

הסכם התקשרות לקבלת שירותי אינטרנט

מחברת

השקמה אן. ג'י. אן. תקשורת בינלאומית 015 בע"מ ("החברה")

ח.פ. 514809813

הסכם זה מבטא את תנאי ההתקשרות החוזית למתן שירותי האינטרנט למנוי על-ידי החברה

1 הגדרות

"אתר החברה" - אתר האינטרנט שכתובתו היא www.hallo.co.il

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

"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.

"הסכם זה" או "ההסכם" - לרבות מסמכי ההתקשרות הנוספים.

"הפסקה מוחלטת" - הפסקה מלאה של כל שירותי בעל הרישיון למנוי. "הפסקת שירות" - הפסקה מלאה של שירות משירותי בעל הרישיון למנוי.

"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 כללי אחד לביצוע פעולות בזק ומתן שירותי גישה לאינטרנט, שהוענק לחברה על-ידי משרד התקשורת ביום 21 ביולי 2015, על כל נספחיו, לרבות כל תיקון ו/או חידוש לרשיון וכל מסמך אחר שנקבע ברשיון כי יהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

"השירותים" - שירותי גישה לאינטרנט [ISP] שמספקת ו/או תספק החברה על-פי הרשיון מעת לעת, ביחד עם שירותי תשתית לאינטרנט של ספק תשתית, לרבות שירותים נלווים ו/או שירותים משלימים.

"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 לשירות האינטרנט של החברה במאגר המידע הממוחשב של החברה, בהתאם להליך רישום המנויים הנהוג בחברה.

"מסמכי ההתקשרות הנוספים" - עמוד "עיקרי פרטי התוכנית" ומסמך "פרטים נוספים לעסקת מכר מרחוק" הנשלחים למנוי בעת רישומו לשירותים.

"ניתוק שירות" - הפסקה זמנית של כל שירותי בעל הרישיון למנוי.

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

"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, ובמסמכי ההתקשרות הנוספים, לרבות כל שינוי בתנאי ההתקשרות שיעשה בהתאם לאמור בהסכם התקשרות זה.

2 ההתקשרות

- 2.1 ההתקשרות תהיה בתוקף החל ממועד תחילת אספקת השירות, אף אם המנוי לא צרך את השירות. במקרה בו נדרש ביקור טכנאי של ספק התשתית מועד תחילת אספקת השירות יהיה לאחר ביקור הטכנאי.
- 2.2 מנוי שאינו מסכים לכל תנאי ההתקשרות אינו רשאי להשתמש בשירות ועליו לבקש הפסקה מוחלטת. שימוש בשירות 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 למנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהוסמך על ידו סמכות להורות לחברה לשנות את הסכם ההתקשרות. התקשרות המנוי עם החברה בהסכם התקשרות זה מהווה הסכמה מצד המנוי לשינוי כאמור. תוקן הסכם ההתקשרות על פי הוראת משרד התקשורת תיעשה ההתקשרות בין החברה לבין מנוי לפי הסכם ההתקשרות המתוקן, החל ממועד התיקון, או כפי שיורה משרד התקשורת.
- 2.5 בכפוף להוראות הרשיון ולכל דין (לרבות החוק), החברה תהיה רשאית, בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, לשנות את תנאי ההתקשרות (לרבות את תנאי חבילות ההתקשרות, את מחזורי החיוב, לרבות מועדם ומשכס, ואת מועד ותכיפות הפקת ומשלוח חשבון המנוי), ובלבד שתודיע על כך באתר החברה או בחשבון למנוי. שימוש של המנוי בשירותים הודעה בדבר שינוי כאמור בתנאי ההתקשרות, יהווה הסכמה של המנוי לשינוי תנאי ההתקשרות על-ידי החברה.
- 2.6 למרות האמור, בכל הנוגע לשינוי תעריפים: החברה רשאית לשנות תעריף של כל שירות או תוכנית תעריפים שנקבעו על ידה ובלבד ש- [א] לעניין שינוי בתעריף שיש בו לגרום להגדלה בתשלום שעל המנוי לשלם - תישלח למנוי שהצטרף לשירות הודעה בכתב לפחות ארבעה עשר (14) יום לפני מועד כניסת התעריף לתוקף, ובה מפורט התעריף החדש והתעריף טרם ההגדלה; [ב] לעניין שינוי בתעריף שיש בו כדי להפחית את התשלום שעל המנוי לשלם - תישלח למנוי שהצטרף לשירות הודעה בכתב עד חודש לאחר הפחתת התעריף. "הודעה בכתב" לצורך סעיף קטן זה: הודעה באמצעות דואר רגיל או דואר אלקטרוני או בחשבון הנשלח למנוי.

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, בין כספק משנה, מפיץ, Reseller או בכל דרך אחרת) 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.
- 3.3 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 "דבר פרסומת", בניגוד לתיקון מס' 40 לחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשס"ח, 2008.
 - 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.
- 3.4 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.
- 3.5 האחריות לבדיקת התאמת השירותים (לרבות תנאי חבילות ההתקשרות) לצרכיו ומטרותיו של המנוי מוטלת על המנוי בלבד. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף זה על המנוי לוודא כי ציוד החומרה בו ישתמש לצורך השימוש בשירות מאפשר קצב הגלישה אשר לא יפחת מקצב הגלישה שנקבע בעמוד עיקרי התוכנית הנמסר למנוי ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 3.6 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.
- 3.7 בעת הגלישה ברשת האינטרנט המנוי או מי מטעמו עלול להיחשף לאתרים ותכנים פוגעניים (לדוגמה: אלימות, שנאה, גזענות הסתה, תכנים המיועדים למבוגרים בלבד, הימורים משחקים אלימים וכדומה). על מנת שיוכל המנוי להגביל את החשיפה לאתרים ולתכנים אלה החברה מציעה ומאפשרת למנוי להצטרף, ללא תשלום, לשירות סינון תכנים ואתרים פוגעניים באינטרנט (להלן: "שירות הסינון").
- 3.8 שירות הסינון יוענק למנוי שבחר בכך בעת הגישה לאינטרנט באמצעות שירות הגישה לאינטרנט של החברה, ודרך מחשב שבו הותקנה התוכנה המשמשת לשירות הסינון, וזאת ללא תשלום, כל עוד הוסיף המנוי להיות מנוי על שירות האינטרנט של החברה.
- 3.9 שירות הסינון ניתן להתקנה על מחשב יחיד.
- 3.10 החברה אינה מתחייבת ששירות הסינון ימנע באופן הרמטי גלישה לאתרים אסורים או מניעה מוחלטת של קבלת הודעות אסורות, למרות התקנתם של השירות תוכנת הסינון. בשל המורכבות הרבה של השירות ותוכנת הסינון והדינאמיות של רשת האינטרנט החברה אינה מתחייבת כי שירות הסינון יהיה חף מטעויות, ללא תקלות או שגיאות, לרבות תקלות טכניות או תקלות ברשת התקשורת. למנוי לא יהיו כל טענות, דרישות או תביעות מכל מין וסוג שהוא כתוצאה מכך כלפי החברה ו/או מי מטעמה. אין להסתמך על שירות הסינון כאמצעי יחיד לחסימת גלישה ולמניעת האיומים ברשת האינטרנט. לעולם יש להשתמש ברשת באופן זהיר ומושכל. השימוש בשירות הסינון הינו באחריותו הבלעדית של המנוי.
- 3.11 שירות הסינון נסמך על תוכנות מחשב שאינן בבעלות החברה, לא יוצרו על ידה ואינן בשליטתה. החברה לא תישא באחריות כלשהי לכל נזק, הפסד, אובדן, אי נוחות, ו/או הוצאות ישירות או עקיפות אחרות שיגרמו למנוי או לרכושו או לצד שלישי, הקשורים במישרין או בעקיפין עם תוכנת הסינון, לרבות עקב טעות, שיבוש, איחור, תקלה או כל עניין אחר הקשור בשימוש ברשת האינטרנט ו/או בשירות הסינון.

מוקד שירות ומוקד טכני 4

4.1 החברה מפעילה מוקד שירות לקוחות המשמש לקבלת פניות ומתן מענה בכל הנוגע לשירותי התקשורת, לרבות לעניין הרשמה לשירותים, עדכון פרטי מנוי, טיב השירותים, בירור בנוגע לחשבונות המנוי וטיפול בהם, בירור תעריפי התקשורת וכו'. ניתן לפנות למוקד השירות באמצעות טלפון, פקסימיליה או אתר האינטרנט של החברה. מספר הטלפון של מוקד השירות הוא: 1809555555 מספר הפקסימיליה של מוקד השירות הוא: 037441147. מוקד השירות זמין לקבלת פניות בכל ימות השבוע, למעט בימי המנוחה. שעות הפעילות של מוקד השירות הן בימים א' – ה' בין השעות 8:30 – 17:30 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 8:30 – 13:00.

4.2 בנוסף, החברה מפעילה מוקד טכני המשמש לקבלת הודעות ותלונות ומתן מענה בנוגע לתקלות במתן שירותי התקשורת. הנך רשאי לפנות למוקד תיקון התקלות באמצעות טלפון, פקסימיליה או אתר האינטרנט של החברה בכתובת www.hallo.co.il. מספר הטלפון של מוקד תיקון התקלות הוא: 1809555555. מספר הפקסימיליה של מוקד תיקון התקלות הוא: 037441147.

5 הגנה על פרטיות

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 מראש ובכתב, למעט לשם בקרה ופיקוח על איכות השירות, או לשם מניעת הונאות ו/או טיפול בהן.

5.2 החברה, עובדיה וכל הפועל מטעמה לא יהיו רשאים לגלות מידע אודות המנוי, למעט: מידע כאמור הנמסר למי שהסמכת לכך; מידע כאמור הנמסר לאחר מכוח הוראה שבדין ו/או צו של ערכאה שיפוטית מוסמכת; או לצורך עריכת ו/או הפקת ו/או משלוח חשבונות ו/או דברי פרסומת [אם הסכמת לכך] ו/או לשם גביית כספים המגיעים לה מהמנוי.

5.3 החברה תהיה רשאית למסור לצד שלישי הפועל מטעמה ו/או עבורה מידע אודות המנוי בתנאי שצד שלישי זה יתחייב כלפי החברה כי ישמור על פרטיות המנוי.

5.4 בעת שימוש בשירותים יתכן שפרטי המנוי ייחשפו בפני צדדים שלישיים שעלולים להשתמש בהם לרבות לצורך משלוח למנוי מעת לעת תכנים שונים. על המנוי לברר מראש עם הצדדים השלישיים אם פעילותו מולם כוללת חשיפת נתוניו.

5.5 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.

5.6 הפרטים שימסרו לחברה על ידי המנוי ישמרו במאגר מידע המנוהל על ידי החברה בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981. שם בעל המאגר הוא השקמה אן. ג'י. אן. תקשורת בינלאומית 015 בע"מ ח.פ. 514809813. שם מאגר המידע הוא "מאגר לקוחות 015".

6 תעריפי החברה

6.1 התשלום לחברה בעד השימוש בשירותים יהיה על-פי התעריפים הנקובים בעמוד עיקר פרטי התוכנית המהווה חלק מהסכם זה.

6.2 מידע עדכני אודות תעריפי החברה ניתן לקבל באמצעות פניה למוקד שירות הלקוחות של החברה, או באתר האינטרנט שלה.

- 7 חשבון המנוי** **7**
- 7.1 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.
- 7.2 הצטרף המנוי לשירות במהלך מחזור חיוב או בוצעה הפסקת שירות במהלך מחזור חיוב, יחוייב המנוי בתעריף יחסי בהתאם לתקופה שבמהלכה היה מחובר לשירותים מתוך מחזור החיוב. היה והסכום החלקי יהיה נמוך מסכום מינימאלי שייקבע מעת לעת על-ידי החברה לפי שיקול דעתה הבלעדי, תהא החברה רשאית לכלול את הסכום החלקי בכל חשבון אחר מאוחר יותר של המנוי.
- 7.3 חשבון המנוי יכלול ויפרט את כל הפרטים והנתונים הנדרשים לפי הוראות הרישיון והוראות כל דין.
- 7.4 זיכוי המגיע למנוי מהחברה יתבצע בחשבון המנוי התכוף, מיד לאחר שנקבעה על-ידי החברה זכאותו של המנוי לזיכוי כאמור.
- 7.5 חשבון המנוי ישלח למנוי באמצעות הדואר. הסכים לכך המנוי במפורש, ישלח חשבון המנוי לכתובת הדואר האלקטרוני אשר מסר המנוי לחברה, או בכל אמצעי אחר עליו יוסכם בין המנוי לבין החברה.
- 7.6 החברה תהיה רשאית להפיק ו/או לשלוח למנוי את חשבון המנוי באמצעות צד שלישי הפועל מטעמה ו/או עבורה.
- 8 פירעון חשבון המנוי** **8**
- 8.1 המנוי ישלם לחברה את הסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי באמצעות כרטיס אשראי או באמצעות הוראת קבע לחיוב חשבון, כפי שיקבע על ידי החברה לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 8.2 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 מחוייב המנוי.
- 8.3 מובהר כי אין בהפסקה של השירותים או בניתוקם מכל סיבה שהיא כדי לגרוע מחובתו של המנוי לשלם לחברה במועד את מלוא הסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי (לרבות ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה).
- 9 ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה** **9**
- 9.1 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.
- 9.2 שיעור ריבית הפיגורים לא יעלה על השיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א – 1961, בתוספת הפרשי הצמדה בעד התקופה שבין המועד שנקבע לפירעון לבין מועד פירעונו בפועל של הסכום הנקוב.

9.3 החברה תחייב את המנוי בתשלום הוצאות גביה בגין כל תשלום שלא ישולם על-ידי המנוי לחברה במועד הפירעון, ובלבד שחלפו ארבעה עשר (14) ימים לפחות ממועד הפירעון. במקרה בו שולם החוב לפני שהועבר לטיפול משפטי 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] ובנוסף לכך במקרה של אי תשלום מחמת סירוב בנק או חברת כרטיסי אשראי לשלם חיוב שניתנה לחברה הרשאה לגבותו, תחייב החברה את המנוי גם בעלויות הנובעות מסירוב כאמור. כמו כן במקרה בו הועבר החוב לטיפול משפטי, בין באמצעות עורכי דין פנימיים של החברה ובין באמצעות עורכי דין חיצוניים, יתווספו להוצאות הגביה גם הוצאות שכ"ט עו"ד בגין טיפולו בגביית החוב בשיעור הקבוע בכללי לשכת עורכי הדין (התעריף המינימלי המומלץ), התש"ס - 1988, וכן כל ההוצאות הסבירות הכרוכות בפעולות מסירה ו/או איתור, ו/או נקיטת הליכים בבית משפט או לשכת הוצל"פ וכו', ככל שנידרש לכך לצורך גביית החוב.

10 פטור מאחריות; הגבלת אחריות

- 10.1 החברה, עובדיה וכל הבאים מטעמה, לא ישאו באחריות לנזק שנגרם:
- 10.1.1 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 שירותי בזק;
- 10.1.2 עקב טעות במתן שירותי בזק (לרבות השירותים), טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, או מסירת מסר בזק למען בלתי נכון;
- 10.2 בכפוף לאמור בסעיף 10.1 לעיל, החברה, עובדיה וכל הבאים מטעמה, לא ישאו באחריות בנוזקין אלא:
- 10.2.1 לנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת שירותי בזק (לרבות השירותים) או הפסקתו;
- 10.2.2 לנזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של החברה, עובדיה או הבאים מטעמה.
- 10.3 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.
- 10.4 השירותים תלויים בצדדים שלישיים (כגון ספק התשתית וספקי מידע ושירותי 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.
- 10.5 החברה אינה אחראית לנזקים הקשורים ברשת הבזק, רשת האינטרנט וביצוד תקשורת שמותקן אצל המנוי.
- 10.6 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 ביצודו והחברה אינה אחראית לנזק / אובדן / הוצאה שיגרמו עקב העדר אבטחה / הגנה כאמור, לרבות עקב חדירה של גורמים לא מורשים למערכות וציוד המנוי.
- 10.7 החברה אינה אחראית לתקינות ו/או שמישות ציוד החומרה ו/או תוכנות התקשורת באמצעותם עושה המנוי שימוש בשירותים.
- 10.8 החברה אינה אחראית לנזקים הנובעים מהפצת וירוסי מחשב ו/או תוכנות רוגלה ו/או סוסים טרואיאניים ו/או תוכנות זדוניות אחרות ו/או "דואר זבל" [ספאם].

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

10.10 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.

10.11 אין באמור בסעיף זה בכדי לגרוע מכל חסינות שהוענקה ו/או תוענקה לחברה על-פי כל דין.

11 פיצוי ושיפוי החברה

11.1 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.

11.2 פיצוי ו/או שיפוי כאמור בסעיף 11.1 לעיל יתבצע בתוך שבעה (7) ימים מדרישתה הראשונה של החברה.

12 אחראי לטיפול בתלונות הציבור

12.1 החברה מינתה אחראי לטיפול בתלונות הציבור ("אחראי לתלונות הציבור") שתפקידו הם לברר תלונות של מנויים, לרבות מי שמבקש לקבל את השירותים, בנוגע לשירותים, וכן לברר תלונות של מנויים בנוגע לחשבונות שהגישה החברה ולהכריע בהן.

12.2 האחראי לתלונות הציבור ישיב בכתב לתלונות כאמור שהתקבלו בכתב.

12.3 האחראי לתלונות הציבור פועל על-פי מדיניות החברה והחברה מעניקה לו את כל הסיוע הנדרש לו למילוי תפקידו.

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

(א) בדואר אלקטרוני: tlunot-tsibur@hallo.co.il;

(ב) בפקסימיליה: 037441147.

(ג) בדואר: עבור הליו 015, רח' המלאכה 14 ת.ד. 11699 פארק אפק, ראש העין 48091

12.5 כל חילוקי דעות שיתגלעו בין החברה לבין המנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם התקשרות זה, יועברו לבירור אל האחראי לתלונות הציבור.

12.6 מובהר בזאת, כי אין בפניה אל נציב התלונות כאמור בסעיף 12.4 לעיל, כדי למנוע מהמנוי או מהחברה להביא את עניינם מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך, או כדי לגרוע מסמכות החברה לפעול על-פי הוראות רישיונה לעניין הפסקת השירותים או ניתוקם בשל הפרת תנאי ההתקשרות.

13 תנאי הפסקת ההתקשרות והשירותים

13.1 המנוי רשאי בכל עת לבטל את ההתקשרות בינו ובין החברה ולהביא להפסקת השירותים, באמצעות פניה לחברה באחד מן האמצעים הבאים:

(א) בטלפון: 1809555555;

(ב) בדואר אלקטרוני: tlunot-tsibur@hallo.co.il

(ג) בפקסימיליה: 037441147

(ד) בדואר: עבור הליו 015, רח' המלאכה 14 ת.ד. 11699 פארק אפק, ראש העין 48091.

- 13.2 הודעה על הפסקת השירותים תכלול שם ומספר תעודת זהות של הלקוח. בקשה בע"פ תכלול פרט מזהה נוסף עליו הוסכם במועד ההתקשרות, אם הוסכם.
- 13.3 למנוי שיבקש להפסיק את השירות יערך חשבון סופי במחזור החיוב העוקב אשר ישלח אליו בחשבונית התכופה הבאה.
- 13.4 החברה תהיה רשאית לבטל את ההתקשרות ולהפסיק לספק למנוי את השירותים, כולם או מקצתם, באופן זמני או קבוע, אם המנוי לא שילם במועד תשלום שהוא חב בו עבור שירות שקיבל מהחברה, אם קיים חשש סביר למעשה הונאה באמצעות ציוד הקצה של המנוי או באמצעות מאפייניו של ציוד הקצה, אם המנוי הוכרז כפושט רגל או מונה לו נאמן בפשיטת רגל, אם מונה לו כונס נכסים זמני או קבוע, מפרק זמני או קבוע, במקרה של פטירה, או בכל מקרה אחר שהחברה מחויבת או רשאית לעשות כן על-פי הרישיון ו/או הדין.
- 13.5 במקרה של חשד לשימוש לא חוקי בשירותים, לפי הפרמטרים הנהוגים על ידי החברה, יופסק השירות.
- 13.6 החברה זכאית לבצע הפסקת שירות למנוי שגורם הפרעה במתן שירותים למנויים אחרים.
- 13.7 במקרה של אי פירעון חשבון תהיה החברה רשאית להפסיק את השירות לכל היוזרים שברשות המנוי, או כל חלק מהם, וזאת גם במקרה בו נחתמו הסכמי התקשרות נפרדים לכל אחד מהם, ואפילו אם נמסרו הוראות לחיוב נפרדות.
- 13.8 החברה רשאית לנתק או להגביל זמנית את השירותים, כולם או מקצתם, בשל פעולות תחזוקה, הפרעה במתן שירותי בזק לאחר או בעתות חירום או מסיבות של ביטחון לאומי, והכל בכפיפות לתנאי הרישיון והחוק.
- 13.9 החברה מתחייבת כי במהלך ביצוע בקרה, תחזוקה וטיפול בתקלות היא תפעל לצמצום במידת האפשר של פגיעה, ככל שתהא, ברצף ובטיב השירותים.
- 13.10 אם לא צוין מועד אחר בהודעה, הפסקת שירות על פי הודעה שנמסרה בעל פה יבוצע תוך 3 ימי עבודה מקבלת הבקשה. במקרה של משלוח הודעה על הפסקת שירותים באמצעות דואר רשום תיכנס הפסקת השירות לתוקף תוך 6 ימי עסקים. הפסקת שירות על פי הודעה שנמסרה בכתב תבוצע תוך יום עבודה אחד, באם לא צוין אחרת בהודעה.

14 שונות

- 14.1 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.
- 14.2 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.

אנו בחברת השקמה אן. ג'י. אן. תקשורת בינלאומית 015 בע"מ רוצים להודות לך על שבחרת בנו כספק שירותי האינטרנט שלך, ומאחלים לך שימוש יעיל ומהנה בשירותי התקשורת שלנו!