

הסכם מנוי לשירותי ISP – תנאים כלליים

2	חלק ראשון - כללי
2	1. הגדרות
2	2. כללי
2	3. תחילת תוקפו של ההסכם
2	חלק שני - שירותי ISP
2	4. השירות
3	5. התחייבויות המנוי
3	חלק שלישי - תשלומים, ביטחונות ושירות
3	6. התמורה
4	7. בירור חשבונות, תמיכה טכנית ומוקד שירות לקוחות
4	8. הגבלת אחריות והגבלות על מתן השירות
6	חלק רביעי - תקופת השימוש והפסקתה
6	9. הפסקת שירות לבקשת מנוי
6	10. הגבלת או הפסקת מתן השירות על ידי החברה
7	חלק חמישי - שונות
7	18. שמירת סודיות והגנה על פרטיות
7	19. פניות הציבור ויישוב מחלוקות
7	20. הוראות כלליות

חלק ראשון - כללי

1. הגדרות

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

"HOT NET" או "החברה" – הוט נט שירותי אינטרנט בע"מ.

"אתר HOT NET" – אתר האינטרנט של hot net שכתובתו: www.hotnet.net.il.

"הודעה" – כל אחת מאלה: הודעה בכתב, לרבות בכתב, בדואר אלקטרוני (e-mail) או בפקס, לפי הכתובות כאמור בסעיף 13:10 להלן, או שיחת טלפון שהחברה הקליטה או תעדה בכתב את עיקריה, בסמוך לאחר קיומה ולפי שיקול דעת החברה, הודעה יכול שתיעשה בפרסום בשני עיתונים יומיים.

"הוראות הדין" – לרבות חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982, התקנות והכללים מכוחו והרשיון.

"ההסכם" – הסכם בין הלקוח ובין hot net המורכב ממסמך "תנאים כלליים" זה ומכל שאר ההסכמים (לרבות הסכם ההתקשרות,

התכניות, המבצעים, המסמכים והמקומות), בהם פורטו תנאים בקשר למוצרים ולשירותים של רשת HOT NET.

"הפסקת שירות" – הפסקה מוחלטת של השירות למנוי.

"ניתוק שירות" – הפסקה זמנית של השירות למנוי.

"ימי עבודה" – ימים א' – ו' ולמעט ימי מנוחה (כהגדרתם בפקודת סדרי שלטון ומשפט, התש"ח – 1948), ערבי חג ומועד או יום שבתון שהוכרז על ידי הממשלה.

"לוח התעריפים" – המחירון העדכני של שירותי החברה כפי שיעודכן מעת לעת על-ידי החברה, בכפוף להוראות הדין.

"מנוי" – האדם ו/או הגוף המתקשר בהסכם עם HOT NET לרכישת שירותים ו/או מוצרים.

"ספק התשתית" – בעל רשת הבזק הציבורית אשר באמצעותה מסופק השירות.

"ציוד ביתי" – מחשב וכן מודם, כרטיס רשת, נתב, רשת פנימית או כל התקן אחר המצוי בבעלותו או בחזקתו של המנוי, המתאימים לחיבור לשירות, שאושרו לשימוש על-ידי החברה.

"רשיון HOT NET" – רשיון מיוחד שניתן לחברה, לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982, למתן שירותי בזק לרבות כל

חידוש ותיקון לרשיון וכל רשיון או היתר שיבוא בנוסף לו או במקומו (בשלמותו או בחלקו) בהתאם להוראות הדין.

"אינטרנט" – כהגדרתו ברשיון החברה.

"השירות" – שירות קישור לאינטרנט שמספקת ו/או תספק החברה על פי הרשיון מעת לעת, לרבות שירות תמיכה ושירותים

נלוים ו/או שירותים מוספים.

2. כללי

א. כותרות הסעיפים, מספורם ועריכתם הם לצרכי נוחות והתמצאות בלבד ולא ישמשו לפרשנות ההסכם.

ב. בכפוף להוראות הדין, בכל מקרה של סתירה או אי-התאמה בין הוראות הסכם זה להוראות מסמך אחר כלשהו שניתן למנוי או להתחייבות שניתנה לו בעל פה, טרם חתימת ההסכם, יגברו הוראות הסכם זה.

3. תחילת תוקפו של ההסכם

א. בכפוף לכל דין, בקשת המנוי מהחברה לרכוש את השירות, וכן התחברות המנוי לשירות, מהווים, כולם, את הסכמתו המלאה של המנוי לכל תנאי ההסכם זה ואת כניסתו של ההסכם זה לתוקף (להלן – "מועד הפעלת השירות").

ב. חובת תשלום התמורה בגין השירות, כמפורט בסעיף 6 להלן, תחל במועד הפעלת השירות כהגדרתו בסעיף 3.1 לעיל.

ג. סעיף 3 זה הינו תנאי מהותי בהסכם.

חלק שני – שירותי ISP

4. השירות

א. מודגש כי על מנת להתחבר לרשת האינטרנט על המנוי להתקשר בהסכם עם ספק התשתית, המספק את שירות הגישה לספק אינטרנט.

ב. ההתקשרות עם ספק התשתית כאמור לעיל היא באחריותו הבלעדית של המנוי; לא התקשר המנוי בהסכם עם ספק התשתית ו/או לא קיבל שירות תשתית ממנו, מסיבה שאינה תלויה בחברה, לא יהיה בכך כדי לפטור את המנוי מחובת התשלום לפי סעיף 6 להלן.

ג. מתן השירות מותנה בקיומו של הציוד הביתי הנדרש והמתאים לצורך אספקת השירות למנוי.

ד. התקנת הציוד הביתי, תיעשה על-ידי המנוי, או מי מטעמו, באחריותו ועל חשבונו בלבד, אלא אם הוסכם אחרת בין הצדדים. במקרה שהציוד הביתי יסופק על-ידי החברה, מתחייב המנוי לנהוג בהתאם לתנאי השימוש שיימסרו לו על-ידי החברה.

ה. לצורך שינוי במתכונת אספקת השירות, על המנוי לפנות אל החברה, למען הסר ספק, ביצוע שינוי, בהתאמה, במתכונת אספקת השירות שהמנוי מקבל מספק התשתית יבוצע על ידי המנוי ובאחריותו. ביצוע שינוי כאמור, ללא תיאום עם החברה, עלול לגרום לפגיעה באיכות השירות על פי ההסכם זה, והחברה לא תשא בכל אחריות בקשר לכך.

ו. כפוף להוראות הדין ובנוסף לכל האמור בהסכם זה, מני שהזמין מהחברה שירותי דואר אלקטרוני, מצהיר, מסכים ומתחייב כדלקמן:

5. התחייבויות המנוי

- א. לצורך ההצטרפות על המנוי למסור לחברה פרטים מלאים ומדויקים לרבות שם, כתובת, מספר ת.ז/מס' תאגיד, מספרי טלפון להתקשרות, כתובת דואר אלקטרוני, פרטי אמצעי תשלום, פרט אישי מזהה אם נדרש על-ידי החברה ועוד. פרטי המנוי כאמור יירשמו במאגר המידע הממוחשב של החברה. על המנוי למסור לחברה הודעה, תוך זמן סביר, על כל שינוי ו/או תוספת בפרטים שכבר נמסרו על ידו כאמור.
- ב. התקנת אמצעי אבטחה למניעת כניסה בלתי מורשית של גורמים ברשת אל הציוד הביתי הנה באחריותו ועל חשבונו של המנוי. שימוש בשירות ללא אמצעי אבטחה מתאימים, עלול לחשוף את הציוד הביתי של המנוי ואת תיבת הדואר האלקטרוני של המנוי לכניסה בלתי מורשית של גורמים ברשת. כפוף להוראות הדין, החברה, עובדיה או מי מטעמה לא יהיו אחראים כלפי המנוי ו/או מי מטעמו ו/או כל צד שלישי אחר, לכל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה, לרבות נזק עקיף שיגרמו בשל כניסה בלתי מורשית כאמור.
- ג. המנוי יתחייב, כי לא יספק לצד שלישי כלשהו שירותי בזק באמצעות מערכת החברה.
- ד. המנוי לא יאפשר לאחר לעשות שימוש בשירות בתמורה (re-sell) או שלא בתמורה, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמה של החברה מראש ובכתב ובתנאים שתקבע. מובה, כי אין באמור לעיל, כדי למנוע מהמנוי לאפשר לחבריו ו/או לבני משפחתו לעשות שימוש בשירות, שלא בתמורה ובכפוף להוראות הסכם זה.
- ה. המנוי מתחייב שלא לעשות שימוש שלא כדין בשירותים לפי הסכם זה לרבות בשירותי דואר אלקטרוני ו/או שירותים נלווים אם הוזמנו על-ידו. לעניין זה, "שימוש שלא כדין", משמעו כל שימוש שאינו חוקי ו/או מהווה הפרת כל דין ולרבות:
 - האזנת סתר למסרי בזק, בניגוד לחוק האזנת סתר התשל"ט, 1979.
 - פרסום בניגוד להוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ו/או חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה 1965.
 - שיבוש, חדירה ו/או הפרעה למחשב ו/או לחומרי מחשב שלא כדין, בניגוד לחוק המחשבים התשנ"ה, 1995.
 - שליחת ו/או הפצת הודעות דואר אלקטרוני למשתמשי רשת האינטרנט שהינם בגדר משלוח "דואר זבל".
 - השתתפות במשחקים אסורים, הגרלות והימורים – בניגוד לחוק העונשין, התשל"ז 1977, פרסום והצגת תועבה בניגוד לחוק העונשין התשל"ז 1977.
 - פגיעה בזכויות קניין רוחני של משתמשים אחרים באינטרנט או של כל צד שלישי ובכלל זה פגיעה בזכויות יוצרים, העתקת סימני מסחר וכיוצא בזה.
- ו. סעיף 5 זה הינו תנאי מהותי בהסכם.

חלק שלישי – תשלומים, בטחונות ושירות התמורה 6.

- א. לוח תעריפים עדכני של החברה נכון למועד החתימה על הסכם זה, מופיע באתר האינטרנט של החברה ובו מפורטים התעריפים שגובה החברה בעד הפעולות ובעד השירותים המסופקים על ידה. החברה רשאית לשנות, מעת לעת, את התעריפים המפורטים בלוח התעריפים, כפוף להוראות הדין.
- ב. התשלומים בהם יחויב המנוי בעד התקנת השירות, חידוש שירות שנותק או הופסק או כל שירות אחר שתספק החברה למנוי, יהיו בהתאם לשירותים שיזמין המנוי ולתמורה שנקבעה להם, כמפורט בלוח התעריפים.
- ג. כמו כן, בתמורה למתן השירות ישלם המנוי לחברה, דמי מנוי בסכומים ובמועדים שיפורטו בחשבונות שתמציא לו החברה עבור כל תקופת החיוב, אשר תוגדר על ידה, כפוף להוראות הדין, ובהתאם ללוח התעריפים העדכני של החברה ולמתכונת השירות או לסל השירותים שבחר המנוי (להלן – "דמי מנוי"). למען הסר ספק, יובהר כי החברה רשאית לחייב את המנוי בדמי מנוי, בתחילתה של תקופת החיוב כאמור.
- ד. למען הסר ספק מובהר כי דמי המנוי החודשיים אינם כוללים תשלומים חודשיים לספק התשתית, למעט בחבילות משותפות בהן ישולם לחברה גם עבור שירותי ספק התשתית, מבלי שתוטל על החברה אחריות כלשהי לשירותי ספק התשתית. מובהר כי בסל שירותים הכולל גלישה במחיר חודשי קבוע, יחויב המנוי בתשלום הקבוע בין אם בוצעה גלישה בפועל ובין אם לאו.
- ה. החברה תשלח למנוי חשבון בכל דרך שתונהג לכלל מנויי החברה, לרבות באמצעות דואר רגיל ו/או דואר אלקטרוני (e-mail) ו/או באמצעות אתר האינטרנט של החברה, אך תהיה רשאית להציע למנוי אפשרות לקבלת חשבון בכל דרך אחרת, בכפוף להסכמת המנוי. על אף האמור לעיל, לדרישת המנוי, תשלח החברה למנוי חשבון תקופתי בדואר. המנוי יהיה רשאי לעבור במהלך תקופת ההסכם למתכונת שירות שונה או לסל שירותים אחר אחר מזה שבחר במועד ההתקשרות, בתנאים המפורטים בלוח התעריפים העדכני של החברה וכן להודיע על רצונו להתנתק מהשירות בהתאם להוראות חלק רביעי להלן. על אף האמור, וכפוף להוראות הדין התחייב המנוי לגבי שירות מסוים או סל שירותים מסוים

לתקופת התקשרות מוגדרת, יהיה חייב המנוי לקיים את התחייבותו עד לתום תקופת ההתחייבות או לשלם את התשלום שנקבע על ידי החברה לצורך השתחררות מהתחייבותו כאמור.

- ז. תשלום מס ערך מוסף, על פי השיעור הקבוע בדין, ישולם על ידי המנוי בהתאם לחשבונות שתמציא החברה למנוי.
- ח. התשלום, וכן גביית כל יתרת חוב שהמנוי חייב לחברה, יבוצעו באמצעות הוראת קבע לחיוב כרטיס האשראי של המנוי לעיל או אמצעי תשלום אחר כפי שאושר ע"י החברה לפי שיקול דעתה (להלן – "אמצעי תשלום"). פקע או בוטל אמצעי התשלום, ימסור המנוי לחברה הודעה על כך מיד עם היוודע לו הדבר וכן את פרטי אמצעי התשלום החלופי הנדרש על ידי החברה, באמצעותו ימשיך המנוי לפרוע את התשלומים לפי הסכם זה.
- ט. אם החשבונות שישלחו למנוי יכללו חיוב בגין שירותים שיסופקו למנוי על ידי ספק שירות אחר, יפורטו החיובים האמורים באופן נפרד, פרט לשירותים בגינם מחויב המנוי על פי תעריף כולל.
- י. המנוי ישא בחיובי הבנק בגין אי כיבוד הוראת הקבע או ההרשאה לחיוב חשבון הבנק של המנוי.
- יא. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף ט להלן וכפוף להוראות הדין, מוסכם כי החברה רשאית לגבות את כל התשלומים שהמנוי חייב בהם לפי הסכם זה, באמצעות אחר מטעמה, לרבות: הוט טלקום שותפות ו/או מוגבלת הוט-מערכות תקשורת בע"מ ו/או כל בעל רשיון אחר למתן שירותי תקשורת.
- יב. סכום שלא ישולם במועד שנקבע לפרעונו בהודעת תשלום שנשלחה למנוי, על פי הסכם זה, יישא בהפרשי הצמדה וריבית בשיעור הקבוע בסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א – 1961, מהיום שנועד לפרעון התשלום ועד ליום התשלום בפועל. בנוסף, כפוף להוראות הדין, תהיה החברה רשאית לחייב את המנוי בהוצאות גבייה עקב אי פרעון חובו במועד.
- יג. אין בתעריף העדכני של החברה, בשיעור דמי המנוי אותם ישלם המנוי ובהוראות הסכם זה כדי למנוע מן החברה לקיים מבצעים שונים לשיווק השירות בהתאם לשיקול דעתה ובהתאם לתנאים או מחירים שתקבע מפעם לפעם באותם מבצעים. החברה מתחייבת כי בכל מקרה שבו תציע למנוי מבצע כלשהו, היא תביא לידיעתו את התנאי המבצע, לרבות התשלום שיהא עליו לשלם במקרה בו יבקש להתנתק מהשירות לפני תום תקופת התחייבות שנטל על עצמו במסגרת המבצע.
- יד. למען הסדר ספק, תעריפי השירות אינם כוללים את תעריפי ספק התשתית או כל שירות אחר נוסף, שיסופק על ידי החברה או על ידי ספק שירות אחר אלא אם נקבע אחרת בלוח התעריפים או בתנאי מבצע כלשהו.
- טו. כפוף להוראות הדין, מודגש כי שימוש של המנוי בשירותים המסופקים על ידי החברה לאחר שהחברה נתנה למנוי הודעה בדבר שינוי התעריפים ו/או שינוי מתכונת החיוב ו/או כל שינוי אחר בתנאי הסכם מנוי, יהווה הסכמה של המנוי לשינוי תנאי ההתקשרות הנ"ל על ידי החברה.
- טז. סעיף 6 זה הינו תנאי מהותי בהסכם.

7. בירור חשבונות, תמיכה טכנית ומוקד שירות לקוחות

- א. החברה תספק שירותי תמיכה טכנית למנוי בקשר עם השירותים לפי הוראות הרשיון. שירותי התמיכה הטכנית ינתנו אך ורק כאשר התקלה חלה בשירות הניתן על ידי החברה ו/או באחריותה.
- ב. החברה תפעיל מוקד שירות לקוחות לטיפול בפניות שאינן טכניות (חיובים, שינוי פרטים, בקשה להחלפת סל שירותים ועוד). המנוי רשאי לפנות למוקד שירות הלקוחות בימים ובשעות העבודה כפי שייקבע על ידי החברה מפעם לפעם, לצורך בירורים או תלונות בקשר עם החשבונות. ביצוע בירורי חשבונות ומסירת פרטים על מצב חשבון ייעשו רק לאחר הזדהות המנוי הפונה באמצעות מספר הטלפון שלו המזהה ואימות פרטיו כפי שמסר המנוי בעת הרישום לשירותי החברה ובהתאם לנוהלי החברה.
- ג. המנוי יהיה רשאי לערער על נכונות החשבון, עד לתום תקופה של חודש ימים מיום קבלת החשבון אצל המנוי, שאם לא כן ייראה כמי שמסכים לנכונותו.

8. הגבלת אחריות והגבלות על מתן שירות

- א. אספקת השירות, איכות השירות ומהירות השירות תלויה בגורמים שהם בגדר כח עליון ובגורמים נוספים שאינם בשליטת החברה, ובין היתר מערכות ספק התשתית שנבחר על ידי המנוי, מספר המחשבים שיחוברו לשירות, כבל תת ימי שבאמצעותו יתבצע קישור של הרשת לחו"ל, עומסים בשרתים הנמצאים בחו"ל ו/או שרתים של אתרים בהם גולש המנוי, וכן איכות וטיב הציוד הביתי. כמו כן, נפילות מתח של רשת החשמל עלולות לגרום נזקים לציוד הביתי ו/או לנתונים ו/או מידע השמור בו ועל כן המנוי רשאי, לפי שיקול דעתו, להתקין ציוד הגנה מתאים למניעת נזקים כאמור.
- ב. לפיכך, מוותר המנוי על כל זכות, טענה, דרישה או תביעה כנגד החברה או כנגד בעליה, מנהליה, עובדיה, שלוחיה, וכל אחד אחר מטעמה, מכל סיבה שהיא, בגין איכות השירות ו/או מהירות השירות ו/או בגין תקלה, בקשר עם כל אחת מהסיבות המפורטות בסעיף 8.1 לעיל.
- ג. בנוסף, מוותר המנוי על כל זכות, טענה, דרישה או תביעה כנגד החברה או כנגד בעליה, מנהליה, עובדיה, שלוחיה, וכל אחד אחר מטעמה במקרה והחברה תנתק או תפסיק את השירות, בהתאם להוראות הרשיון והסכם זה, ובלבד שהניתוק ייעשה כדין ובכפוף לאמור בסעיפים 8.4 ו-8.5 להלן.
- ד. החברה תעשה כמיטב יכולתה על מנת לספק את השירות למנוי ואולם, החברה, עובדיה או מי מטעמה לא יהיו אחראים לכל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה, לרבות נזק עקיף, תוצאתי או מסתבר, שיגרמו למנוי ו/או למי מטעמו בקשר עם או כתוצאה

מאספקת השירות או אי אספקת השירות, הגבלתו, השעייתו, או ניתוקו, אלא לנזק ישיר שנגרם עקב הפסקת השירות או הגבלתו, ואשר נגרם מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של החברה או הבאים מטעמה.

ה. החברה רשאית לנתק ו/או להגביל זמנית את אספקת השירות אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולת תחזוקה או הקמה או הוספה חיונית של ציוד ומתקנים או בעיתות חירום לאומי או מסיבות בטחון לאומי, בכפוף לתנאי הרשיון ולכל דין. החברה תעשה כמיטב יכולתה על מנת לחדש את אספקת השירות, ואולם החברה, עובדיה או מי מטעמה לא ישאו באחריות לנזק שנגרם עקב פעולה כאמור, אלא לנזק ישיר שנגרם עקב הפסקת השירות או הגבלתו ואשר נגרם מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של החברה או הבאים מטעמה.

ו. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם על ידי המנוי כי:

1. השירותים ניתנים למנוי "כמות שהם" ("as is") ועל בסיס "מאמץ מירבי" ("best effort") מובהר כי קצב העברת

הנתונים שהוגדר בחבילת השירות אליה הצטרף המנוי הינו קצב העברת הנתונים המירבי בערוץ ההלוך ובערוץ החזור, ולפיכך, החברה אינה מתחייבת כי הלקוח יוכל לגלוש בכל עת בקצב המירבי כאמור.

2. רשת האינטרנט העולמית (להלן- "רשת האינטרנט") אינה בשליטת החברה והחברה אינה נותנת כל מצג מפורש או משתמע באשר לרשת האינטרנט או באשר לכלל תוכן, מידע, מוצר, אתר ו/או שירות הניתנים באמצעות רשת האינטרנט ו/או באשר להתאמת השירותים לשימוש מסוים באמצעות רשת האינטרנט.

3. השירותים תלויים בצד שלישי (כגון: ספק התשתית וספקי מידע ושירות נוספים, לרבות יצרני תוכנות אבטחת מידע כדוגמת תוכנת **fire wall**, יצרני מודמים ונתבים, וכדומה) והחברה אינה אחראית לכל מעשה או מחדל של צד

שלישי 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.

4. החברה אינה אחראית לנזקים הקשורים ברשת, רשת האינטרנט, גישה בין-לאומית בחיג, בציוד ו/או במערכות המנוי, בסביבת האפליקציה של המנוי ובציוד תקשורת שמוחקן אצל המנוי.

5. החברה אינה אחראית לאבטחתם של המידע והנתונים המועברים במסגרת השירותים. המנוי אחראי בלעדית לאבטחת המידע ולהגנת המידע המצוי במערכתיו ו/או בציודו והחברה אינה אחראית לנזק/אובדן/הוצאה

שיגרמו עקב העדר אבטחה/הגנה כאמור, לרבות עקב חדירה של גורמים לא מורשים למערכות וציוד המנוי.

6. החברה אינה אחראית לתקינות ו/או שמישות הציוד הביתי ו/או תוכנות התקשורת באמצעותם עושה המנוי שימוש בשירותים.

7. מבלי לגרוע מכל האמור בהסכם זה, מובהר כי אין באפשרות החברה למנוע באופן מוחלט חדירה של וירוסים, תוכנות זדוניות, דואר זבל (**spam**) ושאר מזיקים לרבות תוכנות ריגול, סוסים טרויאנים, תולעים וכיוצא באלה,

באמצעות הציוד הביתי, השירות, הרשת ו/או תיבת הדואר האלקטרוני של המנוי (להלן: "חדירת מזיקים"). לפיכך, ומבלי לגרוע מכל האמור בהסכם זה, מוותר המנוי על כל טענה, דרישה ו/או תביעה כנגד החברה, עובדיה ו/או מי מטעמה בקשר עם הנזק מכל סוג שהוא, אשר נגרם למנוי, למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, עקב חדירת מזיקים.

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

9. החברה אינה אחראית לתוכן, מסרים, ועיצוב אתרים (כולל אתרי המנוי המאוחסנים אצלה) לרבות למסרים המועברים מהאתרים האמורים ואליהם ואינה אחראית לכל אובדן/הוצאה/נזק שיגרמו כתוצאה מאתרים אלה לרבות עקב פגיעה בזכויות קניין רוחני ובכלל זה הפרת זכות יוצרים, סימן מסחר, סוד מסחרי, פטנט מדגם ו/או עקב פגיעה בפרטיות. למען הסר פסק, 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.

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

ח. האמור בסעיף זה לעיל, אינו בא לגרוע מכל חסינות, הגבלה ו/או פטור מאחריות המוענקים לחברה מכח חוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב, 1982 - ו/או שיוענקו בעתיד לחברה על פי דין או על פי הרשיון.

- ט. הוסבר למנוי כי אספקת השירות מבוססת על ההנחה כי השימוש שיעשה המנוי יהיה בהתאם לפרמטרים מקובלים של שימוש במתכונת השירות שנבחרה על ידו. במידה והשימוש בשירות על ידי המנוי יחרוג באופן משמעותי מנפח התעבורה הממוצע ליממה למנוי, כפי שיקבע מעת לעת על ידי החברה, תהיה החברה רשאית לחייב את המנוי לעבור למתכונת שירות שתתאים את מאפייני השימוש של המנוי או לפעול באופן שתמנע הפרעה לשימוש ברשת ולמתן שירותים באמצעותה.
- י. סעיף 8 זה הינו תנאי מהותי בהסכם.

חלק רביעי - תקופת השימוש והפסקתה

9. הפסקת שירות לבקשת מנוי

- א. מנוי רשאי בכל עת, לבקש מהחברה הפסקת שירות; כפוף להוראות הדין, בקשת המנוי יכולה להיעשות בעל-פה, בכתב, באמצעות פקסימיליה או באמצעות דואר אלקטרוני; החברה רשאית לוודא את אמינות בקשת הפסקת השירות בטרם תנתק את השירות.
- ב. החברה תפסיק אספקת השירות לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר שקבע המנוי בהודעתו; לא נקב המנוי במועד, תבוצע הפסקת השירות והפסקת החיוב בגינו לא יאוחר משני ימי עבודה שלאחר מועד מסירת ההודעה לידי החברה.
- ג. אין בהפסקת מתן השירות כאמור, כדי לפטור את המנוי מתשלום של כל סכום אחר הוא חב לחברה, בגין התקופה שקדמה להפסקת השירות ולרבות ובמיוחד במקרה של התחייבות המנוי לצרוך את השירותים בתנאי מבצע לתקופה מוסכמת.

10. הגבלת או הפסקת מתן השירות על ידי החברה

- א. החברה רשאית, לפי שיקול דעתה, לנתק או להפסיק את השירות למנוי, כולו או מקצתו, לאחר הודעה מוקדמת במהלכה תינתן למנוי ההזדמנות לתקן את ההפרה, בכל אחד מן המקרים הבאים:
- ב. המנוי לא שילם במלואו תשלום שהוא חב בו, בעד שירות שקיבל מאת החברה, במועד שנקבע על-פי ההסכם;
- ג. המנוי הפר תנאי מהותי בהסכם;
- ד. על אף האמור בסעיף 12.1 רשאית החברה לנתק או להפסיק את השירות לאלתר, מבלי שתישא באחריות כלשהי, במתן הודעה למנוי במקביל לניתוקו ותוך פירוט סיבת הניתוק, אם התקיים אחד מאלה:
- ה. קיים חשש סביר למעשה הונאה, פגיעה, היזק או כניסה בלתי מורשית לרשת או לציוד קצה של מנוי או של צד שלישי באמצעות ציוד קצה, הציוד הביתי או כל התקן אחר, ולרבות בהסתמך על הודעה של ספק התשתית;
- ו. המנוי השתמש שלא כדין או הרשה לאחר להשתמש שלא כדין בציוד הקצה או בציוד הביתי שברשותו או הפעילו שלא בהתאם לקבוע בהסכם או בהוראות הדין או משרד התקשורת באופן העלול לגרום הפרעות לאספקת השירות;
- ז. החברה מנועה מלהמשיך ולספק את השירות בשל מניעה לפי דין, רשיון, הוראת רשות מוסמכת או מכל סיבה בגינה נאלצה החברה להפסיק את השירות לכלל מנוייה, או באזור מסוים, בכפוף להוראות הרשיון ולהוראות כל דין. חרף האמור בסעיף 10.2 רישא לעיל, במקרה של ניתוק ו/או הפסקת השירות כאמור בסעיף קטן זה, תיתן החברה למנוי, במידת האפשר, הודעה סבירה טרם ביצוע הניתוק ו/או הפסקת השירות כאמור.
- ח. אין בנייתוק השירות, בנסיבות המנויות בסעיפים 10.2.1 - 10.2.3, כדי לפטור את המנוי, במקרה בו התחייב לגבי שירות מסוים או סל שירותים מסוים לתקופת התקשורת מוגדרת, מקיום התחייבותו עד לתום תקופת ההתחייבות או בתשלום הסכום שנקבע על ידי החברה לצורך השחררות מהתחייבותו כאמור.
- ט. החברה רשאית לנתק שירות, לאחר הודעה למנוי, אם התברר לה כי באמצעות ציוד הקצה ו/או הציוד הביתי שברשות המנוי, נגרמות הפרעות במתן שירותי תקשורת לאחר או הפרעה לפעילות הרשת - לאחר שנתנה החברה למנוי הודעה בה מצויינת הסיבה לניתוק.
- י. ניתוק או הפסקה כאמור לא יגרעו מחובתו של המנוי לשלם לחברה כל תשלום שהוא חב לחברה, בקשר עם התקופה במהלכה סופק שירות למנוי, ולא יגרעו מזכויותיה של החברה לגבות תשלומים כאמור במלואם, לרבות הוצאות גבייה, הפרשי הצמדה ו/או ריבית פיגורים כאמור, ו/או לנקוט בכל סעד אחר לו זכאית החברה על פי ההסכם ו/או על פי הדין. למען הסר ספק, במקרה בו התחייב המנוי לגבי שירות מסוים או סל שירותים מסוים לתקופת התקשורת מוגדרת, המנוי יחוייב לקיים את התחייבותו עד לתום תקופת ההתחייבות או לשלם את הסכום שנקבע על ידי החברה לצורך השחררות מהתחייבותו כאמור, אלא אם נותק בנסיבות המנויות בסעיפים 10.2.4 לעיל.
- יא. החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית לחדש אספקת השירות לבקשת המנוי; אושר החידוש, יהיה על המנוי לשלם דמי חיבור, בשיעור שיהיה נהוג בחברה במועד חידוש השירות, למעט חידוש שירות לאחר הפסקת שירות לפי סעיפים 8.5 ו/או 10.2.3 לעיל, ולתנאי השירות כפי שיהיו במועד חידוש השירות.

חלק חמישי - שונות

11. שמירת סודיות והגנה על פרטיות

- א. המנוי מתחייב כי כל הפרטים שנמסרו על ידו לחברה מלאים ומדויקים ונמסרו מרצונו ובהסכמתו, על אף שלא חלה עליו חובה למסרם לפי דין.
- ב. החברה מתחייבת לשמור בסודיות כלפי צד שלישי כל מידע שמסר לה המנוי, וכל מידע אשר הגיע לידיה במהלך אספקת השירות, אלא אם כן תהיה חייבת לגלותו על פי דין או רשאית בהתאם להוראות הסכם זה.
- ג. חרף האמור לעיל, העברת מידע כאמור לעובדים של החברה או לספק תשתית או לשלוחים מטעמו, או לפועלים מטעמו, במידה הנדרשת והחיונית בלבד, לצורך אספקת השירות, לא תהווה הפרה של הוראות הסכם זה. העברת מידע תיעשה לאחר קבלת הודעה של ספק התשתית לחברה לפיה המנוי מקבל שירותיו. לעניין סעיף 11 להסכם "מידע", לרבות: שם, מס' ת.ז, מס' תאגיד, כתובת, מס' מנוי, סטטוס חיבור, פרטים בעניין סוג ציוד קצה, הציוד הביתי וכמותו, מועד תחילת שירות, הפסקת וניתוק שירות ומתכונת השירות שהמנין המנוי.
- ד. החברה תהיה רשאית להעביר את המידע ואת פרטי אמצעי התשלום שמסר לה להוט טלקום שותפות מוגבלת ו/או הוט-מערכות תקשורת בע"מ ו/או כל בעל רשיון אחר למתן שירותי תקשורת שיהיו רשאית לבצע את גביית התשלומים מהמנוי, לפי הסכם זה, וכן פעולות נוספות מטעמה של החברה, בכפוף להתחייבותו לשמור על פרטיות המנוי לפי כל דין ולעשות שימוש במידע אך ורק לצורך גביית התשלומים המגיעים המנוי על פי הסכם זה. כמו כן, המנוי מסכים כי מידע שנמצא במאגרי המידע של הוט טלקום שותפות מוגבלת ו/או הוט-מערכות תקשורת בע"מ, אודות שמו, מס' ת.ז/מס' תאגיד, כתובת, מס' מנוי, סטטוס חיבור, פרטים בעניין סוג ציוד הקצה, הציוד הביתי וכמותו, יועבר לחברה על מנת שתוכל לעשות בו שימוש לצורך מתן השירותים לפי הסכם זה וזאת בכפוף להוראות הדין.
- ה. על אף האמור בסעיף זה, מידע אשר נמסר לחברה על ידי המנוי לרבות שמו, כתובת ה-IP שלו, כתובת הדואר האלקטרוני שלו ה - **Domain name** שלו, מס' הטלפון וכתובתו, יופיע במאגרי המידע של החברה, או של מחזיק מטעמה, והחברה או מי מטעמה יוכלו לעשות שימוש במידע הנ"ל, לצורך מתן שירותים לפי הסכם זה ולצורך הצעת שירותים ומוצרים נוספים לרבות של צד שלישי, שיתוף במבצעים, מתן הטבות ומתנות. המנוי יהיה רשאי לבקש מהחברה בכתב, בכל עת, כי מידע המתייחס אליו לא יימסר לצד שלישי לצורך דיוור ישיר כאמור בסעיף זה לעיל.
- ו. שיחות טלפון שיבוצעו עם המנוי בקשר עם מתן השירות יוקלטו על ידי החברה וישמשו אותה לצרכיה הפנימיים, אלא אם יוחלט אחרת ובכפוף להוראות כל דין.
- ז. למען הסדר ספק, הוראות זה באות להוסיף ולא לגרוע מהוראות חוק האזנות סתר, התשל"ט, 1979-חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א, 1981 - ו/או כל דין אחר לעניין הגנת פרטיותו של אדם.

12. פניות הציבור ויישוב מחלוקות

- א. המנוי רשאי לפנות אל אחראי פניות הציבור של החברה בכל עניין הנוגע לשירות ו/או לחשבונות שהגישה החברה למנוי. מענו של אחראי פניות הציבור הוא בכתובתה של החברה כאמור בסעיף 13.10 להלן; החברה תודיע על שינוי במענו של אחראי פניות הציבור ובדרכי ההתקשרות אליו.

13. הוראות כלליות

- א. הסכם זה, כפי שישתנה מזמן לזמן, הוא לבדו קובע את התנאים וההוראות החלים על אספקת השירות למנוי ואין בלתו; הוא מבטל כל הסכמה, מצג הוא התחייבות שניתנו, לפי כריתתו.
- ב. מובהר כי היחסים החוזיים לעניין השירות נשוא הסכם זה הם בין החברה למנוי בלבד ואין בהסכם זה או במתן השירות על פיו כדי ליצור יחסים חוזיים בין המנוי לבין משרד התקשורת או בין המנוי לבין בעל רשיון אחר.
- ג. הפר המנוי תנאי שבהסכם זה, הרי שבלי למעט מכל הוראה אחרת בהסכם זה או בהוראות דין, הוא יפצה את החברה וישפה אותה בגין כל נזק והוצאה (לרבות הוצאות משפט) שיגרמו לה בשל כך, לרבות בשל תביעה של צד שלישי כלשהו.
- ד. כל שינוי או תוספת להסכם זה יעשו בהסכמת המנוי והחברה או מקום שהסכם זה מאפשר זאת, על ידי הודעה של החברה למנוי או של המנוי לחברה. למען הסדר ספק מובהר כי תחולתה של דרישת הכתב כאמור, לא תחול על עניינים שהחברה נוהגת להסדירם בעל פה ושאינם נוגעים לעניינים מהותיים שבהסכם.
- ה. עם ניתוק השירות, תאפשר החברה למנוי לקבל שירות תא דואר אלקטרוני בלבד או שירות העברת מסרים מהכתובת שניתנה לו כמנוי מהחברה, לכתובת דואר אלקטרוני אחרת שיבחר. השירותים האמורים יינתנו למנוי לתקופה של ששה

חודשים ממועד הפסקת שירות הגישה לאינטרנט, ללא תשלום. לאחר מכן יחוייבו השירותים בתשלום לפי תעריפי החברה, כפי שיהיו מעת לעת.

- ו. חל שינוי בהוראות הדין או ניתנה החלטה בעניין הסכם זה על ידי בית הדין לחוזים אחידים, תהיה החברה רשאית לתקן הסכם זה בהתאמה ונתונה לכך הסכמתו מראש של המנוי. החברה תמסור על תיקון כאמור הודעה למנוי.
- ז. בכל עניין הנוגע לתנאי השירות על פי הסכם זה, שלא נקבע בהסכם בין הצדדים, ינהגו הצדדים לפי הוראות הדין, כפי שיהיו בתוקף מזמן לזמן.
- ח. השירות לפי הסכם זה הוא אישי ואינו ניתן להעברה, אלא בהסכמה מראש ובכתב של החברה.
- ט. החברה רשאית להעביר לאחר את זכויותיה ו/או התחייבויותיה על פי הסכם, בשלמותו או בחלקו, כפי שתמצא לנכון וללא צורך בקבלת הסכמת המנוי ובלבד שלא יפגעו זכויותיו של המנוי על פי ההסכם. למען הסר ספק, יובהר כי בהעברה כאמור, מסכים המנוי כי ימסרו לאחר כל הפרטים והמידע, לרבות בעניין אמצעי התשלום, המצויים בידי החברה בקשר עם אספקת השירות למנוי.
- י. לחברה תהיה זכות לקזז ו/או לעכב כל סכום, אשר תקבל מהמנוי בקשר עם הסכם זה. למנוי לא תהיה זכות לקזז ו/או לעכב סכום כלשהו שאמור להיות משולם לחברה בגין השירות. כתובות הצדדים בכל הנוגע להסכם הינן כדלקמן –
- יא. החברה – ביורו-פארק, אזור התעשייה, פארק יקום, קיבוץ יקום 60972.
- יב. המנוי – בהתאם לפרטים שהמנוי מסר לחברה בעת התקשרותו בהסכם זה והרשומים במאגרי המידע של החברה וכן כתובת הדואר האלקטרוני של המנוי.
- יד. כל הודעה שתישלח לכתובות הנ"ל תחשב כאילו נתקבלה על ידי הנמען כעבור 72 שעות מעת שליחתה.
- טו. סעיפים 13.1-13.9 כולל, הינם תנאים מהותיים בהסכם.