



**פ ר ט נ ר ת ק ש ו ר ת**  
**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

## תנאי התקשרות לשירותי גישה לאינטרנט

חברת פרטנר תקשורת בע"מ ח.צ. 4-004431-52

שלום,

אלו הם תנאי ההתקשרות הכלליים החלים על שירותי הגישה לאינטרנט ש-orange מספקת. המסמך כולל מידע רב ותנאים משפטיים חשובים. אנו מבקשים שתקדיש את הזמן הדרוש לקרוא אותו בעיון.

מוקד שירות הלקוחות שלנו עומד לרשותך בטלפון 5474\*, בכקסימיליה: 054-7817069 ובתיבת דואר אלקטרוני (אי מייל) בכתובת: [service@orange.net.il](mailto:service@orange.net.il).

מוקד התמיכה הטכנית עומד לרשותך בטלפון 5474\* ובתיבת דואר אלקטרוני (אי מייל) בכתובת: [support@orange.net.il](mailto:support@orange.net.il).

### השירותים שלנו

השימוש בשירותי הגישה לאינטרנט של orange כפוף לכללים שנמצאים בהוראות הדין ובהסכמים שבינינו לבינך. מסמך זה כולל את תנאי ההתקשרות - ההסכם הכללי שבינינו לבינך. ההסכם שלך איתנו כולל לא רק את מסמך זה אלא גם את התנאים שבטופס "פרטי עסקה" (הכולל גם תעריפים) ובמסמכים נוספים שאנו מפנים אליהם במסמך זה. תנאים (ופרטים על מחירים ותעריפים) נוספים חלים על שירותים ומוצרים נוספים שתרכוש (למשל, סינון אתרים או אנטי וירוס) וכן על מבצעים והצעות שיווקיות שתצטרף אליהם. תעריפים 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). תעריפי החבילה בה בחרת מפורטים בטופס "פרטי עסקה", תעריפי שירותים נוספים מפורטים בטופס תנאי השירות ותעריפים אחרים מפורטים בלוח התעריפים הכללי שלנו, או שנפרסם באופן אחר (למשל, באתר האינטרנט).
- קיימים גם כללים מיוחדים שחלים על שירותים מסוימים (למשל, אם תזמין שירות מאתר האינטרנט שלנו, תנאיו יופיעו באתר). שים לב לתנאים הנוספים.
- אם העסקה שלך כוללת תקופת התחייבות להישאר מנוי שלנו, עליך להישאר מחובר לשירותי הגישה לאינטרנט במסגרת החבילה בה בחרת, לתקופה זו (או לשלם את התשלום שנקבע בטופס "פרטי עסקה" כדי להתנתק לפני סוף התקופה).
- אנו יכולים להעלות כל אחד מהתעריפים מדי פעם. אם תמשיך להשתמש בשירותים אחרי השינוי - התעריפים החדשים יחולו. אם התחייבת להישאר מנוי שלנו לתקופה מסוימת, נעלה את התעריפים רק כפי שמוסבר בטופס "פרטי עסקה".

- אנו נוכל לספק את השירותים רק במקומות בהם קיימת תשתית מתאימה והזמן שירות חיבור מתאים מספק התשתית. לא כל השירותים זמינים בכל מקום.
- אספקת שירותי הגישה לאינטרנט תלויה בגורמים רבים שאינם בשליטתנו. תמיד קיימת אפשרות שיהיו תקלות.
- יש מקרים בהם נהיה רשאים לנתק אותך משירותי הגישה לאינטרנט או להגביל את הגישה שלך אליהם, למשל אם לא תשלם את החשבון או אם יתברר לנו שאתה גורם נזק לנו או למשתמשי אינטרנט אחרים או מעורב בהונאה. גם אם נאלץ לנתק או להגביל אותך - עדיין תהיה חייב לשלם את חובותיך לנו.
- אסור להשתמש בשירותים שלנו למטרות לא חוקיות או כדי להפריע לאחרים, למשל על-ידי משלוח דואר זבל או הפצת תוכנות זדוניות.
- ההסכם מגביל את אחריותנו כלפיך - שים לב במיוחד לסעיף 8 להסכם.
- אנו נעבד באופן ממוחשב נתונים על השימוש שלך באינטרנט למטרות שונות, כולל תפעול שוטף של השירות ואספקת השירותים לך, שיפור הרשת, שיווק, אבטחה, גביה ומניעת הונאות. חלק מהשירותים שלנו ניתנים על-ידי ספקים חיצוניים, אשר גם להם תהיה גישה לנתונים פרטיים שלך. ייתכן שספקים אלה מחזיקים במידע עלך מחוץ לישראל.
- שים לב להגדרות שבסעיף 10.

## 1. מהו ההסכם שבינינו?

- זהו הסכם בינך, הלקוח, לבין orange לקבלת שירותי גישה לאינטרנט. כאשר אתה משתמש בשירותינו, או מאפשר למנוי (מי שמשתמש בשירותים בשמך) לעשות זאת, אתה מקבל על עצמך את תנאי ההסכם ומסכים לשלם תמורת השירותים שהזמנת או שצרכת (או שהמנוי הזמין או צרך).
- ההסכם בינך לבין orange בקשר לשירותי הגישה לאינטרנט מורכב ממסמך זה, מטופס "פרטי עסקה", 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 שירותים נוספים והכללים שחלים עליהם).
- אם יש סתירה בין טופס "פרטי עסקה" לתנאי ההסכם שבמסמך זה - תנאי ההסכם במסמך זה גוברים.
- הסכם זה חל על השירותים שאנחנו מספקים לפי ההסכם הזה ועל ציוד קצה ותוכנות שאנחנו מספקים או שתבחר לרכוש מאיתנו כחלק מהשירות. ההסכם לא חל על רכישת מוצרים או שירותים שתקנה מצדדים שלישיים באמצעות שירותי האינטרנט, אבל אם התשלום עבור רכישה כזאת נכלל בחשבונך, על התשלום יחול ההסכם זה.

## 2. מה אנחנו נותנים לך ומה נדרש כדי לחבר אותך?

### 2.1 כללי

- אנו נספק לך את שירותי הגישה לאינטרנט בהתאם לחבילה בה בחרת כמפורט בטופס "פרטי עסקה".
- אם יש סתירה בין טופס "פרטי עסקה" לתנאי ההסכם שבמסמך זה - תנאי ההסכם במסמך זה גוברים.

### 2.2 חיבור ותשתית

- כדי לקבל מאיתנו שירותי גישה לאינטרנט, עליך לדאוג לחיבור תשתית מתאימה ("בזק" או "HOT"), וכן בהפעלת שירות חיבור לספק אינטרנט (למשל, ADSL או מתאם בכבלים) מספק התשתית שלך. כל אלה אינם חלק מהסכם זה.
- תשתית חיבור אינה באחריות orange ועליך להזמינה ישירות מספק התשתית (כמו "בזק" או "HOT") ולשלם עבורה ישירות לספק שלך. גם שירות חיבור לספק אינטרנט אינו באחריות orange אלא באחריות הספק של התשתית או השירות הרלוונטי, אפילו אם הזמנת חבילת תשתית (את שירות החיבור לספק האינטרנט) מאיתנו.
- בכל מקרה של מעבר לכתובת אחרת באחריותך לוודא קיומה של תשתית ושירות חיבור לתשתית וכי אנו יכולים להעניק לך את השירותים במקום המגורים החדש וכן לטפל בניתוק התשתית (כולל שירות החיבור לספק האינטרנט) בכתובת ממנה אתה עובר ובחיבורה בכתובתך החדשה. הוראה זו חלה אפילו אם הזמנת חבילת תשתית מאיתנו (זאת אומרת, הזמנת שירות של חיבור לספק אינטרנט מספק התשתית שלך באמצעותנו). אם לא תטפל בהעברת התשתית ושירות החיבור לספק אינטרנט לכתובת החדשה, יתכן שלא תוכל להשתמש בשירותי הגישה לאינטרנט שלנו ויתכן גם שתצטרך לשלם עבור תשתית ושירות חיבור לספק אינטרנט בכתובתך הישנה, בנוסף לתשלום עבור חיבור כתובתך החדשה. לא תוכל לקבל החזר כספי בגלל חוסר יכולת להשתמש בשירותים בנסיבות אלה ולא תוכל לקבל החזר על התשלום הכפול שיחול עליך.

### 2.3 ציוד קצה (חומרה או תוכנה)

- אם רכשת מאיתנו ציוד קצה - כגון נתב תקשורת אלחוטי - אינך רשאי לשנות נתונים שתוכנתו בו על-ידינו או על-ידי היצרן, ושאינם מיועדים לשינוי על-ידיך, כמוסבר בהוראות השימוש של ציוד הקצה. שינוי כזה עלול להסיר את האחריות מהמוצר, אך, ובעיקר, נתונים אלה מיועדים לאפשר חיבור תקין לרשת שלנו, כדי להגן על הרשת ולשמור על בטחונה ובטחון המשתמשים בה וכדי לאפשר לנו לספק שירותי תמיכה. לכן נתונים אלה (כולל הסיסמאות המגנות עליהם מפני שינוי) הם סודיים. ציוד הקצה שאנו מוכרים מאפשר לנו להתחבר אליו מרחוק ולתכנת אותו. אתה מסכים שנתחבר מרחוק לציוד הקצה שלך ונתכנת אותו לצורך קיום סעיף זה.

- בכל מקרה של מעבר לכתובת אחרת באחריותך לפרק את ציוד הקצה (חומרה) שאנחנו התקנו (אם קיים) בכתובתך הישנה ולהעבירו לכתובת החדשה. עליך להזמין מאיתנו שירות של התקנת הציוד מחדש בכתובתך החדשה.

## 2.4 שירותים וחבילות - כללי

- השירותים שתוכל להזמין ולקבל תלויים בחבילה בה בחרת (ואם תעבור מחבילה אחת לאחרת, ייתכן ששירותים מסויימים לא יהיו זמינים לך יותר או שישופקו בתנאים אחרים) וכפופים למגבלות התשתית.
- אנו רשאים להוסיף או לבטל שירותים מידי פעם ולקבוע ולשנות את כללי השימוש החלים לגביהם.
- אם לא עשית שימוש בשירות שניתן לך ללא תשלום עבור הפעלת השירות במשך שישה חודשים, אנחנו רשאים (אך לא חייבים) לראות אותך כאילו ביקשת להפסיק את אספקת השירות.
- אם לא השתמשת בתא הדואר האלקטרוני שהוקצה לך במשך 180 ימים רצופים, נהיה רשאים למחוק את כל התוכן שהצטבר בתא (כולל הודעות שאנחנו שלחנו במסגרת ההסכם) ולבטל את כתובת הדואר האלקטרוני שלך.
- עליך לדאוג לגיבוי שוטף של התוכן בתא הדואר האלקטרוני שלך - לא נוכל לשחזר תוכן שנמחק.
- בחרנו במערכת המתקדמת של Google Inc כדי לספק את תא הדואר האלקטרוני. אנו רשאים לשנות זאת בהודעה מראש של 30 ימים. במקרה כזה, יהיה עליך להעביר את תוכן תא הדואר האלקטרוני שלך למערכת החדשה שנעמיד לרשותך, אם נעמיד.
- כל עוד תא הדואר האלקטרוני שהקצנו לך מסופק על-ידי Google, חלים עליך, בנוסף לכל התנאים החלים בין orange לבינך, גם התנאים של Google, שמשתיים מעת לעת. התנאים ניתנים לעיון בכתובת: [http://mail.google.com/mail/help/intl/iw/program\\_policies.html](http://mail.google.com/mail/help/intl/iw/program_policies.html). שים לב גם לתנאי השימוש שבכתובת: <https://www.google.com/accounts/TOS?loc=IL&hl=iw> וכן למדיניות הפרטיות של Google שחלה על השימוש בתא הדואר האלקטרוני שהקצנו לך: <http://www.google.com/intl/iw/privacy.html>. הפרת תנאים של Google עלולה לגרום לסגירת תא הדואר האלקטרוני שלך, והיא מהווה גם הפרה של ההסכם שלך עם orange. לא תתאפשר הקצאה של תא דואר אלקטרוני חדש למי שתא הדואר שלו נסגר עקב הפרת תנאי Google או הפרת תנאי ההסכם שלו איתנו.
- אספקת שירותי הגישה לאינטרנט כפופה, בין השאר, למגבלות רשת האינטרנט העולמית ולשירותי תקשורת שמספקים ספקים אחרים, בישראל ובעולם, ושאינו לנו שליטה עליהם. ככל שהדברים תלויים בנו, אנו נפעל לספק לך את השירותים בהתאם למודי השירות שנקבעו ברישיון שלנו. אנו מפעילים בצפיפות אמצעי בקרה ותחזוקה לרשת שלנו. עליך לשלם עבור השירותים למרות מגבלות הרשת, וגם אם יהיו הפסקות בשירות.
- מהירות הקישור לאינטרנט כפועל תלויה, בין השאר, בעומסים ברשת שלנו וברשתות תקשורת אחרות, וכן באמצעים טכניים שאנו עשויים לנקוט על-מנת להתמודד עם עומסים ברשת, אמצעים שיכולים להיות תלויים במאפייני השימוש שלך. התעריף או התשלום החל על השירות יחול ללא קשר לרוחב הפס האפקטיבי שיעמוד לרשותך.
- מידע טכני מפורט על תכונות שירותי האינטרנט, זמינותם המסחרית ומגבלותיהם עומד לרשותך בשירות לקוחות orange ובאתר האינטרנט שלנו.

## 3. תמיכה טכנית

- מוקד התמיכה הטכנית שלנו עומד לשירותך לטיפול בתקלות וכדי לענות על שאלות בקשר להתחברות לרשת האינטרנט.
- אנו יכולים לטפל רק בתקלות בצידוד קצה וברשת שלנו. איננו אחראים לתקלות במחשב שלך, בתוכנות בהן אתה משתמש, או בתקלות של ספק תשתית התקשורת שלך.
- שירות התמיכה כולל תמיכה טלפונית בלבד. ביקור טכנאי כרוך בתשלום.
- ציוד הקצה שאנחנו מוכרים מאפשר לנו לתכנת אותו מרחוק. אתה מסכים שניגש לציוד הקצה שלך כדי לתכנתו. אנו ננקוט בפעולה כזו למטרות תמיכה.

## 4. מה חובותיך לפי ההסכם?

### 4.1 תשלום חשבונות

- עליך לשלם בזמן את החשבונות שתקבל, בכרטיס האשראי שמסרת לנו (או באמצעי תשלום אחר שנסכים עליו).
- 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 בלוח התעריפים הכללי שלנו, הגבוה מביניהם) עבור הוצאות גביה אם הבנק או חברת כרטיסי האשראי שלך יסרבו לפרוע חיוב שנתת לנו הרשאה לגבותו, וכן לכל תשלום אשר יתקבל לאחר 14 ימים מהמועד שנקבע לתשלום. אם לא תפרע את חובך יתכן שננקוט נגדך בהליכים משפטיים, שיהיו כרוכים בהוצאות נוספות, אשר יחולו עליך.

- התעריפים וחוביבים נוספים עבור שירותים שהזמנת מופיעים בטופס "פרטי עסקה" (לגבי אותם שירותים וציוד קצה שהחבילה קובעת להם תעריף או מחיר), בטופס תנאי השירות (לגבי שירותים נוספים) וכלוח התעריפים הכללי שלנו (לשירותים וציוד קצה שאינם קבועים בחבילה).
- 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), נקבע על-ידי אותם ספקים, ועליך לברר אותם לפני הרכישה או הזמנת השירות. אתה מסכים שנחייב אותך על מוצרים ושירותים כאלה באמצעות חשבונך אצלנו.
- התשלום עבור התשתית ושירות החיבור לספק אינטרנט אינו כלול בתשלום עבור שירותי הגישה לאינטרנט שאנחנו מספקים, אבל אם הזמנת חבילת תשתית מאיתנו (זאת אומרת, הזמנת שירות חיבור לספק אינטרנט מספק התשתית שלך, באמצעותנו), יתווסף לחשבונך תשלום עבור שירות זה בנוסף לתשלום עבור שירותי הגישה לאינטרנט שהזמנת מאיתנו.
- אלא אם הוראות הדין מונעות זאת מאיתנו, אנחנו רשאים להעלות את התעריפים שלנו מדי פעם (ונפרסם על השינוי הודעה בכתב זמן סביר מראש). למרות זאת, אם התחייבת להישאר לקוח שלנו לתקופה מסוימת, ונשאר לקוח שלנו במשך התקופה, באותה תקופה התעריפים יועלו לפי התנאים שבטופס "פרטי עסקה". ככל החבילות (גם אלה בהן אתה מתחייב להישאר לקוח 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, כפיך להוראות הדין.
- תמיד תוכל לברר את התעריפים העדכניים בשירות הלקוחות.
- אנחנו לא מתחייבים להמשיך להציע למצטרפים חדשים (כולל מנויים שלך) את התנאים שניתנו לך בעסקה זו לתקופה מסוימת כלשהי, ונוכל להפסיק לתת ללקוחות ומנויים חדשים להצטרף בתנאים שניתנו לך, בכל עת.
- אם לא קבענו תשלום חודשי לשירותים מסוימים (למשל, תיבת דואר אלקטרוני ראשונה), אין עליהם תשלום חודשי קבוע אבל אנחנו רשאים לשנות זאת.

#### 4.3 באחריותך ... (כל הסעיפים בפרק זה הם מהותיים)

- עליך למסור לנו פרטים נכונים ולעדכן אותנו כשחל בהם שינוי.
- אסור להשתמש בשירותים לכל מטרה בלתי חוקית או שהיא עוולה, או לגרום כל מטרד או הפרעה, ואסור להרשות לאחרים לעשות זאת; אסור להפריע לפעולה התקינה של רשת תקשורת כלשהיא (כולל האינטרנט) או לסכן אותה או להפריע לאחרים (למשל על-ידי משלוח "דואר זבל") 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 (ויתכן שנתקשר אליך לשם כך), ואתה חייב להודיע לנו מיידית אם נודע לך על התחברות לשירותים שאינה חוקית או שאינה בהתאם להסכם בינינו.
- כדי לקבל שירותים מסוימים אנו נדרוש ממך פרטים מזהים כמו מספר תעודת זהות ופרטי אמצעי תשלום, שם משתמש או סיסמה. 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 שתיתן לאדם אחר להשתמש בשירותים לא על בסיס מסחרי (למשל, תיתן לאדם אחר לגשת לאינטרנט ממחשבך) אתה חייב לפקח על השימוש שעושה משתמש אחר מטעמך בשירותי האינטרנט ולוודא שהאדם האחר מסכים להוראות ההסכם הנוגעות לו, ואתה גם נשאר אחראי כלפינו לפי ההסכם.
- עליך לציית לתנאים החלים על השימוש בדואר אלקטרוני המפורטים בסעיף 2 וכן לתנאי השימוש ההוגן בשירותי הגישה לאינטרנט, שאנו רשאים לפרסם באתר האינטרנט שלנו ולעדכן מעת לעת. מדיניות זו קובעת מגבלות על השימוש בשירותי הגישה לאינטרנט שנועדו להתמודד עם עומסים ולצמצם שימוש בכמות חריגה במשאבי הרשת שלנו, דבר העלול לפגוע ברשת שלנו ובמשתמשים אחרים.
- אנו נהיה רשאים לנתק אותך משירותי הגישה לאינטרנט בכל מצב שהוראות הדין מתירות זאת, אם תפר תנאי בהסכם זה שכתבנו לגביו שהוא מהותי, אם לא תפרע את חובותיך עד המועד אשר נקבע לתשלום על-פי ההסכם 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 ללא הודעה מוקדמת. מקרים אלה כוללים שימוש שלא כדיון, כפי שמוסבר בסעיף זה; אי תשלום חשבון בפעם השלישית בתוך 12 חודשים; קיום חשש סביר להונאה; שימוש בשירותים בכמות חריגה (אבל אנחנו נפנה אליך לבקש הסבר לכך לפני שננתק אותך); ונסיבות חירום. 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.

- אף שאנו נאלצים מדי פעם לנקוט באמצעי אבטחה שונים (כגון סינון וניטור), אמצעים אלו נועדו להגן על הרשת שלנו, ואינם תחליף לאמצעי אבטחה (כגון כנגד "וירוס" מחשב, חדירה למחשבים, אבדן מידע, חשיפת סודות וכו'), הנובעים מהסכנות הכרוכות 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.
- מוקד השירות שלנו עומד לרשותך בנושא השימוש הבטוח באינטרנט.
- זמן קצר לאחר הפעלת השירות, אנחנו נשלח לך עלון מידע מודפס הכולל אזהרה לגבי קיומם של תכנים באינטרנט, אשר אינם מתאימים לילדים ולבני נוער, המציע דרכים להתמודד עם תכנים מסוג זה. מידע זה זמין גם באתר האינטרנט שלנו.
- איננו אחראים לשימוש שתעשה בצידוד קצה שנמכור לך במסגרת ההסכם. אנו ממליצים מאוד, כי תפעיל את אפשרויות האבטחה וההצפנה הקיימות בצידוד קצה הכולל אפשרות להתחברות אלחוטית.

6. הפרטיות חשובה לנו

6.1 שמירה על הנתונים ואחסנה במאגר מידע

- אנו נשמור על פרטיות הנתונים, כולל פרטי הפעולות שעשית באינטרנט, בהתאם לדיון. עם זאת, נהיה רשאים לגלות פרטים אישיים לשם אספקת השירותים, גביית כספים, עריכת חשבונות, ואכיפת זכויותינו על-פי ההסכם, ונהיה רשאים להעביר פרטים אישיים לאחר על-פי דיון.
- כדי להגן על הנתונים שלך אנו יכולים לדרוש שתספק לנו מידע המאפשר לנו לזהות אותך, כגון מספר תעודת זהות ומידע הנוגע לאמצעי התשלום. שמירת לנו לצורך תשלום חשבונותיך. שים לב להוראה בסעיף 4.3 הנוגעת לשמירה על סודיות הסיסמא 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 ההסכם זה.
- לך, כלקוח, תהיה גישה למידע פרטי של מנוייך. באחריותך לוודא, כי מנוייך מודעים ומסכימים לכך, וגם ליתר הוראות ההסכם זה בכלל וסעיף 6 זה בפרט.
- אלא אם ביקשת אחרת (בצורה שקבענו לצורך קבלת הודעות מסוג זה), אתה מסכים, כי נשלח לך הצעות שיווקיות ופרסומות, שלנו ושל אחרים, באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני (אי מייל) שהקצינו לך (וכל אמצעי התקשורת אחר שמסרת לנו), הודעת מסר קצר (SMS), מערכת חיוג אוטומטי, פקסימיליה ובדרכים אחרות שנסכם עליהן. זכותך לבקש להפסיק לקבל מאיתנו הודעות שיווקיות ופרסומות שלנו בדואר אלקטרוני בכתובת שנמסור לשם כך, ובהודעת פקס במספר שנמסור לך לשם כך.
- אנו רשאים לשלב פרסומות שלנו ושל צדדים שלישיים גם באתר האינטרנט באמצעותו אנו מספקים שירות דואר אלקטרוני.
- אנו נבקש מצד שלישי המקבל מאתנו פרטי מנוי שלך להתחייב בפנינו על שמירת סודיות.
- שירותים מסויימים (כמו תאי הדואר האלקטרוני שנקצה לך) ניתנים באמצעות ספקים שונים, שחלקם נמצאים מחוץ לישראל. במקרים אלה, יועבר מידע פרטי הנוגע לך מחוץ לישראל, ויאוחסן שם. במקרה כזה יחולו עליו חוקי המדינה בה המידע המאוחסן, ולא חוקי ישראל.
- אנו יכולים לנקוט באמצעי אבטחה שונים כדי להגן על הצידוד והשירותים שלנו. האמצעים יכולים לכלול סינון ובדיקה ואתה מסכים שנקוט באמצעים אלה.

## 6.2 מה אנחנו יכולים לעשות עם המידע שלך?

- כדי לספק את השירותים, וכדי לספק לך שירות מותאם אישית, אנחנו צריכים לאסוף ולעבד נתונים על הפעולות שתבצע ועל שאר השירותים שתשתמש בהם. 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.
- אנחנו יכולים להשתמש בפרטים המאפשרים לזהות אותך ולהעבירם לספקים שלנו, כדי לאפשר לך לקבל תכנים המותאמים אישית לצרכיך ולהעדפותיך.

## 6.3 חשוב:

- הפעולות שתבצע באינטרנט מזוהות באמצעות כתובת ייחודית שמוקצת לך מדי פעם. כתובת זו מאפשרת לזהותך. גם דואר אלקטרוני (אימייל) שתשלח באמצעות התיבה שלך מאפשר לזהותך.
- להגנתך, במקרי חירום מתאימים, אנו נמסור פרטים עליך לגורם מתאים.

## 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.

### 7.2 סיום ההסכם וניתוק השירותים

- זכותך לבקש מאתנו בכל עת להפסיק לקבל את השירותים. תוכל לעשות זאת בהודעה בע"פ (בכפיה אל מוקד השירות בטלפון \*5474 או בכפיה לאחד ממרכזי השירות של orange או בכתב (בכפיה בדואר רשום לכתובת: חברת פרטנר תקשורת בע"מ, רחוב העמל 8, פארק תעשיות אפק, ת.ד. 435, ראש העין 48103, בדואר אלקטרוני [service@orange.net.il](mailto:service@orange.net.il) או בפקסימיליה 054-7817069. עליך לציין בכפיייתך שם, מספר זהות, מספר טלפון וכן 4 ספרות אחרונות של אמצעי התשלום. לאחר שוודאנו את אמינות הבקשה, נפסיק את אספקת השירותים בתוך שני ימי עבודה מיום קבלת ההודעה או מיום אחר שביקשת שנפסיק בו את השירותים, לפי המאוחר. אם התחייבת להישאר לקוח שלנו לתקופה מסוימת והפרת התחייבות זו, יחול עליך תשלום כמפורט בטופס "פרטי עסקה".
- **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 לגבינו 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 בד"ן.

### • ביטול עסקת רוכלות -

- o 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 - 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 "עסקת רוכלות" (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 בד"ן.

- אם העסקה שלך כוללת תשלום חודשי קבוע (למשל, דמי מנוי), אנו נחייב אותך בתשלום הקבוע בתחילת החודש (למרות שאת החשבונות אנחנו שולחים לאחר סוף החודש), ולכן אם ביטלת את השירותים יתכן שתחויב במלוא דמי המנוי של החודש בו ביטלת את השירותים.
- כשההסכם מסתיים, השירותים ינותקו (אבל עדיין תצטרך לשלם לנו את חובותיך, ואם החבילה כוללת התחייבות לתקופת זמן מינימלית של חיבור לרשת, גם את התשלומים שחלים עקב סיום מוקדם של העסקה).
- אם אנחנו נרצה לבטל את ההסכם, נוכל לעשות זאת כאשר אנו רשאים להפסיק את מתן השירותים לך לפי ההסכם (כולל בעת סיום העסקה 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 וכן אם בוטל, הותלה או הוגבל הרישיון שלנו, או חל שינוי בתנאיו באורח המצדיק הפסקת השירות, או שקיבלנו הוראה מרשות מוסמכת להפסיק את מתן השירותים (למשל, בגלל מצב חירום).
- אם יופסקו שירותי הגישה לאינטרנט, מכל סיבה, תיחסם הגישה שלך לרשת האינטרנט באמצעות שם המשתמש שלך והסיסמה וייסגר תא הדואר שהוקצה לך ולא יתאפשר לך יותר השימוש בו. התוכן שכתב הדואר - יימחק.

## 8. חשוב - אחריותנו מוגבלת

הגבלת אחריות זו חלה לגבי כל שירותינו:

- **orange**, עובדיה וכל הבאים מטעמה לא יישאו באחריות נזיקית או חוזית לכל נזק, חוץ מנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת השירותים או הפסקתם, ונזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של **orange**, עובדיה או הבאים מטעמה.
- למרות הסעיף הקודם, **orange**, עובדיה וכל הבאים מטעמה לא יישאו באחריות במקום שחל פטור לגבי אחריות מכוח סעיף 41 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (פטור זה חל על: נזק שנגרם עקב אי אספקת השירותים, שהייתם, 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 כפרסום אחר שלנו, אלא אם הנזק נגרם ברשלנות חמורה), או במקום שבו נגרם נזק עקב הפעלת אמצעים למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור ההונאה והפסקתה.
- כמו-כן **orange**, עובדיה וכל הבאים מטעמה לא יישאו בכל אחריות לכל נזק שייגרם כתוצאה מנסיבות שמעבר לשליטתנו, ובכלל זאת כוח עליון, אש, מלחמה, פעולות חבלה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים להספקה של ציוד חיוני למערכת, מעשה או מחדל 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 **orange**, הכול בכפוף לכך שהמקרים האמורים אינם בשליטתנו ושעל-אף מאמציו הסבירים אין באפשרותנו לעמוד בהתחייבותינו.
- האמור בסעיף זה בא להוסיף על כל חסינות, הגבלה או פטור מאחריות המוענקים ל**orange** או אשר יוענקו לה בעתיד על-פי הוראות הדין.
- איננו אחראים לנזק כלשהו שיגרם כתוצאה משימוש באינטרנט או במחשבך, או כתוצאה מכך שנעזרת בניצוי תמיכה טכנית להפעיל את מחשבך (כולל באמצעות חיבור מרחוק).
- נא שים לב להוראות העוסקות בשימוש בטוח באינטרנט שבסעיף 5.

## 9. עוד כמה דברים

- אלא אם הזמנת חבילת תשתית מאיתנו, אתה רשאי לבקש ניתוק זמני של השירותים (השירות כרוך בתשלום) לתקופה של שלושים ימים. אם התחייבת להישאר לקוח שלנו לתקופה מסוימת, תקופת ההשהיה לא תיספר כחלק מתקופת ההתחייבות (ספירת תקופת ההתחייבות תוקפא לתקופת הניתוק הזמני).
- 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 את ההסכם וכל זכות לפיו לצד שלישי, לרבות את זכויותיה לגבות כספים ממך על-פי הסכם זה. אתה אינך רשאי להמחות את הזכויות שלך על-פי הסכם זה - הוראה זו היא מהותית.
- יש לנו זכות לקזז ולעכב כל סכום שייגיע לך בקשר עם הסכם זה או כל הסכם אחר.
- 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 היא כמפורט בראש מסמך זה וכתובתך לצורך משלוח הודעות וחשבונות לפי הסכם זה היא הכתובת שמסרת לנו בעת הצטרפות לשירותי הגישה לאינטרנט שלנו (כמפורט בטופס "פרטי עסקה"), 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 בדואר אלקטרוני, מועד הקבלה יהיה שלושה ימי עבודה ממועד המשלוח.
- כפוף לדין, אנו נהיה רשאים לשנות תנאיו של הסכם זה, מסיבות של שינוי בחוק, שינויים טכניים, בטיחותיים, או מסחריים. נוסח מעודכן של הסכם זה יתפרסם באתר האינטרנט שלנו, ואנחנו גם נודיע על שינויים מראש. זכותך לסיים את ההתקשרות לפני תחילת תוקפם של השינויים, אבל אם לא תסיים את ההתקשרות, התנאים החדשים יחולו.
- המנהל הכללי של משרד התקשורת מוסמך להורות לנו לשנות את הסכם ההתקשרות. בהתקשרותך בהסכם איתנו, אתה מסכים לשינויים עליהם יורה משרד התקשורת.
- בכל דבר שקשור לאספקת השירותים הסכם זה לא יוצר יחסים חוזיים או אחרים בינך לבין משרד התקשורת או בינך לבין חברה אחרת שקיבלה רישיון לפי הוראות הדין.

למה אנחנו מתכוונים כשכתוב:

- אנחנו, פרטנר, orange וכל פנייה בגוף ראשון רבים (כגון "סיפקנו", "אלינו") - חברת פרטנר תקשורת בע"מ, ח.צ. 4-004431-52.
- אתה, 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, כמובן, גם ל"את".
- מנוי - מי שמשתמש בשירותים שהזמנת ברשותך או באחריותך.
- 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 והוראת רשות מוסמכת.
- חודש - תקופה לגביה חל חשבון.
- לוח תעריפים - לוח התעריפים הכללי שלנו כפי שיתעדכן מעת לעת.
- הרישיון - "הרישיון המיוחד לביצוע פעולות בזק ומתן שירותי גישה לאינטרנט, שמספרו 1-1890-5-1-96374 שקיבלנו מהמדינה.
- הרשת - המערכות שבאמצעותן אנו מספקים שירותים ומבצעים את כל הפעילויות הנלוות.
- שירותי גישה לאינטרנט - השירות שאנו מספקים לפי הסכם זה.
- חבילה - הכללים, התנאים והתעריפים המפורטים בטופס "פרטי עסקה".