

ברוכים הבאים

תנאי התקשורת עם חברת פלאפון



פלאפון

גרסה מספר 6

6	1. כללי
11	2. הגדרות למונחים
16	3. ההסכם
18	4. מספר טלפון (קו)
19	5. כרטיס SIM/MICROSIM
21	6. ציוד קצה
27	7. פניות שירות
31	8. הגדרות שירותים
88	9. ביטול עסקה
94	10. פלאפון חו"ל
99	11. תשלומים ועדכון תעריפים
107	12. מדיניות הגנת הפרטיות
113	13. ניתוק או הפסקה של שירות
125	14. אחריות
129	15. שימוש שלא כדין
133	16. הפרה מהותית
134	17. הבטחת התחייבויות הלקוח
136	18. חסימת ציוד קצה רט"ן
137	19. שונות

בחך 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.

1. כללי

- 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.
- 7 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 מעת 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 מעת לעת, בכפוף

השירותים המפורט בהסכם בין הוראות הרישיון לעניין זה, תיגברנה הוראות הרישיון.

2. הגדרות למונחים

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.

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

- **"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 המאפשרים באמצעותם חיבור לקו ברשת פלאפון (עם כרטיס SIM או ללא - לפי הטכנולוגיה) וגישה לשירותים. כל מקום בהסכם זה בו ייאמר "מכשיר" הכוונה גם לכרטיס ה-SIM המקושר לאותו קו, למעט 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 ואו על ידי ספק, כולם או חלקם, לפי העניין.

• **"תשלומים קבועים"** - תשלומים שאינם תלויים בפועל בשירותים ואו 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 ואו הדין.

• **"חיובי לקוח"** - חיוב בגין כל השירותים והמוצרים שיוזמנו על ידי הלקוח ואו צד ג' מעת לעת, לרבות חיוב בגין שירותי רט"ן, תשלומים קבועים, עמלות כמקובל בפלאפון מעת לעת (לרבות בגין פעולות חיבור וניתוק קווים ואו מכשירים ואו 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 ואו על פי מחירון פלאפון ואו מחירון צד ג', התקף אותה עת - הכל לפי העניין, וכפי שאלה יעודכנו מעת לעת. חיוב בגין שירותים 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.

3. ההסכם

פלאפון מתחייבת לספק את השירותים על פי נהלי 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 אוויר, קשיים ברישוי אתרים והקמתם. אין

ערובה לכך, שניתן יהיה לספק בעתיד כיסוי סלולרי במקומות בהם קיים במועד ההתקשרות בהסכם זה כיסוי ואו 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 ואו טענה בדבר העדר יכולת להשתמש בשירותים או בכל חלק מהם ואו 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.

4. מספר טלפון (קו)

4.1 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.

4.2 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.

5. כרטיס SIM/USIM/MICROSIM

5.1 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.

5.2 תמיכה בכרטיס: במהלך 12 חודשים מרכישת הכרטיס, יסופקו

עד שני כרטיסים חליפיים במקרה של תקלה או אובדן. מעבר לכך, יחויב הלקוח בגין כרטיס חליפי חדש לפי מחירון פלאפון המעודכן.

5.3 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.

6. ציוד קצה

6.1 תכולה: המכשיר הנרכש יסופק עם סוללה ומטען עפ"י המארז העדכני שיקבע בפלאפון / ע"י הספק (לפי העניין). שבנספח תנאי התכנית החלה על הלקוח 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>.

6.2 מהירויות גלישה/העברת נתונים בפועל באמצעות המכשיר:

מתעדכנות מעת לעת ובאזורים שונים והינן כפופות לתמיכת הרשת הסלולארית/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.

6.3 תמיכת המכשיר בתדרי תקשורת: ביצועי רשת ה-UMTS/HSPA של פלאפון ורציפות השירות, נסמכים על שימוש במכשיר התומך בשני התדרים - 850 MHz ו-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.

6.4 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, אלא אם נאמר אחרת. 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.

6.5 תוקף אחריות: לבירור תוקף האחריות למכשיר או לסוללה (הנמסרים לתיקון בפלאפון) ניתן לחייג למספר 500-050 או לשלוח SMS למספר 5010 או להיכנס לאתר פלאפון <http://www.pelephone.co.il> בקישור תפעול ותמיכה. חיוג/משלוח כאמור ממכשיר הפלאפון אינו מחויב בתשלום. בעת

פניה כאמור, יש למסור את המספר הסידורי שעל המכשיר או הסוללה (לפי העניין). האמור אינו רלוונטי למכשירים עם אחריות שאינם נמסרים לבדיקה/תיקון בפלאפון כגון: מחשב, לפטופ וכיוצ"ב ואשר הוחלפו במסגרת האחריות.

6.6 הערה לעניין מכשיר BlackBerry:

לתשומת ליבך:

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.

6.7 מכשיר דור 3: לחכש 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.

6.8 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.

7. 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 -500-1700 166 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 לחשבונות 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/ביחרים 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.

8. הגדרות שירותים

לתשומת ליבך, המצ"ב הינו מקבץ של כלל ההגדרות לתכניות. 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

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.

בניגוד לכך, רטראקטיבית 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 בחיוג לשירותים, מספרים מיוחדים, כוכביות וכיו"ב (כגון: 144, 155) וכן אל מנויי מפעילים סולאריים ברשות הפלשתינאית (כגון ג'אוול) - במידה ולגביהם קיים תעריף ייחודי, אשר ניתן לקבלו במוקד שירות הלקוחות ו/או במסגרת השירות ו/או במוקד ספק השירות ו/או בעלון תעריפי שירותים עיקריים כפי שיתעדכן מעת לעת. 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.

• **כמות דקות שיחה כלולות:** דקות שיחה ראשונות בחודש ללא תשלום עד לכמות המפורטת בנספח התכנית (בגין זמן אויר פלאפון ודמי השלמת שיחה, בהתאם להגדרת תעריף דקת שיחה שלעיל). חיוג 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.

לתשומת ליבך: דקות המתומחרות בתעריף דקת שיחת וידאו, לא תכללנה/תספרנה לעניין דקות השיחה הכלולות וכן במסגרת 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'.

• **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 סלולארית/ קווית אחרת או מנויים שניידו לרשת אחרת, קיים חיוב בגין דמי השלמת שיחה (לפי תעריפון פלאפון). דקות שיחה הניתנות 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, רטואקטיבית לפי תעריף דקת שיחה רגילה החל על הלקוח.

• **כמות דקות שיחה כלולות אל יעדים נבחרים ברשת פלאפון ו/או נייחים:** דקות שיחה ראשונות בחודש ללא תשלום בחיוב

מהמנוי אל יעדים ברשת פלאפון או ברשתות מפעילי טלפוניה נייחת (בזק, HOT וכו'), בלבד. כמות היעדים ודקות השיחה הינם כמפורט בנספח תנאי התכנית הרלוונטית למנוי. התעריף כולל זמן אויר 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 אל יעד נבחר שנייד לרשת אחרת, קיים חיוב בגין דמי השלמת שיחה (לפי תעריפון פלאפון).

• דקות המתומחרות בתעריף דקת שיחת וידאו, לא תכללנה/ תספרנה לעניין ובמסגרת כמות דקות השיחה הכלולות: 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'.

• **נוהלי בחירה ושימוש ביעדים נבחרים:** היעדים הנבחרים ימסרו לפלאפון תוך 30 יום מהצטרפות הלקוח לשירות הכולל יעדים נבחרים והחיוב כיעד נבחר יחל תוך 5 ימי עבודה (ללא תמחור רטרואקטיבי). אפשרות בחירת יעדים, הכמות ומספריהם הינם כמפורט בתנאי התכנית/השירות. יש לבחור מספרי מנויים בלבד. חיוג למשחקים, שירותים, מספרים מיוחדים וכד', וכן חיוג 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 דקת שיחה רגיל החל על 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 בנספח התכנית 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 והחיוב יהיה בגין שתי הודעות. במכשירי iPhone אין

הצגה של מספר התווים בהודעה/ות.

במקרים מסויימים כגון אלו שלהלן, הודעת טקסט הנכתבת כ-SMS במכשיר, תישלח ותחוייב כהודעת MMS ולא כ-SMS. ברוב המכשירים תופיע הודעה על כך (כגון: "ממיר להודעת מולטימדיה" או הצגת נפח הודעה):

הודעת טקסט הכוללת מספר רב של תווים (על פי רוב, מעל 210 או יותר - תלוי מכשיר).

הודעה הכוללת תווים בשורת נושא או איורים (כגון סמיילי) או קובץ וכד'. עם זאת, במכשירים מסויימים, איור המורכב מתווי טקסט (כגון %, /,) יחוייב כ-SMS בהתאם למספר התווים ולא כ-MMS.

הודעת SMS הנשלחת לכתובת דוא"ל. (במקרה של משלוח למספר נמענים, אשר לפחות אחד מהם הינו כתובת דואר

אלקטרוני, כל ההודעות תשלחנה ותחוייבנה כ-MMS).

בחלק מהמכשירים (כגון מכשירי iPhone), הצגת מספר התווים בהודעה אינה מתבצעת באופן אוטומטי. ישנם מכשירים (כגון מכשירי iPhone) בהם קיימת אפשרות להצגת מספר התווים בהודעה/ות בכפוף לשינוי ההגדרות במכשיר על ידי המשתמש. אולם, בשליחת הודעות במכשירים אלו באמצעות אפליקציות שונות (לדוגמא: אפליקציית EMOJI) יתכן ולא יוצגו מספר התווים בהודעה/ות.

על אף האמור, חשוב שתדע - הגדרת המשלוח של הודעה כ-SMS או MMS נקבעת על ידי תכונות כל מכשיר ו/או האפליקציה, באמצעותם היא נשלחת, ועל כן לא ניתן להציג את כל האפשרויות והדוגמאות הרלוונטיות לכל סוגי המכשירים והאפליקציות (קיימים ועתידיים). אנו ממליצים לבדוק את הדברים במכשיר/אפליקציה בהם נעשה שימוש וכן לעיין

בהוראות היצרן של המכשיר/אפליקציה.

- **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 עיקריים, 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 ישראלים, בישראל. הודעות שלא נוצלו לא ניתנות לצבירה. משלוח אל שירותים, כוכביות, מספרים מיוחדים, משחקים, מפעילים ברשות הפלשתינאית (כגון ג'אוול) 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 5 טווחי יעדים**

ברשת פלאפון (שירות ברמת לקוח): דקות שיחה ראשונות בחודש, ללא תשלום, בחיוג מהמנוי שבשירות אל מנויי הלקוח הרשומים במספר הלקוח / התאגיד בפלאפון ו/או אל טווחי יעדים של מספרי מנויים סלולארים ברשת פלאפון (בלבד). סה"כ טווחי היעדים ביחד יכללו עד 70 מספרים של מנויים ברשת פלאפון. במקרה בו מסר הלקוח טווח מספרים המכיל כמות רבה יותר של מספרי מנוי או שאינו רשום על שם הלקוח/התאגיד בפלאפון או שמספרי המנויים אינם של יעדים סלולאריים ברשת פלאפון, פלאפון תהיה רשאית לתמחר את כל המספרים שבטווח/את המספרים שאינם מספרי מנוי סלולאריים ברשת פלאפון כיעדים רגילים. מסירת פרטי טווחי היעדים לפלאפון תעשה לפי נוהלי פלאפון העדכניים. במקרה של בחירת מספרי שירותים, משחקים, כוכביות וכד' יחויבו השיחות שלא כיעד נבחר. בחיוג במסגרת הדקות

הכלולות לטווחי היעדים, אל יעד נבחר ברשת נייחת/למנוי ברשת סלולארית אחרת, קיים חיוב בגין דמי השלמת שיחה לפי תעריפון פלאפון). דקות שלא נוצלו לא ניתנות לצבירה.

שירות זה הינו משותף לכלל מנויי הלקוח ולא מתייחס למנוי אחד.

- **שיר בהמתנה עסקי (ג'ינגל):** בשירות זה יתאפשר למחייגים אל המנוי ליהנות משיר בהמתנה שיבחר על ידי הלקוח עד המענה לשיחה, במקום צליל החיוג הרגיל והמסורתי. שינוי ג'ינגל במסגרת השירות יהיה ללא תשלום. על אף האמור, החלפת שיר או קטע מוסיקלי מבדר (מהקטלוג הקיים בשירות), כחכה בתשלום בגין העדכון והשהייה במערכת על פי תעריפי השירות. אופן השירות יהיה כדלקמן:
- במעמד ההצטרפות לשירות, תועבר על ידי פלאפון בקשה

לספק שירות "ג'ינגל עסקי" לצורך הפקת ג'ינגל מותאם ללקוח (להלן: "ג'ינגל עסקי"). נציג ספק השירות יחזור ללקוח תוך 2 ימי עבודה לצורך קבלת פרטים על אופי העסק וכן מנגינה וטקסט לבחירת הלקוח (בכפוף למגבלות זכויות יוצרים) ולצורך הפקת הג'ינגל העסקי מבין קטלוג שמוצע על ידי ספק השירות.

• הג'ינגל העסקי יופק ללקוח תוך 5 ימי עבודה ממועד קבלת הפרטים מהלקוח כאמור לעיל וכן יעודק במערכת כשיר בהמתנה שישמש עבור כלל מנויי הלקוח אא"כ ביקש הלקוח שישמש רק עבור חלק ממנויי בהתאם לרשימה בכתב שתועבר לספק השירות.

• למען הסר ספק, זכויות הלקוח בג'ינגל העסקי במסגרת שירות זה הינן זכויות שימוש בלבד כשיר בהמתנה למנוי בפלאפון וכל עוד הינו מנוי על שירות זה בפלאפון ובמסגרת אותו שירות. הלקוח אינו רשאי לעשות בג'ינגל העסקי כל שימוש אחר ו/

או אינו רשאי להעבירו לכל גורם אחר ללא הרשאת פלאפון מראש ובכתב. מבלי לגרוע מהאמור, הלקוח אף אינו רשאי לגזור מהג'ינגל העסקי קטע מסוים ו/או לערוך בצורה שונה וכיוצ"ב.

• חיוג לשירות ושהייה במערכת זו, לרבות בחירת שירים, כרוכים בחיוב, כשיחה אל רשת פלאפון, בהתאם למסלולך.

• לידיעתך, פלאפון רשאית להסיר תכנים מהשירות ולעדכן אותם מעת לעת, לרבות תכנים המושמעים בפועל ו/או המעודכנים במכשירך. בעת שהייה בחו"ל השירות לא יהיה זמין למתקשרים אליך ולא יישמע השיר / קטע הנבחר.

• כל שימוש בשירות ממכשיר הפלאפון בחו"ל (נדידה) כרוך בתשלום בגין שיחה לארץ (בהתאם לתעריפי פלאפון חו"ל) או בגין העברת נתונים - בהתאם לאופן השימוש בשירות, בין אם קיים חיוב בגין שימוש זה בישראל ובין אם לא. השימוש בשירות

הינו באחריותך הבלעדית. השירות כפוף לזמינות לתקינות רשת הרט"ן של פלאפון. כל הזכויות בשירות ו/או בתוכנות ו/או במערכות בקשר עם השירות הינן בבעלות פלאפון ו/או מי מטעמה. פלאפון רשאית לעדכן את תנאי השירות ותעריפיו וכן להפסיק את מתן השירות בכל עת, לפי שיקול דעתה.

הגדרות שירותי גלישה ותוכן

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:

- החבילות מיועדות למכשירים ספציפיים וניתנות בכפוף לתנאי השירותים.

- התשלום החודשי הקבוע עבור החבילות אינו כולל תשלום לפי שימוש בפועל בשירותים ואו תשלום בגין צריכת תכנים ואו תשלומי פרמיום ואו כל תשלום נוסף מעבר לתשלום חודשי קבוע.
- החבילות ואו ההטבות ואו השירותים הינם לצריכה חודשית ואינם ניתנים לצבירה/העברה.
- השימוש בשירותים שבחבילות 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 שבחבילות ובהמשך, הלקוח יצטרף אליהם באופן עצמאי, הוא יחויב בגינמם 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 החבילות ובכלל זאת, להוסיף אליה שירותים או לגרוע ממנה חלק מהשירותים, לרבות למנויים בתכניות ספציפיות.
- פלאפון אינה מחויבת להמשיך לספק את מכלול השירותים הכלולים בחבילות. במקרה בו שירות מסוים מבין השירותים הכלולים בחבילות, יבוטל בפלאפון הוא לא יסופק גם במסגרת החבילות.
- בגלישה בארץ, בעת שהייה בפורטל פלאפון, קיים חיוב עבור הגלישה/שימוש בנפח הגלישה לפי חבילת הגלישה של הלקוח. לא קיים חיוב נוסף בעת הורדה וצפייה בקטעי דור 3 בפורטל פלאפון (ערוצי TV, קטעי וידאו וכו'), הורדת צלצולים, הורדת

אנימציות, הורדת משחקים ותוכנות,מעבר לתשלום הפרימיום החד פעמי. 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 מפעיל/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.

• 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 התקשורת/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.

שירותים אופציונאליים

שירות פקס למייל

- שירות "פקס למייל" מאפשר קבלת פקסים ישירות לתיבת הדואר האלקטרוני. הרישום לשירות מתאפשר באמצעות כניסה לאתר פלאפון והשלמת תהליך הזדהות ורישום. בהצטרפות לשירות יימסר ללקוח מספר פקס אישי. פקסים שישלחו למספר זה יתקבלו כקובץ מצורף לתיבת המייל (כתובת ה-EMAIL) שהוזנה בעת הרישום. שירות "פקס למייל" הוא שירות המסופק על ידי חברת ואיוסופט בע"מ ("החברה") ובאמצעות רשת פלאפון תקשורת בע"מ ("פלאפון"). הקצאת מספר פקס - בעת הרישום לשירות יתבקש הלקוח לבחור אחד מבין שני מספרי הפקס הבאים:
- מספר המנוי בפלאפון בתוספת קידומת 153 וללא ספרת 0

הראשונה במספרך.

- מספר פקס בעל קידומת 050 שיבחר באופן אקראי על ידי פלאפון מתוך טווח המספרים שהוקצה לשירות ("המספר האקראי"). לא ניתן לבחור את המספר האקראי שיוקצה עבור הלקוח. המספר האקראי הינו מספר שיוקצה ללקוח באופן זמני רק לצורך השימוש בשירות. לכן, ככל שיבוטל השירות לא יוכל הלקוח להשתמש במספר האקראי שהוקצה לשימושים אחרים וכן, לא יוכל להשתמש באותו מספר האקראי אם יבחר להירשם שוב לשירות.
- בעת הרישום לשירות ניתן להגדיר עד 3 כתובת EMAIL אליהן יגיעו קבצי הפקס. הלקוח מתחייב כי כתובות המייל נמצאות בבעלותו וככל שאינה בבעלותו, כי קיבל את הסכמת בעליהן להפנות את הפקס לתיבות אלו.

• בעת הרישום לשירות ניתן לבחור האם הלקוח מעוניין בקבלת הודעת SMS המיידעת בכל פעם שהתקבל פקס חדש במסגרת השירות וכן, את פורמט קבצי הפקס שיתקבלו (PDF או TIF). לאחר השלמת הרישום לשירות ניתן להיכנס לממשק השירות שבאתר האינטרנט ולעדכן את כתובות ה-EMAIL שהוזנו או את פורמט קבצי הפקס. למען הסר ספק, קיימים מקרים בהם לא יתאפשר לפקסים שנשלחו להגיע ליעדם למשל, אם נפח תיבת המייל מלא / תוכנת הדואר חוסמת את המיילים או מסווגת אותם כ"דואר זבל" וכיוצ"ב. במקרים אלו לא יהיה ניתן לשחזר את הפקסים. כמו כן, קיימות סיבות נוספות בגין תיבת המייל תיחסם לקבלת פקס אשר אינן בשליטתן ו/או בידיעתן של פלאפון ו/או החברה, לרבות מגבלות הרשת ממנה נשלח הפקס (למשל, שליחת פקס מחו"ל / שליחת פקס ממרכזייה מבוססת IP / שליחת פקס מקו תקשורת וכיוצ"ב). ייתכן ופקסים אלו

לא יתקבלו או יתקבלו באיכות שאיננה מספקת. במקרים אלו לא יהיה ניתן לשחזר את הפקסים. לתשומת ליבך, ההצטרפות לשירות מאפשרת להשתמש בשירות "תזכורן קולי 44*" ובשירות "פקס יוצא". השימוש בשירותים אלו כרוך בתשלום נוסף והם אינם כלולים בשירות שבתכנית זו. תנאי ותעריפי השירותים הינם כמפורט בתנאי השירות שבאתר פלאפון.

• פלאפון ו/או מי מטעמה אינם מתחייבים שהשירות יהיה רציפים או יקוימו ללא תקלות, שגיאות או טעויות, לרבות תקלות טכניות או תקלות ברשת התקשורת ולא יהיו כל טענות או תביעות כתוצאה מכך כלפי פלאפון ו/או מי מטעמה. אין להסתמך על השירות כאמצעי יחיד לקבלת/ שליחת הפקסים. השימוש בשירות הינו באחריותו הבלעדית של הלקוח. השירות כפוף לזמינות ולתקינות רשת הרט"ן של פלאפון ומערכות השירות וכן, נסמכים גם על תוכנות מחשב שאינן בבעלות פלאפון.

שירות **Pelephone Cloud**:

- השירות, מאפשר לגבות ולשחזר אנשי קשר, תזכורות יומן, הודעות SMS ו-MMS וקבצי מדיה שאינם מוגנים במנגנון הגנת זכויות יוצרים כגון; תמונות, קבצי וידיאו, וקבצי אודיו בנפח אחסון כולל של עד 100GB. התכנים נשמרים על גבי שרת מאובטח, וניתנת אליהם גישה גם דרך אתר האינטרנט של פלאפון.

- ניתן לבצע גיבוי ושחזור נתונים גם באמצעות תוכנת שירות (להלן: "תוכנת השירות") המותקנת במחשב הביתי, כל עוד המחשב הביתי עומד בתנאי סף לשימוש המפורטים באתר השירות הייעודי בכתובת <http://cloud.pelephone.net.il>. באתר האינטרנט הייעודי (להלן: "אתר השירות") ניתן לגבות, לצפות ולשתף את התכנים שגובו בלבד.

- לתשומת ליבך: שחזור הנתונים באמצעות תוכנת השירות

יתאפשר עבור נתונים שגובו באמצעות התוכנה בלבד.

- לתשומת ליבך: עצם השימוש בשירות מותנה בתמיכת המכשיר או המחשב או הדפדפן (לפי העניין) ממנו מבוצע הגיבוי או השחזור. חלק מדגמי המכשירים אינם תומכים בחלק ממרכיבי השירות או בשירות כלל. כמו כן, ייתכן ששימוש בשירות במכשירים שונים ייתמך באופן שונה. השימוש בשירות, התוכן, גודל הקבצים וסוגי המדיה ו/או המידע שניתן לגבות, כמות הרשומות והשדות הניתנים לגיבוי תלויים בסוג המכשיר, גרסת וסוג מערכת ההפעלה המותקנת במכשיר, ותמיכת השירות. ביחור אם השירות נתמך / אינו נתמך במכשירך ו/או ביחור בנוגע לאופן התמיכה ו/או בקשה לביטול השירות כתוצאה מכך, הינם באחריותך. לביחור אילו מהשירותים ו/או התכונות האמורים לעיל נתמכים כמו גם לדרישות הסף להתקנה ושימוש בתוכנת השירות או השימוש באתר השירות, פנה למוקד שירות

הלקוחות *166 או לטבלת התמיכה באתר השירות הייעודי.

• לדיעתך, יתכן כי יחול שינוי בסוגי התכנים הניתנים לגיבוי ו/או שיחזור מעת לעת ו/או במרכיבי השירות לרבות בנפח האחסון וכד'. הגבלת אחריות לתקינות השירות - הלקוח הינו האחראי הבלעדי לכך שהגיבוי בוצע בהצלחה ובאחריותו לוודא זאת באמצעות כניסה לאתר השירות. פלאפון ו/או מי מטעמה לא יישאו באחריות בגין תכנים שלא גובו או גובו באופן שאינו תקין או בגין כל נזק שיגרם ללקוח כתוצאה מכל תקלה בשירות. השירות כפוף לזמינות ולתקינות רשת הרט"ן ("רדיו טלפון נייד") של פלאפון ומערכות השירות. ידוע ללקוח שבמסגרת השירות תיתכנה תקלות או שיבושים הקשורים ברשת הרט"ן או במערכות השירות ובאחריות הלקוח לגבות את כל התכנים שגובו בשירות באמצעי גיבוי נוספים. כמו כן הלקוח מצהיר

ומאשר כי ידוע לו כי חלק ממאפייני השירות נתמכים ע"י צדדים שלישיים וכי פלאפון אינה אחראית לכל נזק, ישיר או עקיף, שיגרם בשל מעשה ו/או מחדל של צדדים אלו. בנוסף, פלאפון אינה אחראית לשינויים שיגרמו לשירות עקב שינויים שיבוצעו על ידי יצרני המכשירים ו/או מערכות ההפעלה לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, מכשירים שנרכשו מפלאפון או ממי מטעמה. לדיעתך, גם במקרה בו לא ניתן יהיה להשתמש בשירות באמצעות המכשיר, תחויב בתשלום החודשי הקבוע במלואו. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, פלאפון לא תישא באחריות לכל נזק (לרבות נזק בגוף), הפסד, אובדן, אי נוחות, הוצאה ותוצאות ישירות או עקיפות אחרות שיגרמו לך או לרכושך או לצד שלישי, הקשורים במישרין או בעקיפין עם השירות, לרבות עקב טעות, שיבוש, איחור, תקלה או כל עניין אחר הקשור, בין היתר, ברשת הרט"ן ו/או במערכות השירות.

• שיתוף תכנים - ניתן, הן מאתר השירות והן מאפליקציית השירות, לשתף חלק מהתכנים שגובו באמצעות שליחת SMS ו/או באמצעות שליחת הודעת דואר אלקטרוני. לא ניתן לשתף קבצים אשר נמחקו משרתי הגיבוי (לרבות קבצים שנמחקו ונמצאים בסל המחזור)

• לתשומת ליבך: בשיתוף תכנים באמצעות SMS/דוא"ל- קיים חיוב בגין שליחת הודעות SMS או משלוח מייל/דוא"ל. החיוב עבור שליחת הודעת SMS ועבור הודעת המייל/דוא"ל יהיה על פי תעריפי החיוב החלים על הלקוח בגין הנ"ל. ללקוח המנוי על חבילת גלישה, יקוזז נפח העברת הנתונים מנפח הגלישה הכלול בחבילה, ובמקרה שנוצל במלואו יבוצע חיוב בהתאם לתעריף העברת נתונים שמעבר לחבילה/תבוצע האטת קצב/ תיעצר הגלישה ברשת הסלולארית, לפי העניין.

• במסגרת השירות קיים חיוב בגין העברת נתונים עבור הורדת

היישום, השימוש והשהייה בשירות בהתאם לתעריפי העברת נתונים החלים על הלקוח. ללקוח המנוי על חבילת גלישה, יקוזז נפח העברת הנתונים מנפח הגלישה הכלול בחבילה, ובמקרה שנוצל במלואו יבוצע חיוב בהתאם לתעריף העברת נתונים שמעבר לחבילה/תבוצע האטת קצב / תיעצר הגלישה ברשת הסלולארית, לפי העניין.

• גודל הקובץ המקסימאלי הניתן לגיבוי במסגרת השירות הינו 500MB (להלן: "נפח קובץ מקסימאלי לגיבוי"). פלאפון תהא רשאית, מעת לעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להקטין או להגדיל את נפח הקובץ המקסימאלי לגיבוי.

• לאחר הצטרפותך לשירות עשוי להיות מופעל או מבוצע מעת לעת באופן אוטומטי, גיבוי יזום על ידי פלאפון.

• הצטרפות לשירות ו/או התקנת אפליקציית השירות במכשירך

אינה מהווה גיבוי בפועל של המידע ובאחריותך לגבות את המידע.

- התנתקות מהשירות, מכל סיבה שהיא, תוביל בין היתר, לחסימת גישתך לאתר השירות ולמחיקת כלל התכנים שנשמרו בשירות הגיבוי לצמיתות. עם זאת, פלאפון רשאית לשמור את התכנים שגובו לתקופה של עד 30 (שלושים) יום לאחר מועד הניתוק וזאת לצורך מתן אפשרות ללקוח לשחזר תכנים במקרים של ביטול השירות מחמת טעות וכיוצ'ב.

- במקרה בו השירות ניתן באמצעות אפליקציית השירות, יש לעיין היטב גם בהסברים המפורטים באפליקציית השירות טרם השימוש בפועל בשירות.

- במקרה בו השירות ניתן באמצעות תוכנת השירות, מומלץ לעיין במדריך למשתמש המופיע באתר השירות טרם התקנת

התוכנה ושימוש בפועל בשירות.

500 דקות שיחה בזק בינלאומי

- השירות יתאפשר בתוכניות ספציפיות בלבד.

- רשימת המדינות אליהן ניתן לחייג במסגרת השירות הינן כמפורט בנספח התכנית/נספח ההצטרפות לשירות, לפי העניין.

- לצורך מימוש השירות יש לחייג קידומת 014 בטרם החיוג אל היעד. במקרה בו לא תחויג קידומת בזק בינלאומי בטרם החיוג אל היעד לא יספרו דקות השיחה כחלק מהדקות הניתנות במסגרת השירות והחיוב יהיה על פי תעריפי פלאפון חו"ל כפי שיתעדכנו מעת לעת.

- לקוחות בעלי מנוי שיחות בינלאומיות אצל בזק בינלאומי - המנוי יימשך כל עוד לא יפנה הלקוח אל בזק בינלאומי על מנת

לבטלו. במקרה בו לא בוטל המנוי- בשימוש ליעדים הכלולים בשירות ובכמות הכלולה בשירות- ינוצלו הדקות שבשירות זה ולא הדקות במנוי בזק בינלאומי. בכל הנוגע לדקות שיחה המחויבות בתשלום, יהיה התעריף לפי שיקול דעתה הבלעדי של בזק בינלאומי וללקוח לא תהיה כל טענה בקשר לכך. במקרה בו המנוי יחויב בתעריפי המנוי בבזק בינלאומי - החיוב בפועל יבוצע על ידי בזק בינלאומי ובאחריותה.

- השירות ייכנס לתוקפה לאחר 24 שעות מרגע ההצטרפות לשירות.
- הלקוח מאשר כי לאחר ההצטרפות לשירות זה, תהיה פלאפון רשאית לשלוח למנוי שבשירות הודעת SMS לעדכון כניסת השירות לתוקף וכן לאופן החיוב אל היעדים במסגרת השירות, גם במקרה בו הלקוח ביקש להיחסם להודעות שיווקיות. למען הספק, מובהר כי הודעה זו אינה בגדר הודעה שיווקית ואו

פרסום.

- השירות יתאפשר לתקופה של עד 36 חודשים וכל עוד המנוי במסלול החיוב שבתכנית. לאחר 36 חודשים, או במקרה של ניתוק קבוע/ נידוד או מעבר לתכנית אחרת (לפי המוקדם), יבטל השירות באופן אוטומטי, והמנוי יחויב על פי תעריפי שיחות לחו"ל כפי שיהיו באותה העת.

שירותי בזק בינלאומי כולל במסגרת שירות זה, ניתנים בכפוף להסכם ההתקשרות של שירות טלפוניה הפנים ארצית והבינלאומית שבאתר www.bezeqint.net.il ובאחריותה. החיוב מבוצע על פי יחידות זמן בנות שניה כל אחת. במקרה בו בעתיד, יבחר הלקוח להצטרף לשירות הכולל תנאי מאותו הסוג, תהיה פלאפון רשאית לבטל את השירות.

במסגרת חבילת Triple Net יינתנו השירותים הבאים:

שדרוג למהירות המקסימאלית המתאפשרת ברשת פלאפון במועד הגלישה בפועל:

הבהרה חשובה לעניין קצב העברת נתונים במסגרת שדרוג למהירות המקסימאלית המתאפשרת ברשת פלאפון במועד הגלישה בפועל: משמעות השדרוג היא, כי איך מוגבל מראש לקצב העברת נתונים ספציפי, אלא "פתוח" לניצול של עד מלוא קצב העברת הנתונים המתאפשר על ידי הרשת (כפי שהינה במועד זה) והמכשיר שברשותך. חשוב לדעת כי קצב העברת הנתונים בפועל, בכל רגע נתון, מושפע בין היתר, מתמיכת הרשת, תנאי הרשת ואזורי הכיסוי שלה ומגורמים נוספים, כגון אך לא רק, מיקומך, נפחי המידע המועברים על ידך, עומסי השימוש

ברשת, ביצועי רשת האינטרנט, תוכנות ועזרים בהם נעשה שימוש ועוד, להם השפעה המפחיתה את קצב העברת הנתונים בפועל, ואף משמעותית ביחס למהירות המקסימאלית בה תומכת הרשת. מובהר כי לנוכח האמור, פלאפון איננה מתחייבת לקצב העברת נתונים בפועל, ואין בקיומן של חבילות גלישה עם קצבים מקסימאליים שונים או הכוללים האטת קצב, כדי ללמד על קצב ההעברה בפועל בכל חבילה. זכאות המנוי ליהנות מקצב העברה שאיננו מוגבל מראש, מתייחסת לקצב הנתמך על ידי הרשת במעמד הצטרפותך לחבילה זו. לפיכך, היה וישודרג קצב ההעברה הנתמך ברשת, פלאפון תהיה רשאית להגביל את הקצב המוקצה לך, מראש, כך שיעמוד על הקצב המקסימאלי שהיה קיים במועד הצטרפות הלקוח.

מובהר כי שירות שדרוג למהירות המקסימאלית, איננו תקף לשדרוגי רשת עתידיים, אשר בעקבותיהם תוגדל המהירות

המקסימאלית הנתמכת ברשת, וכי במקרים כאמור: (1) מהירות גלישת המכשיר/ללקוח המקסימאלית תוגבל למהירות הנתמכת טרם שדרוגי הרשת (2) פלאפון תהיה רשאית להציע לך לרכוש שדרוג נוסף של קצב העברת הנתונים בחבילת הגלישה, לפי שיקול דעתה מעת לעת.

- ביטול חבילת הגלישה שנבחרה ע"י הלקוח/אליה הצטרף הלקוח, לרבות עקב מעבר מסלול/תכנית אחרת, יביא לביטול שירות זה (על אף שהלקוח ימשיך להיות מחויב בגין חבילת שירותים זו). שדרוג המהירות במסגרת שירות זה נועד לנפח העברת נתונים שבחבילת הגלישה שנבחרה/אליה הצטרף הלקוח (או הרחבות של חבילת הגלישה).

אנטי וירוס

- השירות פועל על גבי הרשת הסלולארית, ועוזר לך להגן על

המכשיר מפני קבלה והפצה של תכנים ("השירות").

- השירות הינו בתשלום חודשי קבוע כמפורט בנספח התוכנית אליה הצטרף הלקוח. ככל שתגלוש לאתרים החשודים ככוללים וירוסים / רוגלות וכיוצ"ב יקבל הלקוח על כך הודעה הכרוכה בחיוב עבור תקשורת נתונים.

- הגישה לרישום לשירות והרישום לשירות, באמצעות פורטל פלאפון, מחויבים בגין העברת נתונים.

- השירות ניתן במכשירים תומכים בלבד ואינו מיועד ללקוחות בעלי מכשיר Blackberry או לקוחות בתכנית PRE-PAID. השירות אינו מסנן קבלה והפצה של תכנים עבור לקוחות המשתמשים ב- IP קבוע או VPN, ואינו מסנן תכנים הנשלחים בתצורה מוצפנת (למשל, גלישת https או כאלו שאינם נשלחים על גבי רשת הסלולר). השירות מופעל בעת כניסת התכנית לתוקף.

- בסמוך לכך תישלח הודעת SMS למכשיר. ניתן להפסיק את הפעלת השירות באמצעות שליחת הודעת SMS חוזרת וכן באמצעות מוקד השירות.

- השירות מסנן תכנים שנשלחו והתקבלו במכשיר על גבי הרשת הסלולארית בלבד. שים לב, השירות אינו מסנן תכנים אם הינך גולש ברשת ה-WIFI.

- סינון התכנים מתבצע במערכות פלאפון ו/או מי מטעמה ולכן, ככל שהמכשיר הכיל וירוס/תוכנה זדונית/רוגלה וכיוצ"ב (לעיל ולהלן: "וירוס") טרם הפעלת השירות ו/או ככל שהועברו תכנים נגועים בוירוס למכשיר בערוצים אחרים (כגון, בעת העברת תכנים באמצעות חיבור התקן USB), השירות לא יסנן תכנים הללו.

- השירות לא יאפשר לתכנים הנגועים בוירוס או החשודים ככאלו

להישלח למכשיר ומהמכשיר. שים לב, הודעה על מחיקת תכנים ו/או על אי שליחת תכנים - לא תשלח למכשיר. ככל שתגלוש לאתרים החשודים כמכילים וירוסים/רוגלות וכיוצ"ב יעצר האתר ותקבל הודעה לפיה האתר/תוכן שנחסם חשוד כמכיל וירוסים, תולעים, סוסים טרויאנים או רוגלות.

- השירות פועל על גבי מכשיר הנושא את הסיים עימו נרשמת לשירות. לכן, החלפת הסיים במכשירך תפסיק את הפעלת השירות במכשיר והעברת הסיים למכשיר אחר תפעיל את השירות על גבי המכשיר האחר.

- אין התחייבות שהשירות יפעל באופן תקין במכשירים בהם קיימות תוכנות פרוצות, לרבות הורדה של תוכנות שנפרצו ו/או פריצה של מערכת ההפעלה של המכשיר. הנך לוקח אחריות מלאה להשלכות של תוכנות פרוצות במכשיר.

- שים לב, ייתכן כי תכנים שיימחקו עשויים לכלול מידע אישי או חסוי. פלאפון ממליצה לך לגבות את הנתונים על המכשיר.
- השירות מסופק "AS IS" ופלאפון וכל הבאים מטעמה אינם אחראים על השירות, השימוש בו או ביצועיו.
- השירות כפוף לזמינות ותקינות רשת הרט"ן של פלאפון ולמערכות נוספות, אשר חלקן אינן נמצאות בשליטתה המלאה של פלאפון.
- פלאפון רשאית לבטל את השירות, באופן זמני או קבוע, חלקי או מלא, בכל עת, ככל שמתן השירות, לרבות השימוש בשירות באמצעות היישום לא יתאפשר כתוצאה מחוסר זמינות או תקינות של מערכות אלו.
- פלאפון איננה מתחייבת לסימון כלל סוגי הוירוסים הקיימים ו/או העתידיים. פלאפון איננה מתחייבת כי המכשיר, לרבות תוכנות

- וקבצים המותקנים עליו, לא יפגעו כתוצאה מאי הסימון.
- פלאפון ו/או מי מטעמה אינם מתחייבים לכך שהשירות יהיה רציף, לא יופרע, יינתן כסדרו ללא הפסקות, יפעל כראוי או שיסופק ללא תקלות, כשלים, הפרעות, טעויות, שגיאות ו/או שיעמוד בכל דרישותיך.
- לידיעת המנוי, ייתכנו בשירות תקלות טכניות אשר ימנעו שימוש בשירות, באופן חלקי או מלא, לרבות, מניעת חסימת קבלת/הפצת תוכן ולא יהיו למנוי כל תביעות או קובלנות כתוצאה מכך כלפי פלאפון.
- פלאפון רשאית לחסום את הסימון באמצעות השירות באופן זמני ו/או באופן נקודתי לגבי אפליקציות, תכונות מסוימות וכיוצ"ב. במקרה זה, הסימון לא יחול על שליחת וקבלת תכנים באמצעות אותן אפליקציות, תכונות וכיוצ"ב וללקוח לא תהיה כל טענה ו/או דרישה בקשר לכך.

• השימוש בשירות נעשה באחריותך הבלעדית ופלאפון לא תישא באחריות לכל לנזק, ישיר או עקיף (לרבות, מיוחד, נלווה, עונשי ותוצאתי) (כולל נזקי גוף), אבדן, אי נוחות, הוצאה או תוצאות ישירות או עקיפות אחרות שיחולו על המנוי, על רכשו או על צדדים שלישיים, הקשורים במישרין או בעקיפין לשירות, לרבות כתוצאה משגיאה, תקלה, אי גיבוי של מידע, מחיקת נתונים לה נתת הרשאה, פגיעה בשל איומים ווירוסים שונים או כל עניין אחר הקשור לרשת הטלפוניה הניידת ו/או למערכות השירות ו/או כתוצאה מתקלות אחרות שאינן בשליטתה או כתוצאה בגין אבדן רוחים, נתונים, תוכנות ופרטיות.

• המנוי נוטל על עצמו את האחריות לכל הפגמים ואת מלוא הסיכון בנוגע לביצועי השירות ולאחריות בבחירת הפעלת השירות.

• מוסכם על המנוי, כי במקרה ופלאפון ו/או מי מטעמה יימצאו

אחראים, אחריותם תוגבל למחיר השירות. בשום מקרה לא תחרוג האחריות של פלאפון ו/או מי מטעמה מהמחירים אשר שולמו עבור השירות לפלאפון על ידי המנוי.

• ידוע למנוי, מוסכם ומקובל עליו כי פלאפון איננה אחראית ו/או מחויבת בגין מחיקת נתונים לה נתת הרשאה, כמפורט בשירות זה.

שירות Pelephone Cloud

• תנאי השירות והשימוש בשירות זה הינם כמפורט בשירות Pelephone Cloud שבחבילת triple net בחוברת זו וכן בהסברים על השירות שבאפליקציה.

חבילת הכל כלול פלוס 2014:

• במקרה בו הינך מנוי לשירותים כלשהוים הנכלל בחבילה,

באחריותך לבטלו על מנת שלא תמשיך להיות מחויב בגינו.

- השימוש בשירותים שבחבילה הינו בכפוף לתמיכת המכשיר שברשותך. ייתכן ולא כל השירותים שבחבילה ייתמכו במכשירך. בירור אם שירות נתמך או אינו נתמך במכשירך ו/או בירור בנוגע לאופן התמיכה הינם באחריותך. במקרה בו לא בוטל שירות, יבוצע חיוב גם אם בפועל לא נעשה בו שימוש.

במסגרת חבילת הכל כלול 2014 יינתנו השירותים הבאים:

נפח העברת נתונים כלול בחודש

- נפח הגלישה הכלול במסגרת חבילה זו הינו כמפורט במסגרת השירות/בנספח התכנית אליה הצטרפת. קצב העברת הנתונים הינו כאמור במסגרת שדרוג למהירות המקסימאלית המתאפשרת ברשת פלאפון במועד הגלישה בפועל. חישוב נפח הגלישה כולל הורדת והעלאת נתונים (ביחד). נפח העברת

הנתונים בשירות הינו בנוסף לנפח העברת הנתונים במסגרת חבילת הגלישה שנבחרה על ידי הלקוח. מעבר לנפח העברת הנתונים הנ"ל, תיעצר אפשרות הגלישה באמצעות הרשת הסלולארית וזאת עד למחזור החיוב הבא.

שדרוג למהירות המקסימאלית המתאפשרת ברשת פלאפון במועד הגלישה בפועל:

הערות והבהרות לעניין שדרוג למהירות המקסימאלית המתאפשרת ברשת פלאפון במועד הגלישה בפועל ראה בחבילת Triple Net שחוברת זו.

שירות אנטי וירוס

תנאי השירות והשימוש בשירות זה הינם כמפורט בשירות אנטי וירוס שבחבילת Triple Net שחוברת זו וכן בהסברים על השירות באפליקציה.

השירות מאפשר צפייה בערוצי TV המקושרים לכפתור ערוצי TV בפורטל פלאפון או באמצעות שירות SUPER TV (במכשירים תומכים). השירות אינו כולל צפייה בערוצי VOD, ערוצי מבוגרים ו/או כל ערוץ אחר שאינו מצוין בסעיף זה. שימוש בערוצים שאינם במסגרת שירות זה יהיה כרוך בתשלום נוסף.

שירות "Navigator GPS"

לתשומת ליבך, במסגרת השירות, בחלק מהמכשירים קיים חיוב בגין העברת נתונים עבור הורדת התוכנה והשימוש בשירות בהתאם לתעריפי העברת נתונים החלים על המנוי. למנוי בשירות זה, בעת הגלישה לאתרים ותכנים של צדדים שלישיים (כגון מידע על מסעדות) וכן יזימת שיחות טלפון (כגון לבתי עסק), יקוזז נפח

העברת הנתונים מנפח חבילת הגלישה ובמקרה שנוצל במלואו, יבוצע חיוב בהתאם לתעריף העברת נתונים שמעבר לחבילה / יגלוש בקצב מואט לפי העניין. 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 שיר בהמתנה ללא הגבלה

- השירות כולל קטע מוזיקלי המושמע למתקשרים למנוי. השירות שבחבילה זו כולל עדכון / החלפת קטע מוזיקלי ללא הגבלה וללא תשלום. חיוג לשירות, שמיעת הקטע המוזיקלי הנבחר ושהייה במערכת זו, כרוכים בחיוב, כשיחה אל רשת פלאפון, בהתאם למסלולך ובכפוף לשימוש אישי סביר והוגן.

• בעת שהייה בחו"ל השירות לא יהיה זמין למתקשרים אליך ולא יישמע השיר / קטע הנבחר.

• כל שימוש בשירות ממכשיר הפלאפון בחו"ל (נדידה) כרוך בתשלום בגין שיחה לארץ (בהתאם לתעריפי פלאפון חו"ל) או בגין העברת נתונים - בהתאם לאופן השימוש בשירות, בין אם קיים חיוב בגין שימוש זה בישראל ובין אם לא.

• השימוש בשירות הינו באחריותך הבלעדית. השירות כפוף לזמינות לתקינות רשת הרט"ן של פלאפון.

• כל הזכויות בשירות ו/או בתוכנות ו/או במערכות בקשר עם השירות הינן בבעלות פלאפון ו/או מי מטעמה.

שירות Pelephone Cloud

תנאי השירות והשימוש בשירות זה הינם כמפורט בשירות Pelephone Cloud שבחבילת triple net בחוברת זו וכן בהסברים

על השירות באפליקציה.

שירותים נוספים בחבילת הכל כלול פלוס 2014:

שירות musix:

• בהצטרפות לחבילת הכל כלול פלוס 2014 יהנה הלקוח מהנחה עבור התשלום החודשי הקבוע של שירות musix. השירות מאפשר האזנה למוסיקה ללא הגבלה במכשיר הפלאפון או באמצעות אתר פלאפון (לפי תמיכת המכשיר). השירות מאפשר האזנה בלבד, לא ניתן להוריד את השירים למכשיר.

שירות פקס למייל

• תנאי השירות והשימוש בשירות הינם כמפורט בשירות פקס למייל שבחוברת זו.

הבהרות לשירותים הנוספים הניתנים במסגרת חבילת הכל כלול פלוס 2014:

- ההנחה בגין התשלום החודשי הקבוע עבור השירותים שלעיל תינתן במקרה בו הצטרף הלקוח לשירות באופן עצמאי ולא במסגרת חבילה הכוללת שירותים נוספים.
- במקרה בו תופסק ההנחה מכל סיבה שהיא לרבות, ביטול החבילה, הן על ידי פלאפון והן על ידי הלקוח, יחוייב הלקוח עבור השירותים בתעריפים המפורטים בתנאי השירות.
- ההנחה בשירות פקס למייל תינתן על התשלום החודשי הקבוע בלבד. עבור משלוח פקס מאתר האינטרנט ייגבה תשלום בנפרד עבור כל שליחה.
- ניתן לקבל את ההנחה עבור התשלום החודשי הקבוע בהצטרפות לאחד מהשירותים המפורטים לעיל. במקרה בו

יצטרף הלקוח לשני השירותים יחויב עבור השירות אליו הצטרף מאוחר יותר.

- פלאפון תהא רשאית להפסיק את אפשרות השימוש בשירות MUSIX ללקוח שהצטרף לשירות, במקרה בו לא בוצע שימוש מעל ל-30 יום מההצטרפות.
- במקרה בו יבקש הלקוח לבטל את אחד או יותר מהשירותים שבחבילה ובהמשך, הלקוח יצטרף אליהם באופן עצמאי, הוא יחויב בגינמם 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 מחוייבת להמשיך לספק את מכלול השירותים הכלולים בחבילה. במקרה בו שירות מסוים מבין השירותים הכלולים בחבילה, יבוטל בפלאפון הוא לא יסופק גם במסגרת החבילה.

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 ואו הפסד ישיר או עקיף שייגרם כתוצאה מכך ולא תהיה לך הלקוח ואו 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.

9. ביטול עסקה

באפשרות לקוח פרטי שהינו "צרכן" כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "החוק") לבטל את העסקה - בציוד 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 חכלות או עסקת מכר מרחוק כהגדרתן בחוק - יש להשיב את המוצר באריזתו המקורית כשהוא ללא פגם.
- בכל עסקה אחרת (שאינה מוגדרת כעסקת חכלות 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

ואו באריזה ובצירוף כל תכולת הערכה שסופקה .

- הלקוח הציג את חשבונית העסקה.

דמי הביטול:

- בביטול עסקה (למעט בביטול עסקת רכילות 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 בו יש טכנאי. פרטים על מרכזי השירות ושעות הפעילות באתר פלאפון www.pelephone.co.il
- ביטול רכישת ציוד קצה בעסקת רכילות 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 ניח (בחיוג מטלפון ניח 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.

10. פלאפון חו"ל

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

10.2 ידוע ללקוח כי יתכנו מדינות/אזורים בהם לא מסופקים השירותים/חלק מהם ואו 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.

10.3 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.

10.4 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.

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

10.6 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.

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

10.8 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.

10.9 תעריפי השירותים משתנים מעת לעת בין היתר, בשל שינויי תעריפי ספקים בחו"ל ושערי מט"ח. עדכונם ייעשה מיידית וללא הודעה. התעריפים המחייבים את הלקוח הם התעריפים המעודכנים למועד צריכת השיחות. באחריות הלקוח להתעדכן בתעריפים המעודכנים טרם צריכת השיחות.

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

10.11 ייתכן כי שימוש בשיחות בקרבת גבול יחויב על פי תעריפי המדינה השכנה.

10.12 שיחותי 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 שיחות חו"ל, אך לא נכללות בשיחות חו"ל חיסכון.

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

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

10.15 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.

10.16 במקרה של רכישת חבילה לשימוש בחו"ל (דקות/SMS/ גלישה) פלאפון רשאית לשלוח אל הלקוח, לפי שיקול דעתה, הודעת SMS בסמוך למימוש 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.

11. תשלומים ועדכון תעריפים

11.1 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.

11.2 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 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.

11.3 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.

11.4 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.

11.5 מובהר ללקוח בזאת כי פלאפון עתידה להשיק מעת לעת, מסלולים/חבילות שונות עם תעריפים/רכיבים שונים. מומלץ ללקוח לבדוק את תעריפי מסלוליו, תמהיל השימוש שלו בשירותים השונים והתעריפים המתעדכנים מעת לעת.

11.6 פלאפון תהיה רשאית לעדכן את חיובי הלקוח ואת יתר התעריפים הנקובים במחירון, 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.

11.7 לחיובי הלקוח יתווסף מע"מ על פי דין. בנוסף יחויב הלקוח בתשלום מיסים, היטלים, אגרות ותשלומי חובה על פי כל דין או הוראה. במקרה בו התשלום עבוד ציוד הקצה שרכשת ישולם בתשלומים באמצעות החשבונית החודשית, כל תשלום חודשי יישא מע"מ בשיעור כפי שיהיה במועד החשבונית החודשית.

11.8 הלקוח ישא בכל ההוצאות הקשורות בביול הסכם זה ואו

כל מסמך אחר בין הצדדים, אם יחולו.

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

11.10 הלקוח מתחייב להודיע לפלאפון מיידית על כל מקרה של אובדן ואו גניבת המכשיר ואו 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 ואו בקו בחו"ל.

11.11 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 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

12. מדיניות הגנת הפרטיות

12.1 פלאפון רשאת 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 רשאת פלאפון, בעצמה ו/או באמצעות צדדים שלישיים הפועלים מטעמה לבצע ניתוחים ופילוחים סטטיסטיים ושיווקיים במידע לצורך פיתוח שירותים, שיווקם ו/או מתן הצעות שונות ללקוח ו/או למשתמש.

12.2 בנוסף, פלאפון רשאת למסור את המידע לצדדים שלישיים כלשהם ולעשות בו שימוש במקרים הבאים:

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, רשאת פלאפון לחייב את הלקוח בהצמדה, ריבית והוצאות גבייה כמקובל אצל אותו ספק מוסדר, ו/או כמפורט לעיל, לפי שיקול דעתה.

11.12 מקרים בהם סכום החשבונית החודשית של הלקוח הינו בסכום נמוך יחסית (עד כ-40 ₪), לא יישלח 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.

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

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

12.2.3 במסגרת ו/או בעקבות כל שימוש המבוצע במכשיר לביצוע פעולת בזק הקשורה עם צדדים שלישיים ו/או מי מטעמם.

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

שלישיים כאמור.

12.3 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 שייעשה 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.

12.4 בנוסף לאמור לעיל, רשאית פלאפון לעשות את אלה:

12.4.1 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.

הרשאה זו תהיה בתוקף גם לאחר סיום ההתקשרות בין פלאפון ובין הלקוח ותשמש גם לצורך פנייה מטעם פלאפון ללקוח בהצעות התקשרות חדשות או הצעות שיווק אחרות, באמצעים הנ"ל.

12.4.2 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.

12.5 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.

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

12.7 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).

12.8 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.

13. ניתוק או הפסקה של שירות

שימוש הוגן והפסקת השירות:

במסגרת השימוש בשירותים ו/או במכשיר ו/או בכרטיס, ינהגה 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.

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 contact@pelephone.co.il או בפקס 050-7048053.

לידיעתך, שיחה ל-1700 מטלפון נייד הינה בחיוב כשיחה אל מפעיל נייד (בחיוג מטלפון נייד 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.

13.2 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 בסע' 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 בסע' 10.10-10.3 להלן.

13.3 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:

13.3.1 הלקוח לא פרע בפעם השלישית במהלך 12 החודשים החולפים את חשבון התשלומים שחויב בו בעד חיובי לקוח במועד שנקבע לכך בהודעת התשלום.

13.3.2 קיים חשש סביר לקיום מעשה הונאה באמצעות המכשיר ו/או הקו ו/או באמצעות מאפייניהם ו/או באמצעות השימוש בשירותים או כל חלק מהם.

13.3.3 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.

13.3.4 הלקוח השתמש ו/או הרשה לאחר להשתמש שלא כדין, כאמור בסעיף 12 להלן במכשיר ו/או בקו שהקצתה לו פלאפון.

13.3.5 לקוח שהינו תאגיד - עם הפסקת פעילותו השוטפת. לקוח שהינו אדם - עם קבלת הודעה, בצירוף אישור או תעודה, כי הלקוח נפטר.

13.3.6 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.

13.3.7 הלקוח חרג מתקרת החיוב, ולא המציא ערובה, בהתאם לסעיף 14 שבהמשך החוברת.

13.3.8 הלקוח הפר תנאי או פעל בניגוד להתחייבויותיו שבסעיף 12

שבהמשך ההסכם.

13.4 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:

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

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

13.5 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 ים 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.

13.6 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.

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

13.8 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.

13.9 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/חסימה/הגבלה/הפרעה לשירות כאמור, בגדרי סעיף 72 לרישיון, הלקוח יחויב בחיובי לקוח, אלא אם ייקבע אחרת, לפי שיקול דעתה של פלאפון.

13.10 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.

13.11 בתקופת חסימה/ניתוק, בין אם ביוזמת פלאפון, ובין אם ביוזמת הלקוח, ימשיך הלקוח לשלם את התשלומים הקבועים. פלאפון תהיה רשאית לגבות דמי חיבור מחדש,

14. אחריות

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

14.1.1 נזק ישיר שנגרם עקב הגבלת שירות בזק או הפסקתו.

14.1.2 נזק הנובע מפעולה מכוונת של פלאפון או מרשלנותה החמורה של פלאפון, והכול בכפוף לסעיף 11.2 שלהלן.

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

14.2.1 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

או להתנות את החיבור בתנאים שיוסכמו בעת החיבור מחדש. אין בחסימה/ניתוק 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.

13.12 בנוסף לכל האמור בהסכם זה, פלאפון רשאית להגביל מראש שימוש בשירותים (כגון, חסימת קו מראש מביצוע שיחות ליעדים בחו"ל), כאשר קיים חשד כי אי הגבלתם עשויה להביא למקרי הונאה. לקבלת מידע עדכני ניתן לפנות למוקד שירות לקוחות.

איתור ההונאה והפסקתה.

14.2.2 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.

14.2.3 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 לכלל דין.

14.2.4 עקב תוכן שגוי, בלתי מעודכן, חלקי, פוגעני או משובש שיוסף 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.

14.2.5 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.

14.2.6 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 ציחוף 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.

15. שימוש שלא כדין

15.1 במסגרת שימושו של הלקוח במכשיר ו/או בקו, מתחייב הלקוח כדלקמן:

15.1.1 כי לא ישתמש במספר הטלפון שהוקצה לו, אלא באמצעות הקו, לא יצרב את מספר הטלפון במכשיר או כרטיס אחר ולא ישנה ולא יאפשר לאחר כל שינוי במכשיר ו/או בכרטיס.

15.1.2 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.

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

15.1.4 כי לא יפעל בכל דרך העלולה להפריע לפעילות התקינה

14.3 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.

של הרשת ולא יעשה שימוש במכשירים שלא קיבלו את אישורה של פלאפון לחיבורם למערכת הרט"ן.

15.1.5 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.

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

15.1.7 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.

15.2 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:

15.2.1 לא יפיץ דואר לכתובות שבעליהן לא נתנו הסכמתם לכך.

15.2.2 לא יפרסם על בסיס מסחרי באינטרנט ללא רשות.

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

15.2.4 ישמור על צנעת הפרט.

15.2.5 לא ישתמש בביטויים פוגעים ו/או שאינם הולמים.

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

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

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

15.4 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.

15.5 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).

16. 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.

17. הבטחת התחייבויות הלקוח

17.1 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.

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

17.3 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.

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

18. 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 160-050-1800 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.

19. שונות

19.1 אספקת השירותים או חלקם כפופה לאפשרות אספקתם, זמינותם, והזמנתם בפועל.

19.2 פלאפון תהא רשאית לשנות את תנאי השירותים הניתנים ללקוח או חלקם על פי שיקול דעתה בהודעה מוקדמת מראש.

19.3 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.

19.4 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.

19.5 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.

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

19.7 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 בדיון.

19.8 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.

19.9 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 מודע בזאת כי הסכם זה כפוף לשינויים מעת לעת ובין השאר כתוצאה משנוי הוראות חוק ו/או הוראות משרד התקשורת. עצם התקשרותו של הלקוח בהסכם זה, מהווה הסכמה לכך.

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

