

**תנאים כלליים לשירות אינטרנט ו/או שירות טלפון קווי על-גבי תשתית סיבים**

**מש תקשורת ואינטרנט בע"מ, ח.פ. 516983095**

**קיבוץ געש, מיקוד 6095000, ת"ד 322**

**מוקד שירות ותמיכה \*6520**

**שעות פעילות מוקד השירות: ימים א'-ה' מ- 08:00 עד 17:00**

**מוקד תמיכה טכנית: בימים א'-ה' מ- 08:00 עד 22:00 ובימי ו' או ערבי חג- מ-08:00 עד 15:00.**

**כאשר החל משעה 22:00 יופעל מוקד הודעות עם מענה אנושי**

## 1. הגדרות

למונחים הבאים בהסכם זה תהא המשמעות הנקובה לצידם, אלא אם כן מתחייב אחרת מתוכן הכתוב או מהקשרו. מונחים שלא הוגדרו - תהיה להם המשמעות לפי הוראות הדין:

- 1.1 **בית תקע** - התקן פאסיבי בחצרי המנוי אליו מתחבר ציוד הקצה, או אם לא יידרש ציוד קצה לפי שיקול דעת החברה, הציוד הביתי.
- 1.2 **בעל רישיון אחר** - מפעיל פנים-ארצי, מפעיל בין-לאומי, מפעיל רט"ן (לרבות באמצעות רשת אחרת - MVNO), ספק שירות אינטרנט (ISP) או בעל רישיון אחר למתן שירותי בזק ע"פ הוראות הדין, ולעניין הסכם זה, לרבות נותן שירות אחר באמצעות הרשת, שאינו טעון רישיון ע"פ הוראות הדין.
- 1.3 **הודעה** - כל אחת מאלה: הודעה בכתב, לרבות בכתב, בדואר אלקטרוני, במסרון, בפקס, בכל מדיה כתובה, לפי הכתובות כאמור בסעיף 20.9 להלן, או שיחת טלפון שהחברה הקליטה או תעדה בכתב את עיקריה, בסמוך לאחר קיומה.
- 1.4 **הוראות הדין** - לרבות חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982 (להלן בהסכם זה: "החוק"), התקנות והכללים מכוחו והרישיון, כפי שיהיו מעת לעת.
- 1.5 **ההסכם** - סיכום תנאי העסקה שנשלח למנוי עם הצטרפותו לשירות, תקנון המסלול או המבצע של המנוי, לוח התעריפים, טופס התקנת השירות (פק"ע - פקודת עבודה) והתנאים הכלליים המפורטים במסמך זה.
- 1.6 **הפסקת שירות** - הפסקה מוחלטת של השירות למנוי.
- 1.7 **החברה** - מש תקשורת ואינטרנט בע"מ, ח.פ. 516983095
- 1.8 **ימי עבודה** - ימים א'-ו' ולמעט ימי מנוחה (כהגדרתם בפקודת סדרי שלטון ומשפט, התש"ח-1948) ערבי חג ומועד או יום שבתון שהוכרז ע"י הממשלה.
- 1.9 **לוח התעריפים** - המחירון העדכני של שירותי החברה המתפרסם באתר האינטרנט של החברה, כפי שיעודכן מעת לעת ע"י החברה, בכפוף להוראות הדין.
- 1.10 **מנוי** - מקבל השירות שפרטיו מצוינים בטופס הזמנת השירות (פק"ע) ו/או בטופס סיכום המכירה, המהווים חלק בלתי נפרד מההסכם.
- 1.11 **מפעיל פנים-ארצי (מפ"א)** - בעל רישיון כללי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים, לרבות מפ"א ייחודי.
- 1.12 **מפ"א ייחודי** - בעל רישיון כללי ייחודי למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים לרבות רישיון כללי אחוד.
- 1.13 **מפעיל בין-לאומי** - בעל רישיון כללי למתן שירותי בזק בין-לאומיים לרבות בעל רישיון אחוד.

- 1.14 **מפעיל רט"ן** - בעל רישיון כללי למתן שירותי רדיו טלפון נייד או רישיון אחד למתן שירותי רט"ן באמצעות רשת אחרת (MVNO).
- 1.15 **ניתוק שירות** - הפסקה זמנית של השירות למנוי.
- 1.16 **ספק שירות אינטרנט** - בעל רישיון למתן שירות אינטרנט (ISP).
- 1.17 **ציוד ביתי** - כל התקן המצוי בבעלותו או בחזקתו של המנוי (לרבות אם סופק ע"י בעל רישיון אחר). לעניין שירותי טלפוניה לרבות - מכשיר טלפון, מכשיר פקסימיליה, מרכזיה פרטית בעלת אישור סוג ואישור התאמה (אם נדרש) ממשדד התקשורת. לעניין שירותי הגישה לספק אינטרנט, לרבות - מחשב ביתי או מחשב אחר וכן כרטיס רשת, נתב, רשת פנימית או כל התקן אחר שאינו ציוד הקצה והמצוי בבעלותו או בחזקתו של המנוי ולרבות התקן לאספקת שירותי טלפון ע"ג פס רחב (VOB) של בעל רישיון אחר.
- 1.18 **ציוד קצה או ציוד הקצה** - ממיר אופטי, לרבות מודם משולב נתב, מגדיל טווח המתאימים לחיבור לשירות שאושר לשימוש ע"י החברה.
- 1.19 **הרישיון** - רישיון תשתית פס רחב שניתן לחברה, לפי החוק, למתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים וכל רישיון או היתר שיבוא בנוסף לו או במקומו (בשלמותו או בחלקו) בהתאם להוראות הדין, כפי שיהיה מעת לעת.
- 1.20 **רשת חברת התשתית** - רשת הבזק הציבורית הנייחת של החברה.
- 1.21 **השירות** - שירות טלפוניה ו/או שירות תשתית אינטרנט, והכל במתכונת כפי שתקבע החברה מעת לעת כפוף להוראות הדין.
- 1.22 **שיחה** - העברת מסר בזק באמצעות השירות, מהמנוי או אליו.
- 1.23 **שיחה יוצאת** - שיחה שהיוזמה לביצועה היא בידי המנוי.
- 1.24 **שיחה יוצאת לחו"ל** - שיחה יוצאת ליעד בחו"ל, באמצעות רשת בזק ציבורית של בעל רישיון אחר.
- 1.25 **שיחה נכנסת** - שיחה שהיוזמה לביצועה היא בידי המתקשר אל המנוי.
- 1.26 **שיחה נכנסת מחו"ל** - שיחה נכנסת ממתקשר בחו"ל, באמצעות רשת בזק ציבורית של בעל רישיון אחר.
- 1.27 **שירות אינטרנט** - שירות גלישה ברשת האינטרנט, המסופק ע"י ספק שירות אינטרנט.
- 1.28 **שירות תשתית אינטרנט** - שירות גישה רחבת פס אל ספק שירות אינטרנט ברשת מתקדמת, ע"י המנוי.
- 1.29 **שירות טלפוניה** - שירות טלפון על פס רחב על-גבי רשת מתקדמת (VOB) ושירותים נלווים ו/או שירותי ערך מוסף לשירות זה, המאפשרים העברת מסר בזק אל ומאת המנוי למכשיר טלפון או ציוד אחר מתאים ברשת או ברשת בזק ציבורית אחרת, בארץ ובעולם (באמצעות מפעיל בין לאומי) ולרבות שירות טלפון חוזי (וידאופון) או שירות באמצעות יישום תוכנה (Softphone).
- 1.30 **שלוחה** - חלק מהתיוול הפנימי בחצרי המנוי המסתיים בשקע ולמען הסר ספק, למעט ציוד הקצה והציוד הביתי.
- 1.31 **תיוול פנימי** - חלק מהרשת המותקן בחצרו של מנוי ובחצרים משותפים, והמיועד לשמש את אותו מנוי בלבד.

## 2. כללי

- 2.1. כותרות הסעיפים, מספורם ועריכתם הם לצרכי נוחות והתמצאות בלבד ולא ישמשו לפרשנות ההסכם.
- 2.2. בכפוף להוראות הדין, בכל מקרה של סתירה או אי-התאמה בין הוראות הסכם זה להוראות מסמך אחר כלשהו שניתן למנוי או להתחייבות שניתנה לו בעל פה, טרם חתימת ההסכם, יגברו הוראות הסכם זה.

## 3. תחילת תוקפו של ההסכם

- 3.1. הסכם זה יכנס לתוקפו עם התקנת השירות אצל המנוי, ובכפוף למילוי כל התנאים מצד הלקוח לרבות ולא רק, העברת אמצעי תשלום ואישור פרטי התכנית בכתב.
- 3.2. **על אף כל האמור בהסכם זה, תוקפו של ההסכם מותנה בקיומה של תשתית מתאימה לצורך חיבור חצרי המנוי לרשת.**
- 3.3. ידוע למנוי כי מסירת פרטי אופן החיוב מצדו יימסרו לפני שלב חיבור המנוי לרשת (ביצוע דרוף).
- 3.4. חובת תשלום דמי המנוי בגין השירות, כמפורט בסעיף 8.3 להלן, תחל במועד הפעלת השירות, כהגדרתו בסעיף 4.5 להלן.
- 3.5. סעיף 3 זה הינו תנאי מהותי בהסכם.

## 4. התקנה והפעלת השירות

- 4.1. החברה תתאם עם המנוי מועד לביצוע ההתקנה, בהתאם להוראות הדין.
- 4.2. התקנת הציוד הביתי לצורך חיבורו לציוד הקצה, ייעשו ע"י המנוי, או מי מטעמו, באחריותו ועל חשבונו בלבד.
- 4.3. באחריות המנוי לדאוג לכך שבתי התקע יהיו פעילים ומתאימים לחיבור לשירות הרלבנטי, טרם ביצוע ההתקנה. שירות תשתית האינטרנט יסופק לנקודה מרכזית אחת. השירות יינתן במתכונת שיבחר המנוי, כמצוין בסיכום תנאי העסקה, מתוך היצע השירותים המוצעים ע"י החברה, כפי שישתנו מעת לעת.
- 4.4. ככל שיידרש לשם אספקת השירות, המנוי מסכים כי בנוסף לתיוול הפנימי יותקן בחצריו ציוד נוסף או כל התקן אחר.
- 4.5. עם סיום ההתקנה תתחיל החברה באספקת השירות (להלן – "מועד הפעלת השירות").
- 4.6. ככל שנדרש להתחבר לספק שירות אינטרנט לצורך קבלת השירות, על המנוי להתקשר באופן עצמאי עם ספק שירות אינטרנט אשר תורה לו החברה, וזאת בקצבים תואמים לאלה שהוזמנו מהחברה. על-אף האמור, החברה רשאית לאפשר, לפי שיקול דעתה וכפוף להוראות הדין, הצטרפות לסל שירותים במסגרתו החיוב עבור שירותי ספק האינטרנט יבוצע ע"י החברה. הובהר למנוי כי מתן שירות האינטרנט הוא באחריותו הבלעדית של ספק שירות האינטרנט, בין אם החיוב עבורו מתבצע ע"י ספק שירות האינטרנט ובין אם ע"י החברה.

4.7. **לא התקשר המנוי בהסכם עם ספק שירות אינטרנט ו/או לא קיבל שירות אינטרנט ממנו, מסיבה שאינה תלויה בחברה, לא יהיה בכך כדי לפטור את המנוי מחובת התשלום לפי הסכם זה.**

4.8. לצורך שינוי במתכונת אספקת השירות, על המנוי לפנות אל החברה. למען הסר ספק, ביצוע שינוי, בהתאמה, מול ספק שירות אינטרנט יבוצע ע"י המנוי ובאחריותו. ביצוע שינוי כאמור, ללא תיאום עם החברה, עלול לגרום לפגיעה באיכות שירות האינטרנט, והחברה לא תישא בכל אחריות בקשר לכך.

4.9. השירות יינתן למנוי אך ורק בשטח רצוף באותו מבנה, שבבעלותו או בחזקתו כדין של המנוי והמצוי בשימוש, והכל במתכונת שאושרה ע"י החברה מראש ולפי שיקול דעתה הבלעדי. בעלים של דירת מגורים יהיה רשאי להתקשר בהסכם זה, אף אם הדירה אינה מצויה בשימוש, אלא בשימוש כדין של אחר.

4.10. המנוי מודע לכך כי ברשת האינטרנט מצויים אתרים ותכנים פוגעניים, וכי עומדים לרשותו מגוון אמצעים טכנולוגיים המיועדים לסינון אתרים או תכנים כאמור, לרבות שירות סינון תכנים המסופק ללא תשלום על ידי ספקית האינטרנט. עם זאת, החברה אינה יכולה להבטיח מניעת חשיפתו של המשתמש בשירותים לאתרים ותכנים פוגעניים ועל המנוי לפקח על השימוש בשירותים על ידי קטינים ו/או מי שאינם רשאים או מעוניינים להיחשף לאלה.

4.11. כפוף להוראות הדין, המנוי מסכים לחברה לעשות שימוש בציוד קצה לצורך קישור לרשת אלחוטית ציבורית.

4.12. סעיף 4 זה הינו תנאי מהותי בהסכם.

## **5. התחייבויות המנוי**

5.1. על המנוי למסור בטופס הזמנת השירות פרטים מלאים ומדויקים ועליו להודיע לחברה בכתב, תוך זמן סביר, על כל שינוי בפרטים שנמסרו על ידו, לרבות במקרה של פקיעת זכותו להחזיק בחצרים בהם קיבל את השירות ופינויים בפועל.

5.2. המנוי מתחייב לא לבצע בתיוול הפנימי ובציוד קצה כל תוספת או שינוי, ולא לחבר אליהם ציוד, מכל סוג שהוא, או לעשות שימוש שלא קיבל את אישורה של החברה, מראש ובכתב, בעצמו או באמצעות מי מטעמו וכן לא להתיר לאחר לבצע פעולות כאמור. אין באמור כדי למנוע מהמנוי לעשות שימוש בציוד קצה, ככל שנדרש באופן סביר לצורך קבלת השירות באופן המסופק ע"י החברה.

5.3. התקנת אמצעי אבטחה למניעת כניסה בלתי מורשית של גורמים ברשת אל הציוד הביתי הנה באחריותו ועל חשבונו של המנוי. שימוש בשירות ללא אמצעי אבטחה מתאימים, עלול לחשוף את הציוד הביתי של המנוי לכניסה בלתי מורשית של גורמים ברשת, כאמור. החברה, עובדיה או מי מטעמה לא יהיו אחראים כלפי המנוי ו/או מי מטעמו ו/או כל צד שלישי אחר, לכל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה, לרבות נזק עקיף שיגרמו בשל כניסה בלתי מורשית כאמור.

5.4. המנוי מתחייב כי לא יאפשר לאחר לעשות שימוש בשירות, בתמורה או שלא בתמורה, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמה של החברה מראש ובכתב ובתנאים שתקבע.

5.5. מנוי בשירותי הטלפוניה לא יהא רשאי להעביר, בתמורה או שלא בתמורה, את מספר הטלפון שהוקצה לו ע"י החברה לאחר, אלא באישור החברה ובתנאים כפי שתקבע החברה. מספר הטלפון שהוקצה לשימוש המנוי, עשוי להשתנות עקב שינויים בתכנית המספור הארצית ו/או בתכנית המספור של החברה. למען הסר ספק מובהר כי החברה אינה מתחייבת להקצות למנוי מספר טלפון מסויים כלשהו. מובהר כי לאחר סיום ההתקשרות עם המנוי, החברה תהיה רשאית להקצות למנוי אחר את מספר הטלפון שהוקצה לשימוש המנוי, בכפוף להוראות הדין. לעניין תכנית לניידות מספרים בין החברה לבין בעלי רישיונות אחרים, יפעלו הצדדים להסכם זה ע"פ הוראות הדין וע"פ תנאי ההסכמים והנהלים שבין החברה ובעלי רישיונות אחרים, שיחולו בעניין זה.

5.6. סעיף 5 זה הינו תנאי מהותי בהסכם.

## 6. אספקת ציוד קצה

6.1. החברה רשאית, ע"פ שיקול דעתה הבלעדי, להציע למנוי לרכוש, לשאול או לשכור, בתנאים כפי שיהיו מעת לעת, את ציוד הקצה הדרוש לצורך אספקת השירות, בתנאים הבאים:

6.1.1. רכישת ציוד הקצה:

6.1.1.1. כנגד תשלום התמורה בעד ציוד הקצה, במלואה ובמועדה, יהיה המנוי הבעלים של ציוד הקצה ויהיה זכאי לתקופת אחריות כמפורט בסעיף 15.1 להלן.

6.1.2. השאלת ציוד הקצה:

6.1.2.1. ציוד הקצה הוא בבעלות החברה ויישאר בבעלותה, גם לאחר התקנתו בחצרי המנוי.

6.1.2.2. החברה מעניקה למנוי, כנגד דמי פיקדון, זכות שימוש בציוד קצה (להלן – "דמי הפיקדון"). דמי הפיקדון לא יעלו על ערכו של ציוד הקצה ביום ההפקדה.

6.1.2.3. המנוי מתחייב:

1. לשמור על ציוד הקצה ולהשתמש בו לפי הוראות ההפעלה.

2. להימנע מלמסור את ציוד הקצה לאחר או להוציאו מחזקתו או לשעבדו.

3. לשאת באחריות לגבי ציוד הקצה, וכן לפצות ולשפות את החברה בגין נזק שנגרם לציוד הקצה, עקב אחד מאלה: שימוש שלא לפי הוראות ההפעלה, שבר, נזקי שריפה, תקלה ברשת החשמל, רטיבות וכן בשל מעשה או מחדל של המנוי או מי מטעמו או ברשותו בנסיבות של זדון או רשלנות.

4. להחזיר את ציוד הקצה או לאפשר לחברה או מי מטעמה להסירו, לפי נהלי החברה כפי שיהיו מעת לעת, מיד עם הפסקת השירות או ניתוק השירות או בסיומו או ביטולו של הסכם זה, לפי המוקדם, כשציוד הקצה תקין לגמרי ובמצב טוב, בכפוף לבלאי סביר (להלן: "ציוד קצה תקין").

5. להודיע לחברה עם היוודע לו על אובדן או נזק לציוד הקצה.

6. להימנע מלטפל בציוד קצה או לתקנו או להתיר לאחר לעשות כן. סעיף 6.1.2.3 הינו תנאי מהותי בהסכם.

6.1.2.4 סכום דמי הפיקדון ששילם המנוי לחברה בפועל, בצירוף הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן (להלן: "סכום ההחזר"), יוחזר למנוי, לא יאוחר מתום 30 ימים מיום שהוחזר ציוד קצה תקין לחברה, בניכוי סכום בשיעור של 10% משיעור ערכו של ציוד הקצה, בגין כל שנה של השאלת ציוד הקצה, או חלק ממנה, מיום מסירת הציוד למנוי ועד למועד סיום ההסכם, או בשיעור שונה כפי שייקבע, מעת לעת, בהוראות הדין או לפיהן, והכל בכפוף לכך שהמנוי פעל בהתאם להוראת סעיף 6.1.2.3 (4) לעיל (להלן: "יתרת סכום ההחזר").

6.1.2.5 החברה רשאית, אך לא חייבת, לגבות את דמי הפיקדון לשיעורין, ואולם לצורך קביעת יתרת סכום ההחזר, יראו את כל התשלומים ששולמו, כאילו שולמו במועד התשלום הראשון.

6.1.2.6 החברה רשאית שלא להחזיר למנוי את יתרת סכום ההחזר או חלק ממנו, אם המנוי לא החזיר לה את ציוד הקצה או לא אפשר הסרת ציוד הקצה במקרה שהחברה חייבת או רשאית ע"פ דין או תנאי הסכם זה להסירו, או אם ציוד הקצה הוחזר כשהוא בלתי תקין, בנסיבות שבאחריותו של המנוי כאמור בסעיף 6.1.2.3. החברה רשאית לקזז מיתרת סכום ההחזר, או חלק ממנו, כל חוב אחר של המנוי לחברה, בעד שירותים שהיא סיפקה לו.

6.1.2.7 שאל המנוי ציוד קצה, ללא הפקדת פיקדון או כנגד פיקדון בסכום נמוך מערכו של ציוד הקצה ביום ההפקדה, או אם המנוי לא החזיר לה את ציוד הקצה או לא אפשר הסרת ציוד הקצה במקרה שהחברה חייבת או רשאית על פי דין או תנאי הסכם זה להסירו, או אם ציוד הקצה הוחזר כשהוא בלתי תקין, בנסיבות שבאחריותו של המנוי כאמור בסעיף 6.1.2.3 תהיה רשאית החברה לחייב את המנוי בגין דמי נזק שנגרם לציוד הקצה, זאת בסכום שלא יעלה על ערכו של ציוד הקצה ביום ההפקדה, בניכוי הסכום הקבוע בסעיף 6.1.2.4, ככל שנוכה בפועל.

6.1.3 השכרת ציוד קצה:

6.1.3.1 ציוד הקצה הוא בבעלות החברה וישאר בבעלותה גם לאחר התקנתו בחצרי המנוי.

6.1.3.2 לעניין זה יחול סעיף 6.1.2.3 לעיל.

6.1.3.3 דמי השכירות ישולמו ע"י המנוי במתכונת הנהוגה בחברה מעת לעת, כמו כן תהיה החברה רשאית לדרוש מהמנוי בטוחה עבור ציוד הקצה שהושכר לו.

6.1.3.4 מנוי אשר לא החזיר את ציוד הקצה או לא יאפשר לחברה להסיר את ציוד הקצה כאמור בסעיף 6.1.2.3 (4) ימשיך לשלם את דמי השכירות עד למועד בו ישיב את ציוד הקצה לחברה או יאפשר לה או למי מטעמה להסירו, זאת מבלי לגרוע מזכותה של החברה לפעול בהתאם לאמור בסעיף 6.1.2.7 לעיל, בשינויים המחויבים.

6.2 בכפוף להוראות הדין, אם תאפשר החברה למנוי לרכוש, לשאול או לשכור ציוד קצה מאחר, יחולו ההוראות הבאות:

6.2.1 ציוד קצה שיותקן בבית המנוי יהיה מסוג שאושר ע"י החברה, כפי שיפורסם על ידה, מעת לעת.

- 6.2.2. התקנת ציוד הקצה תיעשה באחריות המנוי ועל חשבונו.
- 6.2.3. המנוי לא יעשה בציוד קצה שימוש שעלול לגרום נזק לרשת או לפגוע באספקת השירות. אין באמור כדי למנוע מהמנוי לעשות שימוש בציוד קצה, ככל שנדרש באופן סביר לצורך התקנתו ולצורך קבלת השירות באופן המסופק ע"י החברה ו/או לאפשר לאחר לבצע פעולות תחזוקה בציוד קצה.
- 6.3. מובהר כי המנוי אינו חייב לרכוש את ציוד הקצה מהחברה לשם קבלת השירות וכי המנוי רשאי לרכוש את ציוד הקצה ממשווק מורשה כלשהו בארץ או משווק בחו"ל.

## 7. גישה לשירותי בזק בין-לאומיים

- 7.1. המנוי רשאי, באמצעות חתימה על טופס שיוך שיסופק לו ע"י החברה או ע"י מפעיל בין-לאומי, לבחור לעצמו מפעיל בין-לאומי באמצעותו הוא מבקש לקבל שירותי בזק בין-לאומיים בקודי החיוג המקוצרים "00" ו-"188" (להלן: "מפעיל נבחר"), או לבקש מהחברה לקבל שירותי שיחות לחו"ל כמנוי מזדמן, והכל בכפוף להוראות הדין.
- 7.2. המנוי רשאי לשנות את המפעיל הנבחר שלו באמצעות חתימה על טופס שיוך, בכל עת, בכפוף לתשלום ולתנאים כפי שתקבע החברה מעת לעת, והכל בכפוף להוראות הדין.
- 7.3. החברה תבצע את שיוך המנוי תוך יום עבודה מקבלת הודעת שיוך מאת המפעיל הנבחר.
- 7.4. המנוי רשאי לבקש מהחברה לחסום את שירות השיחות היוצאות לחו"ל (להלן- "חסימת שיחות") והינו רשאי לבקש להסיר את חסימת השיחות, בכל עת. הסרת החסימה תיעשה באמצעות חתימת המנוי על טופס שיוך או באמצעות מתן הודעה לחברה בכתב כי ברצונו להיות מנוי מזדמן.
- 7.5. החברה תבצע חסימת שיחות או הסרת החסימה, לפי בקשת המנוי, בהתאם להוראות הדין.
- 7.6. החברה רשאית לגבות תשלום עבור חסימת שיחות והסרת החסימה, כפי שייקבע ע"י החברה מעת לעת והכל בכפוף להוראות הדין.
- 7.7. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, ובכפוף להוראות הדין, החברה רשאית לחסום שיחות יוצאות לחו"ל למנוי שהשירות הבין-לאומי שלו לשיחות יוצאות לחו"ל הופסק או נותק, ע"פ הוראות הדין ו/או בהתאם להודעה ממפעיל בין-לאומי.

## 8. התמורה

- 8.1. התשלומים בהם יחויב המנוי, יהיו בהתאם לשירותים שיזמין המנוי וביצוע הפעולות הנדרשות לאספקתם, ע"פ תעריפי החברה כפי שיעודכנו מעת לעת, ובהתאם לתכולת השירות או סל השירותים שבחר המנוי, כמפורט בסיכום תנאי העסקה שנשלח למנוי עם הצטרפותו לשירותי החברה ובלוח התעריפים. לוח התעריפים העדכני של החברה נכון למועד החתימה על הסכם זה, מתפרסם באתר החברה ובו מפורטים התעריפים שגובה החברה בעד הפעולות ובעד השירותים המסופקים על ידה. ניתן לקבל פרטים אודות לוח התעריפים גם במוקדי השירות של החברה. החברה רשאית לשנות, מעת לעת, את התעריפים המפורטים בלוח התעריפים, ע"פ שיקול דעתה

ובכפוף להוראות הדין. במקרה של העלאת תעריפים, החברה תמסור הודעה קודם למועד ההעלאה.

8.2. התשלומים בהם יחויב המנוי בעד דמי התקנה וחיבור לרשת, התקנת ציוד קצה, התקנת קווים נוספים או העתקת קווים, בעד חידוש שירות שנותק או הופסק או כל שירות אחר שתספק החברה למנוי, יהיו בהתאם לשירותים שיזמין המנוי ולתמורה שנקבעה להם, כמפורט בטופס הזמנת השירות ובלוח התעריפים.

8.3. כמו כן, בתמורה למתן השירות ישלם המנוי לחברה תשלומים עבור כל תקופת חיוב, אשר תוגדר על ידה, ואשר לא תעלה על חודשיים, אלא אם כן הוסכם אחרת עם המנוי בכתב, ובהתאם ללוח התעריפים העדכני של החברה, לשירותים שסופקו למנוי, למתכונת השירות או לסל השירותים שבחר המנוי, כמפורט בטופס הזמנת השירות (להלן - "דמי המנוי"), אם תחליט החברה לשנות את תקופת החיוב ומועדה, היא תודיע על כך למנוי. למען הסק ספק, יובהר, כי כפוף להוראות הדין, החברה רשאית לחייב את המנוי בדמי המנוי, בתחילתה של תקופת חיוב כאמור. **מובהר כי אם מנוי ביטל הזמנת שירות תוך 30 ימים מיום שהזמין, יחויב המנוי בכל מקרה בדמי מנוי המתחייבים בגין 30 ימי צריכה של אותו השירות, ויתרת התשלומים בגין דמי מנוי חודשיים, ככל ששולמו על ידו מראש, יוחזרו לו.**

8.4. החברה תשלח למנוי חשבון לפי בחירתו באמצעות אחת מהדרכים הבאות: (א) דואר רגיל; (ב) דואר אלקטרוני עם קובץ מצורף; (ג) מסרון עם קישור מצורף; (ד) באתר האינטרנט של החברה; (ה) באמצעי אלקטרוני אחר לפי בחירתה של החברה. לא בחר המנוי דרך למשלוח חשבון תשלח החברה חשבון תקופתי בדואר.

8.5. המנוי יהיה רשאי לעבור במהלך תקופת ההסכם למתכונת שירות שונה או לסל שירותים אחר, מזה שבחר במועד ההתקשרות, בתנאים המפורטים בלוח התעריפים העדכני של החברה וכן להודיע על רצונו להתנתק מהשירות בהתאם להוראות סעיפים 11 או 12 להלן. כפוף להוראות הדין ולתנאי המסלול אליו הצטרף המנוי, מנוי שהתנתק מן השירות יהיה חייב בתשלום החלק היחסי של דמי המנוי עבור שירותים שסופקו לו עד למועד הניתוק, וכן בהמשך יתרת התשלומים עבור ציוד קצה ו/או ציוד קצה שנרכש על-ידו בתשלום לשיעורין ובתשלום עבור חובות שצבר.

8.6. מס ערך מוסף, ע"פ השיעור הקבוע בדין כפי שיהיה מעת לעת, ישולם ע"י המנוי בהתאם לחשבונות שתמציא החברה למנוי.

8.7. התשלום, וכן גביית כל יתרת חוב שהמנוי חייב לחברה יבוצעו באמצעות הרשאה לחיוב חשבון הבנק בהוראת קבע של המנוי או באמצעות הוראת קבע לחיוב כרטיס האשראי של המנוי (להלן - "אמצעי התשלום"), ע"פ החלטת החברה, במהלך תקופת ההסכם ובאשר ליתרת חוב לאחר ניתוק המנוי. פקע או בוטל אמצעי התשלום, ימסור המנוי לחברה הודעה על כך מיד עם היוודע לו הדבר וכן את פרטי אמצעי התשלום החלופי הנדרש ע"י החברה, באמצעותו ימשיך המנוי לפרוע את התשלומים לפי הסכם זה.

8.8. אם החשבונות שישלחו למנוי יכללו חיוב בגין שירותים שיסופקו למנוי ע"י ספק שירות אחר, יפורטו החיובים האמורים באופן נפרד, פרט לשירותים בגינם מחויב המנוי ע"פ תעריף כולל.

- 8.9. המנוי יישא בחיובי הבנק בגין אי כיבוד הוראת הקבע או ההרשאה לחיוב חשבון הבנק של המנוי.
- 8.10. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 8.19 להלן, מוסכם כי החברה רשאית לגבות את כל התשלומים שהמנוי חייב בהם לפי הסכם זה, באמצעות אחר מטעמה לרבות באמצעות בעל רישיון ספק אינטרנט ו/או בעל רישיון כללי לשידורי כבלים ו/או בעל רישיון אחר ו/או תאגיד קשור.
- 8.11. בכפוף להוראות הדין, החברה תהיה רשאית לחייב את המנוי בגין ביקור סרק, בסכום הקבוע בלוח התעריפים כפי שיעודכן מעת לעת בהתאם להוראות הדין או 300 ₪, לפי הנמוך מבניהם. לענין סעיף זה, "ביקור סרק" פירושו ביקור של נציג החברה בחצרי המנוי באחד מהמקרים הבאים:
1. בעקבות הודעת המנוי על תקלה, בנסיבות בהן הודיע נציג החברה למנוי כי בדק ומצא שהמערכות שבאחריות החברה תקינות, ובביקור הסתר שאכן מדובר בתקלה שאינה באחריות החברה.
  2. בשל תקלה שנגרמה עקב שימוש שלא לפי הוראות ההפעלה שהודיעו למנוי ע"י החברה ובכפוף להוראות הרישיון.
  3. בשל תקלה שנגרמה עקב מעשה או מחדל של המנוי או מי מטעמו בנסיבות של זדון או רשלנות חמורה.
  4. המנוי או נציגו נעדרו מחצרי המנוי חרף תיאום מוקדם. במקרה של אי התייצבות נציג החברה בחצרי המנוי במועד בו תואם ביקור עם המנוי, תפעל החברה בהתאם להוראות הדין. למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של החברה לחייב את המנוי בתשלום בגין תקלה שמקורה בציוד שהחברה אינה חייבת בתחזוקתו ו/או במקרה של נזק לציוד הקצה, שנגרם בנסיבות המנויות בסעיף 6.1.2.3 להסכם זה.
- 8.12. סכום שלא ישולם במועד שנקבע לפירעונו בהודעת תשלום שנשלחה למנוי, ע"פ הסכם זה, יישא בהפרשי הצמדה וריבית בשיעור הקבוע בסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1691, מהיום שנועד לפירעון התשלום ועד ליום התשלום בפועל. בנוסף, תהיה רשאית החברה לחייב את המנוי בהוצאות גבייה בשיעור הקבוע בלוח התעריפים כפי שיעודכן על-ידי החברה מעת לעת. בהיעדר קביעה כאמור, שיעור הוצאות הגבייה יהיה בסך השווה ל- 10% מסכום החוב של המנוי בתוספת סך של עד 30 ₪ עבור כל פעולת טיפול בגביית החוב על- 5 ידי נציג החברה ו/או בנק הדואר. החברה תהיה רשאית לחייב את המנוי בהוצאות גבייה ובלבד שחלפו 14 ימים לפחות ממועד הפירעון, למעט במקרה של אי תשלום מחמת סירוב הבנק או חברת כרטיסי האשראי לשלם חיוב שניתנה לבעל הרישיון הרשאה לגבותו.
- 8.13. אין בתעריף העדכני של החברה, בשיעור התשלומים (ולרבות דמי המנוי) אותם ישלם המנוי ובהוראות הסכם זה כדי למנוע מן החברה לקיים מבצעים שונים לשיווק השירות בהתאם לשיקול דעתה ובהתאם לתנאים או מחירים שתקבע מפעם לפעם באותם מבצעים, והכל בהתאם להוראות הדין והרישיון.
- 8.14. במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים הקבועים בהסכם לבין הרישיון, יגברו לענין זה הוראות הרישיון.

- 8.15. למען הסר ספק, תעריפי השירות אינם כוללים את תעריפי ספק שירות האינטרנט או כל שירות אחר נוסף, שיסופק ע"י החברה או ע"י ספק שירות אחר, אלא אם הוסכם אחרת במפורש עם המנוי.
- 8.16. למען הסר ספק מובהר, כי המנוי מחויב לשלם עבור השירותים שסופקו לו ע"י החברה גם אם לא עשה בהם שימוש בפועל.

ביחס לשירות הטלפוניה יחולו ההוראות כדלקמן:

- 8.17. אלא אם נקבע אחרת בלוח התעריפים, תעריפי השירות כוללים דמי קישור גומלין עבור השלמת שיחות יוצאות ברשת בזק ציבורית של מפעיל רט"ן ו/או בעל רישיון אחר, בהתאם לשיעורם מעת לעת, כפי שייקבע בדין ו/או בין החברה ובין מפעיל הרט"ן ו/או בעל הרישיון האחר, בכפוף להוראות הדין (להלן: "דמי קישור גומלין"). החברה רשאית, אך אינה חייבת, לעדכן את תעריפי השירות בהתאם לשינויים שיחולו בדמי קישור הגומלין, כפוף להוראות הדין.
- 8.18. תעריפי השירות אינם כוללים את תעריפי מפעילים בין-לאומיים בגין שיחות יוצאות לחו"ל. התשלומים בגין שיחות יוצאות לחו"ל ישולמו ע"י המנוי באחד משני האופנים הבאים, כפי שייקבע בין החברה ובין מפעילים בין-לאומיים: (א) התשלומים ישולמו ע"י המנוי למפעיל הבין-לאומי שהשיחה בוצעה באמצעותו. (ב) התשלומים ישולמו ע"י המנוי לחברה, בהתאם לסכומים שיפורטו בחשבונות שתמציא החברה למנוי. חיוב המנוי ע"י החברה ייעשה בהתאם לתעריפי המפעילים הבין-לאומיים כפי שיימסרו לחברה ע"י אותם מפעילים.
- 8.19. תנאי הסכם זה, בשינויים המחויבים, יחולו גם על שירותים נלווים ו/או שירותי ערך מוסף אשר יסופקו למנוי בעתיד ע"פ הזמנתו מעת לעת ע"י החברה ו/או מי מטעמה, או ע"י בעל רישיון אחר. המנוי מתחייב לשלם עבור כל שירות כאמור, בהתאם לתעריפים שייקבעו מעת לעת ע"י החברה או בעל הרישיון האחר, לפי העניין. מובהר, כי אם החברה תגבה מהמנוי תשלום בעד שירותי בעל רישיון אחר, היא תעשה כן ע"פ התעריפים בהם מציע בעל הרישיון האחר את שירותיו לציבור, ללא כל תוספת, ותפרט את החיוב בחשבון שהיא מגישה למנוי, בנפרד.
- 8.20. החברה אינה אחראית לתעריפים ולסכומי החיוב הנמסרים לה ע"י בעל רישיון אחר ואשר החברה גובה מן המנוי, והמנוי מתחייב להפנות כל טענה מכל סוג שהוא, בנוגע לשירותי בעל הרישיון אחר ו/או בנוגע לסכומי החיוב, לבעל הרישיון האחר הנוגע בדבר בלבד.
- 8.21. למען הסר ספק ומבלי לגרוע מכל האמור בהסכם זה, יובהר כי המנוי אינו רשאי בשום מקרה לקזז ו/או לעכב תשלומים כלשהם המגיעים ממנו לחברה, בגין טענה כלשהי הקשורה בסכומי חיוב המנוי בגין שירותי בעלי רישיון אחר.
- 8.22. החברה רשאית לדרוש תשלום סביר בגין פירוט שיחות הנשלח למנוי לפי דרישתו.
- 8.23. סעיף 8 זה הינו תנאי מהותי בהסכם.

## 9. הוראות לגבי מקרקעין

- 9.1. בחתימתו על הסכם זה, מסכים המנוי להתקנת תיול פנימי במקרקעין שבבעלותו או בחזקתו (להלן: "המקרקעין"), ולחיבור המקרקעין לרשת, וכן מרשה המנוי לחברה ולכל מי מטעמה לרבות חברת

התשתית, להיכנס למקרקעין לשם התקנה, בניה, תחזוקה, בדיקה, החלפה של רכיבי הרשת שבמקרקעין, וכן כל פעולה נלווית הדרושה לשם כך, בתיאום מוקדם עם המנוי.

9.2. התקנת התיוול הפנימי תבוצע בהתאם לדרישות המקרקעין, ובתיאום עם המנוי. התקנת התיוול הפנימי מהווה תנאי מתלה לתוקפו של הסכם זה.

9.3. אם המנוי הוא שוכר של המקרקעין - עליו לקבל הסכמה לפי סעיף זה גם מטעמו של הבעלים במקרקעין, והוא יפצה וישפה את החברה או כל צד שלישי בגין נזק שייגרם להם, במקרה שיתברר כי לא ניתנה הסכמת הבעלים.

9.4. אם המקרקעין הם דירה בבית משותף, כהגדרתה בחוק המקרקעין, התשכ"ט - 1969, הרי שבחתימתו על הסכם זה נותן המנוי הסכמתו לכך שיעשה בידי החברה וכל מי מטעמה שימוש ברכוש המשותף של הבית, לשם חיבור הדירה ו/או דירות אחרות בבית המשותף לרשת במתכונת ובניתוב, כפי שתקבע החברה או מי מטעמה בתיאום עם נציגי הבית המשותף. מובהר כי חיבור הבית המשותף לרשת יהיה בכפוף להוראות הדין בעניין זה. אם המקרקעין הם בית פרטי, ככל שיידרש לצורך אספקת השירות, באחריות המנוי לדאוג להכנת תשתית מתאימה בחצרים הפרטיים.

9.5. אם המנוי יבקש מן החברה להעתיק את השירות למקרקעין אחרים שבבעלותו או בחזקתו, ובכפוף לכך שהחברה תספק באותו מועד את השירות באזור בו מצויים המקרקעין האמורים, העתקת השירות תבוצע בהתאם לתנאים שתקבע החברה מעת לעת. הוראות הסכם זה, ובפרט הוראות סעיף 9 זה, יוסיפו לחול על המנוי ביחס לשירות שיסופק לו במקרקעין אליהם יועתק השירות כאמור, בשינויים המחוייבים.

9.6. לבקשת המנוי, החברה תהיה רשאית, אך לא חייבת, לעשות שימוש בתשתית (לרבות שלוחות ו/או בתי תקע) הקיימת בחצרי המנוי ואשר בבעלותו, לצורך חיבור המנוי לשירותי החברה. מובהר, כי אם המנוי יבקש מן החברה להשיב את התשתית למצבה טרם החיבור לשירותי החברה, החברה תהיה רשאית אך לא חייבת לעשות כן, בכפוף לתשלום בהתאם לתעריף שתקבע החברה מעת לעת. מובהר, כי החברה לא תישא באחריות לכל דרישה ו/או תביעה של בעל רישיון אחר בנוגע לשימוש החברה בתשתית, כמפורט לעיל.

9.7. סעיף 9 זה הינו תנאי מהותי בהסכם.

## 10. הגבלת אחריות והגבלות על מתן השירות

10.1. מובהר למנוי כי איכות השירות תלויה בגורמים שאינם בשליטת החברה, ובין היתר, טיב רשת חברת התשתית והשירות הניתן באמצעותה, שירותי בעלי רישיונות אחרים אליהם ו/או מהם מתבצעות שיחות ע"י המנוי ו/או המספקים את שירותיהם ע"ג הרשת, מערכות ספק שירות האינטרנט שנבחר ע"י המנוי, מספר ההתקנים שיחוברו לשירות באמצעות ציוד הקצה, וכן איכות וטיב ציוד הקצה, ככל שסופק ע"י אחר, תקלות ברשת החשמל ובציוד הביתי. כמו כן, נפילות מתח של רשת החשמל עלולות לגרום נזקים לציוד הביתי והמנוי רשאי, לפי שיקול דעתו, להתקין ציוד הגנה מתאים למניעת נזקים כאמור.

- 10.2. לפיכך, מוותר המנוי על כל זכות, טענה, דרישה או תביעה כנגד החברה או כנגד בעליה, מנהליה, עובדיה, שלוחיה, וכל אחד אחר מטעמה, מכל סיבה שהיא, בגין איכות השירות ו/או בגין תקלה שאינם בשליטת החברה לרבות בגין הגורמים המפורטים בסעיף 10.1.
- 10.3. בנוסף, מוותר המנוי על כל זכות, טענה, דרישה או תביעה כנגד החברה או כנגד בעליה, מנהליה, עובדיה, שלוחיה, וכל אחד אחר מטעמה במקרה והחברה תנתק או תפסיק את השירות, בהתאם להוראות הרישיון והסכם זה, ע"פ שיקול דעתה הבלעדי.
- 10.4. ביטול או עיכוב בביצוע התחייבויות החברה ע"פ הסכם זה עקב מניעה חוקית, לרבות צו של ערכאה שיפוטית או התנגדות רשות כלשהי לעצם ההסכם או תנאי מתנאיו, או הימנעות ממתן היתר או רישיון ו/או ביטול או שינוי היתר או רישיון, לרבות רישיון חברת התשתית, לא ייחשב כהפרה של ההסכם ע"י החברה, והמנוי מוותר על כל טענה או תביעה בקשר לכך.
- 10.5. אי ביצוע התחייבות כלשהי ע"י החברה או אי ביצועה במועד בנסיבות שאינן בשליטתה בשל כח עליון ובכלל זה עקב חבלה ברשת ו/או מלחמה ו/או גיוס כללי ו/או שביתה ו/או מגיפה ו/או פגיעה בלתי צפויה של איתני הטבע ו/או מעשה או מחדל של צד שלישי שאינו בשליטת החברה ו/או כח עליון אחר, לא ייחשבו כהפרת ההסכם ע"י החברה והמנוי מוותר על כל טענה או תביעה בקשר לכך. החברה תעשה את מירב המאמצים על מנת להקטין העיכוב ככל הניתן.
- 10.6. החברה, עובדיה או מי מטעמה לא יהיו אחראים לכל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה, לרבות נזק עקיף, תוצאתי או מסתבר, שיגרמו למנוי ו/או למי מטעמו בקשר עם או כתוצאה מאספקת השירות או אי אספקת השירות, הגבלתו, השעייתו או ניתוקו, אלא לנזק ישיר שנגרם מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של החברה או הבאים מטעמה.
- 10.7. בכל מקרה, ומבלי לגרוע מהאמור בסעיפים 10.1-10.6 לעיל, אחריות החברה כלפי המנוי או כלפי צד שלישי כלשהו, מכל סיבה שהיא, תהא מוגבלת לנזק ישיר בלבד ולסכום שלא על יעלה על הסכום ששילם המנוי בפועל עבור השירותים, במהלך 12 החודשים לפני קרות הנזק.
- 10.8. מבלי לגרוע מן האמור בסעיפים 10.4-10.5 לעיל, החברה רשאית לנתק ו/או להגביל זמנית את אספקת השירות אם הדבר נדרש לשם ביצוע פעולות הדרושות לאספקת השירות, לרבות פעולות תחזוקה או הקמה או הוספה חיונית של ציוד ומתקנים או בעתות חירום או מסיבות בטחון או בטיחות, בכפוף לתנאי הרישיון ולכל דין. החברה, עובדיה או מי מטעמה לא יישאו באחריות לנזק שנגרם עקב פעולה כאמור.
- 10.9. האמור בסעיף זה לעיל, אינו בא לגרוע מכל חסינות, הגבלה ו/או פטור מאחריות המוענקים לחברה שהוענקו לחברה לפי החוק, ו/או שיוענקו לה בעתיד ע"פ הוראות הדין.
- 10.10. ביחס לשירותי תשתית אינטרנט, הוסבר למנוי כי בהתאם להוראות הדין, מהירות הגלישה באינטרנט הינה על בסיס מאמץ מירבי ("effort best"). המהירות בפועל מושפעת מגורמים שונים כגון- הציוד הביתי, השרת באתר האינטרנט בו גולש הלקוח, שירותי ספק שירות האינטרנט ועוד. מהירות הגלישה המפורטת בסיכום תנאי העסקה הינה המהירות המרבית בחיבור קווי. עוד הוסבר למנוי כי אספקת השירות מבוססת על ההנחה כי השימוש שיעשה המנוי יהיה בהתאם לפרמטרים מקובלים של שימוש במתכונת השירות שנבחרה על ידו. במידה והשימוש בשירות ע"י המנוי יחרוג מנפח

התעבורה המירבי, כפי שיקבע מעת לעת ע"י החברה, תהיה החברה רשאית לחייב את המנוי בתשלום בגין החריגה. מבלי לגרוע מן האמור, במקרה שהשימוש שיעשה המנוי בשירות יחרוג משימוש סביר, תהיה החברה רשאית לפעול באופן שימנע הפרעה לשימוש ברשת או לנקוט באמצעים שימנעו הפרעה לרשת ולמתן שירותים באמצעותה, כפוף להוראות הדין.

10.11. השירות מסופק למנוי ע"ג רשת חברת התשתית, והמנוי מתחייב לשמור בצורה סבירה ולא לגרום נזק לציוד של חברת התשתית. התחייבות זו מהווה הסכם לטובת צד ג'.

10.12. הוסבר למנוי, כי הפעלתו של ציוד הקצה המשמש למתן שירות טלפוניה תלויה באספקת חשמל ממערכת החשמל שבחצרי המנוי, וכי בשעת הפסקת חשמל נפסקת פעולתו של ציוד הקצה, אלא אם כן הותקנה לו מערכת לאספקת גיבוי חשמלי. בנוסף, ולאור האמור, הוסבר למנוי כי מומלץ שלא לחבר לחצן מצוקה ו/או מוקד אזעקה אל ציוד הקצה ומנוי העושה זאת יישא באחריות לכל נזק שייגרם כתוצאה מן האמור.

10.13. **השימוש בציוד ו/או בתשתית המסופקת על ידי החברה במסגרת השירותים, כפוף לתנאי יצרן הציוד וחבילות השירות של בעל התשתית.**

10.14. מובהר כי האחריות לאבטחת גישה לשירותים ו/או לציוד ולשימוש בהם מוטלת על הלקוח, לרבות הגדרת ושינוי סיסמאות הגישה, התקנת, תחזוקת ועדכון אמצעי אבטחת מידע, והגבלת גישה ושימוש בלתי מורשים. הלקוח יישא באופן בלעדי ומלא באחריות לכל שימוש, בהרשאה או שלא בהרשאה, שנעשה בשירותים ו/או בציוד ולכל נזק שיגרם כתוצאה משימוש כאמור

10.15. **מוסכם בזאת כי בכל הקשור למתן השירותים ע"י החברה תחול על החברה החסינות הקבועה בסעיפים 40 - 41 לחוק.**

10.16. סעיף 10 זה הינו תנאי מהותי בהסכם.

## 11. ניתוק שירות לבקשת המנוי

11.1. המנוי רשאי, בכל עת, לבקש מהחברה ניתוק שירות למשך תקופה כפי שתיקבע בנהלי החברה מעת לעת כפוף להוראות הדין (להלן – "תקופת הניתוק").

11.2. החברה תבצע את ניתוק השירות, לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר המועד שקבע המנוי בבקשה. לא נקב המנוי במועד, יבוצע ניתוק השירות לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר מועד מסירת ההודעה.

11.3. החברה תחדש את השירות שנותק, בתום תקופת הניתוק. ביקש המנוי מהחברה לחדש את השירות שנותק לפני תום תקופת הניתוק, תחדש החברה את השירות, לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר מועד מסירת הודעתו של המנוי.

11.4. אין בניתוק השירות, כאמור, כדי לפטור את המנוי מתשלום של כל סכום אשר הוא חב לחברה, בגין התקופה שקדמה לניתוק השירות.

## 12. הפסקת שירות לבקשת מנוי

- 12.1. מנוי רשאי, בכל עת, לבקש מהחברה הפסקת שירות בע"פ בפניה למוקד שירות הלקוחות של החברה בשעות הפעילות ו/או בכתב בדרכים המפורטות, בין היתר, בסיכום תנאי העסקה, באתר החברה ובחשבונות הנשלחים למנוי. החברה רשאית לבצע אימות של בקשת הפסקת השירות בטרם תנתק את השירות, כפוף להוראות הדין.
- 12.2. החברה תפסיק אספקת השירות לא יאחר משני ימי עבודה שלאחר המועד שקבע המנוי בהודעתו. לא נקב המנוי במועד, תבוצע הפסקת השירות והפסקת החיוב בגינו לא יאחר משני ימי עבודה שלאחר מועד מסירת ההודעה לידי החברה.
- 12.3. אין בהפסקת מתן השירות כאמור, כדי לפטור את המנוי מתשלום של כל סכום אשר הוא חב לחברה, בגין התקופה שקדמה להפסקת השירות.
- 12.4. כפוף להוראות הדין, אם המנוי יבקש להפסיק את ההתקשרות עד 14 יום מקבלת סיכום תנאי העסקה, החברה תהיה רשאית לחייבו בדמי ביטול בסך 5% מסכום העסקה אך לא יותר מ- 100 ש"ח. אם הותקן ציוד לצורך השירות, מבלי לגרוע מחובת המנוי להשיב ציוד קצה שסופק לו בהשאלה או בשכירות בהתאם להוראות הסכם זה, החברה תהא רשאית לחייב את המנוי, בנוסף, בדמי התקנה בסך של עד 100 ש"ח, וכן בתמורה היחסית עבור השירותים שסופקו בפועל עד למועד הביטול. על-אף האמור, מובהר כי מנוי שהינו אדם עם מוגבלות, אזרח וותיק או עולה חדש, אשר התקשר עם החברה בעסקת רכולות או מכר מרחוק, ראשי לבטל עסקה כאמור בתוך 4 חודשים, בהתאם ובכפוף להוראת חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981.

### **13. ניתוק שירות אינטרנט או הפסקת שירות אינטרנט לבקשת ספק שירות אינטרנט**

- 13.1. לפי הוראה של ספק שירות אינטרנט, החברה תפסיק את שירות האינטרנט המסופק למנוי ע"י ספק שירות אינטרנט.
- 13.2. במקרה של הפסקת שירות אינטרנט לפי בקשת ספק שירות אינטרנט, כאמור, ימשיך המנוי לקבל את שירותי החברה ולשלם בעדם, ולא יראו בהפסקת שירות אינטרנט כאמור הפסקת שירות לפי הסכם זה.
- 13.3. הודעה של ספק שירות אינטרנט לחברה בדבר בקשתו של המנוי להפסיק קבלת שירות אינטרנט ממנו או בדבר רצונו של המנוי להחליף את ספק שירות האינטרנט בספק אחר, בין אם הועברה הודעה ע"י ספק שירות האינטרנט הקיים ובין אם ע"י ספק שירות האינטרנט האחר, תחייב את החברה. החברה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה, לוודא אמיתות הודעה כאמור.
- 13.4. המנוי מוותר על כל טענה כנגד החברה בקשר עם הפסקת שירות אינטרנט של ספק שירות אינטרנט או החלפת ספק שירות אינטרנט שנעשתה לפי סעיף 13 זה, אלא אם נגרם בשל רשלנות של החברה.

### **14. הגבלת או הפסקת מתן השירות ע"י החברה**

- 14.1. החברה רשאית, לפי שיקול דעתה, לנתק או להפסיק את השירות למנוי, כולו או מקצתו, לאחר הודעה מוקדמת בת 10 ימים, בהודעת SMS או במשלוח EMAIL, במהלכה תינתן למנוי ההזדמנות לתקן את ההפרה, בכל אחד מן המקרים הבאים:

- 14.1.1. המנוי לא שילם במלואו תשלום שהוא חב בו, בעד שירות שקיבל מאת החברה, במועד שנקבע ע"פ ההסכם.
- 14.1.2. המנוי הפר תנאי מהותי בהסכם.
- 14.1.3. המנוי השתמש שלא כדין או הרשה לאחר להשתמש שלא כדין בצידוד הקצה שברשותו.
- 14.2. על אף האמור בסעיף 14.1 רשאית החברה לנתק או להפסיק את השירות, מבלי שתישא באחריות כלשהי, במתן הודעה למנוי במקביל לניתוקו ותוך פירוט סיבת הניתוק, אם התקיים אחד מאלה:
- 14.2.1. המנוי לא פרע, בפעם השלישית, בתקופה של שנים עשר (12 חודשים), תשלום שחויב בו בעד השירות, במועד שנקבע ע"פ ההסכם.
- 14.2.2. קיים חשש סביר למעשה הונאה, פגיעה, היזק או כניסה בלתי מורשית לרשת או לצידוד הקצה של מנוי או של צד שלישי באמצעות צידוד הקצה, הצידוד הביתי או כל התקן אחר, ולרבות בהסתמך על הודעה של ספק האינטרנט.
- 14.2.3. המנוי השתמש שלא כדין או הרשה לאחר להשתמש שלא כדין בתיוול הפנימי או בצידוד קצה או בצידוד הביתי שברשותו או הפעילו שלא בהתאם לקבוע בהסכם או בהוראות הדין או משרד התקשורת באופן העלול לגרום הפרעות לאספקת השירות.
- 14.2.4. בוצעו תיקונים או שינויים או תוספות לצידוד הקצה ו/או לתיוול הפנימי שלא ע"י החברה או מי שהורשו והוסמכו לכך על ידה זאת מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 6.2.
- 14.2.5. התגלה סיכון לאדם או לרכוש, שמקורו בצידוד קצה, בצידוד הביתי או בתיוול הפנימי שבחצרי המנוי. אין בניתוק השירות, בנסיבות המנויות בסעיפים 14.2.1-14.2.5, כדי לפטור את המנוי מתשלום החלק היחסי של דמי המנוי עבור שירותים שסופקו לו עד למועד הניתוק, וכן בהמשך יתרת התשלומים עבור צידוד קצה ו/או צידוד קצה שנרכש על ידו בתשלום לשיעורין ובתשלום עבור חובות שצבר, הכל בכפוף להוראות הדין ולתנאי המסלול אליו הצטרף המנוי.
- 14.2.6. החברה מנועה מלהמשיך ולספק את השירות בשל מניעה לפי דין, רישיון, הוראת רשות מוסמכת או מכל סיבה בגינה נאלצה החברה להפסיק את השירות לכלל מנוייה, או באזור מסוים, בכפוף להוראות הרישיון ולהוראות כל דין. חרף האמור בסעיף 14.2 רישא לעיל, במקרה של ניתוק ו/או הפסקת השירות כאמור בסעיף קטן זה, תיתן החברה למנוי, במידת האפשר, הודעה בת 10 ימים טרם ביצוע הניתוק ו/או הפסקת השירות כאמור.
- 14.2.7. החברה רשאית לנתק שירות, לאחר הודעה למנוי, אם התברר לה כי באמצעות צידוד הקצה ו/או הצידוד הביתי שברשות המנוי, נגרמות הפרעות במתן שירותי תקשורת לאחר או הפרעה לפעילות הרשת - לאחר שנתנה החברה למנוי הודעה בה מצוינת הסיבה לניתוק.
- 14.3. ניתוק או הפסקה כאמור לא יגרעו מחובתו של המנוי לשלם לחברה כל תשלום שהוא חב לחברה, בקשר עם התקופה במהלכה סופק שירות למנוי, ולא יגרעו מזכויותיה של החברה לגבות תשלומים כאמור במלואם, לרבות הוצאות גבייה, הפרשי הצמדה ו/או ריבית פיגורים כאמור, ו/או לנקוט בכל סעד אחר לו זכאית החברה ע"פ ההסכם ו/או ע"פ הדין.

14.4. החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית לחדש אספקת השירות לבקשת המנוי. אושר החידוש, יהיה על המנוי לשלם דמי חיבור, בשיעור שיהיה נהוג בחברה במועד חידוש השירות ותשלומים בהתאם לתנאי השירות כפי שיהיו במועד חידוש השירות.

14.5. סעיף 14 זה הינו תנאי מהותי בהסכם.

## 15. אחריות ותחזוקה לצידוד הקצה

15.1. מנוי אשר רכש, שאל או שכר מהחברה צידוד קצה יהיה זכאי:

15.1.1. לתקופת אחריות של שנה אחת, במהלכה יסופק לו שירות תחזוקה, ללא תמורה, בגין חלקים ואביזרים של צידוד הקצה, אשר התגלו בהם תקלות וליקויים.

15.1.2. לאחר שנה, יהיה זכאי המנוי לרכוש שירות תחזוקה, בתמורה לתשלום התעריף המפורט בלוח התעריפים.

15.1.3. האחריות לפי סעיף 15.1.1 ושירות התחזוקה לפי סעיף 15.1.2 יהיו מותנים בהתקיים כל התנאים הבאים:

15.1.3.1. שהמנוי רכש, שאל או שכר את צידוד הקצה מהחברה או ממשווק מורשה מטעמה.

15.1.3.2. צידוד הקצה הותקן ע"י החברה ו/או ע"י מתקין מורשה מטעמה.

15.1.3.3. המנוי קיים את הוראות סעיפים קטנים 6.1.2.3 (1), (5) ו-(6) לעיל.

15.1.4. לא קיים המנוי את הוראות סעיפים קטנים 6.1.2.3 (1), (5) ו-(6) לעיל, וביקש לקבל את שירותי האחריות והתחזוקה כאמור בסעיפים 15.1.1 ו-15.1.2, תהיה החברה רשאית (אך לא חייבת) לספק למנוי את השירותים כאמור, תוך חיוב המנוי בתשלום נוסף המפורט בלוח התעריפים, מעבר לתשלום בגין שירות התחזוקה אם נרכש ע"י המנוי כאמור לעיל, זאת מבלי לגרוע מן האמור בסעיפים קטנים 6.1.2.3 (3) ו-(4).

15.2. יובהר כי מנוי אשר רכש, שאל או שכר צידוד קצה מאחר, אם יתאפשר לעשות כן, ובהתאם לאמור בסעיף 6.2 לעיל, לא יהיה זכאי לאחריות ו/או שירות תחזוקה מהחברה, אלא אם הוסכם אחרת עם החברה בהסכם נפרד.

## 16. שמירת סודיות והגנה על הפרטיות

16.1. המנוי מתחייב כי כל הפרטים שנמסרו על ידו לחברה מלאים ומדויקים ונמסרו מרצונו ובהסכמתו, על אף שלא חלה עליו חובה למסרם לפי דין.

16.2. החברה מתחייבת לשמור בסודיות כלפי צד שלישי כל מידע שמסר לה המנוי, וכל מידע אשר הגיע לידיה במהלך אספקת השירות, אלא אם כן תהיה חייבת לגלותו ע"פ דין או רשאית לגלותו בהתאם להוראות הסכם זה.

16.3. חרף האמור לעיל, העברת מידע כאמור לעובדים של החברה או לבעל רישיון אחר, לרבות ספק שירות אינטרנט או לשלוחים מטעמו, או לפועלים מטעמו, במידה הנדרשת לצורך אספקת השירות, לרבות לצורך ביצוע קישור הגומלין בין רשת החברה לרשת בעל רישיון אחר, ביצוע פעולות חיוב

וגביה עבור קישור גומלין ו/או עבור שירותי בעל רישיון אחר, ביצוע פעולות הקשורות בהפעלת ניידות מספרים, וכן לצורך מניעת הונאות ושימוש שלא כדין בשירות, לא תהווה הפרה של הוראות הסכם זה. העברת מידע כאמור לספק שירות אינטרנט תיעשה בין היתר לאחר קבלת הודעה של ספק שירות אינטרנט לחברה לפיה המנוי מקבל שירותיו. לעניין סעיף 16 להסכם "מידע", לרבות: שם, מס' ת.ז./מס' תאגיד, כתובת, מס' מנוי, סטטוס חיבור, פרטים בעניין סוג ציוד קצה, הציוד הביתי וכמותו, מועד תחילת שירות, הפסקת וניתוק שירות ומתכונת השירות שהזמין המנוי, שיוך מנוי בשירות הטלפוניה למפעיל נבחר ושינוי שיוך, חסימת שיחות או הסרתה, נתונים בדבר שיחות או תעבורה.

16.4. החברה תהיה רשאית להעביר את המידע ואת פרטי אמצעי התשלום שמסר לה, לבעל רישיון כללי לשידורי כבלים, לתאגיד קשור או לספק שירות אינטרנט המספק שירותיו באמצעות הרשת וכן לכל צד שלישי שיפעל מטעם החברה לחיוב המנוי ולשם גביית התשלומים המגיעים מהמנוי לפי הסכם זה, בכפוף להתחייבות לשמור על פרטיות המנוי לפי כל דין ולעשות שימוש במידע האמור אך ורק לצורך גביית התשלומים המגיעים מהמנוי ע"פ הסכם זה. כמו כן, המנוי מסכים כי מידע שנמצא במאגרי המידע של בעל רישיון כללי לשידורי כבלים או תאגיד קשור המספק לו את שירותיו אודות שמו, מס' ת.ז./מס' תאגיד, כתובת, מס' מנוי, סטטוס חיבור, פרטים בעניין סוג ציוד הקצה, הציוד הביתי וכמותו, יועבר לחברה על מנת שתוכל לעשות בו שימוש לצורך מתן השירותים לפי הסכם זה וזאת בכפוף להוראות הדין.

16.5. על אף האמור בסעיף זה, מידע אשר נמסר לחברה ע"י המנוי, יופיע במאגרי המידע של החברה, או של מחזיק מטעמה, והחברה או מי מטעמה יוכלו לעשות שימוש במידע הנ"ל, לצורך מתן שירותים לפי הסכם זה **והמנוי מסכים שאף לצורך הצעת שירותים ומוצרים נוספים לרבות של צד שלישי, שיתוף במבצעים, מתן הטבות ומתנות.** מבלי לגרוע מן האמור וכפוף להוראות הדין, המנוי מאשר כי במהלך אספקת השירות, החברה תהיה רשאית לאסוף מידע הנוגע למנוי, הכולל כל פרט שנמסר לחברה על ידי המנוי ו/או על ידי צדדים שלישיים, ו/או שנאסף באמצעים טכנולוגיים במסגרת השימושים שיעשה בשירות, לרבות יישומים בהם הוא עושה שימוש, אתרי אינטרנט שהמנוי יגלוש בהם, מיקום גיאוגרפי, אופן השימוש בשירות וכיו"ב. ידוע ומוסכם על המנוי כי איסוף המידע כאמור ישמש למטרת שיפור השירות, מיקוד והתאמת השירותים המוצעים לו, גביית תשלומים, ניתוחים ופילוחים סטטיסטיים, שיתוף המידע עם צדדים שלישיים, קבלת הצעות שיווקיות או פרסומים מהחברה ו/או מצדדים שלישיים. המנוי יהיה רשאי לבקש מהחברה בכתב, בכל עת, כי מידע המתייחס אליו לא ישמש למשלוח דברי פרסומת כהגדרתם בחוק.

16.6. המנוי יודיע לחברה, עם הצטרפותו לשירות הטלפוניה, האם הוא מסכים כי מספר/י הטלפון ו/או מספר/י הפקסימיליה שלו ומענו יסופקו לכל דורש באמצעות שירות מודיעין לברור מספרי טלפון שיופעל ע"י החברה ו/או מי מטעמה ו/או כל מפעיל פנים ארצי ומפעיל רט"ן ו/או מי מטעמם, בכל דרך בה יסופקו, לרבות באמצעות מוקד טלפוני ורשת האינטרנט (להלן: "שירות המודיעין"), ויפורסמו במדריך הטלפון של החברה ו/או מי מטעמה (להלן: "המדריך"). פרסום המדריך והפעלת שירות המודיעין יסופקו במתכונת שתקבע החברה מעת לעת, והכל כפוף להוראות הדין. המנוי רשאי לבקש בכל עת מהחברה, בהודעה בכתב, כי פרטיו לא יופיעו בשירות המודיעין ו/או במדריך. מובהר כי בקשת מנוי שלא להיכלל במדריך המתפרסם בדפוס (ככל שקיים), תבוצע ע"י החברה במהדורה

הבאה של המדריך. המנוי מאשר כי ידוע לו שבהתקשרות למוקדי חירום כאמור ברישיון, מספר/י הטלפון שיוקצו לו אינם חסויים.

16.7. שיחות טלפון שיבוצעו עם המנוי בקשר עם מתן השירות יוקלטו ע"י החברה וישמשו אותה לצרכיה הפנימיים, אלא אם נדרש אחרת ובכפוף להוראות כל דין.

16.8. למען הסר ספק, הוראות סעיף זה באות להוסיף ולא לגרוע מהוראות חוק האזנות סתר, התשל"ט - 1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, ו/או כל דין אחר לעניין הגנת פרטיותו של אדם.

16.9. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, מובהר כי החברה רשאית, מעת לעת, לסרוק פרמטרים טכניים בצידוד קצה הנמצא בבית המנוי, לצורך בקרה על תקינות הצידוד ועל מנת לוודא כי לא נעשה בצידוד קצה שימוש בניגוד לאמור בהסכם זה.

### **17. מוקד השירות**

17.1. החברה תקיים ותפעיל מוקד שירות טלפוני למנויים, אשר יטפל בפניות המנויים ובמבקשים להיות מנויים.

17.2. החברה תטפל בפניות המנויים למוקד השירות והתמיכה בהתאם לנדרש ברישיון ו/או עפ"י כל דין.

17.3. החברה תפעיל מוקד פניות טלפוני 24 שעות ביממה בכל ימות השנה (למעט ביום הכיפורים) על מנת להעניק שירות תמיכה טכנית ללקוחות. מוקד התמיכה הטכנית יהיה מאויש על ידי צוות עובדים מיומן ומקצועי, בעל כשירות מתאימה לטיפול בפניות לקוחות. ככל שנתקבלה תלונה על תקלה יפעל הצוות האמור לאיתור התקלה ויחל בנקיטת צעדים לתיקונה באופן מיידי.

17.4. מוקד פניות טלפוני לשירות כללי יהיה מאויש למשך 10 שעות ביממה לפחות, החל מהשעה 08:00 בבוקר, בימי החול בכל ימות השנה, להוציא ערב יום השואה וערב יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ולנפגעי פעולות האיבה. בימי שישי וערבי חג, יפעל המוקד במשך 5 שעות לפחות, החל מהשעה 08:00 בבוקר. המוקד לא יהיה פעיל בשבתות, בימי חג, ימי בחירות ויום העצמאות.

17.5. לפניות למוקדים ניתן לפנות טלפונית \*6720.

### **18. נציב תלונות ויישוב מחלוקות**

18.1. המנוי רשאי לפנות אל נציב התלונות של החברה בכל עניין הנוגע לשירות ו/או לחשבונות שהגישה החברה למנוי. מענו של נציב התלונות הוא קיבוץ געש מיקוד 6095000. החברה תודיע על שינוי במענו של נציב התלונות ובדרכי ההתקשרות אליו באתר האינטרנט של החברה.

18.2. הפניה לנציב התלונות תהא באמצעות הטלפון, הדואר הרגיל, הפקסימיליה, המנויים בהסכם זה לעיל, או באמצעות הדוא"ל שכתובתו: [service@mesh.net.il](mailto:service@mesh.net.il)

18.3. נציב התלונות יהיה מוסמך מטעמה של החברה לברר עם המנוי את חילוקי דעות שיתגלעו בין החברה למנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם זה.

18.4. אין באמור בסעיף זה כדי:

18.4.1. למנוע מהמנוי ו/או החברה להביא את העניין מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך.

18.4.2. לגרוע מסמכות החברה להפסיק את השירות או לנתקו בנסיבות האמורות בסעיף 14 לעיל.

## **19. כללי שימוש נאות**

- 19.1. המנוי ישתמש בשירותים על-פי הסכם זה, בהתאם לכל דין, על-פי כללי ההתנהגות המקובלים ברשת האינטרנט כפי שמפורסמים ויעודכנו מעת לעת באתר החברה (להלן: "כללי ההתנהגות") ובכפוף להוראות הפעלה ולהנחיות שיוצאו על ידי החברה, ספקי השירות וספקי המידע מעת לעת.
- 19.2. מבלי לפגוע באמור לעיל, המנוי ימנע משימוש בשירותים בצורה ו/או למטרה הנוגדת את הדין, לרבות ביצוע הימורים בלתי חוקיים, הפצת תוכנות וקבצים זדוניים ו/או מזיקים, גישה למערכות ולקבצים ללא הרשאה או כל שימוש אחר העלול לגרום נזק ו/או הפרעה ו/או הגבלת השימוש בשירותים ו/או עלול להוות הפרה של זכויות של החברה, ספקי המידע, ספקי השירות, לקוחות אחרים, משתמשים או צד ג' כלשהו.
- 19.3. המנוי ישפה את החברה מיד עם קבלת דרישה לעשות כן, בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה (לרבות הוצאות משפטיות) אשר נגרמו לה ו/או לצד ג' כלשהו כתוצאה משימוש שעשה ו/או שנעשה דרכו ו/או באמצעות ציוד קצה המותקן במתקניו ו/או באמצעות מנוי הרשום על שמו אצל בעל רישיון בזק אחר ו/או באמצעות הציוד שנמסר לו ו/או באמצעות התוכנה ו/או באמצעות שם המשתמש וסיסמאות שהוקצו לו עבור השירותים, לרבות בגין נזקים ו/או הפסדים ו/או הוצאות שנגרמו בעקבות הפרת הוראה מהוראות ההסכם ו/או פעולה בניגוד להוראות שניתנו ללקוח מעת לעת.
- 19.4. המנוי מתחייב שלא להמחות או להעביר בדרך אחרת הסכם זה או את הזכויות שלו על פיו. השירות מוענק ללקוח לשימוש הפנימי בלבד והוא מתחייב שלא למוכרו ולא לאפשר שימוש לאחרים ללא הסכמת החברה מראש ובכתב. מובהר, כי ניסיון המחאה או העברה כאמור יהיה בטל ויהווה הפרה יסודית של ההסכם.
- 19.5. המנוי מתחייב שלא לעשות שימוש בשירותי החברה לצורך ביצוע כל פעולה האסורה עפ"י דיני מדינת ישראל והוא מצהיר כי בשל ביצוע פעולות אלה תחול עליו בלעדית כל חבות, והוא ישפה את החברה בהתאם מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל תביעה ו/או דרישה של צד ג' בענין. פעולה אסורה תכלול, בין היתר, כדלקמן:
- 19.5.1. חדירה לחומר מחשב שלא כדין, העברת נגיף מחשב, שיבוש או הפרעה למחשבים אחרים - בניגוד לחוק המחשבים התשנ"ה-1995.
- 19.5.2. האזנת סתר לשיחה בדיבור או בבזק, לרבות בתקשורת בין-מחשבים - בניגוד לחוק האזנת סתר, התשל"ט-1979.
- 19.5.3. ארגון/השתתפות במשחקים אסורים, הגרלות והימורים - בניגוד לפרק ח' סימן י"ב לחוק העונשין, תשל"ז-1977. ("חוק העונשין").
- 19.5.4. פרסום והצגת תועבה-בניגוד לסעיף 214 לחוק העונשין.
- 19.5.5. פניה בדיוור ישיר למנויי החברה ו/או למשתמשי האינטרנט - בניגוד לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ו/או בניגוד לחוק.

- 19.5.6. שימוש במערכות הצפנה ללא אישור - בניגוד להוראות צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (עיסקו באמצעי הצפנה), התשל"ה-1974.
- 19.5.7. פגיעה בזכויות קניין רוחני של גופים/משתמשים אחרים באינטרנט, ובכלל זה פגיעה בזכויות יוצרים, העתקה/שימוש בסימני מסחר וכיו"ב.
- 19.5.8. משלוח דבר פרסומת או משלוח הודעות דוא"ל למשתמשים באופן המעורר תלונות מצד אלו המקבלים את ההודעות (spamming), או בניגוד לכללי ההתנהגות המקובלים או לחוק.
- 19.6. מבלי לגרוע מן האמור בסעיף 19 לעיל ובנוסף עליו, מובהר בזאת כי בכל מקרה בו יעשה המנוי שימוש בשירותי החברה לצורך ביצוע פעולה אסורה, תהא חברה רשאית להסיר כל תוכן ו/או מסר ו/או נתון ו/או עיצוב ("המפגע") באתרי המנוי ברשת האינטרנט המאוחסנים בחברה ו/או באתרים אחרים ברשת האינטרנט הנמצאים בשליטת החברה, וזאת כאשר המדובר במפגע אשר נוצר כתוצאה מאותה פעולה אסורה, מיד עם היוודע לחברה על המפגע ובלבד שתמסור הודעה על כך ללקוח.

## 20. הוראות כלליות

- 20.1. הסכם זה, כפי שישתנה מעת לעת, הוא לבדו קובע את התנאים וההוראות החלים על אספקת השירות למנוי ואין בלתו. הוא מבטל כל הסכמה, מצג או התחייבות שניתנו, אם ניתנו, לפני כריתתו. אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע בזכויות הצדדים ע"פ חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981, ככל שזכויות אלה אינן ניתנות להתניה, ו/או דין קוגנטי אחר.
- 20.2. הפר המנוי תנאי שבהסכם זה, הרי שבלי למעט מכל הוראה אחרת בהסכם זה או בהוראות דין, הוא יפצה את החברה וישפה אותה בגין כל נזק והוצאה (לרבות הוצאות משפט) שיגרמו לה בשל כך, לרבות בשל תביעה של צד שלישי כלשהו.
- 20.3. כל שינוי או תוספת להסכם זה יעשו בכתב, בחתימת המנוי והחברה או מקום שהסכם זה מאפשר זאת במפורש, ע"י הודעה של החברה למנוי או של המנוי לחברה. למען הסר ספק מובהר כי תחולתה של דרישת הכתב כאמור, לא תחול על עניינים שהחברה נוהגת להסדירם בעל פה ושאינם נוגעים לעניינים מהותיים שבהסכם.
- 20.4. חל שינוי בהוראות הדין, תהיה החברה רשאית לתקן הסכם זה בהתאמה ונתונה לכך הסכמתו מראש של המנוי.
- 20.5. בכל עניין הנוגע לתנאי השירות ע"פ הסכם זה, שלא נקבע בהסכם בין הצדדים, ינהגו הצדדים לפי הוראות הדין, כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.
- 20.6. רישומים של החברה (לרבות תיעוד של שיחות טלפון בין החברה והמנוי) ישמשו ראיה לכאורה לכל האמור בהם.
- 20.7. השירות לפי הסכם זה הוא אישי ואינו ניתן להעברה, אלא בהסכמה מראש ובכתב של החברה.
- 20.8. החברה רשאית להעביר לאחר את זכויותיה ו/או התחייבויותיה ע"פ ההסכם, בשלמותו או בחלקו, כפי שתמצא לנכון וללא צורך בקבלת הסכמת המנוי ובלבד שלא יפגעו זכויותיו של המנוי ע"פ

ההסכם. למען הסר ספק, יובהר כי בהעברה כאמור, מסכים המנוי כי ימסרו לאחר כל הפרטים והמידע, לרבות בעניין אמצעי התשלום, המצויים בידי החברה בקשר עם אספקת השירות למנוי.

20.9. כתובות הצדדים בכל הנוגע להסכם הינן הכתובות הרשומות בטופס הזמנת השירות. כל הודעה שתישלח לכתובות הרשומות בהסכם תחשב כאילו נתקבלה ע"י הנמען כעבור 72 שעות מעת שליחתה.

20.10. המנוי יכול להתקשר עם החברה בכל עניין הקשור למתן שירותי החברה, בפנייה בכתב או בטלפון אל החברה לפי הפרטים המפורטים בכותרת מסמך זה. פרטי ההתקשרות מפורטים בין היתר גם בסיכום תנאי העסקה, בחשבונות הנשלחים למנוי ובאתר החברה. כמו-כן, המנוי יכול לקבל שירותים שונים במרכזי שירות שמענם כמפורט באתר החברה. החברה תודיע על שינוי בכתובתה ובדרכי ההתקשרות אליה.

20.11. הרישיון של החברה ונספחיו העיקריים נתונים לעיון באתר האינטרנט של החברה שכתובתו [/https://www.mesh.net.il](https://www.mesh.net.il), או באתר האינטרנט של משרד התקשורת, שכתובתו:

[/https://www.gov.il/he/departments/ministry\\_of\\_communications](https://www.gov.il/he/departments/ministry_of_communications) ובמרכזי השירות של החברה.

20.12. סעיפים 20.1-20.7 - כולל, הינם תנאים מהותיים בהסכם.

נספח שירותי אבטחת מידע וציוד חומת אש (Firewall)

1. הפרדה בין חומרה לבין שירות ורישוי - מוסכם ומובהר בזאת כי רכישת ציוד חומרה ("הברזל") כשלעצמה אינה כוללת באופן אוטומטי שירותי אבטחת מידע, סינון תכנים, או הגנה מפני איומי סייבר ("שירותי חומת האש"). הלקוח מצהיר כי ידוע לו שעל מנת שציוד חומת האש יפעל כראוי ויספק הגנה, חלה עליו החובה לרכוש בנפרד רישיונות תוכנה (Licenses) תקפים ומתאימים, ולחדשם מעת לעת. ללא רכישת רישיונות מתאימים ו/או מנוי שירות פעיל, הציוד ישמש כרכיב תקשורת בסיסי בלבד ללא יכולות הגנה אקטיביות, ולמש תקשורת לא תהיה כל אחריות על רמת האבטחה ברשת הלקוח.
2. היעדר חסינות מוחלטת (No 100% Protection) - החברה מספקת את הציוד והשירותים בהתאם לסטנדרטים המקובלים בשוק ("Best Effort"). עם זאת, הלקוח מצהיר כי ידוע לו שטכנולוגיית אבטחת המידע, מתקדמת ככל שתהיה, אינה יכולה לספק הגנה הרמטית או מוחלטת (100%). מש תקשורת אינה מתחייבת כי הציוד, התוכנה או השירות ימנעו באופן מוחלט חדירות לא מורשות, תקיפות סייבר (Cyber Attacks), וירוסים, סוסים טרויאניים, כופרות (Ransomware), רוגלות או כל נזקה אחרת.
3. הגבלת אחריות מש תקשורת - עובדיה ומי מטעמה, לא יישאו בכל אחריות, ישירה או עקיפה, לכל נזק שייגרם ללקוח או לצד שלישי כתוצאה מפריצת אבטחה, גניבת מידע, אובדן נתונים, השבתת פעילות עסקית או דרישת כופר, גם אם הותקן ציוד חומת אש, וגם אם נרכשו רישיונות כנדרש. האחריות על גיבוי המידע, עדכון מערכות ההפעלה הפנימיות והתנהלות משתמשי הקצה חלה על הלקוח בלבד.