

## הסכם התקשרות למתן שירותי גישה לאינטרנט

### 1. הגדרות

"אתר האינטרנט של החברה" - אתר האינטרנט שכתובתו היא [www.018.co.il](http://www.018.co.il).

"בזק", "מיתקן בזק", "מסר בזק", "פעולת בזק", "ציוד קצה", "שירותי בזק" - כהגדרתם בחוק.

"ההתקשרות" - ההתקשרות החוזית בין המנוי לבין החברה למתן השירותים למנוי על-ידי החברה שהינה בהתאם לתנאי ההתקשרות. "החברה" - אקספון 018 בע"מ (ח.פ. מספר 513533430).

"החוק" - חוק התקשרות (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, לרבות התקנות, הצווים, ההוראות והכללים שהותקנו ו/או שהוצאו ו/או שניתנו ו/או שנקבעו מכוחו מעת לעת, לרבות כל תיקון.

"המדד" - מדד המחירים לצרכן המתפרסם מעת לעת מטעם הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

"הפרשי הצמדה" - תוספת לסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי, לפי שיעור העלייה של המדד מן המדד שפורסם סמוך לפני מועד הפקת חשבון המנוי עד המדד שפורסם סמוך לפני תשלום הסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי, ואם שולם סכום זה בשיעורים - לפני תשלום כל שיעור ושיעור.

"הרשיון" - רשיון מיוחד לביצוע פעולות בזק ומתן שירותי גישה לאינטרנט, שהוענק לחברה על-ידי משרד התקשורת ביום 21 באוגוסט 2006, על כל נספחיו, לרבות כל תיקון ו/או חידוש לרשיון וכל מסמך אחר שנקבע ברשיון כי יהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

"השירותים" - פעולות בזק ו/או שירותי גישה לאינטרנט שמספקת ו/או תספק החברה על-פי הרשיון מעת לעת, לרבות שירותים נלווים ו/או שירותים משלימים.

"חבילות התקשרות" - מסלולי התקשרות שתציע החברה מעת לעת בקשר עם השירותים ואשר יזכו את המנויים הנרשמים להם בתעריפים מיוחדים ו/או בהטבות אחרות.

"חבילות שיתופיות" - מסלולי התקשרות אשר ישלבו חבילות התקשרות של החברה יחד עם התקשרות עם ספק התשתית בתנאים כפי שיקבעו על-ידו מעת לעת.

"חשבון המנוי" - חשבונית מס (לרבות נספחיה) שתפיק ותשלח החברה למנוי בהתאם להוראות סעיף 8 להסכם התקשרות זה.

"ימי המנוחה" - ימי המנוחה הקבועים בפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948.

"ימי עבודה" - ימים שאינם ימי מנוחה ושמתיקיים בהם מסחר בישראל.

"מחזור חיוב" - תקופת חיוב הקודמת למועד הפקת חשבון המנוי, כפי שתקבע מעת לעת על-ידי החברה, בכפוף להוראות הרשיון ולכל דין (לרבות החוק).

"מנוי" - לקוח של החברה שנרשם כמנוי במאגר המידע הממוחשב של החברה, בהתאם להליך רישום המנויים הנהוג בחברה.

"מסמכי ההתקשרות הנוספים" - הודעה מאת החברה המאשרת את רישום המנוי לשירות שמספקת החברה ו/או חבילת התקשרות ו/או עלון מידע שישלח למנוי על-ידי החברה ו/או טופס רישום ו/או טופס הזמנה ו/או הרשאה לחיוב באמצעות כרטיס אשראי ו/או הוראה לחיוב חשבון שנחתם על-ידי המנוי.

"ספק התשתית" - בעל תשתית התקשורת אשר על גביה מסופקים השירותים.

"פלט" - נתונים, סימנים, מושגים או הוראות, המופקים, בכל דרך שהיא, על-ידי מתג או מחשב.

"רשומת מחשב" - פלט שהופק ממתג או ממחשב של החברה בקשר עם מתן השירותים למנוי, לרבות חשבון המנוי.

"תנאי ההתקשרות" - תנאי ההתקשרות החוזית שבין המנוי לבין החברה, הקבועים בהסכם התקשרות זה, בתנאי חבילת ההתקשרות אליה נרשם המנוי ובמסמכי ההתקשרות הנוספים, לרבות כל שינוי בתנאי ההתקשרות שיעשה בהתאם לאמור בהסכם התקשרות זה.

"תנאי חבילות ההתקשרות" - תנאי חבילות ההתקשרות אשר יקבעו ויפורסמו על-ידי החברה מעת לעת ויכללו, או עשויים לכלול, בין השאר, מאפיינים של השירותים, תעריפים ותקופת התחייבות מינימאלית.

"תקופת התחייבות מינימאלית" - תקופה הקבועה בתנאי חבילות ההתקשרות אשר המנוי מתחייב להמשיך ולשלם במהלכה את התשלום בגין השירותים, אף אם בפועל לא יעשה בהם שימוש.

### 2. ההתקשרות; תנאי ההתקשרות

2.1 המנוי והחברה התקשרו בהתקשרות חוזית למתן השירותים למנוי על-ידי החברה בהתאם לתנאי ההתקשרות. ההתקשרות בתוקף החל מהמועד בו נרשם המנוי במאגר המידע הממוחשב של החברה.

2.2 רישום המנוי במאגר המידע הממוחשב של החברה, על-פי בקשתו של המנוי, מהווה הסכמה של המנוי לכל תנאי ההתקשרות.

2.3 תנאי ההתקשרות מבטאים וכוללים את כל אשר מוסכם בין המנוי לבין החברה בקשר עם מתן השירותים למנוי על-ידי החברה וממועד כניסתה לתוקף של ההתקשרות בטלים ומבוטלים כל ההסכמים ו/או הסיכומים ו/או ההסדרים ו/או ההתחייבויות ו/או ההבטחות ו/או המצגים (לרבות באמצעות דברי פרסומת) ו/או הנוהגים ו/או ההבנות הקודמים שהיו בין המנוי לבין החברה, ככל שהיו כאלה, בין שהיו בכתב, בין שהיו בעל-פה ובין שהיו בהתנהגות.

2.4 בית הדין לחוזים אחידים יהיה מוסמך להורות לחברה לשנות את תנאי ההתקשרות, אם הסכם התקשרות זה יוגש לאישורו על-ידי החברה. החברה תודיע למנוי בכתב על כל שינוי כאמור בתנאי ההתקשרות בתוך שני (2) ימי עבודה מהיום בו תתקבל אצלה ההוראה בדבר השינוי. ההתקשרות מהווה הסכמה מראש של המנוי לכל שינוי כאמור.

3.2.2 בנוסף, המנוי מתחייב שלא לעשות כל שימוש שאינו חוקי ו/או שהינו פוגעני, מטריד ו/או משבש במשאבים השונים של רשת האינטרנט לרבות אתרים ברשת האינטרנט, פורומים, דואר אלקטרוני ו/או קבוצות דיון.

3.3 האחריות לבדיקת התאמת השירותים (לרבות תנאי חבילות ההתקשרות) לצרכיו ומטרותיו של המנוי מוטלת על המנוי בלבד.  
3.4 בהתאם ובכפוף להוראות הרשיון ולהוראות כל דין (לרבות החוק), החברה תהיה רשאית להפסיק לספק ו/או להגביל, באופן זמני או קבוע, כל שירות בזק (לרבות השירותים) ו/או להתחיל במתן שירות בזק חדש, וזאת בכל עת ומבלי שיהיה עליה לקבל על כך את הסכמת המנוי.

#### 4. מוקד שירות ומוקד תיקון תקלות

4.1 החברה מפעילה מוקד שירות המשמש לקבלת פניות ומתן מענה בכל הנוגע לפעילויות החברה ולשירותים, לרבות לעניין הרשמה לשירותים, עדכון פרטי מנוי, טיב השירותים, בירור בנוגע לחשבונות המנוי וטיפול בהם.

4.2 המנוי רשאי לפנות למוקד השירות באמצעות טלפון, פקסימיליה או אתר האינטרנט של החברה. מספרי הטלפון של מוקד השירות הם: 1-700-018-018, 1-700-018-700. מספר הפקסימיליה של מוקד השירות הוא: 1-700-018-433. מוקד השירות זמין לקבלת פניות בכל ימות השבוע, למעט בימי המנוחה. שעות הפעילות של מוקד השירות מפורסמות באתר האינטרנט של החברה.

4.3 החברה מפעילה מוקד תיקון תקלות המשמש לקבלת הודעות ותלונות ומתן מענה בנוגע לתקלות במתן השירותים.

4.4 המנוי רשאי לפנות למוקד תיקון התקלות באמצעות טלפון, פקסימיליה או אתר האינטרנט של החברה. מספר הטלפון של מוקד תיקון התקלות הוא: 1-800-018-445. מספר הפקסימיליה של מוקד תיקון התקלות הוא: 1-700-018-433.

#### 5. הגנה על הפרטיות

5.1 בכפוף להוראות החוק, חוק האזנת סתר, התשל"ט-1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 וכל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, החברה לא תהיה רשאית להאזין למסרי בזק של המנוי ללא קבלת אישורו של המנוי מראש ובכתב, למעט לשם בקרה ופיקוח על איכות השירות, או לשם מניעת הונאות ו/או טיפול בהן.

5.2 בכפוף לאמור בסעיף 5.7 לרשיון בדבר מתן שירותים לכוחות הביטחון של מדינת ישראל, החברה, עובדיה, שלוחיה וכל הפועלים מטעמה לא יהיו רשאים לגלות מידע אודות המנוי, ובכלל זה רשימות או מסמכים הכוללים ציון שמו ומענו, פרטי החשבון שלו, מסרי הבזק שלו, זמניהם ויעדם, או כל מידע הנוגע למנוי, למעט אלה: מידע כאמור הנמסר למי שהמנוי הסמיך לכך; מידע כאמור הנמסר לאחר מכוח הוראה שבדין ו/או צו של ערכאה שיפוטית מוסמכת.

2.5 משרד התקשורת יהיה מוסמך להורות לחברה לשנות את תנאי ההתקשרות. החברה תודיע למנוי בכתב על כל שינוי כאמור בתנאי ההתקשרות בתוך שני (2) ימי עבודה מהיום בו תתקבל אצלה ההוראה בדבר השינוי. ההתקשרות מהווה הסכמה מראש של המנוי לכל שינוי כאמור.

2.6 בכפוף להוראות הרשיון ולכל דין (לרבות החוק), החברה תהיה רשאית, בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, לשנות את תנאי ההתקשרות (לרבות תעריפים, את תנאי חבילות ההתקשרות, את מחזורי החיוב, לרבות מועדם ומשכם, ואת מועד ותכיפות הפקת ומשלוח חשבון המנוי), ובלבד שתודיע על כך למנוי בכתב שני (2) ימי עבודה לפני מועד כניסתו לתוקף של שינוי כאמור. שימוש של המנוי בשירותים, לאחר משלוח הודעה בדבר שינוי כאמור בתנאי ההתקשרות, יהווה הסכמה של המנוי לשינוי תנאי ההתקשרות על-די החברה.

2.7 על אף האמור לעיל בסעיף 2.6 להסכם התקשרות זה, בכל הנוגע לשינוי תעריפים, הרי שרק העלאה בתעריף תחייב את החברה במתן הודעה למנוי לפני מועד כניסתו לתוקף של שינוי כאמור.

#### 3. השירותים, אספקתם והשימוש בהם

3.1 החברה מתחייבת לספק למנוי את השירותים בהתאם ובכפוף לתנאי ההתקשרות, הוראות הרשיון והוראות כל דין (לרבות החוק).

3.2 המנוי מתחייב לעשות שימוש בשירותים בהתאם ובכפוף לתנאי ההתקשרות ולהוראות כל דין (לרבות החוק). מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר בזאת, כי המנוי לא יהיה רשאי לבצע פעולות בזק או לספק שירותי תקשורת מכל סוג שהוא (לרבות שירותי גישה לאינטרנט) תוך שימוש, ישיר או עקיף, במיתקן הבזק של החברה ו/או בשירותים, בין ברשיון ו/או מכוח היתר כללי ובין שלא ברשיון ו/או שלא מכוח היתר כללי, בין בתמורה ובין שלא בתמורה.  
3.2.1 המנוי מתחייב שלא לעשות שימוש שלא כדין בשירותים. לעניין זה, "שימוש שלא כדין" משמעו כל שימוש שאינו חוקי ו/או

מהווה הפרת כל דין ולרבות:

- האזנת סתר למסרי בזק, בניגוד לחוק האזנת סתר התשל"ט, 1979.
- פרסום בניגוד להוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א, 1981 ו/או חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה, 1965.
- שיבוש, חדירה ו/או הפרעה למחשב ו/או לחומרי מחשב שלא כדין, בניגוד לחוק המחשבים התשנ"ה, 1995.
- שליחת ו/או הפצת הודעות דואר אלקטרוני למשתמשי רשת האינטרנט שהינם בגדר משלוח "דואר זבל".
- השתתפות במשחקים אסורים, הגרלות והימורים - בניגוד לחוק העונשין, התשל"ז, 1977.
- פרסום והצגת תועבה בניגוד לחוק העונשין התשל"ז, 1977.
- פגיעה בזכויות קניין רוחני של משתמשים אחרים באינטרנט או של כל צד שלישי, ובכלל זה פגיעה בזכויות יוצרים, העתקת סימני מסחר וכיוצא בזה.

7.3 על אף האמור לעיל, החברה תהיה רשאית, לשם עריכת ו/או הפקת ו/או משלוח חשבונות ו/או דברי פרסומת ו/או לשם גביית כספים המגיעים לה מהמנוי, למסור לצד שלישי הפועל מטעמה ו/או עבורה, לרבות משווקים ו/או דילרים של החברה, מידע אודות המנוי, ובלבד שצד שלישי זה יתחייב כלפי החברה כי ישמור על פרטיות המנוי כאמור בסעיף 5 זה.

5.4 המנוי עצמו יהיה רשאי לקבל מהחברה מידע הנוגע אליו, ובכלל זה מידע הנוגע למצב החשבון שלו בחברה, רק לאחר שיזדהה בפני נציג החברה וזהותו תאומת בהתאם לנוהל הזיהוי הנהוג בחברה.

#### **6. תעריפי החברה**

6.1 התשלום לחברה עבור השירותים יהיה בהתאם לקבוע בתנאי חבילת ההתקשרות אליה נרשם המנוי.  
6.2 למען הסר ספק מובהר, כי דמי המנוי החודשיים אינם כוללים תשלומים לספק התשתית, למעט בחבילות שיתופיות בהן צויין במפורש כי המנוי ישלם לחברה גם עבור שירותי ספק התשתית.  
6.3 מידע עדכני אודות תעריפי החברה ניתן לקבל, ללא תמורה, מנציגי מוקד השירות של החברה.

#### **7. חבילות התקשרות**

7.1 החברה תהיה רשאית להציע מעת לעת חבילות התקשרות, אשר יזכו את הנרשמים להן בתעריפים מיוחדים ו/או בהטבות אחרות בקשר עם השירותים.  
7.2 בכפוף לתנאי חבילות ההתקשרות, המנוי יהיה רשאי להירשם לאחת מחבילות ההתקשרות של החברה, וזאת באמצעות פניה למוקד השירות של החברה או באמצעות אתר האינטרנט של החברה.  
7.3 בכפוף למגבלות בדבר מעבר ו/או הצטרפות ו/או רישום לחבילת התקשרות ו/או תקופת התחייבות מינימאלית הקבועות בתנאי חבילות ההתקשרות, המנוי יהיה רשאי לבקש לעבור בין חבילות התקשרות שונות. בקשה של המנוי לעבור בין חבילות התקשרות שונות תעשה באמצעות פניה למוקד השירות של החברה. המעבר בין חבילות ההתקשרות יכנס לתוקף ביום מתן אישור החברה בדבר המעבר לחבילת התקשרות שונה.  
7.4 בכפוף להוראות הרשיון ולכל דין (לרבות החוק), החברה תהיה רשאית, בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל ו/או לשנות חבילות התקשרות המוצעות על ידיה מעת לעת.  
7.5 למען הסר ספק מובהר, כי בחבילות התקשרות הכוללות תשלום של דמי מנוי חודשיים, יחויב המנוי בתשלום דמי המנוי החודשיים בין אם עשה שימוש בפועל בשירותים ובין אם לאו.  
7.6 בכפוף להוראות הרשיון ולכל דין (לרבות החוק), החברה תהיה רשאית, בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, להציע חבילות התקשרות שונות לסוגי לקוחות שונים.  
7.7 מובהר, כי במקרה שמנוי נרשם ו/או עבר ו/או הפסיק חבילת התקשרות באמצע מחזור חיוב, החיוב בגין מחזור החיוב יהיה על-פי מספר הימים במחזור החיוב הרלבנטי שבהם המנוי היה רשום לחבילת ההתקשרות.

#### **8. חשבון המנוי**

8.1 החברה תפיק ותשלח למנוי, מעת לעת, את חשבון המנוי אשר יפרט את החיובים עבור השירותים בגין מחזור החיוב האחרון שהסתיים ו/או תקופות חיוב קודמות, לרבות סך כל החיובים בגין ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה.

8.2 על אף האמור לעיל בסעיף 8.1 להסכם התקשרות זה, במקרה בו סכום החיובים עבור השירותים בגין מחזור החיוב האחרון שהסתיים יהיה נמוך מסכום מינימאלי, שייקבע מעת לעת על-ידי החברה לפי שיקול דעתה הבלעדי, תהא החברה רשאית להפיק ולשלוח למנוי את חשבון המנוי במועד מאוחר יותר או לכלול את סכום החיובים הנ"ל בכל חשבון אחר מאוחר יותר של המנוי.

8.3 חשבון המנוי יכלול ויפרט את כל הפרטים והנתונים הנדרשים לפי הוראות הרשיון והוראות כל דין (לרבות החוק).

8.4 זיכוי המגיע למנוי מהחברה יתבצע בחשבון המנוי התכוף, לאחר שנקבעה על-ידי החברה זכאותו של המנוי לזיכוי כאמור.

8.5 חשבון המנוי ישלח למנוי באמצעות הדואר. ביקש זאת המנוי במפורש, ישלח חשבון המנוי לכתובת הדואר האלקטרוני אשר מסר המנוי לחברה, או בכל אמצעי אחר עליו יוסכם בין המנוי לבין החברה.

8.6 אם בתוך שלושים (30) ימים ממועד שליחת חשבון המנוי לא ישיג המנוי בכתב על נכונות חשבון המנוי, יהווה הדבר אישור של המנוי לנכונות חשבון המנוי ו/או פירוט השיחות.

8.7 השגה על נכונות חשבון המנוי לא תהווה עילה לדחייה בתשלום מלוא הסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי. אם ההשגה של המנוי תתברר כנכונה, החברה תזכה את המנוי בהתאם.

8.8 החברה תהיה רשאית להפיק ו/או לשלוח למנוי את חשבון המנוי (לרבות כל נספח) באמצעות צד שלישי הפועל מטעמה ו/או עבורה.

#### **9. פירעון חשבון המנוי**

9.1 המנוי ישלם לחברה את הסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי באמצעות כרטיס אשראי או באמצעות הוראת קבע לחיוב חשבון בנק, כפי שיקבע על-ידי החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

9.2 על אף האמור בסעיף 9.1 לעיל, החברה תהיה רשאית, אולם לא מחוייבת, להסכים כי המנוי ישלם תשלומים בהתאם להסכם התקשרות זה, כולם או חלק מסוים מהם, באמצעות המחאות. תנאי ומועדי ביצוע תשלומים באמצעות המחאות יקבעו על-ידי החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, מעת לעת.

9.3 החברה תהיה רשאית לגבות כל תשלום המגיע לה מהמנוי באמצעות צד שלישי הפועל מטעמה ו/או עבורה.

11.1.2 עקב טעות במתן שירות בזק (לרבות השירותים), טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, מסירת מסר בזק למען בלתי נכון או רישום מוטעה במדריך מנויים או בפרסום אחר של החברה;

11.2 בכפוף לאמור לעיל בסעיף 11.1 להסכם התקשרות זה, החברה, עובדיה וכל הבאים מטעמה, לא ישאו באחריות בניזקין אלא:

11.2.1 לנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת שירות בזק (לרבות השירותים) או הפסקתו;

11.2.2 לנזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של החברה, עובדיה או הבאים מטעמה.

11.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם על-ידי המנוי כי:

11.3.1 השירותים ניתנים למנוי כמות שהם ("As Is").

11.3.2 רשת האינטרנט אינה בשליטת החברה והחברה אינה נותנת כל מצג מפורש או משתמע באשר לרשת האינטרנט או באשר לכל תוכן, מידע, מוצר, אתר ו/או שירות הניתנים באמצעות רשת האינטרנט ו/או באשר להתאמת השירותים לשימוש מסוים באמצעות רשת האינטרנט.

11.3.3 השירותים תלויים בצדדים שלישיים (כגון ספק התשתית וספקי מידע ושירות נוספים, לרבות יצרני תוכנות אבטחת מידע כדוגמת תוכנת Fire Wall, יצרני מודמים ונתבים, וכדומה) והחברה אינה אחראית לכל מעשה או מחדל של צדדים שלישיים ולא תישא בכל נזק / אובדן / הוצאה שיגרמו בשל כך, לרבות עקב התקנת ו/או חיבור ציוד ו/או תשתית של ו/או על-ידי צד שלישי, פעילות הציוד ו/או התשתית, תעריפי צד שלישי ואיכות שירותיו.

13.3.4 החברה אינה אחראית לנזקים הקשורים ברשת הבזק, רשת האינטרנט, גישה בין-לאומית בחיגור, בציוד ו/או במערכות המנוי, בסביבת האפליקציה של המנוי ובציוד תקשורת שמוקן אצל המנוי.

11.3.5 המידע והנתונים המועברים במסגרת השירותים אינם מאובטחים והחברה אינה אחראית לאבטחתם ו/או לכל נזק / אובדן / הוצאה שיגרמו כתוצאה מכך. המנוי אחראי בלעדית לאבטחת והגנת המידע המצוי במערכתיו ו/או בציודו והחברה אינה אחראית לנזק / אובדן / הוצאה שיגרמו עקב העדר אבטחה / הגנה כאמור, לרבות עקב חדירה של גורמים לא מורשים למערכות וציוד המנוי.

11.3.6 החברה אינה אחראית לתקינות ו/או שמישות ציוד החומרה ו/או תוכנות התקשורת באמצעותם עושה המנוי שימוש בשירותים.

11.3.7 החברה אינה אחראית לנזקים הנובעים מהפצת וירוסים מחשב ו/או תוכנות רוגלה ו/או סוסים טרויאניים ו/או תוכנות זדוניות אחרות ו/או "דואר זבל" (ספאם).

11.3.8 החברה אינה אחראית לנזקים, מכל סוג שהוא, הנובעים מחשיפה לתכנים, מכל סוג שהוא, באמצעות רשת האינטרנט.

9.4 שינוי אמצעי תשלום על-ידי המנוי יהיה כפוף להסכמה מראש של החברה ובמקרה בו הדבר יידרש על-ידי החברה, אף לחתימה על הרשאה לחיוב באמצעות כרטיס אשראי או הוראה לחיוב חשבון על-ידי המנוי. מובהר בזאת, כי שינוי אמצעי תשלום יכול שיהיה כרוך בתשלום חד-פעמי לחברה ו/או בשינוי התעריפים בהם מחויב המנוי.

9.5 למען הסר ספק מובהר בזאת, כי אין בהפסקה של השירותים או בנייתוקם, כאמור להלן בסעיף 15 להסכם התקשרות זה, כדי לגרוע מחובתו של המנוי לשלם לחברה במועד את מלוא הסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי (לרבות ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה).

#### **10. ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה**

10.1 כל תשלום, או חלק של תשלום שלא ישולם על-ידי המנוי לחברה במועד לתשלום, ישא ריבית פיגורים והפרשי הצמדה, וזאת החל מהמועד לתשלום ועד למועד התשלום בפועל.

10.2 שיעור ריבית הפיגורים יהיה כשיעור ריבית הפיגורים הצמודה הנקוב בהודעה בדבר שיעורי פסיקת ריבית והצמדה של החשב הכללי במשרד האוצר, אשר פורסמה ברשומות לאחרונה לפני מועד התשלום בפועל של הסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי, בתוספת הפרשי הצמדה על הריבית. מידע אודות שיעור ריבית הפיגורים ניתן לקבל מפקידי מחלקת הגביה של החברה בטלפון שמספרו הוא: 1-700-018-440. מידע זה אף מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

10.3 החברה תחייב את המנוי בתשלום הוצאות גביה בגין כל תשלום שלא ישולם על-ידי המנוי לחברה במועד לתשלום, ובלבד שחלפו ארבעה עשר (14) ימים לפחות מהמועד לתשלום, למעט במקרה של אי תשלום מחמת סירוב בנק או חברת כרטיסי אשראי לשלם חיוב שניתנה לחברה הרשאה לגבותו, שאז תחייב החברה את המנוי בתשלום הוצאות גביה מיד עם קבלת הסירוב כאמור. שיעור הוצאות הגביה יהיה עד עשרה אחוזים (10%) מסכום החוב של המנוי לחברה (בתוספת מע"מ) ובכל מקרה לא פחות מחמישים (50) ש"ח (בתוספת מע"מ). לעניין זה, "הוצאות גביה" - לרבות טיפול משפטי שמבצעת החברה או מי מטעמה ו/או עבורה לשם גביית חוב קודם פניה לערכאות שיפוטיות.

10.4 כל האמור לעיל בדבר חיוב המנוי בריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה הוא בכפוף להיתר העיסקה עליו חתומה החברה. היתר העיסקה מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

#### **11. פטור מאחריות בניזקין; הגבלת אחריות בניזקין**

11.1 החברה, עובדיה וכל הבאים מטעמה, לא ישאו באחריות לנזק שנגרם:

11.1.1 עקב אי אספקת שירותי בזק (לרבות השירותים) ו/או שירותים נלווים ו/או משלימים, השהייתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעים מפעולה מכוונת של החברה ככל שזו דרושה לשם ביצוע פעולת בזק או מתן שירות בזק;

14.4 כל חילוקי דעות שיתגלעו בין החברה לבין המנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם התקשרות זה, יועברו לבירור אל נציב התלונות.

14.5 מובהר בזאת, כי אין בפניה אל נציב התלונות כאמור לעיל בסעיף 14.4 להסכם התקשרות זה, כדי למנוע מהמנוי או מהחברה להביא את עניינם מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך, או כדי לגרוע מסמכות החברה לפעול על-פי הוראות סעיף 15.

להסכם התקשרות זה לעניין הפסקת השירותים או ניתוקם בשל הפרת תנאי ההתקשרות.

#### **15. ביטול ההתקשרות והפסקת השירותים**

15.1 בכפוף למגבלות הקבועות בתנאי ההתקשרות (לרבות התחייבות לתקופת התחייבות מינימאלית), רשאי המנוי לבטל את ההתקשרות ולהביא להפסקת השירותים.

15.2 ביטול ההתקשרות ביוזמת המנוי כאמור לעיל בסעיף 15.1 להסכם התקשרות זה, יעשה על-ידי פניה לחברה באחד מן האמצעים הבאים:

(א) בעל-פה - בטלפון מספר 018-700-018 או 700-018-700 או במשרדי החברה ברחוב האודם 1, קומה 3, פתח תקווה;

(ב) בדואר אלקטרוני - לכתובת [info@018.co.il](mailto:info@018.co.il);

(ג) בפקסימיליה - לפקסימיליה מספר 03-9254433;

(ד) בדואר - לתיבת דואר 7616, פתח-תקווה, מיקוד 49170.

15.3 במידה שהמנוי התחייב במסגרת חבילת ההתקשרות לתקופת התחייבות מינימאלית, אזי עם הפסקת השירותים הוא יחויב בתשלום דמי ביטול חד-פעמיים בשיעור הסכום הכולל של התמורה שהיה עליו לשלם לחברה במהלך תקופת ההתחייבות המינימאלית, בתוספת השווי הכספי המלא של ההטבות (לרבות הנחות) שניתנו למנוי, ככל שניתנו, בניכוי הסכום אשר שולם על-ידו בפועל עד מועד הפסקת השירותים.

15.4 מובהר בזאת, כי ביטול על-ידי המנוי של התקשרות עם ספק התשתית לא יהווה הודעה על ביטול ההתקשרות עם החברה וכן כי אי פירעון חשבון המנוי כשלעצמו לא יהווה הודעה על ביטול ההתקשרות.

15.5 החברה תפסיק לספק למנוי את שירותיה, בהתאם לבקשתו, לא יאוחר משני (2) ימי עבודה לאחר מועד קבלת הבקשה אצלה, אלא אם ביקש המנוי להפסיק לקבל את השירותים במועד מאוחר יותר, שאז תפסיק החברה לספק את השירותים במועד המבוקש.

15.6 החברה תהיה רשאית לבטל את ההתקשרות ולהפסיק לספק למנוי את השירותים, כולם או מקצתם, באופן זמני או קבוע, בכל אחד מהמקרים שלהלן:

15.6.1 המנוי לא שילם במועד תשלום שהוא חב בו עבור שירות שקיבל מהחברה ו/או המנוי הפר תנאי אשר נקבע לגבינו בהסכם התקשרות זה כי הוא תנאי מהותי, ובלבד שהחברה נתנה למנוי הודעה מוקדמת בכתב של עשרה (10) ימי עבודה לפחות לפני שהפסיקה לספק למנוי את השירותים (למעט במקרה של הפרת סעיף 3.2.1 וסעיף 3.2.2 להסכם התקשרות זה שאז לא תידרש החברה לתת כל הודעה מוקדמת);

11.3.9 החברה אינה אחראית לתוכן, מסרים ועיצוב אתרים (כולל אתרי המנוי המאוחסנים אצלה) לרבות למסרים המועברים מהאתרים האמורים ואליהם ואינה אחראית לכל אובדן / הוצאה / נזק שיגרמו כתוצאה מאתרים אלה לרבות עקב פגיעה בזכויות קניין רוחני ובכלל זה הפרת זכות יוצרים, סימן מסחר, סוד מסחרי, פטנט מדגם ו/או עקב פגיעה בפרטיות. למען הסר ספק, החברה אינה אחראית לפגיעה בזכויות קניין רוחני כלשהן לרבות סימן מסחר (לרבות שמות מתחם) וסוד מסחרי ביחס לזכות השימוש המוענקת בשמות מתחם וכתובות דואר אלקטרוני.

11.4 אם ייקבע על-ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, כי על החברה לפצות ו/או לשפות את המנוי, לא יעלה סכום הפיצוי ו/או השיפוי שתשלם החברה למנוי על סכום השווה לממוצע הסכומים ששילם המנוי לחברה בעבור השירותים במהלך שלושת החודשים האחרונים שקדמו לאירוע בגינו נקבע כי על החברה לשלם למנוי את הפיצוי ו/או השיפוי. פרט לאמור לעיל, המנוי לא יהיה זכאי לקבל מהחברה כל פיצוי או שיפוי בגין כל נזק ו/או הוצאה (לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד) ו/או הפסד ו/או אבדן (לרבות אבדן הכנסה) שיגרמו לו עקב מתן השירותים.

11.5 אין באמור לעיל בסעיף 11 זה כדי לגרוע מכל חסינות שהוענקה ו/או תוענקה לחברה על-פי כל דין.

#### **12. פיצוי ושיפוי החברה**

12.1 המנוי מתחייב לפצות ו/או לשפות את החברה בגין כל נזק ו/או הוצאה (לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד) ו/או הפסד ו/או אבדן (לרבות אבדן הכנסה) שיגרמו לחברה כתוצאה מפעולה או מחדל של המנוי שמהווים הפרה של תנאי ההתקשרות.

12.2 פיצוי ו/או שיפוי כאמור לעיל בסעיף 12.1 להסכם התקשרות זה יתבצע בתוך שבעה (7) ימים מדרישתה הראשונה של החברה.

#### **13. רשומת מחשב**

13.1 רשומת מחשב תשמר ראייה לכאורה לאמיתות תוכנה, ובכלל זה בנוגע לכתובת המחשב (IP) ממנו נעשה שימוש בשירותים; לעצם קיומו של שימוש של המנוי בשירותים ו/או שימוש באמצעות השירותים, לשעת התחלת השימוש בשירותים ולשעת סיום השימוש בשירותים; לעצם קיומה של שיחת טלפון שביצע המנוי למימוש ההתקשרות על-ידי יוזם השיחה, ליעד השיחה, לתאריך ביצוע השיחה, לשעת התחלת השיחה ולשעת סיום השיחה.

#### **14. נציב תלונות**

14.1 החברה מינתה נציב תלונות, שתפקידו הם לברר תלונות בנוגע לשירותים (לרבות תלונות של מי שמבקש לקבל את השירותים) וכן לברר תלונות בנוגע לחשבונות שהגישה החברה ולהכריע בהן.

14.2 נציב התלונות פועל על-פי מדיניות החברה והחברה מעניקה לו את כל הסיוע הנדרש לו למילוי תפקידו.

14.3 המנוי יהיה רשאי להגיש תלונה כאמור לנציב התלונות ובלבד שהתלונה תשלח אל נציב התלונות באחד מן האמצעים הבאים:

(א) בדואר אלקטרוני - לכתובת [ombudsman@018.co.il](mailto:ombudsman@018.co.il);

(ב) בפקסימיליה - לפקסימיליה מספר 03-9238838;

(ג) בדואר - לתיבת דואר 7616, פתח-תקווה, מיקוד 49170.

### 18. שיגור הודעות דבריי פרסומת למנוי

18.1 החברה תהיה רשאית לשלוח למנוי הודעות דבריי פרסומת באמצעות דואר, פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי, דואר אלקטרוני והודעות מסר קצר (SMS), ובלבד שבעת הרישום לשירותים ניתנה למנוי הזדמנות לסרב לקבל הודעות דבריי פרסומת באמצעים המפורטים לעיל בסעיף זה, כולם או מקצתם (למעט דואר), והמנוי לא הביע את סירובו.

18.2 המנוי יהיה רשאי, בכל עת ולפי שיקול דעתו, לבטל את הסכמתו ולהודיע לחברה על סירובו להמשיך ולקבל הודעות דבריי פרסומת כאמור לעיל, למעט הודעות דבריי פרסומת המשוגרים באמצעות הדואר ו/או המופיעים על-גבי חשבון המנוי.

### 19. מסירת פרטים; עדכון פרטים; משלוח הודעות

19.1 המנוי ימסור לחברה פרטים נכונים, מדויקים ומלאים בלבד.  
19.2 המנוי יודיע לחברה על כל שינוי שיחול בפרטים שמסר לחברה, לרבות שינוי בשם ו/או במען ו/או במספר טלפון ו/או במספר פקסימיליה ו/או בכתובת דואר אלקטרוני ו/או בפרטי חשבון בנק ו/או בפרטי כרטיס אשראי. הודעה כאמור תינתן לכל המאוחר בתוך שבעה (7) ימים ממועד ביצוע השינוי.

19.3 כל הודעה אשר תישלח על-ידי המנוי לחברה (לרבות לנציב התלונות של החברה), תחשב כאילו הגיעה ליעדה: תוך שלושה (3) ימי עבודה מיום שנשלחה בדואר; ביום העבודה הבא לאחר יום שידורה, אם שודרה בפקסימיליה; במועד מסירתה בפועל, אם נמסרה במסירה אישית.

19.4 תלונה אשר תישלח על-ידי המנוי לנציב התלונות של החברה בדואר אלקטרוני, כאמור בסעיף 14.3 להסכם התקשרות זה, תחשב כאילו הגיעה ליעדה ביום העבודה הבא לאחר יום השלחה.

19.5 כל הודעה אשר תישלח על-ידי החברה למנוי, תחשב כאילו הגיעה ליעדה: תוך שלושה (3) ימי עבודה מיום שנשלחה בדואר; ביום העבודה הבא לאחר יום שידורה, אם שודרה בפקסימיליה; ביום העבודה הבא לאחר יום השלחה, אם נשלחה בדואר אלקטרוני; במועד מסירתה בפועל, אם נמסרה במסירה אישית.

"הודעה" לעניין סעיף 19.5 זה - לרבות חשבון המנוי אשר יישלח למנוי בהתאם להוראות סעיף 8.5 להסכם התקשרות זה ולרבות כל הודעה המופיעה על-גבי חשבון המנוי.

### 20. תנאים כלליים

20.1 כותרות הסעיפים בהסכם התקשרות זה ניתנו לשם נוחות הקריאה בלבד ואין להשתמש בהן לצורכי פרשנות.

20.2 התנאים המפורטים בסעיפים 3.2, 10, 12, 17.3, 17.10, 19.1, 19.2, 20.9 להסכם התקשרות זה הינם תנאים מהותיים לעניין סעיף 15.6.1 להסכם התקשרות זה.

20.3 ביטול או קביעה בדבר בטלותו של תנאי מתנאי ההתקשרות וכן קביעה כי תנאי מתנאי ההתקשרות אינו ניתן לאכיפה כלל, יחולו רק לגבי אותו תנאי או חלקו, לפי העניין, ולא יהיה בהם כשלעצמם כדי לפגוע בתוקפם המחייב של כל יתר התנאים המהווים את תנאי ההתקשרות, אלא אם כן מתחייבת משמעות אחרת.

15.6.2 המנוי לא שילם במועד תשלום שהוא חב בו עבור שירות שקיבל מהחברה, וזאת בפעם השלישית בתקופה של שנים עשר (12) חודשים;

15.6.3 קיים חשש סביר למעשה הונאה באמצעות ציוד הקצה של המנוי או באמצעות מאפייניו של ציוד הקצה ו/או באמצעות השירותים;

15.6.4 המנוי הוכרז כפושט רגל או מונה לו נאמן בפשיטת רגל, כונס נכסים זמני או קבוע, מפרק זמני או קבוע, לפי העניין, או הוגשה בקשה בהקשר זה לבית המשפט ולא הוסרה בתוך שלושים (30) ימים ממועד הגשתה, ולא ניתנה מטעם המנוי ערבות, שתניח את זעתה של החברה, להבטחת כיסוי החובות והתשלומים שהמנוי חב ו/או יחוב בהם לחברה עד לגמר ההליכים, לפי העניין;

15.6.5 היה המנוי תאגיד - מומש שעבוד שהוטל על נכסי המנוי;

15.6.6 היה המנוי תאגיד - הוגשה בקשר למנוי בקשה לפשרה או להסדר, כאמור בסעיף 350 לחוק החברות, התשנ"ט-1999;

15.6.7 המנוי נפטר; היה המנוי תאגיד - המנוי חדל מלהתקיים;

15.6.8 פג תוקפו של הרשיון, או שהרשיון בוטל, הוגבל או הותלה;

15.6.9 בכל מקרה אחר שהחברה מחויבת או רשאית לעשות כן על-פי הרשיון ו/או הדין (לרבות החוק).

### 16. הקפאת שירותים

16.1 המנוי רשאי לבקש מהחברה, אחת לשנה ובכפוף למגבלות הקבועות בתנאי ההתקשרות, להקפיא את מתן השירותים, לתקופה שלא תפחת משבועיים ולא תעלה על חודש. תקופה זו תקרא להלן בסעיף 16 זה - "תקופת ההקפאה".

16.2 בגין הקפאת מתן השירותים המנוי יחוייב בתשלום דמי הקפאה כפי שיקבעו על-ידי החברה מעת לעת.

16.3 בקשות המנוי לגבי התחלת תקופת ההקפאה וסיומה יבוצעו על-ידי החברה לא יאוחר משני (2) ימי עבודה לאחר בקשת המנוי.

16.4 במהלך תקופת ההקפאה ימשיכו לחול תנאי ההתקשרות, אולם החברה לא תספק למנוי את השירותים והמנוי לא יחוייב בתשלום עבור השירותים.

16.5 מובהר, כי אי פירעון חשבון המנוי כשלעצמו לא יהווה בקשה להקפאת השירותים.

16.6 מובהר, כי תקופת ההקפאה לא תבוא במניין הימים של תקופת ההתחייבות המינימאלית, אם המנוי התחייב לתקופת התחייבות מינימאלית.

### 17. תחזוקת השירותים

17.1 בכפוף לקבוע ברשיון, החברה תהיה רשאית לנתק או להגביל זמנית את השירותים, לצורך ביצוע בקרה, תחזוקה ופעולות חיוניות של טיפול בתקלות במערכות החברה.

17.2 במהלך ביצוע בקרה, תחזוקה וטיפול בתקלות, החברה תפעל לשמירה על פגיעה מינימאלית ברצף ובטיב השירותים.

20.10 על תנאי ההתקשרות יחולו חוקי מדינת ישראל ותנאי ההתקשרות יפורשו על-פיהם; סמכות השיפוט הבלעדית בכל הנוגע להתקשרות (לרבות בכל הנוגע לפרשנות תנאי ההתקשרות) נתונה לבתי המשפט המוסמכים במחוז מרכז.

20.11 על אף האמור לעיל בסעיף 20.10 להסכם התקשרות זה ובכפוף להסכמה של המנוי ושל החברה גם יחד, יהיו המנוי והחברה רשאים למסור כל מחלוקת הקשורה להתקשרות להכרעה של בד"צ ב"ב בראשות מרן הגאב"ד רבי נסים קרליץ שליט"א, וזאת במסגרת של בוררות מוסכמת שתיערך על-פי דין תורת ישראל.

20.12 הסכם זה מחליף את הסכם ההתקשרות הקודם המסומן מה-09-09.

20.4 אם ייקבע על-ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, כי תנאי מתנאי ההתקשרות אינו ניתן לאכיפה באופן ובהיקף הקבוע בו, תתבקש אותה ערכאה שיפוטית מוסמכת לתת לאותו תנאי את התוקף המרבי הניתן על-פי דין ולהורות על אכיפתו במידה המרבית האפשרית על-פי דין.

20.5 במקרה של סתירה, מפורשת או משתמעת, בין הוראות הסכם התקשרות זה לבין תנאי חבילות ההתקשרות, יגברו הוראות הסכם התקשרות זה על תנאי חבילות ההתקשרות.

20.6 במקרה של סתירה, מפורשת או משתמעת, בין הוראות הרשיון ו/או הוראות כל דין (לרבות החוק), כפי שאלה יהיו מעת לעת, לבין תנאי ההתקשרות, יגברו הוראות הרשיון ו/או הוראות הדין (לרבות החוק) על תנאי ההתקשרות.

20.7 אין באמור בתנאי ההתקשרות כדי לגרוע מכל זכות העומדת לחברה על-פי הרשיון ו/או כל דין (לרבות החוק).

20.8 הימנעות החברה מביצוע פעולה כלשהי, לרבות אכיפת זכויותיה שלפי תנאי ההתקשרות, או מתן ארכה למנוי, לרבות בקשר עם תשלום חוב אותו חייב המנוי לחברה, לא יחשבו כויתור של החברה על זכויות, טענות או סעדים הנתונים לה לפי תנאי ההתקשרות ו/או לפי כל דין (לרבות החוק); לא יחשבו כהסכמה של החברה להפרת תנאי מתנאי ההתקשרות על-ידי המנוי; ולא יהיה בהם כדי למנוע מהחברה לנקוט, במועד מאוחר יותר שתבחר, בכל פעולה ו/או הליך למימוש זכויותיה.

20.9 בכפוף למתן הודעה בכתב למנוי, של שני (2) ימי עבודה מראש, החברה תהיה רשאית, בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, להמחות לצד שלישי את זכויותיה ו/או חובותיה שעל-פי תנאי ההתקשרות, כולם או חלקם, מבלי שיהיה עליה לקבל את הסכמת המנוי להמחאה כאמור, ובלבד שזכויותיו של המנוי לפי תנאי ההתקשרות לא יפגעו. המנוי לא יהיה רשאי להמחות לצד שלישי את זכויותיו ו/או חובותיו שעל-פי תנאי ההתקשרות.