

1. הגדרות

"אתר האינטרנט של החברה" - אתר האינטרנט שכתובתו היא www.018.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 שהינה בהתאם לתנאי ההתקשרות.

"החברה" - אקספון 018 בע"מ (ח.פ. מספר 513533430).

"החוק" - חוק התקשרות (בזק ושידורים), 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.

"הפסקה מוחלטת" - הפסקה מלאה של כל שירותי בעל הרישיון למנוי. "הפסקת שירות" - הפסקה מלאה של שירות משירותי בעל הרישיון למנוי.

"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" - רישיון מיוחד לביצוע פעולות בזק ומתן שירותי גישה לאינטרנט, שהוענק לחברה על-ידי משרד התקשורת ביום 21 באוגוסט 2006, על כל נספחיו, לרבות כל תיקון ו/או חידוש לרישיון וכל מסמך אחר שנקבע ברשיון כי יהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

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

"חבילות התקשרות" - מסלולי התקשרות שתציע החברה מעת לעת בקשר עם השירותים ואשר יזכו את המנויים הנרשמים להם בתעריפים מיוחדים ו/או בהטבות אחרות.

"חבילות משותפות" - מסלולי התקשרות אשר ייכללו חבילות התקשרות של החברה יחד עם התקשרות עם ספק התשתית בתנאים כפי שיקבעו על-ידו מעת לעת.

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

"מנוי" - לקוח של החברה שנרשם כמנוי לשירות האינטרנט של החברה במאגר המידע הממוחשב של החברה, בהתאם להליך רישום המנויים הנהוג בחברה.

"מסמכי ההתקשרות הנוספים" - עמוד "עיקרי פרטי התוכנית" ומסמך "פרטים נוספים להתקשרות" הנשלחים למנוי בעת רישומו לשירותים ו/או הודעה מאת החברה המאשרת את רישום המנוי לשירות שמספקת החברה ו/או לחבילת התקשרות ו/או עלון מידע שישלח למנוי על-ידי החברה ו/או טופס רישום ו/או טופס הזמנה ו/או הרשאה לחיוב באמצעות כרטיס אשראי ו/או הוראה לחיוב חשבון שנחתם/ה על-ידי המנוי.

"נייתוק שירות" - הפסקה זמנית של כל שירותי בעל הרישיון למנוי. "ספק התשתית" - בעל תשתית התקשורת אשר על גביה מסופקים השירותים.

"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.

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

"תנאי חבילות ההתקשרות" - תנאי חבילות ההתקשרות אשר יקבעו ויפורסמו על-ידי החברה מעת לעת ויכללו, או עשויים לכלול, 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.

תנאי ההתקשרות רלוונטיים אף לשירותים במסגרת חבילות משותפות, ככל שהמנוי התקשר במסלול כזה.

2.2 רישום המנוי במאגר המידע הממוחשב של החברה, על-פי בקשתו של 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 הנוהגים 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.

- שיבוש, חדירה ו/או הפרעה למחשב ו/או לחומרי מחשב שלא כדין, בניגוד לחוק המחשבים התשנ"ה, 1995.
 - שליחת ו/או הפצת הודעות דואר אלקטרוני למשתמשי רשת האינטרנט שהינם בגדר משלוח "דואר זבל".
 - השתתפות במשחקים אסורים, הגרלות והימורים - בניגוד לחוק העונשין, התשל"ז, 1977.
 - פרסום והצגת תועבה בניגוד לחוק העונשין התשל"ז, 1977.
 - פגיעה בזכויות קניין רוחני של משתמשים אחרים באינטרנט או של כל צד שלישי, ובכלל זה פגיעה בזכויות יוצרים, העתקת סימני מסחר וכיוצא בזה.
- 3.2.2 בנוסף, המנוי מתחייב שלא לעשות כל שימוש שאינו חוקי ו/או שהינו פוגעני, מטריד ו/או משבש במשאבים השונים של רשת האינטרנט לרבות אתרים ברשת האינטרנט, פורומים, דואר אלקטרוני ו/או קבוצות דיון.
- 3.3 האחריות לבדיקת התאמת השירותים (לרבות תנאי חבילות ההתקשרות) לצרכיו ומטרותיו של המנוי מוטלת על המנוי בלבד. בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף זה על המנוי לוודא מול בעל הרישיון שממנו הוא מקבל שירותי תשתית, כי קצב הגלישה המסופק על ידו יהיה זהה לקצב הגלישה שנקבע בעמוד עיקרי התוכנית הנמסר למנוי ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 3.4 בהתאם ובכפוף להוראות הרשיון ולהוראות כל דין (לרבות החוק), החברה תהיה רשאית להפסיק לספק ו/או להגביל, באופן זמני או קבוע, כל שירותי בזק (לרבות השירותים) ו/או להתחיל במתן שירותי בזק חדש, וזאת בכל עת ומבלי שיהיה עליה לקבל על כך את הסכמת המנוי.
- 3.4 בעת הגלישה ברשת האינטרנט המנוי או מי מטעמו עלול להיחשף לאתרים ותכנים פוגעניים (לדוגמה: אלימות, שנואה, גזענות הסתה, תכנים המיועדים למבוגרים בלבד, הימורים משחקים אלימים וכדומה). על מנת שיוכל המנוי להגביל את החשיפה לאתרים ולתכנים אלה החברה מציעה ומאפשרת למנוי להצטרף, ללא תשלום, לשירות "רשת בטחון" בכפוף ובהתאם לתנאים הבאים:
- 3.4 א1 שירות "רשת בטחון" הינו מוצר מטעם חברת פיורסייט טכנולוגיות בע"מ הפועל לסינון של תכנים ואתרים פוגעניים באינטרנט (להלן: "שירות הסינון").
- 3.4 א2 שירות הסינון יוענק למנוי שבחר בכך בעת הגישה לאינטרנט באמצעות שירות הגישה לאינטרנט של החברה, ודרך מחשב שבו הותקנה התוכנה המשמשת לשירות הסינון, וזאת ללא תשלום, כל עוד הוסיף המנוי להיות מנוי על שירות האינטרנט של החברה.
- 3.4 א3 שירות הסינון ניתן להתקנה על מחשב יחיד.

2.5 משרד התקשורת יהיה מוסמך להורות לחברה לשנות את תנאי ההתקשרות. תוקן הסכם ההתקשרות על פי הוראת משרד התקשורת תיעשה ההתקשרות בין החברה לבין מנוי לפי הסכם ההתקשרות המתוקן, החל ממועד התיקון, או כפי שיוורה משרד התקשורת. החברה תודיע למנוי בכתב על כל שינוי כאמור בתנאי ההתקשרות בתוך שני (2) ימי עבודה מהיום בו נתקבלה הצלחה בהוראה בדבר השינוי. התקשרות המנוי עם החברה בהסכם ההתקשרות מהווה הסכמה של המנוי לכל שינוי כאמור.

2.6 בכפוף להוראות הרשיון ולכל דין (לרבות החוק), החברה תהיה רשאית, בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, לשנות את תנאי ההתקשרות (לרבות את תנאי חבילות ההתקשרות, את מחזורי החיוב, לרבות מועדם ומשכסם, ואת מועד ותכיפות הפקת ומשלוח חשבון המנוי), ובלבד שתודיע על כך למנוי בכתב 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 ההתקשרות זה, בכל הנוגע לשינוי תעריפים: החברה רשאית לשנות תעריף של כל שירות או תוכנית תעריפים שנקבעו על ידה ובלבד ש- (1) לעניין שינוי בתעריף שיש בו גרום להגדלה בתשלום שעל המנוי לשלם - תישלח למנוי שהצטרף לשירות הודעה בכתב לפחות ארבעה עשר (14) יום לפני מועד כניסת התעריף לתוקף, ובה מפורט התעריף החדש והתעריף טרם ההגדלה. (2) לעניין שינוי בתעריף שיש בו כדי להפחית את התשלום שעל המנוי לשלם - תישלח למנוי שהצטרף לשירות הודעה בכתב עד חודש לאחר הפחתת התעריף.

"הודעה בכתב" לצורך סעיף קטן זה: הודעה באמצעות דואר רגיל או דואר אלקטרוני או בחשבון הנשלח למנוי.

3. השירותים, אספקתם והשימוש בהם

3.1 החברה מתחייבת לספק למנוי את השירותים בהתאם ובכפוף לתנאי ההתקשרות, הוראות הרשיון 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 גישה לאינטרנט) תוך שימוש, ישיר או עקיף, במיתקן הבזק של החברה ו/או בשירותים, בין ברשיון ו/או מכוח היתר כללי ובין שלא ברשיון ו/או שלא מכוח היתר כללי, בין בתמורה ובין שלא בתמורה.

3.2.1 המנוי מתחייב שלא לעשות שימוש שלא כדין בשירותים. לעניין זה, "שימוש שלא כדין" משמעו כל שימוש שאינו חוקי ו/או מהווה הפרת כל דין ולרבות:

- האזנת סתר למסרי בזק, בניגוד לחוק האזנת סתר התשל"ט, 1979.
- פרסום בניגוד להוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א, 1981 ו/או חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה, 1965.

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 ו/או להקליט את מסרי בזק של המנוי ללא קבלת אישורו של המנוי מראש ובכתב, למעט לשם מילוי הוראות הרישיון וכל דין וכן לצורכי בקרה ופיקוח על איכות השירות, או לשם מניעת הונאות ו/או טיפול בהן.

5.2 בכפוף לאמור בסעיף 5.7 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 עבורה, 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 תאומת בהתאם לנוהל הזיהוי הנהוג בחברה.

6. תעריפי החברה

6.1 התשלום לחברה עבור השירותים יהיה בהתאם לקבוע בתנאי חבילת ההתקשרות אליה נרשם המנוי.

6.2 למען הסר ספק מובהר, כי דמי המנוי החודשיים אינם כוללים תשלומים לספק התשתית, למעט בחבילות משותפות בהן צויין במפורש ובכתב כי המנוי ישלם לחברה גם עבור שירותי ספק התשתית.

6.3 מידע עדכני אודות תעריפי החברה ניתן לקבל, ללא תמורה, מנציגי מוקד השירות של החברה.

7. חבילות התקשרות

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

7.2 בכפוף לתנאי חבילות ההתקשרות, המנוי יהיה רשאי להירשם לאחת מחבילות ההתקשרות של החברה, וזאת באמצעות פניה למוקד השירות של החברה, באמצעות הדואר האלקטרוני, בכתב למשרדי החברה או באמצעות אתר האינטרנט של החברה.

7.3 בכפוף למגבלות בדבר מעבר ו/או הצטרפות ו/או רישום לחבילת התקשרות הקבועות בתנאי חבילות ההתקשרות, המנוי יהיה רשאי לבקש לעבור בין חבילות התקשרות שונות. בקשה של המנוי לעבור בין חבילות התקשרות שונות תעשה באמצעות פניה לחברה החברה. המעבר בין חבילות ההתקשרות יכנס לתוקף ביום מתן אישור החברה בדבר המעבר לחבילת התקשרות שונה.

3 א 4. שירות הסינון של חברת פירסייט טכנולוגיות בע"מ מסופק "כמות שהוא" והחברה אינה מתחייבת ששירות הסינון ימנע באופן הרמטי גלישה לאתרים אסורים או מניעה מוחלטת של קבלת הודעות אסורות, למרות התקנתם של השירות ותוכנת הסינון. בשל המורכבות הרבה של השירות ותוכנת הסינון והדינאמיות של רשת האינטרנט החברה אינה מתחייבת כי שירות הסינון יהיה חף מטעויות, ללא תקלות או שגיאות, לרבות תקלות טכניות או תקלות ברשת התקשורת. למנוי לא יהיו כל טענות, דרישות או תביעות מכל מן וסוג שהוא כתוצאה מכך כלפי החברה ו/או מי מטעמה. אין להסתמך על שירות הסינון כאמצעי יחיד לחסימת גלישה ולמניעת האיומים ברשת האינטרנט. לעולם יש להשתמש ברשת באופן זהיר ומושכל. השימוש בשירות הסינון הינו באחריותו הבלעדית של המנוי.

3 א 5. שירות הסינון נסמך על תוכנות מחשב שאינן בבעלות החברה, לא יוצרו על ידה ואינן בשליטתה. החברה לא תישא באחריות כלשהי לכל נזק, הפסד, אובדן, אי נוחות, ו/או הוצאות ישירות או עקיפות אחרות שיגרמו למנוי או לרכושו או לצד שלישי, הקשורים במישרין או בעקיפין עם תוכנת הסינון, לרבות עקב טעות, שיבוש, איחור, תקלה או כל עניין אחר הקשור בשימוש ברשת האינטרנט ו/או בשירות הסינון.

3 א 6. השימוש בשירות הסינון כפוף גם לתנאי השימוש המלאים בתוכנת הסינון הניתנים לעיון ולהורדה ב-

http://018.puresight.com/src/Languages_Localizer/Gui/License_Agreement.html

4. מוקד שירות ומוקד תיקון תקלות

4.1 החברה מפעילה מוקד שירות המשמש לקבלת פניות ומתן מענה בכל הנוגע לפעילויות החברה ולשירותים, עדכון פרטי מנוי, טיב השירותים, בירור בנוגע לחשבונות המנוי וטיפול בהם.

4.2 המנוי רשאי לפנות למוקד השירות באמצעות טלפון, פקסימיליה או אתר האינטרנט של החברה. מספרי הטלפון של מוקד השירות הם: 1-700-018-018, 1-700-018-700. מספר הפקסימיליה של מוקד השירות הוא: 1-700-018-433.

הרשמה לשירותים הינה באמצעות חיגוי למוקד המכירות במספר *0018 (בעלות שיחה רגילה).

שעות הפעילות של מוקד השירות הן: בימים א'-ה' 08:00-22:00 ובימי שישי וערבי חג 08:00-13:00.

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: 1-800-018-445. מספר הפקסימיליה של מוקד תיקון התקלות הוא: 1-700-018-433. מוקד תיקון התקלות זמין לקבלת פניות 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, למעט יום כיפור.

5. הגנה על הפרטיות

9.2 על אף האמור בסעיף 9.1 לעיל, החברה תהיה רשאית, אולם לא מחוייבת, 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 עבורה.

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 מחוייב המנוי.

9.5 למען הסר ספק מובהר בזאת, כי אין בהפסקה של השירותים או בנייתוקם, כאמור להלן בסעיף 15 להסכם התקשרות 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 בעל הרישיון רשאי לחייב מנוי בתשלום ריבית הפיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה בעד שירותים שמנוי לא שילמם במועד שנקבע לפירעונם בחשבון שנשלח למנוי, על פי הסכם התקשרות שביניהם (להלן - מועד הפירעון).

10.2 שיעור ריבית הפיגורים לא יעלה על השיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961, בתוספת הפרשי הצמדה בעד התקופה שבין המועד שנקבע לפירעון לבין מועד פירעונו בפועל של החוב.

10.3 החברה תחייב את המנוי בתשלום הוצאות גביה בגין כל תשלום שלא ישולם על-ידי המנוי לחברה במועד הפירעון, ובלבד שחלפו ארבעה עשר (14) ימים לפחות ממועד הפירעון. במקרה

בו שולם החוב לפני שהועבר לטיפול משפטי 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) ובנוסף לכך במקרה של אי תשלום מחמת סירוב בנק או חברת כרטיסי אשראי לשלם חיוב שניתנה לחברה הרשאה לגבותו, תחייב החברה את המנוי גם בעלויות הנובעות מסירוב כאמור. כמו כן במקרה בו הועבר החוב לטיפול משפטי, בין באמצעות עורכי דין פנימיים של החברה ובין באמצעות עורכי דין חיצוניים, יתווספו

להוצאות הגביה גם הוצאות שכ"ט עו"ד בגין טיפולו בגביית החוב בשיעור הקבוע בכללי לשכת עורכי הדין (התעריף המינימלי המומלץ), התש"ס - 1888 (להלן: "כללי הלשכה"), וכן כל ההוצאות הסבירות הכרוכות בפעולות מסירה ו/או איתור, ו/או נקיטת הליכים בבית משפט או לשכת הוצל"פ וכו', ככל שנידרש לכך לצורך גביית החוב.

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

11. פטור מאחריות בנוזיקין; הגבלת אחריות בנוזיקין

7.4 בכפוף להוראות הרישיון ולכל דין (לרבות החוק), החברה תהיה רשאית, בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל ו/או לשנות חבילות התקשרות המוצעות על ידיה מעת לעת.

7.5 למען הסר ספק מובהר, כי בחבילות התקשרות הכוללות תשלום של דמי מנוי חודשיים, יחוייב המנוי בתשלום דמי המנוי החודשיים בין אם עשה שימוש בפועל בשירותים ובין אם לאו.

7.6 החברה תהיה רשאית להציע חבילות התקשרות שונות לסוגי לקוחות שונים, לפי שיקול דעתה הבלעדי ובכפוף להוראות הרישיון.

7.7 מובהר, כי במקרה שמנוי נרשם ו/או עבר ו/או הפסיק חבילות התקשרות באמצע מחזור חיוב, החיוב בגין מחזור החיוב יהיה על-פי מספר הימים במחזור החיוב הרלבנטי שבהם המנוי היה רשום לחבילת ההתקשרות.

7.8 מידע עדכני אודות חבילות ההתקשרות של החברה ניתן לקבל, ללא תמורה, מנציגי מוקד השירות של החברה ו/או באתר האינטרנט של החברה.

8. חשבון המנוי

8.1 החברה תפיק ותשלח למנוי, אחת לחודש או בתדירות אחרת במידה והמנוי נתן לכך את הסכמתו המפורשת מראש, את חשבון המנוי אשר יפרט את החיובים עבור השירותים בגין מחזור החיוב האחרון שהסתיים ו/או תקופות חיוב קודמות, לרבות סך כל החיובים בגין ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה

8.2 על אף האמור לעיל בסעיף 8.1 להסכם התקשרות זה, המנוי מסכים לך כי במקרה בו סכום 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 הרישיון והוראות כל דין (לרבות החוק).

8.4

8.5 חשבון המנוי ישלח למנוי באמצעות הדואר למען המנוי הרשום אצל החברה. ביקש זאת המנוי במפורש, ישלח חשבון המנוי לכתובת הדואר האלקטרוני אשר מסר המנוי לחברה, או בכל אמצעי אחר עליו יוסכם בין המנוי לבין החברה.

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

8.7 השגה על נכונות חשבון המנוי לא תהווה עילה לדחייה בתשלום מלוא הסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי. אם ההשגה של המנוי תתברר כנכונה, החברה תזכה את המנוי בהתאם.

8.8 החברה תהיה רשאית להפיק ו/או לשלוח למנוי את חשבון המנוי (לרבות כל נספח) באמצעות צד שלישי הפועל מטעמה ו/או עבורה.

9. פירעון חשבון המנוי

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

11.3.9 החברה אינה אחראית לתוכן, מסרים ועיצוב אתרים (כולל אתרי המנוי המאוחסנים אצלה) לרבות למסרים המועברים מהאתרים האמורים ואליהם ואינה אחראית לכל אובדן / הוצאה / נזק שיגרמו כתוצאה מאתרים אלה לרבות עקב פגיעה בזכויות קניין רוחני ובכלל זה הפרת זכות יוצרים, סימן מסחר, סוד מסחרי, פטנט מדגם ו/או עקב פגיעה בפרטיות. למען הסר ספק, החברה אינה אחראית לפגיעה בזכויות קניין רוחני כלשהן לרבות סימן מסחר (לרבות שמות מתחם) וסוד מסחרי ביחס לזכות השימוש המוענקת בשמות מתחם וכתובות דואר אלקטרוני.

11.4 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 למוצא הסכומים ששילם המנוי לחברה בעבור השירותים 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.

11.5 אין באמור לעיל בסעיף 11 זה כדי לגרוע מכל חסינות שהוענקה ו/או תוענקה 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. רשומות מחשב

13.1 רשומות מחשב תשמש ראייה לכאורה לאמיתות תוכנה, ובכלל זה בנוגע לכתובת המחשב (IP) ממנו נעשה שימוש בשירותים; לעצם קיומו של שימוש של המנוי בשירותים ו/או שימוש באמצעות השירותים, לשעת התחלת השימוש בשירותים ולשעת סיום השימוש בשירותים; 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 לחשבונות שהגישה החברה ולהכריע בהן וכן לברר כל חילוקי דעות שיתגלעו בין בעל הרישיון לבין מנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות.

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:

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, שהשיתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעים מפעולה מכוונת של החברה ככל שזו דרושה לשם ביצוע פעולת בזק או מתן שירותי בזק;

11.1.2 עקב טעות במתן שירותי 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;

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

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

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

11.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם על-ידי המנוי כי:

11.3.1 השירותים ניתנים למנוי כמות שהם ("As Is").

11.3.2 רשת האינטרנט אינה בשליטת החברה והחברה אינה נותנת כל מצג מפורש או משתמע באשר לרשת האינטרנט או באשר לכל תוכן, מידע, מוצר, אתר ו/או שירות הניתנים באמצעות רשת האינטרנט ו/או באשר להתאמת השירותים לשימוש מסוים באמצעות רשת האינטרנט.

11.3.3 השירותים תלויים בצדדים שלישיים (כגון ספק התשתית וספקי מידע ושירותי נוספים, לרבות יצרני תוכנות אבטחת מידע כדוגמת תוכנת Fire Wall, יצרני מודמים ונתבים, וכדומה) והחברה אינה אחראית לכל מעשה או מחדל של צדדים שלישיים ולא תישא בכל נזק / אובדן / הוצאה שיגרמו בשל כך, לרבות עקב התקנת ו/או חיבור ציוד ו/או תשתית של ו/או על-ידי צד שלישי, פעילות הציוד ו/או התשתית, תעריפי צד שלישי ואיכות שירותיו.

13.3.4 החברה אינה אחראית לנזקים הקשורים ברשת הבזק, רשת האינטרנט, גישה בין-לאומית בחיוב, בציוד ו/או במערכות המנוי, בסביבת האפליקציה של המנוי ובציוד תקשורת שמוקן אצל המנוי.

11.3.5 המידע והנתונים המועברים במסגרת השירותים אינם מאובטחים והחברה אינה אחראית לאבטחתם ו/או לכל נזק / אובדן / הוצאה שיגרמו כתוצאה מכך. המנוי אחראי בלעדית לאבטחת והגנת המידע המצוי במערכתיו ו/או בציודו והחברה אינה אחראית לנזק / אובדן / הוצאה שיגרמו עקב העדר אבטחה / הגנה כאמור, לרבות עקב חדירה של גורמים לא מורשים למערכות וציוד המנוי.

11.3.6 החברה אינה אחראית לתקינות ו/או שמישות ציוד החומרה ו/או תוכנות התקשורת באמצעותם עושה המנוי שימוש בשירותים.

11.3.7 החברה אינה אחראית לנזקים הנובעים מהפצת וירוסי מחשב ו/או תוכנות רוגלה ו/או סוסים טרויאניים ו/או תוכנות זדוניות אחרות ו/או "דואר זבל" (ספאם).

11.3.8 החברה אינה אחראית לנזקים, מכל סוג שהוא, הנובעים מחשיפה לתכנים, מכל סוג שהוא, באמצעות רשת האינטרנט.

15.5.3 המנוי השתמש שלא כדין (לרבות, אך לא רק שימוש המפורט בסעיפים 3.2.1 ו-3.2.2) או הרשה לאחר להשתמש שלא כדין בצידו הקצה שברשותו.

ובלבד שבמקרים המפורטים בסעיפים 15.5.1 ו-15.5.2 החברה נתנה למנוי הודעה מוקדמת בכתב של עשרים ואחד (21) ימי עבודה לפחות לפני שהפסיקה לספק למנוי את השירותים והמנוי לא תיקן את המעשה או המחדל אשר בגינו יופסק או ינותק השירות בתוך תקופת ההודעה המוקדמת;

15.5.4 המנוי לא פרע בפעם השלישית במהלך פרק זמן של שנים עשר (12) חודשים את חשבון התשלומים שחוייב בו בעד שירותי בעל הרישיון במועד שנקבע לכך בהודעת התשלום

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

להסרת ספק במקרים על פי סעיף 15.5.4 ו-15.5.5 לא תידרש החברה לתת כל הודעה מוקדמת).

15.5.6 המנוי הוכרז כפושט רגל או מונה לו נאמן בפשיטת רגל, כונס נכסים זמני או קבוע, מפרק זמני או קבוע, לפי העניין, או הוגשה בקשה בהקשר זה לבית המשפט ולא הוסרה בתוך שלושים (30) ימים 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;

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

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

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

15.5.10 פג תוקפו של הרשיון, או שהרשיון בוטל, הוגבל או הותלה;

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

16. ניתוק שירות זמני

16.1 המנוי רשאי לבקש מהחברה פעם אחת בכל תקופה רצופה של שנים עשר (12) חודשים, ניתוק זמני של השירותים (להלן - "ניתוק זמני"), למשך תקופה שלא תפחת משלושים (30) יום ולא תעלה על תשעים (90) יום (להלן - "תקופת הניתוק"); בקשת המנוי תיעשה בכתב או בעל פה.

16.2 הניתוק הזמני יבוצע לא יאוחר מיום העבודה לאחר מועד מסירת ההודעה לחברה, והכל אם לא נקב המנוי במועד מאוחר יותר בהודעת הניתוק, החברה תחדש את השירותים למנוי בתום תקופת הניתוק. ביקש המנוי, בהודעה בכתב או בעל פה, לחדש לו את השירותים לפני תום תקופת הניתוק, תחדש החברה את השירותים לא יאוחר מיום העבודה שלאחר היום בו נמסרה הודעת המנוי.

16.4 במהלך תקופת הניתוק ימשיכו לחול תנאי ההתקשרות, אולם החברה לא תספק למנוי את השירותים והמנוי לא יחויב בתשלום עבור השירותים.

16.5 מובהר, כי אי פירעון חשבון המנוי כשלעצמו לא יהווה בקשה לניתוק זמני.

17. תחזוקת השירותים

(א) בדואר אלקטרוני - לכתובת ombudsman@018.co.il;

(ב) בפקסימיליה - לפקסימיליה מספר 03-925883803-9238838;

(ג) בדואר - לתיבת דואר 7616, פתח-תקווה, מיקוד 49170.

(ד) טופס מקוון באתר האינטרנט של החברה.

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

14.6 בוצעה פנייה אל נציב תלונות הציבור באמצעות דואר אלקטרוני או טופס מקוון, תפיק החברה אישור אוטומטי אשר יכלול את פרטי הפנייה ותוכנה והמועד שעד אליו ינתן מענה בכתב.

14.7 נציב התלונות ישיב בכתב לכל תלונה בתוך 14 ימי עבודה מיום קבלת התלונה אצל נציב התלונות, כאשר 5% מהתלונות יענו בתוך חודש.

15. והפסקת השירות וביטול ההתקשרות

15.1 המנוי רשאי לבקש מהחברה בכל עת הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת. לצורך כך יוכל המנוי לפנות אל החברה (1) בכתב באחד מן האמצעים הבאים:

(א) באמצעות טופס מקוון באתר האינטרנט של החברה.

(ב) בדואר אלקטרוני - לכתובת info@018.co.il;

(ג) בפקסימיליה - לפקסימיליה מספר 03-9254433;

(ד) בדואר רגיל - לתיבת דואר 7616, פתח-תקווה, מיקוד 49170.

(ה) באמצעות שיחוח ("CHAT").

(2) בעל פה - בטלפון מספר 018-018-700 או 018-700-1 או בהודעה בעל פה במוקד שירות הלקוחות של החברה הנמצא במשרדי החברה ברחוב האודס 1, קומה 3, פתח תקווה; ("הודעת ביטול")

15.3 מובהר בזאת, כי ביטול על-ידי המנוי של התקשרות עם ספק התשתית לא יהווה הודעה על ביטול ההתקשרות עם החברה, וכי ביטול על-ידי המנוי של התקשרות עם ספק החברה לא יהווה הודעה על ביטול ההתקשרות עם ספק התשתית (לרבות במקרה של חבילות משותפות) וכן כי אי פירעון חשבון המנוי כשלעצמו לא יהווה הודעה על ביטול ההתקשרות.

15.4 ביקש מנוי הפסקת שירות או הפסקה מוחלטת, החברה תבצע את הפסקת השירות או הפסקה המוחלטת לא יאוחר מיום העבודה לאחר מועד מסירת ההודעה לחברה, והכל אם לא נקב המנוי במועד מאוחר יותר בהודעת הביטול, שאז תפסיק החברה לספק את השירותים במועד המבוקש.

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

15.5.1 המנוי לא שילם תשלום שהוא חב בו עבור שירות שקיבל מהחברה במועד שנקבע לתשלום ו/או

15.5.2 המנוי הפר תנאי בהסכם ההתקשרות אשר נקבע לגביו בהסכם התקשרות זה כי הוא תנאי מהותי, ו/או

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 חבילות ההתקשרות, יגברו הוראות הסכם התקשרות זה על תנאי חבילות ההתקשרות.

20.6 במקרה של סתירה, מפורשת או משתמעת, בין הוראות הרשיון ו/או הוראות כל דין (לרבות החוק), כפי שאלה יהיו מעת לעת, לבין תנאי ההתקשרות לרבות ההוראות הנוגעות לתעריפים ולתוכנית התעריפים המפורטים בהסכם ההתקשרות, יגברו הוראות הרשיון ו/או הוראות הדין (לרבות החוק) על תנאי ההתקשרות.

20.7 אין באמור בתנאי ההתקשרות כדי לגרוע מכל זכות העומדת לחברה על-פי הרשיון 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 כזיכרון 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, של 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 שעל-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 בדי"צ ב"ב בראשות מרן הגאב"ד רבי נסים קרליץ שליט"א, וזאת במסגרת של בורות מוסכמת שתיערך על-פי דין תורת ישראל.

20.12 הסכם זה מחליף את הסכם ההתקשרות הקודם המסומן מה-

17.1 בכפוף לקבוע ברשיון, החברה תהיה רשאית לנתק או להגביל זמנית את השירותים, לצורך ביצוע הקמה או תחזוקה במערכות החברה.

17.2 במהלך ביצוע בקרה, תחזוקה וטיפול בתקלות, החברה תפעל לשמירה על פגיעה מינימאלית ברצף ובטיב השירותים.

18. שיגור הודעות ודברי פרסומת למנוי

18.1 החברה תהיה רשאית לשלוח למנוי הודעות ודברי פרסומת באמצעות דואר, פקסימיליה, מערכת חיג אוטומטי, דואר אלקטרוני והודעות מסר קצר (SMS).

18.2 המנוי יהיה רשאי, בכל עת ולפי שיקול דעתו, לבטל את הסכמתו ולהודיע לחברה על סירובו 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 שיחול בפרטים שמסר לחברה, לרבות שינוי בשם ו/או במען ו/או במספר טלפון ו/או במספר פקסימיליה ו/או בכתובת דואר אלקטרוני ו/או בפרטי חשבון בנק ו/או בפרטי כרטיס אשראי. הודעה כאמור תינתן לכל המאוחר בתוך שבעה (7) ימים ממועד ביצוע השינוי.

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 התקשרות זה, תחשב כאילו הגיעה ליעדה ביום העבודה הבא לאחר יום השלחה.

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 השלחה, 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 בלבד 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 15.6.1 להסכם התקשרות זה.