

תנאים כלליים לשירותי חברת ימות המשיח בע"מ

1. הגדרות

"החברה" - ימות המשיח בע"מ ח.פ. 514226000;
"המנוי" - מי שהתקשר עם החברה לקבלת שירות משירותיה ו/או מי שפרטיו מופיעים בטופס הזמנת השירות;
"השירות" - כל אחד מהשירותים שהוזמנו על ידי המנוי במסגרת ההסכם;
"התשלום" או "התשלומים" - התשלומים הנקובים בטופס הזמנת השירות;
"טופס הזמנת השירות" - כל אחד מטפסי או הליכי החברה (לרבות כל טופס מקוון, דף אינטרנט או ערכת IVR) אשר באמצעותם הזמין המנוי את השירות או השירותים.

2. ההסכם

- 2.1. תנאים כלליים אלה, יחד עם טופס(ים) הזמנת השירות, תנאי ו/או תקנון השירות, מדיניות אבטחת המידע ומדיניות הפרטיות של החברה מהווים את נוסח ההסכם שבין המנוי לחברה ("ההסכם").
- 2.2. הסכם זה כפוף לכל תנאיו של היתר עיסקא ברית פנחס הנחתם בחברה. המנוי מתחייב כי כל פעולותיו לפי ההסכם יהיו אך ורק בכפוף להיתר עיסקא ברית פנחס, וכי כל תשלומי או העברות הכספיים בקשר עם הסכם זה ייעשו כך שייכנסו בגדר היתר זה.
- 2.3. במקרה בו נקבעו בכתב תנאים בטופס הזמנת השירות השונים מאלה המפורטים בתנאים כלליים אלו יחולו התנאים הקבועים בכתב בטופס הזמנת השירות.
- 2.4. ההסכם הינו ההסכם המחייב היחיד שבין הצדדים. החברה אינה מחויבת לכל הצהרה ו/או מצג ו/או הסכמה אחרת שאינה כלולה בהסכם זה, אלא אם כן נעשו על ידי החברה בכתב בהודעה למנוי לאחר תחילת הסכם זה.
- 2.5. המנוי אינו רשאי להכניס בהסכם זה שינוי, תיקון, השמטה או מחיקה כלשהם, אלא אם ניתנה לכך הסכמה מראש ובכתב מאת החברה.
- 2.6. החברה רשאית לשנות מעת לעת את הוראות ההסכם, תנאיו או תכולתו, ובלבד שתימסר הודעה מראש אודות שינוי כאמור באמצעות מערכת ה-IVR של החברה ו/או באתר שלה. הסכמת המנוי לתנאי טופס הזמנת השירות או ביצוע שימוש בשירות מהווה הסכמה מפורשת לתניה זו. על אף האמור לעיל, במקרה של שינוי נסיבות שאינן בשליטת החברה, המחייב שינוי מהותי בתנאי ההסכם, רשאית החברה לשנות את ההסכם באופן שתחולת השינוי תהיה מיידית וללא כל הודעה.
- 2.7. המנוי מצהיר כי יש לו את מלוא הסמכות, הכוח והזכות להתקשר ולבצע הסכם זה במלואו. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מצהיר המנוי כי אין בדין ו/או בחוזה ו/או במסמכי התאגדות שלו מניעה כלשהי מהתקשרותו בהסכם זה או מביצועו במלואו. במקרה של מנוי שהוא יחיד, המנוי מצהיר כי הוא בגיר וכשיר.
- 2.8. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת, החברה שומרת לעצמה את הזכות לסרב לבקשה לרכישת השירות ו/או לבטל עסקה שבוצעה, בכל אחד מן המקרים הבאים: א. במקרה של חשש סביר להונאה ו/או שימוש לרעה בשירות ו/או הפרעה למתן שירותי תקשורת ו/או שימוש שאינו אישי, סביר, חוקי או הוגן; ב. במקרה של כוח עליון המונע או מעכב צד מלקיים את התחייבויותיו החוזיות; ג. כאשר נפלה טעות במסירת פרטי הזיהוי ו/או מידע הנדרש לביצוע רכישת השירות; ד. כאשר התרחשה טעות סופר או טעות טכנית חריגה בהצגת פרטי השירות, המחיר ו/או פרטים אחרים ו/או בעת תקלת תקשורת ו/או בעיה טכנית אחרת שפגמה בהליך הרכישה התקין.
- 2.9. מתן השירותים(ים) מכוח ההסכם הינו לתקופה בלתי קצובה, אלא אם נקבע בכתב במסמכי ההסכם אחרת. בעסקה לתקופה קצובה (לרבות בתום ההתחייבות או תקופת ההתקשרות הראשונה), תמשיך החברה לספק את השירות, אלא אם נקבע בהסכם אחרת, בכפוף לעמידת המנוי בתנאי ההסכם וכל עוד לא ביקש המנוי להפסיקו, ומבלי לגרוע מזכות החברה להפסיקו.
- 2.10. המנוי רשאי לבקש את הפסקת השירות וסיום ההתקשרות בעל פה או בכתב בכפוף לכל דין. טיפול בבקשת הסיום מותנה בזיהוי המנוי, בהתאם לנהלי הזיהוי המקובלים בחברה כפי שיעודכנו מעת לעת. ניתוק השירות יעשה בהתאם להוראות הדין לרבות הוראות חוק הגנת הצרכן. רכישה מראש של בנק זכויות לא תחשב כעסקה מתמשכת לעניין החודש אליה הבנק נרכש. לכן הביטול יתייחס אך ורק לחידוש בנק הזכויות. ככל שבגין ביטול העסקה המתחדשת חברת הסליקה גבתה מהחברה דמי סליקה, החברה תהא רשאית לגבות מהמנוי תשלום זה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר כי ביטול עסקה יעשה בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981 (ככל שהחוק האמור חל על העסקה), ככל שבוצעה עסקת מכר מרחוק ובכפוף לכך שלא נעשה שימוש בבנק הזכויות שנרכש ובכפוף ליתר התנאים המפורטים בהסכם, בתוך 14 יום מיום קבלת הודעת הביטול יושב למבטל הסכום ששולם על ידו בגין בנק הזכויות בניכוי דמי ביטול בשיעור של 5% מסכום העסקה או 100 ש"ח, לפי הנמוך מביניהם. לצורך ביטול, על המנוי לפנות בכתב ובאמצעות פניה לשירות הלקוחות של החברה או באמצעות הדואר או באמצעות פקס או באמצעות תקשורת אלקטרונית (כדוגמת דואר אלקטרוני).

2.11. בעת פניה לניתוק השירות חלה חובה לציין את פרטי המלאים כגון סוג השירות, מספר הטלפון הרלוונטי, מספר תעודת זהות או ח.פ. של המנוי וארבע ספרות אחרונות של אמצעי התשלום.

3. השירות

3.1. החברה מספקת שירותי תוכנה ושירותי תקשורת מתקדמים ומותאמים לקהלי יעד שונים, לרבות שירותי מרכזיות חכמות לעסקים, שירותי תוכנה למענה קולי ממוחשב (IVR), מערכות מכירות, מערכות למכירת כרטיסים, מערכות לביצוע סקרים, מערכות לתקשורת קולית חברתית, מערכות חדרי ועידה, מערכות רישום, מערכות לעסקים וקמפיינים ושירותים נוספים, כפי שיושקו מעת לעת. השירותים ניתנים על ידי החברה או על ידי צדדים שלישיים או באמצעות רשתות של צדדים שלישיים, בהתאם לסוג השירות.

3.2. החברה תספק למנוי את השירות שהזמין, כפי שהוא מתואר בטופס הזמנת השירות ובתנאי השירות, ובכפוף לכל תנאי ההסכם.

3.3. השימוש בשירותי החברה יתבצע במסגרת שימוש סביר, רגיל ומקובל בלבד, כפי שהיה עושה בהם שימוש מנוי סביר. לעניין סעיף זה מובהר כי כל שימוש מסחרי, מוסדי, או ארגוני (כגון ע"י עמותה, מוסד לימודי, בית ספר או ישיבה) לא ייחשב כשימוש סביר. בנסיבות של כל שימוש מסחרי מוסדי או ארגוני בשירות, המנוי ישלם עבור השירות על פי המחירון הנוהג בחברה ביחס לשירות עסקי הניתן ללקוח בעל היקף שירותים דומה.

3.4. החברה מצהירה כי הינה בעלת הידע, הכישורים וכוח האדם הנדרשים לשם מתן השירותים.

3.5. לחברה שיקול דעת מוחלט לבחור בפתרון ההנדסי, הטכנולוגי ובציוד המתאים לשם אספקת השירותים למנוי, מתוך הציוד הנמצא אצלה או ציוד אחר שתרכוש לשם כך ובאמצעות הרשת ההנדסית שלה ו/או בשיתוף עם פתרונות טכנולוגיים של חברות אחרות. השירות למנוי יינתן על ידי החברה באמצעות מערכות תוכנה וחומרה שמיקומם בישראל או בכל מדינה אחרת, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה.

3.6. החברה רשאית לשנות בכל עת את תנאי השירותים, תכולתם, מתכונתם, סוגיהם והיקפם. כמו כן היא רשאית להפסיק את השירותים או חלקם, לנתקם, לשנות את תנאיהם, לקבוע מגבלות שונות או לצמצם את היקף השירותים, הכל בכפוף להוראות ההסכם והדין. החברה אף רשאית לבצע הפסקת שירות זמנית מיוזמתה, בכפוף לתנאי הדין. בנוסף, עשויות לחול הפסקות שירות זמניות, שיבושים או הפרעות במתן השירותים, וכן החברה רשאית לנתק או להגביל זמנית את השירותים, או חלקם, אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או שדרוג במערכת או הקמה ברשת, או בעתות חירום או מסיבות ביטחוניות או בשל נסיבות של כוח עליון, הכל בכפוף לדין. אירועים אלו לא יקנו למנוי זכות לביטול או הפחתה של התשלום.

3.7. החברה רשאית לחסום את הגישה לשירות חירום ציבורי ו/או לכלל השירותים המסופקים על ידה, במקרה של הטרדה. חסימה כאמור לא תמנע מהחברה לגבות את כל חובות המנוי לרבות גביית תשלום בגין הסרת החסימה, ולרבות המשך חיוב המנוי בכל תשלום שוטף בהתאם להסכם.

3.8. אספקת השירות מותנית במילוי כל התחייבויות המנוי על פי ההסכם. מבלי לגרוע מכלליות האמור, אספקת השירות מותנית בתשלום בזמן של דמי השירות. לא בוצע תשלום בזמן, רשאית החברה להפסיק באופן מיידי את השירות למנוי, וזאת מבלי לגרוע מיתר זכויות החברה.

4. תשלומים וחשבונות

4.1. התשלום בגין כל אחד משירותי החברה הניתנים למנוי יפורט בטופס הזמנת השירות הרלוונטי.

4.2. לכל התשלומים יש להוסיף מע"מ כדין, במידה וחל מע"מ על העסקה. בנוסף המנוי יחויב בתשלום מיסים, היטלים, אגרות ותשלומי חובה על פי כל דין או הוראת רשות בקשר עם השירותים הניתנים לו. במקרה בו ישנה שיעור המע"מ (יעלה או יפחת) - יחול השינוי על התשלומים בהתאם, בכפוף להוראות כל דין. החלת מס או שיעור מס חדש ו/או אגרה ו/או תמלוגים ו/או היטל על מוצרים ושירותים הניתנים על ידי החברה לא ייחשבו כשינויי תעריפי התשלומים והשינוי הנובע מכך בתשלומים יחול ללא צורך בהודעה למנוי.

4.3. במסגרת פעולות מכר והצעות שיווקיות ומעת לעת ולצורך התאמת הצעות לשירותים ו/או מוצרים תקבל החברה חיווי אשראי כהגדרתו בחוק נתוני אשראי, תשע"ו – 2016 ("החוק"). בהתאם לחוק, קבלת חיווי האשראי אודות המנוי כרוכה בקבלת נתוני אשראי ממאגר נתוני האשראי שהוקם על פי החוק והמנוהל על ידי בנק ישראל. קבלת נתוני האשראי תבוצע על ידי לשכת אשראי מוסמכת ובעלת רישיון שירות נתוני אשראי.

4.4. החברה רשאית לשנות מעת לעת את תעריפי התשלומים, ובלבד שתימסר למנוי הודעה מראש אודות שינוי כאמור. הודעה כאמור יכול שתימסר באמצעות מערכת ה-IVR ו/או באתר החברה והסכמת המנוי לטופס הזמנת השירות מהווה הסכמה מפורשת לתניה זו.

4.5. התמורה החודשית בעד השירות תשולם על ידי המנוי במתכונת תשלום מראש (prepaid) בעד כל חודש מחדש תקופת ההתקשרות וזאת באמצעות חיוב של אמצעי התשלום שפרטיו נמסרו בטופס הזמנת השירות, או באמצעי התשלום החלופיים שימסור המנוי לחברה במהלך תקופת ההסכם.

- 4.6. החשבונות תשלחנה אל המנוי בדאר רגיל או באמצעי דיגיטלי, לפי בחירת המנוי. ככל שהמנוי לא בחר את אופן משלוח החשבונות, תשלחנה אליו באמצעי דיגיטלי או תוצג באזור האישי באתר החברה. ככל שעל פי הפרטים שברשטנו, גיל המנוי עולה על 65, והמנוי לא בחר את אופן משלוח החשבונות, תשלח אל המנוי בדואר רגיל.
- 4.7. בשים לב לסכום החיוב החודשי, החברה רשאית להפיק חשבון לתקופות ארוכות יותר ממחזור חיוב אחד תוך קביעת סכום מינימלי לשליחת חשבונות ("סכום מינימום"). במקרה בו החיוב לא הגיע לסכום המינימום, החברה רשאית לצבור מספר חיובים. אין באמור כדי לגרוע מזכות החברה לקבוע סכום מינימום רק לחלק מסוגי החשבונות, לחייב ולשלוח חשבונות גם ללא הגעה לסכום המינימום, וכן לקבוע מספר חודשים מרבי לצבירה כאמור. החברה רשאית לשנות את כל התנאים וההגדרות לרבות סכום המינימום ו/או מספר חודשי הצבירה המרבי מעת לעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 4.8. כל התשלומים ישולמו במלואם בגין מלוא מחזור החיוב החודשי, וזאת גם אם לא עשה המנוי שימוש בשירות במהלך כל מחזור החיוב ו/או התנתק מהשירות במהלך מחזור החיוב. החיוב המלא כאמור יחול גם אם לא קיבל המנוי מכל סיבה שהיא (לרבות אי התחברות או הפסקת שירות או היעדר ציוד מתאים) את כל השירותים. התשלומים לא יופחתו בהתאם לכמות השירותים בהם עשה המנוי שימוש, והמנוי לא יהיה זכאי לכל הפחתה בתשלום כלשהו בגין אי התחברות או במקרה בו ביטל או הפסיק את אחד מהשירותים הניתנים לו. המנוי לא יהיה זכאי לכל פיצוי, שיפוי או החזר בגין אי שימוש מלא או חלקי בשירותים, מכל סיבה שהיא.
- 4.9. במידה ואמצעי התשלום שסופק לחברה לא יהיה בתוקף ו/או לא ניתן יהיה לעשות בו שימוש לצורך גביית התשלום עבור השירות, המנוי ימסור אמצעי תשלום חלופי לחברה וישלם לה באופן מיידי כל חוב שנצבר עד לאותו המועד.
- 4.10. החברה רשאית לעשות שימוש בכל אחד מאמצעי התשלום שנמסרו לה על ידי המנוי ו/או עודכנו על ידו באופן ישיר או עקיף לצורך גביית התשלומים ביחס לכל שירות, חוב, או הסכם אחר לרבות אם נמסר בגינו אמצעי תשלום אחר.
- 4.11. להבטחת קיום התחייבויות המנוי החברה תהיה רשאית לדרוש מהמנוי המצאת פקדון או ערובה אחרת לתשלום ("ערובה"), כמו כן החברה תהיה רשאית לקבוע למנוי תקרת חיוב או להגביל את השימוש בשירותים שברשותו אשר יגדילו את החיובים הצפויים או במקרה בו, לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה, קיים חשש כי המנוי לא יעמוד בהתחייבות כלשהי. אם יפר המנוי התחייבות מהתחייבויותיו לפי ההסכם החברה תהיה רשאית לממש את הערובה.
- 4.12. מבלי לגרוע מכל סעד אחר שהחברה זכאית לו, ומבלי לגרוע מזכותה של החברה להפסיק את מתן השירות, כל תשלום אשר לא ייפרע עד המועד הקבוע בחשבון ("החוב"), יישא הפרשי הצמדה וריבית בהתאם לשיעור המירבי הקבוע בדיון, וזאת החל ממועד הפירעון הקבוע בחשבון ועד למועד התשלום המלא בפועל. בנוסף, המנוי יחויב בעמלות בגין החזר הוראות קבע או כרטיסי אשראי בהם חויבה החברה על ידי תאגיד בנקאי או מנפיק כרטיסי חיוב, כתוצאה מאי ביצוע התשלום על ידי המנוי במועד.
- 4.13. החל מתחילת טיפול משפטי, לרבות משלוח מכתבי התראה החתומים על ידי עורך דין, יתווספו לחיובים כל ההוצאות הסבירות הכרוכות בפעולות שיינקטו לגביית חוב. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, תחויב בחיובים ו/או בהוצאות בהן תישא החברה במסגרת פעולות אכיפת התשלום ו/או הטיפול המשפטי, לרבות פעולות מסירה ו/או איתור. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות החברה לקבל, בנוסף לסכומים הנ"ל, הוצאות ו/או שכ"ט שייפסקו על ידי ערכאה שיפוטית ו/או שיוסכם עליהם במסגרת הסכם פשרה.
- 4.14. הימנעות החברה מלאכוף את חובות המנוי לפי ההסכם, כולן או מקצתן, לא תיחשב כוויתור על קיום החובות כאמור, והיא לא תמנע מהחברה לתבוע בגין הפרת החובות במועד מאוחר יותר ו/או בגין הפרה אחרת.

5. בירור חשבונות

- 5.1. המנוי רשאי לפנות לחברה בכתב לצורך בירור בקשר עם חשבון.
- 5.2. המנוי רשאי לערער בכתב על נכונות חשבון שנשלח אליו, בתוך 8 ימים מיום משלוח החשבון למנוי. מובהר כי ערעור על נכונות החשבון לא יעכב את התשלום. במידה והחברה תמצא את הערעור מוצדק (לפי שיקול דעתה הבלעדי) תשיב החברה למנוי את סכום החיוב העודף באמצעות זיכוי חשבון המנוי.
- 5.3. המנוי מסכים כי רשומות החברה בדבר צריכת השירותים על ידיו יהוו ראיה מכרעת לעניין התשלום הנדרש עבור אותם שירותים.

6. התחייבויות המנוי

- 6.1. המנוי מצהיר כי אין כל מניעה על פי דין ו/או הסכם ו/או כל מניעה אחרת להתקשרותו בהסכם זה.
- 6.2. המנוי מתחייב שלא לעשות שימוש בשם ו/או סימני מסחר ו/או בכל קניין רוחני אחר של החברה ללא הסכמתה מראש ובכתב.
- 6.3. המנוי מצהיר ומסכים כי אין ולא תהיה לו כל זכות מכל סוג שהיא במערכות החברה, בתוכנות שהועמדו לרשותו או בממשקים למערכות החברה.
- 6.4. המנוי מצהיר כי כל הפרטים שמסר לחברה הינם נכונים ומדויקים וכי הוא מתחייב להודיע לחברה על כל שינוי במען המנוי, בכתובת (לרבות כתובת דוא"ל) שנמסרה לצורך קבלת דיוורים, בפרטי אמצעי התשלום, במספר הטלפון של המנוי

- ו/או בפרטים אחרים אותם מסר המנוי לחברה בסמוך לשינוי. כל עוד המנוי לא הודיע לחברה על שינוי כאמור, המנוי ייחשב כמי שקיבל את כל ההודעות והשירותים בהתאם לפרטים המעודכנים אצל החברה באותה העת.
- 6.5. המנוי מתחייב לשלם לחברה בהתאם לנקוב בטופס הזמנת השירות.
- 6.6. המנוי מאשר כי במידה והועמדו לרשותו מערכות או ציוד כלשהו, באחריותו הבלעדית לבדוק את תקינות המערכות, הממשקים והציוד שסופקו לו על ידי החברה וכי והוא מצא אותם מתאימים לצרכיו.
- 6.7. המנוי מתחייב לפעול באופן חוקי בלבד בכל הנוגע והקשור לקבלת השירות, והכל בהתאם להוראות כל דין. מבלי לגרוע מכלליות האמור, המנוי מצהיר ומתחייב כי לא יעשה שימוש בשירותי החברה לצורך:
- פרסום או הפצת תוכן פוגעני כמשמעו של מונח זה בסעיף 4ט לחוק התקשורת;
 - התחזות, גניבת זהות, הונאה או מרמה אחרת כלשהי;
 - ביצוע האזנת סתר או פגיעה בפרטיות;
 - פגיעה בשמו הטוב של אדם בניגוד לחוק איסור לשון הרע;
 - פגיעה בזכות יוצרים, זכות מבצעים, פטנטים, סימני מסחר, או כל זכות קניין כיוצא באלה, של אדם אחר, לרבות סודות מסחריים, או פרסום של מוצרים ושירותים הפוגעים בזכויות קניין כאמור;
 - שיבוש פעולתו התקינה של מחשב, שיבוש חומר מחשב, או חדירה למחשב, באמצעות "וירוס", "סוס טרויאני", "רוגלה", או כל אמצעי אחר כיוצא באלה בניגוד לחוק המחשבים, תשנ"ה - 1995;
 - שיגור דבר פרסומת באמצעות פקסימיליה, מערכת חיג אוטומטי, הודעה אלקטרונית או הודעת מסר קצר, בניגוד לדין;
 - יבוא או יצוא אסורים;
 - פעולה המפירה התחייבות אחרת על פי כל דין או על פי הסכם.
- 6.8. המנוי מתחייב שלא לעשות שימוש שלא כדין או שאינו ראוי במערך שירות הלקוחות של החברה, ובכלל כך שימוש כלשהו לרעה, שימוש שאינו לצורך קבלת השירותים, שימוש מטריד או עשיית שימוש באלימות פיזית או מילולית כלשהי.
- 6.9. המנוי מצהיר ומתחייב כי לא תהיה לו כל טענה כלפי החברה בנוגע לפריצה ו/או הונאה ו/או הוצאת שיחות מהציוד המשמש אותו וכי הוא מתחייב לשלם לחברה כל סכום בגין השימושים באמצעותו ו/או מי מטעמו ו/או כל גורם אחר. מובהר בזאת כי באחריות המנוי לקבוע למכשירי הטלפון ולמערכות ו/או לחשבונות משתמש שבבעלותו (או בשימוש) סיסמאות (וככל שאפשרי אמצעי הצפנה ו/או אבטחה נוספים) ולדאוג שאלו יהיו כאלה שאינן ניתנות לפריצה. המנוי מתחייב לשנות מעת לעת את הסיסמאות המשמשות אותו, באופן שלא יתאפשר לצד שלישי כלשהו שימוש בלתי מורשה כלשהו בשירותי החברה. המנוי מתחייב שלא למסור את הסיסמאות ו/או מפתחות ההצפנה האמורים למי שאינו מורשה מטעמו לביצוע פעולות באמצעות השירות, ובכלל לשנות את הסיסמאות כאשר אדם כלשהו חדל להיות מורשה מטעמו.
- 6.10. המנוי מצהיר ומתחייב כי ההתקשרות עם החברה בהסכם זה אינה מהווה פגיעה ו/או הפרה כלשהי בצדדי ג' וכי הוא יודע ומאשר כי בכל מקרה של טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד החברה מטעם צד שלישי, האחריות תחול על המנוי בלבד והוא מתחייב לשאת בכל עלות ו/או נזק שיגרם לחברה באם תוגש כלפיה תביעה ו/או דרישה מטעם צד שלישי בקשר לשירות הניתן למנוי ו/או השימוש שהמנוי עשה בו.
- 6.11. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המנוי ישפה את החברה מיד עם קבלת דרישתה לעשות כן, בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה (לרבות הוצאות משפטיות) אשר נגרמו לה ו/או לצד שלישי כלשהו כתוצאה משימוש שעשה ו/או שנעשה דרכו ו/או באמצעות ציוד המשמש אותו ו/או באמצעות מנוי הרשום על שמו אצל ספק מורשה אחר ו/או באמצעות הציוד שנמסר לו על ידי החברה ו/או באמצעות תוכנה שסופקה לו לרבות בגין נזקים ו/או הפסד ו/או הוצאות שנגרמו בעקבות הפרת הוראה מהוראות ההסכם או/ו פעולה בניגוד להוראות שניתנו למנוי מעת לעת.
- 6.12. המנוי מצהיר ומתחייב שהוא פוטר את החברה ו/או מנהליה ו/או עובדיה ו/או בעלי מניותיה ו/או חברות התקשורת איתם היא עובדת ו/או כל גורם אחר שהחברה התקשרה עמו, מכל אחריות.
- 6.13. המנוי מצהיר ומתחייב כי השימוש שהוא עושה ו/או יעשה בשירותי החברה הינו במסגרת שימוש סביר, רגיל ומקובל בלבד, כהגדרתו בסעיף 3.3 לעיל, וכי אינו עושה ואינו מתכוון לעשות שימוש מסחרי, מוסדי או ארגוני בשירותים, לרבות באמצעות עמותה, מוסד לימודי, בית ספר, ישיבה או כל גוף דומה, אלא בהתאם לתנאי ההתקשרות והתמחור החלים על שימוש כאמור. מבלי לגרוע מכלליות האמור, המנוי מתחייב להודיע לחברה בכתב וללא דיחוי על כל שינוי באופי השימוש בשירותים ו/או בהיקף השימוש בהם, אשר יש בו כדי להשפיע על סיווג השימוש כשימוש סביר, והכול בהתאם להוראות ההסכם.

7. חסינות והגבלת אחריות החברה

- 7.1. החברה, עובדיה ו/או מי מטעמה לא יישאו כלפי המנוי ו/או מי מטעמו באחריות כלשהי לנזק כלשהו (ישיר או עקיף) בשל השהיית ו/או הגבלת ו/או הפסקת השירותים נשוא ההסכם שנגרמו עקב כל אחד מאלה:
- פעולה של החברה, ככל שזו דרושה לשם הפעלת, תחזוקת או עדכון השירותים, הפעלת אמצעים למניעת הונאה, ו/או מטעמים טכנולוגיים אחרים לפי שיקול דעתה הסביר של החברה ו/או;

ב. כל גורם שאינו בשליטת החברה לרבות כח עליון, אש, מלחמה, טרור, פעולות איבה, הצפה, תאונה, מגבלות צבאיות או ביטחוניות, הפרעות לסדר, או כיוצא באלה, או על פי הוראה של רשות מוסמכת ו/או;

ג. אובדן, גניבה או כל שימוש בלתי מורשה אחר (לרבות במקרה בו אלו הועברו על ידי המנוי לצד שלישי) בציוד ו/או בשירות ו/או במידע אישי ו/או בכל אמצעי זיהוי ו/או סיסמא, אשר בהם יש להשתמש לצורך קבלת השירותים או כל חלק מהם ו/או;

ד. מעשה או מחדל של צדדים שלישיים כלשהם (כגון תשתיות אנרגיה, רשתות סלולר, רשתות ניידות, חוות שרתים, רשת האינטרנט, ספקי תוכנות, יצרני ציוד וכו') אשר אינם מצויים בשליטת החברה וכן לנזק שייגרם כתוצאה מחיבור ציוד השייך למנוי או לצד שלישי כלשהו או עקב השימוש בהם לצורך קבלת השירותים ו/או;

ה. טעות במתן שירות לרבות שירות בזק, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, מסירת מסר בזק למען בלתי נכון ו/או;

ו. פעולות של המנוי ו/או מי מטעמו שגרמו נזק למנוי, ללקוחותיו, או לצד שלישי כלשהו ו/או;

ז. שימוש לא מורשה של צד שלישי בשירותים, לרבות במסגרת פריצה פיזית או בשל שימוש באמצעי זיהוי ו/או סיסמא ו/או גישה לשירותים באמצעות ממשק כלשהו או האינטרנט.

7.2. החברה, עובדיה ו/או מי מטעמה לא יישאו כלפי המנוי ו/או מי מטעמו באחריות כלשהי לנזקים ישירים או עקיפים כלשהם (ובכלל זה פגיעה גופנית, אובדן הכנסה, אובדן מידע, או כל נזק כספי) אשר ייגרמו למנוי או למי מטעמו כתוצאה או בקשר עם השירותים, שהייתם ו/או הגבלתם ו/או הפסקתם.

7.3. מבלי לגרוע מההוראות לעיל, במקרים של תקלה בשירות אשר ביחס אליה אחריות החברה לא הוגבלה, החבות הכספית הכוללת שתישא בה החברה, לא תעלה (בכל מקרה ובמצטבר) על ממוצע החשבונות ששולמו על ידי המנוי בגין שלושת החודשים שקדמו למועד התקלה בחלוקה ל- 30 ימים ותשלום בפועל למשך פרק הזמן שאירעה התקלה בלבד. לדוגמה, במידה והייתה תקלה במערכות החברה לפרק זמן של 3 ימים מלאים, יערך חישוב של ממוצע סכומי החשבונות של המנוי בתקופה של שלושה חודשים שקדמו לתאריך התקלה ואשר שולמו על ידו בחלוקה ל 30 ימים. הפיצוי שיקבל המנוי יהא עבור שלושה ימים מלאים.

7.4. כל הגבלות האחריות והפטורים מאחריות לפי הסכם זה יחולו על החברה בנוסף (ומבלי לגרוע) מהוראות סעיפים 40 ו- 41 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 והן לא נועדו לגרוע מזכות החברה לבטל את ההסכם כאמור בסעיף 12 לתנאים כלליים אלו. כל הגבלות האחריות והפטורים מאחריות כאמור יחולו על החברה ועל עובדיה, בעלי מניותיה וכל הבאים מטעמה ותקפן יהיה כלפי המנוי, עובדיו, לקוחותיו ו/או כל מי שמטעמו.

8. מערכת היחסים בין הצדדים

למען הסר ספק, יובהר כי הוראות הסכם זה אינן יוצרות בין המנוי לבין החברה יחסים משפטיים מסוג שותפות, נאמנות, שליחות, שמירה, או יחסי עבודה. הצדדים מצהירים ומסכימים כי אין ולא יהיו בניהם ו/או עובדיהם ו/או מי מטעמם יחסי עובד מעביד סוכנות ו/או שליחות וכי היחסים בניהם הם יחסי מנוי וספק שירותים בלבד.

9. סודיות, מוניטין ואי תחרות

המנוי מתחייב לשמור בסודיות כל מידע ו/או רעיון מכל סוג שהוא שיגיע לרשותו עקב ההתקשרות עם החברה לרבות, מידע, רישום, מסמך, בין בע"פ ובין בכתב, בין במישרין ובין בעקיפין בכל הקשור לחברה, עסקיה, מניותיה, ספקיה, ועובדיה. האמור לא יחול על מידע שהפך לנחלת הכלל ו/או מידע שקיימת חובה חוקית לגלותו ו/או מידע שנדרש לגלותו לרשות מוסמכת.

10. הגנה על קניין רוחני, סייבר ופרטיות

10.1. כל זכויות הקניין הרוחני ו/או זכויות היוצרים ו/או מדגם ו/או סימני מסחר בכל אחד משירותי החברה, התוכנות המשמשות אותה ומערכתיה, הפרסומות הכלולות בשירותיה ובמערכתיה - שייכות לחברה. המנוי ו/או המשתמשים רשאים להשתמש בשירות לשימושם בלבד בהתאם להסכם וחל איסור להעתיק, לשכפל, להנדס לאחור את קוד התוכנות ו/או הממשקים המשמשים במתן השירות ("הקוד"), ו/או לבצע שינויים בקוד, להפיץ, לעבד, לשנות, לתרגם, להציג בפומבי, להעביר לצד שלישי או לעשות כל שימוש אחר בקוד או בשירות ללא אישור מפורש בכתב מהחברה.

10.2. המנוי מתחייב שלא לעשות שימוש בתוכנות ובמערכות החברה לצרכי הפצה של תוכן מכל סוג שהוא המנוגד להוראות הדין כפי שיעודכנו מעת לעת לרבות תוכן המפר זכויות קניין רוחני כלשהן ו/או זכויות יוצרים ו/או מדגם ו/או סימני מסחר. המנוי מצהיר ומתחייב כי הפצת תוכן מפר כאמור תאפשר לחברה לבצע ניתוק מיידי של השירות או מכלול השירותים המסופקים למנוי וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר לו זכאית החברה.

11. הסבת הסכם

- 11.1. המנוי מתחייב בזה לא להסב ו/או להמחות לצד שלישי כלשהו את זכויותיו ו/או חובותיו לפי הסכם זה, כולן או מקצתן, ולא לשתף צד שלישי כלשהו בקבלת השירות (זולת עובדיו המוסמכים לכך) אלא במידה וקיבל לכך את הסכמת החברה בכתב ומראש. מבלי לגרוע מכלליות האמור, המנוי מתחייב שלא לספק לאחרים שירות כלשהו הניתן לו על ידי החברה (לרבות במתכונת Resale), וזאת בין בתשלום ובין שלא בתשלום.
- 11.2. החברה רשאית להעביר את זכויותיה ו/או את חובותיה על פי ההסכם לידי אדם אחר, כולן אן מקצתן, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לרבות הזכות לגבות תשלום מהמנוי.

12. תקופת ההסכם

- 12.1. תקופת ההסכם הינה כמפורט בטופס הזמנת השרות הרלוונטי.
- 12.2. המנוי יהיה רשאי להפסיק את קבלת השירות הרלוונטי מהחברה, וזאת בדרך של הודעה לחברה כמפורט בסעיף 14.2 להלן.
- 12.3. אין בהפסקת קבלת השירותים כאמור כדי לגרוע מחובתו של המנוי לתשלום יתרת כל חוב אצל החברה, ככל וישנו.
- 12.4. בתום תקופת ההסכם, ההסכם יוארך באופן אוטומטי, לתקופה נוספת בהתאם למסלול שנבחר (לדוגמא היה ונבחר מסלול של 12 חודשים יחודש ההסכם לתקופה נוספת של 12 חודשים) אלא אם החליט המנוי על הפסקת השירות מיוזמתו בטרם הסתיימה תקופת המסלול והודיע לחברה בכתב על כך.
- 12.5. מבלי לגרוע מהאמור בתנאים כללים אלה אודות זכותה של החברה להשהות ו/או להגביל ו/או להפסיק את השירותים נשוא ההסכם, החברה תהיה רשאית לבטל את ההסכם לאלתר במקרים הבאים:
- א. המנוי פעל בניגוד לדין ו/או הטעה ו/או העביר ו/או הפיץ תכנים אסורים.
- ב. התקבלו תלונות מוצדקות מצד צד שלישי כלשהו בקשר לשיחות ו/או מסרונים ו/או התכנים ו/או הפעולות שמבצע המנוי.
- ג. המנוי הוכרז פושט רגל או ניתן נגדו צו פירוק או ניתן נגדו צו כינוס נכסים.
- ד. המנוי לא עמד בהתחייבויותיו לשלם עבור השירותים אותם סיפקה לו החברה.
- ה. המנוי הפר את הוראות סעיף מהסעיפים הבאים בתנאים כלליים אלה: סעיף 4, סעיף 6, סעיף 9, סעיף 10, סעיף 11, סעיף 13.
- ו. המנוי הפר תנאי אחר בהסכם, ניתנה לו על כך התראה והוא לא תיקן את ההפרה תוך זמן סביר.
- ז. התקבלה הוראה מרשות מוסמכת על פי דין ו/או הוראה מטעם משרד התקשורת.

13. הוראות מיוחדות בעניין הדין החל וסמכות שיפוט

- 13.1. בכל תביעה הקשורה להסכם זה או נובעת ממנו, ו/או לשירותים שניתנו לפי ההסכם ו/או לתשלומים הקשורים להסכם, תהיה סמכות שיפוט ייחודית ובלעדית לבית המשפט המוסמך בתל אביב.
- 13.2. הדין החל על הסכם זה, לרבות על דרך ביצועו ועל פירוש הוראותיו, הוא הדין של מדינת ישראל בלבד.
- 13.3. אם הוראה כלשהי בהסכם תימצא על ידי ערכאה מוסמכת כבלתי ניתנת לאכיפה, כל יתר הוראות ההסכם ימשיכו לחול ולחייב את הצדדים.

14. כללי

- 14.1. כל תיקון, שינוי או תוספת להסכם יהיו תקפים רק אם ייעשו בכתב וייחתמו על ידי הצדדים.
- 14.2. כל ההודעות שיש למסור לפי הוראות הסכם זה ייחשבו כאילו נמסרו כדין: (א) במקרה של מסירה אישית - בעת מסירה כאמור; (ב) במקרה של משלוח בדואר רשום - 72 שעות מעת משלוח כאמור; (ג) במקרה של שיגור בפקסימיליה - ביום העבודה הראשון לאחר השיגור, בתנאי כי קבלת ההודעה תאושר בכתב או בע"פ ע"י הנמען ו/או מי מטעמו; (ד) באמצעות דואר אלקטרוני, בתנאי שקבלת ההודעה תאושר בכתב או בע"פ ע"י הנמען ו/או מי מטעמו.
- 14.3. המנוי נותן את הסכמתו לקבלת עדכונים מהחברה מעת לעת בדרך של משלוח הודעה בדואר אלקטרוני ו/או דואר רגיל ו/או מסרון ו/או בהודעה ב- Whatsapp ו/או בהודעה קולית ו/או באזור האישי באתר החברה ו/או בפקס.