



הוראה לחיוב חודשי בכרטיס אשראי

לקוח יקר, תוכל לבטל את הרשאתך בהודעה בכתב אלינו, ובלבד שתמציא אמצעי תשלום חלופי, אשר יאושר על ידינו. הביטול יכנס לתוקף לאחר 4 ימי עבודה מעת מועד אישור אמצעי התשלום החלופי כאמור. כמו כן הביטול לא יחול על חיובים מכל מין וסוג שהוא שקדמו למועד כניסת הביטול לתוקף ו/או על חיובים שנוצרו עקב הפסקת ההתקשרות. לתשומת ליבך הרשאה זו תהא בתוקף גם לחיוב כרטיס חיוב חלופי שיינתן לנו.

הוראה לחיוב חודשי באמצעות כרטיס אשראי

הנני הח"מ, נותן לכם בזאת הרשאה מתמדת בלתי מוגבלת בזמן ו/או בסכום לחייב, מפעם לפעם, את כרטיס החיוב שפרטיו מופיעים מטה או כרטיס חלופי שיינתן על ידי בכל חיובי הלקוח ו/או בכל המוצרים ו/או בכל החיובים בגין השירותים מכל סוג שהוא שיחויבו ו/או יינתנו על ידי סלקום ישראל בע"מ ו/או על ידי סלקום תקשורת קווית ש.מ. ו/או 013 נטוויז'ן בע"מ ו/או אלו שהתחייבתי לשאת בחיובי הלקוח בגינם, כפי שאלה עולים מהרשומות ו/או מהתייעוד ו/או מהמערכות שבידיכם ו/או כל החיובים אשר שהועברו לכם, בין השאר, על ידי ספקים מוסדרים. הרשאה זו חלה על כל חיוב או עסקה שתבוצע על ידי מי מבעלי הקו ו/או מי מטעמם ביחד או כל אחד לחוד לרבות עסקאות רכישה ו/או המשך, כפי שיופיעו ברישומי סלקום.

שם בעל הכרטיס	תעודת זהות	סוג הכרטיס	רחוב ומספר בית	
ישוב ומיקוד	מספר כרטיס	בתוקף עד	קוד CVV	חשבון לקוח לחיוב (למילוי ע"י נציג)
			תאריך	חתימת הלקוח (חותמת במקרה של תאגיד)

לתשומת לבך, להוראה לתשלום באמצעות הוראת קבע, יש למלא את טופס הוראה לתשלום באמצעות הו"ק.

תנאים כלליים להתחברות לרשת סלקום (גרסה 34 - מאי 2013)

- 1. כללי**
- 1.1. בהסכם זה תהיה למילים ולביטויים שלהלן המשמעות הרשומה בצידם, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.
- "דקת זמן אויר סלקום"** - דקת שיחה המתחילה ברשת הסלולרית של סלקום בישראל ומסתיימת אצל מנוי סלקום ברשת סלקום בישראל.
- "דקת זמן אויר"** - דקת שיחה המתחילה בתוך הרשת הסלולרית של סלקום בישראל ומסתיימת ברשת מפ"א או מפעילי רט"ן בישראל.
- "חיובי לקוח"** - חיוב בגין כל השירותים והמוצרים שיוזמנו על ידי הלקוח ו/או צד ג' מעת לעת, לרבות חיוב בגין שירותי רט"ן ו/או שירותים ומוצרים שאינם רט"ן, תשלומים קבועים, עמלות (לרבות בגין פעולות חיבור וניתוק קווים ו/או מכשירים ו/או שירותים, שינוי מסלול התעריפים, שינוי שירותים הניתנים ללקוח, העברת שיוך מב"לים, שירותי מנהלה נוספים וכו'), חיובים בגין רכישת מוצרים, שירותים נלווים, שירותי ערך מוסף והכל על פי ההסכם הספציפי עם הלקוח, באם תקף, או על פי מחירון סלקום או מחירון צד ג', התקף אותה עת - לפי העניין, כפי שיעודכנו 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.
- "סלקום"** - סלקום ישראל בע"מ.
- "הפסקת שירות"** - הפסקה מוחלטת של השירותים.
- "לקוח"** - מי שהתקשר עם סלקום על פי הסכם זה.
- "ניתוק שירות"** - הפסקה זמנית של השירותים.
- "ספק"** - כל גורם, זולת סלקום, בישראל או בחו"ל, שיספק ללקוח שירותים ו/או מוצרים כלשהם, באופן ישיר ו/או באמצעות סלקום ו/או באמצעות כל גורם אחר, לרבות מפעילי תקשורת, זכיינים ובעלי רשיונות מכל סוג שהוא, ספקי גישה, תוכן, שירותים, יישומים ומסחר אלקטרוני.
- "ספק מוסדר"** - ספק שהתשלום בגין שירותיו ו/או מוצריו נגבה מהלקוח במסגרת חיובי הלקוח.
- "רשיון החברה"** או **"הרשיון"** - נוסחו העדכני של רשיון כללי לסלקום ישראל בע"מ למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן) הניתן לעיון באתר משרד התקשורת.
- "רשת"** - כל המערכות לרבות מערכת הרט"ן, בהן נעשה שימוש לצורך אספקת השירותים.
- "השירותים"** או **"השירות"** - שירותי הרט"ן ו/או השירותים הנלווים ו/או שירותי ערך מוסף, ו/או המוצרים ו/או כל שירות אחר גם אם אינו שרות רט"ן או קשור אליו שיינתן בישראל או בחו"ל על ידי סלקום ו/או על ידי ספק, כולם או חלקם, לפי העניין.
- "תשלומים מיוחדים"** - כל סוגי התשלומים המיוחדים לרבות ולשם הדוגמא בלבד תשלומים בגין שירותי מידע ותוכן ו/או שירותי מסחר נייד ו/או שירותי פרמייום ו/או השתתפות בתחרויות, משחקים ופעילות אינטראקטיבית בכל אמצעי שהוא לרבות באמצעות שירותים קוליים ו/או שירותי גלישה ו/או קבלת ו/או משלוח הודעות SMS ו/או MMS.
- "תשלומים קבועים"** - תשלומים שאינם מותנים בשימוש בפועל בשירותים ו/או במוצרים, כגון דמי מנוי חודשיים, תשלום חודשי עבור חבילת שירותים, תשלום חודשי קבוע בגין קבלת שירות מסוים וכל תשלום אחר כפי שסוכם בין הצדדים.
- 1.2. מילים וביטויים אחרים בהסכם זה, ככל שלא הוגדרו בסעיף 1.1 או להלן, תהא להם המשמעות הקבועה להם בהוראות הרשיון ו/או הדין. כתיבת הסכמי סלקום בלשון זכר הינה לשם הנוחות, והכוונה, כמובן, גם ללשון נקבה.
- 1.3. הלקוח מצהיר ומתחייב בזה כי יביא לידיעת צד שלישי כלשהו העושה שימוש קבוע או מזדמן במכשיר (להלן: **"המשתמש"**) את הוראות הסכם זה ויתנה את השימוש בהסכמת המשתמש לכל ההוראות הנוגעות לו בהסכם זה.
- 1.4. המנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהסמיכו לכך, מוסמך להורות לסלקום לשנות את הוראות הסכם זה. בחתימתו על הסכם זה מסכים הלקוח לכל שינוי בהסכם בעקבות הוראה כאמור.
- 1.5. במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם לבין הוראות הרשיון לעניין זה, יגברו הוראות הרשיון.
- 1.6. הלקוח רשאי לפנות אל נציב התלונות של סלקום בכל עניין הנוגע לשירות ו/או לחשבונות שהגישה סלקום ללקוח. מענו של נציב התלונות הוא רח' הגביש 10, נתניה. סלקום תודיע על שינוי במענו של הנציב ובדרכי התקשורת אליו באתר האינטרנט של סלקום.
- 1.7. נציב התלונות יהיה מוסמך מטעמה של סלקום לברר עם הלקוח חילוקי דיעות שיתגלו בין הצדדים בכל הנוגע לפירושו ו/או לביצועו של הסכם זה. אין באמור לעיל כדי למנוע מהלקוח ו/או מסלקום להביא את העניין מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך ו/או לגרוע מסמכות סלקום להפסיק את השירות או לנתקו על פי הסכם או על פי דין.
- 2. ההסכם**
- 2.1. סלקום מתחייבת ליתן שירותים על פי נהלי סלקום כפי שיהיו מעת לעת. איכות השירות וקיומו מושפעים מאופי הקשר והתווך הסלולרי, לרבות העובדה שיתכן כי בחלק מן האזורים בישראל הכיסוי של התקשורת הסלולרית אינו מלא או רציף, וכן מגורמים שאינם בשליטת סלקום, לרבות חסימות, תקלות ברשתות אחרות אליהן מחוברת הרשת, תנאי מזג אויר, קשיים ברישוי אתרים והקמתם. אין ערובה לכך, שניתן יהיה לספק בעתיד כיסוי סלולרי במקומות בהם 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 הסלולרי וכיוצא בזה אינם מגיעים ליעדם לפיכך, הלקוח מוותר בזאת על טענת 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 סלולרית.
- 2.2. עצם השימוש שעשה אדם בשירותים ייחשב כהסכמה לקבל על עצמו את כל התנאים המפורטים בהסכם זה ו/או בתנאי השירות המופצים על ידי סלקום בכל מדיה שהיא, אף ללא חתימה, מבלי לגרוע מזכותה של סלקום להתנות את המשך מתן השירותים בחתימה על המסמכים הרלוונטיים.
- 2.3. חיובי הלקוח יהיו בהתאם למחירון ו/או לתעריפים הרלבנטיים לכל אחד מסוגי השירותים, כפי שיהיו מעת לעת, אלא אם קיים הסכם ספציפי עם הלקוח הקובע תעריף אחר.
- 2.4. הסכם זה יחול גם על קווים בהם החל הלקוח לעשות שימוש לפני תחילת מועד הפצת הסכם זה והוראותיו יגברו על הוראות ההסכם הרט"ן הקודם החל ממועד תחילת ההפצה. כל הסכם נוסף שייערך בין סלקום לבין הלקוח בנוגע לאספקתם של השירותים או כל חלק מהם, בא בנוסף להסכם זה ואינו גורע מתוקפו. בכל סתירה בין הוראות הסכם זה להסכם ספציפי של שירות מסוים כאמור לעיל, יגברו הוראות ההסכם הספציפי.

3. כרטיס חכם (SIM)

- 3.1. כרטיס ה-SIM יושאל או יושכר ללקוח ויישאר כל העת בבעלות סלקום. סלקום רשאית להטעין, לתכנת את כרטיס ה-SIM ולשלוח ממנו מידע בכל עת, אף שהוא נמצא בידי הלקוח ובשימוש. הופסק שירות הרט"ן ו/או בא הסכם זה לסימו, תסתיים תקופת השאילה או תקופת ההשכרה, לפי הענין. כל תיקון של הכרטיס החכם (למעט בגין פגם בייצור) ו/או החלפתו מכל סיבה שהיא, לרבות אובדן, גניבה או שדרוג, יחוייבו בתשלום.
- 3.2. לכל מספר טלפון יוקצה SIM אחד בלבד. במקרה בו יוקצה SIM נוסף לאותו מספר ("**SIM משני**"), יהיה רשאי הלקוח לעשות בו שימוש אך ורק לצורך שיחות במכשיר קבוע לרכב ולא לכל צורך אחר. סלקום תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה, שלא לאפשר ביצוע שיחות נוספים מה-SIM המשני.

4. תשלומים, דגשים לחיוב ועדכון תעריפים

- 4.1. הלקוח ישלם לסלקום, תוך התקופה הנקובה בחשבון העיתי שנשלח אליו מעת לעת, את חיובי הלקוח הקבועים בחשבון, וזאת באמצעי תשלום כפי שתאשר סלקום ללקוח מעת לעת. באחריות הלקוח לוודא שההרשאה לשימוש באמצעי התשלום תישאר בתוקף כל עוד הלקוח מנוי של סלקום וכל עוד קיימים לחובתו תשלומים שטרם נפרעו. על הלקוח לעדכן את סלקום בכל שינוי בפרטי אמצעי התשלום, וכן לדאוג להחלפתו המיידית לאמצעי תשלום שיהיה על ידי סלקום בכל מקרה בו יחליט לבטלו ו/או שלא לאפשר לסלקום לגבות באמצעותו ו/או במקרה בו לא יהיה ניתן לבצע תשלומים באמצעותו. סלקום תוכל לדרוש אמצעותו. סלקום תוכל לדרוש אמצעי תשלום חלופי כתנאי להמשך מתן השירותים במקרה בו תסבור שקיים חשש שהלקוח לא יפרע את התחייבותיו.
- 4.2. התשלומים הקבועים ישולמו מראש וישולמו בין אם נעשה שימוש בשירות ובין אם לאו. אם בוטל שירות הניתן בתשלום קבוע - ישולם מלוא התשלום הקבוע בגין כל מחזור החיוב שבגדרו בוטל השירות. חיובי הלקוח בגין שירותים ו/או מוצרים של ספק מוסדר יהיו עפ"י נתוני ו/או תעריפי הספק המוסדר שיימסרו על ידו.
- 4.3. הלקוח מאשר ומסכים, כי סלקום רשאית לגבות ממנו ו/או מכל ספק מוסדר עמלות בגין שירותי הגבייה שסלקום תספק לספק המוסדר. סלקום תהא רשאית אף לחלוק עם כל ספק בהכנסות מהלקוח ו/או בכל תשלום אחר שישולם על ידי הלקוח במסגרת חיובי הלקוח ו/או בכל צורה אחרת.
- 4.4. סלקום תהא רשאית בכל עת, על פי שיקול דעתה, לקבוע כי התשלום בגין שירותים ו/או מוצרים של ספק מוסדר ייגבו על ידי הספק שירות מהלקוח. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, סלקום זכאית להמחות ו/או להעביר לגבייה לספק מוסדר כל חוב של הלקוח בגין חיובי הלקוח המתייחסים לאותו ספק.
- 4.5. סלקום תהיה רשאית לעדכן את חיובי הלקוח ואת התעריפים הנקובים במחירון ו/או לשנות את מבנה התעריפים, מעת לעת, עפ"י שיקול דעתה, בהודעה מראש ובכתב ללקוח שהצטרף לשירות בהתאם לתנאי רשיונה. למען הסר ספק, התעריפים בהסכם הספציפי עשויים להשתנות בהתאם לתנאי ההסכם הספציפי לפי שיקול דעת סלקום. עדכון תעריפי ספק יעשה עפ"י הנחיות הספק ובאחריותו בלבד ולסלקום לא תהא כל אחריות בגין כך.
- 4.6. במרבית המכשירים, במשלוח הודעות טקסט (SMS) הארוכה מ-70 תווים (במקרה והיא בעברית, ערבית ורוסית) או ארוכה מ-160 תווים (במקרה בו כולה באנגלית), תחולק ההודעה למספר הודעות ותחוייב בהתאם. תווים כוללים גם סימני פיסוק, רווח וכדומה. הפרטים המלאים והמעודכנים באתר האינטרנט של סלקום.
- 4.7. במקרה בו לקוח זכאי לדקות זמן אויר חנים ו/או דקות זמן אויר מוזלות ו/או דקות זמן אויר במסגרת חבילת דקות ו/או דקות זמן אויר בחיוב ליעד ספציפי שנבחר על ידי הלקוח, מימוש דקות אלו יתאפשר בחיוב לקווים בהתאם לתנאים בתוכנית השייוק. בנוסף, כל עוד לא נכתב בתוכנית השייוק אחרת, מימוש הדקות האמורות לעיל לא יתאפשר בחיוב למספר קו הסלקום (שיחות בין קווים המשוייכים לאותו מספר), למשיכון הסלולרי של קו הסלקום (לרבות שיחות השבה מהמשיכון), לשיחות גובינא, לכוכביות מכל סוג שהוא, לקידומות המתחילות ב-1 (כגון: 1-800, 1-700, 1-900, 1-901) ליעדי משלוח הודעות SMS ו MMS, ליעדי שיחות נתונים, לזימוניות, למוקדי טלמסר, למספר שירות talk2, למספר המהווה גישה לשיחות לחו"ל, למספר המהווה גישה לשימוש מסחרי, למספר המוביל לשיחות מידע ותוכן וליעד המחוייב בחיובי פרמיום ו/או בתשלומים מיוחדים. סלקום רשאית לעדכן תנאים אלו מעת לעת על פי שיקול דעתה, בהודעה מראש. בשיחות השבה מהמשיכון (בומרינג) תחוייב בתעריף זמן אויר שבתכניתך. הטבות ו/או תעריף מוזל בגין חיוב ליעד שיחת ההשבה לא יחולו במקרה זה.
- 4.8. תעריפי השירותים השונים לרבות שיחות ו/או תעריפי, SMS ו MMS ו/או תעריפי גלישה לרבות חבילות של כל אחד משירותים אלו המצויינים בהסכמי התקשורת אינם כוללים חיובים בגין קישור גומלין (אינטרקונקט) ו/או מחיר העברה של מפעילים פנים ארציים ומפעילים סלולריים בישראל ואינם כוללים שיחות ו/או הודעות ליעדים בחו"ל ו/או למפעילים אחרים (כולל ליעדים ברשות הפלסטינאית) ו/או ליעדים



- המחויבים בתשלומים מיוחדים אשר יתומחרו בנפרד בהתאם לתעריפי כל מפעיל ומפעיל ו/או לתשלומים המיוחדים ו/או לתעריפי סלקום כפי שיהיו מעת לעת.
- 4.9 חלק מהחייבים עשויים שלא להופיע בחשבונות מחזור החיוב בו בוצע השימוש, אלא להדחות למחזורי חיוב מאוחרים יותר. זאת, בין השאר, במקרה של תמחור באיחור ו/או שימושים אשר נעשו בתום מחזור החיוב ו/או חיובים של ספקים שונים בהם נעשה שימוש (כגון: שירותי נדידה, מפעילים בינלאומיים או שירותי תוכן).
- 4.10 בכל מקרה בו בתוכנית ו/או בהסכם הרלוונטי מוצעים ללקוח מספר מסלולים, זכאי הלקוח לבחור את המסלול המתאים לו במועד הצטרפותו לתוכנית בלבד. סלקום אינה מחויבת להמשיך להציע את המסלולים הנוספים ו/או את תנאיהם ו/או אינה מחויבת לאפשר ללקוח לעבור אליהם לאחר ביצוע בחירת הלקוח בתחילת התוכנית, אלא אם נאמר במפורש אחרת.
- 4.11 בכל מקרה בו תעריך ו/או הטבה נקבעים לפי כמות שימושים מכל סוג שהוא במחזור חיוב, תתאפס הספירה במועד ביצוע כל שינוי ובכלל כך בהחלפת תוכנית ו/או שדרוג ו/או העברת בעלות ו/או כניסה לתקופת התחייבות חדשה. למניעת איפוס ספירת שימושים מומלץ ללקוח לבצע שינוי כאמור בתחילת מחזור חיוב.
- 4.12 אין כפל הטבות (לרבות שילוש הטבות או למעלה מכך), אלא אם נכתב במפורש אחרת. במקרים בהם סוכם במפורש כי יחולו מספר הטבות, ההטבות יחולו באופן שההטבה השנייה תחושב לאחר יתרת הסכום לתשלום לאחר החלת ההטבה הראשונה והכל באופן שסכום ההטבה הכולל יהיה הנמוך מבין האפשרויות.
- 4.13 לחיובי הלקוח יתווסף מע"מ על פי הדין. בנוסף יחוייב הלקוח בתשלום מיסים, דמי ביול כל ההסכמים והמסמכים, היטלים, אגרות ותשלומי חובה על פי כל דין או הוראה. במקרה בו הסכומים בהסכם כוללים מע"מ אם ישתנה שיעור המע"מ יתווסף או ייגרע שיעור המע"מ מהסכומים בהתאם, והכל בכפוף להוראות כל דין. שינוי המע"מ לא יחול במקרה בו הלקוח קיבל חשבונות מס כדין על כל מחיר הציוד.
- 4.14 סלקום 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.
- 4.15 הלקוח מתחייב להודיע לסלקום מיידית על כל מקרה של אובדן ו/או גניבת המכשיר ו/או הכרטיס החכם. הלקוח יחוייב בתשלום כל חיובי הלקוח שהצטברו עד תום 30 דקות מהמועד בו קיבלה סלקום את הודעתו הנ"ל. אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל הוראה באשר לשימוש במכשיר ו/או בקו בחו"ל.
- 4.16 כל תשלום אשר לא יפרע עד המועד הקבוע בחשבון שהוצא ללקוח (להלן: "**החוב**") ישא הפרשי הצמדה וריבית צמודה ומצטברת על פי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961, וזאת החל ממועד הפירעון הקבוע בחשבון, ועד למועד התשלום המלא בפועל.
- 4.17 עם חלוף 14 ימים מהמועד הקבוע לתשלום, יחוייב הלקוח גם בהוצאות אכיפת תשלום בסך 79 ש. סלקום תחייב את הלקוח בהוצאות אכיפת התשלום מיידית במקרה של אי תשלום מחמת סירוב הבנק או חברת כרטיסי האשראי לשלם חיוב שניתנה לסלקום הרשאה לגבותו.
- 4.18 החל מתחילת טיפול משפטי, לרבות טיפול משפטי באמצעות עו"ד פנימי של סלקום ו/או מטעמה, יתווספו לחיובי הלקוח כל ההוצאות הסבירות הכרוכות בפעולות שיינקטו לגביית החוב, לרבות שכ"ט עו"ד בגין מכתבי התראה. סלקום תהיה רשאית לשלוח ללקוח מספר מכתבי התראה ובלבד ששכר הטרחה המירבי בגין כל מכתבי התראה הנשלחים בגין אותו חוב לא יעלה על שילוש שכר הטרחה הקבוע בכללי לשכת עורכי הדין (התעריף המינימלי המומלץ), התש"ס - 2000 כפי שיתוקן או יוחלף מעת לעת (להלן: "**כללי הלשכה**").
- 4.19 בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל יחוייב הלקוח בחיובים בהם תחוייב סלקום ו/מי מטעמה בגין פעולות מסירה ו/או איתור ובלבד שהחיוב לא יעלה על 300 ש"ח בגין כל אחת מפעולות המסירה ו/או האיתור.
- 4.20 במקרה של נקיטת הליכים בבית המשפט או לשכת הוצל"פ (להלן: "**רשות שיפוטית**") יחוייב הלקוח בנוסף בשכ"ט עו"ד והוצאות כפי שייקבעו בהחלטה של רשות שיפוטית או בחיקוק, ואם אין כאלו - בשיעור שלא יעלה על התעריף הקבוע בכללי הלשכה.
- 4.21 אם כללי הלשכה יבוטלו יחול התעריף האחרון שהיה קבוע בכללי הלשכה בתוספת הפרשי הצמדה כדין ממועד הביטול, או יחולו כללים רלוונטיים אחרים והכל לפי שיקול דעתה של סלקום.
- 4.22 הסכומים הנקובים בסעיף זה יהיו צמודים למדד, כאשר מדד הבסיס הינו חודש ינואר 2013, המתפרסם ב-15 בפברואר 2013.
- 4.23 בכל מקרה בו חוייב הלקוח בתשלום עבור שימוש בשירותי ו/או מוצרי ספק מוסדר, רשאית סלקום לחייב את הלקוח בהצמדה, ריבית והוצאות גבייה כמקובל אצל אותו ספק מוסדר.
- 4.24 הלקוח יבדוק כל העתק חשבון, כל הודעה וכל מסמך שישלחו או יימסרו לו באופן כלשהו, וימציא לסלקום את הערותיו בכתב תוך 21 יום מתאריך המסירה או המשלוח על ידי סלקום.

5. מדיניות הגנת הפרטיות

- 5.1 סלקום רשאית לאסוף לתעד ולעשות שימוש בכל פרט אודות הלקוח ו/או המשתמש ובכלל כך חיוביו הכספיים והשימושים הנעשים במכשיר ו/או בקו ו/או בשירותים כלשהם המסופקים על ידי סלקום ו/או מי מטעמה ו/או על ידי ספקים ו/או על ידי צדדים שלישיים אחרים, בין שהמידע הגיע לידיה מהלקוח ו/או המשתמש ובין מכל מקור אחר (להלן: "**מידע**"). כן רשאית סלקום, בעצמה ו/או באמצעות צדדים שלישיים הפועלים מטעמה לבצע ניתוחים ופילוחים סטטיסטיים ושיווקיים במידע לצורך פיתוח שירותים, שיווקים ו/או הצעת שירותים שונים ללקוח ו/או למשתמש.
- 5.2 סלקום רשאית למסור את המידע לצדדים שלישיים כלשהם ולעשות בהם שימוש במקרים הבאים:
- 5.2.1 לשם עריכה והפקת חשבונות ו/או גביית כספים המגיעים לסלקום, ספקיה ו/או מי מטעמה מאת הלקוח בגין חיובי הלקוח;
- 5.2.2 לצדדים שלישיים שהם שלוחים של סלקום, לשם פיתוח ו/או שיווק ו/או הצעת ו/או אספקת שירותים ללקוח;
- 5.2.3 במסגרת ו/או בעקבות כל שימוש המבוצע במכשיר לביצוע פעולות בזק הקשורה עם צדדים שלישיים ו/או מי מטעמה;
- 5.2.4 כאשר קיימת הרשאה מפורשת או מכללא של הלקוח. מובהר כי הצטרפות הלקוח לשירות כלשהו באמצעות צדדים שלישיים ו/או הצטרפות לשירות הכרוך בשירותים המסופקים על ידי צדדים שלישיים מהווה הסכמה של הלקוח למסירת המידע לאותם צדדים שלישיים כאמור;



- 5.3 כל מידע שיועבר על ידי הלקוח בכל דרך שהיא לספקים, לרבות במהלך השימוש בשירותיהם, יועבר על אחריותו של הלקוח וסלקום לא תישא באחריות לכל שימוש שיעשה במידע כאמור על ידי אותו ספק. הלקוח מאשר, כי ידוע לו שבעת השימוש בשירותים של ספק מחו"ל, עשויים לחול עליו גם דיני הגנת פרטיות הנהוגים במדינה של הספק;
- 5.4 סלקום תהיה רשאית לבצע פניה מטעם סלקום ו/או מטעם סלקום וספקים או צדדים שלישיים במשותף אל הלקוח ו/או אל המשתמש מעת לעת, בכל אמצעי תקשורת שסלקום תמצא לנכון, בהצעות ומסרים פרסומיים שונים.

במידה והלקוח אינו מעוניין לקבל דבר פרסומי באמצעות SMS, מייל, פקס והודעת חיג אוטומטית הוא מוזמן לפנות לשירות הלקוחות של סלקום בכל עת ולהודיע על סירובו לקבל מסרים אלו.

- 5.5 סלקום תהיה רשאית לפרסם וליידע לקוחות ו/או צדדים שלישיים בדבר היות הלקוח, לקוח סלקום והשתייכותו לאחד ממועדוני הלקוחות של סלקום לרבות בדרך של פרסום מדרג מסווג של חברי מועדוני הלקוחות שתפעיל סלקום מעת לעת. ובלבד שהלקוח לא הודיע לסלקום על סרובו לכך.
- 5.6 לקוח המעוניין בכך יתן הסכמתו לפרסום פרטיו במסגרת שירות מידע לאיתור מספרי טלפון ומען. הסכמה זו של הלקוח הינה הסכמה לפרסם את שמו של הלקוח או את שם המשתמש שנמסר על ידי הלקוח, מענו, ומספר הטלפון שלו במסגרת שירות מידע לציבור לאיתור מספרי טלפון כפי שנקבע ברשיונה הכללי של סלקום, וכן להעביר לגורם אחר, לצורך מתן שירות המידע לאיתור מספרי טלפון כאמור, קובץ מידע בכל פורמט שהוא הכולל את הפרטים שניתן לפרסם בשירות המידע.
- 5.7 אין אפשרות למנוע חשיפת מספר הלקוח בשליחת הודעות SMS ו-MMS. כמו כן ניתן לזהות את מספר הלקוח או את שם המשתמש שלו בשירותי דוא"ל במסגרת שימוש באפיקציות שונות. בעת פניה לשירותי חירום ציבוריים (כגון: משטרה, מד"א וכיבי אש) יהיו מספר הטלפון של הלקוח ומיקומו מזוהים. בנוסף, מספר הטלפון יהיה מזוהה, בכל מקרה, לסלקום ולמפעילי תקשורת אחרים בארץ ובחו"ל.
- 5.8 למען הסר ספק יובהר כי אין בהוראות פרק זה כדי לגרוע ו/או למצות מזכויותיה של סלקום לאסוף, להשתמש ו/או למסור מידע על פי כל דין, וכי הוראות פרק זה באות להוסיף על הוראות כל דין.

6. ניתוק או הפסקה של שירות

- 6.1 **ניתוק והפסקה ביוזמת הלקוח** - הלקוח יהא רשאי לבקש הפסקת שירותים בעל פה או בכתב (בפקס 09-8607917 במייל EMAILTK@CELLCOM.CO.IL). בכפוף לנהלי סלקום. מובהר כי סלקום תחייב את הלקוח להזדהות ובחלק מהפניות יידרש הלקוח למסור גם את ארבע הספרות של אמצעי התשלום שלו. הפסקת השירותים עשויה להיות כרוכה בתשלום בהתאם לנהלים ולהסכם עם הלקוח.
- 6.2 במקרה בו הזמנת השירותים בוצעה במסגרת עיסקה שניתן לבטלה על פי תקנות הגנת הצרכן (ביטול עיסקה), תשע"א - 2010 (להלן: "**התקנות**") ו/או כ"עסקת מכר מרחוק" ו/או כ"עיסקת רכילות" על ידי "צרכן" כהגדרתם על פי חוק הגנת הצרכן, תשמ"א - 1981, זכאי הצרכן לבטל את הזמנת השירותים - תוך 14 ימים מהיום בו בוצעה ההתקשרות (בטובין עד 14 יום ממועד מסירתם ובתנאי כי הטובין יושבו לסלקום בתנאי שלא נעשה בהם שימוש ו/או ללא פגם למעט במקרים הקבועים בדין) או במסגרת עיסקה מתמשכת מיום קבלת הפרטים שנקבעו לעניין זה לפי המאוחר. למרות האמור לעיל, לא ניתן יהיה לבצע ביטול במקרים בהם הדין אינו מחייב ביצוע ביטול (כגון סוגי לקוחות ו/או עיסקאות כמו טובין פסידים ו/או במקרים בהם אין חובה על פי דין לבטל (כגון כאשר הטובין פגומים ו/או נעשה בהם שימוש). סלקום תחייב את הלקוח בסכומים שאין הגבלה על גבייתם לפי כל דין. מבלי לגרוע מהאמור: הוצאות התקנה עד סך של 100 ש"ח או סכום גבוה יותר, ככל שיינתן ע"פ דין. בביטול עיסקת מכר מרחוק ו/או ביטול עיסקה על פי התקנות תהיה רשאית סלקום לגבות דמי ביטול הנמוכים מבין 5% ממחיר העסקה המלא או 100 ש"ח, או סכום מירבי אחר שייקבע בחוק. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי כל פגם ו/או שימוש בטובין (לרבות הטענה ו/או חיבור המכשיר למחשב) אינו מאפשר לסלקום למכור את הטובין כחדשים. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות סלקום לחייב את הלקוח בגין תקופת אחזקת השירות ו/או בגין שימושים
- 6.3 **ניתוק, הפסקה ושינוי תנאי שירות ביוזמת סלקום ועל פי שיקול דעתה** - סלקום תהא רשאית על פי שיקול דעתה המלא לשנות את תנאי ו/או להפסיק את השירותים או חלקם. השינוי ו/או ההפסקה ייעשו בהודעה ללקוח, אלא אם פטורה סלקום ממתן הודעה על פי הסכם, לרבות הסכם זה ו/או על פי דין ו/או במקרים בהם הודעה עלולה לגרום נזק לסלקום ו/או לצד שלישי כלשהו. האמור בסעי' 6.3-6.10 להלן יחול בנוסף על האמור בסעיף זה. למרות האמור לעיל, מובהר כי ניתוק ו/או הפסקת שירות טלפון בסיסי ייעשה על פי האמור בסעי' 6.3-6.10 להלן.
- 6.4 **ניתוק ביוזמת סלקום ללא הודעה מוקדמת** - סלקום רשאית לנתק את השירותים ללקוח כולם או חלקם ו/או להגביל את הלקוח בקבלת שירותים, לרבות מספק מוסדר על פי שיקול דעתה בלא הודעה מוקדמת בהתקיים אחד מאלה:
- 6.4.1 הלקוח לא פרע בפעם השלישית במהלך אותה שנה את חשבון התשלומים שחוייב בו בעד חיובי לקוח במועד שנקבע לכך בהודעת התשלום.
- 6.4.2 קיים חשש סביר לקיום מעשה הונאה באמצעות המכשיר ו/או הקו ו/או באמצעות מאפייניהם ו/או באמצעות השימוש בשירותים או כל חלק מהם.
- 6.4.3 מרישומי סלקום עולה כי הלקוח השתמש בשירותים בכמות חריגה בהתייחס לאותו סוג של לקוח, ולאחר שמוקד השירות פנה טלפונית אל הקו שברשות הלקוח ולא ניתן הסבר סביר לחריגה האמורה. לעניין פיסקה זו, לא יראו כצריכה חריגה צריכה שהיא פחות מפי שלוש מהצריכה הממוצעת לאותו סוג של לקוחות.
- 6.4.4 הלקוח השתמש ו/או הרשה לאחר להשתמש שלא כדיון, לרבות כאמור בסעיף 12 במכשיר ו/או בקו ו/או בשירותים.
- 6.4.5 לקוח שהינו תאגיד - עם הפסקת פעילותו השוטפת. לקוח שהינו אדם - עם קבלת הודעה, בצירוף אישור או תעודה, כי הלקוח נפטר.
- 6.4.6 הלקוח הוכרז פושט רגל או מונה לו נאמן בפשיטת רגל, כונס נכסים זמני או קבוע, מפרק, זמני או קבוע, הכל לפי העניין, או הוגשה בקשה בהקשר זה לבית משפט ולא הוסרה תוך 30 יום ממועד הגשתה.



- 6.4.7. הלקוח חרג מתקרת החיוב ו/או לא המציא לסלקום ערובה לפי דרישתה כאמור בסעיף 10 להלן.
- 6.5. **ניתוק, הפסקה ושינוי תנאי שירות ביוזמת סלקום לאחר מתן הודעה מוקדמת** - סלקום 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:
- 6.5.1. הלקוח לא פרע את חובותיו בעד חיובי לקוח, במועד שנקבע לתשלומם על פי הסכם זה.
- 6.5.2. הלקוח הפר תנאי בהסכם בינו לבין סלקום, אשר נקבע כי הינו תנאי מהותי כאמור בסעיף 13 להלן.
- 6.6. **ניתוק ביוזמת סלקום עקב גרימת הפרעות** - מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 6 זה, סלקום רשאית לנתק את השירותים ללקוח אם התברר לה כי המכשיר ו/או הקו ו/או הכרטיס החכם שברשות הלקוח, גורם הפרעה במתן שירותים ללקוחות אחרים או הפרעה לפעילות הרשת, ובלבד שסלקום נתנה ללקוח הודעה מוקדמת בכתב 21 ימים לפחות לפני מועד הניתוק הצפוי. בהודעה יצוינו סיבת הניתוק הצפוי וכן מתן הזדמנות ללקוח לתקן את המכשיר, באופן שתימנע הפרעה כאמור.
- 6.7. אין באמור לעיל, כדי לגרוע מזכות סלקום לנתק מכשיר שאינו מורשה לשימוש ברשת, וזאת אף אם נעשה במכשיר שימוש ברשת ו/או דגם המכשיר נרשם בסלקום על שם הלקוח.
- 6.8. סלקום תהיה רשאית, בהתאם לנהליה מעת לעת ובכפוף להוראות רשיונה, להפסיק את שימוש הלקוח במספר הקו שהוקצה לו במקרה שהלקוח לא יעשה בקו שימוש. המשיבון ניתן ללקוח לצורך שימוש פעיל. במקרה בו הלקוח לא יעשה שימוש במשיבון, תהיה רשאית סלקום לנתקו.
- 6.9. על אף האמור בסעיף 6 זה תהא סלקום רשאית לנתק את השירותים ו/או חלקם, תוך קיצור הודעה המוקדמת הקבועה בסעיף ו/או ללא הודעה מוקדמת, במקרים בהם הודעה מוקדמת עלולה לגרום נזק לסלקום ו/או לצד ג' כלשהו. אין באמור לעיל כדי לשלול מסלקום את הזכות לנתק ו/או להפסיק את השירותים בנסיבות אחרות, מקום שמוקנית לה זכות כזו מכוח הדין.
- 6.10. בתקופת הניתוק, בין אם ביוזמת סלקום, ובין אם ביוזמת הלקוח, ימשיך הלקוח לשלם את התשלומים הקבועים. סלקום תהיה רשאית לגבות דמי חיבור מחדש, או להתנות את החיבור בתנאים שיוסכמו בעת החיבור מחדש. אין בניתוק ו/או בהפסקת השירות, כאמור, כדי לפטור את הלקוח מכל תשלום שהוא חב לסלקום לרבות דמי יציאה, ריבית פיגורים והוצאות גבייה.
- 6.11. סלקום 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.
- 6.12. על אף האמור בכלל הסכם התקשרות עם הלקוח, סלקום תהיה רשאית להעמיד לפרעון מיידי את כל התשלומים המשולמים על ידי הלקוח לרבות תשלומים בגין ציוד (כגון מכשירים או דיבוריות) בכל מקרה בו ההתקשרות תופסק כדין על ידי סלקום ו/או במקרה בו הלקוח הפר את תנאי התקשרות, לרבות אי ביצוע תשלומים על פי הסכם.
- 6.13. סלקום רשאית לנתק או להגביל זמנית את השירותים, אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או הקמה חיוניות או מיידיות ברשת, או בעיתות חירום לאומי או מסיבות ביטחון לאומי, הכל בכפיפות לתנאי הרשיון והחוק. על אף כל הפרעה לשירות בגדרי סעיף 73 לרשיון, הלקוח יחוייב בחיובי לקוח, אלא אם ייקבע אחרת על פי שיקול דעתה של סלקום.

7. סלקום חו"ל

- 7.1. אספקת השירותים או חלקם בחו"ל, תבוצע באמצעות ספקים.
- 7.2. סלקום אינה מתחייבת לספק שירותים בכלל ו/או באמצעות המכשיר בכל יעד בחו"ל. על הלקוח לברר, בין השאר, מעת לעת, באלו יעדים ניתנים השירותים, באיזה אופן ו/או מכשיר, אם בכלל, יינתנו, ובאילו תעריפים.
- 7.3. היקף, סוג, טיב, איכות ותעריף השירותים בהם ניתן יהיה להשתמש בחו"ל כפופים לתנאי הספק המוסדר, להסכם בינו לבין סלקום ולתנאי השירות. בחלק מן האזורים בחו"ל, יתכן שהכיסוי של התקשורת הסלולרית אינו מלא או רציף. התעריפים ו/או החבילות אותם מקבל הלקוח לשימוש בישראל לא יחולו על שימושים בחו"ל. לקבלת מידע על התעריפים בחו"ל על הלקוח לפנות לסלקום.
- 7.4. החיוב יבוצע בהתאם לתעריפון סלקום חו"ל וזאת כפי שמפורסם מעת לעת באתר האינטרנט של סלקום. החיוב הינו, בין השאר, בגין כל השירותים אשר יקבל ו/או יזמין הלקוח, וכן בגין שיחות יוצאות ונכנסות שבוצעו בחו"ל.
- 7.5. סלקום תשלח ללקוח פירוט של השיחות שהתבצעו באמצעות הקו בחו"ל בכפוף לקבלת פירוט כאמור מהספקים, אלא אם שונו או ישונו נהלי סלקום בנושא זה.
- 7.6. סלקום ו/או מי מטעמה, אינם ולא יהיו אחראים בכל צורה שהיא, בין במישרין ובין בעקיפין, לתנאי, טיב ואיכות השירות, לרבות הכיסוי הסלולרי בחו"ל, או כל עניין אחר הקשור בכל דרך שהיא לשירות המוצע ולתמורה הנדרשת בגינו על ידי כל ספק, לרבות ספק מוסדר, מחו"ל. הלקוח מוותר בזאת על כל טענות כאמור נגד סלקום ו/או מי מטעמה. סלקום אינה אחראית לכלל האזנה ו/או פגיעה בפרטיות הלקוח שיתבצעו באמצעות המכשיר בניגוד לדין.

8. ציוד הקצה

- 8.1. בחלק מהמכשירים המשווקים קיימות תופעות תפעוליות שונות. לרשות הלקוח במרכזי השרות ובאתר האינטרנט טופס תופעות הידועות העיקריות של המכשיר. מומלץ לעיין שנית לפני פתיחת הערכה בטופס זה באתר האינטרנט של סלקום (תחת החוצץ: "שירות" - "תפעול מכשירים ושירותים"). לתשומת לבך, זיכרון המכשיר משמש גם למערכת ההפעלה ויישומים נוספים, כך שהזכרון הפנוי קטן יותר, כמו כן אורך חיי הסוללה ומספר מחזורי הטעינה תלויים באופן השימוש במכשיר ובהגדרות. למידע נוסף בנושאים אלו ניתן לפנות ליצרן.
- 8.2. מידע אודות מועד תום תוקפה של אחריות היצרן עבור המכשיר ו/או סוללה ו/או דיבורית חדשים שנרכשו מסלקום ואשר הינן טובין כהגדרתו בתקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה) ניתן לקבל בכל עת באחת הדרכים הבאות: (1) בחיגו מהסלקום למספר 6353* (2) שליחת מסרון מהסלקום עם המספר האלקטרוני המופיע על המוצר למספר 4576; (3) באתר האינטרנט של סלקום (תחת החוצץ: "שירות" - "ראשי").



- 8.3 חלק מהשירותים הניתנים אינם נתמכים על ידי כל סוגי המכשירים. באחריות הלקוח לבדוק התאמת המכשיר לשירותים שונים אליהם הוא משויך ו/או מעוניין להשתייך וזאת בטרם רכישת המכשיר ו/או השירות.
- 8.4 שירות אחריות מקיפה ושירות תיקונים אינו ניתן לכל דגמי המכשירים. בנוסף, מובהר שלמכשירים שלא נרכשו מסלקום לא ינתן שירות זה ו/או ינתן בתנאים שונים.
- 8.5 הלקוח אינו מחוייב לרכוש מכשיר בסלקום. הלקוח יהיה רשאי לפנות לשירות הלקוחות של סלקום ולבקש לרשום את המכשיר בבעלותו כמשוייך לקו הטלפון הרשום על שמו. וכן לחסום את המכשיר הרשום על שמו במקרה של אובדן או גניבה, סלקום תפעל על פי בקשות אלו בהתאם לנהלי הזהוי ו/או נהלי החסימה כפי שיהיו אצלה מעת לעת.

9. שירותי גלישה ומידע בדבר תכנים בלתי הולמים ברשת האינטרנט

- 9.1 חבילות הגלישה הינן לשימוש בקו הראשי ובישראל בלבד. גלישה בחו"ל תתמוחר בנפרד בהתאם לתעריפים כפי שיהיו בסלקום מעת לעת. חבילת הגלישה ו/או תעריפי הגלישה אינם כוללים תשלומים למפעילים אחרים ו/או תשלומים מיוחדים, בגינם יחוייב הלקוח בנוסף או בנפרד.
- 9.2 קצב הגלישה אינו מובטח, אינו קבוע והוא מותנה בגורמים שונים, לרבות סוג המכשיר, זמינות וכיסוי הרשת הסלולרית והעומסים על הרשת הסלולרית. סלקום שומרת לעצמה את הזכות להאט באופן יזום את קצב הגלישה בכל מקרה בו האטה זו נדרשת לצורך ויסות עומסים ו/או לצורך אי פגיעה במשתמשים אחרים. מבלי לגרוע מהאמור לעיל תהיה סלקום רשאית להאט את קצב העברת הנתונים לפי שיקול דעתה בכל שירותי P2P בהם ייעשה שימוש ו/או במקרה של שימוש בתוכנות שיתוף קבצים ו/או בתוכנות בהם מועברים קבצים ו/או תכנים בין משתמשים שונים. כמו כן תהא סלקום רשאית להאט את קצב העברת הנתונים במקרה בו ייעשה שימוש העולה על פי שלושה מהכמות הממוצעת של לקוח ברשת סלקום ו/או במקרה בו כמות השימוש שלך תפריע לפעילות הרשת ו/או למשתמשים אחרים ברשת ו/או בהתאם להסכם עם הלקוח.
- 9.3 קיימים שירותים אשר השימוש בהם מחייב שימוש בגלישה (כדוגמת אך לא רק שירות "סלקום קופי" ו/או "שירות סלקום נויגיטור") בכל מקרה בו לא עומדת ללקוח אופציית גלישה מליאה (לרבות בשל אי קיום מנוי על שירותי גלישה סלולרית, סיום חבילת הגלישה או האטת קצב החבילה מכל סיבה שהיא) לא יוכל לבצע שימוש ו/או תתכן פגיעה בשירותים אלו. במקרים אלו לא יהיה זכאי לכל זיכוי ו/או החזר ו/או פיצוי.
- 9.4 ברשת האינטרנט מצויים תכנים שאינם מתאימים לילדים ובני נוער, וכן תכנים פוגעניים ובכללם תכנים פורנוגרפיים, אלימים, משפילים, פדופיליה, תכנים מטרידים, מגונים ומבזים, לרבות תכנים גזעניים ולאומניים. סלקום מעמידה לרשות לקוחותיה שירותים ללא תשלום ובתשלום לסינון אתרים, וזאת כדי לצמצם את סיכויי החשיפה לתכנים פוגעניים. פרטים בדבר שירותים אלו ואופן התקנתם ניתן למצוא באתר האינטרנט של סלקום ואצל נציגי השירות.
- 9.5 באחריות הלקוח לדאוג לאמצעי הגנה ראויים על המכשיר ו/או על המידע המצוי במכשיר בשל הסיכונים שמקורם חיבור המכשיר לרשת האינטרנט.

10. הבטחת התחייבויות הלקוח

- 10.1 סלקום תהיה רשאית, אם מצאה זאת לנכון בנסיבות הענין ומטעמים סבירים, לקבוע דמי חיובי לקוח מירביים שלקוח רשאי לחוב בהם לתקופה קצובה (להלן: "**תקרת חיוב**"). סלקום תהא רשאית לקבוע תקרות חיוב שונות לכל אחד מסוגי השירותים. סלקום תהיה רשאית לנתק ו/או להגביל שירותים ו/או חלקם למכשיר ו/או לקו שברשות הלקוח ללא הודעה מוקדמת, אם חרג מעבר לתקרת החיוב שנקבעה לו כאמור בסעיף זה, וזאת בתנאי כי הודע ללקוח מראש על תקרת החיוב.
- 10.2 להבטחת התחייבויות הלקוח לפי הסכם זה, רשאית סלקום, בכל עת, אם מצאה זאת לנכון בנסיבות הענין, לדרוש מהלקוח המצאת פיקדון או ערובה (להלן: "**ערובה**") או הגדלתם מעת לעת להנחת דעתה. סלקום רשאית לייחד את הערובה לסוגי שירותים מסויימים בלבד, או לדרוש ערובות שונות בהתאם לסוג השירותים.
- 10.3 סלקום תהא רשאית לנתק ו/או להפסיק את מתן השירותים ללקוח, באם לא ניתנה ערובה להנחת דעתה תוך חמישה ימים ממועד הפנייה ללקוח. במקרה בו קיים חשש שהלקוח לא יעמוד בהתחייבותיו, לפי שיקול דעתה של סלקום, רשאית סלקום לדרוש מתן הערובה במועד מוקדם יותר.
- 10.4 במקרה בו ניתנו על ידי הלקוח ערבויות נוספות במסגרת כל התקשרות שהיא עם סלקום (להלן: "**הערבויות הנוספות**"), תהא רשאית סלקום להתחשב גם בהן לפי שיקול דעתה המלא. הפר הלקוח את ההסכם, רשאית סלקום לממש כל ערובה הנמצאת ברשותה, ובכלל כך הערובה ו/או הערבויות הנוספות, ובלבד שנתנה ללקוח הודעה מוקדמת בכתב עשרה ימים לפחות לפני המועד שבכוונתה לפתוח בהליכים למימוש הערובה.
- 10.5 סלקום תשיב ללקוח את הערובה שהפקיד כאמור עם תום ההסכם זה, לאחר שהלקוח מילא את כל התחייבויותיו כלפי סלקום; בכל מקרה, אין סלקום חייבת להחזיר ללקוח את הערובה לפני חלוף 30 ימים מהמועד בו הופסקו השירותים ללקוח; היתה הערובה פקדון במזומן, תחזיר סלקום את הפיקדון ללקוח בתוספת הפרשי הצמדה כדין.

11. אחריות

11.1 הגבלת אחריות

סלקום, עובדיה, בעלי מניותיה וכל הבאים מטעמה לא יישאו באחריות חוזית ו/או נזיקית אלא ל:

11.1.1 נזק ישיר שנגרם עקב הגבלת שירות בזק או הפסקתו.

11.1.2 נזק הנובע מפעולה מכוונת של סלקום או מרשלנותה החמורה של סלקום.

11.2 פטור מאחריות

סלקום, עובדיה, בעלי מניותיה וכל הבאים מטעמה, לא יישאו בכל אחריות חוזית ו/או נזיקית, לנזק שנגרם:



- 11.2.1 עקב אי אספקת השירותים, ההייתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעים מפעולה מכוונת של סלקום, ככל שזו דרושה לשם הפעלת השירותים או מתן השירותים, או הפעלת אמצעים למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור ההונאה והפסקתה.
- 11.2.2 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 לקוחות או בפרסום אחר של סלקום, אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה.
- 11.2.3 עקב מעשה ו/או מחדל של ספק ו/או הפרת התחייבות של ספק כלפי הלקוח ו/או כלפי סלקום ו/או כל מעשה ו/או מחדל של ספק בניגוד לכל דין.
- 11.2.4 עקב תוכן שגוי, בלתי מעודכן, חלקי, פוגעני או משובש שיסופק ללקוח ו/או מי מטעמו במהלך השימוש בשירותים, בין שהתוכן מסופק על ידי ספק ובין שעל ידי סלקום בעצמה ו/או באמצעות מי מטעמה.
- 11.2.5 עקב שירותים אשר יסופקו ללקוח במסגרת עסקאות אותן יבצע באמצעות ספק ו/או סלקום 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.
- 11.2.6 עקב אובדן, גניבה או כל שימוש בלתי מורשה אחר במכשיר ו/או בכרטיס החכם ו/או בקו וכן בכל סיסמא, קוד, שם משתמש, מספר סודי או צירוף של אלו, אשר בהם על הלקוח להשתמש לצורך קבלת השירותים או כל חלק מהם לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל - מספר כרטיס אשראי של הלקוח (להלן: "המידע הסודי"), והכל בין אם המכשיר ו/או הכרטיס החכם ו/או הקו ו/או המידע הסודי אבד, נגבב או הושג מסלקום שלא כדין, מהלקוח או מכל גורם אחר.
- 11.2.7 על אף האמור בהסכם זה, סלקום עובדיה וכל הבאים מטעמה לא ישאו בכל אחריות, חוזית או נזיקית, בגין כל נזק לרבות, נזק מיוחד, תוצאתי או עקיף, שיגרם על ידי אש, מלחמה, פעולות חבלה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים להספקה של ציוד חיוני למערכת, מעשה או מחדל של בעל רשיון 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 הרשיון, מגבלות צבאיות או בטחוניות, או עילות אחרות, והכל בכפוף לכך שהמקרים האמורים אינם בשליטת סלקום ועל אף מאמצים סבירים אין באפשרותה לעמוד בהתחייבותיה.

12. אופן השימוש

- במסגרת שימוש של הלקוח במכשיר ו/או בקו, יפעל הלקוח כדלקמן:
- 12.1 לא ישתמש במספר הטלפון שהוקצה לו, אלא באמצעות הקו, לא יצרוך את מספר הטלפון במכשיר או כרטיס חכם אחר ולא ישנה ולא יאפשר לאחר כל שינוי במכשיר ו/או בכרטיס החכם. לא יפתח ו/או לא יאפשר לאחר לפתוח את נעילת המכשיר ו/או הכרטיס החכם.
- 12.2 לא ישנה ולא יאפשר לאחר את שינויו של המספר הסיידורי האלקטרוני או כל קוד או מספר מזהה אחר, שתוכנת, נצרב או הוקצה בדרך אחרת למכשיר ו/או לכרטיס החכם.
- 12.3 לא יפעל בכל דרך העלולה להפריע לפעילות התקינה של הרשת ו/או לא יעשה שימוש במכשירים שלא קיבלו את אישורה של סלקום לחיבורם למערכת הרט"ן.
- 12.4 הלקוח מתחייב לנהוג בהתאם לכל דין. הלקוח 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 סלקום ו/או של ספק ו/או של כל צד שלישי אחר ו/או פעולה הפוגעת בפרטיותו של אחר על פי כל דין.
- 12.5 לא יעשה שימוש שלא כדין במערך שירות הלקוחות הפרונטלי או הטלפוני ובכלל כך לא יעשה שימוש לרעה ו/או שימוש שאינו לצורך קבלת השירותים ו/או לא יטריד ו/או לא ישתמש באלימות פיזית או מילולית.
- 12.6 לא יעשה שימוש במכשיר ו/או בקו ו/או בשירותים לצורך מסחרי ו/או לא ייצא את המכשיר לצורך מכירתו בחו"ל, אלא אם ניתנה הסכמת סלקום בכתב ומראש.
- 12.7 לא יאפשר לאחר, שאינו בן משפחה מדרגה ראשונה המתגורר עימו, זולת המשתמש, לעשות שימוש דרך קבע במכשיר ו/או בכרטיס החכם ו/או במספר הטלפון או בכתובת IP שהוקצו לו על ידי סלקום, אך רשאי הוא לאפשר שימוש מזדמן לפיקוחו או בשליטתו של הלקוח.

13. הפרה מהותית

- 13.1 כל אחד מהאירועים המתוארים בסעיפים 4, 10, 12 ייחשבו כהפרת תנאי מהותי של ההסכם בידי הלקוח, וזאת מבלי לגרוע ממחויבותה של סלקום ליתן הודעה מוקדמת ללקוח, באותם מקרים לגביהם נקבע כך בהסכם זה.
- 13.2 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.

14. שונות

- 14.1 סלקום תהא רשאית לשנות את תנאי השירותים הניתנים ללקוח או חלקם על פי שיקול דעתה בהודעה מוקדמת מראש. אספקת השירותים או חלקם כפופה לאפשרות אספקתם, זמינותם, והזמנתם בפועל.
- 14.2 שמירת מידע במכשיר או בכרטיס לרבות זכרונות ו/או תמונות ו/או מידע במשיבון ו/או הודעות ("המידע") נועדה לשימוש שוטף בלבד, ולא לאחסון או שמירה. מידע זה יכול לאבד לרבות במקרה של אובדן מכשיר ו/או תקלה במכשיר ו/או תיקון מכשיר ו/או במסגרת החלפת מכשיר ו/או סיום תוכנית. על הלקוח לגבות באופן שוטף מידע זה ולא להסתמך על המצאותו במכשיר או בכרטיס. מבלי לגרוע מהאמור לעיל המידע לא יועבר לזיכרון מכשיר/כרטיס ה-SIM חדש במקרה של תיקון מכשיר ייתכן ויימחק המידע ולפיכך יש לבצע גיבוי של המידע טרם מסירת המכשיר לתיקון.
- 14.3 איש קשר ו/או מיופה כח שמונה על ידי הלקוח יהיה רשאי לבצע כל פעולה בשם הלקוח, אלא אם הגביל הלקוח במפורש את תחומי הרשאתם.



- 14.4. הלקוח יהיה רשאי לעבור במהלך תקופת ההסכם לסל שירותים ו/או לתוכנית שונה בהתאם לתנאי המעבר וזאת בכפוף לעמידתו בתנאי ההסכם ותשלום כל הסכומים שנקבעו לו לצורך יציאה מהתוכנית או מההתחייבות. ייתכן והמעבר יהיה כרוך בתשלום קבוע בלוח התעריפים או בתנאי התוכנית הספציפית.
- 14.5. מדדי איכות שירות - סלקום תפיק ותשלח ללקוחותיה חשבונות תקופתיים במבנה קבוע; תבצע בקרה שוטפת על נכונות החשבונות; תפעיל מוקד שירות טלפוני וכן ערוצים נוספים אשר יאפשרו ללקוחות לפנות אליה לצורך אספקת מידע ותקיים תהליך קבלת פניות הצבור ומענה להם והכל בהתאם לכל דין ולתנאי רישונה.
- 14.6. אין על סלקום כל חובה להקצות ללקוח מספר טלפון מסוים. סלקום 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.
- 14.7. במקרה של ניווד מספר, תהיה הפסקת שירות זמנית של המספר המנוייד. ניווד מספר ממפעיל אחר יכלול את ניווד המספר בלבד. כל התכונות ו/או השירותים ו/או החסימות ששייכו למספר הקודם אצל המפעיל הקודם לא ינוידו עם המספר.
- 14.8. סלקום תהא רשאית לפצל את התביעות לפרעון חיובי הלקוח, בין אם הם נובעים מעילות אחדות ובין אם הם נובעים מעילה אחת. בכלל כך תהא רשאית סלקום להעביר לספקים המוסדרים ו/או מי מטעמם את הגבייה בגין השירותים שסופקו על ידים ו/או חלקם.
- 14.9. סלקום תהא רשאית, על פי שיקול דעתה המלא לזקוף כל סכום שייגבה מהלקוח בכל שלב שהוא, לפי שיקול דעתה המלא והבלעדי. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, תהא רשאית סלקום לזקוף את הסכומים הנגבים תחילה על חשבון השירותים שניתנו על ידי סלקום ולאחר מכן לטובת הספקים המוסדרים ו/או מי מהם, והכל בכפוף לכל דין ו/או להסכם בין סלקום לבין ספקים מוסדרים. סלקום תהיה רשאית לעשות שימוש בכל אחד מאמצעי התשלום שניתנו לה על ידי הלקוח לצורך גביית תשלומים בכל קו ו/או חוב אחר שיש לו בסלקום, לרבות אם ניתן בגינו אמצעי תשלום אחר.
- 14.10. סלקום תהא רשאית להמחות לאחר את זכויותיה לגבות כספים מהלקוח על פי הסכם זה; הלקוח לא יהיה רשאי להמחות את זכויותיו על פי הסכם זה ללא הסכמתה של סלקום מראש ובכתב.
- 14.11. אין בכל ויתור או ארכה לטובת הלקוח הניתנת לו על ידי סלקום, כדי להפחית מזכויות סלקום על פי הסכם ו/או על פי דין.
- 14.12. רישומי סלקום וכן רישומי ספק מוסדר כפי שיתקבלו בסלקום, יהוו ראייה לכאורה בכל הנוגע לתנאי ההתקשרות עם הלקוח ו/או למתן השירותים ו/או לתשלומים הנגבים ו/או לחיובי הלקוח. הענתק מהרישומים הנ"ל או כל קטע של הרישומים, לרבות פלט מחשב המתעד את חתימת הלקוח על הסכם ההתקשרות ו/או פלט מחשב בו נסרקה חתימת הלקוח, שיאושרו על ידי סלקום, ישמשו הוכחה לכאורה לקיומם של הרישומים, לעובדת חתימת הלקוח על הסכם ההתקשרות וקבלת תנאיו ולנכונות כל הפרטים הקבועים בהם.
- 14.13. הלקוח מאשר כי ידוע לו כי סלקום מתעדת, בין השאר, את ההתקשרות ו/או תנאיה ו/או פניות הלקוח ו/או חיובי הלקוח באמצעות רשומה מוסדית כמשמעותה בדין. סלקום תהיה רשאית לשנות מפעם לפעם את תנאי הסכם זה או להוסיף הוראות חדשות, ובלבד שהשינוי או ההוראה החדשים יחייבו את הלקוח רק בתקופה המתחילה שבעה ימים 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 יחוייב בהודעה מוקדמת כאמור.
- 14.14. דיני מדינת ישראל יחולו על הסכם זה, על המסמכים הנזכרים בו או הקשורים אליו ועל הנובע ממנו. מקום השיפוט הייחודי בכל הקשור בהסכם והנובע ממנו לרבות שירותי סלקום חו"ל הינו בית המשפט המוסמך בישראל.



יש דברים שנועדו להיות יחד

קבוצת סלקום - נטויז'ן מספקת מגוון שירותי תקשורת ושירותים משלימים (לרבות: תקשורת סלולרית ונייחת, שירותי תשתית וגישה לאינטרנט ושיחות בינלאומיות) תחת קורת גג אחת. על מנת לאפשר לנו להעניק לך שירות טוב יותר, להתאים לך מוצרים ושירותים, ובין היתר על מנת שנוכל לפנות אליך בהצעות ומבצעים המותאמים לך במגוון הערוצים, אנו מבקשים הסכמתך להעברה של המידע שנצבר וייצבר לגביך, תוך כדי הרישום והשימוש בשירותים, וזאת בין כל אחד מתאגידי סלקום - נטויז'ן וזאת, בין השאר, לצורך טיוב והוספה למידע הקיים כבר במאגר המידע הרלוונטי.

המידע המטוייב יישמר במאגרי המידע הממוחשבים של כל אחד מתאגידי סלקום - נטויז'ן העושים שימוש במגוון טכנולוגיות אבטחה כדי להגן על המידע האישי שלך מפני שימוש לא מורשה. אינך מחוייב להסכים לפנייה זו, אולם ככל שלא תסכים, לא ניתן יהיה להתאים לך באופן מיטבי הצעות ייעודיות של קבוצת סלקום - נטויז'ן שיתבססו על המידע הרלוונטי אליך. ככל שלב תוכל להודיע לנו בכתב כי הינך מבקש שנחדול מהעברת המידע, ובמקרה כזה, נפסיק להעביר מידע בין הקבוצות. זכותך לבקש הפסקה כאמור חלה גם אם ניתנה הסכמתך בעבר. לתשומת לבך, אי חתימה על טופס זה אינה מהווה בקשה להפסקה.

בחתימתך הנך מאשר ביצוע טיוב המידע כמפורט לעיל

שם וחתימת נציג המכירות	
תאריך	חתימת הלקוח (חותמת רק במקרה של תאגיד)

שם+משפחה (איש הקשר)
מספר ת"ז
תאריך

013 נטויז'ן בע"מ (ח.פ. 0512244302)
ועידן פתרונות קונפרנסינג ש.מ. (מ.ש. 550222582)

סלקום ישראל בע"מ (ח.צ. 511930125)
סלקום תקשורת קוית ש.מ. (מ.ש. 550207765)

תכנים פוגעניים באינטרנט

האינטרנט הינו עולם תוכן גדוש במידע, עשיר בפעילויות ומלא באתגרים, אך במקביל גלישה באינטרנט עלולה לחשוף אותך ואת ילדיך לתכנים פוגעניים.

מה הם תכנים פוגעניים באינטרנט?

חומר תועבה כגון תכנים פורנוגרפיים, השפלות וניצול, תקיפה מינית, אלימות ופדופיליה, סמים ואלכוהול, הימורים ואתרים הכוללים הסתה גזענית או לאומנית.

אנחנו לרשותך

סלקום מעמידה לרשות לקוחותיה מגוון שירותי סינון (סינון בסיסי ללא עלות וכן שירות בתשלום הכולל רמות סינון שונות) אשר יוכלו לאפשר לכם ליהנות מחוויית גלישה מהנה ובטוחה יותר, תוך צמצום החשיפה לתכנים אלו.

לפרטים נוספים, אנא פנה למוקד שירות הלקוחות *123

