



## הסכם הצטרפות לשירותי תקשורת

### מחברת

### מסקיו טלפוניה בע"מ ("החברה")

ח.פ. 513720136

## **1 מבוא**

- 1.1 החברה תקצה למנוי מספר טלפון מתוך מאגר המספרים שלה. החברה אינה חייבת להקצות למנוי מספר טלפון מסוים. החברה רשאית לשנות את מספר הטלפון שהוקצה למנוי מטעמים טכניים ורגולטוריים, והיא אינה מתחייבת לשמור למנוי מספר שהוקצה לו בעבר אם יוותר עליו או כאשר יסתיים או יבוטל הסכם ההתקשרות.
- 1.2 ה-SIM מיועד לשימוש רק במכשירים המאושרים לשימוש ברשת החברה. בכרטיסי SIM המיועדים לשימוש במכשירים מסוג מסוים (למשל מתאמים סלולריים) מותר להשתמש רק בצידוד מאותו סוג.
- 1.3 אין להתקין את ה-SIM במתאם סלולרי או במכשיר נייד המחובר למתאם סלולרי, גם לא באופן זמני, אלא אם החברה התירה למנוי לעשות כן, במפורש.
- 1.4 במקרה של ניוד – החיובים יחלו עם השלמת תהליך הניוד, או עם ביצוע שימוש ראשוני, לפי המוקדם מביניהם. במקרה של הקצאת מספר טלפון ללא ניוד, חיוב המנוי עבור כלל השירותים והציוד יחל עם מועד ביצוע העסקה.
- 1.5 במקרה שתוך 90 ימים ממועד ביצוע העסקה בה עודכן מספר טלפון לניוד, לא יושלם הליך ניוד או לא יבוצע שימוש ראשוני במספר הטלפון שניתן לשימוש המנוי, תבוטל העסקה וינותק מספר הטלפון הנייד שהוקצה למנוי, ולא יהיה ניתן לעשות בו כל שימוש.
- 1.6 מנוי זכאי לרכוש מכשיר מכל משווק לפי בחירתו לרבות משווקים שאינם קשורים לחברה.
- 1.7 מסמך זה מצטרף לתנאי התכנית/העסקה המפורטים בטופס "תקציר עסקה" ובמסמכים נוספים, וכולם יחדיו מהווים את הסכם ההתקשרות בין המנוי לבין החברה.

## **2 כללי**

- 2.1 השימוש בשירותים הוא בתשלום למעט אם צוין אחרת. התעריפים מפורטים בתכנית התעריפים בה בחר המנוי ובלוח התעריפים הכללי של החברה, הניתן לעיון באתר האינטרנט של החברה.
- 2.2 החברה רשאית לקבוע תעריפים, עמלות ושירותים נוספים, בתשלום או ללא תשלום, גם אם הסכם ההתקשרות, לרבות לוח התעריפים, לא כלל אותם בעת ההתקשרות. אם המנוי ישתמש בהם, הוא יחויב עבורם בהתאם לתעריף שנקבע להם במועד השימוש.
- 2.3 השימוש ברשת החברה כפוף לכללים שנמצאים בהוראות הדין ובהסכם ההתקשרות. מסמך זה כולל את תנאי ההתקשרות הכלליים. תעריפים ומחירים מיוחדים לגבי המנוי מפורטים בתכנית התעריפים הספציפית שנרכשה על ידי המנוי. תעריפים כלליים אחרים מפורטים בלוח התעריפים הכללי של החברה וניתנים לעיון באתר האינטרנט של החברה.
- 2.4 למנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהוסמך על ידו סמכות להורות לחברה לשנות את הסכם ההתקשרות. התקשרות המנוי עם החברה בהסכם התקשרות זה מהווה הסכמה מצד המנוי לשינוי כאמור.
- 2.5 שינוי תנאי ההתקשרות יעשה אך ורק בכפוף להוראות הרישיון ולכל דין.
- 2.6 האחריות לבטל שירותים היא של המנוי. במקרה שהשירות מופעל באמצעות אפליקציה ייעודית, הפסקת השימוש בה או מחיקתה מהמכשיר, לא מפסיקה את השירות. על המנוי לפנות לשירות הלקוחות ולבקש להפסיק את השירות.

## **3 השירותים, אספקתם והשימוש בהם**

- 3.1 מרגע התחברות המנוי לרשת החברה, ובכפוף תשלום עבור השירותים, החברה מתחייבת לספק למנוי את שירותי התקשורת בהתאם ובכפוף לתנאי ההתקשרות, הוראות הרישיון והוראות כל דין.
- 3.2 החברה הינה בעלת היתר כללי לאספקת שירותי בזק ומספקת חלק מהם על גבי תשתיות של רשת מארחת. האחריות המלאה והבלעדית לכל שירותי התקשורת המוענקים למנוי על פי הסכם זה הינה על החברה, בכפוף להוראות הסכם זה. מנוי לא יפנה בשום צורה ואופן למרכזי השירות והמכירות של הרשת המארחת בכל אמצעי בו מספקת הרשת המארחת שירות ללקוחותיה, אלא לחברה בלבד.
- 3.3 הפסקה או הגבלה של שירותי החברה יבוצעו על ידי החברה אך ורק בהתאם ובכפוף להוראות הרישיון ולהוראות כל דין.
- 3.4 החברה רשאית להוסיף או לבטל שירותים מידי פעם ולקבוע ולשנות את כללי השימוש החלים לגביהם ואת תעריפיהם, בהתאם לרישיון ועל פי הוראות משרד התקשורת. החברה תודיע על שינוי בשירות קיים זמן סביר מראש.
- 3.5 על המנוי לשלם עבור השירותים למרות מגבלות הרשת, בעיות כיסוי ומגבלות הקשורות במכשירים, גם אם יהיו הפרעות, כפי שמוסבר בהמשך.



- 3.6 מנוי יהיה רשאי לעבור בין תכניות, חבילות דקות, נפח גלישה וחבילות אחרות שיהיו קיימות בזמן שיקבש לעבור, ושיחולו על תכנית התעריפים בה בחר, לא יותר מפעם אחת בכל חודש קלנדרי ויהיה כפוף לתנאים נוספים או אחרים למעבר בתכנית התעריפים ממנה עובר המנוי, אם ישנם כאלה. מעבר בין תכניות תעריפים יוכל להתבצע רק עם תחילתו של מחזור חיוב ייתכן שהמעבר יהיה כרוך בתשלום כמפורט בלוח התעריפים הכללי. ייתכן שעקב המעבר יפסיקו לחול על המנוי תנאים והטבות שחלו לפי התכנית או ההטבה ממנה עובר המנוי, וייתכן ששירותים מסויימים לא יהיו זמינים יותר או שיופסקו בתנאים אחרים.
- 3.7 מנוי לא יהיה זכאי לכפל הטבות. למרות האמור החברה תהיה רשאית להעניק למנוי כפל הטבות ואין בכך משום התחייבות להעניק כפל הטבות בעתיד. במקרה שהחברה תחליט להעניק למנוי כפל הטבות היא תהיה רשאית לדרג את ההטבות באופן שסך כל ההטבות יהיה המינימלי, לפי שיקול דעתה.
- 3.8 חסימת שירותים ראשונה תהיה ללא תשלום; החברה רשאית לגבות תשלום על שינויים נוספים.

#### 4 תנאי אספקת שירותי התקשורת למנוי

- 4.1 שירותי התקשורת יסופקו למנוי בכל שטח הכיסוי של הרשת המארכת.
- 4.2 החברה אינה מתחייבת לכיסוי מלא ומושלם, והיא מדגישה שיתכן ולא כל השירותים יהיו זמינים בכל מכשיר ובכל מקום, או שיהיו ניתוקים. כמו כן, לא כל השירותים זמינים גם בשיחות לרשתות אחרות, לחו"ל, או בנדידה, משום שאספקת שירותים אלה כפופה ליכולת של מפעילים אחרים לספקם. עם זאת החברה מתחייבת כי שירותי התקשורת המסופקים לא יפלו בכל אופן מדרישות המינימום הבאות: (א) כמות שיחות חסומות בשעת השיא לא תעלה על שני אחוז (2%); ו- (ב) כמות שיחות נופלות בשעת השיא לא תעלה על שני אחוז (2%). המערכת תעמוד בדרישות המפורטות לעיל תשעים ותשעה אחוזים (99%) בשעת השיא. לעניין סעיף זה המונח "שיחות חסומות" משמע – שיחות שלא ניתן להקים או הודעות שלא ניתן להעביר עקב אי זמינות של משאבי רשת או משאבי הקישור בין הרשת למערכות אחרות; והמונח "שיחות נופלות" משמע – שיחות שהופסקו שלא ביוזמת המנוי יוזם השיחה/קישור או המנוי מקבל השיחה. אסור להשתמש בשירותים למטרות לא חוקיות או כדי להפריע לאחרים.
- 4.4 המנוי רשאי לשנות את מפעיל השירות הבינלאומי שבו בחר כברירת מחדל (חיוג "+" "00" או "188"). כל שינוי כזה כרוך בתשלום. באחריות המנוי לעדכן את המפעיל הבינלאומי אותו בחר על כל שינוי בפרטי ההתקשורת של המנוי או בסטטוס של המנוי ברשת החברה (לדוגמא אם ביצע העברת בעלות או ניתק את המנוי).
- 4.5 מנוי רשאי לחסום את שירותי הסמס יוצאים ו/או נכנסים. במקרה של חסימת שירותי סמס נכנסים, יוכל המנוי לבקש מן החברה להמשיך לקבל בכל זאת סמסים שירותיים כגון התראות בגין ניצול נפח בחבילת גלישה וכגון הודעות מפעיל בעת נדידה בחו"ל.

#### 5 הוראות לגבי גלישה

- 5.1 בתמורה לתשלום מחיר החבילה, יהיה המנוי רשאי ליהנות מגלישה בנפח של עד המותר במסגרת התוכנית אותה בחר. בצריכה של מעל לנפח האמור במחזור חיוב, החברה תהיה רשאית לחסום את הגלישה או לבצע האטת קצב, לפי בחירתה. לא יחול חיוב נוסף בגין צריכה העולה על הנפח האמור ושלגביה הופעלה האטת קצב.
- 5.2 לא ניתן להעביר יתרות שלא נוצלו מחודש לחודש ולא ניתן לקבל זיכוי בגינן.
- 5.3 השימוש בחבילה מחייב מכשיר תומך והינו כפוף לתנאי השימוש. על מנת לעקוב אחרי ניצול תוספת הגלישה, כמו גם חבילות גלישה נוספות שיש למנוי, ניתן להיכנס לאתר החברה, לעמודי השירות העצמי, או לברר זאת בכל אמצעי אחר שהחברה תמצא לנכון להעמיד לרשות המנוי. לא ניתן להיות מנוי על יותר מחבילת גלישה סולרית אחת. החברה שומרת לעצמה את הזכות להאט ביוזמתה את קצב הגלישה, כאשר האטה זו נדרשת, על מנת לווסת עומסים ו/או על מנת למנוע פגיעה ברשת או במשתמשים בה.
- 5.4 קצב הגלישה הסולרית אינו קבוע והוא תלוי בגורמים שונים כגון כיסוי וזמינות הרשת המארכת, זמינותה, טכנולוגיית הקישור שנבחרה, ציוד הקצה, סוג המכשיר, עומס הרשת הסולרית, האינטרנט ורשתות תקשורת אחרות. התעריף החל על השירות יחול ללא קשר לרוחב הפס האפקטיבי שיעמוד לרשות המנוי.
- 5.5 מהירות גלישה גבוהה עלולה לגרום צריכת תקשורת נתונים מוגברת ביישומים מסויימים.
- 5.6 אמצעי האבטחה של החברה מיועדים להגן על הרשת ואינם תחליף לאמצעי אבטחה הנובעים מקישור לרשתות תקשורת חיצוניות או מהיכולת לקבל קבצים ומידע אחר ממקורות שונים. באחריות המנוי להשתמש באמצעי אבטחה הולמים וכל שימוש שיעשה במידע או בתכנים הוא על אחריותו של המנוי, בלבד.
- 5.7 על מנת להקל על השליטה בהוצאות הגלישה באמצעות המכשיר החברה תשלח למכשיר המנוי הודעת סמס בסמוך לאחר שתאתר כי הגיע למימוש 75% מנפח חבילת הגלישה שרכש, וכן הודעת סמס נוספת בסמוך לאחר שתאתר שהגיע למימוש של 95% מנפח חבילת הגלישה. ההודעה תשלח אל מכשיר המנוי וכן אל מספר טלפון נוסף אשר נמסר בעת ההצטרפות, אם נמסר. הודעות התרעה בדבר סיום או ניצול של חבילות שירות אינן בהכרח מדויקות והינן הערכה בלבד.
- 5.8 ההודעה תשלח בסמוך ככל הניתן לאחר האיתור (יתכן גם איחור של מספר שעות או יותר). משלוח הודעה/ות מותנה בפעילות התקינה של המערכת וכן בתקינות המכשיר. אי משלוח או אי קבלת ההודעה בפועל, מכל סיבה שהיא, לא יקים עילת תביעה, ובכל מקרה המנוי אחראי לתשלום עבור מלוא השימוש בהתאם לתעריפי הגלישה החלים עליו.
- 5.9 tethering - הפעלת נקודת גישה אישית במכשיר (אם קיימת במכשיר) ושיתוף אחרים בחיבור האינטרנט של המנוי, עלולים לחשוף את המשתמשים המחוברים באמצעות המכשיר למידע שבמכשיר ולמידע אודות המנוי באפליקציות ובאתרים השונים, בין השאר משום שיתכן שמשתמשים המחוברים באמצעות המנוי יזוהו באמצעות המכשיר כמנוי. שימוש כאמור הינו באחריות המנוי בלבד. במקרה שהחיבור לאינטרנט יבוצע על גבי רשת סולרית של משתמש אחר, הנתונים שיוצגו באפליקציות ובאתרים מסויימים עלולים להיות לא מדויקים.
- 5.10 בתקשורת בטכנולוגיית מיתוג מנות, חל חיוב ביחידות של נפח (ולא של זמן) מעוגלות למעלה ליחידות שלמות. אם לא צוינה יחידה אחרת בתכנית התעריפים, המדידה תהיה ביחידות של 1 קילובייט ותעוגל למעלה ליחידות שלמות.

#### 6 סכנות גלישה ברשת האינטרנט



- 6.1 רשת האינטרנט פתחה עולם חדש של מידע, חדשות, קניות, משחקים ורשתות חברתיות הנגישים לכולם. במקביל להעצמת הנגישות למידע ופתיחת עולם שלם של תכנים ואפשרויות בלתי מוגבלות, נפתח גם עולם שלם של אפשרויות עבור גורמים המנצלים את רשת האינטרנט לרעה לצורך הפצת תכנים פוגעניים, לא ראויים או לא חוקיים.
- 6.2 בין הסכנות המרכזיות בגלישה ברשת האינטרנט ניתן למנות את כל אלה: (א). חשיפה לתכנים פוגעניים כגון תכנים בעלי אופי פורנוגרפי, אלימות, הימורים, תכנים בעלי אופי גזעני וכדומה. (ב) יצירת קשר עם אנשים בעלי כוונת זדון, לעיתים תוך שימוש בזהות בדויה, לצורך פיתוי קטינים (בעיקר בהקשר מיני, לאומני או פלילי), הוצאת דיבה, שקרים ואלימות מילולית או פגיעה בצנעת הפרט. (ג). השתתפות בבלוגים או בפורומים המעודדים לתופעות שליליות כגון הימורים, גזענות, שימוש בסמים וכדו'. מאחר וכל אחד יכול לפתוח בלוג או פורום באינטרנט, ללא כל פיקוח או יד מכוונת, הסיכון עקב חשיפה לאתרים אלו גדל שבעתיים. (ד) חשיפת פרטים אישיים, אמצעי תשלום או פרטים מזהים אחרים לגורמים לא ראויים. (ה) התמכרות הן לגלישה באינטרנט והן לתכנים ספציפיים כגון התמכרות לגלישה באתרים פורנוגרפיים או התמכרות להימורים.
- 6.3 ניתן להשתמש באמצעים טכנולוגיים הקיימים כיום בשוק לסינון אתרים בעלי תוכן פוגעני, לצורך שמירה והגנה על האמצעי באמצעותו מבוצעת הגלישה, מפני תוכנות זדוניות כגון וירוסים, רוגלות או דואר זבל. יש לזכור כי לאור ריבוי התכנים ברשת האינטרנט, השפות השונות ועוד, אף סינון אינו מוחלט ואינו מייצר את הצורך להשתמש באמצעי זהירות נוספים אחרים.
- 6.4 האמצעים הטכנולוגיים אינם תחליף לחינוך ולהבנה מצד ילדים קטינים. יש להסביר לקטינים על הסכנות ולהדגיש בפניהם את חשיבות העירנות מפני חשיפה לתכנים פוגעניים.
- 6.5 יש להימנע ממתן פרטים מזהים כלשהם ברשת האינטרנט, ומומלץ ביותר שלא להעלות תמונות או תכנים אישיים אחרים.
- 6.6 ברשת האינטרנט אין לדעת וגם לא ניתן לשלוט לאן התכנים יתגלגלו והיכן יופיעו.
- 6.7 יש להשתדל להיות ערניים בכל הנוגע לגורמים המצויים בקשר ברשת, ולהסביר ולעודד קטינים להיות בקשר רק עם אנשים שהם מכירים באופן אישי.
- 6.8 מומלץ לכל הורה להגביר את המודעות שלו לתכנים ברשת האינטרנט ולסכנות הטמונות ברשת. הבנה ומודעות רבה יותר מצד ההורה תאפשר להורא להבין ולהתמודד טוב יותר עם הסכנות הטמונות ברשת.
- 6.9 חשוב לא להסתמך אך ורק על שירותי סינון. מידע נוסף, כולל עצות לשימוש בטוח באינטרנט, מפורט ב"עלון גלישה בטוחה" המצורף להסכם ההתקשרות.

## 7 שירותי תוכן

- 7.1 שירותי התוכן מסופקים על-ידי ספקים שונים ועל אחריותם בלבד. החברה אינה שולטת במקורות המידע ואינה אחראית לתוכנם, שלמותם, מהימנותם או דיוקם. החברה אינה מצייגה מצג כלשהו לגבי התאמה, אמינות, זמינות, דייקנות, היעדר וירוסים או רכיבים מזיקים אחרים ודיוק התכנים והשירותים הכלולים בשירותי התוכן לכל מטרה שהיא.
- 7.2 קישורית אל אתר מסוים וממנו אינה הבעת תמיכה או מתן חסות על-ידי החברה לגבי אותו אתר.
- 7.3 כדי לברר את התנאים והמחירים החלים על תכנים של צדדים שלישיים, על המנוי לפנות לספקים הרלוונטיים. תעריף הגישה של החברה עשוי לחול בנוסף על התעריף של הספק.
- 7.4 החברה לא תהיה אחראית לכל אבדן, נזק או הפסד, ישיר או עקיף, אשר נגרם כתוצאה מהסתמכות על שירותי התוכן.

## 8 שירותים בנדידה

- 8.1 שירותי הנדידה תלויים ב- (i) כללים ובכיסוי של מפעילי רשתות התקשורת בחו"ל שחתמו על הסכם לתת שירותים למנויי החברה; (ii) בהזמנת שירותי נדידה מן החברה לפני הנסיעה; ו/או ב- (iii) הצטיידות במכשיר מתאים ליעד הנסיעה.
- 8.2 לא כל השירותים הזמינים בישראל זמינים גם בנדידה. אפשר לברר את כל הפרטים העדכניים על אזורי הכיסוי בחו"ל, השירותים הזמינים והמכשירים הפועלים במדינות השונות, התעריפים ושאר התנאים, בשירות הלקוחות של החברה.
- 8.3 בשירות הנדידה התעריפים החלים על כל שירותי התקשורת שונים מהתעריפים החלים על אותם שירותים בישראל. שלא כמו בארץ, בעת נדידה עשוי לחול תשלום גם על קבלת שיחה, ושירותים מסוימים המסופקים בארץ חינם או בתעריף מקומי יחויבו בתעריפים של שירות הנדידה.
- 8.4 גם יחידות המדידה בנדידה עשויות להיות שונות מהנהוג בישראל, ויתכן שיחולו תנאים נוספים. התשלומים עבור שירותי הנדידה יחולו בנוסף לתשלומים קבועים החלים לפי תכנית התעריפים של המנוי.
- 8.5 בשל תלות בקבלת רשומות לחיוב ממפעילי תקשורת זרים, ייתכן שהחיובים עבור שירותי נדידה שצרך המנוי יבוצעו לאחר קבלת הדיווח ממפעיל התקשורת הזר, ולא יופיעו בתקופת החשבון המתאימה למועד בו המנוי צרך את השירותים בפועל, אלא באחת מהחשבונות שתגעה לאחר מכן.
- 8.6 ברוב המדינות פועלות מספר רשתות סלולריות. עם נחיתת המנוי בחו"ל והדלקת המכשיר, יזוהה המכשיר על-ידי אחת הרשתות הסלולריות הזמינות באזור. ייתכן שהרשת המקומית שתיבחר לא תהיה הרשת הזולה ביותר. המנוי רשאי לשנות את הרשת אליה נותב בעת הנדידה באופן ידני מהמכשיר. לפני כל שימוש במכשיר על המנוי להקפיד כי הרשת שבחר היא אכן הרשת המופיעה על צג המכשיר, אחרת על המנוי לחזור על תהליך בחירת הרשת באופן ידני.
- 8.7 האמור לעיל לא כולל שימוש ברשתות ברשות הפלסטינאית וכן לא כולל שימוש בירדן/מצרים. כדי לאפשר שימוש ברשתות האמורות על המנוי לחייג למוקד החברה. יושם לב כי המכשיר עלול לנדוד באופן לא רצוני אל הרשתות הסלולריות בירדן ומצרים ולקבל שירותים בתעריפים השונים מאלה שחלים על אותם שירותים ברשת החברה. תופעה זו עלולה לקרות במיוחד באזורים הקרובים לגבול.
- 8.8 למידע נוסף על נדידה בינלאומית, למידע נוסף על התעריפים שיחולו בכל מקרה של שימוש ברשתות סלולריות בירדן ובמצרים ולמידע על אפשרות בחירת רשת באופן ידני ניתן לפנות למוקד שירות הלקוחות של החברה.

## 9 הפרעות לשירותים



- 9.1 למרות המאמצים שהחברה בעלת הרשת המארחת עושה כדי לתת כיסוי נרחב, השירותים שלה זמינים אך ורק בטווח הפעולה של האנטנות שלה בארץ; בגלל שלא בכל מקום יש אנטנות ובגלל סיבות נוספות, יש אזורים ומקומות שאין בהם כיסוי של הרשת או שהכיסוי חלקי. הרשת המארחת פועלת בכמה טכנולוגיות, אבל לא כל אזור שיש בו כיסוי של הרשת בטכנולוגיה אחת הוא גם אזור כיסוי בטכנולוגיה אחרת. אזורי הכיסוי בטכנולוגיות השונות משתנים מדי פעם.
- 9.2 מסיבות שונות, יתכן שהחברה לא נוכל להמשיך ולספק כיסוי של הרשת באזורים בהם יש כיסוי בזמן ההתקשרות בהסכם זה. היקף השירותים ואיכותם כפופים לרישיון.
- 9.3 חסימות, תנאים גיאוגרפיים, מזג אוויר, הפרעות רדיו, תקלות, תחזוקה, רישוי וענייני ביטחון ובטיחות, לרבות ברשתות של גורמים אחרים אליהן מחוברת הרשת, וכן גורמים אחרים יכולים להפריע לשירות או להשפיע לרעה על הכיסוי או על איכות השירות בארץ ו/או בחו"ל.

## **10 מוקד שירות**

- 10.1 החברה מפעילה מוקד שירות לקוחות המשמש לקבלת פניות ומתן מענה בכל הנוגע לשירותי התקשורת. ניתן לפנות למוקד השירות באמצעות טלפון, פקסימיליה או אתר האינטרנט של החברה. מספר הטלפון של מוקד השירות הוא: \*0010. מספר הפקסימיליה של מוקד השירות הוא: 077-677-0001. מוקד השירות זמין לקבלת פניות בכל ימות השבוע, למעט בימי המנוחה. שעות הפעילות של מוקד השירות הן בימים א' – ה' בין השעות 09:00 – 18:00 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 09:00 – 13:00.
- 10.2 במידה ומדובר בפניה בנושא תקלת רשת שהביאה להפסקת שירות, אובדן או גניבה של ציוד קצה, ושירות נדידה בינלאומית – ניתן לפנות 24 שעות ביממה, בכל ימות השנה, למעט יום כיפור, בטלפון\*0100.

## **11 חסימת ציוד קצה**

- 11.1 על המנוי להודיע לחברה מיד עם הידוע לו על מקרה של גניבה או אובדן של ציוד הקצה או ה-SIM, באמצעות פניה למוקד שירות הלקוחות בטלפון \*0010. במקרה של גניבה תחסום החברה את ציוד הקצה ללא תשלום.
- 11.2 לצד חסימת כרטיס ה-SIM, במקרה של אובדן או גניבה המנוי רשאי לבקש מן החברה, ללא תשלום, לחסום גם את המכשיר אשר מספר הזיהוי שלו (IMEI) נרשם בחברה על-שם המנוי והיה בשימוש בטרם אבד או נגנב.
- 11.3 חסימת ציוד קצה כאמור תבוצע לאחר שהחברה תאמת את הודעת המנוי ובעלותו בקו, בין היתר על ידי דרישת פרטים מזהים. לאחר אימות כאמור תנתק החברה את הקו בהתאם לבקשת המנוי ולנהלי החסימה כפי שיהיו אצל החברה מעת לעת.

## **12 אבטחת מידע ושימוש נאות**

- 12.1 אין לשנות פרטים שתוכנתו ב-SIM או במכשיר, אלא אם מדובר בפרטים שמיועדים לשינוי על-ידי המנוי.
- 12.2 אסור להשתמש בשירותים לכל מטרה בלתי חוקית או העולה כדי עוולה, או לגרום כל מטרד או הפרעה, ואסור להרשות לאחרים לעשות זאת.
- 12.3 אסור להפריע לפעולה התקינה של הרשת או לסכן אותה, או להפריע לאחרים או לסכן אותם.
- 12.4 המנוי מתחייב להודיע לחברה מיידית אם יאבד או ייגנב המכשיר או ה-SIM. המנוי ישלם עבור השימוש במכשיר עד שיוודע על גניבה או אובדן. המנוי יהיה אחראי לשימוש שיעשה בשירותים כולל לתשלום עבור שירותים, אפילו אם נעשה בלי הסכמתו.
- 12.5 הסכם זה הינו אישי, והמנוי אינו רשאי לספק את השירותים אשר ניתנים לו לאחר, הן בתמורה והן שלא בתמורה. במקרה שהמנוי יתן לאחר להשתמש בשירותים לא על בסיס מסחרי, חייב המנוי לפקח על השימוש ולוודא שהאדם האחר מסכים להוראות ההסכם הנוגעות לו. בכל מקרה המנוי נשאר אחראי כלפי החברה לפי ההסכם.
- 12.6 החברה רשאית לנתק מנוי מהרשת או להגביל את השירותים המסופקים לו בכל מצב שהוראות הדין מתירות זאת, אם יפר תנאי מהותי בהסכם זה, אם לא יפרע את חובותיו עד המועד אשר נקבע לתשלום על-פי הסכם זה, ואם נדרשה ממנו ערובה והוא לא סיפק אותה במשך פרק הזמן הסביר שהועמד לרשותו. במקרים מסוימים החברה תהיה רשאית, אך לא חייבת, לנתק את המנוי מהרשת ללא התראה מוקדמת. מקרים אלה כוללים שימוש שלא כדין במכשיר, כפי שמוסבר בסעיף זה; אי תשלום חשבון בפעם השלישית בתוך 12 חודשים; קיום חשש סביר להונאה; נסיבות חירום; קבלת הודעה בצירוף אישור או תעודה כי המנוי נפטר ואם היה תאגיד - כי חדל להתקיים; או בשל פניות למוקד השירות שתוכנן או כמותן חריגים ועולים עד כדי הטרדה.
- 12.7 החברה רשאית לגבות דמי חיבור מחדש ולהסכים לחיבור רק בתנאים שתיקבע בעת חידוש החיבור. הוראות מפורטות בעניין זכויות המנוי והתנאים בהם רשאי החברה להפסיק את מתן השירותים מופיעות ברישיון.

## **13 אבטחה וגיבוי**

- 13.1 החברה ממליצה למנוי לנקוט באמצעי אבטחה מתאימים למכשירו, כגון נעילה בסיסמאות. בנוסף, אם המכשיר מאפשר התקנה עצמאית של תוכנות כגון משחקים והעברת נתונים, החברה ממליצה שהמנוי לא יטען למכשירו תוכנות ממקור לא ידוע, שלא יפתח קבצים לא מוכרים לו, שישים לב להוראות ואזהרות הנוגעות לאבטחת מידע, וישתמש באמצעים לאבטחת מידע, המתאימים למכשיר.
- 13.2 החברה אינה אחראית לנזקים שיגרמו מוירוסים ובעיות אבטחה אחרות.
- 13.3 כדי להימנע מאבדן מידע במקרה של תקלה או אבדן, מומלץ לגבות את המידע המאוחסן במכשיר, אם המכשיר מאפשר זאת. הסברים כיצד לבצע גיבוי אם וככל שניתן מופיעים בחוברת ההדרכה של המכשיר.

## **14 הגנה על הפרטיות**



- 14.1 החברה תנקוט באמצעי הגנה סבירים ומקובלים על מנת להגן על פרטיות המנוי. הפרטים שיימסרו בעת ההתקשרות ובכל פניה אחרת של המנוי לחברה יישמרו במאגר מידע ממוחשב, למטרות תפעול, אספקה ופיתוח של שירותי החברה, שיפור שירות, חיוב, קשרי לקוחות, דיוור, שירות לקוחות ושיווק. לא חלה על המנוי חובה בדין למסור פרטים על עצמו, אבל אם לא יסופקו פרטים מסוימים, יתכן שהחברה לא תוכל לספק שירותים מסוימים.
- 14.2 בכפוף להוראות החוק, חוק האזנת סתר, התשל"ט-1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 וכל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, החברה לא תהיה רשאית להאזין למסרי בזק של המנוי.
- 14.3 החברה רשאית להקליט את שיחות הטלפון עם המנוי בקשר עם מתן השירותים, ולעשות שימוש בהקלטות אלה לשם תיעוד, בקרה על טיב השירותים ואיכותם ולמניעת הונאות. החברה רשאית לאסוף, לאחסן ולעבד מידע אישי שהמנוי מסר וכן מידע שאסוף בקשר לאספקת השירותים, כולל מידע על שיחות יוצאות ונכנסות, הודעות טקסט ודואר אלקטרוני יוצאות ונכנסות, השירותים בהם משתמש המנוי, מיקום המנוי בארץ ובעולם, אתרי אינטרנט שהמנוי ביקר בהם ונתוני שירותי האינטרנט שהמנוי יצר.
- 14.4 החברה תהיה רשאית למסור לצד שלישי הפועל מטעמה ו/או עבורה מידע אודות המנוי בתנאי שצד שלישי זה יתחייב כלפי החברה כי ישמור על פרטיות המנוי.
- 14.5 במידה והמנוי ייתן את הסכמתו, החברה תהיה רשאית לפרסם וליידע לקוחות ו/או צדדים שלישיים בדבר היותו מנוי של החברה, ובדבר השתייכותו לאחד ממועדוני הלקוחות שלה, אם וככל שהמנוי חבר באיזה מהם.
- 14.6 פרטי המנוי יפורסמו במסגרת שירות מידע לאיתור מספרי טלפון ומען, אלא אם יורה אחרת.
- 14.7 המנוי מודע לכך כי מספר הטלפון שלו יזוהה בכל שיחה/הודעה יוצאת, אלא אם יבקש חסימה בשיחה יוצאת בלבד. חסימה זו ניתנת להסרה לפני כל שיחה, אולם החברה רשאית לגבות תשלום בעד הסרת חסימה (זמנית או קבועה) של זיהוי שנחסם לבקשת המנוי.
- 14.8 בשליחת הודעות SMS ובשיחות למוקדי חירום, מספר הטלפון יהיה גלוי לנמען גם במקרה בו ביקש המנוי שמספרו יהיה חסוי.
- 14.9 כל הודעת דואר אלקטרוני שתשלח מהמערכות של החברה תזוהה לפחות עם כתובת המייל של המנוי, באופן המאפשר לזהותו.
- 14.10 המנוי מאשר כי הוא מודע לכך שבעת גלישה באינטרנט הסלולארי ו/או הורדת יישומים, אפליקציות, תוכנות או שירותים כלשהם מאתרים/ספקים/מקורות שונים ("צדדים שלישיים") באמצעות המכשיר שברשותו, יתכן שפרטי המכשיר האלקטרוניים ודבר שיוכו לשירותי החברה ייחשפו בפני הצדדים השלישיים, ואלה אף עלולים לנטר את מיקומו הגיאוגרפי של המכשיר באותה עת; וכן שהצדדים השלישיים עלולים לשלוח אל המכשיר מעת לעת תכנים שונים. על המנוי לברר מראש עם הצדדים השלישיים אם פעילותו מולם כוללת חשיפת נתוניו לרבות ניטור מקום המכשיר.
- 14.11 המנוי עצמו יהיה רשאי לקבל מהחברה מידע הנוגע אליו, ובכלל זה מידע הנוגע למצב החשבון שלו בחברה, רק לאחר שיהיה בפניו נציג החברה וזהותו תאומת בהתאם לנוהל הזיהוי הנהוג בחברה.
- 14.12 המידע שנמסר, נאסף או הגיע לידי החברה בקשר עם השירותים, ישמש את החברה גם לצורך משלוח דברי פרסומת מטעמה, וכן לצרכי שיווק וסקרים של החברה, שיתוף במבצעים ומתן הטבות והצעות שיווקיות. המנוי רשאי להפסיק לקבל הודעות פרסומיות מסוימות באמצעות פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטית, הודעת דואר אלקטרוני והודעת סמס וכן הודעות בדיוור ישיר. מנוי שאינו מעוניין לקבל פרסומות כאלה יוכל לפנות למוקד השירות של החברה בכל עת ולהודיע לה על כך. בכל מקרה החברה רשאית לשלוח למנוי הודעות בקשר לשירותים שהוא מקבל (כולל, למשל, התראות על סיום חבילה ועל חיובי יתר) והודעות אחרות שמוותר לחברה לשלוח גם ללא הסכמה.
- 14.13 למנוי גישה למידע פרטי של כל המשתמשים במכשירו. באחריות המנוי לוודא כי המשתמשים מודעים ומסכימים לכך.
- 14.14 החברה רשאית למסור או לגלות את פרטי המנוי או מידע אחר הנוגע למנוי שהגיע לידי החברה בקשר עם השירותים, לגורמים רלוונטיים אחרים, בארץ או בחו"ל, במקרים אלו, תוך שמירה על פרטיות המנוי ככל האפשר בנסיבות העניין: לשם גביית תשלומים המגיעים מן המנוי או בעד השירותים שסופקו למנוי באמצעות הרשת, לבעל רישיון אחר או לספק שירותים כאשר המידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבונות; לאחר על פי חובה או סמכות שבדין, או בהתאם להוראות רשות מוסמכת; לפי בקשת המנוי, לאחר שמסר פרטים מזהים, ולמי שהוסמך על ידו לשם כך; לשם תיקון תקלות, בין אם מקורן ברשת ובין אם מקורן אצל ספק השירותים; ולצורך אספקת שירותים באמצעות צדדים שלישיים.
- 14.15 מטעמים טכניים ולצורך מתן השירות, מספר הטלפון ממנו מתקשר המנוי לעולם יהיה מזהה למפעילי התקשורת בישראל (ולעיתים גם בחו"ל) ולגורמים נוספים, ללא קשר לחסימת הזיהוי על ידי המנוי. החברה תאפשר למוקדי שירותי החירום הציבוריים לזהות את מספר הטלפון של המנוי בעת חיוג אליהם, וזאת גם אם ביקש המנוי לשמור על חסיונו של מספר זה או אם ביצעת חסימה זמנית, כדי שבמקרי חירום ניתן יהיה לאתר את המנוי על ידי שירותי חירום ציבוריים, דוגמת מגן דוד אדום, משטרת ישראל וכיבוי אש, במקרי חירום מתאימים, אם הדבר נדרש להגנת המנוי או להגנת רכושו או להגנת אחרים או רכושם.
- 14.16 על המנוי לעדכן את החברה בכל שינוי שיחול בפרטיו על מנת שהחברה תוכל לספק לשירותי החירום הציבוריים גישה אל המנוי.
- 14.17 בזמן נדידה, עשויים לחול חוקים הנוגעים לפרטיות השונים מאלה החלים בישראל.
- 14.18 המנוי מתיר לחברה לבצע עיבוד טכני על תכנים כגון דואר אלקטרוני כדי להתאימם להצגה על המכשיר על מגבלותיו.
- 14.19 החברה רשאית לנקוט באמצעי אבטחה שונים כדי להגן על הרשת. האמצעים יכולים לכלול סינון ובדיקה והמנוי מתיר לחברה לנקוט באמצעים אלה.





- 15.1 התעריפים ושאר החיובים יקבעו לפי תכנית התעריפים (לגבי אותם שירותים שתכנית התעריפים קובעת להם תעריף) ולפי לוח התעריפים הכללי של החברה (לשירותים שאינם קבועים בתכנית התעריפים). על המנוי לבדוק את תכנית התעריפים כדי לקבל פרטים נוספים.
- 15.2 החברה רשאית לקבוע תעריפים חדשים או לעדכן את התעריפים שלה מדי פעם, אלא אם הוראות הדין מונעות זאת, ובכפוף להוראות בתכנית התעריפים של המנוי (אם קיימות). בכל התכניות (גם אלה בהן המנוי מתחייב להישאר מנוי של החברה לתקופה מסוימת) יכולים לפעמים להיות שינויים בתעריפים בגלל נסיבות חיצוניות, כמו הוראות של משרד התקשורת, שינויים בחוקים ותקנות, החלטות של בתי משפט, או שינוי בתעריפים של חברות אחרות. במקרים כאלה תוכל החברה לשנות את התעריפים, כפוף להוראות הדין.
- 15.3 המחיר ותנאי הרכישה של מוצרים ושירותים של צדדים שלישיים (ספקים שונים) הנרכשים באמצעות החברה, קרי: הספק מחייב את המנוי על המוצר או השירות באמצעות חשבון הטלפון של המנוי, וכן של שיחות לחו"ל בחיוב ישיר, נקבעים על-ידי ספקי השירות. על המנוי לברר אותם לפני הרכישה או הזמנת השירות. המנוי מסכים שהחברה תחייב אותו על מוצרים ושירותים כאלה באמצעות חשבון הטלפון שלו.
- 15.4 תעריף משלוח הודעת סמס הינו תעריף לכל הודעה שנשלחה על ידי המנוי ואינו מותנה בקבלתה על ידי הנמען, והוא יחול גם אם הגיעה באופן משובש או חלקי. בשליחת הודעת סמס ארוכה (המכילה למעלה מ- 160/70 תווים - בהתאם לשפה) אזי בחלק מהמכשירים ההודעה תישלח כמספר הודעות משורשרות, כך שמספר התווים בכל הודעה משורשרת מוגבל בעברית, בערבית וברוסית ל- 67 תווים ובאנגלית ל- 153 תווים. החיוב בעבור שליחת ההודעה יהיה בהתאם למספר או סוג ההודעות שנשלחו, בהתאם לתכנית התעריפים של המנוי. אם מתאפשר לקיים שיחת וידאו שהיא שיחה לרשת אחרת, שיחה לחו"ל או שיחה בתעריף מורכב, יתווסף לתעריף שיחת וידאו ברשת גם תעריף השלמה, לפי יעד שיחת וידאו, תעריף השלמה זה יכול להיות שונה מתעריף ההשלמה שחל (אם חל) על שיחות שאינן שיחות וידאו, הוא יהיה תלוי ביעד השיחה ויחול גם אם לא חל תעריף השלמה על שיחה שאינה שיחת וידאו.
- 15.5 תעריפי החברה הקבועים לפי משך שיחה נקובים בש"ח לדקה ונמדדים ביחידות זמן של שניה אחת.
- 15.6 תעריף דקת שיחה, או תעריף משלוח הודעת סמס, לפי המקרה והענין, אינו חל בחיוב לשירותי פרימיים, מספרים מיוחדים, כוכביות וכיו"ב, וכן בחיוב אל מנויי מפעילים סלולאריים ברשות הפלשתיאית. תעריפים אלה ניתן לקבל במוקד השירות של החברה וכן באתר האינטרנט של החברה.
- 15.7 התשלום בעד צריכת דאטה (גלישה באינטרנט הסלולארי) יהיה על פי חבילת הגלישה אותה רכש המנוי. מנוי אשר לא רכש חבילת גלישה יחויב בתעריף גלישה מזדמנת.
- 15.8 מידע עדכני אודות תעריפי החברה ניתן לקבל באמצעות פניה למוקד שירות הלקוחות של החברה, או באתר האינטרנט שלה.
- 15.9 החברה רשאית לחייב מנוי בגין החלפה, מעבר ושינוי תוכניות, מסלולים ו/או חבילות. גובה החיוב ישתנה מעת לעת כפי שמפורסם באתר האינטרנט של החברה.
- 15.10 תעריפי ומחירי החברה המצויים בחוזים ובהסכמי ההתקשרות כוללים את המע"מ.
- 15.11 תעריפי החברה הקבועים לפי היקף צריכת הדאטה נקובים בש"ח ל- 1MB. צריכת נפח הנמוך מ- 1MB תעוגל כלפי מעלה.
- 15.12 תעריפי החברה ניתנים לעדכון מעת לעת כמפורט בהסכם ובכפוף להוראות רישיון החברה.

## 16 חשבון המנוי

- 16.1 החברה תפיק ותשלח למנוי, מעת לעת, את חשבון המנוי אשר יפרט את החיובים עבור השירותים בגין מחזור החיוב האחרון שהסתיים ו/או תקופות חיוב קודמות, לרבות סך כל החיובים בגין ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה.
- 16.2 חשבון המנוי יכלול ויפרט את כל הפרטים והנתונים הנדרשים לפי הוראות הרישיון והוראות כל דין.
- 16.3 זיכוי המגיע למנוי מהחברה יתבצע בחשבון המנוי התכופ, מיד לאחר שנקבעה על-ידי החברה זכאותו של המנוי לזיכוי כאמור.
- 16.4 חשבון המנוי ישלח למנוי באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני אשר מסר המנוי לחברה, או בכל אמצעי אחר עליו יוסכם בין המנוי לבין החברה.
- 16.5 לבקשת המנוי, תפיק החברה למנוי פירוט שיחות. האמור לעיל בסעיף 15.4 להסכם התקשרות זה באשר לאופן משלוח חשבון המנוי יחול גם לגבי אופן משלוח פירוט השיחות למנוי. החברה תהיה רשאית לגבות מהמנוי תשלום סביר בעד הפקת ומשלוח פירוט השיחות.
- 16.6 החברה תהיה רשאית להפיק ו/או לשלוח למנוי את חשבון המנוי ו/או את פרוט השיחות (לרבות כל נספח) באמצעות צד שלישי הפועל מטעמה ו/או עבורה.
- 16.7 המנוי אחראי למכשיר מהרגע שחובר לרשת החברה. גם אם יתנתק המנוי מן הרשת, יפגע במכשיר, יאבד אותו או שהמכשיר יגנב, עדיין יהיה המנוי חייב לשלם את יתרת התשלומים עבור השירותים שנצרכו באמצעות המכשיר, אם לא סיים לשלם. מנוי המשלם עבור המכשיר בתשלומים באמצעות החשבון החודשי וההסכם לקבלת שירותים מן החברה בוטל מכל סיבה שהיא, חייב להמשיך ולשמור בתוקף את אמצעי התשלום שנתן לחברה עבור תשלום החשבון החודשי, על מנת שהחברה תוכל להמשיך ולגבות ממנו את התשלומים שטרם שולמו.
- 16.8 כמו כן, ככל שלא יפצע תשלום חודשי כלשהו עבור הציוד שרכש המנוי מן החברה בעסקת תשלומים, החברה רשאית להעמיד את יתרת התשלומים העתידיים שטרם הגיע מועד פירעונם לפירעון מיידי בתשלום אחד אשר יצורף לחוב המנוי.
- 16.9 כל תשלום חודשי יישא מע"מ בשיעור שיחול, אם וככל שיחול, במועד הנפקת החשבונית.
- 16.10 התשלום עבור המכשיר אינו כולל שירות ותחזוקה למכשיר. מנוי שרכש מכשיר חדש יהנה מאחריות יצרן לפי חוק.

## 17 חיוב יתר



17.1 במקרה שהמנוי יהיה סבור שהחברה חייבה אותו ביתר רשאי המנוי לפנות לחברה בכל עת בתלונה כי נגבה ממנו חיוב יתר. התקבלה תלונה כאמור תברר החברה את התלונה ותודיע למנוי בכתב, לתיבת הדוא"ל שלו, בתוך 14 ימי עבודה, את ממצאי הבדיקה והפעולות שתנקוט. עם זאת החברה רשאית להשיב על לא יותר מחמישה אחוזים מהפניות שקיבלה בחודש, בתוך 30 ימי עבודה. דחתה החברה את תלונה, במלואה או בחלקה, יצורפו להודעה הנימוקים לדחייה. מצאה החברה כי אכן גבתה מן המנוי חיוב יתר, תשיב החברה את חיוב היתר לפי סעיף 17D13(א)(2) לחוק הגנת הצרכן.

## 18 פירעון חשבון המנוי

- 18.1 המנוי ישלם לחברה את הסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי באמצעות כרטיס אשראי ו/או באמצעות הוראת קבע לחיוב חשבון, כפי שיקבע על ידי החברה לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 18.2 על המנוי לדאוג לכך שאמצעי התשלום שמסר לחברה יכובד על ידי הבנק או חברת האשראי. אספקת השירותים מותנית באישור אמצעי התשלום הנ"ל על ידי הבנק או חברת האשראי של המנוי. כל עוד לא ינתן האישור יתכן שהחברה תימנע מלספק למנוי את השירותים, כולם או חלקם או תגביל את גישתו של המנוי אליהם.
- 18.3 אם לא אושרה או בוטלה הוראת הקבע או אם בוטל כרטיס האשראי של המנוי, או אם חל שינוי אחר בפרטי אמצעי התשלום, על המנוי להודיע לחברה על כך ולדאוג באופן מיידי לאמצעי תשלום חליפי. על המנוי לוודא שההרשאה לשימוש באמצעי התשלום שמסר לחברה תישאר בתוקף כל עוד המנוי קיים ברשת החברה וכל עוד קיימים לחובתו של המנוי תשלומים שטרם נפרעו.
- 18.4 החברה רשאית לדרוש מן המנוי פיקדון או ערובה להבטחת התחייבויותיו לפי הסכם זה. עד שלא ימסור המנוי את הפיקדון או הערובה, או אם יתברר לחברה שהפיקדון או הערובה אינם בתוקף, רשאית החברה להגביל את גישת המנוי לשירותים, כולם או חלקם. אם המנוי יפר את ההסכם החברה תהיה רשאית לממש את הערובה על-פי הוראות כל דין.
- 18.5 החברה תחזיר למנוי את הפיקדון או הערובה שהפקיד לאחר תום הסכם זה בתנאי שמילא את כל התחייבויותיו לפי ההסכם. בכל מקרה, החברה לא חייבת להחזיר למנוי את הערובה לפני שעבר חודש ימים מהמועד בו הופסקו השירותים.
- 18.6 החברה רשאית להגביל את גובה החוב שמוותר למנוי לצבור בחשבונו. החברה שומרת לעצמה את הזכות לנתק את השירותים למנוי אם יחרוג ממגבלה זו.
- 18.7 שינוי אמצעי תשלום על-ידי המנוי יהיה כפוף להסכמה מראש של החברה.

## 19 ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה

- 19.1 כל תשלום, או חלק של תשלום שלא ישולם על-ידי המנוי לחברה במועד שנקבע לתשלום, ישא ריבית פיגורים והפרשי הצמדה, וזאת החל מהמועד לתשלום ועד למועד התשלום בפועל.
- 19.2 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 הסכום הנקוב. מידע אודות שיעור ריבית הפיגורים ניתן לקבל באמצעות פניה למחלקת השרות של החברה בטלפון שמפרו: \*0100. מידע זה אף מפורסם באתר האינטרנט של החברה.
- 19.3 החברה תחייב את המנוי בתשלום הוצאות גביה בגין כל תשלום שלא ישולם על-ידי המנוי לחברה במועד לתשלום, ובלבד שחלפה ארבעה עשר (14) ימים לפחות מהמועד לתשלום, למעט במקרה של אי תשלום מחמת סירוב בנק או חברת כרטיסי אשראי לשלם חיוב שניתנה לחברה הרשאה לגבותו, שאז תחייב החברה את המנוי בתשלום הוצאות גביה מיד עם קבלת סירוב כאמור. במידה וסירוב כאמור יהיה כרוך בעלויות יחולו עלויות אלה על המנוי. שיעור הוצאות הגביה יהיה עד עשרה אחוזים (10%) מסכום החוב של המנוי לחברה (בתוספת מע"מ) ובכל מקרה לא פחות מחמישים (50) ש"ח (בתוספת מע"מ). לעניין זה, "הוצאות גביה" - לרבות טיפול משפטי שמבצעת החברה או מי מטעמה ו/או עבודה לשם גביה חוב קודם פניה לערכאות שיפוטיות. להסר ספק, במידה והחברה תידרש לפתוח בהליכים משפטיים נגד המנוי בגין אי תשלום, הליכים אלה יהיו כרוכים בהוצאות נוספות שיחולו על המנוי לבדו.

## 20 פטור מאחריות; הגבלת אחריות

- 20.1 החברה, עובדיה, וכל הבאים מטעמה לא ישאו באחריות נזיקת או חוזית לכל נזק, חוץ מנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת השירותים או הפסקתם, ונזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של החברה, עובדיה או הבאים מטעמה.
- 20.2 החברה, עובדיה, וכל הבאים מטעמה לא ישאו באחריות במקום שחל פטור לגבי אחריות מכוח סעיף 41 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982. פטור זה חל על: נזק שנגרם עקב אי אספקת השירותים, השהייתם, הגבלתם, או הפסקתם, כתוצאה מפעולות מכוונות של החברה שדרושות לשם ביצוע פעולת בזק או מתן שירות בזק; ונזק שנגרם עקב טעות במתן שירות בזק, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, מסירת מסר בזק למען בלתי נכון או רישום מוטעה במדריך מנויים או בפרסום אחר של החברה (אלא אם הנזק נגרם ברשלנות חמורה) או במקום שבו נגרם הנזק עקב הפעלת אמצעים למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור ההונאה והפסקתה.
- 20.3 כמו-כן, החברה, עובדיה וכל הבאים מטעמה לא ישאו בכל אחריות לכל נזק שייגרם כתוצאה מנסיבות מעבר בשליטתה, ובכלל זאת כוח עליון, מגיפות, אש, מלחמה, פעולות חבלה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים לאספקה של ציוד חיוני למערכת, מעשה או מחדל של ספק תקשורת אחר או מגבלות שהוטלו על-ידו, חוקים, תקנות או צווים ממשלתיים, מגבלות הרשת שאין בהן כדי חריגה מתנאי הרישיון, מגבלות צבאיות או ביטחוניות, אמצעים למניעת הונאה, או עילות אחרות שאינן בשליטתה של החברה, הכל בכפוף לכך שהמקרים האמורים אינם בשליטתה של החברה ושעל-אף מאמצים סבירים אין באפשרות החברה לעמוד בהתחייבויותיה.
- 20.4 מבלי לגרוע מהאמור נזכיר כי איכות השירות וקיומו מושפעים מאופי הקשר והתווך הסלולארי של הרשת המארחת, וכן מגורמים שאינם בשליטת החברה או הרשת המארחת, כגון חסימות, תקלות ברשתות אחרות אליהן מחוברת הרשת המארחת, תנאי מזג אוויר, קשיים ברישוי אתרים והקמתם וכדומה.
- 20.5 מסיבות טכניות שונות חלק מהנתונים המועברים באמצעות הודעות סמס, כמו גם קישורים לאינטרנט הסלולארי וכיוצא בזה, אינם מגיעים ליעדם, מאחרים להגיע או מגיעים כשהם משובשים. החברה עושה כמיטב יכולתה למנוע תקלות אלה אולם אינה מבטיחה שירות ללא תקלות.



- 20.6 שירותי הגלישה באינטרנט של החברה מושפעים אף מזמינות ואיכות הקישוריות לרשת האינטרנט, הן ברמת התשתית והן ברמת ספק האינטרנט אשר מספק את הקישוריות. מהירויות גלישה/העברת נתונים בפועל באמצעות המכשיר מתעדכנות מעת לעת ובאזורים שונים והינן כפופות לתמיכת הרשת המארכת, לאזורי הכיסוי שלה, וכן לגורמים נוספים.
- 20.7 אין באמור בסעיף זה לעיל בכדי לגרוע מכל חסינות שהוענקה ו/או תוענקה לחברה על-פי כל דין.

## **21 אחראי לטיפול בתלונות הציבור**

- 21.1 החברה מינתה אחראי לטיפול בתלונות הציבור ["אחראי לתלונות הציבור"] שתפקידו הם לברר תלונות של מנויים, לרבות מי שמבקש לקבל את השירותים, בנוגע לשירותים, וכן לברר תלונות של מנויים בנוגע לחשבונות שהגישה החברה ולהכריע בהן.
- 21.2 האחראי לתלונות הציבור ישיב בכתב לתלונות כאמור שהתקבלו בכתב.
- 21.3 האחראי לתלונות הציבור פועל על-פי מדיניות החברה והחברה מעניקה לו את כל הסיוע הנדרש לו למילוי תפקידו.
- 21.4 המנוי יהיה רשאי להגיש תלונה כאמור לאחראי לתלונות הציבור ובלבד שהתלונה תשלח אליו באחד מן האמצעים הבאים:
- (א) בדואר אלקטרוני: pnio2@2.tel ;
- (ב) בפקסימיליה: 077-677-0001 ;
- (ג) בדואר: משכית 22, הרצליה.
- 21.5 כל חילוקי דעות שיתגלעו בין החברה לבין המנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם התקשרות זה, יועברו לביורור אל האחראי לתלונות הציבור.
- 21.6 מובהר בזאת, כי אין בפניה אל האחראי לתלונות הציבור כאמור לעיל בסעיף זה, כדי למנוע מהמנוי או מהחברה להביא את עניינם מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך, או כדי לגרוע מסמכות החברה לפעול על-פי הוראות רישיונה לעניין הפסקת השירותים או ניתוקם בשל הפרת תנאי ההתקשרות.

## **22 התחייבויות המנוי וחבילות**

- 22.1 המנוי מתחייב כי במסגרת השימוש במכשיר הוא ינהג בתום לב ובדרך מקובלת, יעשה שימוש הוגן בשירותי התקשורת, ולא יעשה או יפעל בכל דרך המהווה או עשויה להיחשב כשימוש לרעה.
- 22.2 חבילת ללא הגבלה מתייחסת לשימוש בישראל בלבד, והיא מותנית בשימוש אישי סביר והוגן, בתום לב ובדרך מקובלת. אין לחבר את המכשיר למרכזית מחשב, מכונת רשימת תפוצה, תוכנות חיצוניות וכיוב'.  
22.3 שימוש אישי לא כולל: (א) שימוש מסחרי/פוליטי כגון: טלמרקטינג, סקרים, הפצת מסרים, הפניית שיחות ליעדים אחרים, הצבעות, מועדוני לקוחות וכיוצא באלה, שימוש פרסומי, קידום מכירות, שיווק ומסרי פרסום; (ב) שימוש שיש בו כדי להעניק שירות לזולת; (ג) שימוש באופן לא ישיר לרבות באמצעות אתרי WEB; (ד) ניצול לרעה על פי הקשר הדברים; החברה רשאית להוסיף מגבלות על שימוש אישי בהודעה מראש.
- 22.4 מבלי לגרוע מן המפורט לעיל, יראו שימוש העולה על 3,000 שיחות לנמענים שונים במחזור חיוב אחד, או שיחה בודדת הנמשכת מעל 40 דקות, או שיגור כמות העולה על 3,000 סמסים, במחזור חיוב, כשימוש שאינו אישי, סביר והוגן.
- 22.5 במקרה של שימוש שאינו אישי, הוגן וסביר, או במקרה של שימוש החורג מן המגבלות המתוארות לעיל, יחוייב המנוי בשימושים על פי המחירים הנהוגים עבור השימוש החורג באותה עת, כפול הכמות הכרוכה בגין אותו שימוש חורג. בנוסף, במקרה כזה, תהיה החברה רשאית להפסיק את השירותים למנוי או להגבילם, לרבות ניתוק שיחה שמישכה עלה על 40 דקות.
- 22.6 שיחות ללא חיוב למוקד השירות וכן שיחות לשירותי חירום לא יכללו במנין שיחות/הודעות הנ"ל.
- 22.7 החבילות לא חלות שיחות וידיאו, שיחות ומשלוח הודעות ליעדי שירותים, משחקים, כוכביות, מספרים מיוחדים וכיוב', עליהם חל התעריף הייחודי הקיים בהם, לפי העניין. כמו כן מחיר החבילה לא כולל תשלומים לרשתות הפועלות ברשות הפלסטינאית [ג'וואל, פלטל, פלסל] ולמפעילים בינלאומיים.
- 22.8 עם ההצטרפות לחבילה יבוטלו כל התנאים/הטבות/הנחות שניתנו למנוי על פי תוכניות/חבילות קודמות או מסלולים קודמים אליהם שוייך בעבר.

## **23 תנאי ההתנתקות משירותי החברה ותנאי הפסקת ההתקשרות והשירותים**

- 23.1 המנוי רשאי בכל עת לבטל את ההתקשרות בינו ובין החברה ולהביא להפסקת השירותים, באמצעות פניה לחברה באחד מן האמצעים הבאים:
- (א) בטלפון: \*0100 ;
- (ב) בדואר אלקטרוני: service@2.tel ;
- (ג) בפקסימיליה: 077-677-0001 ;
- (ד) בדואר: משכית 22, הרצליה.
- 23.2 הודעה הביטול תכלול שם ומספר תעודת זהות של המנוי. בקשה בע"פ תכלול פרט מזהה נוסף עליו הוסכם במועד ההתקשרות, אם הוסכם.
- 23.3 למנוי ישיב להתנתק משירותי יערך חשבון סופי במחזור החיוב העוקב אשר ישלח אליו בחשבונית התכופה הבאה.
- 23.4 ניוד מספר הטלפון (הקו) ייחשב כהודעת המנוי על הפסקת ההתקשרות.





- 23.5 ניתן לבצע הפסקה זמנית של השירותים, אחת לשנה, לתקופה שבין 30 ל-90 ימים. הפסקה כאמור תפסיק כל שירות נוסף המקושר לשירות המופסק זמנית, במידה וקיים. הפסקת השירות והחיוב בגינו תבוצע במועד בו נקב המנוי בהודעתו, ואם לא נקב במועד - תוך יום עבודה אחד ממועד קבלת ההודעה, וזאת לאחר שהחברה ויודאה את אמינות ההודעה. אין בהפסקת השירות כדי לגרוע מחובת המנוי לשלם את חובותיו בהתאם להסכם ההתקשרות. החברה תחדש את השירותים שהופסקו כאמור בהוראה זו בתום תקופת הפסקת השירות, ללא כל צורך בהודעה מוקדמת מצד החברה. אם המנוי יבקש מן החברה, בהודעה בכתב, לחדש את השירותים שהופסקו באופן זמני לבקשתו, וזאת לפני תום תקופת הפסקת השירות, החברה תחדש את השירותים לא יאוחר מיום עבודה אחד שלאחר מועד מסירת הודעת המנוי.
- 23.6 המנוי רשאי לסיים ולנתק באופן קבוע כל שירות משירותי החברה, אלא אם כן הוסכם אחרת באופן ספציפי. ניתוק השירות והפסקת החיוב בגינו יבוצעו במועד בו נקב המנוי בהודעתו, ואם לא נקב במועד - תוך יום עבודה אחד ממועד קבלת ההודעה וזאת לאחר שהחברה ויודאה את אמינות ההודעה. אין בניתוק השירותים כדי לגרוע מחובת המנוי לשלם את חובותיו בהתאם להסכם ההתקשרות. החשבון הסופי יישלח אל המנוי בתוך חודשיים ממועד ניתוק השירות. ניתן לנתק את כלל השירותים ולבטל את הסכם ההתקשרות כליל. סיום ההתקשרות והפסקת החיובים יבוצעו במועד בו נקב המנוי בהודעתו, ואם לא נקב במועד - תוך יום עבודה אחד ממועד קבלת ההודעה, וזאת לאחר שהחברה ויודאה את אמינות ההודעה. החשבון הסופי יישלח אל המנוי בתוך חודשיים ממועד סיום ההתקשרות. כשההתקשרות תסתיים, כלל השירותים ינותקו. אין בכך לגרוע מחובת המנוי לשלם לחברה את חובותיו, ואם תכנית התעריפים של המנוי כוללת התחייבות לתקופת זמן מינימלית של חיבור לרשת, גם את התשלומים שחלים עקב סיום מוקדם של תכנית התעריפים.
- 23.7 המנוי רכש/שכר ציוד מן החברה, והוא משלם עבורו באמצעות החשבון החודשי, על המנוי להוסיף ולשמור את אמצעי התשלום שנתן לחברה בתוקף עבור תשלום החשבון החודשי, על מנת שהחברה תוכל להוסיף ולגבות מן המנוי את התשלומים עבור הציוד שטרם שולמו.
- 23.8 החברה תהיה רשאית לבטל את ההתקשרות ולהפסיק לספק למנוי את השירותים, כולם או מקצתם, באופן זמני או קבוע, אם המנוי לא שילם במועד תשלום שהוא חב בו עבור שירות שקיבל מהחברה, אם קיים חשש סביר למעשה הוואה באמצעות ציוד הקצה של המנוי או באמצעות מאפייניו של ציוד הקצה, אם המנוי הוכרז כפושט רגל או מונה לו נאמן בפשיטת רגל, אם מונה לו כונס נכסים זמני או קבוע, מפרק זמני או קבוע, במקרה של פטירה, או בכל מקרה אחר שהחברה מחויבת או רשאית לעשות כן על-פי הרישיון ו/או הדין.
- 23.9 במקרה של חשד לשימוש לא חוקי במכשיר/כרטיס, לפי הפרמטרים הנהוגים על ידי החברה, ינותק השירות.
- 23.10 החברה תהיה רשאית להאט את קצב העברת הנתונים של המנוי לפי שיקול דעתה הבלעדי בכל אחד מהמקרים הבאים: (1) המנוי עשה שימוש לא הוגן או אפשר לאחר לעשות או לפעול בכל דרך המהווה או העשויה להיחשב כשימוש לרעה; (2) המנוי עושה שימוש בשירותים בהיקף העולה על פי שלוש מהכמות הממוצעת של מנוי החברה מאתו סוג; (3) היקף או אופן השימוש של המנוי בשירותי התקשורת של החברה מפריע לפעילות הרשת ו/או למשתמשים אחרים ברשת; (4) המנוי משתמש בשירותי התקשורת למטרות של שימוש בתוכנות שיתוף קבצים ו/או תכנים בין משתמשים שונים.
- 23.11 החברה זכאית לנתק מכשיר שגורם הפרעה במתן שירותים למנויים אחרים ו/או לפעילות רשת הרט"ן.
- 23.12 במקרה של אי פירעון חשבון תהיה החברה רשאית לנתק את כל הקווים שברשות המנוי, או כל חלק מהם, וזאת גם במקרה בו נחתמו טפסי הצטרפות נפרדים לכל אחד מהם, ואפילו אם נמסרו הוראות לחיוב נפרדות.
- 23.13 החברה רשאית לנתק או להגביל זמנית את השירותים, כולם או מקצתם, בשל פעולות תחזוקה, הפרעה במתן שירותי בזק לאחר או בעתות חירום או מסיבות של ביטחון לאומי, והכל בכפיפות לתנאי הרישיון והחוק.
- 23.14 החברה מתחייבת כי במהלך ביצוע בקרה, תחזוקה וטיפול בתקלות היא תפעל לצמצום במידת האפשר של פגיעה, ככל שתאה, ברצף ובטיב השירותים.

## 24 האופן שבו יכול מנוי לבטל את ההתקשרות

- 24.1 לקוח שהינו "צרכן" בהתאם לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן"), רשאי לבטל "עסקה ברוכלות" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, באמצעות פניה בכתב שתמסר לחברה כאמור להלן: (א) בעסקת מתן שירות שהינה עסקה מתמשכת - תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו; (ב) בעסקת מתן שירות שאינה עסקה מתמשכת - תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם, ובלבד שטרם הוחל במתן השירות; (ג) בעסקת מכירת טובין - תוך 14 ימים מיום מסירת הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם.
- 24.2 לקוח שהינו אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש (כהגדרתם בחוק הגנת הצרכן), רשאי לבטל עסקה ברוכלות באמצעות פניה בכתב שתמסר לחברה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, או מיום מסירת הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם. הלקוח עשוי להידרש להציג תעודה המוכיחה כי הינו אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש.
- 24.3 בעסקת מכירת טובין - הלקוח ישיב לחברה את הטובין נושא העסקה במקום שבו נמסרו ללקוח וחברה תשיב ללקוח את התמורה ששילם בעד ובלבד שהטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש. בעסקת מתן שירות שהינה עסקה מתמשכת והוחל במתן השירות - הלקוח ישלם לחברה את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו וכן ישיב לחברה טובין שקיבל לצורך מתן השירות (ככל שקיבל).
- 24.4 לקוח שהינו "צרכן" בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, רשאי לבטל "עסקת מכר מרחוק" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, באמצעות פניה בכתב שתמסר לחברה כאמור להלן: (א) בעסקת מתן שירות שהינה עסקה מתמשכת - תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו; (ב) בעסקת מתן שירות שאינה עסקה מתמשכת - תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם, ובתנאי שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן; (ג) בעסקת מכירת טובין - תוך 14 ימים מיום קבלת הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם.



- 24.5 לקוח שהינו אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש (כהגדרתם בחוק הגנת הצרכן), רשאי לבטל עסקת מכר מרחוק באמצעות פניה בכתב שתמסר לחברה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, או מיום מסירת הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין חברה ללקוח, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית. הלקוח עשוי להידרש להציג תעודה המוכיחה כי הינו אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש.
- 24.6 החברה תשיב ללקוח בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הלקוח ובלבד שהטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש. בעסקת מכירת טובין - הלקוח ישיב לחברה את הטובין נושא העסקה במקום שבו נמסרו ללקוח (ככל שנמסרו).
- 24.7 בעסקת מתן שירות שהינה עסקה מתמשכת והוחל במתן השירות - הלקוח ישלם לחברה את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו וכן ישיב לחברה טובין שקיבל לצורך מתן השירות (ככל שקיבל).
- 24.8 החברה רשאית לגבות מהלקוח דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר הטובין/ערך השירות או 100 ש"ח, לפי הנמוך מביניהם, אלא אם כן בוטלה ההתקשרות עקב: (א) פגם בטובין; (ב) אי התאמה בין הטובין/השירות לבין הפרטים שנמסרו ללקוח; (ג) אי אספקת הטובין או השירות במועד שנקבע לכך בהתקשרות; או (ד) בשל כל הפרה אחרת של ההתקשרות בידי חברה.
- 24.9 ביטול עסקה שאינה מוגדרת כעסקת רוכלות או כעסקת מכר מרחוק לפי חוק הגנת הצרכן, ואשר עליה חלות תקנות חוק הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010 תתאפשר בהתאם ובכפוף לתנאים הבאים:
- 24.10 בעסקת מכר טובין - (א) המחיר ששולם בעד הטובין עולה על 50 ש"ח; (ב) העסקה בוטלה בתוך 14 ימים מיום קבלת הטובין; (ג) הטובין הוחזרו לחברה באריזתם המקורית; (ד) הטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש בידי הלקוח (חיבור הטובין לחשמל ייחשב לעניין זה שימוש בטובין); ו- (ה) הלקוח הציג חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה המעידים על עצם ביצוע העסקה או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.
- 24.11 בעסקת מתן שירות - (א) העסקה בוטלה בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו ואף אם העסקה היא לתקופה קצובה; ו- (ב) הלקוח הציג את חשבונית העסקה.
- 24.12 חברה רשאית לגבות מהלקוח דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר הטובין/ערך השירות או 100 ש"ח, לפי הנמוך מביניהם וכן דמי סליקת אשראי, ככל שנגבו מחברה בעד סליקת כרטיס האשראי בעסקה שבוטלה.
- 24.13 מובהר בזאת כי הוראות סעיף זה מהוות תמצית של הוראות חוק הגנת הצרכן והתקנות מכוחו ובכל מקרה של סתירה בין האמור בסעיף זה לבין הוראות חוק הגנת הצרכן, אזי הוראות חוק הגנת הצרכן יגברו.
- 24.14 כמו כן מובהר כי אין באמור בסעיף זה ו/או בחוק הגנת הצרכן כדי לגרוע מזכויותיה של חברה מכח חוק הגנת הצרכן ו/או מכח כל דין.
- 24.15 בכל מקרה על המנוי לשלם את התשלום עבור השירותים שנצרכו עד מועד הביטול.
- 24.16 אם לא צוין מועד אחר בהודעה, ביטול על פי הודעה שנמסרה בעל פה יבוצע תוך 3 ימי עבודה מקבלת הבקשה. במקרה של משלוח הודעת ביטול באמצעות דואר רשום ייכנס הביטול לתוקף תוך 6 ימי עסקים. ביטול על פי הודעה שנמסרה בכתב יבוצע תוך יום עבודה אחד, באם לא צוין אחרת בהודעה.

**אנו ב-2Tel רוצים להודות לך על שבחרת בנו כספק הסלולר שלך, ומאחלים לך שימוש**

**יעיל ומהנה בשרותי התקשורת שלנו!**