



הסכם התקשרות

1. הגדרות

"אתר האינטרנט של החברה" - אתר האינטרנט שכתובתו היא WWW.telzar.CO.IL

"בזק", "מיתקן בזק", "מסר בזק", "פעולת בזק", "ציוד קצה", "שירות בזק" – כהגדרתם בחוק.

"ההתקשרות" - ההתקשרות החוזית בין המנוי לבין החברה למתן השירותים למנוי על-ידי החברה בהתאם לתנאי ההתקשרות.

"החברה" - טלזר 019 בע"מ (ח.פ מספר 514384197)

"החוק" - חוק ההתקשרות (בזק ושירותים), התשמ"ב – 1982, לרבות התקנות, הצווים, ההוראות והכללים שהותקנו ו/או שהוצאו ו/או שניתנו ו/או שנקבעו מכוחו מעת לעת, לרבות כל תיקון.

"המדד" - מדד המחירים לצרכן המתפרסם מעת לעת מטעם הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

"הפרשי הצמדה" – תוספת לסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי, לפי שיעור העלייה של המדד מן המדד שפורסם סמוך לפני מועד הפקת חשבון המנוי עד המדד שפורסם סמוך לפני תשלום הסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי, ואם שולם סכום זה בשיעורים - לפני תשלום כל שיעור ושיעור.

"הרישיון" - הרישיון הכללי למתן שירותי בזק בין-לאומיים, שהוענק לחברה על-ידי שר התקשורת ביום 21 ביולי 2010, על כל נספחיו, לרבות כל תיקון ו/או חידוש לרישיון וכל מסמך אחר שנקבע ברישיון יהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

"השירותים" - שירותי בזק בין-לאומיים שמספקת ו/או תספק החברה על-פי הרישיון מעת לעת, לרבות שירותים נלווים ו/או שירותים משלימים.

"חשבון המנוי" - חשבונית מס (לרבות נספחיה) שתפיק ותשלח החברה למנוי בהתאם להוראות סעיף 8 להסכם התקשרות זה.

"ימי המנוחה" - ימי המנוחה הקבועים בפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח 1948.

"ימי עבודה" - ימים שאינם ימי מנוחה ושמתיקיים בהם מסחר בישראל.

"מחזור החיוב" - תקופת החיוב הקודמת למועד הפקת חשבון המנוי, כפי שתקבע מעת לעת על-ידי החברה, בכפוף להוראות הרישיון וכל דין (לרבות החוק).

"מנוי" - לקוח של החברה שנרשם כמנוי במאגר המידע הממוחשב של החברה, בהתאם להליך רישום המנויים הנהוג בחברה, בין משויך ובין שאינו משויך, ובלבד שהוא משלם בעד השימוש בשירותים ישירות לחברה.

"מסמכי ההתקשרות הנוספים" - הודעה מאת החברה המאשרת את רישום המנוי לשרות שמספקת החברה ו/או לתוכנית תעריפים ו/או עלון מידע שישלח למנוי על-ידי החברה ו/או טופס רישום ו/או טופס הזמנה ו/או טופס שיוך של המנוי ו/או הרשאה לחיוב באמצעות כרטיס אשראי ו/או הוראה לחיוב חשבון שנחתם על-ידי המנוי.

"פלט" - נתונים, סימנים, מושגים או הוראות, המופקים, בכל דרך שהיא, על-ידי מתג או מחשב.

"רשומת מחשב" - פלט שהופק ממתג או ממחשב של החברה בקשר עם מתן השירותים למנוי, לרבות חשבון המנוי ופירוט שיחות.

"תוכנית התעריפים" - תוכנית התעריפים שתציע החברה מעת לעת ואשר יזכו את המנויים המצטרפים להן בתעריפים מיוחדים ו/או הטבות אחרות.

"תנאי ההתקשרות" - תנאי ההתקשרות החוזית שבין המנוי לבין החברה, הקבועים בהסכם התקשרות זה, בתנאי תוכנית התעריפים אליה נרשם המנוי ובמסמכי ההתקשרות הנוספים, לרבות כל שינוי בתנאי ההתקשרות שיעשה בהתאם לאמור בהסכם התקשרות זה.

"תנאי תוכנית התעריפים" - תנאי תוכניות תעריפים אשר יקבעו ויפורסמו על-ידי החברה מעת לעת ויכללו, בין השאר, מאפיינים של השירותים ותעריפיהם.

2. ההתקשרות; תנאי ההתקשרות

2.1 המנוי והחברה התקשרו בהתקשרות חוזית למתן השירותים למנוי על-ידי החברה בהתאם לתנאי ההתקשרות. ההתקשרות בתוקף החל מהמועד בו נרשם המנוי במאגר המידע הממוחשב של החברה.

2.2 רישום המנוי במאגר המידע הממוחשב של החברה על-פי בקשתו על המנוי מהווה הסכמה של המנוי לכל תנאי ההתקשרות.

2.3 תנאי ההתקשרות מבטאים וכוללים את כל אשר מוסכם בין המנוי לבין החברה בקשר עם מתן השירותים למנוי על-ידי החברה וממועד כניסתה לתוקף של ההתקשרות בטלים ומבוטלים כל ההסכמים ו/או הסיכומים ו/או ההסדרים ו/או ההתחייבויות ו/או ההבטחות ו/או המצגים (לרבות באמצעות דברי פרסומת) ו/או ההבנות הקודמים שהיו בין המנוי לבין החברה, ככל שהיו כאלה, בין שהיו בכתב, בין שהיו בעל-פה ובין שהיו בהתנהגות.

2.4 בית הדין לחוזים אחידים יהיה מוסמך להורות לחברה לשנות את תנאי ההתקשרות, אם הסכם התקשרות זה יוגש לאישורו על-ידי החברה. החברה תודיע למנוי בכתב על כל שינוי כאמור בתנאי ההתקשרות בתוך שני (2) ימי עבודה מהיום בו תתקבל אצלה ההוראה בדבר השינוי. ההתקשרות מהווה הסכמה מראש של המנוי לכל שינוי כאמור.

2.5 משרד התקשורת יהיה מוסמך להורות לחברה לשנות את תנאי ההתקשרות. החברה תודיע למנוי בכתב על כל שינוי כאמור בתנאי ההתקשרות בתוך שני (2) ימי עבודה מהיום בו תתקבל אצלה ההוראה בדבר השינוי. ההתקשרות מהווה הסכמה מראש של המנוי לכל שינוי כאמור.

2.6 בכפוף להוראות הרישיון ולכל דין (לרבות החוק), החברה תהיה רשאית, בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, לשנות את תנאי ההתקשרות (לרבות את התעריפים הנקובים במחירוני

החברה, את תנאי תוכניות התעריפים, את מחזורי החיוב, לרבות מועדם ומשכס, ואת מועד ותכיפות הפקת ומשלוח חשבון המנוי, ובלבד שתודיע על כך למנוי בסתב שני (2) ימי עבודה לפני מועד כניסתו לתוקף של שינוי כאמור. שימוש של המנוי בשירותים, לאחר משלוח הודעה בדבר שינוי כאמור בתנאי ההתקשרות, יהווה הסכמה של המנוי לשינוי תנאי ההתקשרות על-ידי החברה.

2.7 על אף האמור לעיל בסעיף 2.6 להסכם התקשרות זה, בכל הנוגע לשינוי תעריפים, הרי שרק העלאה בתעריף תחייב את החברה במתן הודעה למנוי לפני מועד כניסתו לתוקף של שינוי כאמור.

3. השירותים, אספקתם והשימוש בהם

3.1 החברה מתחייבת לספק למנוי את השירותים בהתאם ובכפוף לתנאי ההתקשרות, הוראות הרישיון והוראות כל דין (לרבות החוק).

3.2 המנוי מתחייב לעשות שימוש בשירותים בהתאם ובכפוף לתנאי ההתקשרות ולהוראות כל דין (לרבות החוק). מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר בזאת, כי המנוי לא יהיה רשאי לבצע פעולות בזק או לספק שירותי תקשורת מכל סוג שהוא (לרבות שירותי בזק) תוך שימוש, ישיר או עקיף, במיתקן הבזק של החברה ו/או בשירותים, בין ברישיון ו/או מכוח היתר כללי ובין שלא ברישיון ו/או שלא מכוח היתר כללי, בין בתמורה ובין שלא בתמורה.

3.3 האחריות לבדיקת התאמת השירותים (לרבות תנאי תוכניות התעריפים) לצרכיו מטרותיו של המנוי מוטלת על המנוי בלבד.

3.4 בהתאם ובכפוף להוראות הרישיון ולהוראות כל דין (לרבות החוק), החברה תהיה רשאית להפסיק לספק ו/או להגביל, באופן זמני או קבוע, כל שירות בזק ו/או להתחיל במתן שירות בזק חדש, וזאת בכל עת ומבלי שיהיה עליה לקבל על כך את הסכמת המנוי.

4. מוקד שירות ומוקד תיקון תקלות

4.1 החברה מפעילה מוקד שירות המשמש לקבלת פניות ומתן מענה בכל הנוגע לפעילויות החברה ולשירותים, לרבות לעניין הרשמה לשירותים, עדכון פרטי מנוי, טיב השירותים, בירור בנוגע לחשבונות המנוי וטיפול בהם, בירור קידומות ומספרי טלפון בין-לאומיים, בירור תעריפי התקשרות ליעדים שונים ומתן שירותי חיוג באמצעות מרכזן.

4.2 המנוי רשאי לפנות למוקד השירות באמצעות טלפון, פקסימיליה או אתר האינטרנט של החברה. מספרי הטלפון של מוקד השירות הם: 1800-019-019 מספר הפקסימיליה של מוקד השירות הוא 03-7703002. מוקד השירות זמין לקבלת פניות בכל ימת השבוע, למעט בימי המנוחה. שעות הפעילות של מוקד השירות מפורסמות באתר האינטרנט של החברה.

4.3 החברה מפעילה מוקד תיקון תקלות המשמש לקבלת הודעות ותלונות ומתן מענה בנוגע לתקלות במתן השירותים.

4.4 המנוי רשאי לפנות למוקד תיקון התקלות באמצעות טלפון, פקסימיליה או אתר האינטרנט של החברה. מספר הטלפון של מוקד תיקון התקלות הוא 03-7703000. מספר הפקסימיליה של מוקד תיקון התקלות הוא 03-7703002.

5. הגנה על פרטיות

5.1 בכפוף להוראות החוק, חוק האזנת סתר, התשל"ט-1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 וכל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, החברה לא תהיה רשאית להאזין למסרי בזק של המנוי ללא קבלת אישורו של המנוי מראש ובכת, למעט לשם בקרה ופיקוח על איכות השירות, או לשם מניעת הונאות ו/או טיפול בהן.

5.2 בכפוף לאמור בסעיף 46 לרישיון בדבר מתן שירותים לכוחות הביטחון של מדינת ישראל, החברה, עובדיה, שלוחיה וכל הפועלים מטעמה לא יהיו רשאים לגלות מידע אודות המנוי, ובכלל זה רשימות או מסמכים הכוללים ציון שמו ומענו, פרטי החשבון שלו, מסרי הבזק שלו, זמניהם ויעדם, או כל מידע הנוגע למנוי, למעט אלה: מידע כאמור הנמסר למי שהמנוי הסמיך לכך, מידע כאמור הנמסר לאחר מכוח הוראה שבדין ו/או צו של ערכאה שיפוטית מוסמכת.

5.3 על אף האמור לעיל, החברה תהיה רשאית, לשם עריכת ו/או הפקת ו/או משלוח חשבונות ו/או דברי פרסומת ו/או לשם גביית כספים המגיעים לה מהמנוי, למסור לצד שלישי הפועל מטעמה ו/או עבור, לרבות משווקים ו/או דילרים של החברה, מידע אודות המנוי, ובלבד שצד שלישי זה יתחייב כלפי החברה כי ישמור על פרטיות המנוי כאמור בסעיף 5 זה.

5.4 המנוי עצמו יהיה רשאי לקבל מהחברה מידע הנוגע אליו, ובכלל זה מידע הנוגע למצב החשבון שלו בחברה, רק לאחר שיזדהה בפני נציג החברה וזהותו תאוּמת בהתאם לנוהל הזיהוי הנהוג בחברה.

6. תעריפי החברה

6.1 התשלום לחברה בעד השימוש בשירותים יהיה על-פי התעריפים הנקובים במחירון החברה הרלבנטי למנוי.

6.2 תעריפי החברה הקבועים לפי משך שיחה נקובים בש"ח לדקה ונמדדים ביחידות זמן של שנייה אחת.

6.3 משך זמן השיחה לצורך חיוב המנוי הוא מעיתוי מימוש ההתקשרות בין יוזם השיחה לבין מקבל השיחה ועד לעיתוי הפסקת השיחה, שהוא העיתוי בו נתקבלה הוראת הפסקת ההתקשרות מיוזם השיחה או ממתקן בזק, משך זמן הקמת הקשר, עד לעיתוי מימוש ההתקשרות ועד למימושה בפועל, אינם כלולים במניין משך זמן השיחה. לעניין זה, "מקבל השיחה" – לרבות תא-קולי, מערכת ניתוב שיחות וכד'.

6.4 מידע עדכני אודות תעריפי החברה ניתן לקבל, ללא תמורה, מנציגי מוקד השירות של החברה. מידע זה אף מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

7. תוכניות תעריפים

7.1 החברה תהיה רשאית להציע מעת לעת תוכניות תעריפים, אשר יזכו את הנרשמים להן בתעריפים מיוחדים ו/או בהטבות אחרות בקשר עם השירותים.

7.2 בכפוף לתנאי תוכניות התעריפים, המנוי יהיה רשאי להירשם לאחת מתוכניות התעריפים של החברה, וזאת באמצעות פניה למוקד השירות של החברה.

7.3 מנוי שנרשם לתוכנית תעריפים ישלם לחברה בעד השימוש בשירותים על פי התעריפים המיוחדים בהם מזכה תוכנית התעריפים או על פי התעריפים הנקובים במחירון החברה הרלבנטי לגביו, לפי הנמוך מביניהם.

7.4 בכפוף למגבלות בדבר מעבר ו/או הצטרפות ו/או רישום לתוכניות התעריפים הקבועות בתנאי תוכנית התעריפים, המנוי יהיה רשאי לבקש לעבור בין תוכניות תעריפים שונות. בקשה של המנוי לעבור בין תוכניות תעריפים שונות תעשה באמצעות פניה למוקד השירות של החברה. המעבר בין תוכניות התעריפים יכנס לתוקף ביום מתן אישור החברה בדבר המעבר לתוכנית תעריפים שונה.

7.5 בכפוף להוראות הרישיון ולכל דין (לרבות החוק), החברה תהיה רשאית, בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל ו/או לשנות תוכניות תעריפים המוצעת על ידיה מעת לעת. נכנס ביטול תוכנית התעריפים לתוקף, ישלם המנוי לחברה בגין השימוש בשירותים על פי התעריפים הנקובים במחירון החברה הרלבנטי לגביו, כאמור בסעיף 6.1 להסכם התקשרות זה.

7.6 למען הסר ספק מובהר, כי בתוכניות תעריפים הכוללות תשלום של דמי מנוי חודשיים, יחויב המנוי בתשלום דמי המנוי החודשיים בין אם עשה שימוש בפועל בשירותים ובין אם לאו.

7.7 בכפוף להוראות הרישיון ולכל דין (לרבות החוק), החברה תהיה רשאית להציע תוכניות תעריפים שונות לסוגי לקוחות שונים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

7.8 מובהר, כי במקרה שמנוי נרשם ו/או עבר ו/או ביטל רישום לתוכנית תעריפים באמצע מחזור חיוב, החיוב בגין מחזור החיוב יהיה על פי מספר הימים במחזור החיוב הרלבנטי שבהם המנוי היה רשום לתוכנית התעריפים.

7.9 מנוי המבקש לבטל את רישומו לתוכנית תעריפים שקבועה בה תקופת התחייבות מינימאלית (להלן בסעיף 7.9 זה "תקופת ההתחייבות"), לפני סיום תקופת ההתחייבות, יחויב בתשלום דמי יציאה חד פעמיים בשיעור הסכום הכולל של התמורה שהיה עליו לשלם במהלך תקופת ההתחייבות, בניכוי הסכום אשר שולם על ידו עד למועד ביטול רישומו לתוכנית התעריפים.

7.10 מידע עדכני אודות תוכניות התעריפים של החברה ניתן לקבל, ללא תמורה, מנציגי מוקד השירות של החברה. מידע זה אף מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

8. חשבון המנוי

8.1 החברה תפיק ותשלח למנוי, מעת לעת, את חשבון המנוי אשר יפרט את החיובים עבור השירותים בגין מחזור החיוב האחרון שהסתיים ו/או תקופות חיוב קודמות, לרבות סך כל החיובים בגין רבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה.

8.2 על אף האמור לעיל בסעיף 8.1 להסכם התקשרות זה, במקרה בו סכס החיובים עבור השירותים בגין מחזור החיוב האחרון שהסתיים יהיה נמוך מסכום מינימאלי, שייקבע מעת לעת על ידי החברה לפי שיקול דעתה הבלעדי, תהא החברה רשאית להפיק ולשלוח למנוי את חשבון המנוי במועד מאוחר יותר או לכלול את סכום החיובים הנ"ל בכל חשבון אחר מאוחר יותר של המנוי.

8.3 חשבון המנוי יכלול ויפרט את כל הפרטים והנתונים הנדרשים לפי הוראות הרשיון והוראות כל דין (לרבות החוק).

8.4 זיכוי המגיע למנוי מהחברה יתבצע בחשבון המנוי התכוף, מיד לאחר שנקבעה על ידי החברה זכאותו של המנוי לזיכוי כאמור.

8.5 חשבון המנוי ישלח למנוי באמצעות הדואר האלקטרוני בלבד.

8.6 לבקשת המנוי, תפיק החברה למנוי פירוט שיחות. האמור לעיל בסעיף 8.5 להסכם התקשרות זה באשר לאופן משלוח חשבון המנוי יחול גם לגבי אופן משלוח פירוט השיחות למנוי. החברה תהיה רשאית לגבות מהמנוי תשלום סביר בעד הפקת ומשלוח פירוט השיחות.

8.7 אם בתוך שלושים (30) ימים ממועד שליחת המנוי ו/או פירוט השיחות לא ישיג המנוי בכתב על נכונות חשבון המנוי ו/או פירוט השיחות, יהווה הדבר אישור של המנוי לנכונות חשבון המנוי ו/או פירוט השיחות.

8.8 השגה על נכונות חשבון המנוי ו/או פירוט השיחות לא תהווה עילה לדחייה בתשלום מלוא הסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי. אם ההשגה של המנוי תתברר כנכונה, החברה תזכה את המנוי בהתאם.

8.9 החברה תהיה רשאית להפיק ו/או לשלוח למנוי את חשבון המנוי ו/או את פירוט השיחות (לרבות כל נספח) באמצעות צד שלישי הפועל מטעמה ו/או עברה.

9. פירעון חשבון המנוי

9.1 המנוי ישלם לחברה את הסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי באמצעות כרטיס אשראי או באמצעות הוראת קבע לחיוב חשבון, כפי שיקבע על ידי החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

9.2 על אף האמור בסעיף 9.1 לעיל, החברה תהיה רשאית, אולם לא מחויבת, להסכים כי המנוי ישלם תשלומים בהתאם להסכם התקשרות זה, כולם או חלק מסוים מהם, באמצעות המחאות. תנאי ומועדי ביצוע תשלומים באמצעות המחאות יקבעו על ידי החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, מעת לעת.

9.3 החברה תהיה רשאית לגבות כל תשלום המגיע לה מהמנוי באמצעות צד שלישי הפועל מטעמה ו/או עברה.

9.4 שינוי אמצעי תשלום על-ידי המנוי יהיה כפוף להסכמה מראש של החברה ובמקרה בו הדבר יידרש על-ידי החברה, אף לחתימה על הרשאה לחיוב באמצעות כרטיס אשראי או הוראה לחיוב חשבון על-ידי המנוי. מובהר בזאת, כי שינוי אמצעי תשלום יכול שיהיה כרוך בתשלום חד-פעמי לחברה ו/או בשינוי התעריפים בהם מחויב המנוי.

9.5 למען הסר ספק מובהר בזאת, כי אין בהפסקה של השירותים או בניתוקם, כאמור להלן בסעיפים 15 ו-16 להסכם תקשורת זה, כדי לגרוע מחובתו של המנוי לשלם לחברה במועד את מלוא הסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי (לרבות ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה).

10. ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה

10.1 כל תשלום, או חלק של תשלום שלא ישולם על-ידי המנוי לחברה במועד לתשלום, ישא ריבית פיגורים והפרשי הצמדה, וזאת החל מהמועד לתשלום ועד למועד התשלום בפועל.

10.2 שיעור ריבית הפיגורים יהיה כשיעור ריבית הפיגורים הצמודה הנקוב בהודעה בדבר שיעור פסיקת ריבית והצמדה של החשב הכללי במשרד האוצר, אשר פורסמה ברשומות לאחרונה לפני מועד התשלום בפועל של הסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי, בתוספת הפרשי הצמדה על הריבית.

10.3 החברה תחייב את המנוי בתשלום הוצאות הגביה בגין כל תשלום שלא ישולם על-ידי המנוי לחברה במועד לתשלום, ובלבד שחלפו ארבעה עשר (14) ימים לפחות מהמועד לתשלום, למעט במקרה של אי תשלום מחמת סירוב בנק או חברת כרטיסי אשראי לשלם חיוב שניתנה לחברה הרשאה לגבותו, שאז תחייב החברה את המנוי בתשלום הוצאות גביה מיד עם קבלת סירוב כאמור. שיעור הוצאות הגביה יהיה עד עשרה אחוזים (10%) מסכום החוב של המנוי לחברה (בתוספת מע"מ) ובכל מקרה לא פחות מחמישים (50) ש"ח (בתוספת מע"מ). לעניין זה, "הוצאות גביה" – לרבות טיפול משפטי שמבצעת החברה או מי מטעמה ו/או עברה לשם גביית חוב קודם פניה לערכאות שיפוטיות.

10.4 כל האמור לעיל בדבר חיוב המנוי בריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה הוא בכפוף להיתר העיסקא עליו חתומה החברה. היתר העיסקא מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

11. פטור מאחריות בנזיקין; הגבלת אחריות לנזק שנגרם:

11.1 החברה, עובדיה וכל הבאים מטעמה, לא ישאו באחריות לנזק שנגרם:

11.1.1 עקב אי אספקת שירותי בזק (לרבות השירותים) ו/או שירותים נלווים ו/או משלימים, שהייתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעים מפעולה מכוונת של החברה ככל שזו דרושה לשם ביצוע פעולת בזק או מתן שירות בזק;

11.1.2 עקב טעות במתן שירות בזק (לרבות השירותים), טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, מסירת מסר בזק למען בלתי נכון או רישום מוטעה במדריך מנויים או בפרסום אחר של החברה, אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה;

11.2 בכפוף לאמור לעיל בסעיף 11.1 להסכם התקשרות זה, החברה, עובדיה וכל הבאים מטעמה, לא ישאו באחריות בנזיקין אלא:

11.2.1 לנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת שירות בזק (לרבות השירותים) או הפסקתו;

11.2.2 לנזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של החברה, עובדיה או הבאים מטעמה.

11.3 אם ייקבע על-ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, כי על החברה לפצות ו/או לשפות את המנוי, לא יעלה סכום הפיצוי ו/או השיפוי שתשלם החברה למנוי על סכום השווה לממוצע הסכומים ששילם המנוי לחברה בעד השימוש בשירותים במהלך שלושת החודשים האחרונים שקדמו לאירוע בגינו נקבע כי על החברה לשלם למנוי את הפיצוי ו/או השיפוי. פרט לאמור לעיל, המנוי לא יהיה זכאי לקבל מהחברה כל פיצוי או שיפוי בגין כל נזק ו/או הוצאה (לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד) ו/או הפסד ו/או אבדן (לרבות אבדן הכנסה) שיגרמו לו עקב מתן השירותים.

11.4 אין באמור לעיל בסעיף 11 זה כדי לגרוע מכל חסינות שהוענקה ו/או תוענק לחברה על-פי כל דין.

12. פיצוי ושיפוי החברה

12.1 המנוי מתחייב לפצות ו/או לשפות את החברה בגין כל נזק ו/או הוצאה (לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד) ו/או הפסד ו/או אבדן (לרבות אבדן הכנסה) שיגרמו לחברה כתוצאה מפעולה או מחדל של המנוי שמהווים הפרה של תנאי ההתקשרות.

12.2 פיצוי ו/או שיפוי כאמור לעיל בסעיף 12.1 להסכם התקשרות זה יתבצע בתוך שבעה (7) ימים מדרישתה הראשונה של החברה.

13. רשומת מחשב

13.1 רשומת מחשב תשמר ראייה לכאורה לאמיתות תוכנה, ובכלל זה בנוגע לעצם קיומה של שיחת טלפון שביצע המנוי, למימוש ההתקשרות על-ידי יוזם השיחה, ליעד השיחה, לתאריך ביצוע השיחה, לשעת התחלת השיחה ולשעת סיום השיחה.

14. נציב תלונות

14.1 החברה מינתה נציב תלונות, שתפקידו הם לברר תלונות בנוגע לשירותים (לרבות תלונות של מי שמבקש לקבל את השירותים) וכן לברר תלונות בנוגע לחשבוניות שהגישה החברה ולהכריע בהן.

14.2 נציב התלונות פועל על-פי מדיניות החברה והחברה מעניקה לו את כל הסיוע הנדרש לו למילוי תפקידו.

14.3 המנוי יהיה רשאי להגיש תלונה כאמור לנציב התלונות ובלבד שהתלונה תשלח אל נציב התלונות באחד מן האמצעים הבאים:

(א) בדואר אלקטרוני – לכתובת alona@telzar.co.il ;

(ב) בפקסימיליה – לפקסימיליה מספר 03-7703001

(ג) בדואר – לכתובת משק 18, מושב נחלים, מיקוד 49950.

14.4 כל חילוקי דעות שיתגלו בין החברה לבין המנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם התקשרות זה, יועברו לבירור אל נציב התלונות.

14.5 מובהר בזאת, כי אין בפניה אל נציב התלונות כאמור לעיל בסעיף 14.4 להסכם התקשרות זה, כדי למנוע מהמנוי או מהחברה להביא את עניינם מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך, או כדי לגרוע מסמכות החברה לפעול על-פי הוראות סעיפים 15-16 להסכם התקשרות זה לעניין הפסקת השירותים או ניתוקם בשל הפרת תנאי ההתקשרות.

15. ביטול ההתקשרות והפסקת השירותים

15.1 בכפוף מגבלות הקבועות בתנאי ההתקשרות (לרבות התחייבות לתקופת התחייבות מינימאלית), רשאי המנוי לבטל את ההתקשרות ולהביא להפסקת השירותים.

15.2 ביטול ההתקשרות ביוזמת המנוי כאמור לעיל בסעיף 15.1 להסכם התקשרות זה, יעשה על-ידי פניה לחברה באחד מן האמצעים הבאים:

(א) בעל-פה בטלפון מספר 03-7703000 או 019-019-1800 במשרדי החברה במושב נחלים - דן 18

(ב) בדואר אלקטרוני – לכתובת info@telzar.co.il ;

(ג) בפקסימיליה – לפקסימיליה מספר 03-7703001 ;

(ד) בדואר – לכתובת משק 18, מושב נחלים, מיקוד 49950.

15.3 החברה תפסיק לספק למנוי את שירותיה, בהתאם לבקשתו, לא יאוחר משני (2) ימי עבודה לאחר מועד קבלת הבקשה אצלה, אלא אם ביקש המנוי להפסיק לקבל את השירותים במועד מאוחר יותר, שאז תפסיק החברה לספק את השירותים במועד המבוקש.

15.4 החברה תהיה רשאית לבטל את ההתקשרות ולהפסיק לספק למנוי את השירותים, כולם או מקצתם, באופן זמני או קבוע, בכל אחד מהמקרים שלהלן:

15.4.1 המנוי לא שילם במועד תשלום שהוא חב בו עבור שירות שקיבל מהחברה ו/או המנוי הפר תנאי אשר נקבע לגביו בהסכם התקשרות זה כי הוא תנאי מהותי, ובלבד שהחברה נתנה למנוי הודעה מוקדמת בכתב של עשרה (10) ימי עבודה לפחות לפני שהפסיקה לספק למנוי את השירותים.

15.4.2 המנוי לא שילם במועד תשלום שהוא חב בו עבור שירות שקיבל מהחברה, וזאת בפעם השלישית בתקופה של שנים עשר (12) חודשים.

15.4.3 קיים חשש סביר למעשה הונאה באמצעות ציוד הקצה של המנוי או באמצעות מאפייניו של ציוד הקצה.

15.4.4 המנוי הוכרז כפושט רגל או מונה לו נאמן בפשיטת רגל, כונס נכסים זמני או קבוע, לפי העניין, או הוגשה בקשה בהקשר זה לבית המשפט ולא הוסרה בתוך שלושים (30) יום ממועד הגשתה, ולא ניתנה מטעם המנוי ערבות, שתניח את דעתה של החברה, להבטחת כיסוי החובות והתשלומים שהמנוי חב ו/או יחוב בהם לחברה עד לגמר ההליכים, לפי העניין;

15.4.5 היה המנוי תאגיד - מומש שעבוד שהוטל על נכס/י המנוי;

15.4.6 היה המנוי תאגיד - הוגשה בקשר למנוי בקשה לפשרה או להסדר, כאמור בסעיף 350 לחוק החברות, התשנ"ט-1999;

15.4.7 המנוי נפטר; היה המנוי תאגיד-המנוי חדל מלהתקיים;

15.4.8 פג תוקפו של הרישיון, או שהרישיון בוטל, הוגבל או הותלה;

15.4.9 בכל מקרה אחר שהחברה מחויבת או רשאית לעשות כן על-פי הרישיון ו/או הדין (לרבות החוק).

16. ניתוק השירותים בשל פעולת תחזוקה או הפרעה

16.1 בכפוף לקבוע בסעיף 65 לרישיון, החברה תהיה רשאית לנתק או להגביל זמנית את השירותים, כולם או מקצתם, בכל אחד מהמקרים שלהלן:

16.1.1 כאשר ביצוע פעולות חיוניות של הקמה או תחזוקה של מערכת בזק בין-לאומית (כהגדרתה ברישיון) מחייב זאת;

16.1.2 התברר לחברה בוודאות קרובה, כי מתקן בזק של המנוי גורם להפרעה במתן שירותי בזק לאחר או להפרעה לפעילות של המערכת הבזק הבין-לאומית של החברה.

16.2 במהלך ביצוע בקרה, תחזוקה וטיפול בתקלות, החברה תפעל לצמצום במידת האפשר של פגיעה, ככל שתהא, ברצף ובטיב השירותים.

17. כרטיס חיוג המשולם בדיעבד (Post-Paid)

הוראות סעיף 17 זה יחולו אך ורק לגבי שירותי טלפון באמצעות כרטיס חיוג המשולם בדיעבד (Post-Paid) שמספקת החברה (להלן בהתאמה בסעיף 17 זה – "השירות", "כרטיס החיוג").

17.1 השירות מאפשר למנוי לבצע שיחות טלפון באמצעות כרטיס חיוג מישראל לחו"ל. את שיחות הטלפון באמצעות כרטיס החיוג ניתן לבצע מטלפון נייד או ניד, וזאת אך ורק ממדינות לגביהן פרסה החברה מס' גישה.

17.2 רישום מנוי לשירות מתבצע באמצעות פניה למוקד השירות של החברה או באמצעות אתר האינטרנט של החברה.

17.3 נרשם מנוי לשירות, תנפיק עבורו החברה כרטיס חיוג, הנושא את 6 הספרות הראשונות של מס' כרטיס החיוג. 4 הספרות האחרונות של מס' כרטיס החיוג יבחרו על-ידי המנוי ולא יופיעו על-גבי כרטיס החיוג. כרטיס החיוג המונפק למנוי הוא אישי ואינו ניתן להעברה.

17.4 הוראות השימוש בכרטיס החיוג ופרטים בדבר מס' הגישה העומדים לרשות המנוי, ישלחו למנוי יחד עם כרטיס החיוג שהונפק עבורו באמצעות הדואר. מידע עדכני אודות מס' הגישה מפורסם גם באתר האינטרנט של החברה. הואיל ומעת לעת יתכנו שינויים במס' הגישה, על המנוי לוודא, כי מצוי ברשותו מס' גישה מעודכן טרם יציאתו את הארץ. מובהר, כי המנוי נושא באחריות בלעדית לברר את מס' הגישה המעודכן טרם יציאתו את הארץ.

17.5 על אף האמור לעיל בהסכם התקשרות זה, התשלום לחברה בעד השימוש בשירות יהיה על-פי התעריפים הנקובים במחירוני החברה לכרטיסי החיוג המשולמים בדיעבד. מנוי יחויב על-פי התעריפים הנקובים במחירון הרלוונטי לגביו.

17.6 מידע עדכני אודות תעריפי החברה לכרטיסי החיוג המשולמים בדיעבד ניתן לקבל, ללא תמורה, מנציגי מוקד השירות של החברה. מידע זה אף מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

17.7 מובהר בזאת, כי החברה תהיה רשאית להציע מעת לעת תוכניות תעריפים המיועדות לכרטיסי חיוג המשולמים בדיעבד וכי מנוי שירשם לתוכניות תעריפים כאמור ישלם לחברה בעד השימוש בשירות על פי התעריפים המיוחדים בהם מוזכה תוכנית התעריפים הנ"ל או על פי התעריפים הנקובים במחירון החברה לכרטיסי החיוג המשולמים בדיעבד הרלבנטי לגביו, לפי הנמוך מביניהם.

17.8 מובהר בזאת, כי השימוש בשירות מטלפונים סלולאריים, מבתי מלון ומטלפונים ציבוריים מסוימים אינו אפשרי או מחויב בתשלום נוסף, לרבות בגין "זמן אויר".

17.9 על אף האמור לעיל בהסכם התקשורת זה, התשלום בעד השימוש בשירות, שיעשה הן על-ידי מנוי פרטי והן על ידי מנוי עסקי, ייגבה על ידי החברה באמצעות חיוב כרטיס אשראי בלבד.

17.10 המנוי מתחייב להודיע לחברה על אובדן כרטיס החיוג או גניבתו מיד לאחר שנודע לו על דבר האובדן או הגניבה. מובהר בזאת, כי המנוי יחויב בתשלום בעד כל השיחות שיבוצעו באמצעות כרטיסי החיוג עד למעוד קבלת ההודעה כאמור לעיל אצל החברה.

18. שיגור הודעות ודברי פרסומת למנוי

18.1 החברה תהיה רשאית לשלוח למנוי הודעות ודברי פרסומת באמצעות דואר, פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי, דואר אלקטרוני והודעות מסר קצר (SMS), ובלבד שבעת הרישום לשירותים ניתנה למנוי הזדמנות לסרב לקבל הודעות ודברי פרסומת באמצעים המפורטים לעיל בסעיף זה, כולם או מקצתם (למעט דואר), והמנוי לא הביע את סירובו.

18.2 המנוי יהיה רשאי, בכל עת ולפי שיקול דעתו, לבטל את הסכמתו ולהודיע לחברה על סירוב להמשיך ולקבל הודעות ודברי פרסומת כאמור לעיל, למעט הודעות ודברי פרסומת המשוגרים באמצעות הדואר ו/או המופיעים על גבי חשבון המנוי.

19. מסירת פרטים; עדכון פרטים ; משלוח הודעות

19.1 המנוי ימסור לחברה פרטים נכונים, מדויקים ומלאים בלבד.

19.2 המנוי יודיע לחברה על כל שינוי שיחות בפרטים שמסר לחברה, לרבות שינוי בשם ו/או במספר טלפון (לרבות במקרה של העברת קו טלפון על-שם אחר או ביטול קו טלפון) ו/או במספר פקסימיליה ו/או בכתובת דואר אלקטרוני ו/או בפרטי חשבון בנק ו/או בפרטי כרטיס אשראי. הודעה כאמור תינתן בתוך שבעה (7) ימים ממועד ביצוע השינוי. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר בזאת, כי עד למועד בו תקבל החברה מהמנוי הודעה בדבר העברת קו טלפון על-שם אחר, כאמור לעיל, יחויב המנוי בגין כל שימוש בשירותים שיעשה באמצעות קו טלפון כנ"ל, אף אם בוצע שימוש כאמור על-ידי אחר.

19.3 כל הודעה אשר תישלח על-ידי המנוי לחברה (לרבות לנציב התלונות של החברה), תחשב כאילו הגיעה ליעדה: תוך שלושה (3) ימי עבודה מיום שנשלחה בדואר; ביום העבודה הבא לאחר יום שידורה, אם שודרה בפקסימיליה; במועד מסירתה בפועל, אם נמסרה במסירה אישית.

19.4 תלונה אשר תישלח על-ידי המנוי לנציב התלונות של החברה בדואר אלקטרוני, כאמור בסעיף 14.3 להסכם התקשורת זה, תחשב כאילו הגיעה ליעדה ביום העבודה הבא לאחר יום הישלחה.

19.5 כל הודעה אשר תישלח על-ידי החברה למנוי, תחשב כאילו הגיעה ליעדה: תוך שלושה (3) ימי עבודה מיום שנשלחה בדואר; ביום העבודה הבא לאחר יום שידורה, אם שודרה בפקסימיליה; ביום העבודה הבא לאחר יום הישלחה, אם נשלחה בדואר אלקטרוני; במועד מסירתה בפועל, אם נמסרה במסירה אישית. "הודעה" לעניין סעיף 19.5 זה – לרבות חשבון המנוי אשר יישלח למנוי בהתאם להוראות סעיף 8.5 להסכם התקשרות זה ולרבות כל הודעה המופיעה על-גבי חשבון המנוי.

20. תנאים כלליים

20.1 כותרות הסעיפים בהסכם התקשרות זה ניתנו לשם נוחות הקריאה ואין להשתמש בהן לצורכי פרשנות.

20.2 התנאים המפורטים בסעיפים 3.2, 10, 12, 17.3, 17.10, 19.1, 19.2, 20.9, להסכם התקשרות זה הינם תנאים מהותיים לעניין סעיף 15.4.1 להסכם התקשרות זה.

20.3 ביטול או קביעה בדבר בטלותו של תנאי מתנאי ההתקשרות וכן קביעה כי תנאי מתנאי ההתקשרות אינו ניתן לאכיפה כלל, יחולו רק לגבי אותו תנאי או חלקו, לפי העניין ולא יהיה בהם כשלעצמם כדי לפגוע בתוקפם המחייב של כל יתר התנאים המהווים את תנאי ההתקשרות, אלא אם כן מתחייבת משמעות אחרת.

20.4 אם ייקבע על-ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, כי תנאי מתנאי ההתקשרות אינו ניתן לאכיפה באופן ובהיקף הקבוע בו, תתבקש אותה ערכאה שיפוטית מוסמכת לתת לאותו תנאי את התוקף המרבי הניתן על-פי דין ולהורות על אכיפתו במידה המרבית האפשרית על-פי דין.

20.5 במקרה של סתירה, מפורשת או משתמעת, בין הוראות הסכם התקשרות זה לבין תנאי תוכניות התעריפים, יגברו הוראות הסכם התקשרות זה על תנאי תוכניות התעריפים.

20.6 במקרה של סתירה, מפורשת או משתמעת, בין הוראות הרישיון ו/או הוראות כלך דין (לרבות החוק), כפי שאלה יהיו מעת לעת, לבין תנאי ההתקשרות, יגברו הוראות הרישיון ו/או הוראות הדין (לרבות החוק) על תנאי ההתקשרות.

20.7 אין באמור בתנאי ההתקשרות כדי לגרוע מכל זכות העומדת לחברה על-פי הרישיון ו/או כל דין (לרבות החוק).

20.8 הימנעות החברה מביצוע פעולה כלשהי, לרבות אכיפת זכויותיה שלפי תנאי ההתקשרות, או מתן ארכה למנוי, לרבות בקשר עם תשלום חוב אותו חייב המנוי לחברה, לא יחשבו כויתור של החברה על זכויות, טענות או סעדים הנתונים לה לפי תנאי ההתקשרות ו/או לפי כל דין (לרבות החוק); לא יחשבו כהסכמה של החברה להפרת תנאי מתנאי ההתקשרות על-ידי המנוי; ולא יהיה בהם כדי למנוע מהחברה לנקוט, במועד מאוחר יותר שתבחר, בכל פעולה ו/או הליך למימוש זכויותיה.



20.9 בכפוף למתן הודעה בכתב למנוי, שני(2) ימי עבודה מראש, החברה תהיה רשאית, בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, להמחות לצד שלישי את זכויותיה ו/או חובותיה שעל-פי תנאי ההתקשרות, כולם או חלקם, מבלי שיהיה עליה לקבל את הסכמת המנוי להמחאה כאמור, ובלבד שזכויותיו של המנוי לפי תנאי ההתקשרות לא יפגעו. המנוי לא יהיה רשאי להמחות לצד שלישי את זכויותיו ו/או חובותיו של-פי תנאי ההתקשרות.

20.10 על תנאי ההתקשרות יחולו חוקי מדינת ישראל ותנאי ההתקשרות יפורשו על-פיהם; סמכות השיפוט הבלעדית בכל הנוגע להתקשרות (לרבות בכל הנוגע לפרשנות תנאי ההתקשרות) נתונה לבתי המשפט המוסמכים במחוז מרכז.

20.11 על אף האמור לעיל בסעיף 20.10 להסכם התקשרות זה ובכפוף להסכמה של המנוי ושל החברה גם יחד, יהיו המנוי והחברה רשאים למסור כל מחלוקת הקשורה להתקשרות להכרעה של בד"צ ב"ב בראשות מרן הגאב"ד רבי ניסים קרליץ שליט"א, וזאת במסגרת של בורות מוסמכת שתיערך על פי דין תורת ישראל.