

תנאי התקשרות לשירותי טלפון פנים ארציים נייחים

פרטנר פתרונות תקשורת נייחים - שותפות מוגבלת 550223549

שלום,

אלו הם תנאי ההתקשרות הכלליים החלים על שירותי הטלפון הנייחים שאנו מספקים. המסמך כולל מידע רב ותנאים משפטיים חשובים. אנו מבקשים שתקדיש את הזמן הדרוש לקרוא אותו בעיון.

השירותים שלנו

השימוש ברשת הנייחת של פרטנר כפוף לכללים שנמצאים בהוראות הדין ובהסכמים שבינינו לכינך.

מסמך זה כולל את תנאי ההתקשרות - ההסכם הכללי שבינינו לכינך. ההסכם שלך איתנו כולל לא רק את מסמך זה, אלא גם את התנאים שבטופס "פרטי עסקה" או תנאי התכנית ובמסמכים נוספים שאנו מפנים אליהם במסמך זה. הסכמות, תעריפים ומחירים מיוחדים לגביך מפורטים בטופס "פרטי עסקה" בהתאם לחבילה בה בחרת או תנאי התכנית. תנאים ופרטים על מחירים ותעריפים נוספים חלים על שירותים ומוצרים נוספים שתרכוש וכן על מבצעים והצעות שיווקיות שתצטרף אליהם. תעריפים כלליים אחרים מפורטים בלוח התעריפים הכללי שלנו. חוץ מתנאים משפטיים, בחוברת זו 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 החלים עליך מפורטים בטופס "פרטי עסקה" או תנאי התכנית, 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 הטלפון במסגרת החבילה או התכנית בה בחרת, לתקופה זו או לשלם את התשלום שנקבע בטופס "פרטי עסקה" או תנאי התכנית כדי להתנתק לפני סוף התקופה).
- אנו רשאים להעלות את 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" או תנאי התכנית.
- יש מגבלות טכנולוגיות חשובות לשירות טלפון על פס רחב (VOB), אנא קרא בעיון את התנאים שבסעיף 3.2.
- יש מקרים בהם נהיה רשאים לנתק אותך מהשירות, למשל אם לא תשלם את החשבון, או אם יתברר לנו שאתה גורם נזק לרשת או מעורב בהונאה. גם אם נאלץ לנתק אותך - עדיין תהיה חייב לשלם את חובותיך לנו.
- אנו נוכל לספק את השירותים רק במקומות בהם קיימת תשתית מתאימה ובמקרה של שירות טלפון על פס רחב, שהוזמן שירות חיבור מתאים מספק התשתית). לא כל השירותים זמינים בכל מקום.
- אספקת שירות טלפון תלויה בגורמים רבים שאינם בשליטתנו. תמיד קיימת אפשרות שיהיו תקלות.
- אסור להשתמש בשירותים שלנו למטרות לא חוקיות או כדי להפריע לאחרים.
- ההסכם מגביל את אחריותנו כלפיך - שים לב במיוחד לסעיף 7 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 9.

1. מהו ההסכם שבינינו?

- זהו הסכם בינך, הלקוח, לבין פרטנר לקבלת שירותינו. כאשר אתה משתמש בשירותינו או מאפשר למנוי מי שמשמש 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 פרטנר מורכב ממסמך הזה, מטופס "פרטי עסקה" או תנאי התכנית, 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" או תנאי התכנית לתנאי ההסכם אלה - תנאי ההסכם אלה גוברים.
- הסכם זה חל על השירותים ועל ציוד קצה ותוכנות שאנחנו מספקים או שתבחר לרכוש מאיתנו לפי ההסכם הזה. ההסכם לא חל על רכישת ציוד קצה נוסף ועל רכישת מוצרים או שירותים שתקנה מצדדים שלישיים, אבל אם התשלום עבור רכישה כזאת נכלל בחשבוך, על התשלום יחול ההסכם זה.
- מנכ"ל משרד התקשורת מוסמך להורות לנו מעת לעת לשנות את ההסכם ההתקשורת, ואתה מסכים לשינויים כאלה.

2. מהאנחנו נותנים לך ומה נדרש כדי לחבר אותך?

2.1 מספר טלפון

- אנו נפתח לך חשבון, ונקצה לך מספר טלפון. לבקשתך, ועל-פי הכללים החלים על-כך, אנו נקצה לך מספרי טלפון עבור מנויים נוספים. ההסכם יחול גם על המנויים והמספרים הנוספים.
- איננו מתחייבים להקצות לך מספר טלפון מסוים אלא אם הסכמנו במפורש אחרת). אנו רשאים לשנות את מספר הטלפון שהוקצה לך מטעמים טכניים או אחרים כולל לפי החלטת משרד התקשורת), ואיננו מתחייבים לשמור לך מספר שהוקצה לך בעבר אם תוותר עליו או כאשר יסתיים או יבוטל ההסכם בינינו.
- בהתאם להוראות משרד התקשורת, ניתן להקצות או לנייד מספר טלפון "גיאוגרפי" עם קידומת שמשוייכת לאזור מסוים, כמו 02 רק באותו אזור, וייתכן שלא תוכל לנייד את מספרך הגיאוגרפי אם תבקש לקבל שירות במקום שהוא מחוץ לאותו אזור. בנוסף, יתכן שתילץ לשנות את המספר שהקצנו לך אם תשתנה הכתובת בה מותקן ציוד הקצה שבאמצעותו אנו מספקים לך שירותים. מספר טלפון עם קידומת ארצית (074) ניתן לנייד לכל מקום.

2.2 חיבור ותשתית

- אנחנו או מי מטעמנו נהיה רשאים להיכנס למקום בו ביקשת שנספק את השירותים (למשל, דירה, בית עסק), אם הדבר יידרש לשם אספקת השירותים, התקנת הציוד, חיבור לשירותים וכן לצורך כל פעולה נלווית הדרושה לשם כך, וזאת בתיאום מוקדם איתך. כמו כן, אם הינך שוכר על המקרקעין, עליך לקבל הסכמה לפי סעיף זה גם מטעמו של בעל המקרקעין. אתה תפצה ותשפה אותנו בנין כל זק שייגרם לנו במקרה שיתברר כי לא ניתנה הסכמת בעל המקרקעין, ואם מדובר בבית משותף, כהגדרתו בחוק המקרקעין התשכ"ט-1969, אתה מסכים גם לכך שאנו או מי מטעמנו נעשה שימוש ברכוש המשותף של הבית לצורך חיבור המקרקעין שבבעלותך או בחזקתך או מקרקעין אחרים שהינם חלק מהבית המשותף לרשת הנייחת, כפי שנקבע בתיאום עם נציגות הבית המשותף.
- אם תבקש להעתיק את השירותים למקום אחר שבבעלותך או בחזקתך, אנחנו נבצע זאת בהתאם לתנאים שנקבע מעת לעת, וזאת בתנאי שקיימת תשתית מתאימה ובאחריותך לוודא קיומה של תשתית ושירות חיבור לתשתית) ובתנאי שאנו יכולים להעניק את השירותים במקום המגורים החדש או שאנו נספק את השירותים המבוקשים באותה העת. אם אתה מקבל שירות טלפון על פס רחב (VOB), באחריותך לפרק ציוד קצה שאנחנו התקנו בכתובתך הישנה ולהעבירו לכתובת החדשה. עליך להזמין מאיתנו שירות של התקנת הציוד מחדש בכתובתך החדשה.
- סעיף זה חל רק אם אתה מצטרף לשירות טלפון על פס רחב (VOB): כדי לקבל מאיתנו שירות טלפון על פס רחב, עליך לדאוג לחיבור תשתית מתאימה "בזק" או "HOT"), תשתית חיבור אינה באחריותנו ועליך להזמין שירות מספק התשתית כמו "בזק" או "HOT" ולשלם עבורו שירות לספק שלך. כמו כן, עליך לדאוג או לבקש זאת דרכנו) להפעלת שירות חיבור לספק אינטרנט ADSL או מתאם כבלים) מספק התשתית שלך. כל אלה אינם חלק מהסכם זה.
- סעיף זה חל רק אם אתה מתחבר לרשת הנייחת שלנו שלא באמצעות שירות טלפון על פס רחב: אתה תהיה אחראי להתקנת כל הציוד בחצריך לרבות כרטיסי PRI) שיידרש לשם חיבורך לרשת הנייחת שלנו ולשם קבלת השירותים. אחריותך תחול על ההתקנה, החיבור, ההפעלה, התיוול והתחזוקה. אתה תאפשר לנו להתקין כל מתקן בזק הנדרש לצורך התקנה, אספקת שירות ותחזוקה של קווים ברשת וכן לצורך אבחון, איתור ותיקון תקלות.

2.3 ציוד קצה חומרה או תוכנה

- אנחנו נמסור לך פרטים לגבי ציוד שאנו נתקין ואיזה ציוד נדרש ממך להתקין. יתכן שולא התקנת הציוד לא נוכל לספק לך שירותים.
- אסור לשנות נתונים שתוכנתו בציוד הקצה על-ידינו או על-ידי היצרן, ושאינם מיועדים לשינוי על-ידך, כמוסבר בחוברת ההוראות של ציוד הקצה. שינוי כזה גם עלול להסיר את האחריות מהמוצר, אך, בעיקר, 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 הסמאות המגנות עליהם מפני שינוי) הם סודיים. ציוד הקצה שאנחנו מוכרים מאפשר לנו להתחבר אליו מרחוק ולתכנת אותו. אתה מסכים שנתחבר מרחוק לציוד הקצה שלך ונתכנת אותו לצורך קיום סעיף זה.

- איננו אחראים לאיכות שירותי הרשת שתוכל לקבל כגון: איכות הקול, ניתוקים והפרעות) אם תשתמש בציוד קצה שלא הותקן על-פי הנחיותינו או שאינו מאושר לשימוש ברשת, ולא נוכל לספק שירותי תמיכה לציוד קצה כזה. שים-לב גם לסעיף 3 - "מגבלות".

שים לב: מותר לחבר לרשת רק מכשירים שקיבלו אישור סוג ממשרד התקשורת. לא חלה עליך חובה לרכוש מכשיר טלפון או שירותי תחזוקה מאיתנו.

- מבלי לגרוע מהאמור בתנאי ההתקשרות שבמסמך זה, במקרה שאתה עושה שימוש במרכזייה פרטית לרבות בביתך, בבית העסק שלך או בארגון שלך), אנו מבקשים להסב את תשומת לבך לכך שקיימת אפשרות של פריצה ו/או חדירה מרחוק ו/או שימוש לא מורשה במרכזייה כאמור לרבות במרכזייה אשר מבוססת על טכנולוגיה העושה שימוש ברשת האינטרנט). למען הסר ספק, פרטנר אינה ולא תהא אחראית, בשום אופן שהוא לרבות לכל נזק או הפסד או הוצאה שעלולים להיגרם לך), לפריצה ו/או חדירה מרחוק ו/או שימוש לא מורשה כאמור, לרבות במקרה שכתוצאה מכך ייעשה שימוש לא מורשה בשירותים שאנו מספקים. אנו ממליצים לך לפנות לספק המרכזייה שלך ו/או לכל גורם אחר שיכול לסייע לך בעניין זה, לשם קבלת ייעוץ לצורך אבטחת המרכזייה מפני אירועים כאמור ובכלל זה, למשל, לצורך חסימת הגישה מרחוק, התקנת הרשאות גישה, ביצוע חסימות במרכזייה וכיו"ב אמצעים מגבילים אחרים).

2.4 שירותים וחבילות - כללי

- השירותים שתוכל להזמין ולקבל תלויים בחבילה או בתכנית בה בחרת ואם תעבור מחבילה או תכנית אחת לאחרת, יתכן ששירותים מסוימים לא יהיו זמינים לך יותר או שישופקו בתנאים אחרים).
- אנו רשאים להוסיף או לבטל שירותים מידי פעם ולקבוע ולשנות את כללי השימוש החלים לגביהם אלא אם הרישיון או הוראות משרד התקשורת מונעים זאת).
- אם לא עשית שימוש בשירות שניתן לך ללא תשלום במשך שישה חודשים רצופים, אנו רשאים אך לא חייבים לראות אותך כאילו ביקשת להפסיק את אספקת השירות.
- עליך לשלם עבור השירותים למרות מגבלות הרשת וציוד הקצה, וגם אם יהיו ניתוקים, כפי שמוסבר בהמשך.
- תוכל לעבור מחבילה או מתכנית אחת לאחרת שזמינה לך), אם לא קבענו תנאים נוספים או אחרים למעבר בחבילה או בתכנית ממנה אתה עובר ובמקרה כזה, יחול על המעבר תשלום של עד 500 ש"ח). שים לב, כמעבר לחבילה או תכנית אחרת יפסיקו לחול עליך התנאים וההטבות של החבילה או התכנית ממנה אתה עובר והטבות או תנאים אחרים שקיבלת. רק תנאי החבילה או התכנית החדשה יחולו. בעסקה הכוללת כמה הטבות, חבילות או אפשרויות בחירה, אפשר לשנות את הבחירה רק פעם בחודש אלא אם קבענו אחרת במסגרת העסקה).

3. מגבלות

3.1 הרשת

- השירותים שלנו זמינים אך ורק באזורים ובמקומות בהם קיימת תשתית מתאימה, שלנו ושל מפעילים אחרים. מסיבות שונות יתכן גם שלא נוכל להמשיך ולספק שירותים באזורים בהם ניתן היה לספק שירותים בזמן שהתקשרנו בהסכם זה. עליך להביא עובדה זו בחשבון.
- לא כל השירותים שלנו זמינים באמצעות כל ציוד קצה. כמו כן, לא כל השירותים זמינים גם בשיחות לרשתות אחרות או לחו"ל, 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.
- בהתאם להוראות משרד התקשורת אנחנו לא נספק, בתמורה או שלא בתמורה, שירותים ללקוחות או מנויים הנמצאים מחוץ לגבולות ישראל.
- עלולות להיות הפרעות לשירות בגלל, בין השאר, חסימות, תנאים גיאוגרפיים, מזג אוויר, הפרעות רדיו, תקלות גם ברשתות של גורמים אחרים אליהן מחוברת הרשת), תחזוקה, רישוי וענייני ביטחון ובטיחות והפסקות חשמל.

3.2 שירות טלפון על פס רחב (VOB)

- כדי להתחבר לשירות טלפון על פס רחב (VOB) יש צורך:
 - בתשתית חיבור למשל, קו של חברת "בזק" או חיבור כבלים) ובשירות חיבור לספק אינטרנט של ספק התשתית למשל, ADSL או אינטרנט בכבלים), שאינם משמשים לחיבור לספק אינטרנט כלשהו פרט ל-orange), או שפועל עליהם שירות אינטרנט מתאים של ספק אינטרנט אחר.
 - בנתב תקשורת שנספק לך בתשלום או שלא בתשלום, בהתאם לסוג העסקה) במסגרת ההסכם.
 - במקרה שהנך בעל תשתית חיבור של חברת "בזק" - אם תבקש להשתמש בשקעים בביתך שהיו מקושרים לקו ה"בזק" שניידת אלינו, וזאת ללא פריסה של תשתית פנימית ייעודית לכל שקע ושקע, יש צורך במתאם טלפוניה "מתאם" אשר יותקן על-ידינו.
- **שים לב**, למעט שירות ADSL, המתאם לא יאפשר לך להשתמש בשירותי חברת "בזק", כגון שירות שיחות יוצאות או נכנסות, או לבצע חיבור לפקס, אזעקה, לחצן מצוקה ועוד שימושים המבוססים על שירותי חברת "בזק". אנו ממליצים לך לוודא מול חברת "בזק" כי אינך מחויב על-ידיה בגיבוי שירותים בהם לא תוכל להשתמש כפועל. אם ברצונך לעשות שימוש מקביל גם בשירותי חברת "בזק", עליך ליידיע אותנו על כך מראש, כדי שנוכל להציע לך פתרון מתאים אחר, במידת האפשר.
- בכדי שתוכל להמשיך ולקבל שיחות שחויגו לקו ה"בזק" שלך עד למימוש הניוד כפועל, עליך לבצע הגדרת פעולת "עקוב אחרי" מקו ה"בזק" אל המספר הזמני שניתן לך. פעולה זו תבטל באופן אוטומטי עם מימוש הניוד. פעולת "עקוב אחרי" כרוכה בתשלום לחברת "בזק" בגין השיחות המופנות, על-פי התעריפים החלים עליך ב"בזק".

- המתאם הוא רכושנו. במקרה שתוצאה להסיר את המתאם למשל במקרה של מעבר לכתובת חדשה, במקרה של ניתוק השירותים שלנו, מכל סיבה שהיא, על-ידיך או על-ידינו, או בכל מקרה אחר, **עליך לתאם איתנו את הסרת המתאם על-ידי טכנאי מטעמנו**. אנו נהיה רשאים לחייב אותך בגין עבודת הטכנאי על פי התעריף הנקוב בלוח התעריפים הכללי שלנו. אם לא תתאם איתנו את הסרתו של המתאם, אנו נהיה רשאים לחייב אותך בעלות המתאם על-פי לוח התעריפים הכללי שלנו. פרטנר לא תישא באחריות בקשר עם מקרים בהם המתאם לא יוסר לאחר מעבר לכתובת חדשה או ניתוק השירותים שלנו, או יוסר שלא על ידי טכנאי שלנו.

- שירות VOB צורך רוחב פס מסויים מחיבור האינטרנט שלך, ולכן הפס שיעמוד לרשותך לשימושים אחרים כגון גלישה) יצטמצם בהתאם לשימוש בשירות VOB.
- כדי לספק שירות VOB איכותי יותר, אנו ממליצים כי תתחבר לשירותי האינטרנט שלנו, וכי רק הם יפעלו על תשתית החיבור ושירות החיבור לאינטרנט שלך.
- אם תרצה להפעיל את שירות VOB שלנו באמצעות שירות אינטרנט של ספק אינטרנט אחר:
 - עליך לרכוש שירות מתאים למשל, ברוחב פס של לא פחות מ-1.5 מגה ביט, ללא חסימות לשירותי SIP - פרטים מלאים ועדכניים ניתן לקבל מנציגי השירות שלנו)
 - איכות השירות עלולה להיות נמוכה יותר מאשר שירות שמסופק ביחד עם שירות האינטרנט שלנו, בין השאר בגלל שאיננו יכולים לנטר את איכות שירות האינטרנט שלך.
 - לא נוכל להיות אחראים לאיכות השירות ולהפרעות ובעיות הנובעות משירות האינטרנט של הספק שלך, ולא נוכל לטפל בבעיות אלו וכמובן, גם לא בבעיות שאצל ספק האינטרנט שלך).
 - נצטרך להזין את שם המשתמש והסיסמא שלך אצל ספק האינטרנט בצידוד הקצה שסיפקנו לך כמו נתב תקשורת מתקדם), כדי שצידוד הקצה שלנו יוכל להתחבר לשירות האינטרנט שלך. לשם כך, יהיה עליך לגלות את שם המשתמש והסיסמא לטכנאי ולנציגי התמיכה הטכנית שלנו בעת ההתקנה, ובמקרים מסויימים גם במסגרת פעולות תמיכה שנבצע, וכן להודיע לנו מיידית בכל מקרה שבכוונתך להחליף את ספק האינטרנט שלך, או לשנות את שם המשתמש או הסיסמא שלך, ולגלות לנו את הפרטים החדשים. לצורך אספקת תמיכה, אנו רשאים לשמור אצלנו פרטים אלה.
 - עליך להודיע לנו גם על כל שינוי ברוחב הפס של שירות האינטרנט שלך, גם אצל ספק התשתית כגון "בזק" או "HOT") וגם אצל ספק האינטרנט שלך, וכן על התקנה של צידוד קצה נוסף כלשהו כגון נתב אלחוטי), לפני או אחרי צידוד הקצה שסיפקנו לך. לידיעתך, קיימות תצורות רשת שבהן לא נוכל לספק שירותים או תמיכה.
 - אם לא תודיע על שינויים מראש, לא תוכל להשתמש בשירות VOB שלך, באחריותך ולכן תצטרך, למשל, להמשיך לשלם לנו את התשלומים החודשיים החלים על שירות ה-VOB שלנו).

3.3 התקנה / שירותי תמיכה באזור יהודה והשומרון ומזרח ירושלים "אזור מיוחד"

- **שים לב!** על-פי הוראות החוק החלות על פרטנר, כל הגעה של טכנאי לאזור מיוחד למשל, עבור ביצוע התקנה או מתן שירותי תמיכה כלשהם) כפופה להנחיות מקצועיות ולנוהלי אבטחה של כוחות הביטחון. בין היתר, חובה על הטכנאי להגיע לביתך ברכב ביטחון מאובטח. לפיכך:
 - למעט מקרה של מתן שירותי תמיכה בשל תקלה טכנית מצד פרטנר, במקרה של ביקור טכנאי התקנה/תמיכה באזור מיוחד יחול עליך **חיוב בגין השתתפות בעלות רכב ביטחון מאובטח בסך של 500 ש"ח כולל מע"מ "החיוב המיוחד"**.
 - החיוב המיוחד יתוסף לתשלום בגין ביקור טכנאי לשם ביצוע התקנה/מתן שירותי תמיכה כלשהם, ולא יבוא במקומו.
 - אתה תחויב בגין ביקור הטכנאי גם במקרים בהם יגיע הטכנאי לביתך אך לא יוכל לבצע את ההתקנה/לתת את שירותי התמיכה, בשל היעדרותך או בשל נסיבות אחרות שאינן באחריות פרטנר.
 - עקב הצורך בתיאום רכב ביטחון מאובטח כאמור, זמן ההמתנה לביקור טכנאי לשם ביצוע התקנה באזור מיוחד עלול להימשך **90 ימים** וזמן ההמתנה לביקור טכנאי באזור מיוחד לשם מתן שירותי תמיכה כלשהם עלול להימשך **4 ימי עבודה**. **בשל כך, אנו ממליצים לך להשאיר בידך קו טלפון נוסף, לצורך גיבוי.**

4. מה חובותיך לפי ההסכם?

4.1 תשלומים

- עליך לשלם בזמן את החשבונות שתקבל.
- אם לא תשלם בזמן, נוכל לפנות אלייך בעצמנו או באמצעות מי מטעמנו לשם גביית תשלומים אותם חב וזאת באמצעות מכתב, דואר אלקטרוני (e-mail), הודעת מסר קצר (sms) או שיחת טלפון.
- 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 גבייה 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 שנקוט נגדך בהליכים משפטיים, שיהיו כרוכים בהוצאות נוספות, אשר יחולו עליך.
- אנחנו רשאים לגבות את חיוביך באמצעות אחר מטעמנו, לרבות באמצעות חברת פרטנר תקשורת בע"מ מפעילת רשת orange בישראל). אתה מסכים שנסב את חובותיך ושמקבל ההסכה ינקוט באמצעי הגבייה שמוותר לנו לנקוט לפי ההסכם או הדין.

4.2 תעריפים, עדכון תעריפים, ועקרונות חיוב

- התעריפים וחיובים 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) ולפי לוח התעריפים הכללי שלנו לשירותים וציוד קצה שאינם קבועים בחבילה). אם הצטרפת לשירות PRI, תנאי תכנית התעריפים ומסמכי ההסכמות האחרות איתך קובעים את התעריפים, ביחד עם לוח התעריפים הכללי שלנו לשירותים וציוד שאינם כלולים בתכנית התעריפים). במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים כמפורט בהסכם בינינו לבין הוראות הרישיון בנושא זה, הוראות הרישיון גוברות.
- המחיר ותנאי הרכישה של מוצרים ושירותים של צדדים שלישיים (ספקים שונים) הנרכשים באמצעותנו כלומר, שהספק מחייב אותך על המוצר או השירות באמצעות החשבון החדשי 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 החשבון החדשי שלך אצלנו.
- השיחות נמדדות ביחידות זמן של שניה אחת. לענין זה יראו כל חלק של שניה כשניה שלמה.
- בעת שימוש בשירותים שיחת ועידה (בעבור כל משתתף), שיחה ממתינה, הפניית שיחה, החזק שיחה, יחולו החיובים שחלים על שיחות מן המכשיר או אליו, לפי תנאי השירות.
- 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 מנוי שלנו לתקופה מסוימת, ונשאר מנוי שלנו במשך התקופה, באותה תקופה התעריפים יועלו לפי התנאים שבטופס "פרטי עסקה". בשירות PRI, תנאי ההעלאה מופיעים בטופס תנאי התכנית). בכל מקרה גם אם 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.
- 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 אלה, בכל עת.
- אנו רשאים לקבוע תשלום לשירותים שניתנים ללא תשלום חודשי (למשל, תא קולי), בעת ההצטרפות.
- אנו נהיה רשאים אך לא חייבים לראות כל מנוי, שבמשך 12 חודשים לא ביצע אף שיחה, כאילו המנוי או הלקוח) ביקש לנתקו מהרשת ולהפסיק את השירותים על פי הסכם זה.
- אנו רשאים לנתק שיחות הנמשכות שעתים או יותר.

4.3 איך משלמים? מתי נדרוש פיקדון?

- התשלום יהיה באמצעי התשלום כגון כרטיס אשראי) שנסכים עליו ושיפורט בטופס "הסכם התקשרות" או "פרטי עסקה" או במסמך אחר.
- יתכנו מקרים בהם נדרוש ממך פיקדון או ערובה להבטחת התחייבויותיך לפי הסכם 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 או נמנע 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 הסכם זה בתנאי שמילאת את כל התחייבויותיך לפי ההסכם. בכל מקרה, איננו חייבים להחזיר לך את הערובה לפני שעבר חודש ימים מהמועד בו הופסקו השירותים. 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.

4.4 ניידות מספרים

- אם לפי העסקה או החבילה שלך חל תעריף השלמה בשיחה לרשת ניחת אחרת בישראל, עליך לשים לב לכך שבעקבות הפעלת ניידות מספרים, קידומת של מספר טלפון לא מציינת בהכרח את מפעיל התקשורת שאליו מחובר מנוי שאליו מתקשרים. לדוגמה, מנוי בבזק שמספר הטלפון שלו 03-00000000, יכול לעבור לרשת הניחת של פרטנר ולהישאר עם אותו המספר, כולל הקידומת, ולכן שיחה מהרשת הניחת של פרטנר לאותו מנוי תהיה "שיחה ברשת", למרות הקידומת. מצד שני, ייתכן גם ששיחה למנוי שקידומת מספר הטלפון שלו היא 074 תהיה "שיחה לרשת ניחת אחרת בישראל" ויחול על השיחה תעריף השלמה, אם אותו מנוי נייד את מספרו לרשת ניחת אחרת. גם לגבי שירותים אחרים ייתכן שיחול תעריף השלמה כאשר מנוי שמספר הטלפון שלו הוא עם קידומת 074 עובר עם מספרו לרשת אחרת.
- הטבות כגון תעריפים מוזלים, הנחות, שיחות חינם, יעדים מוזלים וכדומה, שלפי תנאיהן חלות רק ב"שיחה ברשת", יכולות לחול גם על שיחות מהרשת הניחת של פרטנר למנויים שניידו את מספריהם לרשת זו, אף אם הקידומת של מספרם אינה 074, אבל הן יפסיקו לחול על שיחות למנויים שניידו את מספרם לרשת ניחת אחרת, גם אם הקידומת נשארה 074. באחריותך לדאוג לעדכן את רשימת היעדים המוזלים שבחרת כך שתכלול רק מנויים שנמצאים ברשת הניחת של פרטנר, 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 הניחת של פרטנר, וודא כי רשימת המנויים מעודכנת, משום שיתכן שמנוי שהיה ברשת אחרת כשהוספת אותו לרשימת יעדי השיחה עליהם חלה ההטבה, עבר בינתיים לרשת הניחת של פרטנר ועתה חל על שיחות אליו תעריף אחר.

4.5 באחריותך... כל הסעיפים בפרק זה הם מהותיים

- עליך למסור לנו פרטים נכונים ולעדכן אותנו כשחל בהם שינוי. שים לב במיוחד, כי הניתוב שלך באמצעות שירות טלפון על פס רחב אל מוקדי שירותי חירום ציבוריים באיזורך יעשה בהתאם לכתובת שמסרת, ולכן חשוב שתעדכן אותנו בכל שינוי כתובת.
- אסור להשתמש בשירותים לכל מטרה בלתי חוקית או שהיא עוולה, או לגרום כל מטרד או הפרעה, ואסור להרשות לאחרים לעשות זאת; אסור לאפשר לאחרים להתחבר לטלפון ה-VOB שלך בכל אמצעי; 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 ברשת תקשורת), או להפריע לאחרים או לסכן אותם.
- 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 נבקש שתיצור לעצמך או שנשפך לך) שם משתמש, סיסמא או קוד סודי, או שנדרוש ממך פרטים מזהים כמו מספר תעודת זהות ופרטי אמצעי תשלום. 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 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 תפר תנאי ההסכם 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 ללא הודעה מוקדמת. מקרים אלה כוללים שימוש לא כדון, כפי שמוסבר בסעיף זה; אי תשלום חשבון כפעם השלישית בתוך 12 חודשים; קיום חשש סביר להונאה; נסיבות חירום; שימוש בשירותים בכמות חריגה אבל אנחנו נפנה אליך לבקש הסבר לכך לפני שננתק אותך) 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.

- לידיעתך, הוראות מפורטות בעניין זכויותיך והתנאים בהם אנו רשאים להפסיק את מתן השירותים מופיעות ברישיון.

5. הפרטיות חשובה לנו

5.1 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 שמסרת לנו לצורך תשלום חשבונותיך. כדי להפחית סכנה של מסירת נתונים למתחזים וכדי למנוע הונאות, אנו מאפשרים לך לקבוע סיסמא, שרק באמצעותה תוכל לקבל מידע פרטי הנוגע אליך. אנו ממליצים מאוד שתבקש לקבוע לעצמך סיסמא. שים לב להוראה בסעיף 4.5 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 הסכם זה.
- לך, חלקך, תהיה גישה למידע פרטי של מנויך. באחריותך לוודא, כי מנוייך מודעים ומסכימים לכך וגם ליתר הוראות הסכם זה בכלל וסעיף 5 זה בפרט.

5.2 מה אנחנו יכולים לעשות עם המידע שלך?

- אם לא סימנת אחרת בטופס "הסכם התקשרות" או "פרטי עסקה" או תבקש זאת בכתב מאוחר יותר, אנו נהיה רשאים:
 - לכלול פרטים לגביך ולגבי המנוי 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 לבקש מאיתנו לחסום את העברת המספר למנוי הנמען);
 - לפנות אליך ולמנוי מעת לעת בהצעות שיווקיות שונות ופרסומות שלנו ושל צדדים שלישיים, בכפוף להוראות כל דין בין היתר באמצעות דואר אלקטרוני אי-מייל, הודעת מסר קצר (SMS), פקסימיליה ומערכת חיוג אוטומטי, באמצעות שירות הטלפון שאנו מספקים לך לפי הסכם זה ובכל אמצעי תקשורת אחרת שמסרת לנו את פרטיו.
- אנו רשאים להשתמש בשירותיה של חברת פרטנר תקשורת בע"מ כדי לאסוף, לאחסן, לעבד, לשמור ולבצע פעולות אחרות במידע אודותיך ואודות מנוייך, כך שמידע זה יועבר לחברת פרטנר תקשורת בע"מ, ויוחזק אצלה, לכד או בנוסף למידע שייאסף אצלנו, וישמש אותה ואותנו. כמו כן, אתה מסכים גם כי נקבל מידע אודותיך ואודות מנוייך מחברת פרטנר תקשורת בע"מ ושנוכל להשתמש בו לכל מטרה הקשורה לאספקת השירותים לך לפי הסכם זה.
- כדי לספק את השירותים, וכדי לספק לך שירות מותאם אישית, אנחנו צריכים לאסוף ולעבד נתונים על השיחות שתבצע ושתקבל ועל שאר השירותים שתשתמש בהם. כפיך 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 אותך ולהעבירם לספקים שלנו, כדי לאפשר לך לקבל תכנים המותאמים אישית לצרכיך ולהעדפותיך, אבל במקרים כאלה לא נעביר שירות לספקים כל מידע שעשוי לזהותך באופן אישי בלי הסכמתך.

5.3 חשוב: מקרים חריגים ומיוחדים

- להגנתך, במקרי חירום מותאמים. כולל בהתקשרות לשירותי חירום, אנחנו נמסור פרטים על מספר הטלפון שלך ומיקומך, אפילו אם ביקשת לחסום את העברת מספר הטלפון שלך בדרך כלל או אם הגדרת חסימה כזו.
- אנו יכולים לנקוט באמצעי אבטחה שונים כדי להגן על הרשת. האמצעים יכולים לכלול סינון ובדיקה ואתה מסכים שנקוט באמצעים אלה כדי להשתמש בשירותים.
- לתשומת ליבך, מטעמים טכניים ולצורך מתן השירות, מספר הטלפון ממנו אתה מתקשר יהיה מזוהה למפעילי תקשורת בישראל ולעיתים גם בחו"ל) ולגורמים נוספים, ללא קשר לחסימת הזיהוי על-ידך.

6. לכמה זמן ההסכם?

6.1 מתי ההסכם חל?

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

6.2 סיום ההסכם וניתוק השירותים

- אם תרצה לבטל את ההסכם, תוכל לעשות זאת בהודעה בע"פ בפניה אל מוקד השירות בטלפון *5474 או בכפיה לאחד ממרכזי השירות של orange) או בכתב. בכפיה בדואר רשום לכתובת: פרטנר פתרונות תקשורת ניחים - שותפות מוגבלת, רחוב העמל 8, פארק תעשיות אפק, ת.ד. 435, ראש העין 48103, בדואר אלקטרוני service@orange.net.il או בפקסימיליה 054-7817069. עליך לציין בפנייתך שם, מספר זהות, מספר טלפון וכן 4 ספרות אחרונות של אמצעי התשלום.

• ביטול עסקת מכר מרחוק -

- 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;
- 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;
- 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;
- 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 רוכלות -

- 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;
- אם הזמנת מאיתנו נכס למשל, ציוד קצה), בנסיבות של "עסקה ברוכלות" 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;
- 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.
- כשההסכם מסתיים, השירותים ינותקו אבל עדיין תצטרך לשלם לנו את חובותיך, ואם העסקה או תכנית התעריפים שלך כוללת התחייבות לתקופת זמן מינימלית של חיבור לרשת, גם את התשלומים שחלים עקב סיום מוקדם של העסקה או תכנית התעריפים).
- אם אנחנו נרצה לבטל את ההסכם, נוכל לעשות זאת רק במצב בו אנו רשאים להפסיק את מתן השירותים לך לפי ההסכם כולל בעת סיום העסקה או תכנית התעריפים בה בחרת), לפי הרישיון, ועל-פי כל דיון. 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 כדיון לספק את השירותים.
- תוכל להודיע לנו בכתב, על רצונך בניתוק זמני של כל השירותים לתקופה שלא תעלה על שישה חודשים. בתום התקופה שציינת תחובר מחדש לשירותים, ללא כל צורך בהודעה מוקדמת מצידנו. אם התחייבת להישאר מנוי של לתקופה מסוימת, תקופת הניתוק הזמני לא תיספר כחלק מתקופת ההתחייבות. ספירת תקופת ההתחייבות תוקפא לתקופת הניתוק הזמני).

7. חשוב - אחריותנו מוגבלת

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 41 לחוק התקשרות 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 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 פרטנר, הכול בכפוף לכך שהמקרים האמורים אינם בשליטתנו ושעל-אף מאמציינו הסבירים אין באפשרותנו לעמוד בהתחייבויותינו.

- האמור בסעיף זה בא להוסיף על כל חסינות, הגבלה או פטור מאחריות המוענקים לפרטנר או אשר יוענקו לה בעתיד על-פי הוראות הדין.

8. עוד כמה דברים

- תוכל לשנות את מפעיל השירות הבינלאומי שבו בחרת כברירת מחדל חיוג "00" או "188" תמורת תשלום. אנא הקפד לשנות בהתאם את ההגדרות גם במרכזיה שלך, אחרת לא תוכל לחייג באמצעות המפעיל הבינלאומי בו בחרת.
- פרטנר מינתה אחראי לטיפול בתלונות הציבור שתפקידיו 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 בכתובת: האחראי לטיפול בתלונות הציבור, פרטנר פתרונות תקשורת נייחים - שותפות מוגבלת, רח' העמל 8, פארק תעשיות אפק, ת.ד. 435, ראש העין 48103.
- זמני התגובה לתלונות יהיו עד 14 ימי עבודה אבל עד 5% מכלל הפניות אל האחראי לטיפול בתלונות הציבור יכולות להיענות תוך חודש).
- בכל מקרה בו תשובת האחראי לטיפול בתלונות הציבור לא תספק אותך, תועבר הפנייה לדרג ניהולי אשר יבחן את הפנייה שוב ויענה לך ישירות, בתוך 30 יום מיום פנייתך.
- יישוב סכסוכים - מחלוקות שיתגלעו בינינו בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות, יועברו לבירור 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.
- אפשר לפנות אל מוקד השירות והמכירות שלנו ולתמיכה טכנית בטלפון *5474. המענה במוקד הפניות הטלפוני ייעשה תוך זמן סביר.
- 90% מהפניות יטופלו ישירות על ידי נציגי השירות, עד לסימון. לא יותר מ-10% מהפניות יופנו 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" או "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.

למה אנחנו מתכוונים כשכתוב:

- אנחנו, פרטנר וכל פנייה בגוף ראשון רבים כגון "סיפקנו", "אלינו" - פרטנר פתרונות תקשורת נייחים - שותפות מוגבלת שמספרה 55-022354-9. השותף המוגבל הינו - חברת פרטנר תקשורת בע"מ, ח.צ. 52-004431-4, והשותף הכללי הינו פרטנר תקשורת עתידית (2000) בע"מ, ח.פ. 51-293450-6.
- 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".
- מני - מי שמשמש בשירותים שאנו מספקים במסגרת הסכם זה ברשותך או באחריותך.
- הוראות הדין - הוראות כל דין לרבות חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ופקודת הטלגרף האלחוטי (נוסח חדש) התשל"ב-1972 והתקנות והכללים לפיהם, הרישיון והוראת רשות מוסמכת.
- חודש - תקופה לגביה חל חשבון.
- חבילה - הכללים, התנאים והתעריפים המפורטים במסמך "פרטי עסקה" [לשירות טלפון על פס רחב (VOB)].
- לוח תעריפים - לוח התעריפים הכללי שלנו כפי שיתעדכן מעת לעת.
- מכשיר - ציוד קצה באמצעותו ניתנים השירותים.
- הרישיון - רישיון כללי ייחודי למתן שירותי בזק פנים ארציים נייחים.
- הרשת - המערכות שבאמצעותן אנו מספקים שירותים ומבצעים את כל הפעילויות הנלוות.
- שיחה נייחת - שיחה המתחילה בישראל ברשת הנייחת של פרטנר שיעדה מנוי ברשת הנייחת של פרטנר או ברשת נייחת אחרת בישראל.
- שיחה בתעריף מיוחד - שיחה למספרים בחיוב מיוחד כגון שירותי מודיעין, שירותי השכמה) ושיחה שעבורה 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 1957, 1919, 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", "נטויז'ן 013", "012 סמייל" הרשימה מתעדכנת מידי פעם).
- שיחה אחרת - שיחה המתחילה ברשת הנייחת של פרטנר, שיעדה מנוי של מפעיל תקשורת לא-בינלאומי אחר המשתמש בקידומת ישראלית פנים-ארצית ושאינה שיחה נייחת, כגון: "סלקום", "פלאפון", "מירס", הרשימה מתעדכנת מידי פעם), וגם הרשת הסלולרית של חברת פרטנר תקשורת בע"מ (orange).
- שיחה - תקשורת קולית ותקשורת נתונים בלי קשר לשאלה אם השימוש ברשת הוא בצידוד אלחוטי או בצידוד קווי, וגם אם השיחה הגיעה לתא קולי או הופנתה למספר אחר באמצעות "עקוב אחרי" או באופן אחר).
- שירותים - השירותים שאנו מספקים באמצעות הרשת.
- תכנית תעריפים - הכללים, התנאים והתעריפים המפורטים במסמך "תנאי התכנית" החל על התכנית בה בחרת לשירות (PRI).
- תעריף השלמה - תעריף שעשוי להתווסף לתעריף החל על שיחה, במקרה שיעד השיחה אינו מנוי ברשת הנייחת של פרטנר תעריפי השלמה של כל אחד מסוגי התקשורת אינם זהים ותלויים גם ביעד ההתקשורת). למשל, במקרה של שיחות, תעריף השלמה יכול לחול בשיחה אחרת ובשיחה בתעריף מיוחד.
- שירות טלפון על פס רחב (VOB) - שירות טלפון שנספק על ידי חיבור ציוד קצה ייעודי לרשת האינטרנט.
- שיחה ברשת - שיחה המתחילה בישראל ברשת הנייחת של פרטנר, שיעדה מנוי ברשת הנייחת של פרטנר.
- שיחה לרשת נייחת אחרת בישראל - שיחה המתחילה בישראל ברשת הנייחת של פרטנר, שיעדה מנוי ברשת נייחת אחרת בישראל.