש ובין מכללא, בכל הקשור והנוגע לרשות השימוש לפי הסכם זה.
- ג. כל שינוי בתנאי התנאי ההסכם לא יהיה תקף אלא אם כן נערך בכתב ונחתם על-ידי הצדדים.
- ד. זכויותיה של 017 על-פי ההסכם לא תיפגענה עקב מתן ארכה ללקוח, ואי-תגובה מצדה לא ייחשב כוויתור כלשהו.
- ה. הלקוח מוותר בזאת על כל זכות עיכובן במוצרים ו/או באבזריהם.
- ו. 017 תהיה רשאית לנכות ו/או לקזז ו/או לזקוף מהכספים שקיבלה ו/או שתקבל מהלקוח בגין ההסכם ו/או הסכמים אחרים את כל המגיע לה מהלקוח על-פי ההסכם ו/או הסכמים אחרים, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי. הלקוח מסכים בזה כי סעיף זה מהווה הודעת קיזוז על-פי דין 017 לא תהיה חייבת במשלוח כל הודעת קיזוז נוספת.
- ז. הגבלת אחריות: 017 לא תישא בכל אחריות חוזית ו/או נזיקית, למעט לנזק ישיר שנגרם עקב קבלת שירות בזק או הגבלתו ולנזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה מצד 017.
- ח. פטור מאחריות: 017, עובדיה וכל הבאים מטעמה, לא ישאו בכל אחריות חוזית ו/או נזיקית, לנזק שנגרם, ללקוח ו/או לצד שלישי כלשהו:
- (1) עקב אי-אספקת השירותים, השהייתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעות מפעולה מכוונת של 017 ככל שזו דרושה לשם ביצוע פעולת בזק או מתן שירות בזק;
 - (2) עקב טעות במתן שירותי בזק, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי-מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, מסירת מסר בזק למען בלתי נכון או רישום מוטעה במדריך מנויים או בפרסום אחר של 017, אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה.
 - (3) עקב שיבושים, ניתוקים, תקלות לרבות במוצרים, ו/או היעדר כיסוי. כמו-כן, לא תהיה אחראית 017 לכל התשדורות שבוצעו באמצעות שירותי 017, אלא הלקוח לבדו.
- ט. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, 017 וכל הבא מטעמה לא יהיו אחראים לכל נזק, לרבות לנזק ישיר ו/או עקיף ו/או תוצאתי ו/או מיוחד, הנובע מנסיבות שאינן בשליטתה, ובכלל זה, אש, מלחמה, שביתה או השבתה, פעולות חבלה, הפרעות קשות לסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים להספקה של ציוד חיוני למערכת, מעשה או מחדל של בעל רשיון אחר או מגבלות שהוטלו על ידו, חוקים, תקנות, צווים או הוראות ממשלתיות אחרות, מגבלות הרשת (ככל שאינן בהן חריגה מהוראות הרשיון), מגבלות צבאיות ו/או ביטחוניות או נסיבות אחרות שאינן בשליטת 017 ואשר בשלן אין באפשרותה לעמוד בהתחייבותיה על אף מאמצים סבירים.
- י. הלקוח מתחייב שלא להעביר כל תשדורת באמצעות שירותי 017 שתוכנה מאיים, נגוע בלשון הרע או בדיבה, גס או אסור על-פי כל דין, או היוצר, לרבות במשלוחו, עילה לתביעה פלילית או אזרחית.
- יא. מוסכם בזה שסמכות השיפוט הייחודית באשר להסכם וכל הנובע ממנו תהיה אך ורק לבית המשפט המוסמך בתל-אביב.
- יב. הלקוח מצהיר כי: (1) הינו לפחות בן 18 וכשיר לזכויות וחובות ע"פ דין; (2) כל הפרטים והמידע אשר סופקו על ידו הינם נכונים ומדויקים; ו- (3) הוא מסכים למלא את חובותיו והתחייבויותיו כמפורט לעיל ולהלן.
- אם וככל שהמשתמש הנו נציג של תאגיד, המשתמש מצהיר בזה כי: (1) הוא מהווה נציג המוסמך של התאגיד בכל הקשור והנוגע להסכם זה ולשימוש באתר ולכל הנובע מאלה; (2) הוא מוסמך לחייב את התאגיד בהסכם ביחס לכל התנאים המפורטים כאן; (3) המשתמש הביא את התנאים הנ"ל לידיעת התאגיד.
- יג. נוסף על האמור לעיל ומבלי לגרוע מהוראות ההסכם, יחולו עליו הוראות חוק החוזים (תקופות בשל הפרת חוזה) התשל"א - 1970.
- יד. מוצהר על-ידי הצדדים, כי אין בהסכם זה משום מצג או הבטחה לגבי סוגם, מעמדם או דרך הכרתם של התשלומים ל-017 מבחינת דיני המס, וכי 017 אינה אחראית בכל דרך שהיא לאופן הצגת התשלומים לפני רשויות המס.
- טו. רשומותיה של 017 וכן של כל ספק אשר החיוב בגין שירותיו ו/או מוצריו נעשה באמצעות 017 ייחשבו כראיה לכאורה בכל הנוגע לנתוני השימוש בשירותי 017 השונים, לרבות לעניין זמני השימוש, היעדים אליהם יצר הלקוח קשר, ושאר הנתונים הנוגעים לשימוש הלקוח בשירותי 017 ולחיובי הלקוח.

טז. 017 מינתה נציב תלונות, שבין תפקידיו לברר תלונות של לקוחות לרבות מי שמבקש לקבל שירות, בנוגע לשירותי 017 ולחשבוניותיה, להכריע בסכסוכים ו/או במחלוקות ביחס לפרשנות ו/או לביצוע תנאי מתנאי ההתקשרות. 017 תעניק לנציב פניות הציבור את כל התמיכה הדרושה למימוש סמכויותיו. אפשר לפנות לנציב התלונות לכתובתה הרשומה של 017. תלונה בכתב שתוגש לנציב תלונות הציבור תיענה בתוך 14 ימי עבודה, כאשר עד 5% מהפניות יענו בתוך 31 ימי עבודה.

למען הסר ספק יובהר כי אין בפניה לנציב התלונות בכדי למנוע מהלקוח להביא את עניינו מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך או לגרוע מסמכויותיה של 017 להפסק או לנתק שירות בהתאם להוראות כל דין.

ז. מדדים לטיפול בפניות ציבור:

(1) מדדים לאיכות השירות למוקדי שירות:

- 90% מהפניות יטופלו ישירות על-ידי נציגי השירות, עד סיומן.

- לא יותר מ-10% מהפניות, אשר חלקן יתעורר כתוצאה מהסלמת תלונות, יופנה לרמות בכירות יותר.

(2) פניות שתתבררנה על-ידי הדרג הבכיר - בכל מקרה בו תשובת האחראי לטיפול בתלונות הציבור לא תספק את הפונה, תועבר הפנייה לדרג ניהולי בכיר יותר אשר יבחן שנית את הפנייה וישיב ישירות לפונה. בכל מקרה, תינתן לפונה תשובה בתוך 30 ימים מיום פנייתו.

יח. במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים בהסכם ההתקשרות לבין הוראות רשיון 017 יגברו הוראות רשיון 017.

יט. אם משרד התקשורת יורה ל-017 לשנות תנאי מהסכם ההתקשרות מובהר כי חתימת הלקוח על הסכם ההתקשרות זה מהווה הסכמה גם לשינוי שיבוצע על-פי האמור לעיל.

כ. ידוע ללקוח כי נציג המכירות מטעם 017 אינו מוסמך לערוך כל שינוי, הוספה או מחיקה ביחס להוראותיו הקבועות של הסכם זה, על נספחיו ותוספותיו. מובהר כי כל שינוי שיערך בכתב-יד ביחס להוראות מסמך זה יהיה חסר כל תוקף.

כא. היה ויסוכם על הוספה או על ביטול סעיף כלשהו יעשה הדבר באמצעות נספח מודפס על נייר רשמי מאת חברת 017 בלבד.

כב. קיבל הלקוח לידי העתק מהסכם זה, ביקש רשות שימוש בשירותי 017, ו-017 אישרה בקשתו - הרי אף אם לא מילא הלקוח הסכם זה במלואו או לא חתם עליו, יראו בעצם השימוש שעשה בשירותי 017 הסכמה לקבל על עצמו את כל התנאים המפורטים בהסכם זה, וזאת מבלי לגרוע מזכותה של 017 לדרוש מהלקוח, בכל עת, לחתום על הסכם זה ולהתנות את המשך מתן השירות בחתימה כאמור.

כז. לקוח שהוא צרכן, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, רשאי לבטל עסקה מתמשכת, כהגדרתה בחוק הנ"ל, במתן הודעה ל-017, בכפוף לתנאים המפורטים בחוק. צרכן כאמור אשר רכש את המוצר ו/או את שירותי רשת 017 בעסקת מכר מרחוק, רשאי לבטל בכתב את העסקה:

(1) במוצר - מיום עשיית העסקה ועד ארבעה עשר ימים מיום קבלת המוצר או מיום קבלת מסמכי ההתקשרות, לפי המאוחר מביניהם, ובלבד ששייב את המוצר ל-017 בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול;

(2) בשירותי רשת 017 - בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת מסמכי ההתקשרות, לפי המאוחר מביניהם.

למען הסר ספק יובהר כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של 017 לתבוע את נזקה, בשל כך שערך המוצר פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

כח. ביטל צרכן חוזה לפי האמור בסעיף 24. כז. עקב פגם בנכס נושא החוזה או העסקה, עקב אי התאמה בין הנכס או בין השירות, לבין הפרטים שנמסרו לו על ידי 017, עקב אי-אספקת הנכס או השירות במועד שנקבע לכך בחוזה או בשל כל הפרה אחרת של החוזה בידי העוסק:

(1) יחזיר העוסק לצרכן בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה וימסור לו עותק מהודעת ביטול החיוב כאמור ולא יגבה מהצרכן דמי ביטול כלשהם;

(2) קיבל הצרכן את הנכס נושא העסקה או החוזה, יעמידו לרשות העוסק במקום שבו נמסר לו הנכס וידוע על כך לעוסק, והוא הדין לגבי נכס כלשהו שקיבל הצרכן בעקבות עשיית העסקה או החוזה.

ביטל צרכן חוזה לפי האמור בסעיף 24. כז שלא מהטעמים המנויים ברישת סעיף זה -

(1) יחזיר העוסק לצרכן, בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה וימסור לו עותק מהודעת ביטול החיוב כאמור ולא יגבה מהצרכן סכום כלשהו, זולת דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הנכס נושא החוזה או העסקה, או 100 שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם.



(2) קיבל הצרכן את הנכס נושא העסקה או החוזה, יחזירו לעוסק במקום עסקו, בלי לגרוע מהוראות האמור לעיל, בוטלה עסקה מתמשכת, שהוחל במתן השירות לפיה, ישלם הצרכן את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו.

בסעיף זה, "דמי ביטול" - לרבות הוצאות או התחייבות בשל משלוח, אריזה או כל הוצאה או התחייבות אחרת שלטענת העוסק הוצאו על ידו או שהוא התחייב בהן בשל ההתקשרות בעסקה או בחוזה, או בשל ביטולה.

כט. גרסה מודפסת של התנאים ושל כל תנאי נוסף ו/או הודעה שניתנו ו/או הוצגו על-ידי 017 או על-ידי המשתמש, לפי העניין, באמצעות שירותי DATA באופן אלקטרוני תהיה קבילה בהליכים שיפוטיים או מנהליים הקשורים לתנאים אלה באותה מידה ובכפוף לאותם תנאים כמו מסמכים ורשומות אחרים שנוצרו ונשמרו במקור בצורה מודפסת. הלקוח מסכים מפורשות ש-017 תהיה רשאית להוכיח את הסכמתו או את אישורו בכל דרך, כולל על-ידי הדגמת ההליך שבמסגרתו היה על המשתמש להביע הסכמתו או לבצע פעולה כדי לקבל את השירותים הניתנים באמצעות האתר.

15. הודעות

כתובות הצדדים בכל הנוגע להסכם הן כנקוב בהסכם וכל הודעה שתישלח לפי כתובות אלה, תיחשב כאילו נתקבלה על-ידי הנמען בתוך 48 שעות מעת שנשלחה