

ברוכים הבאים

תנאי התקשרות עם חברת פלאפון



פלאפון

גרסה מספר 5

11	1. הגדרות למונחים ולשירותים
89	2. ההסכם
91	3. מספר טלפון (קו)
92	4. כרטיס SIM/USIM/MICROSIM
94	5. ציוד קצה:
99	6. פניות שירות
103	7. פלאפון חו"ל
109	8. תשלומים ועדכון תעריפים
115	9. מדיניות הגנת הפרטיות
121	10. ניתוק או הפסקה של שירות
132	11. אחריות
136	12. שימוש שלא כדין
141	13. הפרה מהותית
142	14. הבטחת התחייבויות הלקוח
144	15. חסימת ציוד קצה רט"ן
145	16. שונות

ברוך הבא,

אנו מודים לך על שבחרת בפלאפון.

בחוברת תמצא פירוט של תנאי ההתקשרות שלך עם חברת פלאפון ומידע חשוב נוסף.

התנאים שבחוברת זו הינם ההסכם שבינך ובין פלאפון ומצטרפים לתנאי התכנית שלך שבנספח המנוי ובמסמכים נוספים.

השימוש בשירותי פלאפון מהווה הסכמה לתנאים אלה.

אנא קרא אותה בעיון ושמור אותה לשימוש ולעיון עתידיים.

אנו מאחלים לך הנאה משימוש במכשירך ברשת פלאפון.

- השימוש ברשת פלאפון כפוף לתנאים שבהסכם זה ותנאי התוכנית שבנספח המנוי ויתר המסמכים שבינך- הלקוח לבין חברת פלאפון. הלקוח מצהיר ומתחייב בזה כי יביא לידיעת המשתמש את הוראות הסכם זה ויתנה את השימוש בהסכמת המשתמש לכל ההוראות הנוגעות לו בהסכם זה.
- תנאי ותעריפי התכנית החלים עליך מפורטים בתנאי התוכנית שבנספח המנוי. ככל שתנאי התכנית מפנים להגדרות שבהסכם זה, ההגדרות הרלוונטיות יחולו כהשלמה לתנאי התכנית.
- תעריפים כלליים אחרים מפורטים בעלון תעריפי שירותים עיקריים של פלאפון, המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד

- ממנו וכפי שיתעדכן מעת לעת או כמפורט באופן אחר (כגון באתר האינטרנט או מסמכים או בהסברים לכל שירות).
- התנאים שבהסכם זה יחולו במצורף להסכם למתן שירותי רדיו טלפון נייד שבין הלקוח לבין פלאפון ולנספח/י המנוי/ים.
 - התנאים שבהסכם זה יחולו על כלל המנויים (הקווים) של הלקוח הרשומים על שמו.
 - היה ובמסגרת רכישה עתידית של ערכת מכשיר/מודם סלולרי/מחשב/כרטיס Micro SIM/SIM (לפי העניין) או מעבר תכנית, תימסר ללקוח חוברת תנאי התקשרות בגרסה מעודכנת יותר, תחליף החוברת בגרסתה המעודכנת את חוברת זו, והחוברת המעודכנת תחול על כלל הקווים שעל שם הלקוח (לרבות קווים שנרכשו/חוברו קודם לכן וקווים

שיצורפו לאחר מכן) והכל אלא אם נאמר מפורשות אחרת בחוברת המעודכנת.

• במסמכי הרכישה/מעבר לתכנית העתידית (אם יהיו), יימסר ללקוח באם קיימת חוברת מעודכנת והוא יאשר במסגרתם את קבלתה.

• עצם השימוש שעשה אדם בשירותים ייחשב כהסכמה לקבל על עצמו את כל התנאים המפורטים בהסכם זה ו/או בתנאי השירות המופצים על ידי פלאפון בכל מדיה שהיא, אף ללא חתימה, מבלי לגרוע מזכותה של פלאפון להתנות את המשך מתן השירותים בחתימה על המסמכים הרלוונטיים.

• בכפוף לכל דין, השימוש במכשיר כולל אפשרות שימוש בשירותי תוכן קוליים, כגון משלוח ברכות וכו'. החיוב כמחיר

שיחה או כמצוין בכל שירות.

• שירות שליחת זיהוי של מספר הפלאפון של המנוי (אם נבחר) כולל אפשרות חסימת זיהוי לפני כל שיחה. לא נתבקש השירות, תתאפשר שליחת זיהוי לפני כל שיחה.

• בכל סתירה בין הוראות הסכם זה להסכם ספציפי של שירות מסוים, יגברו הוראות ההסכם הספציפי.

• השימוש בשירותים הוא בתשלום (למעט שירותים לגביהם צוין במפורש שיינתנו ללא תשלום). בחלק מהשירותים הניתנים ללא תשלום חודשי קבוע, קיים תשלום בגין שימוש, צריכת תכנים, הורדת תוכנה וכד', כמפורט בתנאי כל שירות.

• התנאים והתעריפים נתונים לעדכון מצת לעת על פי שיקול דעת פלאפון (לרבות עדכון של תעריפי שירותים הניתנים

ללא תשלום), אלא אם הוסכם אחרת בתנאי התוכנית באופן מפורש ועל פי אותם תנאים שסוכמו.

• מעבר בין מסלולים/תוכניות יתאפשר מצת לעת, בכפוף לנהלי ותעריפי פלאפון ולתנאי כל מסלול/תוכנית ולתנאי ההתקשרות שבין פלאפון לבין הלקוח.

• מעבר מסלול/תוכנית במהלך תקופת ההתחייבות, ו/או ביטול שירות בהתחייבות לפני סיום תקופת ההתחייבות, כרוך בתשלום עמלת יציאה, על פי תנאי המסלול/התוכנית/השירות.

• הסכם זה הועבר למשרד התקשורת לשם אישור אשר טרם ניתן. הנוסח המאושר יחול גם על הלקוח.

• המנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהסמיכו לכך, מוסמך להורות לפלאפון לשנות את הוראות הסכם

זה. בהצטרפותו לרשת פלאפון מסכים הלקוח לכל שינוי בהסכם בעקבות הוראה כאמור.

• במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם בין הוראות הרישיון לעניין זה, תיגברנה הוראות הרישיון.

1. הגדרות למונחים ולשירותים

בהסכם זה תהיה למילים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצידם, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

הגדרות כלליות:

• "פלאפון" - פלאפון תקשורת בע"מ.

• **"רשת"** - מערכת הרט"ן של פלאפון.

• **"דין"** - הוראות כל דין, לרבות רישיון פלאפון כפי שיתעדכן מעת לעת. הרישיון ניתן לעיון במרכזי השירות של פלאפון ובמשרד התקשורת.

• **"לקוח"** - מי שהתקשר עם פלאפון על פי הסכם זה.

• **"משתמש"** - צד שלישי כלשהו העושה שימוש קבוע או מזדמן במכשיר.

• **"ספק"** - כל גורם, זולת פלאפון, בישראל או בחו"ל, שיספק ללקוח ו/או אל מכשיר הרט"ן המחובר לשירותי הרט"ן, שירותים ו/או מוצרים כלשהם, באופן ישיר ו/או באמצעות פלאפון ו/או באמצעות כל גורם אחר, לרבות מפעילי תקשורת, זכיינים ובעלי רישיונות מכל סוג שהוא, ספקי גישה, תוכן, שירותים, יישומים ומסחר אלקטרוני.

• **"ספק מוסדר"** - ספק שהתשלום בגין שירותיו נגבה מהלקוח במסגרת חיובי הלקוח.

• **"כרטיס SIM / USIM (כולל MICROSIM)"** - כרטיס הכולל מעבד אלקטרוני זעיר וזיכרון שבו תוכנתו נתונים שונים והמקושר לקו ברשת פלאפון, ואשר ביחד עם מכשיר תומך, מאפשר גישה לשירותים.

• **"קו" או "מנוי"** - מספר הטלפון שהוקצה על ידי פלאפון למכשיר ולכרטיס ה-SIM.

• **"מכשיר"** - מכשיר טלפון סלולארי או מודם סלולארי נטסטיק, מחשב עם נטסטיק פנימי, טאבלט או ראוטר, תומכים, המאפשרים באמצעותם חיבור לקו ברשת פלאפון (עם כרטיס SIM או ללא - לפי הטכנולוגיה גישה לשירותים). כל מקום בהסכם זה בו ייאמר "מכשיר" הכוונה גם לכרטיס ה-SIM

המקושר לאותו קן, למצט במקרה בו נאמר במפורש כי הכוונה למכשיר בלבד או במקרה בו הקשר הדברים מחייב אחרת.

• **"השירותים" או "השירות"** - שירותי הרט"ן ו/או שירותים נלווים ו/או שירותי ערך מוסף, ו/או המוצרים ו/או כל שירות אחר, גם אם אינו שירות רט"ן או קשור אליו, שיינתן בישראל או בחו"ל על ידי פלאפון ו/או על ידי ספק, כולם או חלקם, לפי העניין.

• **"תשלומים קבועים"** - תשלומים שאינם תלויים בפועל בשירותים ו/או במוצרים, כגון תשלום חודשי קבוע (דמי מנוי), תשלום חודשי קבוע עבור חבילת שירותים, תשלום חודשי קבוע בגין מנוי לשירות מסוים, וכל תשלום אחר בעל מאפיין דומה. מילים וביטויים אחרים בהסכם זה, ככל שלא הוגדרו בסעיף זה או להלן, תהא להם המשמעות הקבועה להם בהוראות הרישיון ו/או הדין.

• **"חיובי לקוח"** - חיוב בגין כל השירותים והמוצרים שיוזמנו על ידי הלקוח ו/או צד ג' מעת לעת, לרבות חיוב בגין שירותי רט"ן, תשלומים קבועים, עמלות כמקובל בפלאפון מעת לעת (לרבות בגין פעולות חיבור וניתוק קווים ו/או מכשירים ו/או שירותים, שינוי מסלול התעריפים, שינוי שירותים הניתנים ללקוח, העברת שיוך מפעילים בינלאומיים, שירותי מנהלה נוספים וכו'), חיובים בגין רכישת מוצרים, שירותים נלווים, שירותי ערך מוסף והכל על פי ההסכם הספציפי עם הלקוח, באם תקף ו/או על פי מחירון פלאפון ו/או מחירון צד ג', התקף אותה עת - הכל לפי העניין, וכפי שאלה יעודכנו מעת לעת. חיוב בגין שירותים ו/או מוצרים של ספק מוסדר, חיוב בגין שימוש במערכות בזק אחרות בישראל ובחו"ל, מיסים, היטלים, אגרות ותשלומי חובה אחרים החלים על השירותים והמוצרים.

• **"ניתוק שירות"** - הפסקה זמנית של השירותים.

• **"הפסקת שירות"** - הפסקה מוחלטת של השירותים.

• **"דקת זמן אויר פלאפון"** - דקת תנועה פנים רשתית של פלאפון בישראל הנמדדת ביחידות זמן של שנייה אחת.

• **"דקת זמן אויר"** - דקת תנועה בין רשתית היוצאת מהרשת הסלולארית של פלאפון בישראל ומסתיימת ברשתות של מפעילי תקשורת אחרים בישראל. דקת זמן אויר נמדדת ביחידות זמן של שנייה אחת.

הגדרות לכלל התוכניות:

לתשומת ליבך, המצ"ב הינו מקבץ של כלל ההגדרות לתוכניות. ההגדרות הרלוונטיות לכל מנוי הינן בהתאם לתנאי התכנית שלו כמפורט בנספח המנוי. התנאים והתעריפים בנספח המנוי

מבוססים על ההערות וההגדרות שלהלן וכפופים לתנאי התכנית ומסלול החיוב ולתנאי השירותים, ההטבה/ות או ההנחה/ות ולתמיכת המכשיר (לפי העניין).

דקות העומדות לרשות המנוי למימוש בחודש, אינן ניתנות לצבירה לחודשים הבאים, במקרה בו לא מומשו בחודש מסוים ו/או לא מומשו באופן מלא.

שיחה אל יעד נבחר יש לסיים ביעד זה ואין להמשיכן (כהפניית שיחה או מנגנון אחר) מהיעד ברשת פלאפון ליעד אחר שאינו ברשת פלאפון. פלאפון תהיה רשאית לתמחר שיחות שיעשו בניגוד לכך, רטרואקטיבית לפי תעריף דקת שיחה רגילה של הלקוח.

• **תעריף דקת שיחה:** כולל זמן אויר פלאפון ודמי השלמת שיחה בחיוג מהמנוי שבמסלול הרלוונטי אל מנויי מפעילי

תקשורת ישראלים, בישראל. התעריף אינו חל בחיוב לשירותים, מספרים מיוחדים, כוכביות וכיו"ב (כגון: 144, 155) וכן אל מנויי מפעילים סלולאריים ברשות הפלשתינאית (כגון ג'אוול) - במידה ולגביהם קיים תעריף ייחודי (את התעריף הייחודי הנ"ל ניתן לקבל במוקד פלאפון ו/או במסגרת השירות ו/או במוקד ספק השירות). כמו כן, התעריף לא כולל תשלומים למפעילים בינ"ל וכל תשלום שאינו מוגדר כאמור. התעריף מעוגל ליחידות זמן של שנייה אחת. הגדרה זו תקפה כל עוד לא צוין אחרת בנספח תנאי התוכנית הרלוונטית למנוי. בחיוב למפעילים סלולאריים ברשות הפלשתינאית (כגון ג'אוול) תעריף דקת שיחה לא חל. התעריף שיחול הינו אחיד, כמפורט בעלון תעריפי שירותים עיקריים, כפי שמתעדכן מעת לעת. השיחות לא תכללנה/תספרנה לעניין: חבילות/הטבות הניתנות כדקות כלולות (דקות ללא תשלום או בתשלום מיוחד) ומדרגות תמחור על פי היקפי שימוש.

- **כמות דקות שיחה כלולות:** דקות שיחה ראשונות בחודש ללא תשלום (בגין זמן אויר פלאפון ודמי השלמת שיחה, בהתאם להגדרת תעריף דקת שיחה שלעיל). חיוב לשירותים, כוכביות, מספרים מיוחדים, משחקים וכד' לא נכלל בדקות הכלולות ומחויב בנפרד. דקות שלא נוצלו לא ניתנות לצבירה. במסלול הכולל דקות כלולות למימוש בסופ"ש/פנאי, הטבת דקות שיחה כלולות זו לא תחול על דקות שנצרכו בסופ"ש/פנאי, אלא אם נאמר במפורש אחרת בתנאי התוכנית.

- **כמות דקות שיחה כלולות אל רשת פלאפון:** דקות שיחה ראשונות בחודש ללא תשלום עד לכמות המפורטת בנספח התכנית, בחיוב אל מנויים ברשת פלאפון (מספרים של מנויים בלבד). בחיוב במסגרת הדקות הכלולות למנויים ברשת סלולאריות/קווית אחרת או מנויים שניידו לרשת אחרת, קיים חיוב בגין דמי השלמת שיחה (לפי תעריפון פלאפון). דקות

שיחה הניתנת על פי סעיף זה (דקות שיחה ליעדים ברשת פלאפון בלבד) יש לסיים ביעד זה ואין להמשיך (כהפניית שיחה או מנגנון אחר) מהיעד ברשת פלאפון ליעד אחר שאינו ברשת פלאפון. פלאפון תהיה רשאית לתמחר שיחות שיעשו בניגוד לכך, רטרואקטיבית לפי תעריף דקת שיחה רגילה של הלקוח.

• **כמות דקות שיחה כלולות אל יעדים נבחרים ברשת פלאפון ו/או ניידים:** דקות שיחה ראשונות בחודש ללא תשלום בחיוב מהמנוי עליו חלה הטבה זו אל יעדים ברשת פלאפון או ברשתות מפעילי טלפוניה ניידת (בזק, HOT וכו'), בלבד. כמות היעדים הינה לפי תנאי התוכנית. התעריף כולל זמן אור פלאפון ודמי השלמת שיחה. במסגרת היעדים, ניתן לבחור מספרים של מנויים בלבד. במקרה של בחירת מספרי שירותים, משחקים, כוכביות וכד' יחויבו השיחות שלא כיעד

נבחר. בחיוב במסגרת הדקות הכלולות ליעדים, אל יעד נבחר שנויד לרשת אחרת, קיים חיוב בגין דמי השלמת שיחה (לפי תעריפון פלאפון).

• **נוהלי בחירה ושימוש ביעדים נבחרים:** היעדים הנבחרים ימסרו לפלאפון תוך 30 יום מחתימת נספח זה והחיוב כיעד נבחר יחל תוך 5 ימי עבודה (ללא תמחור רטרואקטיבי). אפשרות בחירת יעדים, הכמות ומספריהם הינם לפי תנאי המסלול/ההטבה. יש לבחור מספרי מנויים בלבד. חיוב למשחקים, שירותים, מספרים מיוחדים וכד', וכן חיוב ליעד ברשתות המפעילים הפלשתינאים פלטל (קידומות: 02-2, 04-2, 08-2, 09-2 ושיתווספו בעתיד) וג'אוול, יחויב בתעריף מלא, לפי מחירון פלאפון ולא כיעד נבחר. שיחה ליעד נבחר (כולל שיחה מוזלת בין מנויי הלקוח), יש לסיים ביעד זה ואין להמשיכה (כ"הפניית שיחה" או מנגנון אחר) מהיעד הנבחר ליעד אחר.

פלאפון רשאית לתמחר שיחה בניגוד לכך, רטרואקטיבית לפי תעריף שיחה רגיל של הלקוח.

• **תעריף משלוח הודעת SMS:** התעריף הינו לכל הודעה שנשלחה מהמכשיר אל רשת פלאפון או אל רשת סלולארית אחרת בישראל (לא מותנה בקבלתה ולא כולל משלוח אל שירותים משחקים וכד'). במשלוח הודעת SMS אל רשת ניחת בישראל (לא כולל אל שירותים, משחקים, משלוח אל מפעילים ברשת הפלשתינאית כגון ג'אוול וכד') יבוצע חיוב בתעריף המיוחד שייקבע כמפורט בנספח המנוי ובנוסף, בדמי השלמת משלוח SMS, כמפורט בעלון תעריפי שירותים עיקריים של פלאפון, כפי שיתעדכן מעת לעת. **במכשירים ברשת UMTS** - במשלוח הודעות טקסט (SMS) ארוכה מ- 70 תווים בעברית ו-160 תווים באנגלית, תחולק ההודעה למספר הודעות מתאים, ותחויב בגין אותה כמות

הודעות. לדוג': הודעה בעברית בת 90 תווים תחולק לשתי הודעות והחויב יהיה בגין שתי הודעות. במכשירי אין הצגה של מספר התווים בהודעה/ות.

הודעת טקסט הכוללת מספר רב של תווים (מעל 210 או יותר- תלוי מכשיר), שורת "נושא", איורים (כגון "סמיילי"), קובץ וכד', נשלחת ומחויבת כהודעת MMS ולא כהודעת טקסט (SMS). ברוב המכשירים תופיע הודעה על כך (כגון: ממיר להודעת מולטימדיה, או הצגת נפח הודעה). לקבלת מידע ספציפי לגבי המכשיר שברשותך, אנא פנה למוקד שירות הלקוחות.

• **תעריף משלוח הודעת MMS:** הינו תעריף לכל הודעה שנשלחה מהמכשיר אל רשת פלאפון (לא מותנה בקבלתה) הודעת תמונה/ קול/ טקסט/ וידאו. במשלוח למפעילי תקשורת אחרים בארץ/בחו"ל יתווסף תעריף השלמת/ העברת משלוח הודעת MMS, כמפורט בתעריפון שירותים

ציקריים, כפי שיתעדכן מעת לעת.

- **כמות הודעות SMS כלולות:** הודעות SMS ראשונות בחודש, ללא תשלום בגין משלוח הודעת SMS ודמי השלמת/ העברת משלוח (SMS) במשלוח מהמכשיר ברשת פלאפון ו/ או אל מפעילי תקשורת אחרים (בארץ). הודעות שלא נוצלו לא ניתנות לצבירה. משלוח אל שירותים, כוכביות, מספרים מיוחדים, משחקים, מפעילים ברשות הפלשתינאית (כגון ג'אול) וכד' לא נכלל בהודעות SMS הכלולות ומחויב בנפרד.

- **סל שירותי מערכת ללא תשלום חודשי קבוע בתוכנית ספציפית ועל פי תנאי התוכנית:** מענה קולי, תיבת-פקס, חיווי למענה קולי, שיחה מזוהה, שיחת ועידה. היה ולא נמשכו הודעות מהמענה הקולי משך 3 חודשים רצופים, פלאפון תהא רשאית לנתקו ללא הודעה. חיבור מחדש יתאפשר בפנייה למוקד שירות לקוחות. בגין חלק מהשירותים הנ"ל, קיים חיוב

בשימוש בפועל: כגון, בחיוב למענה הקולי ואל תיבת הפקס. השירותים יינתנו כל עוד המנוי במסלול/תוכנית בו הם ניתנים. סל השירותים כולל שירות שליחת זיהוי מספר של המנוי בשיחה/הודעה יוצאת. ניתן לבקש חסימה לשליחת זיהוי בשיחה יוצאת בלבד (חסימה זו ניתנת להסרה לפני כל שיחה בתשלום).

הגדרות הרלוונטיות למצטרפים לתוכניות עסקיות בלבד:

- **כמות דקות שיחה פנים ארגוניות ו/או אל 3 יעדים נבחרים אישיים למנוי:** דקות שיחה ראשונות בחודש, ללא תשלום, בחיוב מהמנוי שבמסלול אל מנויי הלקוח הרשומים במספר הלקוח בפלאפון ו/או אל יעדים ברשת פלאפון מספרים של מנויים בלבד או ברשת מפעילי טלפוניה נייחת (בזק, HOT וכו'). במקרה של בחירת מספרי שירותים, משחקים, כוכביות וכד' יחויבו השיחות שלא כיעד נבחר. כמות היעדים הינה לפי תנאי

התוכנית. בחיוג במסגרת הדקות הכלולות ליעדים, אל יעד נבחר שנויד לרשת אחרת, קיים חיוב בגין דמי השלמת שיחה (לפי תעריפון פלאפון). מעבר לכמות הדקות הכלולות, התעריף בחיוג אל היעדים הנבחרים הינו בהתאם להגדרת תעריף דקת שיחה (באג'). דקות שלא נוצלו לא ניתנות לצבירה.

שירותי Extra:

• **שירות Extra דקות כלולות אל כל הרשתות:** בתשלום חודשי קבוע מוזל כמפורט בנספח התוכנית. כמות דקות שיחה ראשונות בחודש ללא תשלום (בגין זמן אויר פלאפון ודמי השלמת שיחה, בהתאם להגדרת תעריף דקת שיחה שבחוברת). חיוג לשירותים, כוכביות, מספרים מיוחדים, משחקים וכד' לא נכלל בשירות ומחויב בנפרד. דקות שלא נוצלו לא ניתנות לצבירה.

• **שירות Extra דקות כלולות אל המשפחה:** דקות שיחה ראשונות בחודש ללא תשלום כמפורט בנספח התוכנית בחיוג מהמנוי שבמסלול אל מנויי הלקוח הרשומים במספר הלקוח בפלאפון. השירות יתאפשר למשך עד 18 חודשים מההצטרפות למסלול ובלבד שהמנוי במסלול. בסיום 18 חודשים יופסק השירות באופן אוטומטי. תעריף דקת שיחה מעבר לכמות הדקות הכלולות בשירות הינו בהתאם לתעריף דקת שיחה במסלול החיוב של המנוי.

• **שירות Extra דקות כלולות אל מנויי הלקוח:** דקות שיחה ראשונות בחודש בתשלום חודשי קבוע מוזל בחיוג מהמנוי שבמסלול אל מנויי הלקוח באותו מס' לקוח. השירות ינתן למשך 18 חודשים מההצטרפות למסלול ובלבד שהמנוי במסלול.

• **שירות Extra דקות ל-5 יעדים בפלאפון / נייחים:** דקות שיחה ראשונות בחודש בתשלום חודשי קבוע מוזל כמפורט בנספח התוכנית בחיוג מהמנוי שבמסלול/שירות אל 5 יעדים ברשת פלאפון או ברשתות מפעילי טלפוניה נייחת (בזק, HOT וכו'), בלבד. התעריף כולל זמן אויר פלאפון ודמי השלמת שיחה. התעריף אינו חל בחיוג אל שירותים, מספרים מיוחדים, כוכביות וכיו"ב (כגון: 144, 155) וג'וואל - במידה ולגביהם קיים תעריף ייחודי (את התעריף הייחודי הנ"ל ניתן לקבל במוקד פלאפון ו/או במסגרת השירות ו/או במוקד ספק השירות). כמו כן, התעריף אינו כולל תשלומים למפעילים בינלאומיים או כל תשלום נוסף/מרכיב חיוב אחר שאינו מוגדר לעיל. בחיוג במסגרת הדקות הכלולות ליעדים, אל יעד נבחר שנייד לרשת אחרת, קיים חיוב בגין דמי השלמת שיחה (לפי תעריפון פלאפון). תעריף דקת שיחה שבשירות

מעוגל ליחידות זמן בנות שנייה אחת. חלק שיחה הקצר משנייה יעוגל כלפי מעלה ויחויב כשנייה. תעריף דקת שיחה מעבר לדקות הכלולות בשירות כמפורט בטבלה. שינוי יעד נבחר לאחר מועד ההצטרפות כרוך בתשלום ויתאפשר על פי נהלי פלאפון, כפי שיקבעו מעת לעת. נכון למועד הצטרפות הלקוח לאחד ממסלולי החיוב הנ"ל, עדכון יעד נבחר יתאפשר אחת למחזור חיוב. השירות תקף למשך עד 12 חודשים וכל עוד המנוי במסלול, מעבר למסלול אחר יביא לביטול השירות, לאחר 12 חודשים ההטבה השירות יבוטל באופן אוטומטי.

• **שירות SMS Extra אל כל הרשתות:** הודעות SMS ראשונות בחודש בתשלום חודשי קבוע מוזל כמפורט בנספח התוכנית. התעריף כולל משלוח הודעת SMS ודמי השלמת/העברת משלוח SMS (במשלוח מהמכשיר ברשת פלאפון ו/או אל

מפעילי תקשורת אחרים בארץ). הודעות שלא נוצלו לא ניתנות לצבירה. משלוח אל שירותים, כוכביות, מספרים מיוחדים, משחקים וכד' לא נכלל בהודעות SMS הכלולות ומחויב בנפרד. תעריף משלוח הודעה מעבר להודעות הכלולות בשירות כמפורט בנספח התוכנית. השירות תקף לעד 18 חודשים מההצטרפות למסלול/השירות ובלבד שהמנוי במסלול.

• **שירות Extra חבילת הודעות SMS:** בתשלום חודשי קבוע כמפורט בנספח התוכנית. כמות הודעות SMS ראשונות בחודש ללא תשלום, במשלוח אל מנויים אחרים ברשת פלאפון ו/או בזק ו/או HOT ו/או מפעילים סלולאריים אחרים בארץ, לפי העניין (לא כולל משלוח אל שירותים, משחקים וכד'). השירות יתאפשר למשך 18 החודשים הראשונים להצטרפות למסלול וכל עוד המנוי הנו במסלול. בסיום 18 החודשים הראשונים השירות יפסק באופן אוטומאטי. תעריף משלוח הודעות SMS

מעבר לכמות ההודעות הראשונות בכל חודש, הינו כמפורט בנספח התוכנית, וכפי שיתעדכן מעת לעת. הודעות SMS שלא נוצלו לא ניתנות לצבירה מחודש לחודש.

• **שירות Navigator GPS Galaxy S 1900:** בתשלום חודשי קבוע מוזל כמפורט בנספח התוכנית. לתשומת ליבך, במסגרת השירות קיים תשלום עבור העברת נתונים בגין הורדת התוכנה של השירות ובגין השימוש בשירות במהלך השימוש בו, בהתאם לתעריפי העברת נתונים החלים על המנוי. למנוי בחבילת גלישת אינטרנט יקוזז נפח העברת הנתונים במסגרת שירות Navigator GPS מהנפח שבחבילה ובמקרה שנוצל הנפח בחבילה, יבוצע חיוב בהתאם לתעריף העברת נתונים שמעבר לחבילה. שירות Navigator GPS מאפשר שירות ניווט מבוסס GPS במכשירי דור 3 הנותן הדרכה קולית ויזואלית. פלאפון רשאית לשנות

את תנאי ומרכיבי השירות מעת לעת ועל פי שיקול דעתה, ו/או להחליט כי השינוי יהיה בתוקף אך ורק למנויים בתכניות פופציפיות.

הגדרות שירותי גלישה ותוכן

גלישה (העברת נתונים):

1. **"חבילת גלישה בפורטל פלאפון"**: החבילה כוללת גלישה בפורטל פלאפון ללא תשלום בגין העברת נתונים, עד לנפח חודשי של 1GB. החבילה לא כוללת גלישת אינטרנט. הגדרות "גלישה בפורטל פלאפון" ו"גלישת אינטרנט" ראה בהמשך החוברת.

2. **"חבילת גלישת אינטרנט"**: גלישת אינטרנט ללא תשלום בגין העברת נתונים עד לנפח חודשי הרלוונטי לסוג החבילה

שנבחרה. גלישה בפורטל פלאפון לא נכללת בחבילה. תעריפי גלישה מעבר לחבילה וגלישה בפורטל פלאפון, הינם לפי התעריפים הנהוגים בפלאפון, כפי שיתעדכנו מעת לעת. הגדרות "גלישה בפורטל פלאפון" ו"גלישת אינטרנט" ראה בהמשך החוברת.

3. **"חבילת השלמה גלישת אינטרנט"**: כמות MB ראשונים בחודש ללא תשלום, עד לנפח הנבחר על ידי הלקוח, לגלישת אינטרנט על פי הגדרתה שבהמשך החוברת.

4. **"חבילת פורטל גלישה ותוכן בייסיק"**: החבילה כרוכה בתשלום חודשי קבוע כמפורט בפורטל פלאפון או בנספח תנאי התוכנית. במסגרת חבילה זו וכל עוד המנוי בחבילה זו, הוא ייחנה מהשירותים הבאים:

- גלישה בפורטל פלאפון ללא תשלום בגין העברת נתונים

- להגדרת "גלישה בפורטל פלאפון" יש לעיין בהמשך החוברת.

- גלישת אינטרנט ללא תשלום עד לנפח של 5MB ראשונים בחודש כמפורט בטבלה. להגדרת "גלישת אינטרנט" יש לעיין בהמשך החוברת. תעריפי גלישת אינטרנט מעבר לנפח הכלול הינם כמפורט בנספח התוכנית. החיוב בפועל נעשה ביחידות של 1KB. צריכת נפח הנמוך מ- 1KB תעוגל כלפי מעלה.

- שירות "שיר בהמתנה" ללא תשלום חודשי קבוע: השירות כולל קטע מוזיקלי המושמע למתקשרים למנוי. השירות ניתן ללא תשלום חודשי קבוע. קיים חיוב בגין השהייה במערכת השירות (לפי תעריף שיחה/גלישה). עדכון קטע מוזיקלי כרוך בתשלום בגין העדכון והשהייה במערכת על פי תעריפי השירות. מנוי בחבילה זו הנהנה מהשירות ללא

תשלום חודשי קבוע, זכאי לעדכון קטע מוזיקלי ראשון ללא תשלום (קיים תשלום בגין השהייה במערכת).

- שירות גיבוי ספר טלפונים ללא תשלום חודשי קבוע: השירות מאפשר לבצע גיבוי לספר הטלפונים, תזכורות, יומן ובחלק מהמכשירים גם הודעות SMS/MMS שבמכשיר, באתר פלאפון. השירות ניתן במכשירים תומכים בלבד.

לידיעתך, הצטרפות לשירות אינה מהווה גיבוי של המידע. יש לבצע גיבוי באופן יזום באמצעות היישום שבמכשיר. הינך מיודע ומאשר כי לאחר ההצטרפות עשוי להיות מבוצע, מעת לעת גיבוי אוטומטי (יזום ע"י פלאפון) של אנשי הקשר. עם זאת האחריות לביצוע גיבוי חלה עליך ואין להסתמך על הגיבוי האוטומטי. השירות מאפשר שיחזור אל מכשיר מדגם זהה בלבד. סוג המידע והיקפו, הניתנים לגיבוי תלויים בסוג המכשיר. השירות נסמך על

תוכנות מחשב. פלאפון ומי מטעמה אינם מתחייבים כי יהיה רציף או יתקיים ללא תקלות/שגיאות ולא יהיו לך כל טענות או תביעות כתוצאה מכך כלפי פלאפון ו/או מי מטעמה. השירות ניתן בהתאם ובכפוף לתנאים המלאים שבעמוד השירותים www.pelephone.co.il ובתפריט "אפשרויות" בתוכנת הגיבוי שבמכשיר. יש לקרוא את התנאים בטרם השימוש. לגיבוי תכני מדיה (שאינם מוגנים), בנוסף לגיבוי ספר הטלפונים, ניתן להצטרף בתוספת תשלום. תנאי שירות גיבוי ספר טלפונים יחולו גם על גיבוי תכני המדיה. לתשומת ליבך: במכשיר iPhone לא ניתן לתפעל את השירות במכשיר עצמו, אלא רק לבצע גיבוי דרך אתר פלאפון לאחר ביצוע העברת זיכרונות במרכז שירות של פלאפון.

5. "חבילת פורטל גלישה ותוכן מתקדמת 2010": החבילה

כרוכה בתשלום חודשי קבוע כמפורט בפורטל פלאפון או בנספח תנאי התוכנית. במסגרת חבילה זו וכל עוד המנוי בחבילה זו, הוא ייהנה מהשירותים הכלולים בחבילת "פורטל גלישה ותוכן בייסיק" שלעיל ובנוסף, משירות אחד נוסף לבחירת המנוי בחבילה מבין השירותים הבאים:

- חבילת ערוצי TV / SUPER TV ללא תשלום חודשי קבוע: החבילה מאפשרת צפייה בערוצי TV המקושרים לכפתור ערוצי TV בפורטל פלאפון או באמצעות שירות SUPER TV, (במכשירים תומכים) החבילה אינה כוללת צפייה בערוצי HD, ערוצי מבוגרים ו/או כל ערוץ אחר הכרוך בתשלום נוסף.

- שירות "Navigator GPS" ללא תשלום חודשי קבוע: לתשומת ליבך, במסגרת השירות, בחלק מהמכשירים קיים חיוב בגין העברת נתונים עבור הורדת התוכנה

והשימוש בשירות, בהתאם לתעריפי העברת נתונים החלים על המנוי. למנוי בחבילה זו, יקוזז נפח העברת הנתונים מנפח גלישת אינטרנט הכלול בחבילה, ובמקרה שנוצל במלואו יבוצע חיוב בהתאם לתעריף העברת נתונים שמעבר לחבילה. באחריותך לברר האם המכשיר שברשותך מחוייב בהעברת נתונים כאמור. שירות "Navigator GPS" מאפשר שירות ניווט מבוסס GPS במכשירי דור 3 הנותן הדרכה קולית ויזואלית. פלאפון רשאית לשנות את תנאי ומרכיבי השירות מעת לעת על פי שיקול דעתה ולהחליט כי השינוי יהיה בתוקף אך ורק למנויים בתוכניות ספציפיות.

- שירות musix ללא תשלום חודשי קבוע: השירות מאפשר האזנה למוסיקה ללא הגבלה באמצעות אתר musix ואם ברשותך מכשיר תומך גם באמצעות המכשיר. (השירות

מאפשר האזנה בלבד, לא ניתן להוריד את השירים למכשיר).

- חבילת השלמה גלישת אינטרנט של 100MB לגלישת אינטרנט: תעריפי גלישת אינטרנט מעבר לנפח הכלול בחבילת השלמה זו הינו התעריף שמעבר לחבילה הנהוג בפלאפון, כפי שמתעדכן מעת לעת.

6. "חבילת פורטל גלישה ותוכן הכל כלול 2010": החבילה כרוכה בתשלום חודשי קבוע כמפורט בפורטל פלאפון או בנספח תנאי התוכנית. במסגרת חבילה זו וכל עוד המנוי בחבילה זו, הוא ייהנה מכלל השירותים העומדים לבחירה בחבילת "פורטל גלישה ותוכן מתקדמת" ובנוסף, ייהנה המנוי מחבילת השלמה גלישת אינטרנט של 1GB לגלישת אינטרנט. תעריפי גלישת אינטרנט מעבר לנפח הכלול בחבילת השלמה זו הינו התעריף שמעבר לחבילה הנהוג בפלאפון, כפי שיתעדכן מעת לעת.

7. **"חבילת שירות BlackBerry BIS"**: (מיועדת למנוי הרוכש/ משתמש מכשיר BlackBerry בשירות BIS בלבד ומעוניין בתמיכה). במסגרת התשלום החודשי הקבוע המשולם בגין החבילה, ייהנה המנוי:

- מגלישה בפורטל פלאפון ללא תשלום בגין העברת נתונים.
 - גלישת אינטרנט בארץ עד לנפח של 1GB, וגלישת אינטרנט בחו"ל עד לנפח של 3MB בחודש, ללא תשלום.
 - תעריפי גלישה (בארץ ובחו"ל), מעבר לחבילה זו - לפי תעריפים הנהוגים בפלאפון, כפי שיתעדכנו מעת לעת.
 - החבילה אינה כוללת שימושים בעולם הדור ה-3 כגון צפייה בערוצי TV, צפיות VOD, הורדות, תכנים למבוגרים.
8. **"הרחבת שירות בלקברי BIS 2011"**: מיועדת למנוי/משתמש

במכשיר BlackBerry בשירות BIS בלבד ומעוניין בתמיכה במייל אישי, בנוסף לאחת מחבילות הגלישה שבמסגרת המסלול/ תוכנית (לפי העניין). במסגרת התשלום החודשי הקבוע המשולם בגין החבילה ייהנה המנוי:

- גלישת אינטרנט בחו"ל עד לנפח של 3MB בחודש, ללא תשלום.
- תעריפי הגלישה בחו"ל, מעבר לחבילה זו - לפי התעריפים הנהוגים בפלאפון לגלישה בחו"ל כפי שיתעדכנו מעת לעת
- שירות "Navigator GPS" - שירות ניווט ללא תשלום חודשי קבוע.
- החבילה אינה כוללת שימושים בעולם הדור ה-3 כגון צפייה בערוצי TV, צפיות VOD, הורדות, תוכנים למבוגרים. מעבר למסלול אחר יביא לביטול ההרחבה.

9. **"הרחבת שירות בלקברי בייסיק 2011"**: מיועדת למנוי הרוכש מכשיר BlackBerry בשירות BES/EXPRESS בלבד ומעוניין בתמיכה במייל ארגוני (שרת Exchange בנוסף לאחת מחבילות הגלישה שבמסגרת המסלול/התוכנית (לפי העניין). במסגרת התשלום החודשי הקבוע המשולם בגין החבילה כמפורט בטבלה, ייהנה המנוי משירות "Navigator GPS" - שירות ניווט ללא תשלום חודשי קבוע. מעבר למסלול אחר יביא לביטול ההרחבה.

10. **"הרחבת שירות בלקברי BES 2011"**: (מיועדת למנוי הרוכש מכשיר BlackBerry בשירות BES/EXPRESS בלבד ומעוניין בתמיכה במייל ארגוני (שרת Exchange), בנוסף לאחת מחבילות הגלישה שבמסגרת המסלול/תוכנית (לפי העניין). במסגרת התשלום החודשי הקבוע המשולם בגין החבילה כמפורט בטבלה, ייהנה המנוי:

- גלישת אינטרנט בחו"ל עד לנפח של 15MB בחודש, ללא תשלום.
- תעריפי הגלישה בחו"ל, מעבר לחבילה זו-לפי התעריפים הנהוגים בפלאפון לגלישה בחו"ל כפי שיתעדכנו מצת לצת.
- שירות "Navigator GPS" - שירות ניווט ללא תשלום חודשי קבוע. מעבר למסלול אחר יביא לביטול ההרחבה.

11. **"חבילת גלישה לא גלשת לא שילמת" / "חבילת גלישה לא גלשת לא שילמת עסקי"**: במקרה בו המנוי יעשה שימוש בשירות העברת נתונים (גלישה), קיים תשלום חודשי קבוע מוזל עבור חבילת גלישה כמפורט בנספח התוכנית. מעבר מסלול יביא לביטול החבילה והשירותים הנלווים בה ובמסלול. בחודש בו לא נעשה שימוש בשירות העברת נתונים (גלישה), לא יבוצע תשלום חודשי קבוע עבור חבילת גלישה זו.

• התשלום החודשי הקבוע הינו מדורג בהתאם לנפח הגלישה שנצרך על-ידי המנוי באותו החודש על פי מדרגי הגלישה הקבועים בתכנית המצוינים בטבלה, לדוג': מנוי שגלש בנפח לפי המדרגה הראשונה בחודש נתון, יחויב בהתאמה בתשלום חודשי קבוע בסך עבור אותה מדרגה באותו החודש. לצורך קביעת התשלום החודשי הקבוע, יילקח בחשבון נפח הגלישה בהתאם להגדרת "גלישה בפורטל פלאפון" ו"גלישת אינטרנט" שבהמשך החוברת. התשלום החודשי הקבוע ייקבע מידי חודש באופן אוטומטי על ידי המערכת בהתאם לצריכת נפח הגלישה של המנוי באותו חודש ועל פי מדרגי הגלישה הקבועים בתכנית המפורטים בנספח התוכנית, גם במקרה בו לא נוצל מלוא נפח הגלישה הכלול בתשלום החודשי קבוע באותו חודש. נפח גלישה שלא נוצל לא ניתן לצבירה מחודש

לחודש או להעברה. במקרה בו נצרך נפח גלישה של 1GB ומעלה, יבוצע חיוב על פי התעריף המפורט בטבלה בנוסף לתשלום החודשי הקבוע.

• במקרה של יציאה מהמסלול, מכל סיבה שהיא, יבוצע חיוב בתשלום חודשי קבוע עבור חבילת הגלישה על פי חישוב יחסי- קרי- נפח הגלישה שנצרך באותו חודש בחלוקה למספר הימים בהם היה המנוי במסלול באותו החודש כאשר הנתון שיתקבל יוכפל במספר הימים הכולל באותו חודש קאלנדרי. מעבר מסלול יביא לביטול החבילה והשירותים הנלווים בה ובמסלול.

• למען הסר ספק, לא ניתן לבצע גלישה מזדמנת, אלא במסגרת חבילה זו בלבד.

12. "חבילת גלישה ותוכן קלאסיק עובדים": כמפורט בנספח

התוכנית במסגרת מסלול החיוב, לתשומת ליבך, רק מכשירים המוגדרים כמכשירי קלאסיק בפלאפון יוכלו ליהנות מחבילה זו. במסגרת חבילה זו וכל עוד המנוי בחבילה זו, הוא ייהנה מהשירותים המפורטים בנספח התוכנית בחבילה זו.

- גלישה בפורטל פלאפון ללא תשלום בגין העברת נתונים. להגדרת "גלישה בפורטל פלאפון" יש לעיין בהמשך החוברת.

- גלישת אינטרנט ללא תשלום עד לנפח של 30MB ראשונים בחודש כמפורט בנספח התוכנית. להגדרת "גלישת אינטרנט" יש לעיין בהמשך החוברת. תעריפי גלישת אינטרנט מעבר לנפח הכלול הינם כמפורט בנספח התוכנית. **החיוב בפועל נעשה ביחידות של 1KB. צריכת נפח הנמוך מ- 1KB תעוגל כלפי מעלה.**

- שירות גיבוי ספר טלפונים ללא תשלום חודשי קבוע: השירות מאפשר לבצע גיבוי לספר הטלפונים, תזכורות, יומן, ובחלק מהמכשירים גם הודעות SMS / MMS שבמכשיר, באתר פלאפון. השירות ניתן במכשירים תומכים בלבד. **לידיעתך, הצטרפות לשירות אינה מהווה גיבוי של מידע. יש לבצע גיבוי באופן יזום באמצעות היישום שבמכשיר.** הינך מיודע ומאשר כי לאחר ההצטרפות עשוי להיות מבוצע, מעת לעת גיבוי אוטומטי (יזום ע"י פלאפון) של אנשי הקשה. עם זאת האחריות לביצוע גיבוי חלה עליך ואין להסתמך על הגיבוי האוטומטי. השירות מאפשר שיחזור אל מכשיר מדגם זהה בלבד. סוג המידע והיקפו, הניתנים לגיבוי תלויים בסוג המכשיר. השירות נסמך על תוכנות מחשב. פלאפון ומי מטעמה אינם מתחייבים כי יהיה רציף או יתקיים ללא תקלות/שגיאות ולא יהיו לך כל טענות

או תביעות כתוצאה מכך כלפי פלאפון ו/או מי מטעמה. השירות ניתן בהתאם ובכפוף לתנאים המלאים שבעמוד השירות ב- www.pelephone.co.il ובתפריט "אפשרויות" בתוכנת הגיבוי שבמכשיר. יש לקרוא את התנאים בטרם השימוש. לגיבוי תכני מדיה (שאינם מוגנים), בנוסף לגיבוי ספר הטלפונים, ניתן להצטרף בתוספת תשלום. תנאי שירות גיבוי ספר טלפונים יחולו גם על גיבוי תכני המדיה. לתשומת ליבך: במכשיר iPhone לא ניתן לתפעל את השירות במכשיר עצמו, אלא רק לבצע גיבוי דרך אתר פלאפון לאחר ביצוע העברת זיכרונות במרכז שירות של פלאפון.

הודעה על ניצול חבילת גלישה:

מנוי על חבילת גלישה אשר תעריף יחידת שירות גלישה מעבר

לחבילה הינו פי 1.25 מתעריף יחידת הגלישה במסגרת החבילה, יקבל הודעת SMS בסמוך לאחר שמערכת פלאפון איתרה כי הגיע למימוש 75% מנפח חבילת הגלישה וכאשר הגיע למימוש של 95% מנפח חבילת הגלישה. ההודעה תשלח אל המנוי וכן אל מספר טלפון נוסף אותו מסר המנוי בעת ההתקשרות, אם מסר. ההודעה תשלח בכפוף לכך שמערכת פלאפון איתרה את שיעורי המימוש הנ"ל ובסמוך ככל הניתן לאחר האיתור (יתכן גם איחור של מספר שעות או יותר). מובהר כי משלוח הודעה/ות מותנה בפעילות התקינה של המערכת וכן בתקינות המכשיר וכי אי משלוח או אי קבלת ההודעה בפועל, מכל סיבה שהיא, לא יקים עילת תביעה כלפי פלאפון. במקרה זה הלקוח יהיה חייב בתשלום עבור מלוא השימוש בהתאם לתעריפי הגלישה החלים עליו מעבר לחבילה.

לתשומת ליבך, במקרה של מכשיר לרכב המחובר "כשלוחה"

הודעה תשלח אל המכשיר הנייד בלבד.

הערות לכלל חבילות הגלישה/פורטל גלישה:

- החבילות מיועדות למכשירים ספציפיים וניתנות בכפוף לתנאי השירותים.
- התשלום החודשי הקבוע עבור החבילה אינו כולל תשלום לפי שימוש בפועל בשירותים ו/או תשלום בגין צריכת תכנים ו/או תשלומי פרמיום ו/או כל תשלום נוסף מעבר לתשלום חודשי קבוע.
- החבילות ו/או ההטבות ו/או השירותים מותנים בתמיכת המכשיר ובצריכה חודשית בפועל ואינם ניתנים לצבירה/העברה.
- השימוש בשירותים שבחבילה כפוף לתמיכת המכשיר. במקרה

בו המכשיר שברשות המנוי אינו תומך בחלק מהשירותים שבחבילה הנבחרת, לא יינתן זיכוי ויבוצע חיוב בגין התשלום עבור החבילה במלואו.

- במקרה בו יבקש הלקוח לבטל את אחד או יותר מהשירותים שבחבילה ובהמשך הלקוח יצטרף אליהם באופן עצמאי, הוא יחויב בגינום בהתאם לתעריף החל על אותו שירות, אלא אם יבקש לחדש את השירות במסגרת החבילה, באמצעות פניה למוקד השירות.
- פלאפון רשאית לעדכן, מעת לעת, ועל פי שיקול דעתה את מרכיבי החבילה ובכלל זאת, להוסיף אליה שירותים או לגרוע ממנה חלק מהשירותים, לרבות למנויים בתכניות ספציפיות.
- פלאפון אינה מחויבת להמשיך לספק את מכלול השירותים הכלולים בחבילה. במקרה בו שירות מסוים מבין השירותים

הכלולים בחבילה, יבוטל בפלאפון הוא לא יסופק גם במסגרת החבילה.

- בגלישה בארץ לא קיים חיוב עבור גלישה בעת הורדה וצפייה בקטעי דור 3 בפורטל פלאפון (ערוצי TV, קטעי וידאו וכו'), מעבר לחיוב הקיים בתשלום פרמיום. בהורדת צלצולים, אנימציות, משחקים ותוכנות, קיים תשלום עבור הגלישה) לפי תעריפי הגלישה) וכן פרמיום. לקבלת מידע נוסף ניתן לפנות למוקד שירות הלקוחות או לפורטל פלאפון.

- הגדרות והערות לתעריפי גלישה, "גלישה בפורטל פלאפון" ו"גלישת אינטרנט":

- תעריף הגלישה בארץ מחושב ביחידות של 1KB. התעריף לא כולל תשלומים לספקי תוכן ואינטרנט. בגלישה באמצעות מפעילי/ספקי תקשורת אחרים, עשוי המנוי

להיות מחויב בנוסף, בתעריפי השלמה ו/או בכל תעריף אחר בהתאם לתעריפי מפעיל/ספק התקשורת. המונים שבתוכנת חייגן אינם מונים את יחידות החיוב לפיהן מחויב המנוי ואין להתייחס אליהם בחישוב חיוב חודשי.

- דקות המתומחרות בתעריף דקת שיחת וידאו, לא תכללנה/ תספרנה לעניין ובמסגרת: רף דקות לצורך קבלת זיכויים, יעדים נבחרים, חבילות/הטבות הניתנות כדקות כלולות (דקות ללא תשלום או בתשלום מיוחד) במסלול החיוב, או מדרגות תמחור על פי היקפי שימוש (במסלולים בהם קיים תמחור STEP/TIER), זיכויים וכד'.

- גלישה בפורטל פלאפון: גלישה בתוך הפורטל של פלאפון (לא כולל יציאה מהפורטל לאתרים ושירותים שונים, דואר אלקטרוני וכל שימוש אחר הנכלל בהגדרת "גלישת אינטרנט").

• גלישת אינטרנט: גישה לאתרי ושירותי אינטרנט, אינטרא-נט, מאגרי מידע ארגוניים, דואר אלקטרוני וכיו"ב, באופן ישיר או ביציאה מפורטל פלאפון.

• תעריף הגלישה הינו עבור העברת נתונים ולא כולל כל תשלום אחר, לרבות תשלומים עבור תכנים ושירותים. לצורך סיווג הגלישה כגלישה בפורטל פלאפון או גלישת אינטרנט, נבחן היעד הסופי אליו גלש המנוי. לקבלת מידע נוסף ניתן לפנות למוקד שירות הלקוחות או לפורטל פלאפון. החיוב בפועל בגין גלישה (שלא במסגרת שירותי נדידה) נעשה ביחידות של 1KB. צריכת נפח הנמוך מ-1KB תעוגל כלפי מעלה.

• האטת קצב: פלאפון רשאית, לפי שיקול דעתה, להאט את קצב העברת נתונים בחבילה או ללא חבילה, בין אם החבילה הינה לפי מהירות נתמכת מקסימאלית ובין אם לא,

במקרה בו המשתמש יחרוג משימוש הוגן וסביר מבחינת נפח או אופן השימוש לרבות בהתייחס לאותו סוג לקוח.

• תוספת לנפח גלישה: הלקוח מודע לכך, שבמסגרת הגלישה ו/או הורדת תכנים באמצעות המכשיר, עשוי להתווסף לנפח הנתונים הנשלחים אל המכשיר וממנו, נפח נתונים נוספים (שיתכן שאינם מוצגים ויזואלית במכשיר) הנדרשים לצורך מימוש התקשרות/הגלישה בתווך הסלולארי. החיוב בגין תקשורת נתונים חל על כלל נפח הנתונים המועבר ומתקבל באמצעות המכשיר, בהתאם לתעריפים החלים על הלקוח.

• קבלת תכנים לרבות בתשלום: הלקוח מודע לכך שבעת גלישה בעולם האינטרנט ו/או הורדת יישומים, אפליקציות, תוכנות או שירותים כלשהם מאתרים/ספקים/מקורות שונים, ישלחו אל המכשיר מעת לעת ומבלי שדרש זאת במפורש, תוך כדי ו/או בעקבות פעילותו זו, תכנים מגוונים,

כגון פרסומים וכי אלה, תצרכנה תקשורת נתונים בגינה הלקוח יחויב על ידי פלאפון בהתאם לתעריפים החלים עליו. הודעות מקדימות כולל בזמן אמת לגבי סוג הצריכה ו/או היקפה, אינן משוגרות ולא מצויות בהכרח בידיעת פלאפון.

• חיוב בגין גלישה לדפים ואתרים ספציפיים: פלאפון רשאית שלא לחייב בתשלום בגין גלישה לדפים ו/או אתרים ספציפיים, לפי שיקול דעתה ועל פי החלטתה מעת לעת. פלאפון רשאית לשנות בכל עת את החלטתה ולחייב בגין גלישה כאמור, ללא הודעה.

• **תעריף דקת שיחת וידאו:** חל בחיוב מהמנוי אל מנויים בישראל והינו אחיד, ללא תלות בתעריפי דקת השיחה האחרים שבמסלול. התעריף מעוגל ליחידות זמן בנות שנייה אחת.

• בחיוב שיחת וידאו אל מספרים מיוחדים, שירותים, כוכביות, מפעילים ברשות הפלשתינאית (כגון ג'אוול, פלטל) לגביהם קיים תעריף ייחודי, יחול התעריף הייחודי (לרבות תעריף פרימיום) כמפורט לגבי כל שירות ושירות, ולא תעריף דקת שיחת וידאו.

• בחיוב שיחת וידאו אל מספרים מיוחדים, שירותים, כוכביות, ג'וואל, פלטל וכיוצ"ב) לגביהם לא קיים תעריף ייחודי, יחול תעריף דקת שיחת וידאו (ולא תעריף דקת שיחה שבמסלול החיוב).

• שיחות וידאו מתאפשרות רק ליעדים התומכים בשירות. שיחות וידאו בחו"ל יחויבו בתעריפי נדידה לפי תעריפי פלאפון חו"ל. שירות פלאפון חו"ל חיסכון אינו חל על שיחות וידאו.

אי תחולת חבילת/ות הגלישה על שימושים מסוימים:

חבילת הגלישה (תקשורת נתונים) הנמכרת במסגרת תוכנית/ מסלול (או חבילת גלישה אליה הצטרף המנוי שלא במסגרת התוכנית), מיועדת לגלישה המבוצעת באופן בלבדי על ידי המכשיר בו מצוי פיזית כרטיס ה-SIM המנוי בחבילה, וזאת כאשר המכשיר איננו משמש כמודם/נתב עבור מוצרים אחרים (בחיבור פיזי או אלחוטי). במקרה של כרטיס המצוי במודם - החבילה מיועדת רק לצורך המחשב הנייד בו משולב המודם. שימוש במכשיר/כרטיס לצורך מתן יכולת גלישה ברשת התקשורת הסלולארית למוצרים אחרים (כנתב, מודם או בדרך אחרת, לדוגמא, באמצעות תכונת "נקודת גישה אישית"- Tethering), (להלן: "שימוש ייעודי") איננו כלול בחבילת הגלישה (אלא אם צוין מפורשות אחרת לגבי חבילת גלישה ספציפית) ולכן שימוש ייעודי יחויב בנפרד, על פי תעריפי הגלישה

שבפרק "תעריפי שירותים נוספים" שבנספח המנוי ו/או בעלון תעריפי שירותים עיקריים העדכני, לפי העניין. פלאפון רשאית להציע חבילת גלישה ייעודית ו/או תוספת לחבילת הגלישה הקיימת (לפי שיקול דעתה), לצורך השימוש הייעודי. על אף האמור יתכנו מערכות הפעלה של מכשירים, לגביהן מערכת פלאפון לא תזהה שימוש ייעודי (בכלל, לסירוגין או עד למועד בו המערכת תתמוך בזיהוי). במקרה בו המערכת לא מזהה שימוש ייעודי (מכל סיבה שהיא) למרות שהוא מבוצע בפועל, והלקוח לא רכש חבילת גלישה ייעודית/תוספת ייעודית, השימוש הייעודי יחויב כחלק מחבילת הגלישה הקיימת, ולא כגלישה נפרדת (כלומר - לא כשימוש ייעודי). להסר ספק, אין באי יכולת הזיהוי של שימוש ייעודי כדי לגרוע מחובתו של לקוח המעוניין לבצע שימוש ייעודי (ולא מעוניין לשלם בגינו כגולש מזדמן), לרכוש חבילת

שירות גיבוי ספר טלפונים:

בתשלום חודשי קבוע כמפורט בעלון תעריפי שירותים עיקריים של פלאפון כפי שיעודכנו מעת לעת. השירות מאפשר לבצע גיבוי לספר הטלפונים, תזכורות, יומן, ובחלק מהמכשירים גם הודעות SMS / MMS שבמכשיר, באתר פלאפון. השירות ניתן במכשירים תומכים בלבד.

- לידיעתך, הצטרפות לשירות אינה מהווה גיבוי של מידע. יש לבצע גיבוי באופן יזום באמצעות היישום שבמכשיר.
- הינך מיודע ומאשר כי לאחר ההצטרפות עשוי להיות מבוצע, מעת לעת גיבוי אוטומטי (יזום ע"י פלאפון) של אנשי הקשר. עם זאת האחריות לביצוע גיבוי חלה עליך ואין להסתמך על

הגיבוי האוטומטי. השירות מאפשר שיחזור אל מכשיר מדגם זה בלבד. סוג המידע והיקפו, הניתנים לגיבוי תלויים בסוג המכשיר. השירות נסמך על תוכנות מחשב. פלאפון ומי מטעמה אינם מתחייבים כי יהיה רציף או יתקיים ללא תקלות/ שגיאות ולא יהיו לך כל טענות או תביעות כתוצאה מכך כלפי פלאפון ו/או מי מטעמה. השירות ניתן בהתאם ובכפוף לתנאים המלאים שבעמוד השירות ב- www.pelephone.co.il ובתפריט "אפשרויות" בתוכנת הגיבוי שבמכשיר. יש לקרוא את התנאים בטרם השימוש. לגיבוי תכני מדיה (שאינם מוגנים), בנוסף לגיבוי ספר הטלפונים, ניתן להצטרף בתוספת תשלום. תנאי שירות גיבוי ספר טלפונים יחולו גם על גיבוי תכני המדיה. לתשומת ליבך: במכשיר iPhone לא ניתן לתפעל את השירות במכשיר עצמו, אלא רק לבצע גיבוי דרך אתר פלאפון לאחר ביצוע העברת זיכרונות במרכז שירות של פלאפון.

שירות סינון תכנים:

באפשרותך לבקש הוספה של שירות סינון אתרים ותכנים פוגעניים במהלך גלישה סלולארית כהגדרתם בחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן: "השירות"). השירות אינו כרוך בתשלום נוסף. קביעת האתרים נעשית על פי שיקול דעתה הבלעדי של פלאפון ובכפוף להוראות החוק הנ"ל. יובהר כי, השירות נתמך רק במהלך גלישה באמצעות הרשת הסלולארית של פלאפון (גלישה סלולארית) ואינו נתמך בגלישה באמצעות רשת אלחוטית (WiFi) וכן אינו נתמך בעת גלישה בחו"ל, מכל סוג שהוא. לתשומת ליבך, השירות אינו מבטיח כי כל אתר המכיל תוכן אשר ניתן להגדירו כפוגעני יסונן או כי יכלל ברשימת האתרים המסוננים. הגדרות הסינון נקבעות ומתעדכנות מעת לעת על ידי פלאפון או על ידי ספק התוכנה, לפי המידע המצוי ברשותם ומיטב שיקולם, כמקובל.

עוד מובהר כי השירות מיועד לסינון של אתרים המוגדרים כאמור ככוללים תכנים פוגעניים. השירות אינו מיועד ולא מסנן תכנים פוגעניים המצויים באתרים שאינם מוגדרים כבעלי תכנים פוגעניים, וזאת אף במקרה בו באתרים אלה ימצא תוכן פוגעני. ייתכנו מקרים בהם השירות לא יהיה זמין או יתרחשו שיבושים בסינון התכנים לרבות בשל עבודות תחזוקה או מסיבות שאינן תלויות בפלאפון. פלאפון אינה אחראית לכל נזק ו/או הפסד ישיר או עקיף שייגרם כתוצאה מכך ולא תהיה לך הלקוח ו/או למשתמש במכשיר מטעמך כל טענה כלפיה. לאחר ההצטרפות לשירות יש לבצע כיבוי והדלקה של מכשיר לצורך הפעלת השירות. ההצטרפות באמצעות מוקד השירות הטלפוני או מרכז שירות יובהר כי, בשלב זה השירות אינו נתמך במכשירי BlackBerry ומכשירים נוספים. לבירור נוסף ניתן לפנות למוקד שירות הלקוחות.

הנחות חודשיות:

1. זיכוי עבור מכשיר במסגרת התוכנית:

במסגרת ההצטרפות לתכנית, זכאי המנוי להטבה הכוללת זיכוי עבור המכשיר המקושר למנוי שבתכנית והמשתמש בפועל באותו מכשיר. הטבה זו תינתן פעם אחת בלבד - לתכנית ולמכשיר קרי, מנוי שהצטרף לתכנית וקיבל במסגרתה זיכוי (מלא או חלקי), לא יוכל לקבל באותה תכנית זיכוי נוסף עבור מכשיר אחר. כמו כן, מנוי שקיבל זיכוי עבור מכשיר בתכנית (מלא או חלקי), לא יוכל לקבל זיכוי עבור אותו מכשיר במסגרת תכנית אחרת, גם אם באותה תכנית קיימת הטבת זיכוי עבור מכשיר מנוי המצטרף לתכנית ואשר נהנה מזיכוי (מלא או חלקי) עבור המכשיר במסגרת התכנית הקודמת או תכנית אחרת כלשהי, אינו זכאי לזיכוי כמפורט בסעיף זה.

א. סכום הזיכוי החודשי המקסימאלי מפורט בנספח התוכנית ונקבע על פי דגם המכשיר המקושר למנוי שבתוכנית.

ב. תקופת הזיכוי: הזיכוי יינתן למשך עד 36 חודשים ממועד ההצטרפות לתכנית ובכפוף לצריכת הרף החודשי המוגדר בנספח התוכנית לצורך קבלתו ובמסגרת התכנית בלבד. בחודש בו לא יצרוך המנוי את הרף החודשי במסגרת התכנית, לא יינתן הזיכוי. הזיכוי מותנה בהישארות בתכנית בתקופת קבלת הזיכוי. הזיכוי מותנה בשימוש בפועל במכשיר המקושר למנוי שבתכנית ואשר בגינו ניתן הזיכוי.

ג. בדיקות תקופתיות: פלאפון רשאית לבצע מעקב ובקרה תקופתיים בנוגע לשימוש במכשיר באמצעות כרטיס ה-SIM המקושר למנוי שבתכנית. במקרה בו בבקרה יתברר כי בפועל, המנוי מבצע שימוש באמצעות מכשיר אחר, מזה אשר הוצג

לגביו אישור רכישה או שנרכש בתכנית (לפי העניין) יבוטל הזיכוי. יובהר כי ביטול הזיכוי, מכל סיבה שהיא, לרבות מסיבה של אי שימוש כאמור בסעיף זה, ישלול זכאות לקבלת זיכוי אחר עבור מכשיר חליפי שיקושר למנוי בתכנית או לחילופין, עבור אותו מכשיר בתכנית אחרת בה ניתנים זיכויים.

ד. רף חודשי:

רף חודשי בדקות:

לצורך חישוב עמידת המנוי ברף של מינימום דקות השיחה החודשיות הנדרשות לקבלת הזיכוי (ולצורך זה בלבד):

שיחה יוצאת (VOICE) מהמנוי אל כל מפעילי התקשורת הישראליים, בישראל (נמדדת ביחידת זמן של שנייה אחת). כולל שיחות כנ"ל הניתנות במסגרת דקות כלולות.

למען הסר ספק דקות שיחה אינן כוללות: חיוג לכוכביות שהינו

ללא תשלום, חיוג לשירותים ומספרים אחרים שהינו ללא תשלום, חיוג למפעילים בינ"ל.

קיזוז הזיכוי: הזיכוי יקוזז מהתשלום המחויב בפועל החשבונית בגין המרכיבים הבאים: זמן אור פלאפון בשיחות יוצאות (VOICE) מהמנוי שבתוכנית, תשלום חודשי קבוע במסלול, תשלום חודשי קבוע בגין חבילת גלישה (לא כולל תשלום חודשי קבוע בגין חבילות השלמת גלישה) ותשלום חודשי קבוע בגין שירות EXTRA דקות כלולות הניתן במסגרת התוכנית, המשולמים ע"י הלקוח בפועל בגין המנוי הרלוונטי הנהנה מהזיכוי.

למען הסר ספק, מובהר כי המרכיבים הבאים אינם נלקחים בחשבון לצורך קיזוז הזיכוי: תשלום בגין גלישה (העברת נתונים), משלוח הודעות SMS/MMS, שיחות אל מפעילים סלולאריים ברשות הפלשתינאית (כגון: וואטניה), שיחות וידאו,

דמי השלמת שיחה, תשלומי פרימיום (לרבות הורדת תכנים), שירותי פלאפון חו"ל, תשלומים למפעילים וספקים אחרים (כולל מפעילים בינלאומיים) וכו'.הגדרה זו נכונה אך ורק לצורך זה.

רף חודשי בש"ח:

לצורך חישוב סכום צריכה חודשי מינימאלי ("רף") ולצורך קיזוז הזיכוי נכללים המרכיבים הבאים: זמן אויר פלאפון בשיחות יוצאות (Voice) מהמנוי שבתוכנית, תשלום בגין משלוח הודעות SMS/MMS, תשלום חודשי קבוע במסלול, תשלום חודשי קבוע בגין חבילת הגלישה הכלולה בתוכנית ומחויבת בתשלום נוסף, תשלום חודשי קבוע בגין שירות extra דקות כלולות המוצע בתוכנית בתשלום נוסף ותשלום בגין גלישה (העברת נתונים) מעבר לכלול בחבילת הגלישה.

למען הסר ספק, מובהר כי המרכיבים הבאים אינם נכללים לצורך בדיקת העמידה ברף ולצורך קיזוז הזיכוי: תשלום חודשי קבוע עבור חבילת גלישה שאינה מחויבת במסגרת התכנית, שיחות אל מפעילים סלולאריים ברשות הפלשתינאית (כגון ג'וואל וואטניה), שיחות וידאו, דמי השלמת שיחה ו/או דמי השלמת משלוח SMS/MMS למפעילים נייחים בישראל ו/או אל מפעילי תקשורת סלולאריים ו/או אחרים (אלא אם התעריף במסלול הלקוח כולל דמי השלמה), תשלומי פרימיום במסגרת גלישה (לרבות הורדת תכנים), תשלומים למפעילים וספקים אחרים (כולל ספקי האינטרנט ומפעילים בינ"ל) וכו'.

רף חודשי- בהעברת נתונים:

לצורך חישוב סכום הצריכה המינימאלי (ולצורך זה בלבד)- העברת נתונים (גלישת אינטרנט) ברשת פלאפון באמצעות המודם/המחשב שבתוכנית. מובהר שהעברת נתונים ברשת

פלאפון לא כוללת תשלום בגין שיחות, לרבות שיחות לרשת ג'וואל, שיחות וידאו, דמי השלמת שיחה, תשלומי פרימיום, (לרבות הורדת תכנים), תשלומים למפעילים וספקים אחרים (כולל מפעילים בינ"ל) וכו'.

קיצוז הזיכוי: הזיכוי יקוזז מהתשלום המחויב בפועל בחשבונית בגין המרכיבים הבאים: תשלום חודשי קבוע במסלול, זמן אויר פלאפון בשיחות יוצאות (Voice) מהמנוי שבתוכנית, תשלום בגין משלוח הודעות MMS/SMS. למען הסר ספק, מובהר כי המרכיבים הבאים אינם נכללים לצורך בדיקת העמידה ברף ולצורך קיצוז ההנחה: שיחות אל מפעילים סלולאריים ברשות הפלשתינאית (כגון ג'וואל ווואטניה), שיחות וידאו, דמי השלמת שיחה ו/או דמי השלמת משלוח MMS/SMS למפעילים נייחים בישראל ו/או אל מפעילי תקשורת סלולאריים ו/או אחרים (אלא אם התעריף במסלול הלקוח)

ה. במקרה של הצטרפות לתכנית עם מכשיר שלא נרכש בפלאפון: הזיכוי יינתן למצטרף לתכנית אשר יציג במועד ההצטרפות לתכנית, אישור רכישה על שם הלקוח בעל הזכויות במנוי המעיד על רכישתו של המכשיר המקושר למנוי. במקרה של רכישת המכשיר לאחר ההצטרפות לתכנית (ובלבד שהמנוי לא קיבל בתכנית אליה הצטרף זיכוי מלא או חלקי עבור מכשיר אחר כמפורט לעיל), יוצג אישור הרכישה במועד קישור המכשיר החדש למנוי שבתכנית במערכות פלאפון. לא הוצג אישור הרכישה במעמד ההצטרפות לתכנית או במועד קישור המכשיר למנוי שבתוכנית (לפי העניין) לא יהיה הלקוח זכאי לזיכוי. במקרה בו שם הלקוח שנרשם בפלאפון כולל שני שמות או יותר, על אישור הרכישה להיות תואם לשם הלקוח הרשום בפלאפון הכולל את כל השמות כאמור. על אישור הרכישה

להיות מחברה או גוף העוסקים בשיווק ומכירה של מכשירי טלפון סלולאריים (ולא מאדם פרטי) ולכלול בין השאר, את דגם המכשיר, מועד הרכישה והסכום ששולם בגין המכשיר (להלן: "אישור רכישה"). על אישור הרכישה להיות על שם הלקוח.

במקרה בו אישור הרכישה הינו בשפה שאינה עברית, אנגלית או ערבית, יידרש הלקוח להציג תרגום רשמי של אישור הרכישה לשפה העברית, שנערך על ידי נוטריון או על ידי בית עסק העוסק בתרגום מסמכים מסוג דומה.

במקרה בו לא שולמה תמורה בגין המכשיר, לא יהא המנוי זכאי לזיכוי. אישור הרכישה ניתן להצגה פעם אחת בלבד. במקרה בו אישור הרכישה הוצג בעבר במסגרת הצטרפות לתכנית כלשהי וניתן עבורו זיכוי כלשהו, לא ניתן להציגו פעם נוספת, גם אם לא ניתן מלוא הזיכוי במסגרת אותה תכנית.

במקרה כאמור תקופת הזיכוי תהיה עד 36 חודשים ממועד ההצטרפות לתכנית או עד 36 חודשים ממועד רכישת המכשיר, לפי המוקדם מביניהם.

במקרה בו דגם המכשיר שבשימוש המנוי אשר לגביו הוצג אישור הרכישה נמכר בתכנית יהא סכום הזיכוי החודשי זהה לסכום הזיכוי החודשי עבור אותו דגם של מכשיר ולתקופה כאמור לעיל. במקרה בו דגם המכשיר שבשימוש המנוי אשר לגביו הוצג אישור הרכישה אינו נמכר בתכנית (גם במקרה בו אותו דגם מכשיר נמכר בתכניות אחרות של פלאפון), סכום הזיכוי יהיה בהתאם לסכום שבאישור הרכישה לפי מדרג שייקבע בפלאפון מעת לעת לתקופה כאמור לעיל ובכפוף להישארות בתכנית וצריכת הרף המוגדר בתכנית. במקרה בו בתכנית נקבע יותר מרף אחד (לפי מדרג על פי דגם), לצורך בדיקת הזכאות לקבלת הזיכוי יילקח בחשבון הרף המינימאלי (הנמוך ביותר בתכנית).

המדרג המעודכן בפלאפון נכון למועד זה:

זיכוי חודשי (בש"ח) - בצריכת הרף המוגדר בתוכנית	סכום חשבונית הרכישה
30 ש"ח	1-1000
40 ש"ח	1001-1400
50 ש"ח	1401-1800
60 ש"ח	1801-2100
70 ש"ח	2101-2500
80 ש"ח	2501-ומעלה

מדרג זה עשוי להשתנות מעת לעת לפי החלטת פלאפון.

2. זיכוי חודשי למנייד את מספרו מחברה אחרת: שיעור הזיכוי

מבלי לגרוע מהאמור, בכל מקרה, סכום הזיכוי שיינתן בפועל במקרה כזה, לא יעלה על סכום הזיכוי המירבי באותה תכנית, גם במקרה בו אישור הרכישה הינו בסכום גבוה יותר.

מפורט בנספח התוכנית. הזיכוי יינתן למשך עד 18/36 חודשים ממועד ההצטרפות לתוכנית (לפי תנאי התוכנית).

הזיכוי יינתן למנייד מספרו אל פלאפון ומחזיר את המכשיר הישן שהיה מקושר לאותו המספר טרם הניוד. לצורך קבלת הזיכוי יש להציג חשבונית חודשית (לתקופה של עד שלושה חודשים אחרונים מיום הניוד) המקשרת בין המכשיר הנמסר למספר הטלפון המנויד אל פלאפון ומעידה כי היה פעיל. הזיכוי יינתן בכפוף להחזרת המכשיר תקין על פי בדיקת טכנאי מוסמך מטעם פלאפון. במקרה בו המכשיר יימצא לא תקין לא יעמוד באחד הקריטריונים לקבלת הזיכוי, לא יעודכן הזיכוי והלקוח לא יהא זכאי לקבלתו. הזיכוי יינתן כנגד עמידה ברף המוגדר לקבלתו בנספח התכנית ובהתאם להגדרת הרף שבסעיף "זיכוי עבור מכשיר במסגרת התוכנית" לעיל. קבלת הזיכוי מותנית בצריכה חודשית בפועל. בחודש בו לא הגיע

המנוי לצריכת סכום הרף, לא יינתן הזיכוי. אין כפל הטבות עם הטבה דומה.

במקרה בו הלקוח, על פי בדיקת פלאפון, אינו זכאי לזיכוי, המכשיר שמסר יישמר לו למשך עד 60 יום במעבדה המרכזית של פלאפון. באחריות הלקוח לתאם מראש עם מוקד שירות הלקוחות את קבלת המכשיר. בחלוף 60 יום המכשיר יועבר לרשות פלאפון והלקוח לא יהיה זכאי לקבלו ולא יהיה זכאי לתמורה כלשהי בגינו.

יציאה מהתכנית מכל סיבה שהיא לרבות עקב מעבר למסלול אחר, ניתוק קבוע, ניווד, העברה על שם או החלפת מכשיר טרם סיום תקופת הזיכוי, יביא לביטול הזיכוי. נהנה מזיכוי זה לא ייהנה מהזיכוי שבסעיף "זיכוי חודשי בהחזרת מכשיר".

3. זיכוי חודשי בהחזרת מכשיר: שיעור הזיכוי כמפורט

בנספח התוכנית. הזיכוי יינתן למשך עד 18/36 חודשים ממועד ההצטרפות לתוכנית (לפי תנאי התוכנית). הזיכוי יינתן למצטרף לתוכנית והמחזיר באותו מעמד את המכשיר הקודם שהיה מקושר לאותו מספר פלאפון טרם ההצטרפות לתוכנית. הזיכוי יינתן בכפוף להחזרת מכשיר תקין על פי בדיקת טכנאי מוסמך מטעם פלאפון. במקרה בו המכשיר יימצא לא תקין לא יעמוד באחד הקריטריונים לקבלת הזיכוי, לא יעודכן הזיכוי והלקוח לא יהא זכאי לקבלתו. הזיכוי יינתן כנגד עמידה ברף המוגדר לקבלתו בנספח התוכנית ובהתאם להגדרת הרף שבסעיף "זיכוי עבור מכשיר במסגרת התוכנית" לעיל. קבלת הזיכוי מותנית בצריכה חודשית בפועל. בחודש בו לא הגיע המנוי לצריכת סכום הרף, לא יינתן הזיכוי. אין כפל הטבות עם הטבה דומה. במקרה בו הלקוח, על פי בדיקת פלאפון, אינו זכאי לקבלת הזיכוי, המכשיר יישמר לו

למשך עד 60 יום במעבדה המרכזית של פלאפון. באחריות הלקוח לתאם מראש עם מוקד שירות הלקוחות את קבלת המכשיר. בחלוף 60 יום המכשיר יועבר לרשות פלאפון והלקוח לא יהיה זכאי לקבלו ולא יהיה זכאי לתמורה כלשהי בגינו. יציאה מהתכנית מכל סיבה שהיא לרבות עקב מעבר למסלול אחר, ניתוק קבוע, ניווד, העברה על שם או החלפת מכשיר טרם סיום תקופת הזיכוי, יביא לביטול הזיכוי. נהנה מזיכוי זה לא ייהנה מהזיכוי שבסעיף "זיכוי חודשי למנייד את מספרו מחברה אחרת".

4. זיכוי חודשי עבור חבילת הגלישה: שיעור הזיכוי מפורט בנספח התוכנית. הזיכוי יינתן למשך עד 18 חודשים ממועד ההצטרפות לתוכנית וכל עוד המנוי בתכנית ובחבילת הגלישה. הזיכוי יינתן כנגד עמידה ברף המוגדר לקבלתו בנספח התוכנית ובהתאם להגדרת הרף בסעיף "זיכוי עבור מכשיר

במסגרת התוכנית" לעיל. קבלת הזיכוי מותנית בצריכה חודשית בפועל. בחודש בו לא הגיע המנוי לצריכת סכום הרף, לא יינתן הזיכוי. הזיכוי יכנס לתוקף במועד ההצטרפות לתוכנית ולחבילת הגלישה. ביטול חבילת גלישה עקב יציאה מהתכנית, מכל סיבה שהיא, לרבות עקב מעבר למסלול אחר, ניתוק קבוע, ניוז, העברה על שם או החלפת מכשיר טרם סיום תקופת הזיכוי, יביא לביטול הזיכוי.

הערות כלליות לקבלת הזיכויים החודשיים שבסעיפים 1-4 לעיל:

- הזיכויים יינתנו רק בתכניות ספציפיות אשר בהן הוגדרו זיכויים אלה כאמור בנספח תנאי התכנית.
- האמור בחוברת זו בקשר לזיכויים הינו כל עוד לא הוגדר אחרת בנספח התוכנית. במקרה של סתירה לעניין

הזיכויים בין האמור בחוברת זו לבין נספח תנאי התוכנית, לעניין הזיכויים יגבר האמור בנספח תנאי התוכנית.

- הזיכוי יינתן בכפוף לצריכת הרף החודשי המוגדר בנספח התוכנית לצורך קבלתו ויקוזז מהסכום המחויב בפועל בחשבונית בגין המרכיבים שהוגדרו לקיזוז הזיכוי.
- הזיכוי יינתן בכפוף לכך שהמנוי יהיה פעיל באותה התכנית בתקופת הזיכוי ויעשה שימוש רציף במכשיר המופיע באישור הרכישה באמצעות המנוי שבתכנית ובאמצעות כרטיס ה-SIM המקושר אליו.
- הזיכוי ניתן רק לגבי המנוי שבתכנית המוגדרת וכל עוד הינו בתכנית ואינו ניתן לצבירה מחודש לחודש במקרה בו לא נוצל.
- הזיכוי יינתן על מכשיר ראשי בלבד או מכשיר רכב המוגדר כ"ראשי" (ולא כ"שלוחה").

• בהצטרפות לתכנית באמצע מחזור חיוב (החל מהיום השני למחזור החיוב), יחל הזיכוי ממחזור החיוב הבא בכפוף לקריטריונים לקבלתו.

• יציאה מהתוכנית, מכל סיבה שהיא, לרבות עקב מעבר מסלול, ניתוק קבוע, ניווד המספר, העברה על שם וכן החלפת המכשיר, לפני סיום תקופת הזיכוי/ההנחה, יביאו לביטולם בשל אי עמידה ברף החודשי.

• בכל מקרה סכום הזיכויים המצטבר לא יעלה על סכום החשבונית בפועל.

• מנוי קיים ברשת פלאפון שהיה זכאי לזיכויים ו/או להנחה/ות מכל סוג שהוא במסגרת תכנית אחרת/קודמת או רכישה או שדרוג מכשיר - עם ההצטרפות לתכנית החדשה, הזיכויים/ ההנחות מתוקף התכנית/יות הקודמת/ות בטלות על אף

שיתרת התשלומים בגין רכישת המכשיר, אם קיימת, תמשיך לחול עד לסיומה.

• במקרה שהמנוי נהנה מהטבות/זיכויים/הנחות אחרות, הזיכוי/ ההנחה והעמידה ברף יחושבו רק לאחר ההטבות/ זיכויים/ ההנחות.

ביטול עסקה:

באפשרות לקוח פרטי שהינו "צרכן" כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "החוק") לבטל את העסקה - בציווד קצה - תוך 14 יום מיום קבלתו, בשירותים- תוך 14 יום מיום כריתת ההסכם או חתימת הסכם, לפי המאוחר. למען הסר ספק, לקוח שהציג/מסר לפלאפון תעודת עוסק מורשה ובמסגרתה נרשם בפלאפון כלקוח עסקי ייחשב כלקוח עסקי לרבות עניין נספח זה.

לתשומת ליבך, ביטול רכישת ציוד קצה בתכנית משמעו ביטול ההצטרפות לתכנית והשירותים אליהם הצטרף הלקוח בתכנית וכן ביטול ההצטרפות לתכנית משמעו ביטול רכישת ציוד הקצה.

תנאי הביטול:

- בעסקת רוכלות או עסקת מכר מרחוק כהגדרתן בחוק - יש להשיב את המוצר באריזתו המקורית כשהוא ללא פגם.
- בכל עסקה אחרת (שאינה מוגדרת כעסקת רוכלות או עסקת מכר מרחוק בחוק) -
- ביטול ציוד קצה יתאפשר רק בכפוף לתנאים הבאים במצטבר -
- המחיר ששולם בעדו על ידי הצרכן עולה על 50 ש"ח
- לא נעשה בו או באביזריו כל שימוש

- הוא מוחזר באריזתו המקורית וללא פגם בו ו/או באביזרים ו/או באריזה ובצירוף כל תכולת הערכה שסופקה .
- הלקוח הציג את חשבונית העסקה.

דמי הביטול:

- בביטול עסקה (למעט בביטול עסקת רוכלות כהגדרתה בחוק) יחויב הלקוח בדמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר המוצר/העסקה או סך של 100 ₪, לפי הנמוך מביניהם.
- ביטול שירות מהשירותים שבנספח התוכנית עד 14 יום יתאפשר כאשר הלקוח יחויב בתשלום בגין אותו שירות לפי חלק יחסי עד מועד הביטול וכן בתשלום עבור שימוש באותו שירות אם קיים ו/או כל תשלום אחר בגין אותו שירות עד למועד הביטול.

- ביטול שירות מהשירותים שבנספח התוכנית לאחר חלוף 14 יום יתאפשר מעת לעת בכפוף לתשלום בגין אותו שירות לפי חלק יחסי עד מועד הביטול וכן בתשלום עבור שימוש באותו שירות אם קיים ו/או כל תשלום אחר עבור אותו שירות עד מועד הביטול. בכל הנוגע לשירות שהינו בהתחייבות לתקופה כמפורט בנספח התוכנית יחויב הלקוח בנוסף גם בתשלום עמלת יציאה בגין ביטול השירות טרם סיום תקופת ההתחייבות. שיעור עמלת היציאה מפורט בנספח התוכנית.

אופן הביטול:

- בביטול רכישת ציוד קצה יש להשיב את המוצר במרכז שירות הכולל מעבדת שירות. פרטים על מרכזי השירות ושעות הפעילות באתר פלאפון www.pelephone.co.il
- ביטול רכישת ציוד קצה בעסקת רוכלות כהגדרתה בחוק

ניתן לפנות לביטול במוקד שירות הלקוחות *166 מהמכשיר או 1700-500-166 / 0507077766 מכל טלפון אחר.

- ביטול שירותים שלא במסגרת ביטול עסקה (כולל שירות בתכנית אשר בהתחייבות וביטולו מחויב בתשלום עמלת יציאה) יתאפשר למי שהינו "צרכן" על ידי מתן הודעה בחיוג *166 מהמכשיר או 1700-500-166 / 050-7077766 מכל טלפון אחר, במרכז שירות, בדואר רשום לדרך יצחק רבין 33 גבעתיים - לתפעול, דוא"ל ב- Contact@pelephone.co.il או פקס 050-7048053.

- לכל לקוח אחר- ביטול שירות יבוצע על פי נוהלי פלאפון כפי שיהיו מעת לעת. מידע על נוהלי פלאפון- באמצעות פניה באחד מהאמצעים הנ"ל.

לידיעתך, שיחה ל- 1700 מטלפון נייד הינה בחיוב כשיחה אל

מפעיל נייד (בחיוג מטלפון נייד יחול חיוב על 3.5 הדקות הראשונות בלבד).

- הודעת ביטול שירותים של מי שהינו "צרכן" תכלול שם ות.ז. של הלקוח. בקשה בע"פ תכלול פרט מזהה נוסף עליו הוסכם במועד ההתקשרות, אם הוסכם. לכל לקוח אחר- על פי נוהלי פלאפון כפי שיהיו מעת לעת
- בכל הנוגע לביטול שירותים, למי שהינו "צרכן"- באם לא צוין מועד אחר בהודעה, ביטול על פי הודעה שנמסרה בעל פה יבוצע תוך 3 ימי עבודה מקבלת הבקשה. על אף האמור במקרה של משלוח הודעת ביטול באמצעות דואר רשום ייכנס הביטול לתוקף תוך 6 ימי עסקים. ביטול על פי הודעה שנמסרה בכתב יבוצע תוך יום עבודה אחד, באם לא צוין אחרת בהודעה.

- לכל לקוח אחר- ביטול על פי הודעה שנמסרה בכתב- תוך יום עבודה אחד, באם לא צוין אחרת בהודעה. בהודעה שנמסרה בעל פה- על פי נוהלי פלאפון כפי שיהיו מעת לעת.

2. ההסכם

פלאפון מתחייבת לספק את השירותים על פי נוהלי פלאפון כפי שיהיו מעת לעת.

איכות השירות וקיומו מושפעים מאופי הקשר והתווך הסלולארי. לרבות העובדה שיתכן כי בחלק מן האזורים בישראל הכיסוי של התקשורת הסלולארית אינו מלא או רציף, וכן מגורמים שאינם בשליטת פלאפון, לרבות חסימות, תקלות ברשתות אחרות אליהן מחוברת הרשת, תנאי מזג אויר, קשיים ברישוי אתרים והקמתם. אין ערובה לכך, שניתן יהיה לספק בעתיד כיסוי סלולרי במקומות

בהם קיים במועד ההתקשרות בהסכם זה כיסוי ו/או במקומות בהם לא קיים במועד ההתקשרות בהסכם זה כיסוי מלא או רציף.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי חלק מהנתונים המועברים באמצעות הודעות SMS, MMS, דוא"ל, קישורים לאינטרנט הסלולארי וכיוצא בזה אינם מגיעים ליעדם. לפיכך, הלקוח מוותר בזאת על טענת חיוב בגין נתונים שלא הגיעו ליעדם ו/או טענה בדבר העדר יכולת להשתמש בשירותים או בכל חלק מהם ו/או אי ניצול חבילת התקשורת במלואה כתוצאה מהאמור לעיל או כתוצאה מניתוקי שיחות, שהינם במסגרת הנורמה הנוהגת לגבי תקשורת סלולארית.

שירות המבוסס על קישוריות הלקוח לרשת האינטרנט הציבורית, מושפע ומותנה בזמינות ואיכות הקישוריות לרשת האינטרנט, הן ברמת התשתית והן ברמת ספק האינטרנט אשר מספק את

הקישוריות. כמו כן, ציוד הקצה עלול לפגוע בביצועי תוכנות לשיתוף קבצים.

3. מספר טלפון (קו)

3.1 פלאפון תקצה לשימוש הלקוח, מספר טלפון (קו) מתוך מאגר המספרים שלה. אין על פלאפון כל חובה להקצות ללקוח מספר טלפון מסוים. פלאפון תהא רשאית להחליף או לשנות את מספר הטלפון בשל צורך טכני או הנדסי או עם סיום שירות הרט"ן ללקוח מכל סיבה שהיא או על פי כל סמכות שבדין.

3.2 פלאפון תהיה רשאית, בהתאם לרישיון ולנהליה מעת לעת, להפסיק את שימוש הלקוח במספר הטלפון שהוקצה לו במקרה שהלקוח לא יעשה בו שימוש למעלה מ-12

חודשים, ותהיה רשאית להקנות את זכות השימוש במספר הטלפון לאחר. לאחר הפסקה כאמור, פלאפון תחבר את המכשיר לרשת על פי בקשת הלקוח, ותהיה רשאית לספק לו כל מספר לפי שיקול דעתה.

4. כרטיס SIM/USIM/MICROSIM

4.1 הכרטיס, יימכר, יושאל או יושכר ללקוח, לפי העניין. לצורך מתן השירותים באופן שוטף ותקין, פלאפון רשאית, באמצעות מערכותיה, להטעין/לתכנת את הכרטיס ולבדוק את נתוניו, בכל עת, לרבות כשהוא בשימוש הלקוח. הופסק שירות הרט"ן ו/או בא הסכם זה לסיומו, תסתיים תקופת השאילה או תקופת ההשכרה, לפי העניין.

4.2 תמיכה בכרטיס: במהלך 18 חודשים מרכישת הכרטיס, יסופק

כרטיס חליפי במקרים של שבר/תקלה/אובדן/גניבה/נזק שאינו ניתן לתיקון - עד 3 כרטיסים חליפיים. בהחלפה רביעית ואילך או בתום התקופה הנ"ל, יחויב הלקוח בגין כרטיס חליפי חדש לפי מחירון פלאפון המעודכן.

4.3 בשימוש בכרטיס באמצעות מכשיר שלא נרכש מפלאפון:

(1) ייתכן שחלק מהשירותים לא ייתמכו במכשיר והדבר לא יהווה עילה לביטול העסקה (2) הכרטיס תומך בדגמי מכשירים ספציפיים שהוגדרו ע"י פלאפון בלבד; (3) היה והמכשיר נעול בפני הכרטיס, יש לפנות לחברה ממנה נרכש להסרת החסימה.

למכשירים שלא נרכשו מפלאפון, לא יינתנו השירותים: תמיכה בתפעול המכשיר ושירותי מערכת באמצעותו, שירות תיקונים, תמיכה בתקלות הנובעות מהמכשיר וכדומה.

הפעלת השירותים מתאפשרת בכפוף לתמיכת דגם המכשיר שברשות הלקוח.

5. ציוד קצה:

א. תכולה: המכשיר הנרכש יסופק עם סוללה ומטען עפ"י המארז העדכני שיקבע בפלאפון / ע"י הספק (לפי הענין). תנאי התכנית שבנספח זה יחולו בשימוש בכרטיס או כרטיס חלופי שיוספק על ידי פלאפון במקומו. **להוראות הפעלה של דגם המכשיר שרכשת יש לפנות לקטלוג המכשירים באתר פלאפון, שכתובתו <http://www.pelephone.co.il>.**

ב. מהירויות גלישה/העברת נתונים בפועל באמצעות המכשיר: מתעדכנות מעת לעת ובאזורים שונים והינן כפופות לתמיכת הרשת הסלולארית להמשך/לסוג

החבילה הנרכשת/לאזורי הכיסוי של הרשת המשודרגת וכן לגורמים נוספים. קצב העברת נתונים מקסימאלי נתמך-קצב העברת נתונים מקסימאלי נתמך הינו בהתאם לחבילת הגלישה שלך וככל שאינך מנוי לחבילת גלישה (או שחבילת הגלישה בה אתה מנוי אינה כוללת מהירות גלישה ספציפית), קצב העברת נתונים יהיה עד 2Mbps (הורדה) ועד 1Mbps (העלאה) וזאת, בכפוף לתמיכת ציוד הקצה שברשותך, לתמיכת הרשת ומאפייניה, אזורי הכיסוי וכיוצ"ב.

ג. תמיכת המכשיר בתדרי תקשורת: ביצועי רשת ה-UMTS/HSPA של פלאפון ורציפות השירות, נסמכים על שימוש במכשיר התומך בשני התדרים - 850 MHz - 2100 MHz. במקרה שהלקוח ישתמש בכרטיס, במכשיר שאינו תומך בשני

התדרים הנ"ל, ייתכן כי השירות ו/או ביצועי הרשת לא יהיה רציפים ו/או זמינים.

ד. הבהרות לעסקת שדרוג/רכישת מכשיר למנויי קיים: תנאי ההסכם עליהם חתם הלקוח בעת הצטרפותו לרשת פלאפון (או כל הסכם חלופי שנחתם מאוחר יותר), יחולו בנוסף לנספח התוכנית התשלום בגין המכשיר הנרכש בנספח התוכנית, לא מבטל יתרת תשלומים קודמת לתשלום בגין המכשיר הנמסר (הישן). ייתכנו מצבים בהם לא תתאפשר העתקת זיכרונות מהמכשיר הישן לחדש או שבמהלך העתקת הזיכרונות, יימחקו נתונים השמורים במכשיר לרבות, מאגר זיכרונות, הורדות ותמונות. לפיכך, מומלץ לגבות את הנתונים טרם השדרוג. פלאפון לא תישא באחריות כלשהי לאובדן ו/או מחיקת נתונים כאמור.

הערה לעניין מכשיר BlackBerry: לתשומת לבך

תכנת ה- BlackBerry המותקנת על ציוד הקצה שברשותך ו/או תכנת ה- BlackBerry Server המותקנת בשרתי הלקוח, עשויות להכיל מודולים של הצפנה העלולים להיות אסורים בשימוש במדינות מסוימות או מצויים בפיקוחן. בדרך-כלל, תוכל להשתמש בשירות לשימוש אישי או לשימוש אחר כפי שמוגדר כמותר לכל מדינה ומדינה. בכל אופן, אסור בהחלט להשתמש בשירות למטרות צבאיות או בכל פעילות לפיתוח טילים או למטרות תכנון אמצעי לחימה גרעיניים, כימיים או ביולוגיים. בנוסף, אין למכור או לייצא (בייצוא רגיל או בייצוא חוזר) את ציוד הקצה לצד כלשהו העוסק בפעילות כמפורט לעיל.

לידיעתך, מכירה או ייצוא (רגיל או חוזר) של ציוד הקצה או

שימוש בו מחוץ למדינת ישראל הינם אסורים. איסורים ומגבלות נוספים עשויים לחול במדינות אחרות אתה מתבקש לוודא מראש את כללי השימוש בשירות בכל מדינה בה אתה מתכוון להשתמש בשירות או אף להכניס אליה את ציוד הקצה ו/או את השרתים עליהם מותקנת ה- BlackBerry Server.

בחתימתך על נספח התוכנית הנך מתחייב ליידע את כל המשתמשים הרשומים תחת שם הלקוח הרשום בנספח התוכנית והמשתמשים בשירות בהסתייגויות אלה ובתנאי השירות המופיעים בהסכם התוכנית. ולקבל את הסכמתם לכך. התחייבות זו הינה התחייבות מהותית.

מכשיר דור 3: לרוכש מכשיר דור 3 ברשת CDMA, הפעלת יישומי דור 3 והשימוש בחבילות/שירותים, תתאפשר באזורי פריסת רשת דור 3 בלבד. לאזורי הכיסוי התקשר מהמכשיר

160*. למכשירי TREQ פורטל פלאפון יעודי, השונה מהקיים ליתר המכשירים.

רכישת דיבורית: מסירת הערכה ללקוח תתבצע בכפוף ועם התקנתה ברכב הרשום על שם הלקוח או נמצא בשימוש הקבוע באחת מנקודות ההתקנה המורשות וכנגד מסירת שובר מתאים למתקין. תוקף השובר הניתן ללקוח הינו 90 יום מיום מועד הנפקתו. אי מימוש השובר עד למועד זה, יביא לביטולו.

6. פניות שירות

לפניות בנושא תקלות או אובדן ניתן לפנות 24 שעות ביממה ל-166* בחיוג מהארץ שיחת חינם ממכשיר הפלאפון או בחיוג שאינו מהפלאפון ל-160-050-1800. בנושאים אחרים ל-166*

או 166-500-1700 בימים א'-ה' בין השעות 8:00 עד 21:00 וביום ו' בין השעות 8:00 עד 13:00. שיחה ל-1700 מטלפון נייד הינה כשיחה אל מפעיל ניח (בחיוג מטלפון ניח יחול חיוב על 3.5 הדקות הראשונות בלבד). לפניות מחו"ל בנושא פלאפון חו"ל בלבד יש לפנות ממכשיר הפלאפון אל *444 24 שעות ביממה. פניות לאחראי לפניות הציבור תבוצענה בכתב בלבד לפקס 03-5728045 או לכתובת ת.ד. 62036 ת"א, 61620 או בדוא"ל CONTACT@PELEPHONE.CO.IL. המספר לחיוג חינם ושעות הפעילות עשויים להשתנות מעת לעת. באחריות הלקוח להתעדכן במספר החינם ושעות הפעילות העדכניים באמצעות החשבונית החודשית או באמצעות אתר האינטרנט של פלאפון.

נציב פניות הציבור - הלקוח רשאי לפנות את נציב התלונות של פלאפון בכל עניין הנוגע לשירות ו/או לחשבונית שהגישה פלאפון ללקוח. מען נציב התלונות הוא דרך יצחק רבין 33 גבעתיים או

בפקס 03-5728045 פלאפון תודיע על שינוי במען הנציב ודרכי התקשורת אליו באתר האינטרנט של פלאפון.

נציב התלונות יהיה מוסמך מטעם פלאפון לברר עם הלקוח חילוקי דעות שיתגלעו בין הצדדים בכל הנוגע לפירוש ו/או לביצוע של הסכם זה. אין באמור כדי למנוע מהלקוח ו/או מפלאפון להביא את העניין מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך ו/או לגרוע מסמכות פלאפון להפסיק את השירות או לנתקו על פי הסכם או על פי כל דין.

מוקד פניות טלפוני - יהיה זמין במשך 24 שעות ביממה בכל ימות השנה להוציא יום כיפור לפניות כמפורט לעיל. המוקד יהיה מאויש לפחות שלוש עשרה שעות בימים א' עד ה' וחמש שעות בימי ו' וערבי חג. המענה במוקד ייעשה תוך זמן סביר. מתקשר למוקד בשעות שהמוקד אינו מאויש יופנה לתיבה קולית להשארת הודעה ויזכה למענה ביום עבודה שלמחרת.

פלאפון תפעיל ערוצים נוספים אשר יאפשרו למנוי לפנות אליה לצורך אספקת מידע/בירורים כגון מערכת IVR, פניה בדואר, בפקס או במייל, כל ערוץ אחר לפי סוג הפניות שיוגדרו על ידי פלאפון מעת לעת.

חשבונות למנויים יפרטו את הפרטים הרלוונטיים לאותו חשבון מתוך החיוב החודשי: משך השיחות, נפח צריכת הנתונים וחיובים נוספים. החשבונות יישלחו במבנה קבוע. פלאפון תפיק חשבונות חודשיים או במועד אחר על פי הסכמת הלקוח.

לקוח שיבקש להתנתק משירות יקבל חשבון סופי לא יאחר מחודשיים מתאריך ההתנתקות. חשבונות ללקוח ניתן לקבל באמצעות דואר או בכל אמצעי אחר שיסוכם עם הלקוח ולכתובת שבחר הלקוח.

מדדים לטיפול בפניות הציבור על פי רשיון פלאפון - תלונה בכתב תענה תוך 14 ימי עבודה ו-5% מהפניות יענו תוך חודש. 90%

מהפניות יטופלו ישירות על ידי נציג שירות עד סיומן. לא יותר מ-10% מהפניות אשר חלקן יתעורר כתוצאה מהסלמת התלונות יופנה לרמות בכירות יותר. בכל מקרה בו תשובת האחראי לא תספק את הפונה תועבר התלונה לטיפול דרג בכיר יותר. פניות שיתבררו על ידי דרג בכיר תענינה תוך 30 יום מיום פניית הלקוח.

7. פלאפון חו"ל

7.1 אספקת השירותים או חלקם בחו"ל, מבוצעת באמצעות ספקים בחו"ל.

7.2 ידוע ללקוח כי יתכנו מדינות/אזורים בהם לא מסופקים השירותים/חלק מהם ו/או לא יתמכו ע"י המכשיר/הכרטיס ועליו לברר זאת, מעת לעת. היקף, סוג, טיב ואיכות השירותים, כפופים בין השאר לתנאי הספק בחו"ל ולתנאיהם. בחלק מהאזורים יתכן שהכיסוי אינו מלא/רציף, וזאת אף באזורים

בהם נמסר ללקוח כי ניתנים שירותים.

7.3 תעריפי השירותים/ההטבות החלים על הלקוח בישראל אינם חלים בחו"ל. על הלקוח להתעדכן מראש בתעריפי השירותים בחו"ל. שימוש בכרטיס בישראל לקבלת שירות ממפעילים אחרים, יחשב ויחויב כשירות פלאפון חו"ל.

7.4 על השירות בחו"ל, לרבות לעניין חיוב בגינו (לא כולל תעריפים), יחולו הוראות ההסכם, בשינויים המחויבים, הוראות סעיף זה ויתר תנאי השירות ותעריפיו, כפי שהם מופיעים באתר פלאפון חו"ל ומתעדכנים מעת לעת.

7.5 החיוב הינו, בין השאר, בגין כל השירותים שצרך הלקוח, לרבות בגין שיחות יוצאות ונכנסות ויכול שיכלול תשלום בגין שיחות שלא מומשו (תפוס וכד').

7.6. חיוב בגין שיחות בחו"ל מבוסס על יחידת חיוב לפי מחירון פלאפון חו"ל העדכני. בהעדר קביעה במחירון הנ"ל, החיוב

הינו על בסיס יחידה של דקה (עיגול לדקה שלמה).

תקשורת נתונים בחו"ל מחושבת ביחידות של 100KB (כל SESSION תקשורת נתונים מעוגל כלפי מעלה ליחידת 100KB הקרובה), וזאת אלא אם קיימת קביעה אחרת לעניין יחידות העיגול (שונה מ- 100KB) במחירון פלאפון חו"ל העדכני.

7.7 במקרה של חסימת חיוג מהארץ לחו"ל השימוש בכרטיס בחו"ל עשוי לא להתאפשר לגבי חלק/כל שירותי פלאפון חו"ל.

7.8 שיחות נכנסות אל הלקוח תועברנה ע"י פלאפון באמצעות מפעיל בינ"ל שיבחר על ידה, ללא תלות במפעיל הבינ"ל הנבחר ע"י הלקוח לעניין חיוג מישראל לחו"ל.

7.9 תעריפי השירותים משתנים מעת לעת בין היתר, בשל שינויי תעריפי ספקים בחו"ל ושערי מט"ח. עדכונים ייעשה

מיידית וללא הודעה. התעריפים המחייבים את הלקוח הם התעריפים המעודכנים למועד צריכת השירות. באחריות הלקוח להתעדכן בתעריפים המעודכנים טרם צריכת השירות.

7.10 כלל שירותי תקשורת נתונים בחו"ל (בנדידה), לרבות גלישה, סנכרון מייל, הורדה וצפייה בתכנים, קבלת ושליחת MMS ושימוש ביישומים, כרוכים בתשלום, בין אם קיים חיוב בגין שירות זה בישראל ובין אם לא.

7.11 ייתכן כי שימוש בשירות בקרבת גבול יחויב על פי תעריפי המדינה השכנה.

7.12 שירותי דור 3 בחו"ל ניתנים במכשירים תומכים, בכפוף לאזורי רשתות דור 3 בחו"ל ולהסכם שבין פלאפון והספק הרלוונטי. שיחות וידאו בחו"ל מתומחרות לפי תעריפי שירות חו"ל, אך לא נכללות בשירות חו"ל חיסכון.

7.13 במקרה של חשד לשימוש לא חוקי במכשיר/כרטיס, לפי הפרמטרים הנהוגים בשירות, ינותק השירות. על הלקוח ליצור קשר עם מוקד פלאפון חו"ל לבירור וקבלת סיוע. הלקוח ישא בחיובים בגין שימושים שנעשו עד לניתוק.

7.14 פלאפון, הספקים וכל מי מטעמה, אינם אחראים באופן כלשהו, במישרין או בעקיפין, לתנאי, טיב ואיכות השירות, לרבות הכיסוי, או כל עניין אחר הקשור לשירות. הלקוח מוותר על כל טענה כאמור כנגד מי מהנ"ל.

7.15 במקרה בו אמצעי התשלום של הלקוח בפלאפון הינו הוראת קבע בנקאית או שובר, קבלת השירות בחו"ל תתאפשר רק לאחר 4 חודשים מחתימת נספח התוכנית. כמו כן, היה ונתקבלה הודעה בדבר ביטול הוראת קבע של הלקוח/הפיכתה לנ.ל.מ, פלאפון תהיה רשאית לנתק את השירות.

8. תשלומים ועדכון תעריפים

8.1 חיובי הלקוח יהיו בהתאם למחירון ו/או לתעריפים הרלבנטיים לכל אחד מסוגי השירותים, כפי שיהיו מעת לעת, אלא אם קיים הסכם ספציפי עם הלקוח הקובע תעריף אחר.

הלקוח ישלם לפלאפון, תוך התקופה הנקובה בחשבון שנשלח אליו מעת לעת, את חיוביו הקבועים בחשבון, ויעמיד לרשות פלאפון אמצעי תשלום תקין כפי שתאשר פלאפון ללקוח מעת לעת, לצורך ביצוע תשלום כאמור.

8.2 חיובי הלקוח בגין שירותים ו/או מוצרים של ספק מוסדר יהיו עפ"י נתוני ו/או תעריפי הספק המוסדר שיימסרו על ידו.

נתוני הספק המוסדר, לרבות רישומים של מפעילים בחו"ל, מועברים לפלאפון לעתים באופן בלתי רציף, במהלך חודשים רבים לאחר מתן השירות, מבלי שתהיה לפלאפון כל שליטה

7.16 במקרה של רכישת חבילה לשימוש בחו"ל (דקות/SMS/ גלישה) פלאפון רשאית לשלוח אל הלקוח, לפי שיקול דעתה, הודעת SMS בסמוך לשימוש מרבית היחידות הכלולות באותה חבילה או בסמוך לאחר מימוש מלוא החבילה. בעצם הצטרפותו של הלקוח לחבילה, הוא מביע את הסכמתו לקבלת הודעה כאמור, במקרה שתישלח. הודעה כאמור הינה בשיקול דעתה הבלעדי של פלאפון ופלאפון אינה מתחייבת למשלוח הודעה כאמור והדבר תלוי בגורמים נוספים כגון, קבלת הנתונים בפלאפון, עיבוד הנתונים וכו'. הלקוח מתחייב לשלם לפלאפון את מלוא התשלומים המגיעים לה בגין שימוש מעבר לחבילה גם במקרה בו לא נשלחה הודעה או נשלחה לאחר מימוש מלוא החבילה.

על כך. להסרת ספק, הלקוח נותן את הסכמתו לגביית כל חיוביו על פי רישומים אלו והסכמי ההתקשרות, לרבות הסכם זה, בכל עת, וזאת אף אם הפסיק להיות לקוח של פלאפון.

8.3 פלאפון תהיה רשאית לגבות מהלקוח ו/או מכל ספק מוסדר, עמלות בגין שירותי הגבייה שפלאפון תספק לספק המוסדר וזאת בנוסף לכל זכות העומדת לרשותה על פי דין.

8.4 פלאפון תהא רשאית בכל עת, על פי שיקול דעתה, לקבוע כי התשלום בגין שירותים ו/או מוצרים של ספק מוסדר ייגבו על ידי הספק ישירות מהלקוח. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, פלאפון זכאית להמחות ו/או להעביר לגבייה לספק מוסדר כל חוב של הלקוח בגין חיובי הלקוח המתייחסים לאותו ספק.

8.5 פלאפון תהיה רשאית לעדכן את חיובי הלקוח ואת יתר התעריפים הנקובים במחירו, או בכל אמצעי אחר, מעת לעת, ועפ"י שיקול דעתה (לרבות עדכון של תעריפי

שירותים הניתנים ללא תשלום). בנוגע לשירות אליו הצטרף הלקוח תינתן ללקוח הודעה מראש ובכתב בהתאם לתנאי הרישיון. במקרה של הפחתת תעריף כאמור, תינתן הודעה עד חודש לאחר ההפחתה. למען הסר ספק, התעריפים בהסכם ספציפי עשויים להשתנות בהתאם לתנאי ההסכם הספציפי, לפי שיקול דעת פלאפון.

8.6 לחיובי הלקוח יתווסף מע"מ על פי דין. בנוסף יחויב הלקוח בתשלום מיסים, היטלים, אגרות ותשלומי חובה על פי כל דין או הוראה.

8.7 הלקוח ישא בכל ההוצאות הקשורות בביול הסכם זה ו/או כל מסמך אחר בין הצדדים, אם יחולו.

8.8 פלאפון זכאית למלוא חיובי הלקוח, לרבות בגין תקופות בהן חלו הפסקות ו/או שיבושים בשירותים ו/או בכל חלק מהם, מכל סיבה שהיא, בכפוף להוראות כל דין.

8.9 הלקוח מתחייב להודיע לפלאפון מיידית על כל מקרה של אובדן ו/או גניבת המכשיר ו/או הכרטיס. הלקוח יחויב בתשלום כל חיובי הלקוח שהצטברו עד תום 30 דקות מהמועד בו קיבלה פלאפון את הודעתו הנ"ל. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל הוראה באשר לשימוש במכשיר ו/או בקו בחו"ל.

8.10 כל תשלום אשר לא יפרע עד המועד הקבוע בחשבון שהוצא ללקוח (להלן: "החוב") ישא הפרשי הצמדה וריבית צמודה ומצטברת על פי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961. וזאת החל ממועד הפירעון הקבוע בחשבון, ועד למועד התשלום המלא בפועל. בנוסף, פלאפון תהיה רשאית לחייב את הלקוח בעמלות והוצאות בהן שנגרמו לפלאפון במסגרת החזר החיוב על ידי חברת האשראי/הבנק.

בחלוף 14 ימים מהמועד הקבוע לתשלום, יחויב הלקוח גם בהוצאות אכיפת תשלום (גבייה). למרות האמור, במקרה של

אי תשלום מחמת סירוב הבנק או חברת כרטיסי האשראי לשלם חיוב שניתנה לפלאפון הרשאה לגבותו, פלאפון תהיה רשאית לחייב את הלקוח בהוצאות גבייה מיידית.

החל מתחילת טיפול לגביית החוב, לרבות טיפול משפטי באמצעות עו"ד פנימי של פלאפון ו/או מטעמה, יתווספו לחיובי הלקוח כל ההוצאות הסבירות הכרוכות בפעולות שיינקטו לגביית החוב, לרבות שכ"ט עו"ד בגין מכתבי התראה. פלאפון תהיה רשאית לשלוח ללקוח מספר מכתבי התראה.

בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל יחויב הלקוח בחיובים בהם תחויב פלאפון ו/מי מטעמה בגין פעולות מסירה ו/או איתור. במקרה של נקיטת הליכים בבית המשפט או לשכת הוצל"פ (להלן: "רשות שיפוטית"), יחויב הלקוח, בנוסף, בשכ"ט עו"ד והוצאות כפי שייקבעו בהחלטה של רשות

בסכום נמוך יחסית (עד כ-40 ₪), לא ישלח באותו חודש הסכום לחיוב וגם לא החשבונית והוא יתווסף לחודשים הבאים ויופיע בחשבונית/ות העתידית/ות. לקוח שאינו מעוניין בכך רשאי לפנות אל פלאפון בבקשה למשלוח חשבונית באותו חודש גם בסכום הנמוך מהסכום לעיל.

9. מדיניות הגנת הפרטיות

9.1 פלאפון רשאית לאסוף, לתעד ולעשות שימוש בכל פרט אודות הלקוח ו/או המשתמש ובכלל כך חיוביו הכספיים והשימושים הנעשים במכשיר ו/או בקו ו/או בשירותים כלשהם המסופקים על ידי פלאפון ו/או מי מטעמה ו/או על ידי ספקים ו/או על ידי צדדים שלישיים אחרים, בין שהמידע הגיע לידיה מהלקוח ו/או המשתמש ובין מכל מקור אחר (להלן: "מידע"). כן רשאית פלאפון, בעצמה ו/או באמצעות צדדים שלישיים הפועלים

שיפוטית או בחיקוק. ואם לא נקבעו - בשיעור שלא יעלה על התעריף הקבוע בכללי לשכת עורכי הדין (התעריף המינימאלי המומלץ), התש"ס - 2000 כפי שיתוקן או יוחלף מעת לעת (להלן: "כללי הלשכה").

אם כללי הלשכה יבוטלו יחול התעריף האחרון שהיה קבוע בכללי הלשכה בתוספת הפרשי הצמדה כדין ממועד הביטול, או יחולו כללים רלוונטיים אחרים, והכול לפי שיקול דעתה של פלאפון.

בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה בו חויב הלקוח בתשלום עבור שימוש בשירותי ו/או מוצרי ספק מוסדר, רשאית פלאפון לחייב את הלקוח בהצמדה, ריבית והוצאות גבייה כמקובל אצל אותו ספק מוסדר, ו/או כמפורט לעיל, לפי שיקול דעתה.

8.11 מקרים בהם סכום החשבונית החודשית של הלקוח הינו

מטעמה לבצע ניתוחים ופילוחים סטטיסטיים ושיווקיים במידע לצורך פיתוח שירותים, שיווקם ו/או מתן הצעות שונות ללקוח ו/או למשתמש.

9.2 בנוסף, פלאפון רשאית למסור את המידע לצדדים שלישיים כלשהם ולעשות בו שימוש במקרים הבאים:

9.2.1 לשם עריכה והפקת חשבונות ו/או גביית כספים המגיעים לפלאפון, לספקים ו/או מי מטעמם מאת הלקוח בגין חיובי הלקוח.

9.2.2 לצדדים שלישיים שהם שלוחים של פלאפון, לשם פיתוח ו/או שיווק ו/או הצעת ו/או אספקת שירותים/מוצרים ללקוח.

9.2.3 במסגרת ו/או בעקבות כל שימוש המבוצע במכשיר לביצוע פעולת בזק הקשורה עם צדדים שלישיים ו/או

מי מטעמם.

9.2.4 כאשר קיימת הרשאה מפורשת או מכללא של הלקוח. מובהר כי צירוף מכשיר הרט"ן לשירות כלשהו באמצעות צדדים שלישיים ו/או צירופו לשירות הכרוך בשירותים המסופקים על ידי צדדים שלישיים, מהווה הסכמה של הלקוח והמשתמש למסירת המידע לאותם צדדים שלישיים כאמור.

9.3 כל מידע שיועבר על ידי הלקוח/המשתמש בכל דרך שהיא לספקים, לרבות במהלך השימוש בשירותיהם, ולרבות באמצעות פלאפון, יועבר על אחריותו של הלקוח ופלאפון לא תשא באחריות לכל שימוש שיעשה במידע כאמור על ידי אותו ספק. הלקוח מאשר, כי ידוע לו שבעת השימוש בשירותים של ספק מחו"ל, עשויים לחול עליו גם דיני הגנת פרטיות הנהוגים במדינה של הספק.

9.4 בנוסף לאמור לעיל, רשאית פלאפון לעשות את אלה:

9.4.1 לבצע פניה מטעם פלאפון ו/או מטעם פלאפון וספקים או צדדים שלישיים במשותף אל הלקוח ו/או **אל המשתמש מעת לעת, בכל אמצעי תקשורת שפלאפון תמצא לנכון, בהצעות ופרסומות שיווקיות ו/או מסחריות** שונות (לרבות באמצעות משלוח הודעות אל מכשיר הרט"ן, כתובת המייל וכדומה), והכל בכפוף לכל דין.

9.4.2 לפרסם וליידע לקוחות ו/או צדדים שלישיים בדבר היות הלקוח, לקוח פלאפון והשתייכותו לאחד ממועדוני הלקוחות של פלאפון, לרבות בדרך של פרסום מדריך מסווג של חברי מועדוני הלקוחות שתפעיל פלאפון מעת לעת.

9.5 לקוח המעוניין בכך ייתן הסכמתו לפרסום פרטיו במסגרת

שירות מידע לאיתור מספרי טלפון ומען. הסכמה זו של הלקוח הינה הסכמה לפרסם את פרטי הלקוח לרבות שמו של הלקוח או את שם המשתמש שנמסר על ידי הלקוח, מענו, ומספר הטלפון שלו במסגרת שירות מידע לציבור לאיתור מספרי טלפון כפי שנקבע ברישיונה הכללי של פלאפון, וכן להעביר לגורם אחר, לצורך מתן שירות המידע לאיתור מספרי טלפון כאמור, קובץ מידע בכל פורמט שהוא הכולל את הפרטים שניתן לפרסם בשירות המידע.

9.6 **ידוע ללקוח כי בשליחת הודעות SMS ו-MMS ובשיחות למוקדי חירום, מספר הקו גלוי לנמען, גם במקרה בו הלקוח ביקש שמספרו יהיה חסוי.**

9.7 **קבלת תכנים:** הלקוח מודע לכך שבעת גלישה בעולם האינטרנט ו/או הורדת יישומים, אפליקציות, תוכנות או שירותים כלשהם מאתרים/ספקים/מקורות שונים, כולל

ספקים מורשים מטעם פלאפון, ("מקורות") באמצעות המכשיר שברשותו, ייתכן ויתרחשו, בין השאר, אחד או יותר מהמצבים הבאים: (א) פרטי המכשיר האלקטרוניים ודבר שיוכו לשירותי פלאפון, ייחשפו בפני אותם מקורות ואלה אף עלולים לנטר את מיקומו הגיאוגרפי של המכשיר באותה עת; (ב) המקורות ישלחו אל המכשיר מעת לעת ומבלי שדרש זאת במפורש, תוך כדי ו/או בעקבות פעילותו זו, תכנים מגוונים, כגון פרסומיים. כמו כן, הלקוח מודע לכך כי פעילויות לפי סעיפים (א) ו/או (ב) לעיל תצרכנה תקשורת נתונים בגינה הלקוח יחויב על ידי פלאפון בהתאם לתעריפים החלים עליו. הודעות מקדימות כולל בזמן אמת לגבי סוג הצריכה ו/או היקפה, אינן משוגרות ולא מצויות בהכרח בידיעת פלאפון. על הלקוח לברר מראש אצל המקורות, באם פעילותו מולם כוללת קבלת תכנים כאמור ואת כל

יתר הפרטים הנובעים מהקשר עמם (לרבות נושא ניטור המכשיר).

9.8 למען הסר ספק יובהר כי אין בהוראות פרק זה כדי לגרוע ו/או למצות מזכויותיה של פלאפון לאסוף, להשתמש ו/או למסור מידע על פי כל דין, וכי הוראות פרק זה באות להוסיף על הוראות כל דין.

10. ניתוק או הפסקה של שירות

שימוש הוגן והפסקת השירות:

במסגרת השימוש בשירותים ו/או במכשיר ו/או בכרטיס, ינהג הלקוח בתום לב ובדרך מקובלת, ייעשה שימוש הוגן ולא יעשה או יפעל או יאפשר לאחר לעשות או לפעול בכל דרך המהווה או העשויה להיחשב כשימוש לרעה. תנאי הפסקת

השירות בגין שימוש שאינו הוגן הינם כמפורט בחוברת זו.

תקופת השירות תימשך כל עוד לא הודיע הלקוח או הודיעה פלאפון על רצון להפסיקה.

10.1 ניתוק והפסקה ביוזמת הלקוח - הלקוח רשאי לבצע ניתוק זמני או הפסקה מלאה של השירות, והכל עפ"י נהלי פלאפון.

ניתוק זמני יבוצע במסירת הודעה טלפונית או במרכז שירות ולפרק זמן שלא יעלה על שלושה חודשים ובסיומה יחובר מחדש באופן אוטומטי לשירות מלא. פלאפון רשאית לאפשר ללקוח בנוסף תקופות קצרות יותר, לבחירתו, על פי נהלי פלאפון כפי שיהיו מעת לעת, ואולם תקופת הניתוק המקסימלית לא תעלה על 3 חודשים כאמור. ניתוק זמני יחויב בתשלום על פי התעריפים שיהיו נהוגים בפלאפון במועד הניתוק והמפורטים בעלון שירותים עיקריים, כפי שיתעדכן מעת לעת.

הפסקה מלאה של השירות ו/או של שירותים נלווים ו/או שירותי ערך מוסף ו/או כל שירות אחר תעשה כדלקמן:

ללקוח פרטי - על ידי מתן הודעה באחת מאלה: באמצעות חיוג *166 מהפלאפון או 050-7077766/1700-500-166 מכל טלפון אחר, במרכז שירות, בדואר רשום לכתובת דרך יצחק רבין 33 בניין ורד-תפעול, בדואר אלקטרוני IX_contact@pelephone.co.il בפקס 050-7048053. **לידיעתך, שיחה ל-1700 מטלפון נייד הינה בחיוב כשיחה אל מפעיל ניח (בחיוג מטלפון ניח יחול חיוב על 3.5 הדקות הראשונות בלבד).** ההודעה תכלול את שם הלקוח ומס' תעודת הזהות שלו. במקרה שהבקשה נמסרת בעל פה היא תכלול גם פרט מזהה נוסף עליו הוסכם במועד ההתקשרות, אם הוסכם. באם לא צוין מועד אחר בהודעה, הפסקת השירות תבוצע בתוך 3 ימי עסקים ממועד הבקשה ובמקרה שנמסרה בדואר רשום בתוך 6 ימי עסקים.

ללקוח עסקי - הפסקה מלאה של השירות או השירותים כאמור לעיל תעשה על פי נהלי פלאפון כפי שיהיו מעת לעת. מידע על נהלי פלאפון העדכניים- בפניה למוקד השירות. למען הסר ספק, נIOD מספר הטלפון (הקו) ייחשב כהודעת הלקוח על הפסקת השירות.

אין בניתוק או בהפסקה של השירות כאמור כדי לגרוע מכל זכות של פלאפון על פי הסכם ו/או על פי כל דין. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר כי אין בניתוק או בהפסקה של השירות כדי לגרוע מכל חובה או התחייבות של הלקוח על פי הסכם ההתקשרות ו/או נספחיו לרבות שימוש בשירותים לתקופה/ות קצובה/ות ו/או מחובתו לפרוע את חיובי הלקוח לרבות, תשלום בגין יתרת/ות מכשירים שרכש, עמלת/ות יציאה בגין הפסקת השירות טרם סיום תקופת/ות ההתחייבות וכיוצ"ב.

10.2 ניתוק, הפסקה ושינוי תנאי שירות ביוזמת פלאפון ועל פי שיקול דעתה - פלאפון תהא רשאית על פי שיקול דעתה המלא לשנות את תנאי השירותים ו/או להפסיק את השירותים או חלקם. השינוי ו/או ההפסקה יעשו בהודעה ללקוח, אלא אם פטורה פלאפון ממתן הודעה על פי הסכם, לרבות הסכם זה ו/או על פי דין ו/או במקרים בהם הודעה עלולה לגרום נזק לפלאפון ו/או לצד שלישי כלשהו. האמור בסעי' 10.10-10.3 להלן יחול בנוסף על האמור בסעיף זה. למרות האמור לעיל, מובהר כי ניתוק ו/או הפסקה שירות טלפון בסיסי ייעשה על פי האמור בסעי' 10.10-10.3 להלן.

10.3 ניתוק ביוזמת פלאפון ללא הודעה מוקדמת - פלאפון רשאית לנתק את השירותים ללקוח כולם או חלקם ו/או להגביל את הלקוח בקבלת שירותים, לרבות מספק מוסדר על פי שיקול דעתה בלא הודעה מוקדמת בהתקיים אחד

מאלה:

- 10.3.1 הלקוח לא פרע בפעם השלישית במהלך 12 החודשים החולפים את חשבון התשלומים שחויב בו בעד חיובי לקוח במועד שנקבע לכך בהודעת התשלום.
- 10.3.2 קיים חשש סביר לקיום מעשה הונאה באמצעות המכשיר ו/או הקו ו/או באמצעות מאפייניהם ו/או באמצעות השימוש בשירותים או כל חלק מהם.
- 10.3.3 מרישומי פלאפון עולה כי הלקוח השתמש בשירותים בכמות חריגה בהתייחס לאותו סוג של לקוח, ולאחר שמוקד השירות פנה טלפונית אל הקו שברשות הלקוח ולא התקבל הסבר סביר לחריגה האמורה. לעניין זה, צריכה חריגה תחשב לפי שלוש מהצריכה הממוצעת לאותו סוג של לקוחות.

126

- 10.3.4 הלקוח השתמש ו/או הרשה לאחר להשתמש שלא כדין, כאמור בסעיף 12 להלן במכשיר ו/או בקו שהקצתה לו פלאפון.
- 10.3.5 לקוח שהינו תאגיד - עם הפסקת פעילותו השוטפת. לקוח שהינו אדם - עם קבלת הודעה, בצירוף אישור או תעודה, כי הלקוח נפטר.
- 10.3.6 הלקוח הוכרז פושט רגל או מונה לו נאמן בפשיטת רגל. כונס נכסים/מפרק זמני או קבוע, לפי העניין, או הוגשה בקשה בהקשר זה לבית משפט ולא הוסרה תוך 30 יום מהגשתה.
- 10.3.7 הלקוח חרג מתקרת החיוב, ולא המציא ערובה, בהתאם לסעיף 14 שבהמשך החוברת.
- 10.3.8 הלקוח הפר תנאי או פעל בניגוד להתחייבויותיו

127

שבסעיף 12 שבהמשך ההסכם.

10.4 ניתוק, הפסקה ושינוי תנאי שירות ביוזמת פלאפון לאחר מתן הודעה מוקדמת - פלאפון רשאית לנתק ו/או להפסיק את השירותים ללקוח או כל חלק מהם, אם התקיים אחד מאלה, במתן הודעה מוקדמת בכתב של 10 ימים לפחות לפני מועד ההפסקה או הניתוק הצפוי:

10.4.1 הלקוח לא פרע את חובותיו בעד חיובי לקוח, במועד שנקבע לתשלומם על פי הסכם זה.

10.4.2 הלקוח הפר תנאי בהסכם בינו לבין פלאפון, אשר נקבע כי הינו תנאי מהותי כאמור בסעיף 13 שבהמשך החוברת.

10.5 פלאפון תהא רשאית להפסיק את השירותים ללקוח או להאט את קצב העברת הנתונים מבלי לגרוע מזכותה

לעיל בכל דרך אחרת, לפי שיקול דעתה, בהתחשב בכל אחד מהמקרים הבאים: (1) הלקוח עשה שימוש לא הוגן או איפשר לאחר לעשות או לפעול בכל דרך המהווה או העשויה להיחשב כשימוש לרעה. (2) הלקוח עושה שימוש בשירותים בהיקף העולה על פי שלוש מהכמות הממוצעת של לקוח ברשת פלאפון. (3) היקף או אופן השימוש של הלקוח בשירותים מפריע לפעילות הרשת ו/או למשתמשים אחרים ברשת. (4) נעשה שימוש בשירותים לצורך שימוש בתוכנות שיתוף קבצים ו/או תכנים בין משתמשים שונים. הודעה תימסר מראש על פי נוהלי פלאפון ובהתאם להוראות הרשיון.

אין באמור לעיל, כדי לגרוע מזכות פלאפון לנתק מכשיר שאינו מורשה לשימוש ברשת, וזאת אף אם נעשה במכשיר שימוש ברשת ו/או דגם המכשיר נרשם בפלאפון על שם

הלקוח.

10.6 על אף האמור בסעיף 10 זה תהא פלאפון רשאית לנתק את השירותים ו/או חלקם, תוך קיצור ההודעה המוקדמת הקבועה בסעיף 10 ואף ללא הודעה מוקדמת, במקרים בהם הודעה מוקדמת עלולה לגרום נזק לפלאפון ו/או לצד ג' כלשהו.

10.7 אין באמור לעיל כדי לשלול מפלאפון את הזכות לנתק ו/או להפסיק את השירותים בנסיבות אחרות, מקום שמוקנית לה זכות כזו מכוח הדין.

10.8 פלאפון תהא רשאית לבצע ניתוק ו/או הפסקה לכל הקווים שברשות הלקוח ו/או חלקם, בגין חוב ו/או מעשים ו/או מחדלים הקשורים ו/או נובעים מקוים אחרים של הלקוח, אף אם מדובר בהסכמים ו/או בהוראות לחיוב או מספרי לקוח נפרדים.

10.9 פלאפון רשאית לנתק או להגביל זמנית את השירותים, אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או הקמה זמניות או מיידיות ברשת, או בעיתות חירום לאומי או מסיבות ביטחון לאומי, הכל בכפיפות לתנאי הרישיון והחוק. על אף כל ניתוק/הגבלה/הפרעה הפרעה לשירות כאמור, בגדרי סעיף 72 לרישיון, הלקוח יחויב בחיובי לקוח, אלא אם ייקבע אחרת, לפי שיקול דעתה של פלאפון.

10.10 מובהר כי במקרה בו בגין השירותים מפוצלים ומבוצעים על ידי שני גורמים נפרדים (כדוגמת - עובד ומעביד) ("חשבונית מפוצלת"), אי תשלום על ידי אחד מהגורמים הנ"ל, או התרחשות אירוע מהמפורטים בסעיף 10 זה לגבי אחד מהגורמים הנ"ל, יחשב לאי פירעון החשבון ו/או התרחשות האירוע, לפי העניין, לצורך הפעלת הוראות סעיף 10 זה.

10.11 בתקופת ניתוק, בין אם ביוזמת פלאפון, ובין אם ביוזמת

הלקוח, ימשיך הלקוח לשלם את התשלומים הקבועים. פלאפון תהיה רשאית לגבות דמי חיבור מחדש, או להתנות את החיבור בתנאים שיוסכמו בעת החיבור מחדש. אין בניתוק ו/או בהפסקת השירות כאמור, כדי לפטור את הלקוח מכל תשלום שהוא חב לפלאפון לרבות אך לא רק - דמי יציאה, יתרת תשלומים בגין ציוד, ריבית פיגורים והוצאות גבייה.

11. אחריות

11.1 הגבלת אחריות: פלאפון, עובדיה, בעלי מניותיה וכל הבאים מטעמה לא ישאו באחריות חוזית ו/או נזיקית אלא ל-

11.1.1 נזק ישיר שנגרם עקב הגבלת שירות בזק או הפסקתו.

11.1.2 נזק הנובע מפעולה מכוונת של פלאפון או מרשלנותה

החמורה של פלאפון, והכול בכפוף לסעיף 11.2 שלהלן.

11.2 פטור מאחריות: פלאפון, עובדיה, בעל מניותיה וכל הבאים מטעמה, לא ישאו בכל אחריות חוזית ו/או נזיקית לנזק שנגרם-

11.2.1 עקב אי אספקת השירותים, השהייתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעים מפעולה מכוונת של פלאפון, ככל שזו דרושה לשם הפעלת השירותים או מתן השירותים, או הפעלת אמצעים למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור ההונאה והפסקתה.

11.2.2 עקב טעות במתן שירות בבזק, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, מסירת מסר בזק למען בלתי נכון או רישום מוטעה במדריך לקוחות או בפרסום אחר של פלאפון, אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה.

11.2.3 עקב מעשה ו/או מחדל של ספק ו/או הפרת התחייבות של ספק כלפי הלקוח ו/או כלפי פלאפון ו/או כל מעשה ו/או מחדל /של ספק בניגוד לכל דין.

11.2.4 עקב תוכן שגוי, בלתי מעודכן, חלקי, פוגעני או משובש שיסופק ללקוח ו/או מי מטעמו במהלך השימוש בשירותים בין שהתוכן מסופק על ידי ספק ובין שעל ידי פלאפון בעצמה ו/או באמצעות מי מטעמה וכן במקרה בו התוכן נשלח על ידי מנוי של פלאפון או של ספק.

11.2.5 עקב שירותים אשר יסופקו ללקוח במסגרת עסקאות אותן יבצע באמצעות ספק ו/או פלאפון ו/או מי מטעמה וכן בגין נזקים, מכל סוג שהוא, אשר יגרמו ללקוח כתוצאה משימוש בשירותים של ספק ו/או כתוצאה מהסתמכות על שירותים של ספק.

11.2.6 עקב אובדן, גניבה או כל שימוש בלתי מורשה אחר במכשיר ו/או בכרטיס ו/או בקו וכן בכל סיסמא, קוד, שם משתמש, מספר סודי או צירוף של אלו, אשר בהם על הלקוח להשתמש לצורך קבלת השירותים או כל חלק מהם לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל - מספר כרטיס אשראי של הלקוח (להלן: "המידע הסודי"), והכל בין אם המכשיר ו/או הכרטיס ו/או הקו ו/או המידע הסודי אבד, נגנב או הושג מפלאפון שלא כדין, מהלקוח ו/או מכל גורם אחר.

11.3 על אף האמור בהסכם זה, פלאפון עובדיה וכל הבאים מטעמה לא ישאו בכל אחריות, חוזית או נזיקית, בגין כל נזק לרבות, נזק מיוחד, תוצאתי או עקיף, שיגרם על ידי אש, מלחמה, פעולות חבלה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים להספקה של ציוד חיוני

למערכת, מעשה או מחדל של בעל רישיון בזק אחר או מגבלות שהוטלו על ידו, דחייה, הגבלה, הפסקה או ניתוק זמניים בשירותים עקב תקנות או צווים ממשלתיים, מגבלות המערכת שאין בהן כדי חריגה מתנאי הרישיון, מגבלות צבאיות או ביטחוניות, או עילות אחרות, והכל בכפוף לכך שהמקרים האמורים אינם בשליטת פלאפון ועל אף מאמצים סבירים אין באפשרותה לעמוד בהתחייבויותיה.

12. שימוש שלא כדין

12. במסגרת שימוש של הלקוח במכשיר ו/או בקו, מתחייב הלקוח כדלקמן:

12.1.1 כי לא ישתמש במספר הטלפון שהוקצה לו, אלא באמצעות הקו, לא יצרוב את מספר הטלפון במכשיר

או כרטיס אחר ולא ישנה ולא יאפשר לאחר כל שינוי במכשיר ו/או בכרטיס.

12.1.2 כי לא ישנה ולא יאפשר לאחר לשנות את המספר הסידורי האלקטרוני או כל קוד או מספר מזהה אחר, שתוכנת, נצרב או הוקצה בדרך אחרת במכשיר ו/או בכרטיס.

12.1.3 כי לא יפתח ולא יאפשר לאחר לפתוח את נעילת המכשיר ו/או הכרטיס.

12.1.4 כי לא יפעל בכל דרך העלולה להפריע לפעילות התקינה של הרשת ולא יעשה שימוש במכשירים שלא קיבלו את אישורה של פלאפון לחיבורם למערכת הרט"ן.

12.1.5 כי לא יעשה שימוש ולא יאפשר לאחר לעשות שימוש במכשיר ו/או בקו ו/או בשירותים לכל פעולה שאינה

כדין ו/או פעולה העולה כדי עוולה ו/או פגיעה בזכויות קניין רוחני של פלאפון ו/או של ספק ו/או של כל צד שלישי אחר ו/או פעולה הפוגעת בפרטיותו של אחר על פי כל דין.

12.1.6 כי לא יעשה שימוש במכשיר ו/או בקו ו/או בשירותים לצורך מסחרי, אלא אם ניתנה הסכמת פלאפון בכתב ומראש.

12.1.7 כי לא יאפשר לאחר, שאינו בן משפחה מדרגה ראשונה המתגורר עימו, זולת המשתמש, לעשות שימוש דרך קבע במכשיר ו/או בכרטיס ו/או במספר הטלפון או בכתובת IP שהוקצו לו על ידי פלאפון, אך רשאי הוא לאפשר שימוש מזדמן לאחר בפיקוחו או בשליטתו של הלקוח.

12.2 התנהגות ברשת וברשת האינטרנט - בהתאם ובכפוף

להוראות כל דין לרבות חוק האזנות סתר התשל"ט - 1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה-1965 וכל דין אחר לעניין הגנת פרטיותו של אדם, וכן על פי כללי ההתנהגות המקובלים ברשת וברשת האינטרנט, מתחייב הלקוח כי במסגרת שימושו במכשיר ו/או בקו:

12.2.1 לא יפיץ דואר לכתובות שבעליהן לא נתנו הסכמתם לכך.

12.2.2 לא יפרסם על בסיס מסחרי באינטרנט ללא רשות.

12.2.3 לא ישלח הודעות דואר אלקטרוני או SMS למשתמשים באופן המעורר תלונות מצד אלו המקבלים את ההודעות (spamming)

12.2.4 ישמור על צנעת הפרט.

12.2.5 לא ישתמש בביטויים פוגעים ו/או שאינם הולמים.

12.2.6 לא יעשה שימוש שאינו חוקי במשאבים שונים של הרשת ורשת האינטרנט.

12.2.7 לא יפגע בזכויות הקניין הרוחני לרבות שימוש בסימן מסחרי ו/או העתקת מידע ו/או פגיעה בזכויות יוצרים וכיוצ"ב.

12.3 במסגרת השימוש במכשיר ינהג בתום לב ובדרך מקובלת, ייעשה שימוש הוגן ולא יעשה או יפעל בכל דרך המהווה או העשויה להיחשב כשימוש לרעה.

12.4 הלקוח מתחייב לשפות את פלאפון מיד עם קבלת דרישה ראשונה בגין כל נזק ו/או תביעה ו/או דרישה כלפי החברה בגין ביצוע הפעולות האסורות כאמור או ביצוע פעולה בניגוד לאיזו מהתחייבויותיו כאמור.

12.5 לקוח המוסר הוראת קבע לחיוב חשבון הבנק (להבדיל מכרטיס אשראי) מסכים בזאת לביצוע בדיקה כלכלית של החשבון אשר תכלול היסטורית החזרות, היקף פעילות וותק חשבון (במועד ההצטרפות ובעתיד).

13. הפרה מהותית

כל אחד מהאירועים המתוארים בסעיפים 8.1, 8.2, 10, 12 ו-14.2 ייחשבו כהפרת תנאי מהותי של ההסכם בידי הלקוח, וזאת מבלי לגרוע ממחויבותה של פלאפון ליתן הודעה מוקדמת ללקוח, באותם מקרים לגביהם נקבע כך בהסכם זה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסכם כי כל הפרה רגילה, אשר לא תוקנה תוך 14 יום מהמועד בו נשלחה על כך הודעה בכתב ללקוח, תחשב כהפרה מהותית.

14. הבטחת התחייבויות הלקוח

14.1 פלאפון תהיה רשאית, אם מצאה לנכון בנסיבות העניין ומטעמים סבירים, לקבוע סכום חיוב לקוח מרביים שלקוח רשאי לחוב בהם לתקופה קצובה (להלן "תקרת חיוב"). פלאפון תהא רשאית לקבוע תקרות חיוב שונות לכל אחד מסוגי השירותים. פלאפון תהיה רשאית לנתק ו/או להגביל שירותים ו/או חלקם למכשיר ו/או לקו ו/או לכרטיס שברשות הלקוח ללא הודעה מוקדמת, אם חרג מעבר לתקרת החיוב שנקבעה לו כאמור בסעיף זה, וזאת בתנאי כי הודע ללקוח מראש על תקרת החיוב.

14.2 להבטחת התחייבויות הלקוח לפי הסכם זה, רשאית פלאפון, בכל עת, אם מצאה זאת לנכון בנסיבות העניין, לדרוש מהלקוח המצאת פיקדון או ערובה (להלן "ערובה") או הגדלתם מעת לעת להנחת דעתה. פלאפון

רשאית ליחד את הערובה לסוגי שירותים מסוימים בלבד, או לדרוש ערובות שונות בהתאם לסוגי השירותים. פלאפון תהא רשאית לנתק ו/או להפסיק את מתן השירותים ללקוח, באם לא ניתנה ערובה להנחת דעתה.

14.3 הפר הלקוח את ההסכם, רשאית פלאפון לממש את הערובה על פי הוראות כל דין, ובלבד שנתנה ללקוח הודעה מוקדמת בכתב עשרה ימים לפחות לפני המועד שבכוונתה לפתוח בהליכים למימוש הערובה. פלאפון תשיב ללקוח את הערובה שהפקיד כאמור עם תום הסכם זה, לאחר שהלקוח מילא את כל התחייבויותיו כלפי פלאפון; בכל מקרה, אין פלאפון חייבת להחזיר ללקוח את הערובה לפני חלוף 30 ימים מהמועד בו הופסקו כלל השירותים ללקוח; הייתה הערובה פיקדון במזומן, תחזיר פלאפון את הפיקדון ללקוח.

14.4 פלאפון רשאית שלא לקבל הוראת קבע לתשלום מבנקים/
מוסדות מסוימים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

15. חסימת ציוד קצה רט"ן

רישום מס' זיהוי של ציוד קצה רט"ן יבוצע על ידי פלאפון במועד
אספקת ציוד הקצה למנוי או במועד חידושו או החלפתו, שדרוגו
או תיקונו של ציוד הקצה, לפי העניין.

הלקוח רשאי להודיע לפלאפון על גניבה או אובדן של ציוד
הקצה באמצעות פניה למוקד שירות הלקוחות 166* או 1800-
050-160 ולאחר זיהוי הפונה כלקוח בעל הזכויות הרשום. חסימת
ציוד הקצה תבוצע תוך 30 דקות ממועד הבקשה. פלאפון
תמסור הודעת על חסימת הציוד כאמור גם לבעלי רישיונות רט"ן
אחרים. ביטול חסימת ציוד קצה רט"ן יעשה על פי בקשה בכתב

מאת הלקוח בעל הזכויות בקו באמצעות פקס 050-7048053
או במשלוח דואר אלקטרוני contact@pelephone.co.il. ביטול
החסימה ייעשה תוך יום עסקים אחד ממועד הבקשה, במקרה
שלא נתבקש מועד מאוחר יותר.

16. שונות

- 16.1 אספקת השירותים או חלקם כפופה לאפשרות אספקתם,
זמינותם, והזמנתם בפועל.
- 16.2 פלאפון תהא רשאית לשנות את תנאי השירותים הניתנים
ללקוח או חלקם על פי שיקול דעתה בהודעה מוקדמת
מראש.
- 16.3 פלאפון תהא רשאית לפצל את התביעות לפירעון חיובי
הלקוח, בין אם הם נובעים מעילות אחדות ובין אם הם

נובעים מעילה אחת. בכלל כך תהא רשאית פלאפון להעביר לספקים המוסדרים ו/או מי מטעמם את הגבייה בגין השירותים שסופקו על ידם ו/או חלקם.

16.4 פלאפון תהא רשאית, על פי שיקול דעתה המלא, לזקוף כל סכום שייגבה מהלקוח בכל שלב שהוא, לפי שיקול דעתה מלא והבלעדי. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, תהא רשאית פלאפון לזקוף את הסכומים הנגבים תחילה על חשבון השירותים שניתנו על ידי פלאפון ולאחר מכן לטובת הספקים המוסדרים ו/או מי מהם, והכל בכפוף לכל דין ו/או להסכם בין פלאפון לבין הספקים המוסדרים.

16.5 פלאפון תהא רשאית להמחות לאחר את זכויותיה לגבות כספים מהלקוח על פי הסכם זה ו/או כל זכות אחרת הקיימת לה; הלקוח לא יהיה רשאי להמחות את זכויותיו על פי הסכם זה ללא הסכמתה של פלאפון מראש ובכתב.

16.6 אין בכל ויתור או ארכה לטובת הלקוח הניתנת לו על ידי פלאפון, כדי להפחית מזכויות פלאפון על פי הסכם ו/או על פי דין.

16.7 רישומי פלאפון וכן רישומי ספק מוסדר כפי שיתקבלו בפלאפון, יהוו ראיה לכאורה בכל הנוגע לתנאי ההתקשרות עם הלקוח ו/או למתן השירותים ו/או לתשלומים הנגבים ו/או לחיובי הלקוח. העתק מהרישומים הנ"ל או כל קטע של הרישומים, לרבות פלט מחשב המתעד את חתימת הלקוח על הסכם ההתקשרות ו/או פלט מחשב בו נסקרה חתימת הלקוח, שיאושרו על ידי פלאפון, ישמשו הוכחה לכאורה קיומם של הרישומים, לעובדת חתימת הלקוח על הסכם ההתקשרות וקבלת תנאיו ולנכונות כל הפרטים הקבועים בהם. הלקוח מאשר כי ידוע לו כי פלאפון מתעדת, בין השאר, את ההתקשרות ו/או תנאיה ו/או פניות הלקוח ו/או חיובי הלקוח

באמצעות רשומה מוסדית כמשמעותה בדין.

16.8 בכפוף להוראות כל דין, פלאפון תהיה רשאית לקבל מהלקוח, על פי שיקול דעתה, הוראות באמצעות הטלפון או הפקס. למרות האמור לעיל ובכפוף לכל דין, תהא רשאית פלאפון לסרב לקבל הוראה או חלקה בטלפון או בפקסימיליה, ולחייב זיהוי של הלקוח באופן אחר, לרבות זיהוי מלא/פיזי.

16.9 פלאפון תהיה רשאית לשנות מפעם לפעם את תנאי הסכם זה או להוסיף הוראות חדשות, ובלבד שהשינוי או ההוראה החדשים יחייבו את הלקוח רק בתקופה המתחילה מתום ההודעה על השינוי ו/או מועד תחילת ההפצה של ההסכם המתוקן. למרות האמור לעיל, כל שינוי מאוחר, אשר יאושר על ידי משרד התקשורת, לא יחויב בהודעה מוקדמת כאמור. שינויים רגולטוריים- הלקוח מיודע בזאת כי הסכם זה כפוף

לשנויים מעת לעת ובין השאר כתוצאה משנוי הוראות חוק ו/או הוראות משרד התקשורת. עצם התקשרותו של הלקוח בהסכם זה, מהווה הסכמה לכך.

16.10 דיני מדינת ישראל יחולו על הסכם זה, על המסמכים המוזכרים בו או הקשורים אליו ועל הנובע ממנו (להלן "ההסכם והנובע ממנו"). מקום השיפוט הייחודי בכל הקשור בהסכם והנובע ממנו לרבות שירותי פלאפון חו"ל הינו בית המשפט המוסמך בישראל.¹⁴⁹ הסמכות המקומית בכל הקשור בהסכם והנובע ממנו נתונה לבתי המשפט המוסמכים שבמחוז תל אביב, מחוז המרכז ומחוז חיפה, אולם אין בכך די לתת להם סמכות שיפוטית ייחודית.

