

תנאי התקשרות עם חברת פלאפון- גירסה מס' 3

התנאים שלהלן הם ההסכם שבינך ובין פלאפון ומצטרפים לתנאי התכנית שלך בנספח התכנית ובמסמכים נוספים.

1. כללי

- באחריות הלקוח להביא לידיעת המשתמש את תנאי ההתקשרות.
- ככל שתנאי התכנית מפנים להגדרות שבהסכם זה, ההגדרות הרלוונטיות יחולו כהשלמה לתנאי התכנית.
- תעריפים נוספים 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 בהסכם לכל שירות).
- התנאים שבהסכם זה יחולו במצורף להסכם למתן שירותי רדיו טלפון נייד שבין הלקוח לבין פלאפון ולנספחי התכנית/יות.
- התנאים שבהסכם זה יחולו על כלל המנויים (הקווים) של הלקוח הרשומים על שמו.
- היה ובמסגרת הצטרפות עתידית לתכנית, יימסרו תנאי התקשרות עדכניים יותר, הם יחולו על כלל הקווים שעל שם הלקוח (לרבות קווים שנרכשו/חוברו קודם לכן וקווים שיצורפו לאחר מכן) והכל אלא אם נאמר מפורשות אחרת בתנאים המעודכנים.
- עצם השימוש שעשה אדם בשירותים ייחשב כהסכמה לקבל את 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 בשירותים שונים לרבות שירותי תוכן קוליים והחייב יהיה כמצוין בכל שירות.
- טופס הגישה לשירותים אינו כולל את כל השירותים, וחסומת כל השירותים המנויים בו לא מונעת רכישת שירותים שאינם כלולים בו. לצורך חסימת ביצוע פעולות באופן רחב, ניתן לקבל "קוד מחמיר", באמצעות נציג שירות ובכפוף לתנאי פלאפון.
- שירות שליחת זיהוי של מספר הפלאפון של המנוי (אם נבחר) כולל אפשרות חסימת זיהוי לפני כל שיחה. לא נתבקש שירות שליחת זיהוי, 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 לנהלי ותעריפי פלאפון ולתנאי כל מסלול/תוכנית ולתנאי ההתקשרות שבינך ובין פלאפון.
- המנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהסמיכו לכך, מוסמך להורות לפלאפון לשנות את הוראות הסכם זה והסכמתך לתנאים אלה מהווה הסכמה לשינויים שיחולו בהסכם זה כתוצאה מכך.
- במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם בין הוראות הרישוי לעניין זה, יתיגברנה הוראות הרישוי.

2. הגדרות למונחים

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

הגדרות:

- "פלאפון" - פלאפון תקשורת בע"מ.
- "רשת" - מערכת הרט"ן של פלאפון.
- "דין" - הוראות כל דין, לרבות רישיון פלאפון כפי שיתעדכן מעת לעת. הרישיון ניתן לעיון במרכזי השירות של פלאפון ובמשרד התקשורת.
- "לקוח" - מי שהתקשר עם פלאפון בהסכם.
- "משתמש" - צד שלישי כלשהו העושה שימוש קבוע או מזדמן במכשיר.
- "ספק" - כל גורם, זולת פלאפון, בישראל או בחו"ל, שיוספק 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" לרבות 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.
- "מכשיר" - ציוד קצה לרבות מכשיר טלפון סלולארי, מודם, טאבלט, ראوتر וכיוצ"ב המאפשרים באמצעותם חיבור לקו ברשת פלאפון וגישה לשירותים. כל מקום בהסכם בו נאמר "מכשיר" הכוונה גם לכרטיס SIM המתחבר למכשיר והמקושר לקו, למעט במקרה בו נאמר במפורש כי הכוונה למכשיר בלבד או במקרה בו הקשר הדברים מחייב אחרת.
- המוצרים ו/או כל שירות אחר, גם אם אינו שירות רדיו טלפון נייד (רט"ן) או קשור אליו, שיינתן בישראל או בחו"ל על ידי פלאפון ו/או על ידי ספק, כולם או חלקם, לפי העניין.

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

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

"ניתוק שירות" – ניתוק קבוע של שירות משירותי פלאפון, הניתן למנוי.

"הפסקת שירות" - הפסקה זמנית של שירות משירותי פלאפון או של כלל שירותי פלאפון הניתנים למנוי.

"סיום התקשרות" - ניתוק כלל שירותי בעל הרישיון הניתנים למנוי וביטול הסכם ההתקשרות עימו.

"דקת זמן אוויר פלאפון" - דקת תנועה פנים רשתית של פלאפון בישראל הנמדדת ביחידות זמן של שנייה אחת.

"דקת זמן אוויר" – דקת תנועה בין רשתית היוצאת מהרשת הסלולארית של פלאפון בישראל ומסתיימת ברשתות של מפעילי תקשורת אחרים בישראל. דקת זמן אוויר נמדדת ביחידות זמן של שנייה אחת.

3. ההסכם

פלאפון מתחייבת לספק את השירותים על פי תנאיהם ונהלי 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 ו/או במקומות בהם לא קיים במועד ההתקשרות בהסכם זה כיסוי מלא או רציף.

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

שירות המבוסס על קישוריות הלקוח לרשת האינטרנט הציבורית, מושפע ומותנה בזמינות ואיכות הקישוריות לרשת האינטרנט, הן ברמת התשתית והן ברמת ספק האינטרנט אשר מספק את הקישוריות. כמו כן, ציוד הקצה עלול לפגוע בביצועי תוכנות לשיתוף קבצים.

בבחירה באמצעי תשלום כרטיס אשראי או הוראת קבע בנקאית אשר במסגרת בקשת ההצטרפות נמסרו פרטי כרטיס האשראי, תבוצע ע"י פלאפון בדיקת יכולת לכרטיס האשראי אל מול חברת האשראי. בדיקת יכולת זו משפיעה על מסגרת האשראי של הכרטיס למס' ימים בסכום של 5 ש"ח.

4. מספר טלפון (קו)

4.1 פלאפון תקצה לשימוש הלקוח, מספר טלפון (קו) מתוך מאגר המספרים שלה לרבות מספרים שהיו בשימוש של לקוחות קודם לכן. אין על פלאפון כל חובה להקצות ללקוח מספר טלפון מסוים או מספר טלפון חדש שלא היה בשימוש קודם לכן. 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

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 ו/או תקופת ההשכרה, לפי העניין. במקרה של אובדן/גניבה של הכרטיס, אספקת כרטיס חליפי תחויב בתשלום כמפורט בעלון תעריפים, כפי שיעודכן מעת לעת.

5.2 שימוש 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 ותמיכה בתפעול שירותי מערכת באמצעותו, תמיכה בתקלות הנובעות מהמכשיר וכדומה. הפעלת השירותים מתאפשרת בכפוף לתמיכת דגם המכשיר שברשות הלקוח.

6. קצב העברת נתונים

6.1 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 לרבות, לתמיכת ציוד הקצה שברשותך לתמיכת הרשת ומאפייניה, אזורי הכיסוי וכיוצ"ב.

6.2 תמיכת המכשיר בתדרי תקשורת: ביצועי רשת ה- HSPA/UMTS 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.

7. פניות שירות

7.1 לפניות בנושא שירות, מבצעים מכשירים חדשים, הצטרפות לשירותים או ניתוקם, תקלות ואובדן ניתן לפנות אל *166 שיחת חינם ממכשיר הפלאפון או 1800-050-166 מכל טלפון בישראל. לניתוק שירות, הפסקת שירות או סיום התקשרות ראה דרכי פניה נוספים בהמשך.

7.2 לפניות בנושא תקלות או אובדן מכשיר ניתן לפנות 24 שעות ביממה ל- *166 בחיגו מהארץ שיחת חינם ממכשיר ברשת פלאפון או בחיגו ל- 1800-050-166 ממכשיר אחר בארץ. בנושאים אחרים ל- *166 או 1800-050-166 או WhatsApp

שמספרו 050-9999166, בימים א'-ה' בין השעות 8:00 עד 16:00, ביום ו'/ערב חג בין השעות 8:00 עד 13:00 וב WhatsApp עד 12:00, בחול המועד של חג סוכות ופסח בין השעות 8:00 עד 13:00. לפניות מחו"ל בנושא שירותי פלאפון חו"ל בלבד ניתן לפנות, 24 שעות ביממה, אל *444 ממכשיר הפלאפון או 050-7077860 או 050-5000444 מטלפון אחר. המספר לחיגו חינם ושעות הפעילות עשויים להשתנות מעת לעת. באחריות הלקוח להתעדכן במספר החינם ושעות הפעילות העדכניים באמצעות החשבונת החודשית או באמצעות אתר האינטרנט של פלאפון. מוקד פניות טלפוני לא יהיה זמין ביום כיפור. המענה במוקד ייעשה תוך זמן סביר. פלאפון תפעיל ערוצים נוספים אשר יאפשרו למנוי לפנות אליה לצורך אספקת מידע/בידוריים כגון מערכת IVR פניה בדואר, בפקס או במייל, כל ערוץ אחר לפי סוג הפניות שיוגדרו על ידי פלאפון מעת לעת.

חשבונות למנויים יפרטו את הפרטים הרלוונטיים לאותו חשבון מתוך החיוב החודשי: משך השיחות, נפח צריכת הנתונים וחיובים נוספים. החשבונות יישלחו במבנה קבוע. פלאפון תפיק חשבונות חודשיים או במועד אחר על פי הסכמת הלקוח. לקוח שיבקש לסיים את ההתקשרות יקבל חשבון סופי לא יאוחר מחודשיים מתאריך ההתנתקות. חשבונות ללקוח ניתן לקבל באמצעות דואר בכל אמצעי אחר שיסוכם עם הלקוח ולכתובת שבוחר הלקוח.

7.3 נציב תלונות

פניות לאחראי לפניות הציבור תבוצענה בכתב בלבד לפקס 03-5728045 או לכתובת דרך שלמה שמלצר 94, קריית אריה, ת.ד. 600 פתח תקווה, 4910402 או בדוא"ל contact@pelephone.co.il או בטופס מקוון באתר פלאפון. פלאפון תודיע על שינוי במען הנציב ודרכי התקשורת אליו באתר האינטרנט של פלאפון.

הלקוח רשאי לפנות אל נציב התלונות לבירור תלונות בנוגע לשירותים שניתנו לו, חשבונות, חילוקי דעות בנוגע לפירוש או ביצוע ההסכם והכרעה בסוגיות אלו. 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.

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 ממועד הפנייה.

8. השירותים

לתשומת לבך מצ"ב מקבץ הגדרות. ההגדרות הרלוונטיות לכל מנוי הינן בהתאם לתנאי התכנית שלו כמפורט בנספח התכנית. מכסת יחידות העומדת לרשות המנוי למימוש בחודש, אינה ניתנת לצבירה לחודשים הבאים, במקרה בו לא מומשה בחודש מסוים ו/או לא מומשה באופן מלא. בהצטרפות לשירות הכולל מכסת יחידות, החיוב יהיה בגין מלוא החודש גם אם ההצטרפות נעשתה במהלך החודש (מחזור חיוב).

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

הלקוח. 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 ותחויב בגין שתי הודעות. במכשירי iPhone אין הצגה של מספר התווים בהודעה/ות. במקרים מסוימים כגון אלו שלהלן, הודעת טקסט הנכתבת sms במכשיר, תישלח ותחויב 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 סמילי) או קובץ וכד'. עם זאת, במכשירים מסוימים, איור המורכב מתווים טקסט (כגון %, /,) יחויב 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 ותחויבנה 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 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.

כמו כן, קיימות אפליקציות ותכונות, העושות שימוש במשלוח הודעות SMS/MMS באופן אוטומטי (מהמכשיר) ללא משלוח יזום על ידי המשתמש, כגון במקרים של הרשמה לשירות. הודעות אלו מחויבות ככל הודעה אחרת הנשלחת על ידי המשתמש. תעריף משלוח הודעת MMS: הינו תעריף לכל הודעה שנשלחה מהמכשיר אל רשת פלאפון (לא מותנה בקבלתה) הודעה תמונה/קול/טקסט/וידאו. במשלוח למפעילי תקשורת אחרים בארץ/בחו"ל יתווסף תעריף השלמת/העברת משלוח הודעת MMS, כמפורט בעלון תעריפי שירותים עיקריים, כפי שיתעדכן מעת לעת.

סל שירותי מערכת ללא תשלום חודשי קבוע בתוכנית ספציפית ועל פי תנאי התוכנית. במקרה בו לא נמשכו הודעות מהמענה הקולי במשך 3 חודשים רצופים, פלאפון תהא רשאית לנתקו ללא הודעה. חיבור מחדש יתאפשר בפנייה למוקד שירות לקוחות. בגין חלק מהשירותים הכלולים בסל, קיים חיוב בשימוש בפועל: כגון, בחיוב למענה הקולי. 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).** הערות לשירותים/חבילות שירותים:

- החבילה/השירות מפורטים בעיקרי התכנית בנספח התכנית.
- במקרה בו הנך מנוי לשירותים כלשהו/ם הנכלל בחבילה, באחריותך לבטלו על מנת שלא תמשיך להיות מחויב בגינו. אם תצטרף לאחר מכן לשירות עצמאית, תחויב בגינו אלא אם תבקש לחדשו במסגרת החבילה באמצעות פניה אל מוקד השירות.
- השימוש בשירותים הכלולים בחבילה כפוף לתמיכת המכשיר שברשותך. 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. במקרה בו המכשיר שברשות המנוי אינו תומך בחלק מהשירותים שבחבילה, לא יינתן זיכוי יבוצע חיוב בגין התשלום עבור החבילה במלואו.
- פלאפון רשאית לעדכן, מעת לעת, את תנאי, תעריפי ומרכיבי החבילה, לפי שיקול דעתה ובכלל זה לגרוע מהחבילה שירותים. הודעה תימסר מראש.
- ניתן לבטל שירות אחד או יותר מהשירותים הכלולים בחבילה ואולם תמשיך להיות מחויב בתשלום מלא בגין החבילה, ככל שהיא כרוכה בתשלום כולל ולא פר שירות.
- בשירות שהשימוש בו כרוך בהורדת אפליקציה, התעריפים שבנספח התכנית יגברו על התעריפים שבאפליקציה ותנאי השירות שבאפליקציה, יתווספו לתנאים שבנספח או בתנאים אלה.
- בחבילת שירותים הכלולה בתכנית, יציאה מתכנית, תביא לביטול החבילה והשירותים הכלולים בה, גם אם היית קודם מנוי על השירותים שבחבילה או חלק מהם.
- בשימוש בשירותים הכרוך/כים בגלישה יש לנהוג בשימוש אישי, סביר והוגן, בתום לב ובדרך מקובלת, בגלישה באמצעות המכשיר בלבד וללא ניצול לרעה. במקרה של שימוש בניגוד לאמור פלאפון תהא רשאית להפסיק את השימוש בשירותים אלו ללא הודעה מראש.
- 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.

הערות לחבילות הגלישה בתכנית (או במסגרת הרחבות/תוספות):

- חישוב נפח הגלישה כולל הורדת והעלאת נתונים (ביחד).
- תוספת נפח גלישה גמיש: בסיום נפח הגלישה הכלול בתכנית או במסגרת הרחבות/תוספות גלישה, יעודכן/נו אוטומטית נפחי גלישה נוסף/פים עד למכסת נפחי גלישה כמפורט בעיקרי התכנית. החיוב הינו עבור נפח גלישה נוסף במלואו גם במקרה שלא נוצל כל נפח הגלישה הנוסף. לאחר מכן תיעצר הגלישה ברשת הסלולארית עד לתחילת מחזור החיוב הבא. באפשרות הלקוח לבקש להיחסם בסיום נפח הגלישה הכלול בתכנית מבלי שיחולו תוספות אלו. האמור לא חל על תוספות גלישה אותן יבחר הלקוח לקבל בנפרד במהלך החודש במסגרת בקשת שירות על ידו ע"פ תנאי הרישיון. מעבר בין חבילות הגלישה יהיה על פי נוהלי פלאפון.
- כחלק מחבילת הגלישה, פלאפון תהיה רשאית (אך לא חייבת) לשלוח אל המכשיר המקושר למנוי הנ"ל ו/או להציג באמצעותו, הודעות שירותיות (ב-SMS או מדיה אחרת) לרבות בדבר אחוז ניצול נפח החבילה (בטרם סיומו ועצירת הגלישה למנוי) ו/או בדבר אפשרות נגישה לרכישה מידית של נפח נוסף בטרם/עם עצירת הגלישה. הלקוח מודע לכך שהודעות אלו, ככל שתימסרנה, מהוות חלק משירות חבילת הגלישה ובבקשתו להצטרף לשירות זה נותן את הסכמתו לקבלת הודעות אלו.
- המנוי יקבל הודעת SMS בסמוך לאחר שמערכת פלאפון איתרה כי הגיע למימוש של 75% ו- / 100% מנפח הגלישה הכלול בתכנית/בחבילה/נפחי הגלישה הנוספים) לפי העניין, הודעות תישלחנה אל המנוי וכן אל טלפון נוסף אותו מסר המנוי בעת ההתקשרות, אם מסר. ההודעה תישלח בכפוף לכך שמערכת פלאפון איתרה את שיעורי המימוש הנ"ל ובסמוך ככל הניתן (לאחר איתור) יתכן גם איחור של מספר שעות או יותר. מובהר כי משלוח ההודעה/ות מותנה בפעילות התקינה של המערכת וכן בתקינות המכשיר וכי אי משלוח או אי קבלת הודעה בפועל, מכל סיבה שהיא, לא יקים עילת תביעה כלפי פלאפון. במקרה זה הלקוח יהיה חייב בתשלום עבור נפחי הגלישה הנוסף/פים בהתאם לתעריפי המסלול. במקרה של מכשיר לרכב המחובר "כשלוחה" הודעה תשלח אל המכשיר הנייד בלבד.
- תעריף הגלישה בארץ מחושב ביחידות של 1KB. צריכת נפח הנמוך מ- 1KB תעוגל כלפי מעלה.
- החבילות לא כוללות תשלומים עבור צריכת תכנים ו/או תשלומי פרמיום ו/או כל תשלום נוסף. החבילות הינן לצריכה חודשית ואינם ניתנות לצבירה או העברה. המונים שבתוכנת חייגן אינם מונים את יחידות החיוב לפיהן מחויב המנוי ואין להתייחס אליהם בחישוב חיוב חודשי.
- גלישה: כוללת גישה לאתרי ושירותי אינטרנט, אינטרא-נט, מאגרי מידע ארגוניים, דואר אלקטרוני וכיו"ב, באופן ישיר או ביציאה מאתרים אחרים. במסגרת הגלישה נבחן היעד הסופי אליו גלש המנוי. לקבלת מידע נוסף ניתן לפנות למוקד שירות הלקוחות או לאתר פלאפון. החיוב בפועל בגין גלישה (שלא במסגרת שירותי נדידה) נעשה ביחידות של 1KB.
- 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: מובהר כי במסגרת הגלישה ו/או הורדת תכנים באמצעות המכשיר עשוי להתווסף לנפח הנתונים הנשלחים אל המכשיר וממנו, נפח נתונים נוספים (שיתכן שאינם מוצגים ויזואלית במכשיר) הנדרשים לצורך מימוש התקשרות/הגלישה בתווך הסלולארי. החיוב בגין תקשורת נתונים חל על כלל נפח הנתונים המועבר ומתקבל באמצעות המכשיר, בהתאם לתעריפים החלים על הלקוח.
- קבלת תכנים לרבות בתשלום: מובהר כי בעת 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 משגורות 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.
- הבהרה חשובה לעניין קצב העברת נתונים למהירות המקסימאלית המתאפשרת ברשת פלאפון במועד הגלישה בפועל: משמעות השדרוג היא, כי אינך 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).

9. שירותים אופציונאליים

שירות Pelephone Cyber TOTAL

שירות "Pelephone Cyber TOTAL" ("השירות") ניתן למכשירים בעלי מערכת הפעלה מסוג Android. למכשירים בעלי מערכת הפעלה מסוג iOS השירות יינתן במתכונת שונה כמפורט בהמשך.

מכשירים בעלי מערכת הפעלה מסוג Android:

שירות "Pelephone Cyber TOTAL" (להלן: "השירות") הינו שירות הגנה מפני אתרים זדוניים המכילים תכנים נגועים בוורוסים/רוגלות, הפועלים ברשת ועוזר לך להגן על מכשירך מפני קבלה והפצה של תכנים נגועים מאתרים אלו. השירות מסנן תכנים שנשלחו והתקבלו במכשירך בעת שימוש ברשת האינטרנט, WiFi סלולארית וקויות. השירות יחסום תכנים "הנגועים" בוורוס או חשודים ככאלו מלהגיע למכשירך ולהישלח ממכשירך. בעת גלישה באתרים הידועים כחשודים, כמכילים וירוסים/רוגלות וכיוצ"ב, יחסם האתר ותקבל הודעה לפיה האתר/התוכן שנחשד חשוד כמכיל וירוסים, תולעים, סוסים טרויאנים או רוגלות. תשלח אלייך הודעה בה תוכל לבחור האם לבצע חזרה או כניסה לאתר למרות ההתראה. בחירה כאמור הינה באחריותך הבלעדית. השירות לא יסנן תכנים "נגועים" במקרה בו מכשירך הכיל וירוס/תוכנה זדונית/רוגלה וכדומה, טרם הפעלת השירות ו/או ככל שהועברו תכנים נגועים בוורוס למכשירך בערוצים אחרים, אך השירות ישלח התראה למכשירך.

מכשירים בעלי מערכת הפעלה מסוג iOS:

השירות מאפשר הצפנת מידע בתווך שבין המכשיר לבין הנתב, בעת גלישה ברשת הסלולארית. בעת גלישה ברשת WiFi המאובטחת בסיסמא, השירות ייתן אינדיקציה לגבי אבטחת אותה רשת WiFi. בעת גלישה ברשת ה-WiFi, תוכל להתעדכן באמצעות השירות האם הגנת השירות פועלת. בעת גלישה ברשת ה-WiFi, השירות יצפין את התעבורה מהמכשיר. יינתן לך מידע במערכת השירות, האם במכשירך מעודכנת גרסה עדכנית של מערכת iOS.

כללי:

השימוש בשירות הינו בכפוף להתקנת היישום (אפליקציה) במכשיר. באחריות הלקוח להתקין את היישום. החיוב יבוצע גם במקרה בו לא הותקן היישום. בנוסף, יש לעיין היטב גם בהסברים המפורטים באפליקציה טרם השימוש בשירות בפועל. השירות מסופק ללקוחות חברת פלאפון תקשורת בע"מ (להלן: "פלאפון"), באמצעות תוכנת / אפליקציית Norton Security של חברת Norton Symantec ובאחריותה. ההצטרפות לשירות והחיוב עבורו, יבוצעו על ידי פלאפון באמצעות החשבונית החודשית.

הורדת האפליקציה לשירות כרוכה בהעברת נתונים לפי תנאי ותעריפי הגלישה החלים עלייך. השירות פועל על גבי המכשיר הנושא את הסיים עמו נרשמת לשירות ומותנה בתמיכת המכשיר בו הנך משתמש. השירות לא יינתן ללקוחות בעלי מכשיר Blackberry.

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 להגנה של 100% מפני וירוסים וכן איננה מתחייבת כי מכשירך או פרטייך, לרבות תוכנות וקבצים המותקנים עליו, לא יפגעו או ייחשפו כתוצאה מאי הסינון. 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 שיעמום בכל דרישותיך. לידיעתך, ייתכנו בשירות תקלות טכניות אשר ימנעו שימוש בשירות, באופן חלקי או מלא, לרבות, מניעת חסימת קבלת/הפצת תוכן ולא יהיו לך כל תביעות או קובלנות כתוצאה מכך כלפי פלאפון. פלאפון רשאית לחסום את הסינון באמצעות השירות באופן זמני ו/או באופן נקודתי לגבי אפליקציות, תכנות מסוימות וכיו"ב. במקרה זה, הסינון לא יחול על שליחת וקבלת תכנים באמצעות אותן אפליקציות, תכנות וכיו"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) וכולל נזקי גוף, אבדן, אי נוחות, הוצאה או תוצאות ישירות או עקיפות אחרות שיחולו עליך, על הרכוש שלך או על צדדים שלישיים, הקשורים במישרין או בעקיפין לשירות, לרבות כתוצאה משגיאה, תקלה, אי גיבוי של מידע, מחיקת נתונים לה ננת הרשאה, פגיעה בשל אימונים 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 רווחים, נתונים, תוכנות ופרטיות. תנאי ותעריפי השירות מתייחסים לשימוש בישראל בלבד (אלא מקום בו נאמר מפורשות אחרת). על שיחות ושירותים אחרים הנצרכים בחו"ל, חלים תנאי ותעריפי שירות פלאפון חו"ל. בטרם שימוש בשירות בחו"ל, יש לפנות לפלאפון לקבלת התנאים והתעריפים המלאים הרלוונטיים באותה עת.

שירות Pelephone Cyber לגלישה בטוחה ברשת:

השירות הינו שירות אנטי פשינה, אנטי רוגלות ואנטי וירוס הפועל על גבי הרשת הסלולארית, ועוזר לך להגן על מכשירך מפני קבלה והפצה של תכנים (לרבות, אתרי אינטרנט, קבצים, מיילים) הנושאים רוגלות, וירוסים, מתקפות הונאה בהן נשלחים קישורים) Link (לאתר מזויף, במטרה לגרום למשתמש להכניס את שם המשתמש והסיסמא ובכך לחשוף אותם לגורם התוקף וכיוצ"ב במקרה של חסימת גישה לאתר חשוד תתקבל הודעה ללא חיוב.

השירות מיועד למנויי פלאפון, למעט לקוחות prepaid. השירות אינו מסנן קבלה והפצה של תכנים בעת גלישה ברשת ה-WiFi וכן עבור לקוחות המשתמשים ב-IP קבוע או VPN. כמו כן, קיימות מגבלות סינון תכנים הנשלחים בתצורה מוצפנת (למשל, גלישת https) או כאלו שאינם נשלחים על גבי רשת הסלולר.

השירות פועל על גבי המכשיר הנושא את הסיים עימו נרשמת לשירות ומותנה בתמיכת המכשיר בו הינך משתמש. סינון התכנים מתבצע במערכת פלאפון ו/או מי מטעמה ולכן, ככל שמכשירך הכיל וירוס/תוכנה זדונית/רוגלה/אמצעי פשינה וכיוצ"ב (לעיל ולהלן: "וירוס") טרם הפעלת השירות ו/או ככל שהועברו תכנים נגועים בוויורוס למכשירך בערוצים אחרים (כגון, בעת העברת תכנים באמצעות חיבור התקן USB), השירות לא יסנן את התכנים הללו.

קבלת הודעות שירותיות ותפעוליות:

פלאפון תהא רשאית, לשלוח למכשירך מעת לעת, על פי שיקול דעתה, הודעות שירותיות ותפעוליות בקשר עם השירות לרבות, עדכונים על נזקות ואתרים שנחסמו ע"י השירות, התראות על סכנות ברשת, המלצות לגלישה בטוחה. הודעות אלו תשלחנה באופן שפלאפון תמצא לנכון לרבות באמצעות הודעת SMS, הודעה מתפרצת, הודעת דואר אלקטרוני וכו'. הצטרפותך לשירות מהווה הסכמה לקבלת הודעות אלו והינה נפרדת מכל בקשה אחרת שלך מפלאפון.

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 החיוג אל היעדים במסגרת השירות, גם במקרה בו הלקוח ביקש להיחסם להודעות שיווקיות למען הספק, מובהר כי הודעה זו אינה בגדר הודעה שיווקית ו/או פרסום.

השירות יתאפשר לתקופה של עד 36 חודשים וכל עוד המנוי בתכנית. לאחר 36 חודשים, או במקרה של מעבר לתכנית אחרת יתבטל השירות, והמנוי יחויב על פי תעריפי שיחות לחו"ל כפי שיהיו באותה עת.

מעבר לדקות הכלולות או בחיוג שלא באמצעות 014, יבוצע חיוב על פי תעריפי שיחות לחו"ל.

שירותי בזק בינלאומי כולל במסגרת שירות זה, ניתנים בכפוף להסכם ההתקשרות של שירות טלפוניה הפנים הארצית 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.

שירות שיר בהמתנה

השירות כולל קטע מוזיקלי המושמע למתקשרים למנוי. עדכון / החלפת קטע מוזיקלי ללא הגבלה כרוכה בתשלום. 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 "שמע 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 סינון תכנים:

באפשרותך לבקש הוספה של שירות סינון אתרים ותכנים פוגעניים במהלך גלישה סלולארית כהגדרתם בחוק התקשורת (בזק ושירותים), (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 איננו 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. "תכנו מקרים בהם השירות לא יהיה זמין או יתרחשו שיבושים בסינון התכנים לרבות בשל עבודות תחזוקה או מסיבות שאינן תלויות בפלאפון. פלאפון אינה אחראית לכל נזק ו/או הפסד ישיר או עקיף שייגרם כתוצאה מכך ולא תהיה לך הלקוח ו/או למשתמש במכשיר מטעמך כל טענה כלפיה. לאחר ההצטרפות לשירות יש לבצע כיבוי והדלקה של מכשיר לצורך הפעלת השירות. ההצטרפות באמצעות מוקד השירות הטלפוני או מרכז שירות. יובהר כי, בשלב זה השירות אינו נתמך במכשירי BlackBerry ומכשירים נוספים. לבירור נוסף ניתן לפנות למוקד שירות הלקוחות.

10. ביטול עסקה

אם הנך לקוח פרטי שהינו "צרכן" עפ"י חוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981) להלן: "צרכן" (תוכל לבטל את העסקה: במכשיר-עד 14 יום מקבלתו / בשירות-עד 14 יום מעשיית העסקה.

צרכן בעל מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש כהגדרתם בחוק רשאי לבטל עסקה שהינה עסקת רכילות או מכר מרחוק בתוך 4 חודשים מיום העסקה, מיום קבלת ציוד הקצה או מיום קבלת מסמך המכיל את פרטי העסקה (לפי המאוחר). פלאפון תהיה רשאית לדרוש הצגת תעודה לצורך אפשרות ביטול העסקה לפי סעיף זה.

ביטול עסקה בה ניתנה ללקוח מתנה/הטבה: מחויב הלקוח, כתנאי לביטול, להשיב את המתנה כשהיא תקינה, בשלמותה ובאריזתה המקורית ובלא שנעשה בה שימוש. במקרה בו פלאפון תחליט לפנים משורת הדין, לאפשר ביטול העסקה ללא השבת המתנה, יחויב הלקוח בשווי המתנה לפי המחירון הרשמי של פלאפון במועד ביצוע העסקה.

אם מבטל העסקה אינו הרוכש הוא יידרש להציג חשבונית רכישה בנוסף לעמידה בשאר הקריטריונים לביטול. במקרה של רכישת מכשיר נוסף בהנחה/במתנה, ביטול רכישת המכשיר הראשון יביא לביטול רכישת/קבלת המכשיר הנוסף.

ניתוק שירות- על אף האמור בתנאי ההתקשרות, ניתוק שירות ייכנס לתוקף תוך יום עבודה ממועד קבלת הבקשה או במועד המצוין בבקשה, ככל שצוין מועד.

בניתוק שירות בודד במסגרתו ניתנה ללקוח כמות יחידות בתשלום חודשי קבוע (כגון: דקות/SMS/MMS/גלישה), ובוצע שימוש ביחידות הכלולות או בחלק מהן, יחויב הלקוח בתשלום חודשי מלא בגין השירות.

בניתוק של כלל השירותים- בכל הנוגע לשירות במסגרתו ניתנה ללקוח כמות יחידות בתשלום חודשי קבוע כאמור לעיל, יחויב הלקוח בגין השירות לפי חלק היחסי עד מועד הביטול – לפי מס' הימים בהם היה בשירות עד למועד הניתוק או לפי כמות יחידות השירות שנצרכה – לפי הגבוה מבניהם. אם הלקוח מנוי על שירות תיקונים ו/או שירות אחר אשר על פי תנאיו, השירות יימשך גם לאחר סיום ההתקשרות, החיוב בגינו יימשך כל עוד לא בוטל.

הודעה על ביטול עסקה/ניתוק שירות/סיום התקשרות לצרכן כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, תשמ"א- 1981, ייעשה לאחר מסירת שם הלקוח ומספר תעודת זהות ובפניה אל מוקד השירות *166 מהמכשיר או 166-050-1800 מכל טלפון בישראל / במרכז שירות / בדואר רשום דרך שלמה שמלצר 94, קריית אריה, ת.ד. 600 פתח תקווה-לתפעול, בדוא"ל

Contact@pelephone.co.il / בפקס 03-5728045 / טופס מקוון באתר פלאפון www.pelephone.co.il

לתשומת ליבך, על אף האמור, במקרה בו בקשת הביטול תימסר בעל פה (באמצעות פנייה טלפונית או במרכז שירות) וכן סוכם על ביטול שירות באופן זה בלבד באמצעות פרט מזהה אחר, ייעשה הביטול באמצעות אותו פרט מזהה. יובהר כי אין בביטול השירות כדי לגרוע מכל זכות של חברת פלאפון על פי תנאי ההתקשרות עם הלקוח ו/או על פי כל דין. לכל לקוח אחר שאינו צרכן כאמור לעיל- ביטול השירות יעשה בנוסף בזיהוי על פי נוהלי פלאפון, כפי שיהיו מעת לעת. למידע על נוהלי פלאפון ניתן לפנות באחד מהאמצעים הנ"ל.

ניתוק אובדן/גניבה וחסמת ציוד קצה רט"ן – פלאפון תשמור במערכת הרט"ן שלה את מספר הזיהוי של ציוד הקצה (IMEI) שהמנוי עושה בו שימוש. הלקוח רשאי להודיע לפלאפון על גניבה או אובדן של ציוד הקצה ולאחר זיהוי הפונה כלקוח בעל הזכויות הרשום. פלאפון תמסור הודעת על חסימת הציוד כאמור גם לבעלי רישיונות רט"ן אחרים. ביטול חסימת ציוד קצה רט"ן יעשה על פי בקשה מאת הלקוח בעל הזכויות בקו או גורם מורשה שהינו איש משטרה מוסמך.

הפסקת שירות לכלל השירותים באמצעות חסימת כרטיס ה-SIM לשיחות יוצאות או לשיחות יוצאות ונכנסות, באופן מידי וללא תשלום. לאחר 3 ימים ינותק כרטיס ה-SIM גם לשיחות נכנסות. לאחר 12 שעות מביצוע החסימה, יכנס המכשיר

לרשימה שחורה. ניתן לחפש מכשירים הנמצאים ברשימה השחורה באתר האינטרנט של פלאפון www.pelephone.co.il. החיפוש יעשה על ידי הקשת מס' סריאלי של המכשיר. ניתן לחסום את המכשיר או להסיר חסימה שבוצעה באמצעות דרכי הפניה לסיום התקשרות שלעיל וכן לבצע חסימה באתר האינטרנט של פלאפון. ניתן לבטל את החסימה בכל עת. הביטול יעשה לאחר מסירת אמצעי זיהוי או על ידי גורם מורשה. מידע נוסף באתר פלאפון.

תנאי הביטול:

-בעסקת רכילות או עסקת מכר מרחוק כהגדרתן בחוק - יש להשיב את המוצר באריזתו המקורית כשהוא ללא פגם.

-בכל עסקה אחרת (שאינה מוגדרת כעסקת רכילות 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

ללא נעשה בו או באביזריו כל שימוש

-הוא מוחזר באריזתו המקורית וללא פגם בו ו/או באביזרים ו/או באריזה ובצירוף כל תכולת הערכה שסופקה .

הלקוח הציג את חשבונית העסקה.

דמי הביטול:

-בביטול עסקה) למעט בביטול עסקת רוכלות כהגדרתה בחוק) יחויב הלקוח בדמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר המוצר/ העסקה או סך של 100, ₪ לפי הנמוך ביניהם.

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

11. פלאפון חו"ל

- 11.1 אספקת השירותים או חלקם בחו"ל, מבוצעת באמצעות ספקים בחו"ל.
- 11.2 ידוע ללקוח כי יתכנו מדינות/אזורים בהם לא מסופקים השירותים/חלק מהם ו/או לא יתמכו ע"י המכשיר/הכרטיס ועליו לברר זאת, מעת לעת. היקף, סוג, טיב ואיכות השירותים, כפופים בין השאר לתנאי הספק בחו"ל ולתנאיהם. בחלק מהאזורים יתכן שהכיסוי אינו מלא/רציף, וזאת אף באזורים בהם נמסר ללקוח כי ניתנים שירותים.
- 11.3 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 יחויב כשירות פלאפון חו"ל.
- 11.4 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.
- 11.5 החיוב הינו, בין השאר בגין כל השירותים שצרך הלקוח, לרבות בגין שיחות יוצאות ונכנסות ויכול שיכלול תשלום בגין שיחות שלא מומשו (תפוס וכד').
- 11.6 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.
- 11.7 במקרה של חסימת חיוג מהארץ לחדל השימוש בכרטיס בחו"ל עשוי לא להתאפשר לגבי חלק/כל שירותי פלאפון חו"ל. 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.
- 11.8 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 השירות. באחריות הלקוח להתעדכן בתעריפים המעודכנים טרם צריכת השירות.
- 11.10 כלל שירותי תקשורת נתונים בחו"ל (בנדידה), לרבות גלישה, סנכרון מייל, הורדה וצפייה בתכנים, קבלת ושליחת MMS ושימוש ביישומים, כרוכים בתשלום, בין אם קיים חיוב בגין שירות זה בישראל ובין אם לא. ייתכן כי שימוש בשירות בקרבת גבול יחויב על פי תעריפי המדינה השכנה.
- 11.11 שירותי דור 3, 4 ו-5 בחו"ל ניתנים במכשירים תומכים בדור 3/דור 4/דור 5) לפי העניין) ובהתאם לאזורי הכיסוי של כל אחת מהרשתות הללו במדינות היעד ולהסכם של פלאפון עם רשתות אלה. למנוי בחבילה/תכנית- ע"פ רשימת הרשתות במדינות שבחבילה/תכנית.
- 11.12 במקרה של חשד לשימוש לא חוקי במכשיר/כרטיס, לפי הפרמטרים הנהוגים בשירות, ינותק השירות. על הלקוח ליצור קשר עם מוקד פלאפון חו"ל לברור וקבלת סיוע. הלקוח יישא בחיובים בגין שימושים שנעשו עד לניתוק.
- 11.13 פלאפון, הספקים וכל מי מטעמה, אינם אחראים באופן כלשהו, במישורין או בעקיפין, לתנאי, טיב ואיכות השירות, לרבות הכיסוי, או כל עניין אחר הקשור לשירות. הלקוח מוותר על כל טענה כאמור כנגד מי מהנ"ל.
- 11.14 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 לנלג, פלאפון תהיה רשאית לנתק את השירות.
- 11.15 במקרה של רכישת חבילה/מסלול חו"ל (דקות /SMS/ גלישה) פלאפון רשאית לשלוח אל הלקוח, לפי שיקול דעתה, הודעת SMS על מימוש חבילות שירותים או על הפעלת מסלול חו"ל ו/או כל הודעה אחרת הקשורה לשימוש בשירותים בחו"ל. הודעות כאמור הינן בשיקול דעתה של פלאפון ו/או במסגרת הוראות הרישיון שלה. פלאפון אינה מתחייבת למשלוח הודעות כאמור והדבר תלוי בגורמים נוספים כגון, קבלת הנתונים בפלאפון, עיבוד הנתונים וכו'. הלקוח מתחייב לשלם לפלאפון את מלוא התשלומים המגיעים לה גם במקרה בו לא נשלחה הודעה. מבלי לגרוע מהאמור, הודעות אלו עשויות לכלול גם הצעות לרכישת יחידות נוספות כגון נפח גלישה נוסף וזאת, גם אם המנוי אינו רשום לקבלת הודעות שיווקיות מפלאפון. ההצטרפות למסלול/חבילה מהווה הסכמה לקבלת הודעות אלו.

11.16 מתן שירותים נלווים במסגרת שירות הנדידה, כגון הפניית שיחה, שיחה ממתכנה, שיחת ועידה וכד', תלויה במפעיל הזר, ביכולות טכנולוגיות, בהסכמי הנדידה ובשיקולים וגורמים נוספים כפי שיהיו מעת לעת.

12. תשלומים ועדכון תעריפים

- 12.1 חיובי הלקוח יהיו בהתאם למחירון ו/או לתעריפים הרלבנטיים לכל אחד מסוגי השירותים, כפי שיהיו מעת לעת, אלא אם כיים הסכם ספציפי עם הלקוח הקובע תעריף אחר.
- 12.2 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.
- 12.3 חיובי הלקוח בגין שירותים ו/או מוצרים של ספק מוסדר יהיו עפ"י נתוני ו/או תעריפי הספק המוסדר שיימסרו על ידו.
- 12.4 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.
- 12.5 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.
- 12.6 פלאפון תהא רשאית בכל עת, על פי שיקול דעתה, לקבוע כי התשלום בגין שירותים ו/או מוצרים של ספק מוסדר "גבו 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.
- 12.7 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.
- 12.8 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.
- 12.9 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.
- 12.10 הלקוח יישא בכל ההוצאות הקשורות בביול הסכם זה ו/או כל מסמך אחר בין הצדדים, אם יחולו.
- 12.11 פלאפון זכאית למלוא חיובי הלקוח, לרבות בגין תקופות בהן חלו הפסקות ו/או שיבושים בשירותים ו/או בכל חלק מהם, מכל סיבה שהיא, בכפוף להוראות כל דין.
- 12.12 הלקוח מתחייב להודיע לפלאפון מידית על כל מקרה של אובדן ו/או גניבת המכשיר ו/או הכרטיס. הלקוח יחויב בתשלום כל חיובי הלקוח שהצטברו למועד בו קיבלה פלאפון את הודעתו הנ"ל. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל הוראה באשר לשימוש במכשיר ו/או בקו בחו"ל.
- 12.13 כל תשלום אשר לא יפרע עד המועד הקבוע בחשבון שהוצא ללקוח (להלן: "החוב") יישא 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.
- 12.14 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 מידית.
- 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 בכללי הלשכה בתוספת הפרשי הצמדה כדין ממועד הביטול, או יחולו כללים רלוונטיים אחרים, והכול לפי שיקול דעתה של פלאפון.
- בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה בו חויב הלקוח בתשלום עבור שימוש בשירותי ו/או מוצרי ספק מוסדר, רשאית פלאפון לחייב את הלקוח בהצמדה, ריבית והוצאות גבייה כמקובל אצל אותו ספק מוסדר, ו/או כמפורט לעיל לפי שיקול דעתה.

12.15 מקרים בהם סכום החשבונית החודשית של הלקוח הינו בסכום נמוך יחסית) עד כ-40 (נ"ל לא "שלח באותו חודש הסכום לחיוב וגם לא החשבונית והוא יתווסף לחודש/ים הבאים ויפיע בחשבונית/ות העתידית/ות. לקוח שאינו מצוניין בכך רשאי לפנות אל פלאפון בבקשה למשלוח חשבונית באותו חודש גם בסכום הנמוך מהסכום לעיל.

13. מדיניות הגנת הפרטיות

- 13.1 פלאפון מכבדת את פרטיות הלקוחות ו/או המשתמשים בשירותיה ועושה מאמצים כדי להתייחס לפרטיותם בכבוד. מדיניות פרטיות זו באה להוסיף על הנלי ההגנה על הפרטיות כפי שאלו מוצגים במדיניות הפרטיות של אתר פלאפון.
- 13.2 פלאפון עשויה לאסוף שני סוגי מידע מלקוחותיה ו/או מנייה:
13.2.1 הסוג הראשון של מידע הוא מידע אשר הנאסף באמצעות התקשרות הלקוח עם פלאפון או בשירותי החברה ושינוי מאפשר זיהוי המשתמש שממנו נאסף מידע זה ("מידע לא אישי").
- 13.2.2 הסוג המידע השני שנאסף על ידי החברה הינו מידע אישי שמאפשר או עשוי לאפשר זיהוי אינדיבידואלי של המשתמש ("מידע אישי") למשל, בכדי להירשם לשירותים מסוימים בשירות או המוצעים בשירות, ייתכן ותבקש לספק לפלאפון מספר פרטים אישיים אודותיך. הנך מאשר כי תעדכן את פלאפון בהקדם על כל שינוי בפרטים שמסרת לה.
- 13.3 במסגרת ההתקשרות עם החברה, פלאפון רשאית לאסוף, לתעד ולעשות שימוש במידע אודות הלקוח ו/או המשתמש (להלן "המשתמש") בין המידע שייאסף יכול שימצא סוגי המידע כדלקמן:
- 13.3.1 מידע אישי מזהה אודותיך. פרטים אלה יכול שיכללו, בין היתר, את שמך המלא, מספר תעודת זהות, כתובת הדואר האלקטרוני שברשותך, כתובת, מספר טלפון נייד, מיקוד, פרטי כרטיס אשראי ופרטים נוספים.
- 13.3.2 מידע אודות חיובים כספיים;
- 13.3.3 נתונים הנאספים במסגרת ו/או בעקבות השימושים הנעשים במכשיר ו/או בקו ו/או במנוי ו/או בשירותים כלשהם המסופקים על ידי המכשיר ו/או פלאפון ו/או מטעמה ו/או על ידי ספקים שלה.
- 13.3.4 נתוני שימוש, גלישה, תנועה, מיקומי אנטנות סלולאריות, ופעילות בשירותים סלולאריים ודיגיטליים עליהם מנוי המשתמש, או פועל בהם כאורח.
- 13.4 המידע יכול שיימסר ישירות מהמשתמש ויכול שיעיג אודותיו מכל מקור אחר במסגרת השימוש בשירותי הסלולאר והאינטרנט של פלאפון, ולרבות מידע מגופים המספקים לפלאפון שירותי עיבוד וניתוח מידע (להלן יחד "המידע").

13.5 המידע שייאסף ישמר במאגרי מידע רשומים המשרתים את פלאפון. **לא חלה על המשתמש חובה חוקית**

למסירת המידע, ומסירתו הינה בהסכמתו של המשתמש בעצם שימוש בשירותי החברה, לרבות בעת רישום, זיהוי, גלישה או ביצוע פעולות אחרות בשירותים, ככל שתתבצענה.

13.6 במסגרת ההתקשרות עם החברה, פלאפון רשאית לעבד את המידע למטרות שונות כדלקמן:

13.6.1 למטרות עיבוד שיווקי והתאמת תכנים, לרבות דיוור ישיר, שיווק שירותים ומוצרים ו/או מתן הצעות שונות.

13.6.2 ביצוע ניתוחים ופילוחים סטטיסטיים במידע, לצורך מחקר, בקרה וסטטיסטיקה; לאיתור וטיפול בתקלות, ייעול ותפעול תשתיות ומערכות המידע;

13.6.3 עבור ייעול ופיתוח שירותי פלאפון, מתן שירותים סטטיסטיים שונים למשתמשים על בסיס המידע שהתקבל או נאסף ולרבות תוצרי עיבוד המידע כאמור.

13.6.4 עיבודים נוספים נדרשים בהתאם להסכמתך או בכפוף להוראות הדין.

13.7 פלאפון עושה מאמצים רבים על מנת שעיבוד ו/או ניתוח המידע אודות המשתמש ואודות אופן צריכת שירותיה כמפורט לעיל ולהלן, לרבות לשימושים ציבוריים, עסקיים ומסחריים, ייעשו תוך שמירה והגנה על פרטיות המשתמשים, בהתאם לכל דין, ותוך נקיטת אמצעי אבטחה להגנת המידע בכל עת.

13.8 כמו כן מחויבת פלאפון לכך כי אם יועבר מידע לצדדים שלישיים, העברת המידע תהא:

13.8.1 על פי דרישת המשתמש ו/או בהסכמתו המפורשת;

13.8.2 לצרכים חוקיים, דוגמת מסירה לרשות בשל הוראה חוקית, בשל חובה שבדין בין בצו שיפוטי המורה לחברה למסור את המידע לצדדים שלישיים, לשם ניהול הליך או מחלוקת משפטית וכדומה;

13.8.3 בכל מקרה בו תסבור החברה, כי מסירת המידע נחוצה על מנת למנוע נזק חמור לחברה, או על מנת למנוע נזק חמור אחר לפי שיקול דעתה הבלעדי;

13.8.4 במקרה בו תעביר ו/או תמכור ו/או תמחה החברה לצד שלישי את פעילותה ו/או את זכויותיה וחובותיה כלפי המשתמש, כולן או חלקן, לרבות כאמור העברת המידע גם במקרה של שינוי בשליטה בחברה, לרבות בדרך של מיזוג, רכישה, או רכישה של נכסיה, כולם או חלקם, ובלבד שצדדים שלישיים כאמור יקבלו על עצמם את ההוראות המפורטות במסמך זה.

13.8.5 פלאפון עשויה למסור מידע סטטיסטי לצדדים שלישיים, לרבות מפרסמים, וזאת בכפוף לתנאי מדיניות הגנת הפרטיות זו ולהוראות כל דין. בכל מקרה, מידע סטטיסטי שיימסר לצדדים שלישיים לא יזהה את המשתמש באופן אישי.

- 13.8.6 פלאפון רשאית להפוך מידע אישי (אם ישנו) לבלתי מזוהה באופן סביר לצורך מחקר וסטטיסטיקה ולמען המטרות המנויות לעיל לגופים שלישיים הקשורים עימה לשם מימוש המטרות לעיל.
- 13.9 בנוסף, פלאפון רשאית למסור מידע לצדדים שלישיים כלשהם ולעשות בו שימוש במקרים הבאים:
- 13.9.1 לשם עריכה והפקת חשבונות ו/או גביית כספים המגיעים לפלאפון, לספקים ו/או מי מטעמם מאת הלקוח בגין חיובי הלקוח.
- 13.9.2 לצדדים שלישיים שהם שלוחים של פלאפון, לשם פיתוח ו/או שיווק ו/או הצעת ו/או אספקת שירותים/מוצרים ללקוח לפי בקשתו או הסכמתו.
- 13.9.3 במסגרת ו/או בעקבות כל שימוש המבוצע במכשיר לביצוע פעולת בזק הקשורה עם צדדים שלישיים ו/או מי מטעמם
- 13.9.4 כאשר קיימת הרשאה מפורשת או מכללא של הלקוח. מובהר כי צירוף מכשיר הרט"ן לשירות כלשהו באמצעות צדדים שלישיים ו/או צירופו לשירות הכרוך בשירותים המסופקים על ידי צדדים שלישיים, מהווה הסכמה של הלקוח והמשתמש למסירת המידע לאותם צדדים שלישיים כאמור.
- 13.9.5 בשל צו שיפוטי או דרישת רשות מוסמכת על-פי חוק המורה לפלאפון למסור את המידע לצדדים שלישיים, ו/או לשם מניעת ביצוע עבירה או במקרה בו תסבור פלאפון כי מסירת המידע נחוצה על מנת למנוע נזק חמור לרכושם ו/או לגופם של אנשים ו/או משתמשים אחרים ו/או מי מעובדי פלאפון ו/או מי מלקוחותיה, או על מנת למנוע פגיעה או נזק אחרים לפי שיקול דעתה של פלאפון.
- 13.9.6 בשל מחלוקת, טענה, תביעה, דרישה ו/או הליכים משפטיים אשר יתנהלו בינך לבין פלאפון ו/או מי מטעמה.
- 13.9.7 מקום בו העברת המידע מתבקשת לשם עמידה בחוזה או הסכם אל מול גוף שבשיתוף פעולה עסקי עם פלאפון, ו/או בתוך אותה קבוצת חברות, ותוך שמירה על סודיות המידע ואבטחתו במסגרת זו.
- 13.9.8 במקרה בו העבירה ו/או המחתה פלאפון לצד שלישי את פעילותה ו/או את זכויותיה וחובותיה לצדדים שלישיים, ובלבד שצדדים שלישיים כאמור יקבלו על עצמם את ההוראות המפורטות בתקנון זה בקשר עם המידע.
- 13.9.9 אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של פלאפון להעביר לצדדים שלישיים מידע אשר אין בו כדי לזהות את המשתמש בשמו ו/או בפרטי זהותו באופן ישיר או באופן סביר.
- 13.10 כל מידע שיועבר על ידי הלקוח/המשתמש בכל דרך שהיא לספקים, לרבות במהלך השימוש בשירותיהם, ולרבות באמצעות פלאפון, יועבר על אחריותו של הלקוח ופלאפון לא תשא באחריות לכל שימוש שיעשה במידע כאמור על ידי אותו ספק.
- 13.11 הלקוח מאשר, כי ידוע לו שבעת שימוש בשירותים של ספק מחו"ל, עשויים לחול עליו גם דיני הגנת פרטיות הנהוגים במדינה של הספק.
- 13.12 בנוסף לאמור לעיל, רשאית פלאפון לעשות את אלה:
- 13.12.1 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 ו/או הסכמה של המשתמש/לקוח ככל שתידרש. לקוח שאינו מצוניין להמשיך ולקבל מידע שיווקי ופרסומי כאמור, יוכל בכל עת, לבטל את הסכמתו ולחדול מקבלת מידע כזה באמצעות אמצעי יצירת קשר כמפורט בהמשך מסמך זה.
- 13.12.2 לפרסם וליידע לקוחות ו/או צדדים שלישיים בדבר היות הלקוח, לקוח פלאפון, לרבות בדרך של פרסום מדריך מסווג של חברי מועדוני הלקוחות שתפעיל פלאפון מעת לעת.
- 13.13 לקוח המצוניין 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.
- 13.14 ידוע ללקוח כי בשליחת הודעות SMS ו MMS - ובשיחות למוקדי חירום, מספר הקו גלוי לנמען, גם במקרה בו הלקוח ביקש שמספרו יהיה חסוי.
- 13.15 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).
- 13.16 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.
- 13.17 הלקוח ומתחייב בזאת, כי כל מידע שיימסר ו/או יעודכן על ידו במסגרת השירותים, הנו נכון אמין ומדויק וכן כי תבוצע הרשמה ו/או יימסר המידע בשמו ועבורו עצמו בלבד ולא בשם ו/או עבור צדדים שלישיים, למעט במקרים בהם הורשה לעשות כן במפורש.

13.18 יצירת קשר בנושא פרטיות

- על-פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, הנך, או מי מטעמך, רשאי לעיין במידע אודותיך אשר מצוי במאגרי פלאפון ואף לבקש מהחברה לתקן מידע זה אם אינו נכון, שלם או מדויק. כדי לממש זכות זו, יש לשלוח בקשה בכתב אל פלאפון באמצעות לשונית "צור קשר" באתר, או לחילופין ניתן לפנות לאחד מפרטי ההתקשרות המפורטים בסעיף 14.1 שלהלן (למעט בטופס המקוון).
- 13.19 בכל תכתובת יש לכלול את פרטיך המלאים לרבות, כתובת ואי מייל ליצירת קשר, ופירוט מדויק של בקשתך. פלאפון תשתדל להגיב לכל בקשה סבירה בזמן סביר..

14. ניתוק שירות/ הפסקת שירות/סיום התקשרות

14.1 ניתוק והפסקה ביוזמת הלקוח:

הפסקת שירות – באפשרות הלקוח לפנות בבקשה להפסקה זמנית של כלל השירותים ללא חיוב עבור דמי המנוי (למעט בגין שירות תיקונים) וזאת אחת לשנה לתקופה שלא תפחת מ- 30 יום ולא תעלה על 90 יום, בסיומה יחודשו השירותים באופן מלא. הפסקת השירות תיכנס לתוקף לאחר יום עבודה אחד ממועד קבלת הבקשה או במועד המצוין בבקשה, ככל שצוין מועד. החל ממועד כניסת הפסקת השירות לתוקף יופסק החיוב ויחודש עם חידוש השירות. דרכי התקשרות לבקשת הפסקת שירות:

פניה אל מוקד שירות הלקוחות ב- 166* או – 1800-050-166 מטלפון קוי. -מרכזי השירות.

בפקס 050-7048053.

בדואר אל פלאפון תקשורת בע"מ, דרך שלמה שמלצר 94, קריית אריה, ת.ד. 600 פתח תקווה – אל מוקד תפעול.

בדואר אלקטרוני: Contact@pelephone.co.il

בטופס מקוון באתר פלאפון www.pelephone.co.il

הפרטים שיש לציין במסגרת בקשתך:

מספר הפלאפון נשוא הבקשה.

שם הלקוח.

המועד המבוקש להפסקת השירות.

מספר תעודת זהות/ח.פ. של הלקוח.

4 ספרות אחרונות של כרטיס אשראי, או מספר הוראת קבע או מספר לקוח פלאפון המופיע בחשבונית.

במקרה בו בקשת הלקוח תישלח באמצעות דואר אלקטרוני, יש לציין כתובת דואר אלקטרוני לצורך משלוח הודעת אישור קבלת בקשה.

ניתוק שירות – באפשרות הלקוח לפנות בבקשה לניתוק קבוע של שירות. ניתוק השירות יכנס לתוקף לאחר יום עבודה אחד ממועד קבלת הבקשה או במועד המצוין בבקשה, ככל שצוין מועד. החל ממועד כניסת ניתוק השירות לתוקף יופסק החיוב.

סיום התקשרות – באפשרות הלקוח לפנות בבקשה לסיום ההתקשרות הכוללת ניתוק של כלל השירותים הניתנים למנוי באופן קבוע.

הבקשה יכנס לתוקף לאחר יום עבודה אחד ממועד קבלתה או במועד המצוין בה, ככל שצוין מועד.

הודעה על ביצוע סיום התקשרות תשלח תוך 2 ימי עבודה ממועד הבקשה.

החל ממועד כניסת סיום ההתקשרות לתוקף יופסק החיוב. אם הלקוח מנוי על שירות תיקונים ו/או שירות מחשוב ענן, השירותים יימשכו והחיוב בגינם יימשך כל עוד לא בוטלו.

אין בסיום ההתקשרות כדי לגרוע מכל תשלום לו זכאית פלאפון על פי הסכם ההתקשרות, כגון תשלומים עבור ציוד ומוצרים, תשלום בגין עמלת יציאה וכיוצ"ב.

חשבון סופי הכולל את החיוב ואת המועד בו בוצעה פעולת סיום ההתקשרות, ישלח ללקוח תוך חודשיים ממועד סיום ההתקשרות. החשבון הסופי לא כולל תשלומים בגין ציוד קצה, הסדרי תשלומים או הסדרי חוב וכן חשבוניות אחרות שלא שולמו מכל סיבה שהיא ו/או כל עמלה/תוספת החלה בגין אי תשלום, אשר ימשיכו להגבות באמצעות התשלום המעודכן בפלאפון.

דרכי התקשרות לבקשת ניתוק שירות / סיום ההתקשרות:

פניה אל מוקד שירות הלקוחות ב- 166* או – 1800-050-160 מטלפון קוי.

-מרכזי השירות

-בפקס 050-7048053

-בדואר אל פלאפון תקשורת בע"מ, דרך שלמה שמלצר 94, קריית אריה, ת.ד. 600 פתח תקווה – אל מוקד תפעול

-בדואר אלקטרוני: Contact@pelephone.co.il

-בטופס מקוון: [לינק לטופס](#)

הפרטים שיש לציין במסגרת בקשתך:

מספר הפלאפון נשוא הבקשה

שם הלקוח

המועד המבוקש להפסקת השירות.

מספר תעודת זהות/ח.פ. של הלקוח

4 ספרות אחרונות של כרטיס אשראי/הוראת קבע או מספר לקוח פלאפון המופיע בחשבונית) אם הלקוח "צרכן" כהגדרתו

בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981, ניתן לציין רק מספר תעודת זהות ואין צורך בפרטים בסעיף זה).

במקרה בו בקשת הלקוח תישלח באמצעות דואר האלקטרוני, יש לציין כתובת דואר אלקטרוני לצורך משלוח הודעת

אישור קבלת בקשה.

למען הסר ספק, ניווד מספר הטלפון) הקו "חשב כהודעת הלקוח על סיום התקשרות.

אין בניתוק/הפסקת שירות/סיום התקשרות כדי לגרוע מכל זכות של פלאפון על פי הסכם ו/או על פי כל דין.

14.2 ניתוק, הפסקה ושינוי תנאי שירות ביוזמת פלאפון ועל פי שיקול דעתה :

שימוש הוגן והפסקת השירות: במסגרת השימוש בשירותים ו/או במכשיר ו/או בכרטיס, ינהג הלקוח בתום לב ובדרך

מקובלת, "עשה 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 בהסכם זה. תקופת השירות תימשך כל עוד

לא הודיע הלקוח או הודיעה פלאפון על רצון להפסיקה וזאת בכפוף לאמור בסעיף 10 (ביטול עסקה) שלעיל. 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 בסעיף 14.10-14.3 להלן יחול בנוסף על

האמור בסעיף זה. למרות האמור לעיל, מובהר כי ניתוק ו/או הפסקה שירות טלפון בסיסי ייעשה על פי האמור בסעיף 14.3-

14.10 להלן.

14.3 ניתוק ביוזמת פלאפון ללא הודעה מוקדמת - פלאפון רשאית לנתק או להפסיק 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:

14.3.1 הלקוח לא פרע בפעם השלישית במהלך 12 החודשים החולפים את חשבון התשלומים שחויב בו בעד חיובי לקוח

במועד שנקבע לכך בהודעת התשלום.

14.3.2 קיים חשש סביר לקיום מעשה הונאה באמצעות המכשיר ו/או הקו ו/או באמצעות מאפייניהם ו/או באמצעות

השימוש בשירותים או כל חלק מהם.

14.3.3 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.

14.3.4 הלקוח השתמש ו/או הרשה לאחר להשתמש שלא כדין, כאמור בסעיף 16 שבהמשך במכשיר ו/או בקו שהקצתה

לו פלאפון.

14.3.5 לקוח שהינו תאגיד - עם הפסקת פעילותו השוטפת לקוח שהינו אדם - עם קבלת הודעה, בצירוף אישור או

תעודה, כי הלקוח נפטר.

14.3.6 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.

14.3.7 הלקוח חרג מתקרת החיוב, ולא המציא ערובה, בהתאם לסעיף 18 שבהמשך ההסכם.

14.3.8 הלקוח הפר תנאי או פעל בניגוד להתחייבויותיו שבסעיף 16 שבהמשך ההסכם.

14.3.9 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:

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

14.3.11 הלקוח הפר תנאי בהסכם בינו לבין פלאפון, אשר נקבע כי הינו תנאי מהותי במסמך זה.

14.4 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 הכמות הממוצעת של לקוח ברשת פלאפון. (3) היקף או אופן השימוש של הלקוח בשירותים מפריע לפעילות הרשת

ו/או למשתמשים אחרים ברשת. (4) נעשה שימוש בשירותים לצורך שימוש בתוכנות שיתוף קבצים ו/או תכנים בין

משתמשים שונים. הודעה תימסר מראש על פי נוהלי פלאפון ובהתאם להוראות הרישיון.

- 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.
- 14.5 על אף האמור בסעיף 14 זה תהא פלאפון רשאית לנתק את השירותים ו/או חלקם, תוך קיצור הוודעה המוקדמת הקבועה בסעיף 14 ואף ללא הודעה מוקדמת, במקרים בהם הודעה מוקדמת עלולה לגרום נזק לפלאפון ו/או לצד ג' כלשהו.
- 14.6 אין באמור לעיל כדי לשלול מפלאפון את הזכות לנתק ו/או להפסיק את השירות בניסיונות אחרות, מקום שמוקנית לה זכות כזו מכוח הדין.
- 14.7 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.
- 14.8 פלאפון רשאית לנתק או להגביל זמנית את השירותים, אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או הקמה זמניות או מידידות ברשת, או בעיתות חירום לאומי או מסיבות ביטחון לאומי, הכול בכפיפות לתנאי הרישיון והחוק.
- על אף כל ניתוק/חסימה/הגבלה/הפרעה לשירות כאמור, בגדר סעיף 72 לרישיון, הלקוח יחויב בחיובי לקוח, אלא אם "קבע אחרת, לפי שיקול דעתה של פלאפון.
- 14.9 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 14 זה לגבי אחד מהגורמים הנ"ל, יחשב לאי פירעון החשבון ו/או התרחשות האירוע, לפי העניין, לצורך הפעלת הוראות סעיף 14 זה.
- 14.10 בתקופת חסימה/ניתוק, בין אם ביוזמת פלאפון, ובין אם ביוזמת הלקוח, ימשיך הלקוח לשלם את התשלומים הקבועים. פלאפון תהיה רשאית לגבות דמי חיבור מחדש, או להתנות את החיבור בתנאים שיוסכמו בעת החיבור מחדש אין 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.
- 14.11 בנוסף לכל האמור בהסכם זה, פלאפון רשאית להגביל מראש שימוש בשירותים (כגון, חסימת קו מראש מביצוע שיחות ליצדים בחו"ל), כאשר קיים חשד כי אי הגבלתם עשויה להביא למקרי הונאה. לקבלת מידע עדכני ניתן לפנות למוקד שירות לקוחות.

15. אחריות

- 15.1 הגבלת אחריות: פלאפון, עובדיה, בעלי מניותיה וכל הבאים מטעמה לא יישאו באחריות חוזית ו/או נזיקית אלא ל-
- 15.1.1 נזק ישיר שנגרם עקב הגבלת שירות בזק או הפסקתו.
- 15.1.2 נזק הנובע מפעולה מכוונת של פלאפון או מרשלנותה החמורה של פלאפון, והכול בכפוף לסעיף 15.2 שלהלן.
- 15.2 פטור מאחריות: פלאפון, עובדיה, בעל מניותיה וכל הבאים מטעמה, לא יישאו בכל אחריות חוזית ו/או נזיקית לנזק שנגרם -
- 15.2.1 עקב אי אספקת השירותים, שהייתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעים מפעולה מכוונת של פלאפון, ככל שזו דרושה לשם הפעלת השירותים או מתן השירותים, או הפעלת אמצעים למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור הונאה והפסקתה.
- 15.2.2 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.
- 15.2.3 עקב מעשה ו/או מחדל של ספק ו/או הפרת התחייבות של ספק כלפי הלקוח ו/או כלפי פלאפון ו/או כל מעשה ו/או מחדל /של ספק בניגוד לכל דין.
- 15.2.4 עקב תוכן שגוי, בלתי מעודכן, חלקי, פוגעני או משובש שיוספק 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.
- 15.2.5 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.
- 15.2.6 עקב אובדן, גניבה או כל שימוש בלתי מורשה אחר במכשיר ו/או בכרטיס ו/או בקו וכן בכל סיסמא, קוד, שם משתמש, מספר סודי או צירוף של אלן, 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.
- 15.3 על אף האמור בהסכם זה, פלאפון עובדיה וכל הבאים מטעמה לא יישאו בכל אחריות, חוזית או נזיקית, בגין כל נזק לרבות, נזק מיוחד, תוצאתי או עקיף, שיהיה 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.

16. שימוש שלא כדין

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

- 16.1.1 כי לא ישתמש במספר הטלפון שהוקצה לו, אלא באמצעות הקו, לא יצורב את מספר הטלפון במכשיר או כרטיס אחר ולא ישנה ולא יאפשר לאחר כל שינוי במכשיר ו/או בכרטיס.
- 16.1.2 כי לא ישנה ולא יאפשר לאחר לשנות את המספר הסיידורי האלקטרוני או כל קוד או מספר מזהה אחר, שתוכנת, נצרב או הוקצה בדרך אחרת במכשיר ו/או בכרטיס.
- 16.1.3 כי לא יפתח ולא יאפשר לאחר לפתוח את נעילת המכשיר ו/או הכרטיס.
- 16.1.4 כי לא יפעל בכל דרך העלולה להפריע לפעילות התקינה של הרשת ולא יעשה שימוש במכשירים שלא קיבלו את אישורה של פלאפון לחיבורם למערכת הרט"ן.
- 16.1.5 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.
- 16.1.6 כי לא יעשה שימוש במכשיר ו/או בקו ו/או בשירותים לצורך מסחרי, אלא אם ניתנה הסכמת פלאפון בכתב ומראש.
- 16.1.7 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.
- 16.2 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:
 - 16.2.1 לא יפיץ דואר לכתובות שבעליהן לא נתנו הסכמתם לכך.
 - 16.2.2 לא יפרסם על בסיס מסחרי באינטרנט ללא רשות.
 - 16.2.3 לא ישלח הודעות דואר אלקטרוני או SMS למשתמשים באופן המעורר תלונות מצד אלו המקבלים את ההודעות (spamming).
 - 16.2.4 ישמור על צנעת הפרט.
 - 16.2.5 לא ישתמש בביטויים פוגעים ו/או שאינם הולמים.
 - 16.2.6 לא יעשה שימוש שאינו חוקי במשאבים שונים של הרשת ורשת האינטרנט.
 - 16.2.7 לא יפגע בזכויות הקניין הרוחני לרבות שימוש בסימן מסחרי ו/או העתקת מידע ו/או פגיעה בזכויות יוצרים וכיוצ"ב.
- 16.3 במסגרת השימוש במכשיר ינהג בתום לב ובדרך מקובלת, "עשה שימוש הוגן ולא יעשה או יפעל בכל דרך המהווה או העשויה להיחשב כשימוש לרעה.
- 16.4 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.
- 16.5 לקוח המבקש לשלם בהוראת קבע לחיוב חשבון הבנק או כרטיס אשראי מיודע בזאת כי תבוצע לגביו בדיקת חיווי אשראי בהתאם להוראות חוק נתוני אשראי התשע"ו-2016. בדיקה כאמור כרוכה בפניה של לשכת האשראי אל בנק ישראל בבקשה לקבלת המידע הכלול במאגר בנוגע ללקוח.

17. הפרה מהותית

כל אחד מהאירועים המתוארים בסעיפים 11.1, 11.2, 12, 13 ו-14.2 ייחשבו כהפרת תנאי מהותי של ההסכם בידי הלקוח, וזאמבלי 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.

18. הבטחת התחייבויות הלקוח

- 18.1 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.
- 18.2 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 ערובות שונות בהתאם לסוגי השירותים. פלאפון תהא רשאית לנתק ו/או להפסיק את מתן השירותים ללקוח, באם לא ניתנה ערובה להנחת דעתה.
- 18.3 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.

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

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

19.7 ההתקשרות עם הלקוח ו/או למתן השירותים ו/או לתשלומים הנגבים ו/או לחיובי הלקוח. העתק מהרישומים הנ"ל או כל קטע של הרישומים, לרבות פלט מחשב המתעד את חתימת הלקוח על הסכם ההתקשרות ו/או פלט מחשב בו נסקרה חתימת הלקוח, שיאושרו על ידי פלאפון, ישמשו הוכחה לכאורה קיומם של הרישומים, לעובדת חתימת הלקוח על הסכם ההתקשרות וקבלת תנאיו ולנכונות כל הפרטים הקבועים בהם. הלקוח מאשר כי ידוע לו כי פלאפון מתעדת, בין השאר, את ההתקשרות ו/או תנאיה ו/או פניות הלקוח ו/או חיובי הלקוח באמצעות רשומה מוסדית כמשמעותה בדין.

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 מיוודע בזאת כי הסכם זה כפוף לשינויים מעת לעת ובין השאר כתוצאה משינוי 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 הנובע ממנו (להלן "ההסכם והנובע ממנו"). מקום השיפוט הייחודי בכל הקשור בהסכם והנובע ממנו לרבות שירותי פלאפון חו"ל הינו בית המשפט המוסמך בישראל הסמכות המקומית בכל הקשור בהסכם והנובע ממנו נתונה לבתי המשפט המוסמכים שבמחוז תל אביב, מחוז המרכז ומחוז חיפה, אולם אין בכך די לתת להם סמכות שיפוטית ייחודית.