

תנאי התקשרות כלליים לשירותי אינטרנט (פנים ארצית)

אלו הם תנאי ההתקשרות הכלליים החלים על שירותים שונים שאנו מספקים לך. מסמך זה כולל מידע רב ותנאים משפטיים חשובים. אנא הקדש את הזמן הדרוש כדי לקרוא אותו בעיון. השירותים שלנו והשימוש ברשת שלנו כפופים להוראות הדין, הוראות הרישיון שניתן לנו על ידי משרד התקשורת ולתנאי ההסכם שבינינו לבינך. פרט לתנאים משפטיים, במסמך זה תמצא גם מידע חשוב הנוגע לשימוש בשירותים, להגנה על פרטיותך, ועוד.

1. ההסכם בינו

- 1.1 ההסכם עמך מורכב מתנאי ההתקשרות הכלליים שלהלן, וכן, בין היתר, מטופס פרטי העסקה (הכולל גם את תעריפי השירותים), טופס גישה לשירותים, התנאים החלים על השירותים אותם הזמנת, וכן כל מסמך התקשרות שנערך בינו או כל מסמך המפנה אליו ("ההסכם"). תעריפים כלליים אחרים מפורטים בלוח התעריפים הכללי שלנו.
- 1.2 ההסכם בינינו חל רק על השירותים המסופקים על פי הסכם זה, על ציוד קצה כהגדרתם להלן אותם הזמנתם מאיתנו. אלא אם כן יוסכם בינינו במפורש אחרת, תנאי ההסכם בינינו לא יחולו על ציוד קצה נוסף, מוצרים, שירותים או תוכנות אשר תרכוש ויספקו לך על ידי צדדים שלישיים.

2. מונחים

- 2.1 למונחים הבאים תהא המשמעות הנקובה לצדם, אלא אם כן מתחייב אחרת מתוכן הכתוב או מהקשרו; מונחים שלא הוגדרו - תהיה להם המשמעות שניתנה להם בהוראות הדין או בהוראות הרישיון שהוענק לנו, לפי העניין -

"אנו", חברת "יוניגאה" וכל פנייה בגוף ראשון רבים (כגון "סיפקנו", "אלינו", "שלנו") - יוניגאה בע"מ

"אתה", "הלקוח" וכל פנייה בגוף שני (כגון "לך", "נתת", "הזמנת", "שלך") - האדם או הגוף שהתקשר איתנו באופן ישיר לשם קבלת השירותים לפי ההסכם בינינו. כשאנו כותבים "אתה" אנו עושים זאת לשם הנוחות, ומתכוונים, כמובן, גם ל"את";

"אתר האינטרנט" - אתר האינטרנט שלנו, שכתובתו: [/https://unigaea.com](https://unigaea.com)

"ביטול שירות" - הפסקה מלאה וקבועה של שירות משירותינו לכלל המנויים;

"בעל רישיון אחר" - בעל רישיון כללי או מיוחד למתן שירותי בזק לציבור, שאינו אנחנו;

"הוראות הדין" - הוראות כל דין, לרבות חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ופקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב-1972, תקנות, צווים וכללים שנקבעו לפיהם והוראות רשות מוסמכת או כל דין אחר כפי נוסחם מעת לעת;

"הפסקה מוחלטת" - הפסקה מלאה וקבועה של כל שירותינו עבורך;

"הפסקת שירות" - הפסקה קבועה של שירות משירותינו עבורך.

"חבילה" או "תכנית" - הכללים, התנאים והתעריפים ביחס לתנאים שהזמנת מאיתנו המפורטים בטופס פרטי העסקה או בכל מסמך אחר, שעל פיו הזמנת מאיתנו את השירותים.

"חצריך" או "החצרים" - המקרקעין בהם ביקשת לקבל את השירותים (למשל, דירה או בית עסק) ודרכי הגישה המובילים אליהם;

"טופס פרטי עסקה" - טופס פרטי עסקה שעל פיו הזמנת מאיתנו את השירותים ו/או ציוד קצה וציוד אחר, או במקרה שההסכם בינינו נכרת בעסקה טלפונית - טופס סיכום תנאי ההתקשרות בינינו אותו נשלח לך לאחר כריתת ההסכם בינינו; "יום עבודה" - יום עסקים בנקאי, כהגדרת מונח זה על ידי בנק ישראל מעת לעת, אך למעט ימי ו' או ערבי חג;

- "מתקן בזק" - מתקן או התקן שנועד מעיקרו למטרות שידור, העברה או קליטה של סימנים, אותות, כתב, צורות חזותיות, קולות או מידע, באמצעות תיל, אלחוט, מערכת אופטית או מערכות אלקטרומגנטיות אחרות, לרבות ציוד קצה
- "ניתוק שירות" - הפסקה זמנית של שירותינו עבורך;
- "קצה"; "ציוד קצה" - כל ציוד אשר משמש אותך לצורך חיבור ישיר של חצריך לרשת שלנו לשם קבלת השירותים;
- "הרישיון" - הרישיון הכללי האחד למתן שירותי בזק שהוענק לנו כפי שיעודכן מעת לעת;
- "הרשת" - הרשת שבאמצעותה יסופקו לך השירותים, או חלק מהם, ומבצעים את כל הפעילויות הנלוות לכך; "שיחה" - העברה של דיבור או של מסר בזק דמוי דיבור, כדוגמת אותות פקסימיליה, באמצעות שירותי "שירותי תמסורת" (קישוריות) שירות הכולל שירות תשתית תקשורת בין אתרים
- "שירותי אינטרנט" - אחד מהשירותים הבאים אותם הזמנת מאיתנו: שירות אינטרנט כולל או שירות ספק גישה לאינטרנט (ISP)
- "שירות אינטרנט כולל" - שירות הכולל שירות תשתית אינטרנט ושירות ספק גישה לאינטרנט (ISP);
- "תנאי ההתקשרות הכלליים" - תנאי ההתקשרות הכלליים המפורטים במסמך זה והמהווים חלק מההסכם בינינו לבינך;
3. תקופת ההתקשרות
- 3.1. אנו נספק לך את השירותים בהתאם להסכם בינינו כמפורט בטופס פרטי העסקה והחל מהמועד הקבוע בטופס פרטי עסקה.
- 3.2. תקופת ההתקשרות תסתיים במועד הפסקת השירותים הניתנים לך, או עם בקשתך להפסקה השירותים, לפי המוקדם מבניהם, בין אם כהפסקת שירות ובין אם כהפסקה מוחלטת.
- 3.3. חרף סיומה של ההתקשרות מכל סיבה שהיא, עלייך לשלם לנו את חובך בהתאם להתקשרות, לרבות תשלום הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים והוצאות גבייה, ככל שיידרשו. תנאי זה הינו תנאי מהותי.
4. השירותים
כללי
- 4.1. הסכם זה מסדיר את אופן אספקת ומתן השירותים. הסכם זה יכול לכלול סוג שירות אחד מתוך השירותים, או כולם או חלקם, כאשר הוראות תנאי ההתקשרות הכלליים חלות על כל אחד מהשירותים המוגדרים לעיל.
- 4.2. השירותים שתזמין ותקבל מאיתנו תלויים בחבילה או בתנאי התכנית בה תבחר, כפי שיפורט בהסכם, לרבות בטופס פרטי העסקה ובטופס הגישה לשירותים. תוכל לעבור מחבילה או מתכנית אחת לאחרת כפי שתהיינה בתוקף באותה עת, כל זאת בכפוף ובהתאם לתנאי המעבר הקבועים במסגרת התנאים הנוגעים לאותה חבילה או תכנית שממנה אתה מבקש לעבור ולתנאים בתכנית שאליה אתה מבקש לעבור, ובכפוף למגבלות טכנולוגיות ו/או אחרות.
- שים לב, עם המעבר לחבילה או לתכנית אחרת, יחולו עליך רק תנאי החבילה או התכנית האחרת ויפסיקו לחול עליך התנאים וההטבות שנכללו בחבילה או בתכנית ממנה ביקשת לעבור, וזאת אלא אם ייאמר במפורש אחרת במסגרת טופס פרטי העסקה ו/או טופס הגישה לשירותים שבו יכללו תנאי החבילה או התכנית אליה ביקשת לעבור. כפועל יוצא, אם תעבור מחבילה או תכנית אחת לאחרת, יתכן ששירותים מסוימים לא יהיו זמינים לך יותר או שנוכל לספקם בתנאים אחרים.
- 4.3. במעבר לכתובת אחרת עליך לוודא עמנו מראש כי יש תשתית בכתובת האחרת ו/או שאנו יכולים לספק לך את השירותים בכתובת האחרת. לתשומת לבך, במעבר לכתובת אחרת יהיה עליך ליצור קשר עם נציג מטעמנו לצורך אישור כי ניתן יהיה להמשיך ולספק לך את השירותים בכתובת החדשה ולשם ניתוק וחיבור השירותים. אנו נהיה רשאים לחייב אותך בגין העתקת השירותים לכתובתך החדשה, עפ"י לוח התעריפים הכללי.
- 4.5. מבלי לגרוע מהוראות הסכם זה ובפרט סעיף 14.6 להלן, בהזמנתך את השירותים אתה מקבל על עצמך את תנאי ההסכם ומסכים לשלם תמורת השירותים שהזמנת או שצרכת.
- 4.6. אנו נספק את השירותים או חלק מהם רק ללקוחות הנמצאים בישראל, אלא אם כן יוסכם ביננו מפורשות אחרת.

4.7.1. אנו נוכל לספק לך שירות אינטרנט כולל (תשתית + גישה), ובלבד שקיימת בחצרך תשתית מתאימה של ספק התשתית ממנו אנו רוכשים עבורך את שירות התשתית. לאחר בדיקה מול ספק התשתית, אנו נודיע לך אם ניתן לספק לך את השירות המבוקש.

בכל מקרה של מעבר לכתובת אחרת באחריותך לוודא איתנו קיומה של תשתית מתאימה של ספק התשתית גם בכתובת החדשה, ולקחת אתך את ציוד הקצה (אם קיים) לכתובת החדשה, אלא אם הוסכם איתך אחרת. תוכל להזמין שירות התקנה של ציוד הקצה בכתובתך החדשה, בתשלום הקבוע בלוח התעריפים הכללי.

4.7.2. אנו נהיה רשאים בכל עת לפי שיקול דעתנו הבלעדי להחליף את ספק התשתית או לספק לך את שירותי התשתית בעצמנו.

4.8. שירות גישה לאינטרנט (ISP) בלבד - בלי תשתית - אנו נספק לך שירות גישה לאינטרנט (ISP), ובמקרה זה יהיה עליך להתקשר באופן ישיר עם ספק התשתית, לדאוג להזמנת שירות התשתית המתאימה ולשלם עבורה ישירות לספק התשתית. במקרה זה, התשתית אינה באחריותנו. מובהר, כי קצבי העלאת והורדת נתונים המפורטים בחבילת ההתקשרות (אשר הינם קצבים מקסימליים) מתייחסים אך ורק לשירותי ספק הגישה לאינטרנט ועליך להזמין בנפרד קצבים תואמים מספק התשתית.

4.9. אספקת שירותי האינטרנט כפופה, בין השאר, למגבלות רשת האינטרנט העולמית ולשירותי תקשורת שמספקים ספקים אחרים, בישראל ובעולם, אשר אין לנו שליטה עליהם. אנו נפעל לספק לך את השירותים בהתאם למדדי השירות שנקבעו ברישיון שלנו. אנו מפעילים ברציפות אמצעי ניהול, בקרה ותחזוקה לרשת שלנו. אמצעים אלו עלולים להאט את הקישור לרשת. עליך לשלם עבור השירותים למרות מגבלות הרשת, וגם אם יהיו הפסקות בשירות.

4.10. לתשומת לבך, קצבי העלאת והורדת נתונים המפורטים בתוכנית או בחבילה אותה הזמנת הינם קצבים מקסימליים.

מובהר כי קצבי העלאת והורדת נתונים לרשת האינטרנט בפועל אינם מובטחים ותלויים בגורמים שונים, בין השאר, בעומסים ברשת שלנו וברשתות תקשורת אחרות, וכן באמצעים טכניים שאנו עשויים לנקוט על-מנת להתמודד עם עומסים ברשת, אמצעים שיכולים להיות תלויים במאפייני השימוש שלך, ולפיכך רוחב הפס שרכשת לא מבטיח מהירות גלישה מסוימת, אלא קובע טווח למהירות מרבית. לידיעתך, בעת שימוש באפליקציות לשיתוף קבצים, עלולה להיווצר האטה במהירות הגלישה באינטרנט.

5. התקנות, התאמות ותחזוקה

5.1. אספקה והתקנה:

5.1.1. אספקת חלק מהשירותים מותנית בקיום תשתית וציוד קצה מתאימים כמפורט בתנאי התקשרות אלו.

5.1.2. אם בהתאם לתנאי ההסכם בינינו לא נקבע מועד לתחילת אספקת השירותים, אנו נפעיל כמיטב יכולתנו על מנת להתחיל לספק לך את השירותים בתוך 21 ימי עבודה מהיום בו העמדת לרשותנו את כל התנאים לחיבור חצריך לרשת שלנו כפי שגורה לך.

5.1.3. שים לב, התחייבותנו ללוחות זמנים לתחילת אספקת השירותים כפופה לכך שבכל מקרה שתבצע את כל הפעולות שבאחריותך לדאוג לביצוען, במלואן ובמועדן בהתאם להסכם זה.

תשתית

5.1.4. במסגרת הזמנת השירותים וככל שיש בכך צורך, עליך לוודא כי קיימת בחצריך תשתית מוכנה וזמינה לצורך קבלת השירותים. בשירותים מסוימים, אנו נתקין אצלך (בעצמנו או באמצעות קבלן מטעמנו), תיול פנימי (חלק מרשת הגישה, המותקן בחצריך ובחצרים משותפים, והנועד לשמש אותך בלבד) וכן שלוחות, לצורך חיבור תשתית רלוונטית. ההתקנה היא בתשלום, בהתאם למחירי ההתקנה המפורטים בלוח התעריפים הכללי.

ציוד קצה

5.1.5. אנו נמכור או נשכיר לך ציוד קצה על פי החלטתנו

5.1.6. אם רכשת ציוד קצה מאיתנו:

(א) הוא יימכר לך כנגד תמורה בשיעור הקבוע בטופס פרטי עסקה. תוכל לרכוש אותו מאתנו בתשלום או בתשלום אחד, והוא יעבור לבעלותך המלאה רק עם תשלום מלוא תמורתו.

(ב) במקרה של התנתקות מאיזה מהשירותים, תמשיך להיות מחויב במלוא יתרת התשלומים בגין ציוד הקצה, ככל שקיימים.

5.1.7. אם תשכור ציוד קצה מאיתנו:

(א) יהא עלייך לשלם בעדו דמי שכירות. בעד תקופת השכירות שתחל החל מהיום בו נמסר או הגיע לידיך ציוד הקצה, בין אם התחלת לעשות בו שימוש באותו יום ובין אם לאו, מכל סיבה שהיא.

(ב) אנו רשאים להשכיר לך ציוד קצה משומש.

(ג) ציוד הקצה הוא בבעלותנו ויישאר בבעלותנו, גם לאחר התקנתו אצלך.

(ד) אנו מעניקים לך זכות שימוש בלבד בציוד הקצה ואתה מתחייב להימנע מלמסור את ציוד הקצה לאחר או לתת זכות כלשהי לאחר בקשר עם ציוד הקצה;

(ה) הינך מתחייב להחזיר לנו את ציוד הקצה מיד עם הפסקת השירות, כשציוד הקצה תקין לגמרי ובמצב טוב, בכפוף לבלאי סביר אם תחזיר את ציוד הקצה במצב בלתי תקין אנחנו נהיה רשאים לחייב אותך בעלות ציוד הקצה, כמפורט בלוח התעריפים הכללי או כפי שסוכם עמך. אם לא תחזיר את ציוד הקצה נוכל להמשיך ולחייב אותך בדמי השכירות עד שתחזיר את הציוד. התשלום ודמי השכירות חלים מבלי לגרוע מכל סעד העומד לזכותנו לפי הוראות הסכם זה או לפי כל דין;

(1) הינך מתחייב להודיע לנו עם היוודע לך על אובדן או נזק לציוד הקצה;

(ז) אנו רשאים להפסיק את פעולת ציוד הקצה או לנטרל את יכולת פעולתו התקינה במקרה של אי החזרת ציוד הקצה אלינו בהתאם להסכם זה, לרבות במקרה של אובדן ציוד הקצה;

(ח) אנו לא מתחייבים להמשיך ולתמוך בכל סוגי ציוד הקצה לפרק זמן כלשהו. ייתכן כי במועד כלשהו יהיה עליך לשדרג את ציוד הקצה, בעלות חד פעמית, תוך המשך תשלום דמי השכירות. אנו נודיע לך מראש במקרה כזה;

(ט) הנך מתחייב לשאת באחריות לגבי ציוד הקצה, וכן לפצות ולשפות אותנו בגין כל נזק שייגרם לציוד הקצה, בין היתר עקב אחד מאלה: שימוש שלא לפי הוראות ההפעלה, שבר, נזקי שריפה, תקלה ברשת החשמל, רטיבות וכן בשל מעשה או מחדל שלך או של מי מטעמך או ברשותך. פיצוי ושיפוי כאמור יהא בעלות כפי שתקבע על ידינו, ולא יותר מעלות ציוד הקצה, כמפורט בלוח התעריפים הכללי.

(י) עלייך להימנע מלטפל בציוד הקצה, או לתקנו, או להתיר לאחר לעשות כן.

(יא) אספקתו של ציוד הקצה תהיה כרוכה בתשלום דמי משלוח כמפורט בלוח התעריפים הכללי. ביכולתך, להזמין שירות של טכנאי מטעמנו שיבצע את התקנת ציוד הקצה בתמורה לתשלום הקבוע בלוח התעריפים הכללי או בטופס פרטי עסקה. במקרה זה נתאם עמך מועד לביצוע ההתקנה.

5.1.8. לתשומך ליבר, לא חלה עליך חובה לרכוש מאתנו ציוד קצה או שירותי תחזוקה לציוד קצה, והנך רשאי לרכוש את ציוד הקצה גם ממשווק מורשה כלשהו בארץ או בחו"ל, שיצרן הציוד אישר שהוא דומה בתכונותיו ובאפשרויותיו לציוד הקצה המשווק על ידנו. יחד עם זאת, אם תשתמש בציוד קצה שלא הותקן על-פי הנחיותינו או שאינו מאושר לשימוש על ידינו, לא נהיה אחראים לאיכות השירותים, ולא נוכל לספק שירותי תחזוקה לציוד קצה זה.

5.1.9. איננו מתקינים ציוד תקשורת ביתי ואיננו מחברים אותו לציוד הקצה. ככל שנתבקש להתקין ציוד כאמור ונוכל לסייע יהיה באחריותך לבצע שמירה וגיבוי המידע והתכנים המצויים על גבי הציוד התקשורת הביתי. אנו לא נהיה אחראים לכל נזק מכל סוג שהוא לציוד התקשורת הביתי ולמידע שבו, ובנוסף תחולנה מגבלות האחריות שבהסכם זה.

5.1.10. אתה מתחייב להשתמש בציוד הקצה רק לצורך קבלת השירות ועל פי הוראותינו או הוראות היצרן, ולשמור עליו מפני כל פגיעה, נזק או אובדן. התנאי הקבוע בסעיף זה הינו מהותי.

5.1.11. ביחס לציוד קצה שסופק לך על ידינו לפי ההסכם, מובהר כי ציוד הקצה ו מיוצר על ידי צד שלישי והוא מסופק לך על ידינו מבלי שנציג בפניך כל הצהרה ו/או מצג בדבר איכותו ו/או תקינותו.

5.1.12 הפעלתו של ציוד קצה ו תלויה באספקת חשמל ממערכת החשמל בחצר. מובהר כי בשעת הפסקת חשמל תיפסק פעולתו של ציוד הקצה שבאמצעותו מסופקים שירותים כאמור, אלא אם כן הותקנה על ידך מערכת גיבוי.

5.1.13 באחריותך להעמיד לרשותנו מקום מתאים בחצר ל שם התקנת ציוד קצה אם הדבר יידרש על ידינו על מנת לספק לך את השירותים. אם הינך שוכר את החצרים, עליך לקבל הסכמה לפי סעיף זה גם מבעלי החצרים או ממי מטעמו. אם החצרים מצויים בבית משותף, כהגדרתו בחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969, אנו או מי מטעמנו נהיה רשאים לעשות שימוש ברכוש המשותף לצורך חיבור החצרים לרשת שלנו, כפי שייקבע עם נציגות הבית המשותף. התנאים הקבועים בסעיף זה הינם מהותיים.

5.1.14 אם יהיה עליך לנתק את ציוד הקצה או להעתיקים למקום חלופי מסיבות שאינן בשליטתנו, לרבות עקב דרישת בעלי החצרים או נציגות הבית המשותף, לא נוכל לספק לך את השירותים במשך התקופה בה יהיה ציוד הקצה שלנו מנותקים. אף על פי כן, אנו נהיה רשאים להמשיך ולחייב אותך בכל התשלומים על פי ההסכם בינינו למשך יתרת תקופת ההסכם.

5.1.15 הגעה של טכנאים לביצוע התקנה או תמיכה באזור יהודה ושומרון, מזרח ירושלים, באזורים בהם יש צורך ברכב אבטחה או באזורים הסובלים מפגעי טבע, תלויה באפשרות הגישה ובהנחיות החלות לגבי אותו אזור (למשל, דרישות מיגון או חסימות כבישים), העלויות לעכב ולעיתים אף למנוע את שההגעה עלולה להיות כרוכה בעלות נוספת (למשל, לצורך ציוד אבטחה מיוחד או עלות מאבטחים) כפי שיקבע בהסכם עימך.

5.2. אחריות או תחזוקה לציוד הקצה

5.2.1 אם רכשת מאיתנו ציוד קצה

אתה תהיה זכאי לתקופה אחריות כמפורט בטופס פרטי העסקה או כפי שמופיע בתעודת האחריות המצורפת לציוד או כפי שמתחייב מהוראות הדין והרישיון. האחריות תחול רק על ציוד קצה שרכשת מאיתנו ועל חלקים ואביזרים של ציוד הקצה אשר התגלו בהם תקלות וליקויים. האחריות תינתן בהתאם ובכפוף לתנאים המפורטים בתעודת האחריות של היצרן המצורפת לציוד הקצה ככל שקיימת ובכפוף לדין ולרישיון ולהצגתה של תעודת האחריות.

5.2.2 אם השכרת מאיתנו ציוד קצה:

(א) בעת תקלה בציוד הקצה במהלך תקופת שכירותו עליך לפנות למוקד השירות הטכני שלנו ואנו נפעל לאתר את מקור התקלה ולפתור אותה מרחוק. אם יתברר כי התקלה מקורה בציוד הקצה ולא ניתן לטפל בה מרחוק, יתואם עימך מועד לביקור טכנאי לצורך טיפול בתקלה או שתבקש להביאו לתחנת שרות, לפי בחירתנו, הכל בכפוף לקיום התחייבויותיך לפי תנאים כלליים אלו.

(ב) אנו רשאים לחייב אותך במקרים הבאים בגין ביקור סרק של טכנאי מטעמנו בסכום הקבוע בלוח התעריפים הכללי:
(א) הגיע טכנאי מטעמנו לצורך טיפול בציוד הקצה, אך לא ניתנה לו האפשרות לתקן את ציוד הקצה; (ב) התברר כי ביקור הטכנאי היה מיותר מכיוון שהיה ניתן לפתור את התקלה מרחוק, אך הדבר לא התאפשר מסיבות התלויות בך;
(ג) מקור התקלה אינו בציוד הקצה; (ד) התקלה בציוד הקצה נגרמה בגינך, באחריותך או עקב הפרתך את ההסכם. החיוב בתת סעיף זה אינו בא לגרוע מכל סעד העומד לזכותנו לפי הסכם זה או לפי הרישיון או על פי כל דין.

(ג) אנו לא נבצע שירותי תיקון או טיפול בתקלות מכל סוג בציוד קצה אשר לא הושכר לך על ידנו.

(ד) בכל מקרה שציוד הקצה ניזוק בנסיבות ששירות התחזוקה אינו חל עליהן, לרבות בנסיבות האמורות בסעיף 5.1.7 (ט), תישא בתשלום מלא עבור תיקון התקלה כפי שנורה לך, ואם לא ניתן לתקנה או אם אבד הציוד או נגנב - תישא בתשלום יתרת התמורה אשר טרם שולמה עבור הציוד.

5.2.3 אם רכשת ציוד קצה או השכרת מאיתנו ציוד קצה, אינך רשאי לשנות נתונים שתוכנתו בו על-ידינו או על-ידי היצרן אשר אינם מיועדים לשינוי על-ידיך, כמוסבר בהוראות השימוש של ציוד הקצה שינוי כזה עלול להסיר את האחריות לפי תעודת האחריות, ככל שקיימת, מציוד הקצה שרכשת, אך, ובעיקר, נתונים אלה מיועדים לאפשר חיבור תקין לרשת שלנו, כדי להגן על הרשת ולשמור על בטחונה ובטחון המשתמשים בה וכדי לאפשר לנו לספק שירותי תמיכה. לכן, הנתונים שתוכנתו (כולל הסיסמאות המגנות עליהם מפני שינוי) הם סודיים. ציוד הקצה שאנו מוכרים ו/או ציוד הקצה שאנו משכירים מאפשר לנו להתחבר אליו מרחוק ולתכנת אותו במידת הצורך.

5.2.4 סעיף 5.2 זה הוא תנאי מהותי בהסכם.

- 6.1. השימוש בשירותים הוא בתשלום (חוץ משירותים מסוימים אשר מפורשות ציינו לגביהם שאינם בתשלום), בהתאם למפורט בהסכם
- 6.2. חיובך בתשלום בגין השירותים יחל ממועד הזמנתך את השירותים, אלא אם נקבע אחרת בהסכם בינינו.
- 6.3. תעריפי השירותים בהם בחרת מפורטים בהסכם איתך ותעריפי שירותים נוספים מפורטים בלוח התעריפים הכללי. תעריפי השירותים אינם כוללים מע"מ, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת בטופס פרטי העסקה.
- 6.4. ככל שהחיוב בעד שירות מסוים שאנו מספקים לך הינו תלוי צריכה בפועל (לדוגמא, אם בתכנית לה אתה צד קיים חיוב עבור דקת שיחה שתבצע), אתה תחויב בהתאם לשימוש שתעשה בפועל. במקרים אחרים, אנו נחייב אותך בתשלומים קבועים שאינם תלויים בצריכה או בשימוש בפועל (כגון דמי מנוי חודשיים).
- 6.5. יובהר כי בכל מקרה בו החבילה או התכנית שלך כוללת מספר מוגדר של דקות שימוש או שיחה, יתרת הדקות האמורות לא תיזכר מחודש לחודש ובכל מקרה לא יינתן לך זיכוי בגין דקות אשר לא נעשה בהן שימוש בפועל.
- 6.6. בכפוף להוראות הדין והרישיון, אנחנו שומרים לעצמנו את הזכות לשנות תעריף של כל שירות לפי שיקול דעתנו. במקרה של העלאת תעריפים תינתן לך על כך הודעה מראש ובכתב 14 ימים קודם למועד כניסת העדכון לתוקף.
- 6.7. אם בחרת בתכנית לתקופה מוגדרת מראש ("תקופת ההתחייבות") יחולו תנאי התכנית שבחרת לכל אותה התקופה. על אף האמור מובהר כי תעריפי השירותים בתקופת ההתחייבות יתעדכנו בהתאם לעליית המע"מ ועליית המדד וכן בהתאם לעדכון שיעור תעריף קישור הגומלין על-פי דין.
- אתה רשאי להביא את ההתקשרות בינינו לסיום מוקדם מזה הקבוע בתקופת ההתחייבות, אולם תחויב בגין כך ביתרת התשלומים כפי שהתחייבת בהסכם. תשלום כאמור בגין סיום מוקדם של תקופת ההתחייבות יחול גם במקרה של ניתוק או הפסקת שירות במהלך תקופת ההתחייבות, לפי בקשתך או על ידנו על פי הוראות ההסכם והרישיון.
- 6.7 סעיף זה לא יחול עליך אם ממוצע החשבונות החודשיים שלך נמוך מהקבוע בחוק התקשורת.
- 6.8. באפשרותך לעבור בין שירותים ו/או חבילות שירותים המוצעים לך על ידנו באותה עת, באמצעות הודעה אלינו וכפוף לאישורנו, וזאת בכפוף להסכם בינינו ובתנאי שלא קיימת התחייבות מצידך לתקופת התקשרות מינימאלית במסגרת תוכנית התעריפים התקפה או חוב שלך שלא נפרע. המעבר בין שירותים או חבילות עשוי להיות כרוך בתשלום וגם בשינוי תנאי ההתקשרות. אם נבטל את תכנית התעריפים אליה נרשמת, נעביר אותך לתוכנית אחרת לאחר שנודיע לך מראש ובכתב, אלא אם תמסור לנו הודעה על תכנית אחרת שברצונך להצטרף אליה.
- 6.9. גביית דמי חיבור - בכל מקרה של הפסקת השירותים לבקשתך, הפסקת שירותים או ניתוקם באופן זמני ביוזמתנו, או במקרה של הסרת להלן, למעט ניתוק בשל תחזוקה, כמפורט להלן, אנו נהיה רשאים לגבות ממך דמי חיבור מחדש בהתאם ללוח חסימתך כאמור בסעיף 12.7.2 התעריפים הכללי.
- 6.10. לעניין שירותי אינטרנט, גם אלה:
- 6.10.1. התעריף או התשלום החל על השירות יחול ללא קשר לרוחב הפס האפקטיבי שיעמוד לרשותך וללא קשר לשימוש שתעשה בשירות
- 6.10.2. ככל שסיפקנו לך שירות תשתית אינטרנט, חיבור מחדש לתשתית לאחר הפסקתם מכל סיבה שהיא (גם מיוזמתנו לפי הסכם זה), עלול להיות כרוך בביקור טכנאי לצורך החיבור מחדש, ובתשלום שיהיה קבוע לכך בלוח התעריפים הכללי.

7. תשלום חשבונות

- 7.1. עבור השירותים, ציוד קצה וציוד תקשורת אחר שאנו מספקים לך נגיש לך חשבון המכיל פירוט של רכיבי התשלום והשירותים אשר לפיהם בוצע החיוב. החשבון יפרט את השירותים שנצרכו על ידך בתקופת החיוב, ועשוי לכלול גם חיובים קודמים שלא הוצא בגינם חשבון. החשבון יישלח לכתובת שסיפקת בעת רישומך לשירותינו, יחד עם חשבונית מס, אלא אם הוסכם איתך כי החשבונית תשלח למען אחר או

באמצעי אחר, לרבות בדואר האלקטרוני. עליך לפרוע את החשבון עד המועד האחרון הקבוע לתשלומי באמצעות אמצעי התשלום עליו הוסכם בינינו. אלא אם סוכם עמך אחרת, החשבון יישלח אליך לפחות אחת לשישה חודשים. סעיף זה הוא תנאי מהותי בהסכם.

7.2. הרשומות הנצברות במתג שלנו בדבר צריכת השירותים על ידך יהוו ראייה לכאורה בכל הנוגע לתשלומים עבור השירותים, ככל שהדבר רלוונטי בהתאם לחבילה או התכנית אליה הצטרפת, והנך מתחייב לשאת בתשלום כל חשבון אשר על פי רישומינו מתייחס לשירותים אשר נצרכו על ידך.

7.3. אנו נחייב את חשבון הבנק אשר פרטיו מצוינים בבקשה לתשלום באמצעות הוראה לחיוב חשבון בנק ("הוראת הקבע"), שנחתמה על ידך ואושרה על ידנו, או את כרטיס האשראי שפרטיו נמסרו לנו על ידך, לפי העניין, לא לפני מועד הפירעון הנקוב בחשבון. ההסכם עמך מותנה באישור אמצעי התשלום הנ"ל על ידי הבנק או חברת האשראי, וכל עוד לא ינתן האישור יתכן שנמנע מלספק את השירותים. כולם או חלקם או נגביל את גישתך אליהם. אם לא אושרה או אם בוטלה הוראת הקבע, או אם חל שינוי אחר בפרטי אמצעי התשלום, עליך להודיע לנו על כך ולדאוג באופן מידי לאמצעי תשלום חליפי. ככל שתבחר לשלם באמצעות כרטיס אשראי, עלייך להודיע לנו מידיית אם בוטל כרטיס האשראי שלך ועל כל גביה ו/או אובדן ו/או שימוש לרעה בכרטיס האשראי אשר באמצעותו אתה מחויב. מובהר בזה כי כל שינוי באמצעי תשלום כאמור יכול שיהיה כרוך בתשלום כמפורט בלוח התעריפים הכללי. תנאי זה הינו תנאי מהותי.

7.4. ייתכנו מקרים בהם נבקש ממך להמציא לנו פיקדון או ערובה להבטחת התחייבויותיך לפי הסכם זה. אם ביקשנו ממך פיקדון או ערובה, אתה תהיה מחויב להעמידם לרשותנו בפרק הזמן שנקצב לך לשם כך. 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. תנאי זה הינו תנאי מהותי.

אם תפר את ההסכם בינינו אנו נהיה רשאים להיפרע מהפיקדון או לממש את הערובה, בכפוף להוראות הדין והרישיון, ואולם ניתן לך על כך הודעה, מראש ובכתב. במקרה זה אתה תישא בעלויות ובהוצאות הכרוכות בכך, ואנו לא נישא באחריות לכל נזק, הוצאה או הפסד שהוא שייגרם לך בקשר עם פירעון הפיקדון ומימוש הערובה כאמור לעיל.

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 נחזיר לך את הפיקדון או הערובה לפני תום חודש ימים מהמועד בו הופסקו השירותים.

7.5. הנך רשאי לפנות למוקד השירות שלנו, לצורך בירורים או תלונות בקשר עם החשבונות. כדי לאפשר ביצועם של בירורים טלפוניים על ידך, תוך שמירה על סודיות פרטי השירותים המוענקים לך ופרטי החשבונות בגינם, יבוצעו בירורי חשבונות וימסרו פרטים על מצב החשבון רק לאחר הזדהותך באמצעות מספר הטלפון שלך והצגת הפרט האישי המזהה כפי שמסרת בעת הרישום לשירותינו ובהתאם לנהלינו

7.6. אם לא תשלם את החשבונות בזמן, אנו נהיה רשאים לגבות ממך בנוסף לסכום החוב גם הפרשי הצמדה וריבית פיגורים בהתאם לשיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבחוק פסיקת ריבית, החל מהמועד שנקבע לתשלום ועד למועד התשלום בפועל.

בנוסף, ובכפוף להוראות הדין והרישיון, אנו נהיה רשאים לחייב אותך בתשלום הוצאות גביה כמפורט בלוח התעריפים הכללי על תשלום בעד שירותים שסיפקנו לך ושתמורתם לא שולמה במועד הפירעון ובלבד שחלפו ארבעה עשר (14) ימים לפחות ממועד שנקבע לפירעון. כמו כן, אם חובר לא יפרע במועד, ייתכן שנגקוט בהליכים משפטיים שיהיו כרוכים בהוצאות נוספות, לרבות טיפול משפטי באמצעות עו"ד מטעמנו

7.7. אנו רשאים לגבות את חיוביך באמצעות אחר מטעמנו לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור באמצעות חברת יוניגאה בע"מ או באמצעות כל תאגיד אחר המוחזק במישרין או בעקיפין על ידה. כמו כן, אנו נהיה רשאים להסב את חובותיך כלפינו לאחר מטעמנו לך שמקבל

ההסבה ינקוט באמצעי הגביה שמותר לנו לנקוט לפי ההסכם או הדין לרבות על דרך של קיזוז אל מול תקבולים המגיעים לך, אם מגיעים לך, ממקבל ההסבה.

7.9. המחיר ותנאי הרכישה של מוצרים או שירותים של צדדים שלישיים (ספקים שונים), הנרכשים באמצעותנו (כלומר, מוצרים או שירותים שהספק מחייב אותך בגינם באמצעות החשבון החודשי שלך שיופק על ידינו, למרות שלא קנית אותם מאיתנו), נקבעים על-ידי אותם ספקים, ועליך לברר את המחירים ותנאי הרכישה הללו לפני הרכישה או ההזמנה. אתה מסכים שאנו נכלול את החיובים עבור מוצרים או שירותים אלה בחשבון החודשי שלך אצלנו ושנגבה ממך את התשלום בעדם באמצעות אמצעי התשלום שסיפקת לנו לצורך פירעון התשלומים החלים עליך בעד השירותים.

7.10. הינך רשאי להשיג על חשבונך 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

8. ניתוק זמני של שירות לבקשתך

- 8.1. אם תרצה לנתק זמנית את השירותים, תוכל לבקש מאיתנו לעשות זאת, למשך תקופה שלא תפחת משלושים (30) ימים ולא תעלה על תשעים (90) ימים ("תקופת הניתוק"). בקשה לניתוק זמני תיעשה בכתב.
- 8.2. הניתוק הזמני יבוצע במועד בו נקבת בהודעתך, ואם לא נקבת במועד - תוך יום עבודה אחד ממועד קבלת הודעתך, וזאת לאחר שווידאנו את אמינות הבקשה. אם ההסכם איתך כולל תקופת התחייבות מינימאלית מצדך לקבלת השירותים, תקופת הניתוק הזמני לא תיספר כחלק מתקופת התחייבות זו ומניין תקופת ההתחייבות תוקפא למשך תקופת הניתוק הזמני. שים לב, אין בניתוק הזמני כדי לגרוע מחובתך לשלם את חובותיך בהתאם להסכם ההתקשרות בינינו.
- 8.3. אנו נחדש את השירותים שנתקו על ידינו כאמור בהוראה זו בתום תקופת הניתוק, ללא כל צורך בהודעה מוקדמת מצדנו. אם תבקש מאיתנו, בהודעה בכתב, לחדש את השירותים שנתקו על ידינו באופן זמני לבקשתך, וזאת לפני תום תקופת הניתוק הזמני, אנו נחדש את השירותים לא יאוחר מיום עבודה אחד שלאחר מועד מסירת הודעתך.

9. הפסקה של שירות לבקשתך

- 9.1. אם תרצה להפסיק באופן קבוע את שירותינו או שירות משירותינו, תוכל לעשות זאת גם בהודעה בכתב למוקד השירות שלנו (לרבות באמצעות דואר אלקטרוני או בפקסימיליה). עליך לציין בפנייתך את השירות אותו מבקש להפסיק באופן קבוע, שם מלא, מספר זהות/פרטי תאגיד/שם משתמש (user name), מספר טלפון וכן 4 ספרות אחרונות של אמצעי התשלום שלך.
- 9.2. אנו נפסיק את אספקת השירותים לבקשתך, בהתאם להוראות תנאי ההתקשרות ולהוראות הדין והרישיון, ולאחר שווידאנו את אמינות הבקשה, וזאת עד המועד בו נקבת בהודעתך, ואם לא נקבת במועד - תוך יום עבודה אחד ממועד קבלת הודעתך. שים לב, אין בהפסקת השירותים כדי לגרוע מחובתך לשלם את חובותיך ואם ההסכם איתך כולל תקופת התחייבות מינימאלית מצדך לקבלת השירותים, תחויב גם בתשלומים החלים עקב סיום מוקדם של העסקה או התכנית בהתאם לאמור בטופס פרטי עסקה וסעיף 6.7 לתנאי ההתקשרות הכלליים.
- 9.3. לעניין שירותי אינטרנט, גם אלה:

9.3.1. אם אתה מנוי לשירות אינטרנט כולל:

- (א) אם תפסיק את ההתקשרות לגבי תשתית בלבד, אנו נמשיך לספק לך את שירות הגישה לאינטרנט בהתאם לתעריף הקבוע לשירות זה בלוח התעריפים הכללי במקרה כזה באחריותך להסדיר בעצמך את שירות התשתית כדי להשתמש בשירות הגישה לאינטרנט שאתה רוכש מאיתנו. אין באמור זה מכדי לגרוע בהוראות סעיף 4.8 לעיל.
- (ב) אם תפסיק את ההתקשרות לגבי שירות הגישה לאינטרנט בלבד, אנו נמשיך לספק לך את התשתית, בהתאם לתעריף הקבוע לשירותים אלו בלוח התעריפים הכללי. באחריותך יהיה להסדיר בעצמך שירות גישה לאינטרנט כדי להשתמש בתשתית שאתה רוכש מאיתנו. אין באמור זה מכדי לגרוע בהוראות סעיף 4.8 לעיל.

10. ביטול עסקה ברוכלות לבקשתך

מבלי לגרוע מהוראות סעיף 9 לעיל, אם הזמנת את השירותים בניסיון בהן לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ("חוק הגנת הצרכן") מדובר ב"עסקה ברוכלות", יחולו התנאים הבאים לעניין זכאותך לביטול ההתקשרות עמנו:

- 10.1. בעסקה של מכר נכס - זכותך לבטל את ההתקשרות בהודעה שתמסור לנו מיום עשיית ההסכם עד ארבעה עשר ימים (14) מיום מסירת הנכס, או מיום קבלת טופס פרטי העסקה, לפי המאוחר מבניהם. ואולם אם קיבלת לידיך את הנכס, יהיה עלייך להשיב את הנכס אלינו ולהעמידו לרשותנו במקום שבו נמסר לך הנכס. כמו כן זכותנו לתבוע את נזקינו במידה וערך הנכס פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.
- 10.2. בעסקת של מתן שירות - זכותך לבטל את ההתקשרות בהודעה שתמסור לנו בתוך ארבעה עשר (14) ימים מהיום בו בוצעה ההתקשרות או מיום קבלת טופס פרטי העסקה, לפי המאוחר מבניהם. הביטול יתאפשר כמפורט להלן: בעסקה מתמשכת - בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה שאינה עסקה מתמשכת, רק אם טרם הוחל במתן השירות.
- 10.3. בעסקה מתמשכת הביטול יתאפשר, לפי בחירתך, באחת מהדרכים הבאות

10.3.1. בעל פה - בטלפון או בהודעה בעל פה במשרדי מוקד השירות שלנו

10.3.2. בכתב - בדואר רשום, בדואר אלקטרוני.

בהודעת הביטול יהא עלייך לפרט את שמך ומספר הזהות שלך/פרטי תאגיד/שם משתמש (user name). אם הודעת ביטול תימסר לנו בעל פה, יש לפרט גם 4 הספרות האחרונות של אמצעי התשלום ופרטים מזהים אחרים, אם נבקשם אם הודעת הביטול תימסר לנו בכתב, יהא עלייך לצרף להודעתך גם את כתובתך וכן את 4 הספרות האחרונות של אמצעי התשלום.

10.4. בעסקה מתמשכת או נבצע את הביטול בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול, ואם נמסרה הודעת הביטול באמצעות דואר רשום - בתוך שישה ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח, והכל אם לא נקבת במועד מאוחר יותר בהודעת הביטול.

10.5. במקרה של ביטול עסקה כאמור, או נשיב לך את התמורה ששילמת. ואולם, במקרה של ביטול עסקה למתן שירות שהיא עסקה מתמשכת, שהתחלנו כבר במתן השירותים לפיה, או נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו, אבל נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך.

10.6. כמו כן, אם התקנו אצלך ציוד קצה ו/או תשתית כלשהי לצורך מתן השירותים, או נהיה רשאים לגבות ממך תשלום בשל הוצאות ההתקנה, בסכום שלא יעלה על 100 ש"ח או סכום אחר שייקבע בדיון.

10.7. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הוראות סעיף זה מתמצות את הוראות סעיף 14 לחוק הגנת הצרכן, לנוחיותך בלבד, וכי בכל מקרה של סתירה בין האמור בסעיף זה לעיל לבין האמור בסעיף 14 לחוק הגנת הצרכן, הוראות סעיף 14 לחוק הגנת הצרכן יגברו.

11. ביטול עסקת מכר מרחוק לבקשתך

מבלי לגרוע מהוראות סעיף 9 לעיל, אם הזמנת את השירותים או נכסים בנסיבות בהן לפי חוק הגנת הצרכן מדובר ב"עסקת מכר מרחוק" (בעקבות שיווק מרחוק, כהגדרת מונח זה בחוק הגנת הצרכן, וללא נכחות משותפת של הצדדים לעסקה), יחולו ההוראות הבאות:

11.1. בעסקה של מכר נכס - זכותך לבטל את ההתקשרות בהודעה בכתב, לרבות באמצעות פקסימיליה או תקשורת אלקטרונית, מהיום בו בוצעה ההתקשרות ועד ארבעה עשר (14) ימים מיום קבלת הנכס, או מיום קבלת טופס פרטי עסקה, לפי המאוחר מבניהם. ואולם אם קיבלת לידיך את הנכס, עלייך להחזירו לידינו. כמו כן זכותנו לתבוע את נזקינו במידה וערך הנכס פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

11.2. בעסקה של מתן שירות - זכותך לבטל את ההתקשרות בהודעה בכתב, לרבות באמצעות פקסימיליה או תקשורת אלקטרונית, בתוך ארבעה עשר (14) ימים מהיום בו בוצעה ההתקשרות או מיום קבלת טופס פרטי עסקה, לפי המאוחר מבניהם. הביטול אפשרי בעסקה מתמשכת,

בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה שאינה עסקה מתמשכת, תוכל לבטל את ההתקשרות בתנאי שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימי עבודה קודם למועד שבו אמור השירות להינתן.

11.3. במידה וביטול ההתקשרות מצדך נעשה עקב פגם בנכס או במתן השירותים, אי התאמה בין תנאי השירותים או הנכס לבין הפרטים שמסרנו לך לגביהם, אי אספקת הנכס או השירותים במועד שנקבע לך בהסכם בינינו או בשל כל הפרה אחרת של תנאי ההסכם בינינו על ידינו:

1.3.1. יהיה עלייך להשיב את הנכס אלינו ולהעמידו לרשותנו בתוך 7 ימים מיום מסירת הודעת הביטול, במקום שבו נמסר לך הנכס ולהודיע על כך לנו מראש. הוא הדין גם לגבי כל נכס נוסף שקיבלת בעקבות עשיית עסקה עמנו.

1.3.2. או נחזיר לך בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הביטול את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על-ידיך, נבטך את חיובך ולא נגבה ממך דמי ביטול כלשהם.

11.4. לעיל: בכל מקרה שבו תבטל את ההתקשרות בינינו שלא מהטעמים המצוינים בסעיף 11.3

11.4.1. יהיה עלייך להשיב את הנכס למשרדי החברה שלנו אשר כתובתם מפורטת לעניין זה באתר האינטרנט, בתוך 7 ימים מיום מסירת הודעת הביטול. הוא הדין גם לגבי כל נכס נוסף שקיבלת בעקבות עשיית עסקה עמנו.

11.4.2. או נחזיר לך בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת הביטול את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על-ידיך, נבטל את חיובך, נמסור לך עותק להלן. מהודעת ביטול החיוב כאמור ולא ניגבה ממך סכום כלשהו, זולת דמי ביטול, כאמור בסעיף 11.4.3

11.4.3. או נהיה רשאים לחייב אותך בדמי ביטול בגובה 5% ממחיר העסקה או 100, או סכום אחר שייקבע בחוק, לפי הנמוך מבניהם. או רשאים לאמת איתך את הודעת הביטול שלך קודם לביצועה בפועל.

11.5. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הוראות סעיף זה מתמצות את הוראות סעיפים 14ג'-14ה' לחוק הגנת הצרכן,

לנוחיותך בלבד, וכי בכל מקרה של סתירה בין האמור בסעיף זה לעיל לבין האמור בסעיפים 14ג'-14ה' לחוק הגנת הצרכן, הוראות סעיפים 14ג'-14ה' לחוק הגנת הצרכן יגברו.

11.6. עוד מובהר, כי אין באמור בהוראות פרק זה כדי לגרוע מאיזה מזכויותינו על פי דין ובפרט על פי חוק הגנת הצרכן, לרבות זכותנו לגבות ממך את התמורה היחסית בעד שירות שניתן לך בעסקה מתמשכת לפני ביטולה, וכן זכותנו לתבוע את נזקנו בשל כך שערכו של נכס שהושב לנו על-ידיך פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו. כמו כן, אין באמור בהוראות פרק זה כדי לגרוע מזכויותיך לפי כל דין.

11.7. סעיפים 10.4, 10.3 ו-10.6 לעיל, יחולו בשינויים המחויבים גם לעניין סעיף 11 זה העוסק בביטול עסקת מכר מרחוק.

12. הפסקת שירות או ניתוקו ביוזמתנו

12.1. אנו נהיה רשאים להפסיק לספק לך את אילו מהשירותים המסופקים על פי ההסכם בינינו (כולל בעת סיום העסקה או התכנית או החבילה בה בחרת), בכפוף להוראות הדין והרישיון.

12.2. אנו נהיה רשאים להפסיק לספק לך את השירותים או לנתקם באופן זמני, כולם או מקצתם, לאחר שניתנה לך הודעה מוקדמת על כך בכתב, 10 ימי עבודה לפחות לפני מועד הפסקת השירותים או ניתוקם הזמני ונאפשר לך, תוך זמן סביר, לתקן את המעשה או המחלף שבגיניו יופסקו או ינותקו השירותים, וזאת בכל אחד מהמקרים הבאים:

12.2.1. אם לא תשלם תשלום שאתה חב בו בעד השירותים שקיבלת מאתנו במועד אשר נקבע לכך על-פי ההסכם בינינו;

12.2.2. אם תפר תנאי בהסכם בינינו שקבענו לגביו שהוא מהותי.

12.3. על אף האמור לעיל, אנו נהיה רשאים לנתק את השירותים באופן זמני, כולם או מקצתם (למעט גישה לשירותי חירום), וזאת ללא הודעה מוקדמת, בכל אחד מהמקרים הבאים:

12.3.1. אם לא תפרע בפעם השלישית בתקופה של 12 חודשים את התשלום שחויבת בו בעד השירותים שניתנו לך על ידינו, במועד שנקבע לכך על-פי החשבון שנשלח אליך;

12.3.2. אם קיים חשש סביר למעשה הונאה (כלפינו או כלפי צד שלישי) באמצעות ציוד הקצה או באמצעות מאפייניו;

12.3.3. אם יתברר לנו כי הנך משתמש בשירות בכמות חריגה יחסית למנויים מאותה התכנית (לעניין זה, צריכה חריגה הינה פי 3 או יותר מהצריכה הממוצעת למנויים בעלי מאפיינים דומים לשלך), והכל לאחר שמוקד השירות שלנו ייפנה אלייך בשיחת טלפון אל ציוד הקצה שברשותך ולא יהיה הסבר סביר לחריגה האמורה;

12.3.4. אם השתמשת שלא כדין או הרשת לאחר להשתמש שלא כדין בציוד הקצה שברשותך;

12.3.5. בהתאם להוראות הרישיון או הוראות כל דין.

12.4. ניתוק בגין הפרעה למנויים אחרים או לפעילות הרשת - אנו נהיה רשאים לנתק את השירותים, כולם או חלקם, אם יתברר לנו כי מתקן בזק בחצרך או השימוש שנעשה בשירותים גורם להפרעה במתן שירותים למנויים אחרים או להפרעה לפעילות הרשת, ובלבד שניתן לך הודעה מוקדמת בכתב עשרים ואחד (21) ימים לפחות לפני מועד הניתוק הצפוי. אנו נודיע לך מהי סיבת הניתוק וניתנת לך הזדמנות, תוך הזמן שייקבע בהודעה, לתקן את ציוד הקצה באופן שתימנע ההפרעה כאמור.

12.5. ניתוק שירות בשל פעולות תחזוקה - 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 שנתקיימו כל אלה:

12.5.1. נמסור לך על כך הודעה מוקדמת 4 ימים לפני הניתוק המתוכנן לרבות באמצעות כלי התקשורת הציבוריים

12.5.2. משך הזמן של ניתוק בשל תחזוקה לא יעלה על 6 שעות ברציפות;

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

אנו נהיה רשאים לנתק את השירותים, כולם או חלקם, אף ללא מתן הודעה מוקדמת לך, אם משך זמן הניתוק בשל תחזוקה אינו עולה על חצי שעה, או במקרה בו הניתוק בשל תחזוקה נעשה בין השעות 24:00 במוצאי שבת לבין 05:00 בבוקר יום ראשון שלמחרת, או אם הניתוק בשל תחזוקה נדרש באופן דחוף, לצורך ביצוע פעולות חיוניות ומידיות.

12.6. למען הסר ספק, מובהר כי אין בהפסקת השירותים על ידנו כדי לגרוע מחובתך לשלם את חובותיך ואם ההסכם איתך כולל תקופת התחייבות מינימאלית מצדך לקבלת השירותים, תחויב גם בתשלומים החלים עקב סיום מוקדם של העסקה או התכנית בהתאם לאמור

בטופס פרטי העסקה. אין בניתוק השירותים באופן זמני כדי לגרוע מהתחייבויותיך על פי ההסכם בינינו, לרבות החובה לשלם את חובותיך וכן להמשיך לשלם לנו את התשלומים המגיעים לנו בעד השירותים גם בתקופת הניתוק הזמני.

13. שינוי תנאי השירות

13.1. מעת לעת אנו נהיה רשאים להוסיף או לבטל שירותים ולקבוע ולשנות את כללי השימוש החלים לגביהם ותנאיהם, סוגיהם והיקפם, בכפוף להוראות הדין והרשיון ולתנאי ההסכם בינינו ובין היתר בשל שינויים טכניים, בטיחותיים, או מסחריים. אנו נשלח לך הודעה בכתב אודות השינוי האמור.

14. התחייבויותיך

14.1. בעת הצטרפותך לשירותים, עליך לוודא שכל הפרטים שהנך מוסר לנו אודותיך הינם נכונים ומדויקים. כל עוד הינך מקבל מאיתנו שירותים הנך מתחייב להודיע לנו בכתב, בדואר, בדואר אלקטרוני או באמצעות אתר הבית שלנו על כל שינוי בכתובתך או בפרטים אחרים שמסרת לנו, בסמוך לשינוי. כל עוד לא הודעת לנו בדבר שינוי פרטיך כאמור, תיחשב כמי שמקבל את השירות על פי הפרטים המעודכנים אצלנו, ותישא בכל החיובים בגין מתן השירותים.

14.2. הנך מתחייב לשאת בכל התשלומים במועדם, כמפורט בהסכם זה.

14.3. מדי פעם אנו נהיה רשאים ליתן הוראות חשובות הנוגעות לשימוש בשירותים ועליך להישמע להן. חשוב גם שתשתף אתנו פעולה בפעולות האבטחה שאנו עושים (ויתכן שנתקשר אליך לשם כך), ואתה חייב להודיע לנו מיידית אם נודע לך על התחברות לשירותים שאינה חוקית או שאינה בהתאם להסכם בינינו.

14.4. הנך מתחייב לעשות שימוש בשירותים בהתאם לכל דין ובכפוף להוראותינו. הנך מתחייב להימנע מעשיית שימוש שאינו כדין בשירותים הניתנים לך על ידינו, או בצידוד הקצה, וצידוד אחר הקשור עם השירותים, לפי העניין.

14.5. אסור לעשות בשירותים כל שימוש בלתי חוקי או המהווה עוולה, מטרד, הפרעה, פגיעה בצנעת הפרט או שימוש בביטויים פוגעניים ו/או שאינם הולמים, ואסור לך להרשות לאחרים לעשות כן; אסור להפריע לפעולה התקינה של רשת תקשורת כלשהיא או לסכן אותה או להפריע לאחרים (למשל על-יד משלוח "דואר זבל") או לסכן אותם; אסור לך לפרסם על בסיס מסחרי ברשת ללא רשות; אסור לך לפגוע בזכויות קניין רוחני, לרבות שימוש בסימן מסחרי ו/או העתקת מידע ו/או פגיעה בזכויות יוצרים וכיוצ"ב;

שניתן לו אישור סוג וחשוב שתפעל על-פי כל חוק או תקנה החלים על השימוש בצידוד קצה ברשת), או להפריע לאחרים או לסכן אותם ("שימוש אסור"). עליך להודיע לנו מיידית אם נודע לך על שימוש בשירותים בניגוד לאמור בפסקה זו לעיל או על התחברות לשירותים באופן בלתי חוקי או שלא בהתאם לתנאי ההסכם בינינו. מובהר בזאת כי ככל שאכן תעשה שימוש אסור כאמור תחול עלייך אחריות בלעדית ומלאה.

14.6. השירותים הניתנים לפי הסכם זה ניתנים לך בלבד, ובכל מקרה תהיה אחראי כלפינו על פי הוראות הסכם זה. אינך רשאי להמחות ו/או לאפשר שימוש בשירותים לאחר, בתשלום ו/או שלא בתשלום, אלא אם כן נתנו לך את הסכמתנו. למרות זאת, הנך רשאי לאפשר שימוש בשירותים אלה על בסיס מזדמן ולא מסחרי לבני משפחתך, באי ביתך, עובדיך או באי העסק שלך, לפי העניין, והוראות ההסכם בינינו יחולו על כל שימוש שכזה. שים לב, הנך אחראי לכל שימוש שיעשה על ידי אחרים בשירותים אותם נספק לך ולפירעון כל חיוב הנובע מכך, ועליך לדאוג לקיומם של אמצעי פיקוח מתאימים על שימוש זה.

14.7. הנך מתחייב כי לא תספק שירותי תקשורת תוך שימוש בשירותינו, בין ברישיון ובין שלא ברישיון, בין בתשלום ובין שלא

14.8. לעניין שירותי אינטרנט, גם אלה:

14.8.1. עליך לציית לתנאי השימוש בשירותי האינטרנט המפורסמים על ידנו. מדיניות זו קובעת מגבלות על השימוש בשירותי האינטרנט שנועדו להתמודד עם עומסים ולצמצם שימוש בכמות חריגה במשאבי הרשת שלנו, דבר העלול לפגוע ברשת שלנו ובמשתמשים אחרים

14.9. תנאי סעיף 14 זה הינם מהותיים.

15. הגנה על פרטיותך

15.1. פרטיותך חשובה לנו ואנו נפעל על פי הוראות הסכם זה לצורך שמירה והגנה עליה. אנו ננקוט באמצעי הגנה סבירים ומקובלים על מנת להגן על פרטיותך.

15.2. הפרטים שיימסרו בעת ההתקשרות איתנו ובכל פניה אחרת שלך אלינו יישמרו במאגר מידע ממוחשב, למטרות תפעול, אספקה ופיתוח של שירותינו; שיפור שירות, חיוב, קשרי לקוחות, דיוור, שירות לקוחות ושיווק. לא חלה עליך חובה בדין למסור פרטים על עצמך, אבל אם לא תספק לנו פרטים מסוימים, לא נוכל לספק לך שירותים במסגרת ההסכם בינינו.

15.3. אנחנו יכולים לאסוף, לאחסן ולעבד מידע אישי שמסרת לנו וכן מידע שנאסף עליך תוך כדי אספקת השירותים, כולל (בהתאם לשירות שאתה מקבל מאיתנו או באמצעותנו) מידע על השיחות שתבצע ותקבל, הודעות טקסט ודואר אלקטרוני שתשלח ותקבל, השירותים שתשתמש בהם, מיקומך בארץ ובעולם, אתרי אינטרנט שתבקר בהם ונתוני שירותי אינטרנט שתצרוך.

15.4. ייתכן שתהיה לך גישה למידע פרטי של אחרים להם אתה נותן להשתמש בשירותים (בהתאם ובכפוף לתנאי ההתקשרות הכלליים); באחריותך לוודא כי הם מסכימים לכך וגם ליתר הוראות הסכם זה בכלל וסעיף זה בפרט.

15.5. לעיל, לעיתים על ידי צדדים שלישיים הפועלים מטעמנו בארץ ובחו"ל, כפוף להוראות הדין והרישיון, אנו נשתמש במידע כאמור בסעיף 15.3

לצורך אספקת השירותים ותפעולם, למטרות חיוב בעד השימוש בשירותים ועל מנת לספק לך שירותים המותאמים לך אישית, לבדיקת אשראי ודירוג פיננסי לפי חוק שירות נתוני אשראי, תשס"ב-2002 או כל דין אחר, לצורך טיפול בתלונות, למטרות סטטיסטיות שונות, למניעת גניבה והונאה, למטרות אבטחה ולשם ניהול הרשת והשירותים שלנו, ושיפורם.

15.6. כדי להגן על פרטיותך, בפנייתך אלינו אנו נהיה רשאים לבקש שתספק לנו נתונים שיאפשרו לנו לזהות אותך, כגון מספר תעודת זהות ומידע הנוגע לאמצעי התשלום שמסרת לנו לצורך תשלום חשבונותיך. כמו כן, אנו נאפשר לך לקבוע סיסמא, שרק באמצעותה תוכל לקבל מידע פרטי

הנוגע אליך. אנו ממליצים, כי תימנע ממסירת סיסמתך לאחר וכי תשנה את סיסמתך מדי פעם לפעם. שים לב, אתה אחראי לשימוש שיעשה בפרטים המזוהים שלך ובסימתך (כולל במקרה שיעשה שימוש בפרטים אלה לצורך רכישת שירותים מאיתנו), אף אם שימוש זה נעשה ללא הסכמתך.

15.7. אנו נהיה רשאים להקליט את שיחות הטלפון שלנו איתך בקשר עם מתן השירותים, ולעשות שימוש בהקלטות אלה לשם תיעוד, בקרה על טיב השירותים ואיכותם ולמניעת הונאות.

15.8. מידע שנמסר לנו עליך או מידע הנוגע לך שאספנו או הגיע לידינו בקשר עם השירותים, ישמשו אותנו גם לצורך משלוח דברי פרסומת מטעמנו, וכן לצרכי שיווק וסקרים שלנו, שיתוף במבצעים ומתן הטבות והצעות שיווקיות. נוכל לשלוח פרסומות בכל דרך (כולל באופן אלקטרוני). זכותך להפסיק לקבל הודעות פרסומיות מסוימות באמצעות פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטית, הודעת דואר אלקטרוני והודעת מסר קצר (SMS), וכן הודעות בדיוור ישיר. אם אינך מעוניין לקבל פרסומות כאלה תוכל לפנות למוקד השירות שלנו בכל עת ולהודיע לנו על כך.

בכל מקרה נוכל לשלוח לך הודעות בקשר לשירותים שאתה מקבל מאיתנו (כולל, למשל, התראות על סיום חבילה ועל חיובי יתר), והודעות אחרות, כולל פרסומות, שמותר לנו לשלוח גם ללא הסכמה.

- 15.9. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 15.5 לעיל, אנו נמסור או נגלה את פרטיך או מידע אחר הנוגע לך שהגיע לידינו בקשר עם השירותים לגורמים רלוונטיים אחרים, בארץ או בחו"ל, במקרים אלו, תוך שמירה על פרטיותך ככל האפשר בנסיבות העניין:
- 15.9.1. לשם גביית תשלומים המגיעים ממך או בעד השירותים שסופקו לך באמצעות הרשת, לבעל רישיון אחר או לספק שירותים כאשר המידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבונות;
- 15.9.2. לאחר על פי חובה או סמכות שבדין, או בהתאם להוראת רשות מוסמכת;
- 15.9.3. לפי בקשתך, לאחר שמסרת לנו פרטים מזהים, ולמי שהוסמך על ידך שם כך;
- 15.9.4. לשם תיקון תקלות, בין אם מקורן ברשת ובין אם מקורן אצל ספק שירותים;
- 15.9.5. לצורך אספקת שירותים באמצעות צדדים שלישיים;
- 15.9.6. לשם מניעת הונאות ובמסגרת פעולות אבטחה; .
- 15.9.7. לספקים שלנו;
- 15.9.8. לשימושים סטטיסטיים ומחקריים ולשירותים של צדדים שלישיים (למשל, מידע על עומס בכבישים), אבל במקרים כאלו אנו לא נעביר מידע שעשוי לזהותך באופן אישי בקלות, ללא הסכמתך;
- 15.9.9. לחברת יוניגאה בע"מ, לצרכים שיווקיים שלה.
- 15.10. אנחנו נקבל מידע אודותיך מחברת יוניגאה בע"מ וכל תאגיד אחר המוחזק במישרין או בעקיפין על ידה, ונעביר לה מידע כאמור כדי להשתמש בו לכל מטרה הקשורה לאספקת השירותים אליך לפי ההסכם.
- 15.11. אנחנו מספקים את השירותים בעזרתם של ספקים שונים שחלקם מחוץ לישראל. במקרים אלו, מידע פרטי הנוגע אליך יועבר מחוץ לישראל, בהתאם לדין, ויחולו עליו גם חוקי המדינה בה הוא מאוחסן. אנו ננקוט באמצעי הגנה מקובלים וסבירים כדי לשמור על פרטיותך.
- 15.12. בכפוף להוראות הדין והרישיון, אנו נהיה רשאים להעביר את המידע אודותיך, כולו או חלקו, שברשותנו לצד שלישי, וזאת במסגרת העברת או הסבת עסקינו (כולם או חלקם) לאותו צד שלישי ולצורך המשך אספקת השירותים על ידו. זאת, בכפוף לכך שאותו צד שלישי יתחייב לשמור על פרטיך האישיים ועל הנתונים שיועברו אליו, כפי שאנו מתחייבים בהתאם להוראות הסכם זה.
- 15.13. לתשומת ליבך - הפעולות שתבצע באינטרנט יכולות להיות מזהות באמצעות כתובת ייחודית (IP) שהמערכות שלנו מקצות לך. כתובת זו יכולה לאפשר לזהותך.
- 15.14. על אף האמור בסעיף 15.9 לעיל, כדי שבמקרי חירום נוכל למסור עליך פרטים, פרטיך כפי שנרשמו בהסכם זה, ובפרט כתובתך ומספר הטלפון שלך, ישמשו לצורך איתורך על ידי שירותי חירום ציבוריים, דוגמת מגן דוד אדום, משטרת ישראל וכיבוי אש, במקרי חירום מתאימים, אם נאמין בתום לב שהדבר נדרש להגנתך או להגנת רכושך או להגנת אחרים או רכושם. עליך לעדכן אותנו בשינוי שיחול בפרטיך על מנת שנוכל לספק לשירותי החירום הציבוריים גישה אליך.
- 15.16. הוראות נוספות ומעודכנות בקשר לפרטיותך מופיעות במדיניות הפרטיות שבאתר האינטרנט שלנו. מאחר שהחוק מגן על פרטיותם של אנשים ולא של תאגידים, חובתנו לשמור על הפרטיות לפי סעיף זה לא חלה על תאגידים.
16. הגבלת אחריות
- 16.1. אנו נספק לך את השירותים בכפוף לרישיון שבידנו, לתשתית התקשורת שלנו, לקיבולת ברשת האינטרנט ולקישוריות העומדות לרשותנו, ו/או בהתאם להוראות הדין לפי העניין.

מובהר בזאת כי השירותים הנ"ל מעצם טבעם נתונים להפסקות ו/או הפרעות וכי אנו איננו מתחייבים לספק את השירותים באופן רציף וללא הפרעות, אך נעשה כל שביכולתנו למנוע שיבושים בשירותים הניתנים על-ידנו ואשר נמצאים באחריותנו המלאה.

16.2. השירותים מוענקים על בסיס "As Is" וכפי זמינותם ("As Available"), וללא כל מצג שהוא ביחס להתאמתם לשימוש

מסוים.

16.3. אנו, עובדינו וכל הבאים מטעמנו לא נישא בכל אחריות שהיא, לרבות נזיקית, חוזית או אחרת, לכל נזק, ישיר או עקיף,

שנגרם:

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

מוסמכת. 16.3.2.

עקב נסיבות מעבר לשליטתנו, ובכלל זאת:

(א) נזקים שמקורם בתשתיות של צדדים שלישיים המשמשים אותנו במתן השירותים, לרבות רשת החשמל, רשת האינטרנט או רשתות תקשורת של מפעילי תקשורת אחרים (כולל בקשר לתשתית), או נזקים עקב פעולות או מחדלים של בעלי רישיונות תקשורת אחרים, לרבות נזק או תקלה שמקורם ברשת הבזק המקומית, ברשת האינטרנט הציבורית, בשירותי גישה בינ"ל, בציוד, במערכות הלקוח ובסביבת האפליקציות שלו או במעשים או מחדלים שלך, של מי מטעמך או של צדדים שלישיים שאינם פועלים על פי הנחייתנו;

(ב) נזקים שמקורם בציוד תקשורת ביתי או בציוד קצה שלא סופק על ידנו - אנו לא נהיה אחראים בדרך כלשהי לתקינותו של הציוד האמור, לתחזוקתו או לתפעולו השוטף, ואולם אם רכשת הציוד האמור מאיתנו, אחריותנו לגביו תהיה לפי התנאים שסוכמו איתך.

(ג) כוח עליון, לרבות אך לא רק: אש, מלחמה, פעולות חבלה ואיבה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים להספקה של ציוד חיוני לרשת, חוקים, תקנות או צווים ממשלתיים, מגבלות צבאיות או ביטחוניות, אמצעים למניעת הונאה, או גורמים אחרים, והכל בכפוף לכך שאלה אינם בשליטתנו הבלעדית וכי הם מונעים מאיתנו לעמוד בהתחייבויותנו על-אף מאמציו הסבירים.

16.3.3. עקב אי אספקת השירותים ושירותים נלווים, שהייתם, הגבלתם או הפסקתם, כתוצאה מפעולה מכוונת שלנו, ככל שזו דרושה לצורך ביצוע פעולת בזק או מתן השירותים;

16.3.4. 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, אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה;

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

16.3.6. עקב אובדן, גניבה או שימוש בלתי מורשה בציוד ו/או בשירות ו/או באמצעי זיהוי ו/או מידע אישי אשר ניתן לך לצורך אספקת השירותים על ידנו, וזאת למעט במצב בו המידע ו/או אמצעי הזיהוי האמורים הושגו כתוצאה מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה שלנו או של מי מטעמנו.

16.4. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 16.3 לעיל, אנו, עובדינו וכל הבאים מטעמנו לא נישא באחריות, נזיקית, חוזית או אחרת, לכל נזק עקיף, לרבות תוצאתי או מסתבר, לרבות אובדן הכנסות או פגיעה במוניטין או פגיעה ברווחים או אובדן מידע וכיו"ב שייגרם לך או למי מטעמך כתוצאה או בקשר עם אספקת, הגבלת או הפסקת השירותים מכל סיבה שהיא.

16.5. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 16 זה ועל אף האמור בכל מקום אחר, החבות הכספית הכוללת שאנו נישא בגין כל נזק שלא הוגבלה אחריותנו לגביו בהתאם להוראות ההסכם בינינו או בהתאם לתנאי הרישיון או הדין, לא תעלה, בכל מקרה ובמצטבר, על הסכום שקיבלנו עבור השירותים שבקשר עימם נגרם הנזק, במהלך תקופה רציפה של שלושה חודשים שקדמה למועד קרות הנזק.

16.6. האחריות בגין תוכנו של מידע, נתונים, או תקשורת אחרת אשר יועבר באמצעות ובמסגרת השירותים מוטלת עליך. מובהר כי אנו לא נהיה אחראים ולא נישא בכל 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.

16.7. לעניין שירותי הגישה לאינטרנט, גם אלה:

16.7.1. מובהר, כי המידע, הנתונים וכל דבר אחר אשר מועבר ברשת אינו מאובטח על-ידינו, ואנו לא נהיה אחראים לאבטחתו ולא נישא בכל נזק ו/או חבות שיגרמו כתוצאה מכך. אתה תהיה אחראי בלעדית לאבטחת, גיבוי והגנת המידע המצוי במערכות ו/או בציוד שברשותך.

16.7.2. איננו אחראים לנזק כלשהו שיגרם כתוצאה משימוש באינטרנט או בציוד התקשורת הביתי שלך, או כתוצאה מכך שנעזרת בנציג תמיכה טכנית להפעיל את ציוד התקשורת הביתי (כולל באמצעות חיבור מרחוק).

16.7.3. אנו יכולים לטפל רק בתקלות בציוד קצה שרכשת או שכרת מאיתנו וברשת שלנו, זאת בהתאם ובכפוף לאמור בתנאי התקשורת הכללים בעניין, ובפרט בסעיף 5 לעיל, ואם רכשת מאיתנו שירות אינטרנט כולל, נטפל מול ספק התשתית במקרה של תקלות תשתית. בכל מקרה איננו אחראים לתקלות בציוד התקשורת הביתי שלך, או בתוכנות בהן אתה משתמש, ואם התקשרת עם ספק התשתית בנפרד, עליך לטפל בתקלות של ספק תשתית התקשורת שלך בעצמך, מול ספק התשתית.

16.7.4. ידוע לך כי רשת האינטרנט והמידע המועבר בה אינם בשליטתנו ולא ניתן כל מצג, מפורש או משתמע, ביחס לרשת האינטרנט או ביחס לכל סחורה, מידע, מוצרים או שירותים המסופקים באמצעותה.

16.8. האמור בסעיף 16 זה בא להוסיף על כל חסינות, הגבלה או פטור מאחריות המוענקים לנו או אשר יוענקו לנו בעתיד על-פי הוראות הדין והרישיון.

16.9. עיכוב ו/או הפסקה ו/או פגיעה בביצוע השירותים, כולם או מקצתם, בשל מניעה חוקית כלשהי, לרבות צו של ערכאה שיפוטית, הוראת רשות מוסמכת או הימנעות ממתן היתר או רישיון ו/או ביטול או שינוי בתנאי הרישיון - לא ייחשבו כהפרת ההסכם על ידנו.

17. אחראי תלונות הציבור ויישוב סכסוכים

17.1. אנו מינינו אחראי לטיפול בתלונות הציבור אליו ניתן לפנות בכתב במקרה של תלונה בנוגע לשירותים שאנו מספקים או בנוגע לחשבונות שהגשנו לך והוא מוסמך להכריע מטעמנו בכל השגה הנוגעת לחשבונות, ובמקרה של תלונה בנוגע לנושאים אלה, ניתן לפנות בכתב אל נציב תלונות הציבור באחת מן הדרכים הבאות:

17.1.1. פנייה באמצעות האתר בכתובת: [/https://unigaea.com](https://unigaea.com)

17.1.2. מכתב לכתובת: חברת יוניגאה בע"מ, תוצרת הארץ 3 בניין T קומה 17 פ"ת

17.1.3. דואר אלקטרוני לכתובת: finance@unigaea.com

17.2. האחראי על טיפול בתלונות יפעל על פי מדיניות שתתווה הנהלתנו וישיב בכתב לכל תלונה. אנו נעניק לאחראי בטיפול בתלונות הציבור את כל הסיוע הנדרש לו למילוי תפקידו.

17.3. זמני התגובה לתלונות יהיו עד 14 ימי עבודה (אבל עד 5% מכלל הפניות אל הממונה על טיפול בתלונות הציבור יכולות להיענות תוך חודש). בכל מקרה בו תשובת האחראי על תלונות הציבור לא תספק אותך, תועבר הפנייה לדרג ניהולי אשר יבחן את הפנייה שוב ויענה לך ישירות, בתוך 30 יום מיום פנייתך.

17.4. יישוב סכסוכים - כל חילוקי הדעות שיתגלו בינינו בכל הנוגע לפירושו של ההסכם בינינו או לביצועו, יועברו לביורר האחראי על תלונות הציבור אצלנו. חשוב שתדע כי העברת חילוקי הדעות בינינו לביורר על ידי האחראי על 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.

18. שירות לקוחות

18.1. מוקדי השירות שלנו

מוקדי השירות שלנו עומדים לרשותך בכל שאלה, בקשה, השגה או קבלת מידע הנוגעים להסכם זה ו/או לשירותים, באמצעות פרטי הקשר הבאים:

מוני עסקי - בטלפון 077-7407803

כתובת המייל שלנו הינה: finance@unigaea.com

מוקד השירות שלנו פועל בימים א'-ה' 08:30-17:00

אנחנו נענה לשיחות בתוך זמן סביר. 90% מהפניות למוקדי השיחות יטופלו ישירות ע"י נציגי השירות, עד סיום הטיפול, ורק עד 10% מהפניות יופנה לרמות בכירות יותר לטיפול.

18.2. מוקד תמיכה טכנית

בכל מקרה של תקלה בקבלת השירותים, תוכל לפנות למוקד התמיכה הטכנית שלנו באמצעות פרטי הקשר הבאים:
מוקד ראשי (NOC) - 04-8433800

במוקד התמיכה הטכנית יסייעו לך נציגים שלנו באיתור התקלה וינחו אותך בביצוע הפעולות הנדרשות לטיפול בתקלה או להמשך קבלת סיוע בעניין. מוקדי התמיכה הטכנית שלנו פועלים בכל ימות השבוע, שלוש עשרה (13) שעות בימי חול וחמש (5) שעות בימי שישי וערבי חג, וזאת למעט ביום כיפור (כאשר ביום של ערב יום הכיפורים תופסק פעילות המוקד בשעה 13:00 ותחזור לפעילות יום למחרת יום הכיפורים בשעה 07:00).

לעניין תקלה ברשת שהביאה להפסקה מוחלטת, אנו נספק שירותי תמיכה טכנית במשך עשרים וארבע (24) שעות ביממה בימי חול וחמש (5) שעות בימי שישי וערבי חג, למעט יום כיפור.

אם טיפול בתקלה מחייב ביקור של טכנאי בחצר, ביקור הטכנאי יתואם עימך. שים לב, כי יהא עליך לשאת בתשלום נפרד בגין ביקור הטכנאי, בהתאם ללוח התעריפים הכללי.

19. מידע בדבר תכנים בלתי הולמים וגלישה בטוחה ברשת האינטרנט

19.1. רשת האינטרנט מהווה חלק מרכזי מחיי היומיום של כולנו, מבוגרים וילדים. ברשת האינטרנט קיימים אתרים ותכנים פוגעניים ובלתי הולמים, הכוללים, בין היתר, הסתה, אלימות, פורנוגרפיה, הימורים ותכנים מטרידים ומגונים העלולים לפגוע בילדים, בני נוער ובמבוגרים.

19.2. אנו רשאים לנקוט באמצעי אבטחה וניהול תעבורה שונים כדי להגן על הרשת ולאפשר פעולה תקינה שלה, וכדי לאפשר לכל המשתמשים ליהנות ממנה באופן סביר. האמצעים יכולים לכלול גם אמצעי סינון ובדיקה.

19.3. אף שאנו נאלצים מדי פעם לנקוט באמצעי אבטחה שונים (כגון סינון וניטור), אמצעים אלו נועדו להגן על הרשת שלנו, ואינם תחליף לאמצעי אבטחה כנגד סיכונים כמו "וירוס" מחשב, חדירה למחשבים, אובדן מידע, חשיפת סודות וכו', הנובעים מקישור לרשתות תקשורת חיצוניות או מהיכולת לקבל קבצים ומידע אחר ממקורות שונים. אנו מציעים אמצעים טכנולוגיים המיועדים להגן על המחשב שלך מפני וירוסים, רוגלות ושאר נזקקות. שמירה על המחשב שלכם מגינה על המידע המאוחסן בו, ושיכול לשמש לפגיעה בכם, בילדיכם ו/או ברכושכם.

20. שונות

20.1. מבלי לגרוע מהוראות הדין והרישיון, הוראות סעיפים 20.6, 14, 7.5, 7.4, 7.1, 5.2, 5.1.10, 5.1.13, 3.3 וכל תנאי אחר בהסכם שמטבעו הוא מהותי להתקשרות בינינו, הינם מהותיים והפרתם של מי מהם על ידך מהווה הפרה יסודית של ההסכם. מבלי לגרוע באמור לעיל, מוסכם כי כל הפרה אחרת של הסכם זה על ידך אשר לא תוקנה תוך 14 יום מהמועד בו נשלחה אליך הודעה על כך, תיחשב כהפרה יסודית כאמור.

20.2. אנו לא נהיה מחויבים לכל הצהרה או הסכמה, שאינן כלולות בהסכם, אלא אם-כן נעשו על-ידנו בהודעה בכתב אליך, לאחר תחילת הסכם זה.

20.3. כל שינוי בחוק התקשורת (בזק ושידורים, התשמ"ב - 1982) ("החוק") ובתקנות שהותקנו מכוחו, בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981

ובתקנות

שהותקנו מכוחו וברישיון שניתן לנו, ככל שיש בהם, לדעתנו, בכדי להשפיע על תנאי ההתקשרות, ייחשבו כשינוי מוסכם של תנאי ההתקשרות.

משרד התקשורת מוסמך להורות לנו מעת לעת לשנות את תנאי ההסכם בינינו, ושינויים אלה יהוו, עם כניסתם לתוקף, חלק בלתי נפרד מן ההסכם בינינו, ומובהר כי ההתקשרות עמך כוללת הסכמה לכל שינוי כאמור.

20.4. במקרה של סתירה בין האמור בתנאי ההתקשרות הכלליים לבין האמור בכל מסמך אחר המהווה חלק מההסכם בינינו, לרבות טופס סיכום העסקה, יגבר האמור בתנאי ההתקשרות הכלליים, זאת למעט במקרה בו יצוין מפורשות בכל מסמך אחר המהווה חלק מההסכם בינינו כי האמור בו יגבר על הוראות תנאי ההתקשרות הכלליים. במקרה של סתירה בין הוראות ההסכם בינינו הנוגעות לתעריפים ולשירותים לבין הוראות הרישיון לעניינים אלה, יגברו הוראות הרישיון.

20.5. 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 או הרישיון.

- 20.6. המחאת זכויות וחובות - אנו נהיה רשאים להמחות, להסב או להעניק לאחר את זכויותינו וחובותינו על פי ההסכם בינינו, כולן או חלקן, לפי שיקול דעתנו המלא והבלעדי. אתה אינך רשאי להמחות את הזכויות שלך על-פי ההסכם בינינו. תנאי זה הינו תנאי מהותי.
- 20.7. עקרון העיפרון 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.
- 20.8. שיפוי - האמור בהסכם זה אינו גורע מכל זכות העומדת לנו על פי כל הסכם ו/או על פי כל דין ואינו ממעט מזכותנו להיפרע מימך בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה שנגרמו לנו כתוצאה ממעשיך ו/או מחדליך.
- 20.9. 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 שתחוב לנו, כל סכום שיגיע לך מאיתנו, בקשר עם ההסכם בינינו או בקשר עם כל הסכם אחר בינינו או בינך לבין מי מהחברות הנמנות על קבוצת יוניגאה (קרי, חברת יוניגאה תקשורת בע"מ וכל תאגיד אחר אשר הינה מחזיקה בו, במישרין או בעקיפין).
- 20.10. זכות עיון ברישיון - ניתן לעיין ברישיון באתר האינטרנט של משרד התקשורת שכתובתו: <<http://www.moc.gov.il>>
- 20.11. דרכי פניה וכתובת להודעות - ניתן לפנות אלינו בדואר, באמצעות דואר רשום, ליוניגאה בע"מ רח' תוצרת הארץ 3 בניין T קומה 17 פ"ת 4944475 או לכל כתובת אחרת עליה נודיע לך בכתב. במקרה בו הדין והרישיון מתיר לך לפנות אלינו בדואר אלקטרוני במקרה והסכמנו מפורשות (מבלי שיש לנו חובה) לקבל ממך הודעות בדרכים אלו כאמור, ניתן לפנות finance@unigaea.com פניות בעניין שירותים המסופקים על ידי יוניגאה בע"מ כתובתך לצורך משלוח הודעות וחשבונות לפי ההסכם בינינו הינה כפי שיפורט בטופס פרטי העסקה או כל כתובת אחרת עליה תודיע לנו בכתב. כל הודעה בכתב שתישלח בדואר תיחשב כהודעה שהתקבלה כעבור 48 שעות מעת מסירתה למשלוח. במקרה בו הדין והרישיון מתיר לפנות אלינו בדואר אלקטרוני או בפקסימיליה, או במקרה והסכמנו מפורשות (מבלי שיש לנו חובה) לקבל הודעות בדרכים אלו כאמור, על השולח את ההודעה כאמור לוודא את קבלתה, ויראו את ההודעה כהודעה שהתקבלה תוך יום העבודה שלאחר מועד המשלוח.
- 20.12. בכל דבר שקשור לאספקת השירותים הסכם זה לא יוצר יחסים חוזיים או אחרים בינך לבין משרד התקשורת או בינך לבין חברה אחרת שקיבלה רישיון לפי הוראות הדין והרישיון.
- 20.13. הדין החל - על ההסכם בינינו יחולו דיני מדינת ישראל בלבד.