

תנאי התקשרות כלליים לשירותי התקשורת של אקספון

לקוח יקר, אנו מודים לך על שבחרת בנו ומברכים אותך על הצטרפותך לשירותי התקשורת של אקספון. מסמך זה, תקנון החבילה אליה הינך מנוי וטופס סיכום עסקה, יחד עם כל מסמך התקשרות אחר הקיים או שיתקיים בעתיד בינך לבין החברה מכילים מידע חשוב ויהוו יחד את הסכם ההתקשרות שלך איתנו ("**הסכם ההתקשרות**" או "**ההסכם**"). שים לב, בהצטרפותך לשירותים אתה מאשר שקיבלת והסכמת לתנאי הסכם ההתקשרות הכולל מידע משפטי מהותי, ולכן נבקש שתקרא אותו בעיון.

1. הגדרות ומונחים חשובים

למונחים הבאים תהיה המשמעות הנקובה לצידם, אלא אם כן מתחייב אחרת מהקשר או מתוכן הכתוב. משמעות מילים וביטויים אחרים שלא הוגדרו, תהא בהתאם להוראות ההיתר והדין:

"**אקספון**", "**החברה**" או "**אנחנו**" (כולל כל פניה בגוף ראשון רבים, כמו שלנו, לנו וכו') - אקספון 018 בע"מ 513533430.

"**אתר החברה**" או "**האתר**" - אתר האינטרנט שלנו בכתובת www.018.co.il.

"**ההיתר**" - ההיתר הכללי של אקספון למתן שירותי בזק. ניתן לעיין בהיתר באתר האינטרנט של משרד התקשורת.

"**אתה**" או "**הלקוח**" (כולל כל פניה בגוף שני, כמו, שלך, הזמנת, וכו') - מי שהתקשר אתנו באופן ישיר על פי הסכם זה. כתיבת גוף שני בלשון זכר היא מטעמי נוחות בלבד, והכוונה הינה גם ללשון נקבה.

"**משתמש**" - כל מי שאיפשרת לו להשתמש בשירות שאתה מקבל מאיתנו.

"**השירותים**" או "**השירות**" - כל השירותים שהזמנת מאיתנו או שהוזמנו מאיתנו עבורך בהסכמתך.

"**מערכת**" או "**הרשת**" - המערכות והציוד באמצעותם אנחנו מספקים לך את השירותים.

"**שיחה בישראל**" - שיחה ברשת החברה או שיחה לרשת אחרת המתחילה בישראל ומסתיימת בישראל.

"**שיחה לחו"ל**" - שיחה למספר טלפון שאינו ישראלי באמצעות חיוג קידומת של מפעיל בין לאומי ישראלי (כמו 018) או באמצעות חיוג קידומת מנוי משויך (כמו 00).

"**שיחה לרשת אחרת**" - שיחה שיעדה מנוי של מפעיל תקשורת אחר בישראל.

"**שיחה**" - תקשורת קולית או העברת פקס, לרבות אל מול מערכות אלקטרוניות, כמו תא קולי או מערכת ניתוב שיחות.

"**שירות אינטרנט נייד**" - שירות אינטרנט שהזמנת מאיתנו, ובכלל זה שירות גישה לאינטרנט בלבד, ושירות אינטרנט משולב הכולל שירות ספק גישה ושירות תשתית אינטרנט.

"**שירות סלולר**" - שירות טלפון נייד הניתן בעיקרו על גבי או באמצעות רשת רדיו, לרבות שיחות טלפון, גלישה באינטרנט, הודעות ומסרונים.

"**שירות טלפון נייד**" - שירות טלפון הניתן תוך שימוש ברשת גישה רחבת פס שלנו באמצעות ציוד קצה מתאים, שיחובר לשם כך לרשת האינטרנט.

"**שירות שיחות לחו"ל**" - שירות חיוג מישראל לחו"ל מקו טלפון נייד או נייד, באמצעות חיוג הקידומת המפעיל הבינלאומי שלנו '018' או באמצעות הקידומת 00 במידה וקו הטלפון באמצעותו מבוצע החיוג משויך אלינו.

"**חצריך**" או "**החצרים**" - בנוגע לשירותי תקשורת ניידת (כמו, אינטרנט או טלפוניה קווית ניידת) המקרקעין בהם ביקשת לקבל את השירותים (כמו, דירה או מקום עסק) כולל דרכי הגישה המובילים למקרקעין הללו.

"**שירותים מיוחדים**" - שירותים בעלי תעריף מיוחד הניתנים באופן קולי, באמצעות גלישה באינטרנט ו/או באמצעות הודעות (כמו שירותי מידע ותוכן, שירותי פרימיום, השתתפות בתחרויות, משחקים, פעילות אינטראקטיבית ושירותי מסחר נייד).

"**תשלומים קבועים**" - תשלומים שאינם מותנים בשימוש בפועל בשירותים במוצרים (כמו, תשלום חודשי עבור שירות, חבילת שירותים ודמי מנוי).

"**התכנית שלך**" או "**התכנית**" או "**החבילה**" או "**המסלול**" - תכנית ו/או תכניות התעריפים אליה הנך מנוי, כפי שתהיה מעת לעת.

"**לקוח מזדמן**" - מי שצרך מאיתנו שירותי חיוג לחו"ל באמצעות קו טלפון, נייד או נייד, כאשר במועד צריכת השירותים אין לו הסכם תקף איתנו בנוגע לשירותים אלו.

"**לוח התעריפים הכללי**" - לוח התעריפים המפורסם בכתובת www.018.co.il, בו מפורטים תעריפי שירותים שלנו וכן תעריפים נוספים, כפי שיעודכן מעת לעת.

2. ההתקשרות

2.1 אינך רשאי להעביר את זכויותיך על פי ההתקשרות עמנו לגורם אחר כלשהו. בנוסף, אסור לך לעשות בשירותים שימוש מסחרי כלשהו (כמו אספקת שירותים לצדדים שלישיים עם או ללא תשלום); אם תאפשר לאחר (שלא על בסיס מסחרי וללא תשלום) שימוש מזדמן בשירותים, השימוש לרבות כל נזק העשוי להיגרם ממנו הינו באחריותך. אם ברצונך לאפשר למישהו (כמו בן משפחה או עובד) שימוש קבוע בשירותים (שלא על בסיס מסחרי וללא תשלום), עליך לעדכן אותנו על מנת שנוכל לרשום אותו כמשתמש. באחריותך לוודא כי רישום המשתמשים הרשומים אצלנו הינו בכוון ועדכני.



XPhone

2.2. ההסכם נשאר בתוקף עד לביטולו ביוזמתך או ביוזמתנו. שים לב שגם אם ההסכם יבוטל הוראות ההסכם ימשיכו לחול כל עוד אתה משתמש בשירותים שלנו, כל עוד לפי רישומינו קיים ברשותך ציוד קצה שלנו, כל עוד קיימים לחוברך חיובים שטרם הגיע מועד פרעונם, או שקיימים תשלומים שטרם נפרעו.

2.3. אם, מכל סיבה שהיא, אינך משתמש בשירות שהופעל עבורך או עבור משתמשים שלך, אינך מעוניין בו עוד, אין לך צורך בו, או אינך יכול להשתמש בו מסיבה כלשהי (כמו החלפת ציוד קצה לצידוד קצה שאינו תומך בשירות או אובדן מכשיר הסלולר) האחריות הבלעדית לבטל את השירות עבורך או עבור משתמשך היא שלך.

3. שירות סלולר

בנוגע לשירותי סלולר, מבלי לגרוע מיתר התנאים בהסכם ההתקשרות, יחולו תנאים כמפורט להלן:

3.1. במהלך תוקף ההסכם איתך, אנו נעמיד לרשותך כרטיס SIM פיזי או כרטיס eSIM של אקספון אשר ישמש אותך לאחר הפעלתו לטובת השימוש בשירותים באמצעות מספר טלפון שאנו נקצה לך או באמצעות מספר טלפון אותו תנייד אלינו מרשת מפעיל תקשורת אחר ("כרטיס ה-SIM" או "ה-SIM").

3.2. אם תבקש שנקצה לך מספר טלפון, דע שאיננו חייבים להקצות לך מספר טלפון מסוים, שאנחנו רשאים לשנות את מספר הטלפון שהוקצה לך מטעמים טכניים או רגולטוריים (כמו החלטת משרד התקשורת), ושיאיננו מתחייבים לשמור עבורך מספר טלפון עליו ויתרת. לרבות כתוצאה מסיום או ביטול ההתקשרות איתנו.

3.3. הפעלת כרטיס ה-SIM, השלמת הליך הניוד או שימוש במנוי בתקופה של 90 ימים ממועד ביצוע העסקה הם תנאי מהותיים בהתקשרות. אם תוך 90 ימים ממועד ההתקשרות, לא יופעל כרטיס ה-SIM שהוקצה לך, לא יושלם הליך ניוד, או לא יבוצע שימוש במנוי, העסקה תבוטל, מספר הטלפון הנייד ינותק ולא יהיה ניתן לעשות בו כל שימוש. אם לאחר תקופה זו תבחר להפעיל את ה-SIM, תוכל לפנות למוקד השירות שלנו ולבקש להצטרף לאחת מתכניות התעריפים שיהיו תקפות באותו מועד. שים לב שאיננו מתחייבים שמספר הטלפון שהוקצה לשימושך (אם הוקצה) במועד ביצוע העסקה יישאר פנוי, או שתנאי העסקה שיוצעו לך יהיו דומים לתנאים שהוצעו לך במועד ההצטרפות.

3.4. השירותים אינם כוללים שירות תא קולי. אם ברצונך בשירות תא קולי עליך לבקש זאת מאיתנו במפורש, והשירות יינתן לך כנגד תשלום חודשי, כפי שימסר במועד ההצטרפות לשירות.

3.5. אנו נשלח לך הודעות והתראות בנוגע לשימוש בשירותים (כמו במקרים של סיום או ניצול של חבילות שירות, התראות לפני סיום המכסה בחבילת גלישה או בחבילת דקות), ההודעות הן הערכה בלבד וייתכן שאינן מדויקות.

3.6. נקודות חשובות בנוגע לכרטיס ה-SIM:

3.6.1. ה-SIM שיועמד לרשותך אינו עובר לבעלותך וישאר בבעלות אקספון. אנחנו רשאים לתכנת את ה-SIM ולקרוז מידע מתוכו גם כאשר הוא ברשותך. עליך להחזיר לנו את ה-SIM אם נבקש זאת, ובמקרה כזה (במידה שלא נשמיד את הכרטיס) נמחק מכרטיס ה-SIM כל מידע הנוגע לך. אין לשנות פרטים שהיצרן או אנחנו תכנתנו ב-SIM.

3.6.2. מרגע שנפעיל את ה-SIM תהיה מחובר לרשת, ותוכל להשתמש בשירותים שלנו. באותו הרגע גם נתחיל לחשב את השימוש שלך בשירותים, לפי ההסכם.

3.6.3. תוכל להשתמש בשירותי אקספון החל מרגע הפעלת ה-SIM, והחיוב בעבור השירותים יחל ממועד זה, בהתאם לתעריפים הקבועים לשירותים.

3.6.4. ההוראות הנוגעות לשימוש ב-SIM או במכשיר מתייחסות לשימוש ב-SIM בכל מכשיר או פלטפורמה בהם ה-SIM יותקן על ידיך או על ידי מישהו אחר, ולא דווקא למכשיר הטלפון האישי שלך.

3.6.5. ה-SIM מיועד לשימוש רק במכשירים המאושרים לשימוש בישראל. השימוש מותר אך ורק בכרטיס SIM התואם את המכשיר בו אתה מעוניין להשתמש. ה-SIM אינו מיועד לשימוש במתאם סלולרי והתקנתו במתאם אסורה, אלא אם התרנו אותה במפורש.

3.7. גלישה סלולרית בישראל

3.7.1. הגלישה הינה לשימוש בישראל בלבד. חבילת הגלישה ותעריפי הגלישה אינם כוללים תשלומים למפעילים או ספקים אחרים, וככל שקיים חיוב כזה הוא יחויב בנוסף ו/או בנפרד.

3.7.2. אם ביקשת שהמנוי שלך יהיה פתוח לשירותי גלישה, שים לב שצריכת נפח נתונים וגלישה אפשרית גם ללא פעולה יזומה מצידך (כמו עדכוני מערכת הפעלה, פעולות רקע של אפליקציות, סנכרון דואר אלקטרוני, טעינת מפות בתוכנות ניווט). ניתן לבצע חסימה של הגלישה הסלולרית באמצעות הגדרות המכשיר או פנייה לשירות לקוחות.

3.7.3. קצב הגלישה אינו מובטח, אינו קבוע ומותנה בגורמים שונים, לרבות סוג המכשיר, זמינות וכיסוי הרשת הנייחת/הסלולרית והעומסים על רשתות התקשורת, סוג השימושים, מיקום השרתים, איכות התשתית, כבלי תקשורת, מגבלות הנובעות ממרחק ומתנאים סביבתיים, כמות צמתים בהם עוברת תעבורת האינטרנט, ציוד התקשורת ועוד. אנו רשאים לבצע הגבלות וחסימות ככל שנדרש לניהול ראוי ותקין של הרשת והתעבורה בה, לרבות האטה יזומה של קצב הגלישה לצורך ייסות עומסים, מניעת הפרעות או פגיעה במשתמשים אחרים. שים לב, מהירות גלישה גבוהה עלולה לגרום צריכת תקשורת נתונים מוגברת ביישומים מסוימים.

3.7.4. אנו רשאים להאט את קצב הגלישה באופן יזום לטובת ייסות עומסים, כדי למנוע פגיעה ברשת או במשתמשים בה, וכן בניצול מלוא נפח הגלישה העומד לרשותך במסגרת חבילת הגלישה שלך.

3.7.5. הפעלת נקודת גישה אישית במכשיר (אם קיימת במכשיר), ושיתוף אחרים בחיבור האינטרנט שלך, עלולים לגרום לכך שמידע פרטי שלך יהיה חשוף למשתמשים אחרים ו/או משתמשים אחרים יזוהו, או יוכלו להזדהות בזיהויך באמצעות מכשירך.

3.8 שירותים בחו"ל (נדידה בסלולר)

- 3.8.1 אנו מספקים שירותי נדידה (חיבור לרשת לא ישראלית וקבלת שירותים באמצעותה) ביעדים מסוימים בחו"ל. איננו מתחייבים לספק שירותים בכלל ו/או באמצעות ה-SIM בכל יעד בחו"ל. אנו רשאים להפסיק את מתן השירותים בחלק או בכל היעדים בחו"ל בכל עת. השירותים ותנאיהם (לרבות קיום השירותים או חלקם, התמיכה בהם, סוגי המכשירים התומכים, אופן הגישה והתעריפים) עשויים להשתנות מיעד ליעד. תוכל לקבל מידע מפורט באתר האינטרנט שלנו ובמוקדי השירות.
- 3.8.2 שים לב - כלל התעריפים והתנאים בתכניות אותן רכשת מאיתנו אינם חלים על שימושים בחו"ל, אלא אם כן נאמר באופן מפורש שהשירותים הם לצורך שימוש בחו"ל. התעריפים החלים על כל שירותי התקשורת בנדידה (כמו שיחות, הודעות, גלישה ושירותי תוכן) שונים מהתעריפים החלים על אותם שירותים שלא במסגרת נדידה. כך למשל, שירותים מסוימים המסופקים בארץ חינם או בתעריף מקומי יחויבו בתעריפים של שירות הנדידה וכן אתה עשוי להיות מחויב בקבלת שיחות. יחידות המדידה עשויות להיות שונות מהנהוג בישראל, ויתכן שיחולו תנאים נוספים. התשלומים עבור שירותי הנדידה יחולו בנוסף לתשלומים קבועים החלים לפי התכנית שלך או לפי תנאי השירותים. התעריפים והתנאים של שירות הנדידה מתעדכנים מעת לעת ותוכל להתעדכן בהם באתר האינטרנט שלנו או במוקדי השירות.
- 3.8.3 השירותים בחו"ל יסופקו בחלקם או במלואם באמצעות ספקים צדדים שלישיים. היקף, סוג, טיב ואיכות השירותים בהם ניתן יהיה להשתמש בחו"ל תלויים בספק הרלוונטי בחו"ל, והשימוש בהם יעשה בהתאם לתנאיו. בחלק מן היעדים בהם השירות יסופק, יתכן שהכיסוי הסלולרי אינו מלא או רציף. כמו כן, ביעדים שונים בחו"ל משתמשים בטכנולוגיות שונות מאלו הנפוצות בישראל, לכן ייתכן שחלק מהשירותים הזמינים בישראל, לא יהיו זמינים בחו"ל (כמו שירות תא קולי). השימוש בשירותים הכלולים בחבילה אפשרי רק ברשתות הסלולר הספציפיות עימן אנו קשורים באופן מסחרי במדינות היעד, כפי שיוגדרו על ידינו מעת לעת לפי שיקול דעתנו הבלעדי ומבלי שתניתן לך הודעה על כך ("הרשתות המוגדרות"). לקוח המצטרף לחבילה יקובע על הרשתות המוגדרות בלבד, כך שקבלת השירותים לא תתאפשר כלל באמצעות רשתות אחרות שאינן הרשתות המוגדרות, גם לא ע"י בחירה באופן ידני בהן. איננו מתחייבים שהרשתות המוגדרות תהיינה רשתות דור 4 ו/או דור 5 גם אם קיימות כאלו במדינות הכלולות בחבילה.
- 3.8.4 החיוב בעבור שירותי הנדידה יבוצע בהתאם לתכניות התעריפים שיוצעו על ידינו מעת לעת ולתעריפון המפורסם מעת לעת באתר האינטרנט שלנו.
- 3.8.5 שימוש בשירותים הניתנים בחו"ל לתקופה העולה על 90 ימים ברציפות הינו שימוש אסור ולא סביר בשירותים מסוג זה. סעיף זה הינו מהותי, במקרה ולא תפעל בהתאם להוראות סעיף זה אנו נהיה רשאים לנתק מהרשת או מהשירות ללא התראה מוקדמת.
- 3.8.6 ייתכן שהחיובים עבור שירותי נדידה שצרכת יבוצעו רק לאחר קבלת רשומות לחיוב ממפעילי תקשורת זרים, ולכן ייתכן וחיובים מסוימים בגין שירותי נדידה לא יופיעו בתקופת החשבון המתאימה למועד בו צרכת את השירותים בפועל, אלא בחשבונית מאוחרת יותר.
- 3.8.7 במרבית היעדים בחו"ל קיים יותר ממפעיל סלולרי אחד. עם הנחיתה ביעד בחו"ל והדלקת המכשיר, מכשיר יזוהה על-ידי אחת הרשתות הסלולריות הזמינות באזור באותה עת. מפעילים סלולריים (כולל אותנו) מנתבים תנועה לרשתות מקומיות בחו"ל הנבחרות על ידיהן מעת לעת משיקולים שונים ולא דווקא לרשת הזולה ביותר. אם תרצה בכך וקיימת אפשרות כזאת מבחינת הרשת שלנו, תוכל להחליף את הרשת המוגדרת אליה נותבת בעת הנדידה באופן ידני ממכשירך לרשת מוגדרת אחרת הזמינה ביעד. לפני כל שימוש במכשירך בעת נדידה נא ודא שהרשת המוגדרת שבחרת היא אכן הרשת המופיעה על צג המכשיר, ואם לא, אנא חזור על תהליך בחירת הרשת באופן ידני.
- 3.8.8 שירותי הנדידה כאמור לעיל, אינם כוללים שימוש בירדן, מצרים ו/או ברשת ג'אוול ברשות הפלסטינאית. כדי לאפשר שימוש כאמור אנא פנה למוקד הלקוחות שלנו. חשוב, המכשיר שברשותך עלול לנדוד באופן אוטומטי אל הרשתות הסלולריות בירדן ומצרים ולצורך מהן שירותים, תופעה זו עלולה לקרות במיוחד באזורים הקרובים לגבולות. החיובים בגין שירותים אלו איננו כלול בתכנית התעריפים שלך ויחויב בנוסף לחיובים הקבועים שלך בהתאם לתעריפים הקבועים להם ברשת אקספון. תוכל לבחור באופן ידני ממכשירך באם לחסום או לאפשר שירותים אלו. לפני כל שימוש במכשיר נא ודא שהרשת שבחרת היא אכן הרשת המופיעה על צג המכשיר, ואם לא, אנא חזור על תהליך בחירת הרשת באופן ידני.
- 3.8.9 אם ביקשת שהמנוי שלך יהיה פתוח לשירותי גלישה בחו"ל, שים לב שצריכת נפח נתונים וגלישה אפשרית בחו"ל גם ללא פעולה יזומה על ידך (כמו עדכוני מערכת הפעלה, פעולות רקע של אפליקציות, סנכרון דואר אלקטרוני, טעינת מפות בתוכנות ניווט). ניתן לבצע חסימה של הגלישה הסלולרית באמצעות הגדרות המכשיר או פנייה לשירות לקוחות.

3.9 מגבלות רשת הסלולר

- 3.9.1 היקף השירותים ואיכותם כפופים לרישיון. אנו עושים מאמצים רבים כדי שחויית השירות תהיה מיטבית, יחד עם זאת, בדומה לרשתות הסלולר האחרות הפועלות בישראל גם לרשת שלנו יש מגבלות. כך, שלמרות רצוננו לתת כיסוי רחב ככל הניתן, עדיין קיימים איזורים בהם מסיבות שונות (כמו קשיים לקבל את הסכמתן של רשויות מקומיות שונות להקים אתרי רדיו) הכיסוי אינו מלא בטכנולוגיה מסוימת או בכלל. שים לב שרשת סלולר, מעצם טיבה, נתונה לשינויים מעת לעת, לרבות לצורך שיפורה, ולכן ייתכן שאיזורי והיקף הכיסוי יהיו שונים או קטנים מאלו הקיימים במועד הצטרפותך לשירותינו.
- 3.9.2 הרשת, היקף, טיב הכיסוי, השירותים וזמינותם (בארץ ובחו"ל), עשויים לסבול מעת לעת מתקלות והפרעות הנובעים מסיבות שונות, כגון, תנאים גיאוגרפיים, מזג אוויר, הפרעות רדיו, תחזוקה, מפעילים אחרים, דרישות בטיחות ותקינה, דרישות ומגבלות בטחוניות ועוד.



XPhone

3.9.3. אנו מעמידים לרשותך מגוון שירותים רחב, יחד עם זאת חלק מהשירותים שלנו אינם זמינים ו/או נתמכים בחלק מן המכשירים, או שהיכולת לקבלם אינם תלויה בנו אלא במפעילי תקשורת אחרים, באחריותך לוודא שהציוד שברשותך תומך בשירותים בטרם תרכוש אותם, תוכל לקבל מידע נוסף בשירות הלקוחות שלנו.

4. שירות אינטרנט נייד

בנוגע לשירותי אינטרנט, מבלי לגרוע מיתר התנאים בהסכם ההתקשרות, יחולו תנאים כמפורט להלן:

- 4.1. **שירות אינטרנט משולב** - אנו נוכל לספק לך שירות אינטרנט משולב (גישה ותשתית), בכפוף לכך שקיימת בחצריך תשתית מתאימה של ספק התשתית (כמו בזק או אנלימיטד) ממנו אנו רוכשים עבורך את שירות התשתית. אנו נודיע לך אם ניתן לספק לך את השירות המבוקש, לאחר בדיקה מול ספק התשתית. בכל מקרה של מעבר כתובת, באחריותך לוודא איתנו שבכתובת החדשה קיימת תשתית מתאימה של ספק התשתית, ולקחת אתך את ציוד הקצה (אם קיים) לכתובת החדשה, אלא אם הוסכם איתך אחרת. לנוחותך, תוכל להזמין מאיתנו שירות התקנה של ציוד הקצה בכתובת החדשה, בתשלום כפי שיהיה תקף במועד ההזמנה.
- 4.2. **שירות גישה לאינטרנט בלבד (ללא תשתית)** - אנו נספק לך שירות גישה לאינטרנט בלבד, והתשתית לא תהיה באחריותנו. ובמקרה זה עליך להתקשר באופן נפרד וישיר עם ספק תשתית, לדאוג להזמנת שירות התשתית המתאימה ולשלם עבורה ישירות לספק התשתית. אנו נהיה רשאים בכל עת לפי שיקול דעתנו הבלעדי להחליף את ספק התשתית או לספק לך את שירותי התשתית בעצמנו.
- 4.3. מובהר, כי קצבי העלאת והורדת הנתונים המפורטים בחבילת הגלישה שבחרת (שהינם הקצבים המירביים) מתייחסים אך ורק לשירותי ספק הגישה לאינטרנט, ובאחריותך להזמין מספק התשתית קצבים תואמים.
- 4.4. אספקת שירותי האינטרנט כפופה, בין השאר, למגבלות רשת האינטרנט העולמית ולשירותי תקשורת של ספקים אחרים, בישראל ובעולם, עליהם אין לנו שליטה. אנו נפעל לספק לך את השירותים בהתאם למדדי השירות שנקבעו בהיתר שלנו. אנו מפעילים ברציפות אמצעי ניהול, בקרה ותחזוקה, לרשת שלנו. אמצעים אלו עלולים להאט את הקישור לרשת. עליך לשלם עבור השירותים למרות מגבלות הרשת, וגם אם יהיו הפסקות בשירות.
- 4.5. מובהר, כי קצבי העלאת והורדת נתונים המפורטים בתוכנית או בחבילה אותה הזמנת הינם קצבים מקסימליים. קצבי העלאת והורדת נתונים לרשת האינטרנט אינם מובטחים ותלויים בגורמים שונים, בין היתר, בעומסים ברשת שלנו וברשתות תקשורת אחרות, וכן באמצעים טכניים שאנו עשויים לנקוט כדי להתמודד עם עומסים ברשת, אמצעים שיכולים להיות תלויים במאפייני השימוש שלך. לכן, רוחב הפס שרכשת אינו מבטיח קצב גלישה מסוים, אלא מגדיר את הטווח המרבי לקצב הגלישה.

5. שירותי חיוג מישראל לחו"ל

- 5.1. אם רכשת מאיתנו חבילת חיוג לחו"ל או רכשת מאיתנו חבילת סלולר הכוללת חיוג מישראל לחו"ל (כמו מכסת דקות, תעריף מוזל ליעדים מסוימים), החבילה והשירותים הכלולים בה הינם למנוי יחיד (מספר הטלפון אותו רשמת לשירות במסגרת החבילה) ואינם ניתנים להעברה.
- 5.2. החיוג יעשה באמצעות קידומת החיוג הבין לאומית שלנו '018' או אם שייכת אלינו את מספר הטלפון אותו רשמת לשירות החיוג לחו"ל במסגרת החבילה, תוכל לחייג '00'.
- 5.3. החיוג במסגרת החבילה אפשרי רק ליעדים הכלולים בחבילה בהתאם לטופס סיכום עסקה. רשימת היעדים הכלולים בחבילה עשויה להשתנות מעת לעת ויש לבדוק את היעדים טרם ביצוע החיוג.
- 5.4. אם תבצע חיוג לחו"ל אנו נחייב אותך בהתאם לתכנית התעריפים אליה הצטרפת. בחיוג ליעדים שאינם כלולים בחבילה שלך, או בחיוג באמצעות טלפון שאינו מעודכן בחבילה, אנו נחייב אותך בהתאם לתעריף לקוח מזדמן המופיע באתר האינטרנט שלנו; כמו כן, בחלק מהיעדים קיים תעריף שונה בחיוג ליעדים ניידיים בחו"ל, באתר האינטרנט שלנו תוכל למצוא פירוט קידומות ליעדים ניידיים בחו"ל, אשר בחיוג אליהם תחויב בתעריף שיחה ליעד נייד לאותה מדינה אליה חייגת. בכל חיוג כאמור לעיל, יש לבדוק את התעריפים טרם ביצוע החיוג.

6. שירותי טלפוניה קווית ניחת

בנוגע לשירותי טלפוניה קווית ניחת, מבלי לגרוע מיתר התנאים בהסכם ההתקשרות, יחולו תנאים כמפורט להלן:

- 6.1. שירות הטלפון שלנו מסופק על גבי רשת האינטרנט, וניתן באמצעות ציוד קצה מתאים שתוכל לרכוש או לשכור מאיתנו בהתאם למחיר ולתנאי התשלום שייקבעו במועד ביצוע העסקה.
- 6.2. שים לב - שירותים מסוימים, כמו לחצני מצוקה, אזעקות ושירותים נוספים אינם מתאפשרים על שירותי הטלפוניה שלנו, ולכן אנו מציעים שבטרם ההצטרפות לשירותים תבחן היטב את התאמתם של השירותים למטרותיך.
- 6.3. שירות הטלפוניה שלנו מסופק על גבי האינטרנט, ולכן נתון למגבלות רשת האינטרנט ואנו לא נוכל להיות אחראים להפרעות בשירות שמקורן ברשת האינטרנט; כמו כן, השימוש בשירות עשוי להשפיע ולצמצם את רוחב הפס שיעמוד לרשותך לשימושים אחרים (כמו גלישה או סטרימינג).
- 6.4. לטובת אספקת השירות עלינו להתחבר לספק הגישה שלך לאינטרנט. לשם כך, הטכנאים ונציגי התמיכה הטכנית שלנו יבקשו ממך לגלות את שם המשתמש והסיסמא שלך (כמו בעת התקנה או תמיכה טכנית), כך שניתן יהיה להזין את שם המשתמש והסיסמא שקיבלת מספק האינטרנט שלך בציוד הטלפוניה הרלוונטי. בנוסף, עליך להודיע לנו מיידית בכל מקרה שבכוונתך להחליף את ספק האינטרנט שלך או לשנות את שם המשתמש או הסיסמא שלך, ולגלות לנו את הפרטים החדשים. אנו נהיה רשאים לשמור פרטים אלה לצורך אספקת שירות ותמיכה טכנית.



- 6.5. עליך להודיע לנו על כל שינוי ברוחב הפס של תשתית האינטרנט שלך, וכן על התקנה של ציוד קצה נוסף או אחר, לפני או אחרי ציוד הקצה המשמש לטלפוניה. שים לב, קיימות תצורות רשת שבהן לא נוכל לספק שירותים או תמיכה, ולכן אם לא תודיע על שינויים אלה מראש, יתכן שלא תוכל להשתמש בשירות הטלפון על פס רחב.
- 6.6. במקרה של מעבר לכתובת חדשה, או בכל מקרה אחר בו תרצה להסיר את ציוד ציוד הקצה המשמש לטלפוניה, באחריותך לתאם איתנו את הסרתו ואת התקנתו בכתובת החדשה (לפי העניין) על-ידי טכנאי מטעמנו. אנו נהיה רשאים לחייב אותך בגין עבודת הטכנאי על פי התעריף שיהא תקף באותה עת. אם לא תתאם איתנו את הסרתו של ציוד הטלפוניה, אנו נוכל לחייב אותך בעלות הציוד על-פי התעריף שיהא תקף באותה עת, אך אנו לא נהיה אחראים לכל נזק שייגרם לך, לחצריך או לגורם אחר כלשהו עקב אי הסרת הציוד או עקב הסרתו שלא על ידי טכנאי שלנו.
- 6.7. במידה ותבקש זאת נוכל להקצות לך מספר טלפון, אולם אנו לא מתחייבים להקצות לך מספר טלפון מסוים. אנו נוכל, לשנות כל מספר טלפון שהוקצה לך מטעמים טכניים, לפי החלטת משרד התקשורת או מטעמים אחרים. שים לב - אם תוותר על מספר שהוקצה לך או עם סיומו או ביטולו של ההסכם בינינו, איננו מתחייבים לשמור לך מספר זה. בהתאם להוראות משרד התקשורת מספר טלפון עם קידומת שמשויכת לאזור גיאוגרפי מסוים (כמו 03, 08, 04, 02), אפשרי להקצאה או נידוך אך ורק באותו איזור גיאוגרפי. בנוסף, ייתכן שיהיה עלינו לשנות את המספר שהקצינו לך אם תשתנה הכתובת בה מותקן ציוד הטלפוניה שבאמצעותו אנו מספקים לך שירותים.
- 6.8. שים לב - מרכזיה פרטית או וירטואלית, לרבות מרכזיה המבוססת על טכנולוגיה העושה שימוש ברשת האינטרנט (בין אם מרכזיה כאמור סופקה לך על ידינו ובין אם לאו), חשופה לאפשרות של פריצה, חדירה מרוחק, ושימוש לא מורשה. השימוש במרכזיה כאמור הינו באחריותך הבלעדית. למען הסר ספק יובהר, כי אנחנו לא נהיה אחראיים בשום אופן שהוא, לרבות לכל נזק או הפסד או הוצאה שעלולים להיגרם לך, למי מטעמך או לצד שלישי כלשהו בקשר עם פריצה, חדירה מרוחק או שימוש לא מורשה כאמור, לרבות במקרה שכתוצאה מכך ייעשה שימוש לא מורשה בשירותים שמספקים לך על ידינו או על ידי גורמים אחרים. אנו ממליצים לך לפנות לספק המרכזיה שלך ולכל גורם אחר שיכול לסייע לך בעניין זה, לשם קבלת ייעוץ לצורך אבטחת המרכזיה מפני אירועים מסוג זה ויישום צעדי אבטחה (כמו חסימת הגישה מרוחק, התקנת הרשאות גישה, ביצוע חסימות במרכזיה שלך ועוד).
- 6.9. בחירת מפעיל בינלאומי - ראה סעיף 11.3 להלן.
- 6.10. למידע נוסף בנוגע לתעריפים ראה סעיף 9 להלן.

7. ציוד קצה, התאמת והתקנת

- 7.1. חלק מהשירותים שאנו נספק לך, דורשים ציוד קצה מתאים לטובת אספקתם (כמו מודם/ראוטר לטובת שירותי אינטרנט או מתאם טלפוניה לטובת שירות טלפוניה קוויית בייחת) ולכן כדי שנוכל לספק לך את השירות צריך להימצא ברשותך ציוד קצה מתאים ("ציוד הקצה" או "הציוד").
- 7.2. אם אין ברשותך ציוד קצה מתאים, לא חלה עליך חובה לרכוש אותו מאתנו, תוכל לרכוש ציוד חומרה בחנויות המתמחות או מאיתנו במידה ונמכור ציוד כזה או שתוכל לשכור את ציוד הקצה מאיתנו, והכל בתעריפים או בדמי שכירות חודשיים, כפי שיהיו מעת לעת. שים לב, אם תשתמש בציוד קצה שלא הותקן על-פי הנחיותינו או שאינו מאושר לשימוש על ידינו, לא נהיה אחראים לאיכות השירותים, ולא נוכל לספק שירותי תחזוקה לציוד קצה זה.
- 7.3. **רכישת ציוד** - אם תרכוש מאיתנו ציוד קצה, יחולו ההוראות הבאות: (א) הציוד יימכר לך בהתאם לתעריפים ולתנאי התשלום כפי שיהיו במועד ביצוע הרכישה, כפי שיפורט בטופס סיכום עסקה; (ב) אם הרכישה תבצע בתשלום הציוד יעבור לבעלותך המלאה רק לאחר תשלום מלוא התמורה עבורו; (ג) רכישת הציוד היא עסקה עצמאית ונפרדת מעסקה לקבלת שירותי תקשורת, ולכן במקרה של התנתקות מאיזה מהשירותים, תמשיך להיות מחויב במלוא יתרת התשלומים בגין ציוד הקצה, ככל שקיימים; (ד) איננו מתחייבים לתמוך בכל סוגי ציוד הקצה לפרק זמן כלשהו. ייתכן שבמועד כלשהו יהיה עליך לשדרג או להחליף את ציוד הקצה, או להחליפו בגלל תקלה שאינה ניתנת לתיקון, וזאת גם אם רכשת את הציוד מאיתנו;
- 7.4. **אחריות לציוד קצה** - אתה תהיה זכאי לתקופה אחריות כמפורט בטופס סיכום העסקה או כפי שמופיע בתעודת האחריות המצורפת לציוד או כפי שמתחייב מהוראות הדין וההיתר. האחריות תחול רק על ציוד קצה שרכשת מאיתנו ועל חלקים ואביזרים של ציוד הקצה אשר התגלו בהם תקלות וליקויים. האחריות ניתנת בהתאם ובכפוף לתנאים המפורטים בתעודת האחריות של היצרן המצורפת לציוד הקצה, ככל שקיימת ובכפוף לדין ולרישיון ולהצגתה של תעודת האחריות; במידה ובתקופת האחריות נמצא כי נדרש להחליף את הציוד תקבל מאתנו ציוד חלופי, מאותו דגם או מדגם שונה בעל תכונות דומות. תקופת האחריות עבור הציוד החליפי אינה מתחדשת ותוכל ליהנות מיתרת תקופת האחריות שנתרה לך ממועד רכישת הציוד בהתאם להוראות החוק.
- 7.5. **ציוד בהשכרה** - אם תשכור מאיתנו ציוד קצה, יחולו ההוראות הבאות: (א) הציוד יושכר לך בעבור דמי שכירות חודשיים בהתאם לתעריפים ולתנאי התשלום כפי שיהיו במועד ביצוע ההשכרה, כפי שיפורט בטופס סיכום העסקה; (ב) תקופת השכירות והחייב בדמי השכירות יחלו במועד בו ציוד הקצה יועמד לרשותך, גם אם התחלת לעשות בו שימוש באותו המועד וגם אם מסיבה כלשהי לא התחלת לעשות בו שימוש. החייב יימשך כל זמן שהציוד טרם הוחזר לאקספון, גם אם השירות לטובתו הציוד הושכר הופסק או הושעה על ידך לתקופה מסוימת או באופן מוחלט, ויסיימם במועד בו הציוד יוחזר על ידך ויתקבל בידינו; (ג) ציוד הקצה שיועמד לרשותך עשוי להיות חדש או משומש ומכל דגם, לפי שיקול דעתנו הבלעדי; (ד) בתמורה לדמי השכירות, אנו מעניקים לך זכות שימוש בלבד בציוד הקצה, ציוד הקצה הוא בבעלותנו וישאר בבעלותנו, גם לאחר התקנתו אצלך ואתה מתחייב להימנע מלמסור את ציוד הקצה ולא לתת זכות כלשהי לאחר בקשר עם ציוד הקצה; אתה מתחייב להחזיר לנו את ציוד הקצה מיד עם הפסקת השירות, כשציוד הקצה תקין לחלוטין, בכפוף לבלאי סביר. במקרה שלא תחזיר את ציוד הקצה במצב תקין או בכלל, אנחנו נהיה רשאים לחייב אותך בעלות ציוד הקצה, כפי שיהא תקף במועד החיוב, או כפי שסוכם עמך בטופס סיכום עסקה. בנוסף על האמור לעיל, אם לא תחזיר את ציוד הקצה נוכל להמשיך ולחייב אותך בדמי השכירות עד שתחזיר את ציוד הקצה; (ה) עלייך להימנע מלטפל בציוד הקצה, או לתקנו, או להיתר לאחר לעשות כן; (ו) במהלך תקופת השכירות אנו נתקן ללא חיוב אך ורק תקלות טכניות בציוד אשר מקורן בציוד עצמו ולא כתוצאה מפעולה שלך, במקרה של תקלה או נזק שייגרמו לציוד כתוצאה מפעולה או מחדל שלך או של מי מטעמך או ברשותך, תידרש לשאת בעלות תיקון או החלפת הציוד; (ז) אם נודע לך



XPhone

על אובדן או נזק לצידוד הקצה עליך להודיע לנו על כך בהקדם האפשרי; (ח) אנו נוכל להפסיק את פעולת צידוד הקצה או לנטרל את יכולת פעולתו במקרה של אי החזרת צידוד הקצה או אובדנו; (ט) אתה מתחייב לשאת באחריות לגבי צידוד הקצה, וכן לפצות ולשפות אותו בגין כל נזק שייגרם לצידוד הקצה כאשר הוא ברשותך (לדוגמה: כתוצאה משימוש שלא לפי הוראות ההפעלה, שבר, שריפה, רטיבות, רשת החשמל ועוד) פיצוי ושיפוי כאמור יהא בעלותו כפי שתקבע על ידינו, ולא יותר מתעריף החיוב בגין אובדן צידוד קצה, כפי שיהא במועד החיוב.

7.6. צידוד קצה כללי - (א) אספקתו של צידוד הקצה (מכירה או השכרה) תהיה כרוכה בתשלום דמי משלוח כפי שיפורט בטופס סיכום העסקה; (ב) במידה ובאותו מועד נציע שירות זה תוכל להזמין שירות של טכנאי מטעמנו שיבצע את התקנת צידוד הקצה בתמורה לתשלום הקבוע בטופס סיכום העסקה. במקרה זה נתאם עמך מועד לביצוע ההתקנה; (ג) איננו מתקינים צידוד תקשורת ביתי ואיננו מחברים אותו לצידוד הקצה. אם נתבקש להתקין צידוד כאמור, ונוכל לסייע הדבר יעשה באחריותך הבלעדית, לרבות שמירה וגיבוי המידע, התכנים המצויים על גבי הצידוד התקשורת הביתי. אנו לא נהיה אחראים לכל נזק מכל סוג שהוא לצידוד התקשורת הביתי ולמידע שבו, ובנוסף תחולנה מגבלות האחריות שבהסכם זה; (ד) אתה מתחייב להשתמש בצידוד הקצה רק לצורך קבלת השירות ועל פי הוראותינו או הוראות היצרן, ולשמור עליו מפני כל פגיעה, נזק או אובדן; (ה) הפעלתו של צידוד הקצה תלויה באספקת חשמל ממערכת החשמל בחצריך, לכן בשעת הפסקת חשמל תיפסק גם פעולתו של צידוד הקצה, אלא אם כן הותקנה על ידך מערכת גיבוי; (ו) במידה ויוסכם שאנו נבצע עבורך התקנה של צידוד קצה לטובת אספקת שירות, באחריותך להעמיד לרשותנו מקום מתאים בחצריך לשם התקנתו. אם אתה שוכר את החצרים, עליך לקבל הסכמה לפי סעיף זה גם מבעלי החצרים או ממי מטעמו. אם החצרים מצויים בבית משותף, כהגדרתו בחוק המקרקעין, התשכ"ט - 1969 אנו או מי מטעמנו נהיה רשאים לעשות שימוש ברכוש המשותף לצורך חיבור החצרים לרשת שלנו, כפי שייקבע עם נציגות הבית המשותף. התנאים הקבועים בסעיף זה הינם מהותיים; (ז) אם רכשת או שכרת צידוד קצה, אינך רשאי לשנות נתונים שתוכנתו בו על-ידינו או על-ידי היצרן אשר אינם מיועדים לשינוי על-ידך, כמוסבר בהוראות השימוש של צידוד הקצה. שינוי כזה עלול להסיר את האחריות לפי תעודת האחריות, ככל שקיימת, מצידוד קצה שרכשת. כמו כן, נתונים אלו מיועדים לאפשר חיבור תקין לרשת שלנו, כדי להגן עליה, לשמור על בטחון המשתמשים בה וכדי לאפשר לנו לספק שירותי תמיכה. לכן, הנתונים שתוכנתו (כולל הסיסמאות המגנות עליהם מפני שינוי) הם סודיים. צידוד הקצה מאפשר לנו להתחבר אליו מרחוק ולתכנת אותו במידת הצורך.

7.7. צידוד קצה סלולרי

- 7.7.1. איננו מוכרים צידוד קצה סלולרי. תוכל לקבל את שירותינו באמצעות צידוד קצה תקין ומורשה לשימוש בישראל.
- 7.7.2. בחלק מהמכשירים המוצעים בשוק נדרשות הגדרות מיוחדות לצורך תפעולם. כמו כן חלק מסוגי המכשירים אינם תומכים בכלל השירותים, מוצע שתברר איתנו אם מכשירך תומך בשירות טרם רכישת השירות המסוים מאיתנו. תוכל לקבל מענה לשאלות הנוגעות להגדרת מכשירים ו/או לתמיכתם בשירותים, בשרות הלקוחות שלנו או באתר האינטרנט שלנו.
- 7.7.3. אם תרצה בכך, תוכל לפנות לשירות הלקוחות שלנו ולבקש מאיתנו לשייך לקו הטלפון שלך את ה-IMEI (המזהה הייחודי) של צידוד הקצה שלך.
- 7.7.4. עליך להודיע לנו באופן מיידי בכל מקרה בו אבד או נגנב לך צידוד הקצה שלך או ה-SIM. לאחר שנאמת את הודעתך ואת בעלותך בקו, בין היתר על ידי דרישת פרטים מזהים, אנו ננתק את הקו ו/או נחסום את צידוד הקצה (אם עדכנת אותנו מראש ב-IMEI של צידוד הקצה) בהתאם לבקשתך, להוראות ההיתר, ולנהלי החסימה כפי שיהיו אצלנו מעת לעת.

8. תשתית, טכנאים, ותיקונים

- שירותי האינטרנט והטלפוניה הנייחת מחייבים קיום תשתית מתאימה ותיקנה בחצרים עבורם הוזמן השירות, שים לב להוראות אלו:
- 8.1. במידה ואין בחצרים תשתית קיימת ותיקנה, מועד תחילת אספקת השירותים יהא רק לאחר ביקור טכנאי לצורך התקנת, הפעלת או תיקון התשתית. אם לא ציינו אחרת במפורש, ביקור הטכנאי הוא בתשלום בתעריף שיימסר לך במועד הזמנת הטכנאי.
- 8.2. אם תתרחש תקלה במסגרת מתן השירות, אנו נוכל לשלוח אליך טכנאי. משלוח הטכנאי יעשה בהתאם לשיקול דעתנו הבלעדי, וזאת בכפוף להסכמתך לכך, לרבות הסכמתך לשאת בעלות ביקור הטכנאי כפי שתימסר לך במעוד מועד.
- 8.3. בכל מקרה של משלוח טכנאי (התקנה או תיקון) אנו נתאם עימך את מועד ביקור הטכנאי מראש, ותתבקש להיות נוכח בחצריך במועד שנקבע לביקור.
- ביקור טכנאי ייחשב כביקור סרק ואנו נחייב אותך במלוא עלות הביקור כפי שנמסרה לך במועד תיאום/הזמנת הטכנאי במקרים הבאים: (א) במידה ולא תהיה בחצרים במועד שתואם; או (ב) הטכנאי לא יוכל לבצע את העבודה מסיבות תלויות בך; או (ג) יסתבר שניתן היה לבצע את התיקון מרחוק ללא צורך בביקור טכנאי, אך הדבר לא התאפשר מסיבות תלויות בך; או (ד) התקלה בגינה הוזמן הטכנאי נבעה מתקלה בצידוד קצה שבבעלותך ולא נרכש או הושכר מאיתנו, או שתמה לגבי תקופת אחריות היצרן גם אם הצידוד נרכש מאיתנו; או (ה) במקרה שרכשת או שכרת את הצידוד מאיתנו, התקלה נבעה מנזק לצידוד קצה שנגרם כתוצאה מפעולה או מחדל מצידך (כמו כתוצאה משימוש שלא בהתאם להנחיות שלנו או להנחיות היצרן, נזקי מים וכד').
- 8.4. במועד ביקור הטכנאי שתואם עימך, ועל אף שאתה מתבקש להיות במענך על מנת לקבלו במועד זה, ייתכן שבמועד שתואם איתך הטכנאי יוכל/יידרש להשלים את התיקון/התקנה/בדיקה במלואו/ה כבר בארון התקשורת הסמוך למענך וכך שירות הטכנאי יסופק לך אף מבלי שהטכנאי יגיע לביתך. במקרה כזה, ביקור הטכנאי ייחשב כביקור במענך כל דבר ועניין, תינתן לך הודעה על ביצוע הביקור בפועל בסמוך למועד הביקור, ואנו נחייב אותך חיוב מלא בגין ביקור הטכנאי.
- 8.5. ידוע לך כי ייתכן והתשתית על גביה יסופק לך השירות הינה תשתית בבעלותם של צדדים שלישיים (כמו חברת בזק, או חברת אנלימיטד) ("בעלות התשתית"), ועל כן ההצטרפות והשימוש בשירות לרבות התקנת התשתית, אספקת, זמינותה ויכולותיה הינם בכפוף למגבלות הטכנולוגיות ויכולות רשת בעלת התשתית, וכן כפופים לכל חוק, תקנות, כללים ורישיון שהותקנו מכוחם, על פיהם בעלת התשתית מספקת את שירותי התשתית.

9. תעריפים - חשוב לדעת

- 9.1 השימוש בשירותים הוא בתשלום (אלא אם כן ציינו אחרת במפורש). החיובים עבור השירותים שלנו יהיו בהתאם לתכנית התעריפים שלך (לגבי השירותים הכלולים בה) ולפי לוח התעריפים הכללי שלנו, כפי שיהיה מעת לעת (לגבי השירותים שאינם כלולים בתכנית).
- 9.2 החיוב בתשלום בגין השירותים יחל ממועד הזמנת השירותים, אלא אם נקבע אחרת בהסכם בינינו, אלא אם כן נאמר במפורש אחרת בטופס פרטי העסקה. אנו נחייב אותך בתשלומים חודשיים קבועים בגין השירותים, אלא אם החיוב בעד שירות מסוים שאנו מספקים לך הינו לפי צריכה בפועל (לדוגמה - חיוב לפי דקות שיחה).
- 9.3 בכל מקרה בו התכנית שלך כוללת מכסה מוגדרת של שירותים (למשל, מכסת דקות שיחה, הודעות או מכסת גלישה) לא ניתן יהיה לצבור את המכסה או להעביר יתרות מחודש לחודש, ובכל מקרה לא יינתן לך זיכוי בגין יתרות אשר לא נעשה בהן שימוש בפועל.
- 9.4 בכפוף להוראות הדין ולתנאי התכנית שלך, אנחנו נוכל לקבוע תעריפים חדשים (כולל תעריפי השלמה), לעדכן ו/או להעלות את התעריפים של השירותים או לשנות את תנאי התכנית ולעדכן את מגבלות השימוש ורכיבי החבילה מעת לעת, לרבות בגלל נסיבות חיצוניות, כמו שינוי חקיקה, הוראות משרד התקשורת, שינוי בתעריפי צדדים שלישיים, או החלטות בתי משפט. במקרה של העלאת תעריפים במסגרת התכנית שלך מיוזמתנו אנו נודיע לך על העלאת התעריפים 14 ימים מראש קודם לכניסת התעריף המעודכן לתוקף.
- 9.5 כמו כן, אנו רשאים לקבוע תעריפים, עמלות ושירותים נוספים (בתשלום או ללא תשלום), גם אם הסכם ההתקשרות שלך, לרבות לוח התעריפים שנמסר לך, לא כלל אותם בעת ההתקשרות. אם תשתמש בהם, תחויב עבורם בהתאם לתעריף שנקבע להם במועד השימוש.
- 9.6 התשלומים בעבור השירותים ישולמו מדי מחזור חיוב חודשי. התשלומים הקבועים הינם בעבור השירותים שהועמדו לרשותך, וחיוב גם אם לא עשית שימוש בשירותים בתקופת החשבון. אם ההתקשרות בינינו תסתיים או תופסק לפני תום מחזור החיוב, ישולם חלק יחסי של התשלום הקבוע על פי מספר הימים בשירות או על פי היקף השימוש, לפי הגבוה מבין השניים, כמפורט ברשיון. שים לב - חלק מהחיובים, לרבות חיובים בגין שירותי צדדים שלישיים, עשויים שלא להופיע בחשבונית של מחזור החיוב בו בוצע השימוש, אלא בחשבוניות העוקבות לו.
- 9.7 לכל חיוביך יתווסף מע"מ על פי הדין. בנוסף, תחויב בתשלום מיסים, היטלים, אגרות ותשלומי חובה בקשר עם השירותים הניתנים לך על פי כל דין או הוראת רשות. במקרה בו המחירים בהסכם כבר כוללים מע"מ, אם ישתנה שיעור המע"מ (יעלה או יקטן) יחול השינוי על התעריפים בהתאם, בכפוף להוראות כל דין. החלת מס או שיעור מס חדש על מוצרים ושירותים הניתנים על ידינו לא ייחשבו כשינוי תעריף.
- 9.7.1 בנוגע לשירותי טלפוניה (סלולרית, נייחת בישראל או חיוג לחו"ל), יחולו גם ההוראות שלהלן:
- 9.7.2 תעריפי השירותים הקבועים בהסכם זה ובתכנית התעריפים אליה הנך מנוי מתייחסים לתקשורת בתוך רשת אקספון. אם לא נאמר אחרת בתכנית התעריפים שלך, בתקשורת לרשתות של ספקיות תקשורת אחרות, עשוי להתווסף למחיר השירות תשלום נוסף.
- 9.7.3 התעריפים הכלולים בתכנית שלך, אינם כוללים: (1) תשלומים או דמי השלמה עבור שיחות או הודעות לחו"ל ו/או לרשות הפלשתינאית; (2) תשלומים עבור שירותים מיוחדים (כמו תשלומים בעבור שירותי פרימיים, תוכן ומסחר, קידומות מיוחדות, כוכביות וכיו"ב הניתנים לצריכה באופן קולי או באופן אחר); (3) שירותים הניתנים על ידי צדדים שלישיים (גם אם הם מחוייבים באמצעות חשבונך באקספון). אנחנו ממליצים שתברר מהם תעריפים אלו טרם השימוש בשירות. בצריכת מוצרים ושירותים כאלה, אתה מסכים שנחייב אותך בעבורם באמצעות חשבונך באקספון.
- 9.7.4 הערות לגבי משלוח sms - הודעת sms לרשת אחרת תחויב גם במקרה שההודעה לא הגיעה ליעד, או שהגיעה באופן חלקי או משובש. המכשיר ממנו נשלחת הודעת sms עשוי להשפיע על אופן שליחת ההודעה והחיוב בגינה, כך שבחלק מהמכשירים הודעת sms ארוכה (מעל 160/70 תווים, בהתאם לשפת ההודעה) תישלח כמספר הודעות משורשרות (עד 153 תווים באנגלית ועד 67 תווים בעברית, ערבית ורוסית), ובחלק מהמכשירים ההודעה תישלח כהודעת mms. החיוב בעבור שליחת ההודעה יהיה בהתאם למספר או סוג ההודעות שנשלחו, בהתאם לתכנית שלך.
- 9.7.5 מימוש חבילת דקות, דקות חינם, תעריף מוזל לדקה יעשה בהתאם לתנאי התכנית שלך. אם לא צוין אחרת במפורש מימוש דקות כאמור לעיל איננו אפשרי בשיחות גובינא, כוכביות, קידומות מיוחדות, שיחות לחו"ל, ליעדי שיחות נתונים, זימוניות, מוקדי טלמסר, ושירותים כמפורט בסעיף 9.7.2 לעיל.
- 9.7.5 חישוב החיוב בגין שיחות נמדד ביחידות של שניה אחת (חלק שיחה הקצר משניה יעוגל למעלה). שירותים הניתנים בחו"ל (נדידה) עשויים להימדד ביחידות מדידה שונות.

10. מידע על התכנית

- 10.1 איננו מחוייבים שמגוון התכניות שלנו יהיה זמין בכל עת. מגוון המסלולים, החבילות והתכניות המוצעים על ידינו משתנה מעת לעת, כך שיתכן שבמועד מאוחר יותר לא תוכל להצטרף לתכנית אליה יכלת להצטרף במועד הצטרפותך לשירותים.
- 10.2 תוכל לעבור לתוכנית אחרת ממגוון התכניות שיוצעו על ידינו בעת המעבר בכל עת ולא יותר מפעם אחת בכל חודש קלנדרלי, בכפוף לעמידתך בתנאי ההסכם ולתשלום כלל הסכומים להם הינך מחוייב על פי ההסכם, לרבות במקרה של הפסקת התוכנית. שים לב - שהמעבר בין תכניות עשוי להיות כרוך בתשלום ובשינוי תנאי התקשרות, וכי ייתכן שעקב המעבר יפסיקו לחול עליך תנאים והטבות (כמו חבילות הולדה, חוזרים וכד') שחלו לפי התכנית או ההטבה ממנה אתה עובר, וייתכן ששירותים מסויימים לא יהיו זמינים יותר או שיופסקו בתנאים אחרים.



10.3. אלא אם נכתב אחרת במפורש, אין כפל הטבות. במקרים בהם נאפשר יותר מהטבה אחת, ההטבות יחולו במקביל או באופן עוקב (כלומר, ההטבה השניה על יתרת הסכום לתשלום לאחר החלת ההטבה הראשונה, וכן הלאה), והכל באופן שסכום ההטבה הכולל יהיה הנמוך מבין האפשרויות. הוראה זאת תחול, גם אם ניתנה לך האפשרות להצטרף להטבות שונות, לרבות אם לא הוסבר היחס בין ההטבות השונות.

10.4. שים לב, אם תכנית התעריפים שלך ו/או השירותים כוללים הטבות/הנחות לתקופה קצובה (כמו הנחה או מחיר מסוים לפרק זמן של מספר חודשים), התקופה הקצובה למימוש ההטבה/הנחה תחל להיספר החל מיום ביצוע העסקה, גם אם או השימוש הראשוני בוצע מאוחר יותר (למשל הפעלת ה-SIM, או השלמת הניוד בשירות הסלולר).

11. שינוי, הוספה או חסימה של שירותים בשירותי הטלפוניה

11.1. באפשרותך, לבקש חסימה של שירות קבלת ו/או העברת מסרים כתובים (SMS). במקרה של חסימת קבלת מסרים כתובים, אם תבקש זאת תוכל להמשיך לקבל מאיתנו מסרים כתובים אודות השירותים (כמו הודעות בנושא ניצול הגלישה בחבילה, הודעות מפעיל ביחס לשירותי חו"ל).

11.2. מידע מפורט אודות חסימת שירותים נמצא בשירות הלקוחות שלנו. שינוי ראשון של חסימת שירותים יהיה ללא תשלום; אנו רשאים לגבות תשלום על שינויים נוספים.

11.3. באפשרותך להחליף בכל עת את המפעיל הבין לאומי אליו בחרת להשתייך (המפעיל באמצעותו תוכל לחייג לחו"ל תוך שימוש בקידומות כמו 00). באחריותך לעדכן את המפעיל הבינלאומי אותו בחרת. החלפת המפעיל הבינלאומי עשויה להיות כרוכה בתשלום.

12. כיצד משלמים?

12.1. עליך לשלם את התשלומים הנדרשים בחשבון שנשלח אליך מעת לעת תוך התקופה הנקובה בו. התשלום יבוצע באמצעות אמצעי שמסרת לנו ("אמצעי התשלום"). כל עוד אתה מנוי שלנו וכל עוד קיימים תשלומים שטרם שילמת לנו, באחריותך לוודא שאמצעי התשלום הינו בתוקף ושביכולתנו לגבות ממנו תשלומים. עליך להודיע לנו על כל שינוי בפרטי אמצעי התשלום, וכן לדאוג להחלפתו המיידית באמצעי תשלום אחר שיהא מקובל עלינו, בכל מקרה בו אמצעי התשלום יבוטל, יוחלף, יוגבל או שלא יהיה ניתן לבצע תשלומים באמצעותו. אנחנו נוכל לדרוש ממך אמצעי תשלום חלופי כתנאי להמשך מתן השירותים, במקרה בו יהיה יסוד סביר להניח שיהיה קושי בגביית תשלומים באמצעות אמצעי התשלום הקיים.

במקרה של תשלום באמצעות אמצעי תשלום מסוימים כמו הרשאה לחיוב חשבון, אנו נחייב אותך בעמלות (הקמה, חיוב, דחיית חיוב וכד'), כמפורט בלוח התעריפים הכללי שלנו, וזאת בנוסף על התשלום בגין השירותים.

12.2. אם לא תשלם בזמן, נוכל לפנות אלייך או למי ממנויך, בעצמנו או באמצעות מי מטעמנו לשם גביית התשלומים שלא נפרעו. הפנייה יכולה להיעשות טלפונית, במכתב, בדואר אלקטרוני, או במסרון (SMS). בנוסף, אנחנו יכולים לגבות ממך הפרשי הצמדה וריבית צמודה ומצטברת על פי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, החל מהמועד שנקבע לתשלום ועד למועד התשלום בפועל. על תשלום שלא נפרע בתוך 14 ימים מהמועד שנקבע לפירעון, אנחנו נחייב אותך בהוצאות גביה, בהתאם לגובה החוב ולפעולות הכרוכות בגבייתו. החל מתחילת טיפול משפטי ועד לנקיטת הליך משפטי, יתווספו לחיוביך כל ההוצאות הסבירות הכרוכות בפעולות שיינקטו לגביית החוב (כמו עלויות מכתבי עו"ד, עלויות איתור ומשלוח ועוד), זאת כמפורט בלוח התעריפים הכללי שלנו. אם לא תפרע את חובך יתכן שנקוט נגדך בהליכים משפטיים, שיהיו כרוכים בהוצאות נוספות. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותנו או מזכותך לגבות, בנוסף לסכומים הנ"ל, הוצאות ו/או שכר טרחה שייפסקו על ידי ערכאה שיפוטית, או שיוסכם עליהם במסגרת הסכם פשרה.

12.3. אנחנו נהיה רשאים, לקבוע תקרת חיוב לחשבונך (כלומר, לקבוע חיוב מרבי שתהיה רשאי לחוב בו כלפינו במהלך מחזור חיוב). אם תחרוג מתקרת חיוב לפי סעיף זה, אנו נהיה רשאים לנתק את השירותים לחשבונך, ללא הודעה מוקדמת.

12.4. במקרים בהם לדעתנו קיים חשש לגבי יכולתך לעמוד בהתחייבויותיך כלפינו, אנו נהיה רשאים, לדרוש ממך פיקדון או ערובה (או לדרוש הגדלתה של ערובה קיימת) להבטחת התחייבויותיך לפי הסכם זה. אם לא תמסור את הפיקדון או הערובה, או אם הפיקדון או הערובה לא יהיו בתוקף, יתכן שנגביל את גישתך לשירותים. אם תפר את ההסכם אנו נממש את הערובה על-פי הוראות כל דין, וניתן לך הודעה מראש על כוונתנו לפתוח בהליכי מימוש. העמדת הפיקדון או הערובה, כאמור בפסקה זו, הינה תנאי מהותי. הערובה או הפיקדון שהפקדת יוחזרו לך לאחר תום ההתקשרות לפי הסכם זה בתנאי שמילאת את כל התחייבויותיך לפי ההסכם. בכל מקרה, איננו חייבים להחזיר לך את הערובה לפני שעבר חודש ימים מהמועד בו הופסקו השירותים, ובהתאם לשירות הרלוונטי, החזרת את כרטיס ה-SIM או את ציוד הקצה. ערובה שהיא פיקדון במזומן, תוחזר לך בתוספת הפרשי הצמדה למדד כמוגדר בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961.

12.5. על אף האמור בכל הסכם, אנו נהיה רשאים להעמיד לפירעון מידי את כל חיוביך כלפינו, בכל מקרה בו ההתקשרות תופסק כתוצאה מכך שהפרת את תנאי ההתקשרות איתנו.

12.6. שים לב שאנו נהיה רשאים לעשות שימוש בכל אחד מאמצעי התשלום שנמסרת לנו לצורך גביית תשלומים בהם אתה חב כלפינו, גם אם נתת את אמצעי התשלום לטובת שירות אחר שלנו תחת הסכם זה.

12.7. אנו מקפידים לשלוח לך חשבונות והודעות בהתאם להסכם בינינו ולרישיון, עליך לבדוק את החשבונות וכן כל הודעה ומסמך שישלחו או יימסרו לך. תוכל למסור לנו את הערוטיך או השגותיך בכתב בתוך 40 ימים מהיום בו נשלח אליך המסמך אליו אתה מתייחס.

13. הפסקת שירות זמנית

13.1. הפסקת שירות זמנית - אחת לשנה, תוכל לבצע הפסקה זמנית של שירות לתקופה שבין 30 ל- 90 ימים. ייתכן והפסקת השירות תהיה כרוכה בתשלום, והוא יימסר לך במועד הבקשה.



XPhone

- 13.2. אם תבקש להפסיק את השירות, או נפסיק את השירות ואת החיוב עבורו בהתאם למועד בו נקבת בהודעתך, או אם לא נקבת במועד - ההפסקה תבוצע תוך יום עבודה אחד מהמועד בו קיבלנו את בקשתך או שעלה בידינו לאמתה (לעניין זה אנו נהיה רשאים לדרוש ממך להזדהות, לרבות באמצעות ארבע הספרות האחרונות של אמצעי התשלום שלך), לפי המאוחר.
- 13.3. בתום תקופת הפסקת השירות, השירות יחודש ללא כל צורך בהודעה מוקדמת מצדנו. תוכל לבקש מאיתנו בכתב, לחדש את השירות שהופסק גם לפני תום תקופת הפסקת השירות שנתבקשה על ידך, ואנו נחדש את השירות לא יאוחר מיום עבודה אחד מהמועד בו בקשתך נמסרה לנו.
- 13.4. דמי חיבור - אם מסיבה כלשהי נפסיק לספק לך, או ינותק שירות מסוים באופן זמני, בהתאם לבקשתך או מיזמתנו (כמו במקרה של חסימת השירות עקב הפרת הסכם ההתקשרות), ולמעט ניתוק בשל תחזוקה, אנו נהיה רשאים לגבות ממך דמי חיבור מחדש, בתעריף שיימסר לך במועד חידוש השירות. כמו כן, ייתכן שלצורך חידוש השירות והחיבור מחדש (כמו שירותי האינטרנט והטלפוניה הנייחת) יידרש ביקור טכנאי בתשלום, בתעריף שיימסר לך במועד חידוש השירות.
- 13.5. שים לב, הפסקת השירות אינה גורעת מחובתך לשלם לנו את חובותיך בהתאם להסכם ההתקשרות בינינו.

14. ניתוק שירות לבקשתך

- 14.1. זכותך להתנתק מכל אחד מהשירותים שלנו או לסיים את ההתקשרות איתנו ולנתק את כולם בכל עת, אלא אם כן הוסכם בינינו אחרת.
- 14.2. אם תבקש לנתק שירות מסוים או לסיים את ההתקשרות איתנו ולנתק את כלל השירותים, אנו נבצע את הניתוק ונפסיק את החיוב בעבור השירות או השירותים בהתאם למועד בו נקבת בהודעתך, או אם לא נקבת במועד - הניתוק יבוצע תוך יום עבודה אחד מהמועד קיבלנו את בקשתך או שעלה בידינו לאמתה (לעניין זה אנו נהיה רשאים לדרוש ממך להזדהות, לרבות באמצעות ארבע הספרות האחרונות של אמצעי התשלום שלך), לפי המאוחר.
- 14.3. שים לב, בסיום ההתקשרות איתנו, כלל השירותים ינותקו. אין בניתוק שירות או בהפסקת ההתקשרות איתנו כדי לגרוע מחובתך לשלם את חובותיך בהתאם להסכם ההתקשרות בינינו. כמו כן, אם התכנית שלך כוללת תקופת תחייבות ובמועד הניתוק התחייבותך תקפה על פי חוק התקשורת, יהיה עליך לשלם לנו גם את התשלומים שחלים עקב סיום מוקדם של תכנית התעריפים. החשבון הסופי יישלח אליך בתוך חודשיים ממועד הניתוק.
- 14.4. תוכל לבקש את הניתוק בדוא"ל שכתובתו Pniot@XPhone.co.il, בפקס שמספרו 03-9254433, בטופס מקוון או בצ'אט באתר האינטרנט שלנו בכתובת www.018.co.il, בדואר לכתובת אודם 1 פתח תקווה, ובאמצעות מוקד השירות הטלפוני בחיוב למספר 3018*. במקרה של בקשה בכתב ועל מנת שנוכל לאמתה, יש לציין בגוף הבקשה את מספר הטלפון באמצעותו הגר מבצע שימוש בשירותים, מספר תעודת הזהות של הלקוח, 4 ספרות אחרונות של אמצעי התשלום, כתובת דוא"ל ומועד סיום ההתקשרות המבוקש.
- 14.5. שים לב - ניתוק שירות אינטרנט משמעותו ניתוק מלא של שירות האינטרנט שאנו מספקים לך, כלומר במקרה שאנו מספקים לך שירות גישה בלבד אנו ננתק במועד הניתוק את שירות הגישה, ובמקרה בו אנו מספקים לך שירות אינטרנט משולב הכולל תשתית וספק אינטרנט, במועד הניתוק ינותקו גם התשתית וגם הספק.
- 14.6. במקרה של חידוש השירותים לאחר ניתוק או הפסקת שירות, השירותים יחודשו בהתאם לתכניות שיהיו זמינות אצלנו במועד החידוש, ואיננו מחויבים שחידוש השירותים יהיה בהתאם לתנאי ההתקשרות שהיו קיימים בינינו קודם לביצוע הניתוק.
- 14.7. כמו כן, במידה ובתכנית אליה הינך מנוי ניתן להעביר יתרות שירות (כמו יתרת דקות שיחה או יתרת נפח גלישה) שלא נוצלו מחודש לחודש, היתרה הצבורה, ככל שקיימת כזאת, תימחק במעמד הניתוק או הפסקת השירות, ולא ניתן יהיה לחדשה גם אם תבקש את חידוש השירותים במועד מאוחר יותר.

15. ביטול עסקה לפי חוק הגנת הצרכן

15.1. עסקת רוכלות

- 15.1.1. אם הזמנת את השירותים בנסיבות בהן לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 מדובר ב"עסקת רוכלות", זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם, אבל אם העסקה אינה "עסקה מתמשכת" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, לא ניתן יהיה לבטל את ההתקשרות אם התחלנו לספק לך את השירות; במקרה של ביטול של עסקה שהיא "עסקה מתמשכת" שהתחלנו במתן השירות לפיה, אנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו, אבל נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך; במקרה שקיבלת מאיתנו טובין (כמו ציוד קצה) לצורך מתן השירות, עליך להשיבם לנו.
- 15.1.2. אם הזמנת מאיתנו טובין, בנסיבות של "עסקה ברוכלות", זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מהיום שבו נמסר לך הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם; אם קיבלת את הטובין, עליך להשיבם לנו ואנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו.
- 15.1.3. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכותנו לתבוע את נזקנו, ומלבד שערך הנכס נושא העסקה פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

15.2. עסקת מכר מרוחק

- 15.2.1. אם הזמנת את השירותים בנסיבות בהן לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981 מדובר ב"עסקת מכר מרוחק", תוכל לבטל את ההתקשרות בפניה בכתב שתמסור לנו תוך 14 ימים מהיום בו בוצעה ההתקשרות או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר, אבל אם העסקה אינה "עסקה מתמשכת" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, עליך לבטל את ההתקשרות לפחות יומיים לפני תחילת מתן השירות שהזמנת; במקרה של ביטול "עסקה מתמשכת" שכבר התחלנו במתן השירות לפיה, אנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו, אבל נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך.



XPhone

15.2.2. אם הזמנת מאתנו טובין בלתי פסידים, בנסיבות של "עסקת מכר מרוחק", תוכל לבטל את ההתקשרות בפניה בכתב שתמסור לנו תוך 14 ימים מהיום בו בוצעה ההתקשרות או מיום קבלת הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם; אם קיבלת את הטובין, עליך להשיבם לנו ואנו נשיב לך את הסכום שכבר שילמת לנו בעבורם.

15.2.3. שים לב, שאנו רשאים לחייב אותך בדמי ביטול בסך 100 ש"ח או בשיעור של 5% ממחיר העסקה, או סכום אחר שייקבע בחוק, לפי הנמוך מבניהם, אלא אם כן ביקשת לבטל את ההתקשרות בגלל פגם בטובין או בגלל אי התאמה בין השירות או הטובין לבין הפרטים שמסרנו לך לגביהם או בגלל אי אספקת השירות או הטובין במועד שנקבע לכך בהסכם או כל הפרה אחרת של ההסכם מצידו.

15.3. עסקה שבוצעה בנקודת מכירה

15.3.1. אם הזמנת את השירותים בנקודת מכירה, תוכל לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם. אם התחלנו לספק לך את השירות אנחנו נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך; במקרה שקיבלת מאיתנו טובין לצורך מתן השירות, עליך להשיבם לנו.

15.3.2. אם רכשת מאיתנו טובין (כמו ציוד קצה) בנקודת מכירה, תוכל לבטל את הרכישה בתוך 14 ימים מיום שקיבלת את הטובין. הוראה זו חלה רק אם תחזיר לנו את הטובין מבלי שנפגמו ומבלי שעשית בהם שימוש.

15.3.3. כדי לקבל החזר, עליך להציג לנו הוכחה על עצם ביצוע הרכישה או הזמנת השירות, המועד בו התקיימה, הסכום ששולם ואמצעי התשלום (כמו חשבונית, סרט קופה, פתק החלפה וכדו'). אנו נחזיר לך את הסכום ששילמת, או נבטל החיוב, פחות דמי ביטול בגובה 5% ממחיר העסקה או 100 ש"ח, או סכום אחר שייקבע בחוק, לפי הנמוך מבניהם, וכן נהיה רשאים להפחית את דמי סליקת כרטיס אשראי אשר נגבו מאיתנו במסגרת העסקה.

16. שינוי או הפסקת שירות ביוזמתנו

16.1. אנו רשאים להוסיף, לבטל שירותים ו/או לצמצם (צמצום שאינו בהכרח ללקוח מסוים) את היקפם מעת לעת, וכן לקבוע ולשנות את כללי ותנאי השימוש החלים לגביהם ואת תעריפיהם, בהתאם להיתר ועל פי הוראות משרד התקשורת. אנו נודיע על שינוי בשירות קיים זמן סביר מראש אם ההיתר מחייב זאת.

16.2. במידה ובמשך שלושה חודשים רצופים לא עשית שימוש בשירות שאנו מספקים לך ללא תשלום, אנו רשאים (אך לא חייבים) להפסיק לספק לך את השירות. בנוסף, בכפוף להוראות ההיתר, אם הקצינו לך מספר טלפון (נייח או סלולרי) ולא עשית בו שימוש אנו נהיה רשאים לבטל את ההקצאה ואף להקצות את המספר למנוי אחר.

16.3. אנו נהיה רשאים לנתק אותך מהרשת או להגביל את השירותים המסופקים לך בכל מצב שמותר לנו לעשות כן על פי דין, במקרה של ניצול מלווא המכסה בשירותים בהם קבועה מכסה או תקרת שימוש, אם תפר תנאי מהותי בהסכם זה, אם לא תפרע את חובותיך עד המועד הקבוע לתשלומיך תוך זמן סביר מעת ניתנה לך הודעה על כך, וכן לא תספק פיקדון או ערובה שיידרשו על ידינו תוך הזמן שהוקצב לכך.

16.4. אנו נוכל לבטל את ההסכם ו/או להפסיק את מתן השירותים בהתאם להוראות ההסכם, ההיתר ועל-פי כל דין. אנו נהיה רשאים לבטל את ההסכם ולהפסיק את השירותים או להגבילם ללא הודעה מוקדמת, אם מסרת לנו פרטים לא נכונים במועד ההצטרפות או במועד אחר (לרבות לעניין אמצעי תשלום), בשל פניות למוקד השירות שתוכנן או כמותן חריגים ועולים עד כדי הטרדה, אי תשלום חשבון לאחר שניתנה לך התראה בדבר ניתוק השירות במקרה של אי תשלום, אם יינקטו נגדך הליכי פשיטת רגל, פירוק, כינוס נכסים או הסדר נושים, מקרה פטירה, או הפסקת פעילות (במקרה של תאגיד).

16.5. הניתוק ו/או ההפסקה לפי סעיף זה ייעשו בהודעה מראש, אלא אם אנו פטורים ממתן הודעה על פי ההיתר, הדין או ההסכם ביננו, לרבות הסכם זה, או בנסיבות בהן מתן הודעה עשוי להסב לנו או לצד שלישי נזק.

16.6. דמי חיבור – אם שירות נותק או הופסק ותוצאה לחדשו, אנו נהיה רשאים לגבות ממך בעבור חידוש השירות או התקנתו, דמי חיבור, ובמקרה שלדעתנו יהא בכך צורך, גם תשלום בגין ביקור טכנאי, וזאת בהתאם לתעריפים שלנו כפי שיהיו מעת לעת ויימסרו לך במועד החידוש.

16.7. שים לב – במקרה של חידוש השירותים לאחר ניתוק או הפסקת שירות מיוזמתנו, השירותים יחודשו בהתאם לתכניות שיהיו זמינות אצלנו במועד החידוש, ואיננו מחויבים שחידוש השירותים יהיה בהתאם לתנאי ההתקשרות שהיו קיימים בינינו קודם לכיצוע הניתוק.

16.8. כמו כן, במידה ובתכנית אליה הינך מנוי ניתן להעביר יתרות שירות (כמו יתרת דקות שיחה או יתרת נפח גלישה) שלא נוצלו מחודש לחודש, היתרה הצבורה, ככל שקיימת כזאת, תימחק במעמד הניתוק או הפסקת השירות, ולא ניתן יהיה לחדשה גם אם תבקש את חידוש השירותים במועד מאוחר יותר.

17. אופן השימוש בשירותים

17.1. השימוש בשירותים (או בחלקם), בכרטיס ה-SIM (בסלולר), ובציוד הקצה (אינטרנט וטלפוניה ניידת), מותר אך ורק בהתאם למטרה לה הם יועדו, כל שימוש אחר אסור. כמו כן אסורים, שימוש שאינו חוקי; שימוש המהווה הפרת כל דין, מטרד, הפרעה כלשהי, הפרה של דיני לשון הרע ודיני הגנת הפרטיות והפרת זכות של צד שלישי כלשהו (כולל זכויות יוצרים, פטנטים, סימני מסחר, זכויות אחרות של קניין רוחני וסודות מסחריים).

17.2. לנוחותך, אנו מעמידים לרשותך מערך שירות לקוחות בקשר עם השירותים בלבד (שימוש שאינו בקשר עם השירותים מהווה שימוש לרעה). בשימוש במערך שירות הלקוחות (טלפוני, כתוב או אחר) עליך להימנע מהטרדה, וכן הנך נדרש להקפיד על שימוש בשפה ראויה, ולא לנקוט באלימות פיזית או מילולית.



17.3. השירותים מיועדים לשימוש אישי, סביר והוגן. השירותים אינם מיועדים למכירה, להעברה לצד שלישי או לשימוש מסחרי (כמו הפצת הודעות, טלמסר, טלמרקטינג, שימוש באמצעות מרכזיות, מכונות, תוכנות אתרי אינטרנט, מערכות מחשב וכד'). סעיף זה הינו מהותי, במקרה של חשש סביר להונאה, או לשימוש לרעה ברשת, שימוש שאינו אישי סביר והוגן, הפעלת ציוד העשוי לפגוע ברשת או במשתמשים אחרים, נהיה רשאים לנתק מהרשת או מהשירות ללא התראה מוקדמת. אם נוכל, נפעל ליצור עמך קשר כדי שיתאפשר לך להסביר את השימוש כאמור, ובמידה ולא נצליח ליצור עימך קשר או שלא תספק הסבר ראוי, ננתקך. אנחנו רשאים לנתק שיחות הנמשכות שעתים או יותר.

17.4. סעיף 17 זה הינו סעיף מהותי.

18. מידע בדבר סכנות ותכנים בלתי הולמים ברשת האינטרנט

18.1. לצד תכנים מלמדים ומעניינים האינטרנט מכיל גם תכנים שאינם מתאימים לילדים ובני נוער, תכנים פוגעניים, לרבות פורנוגרפיה, אלימות, גזענות, לאומנות, הסתה, הימורים, השפלה, בריונות, ביזוי, פדופיליה, הטרדה וכד'. מומלץ להשתמש בשירות "סינון אתרים", המיועד לצמצם את הסיכוי להחשף לתכנים מסוג זה. שירות סינון בסיסי מוצע על ידינו ללא תשלום. למרות ההשירות המוצע הינו ראוי, ברשת האינטרנט יש תוכן פוגעני רב ומגוון, כך שלא קיימת אפשרות ממשית לסנן את כולו. לכן אנו ממליצים לנקוט בצעדי בטחון נוספים ולא להסתמך רק על שירות הסינון. תוכל לפנות לשירות הלקוחות של אקספון לצורך קבלת מידע נוסף, התקנה ורישום.

18.2. בנוסף, החיבור לרשת האינטרנט חושף את מכשירך (למשל מכשיר הסלולר או המחשב שלך) לסיכונים שונים כגון תוכנות רוג'לה, תוכנות זדוניות, תוכנות כופר, וירוסים ועוד. אנו מציעים לך להצטייד ולהתקין במכשירך אמצעי הגנה ראויים על מכשירך ועל המידע המצוי בו בשל הסיכונים ברשת. כל שימוש שתעשה ברשת האינטרנט באמצעות מכשירך הינו באחריותך בלבד.

19. הגנה על פרטיות

19.1. כפוף להוראות הדין וההיתר, אנו נשתמש במידע כאמור בסעיף זה, לעיתים על ידי צדדים שלישיים הפועלים מטעמנו בארץ ובחו"ל, לצורך אספקת השירותים ותפעולם, למטרות חיוב בעד השימוש בשירותים ועל מנת לספק לך שירותים המותאמים לך אישית, לבדיקת אשראי ודירוג פיננסי לפי חוק שירות נתוני אשראי או כל דין אחר, לצורך טיפול בתלונות, למטרות סטטיסטיות שונות, למניעת גניבה והונאה, למטרות אבטחה ולשם ניהול הרשת והשירותים שלנו ושיפורם.

19.2. לצורכי זיהוי ופרטיות, אנו נהיה רשאים לבקש פרטים מזהים (כמו מספר תעודת זהות ו/או מידע הנוגע לאמצעי התשלום שסיפקת לנו). בנוסף, תוכל להגדיר סיסמא לצורך קבלת מידע פרטי הנוגע אליך. השימוש שיעשה בפרטים המזהים שלך ובסיסמתך (אף אם שימוש זה נעשה ללא הסכמתך לרבות לצורך ביצוע רכישת שירותים מאיתנו), הינו באחריותך הבלעדית. לכן, מוצע שלא תמסור את הסיסמא לצדדים שלישיים כלשהם, ושתחליפה מעת לעת.

19.3. לך כלקות, תהיה גישה למידע פרטי של כלל משתמשיך (מזדמנים או קבועים). באחריותך לוודא כי משתמשיך מודעים ומסכימים לכך, וגם ליתר הוראות הסכם זה ולסעיף הגנת פרטיות זה בפרט.

19.4. אנו נשמור את המידע אודותיך בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("חוק הגנת הפרטיות") במאגר ממוחשב. אנו נעשה שימוש במידע אך ורק למטרות הקבועות בהסכם זה ובהתאם להוראותיו. אנו לא נעביר מידע לצדדים שלישיים כלשהם אלא בהתאם להוראות הסכם זה, ו/או להיתר או חובה הקבועים בכל דין למסור את המידע לצד שלישי או לגורם שלטוני.

19.5. אנו אוספים, מחזיקים ומעבדים מידע אודותיך, כמפורט מטה:

19.5.1. מידע שתמסור לנו במועד ההתקשרות איתנו ובמסגרת כל פניה אחרת שלך (כמו שם, כתובת, אמצעי תשלום ושפת דיבור).

19.5.2. מידע שאספנו או נצבר בידינו מעצם אספקת השירותים, לרבות נתוני מיקום (מיקום פיזי של ציוד הקצה שלך לרבות היסטורית ודפוסי מיקום) ונתוני תעבורה (שיחות, מסרונים, גלישה לרבות מועדים, היקף ומשך).

19.5.3. מידע אודותיך שגיע לרשותנו מצדדים שלישיים, ובתוך כך:

- מידע שנקבל ממפעילי תקשורת אחרים או מספקי שירותים לצרכי אספקת שירות ותפעול וכן לצורכי גביה, התחשבות ותשלום.
- מידע שנקבל ממקורות המותרים על פי חוק, וכן מגורמים מורשים (כמו חברות שירות נתוני אשראי ומאגרי מידע חוקיים).

19.6. אנו נוכל להשתמש במידע לרבות בדרך של דיוור ישיר, למטרות שלהלן:

19.6.1. כדי לספק לך או למשתמשים מטעמך שירות או למטרת פנייה אליך לצורך אספקת שירות.

19.6.2. כדי ליצור איתך קשר, ולצרכי שימור.

19.6.3. כדי לתפעל את השירותים שלנו או של ספקים אחרים.

19.6.4. כדי לגבות תשלומים המגיעים ממך או בעד השירותים שסופקו לך באמצעות הרשת, לבעל רישיון אחר או לספק שירותים כאשר המידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבונות.

19.6.5. כדי לבצע בקרה, למנוע גניבה והונאה וכן למטרות אבטחה לרבות באמצעות פעולות סינון ובדיקה.

19.7. אנו נוכל להשתמש במידע גם לצרכי שיווק ובין היתר לצורך מתן הטבות, שיתוף במבצעים, משלוח דברי פרסומת והצעות שיווקיות ועריכת סקרים. אנו נהיה רשאים לשלוח את הפרסומות בדיוור רגיל, דיוור ישיר ו/או באופן אלקטרוני. הפרסומות וההצעות השיווקיות שילחו יכולות להיות מטעמנו, מטעם כל חברה בקבוצת מרתון ו/או מטעם צדדים שלישיים עימם אנו בקשרי



XPhone

מסחר. הסכמתך זו הינה גם בשם ובעבור מי שעושה שימוש במכשירך. אם אינך מעוניין בקבלת פרסומות והצעות שיווקיות, תוכל בכל עת להפסיק לקבל הודעות פרסומיות מסוימות באמצעות פקסימיליה, חייגן, דוא"ל, SMS ו/או דיוור ישיר, על ידי פניה למוקד השירות שלנו.

19.8. אם אנו מספקים לך שירותי טלפוניה (סלולרית או ניידת):

19.8.1. אנחנו יכולים לכלול פרטים לגביך במדריך טלפונים שלנו או של צד שלישי ו/או במדריכים ושירותי מודיעין שאנו מחוייבים לקיים בהתאם להוראות ההיתר ולמסור אותם לכל פונה. אתה רשאי לבקש מאיתנו שמספר הטלפון הרשום לשירות לא יפורסם.

19.8.2. מקבלי השיחות ממך יוכלו בדרך כלל לזהות את מספר הטלפון שלך בכל שיחה המבוצעת על ידך, אלא אם כן תבקש מאיתנו לחסום את הזיהוי, ושיהיה ביכולתנו להיענות לבקשתך.

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

19.10. מבלי לגרוע מכלליות האמור, אנו לא נשתמש במידע אודותיך לאחת מהמטרות הבאות, אלא אם נתת לכך את הסכמתך המפורשת:

19.10.1. מתן שירותי דיוור ישיר לצד שלישי, כמשמעותם בחוק הגנת הפרטיות.

19.10.2. שימוש בנתוני מיקום אודותיך שאינן חיוני לצורך מתן השירותים.

19.11. אנו נוכל למסור מידע לצדדים שלישיים, במקרים הבאים:

19.11.1. במקרים בהם אנו נזדקק למידע או להעברתו לצורך התגוננות במסגרת הליכים משפטיים, תביעות, ו/או טענות שלך כנגדנו.

19.11.2. במקרי חירום מתאימים (כולל בהתקשרות לשירותי חירום), אנו נמסור פרטים על מספר הטלפון שלך ומיקומך. כמו כן, אנו נאפשר למוקדי שירותי החירום הציבוריים לזהות את מספר הטלפון שלך בעת חיוג אליהם. זאת גם אם ביקשת לחסום את העברת מספר הטלפון או לשמור על חסיונו של מספר או אם הגדרת חסימה כזו (קבועה או זמנית). באחריותך לעדכן אותנו בכל שינוי שיחול בפרטיך על מנת שנוכל לספק לשירותי החירום הציבוריים גישה אליך.

19.11.3. לצדדים שלישיים המספקים לך שירותים לפי בקשתך. במקרה כזה נספק רק את המידע הרלוונטי לשירות שביקשת.

19.11.4. מטעמים טכניים ולצורך מתן השירות, מספר הטלפון ממנו אתה מתקשר יהיה מזהה למפעילי התקשורת בישראל (ולעיתים גם בחו"ל) ולגורמים נוספים, ללא קשר לחסימת הזיהוי על ידך.

19.11.5. לצדדים שלישיים המספקים לנו במיקור חוץ, שירותים אשר לביצועם נדרש לעשות במידע שימוש אותו אנו רשאים לעשות בעצמנו (כמו הפקת חשבונות, גביית תשלומים וחובות, שירות לקוחות, אספקת שירות, עיבוד מידע ושיווק). במקרה כזה יימסר לנותני השירותים רק המידע הנוסף לביצוע השירותים. נדגיש שהאחריות למידע ולאופן השימוש בו נותרת שלנו.

19.11.6. לצד שלישי במסגרת העברת או הסבת עסקינו (כולם או חלקם) לאותו צד שלישי ולצורך המשך אספקת השירותים על ידו. במקרה כזה תינתן לך הודעה מראש ויתאפשר לך להתנגד להעברת המידע ולהפסיק את ההתקשרות איתנו.

19.11.7. לרשויות המדינה, או לכל גורם אחר. במקרה כזה נעביר את המידע בהתאם להוראות הדין וההיתר, או מכוח צו שיפוטי.

19.12. שים לב, אנחנו מספקים שירותים שונים בעזרתם של ספקים שונים שחלקם מחוץ לישראל (כמו שירותי נדידה). במקרים אלו, מידע פרטי הנוגע אליך יועבר מחוץ לישראל, בהתאם לדין, ויחולו עליו גם חוקי המדינה בה הוא מאוחסן, אשר עשויים להיות שונים מאלה החלים בישראל. אנו ננקוט באמצעי הגנה מקובלים וסבירים כדי לשמור על פרטיותך.

19.13. בשל מגבלות הקיימות בציוד הקצה, אנו עשויים להידרש לבצע עיבוד טכני על תכנים מסוימים (כמו דואר אלקטרוני) לצורך התאמתם של תכנים להצגתם על גבי המכשיר.

19.14. מאחר שהחוק מגן על פרטיותם של אנשים ולא של תאגידים, חובתנו לשמור על הפרטיות לפי סעיף זה לא חלה על התאגידים.

19.15. שים לב בנוסף על האמור לעיל, חסימת הזיהוי של מספר הטלפון שלך אינה מונעת זיהוי במקרים הבאים:

19.15.1. כל הודעות הטקסט והמולטימדיה (כמו SMS ו-MMS) שתשלח, וכל שיחות הוידאו שתיזום, יזוהו תמיד במספר הטלפון שלך אצל הנמען.

19.15.2. כל הודעת דוא"ל שתשלח תציין לפחות את שם המשתמש שלך בשירות זה, המאפשר לזהותך. כמו כן, אתה וכל הפעולות שתבצע באינטרנט יכולות להיות מזוהות באמצעות כתובת ה-IP הייחודית המוקצית לך על ידי המערכות שלנו, ו/או כתובת הדוא"ל שלך.

19.16. זכויותיך על פי חוק הגנת הפרטיות:

19.16.1. בהתאם לסעיף 13 לחוק הגנת הפרטיות, בפניה לשירות הלקוחות שלנו תוכל לעיין במידע אודותיך, המוחזק במאגרי המידע שלנו. בהתאם לסעיף 14 לחוק הגנת הפרטיות, אם תמצא שהמידע אודותיך המוחזק במאגרי המידע שלנו אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן תוכל אף לפנות אלינו ולבקש לתקן את המידע או למחקו.



XPhone

19.16.2. אם לא נאפשר לך לעיין במידע או לתקן אותו, באפשרותך להגיש תובענה לבית המשפט בהתאם לסעיף 15 לחוק הגנת הפרטיות ובתקנות שנקבעו לפיו.

20. אחריותנו מוגבלת

- 20.1. אנחנו, עובדינו, וכל הבאים מטעמנו לא נישא באחריות נזיקית או חוזית לכל נזק, ישיר או עקיף היכן שחל פטור מאחריות מכוח סעיף 41 לחוק התקשורת. ובתוך כך נזק ישיר או עקיף שנגרם עקב: אי אספקת השירותים, השהייתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעים מפעולה מכוונת שלנו הדרושה לשם הפעלת השירותים או מתן השירותים, או הפעלת אמצעים למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור ההונאה והפסקתה; טעות במתן שירות בזק, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, מסירת מסר בזק למען בלתי נכון או רישום מוטעה במדריך לקוחות או בפרסום אחר שלנו, אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה שלנו; אובדן, גניבה או כל שימוש בלתי מורשה אחר במכשיר, ב-SIM, בציוד קצה, במידע אישי ו/או בכל אמצעי זיהוי, אשר בהם עליך להשתמש לצורך קבלת השירותים או כל חלק מהם, אלא אם המידע האישי ו/או אמצעי הזיהוי הושג בשל רשלנות חמורה שלנו או מי מטעמנו.
- 20.2. כמו כן, אנחנו, עובדינו, וכל הבאים מטעמנו לא נישא באחריות נזיקית או חוזית לכל נזק, ישיר, עקיף, מיוחד או תוצאתי, שיגרם על ידי נסיבות שאינן בשליטתנו לרבות כוח עליון, אש, מלחמה, פעולות חבלה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים לאספקה של ציוד חיוני למערכת, מעשה או מחל של בעל רישיון בזק אחר או מגבלות שהוטלו על ידו, דחייה, הגבלה, הפסקה או ניתוק זמני בשירותים עקב תקנות או צווים ממשלתיים, חוקים, תקנות או הנחיות של גורמים מוסמכים במדינה, מגבלות הרשת שאין בהן כדי חריגה מתנאי ההיתר, מגבלות צבאיות או ביטחוניות, או עליות אחרות, והכל בכפוף לכך שהמקרים האמורים אינם בשליטתנו ועל אף מאמצים סבירים אין באפשרותנו לעמוד בהחייבותינו.
- 20.3. במקרים בהם לא חל פטור מאחריות כאמור ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, אנו, עובדינו, בעלי מנייתנו וכל הבאים מטעמנו, לא נישא באחריות חוזית ו/או נזיקית, אלא לנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת השירותים או הפסקתם, ולנזק הנובע מפעולה מכוונת שלנו או מרשלנות חמורה שלנו, עובדינו או מי מטעמנו.
- 20.4. אם אתה רוכש שירותי תוכן, שים לב ששירותים אלו מסופקים על ידי ספקים שונים ולא על ידינו. אנו איננו מספקים, את שירותי התוכן, איננו מכינים או בודקים את תוכנם ו/או את התאמתם לצרכיך. שירותים אלו עשויים להכיל תכנים פוגעניים, לא מדויקים, מטעים, משובשים והשימוש בהם הינו בחריזתך הבלעדית. אנחנו, עובדינו, וכל הבאים מטעמנו לא נישא באחריות נזיקית או חוזית לכל נזק, ישיר, עקיף, מיוחד או תוצאתי, שיגרם לך במסגרת או עקב השימוש בשירותים אלו.
- 20.5. **בנוגע לשירותי האינטרנט** - שים לב לאמור להלן: (א) המידע, הנתונים וכל דבר אחר אשר מועבר ברשת אינו מאובטח על-ידינו, ואנו לא נהיה אחראים לאבטחתו ולא נישא בכל נזק או חבות שיגרמו כתוצאה מאי אבטחה כאמור. אתה תהיה אחראי בלעדית לאבטחת, גיבוי והגנת המידע המצוי במערכות ובציוד שברשותך; (ב) אנו לא נהיה אחראים לנזק כלשהו שיגרם כתוצאה משימוש באינטרנט או בציוד התקשורת שלך, גם במקרה שנעזרת בנציג תמיכה טכנית שלנו לצורך הפעלת הציוד; (ג) אנו יכולים לטפל רק בתקלות בציוד קצה שרכשת או שכרת מאיתנו וברשת שלנו, זאת בהתאם ובכפוף לאמור בתנאי התקשורת הכלליים בעניין ציוד קצה, ואם רכשת מאיתנו שירות אינטרנט הכולל ספק ותשתית, נפעל מול ספק התשתית במקרה של תקלות תשתית. בכל מקרה איננו אחראים לתקלות בציוד התקשורת שלך, או בתוכנות בהן אתה משתמש, ואם התקשרת עם ספק התשתית בנפרד, יהיה עליך לטפל מולו בעצמך בתקלות תשתית; (ד) רשת האינטרנט והמידע המועבר בה אינם בשליטתנו ולא ניתן כל מצג, מפורש או משתמע, ביחס לרשת האינטרנט או ביחס לכל סחורה, מידע, מוצרים או שירותים המסופקים באמצעותה.

21. דבר איתנו

- 21.1. לנוחותך אנו מעמידים לרשותך אפשרויות שונות לפנות לשירות הלקוחות שלנו, תוכל לפנות אלינו בטלפון *3018, בדוא"ל Pniet@XPhone.co.il, בצ'אט באתר האינטרנט שלנו www.018.co.il, בוואטסאפ, בפקס 03-9254433, או בדואר לכתובת אודם 1 פתח תקווה. אפשרויות התקשורת השונות מפורטות גם באתר האינטרנט שלנו.
- 21.2. לשם הגנה על פרטיותך, מניעת הונאות, וצמצום הסיכוי שיתחזו אליך, אנו נוכל לדרוש ממך למסור מידע שיאפשר לנו לזהות אותך (כמו מספר תעודת זהות ו/או מידע הנוגע לאמצעי התשלום שמסרת לנו). בנוסף, תוכל להגדיר סיסמא לצורך קבלת מידע פרטי הנוגע אליך ו/או לביצוע פעולות במנויך לרבות רכישת, ביטול וחסמת שירותים. השימוש שיעשה בפרטים המזהים שלך ובסיסתך (אף אם שימוש זה נעשה ללא הסכמתך לרבות לצורך ביצוע רכישת שירותים מאיתנו), הינו באחריותך הבלעדית.
- 21.3. אנו מינינו את מר אלו יחזקאל כנציב תלונות שתפקידו לברר תלונות מנויים בנוגע לשירותים ואו לחשבונות וכן לברר חילוקי דעות שהתגלעו בינך ובינינו, בנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות ולהכריע בהם. ניתן לפנות בכתב אל נציב התלונות באחת מן הדרכים המפורטות בסעיף 21.1 לעיל.
- 21.4. כדי שנוכל לטפל בפנייתך, נא ציין שם מלא, מספר זהות, מספר טלפון לחזרה וכן 4 ספרות של אמצעי התשלום. מחלוקות שיתגלעו בינינו בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות יועברו לבירור אצל נציבת התלונות. שים לב, העברת המחלוקת אל נציבת התלונות, אינה מונעת ממך לפנות בעניין אל בית משפט מוסמך, ואינה מונעת מאיתנו להפסיק או לנתק את השירותים המוענקים במקרה של הפרת ההסכם.
- 21.5. בנושאי תקלת רשת שהביאה להפסקת שירות, אובדן או גניבה של ציוד קצה, ושירות נדידה בינלאומית - נוכל לקבל את פנייתך 24 שעות ביממה, בכל ימות השנה, למעט יום כיפור.

22. הוראות נוספות

- 22.1. בנוסף על ההוראות לגביהן צוין במפורש שהן מהותיות בהסכם זה, מוסכם כי כל הפרה אחרת של ההסכם על ידך, אשר לא תוקנה תוך 14 יום מהמועד בו נשלחה לך הודעה על כך, תחשב כהפרה מהותית.



XPhone

- 22.2. במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם לבין הוראות ההיתר לעניין זה, יגברו ההוראות ההיתר. המנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהסמיכו לכך, מוסמך להורות לנו לשנות את ההוראות הסכם זה. התקשורתך אתנו בהסכם זה מהווה הסכמה לשינוי כאמור.
- 22.3. איש קשר ו/או מיופה כוח שמונה על ידך יהיה רשאי לבצע כל פעולה בשמך, אלא אם הגבלת במפורש את תחומי הרשאתם והודעת לנו על כך.
- 22.4. אם אתה מבקש לנייד מספר טלפון מרשת אחרת לרשת שלנו או מהרשת שלנו לרשת אחרת, אתה מתחייב שהקו אותו אתה מבקש לנייד מצוי בבעלותך המלאה וכי אין כל מניעה חוקית, חוזית, או אחרת לניוד הקו. במקרה של ניוד מספר, תהיה הפסקת שירות זמנית של המספר המנוי. ניוד מספר ממפעיל אחר יכלול את ניוד המספר בלבד, וכל התנאים וההסכמות עם המפעיל הקודם לא ינוידו עם המספר. שים לב, ביצוע הניוד ממפעיל אחר אינו גורע מחובתך להסדיר את חיוביך כלפי המפעיל האחר.
- 22.5. אם ויתרנו על זכותנו במקרה מסוים או נתנו לך אורכה לצורך מילוי התחייבויותיך כלפינו, איננו חייבים לוותר שוב על זכותנו או לתת לך אורכה במקרים אחרים. כמו כן מתן אורכה כשלעצמו אינו מהווה ויתור על זכות. אנו שומרים על זכויותינו על-פי ההסכם ועל-פי כל דין.
- 22.6. אנו רשאים להמחות את ההסכם וכל זכות לפיו לצד שלישי, לרבות את זכויותינו לגבות כספים ממך על-פי הסכם זה. אתה אינך רשאי להמחות את הזכויות שלך על-פי הסכם זה - הוראה זו היא מהותית.
- 22.7. דיני מדינת ישראל יחולו על הסכם זה, על המסמכים הנזכרים בו או הקשורים אליו ועל הנובע ממנו. מקום השיפוט הייחודי בכל הקשור בהסכם והנובע ממנו הינו בית המשפט המוסמך בישראל.