



פרטנר תקשורת  
חברת פרטנר תקשורת בע"מ  
ח"צ 4-004431-52  
איחוד עוסקים 7-760414-55  
רחוב העמל 8, פארק תעשיות אפק, תיבת דואר 435, ראש העין 48103

**לקוח יקר,**  
**מסמך זה בא להחליף את חוברת "תנאי ההתקשרות". אם קיבלת חוברת כזו בעת ההתקשרות עמנו, תנאיה אינם תקפים, ויחול האמור במסמך זה**

**שלום,**

אלו הם תנאי ההתקשרות שלך עמנו. מסמך זה כולל מידע ותנאים משפטיים חשובים. אנא קרא אותו בעיון:

במסמך זה יש הרבה מידע. אולי תחשוב שהמסמך לא כל כך מעניין, אבל חשוב שתקרא אותו כי יש בו את תנאי ההסכם שלך לקבלת שירותי תקשורת ברשת orange, את תנאי ההסכם שלך לרכישת מכשיר חדש (אם רכשת מכשיר חדש), את התנאים שחלים על מכשירך ברשת שלנו (גם אם לא רכשת את מכשירך מאיתנו) וגם את התנאים החלים על שירותי האחריות והתחזוקה (אם רכשת שירות זה או אם הוא כלול בתכנית שלך) ומידע חשוב נוסף.

ההסכמים שבמסמך זה מצטרפים לתנאי התכנית/העסקה שלך המפורטים בטופס "תנאי תכנית"/"פרטי עסקה" ובמסמכים נוספים.

אנא קרא גם את המידע החשוב והתנאים המשפטיים הנוגעים לתכנית התעריפים שלך.

**השירותים שלנו**

(ההסכם לגבי השימוש בשירותי orange)

השימוש ברשת orange כפוף לכללים שנמצאים בהוראות הדין ובהסכמים שבינינו לבינך, מסמך זה כולל את תנאי ההתקשרות - ההסכם הכללי שבינינו לבינך. כללים, תעריפים ומחירים מיוחדים לגביך מפורטים בתכנית התעריפים שלך, ותעריפים כלליים אחרים מפורטים בלוח התעריפים הכללי שלנו, חוץ מתנאים משפטיים, במסמך זה יש גם מידע חשוב הנוגע לשימוש בשירותים, לפרטיות, להגנה מפני הונאות, ועוד.

לנוחותך, פירטנו כמה נקודות עיקריות בהסכם, אבל חשוב שתקרא את כל התנאים שבהמשך:

- השימוש בשירותים הוא בתשלום (חוץ משירותים מסוימים שציינו שאינם בתשלום). התעריפים מפורטים בתכנית התעריפים בה בחרת ובלוח התעריפים הכללי שלנו, או שיפורסמו באופן אחר (למשל, באתר האינטרנט)
- חוץ ממסמכי ההסכם, תכנית התעריפים שלך ולוח התעריפים, קיימים גם כללים מיוחדים שחלים על שירותים מסוימים (למשל, אם תזמין שירות מאתר האינטרנט שלנו, תנאיו יופיעו באתר). שים לב לתנאים הנוספים
- אם לא הסכמנו אחרת בתכנית התעריפים, אנו יכולים להעלות כל אחד מהתעריפים מדי פעם, ואנחנו נודיע על השינוי מראש ובכתב. אם תמשיך להשתמש בשירותים אחרי השינוי - התעריפים החדשים יחולו
- אם תכנית התעריפים שלך כוללת תקופת התקשרות מינימלית, עליך להישאר מחובר לרשת לתקופה זו (או לשלם את התשלום שנקבע בתכנית התעריפים כדי להתנתק לפני סוף התקופה)
- יש מקרים בהם נוכל לנתק אותך מהרשת, למשל אם לא תשלם את החשבון, או אם יתברר לנו שאתה גורם נזק לרשת. גם אם ננתק אותך - עדיין תהיה חייב לשלם את חובותיך לנו
- אנו נספק את השירותים בתחום הכיסוי של הרשת שלנו, אבל תמיד קיימת אפשרות שלא יהיה כיסוי, או שלא כל השירותים יהיו זמינים, או שיהיו ניתוקים. לא כל השירותים זמינים בכל מכשיר או בכל מקום
- אסור להשתמש בשירותים שלנו למטרות לא חוקיות או כדי להפריע לאחרים
- ההסכם מגביל את אחריותנו כלפיך - שים לב במיוחד לסעיף 8 להסכם
- אנו נעבד באופן ממוחשב נתונים על השימוש שלך ברשת למטרות שונות, כולל תפעול שוטף של השירותים ואספקת השירותים לך, שיפור הרשת, שיווק, אבטחה, גביה ומניעת הונאות
- שים לב להגדרות שבסעיף 10

**1. מהו ההסכם שבינינו?**

- זהו הסכם בינך לבין פרטנר לקבלת שירותינו, שעל-פיו מושאל לך SIM לשימושך (או לשימוש משתמש). כאשר אתה משתמש בשירותינו, או מאפשר למשתמש לעשות זאת, אתה מקבל על עצמך את תנאי ההסכם ומסכים לשלם תמורת השירותים שהזמנת או שצרכת (או שהמשתמש הזמין או צרך)
- ההסכם בינך לבין orange מורכב מהמסמך הזה, מתכנית התעריפים שלך, מלוח התעריפים הכללי שלנו, ומכל שאר המסמכים והמקומות בהם מפורטים כללי שימוש ומחירים, כולל מסמכים כאלה שיהיו קיימים בעתיד (למשל, תקנון וכללי מבצעים מיוחדים, מחירים של פריטי תוכן כפורטל התוכן ובאתר האינטרנט שלנו והכללים שחלים עליהם)
- אם יש סתירה בין תכנית התעריפים לתנאי הסכם אלה - תנאי הסכם אלה גוברים. אם חתמת בעבר על טופס "הסכם התקשרות לרשת orange" איתנו, תנאי הסכם זה מחליפים את התנאים המופיעים בגבו של הטופס. אם קיבלת מאיתנו בעבר חוברת "תנאי התקשרות", תנאי הסכם זה מחליפים את התנאים המפורטים בחוברת הסכם זה חל על השירותים (וה-SIM) שאנחנו מספקים לפי ההסכם הזה
- ההסכם לא חל על רכישת מכשיר וציווד קצה נוסף מאיתנו (על הרכישה חל הסכם אחר, בהמשך מסמך זה). ההסכם גם לא חל על רכישת מוצרים או שירותים שתקנה מצדדים שלישיים באמצעות הרשת, אבל אם התשלום עבור רכישה כזאת נכלל בחשבונך, על התשלום יחול הסכם זה

## 2. מה אנחנו נותנים לך?

### 2.1 מספר טלפון ברשת שלנו ו-SIM

- אנו נפתח לך חשבון ברשת שלנו, ונקצה לך SIM ומספר טלפון ברשת שלנו. לבקשתך, ועל-פי הכללים החלים על כך, אנו נקצה לך כרטיס SIM ומספרי טלפון עבור משתמשים נוספים (ההסכם יחול גם על המשתמשים)
- הבעלות ב-SIM תישאר תמיד שלנו. אנו משאילים לך את ה-SIM רק כל עוד הסכם זה בתוקף. אנחנו רשאים לתכנת את ה-SIM ולקרוא מידע מתוכו גם כאשר הוא בידך. עליך להחזיר לנו את ה-SIM אם נבקש זאת
- אנו נחליף או נתקן SIM שנפגם כתוצאה מפגם בייצור או בתכנון, ללא תשלום. על תיקון או החלפת SIM מכל סיבה אחרת תידרש לשלם
- שים לב: בכל מקום בו אנו מתייחסים לשימוש במכשיר, כוונתנו היא גם לשימוש ב-SIM בכל מכשיר שהוא (למשל, גם שימוש ב-SIM שהוקצה לך במכשיר של חבר, או במכשיר שלא קנית מאיתנו, או שימוש שמישהו עושה ב-SIM שאבד לך או נגנב)
- המחיר להפעלת SIM הוא 199 ש"ח, אבל כל מכשיר חדש שתרכוש מאתנו כולל כבר SIM פועל

### 2.2 שים לב להוראות מהותיות אלה:

- ה-SIM מיועד לשימוש רק במכשירים המאושרים לשימוש ברשת שלנו. בכרטיס SIM המיועדים לשימוש במכשירים מסוג מסוים (למשל מכשירי דור שלישי, או מתאמים סלולריים), מותר להשתמש רק בצידוד מאותו סוג. שימוש בכרטיס SIM במכשירים מסוג אחר עלול לגרום נזק חמור למכשיר ול-SIM ואפילו למנוע ממך לבצע בהם שיחות למספרי חירום. איננו אחראים על נזקים כאלה
- אם לא הרשנו לך במפורש להתקין את ה-SIM במתאם סלולרי או במכשיר נייד המחובר למתאם סלולרי, אסור לעשות זאת, גם לא באופן זמני
- אנא שים לב לסעיף "מידע חשוב לגבי נעילת מכשירים - SIM LOCK" שבהסכם הנפרד החל על רכישת מכשיר, בהמשך מסמך זה
- איננו חייבים להקצות לך מספר טלפון מסוים (אלא אם הסכמנו במפורש אחרת). אנו רשאים לשנות את מספר הטלפון שהוקצה לך מטעמים טכניים ורגולטוריים (כולל לפי החלטת משרד התקשורת), ואיננו מתחייבים לשמור לך מספר שהוקצה לך בעבר אם תוותר עליו או כאשר יסתיים או יבוטל ההסכם בינינו

### 2.3 שירותים ותכניות - כלי

- מרגע שנחבר אותך לרשת, תוכל להשתמש בשירותים שלנו, בתשלום לפי תכנית התעריפים שלך, לוח התעריפים הכללי, ולפי הכללים והתנאים שבהסכמים בינינו (למשל, הפקדת פיקדון). תכניות התעריפים שלנו מציעות אפשרויות מגוונות של שירותים ושל תעריפים. השירותים שתוכל להזמין ולקבל תלויים בתכנית התעריפים בה בחרת (ואם תעבור מתכנית אחת לאחרת, יתכן ששירותים מסוימים לא יהיו זמינים לך יותר או שיופסקו בתנאים אחרים)
- אנו רשאים להוסיף או לבטל שירותים מידי פעם ולקבוע ולשנות את כללי השימוש החלים לגביהם, בהתאם לרישיון ועל פי הוראות משרד התקשורת. אנו נודיע על שינוי בשירות קיים זמן סביר מראש
- אנו רשאים (אך לא חייבים) להפסיק אספקת שירותים שניתנים לך ללא תשלום עבור הפעלת השירות, אם לא עשית בהם שימוש במשך שלושה חודשים רצופים
- עליך לשלם עבור השירותים למרות מגבלות הרשת (כיסוי) והמכשירים, גם אם יהיו הפרעות, כפי שמוסבר בהמשך
- תוכל לעבור מתכנית תעריפים אחת לתכנית תעריפים אחרת הזמינה לך אם לא קבענו תנאים נוספים או אחרים למעבר בתכנית התעריפים ממנה אתה עובר. המעבר יהיה בתשלום של עד 500 ש"ח. שים לב, במעבר לתכנית אחרת יפסיקו לחול עליך התנאים וההטבות של התכנית ממנה אתה עובר והטבות או תנאים אחרים שקיבלת.
- רק תנאי התכנית החדשה יחולו.
- בתכנית הכוללת כמה הטבות, חבילות או אפשרויות לבחירה, אפשר לשנות את הבחירה רק פעם בחודש (אלא אם קבענו אחרת בתכנית התעריפים)
- מידע מפורט אודות חסימת שירותים נמצא בשירות הלקוחות שלנו

## 3. מגבלות הרשת

### 3.1 מגבלות הרשת (כיסוי, מכשירים ורשתות אחרות)

- למרות המאמצים שאנו עושים כדי לתת כיסוי נרחב, השירותים שלנו זמינים אך ורק בטווח הפעולה של תחנות הבסיס (אנטנות) ברשת בארץ; בגלל שלא בכל מקום יש תחנות בסיס ובגלל סיבות נוספות, יש אזורים ומקומות שאין בהם כיסוי של הרשת. הרשת שלנו פועלת בכמה טכנולוגיות, כולל טכנולוגיות מתקדמות (כמו דור שלישי ודור 3.5). לא כל אזור שיש בו כיסוי של הרשת בטכנולוגיה אחת הוא גם אזור כיסוי בטכנולוגיה אחרת; כלומר, יש מקומות בהם יש כיסוי של הרשת אבל לא כל השירותים זמינים כי הטכנולוגיה בה אנו מספקים כיסוי באותם מקומות לא מאפשרת זאת. אזורי הכיסוי בטכנולוגיות השונות משתנים מדי פעם בעוד אנו משפרים ומשנים את הרשת. מסיבות שונות (כולל קשיים בקבלת היתרים להצבת תחנות בסיס), יתכן גם שלא נוכל להמשיך ולספק כיסוי של הרשת באזורים בהם יש כיסוי בזמן שהתקשרנו בהסכם זה. עליך להביא עובדה זו בחשבון. אפשר לקבל פרטים עדכניים על הכיסוי במרכזי השירות שלנו. היקף השירותים ואיכותם כפופים לרישיון

- לא כל השירותים שלנו זמינים באמצעות כל המכשירים, או בכל הטכנולוגיות ולא כל המכשירים מאפשרים לקבל את כל השירותים. עליך להתאים את הטכנולוגיה בה פועל המכשיר (למשל, "דור שלישי") ואת התכונות בהן הוא תומך לצרכים שלך. אנחנו ממליצים שתבדוק את תכונות המכשיר בהוראות היצרן, באתר האינטרנט שלנו, או בשירות הלקוחות. כמו כן, לא כל השירותים (לדוגמה, שיחות וידאו) זמינים גם בשיחות לרשתות אחרות, לחו"ל, או בנדידה, משום שאספקת שירותים אלה כפופה ליכולת של מפעילים אחרים לספקם. עקב שינויים, שיפורים ופיתוחים בשירותים שלנו ושל ספקים אחרים, אנו ממליצים שתעדכן בשירות הלקוחות לגבי השירותים הזמינים
- בחו"ל, שירותי הנדידה תלויים גם בכללים ובכיסוי של מפעילי רשתות התקשורת בחו"ל שחתמו על הסכם לתת שירותים למנויינו, בהזמנת שירותי נדידה מאיתנו לפני הנסיעה (כולל תשלום פיקדון אם נדרש), ולפעמים גם בהצטיידות במכשיר מתאים ליעד הנסיעה (כי במקומות שונים בעולם משתמשים בטכנולוגיות שונות מאשר בארץ). לא כל השירותים הזמינים בישראל זמינים גם בחו"ל. אפשר לברר את כל הפרטים העדכניים על אזורי הכיסוי בחו"ל, השירותים הזמינים והמכשירים הפועלים במדינות השונות (וכמובן, התעריפים ושאר התנאים) בשירות הלקוחות

### 3.2 הפרעות לשירותים

- בין השאר, חסימות, תנאים גיאוגרפיים, מזג אוויר, הפרעות רדיו, תקלות, תחזוקה, רישוי וענייני ביטחון ובטיחות (גם ברשתות של גורמים אחרים אליהן מחוברת הרשת) יכולים להפריע לשירות או להשפיע לרעה על הכיסוי או על איכות השירות בארץ ובחו"ל
- כאשר אתה עובר תוך כדי תקשורת (כולל שיחה, שיחת וידאו ותקשורת נתונים) מאזור כיסוי של הרשת בו פועלת טכנולוגיה אחת לאזור בו הרשת פועלת בטכנולוגיה אחרת, יתכן שהתקשורת תתנתק. אם התקשורת לא תתנתק, יכולים להיות הבדלים באיכות וזמינות שירותים כתוצאה מהשינוי בטכנולוגית הקישור (למשל, בתקשורת נתונים, יהיה שינוי בקצב התקשורת). התעריף שיחול על כל התקשורת הוא תעריף הטכנולוגיה בה התחילה התקשורת

## 4. מה חובותיך לפי ההסכם?

### 4.1 תשלומים

- עליך לשלם בזמן את החשבונות שתקבל
- אם לא תשלם בזמן, אנחנו יכולים לגבות ממך הפרשי הצמדה וריבית צמודה ומצטברת על פי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961, החל מהמועד שנקבע לתשלום ועד לתשלום בפועל. אנו נגבה סכום של 69.60 ₪ (או את הסכום המופיע כלוח התעריפים הכללי שלנו, הגבוה מביניהם) עבור הוצאות על תשלום בגין אשר לא שולם במועד שנקבע לפירעון, ובלבד שחלפו 14 ימים לפחות מהמועד שנקבע לפירעון. אם לא תפרע את חובך יתכן שננקוט נגדך בהליכים משפטיים, שיהיו כרוכים בהוצאות נוספות

### 4.2 איך משלמים? מתי נדרוש פיקדון?

- התשלום יהיה באמצעי התשלום (כגון כרטיס אשראי או הוראת קבע) שנשכים עליו ושיפורט בטופס "הסכם התקשורת לרשת orange", או במסמך אחר, בהתאם לתנאים המפורטים במסמכים אלו. עליך לדאוג לכך שאמצעי התשלום הנ"ל יכובד על ידי הבנק או חברת האשראי. ההסכם בינינו מותנה באישור אמצעי התשלום הנ"ל על ידי הבנק או חברת האשראי שלך, וכל עוד לא ניתן האישור יתכן שנמנע מלספק לך את השירותים, כולם או חלקם או נגביל את גישתך אליהם. אם לא אושרה או בוטלה הוראת הקבע או אם בוטל כרטיס האשראי שלך, או אם חל שינוי אחר בכרטיס אמצעי התשלום, עליך להודיע לנו על כך ולדאוג באופן מיידי לאמצעי תשלום חליפי. סעיף זה הינו סעיף מהותי.
- ייתכנו מקרים בהם נדרוש ממך פיקדון או ערובה להבטחת התחייבויותיך לפי ההסכם זה. עד שלא תמסור את הפיקדון או הערובה (או אם יתברר לנו שהפיקדון או הערובה שלך אינם בתוקף), יתכן שנגביל את גישתך לשירותים (כולם או חלקם). אם תפר את ההסכם אנו נממש את הערובה על-פי הוראות כל דין, אבל ניתן לך הודעה מוקדמת בכתב על כך שבכוונתנו לפתוח בהליכי מימוש
- אנו נחזיר לך פיקדון או ערובה שהפקדת לאחר תום ההסכם זה בתנאי שמילאת את כל התחייבויותיך לפי ההסכם והחזרת את ה-SIM. בכל מקרה, איננו חייבים להחזיר לך את הערובה לפני שעבר חודש ימים מהמועד בו הופסקו השירותים. לגבי ערובה שהיא פיקדון במזומן, אנו נחזיר את הפיקדון בתוספת הפרשי הצמדה למדד כמוגדר בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961
- אנחנו גם רשאים להגביל את גובה החוב שמותר לך לצבור בחשבונך. פרטנר תהיה רשאית (אך לא חייבת) לנתק את השירותים לחשבונך אם תחרוג ממגבלה זו

### 4.3 תעריפים ועקרונות חיוב

- התעריפים ושאר החיובים יקבעו לפי תכנית התעריפים (לגבי אותם שירותים שתכנית התעריפים קובעת להם תעריף) ולפי לוח התעריפים הכללי שלנו (לשירותים שאינם קבועים בתכנית התעריפים). בדוק את תכנית התעריפים שלך כדי לקבל פרטים נוספים. התעריפים נקבעו על-פי הרישיון שניתן לנו, שאפשר לעיין בו במשרדי השירות. במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם בינינו, לבין הוראות הרישיון בנושא זה, הוראות הרישיון גוברות
- אלא אם הוראות הדין מונעות זאת מאיתנו, אנחנו רשאים לקבוע תעריפים חדשים או לעדכן את התעריפים שלנו מדי פעם (ונפרסם על השינוי הודעה בכתב זמן סביר מראש). למרות זאת, אם בחרת בתכנית תעריפים בה אתה מתחייב להישאר מנוי שלנו לתקופה מסוימת, ונשאר מנוי שלנו במשך התקופה, באותה תקופה התעריפים יקבעו לפי תכנית התעריפים שלך (יש בה הוראות לגבי עדכון התעריפים). בכל התכניות (גם אלה בהן אתה מתחייב להישאר מנוי שלנו לתקופה מסוימת), יכולים לפעמים להיות שינויים בתעריפים בגלל נסיבות חיצוניות, כמו הוראות של משרד התקשורת, שינויים בחוקים ותקנות, החלטות של בתי משפט, או שינוי בתעריפים של חברות אחרות. גם במקרים כאלה אנו נוכל לשנות את התעריפים, כפוף להוראות הדין
- המחיר ותנאי הרכישה של מוצרים ושירותים של צדדים שלישיים (ספקים שונים) הנרכשים באמצעותנו (כלומר, שהספק מחייב אותך על המוצר או השירות באמצעות חשבון ה-orange שלך, למרות שלא קנית את המוצר או השירות מאיתנו), קובעים על-ידי אותם ספקים, ועליך לברר אותם לפני הרכישה או הזמנת השירות. אתה מסכים שנחייב אותך על מוצרים ושירותים כאלה באמצעות חשבונך אצלנו

- השיחות (בדור השלישי גם שיחות וידאו) נמדדות ביחידות של שניה אחת (חלק שיחה הקצר משניה יעוגל למעלה). בכדידה חלות יחידות מדידה שונות - ראה סעיף 3.4
- בעת שימוש בשירותים - תא קולי, דואר קולי, תיבת פקס, שיחת ועידה (בעבור כל משתתף), שיחה ממתניה, הפניית שיחה, החזק שיחה, orange 2, יחול החיוב שחל על שיחות (או שיחות וידאו לפי העניין) מן המכשיר ו/או אליו, לפי תנאי השירות
- אם תשלח הודעת sms לרשת אחרת יחול חיוב גם אם ההודעה לא הגיעה לנמען או שהגיעה באופן משובש או חלקי. אנו ממליצים שתברר עם מקבל ההודעה אם חלות עליו מגבלות בקבלת הודעות sms
- החיוב עבור sms הוא עבור כל מסר ותלוי ביעד ההודעה. מספר התווים ב-sms אחד מוגבל בעברית, בערבית וברוסית ל-70 תווים ובאנגלית ל-160 תווים. במכשירים התומכים במשלוח הודעות sms ארוכות, מעל 70 תווים בעברית, בערבית וברוסית, או מעל 160 תווים באנגלית, ההודעה תישלח כמספר הודעות (בהתאם למספר התווים). אם מכשירך תומך במשלוח הודעות sms ארוכות יותר, ההודעה תחולק למספר הודעות שעל כל אחת מהן יחול חיוב. הגודל המקסימלי של הודעת mms כפוף לדגם המכשיר ולמאפייניו הטכנולוגיים. בכל מקרה, לא ניתן לשלוח הודעת mms מעבר לגודל מקסימלי של kb300
- תמיד תוכל לברר את התעריפים העדכניים בשירות הלקוחות

#### 4.4 תעריפים ותנאים בכדידה

- שים לב: בשירות הכדידה, orange בינלאומי, התעריפים החלים על כל שירותי התקשורת (כולל, בין השאר, שיחות, שירותי העברת מסרים, שירותי תוכן ושירותי תקשורת נתונים) שונים מהתעריפים החלים על אותם שירותים בישראל. שלא כמו בארץ, בעת נדידה חל תשלום גם על קבלת שיחה, ושירותים מסוימים המסופקים בארץ חנים או בתעריף מקומי יחויבו בתעריפים של שירות הכדידה. גם יחידות המדידה (למשל, "פעימת מונה" של 12 שניות) עשויות להיות שונות מהנהוג בישראל, ויתכן שיחולו תנאים נוספים. התשלומים עבור שירותי הכדידה יחולו בנוסף לתשלומים קבועים החלים לפי תכנית התעריפים שלך או לפי תנאי שירותים שהזמנת. תשלומים קבועים כאלה יתווספו לחשבונך גם אם לא עשית שימוש בשירותים בארץ. התעריפים והתנאים של שירות המדידה מתעדכנים מדי פעם. מידע עדכני תוכל לברר בשירות הלקוחות
- שים לב: ברוב המדינות פועלות מספר רשתות סלולריות. עם נחיתתך בחו"ל והדלקת המכשיר, יזוהה מכשירך על-ידי אחת הרשתות הסלולריות הזמינות באזור. רשתות סלולריות בעולם ובכללן פרטנר נוהגות לנתב תנועה לרשתות מקומיות הנבחרות על ידיהן מעת לעת, וייתכן שהרשת המקומית שתיבחר לא תהיה הרשת הזולה ביותר. אם ברצונך לשנות את הרשת אליה נותבת בעת שההות בחו"ל, באפשרותך לעשות זאת בכל עת באמצעות בחירת רשת באופן ידני ממכשירך. לפני כל שימוש במכשירך הקפד נא לבדוק כי הרשת שבחרת היא אכן הרשת המופיעה על צג המכשיר. במידה ולא, אנא חזור על תהליך בחירת הרשת באופן ידני. למידע על בחירת רשת באופן ידני היכנס לאתר האינטרנט [www.orange.co.il](http://www.orange.co.il) או פנה לשירות הלקוחות במספר 03-9054033 או בחיגו מקוצר מהארץ בלבד: \*333 מה- orange שלך

#### 4.5 ניידות מספרים

- ניידות מספרים מאפשרת לעבור מרשת סלולרית אחת לרשת סלולרית אחרת ולהישאר עם אותו מספר טלפון, כולל הקידומת
- אם לפי תכנית התעריפים שלך חל תעריף השלמה בשיחה לרשת אחרת, עליך לשים לב לכך שבעקבות הפעלת ניידות מספרים, קידומת של מספר טלפון לא מציינת בהכרח את מפעיל התקשורת שאליו מחובר מנוי אליו מתקשרים. לדוגמא, מנוי בסלקום שמספר הטלפון שלו 052-0000000, יכול לעבור לרשת orange ולהישאר עם אותו המספר, כולל הקידומת, ולכן שיחה מרשת orange לאותו מנוי תהיה "שיחה ברשת", למרות הקידומת. מצד שני, ייתכן גם ששיחה למנוי שקידומת מספר הטלפון שלו היא 054 תהיה "שיחה לרשת אחרת" ויחול על השיחה תעריף השלמה, אם אותו מנוי נייד את מספרו לרשת אחרת. גם לגבי משלוח sms, mms ושירותים אחרים, ייתכן שיחול תעריף השלמה כאשר מנוי שמספר הטלפון שלו הוא עם קידומת 054 עובר עם מספרו לרשת אחרת. כאשר תחייג אל מנוי שקידומת מספרו היא 054 ועבר לרשת אחרת עם המספר, ובתכנית התעריפים שלך חל תעריף השלמה, יישמע תליל אזהרה שהשיחה עוברת לרשת אחרת ויחול תעריף השלמה. לא יישמע צליל אזהרה אם אתה בתכנית בה לא חל תעריף השלמה, או אם חייגת למנוי שקידומת מספרו אינה 054 והוא ברשת אחרת (אפילו אם אותו מנוי נייד את מספרו לרשת orange בעבר ואחר-כך נייד את מספרו לרשת האחרת), או אם ביקשת להפסיק לשמוע את צליל האזהרה. לא יישמע צליל אזהרה בשירותים שאינם שיחה, כמו sms
- הטבות כגון תעריפים מוזלים, הנחות, שיחות חנים, יעדים מוזלים, וכדומה, שלפי תנאיהן חלות רק בשיחות בתוך רשת orange ("שיחות ברשת"), יכולות לחול גם על שיחות מרשת orange למנויים שניידו את מספריהם לרשת orange, אף אם הקידומת של מספרם אינה 054, אבל יפסיקו לחול על שיחות למנויים שניידו את מספרם לרשת אחרת, גם אם הקידומת נשארה 054. באחריותך לדאוג לעדכן את רשימת היעדים המוזלים שבחרת כך שתכלול רק מנויים שנמצאים ברשת orange, כדי שתוכל לממש במלואה את ההטבה שמגיעה לך (שים לב שהטבות מסוימות נרכשות בתשלום, שימשיך לחול בכל מקרה). אם רכשת הטבות שחלות על שיחות למנויים מחוץ לרשת, ודא כי רשימת המנויים מעודכנת, משום שיתכן שמנוי שהיה ברשת אחרת כשהוספת אותו לרשימת יעדי השיחה עליהם חלה ההטבה, עבר בנתיים לרשת orange, ועתה חל על שיחות אליו תעריף אחר
- אפשר לברר באיזו רשת נמצא מנוי מסוים באמצעות אתר האינטרנט שלנו, בשירות מענה קולי במספר \*2121, או באמצעות שליחת sms עם המספר המבוקש אל המספר 998. (לדוגמה: עבור המספר 054-0000000 יש לשלוח sms עם התוכן "054-0000000" אל המספר 998)
- קיימים מספרי שירות ("וירטואליים"), כמו כוכביות, orange 2 וכו', שלא ניתן לניידם לרשת אחרת. פרטים בשירות הלקוחות

- כשנבקש ממך פרטים ומידע (כולל, במיוחד, פרטי חיוב ומשלוח חשבונות), עליך למסור לנו פרטים נכונים ולעדכן אותנו כשחל בהם שינוי.
- אסור לשנות פרטים שאנחנו (או היצרן) תכנתנו ב-SIM או במכשיר (חוץ מפרטים שמיועדים לשינוי על-ידיך וחוברת ההוראות של המכשיר מסבירה במפורש איך לשנות אותם); אסור להשתמש בשירותים לכל מטרה בלתי חוקית או העולה כדי עוולה, או לגרום כל מטרד או הפרעה, ואסור להרשות לאחרים לעשות זאת; אסור להפריע לפעולה התקינה של הרשת או לסכן אותה (ולכן מותר להתחבר לרשת אך ורק עם מכשירים המאושרים לשימוש ברשת וחשוב שתפעל על-פי כל חוק או תקנה החלים על השימוש במכשיר), או להפריע לאחרים או לסכן אותם (למשל, על-ידי משלוח "וירוסים").
- מדי פעם ניתן הוראות חשובות הנוגעות לשימוש בשירותים ועליך להישמע להן. חשוב גם שתשתף איתנו פעולה בפעולות האבטחה שאנו עושים (וייתכן שנתקשר אליך לשם כך), ואתה חייב להודיע לנו מיידית אם יאבד או ייגנב המכשיר או ה-SIM תצטרך לשלם עבור השימוש במכשיר עד שתודיע לנו על גניבה או אובדן.
- כדי לקבל שירותים מסוימים אנו נבקש שתיצור לעצמך (או שנספק לך) שם משתמש, סיסמה או קוד סודי, או נדרוש ממך פרטים מזהים כמו מספר תעודת זהות ופרטי כרטיס אשראי. חשוב שתשמור על סודיות הפרטים שלך (ושתדווח לנו מייד ברגע שתגלה שאבדו או שמישהו עשה בהם שימוש בלי הסכמתך), כי אתה עלול להיות אחראי לשימוש שיעשה בהם (כולל לתשלום עבור שירותים), אפילו אם נעשה בלי הסכמתך. אנו ממליצים כי תשנה את סיסמתך מפעם לפעם, ובהתאם להוראות המערכת. אסור להשתמש בפרטים של אדם אחר בלי הרשאה.
- הסכם זה לא מאפשר לך לספק שירותים לאחרים על בסיס מסחרי כלשהו. אבל גם במקרה שיתן לאדם אחר להשתמש בשירותים לא על בסיס מסחרי (למשל, תיתן לאדם אחר לשוחח מהמכשיר באופן מזדמן), אתה חייב לפקח על השימוש ולוודא שהאדם האחר מסכים להוראות ההסכם הנוגעות לו, ואתה גם נשאר אחראי כלפינו לפי ההסכם. בנוסף, אם תרצה לאפשר לאדם אחר (למשל, בן משפחה, או עובד בחברה שלך) להשתמש בשירותים באופן לא-מזדמן (ועל בסיס לא-מסחרי, כאמור), עליך להודיע לנו את שמו ופרטיו ולקבל את הסכמתנו (אם נסרב, זה יהיה רק מסיבה סבירה).
- אנו נהיה רשאים לנתק אותך מהרשת בכל מצב שהוראות הדין מתירות זאת, אם תפרי תנאי בהסכם זה שכתבנו לגבינו שהוא מהותי, אם לא תפרע את חובותיך עד המועד אשר נקבע לתשלום על-פי הסכם זה (אבל ניתן לך הודעה מוקדמת והזדמנות סבירה לשלם), ואם נדרוש ממך ערובה ולא תספק אותה במשך פרק הזמן הסביר שהעמדנו לרשותך.
- במקרים מסוימים אנו רשאים (לא חייבים) לנתק אותך מהרשת ללא הודעה מוקדמת. מקרים אלה כוללים שימוש שלא כדין במכשיר, כפי שמוסבר בסעיף זה; אי תשלום חשבון בפעם השלישית בתוך 12 חודשים; קיום חשש סביר להונאה; נסיבות חירום; שימוש בשירותים בכמות חריגה (אבל אנחנו נפנה אליך לבקש הסבר לכך לפני שננתק. במקרה שלא נצליח ליצור אתך קשר, ננתק אותך מהשירות) או בשל פניות למוקד השירות שתוכנן או כמותן חריגים ועולים עד כדי הטרדה. שים לב: בתקופת הניתוק יחול עליך חיוב, כאילו ביקשת ניתוק זמני. אנו רשאים לגבות דמי חיבור מחדש ולהסכים לחיבור רק בתנאים שנקבע בעת חידוש החיבור.
- לידעתך, הוראות מפורטות בעניין זכויותיך והתנאים בהם אנו רשאים להפסיק את מתן השירותים מופיעים ברישיון

## 5. הוראות מיוחדות לגבי שירותי תוכן ותקשורת נתונים

### 5.1 שירותי תוכן

- שירותי התוכן שלנו מסופקים באמצעות פורטל התוכן שלנו, הנגיש באמצעות מכשירים מסוימים, באמצעות אתר האינטרנט שלנו, ובאמצעים אחרים (כמו מענה קולי). לא כל התכנים מתאימים לכל המכשירים.
- התכנים שאנו מספקים משתנים ומתעדכנים לעיתים קרובות, והמחיר העדכני של התכנים שאנו מספקים (תעריף התוכן) מתפרסם באתר האינטרנט שלנו, בתכנית התעריפים, בפורטל התוכן או בלוח התעריפים הכללי, כדי שתוכל לברר את המחיר. מחיר שירותי התוכן עשוי להיות מורכב, לדוגמה, מתעריף גישה (למשל, תשלום בגין שיחה לקו מידע קולי או בגין קישור לאינטרנט) ומתעריף תוכן שיש לשלם עבור קבלת התוכן (למשל, תשלום בגין קבלת פתיח קולי אישי לתא-קולי או צפייה של דקה בשידור וידאו), או רק מאחד מתעריפים אלה.
- ייתכן שתוכל לגשת לתכנים של צדדים שלישיים שאינם כלולים בפורטל התוכן שלנו. תכנים אלה, המסופקים ישירות על-ידי צדדים שלישיים, אינם באחריותנו, גם אם נספק קישורים (hyperlinks) אל תכנים אלה מתוך פורטל התוכן שלנו וגם אם התשלום עבור תכנים אלה הוא באמצעות חשבונך אצלנו. אנחנו יכולים להחליט על שינוי קישורים אלו כשנרצה. אם לא נאמר אחרת, קישורית אל אתר מסוים וממנו אינה הבעת תמיכה או מתן חסות על-ידי פרטנר לגבי אותו אתר. כדי לברר את התנאים והמחירים החלים על תכנים של צדדים שלישיים, פנה לספקים הרלוונטיים. עם זאת, תעריף הגישה שלנו עשוי לחול בנוסף על התעריף של הספק הרלוונטי.
- המידע הכלול בשירותי התוכן מוגן בזכויות יוצרים וזכויות קניין רוחני אחרות, של פרטנר או של ספקים אחרים. מותר להשתמש בתכנים רק באופן אישי ולא-מסחרי ואסור להעתיק את התכנים, לשכפלם, לשנותם, להפיצם או להעבירם הלאה, באופן זמני או קבוע, אלא אם הסכמנו לכך במפורש. מידע שהוא תוכנה מסופק בדרך כלל בכפוף להסכם רישיון שחל בנוסף.
- עליך לקיים גם את תנאי הסכם הרישיון.
- ייתכן ויידרש עיבוד טכני כלשהו בתכנים וביצירות העצמיות, לשם שליחה וקבלה של הודעות או התאמה לדרישות טכניות של הרשת המקשרת או למגבלות השירות.
- מומלץ לגבות את הנתונים ממכשירך באופן סדיר - איננו אחראים לאבדן מידע ותכנים במכשירך.

- פרטנר אינה טוענת לבעלות על יצירות עצמיות שלך (כגון צלצולי טלפון (רינגטונים) שתלחין, תמונות שתצלם והודעות תמונה שתצייר) אותם תאחסן ברשת (אם נאפשר זאת), אבל:
- באחריותך לדאוג לכך שבידך כל הזכויות ביצירה עצמית המאפשרות לך לבצע את הפעולות שבסעיף זה באופן חוקי (למשל, אסור לך להטעין לרשת קובץ מוסיקה שהזכויות בו שייכות לאחרים בלי הסכמתם), ובאחריותך לדאוג שפרסום היצירות אינו בניגוד להוראות הדין (למשל, אסור לפרסם דברי דיבה או תועבה). אסור להסיר מתכנים את שם המחבר או תוויות אחרות הנוגעות לבעלות או למקור התוכן או התוכנה שתטעין (upload) לרשת.
- כמו כן, בכך שאתה מאחסן ברשת שלנו יצירות עצמיות, אתה נותן לפרטנר ולגופים אחרים זכויות רישיון להעתיק, להפיץ, לשדר, להציג בציבור, לבצע בציבור, להעמיד לרשות הציבור, לשכפל, לערוך, לתרגם ולשנות את עיצוב היצירות העצמיות שלך; לפרסם את שמך בקשר ליצירות העצמיות שלך; והזכות להעניק רישיון משנה לשימוש בזכויות אלה לכל צד שלישי, והכול ללא תשלום תמלוגים, בכל העולם, ולתמיד.
- אנו רשאים לקבוע הגבלות לגבי השימוש בשירותי התוכן כולל מספר הימים המרבי לשמירת יצירות עצמיות כלשהן, המספר המרבי של יצירות עצמיות שניתן לשמור, הגודל המרבי של יצירות עצמיות והכמות המרבית של שטח אחסנה שיוקצה עבורך בשרתים שלנו, מספר הפעמים המרבי ומשך הזמן האפשרי לגישה לתכנים בכרך זמן נתון, ועוד.
- איננו מתחייבים לפקח על התכנים (שלך או של צדדים שלישיים) שיאוחסנו ברשת, אבל אנחנו רשאים למחוק ולחסום כל יצירה עצמית שתאחסן אצלנו, לפי החלטתנו, אם תחרוג מהמגבלות החלות על האחסון, כולל אם יגיעו לידיעתנו תלונות הנוגעות לכך שהיצירות העצמיות לא עומדות בתנאי סעיף 5.2 זה
- אם יתברר כי הפרת את חובותיך שבסעיף 5.2 זה לגבי יצירות עצמיות, תחול עליך חובה לפצות אותנו על הנזקים שיגרמו לנו עקב כך

## 5.3 שירותי תקשורת נתונים

- מידע טכני מפורט על תכונות שירותי תקשורת הנתונים, זמינותם המסחרית ומגבלותיהם עומד לרשותך במרכז תקשורת נתונים בשירות לקוחות orange ובאתר האינטרנט שלנו
- קצב הגלישה בפורטל orange time ובאינטרנט אינו קבוע והוא תלוי בגורמים שונים כגון כיסוי וזמינות הרשת, טכנולוגיית הקישור שנבחרה, ציוד הקצה, עומס הרשת הסלולרית, האינטרנט ורשתות תקשורת אחרות. תעריך הגישה החל על כל שירות יחול ללא קשר לרוחב הפס האפקטיבי שיעמוד לרשותך
- אנו שומרים לעצמנו את הזכות להאט ביוזמתנו את קצב הגלישה, כאשר האטה זו מדרשת על-מנת לווסת עומסים ו/או על-מנת למנוע פגיעה ברשת או במשתמשים בה. בלי לגרוע מכך, נהיה רשאים להאט את קצב הגלישה כאשר נפח הגלישה עולה על פי 3 מנפח הגלישה הממוצע של לקוח ברשת orange.
- אמצעי האבטחה שלנו מיועדים להגן על הרשת ואינם תחליף לאמצעי אבטחה (כגון כנגד וירוסים, חדירה למחשבים, אבדן מידע, חשיפת סודות וכ"ו), הנובעים מקישור לרשתות תקשורת חיצוניות או מהיכולת לקבל קבצים ומידע אחר ממקורות שונים. באחריותך להשתמש באמצעי אבטחה הולמים וכל שימוש שתעשה במידע או בתכנים הוא על אחריותך בלבד, אלא אם נקבע אחרת בתכנית התעריפים:
- בתקשורת בטכנולוגיית מיתוג מנות, חל חיוב ביחידות של נפח (ולא של זמן) מעוגלות למעלה ליחידות שלמות. אם לא צוינה יחידה אחרת בתכנית התעריפים, המדידה תהיה ביחידות של 1 קילובייט ותעוגל למעלה ליחידות שלמות. הקישור הוא עד נקודת הגישה לרשת האינטרנט הציבורית בלבד. קישורים אחרים כרוכים ברכישת שירותי תקשורת נוספים מאיתנו ומצדדים שלישיים (כגון קו ממסור מסגרות) שאינם באחריותנו. כל השירותים האלה אינם כלולים בתעריפי שירותי תקשורת הנתונים
- תקשורת נתונים במיתוג מעגלים (כגון dial-up - התקשורת בחיוג, hscsd - שירות orange high speed) לרשתות אחרת בארץ ולחו"ל (אם זמין) יחויבו כמו תקשורת ברשת ובנוסף בתעריך השלמה לפי היעד. תעריפי מיתוג מנות כוללים קישור עד לרשת האינטרנט הציבורית
- בתקשורת נתונים בטכנולוגיית של מיתוג מעגלים חל חיוב לפי משך ההתקשרות ולפי יעד ההתקשרות ולפי יעד ההתקשרות, כמו במקרה של שיחות (אבל בתעריפים שעשויים להיות שונים מתעריפי שיחה). על שימוש בציוד קצה התומך בתקשורת נתונים orange high speed לתקשורת דיבור ופקס, ועל תקשורת בערוץ נתונים אחד יחולו התעריפים הרגילים של התכנית החלים על שיחה לאותו יעד, אבל על תקשורת בכמה ערוצי נתונים יחול תעריך ספציפי לשירות זה, לפי לוח התעריפים על שימוש בפורטל orange time עשויים לחול תעריפים שונים לפי טכנולוגיית הגישה (מיתוג מנות או מיתוג מעגלים) ולפי שער הגישה (gateway) בו נעשה שימוש (של orange או של צד שלישי) שירות של שיחות בשיטת "voip" (שיחות על רשת העברת נתונים) יכול שיחוייב לארק כשימוש בשירותי תקשורת נתונים, אלא גם כשירותי שיחה

## 6. הפרטיות חשובה לנו

## 6.1 שמירה על הנתונים ואחסנה במאגר מידע

- אנו נשמור על פרטיות הנתונים, כולל פרטי תנועת השיחות, בהתאם לדין. עם זאת, נהיה רשאים לגלות פרטים אישיים לשם אספקת השירותים, גביית כספים, עריכת חשבונות, תיקון תקלות שמקורן אצל ספק שירותים ואכיפת זכויותינו על-פי ההסכם, ונהיה רשאים להעביר פרטים אישיים לאחר על-פי סמכות שבדין
- כדי להגן על הנתונים שלך אנו יכולים לדרוש שתספק לנו מידע המאפשר לנו לזהות אותך, כגון מספר תעודת זהות ומידע הנוגע לאמצעי התשלום שנסמך לנו לצורך תשלום חשבונותיך. כדי להפחית סכנה של מסירת נתונים למתחזים וכדי למנוע הונאות, אנו מאפשרים לך לקבוע סיסמה, שרק באמצעותה תוכל לקבל מידע פרטי הנוגע אליך. אנו ממליצים מאוד שתבקש לקבוע לעצמך סיסמה. שים לב להוראה בסעיף 4.5 הנוגעת לשמירה על סודיות הסיסמה ושאר הפרטים שלך

- הפרטים שתמסור בעת ההתקשרות איתנו, ובכל פניה אחרת שלך אלינו, יישמרו במאגר מידע ממוחשב. אין עליך חובה בדיון למסור פרטים על עצמך, אבל אם לא תספק לנו פרטים מסוימים, לא נוכל לספק לך שירותים במסגרת הסכם זה (במקרה כזה אנו מציעים שתבחן את השירותים המשולמים מראש שלנו ("big talk"), שאפשר להשתמש בהם בלי למסור לנו שם או כתובת)
- לך, כלקוח, תהיה גישה למידע פרטי של משתמשיך. באחריותך לוודא כי משתמשיך מודעים ומסכימים לכך, וגם ליתר הוראות הסכם זה בכלל וסעיף 6 זה בפרט

## 6.2 מה אנחנו יכולים לעשות עם המידע שלך?

אם לא סימנת אחרת בטופס (או תבקש זאת בכתב מאוחר יותר), אנו נהיה רשאים:

- לכלול פרטים לגביך ולגבי המשתמש במדריך טלפונים שלנו או של צד שלישי, ולמסור אותם לכל פונה
- להעביר, ביחד עם כל שיחה המבוצעת מהמכשיר שלך, מידע לגבי מספר הטלפון למקבל השיחה (תוכל לחסום ממכשירך את העברת המספר למנוי הנמען)
- לפנות אליך ולמשתמש מעת לעת בהצעות שיווקיות שונות ובפרסומות שלנו ושל צדדים שלישיים, בכפוף להוראות כל דין, באמצעות דואר אלקטרוני (e-mail), הודעת מסר קצר (sms), פקסימיליה ומערכת חיווי אוטומטי, באמצעות שירות הטלפון שאנו מספקים לך לפי הסכם זה ובכל אמצעי התקשורת אחר שמסרת לנו את פרטיו
- כדי שנוכל לספק לך סל שירותי תקשורת רחב, אנו נהיה רשאים להעביר מידע אודותיך ואודות משתמשיך ממאגרי המידע שלנו אל פרטנר פתרונות תקשורת נייחים - שותפות מוגבלת, המספקת שירותי טלפון פנים ארציים נייחים ולקבל ממנה מידע כאמור
- כדי לספק את השירותים וכדי לספק לך שירותים מותאמים אישית, אנחנו צריכים לאסוף ולעבד נתונים על השיחות שתבצע ושתקבל, על המסרים שתשלח ותקבל, ועל שאר השירותים שתשתמש בהם וגם על מיקומך בארץ או בעולם (כל עוד מכשירך פועל ומחובר לרשת). כפוף להוראות הדין, פרטנר תשתמש בנתונים למטרות חיוב על השימוש בשירותים (כולל משלוח חשבונות ומידע אחר), לשם ניהול הרשת ושיפורה, כדי לספק לך שירות מותאם אישית, כדי לספק לך שירותים ומוצרים שתזמין או שתשתמש בהם, כדי למנוע גניבה והונאה ולמטרות אבטחה, כדי לספק לך מידע על השירותים שלנו ולהעניק לך הטבות שונות למטרות שיווקיות, כדי לטפל בתלונות ולמטרות סטטיסטיות שונות.
- כדי לספק שירותים מסוימים, אנחנו צריכים להעביר לצדדים שלישיים מידע, העשוי לכלול, בין השאר, את מספר הטלפון ואת המיקום שלך. אל תשתמש בשירותים כאלה אם אינך מסכים להעברת המידע לאחרים. למרות זאת, אנחנו יכולים להשתמש בפרטים המאפשרים לזהות את מכשירך ולהעבירם לספקים שלנו, כדי לאפשר לך לקבל תכנים המותאמים אישית לצרכיך ולהעדפותיך (תכונה הידועה כ-"cookies"), אבל במקרים כאלה לא נעביר ישירות לספקים כל מידע שעשוי לזהותך באופן אישי בלי הסכמתך

## 6.3 חשוב: מקרים חריגים ומיוחדים

- כל הודעות הטקסט והמולטימדיה (כמו sms ו-mms) שתשלח, וכל שיחות הוידאו שתיזום, יזוהו תמיד במספר הטלפון שלך אצל הנמען אפילו אם ביקשת שמספרך יישאר חסוי, וכל הודעת דואר אלקטרוני (e-mail) שתשלח תציין לפחות את שם המשתמש שלך בשירות זה, המאפשר לזהותך
- להגנתך, במקרי חירום מתאימים (כולל בהתקשרות לשירותי חירום), אנו נמסור פרטים על מספר הטלפון שלך ומיקומך, אפילו אם ביקשת לחסום את העברת מספר הטלפון שלך בדרך כלל או אם הגדרת חסימה כזו
- לתשומת ליבך, 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
- במכשירים מסוימים, שיחת וידאו שתקבל עלולה להתחיל בשידור וידאו למתקשר עד שתפסיק את שידור הוידאו באמצעות מכשירך. לכן, גם אם תפסיק מיד את שידור הוידאו קיימת אפשרות שתשודר תמונה (לפרק זמן קצר) במצבים שאינך מעוניין בכך בזמן נדידה, עשויים לחול חוקים הנוגעים לפרטיות השונים מאלה החלים בישראל
- לצרכי אספקת השירותים והתכנים והתמיכה בהם, אנו נאחסן ברשת הודעות, מסרים, סיסמאות ושמות משתמש. אם אתה מבקש מאיתנו לגשת לדואר האלקטרוני שלך המאוחסן אצל ספק אחר (או ברשת שלך) באמצעות הרשת (שירותי e-mail) אתה מרשה לנו לגשת לתיבת הדואר שלך בשמך, באמצעות שם המשתמש שלך וסיסמתך, ואתה מרשה לנו לבצע עיבוד טכני על הדואר האלקטרוני כדי להתאימו להצגה על המכשיר על מגבלותיו
- אנו יכולים לנקוט באמצעי אבטחה שונים כדי להגן על הרשת. האמצעים יכולים לכלול סינון ובדיקה ואתה מסכים שננקוט באמצעים אלה

## 7. לכמה זמן ההסכם?

### 7.1 מתי ההסכם חל?

- ההסכם נשאר בתוקף עד שאתה או אנחנו נפסיק אותו
- הוראות ההסכם חלות בכל מקרה שאתה משתמש בשירותים שלנו

- אם תרצה לבטל את ההסכם עליך להודיע לנו ולציין מתי ברצונך לסיים את ההסכם
- כשההסכם מסתיים, השירותים ינותקו (אבל עדיין תצטרך לשלם לנו את חובותיך, ואם תכנית התעריפים שלך כוללת התחייבות לתקופת זמן מינימלית של חיבור לרשת, גם את התשלומים שחלים עקב סיום מוקדם של תכנית התעריפים כל זאת, בתשלום מידי אחד ללא היוון)
- תכנית התעריפים שלך כוללת הוראות נוספות החלות עליך
- אם אנחנו נרצה לבטל את ההסכם, נוכל לעשות זאת רק במצב בו אנו רשאים להפסיק את מתן השירותים לך לפי ההסכם (כולל בעת סיום תכנית התעריפים בה בחרת), לפי הרישיון, ועל-פי כל דין. נוכל גם לבטל את ההסכם אם יינקטו כנגדך הליכי פשיטת רגל או פירוק או הסדר נושים או ימונה לך כונס נכסים, במקרה של מוות, או שנחדל כדין לספק את השירותים. למעט אם בחרת בתכנית תעריפים בה אתה מתחייב להישאר מנוי שלנו לתקופה מסוימת, אנו נהיה רשאים (לא חייבים) להפסיק את התכנית ולנתק אותך מהרשת אם במשך 21 חודשים לא תבצע אף שיחה באמצעות ה-SIM שהושאל לך

## 8. חשוב - אחריותנו מוגבלת

### 8.1 הגבלת אחריות זו חלה לגבי כל שירותינו:

- פרטנר, עובדיה, וכל הבאים מטעמה לא ישאו באחריות נזיקית או חוזית לכל נזק, חוץ מנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת השירותים או הפסקתם, ונזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של פרטנר, עובדיה או הבאים מטעמה
- למרות הסעיף הקודם, פרטנר, עובדיה, וכל הבאים מטעמה לא ישאו באחריות במקום שחל פטור לגבי אחריות מכוח סעיף 14 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982 (פטור זה חל על: נזק שנגרם עקב אי אספקת השירותים, השהייתם, הגבלתם, או הפסקתם, כתוצאה מפעולות מכוונות שלנו שדרושות לשם ביצוע פעולת בזק או מתן שירות בזק; ונזק שנגרם עקב 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 מנויים או בפרסום אחר שלנו, אלא אם הנזק נגרם ברשלנות חמורה), או במקום שבו נגרם הנזק עקב הפעלת אמצעים למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור ההונאה והפסקתה כמו-כן פרטנר, עובדיה וכל הבאים מטעמה לא ישאו בכל אחריות לכל נזק שייגרם כתוצאה מנסיבות מעבר לשליטתנו, ובכלל זאת כוח עליון, אש, מלחמה, פעולות חבלה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים לאספקה של ציוד חיוני למערכת, מעשה או מחלל של ספק תקשורת אחר או מגבלות שהוטלו על-ידו, חוקים, תקנות או צווים ממשלתיים, מגבלות הרשת שאין בהן כדי חריגה מתנאי הרישיון, מגבלות צבאיות או ביטחוניות, אמצעים למניעת הונאה, או עילות אחרות שאינן בשליטתה של פרטנר, הכל בכפוף לכך שהמקרים האמורים אינם בשליטתנו ושעל-אף מאמצינו הסבירים אין באפשרותנו לעמוד בהתחייבויותינו

### 8.2 בנוסף, ההגבלות ותנאי האחריות הבאים חלים על כל שירותי התוכן:

- שירותי התוכן נמסרו לנו על-ידי ספקים שונים ועל אחריותם בלבד. פרטנר אינה שולטת במקורות המידע ואינה אחראית לתוכנם, שלמותם, מהימנותם או דיוקם
- פרטנר וספקיה אינם מציגים מצג כלשהו לגבי התאמה, אמינות, זמינות, דייקנות, היעדר וירוסים או רכיבים מזיקים אחרים ודיוק התכנים והשירותים הכלולים בשירותי התוכן לכל מטרה שהיא.
- כמו כן, פרטנר וספקיה אינם מציגים מצג כלשהו לגבי יכולות טכניות (למשל, עלול להיות שוני בין הלחן המקורי בשירות הרינגטונים ובין צלצול הטלפון שיישמע על-פי לחן זה)
- כל התכנים והשירותים ניתנים "כפי שהם" (As Is) ללא אחריות או חיוב מכל סוג. פרטנר וספקיה מסירים מעצמם בזאת כל אחריות וחייבים לגבי התכנים והשירותים, כולל כל אחריות וחייבים משתמעים לגבי התאמה למטרה מסחרית או כללית, התאמה לתכלית מסוימת, מקצועיות הביצוע, בעלות ואי-הפרת זכויות
- לפיכך, אנחנו (וספקינו) לא נהיה אחראים לכל אבדן, נזק או הפסד, ישיר או עקיף, אשר נגרם כתוצאה מהסתמכות על שירותי התוכן. בפרט, אין לסמוך על עצות המתקבלות באמצעות שירותי התוכן לקבלת החלטות אישיות, רפואיות, משפטיות, כספיות או אחרות ועליך לפנות אל איש מקצוע מתאים לקבלת ייעוץ המותאם למצבך הספציפי

## 9. עוד כמה דברים

- תוכל לשנות את מפעיל השירות הבינלאומי שבו בחרת כברירת מחדל ("+", "00" או "188") תמורת תשלום
- אתה רשאי לבקש ניתוק זמני של השירותים (השירות כרוך בתשלום) לתקופה של לפחות שלושים ימים (אבל לא יותר מתשעים)
- לצד חסימת כרטיס ה-SIM, במקרה של אובדן או גניבה תוכל לבקש מאיתנו, ללא תשלום, לחסום גם את המכשיר אשר מספר הזיהוי שלו (IMEI) נרשם אצלנו על-שמך והיה בשימושך בטרם אבד או נגנב. לידיעתך - אם לא רכשת את המכשיר מאיתנו, באפשרותך לרשום את מספר הזיהוי שלו (IMEI) אצלנו על-שמך באמצעות פנייה לנציג שירות. לצורך חסימת המכשיר במקרה של אובדן או גניבה יש לפנות לנציג שירות בחיוב ל-054\*
- פרטנר מינתה אחראי לטיפול בתלונות הציבור שתפקידו לברר תלונות מנויים בנוגע לשירותי פרטנר, וכן לברר תלונות מנויים בנוגע לחשבונות ששלחה פרטנר למנויים ולהכריע בהן. במקרה של תלונה בנוגע לשירותים או חשבונות, ניתן לפנות בכתב אל האחראי לטיפול בתלונות הציבור באחת מן הדרכים הבאות:

1. מכתב - לכתובת: חברת פרטנר תקשורת בע"מ, רחוב העמל 8 פארק תעשיות אפק, ת"ד 435, ראש העין 48103.

2. פקס - למספר: 03-9122033

3. דואר אלקטרוני - לכתובת: [direct@orange.co.il](mailto:direct@orange.co.il)

- אנו נענה לפניות בכתב תוך 14 ימי עבודה (אבל עד 5% מכלל הפניות אלינו יכולות להיענות תוך חודש)
- אם התשובה שתקבל מהאחראי לטיפול בתלונות הציבור לא מספקת אותך, אנו נעביר את הפניה לדרג ניהולי, שיבחן את הפניה שוב ויענה לך ישירות, בתוך 30 יום מיום פנייתך
- מחלוקות שיתגלעו בינינו בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות, יועברו לכירור אל האחראי לטיפול בתלונות הציבור בפרטנר. חשוב שתדע, כי העברת המחלוקת אל האחראי לטיפול בתלונות הציבור לא מונעת ממך לפנות בעניין אל בית משפט מוסמך ולא מונעת מאיתנו להפסיק או לנתק את השירותים המוענקים לך אם הפרת את ההסכם בינינו
- בכפוף לתנאי ההתקשרות, באפשרותך לפנות אלינו כדי להפסיק את ההתקשרות בינינו, באחת מהדרכים הבאות: פניה בדואר אלקטרוני באמצעות האתר שלנו בכתובת: [www.orange.co.il/contact](http://www.orange.co.il/contact), פניה בפקס למספר: 074-7077858; פניה בדואר רשום לכתובת המופיעה בראש הטופס; פניה לנקודות השירות או למוקד הטלפוני שלנו בטלפון \*450 ממכשירך ברשת orange או 03-9054054. עבור חלק מהמוצרים והשירותים, תוכל לפנות גם באמצעות ערוצי השירות העצמי באתר [www.orange.co.il](http://www.orange.co.il) שירות לקוחות או כפורטל my orange > orange time. כדי שנוכל לזהותך, נא ציין בפנייתך שם, מספר זהות, מספר orange וכן 4 ספרות אחרונות של אמצעי תשלום או סיסמת הזיהוי שלך ברשת orange (אם קיימת)

#### ■ ביטול עסקת מכר מרחוק -

- o אם הזמנת את השירותים בנסיבות בהן לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 מדובר ב"עסקת מכר מרחוק" (למשל, אם אתה צרכן וביצעת הזמנה טלפונית באמצעות מוקד השירות שלנו, לאחר שבחנת את ההצעות השיווקיות שלנו באתר האינטרנט שלנו), זכותך לבטל את ההתקשרות בהודעה בכתב שתמסור לנו תוך 14 ימים מהיום בו בוצעה ההתקשרות או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם, אבל - במקרה שהעסקה אינה "עסקה מתמשכת" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, עליך לבטל את ההתקשרות יומיים לפחות לפני תחילת מתן השירות שהזמנת; 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;
- o אם הזמנת מאיתנו נכס (למשל, ציוד קצה), בנסיבות של "עסקת מכר מרחוק" (כאמור), זכותך לבטל את ההתקשרות בהודעה בכתב שתמסור לנו תוך 14 ימים מיום קבלת הנכס או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם; אם קיבלת את הנכס, עליך להשיבו לנו ואנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו;
- o בנוסף, זכותנו לחייב אותך בדמי ביטול בגובה 5% ממחיר העסקה או 100 ש"ח, או סכום אחר שייקבע בחוק, לפי הנמוך מביניהם, אלא אם כן ביקשת לבטל את ההתקשרות בגלל פגם בנכס או בגלל אי התאמה בין השירות או הנכס לבין הפרטים שמסרנו לך לגבי או בגלל אי-אספקת השירות או הנכס במועד שנקבע לכך בחוזה או בשל כל הפרה אחרת של החוזה על-ידינו;
- o אם התקנו אצלך טובין לצורך מתן השירות, נהיה רשאים לגבות ממך תשלום בשל הוצאות התקנה, בסכום שלא יעלה על 100 ש"ח, או סכום אחר שייקבע בדיון.

#### ■ ביטול עסקת רכילות -

- o אם הזמנת את השירותים בנסיבות בהן לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 מדובר ב"עסקת רכילות", זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם, אבל - במקרה שהעסקה אינה "עסקה מתמשכת" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, לא תוכל 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 לצורך מתן השירות, עליך להשיבם לנו;
- o אם הזמנת מאיתנו נכס (למשל, ציוד קצה), בנסיבות של "עסקה ברכילות" (כאמור), זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מהיום שבו נמסר לך הנכס או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם; אם קיבלת את הנכס, עליך להשיבו לנו ואנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו;
- o אם התקנו אצלך טובין לצורך מתן השירות, נהיה רשאים לגבות ממך תשלום בשל הוצאות התקנה, בסכום שלא יעלה על 100 ש"ח, או סכום אחר שייקבע בדיון.

- אפשר לפנות למוקד השירות שלנו בטלפון \*054, 074-7054054 ובאתר: [orange.co.il](http://orange.co.il). המוקד הטלפוני זמין ומאויש 24 שעות ביממה, כל יום חוץ מיום כיפור. אנחנו נענה לשיחות בתוך זמן סביר. 90% מהפניות למוקדי השיחות יטופלו ישירות על-ידי נציגי השירות, עד סיום הטיפול, ורק עד 10% מהפניות יופנה לרמות בכירות יותר לטיפול
- שמירת זכויות - גם אם ויתרנו על זכותנו במקרה מסוים או נתנו לך אורכה, איננו חייבים לוותר שוב על זכותנו או לתת לך אורכה במקרים אחרים. אנו שומרים על זכויותינו על-פי ההסכם ועל-פי כל דין
- המחאת זכויות - פרטנר רשאית להמחות לאחר את זכויותיה לגבות כספים ממך על-פי הסכם זה. אתה אינך רשאי להמחות את הזכויות שלך על-פי הסכם זה - הוראה זו היא מהותית
- דין וראיות - דיני מדינת ישראל יחולו על הסכם זה. רישומי פרטנר הם ראייה לכאורה בכל הנוגע לתשלומים הנגבים בקשר עם החיובים
- כתובת הצדדים להודעות - כתובתנו וכתובתך לצורך משלוח הודעות וחשבונות לפי הסכם זה הן כמפורט בטופס "הסכם התקשרות לרשת orange" או כל כתובת אחרת בארץ עליה נודיע לך או תודיע לנו בכתב. כל הודעה בכתב שנשלח או שתשלח תיחשב כהודעה שהתקבלה כעבור שלושה ימי עבודה ממועד המשלוח. אם הסכמנו על מתן הודעות ב-sms מועד הקבלה יהיה מועד המסירה שרשום במערכות שלנו, ואם הסכמנו על מתן הודעות בדואר אלקטרוני, מועד הקבלה יהיה שלושה ימי עבודה ממועד המשלוח
- המנהל הכללי של משרד התקשורת מוסמך להורות לנו לשנות את הסכם ההתקשרות. בהתקשרותך בהסכם איתנו, אתה מסכים לשינויים עליהם יורה משרד התקשורת.

## למה אנחנו מתכוונים שכתוב:

- **אנחנו** - פרטנר, orange וכל פנייה בגוף ראשון רבים (כגון "סיפקנו", "אלינו") חברת פרטנר תקשורת בע"מ, ה.צ. 4-004431-52
- **אתה** - מנזר, לקוח וכל פנייה בגוף שני (כגון "לך", "נתת", "הזמנת") - האדם או הגוף שהתקשר איתנו באופן ישיר לשם קבלת שירותינו לפי הסכם זה. כשאנחנו כותבים "אתה" אנחנו עושים זאת לשם הנוחות, ומתכוונים, כמוכן, גם ל"את"
- **משתמש** - מי שמשמש במכשיר שלך ברשותך או באחריותך
- **דור** - שם לטכנולוגיות מסוימות באמצעותן אנו מספקים שירותים. כך לדוגמה: באמצעות טכנולוגיות "דור שני" אפשר לספק שירותי שיחה ותקשורת נתונים, ב"דור 2.5" מהירות תקשורת הנתונים גבוהה יותר, ב"דור שלישי" אפשר לספק גם שיחות וידאו והעברת נתונים מהירה וב"דור 3.5" העברת הנתונים מהירה עוד יותר
- **הוראות הדין** - הוראות כל דין לרבות חוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב - 1982 ופקודת הטלגרף האלחוטי (נוסח חדש) התשל"ב - 1972 (והתקנות והכללים לפיהם), הרישיון, והוראות רשות מוסמכת
- **חודש** - תקופה לגביה חל חשבון
- **SIM** - כרטיס הכולל מעבד אלקטרוני זעיר וזיכרון שבו תכנתנו נתונים שונים, ואשר ביחד עם מכשיר, מאפשר גישה לשירותים. מונח זה חל גם על כרטיס מסוג USIM (כרטיס SIM המתאים למכשירי "דור שלישי")
- **לוח תעריפים** - לוח התעריפים הכללי שלנו כפי שיתעדכן מעת לעת
- **מכשיר** - ציוד קצה רט"ן שמוחקן בו כרטיס חכם ובאמצעותו ניתנים השירותים
- **מתאם סלולרי** - ציוד קצה רט"ן קבוע המחבר רשת טלפון פרטית לרשת orange, ומאפשר לבצע שיחות מהרשת הפרטית שלא באמצעות רשת הטלפון הציבורית של "בזק", או של מפעיל פנים ארצי אחר לתקשורת קווית
- **נדידה** - ביצוע שיחות וקבלת שיחות ושימוש בשירותי תקשורת אחרים בכל מצב בו המכשיר נמצא מחוץ לתחומי הפעילות של רשת orange בישראל או תוך שידור וקליטה של רשת של מפעיל תקשורת שאינו אנחנו, אפילו אם המכשיר נמצא בישראל באותה העת (דבר זה עלול לקרות במיוחד באזורים הקרובים לגבול)
- **הרישיון** - "הרישיון הכללי להקמת מערכת רדיו טלפון נייד בשיטה התאית - קיומה, תחזוקתה ותפעולה למתן שירותי רדיו טלפון נייד לציבור בישראל" שקיבלנו מהמדינה
- **הרשת** - המערכות שבאמצעותן אנו מספקים שירותים ומבצעים את כל הפעילויות הנלוות
- **שיחה ברשת** - שיחה המתחילה בישראל ברשת orange שיעדה מנזר של רשת orange ישראל
- **שיחה בתעריף מיוחד** - שיחה למספרים בחיוב מיוחד (כגון שירותי מודיעין, שירותי השכמה) ושיחה שעברה אנו, או גוף אחר המקבל את השיחה, יכולים (אך לא חייבים) לגבות תשלום נוסף בעבור מתן השירות (כגון שירותים הניתנים באמצעות מספרים בקידומת 19 - כמו 1919, 1957, שירותים המתוארים כ"פרמיום", כולל שירותים מסוימים המסופקים במספרים המתחילים בכוכבית)
- **שיחה לחו"ל** - שיחות בחיוב לקידומת בינלאומית שאינה הקידומת 972 של ישראל, באמצעות, למשל, "בזק בינלאומי", "ברק", "קווי זהב" (הרשימה מתעדכנת מידי פעם)
- **שיחה לרשת אחרת** - שיחה המתחילה ברשת orange בישראל, שיעדה מנזר של מפעיל תקשורת לא-בינלאומי אחר המשתמש בקידומת ישראלית פנים-ארצית, כגון: "בזק", "HOT", "קווי זהב", "בזק בינלאומי", "סלקום", "פלאפון", "מירס", (הרשימה מתעדכנת מידי פעם)
- **שיחה** - תקשורת קולית, העברת פקס בכל שיטה (כולל "voip" באמצעות העברת נתונים במיתוג מנות או מעגלים), והעברת נתונים בשיטת "מיתוג מעגלים" (בלי קשר לשאלה אם השימוש ברשת הוא בציוד אלחוטי/סלולרי, או בציוד קווי, וגם אם השיחה הגיעה לתא קולי או הופנתה למספר אחר באמצעות "עקוב אחרי" או באופן אחר)

- **שיחת וידאו** - שיחה בה עובר במקביל גם וידאו (חוזי) חד-כיווני או דו-כיווני
- **שירותי העברת מסרים** - העברת מסרים כתובים ומולטימדיה (כמו sms, mms)
- **שירותי תוכן** - אספקת תכנים הכוללים, בין השאר, פריטי מידע (כגון מבזקי חדשות כתובים), קטעי מוזיקה (כגון שירים לטעינה למכשיר), קטעי וידאו (כגון קטעים מצולמים ממשחקי כדורגל, שידורי טלוויזיה), רינגטונים, שומרי מסך
- **שירותי תקשורת נתונים** - שירותים המאפשרים העברת נתונים או קישור לרשת האינטרנט בטכנולוגיות שונות של "מיתוג מנות" (כגון gprs umts), או בטכנולוגיות של "מיתוג מעגלים" (כגון dial-up - התקשרות בחיגו, hscsd - שירות high speed orange)
- **שירותים** - השירותים שאנו מספקים באמצעות הרשת
- **תכנית תעריפים** - הכללים, התנאים והתעריפים המפורטים במסמך "תכנית התעריפים" החל על התכנית בה בחרת
- **תעריף גישה** - תעריף עבור גישה לשירותי תוכן ולשירותי תקשורת נתונים, שיכול לחול בנוסף לתעריף התוכן
- **תעריף השלמה** - תעריף שעשוי להתווסף לתעריף החל על שיחה (גם שיחת וידאו), על משלוח הודעות (כמו sms ו-mms) ועל תקשורת נתונים בשיטת "מיתוג מעגלים", במקרה שיעד השיחה, המשלוח או התקשורת אינו מנוי ברשת orange (תעריפי ההשלמה של כל אחד מסוגי התקשורת אינם זהים ותלויים גם ביעד ההתקשרות). למשל, במקרה של שיחות, תעריף השלמה יכול לחול בשיחה לרשת אחרת, בשיחה לחו"ל, ובשיחה בתעריף מיוחד
- **תעריף תוכן** - תעריף שנקבע לפריט תוכן מסוים, מסוג מסוים, או באופן כללי (למשל, וידאו קליפ), שיכול להיקבע כמחיר קבוע לפריט (למשל, לצלול טלפון - רינגטון), כתעריף לפי משך השימוש או אורך הפריט (למשל, וידאו קליפ), או כמחיר כולל (למשל, תשלום חודשי)

## המכשיר שלך

### (הסכם לגבי ציוד קצה)

הסכם זה חל על רכישת מכשיר חדש ועל שימוש בכל המכשירים, אפילו כאלה שלא קנית מאיתנו. אם רכשת את המכשיר החדש במסגרת מבצע, יתכן שלמבצע תנאים נוספים שחלים. אם שילמת עבור המכשיר החדש בכרטיס אשראי או בהוראת קבע/חיוב ישיר, יחולו תנאים נוספים על-גבי שובר התשלום באמצעות הבנק או חברת האשראי שלך. אם הצענו לך שירות אחריות ותחזוקה בתשלום ורכשת שירות זה (או שתכנית התעריפים שלך כוללת שירות זה), תנאי השירות מפורטים בסעיף 6.

חוץ מתנאים משפטיים, מסמך זה מספק גם מידע חשוב הנוגע למכשירך בנושאים כמו אבטחת מידע והונאות. אנא קרא מסמך זה בעיון.

1. מי ומה

למה אנחנו מתכוונים כשכתוב:

- "הסכם השירותים" - הסכם "השירותים שלנו" בחוברת זו, שחל על קבלת שירותים מאיתנו באמצעות המכשיר
- "מכשיר חדש" - המכשיר שקנית מאיתנו (או מנציג שלנו) במסגרת הסכם זה. גם ההגדרות בהסכם השירותים (סעיף 10) חלות

2. מהו הסכם זה?

- הסכם זה מתייחס לתנאי הרכישה של מכשיר חדש שתרכוש מאיתנו, וכולל גם מידע ותנאים הנוגעים לשירות, אחריות, אבטחה, גיבוי ושימוש לרעה לגבי כל המכשירים. סעיף 6 מתייחס לשירות אחריות ותחזוקה בתשלום, וחל אם רכשת שירות זה (או אם הוא כלול בתכנית התעריפים שלך) הסכם זה לא חל על מוצרים או שירותים שונים שתרכוש באמצעות המכשיר

3. תנאי הרכישה

3.1 תשלומים

- אתה אחראי למכשיר החדש מהרגע שמסרנו אותו. גם אם תתנתק מהרשת, תפגע במכשיר, תאבד אותו או שייגנבו אותו ממך, עדיין תהיה חייב לשלם את יתרת התשלומים אם לא סיימת לשלם עבורו בתשלום מידי אחד ללא הוון (אלא אם כן שילמת עבורו בכרטיס אשראי, שאז ימשיכו התשלומים כסדרם)
- התשלום עבור המכשיר החדש אינו כולל שירות ותחזוקה למכשיר, אלא רק אחריות יצרן (שים לב לסעיף 4)

3.2 החלפות מכשירים מרשתות אחרות / Trade In

- אם בחרת לבצע החלפה ואתה מוסר לנו את המכשיר הישן מרשת אחרת שבידך, ובתמורה אנחנו נותנים לך הנחה (או הטבה אחרת) לרכישת מכשיר חדש מאיתנו, אתה חייב למסור לנו את המכשיר הישן שברשותך במועד שנשכים עליו
- כשאתה מתחייב למסור לנו מכשיר ישן אתה מצהיר כי אתה בעליו של המכשיר הישן וכי הוא נקי מכל שעבוד, משכון, עיקול וזכויות צד ג' אחרות
- אתה מתחייב לנתק את המכשיר הישן מרשת המפעיל הסלולרי אליו הוא מחובר ולשלם את כל התשלומים עבור המכשיר הישן ועבור השימוש בו
- אתה מתחייב לפצות את orange בגין כל תביעה או נזק שייגרם לה, הנובע מהמכשיר הישן או מחבות בגינו או בגין השימוש בו (כולל נזקים שיגרמו בגלל שלא ניתקת אותו מהרשת אליה היה מחובר)

3.3 שדרוג מכשירים

- התנאים החלים על עסקת שדרוג מכשיר מפורטים בטופס "שדרוג מכשירים" המצורף לכל עסקת שדרוג
- שים לב במיוחד לכך שאם בחרת לשדרג את המכשיר שברשותך למכשיר אחר, עדיין ימשיכו לחול כל החיובים וההתחייבויות בגין המכשיר הקודם, בהתאם לתנאים שסוכם וזאת בנוסף לחיובים וההתחייבויות שיחולו לגבי המכשיר החדש

4. שירות ובטיחות

4.1 שירות ואחריות

- אם המכשיר שלך לא מכוסה בשירות האחריות והתחזוקה (המסופק בתשלום לפי תנאים המפורטים בסעיף 6), חלה על המכשיר החדש רק אחריות מוגבלת מטעם יצרן המכשיר החדש - פרטיה מפורטים בחוברת ההוראות של היצרן או בדף נפרד. כמו כן, אם נוכל (לדעתנו) לסייע לך בתיקון התקלה, תוכל לבקש שנתקן את התקלה (בתשלום לפי סוג התקלה)

4.2 אבטחה וגיבוי

- אנו ממליצים כי תנקוט באמצעי אבטחה מתאימים למכשיר שלך, כגון נעילה בסיסמאות. בנוסף, אם מכשירך מאפשר התקנה עצמאית של תוכנות (כמו משחקים) והעברת נתונים, אנו ממליצים שלא תטען למכשירך תוכנות ממקור לא ידוע, שלא תפתח קבצים לא מוכרים לך, שתשים לב להוראות ואזהרות הנוגעות לאבטחת מידע, ותשתמש באמצעים לאבטחת מידע (כגון תוכנות אנטי וירוס), המתאימים למכשיר. שים לב, איננו אחראים לנזקים שיגרמו מוירוסים ובעיות אבטחה אחרות
- כדי להימנע מאבדן מידע (כגון מספרי טלפון השמורים במכשיר או ב-SIM, וידאו קליפים ומשחקים) במקרה של תקלה או אבדן המכשיר, אנו ממליצים שתגבה את המידע המאוחסן במכשירך, אם מכשירך מאפשר זאת (אם לא, אנו ממליצים כי תרשום לפחות את מספרי הטלפון שאתה זקוק להם)
- הסברים כיצד לבצע גיבוי (אם הדבר אפשרי) מופיעים בחוברת ההדרכה של המכשיר
- בטרם אתה מוסר מכשיר לבדיקה או תיקון, עליך לגבות את המידע שעליו - במהלך התיקון ייתכן ונאלץ למחוק את כל המידע שבמכשיר. עליך גם להסיר את התקני הזיכרון ושאר האביזרים הנלווים (אם קיימים). איננו אחראים לנזקים שיגרמו עקב אבדן מידע

- בעת בדיקת המכשיר ייתכן שיהיה צורך לבדוק את תקינות תיקוד המכשיר באמצעות ביצוע פעולות שונות הכוללות בין היתר כניסה לתיקיות במכשיר בהן יכול להישמר מידע אישי שלך (כמו תיקיית הודעות, תיקיית תמונות וכו'). אם יש על גבי המכשיר מידע רגיש, אנא וודא מחיקתו לפני מסירת המכשיר לתיקון

#### 4.3 מידע חשוב לגבי נעילת מכשירים - SIM lock

- כל המכשירים שאנחנו מוכרים פועלים רק ביחד עם SIM שאנחנו הנפקנו

■ אם תרצה להפעיל את מכשירך עם SIM של חברה אחרת, תוכל לפנות לשירות הלקוחות שלנו, לקבלת שירות שחרור בתשלום. אם רכשת מכשיר מאיתנו בהנחה או בהטבה כלשהי, תצטרך גם להחזיר לנו את ההנחה או ההטבה שקיבלת. שים לב: הנעילה מפחיתה סכנת הונאה וגניבה, ולכן אנו ממליצים כי מכשירך יישאר נעול

#### 4.4 שימוש לרעה במכשיר

- שים לב להוראות הסכם השירותים המתייחסות לשימוש לרעה במכשיר ובשירותים. בפרט, אסור לשנות פרטים שתוכנתו במכשיר על-ידינו או על-ידי היצרן, ושאינם מיועדים לשינוי על-ידיך, כמוסבר בחוברת ההוראות של המכשיר
- איננו אחראים לאיכות שירותי הרשת שתוכל לקבל (כגון: איכות הקליטה והקול, ניתוקים והפרעות) אם תשתמש במכשיר או בציווד תקשורת שלא הותקן על-פי הנחיותינו או שאינו מאושר לשימוש ברשת orange, ולא נוכל לספק שירותי תמיכה למכשירים אלו
- שים לב: מותר לחבר לרשת רק מכשירים שקיבלו אישור סוג ממשד התקשורת ושמואשרים לשימוש ברשת שלנו. אפשר לקבל רשימה עדכנית של מכשירים המאושרים לשימוש משירות הלקוחות של orange. כל המכשירים הנמכרים על-ידי orange מאושרים לשימוש ברשת

#### 5. יש לך זכויות

- מותר לך לקנות מכשיר ממשווק כלשהו בארץ או בחו"ל (אבל SIM המתאים לרשת שלנו מותר לשאול רק מאיתנו או ממשווק מורשה שלנו)
- אינך חייב לקבל שירות למכשיר מאיתנו אפילו אם רכשת אותו אצלנו (אבל שים לב לכך שאחריות היצרן עלולה לפקוע במקרה של טיפול במכשיר על-ידי גורם לא מוסמך)

#### 6. שירות אחריות ותחזוקה בתשלום

##### 6.1 כללי

- במסגרת תכניות מסוימות, ולמכשירים מסוימים, אפשר לרכוש שירות אחריות ותחזוקה בתשלום למכשיר (יתכן גם שתכנית התעריפים שלך כבר כוללת תשלום עבור השירות - בדוק בתנאי התכנית). הפירוט המדויק לגבי סוגי המכשירים להם אפשר לקבל שירות מופיע במחירון שירות האחריות והתחזוקה. מחירון זה, שמתעדכן מדי פעם, נמצא בשירות הלקוחות שלנו ובנקודות השירות. אם לא ניתן לרכוש למכשיר שירות אחריות ותחזוקה בתשלום, תחול עליו רק אחריות היצרן, על-פי תנאיה
- אם הנזק אינו נכלל במסגרת האחריות, נבדוק את מכשירך, ואם לדעתנו מדובר בתקלה שאנחנו יכולים לתקן, תוכל לבקש שנתקן את התקלה, בתשלום לפי סוג התקלה.
- אם לא הצטרפת לשירות האחריות והתחזוקה כרכשת את המכשיר החדש, או אם הפסקת את השירות, תוכל להצטרף (או לחזור) לשירות האחריות והתחזוקה רק לאחר שנבדוק את מכשירך (בתשלום) ולאחר שנתקן (בתשלום) כל תקלה שנמצא במכשיר. מחיר הבדיקה מופיע בלוח התעריפים הכללי המתעדכן מעת לעת.
- אם לא רכשת את מכשירך אצלנו (או אצל משווק מורשה שלנו), תוכל לרכוש שירות אחריות ותחזוקה למכשיר (או ליהנות ממנו אם הוא כלול בתכנית התעריפים שלך) רק אם המכשיר הזה משווק אצלנו ברשת, ורק לאחר שנבדוק את מכשירך (בתשלום) ולאחר שנתקן (בתשלום) כל תקלה שנמצא במכשיר. מחיר הבדיקה מופיע בלוח התעריפים הכללי המתעדכן מעת לעת
- כל התשלומים עבור שירותי אחריות ותחזוקה (כולל שליחיות) יחויבו לחשבוך אצלנו

##### 6.2 רמות שירות

- אנו מציעים רמות שונות של שירות אחריות ותחזוקה. הפרטים אודות היקףהתכולה של כל שירות, תעריפיו ותנאיו, מפורטים בטופס השירות. אנו רשאים לבטל, לעדכן או לשנות את שירות האחריות והתחזוקה בכל עת

##### 6.3 אביזרים

- לסוללה שסופקה יחד עם המכשיר החדש, אחריות לשנה הראשונה מיום רכישת המכשיר, בתנאי שהשימוש בה היה סביר והוא כוצע עם אביזרים מקוריים. מועד פקיעת האחריות מופיע במדבקה על-גב הסוללה. בכל מקרה שבו נמחקה, שונתה, הוסרה, או נפגמה המדבקה מתבטלת האחריות מאליה
- האחריות למטען שסופק יחד עם המכשיר החדש, הינה לשנה הראשונה מיום רכישת המכשיר, לכל מקרה של תקלה חשמלית פנימית, למעט תקלה עקב פגיעה חיצונית או חיבור למתח בלתי מתאים
- לכל דיבורית מקורית, שהותקנה על-ידי מתקין מורשה שלנו, אחריות לשנה אחת כולל על ההתקנה. האחריות אינה חלה במקרה של גניבה, אבדן או נזק עקב פגיעה חיצונית או עקב טיפול על-ידי גורם בלתי מוסמך
- לכל מתאם סלולרי אחריות לשנה אחת מיום הרכישה