

תנאים כלליים

עדכון אחרון- מרץ 2026

1. הגדרות

א. "החברה" - חברת טופיקו אינטרנט בע"מ ח.פ. 514772581

ב. "הלקוח" - האישיות המשפטית המתקשרת באמצעות הסכם זה עם החברה לקבלת רשות שימוש בשירותי ומוצרי החברה.

ג. "שירותי החברה"/ "שירותים" - השירותים הטכנולוגיים המפורטים בחלק הראשי להסכם זה או בנספח השירותים והמוצרים שצורף להסכם זה וכפי שיעודכן בין הצדדים בהסכמה.

ד. "המוצרים" - ציוד קצה שבאמצעותו הלקוח עושה שימוש לשם קבלת גישה אל שירותי החברה, הנרכש או המושכר מידי החברה בהתאם להסכם זה.

ה. "שירותי החברה/השירותים" - השירותים שהוסכם בין הצדדים, כי החברה תספק ללקוח רשות שימוש בהם.

ו. "רשות השימוש": רשות השימוש בשירותי החברה.

ז. "תוכנית התעריפים והשירותים" - מכלול שירותי החברה, תעריפי התשלום בגינם ותנאי התוכנית, שסוכמו בין החברה ללקוח, כי יהוו חלק מהסכם זה, כפי שהם מופיעים בכל מסמך שהוסכם בין הצדדים לצורך הגדרת התעריפים ו/או השירותים לרבות מסמך המעדכן את פרטי "עיקרי התוכנית".

ח. "תקופת רשות השימוש המינימלית" - התקופה שהלקוח התחייב לקיים במהלכה רשות שימוש בשירותים.

2. כללי

א. תנאים אלו הינם חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

ב. הלקוח מצהיר בזה, כי קרא ובדק את ההסכם, על כל חלקיו והוא מסכים לכל האמור בו.

ג. הלקוח מצהיר בזה, כי בדק את המפרטים הטכניים של השירותים ומצאם מתאימים מבחינת סוגם, תיאורם, איכותם, ותכונותיהם לצרכיו, והוא מוותר בזה על טענת אי-התאמה מכל סוג שהוא.

ד. הלקוח מסכים לכך שהוראות ההסכם עשויות להשתנות בעקבות שינויים בחוק או ברגולציה החלה על החברה לפי תקנות התקשורת (בזק ושירותים) (היתר כללי למתן שירותי בזק) התשפ"ב 2022 (להלן: "התקנות")

ה. הלקוח מקבל על עצמו את רשות השימוש בשירותי החברה הנקובים בהסכם ומסמכם לרכוש ו/או לשכור את המוצרים, כמפורט בחלק הראשי להסכם, כשהם תואמים את מפרטי היצרן, הכול בכפיפות להוראות ולתנאים המפורטים בהסכם.

ו. אף צד אינו רשאי ולא יעביר איזו מזכויותיו/חובותיו על פי הסכם זה, כולן או מקצתן, לכל צד שלישי, אלא אם ניתנה לכך הסכמת הצד האחר מראש ובכתב, אולם הלקוח רשאי להמחות את זכויותיו/חובותיו על פי הסכם זה במקרה של מיזוג או העברה או מכירה של כל או עיקר הנכסים שלו, וזאת ללא הסכמת החברה.

ז. החברה רשאית להודיע ללקוח אודות שינויים בתנאי מתן השירות בהודעה בכתב 30 יום מראש

3. שירותי החברה

א. ללקוח תנתן רשות שימוש בשירותי החברה באמצעות המוצרים של החברה בהם מעת גמר ההתקנה ואספקת המוצרים.

ב. שירותינו מוגבלים לכתובת שהודעת לנו עליה בעת ההתקשרות ביננו. ככל שתעתיק את מקום מגוריך, הרי עליך להודיע לנו מראש ולברר את אפשרויות אספקת השירותים מצידנו בכתובתך החדשה ועלויותיהם לרבות עלות התקנה חדשה. כמו כן, איננו יכולים להבטיח שתוכל להנות מאותה חבילת תעריפים ושירותים בכתובתך החדשה. לא תוכל לבוא אלינו בכל טענה או דרישה להחזר או לתשלום בגין תשלומים, הוצאות או נזקים שנגרמו לך עקב העתקת כתובתך.

ג. ללקוח ידוע שלשם השימוש בשירותי החברה, עליו לדאוג על חשבונו ואחריותו לבאות, ככל שלא הזמין אותם מפורשות ובכתב מאת החברה במסגרת הסכם זה:

(1) ברשותו ציוד הקצה ותוכנות ההפעלה המתאימים לשם התחברות לשירותים והנאה מהם, ובאחריותו לרכוש אותם על חשבונו. החברה רשאית לחייב את הלקוח לעשות שימוש בציוד קצה יעודי התואם את סוג השירות המוזמן מאת החברה ואת מערכתה שניתן לרכוש או לשכור אותו מאת החברה. ידוע ללקוח כי הוא אינו חייב לרכוש מהחברה את ציוד הקצה לצרכי שירותי האינטרנט וכן הוא רשאי לרכוש מצד ג' את ציוד הקצה היעודי הנדון, אם החברה אישרה את סוג הדגם, יבואן הציוד והתאמתו לרשת החברה. החברה רשאית להתנות חיבורו של ציוד קצה של צד ג' בהגדרת תכונות בציוד זה על ידה כנגד תשלום מצד הלקוח.

(2) ביצוע החייוטים המתאימים בין המוצרים לבין עצמם, ובינם לבין תשתיות התקשורת.

(3) חיבור לפי העניין לתשתיות תקשורת מתאימות.

- הכול בכפיפות להנחיות החברה, כפי שתהינה מעת לעת. אי עמידה בהנחיות החברה כאמור לעיל, לא ישמש עילה ביד הלקוח לשם אי ביצוע התשלומים לחברה בגין רשות השימוש בשירותיה הכלולים בהסכם זה.
- ד. החברה רשאית מעת לעת לשנות את הרכב ותנאי השירותים ומאפייניהם, ובכלל זה רשאית החברה בהודעה בכתב 30 יום מראש לבטל או לשנות את סוג השירות הניתן על ידה באמצעות הודעה מראש ללקוח או לשנות את הטכנולוגיה שבאמצעותה היא פועלת. הלקוח לוקח בחשבון, כי בעקבות שינויים אלו יהא עליו באחריותו ועל חשבונו להצטייד במוצרים או בתוכנות אחרות על מנת להנות משירותי החברה.
- ה. ללקוח ידוע והוא מסכים לכך ששירותי החברה עלולים להיות מוגבלים או מנותקים באופן זמני בשל פעולות לשדרוג רשתות התקשורת של החברה או של ספקיה, הרחבתן או תחזוקתן. החברה תודיע ללקוח מראש ובכתב על ביצוע פעולות כאמור, בזמן סביר שיאפשר ללקוח להיערך בהתאם.
- ו. ללקוח ידוע, כי שירותים טכנולוגיים מטיבם צפויים לשיבושים ותקלות; החברה תעשה מאמצים סבירים לבצע כל תיקון הנדרש לשם פעולתו התקינה של רשת החברה בהקדם האפשרי.
- ז. הלקוח מתחייב לעדכן מעת לעת ההגדרות בצידוד הקצה או אלמנטים אחרים בתוכנת ההפעלה שלהם בהתאם להנחיות החברה. הלקוח מסכים שלא יבצע שינויים בצידוד הקצה שנמסר לו על ידי החברה או בצידוד התקשורת החיוני לאספקת השירותים ללא הרשאה מאת החברה, וידוע לו, כי אי הקפדה על הוראה זו עלולה לגרום לשיבושים באספקת השירותים, והיא תחשב לתקלה שאינה באחריותה של החברה.
- ח. תשלום אחד או יותר של דמי השימוש לא יקנה ללקוח כל זכות במרכיבים או בתשתיות החברה או בהיתריה או ברישיונות ספקיה, או בכל נכס מוחשי או רוחני שבקניין החברה או ספקיה, למעט רשות השימוש כמפורט בהסכם.
- ט. שירותי החברה מיועדים לשימוש אישי ביתי או משרדי של הלקוח והפועלים מטעמו. אין השירותים מיועדים להוות חלק מתוך מערכת אחרת ללא אישור מפורש ובכתב של החברה.
- י. החברה רשאית להגביל את השירותים ללקוח לרבות ניתוקם ככל שהלקוח ישתמש בשירותים באופן לא סביר או בניגוד להוראות הסכם זה, בהודעה מראש ללקוח.
- יא. חלק מהשירותים יכולים לאפשר למוצרי הלקוח להתממשק למערכות מסוימות של צדדים שלישיים לרבות לאתרי אינטרנט, מערכות IVR, מערכות מחשב, יישומים, מערכות בענן וכיו"ב (להלן – ממשקים). אין החברה נוטלת כל אחריות ביחס לממשקים אלו, ואינה מבטיחה הגנה מפניהם לרבות ביחס לעצם יכולת התממשקות, טיבם, מידע שמגיע מהם, המידע העובר אליהם, השפעתם על צידוד הקצה שבידי הלקוח, התכנותם של מקרי תקיפה של צידוד הקצה או הטמעת יישומים זדוניים או פריצה למערכותיך מכיוון הממשקים, או לכל דבר אחר היכול לנבוע מהם. הגנת צידוד הקצה שלך ומערכותיך, היא באחריותך, ומומלץ כי תעזר במומחים לדבר לשם רכישת כלי הגנה מפני איומים ברשת האינטרנט.
- יב. ללקוח ידוע והוא מסכים לכך, כי רשות השימוש בשירותים הינה במסגרת גבולות מדינת ישראל בלבד, אלא אם הודיעה החברה אחרת.
- יג. רשות השימוש בשירותים כפופה למילוי התחייבויות הלקוח, על-פי הסכם זה.
- יד. החברה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להגביל או להתלות את היקף המידע הנשלח על ידי הלקוח במסגרת השירותים.
- טו. ללקוח ידוע, כי השירותים ניתנים על בסיס מאמצעים מסחריים סבירים, ומבוססים בחלקם הרב על שירותיהם של ספקי משנה של החברה, וכי שירותים טכנולוגיים מטיבם צפויים לשיבושים ותקלות; החברה תעשה מאמצים סבירים לבצע כל תיקון הנדרש לשם פעולתם התקינה של השירותים בהקדם האפשרי, ככל שהדבר בשליטתה ו/או לדרוש ביצוע התיקונים מספקי המשנה שלה. ככל שהשירותים עושים שימוש בתווך אלחוטי, הלקוח מודע לכך שהתווך האלחוטי נתון להפרעות ושיבושים שאינם תלויים בחברה, וכי היקף הכיסוי עשוי להשתנות ואינו אחיד באיכותו. תקלות ושיבושים מהסוגים האמורים לא יהוו עילה לאי ביצוע התשלומים בגין רשות השימוש בשירותי החברה.
- טז. החברה אינה מבטיחה, ככל שהיא מתחייבת לספק ללקוח שירותי אינטרנט, כי קצב הגישה לרשת לאינטרנט הנקוב במסמכי הסכם זה או בהצעותיה הינו קצב הגישה המינימלי בו יוכל הלקוח לעשות שימוש בשירותים, וכי השימוש בשירותים בקצב זה אינו מובטח ותלוי בין היתר באופן השימוש בשירותים ובצידוד הקצה המשמש את הלקוח, ובהיקף העומס הכללי על תשתיות התקשורת.
- יז. החברה תהיה רשאית לשנות, להוסיף או להחליף את מספרי החיוג, מספרי המנוי, כינויים וקודים שונים - וללקוח לא תהא כל זכות ביחס לאלו.
- יח. מובהר בזאת, כי רשות השימוש בשירותים על פי תנאי הסכם זה הינה ללקוח בלבד לשימוש פרטי שלו. הלקוח לא יאפשר שימוש מכל סוג ומין שהוא, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, לאחר. הלקוח ישמור בסוד את אמצעי הגישה לשירותי החברה אשר יינתנו לו ע"י החברה, לא יעביר מידע זה לצד ג' כלשהו בלא קבלת רשות בכתב מאת החברה וישנה את סיסמאותיו, ככל שניתנו לו, מפעם לפעם, באופן שלא יתאפשר לצד ג' כלשהו שימוש בלתי מורשה בשירותים.
- יט. הלקוח מצהיר ומאשר כי הוא יודע שהשירותים על פי הסכם זה ניתנים על ידי החברה מכוח הרישיונות שניתנה לה ו/או למי מטעמה לפי החוק ומכח חוזים של החברה עם ספקי משנה, והוא מתחייב להתאים עצמו לפעול בהתאם לרישיונות וחוזים אלה, כפי שיהיו מעת לעת.

- כ. הלקוח מתחייב לשתף פעולה עם החברה ככל שיידרש, באופן סביר, כדי לאפשר אספקת שירותי החברה, ובכלל זה מתן גישה חופשית ובטוחה למתקני הלקוח. כן יאפשר הלקוח לחברה או למי מטעמה לבצע שינויים הנדסיים במהלך שעות העבודה בתיאום מראש, בצידוד סוספק על ידה או בצידוד, אשר מצויים בידו לשם שימוש בשירותים וזאת לרבות בדרך של שינוי מרחוק.
- כא. הלקוח מתחייב ומצהיר בזאת כי הוא פועל כדין ואינו משמש כספק שירותי תקשורת ללא רישיון כדין.
- כב. במסגרת שימוש של הלקוח בשירותי החברה, מתחייב הלקוח כדלקמן:
- 1) כי לא ישתמש ולא ישנה את מספרי הקודים והכינויים שהוקצו על ידי החברה ככל שהוקצו, וכי לא יאפשר לאחר לעשות בהם שימוש ללא קבלת רשות בכתב מאת החברה.
 - 2) כי לא יפעל בכל דרך העלולה להפריע לפעילות התקינה של שירותי החברה.
 - 3) כי לא יעשה שימוש ולא יאפשר לאחר לעשות שימוש בשירותי החברה לשם פעולה שאינה כדין ו/או פעולה העולה כדי עוולה ו/או פגיעה בזכויות קניין רוחני של החברה ו/או של כל צד שלישי אחר ו/או פעולה הפוגעת בפרטיותו של אחר עלפי כל דין.
 - 4) ינהג בתום לב ובדרך מקובלת, ימנע מכל הטרדה של האחר, יעשה שימוש הוגן ולא יעשה או יפעל בכל דרך המהווה או העשויה להיחשב כשימוש לרעה.
 - 5) ימנע מלהעביר כל מסר באמצעות שירותי החברה שתוכנו מאיים, נגוע בלשון הרע או בדיבה, גס או האסור על-פי כל דין או היוצר עילה לתביעה פלילית או אזרחית.
- כג. שירותי טלפוניה: ככל שהחברה משוקת שירותי טלפוניה הרי אלו מסופקים על ידי חברה חיצונית אשר אחראית לבדה על מתן השירות.

4. דמי שימוש

- א. תמורת שירותי החברה והמוצרים ישלם הלקוח לחברה תשלומים בהתאם למפורט בחלק הראשי להסכם או בהצעת מחיר מטעם החברה שאושרה במועדה על ידי הלקוח, היכולה לכלול: תשלומים חד פעמיים ותשלומים עיתיים, ואשר עשויים להיות מוגבלים למספר המשתמשים מטעם הלקוח בשירותים (להלן "דמי השימוש"). התמורה הנקובה בהסכם זה מתייחסת אך ורק לשירותים ולמוצרים הנכללים המפורטים בחלק הראשי להסכם זה או הצעת המחיר שאושרה כאמור ובתנאים המפורטים שם. כל שירות או מוצר נוספים, הרחבה, תוספת, שינוי, שיפור, עדכון, יישארו תשלום נוסף מצידו של הלקוח בהתאם למחירון החברה או לפי הסכמה שתועדה בכתב או בכל אמצעי חיצוני ואמין אחר בין הלקוח לבין נציגות מוסמכת של החברה.
- ב. התמורה עשויה להיות בהתאם לתקופות החיוב כמפורט בהסכם זה או בהצעת המחיר, ועשויה לכלול מרכיבים קבועים ו/או לפי מידת השימוש בשירותי החברה או לפי הפעולות המבוצעות על ידי הלקוח במסגרת שירותי החברה.
- ג. דמי השימוש העיתיים יהיו בעבור תקופות החיוב שייקבעו על-ידי החברה מדי פעם לפעם ולפי הסכומים והתנאים העדכניים במחירון החברה בעת החיוב ובהתאם לתוכנית התעריפים והשירותים. דמי השימוש העיתיים עשויים להיות מורכבים מדמי שימוש המשתנים לפי מידת השימוש של הלקוח בשירותי החברה ומדמי שימוש קבועים.
- ד. החברה תהיה רשאית בהודעה מראש ללקוח לעדכן מעת לעת, ועפ"י שיקול דעתה, את התעריפים שבתוכנית השירותים והתעריפים, לרבות עדכון של תעריפי שירותים הניתנים ללא תשלום. כל שינוי בתעריף שיש בו כדי לגרום להגדלה או להפחתה בתשלום לפני מע"מ, שעל הלקוח לשלם עבור שירותי החברה או כל הפחתה בכמות יחידות השירות המוקצות לתקופת חשבון ללא שינוי בתעריף יכנס לתוקף רק לאחר משלוח הודעה מתאימה ללקוח 30 ימי עבודה לפני השינוי. אם יוטלו תשלומי חובה חדשים (מס, היטל, אגרה וכיו"ב) או ישתנו שיעורי תשלומי החובה בגין שירותי החברה, אפילו יוטלו על החברה, החברה תהא רשאית לחייב את הלקוח בעבורם.
- ה. למען הסר ספק מובהר בזאת כי החברה זכאית למלוא דמי השימוש בגין כל תקופת החיוב, לרבות בגין תקופות בהן חלו הפסקות ו/או שיבושים בשירותי החברה, למעט במקרה של תקלה ממושכת מעל פרק זמן סביר, שאז יבחן מתן זיכוי בהתאם לנהלי החברה והדין.
1. דמי השימוש הם לתשלום עד למועד הנקוב בחשבונות שתומצאנה ללקוח על-ידי החברה.
 2. דמי השימוש הנקובים בחבילה מתייחסים אך ורק לשירותים הנכללים בה ובהיקף והתנאים המפורטים בה. כל שירות נוסף, הרחבה, תוספת, שינוי, שיפור, עדכון, יישארו תשלום נוסף מצידו של הלקוח בהתאם למחירון החברה או לפי הסכמה שתועדה בכתב או בכל אמצעי חיצוני ואמין אחר בין הלקוח לבין נציגות מוסמכת של החברה או אמצעי דיגיטלי מוסמך מטעמה.
 3. כל הטבה או זכאות לשירותי תקשורת ככל שכלולה בתוכנית התעריפים והשירותים, היא לניצול במסגרת התקופה הנקובה בתוכנית. אי ניצול מלא במסגרת אותה תקופה לא ייצבר ולא יקנה זכאות להחזר מכל סוג.
 4. בנוסף לתשלום עבור שירותי החברה, ישלם הלקוח לחברה את דמי השימוש בגין שירותיהם של ספקים אחרים ככל שעשה שימוש בשירותיהם כגון: ספקי תקשורת בינלאומית, ספקי תכנים ויישומים, או ספקים שונים אחרים שיש להם הסדר עם החברה, שלפיו החברה גובה מאת הלקוח את דמי השימוש בשירותיהם. כמו כן, ישא הלקוח בתשלום דמי קישור הגומלין המוטלים על פי דין על החברה בגין השימוש בשירותי ספקים מורשים ובעלי רשיונות תקשורת אחרים, ככל שקובעת כן תוכנית התעריפים והשירותים בכפוף לחשבונות כדין.

יא. חישוב צריכה של שירותים המסופקים על ידי ספק אחר הוא בהתאם למנייה המתבצעת על ידי אותו ספק.
יב. אי עמידה מצד הלקוח בהנחיות החברה ובהוראות הסכם זה כאמור לעיל, לא תשמש עילה ביד הלקוח לשם אי ביצוע התשלומים לחברה בגין רשות השימוש בשירותיה או עבור המוצרים.
יג. הלקוח רשאי לפנות לחברה בתלונה כי נגבה ממנו על ידי החברה חיוב יתר. החברה תברר את התלונה ותודיע למנוי בכתב בדבר ממצאי הבדיקה והפעולות שתנקוט.

5. תנאי תשלום

א. הלקוח ישלם לחברה באמצעות אמצעי התשלום שבינו לבין החברה את דמי השימוש וכל יתר התשלומים להם היא זכאית על-פי ההסכם, במועדים ולפי הסכומים הנקובים כפי שיהיו מפורטים בחשבוניות שיומצאו לו על-ידי החברה, אחת לתקופה.
ב. כל תשלום שלא נקבע מועדו בהסכם זה הינו לתשלום מיידי. ביצוע התשלום יבוצע במועדים הנקובים בחשבונית מטעם החברה. תשלומים חודשיים ישולמו באחד מהמועדים במהלך כל חודש, שהחברה מאפשרת על פי חוק ללקוחותיה לבחור, כפי שנבחר במסגרת ההסכם זה או על פי פנייה סדורה של הלקוח לשירות הלקוחות של החברה. ככל שלא יבחר הלקוח באחד המועדים המוצעים על ידי החברה, יבוצע התשלום ב- 10 לכל חודש.
ג. החברה רשאית לדרוש מאת הלקוח לבצע את תשלומיו באמצעות כרטיס חיוב או אמצעי תשלום אחר ו/או בטוחות ופיקדונות כגון: שטר חוב, ערבות בנקאית או שובר כרטיס חיוב, לשם הבטחת תשלומיו ו/או כתנאי למתן שירותי החברה כולם או חלקם.
ד. הלקוח ישים לב כי ייתכן שתגבה עמלה בעת חיוב באמצעות הוראת קבע לחיוב הבנק.
ה. כל תשלום שלא ייפרע במלואו ובמועדו, ייזכה את החברה לעניין דמי השימוש בשירותי החברה בריבית פיגורים והפרשי הצמדה בשיעורים המרביים האפשריים לפי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961. החברה רשאית לחייב לקוח בתשלום הוצאות גביה על תשלום בעד שירות שסיפקה ללקוח שלא שולם במועד הפירעון (להלן - "סכום החוב"). לעניין זה, "הוצאות גביה" – לרבות טיפול משפטי שמבצעת החברה או מי מטעמה לשם גביית סכום החוב קודם פנייה לערכאות שיפוטיות.
ו. הלקוח נותן הסכמתו לכך, כי במקרה בו תמצא החברה, כי חויב ביתר, תשיב לו החברה את סכום החיוב האמור באמצעות זיכוי חשבונו אצל החברה.
ז. בכל מקרה שהלקוח ביטל את אמצעי התשלום אצל החברה, ולא הודיע לחברה על הפסקת רשות השימוש בשירותי החברה, ימשיך הלקוח להיות מחוייב על ידי החברה ובאחריותו להסדיר קיומם של אמצעי תשלום בינו לבין החברה.
ח. ככל שתשלומי הלקוח מבוצעים באמצעות גורם שלישי כגון: בנק או חברת כרטיסי אשראי, ישא הלקוחות בכל העמלות והתשלומים שאותו צד שלישי מחייב בגין העברת התשלום אל החברה מאת הלקוח.
ט. החברה רשאית לקבוע תקרת חיובים שאם סך כל חיובי הלקוח עולים עליה, תהא רשאית החברה להתנות את המשך מתן שירותיה בהמצאת בטוחות נוספים לתשלום ו/או תשלום מיידי של סך החיובים.
י. בהסכמת הלקוח בכתב החברה רשאית לחייב את הלקוח בגין: פעולות חיבור וניתוק של שירותים, שינויים בחבילת התעריפים והשירותים ושירותים מינהלתיים אחרים. שיעור חיובים אלו יהיה לפי המחירון העדכני של החברה, כפי שיופיע באתר האינטרנט של החברה או כפי שנמסר ללקוח על ידי החברה באופן אחר.
יא. החברה עשויה לאפשר ללקוחות אשר לא חתמו על הוראות חיוב קבועות לתשלום חיובי החברה, אפשרות לשלם מראש בעבור השירותים מדי חודש או תקופה אחרת. במקרה זה, החברה רשאית להפסיק את מתן השירותים או חלקם ככל שהמשך צריכת השירותים על ידי הלקוח יצר חיוב העולה על הסכום ששולם מראש.

6. תקופת רשות השימוש

א. תקופת רשות השימוש המינימלית, ככל שהוזמנה על פי הסכם זה, תחל במועד העמדה השירות ללקוח ותסתיים בעבור התקופה הנקובה בהסכם. במהלך תקופה זו הלקוח מחוייב לשלם את דמי השימוש בעבור כל השירותים הכלולים בהסכם זה, והוא אינו רשאי במהלך תקופה זו לנתק את שירותי החברה, או לעבור לחבילת שירותים ותעריפים אחרת, אלא אם ישלם את דמי היציאה המפורטים בהסכם, וכל סכום אחר שהוא חב לחברה.
ב. דמי היציאה יעמדו על סך השווה לדמי השימוש החודשיים שעל הלקוח לשלם לחברה בעבור רשות השימוש בשירותים ובמוצרים אשר הזמין מאת החברה כפול מספר החודשים שנותרו מיום הניתוק ועד תום תקופת רשות השימוש המינימלית.
ג. כל עוד לא הסתיימה תקופת רשות השימוש המינימלית ללא הפרת הסכם זה מצד הלקוח, החברה תהא זכאית לתשלום דמי היציאה בכל מקרה שהפר הלקוח את התחייבויותיו כלפי החברה, וזאת כפיצוי מוסכם בנוסף לכל סעד ופיצוי לו זכאית החברה על-פי כל דין, חוק או הסכם.
ד. החברה תהיה רשאית לגבות את תשלום סכום דמי היציאה בסעיף זה אף באמצעות אמצעי התשלום שבין הלקוח לחברה לעניין דמי השימוש כגון: הוראת הקבע הבנקאית או הוראת קבע באמצעות כרטיס אשראי, וזאת בלא צורך במתן הודעה מוקדמת עם התרחשות אחד מהאירועים המזכים את החברה בקבלת התשלום. במידה שלא ניתן יהיה לגבות את התשלום באמצעות אותם אמצעי תשלום, נותן

הלקוח בזאת לחברה הרשאה בלתי חוזרת לחייבו בתשלום הנדון באמצעות כרטיס האשראי, שבאמצעותו בוצעו בשם הלקוח תשלומים כלשהם לחברה, וגם זאת בלא צורך במתן הודעה מוקדמת.
ה. תנאי הסכם זה ימשיכו לחול גם לאחר סיומה של תקופת רשות השימוש המינימלית.
ו. בסוף תקופת רשות השימוש המינימלית, החברה תמשיך לספק ללקוח את רשות השימוש במוצרים ובשירותים כנגד התמורה העדכנית ללא כל הפחתה.

7. התקנה ואספקה

- ז. "התקנה" - משמעה ביצוע עבודות התקנה, הרכבה והתאמה של מוצרים שפורטו בכתב, במסגרת הסכם זה, וכן התקנת אמצעי הולכה כגון: תיול, אמצעים אלחוטים, השחלה, הטמנת כבלים, קידוחים, חפירה כפי שסוכם בין הצדדים לבצע.
- ח. "הכנה" - משמעה מתן גישה חופשית למקום ההתקנה, פינוי כנדרש לשם ההתקנה, אספקת מקור מתח חשמלי, וביצוע כל הכנה אחרת כנדרש על-ידי החברה או ספקית תשתית האינטרנט. כל הפעולות הנדרשות לשם ההכנה הן באחריותו הבלעדית של הלקוח ועל חשבונו.
- ט. מועדי ההתקנה והאספקה המשוערים של המוצרים והשירותים הם כפי שיתואם בין הלקוח לחברה לאחר חתימת הסכם זה, (להלן "המועד").
 - י. המועד הוא משוער, והחברה רשאית לדחותו בעד 30 ימים. מעבר לכך, החברה רשאית לדחות המועד ככל שהלקוח טרם הסדיר את מלוא התשלומים, הביטחונות, ויתר התנאים הנדרשים לשם מסירת המוצרים או לבטל המסירה, אם הלקוח לא קיים חיוב מחויבו על-פי ההסכם. ככל שחרגה החברה ממועד ההתקנה מעבר ל-30 הימים הנוספים, שלא באשמת הלקוח, אזי תרופתו היחידה של הלקוח תהא ביטול הסכם זה והחזרת התשלומים ששילם בגינו לחברה, ככל ששילם.
 - יא. מועד תחילת רשות השימוש יהא המועד שבו העמידה החברה את השירותים והמוצרים המחוייבים לשם אספקת השירותים לרשות הלקוח, והחברה תהיה רשאית לחייב את הלקוח בדמי רשות השימוש החלים ממועד זה. מועד תחילת רשות השימוש יכול להיות דיפרנציאלי ביחס לסוגי השירותים והמוצרים אם הם הועמדו במועדים שונים לרשות הלקוח. מסירת המוצרים ככל שהוזמנו על פי הסכם זה מאת החברה לרשות הלקוח תהא במקום המפורט בהסכם.
 - יב. אם במועד יתייצבו נציגי החברה לשם ביצוע ההתקנה ומסיבות אשר תלויות בלקוח נבצר יהיה מהם מלבצע ה ישא הלקוח בהוצאות החברה.
 - יג. ידוע ללקוח שלצורך ההתקנה יידרש שיתוף פעולה מצידו על מנת לאפשר לחברה לבצע את פעולת ההתקנה ובין היתר עליו לדאוג להכנה כהגדרתה לעיל וכן להיות נכון לבצע פעולות להגדרת ציוד קצה כפי שיונחה על ידי החברה.
 - יד. אם יחולו שינויים בהתקנה ויידרשו אבזרים או מוצרים נוספים לשם ביצועה, ישלם הלקוח תוספת לפי מחירון החברה בגין שינויים אלו.
 - טו. אם המוצרים ו/או האבזרים מצויים בידי החברה לשם התקנה, וזו לא בוצעה מסיבות שאינן תלויות בה, והלקוח לא נטל המוצרים והאבזרים לאחר שקיבל הודעה מהחברה לעשות כן, יחולו הוראות סעיף 4. יג להלן.
 - טז. מוסכם בזה במפורש, כי עם מתן הודעה ללקוח בכתב או בעל-פה על-כך שהמוצרים והשירותים עומדים לרשותו, ישלם ו/או יסדיר מיד את מלוא יתרת התשלומים המגיעים ממנו עד למועד זה על-פי ההסכם, לרבות את סכומי המע"מ שבגינם, וכל זאת אף במקרה שהמוצרים נשלחו ללקוח ומסירתם לא התאפשרה מסיבות אשר תלויות בלקוח.
 - יז. בכל מקרה בו יחולו עיכובים בהעמדת המוצרים והשירותים כתוצאה מכל גורם אחר שאינו בשליטת החברה, לא תחול על החברה כל אחריות בקשר לעיכוב ומועד המסירה יידחה בהתאמה.
 - יח. אם סוכם עם הלקוח, כי המוצרים ישלחו לכתובת שימסור הלקוח, ומסירת המוצרים לא התאפשרה מסיבות שאינן תלויות בלקוח יהיה על הלקוח לטול המוצרים ממשרדי החברה.
 - יט. אם ניתנה הודעה ללקוח כי המוצרים עומדים לרשותו והוא לא נטלם בתוך 15 ימים מתאריך מתן ההודעה, תהיה החברה זכאית לחייב את הלקוח בהוצאות איחסון, בשיעור של 0.4% לחודש ממחיר רכישתם העדכני במזומן של המוצרים כפי שיהיה נקוב אותה עת במחירון החברה ולכל סעד הנתון לה על-פי ההסכם וכל דין; עברו 30 ימים מיום ההודעה האמורה והלקוח לא נטל המוצרים והאבזרים, רשאית החברה בהודעה בכתב לבטל ההסכם עם הלקוח, ולחייבו בסך של 10% ממחיר רכישתם העדכני במזומן של המוצרים כפי שיהיה נקוב אותה עת במחירון החברה כפיצוי מוסכם, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד ופיצוי אחרים העומדים לזכות החברה לפי ההסכם והדין.
 - כ. הלקוח מסכים בזאת כי החברה תהא רשאית לבצע את ההתקנה במקרקעין שבבעלותו או בחזקתו, (להלן: "המקרקעין").
 - כא. אם המקרקעין אינם בבעלות הלקוח, עליו לבקש את אישורם של בעלי הזכויות במקרקעין. ככל שהלקוח לא הודיע אחרת לחברה חזקה, כי התקבלו כל אישורי בעלי הזכויות, וככל שישתבר אחרת, ישפה ויפצה הלקוח את החברה בגין כל נזק שיגרם לה ולבעלי הזכויות כתוצאה מביצוע ההתקנה ללא הסכמתם.
 - כב. ככל שהמקרקעין הם דירה בבית משותף, הרי בחתימתו על הסכם זה נותן הלקוח הסכמתו לכך שהחברה תהא רשאית לבצע שימוש ברכוש המשותף של הבית המשותף לצרכי ההתקנה בתיאום עם הנציגות המשותפת של הבית המשותף.
 - כג. ככל שהלקוח יבקש לבצע התקנה במקרקעין אחרים, עליו לתאם התקנה זו עם החברה לרבות התשלום בעדה.

כד. החברה תהא רשאית לעשות שימוש בתשתיות הקיימות במקרקעין לצורך ביצוע ההתקנה בכלל זה היתול הקיים בהם, אלא אם הודיע לה הלקוח אחרת.

כה. החברה אינה מחוייבת לאחר ביצוע ההתקנה להחזיר את המצב לקדמותו, אף אם התבטלה מכל סיבה שהיא רשות השימוש בשירותים.

כו. מובהר, כי פעולות ההתקנה והתיאום עם הלקוחות עשויות להתבצע על ידי ספקית תשתית האינטרנט, והלקוח מתחייב לשתף עימה פעולה לצורך העניין.

8. השכרת מוצרים

א. כאשר הלקוח שוכר מוצרים מאת החברה מוענקת לו רשות שימוש בלבד במוצרים הנשכרים על ידו כמפורט בחלק הראשי להסכם, וידוע לו, כי המוצרים, למעט אלו שצויין במפורשות בהסכם זה, כי הלקוח רוכש אותם, הינם ויישארם בכל עת רכוש של החברה או של מי שהעבירה אליו הבעלות במוצרים לפני או אחרי מועד חתימת הסכם זה, וזאת אף אם יחוברו, יוצמדו או יורכבו בכל דרך במקרקעין ו/או במטלטלין של הלקוח או של אחר. כמו-כן, מוסכם ומוצהר בזה, כי חזקתו של הלקוח במוצרים אין בה כדי להחיל על הציוד דין משכון, שעבוד או עיקול בכל צורה ואופן שהוא לטובת הלקוח.

ב. הלקוח ישתמש במוצרים לאותן מטרות להן הם מיועדים לפי טיבם, שימוש סביר וזהיר, וימלא אחר הוראות החברה וכל דין לעניין זה. ג. הלקוח מתחייב בזה כלהלן:

(1) לא להרשות לאחר כלשהו להחזיק או להשתמש במוצרים או בכל חלק מהם בכל צורה ואופן שהם, זולת עובדים ו/או כל הבאים מטעמו של הלקוח לצרכי הנאה משירותי החברה בלבד.

(2) לא למכור, לא להשכיר, לא לשעבד, לא למשכן, לא למסור ו/או לא להעביר את המוצרים, ולא להעביר לאחר כלשהו זכות מהזכויות שהוענקו ללקוח לפי ההסכם.

(3) למנוע הטלת עיקול בין זמני ובין קבוע על המוצרים ובמקרה של עיקול להודיע כל כך מיד לחברה, להודיע למעקל דבר הבעלות של החברה על המוצרים, להיות אחראי לכך שהמוצרים לא יעוקלו, לא ימכרו, לא ישועבדו, לא יהיו בחזקת אחרים וכן לא יהוו נשוא הוצאה לפועל של הליכים משפטיים. במידה שאחד המקרים הנ"ל יקרה, מתחייב הלקוח להחזיר את המצב לקדמותו על-חשבונו בתוך עשרה ימים מעת קרות המקרה וכן מתחייב הלקוח לפצות ולשפות את החברה במלוא הנזקים, ההוצאות וההפסדים שייגרמו לה כתוצאה מאחת הפעולות האמורות.

ד. הלקוח יהיה אחראי לשלמות המוצרים, ולא יעשה כל שינוי או תוספת במוצרים ו/או בהתקנתם או בהגדרתם בלי הסכמת החברה מראש.

ה. מובהר ללקוח כי שירות הגישה לרשת האינטרנט של החברה המסופק בהסכם זה הינו עד לשקע הראשי שבבית הלקוח. אין החברה אחראית לקליטה אלחוטית של הרשת בכתובתו של הלקוח או להולכת התקשורת הקווית בתוך כתובתו של הלקוח. החברה עשויה להציע ללקוח מוצרים המגדילים את טווחי הקליטה הפנים מבנית אך אינה מתחייבת לקליטה מלאה בכל חלקי המבנה.

ו. מובהר ללקוח, כי מהירות הגלישה המצויינת בעסקאות השונות, היא מהירות הגלישה המקסימלית לאינטרנט קווי. יש לשים לב כי מהירות הגלישה תלויה בגורמים נוספים.

ז. לקוח שהינו צרכן המעוניין לבטל רכישת מוצר בעסקה ברוכלות יהיה רשאי לבטלה עד 14 ימים מיום עשיית ההסכם בהתאם לסעיף 14 (א) לחוק הגנת הצרכן תשמ"א-1981.

ח. ממועד מסירת המוצרים, הלקוח יהיה אחראי לכל נזק ו/או הפסד שייגרמו למוצרים ו/או שינבעו מהשימוש בהם. מבלי לפגוע בכלליות האמור, תחול אחריותו של הלקוח גם על הנזקים שעלולים להיגרם ללקוח, לעובדיו, לפועליו, או לבאים מטעמו. היו המוצרים מעורבים בתאונה בה נגרם נזק לגוף ו/או לרכוש או בכל אירוע שעשוי לעורר תביעה נגד החברה, ויודיע על-כך הלקוח לחברה בכתב בלא דיחוי.

ט. הלקוח ישא בכל נזק שייגרם למוצרים בכל דרך שהיא, לרבות על-ידי הצפה, פגיעת ברק, אספקת חשמל לקויה, שבר, שריפה, אבדן, תאונה ו/או בלאי מופרז עקב שימוש בלתי נאות במוצרים (להלן "הנזק").

י. נגרם נזק כאמור, יגרום הלקוח לתיקון המוצרים ולהחזרתם למצבם התקין על-חשבונו ובאחריותו, באמצעות החברה בלבד.

יא. תוגש תביעה נגד החברה על-ידי צד שלישי שעילתה החזקתם המוצרים או השימוש בהם או בשירותים על-ידי הלקוח או תיידרש החברה לשלם כל סכום בגין נזק שייגרם על-ידי השימוש במוצרים או בשירותים, יהיה על הלקוח להחזיר לה עם דרישתה הראשונה, כל סכום שתשא בו עקב תביעה כזו.

9. הפסקת רשות השימוש בשירותי החברה

א. הלקוח רשאי להודיע לחברה בהודעה בכתב בדואר רשום לכתובת החברה או בדואר אלקטרוני, טופס פנייה באתר או פנייה למוקד על סיום ההתקשרות בינו לבין החברה וההתקשרות תופסק בהתאם לנהלי החברה ותוך המועדים שיקבעו על ידה ובכפוף לכל דין המחייב את החברה. הפסקת ההתקשרות אין בה כדי לגרום מכל תשלום המגיע מאת הלקוח בגין התקנות, שירות או מוצרים שסופקו ללקוח, או כדי להוות עילה להחזר תשלום, אף אם תקופת רשות השימוש בשירותי החברה היתה קצרה מהמוצפה. ביטול של רשות השימוש בחלק

מהשירותים ככל שהחברה תאפשרו לא יהווה עילה להפחתת התעריפים או להחזר כספים. למעט כאמור בסעיף 9.ג להלן
ב. דרכי יצירת הקשר שבאמצעותם ניתן לבטל את ההתקשרות מצויינים גם באתר האינטרנט של החברה. ככל שיש ללקוח זכות לבטל את
ההתקשרות מכח חוק הגנת הצרכן אזי הוא רשאי לפנות לחברה באמצעות פנייה טלפונית למוקד שירות הלקוחות של החברה. החברה
רשאית במקרה זה לבקש אמצעי לשם הוכחת זהות הפונה כלקוח.

ג. מבלי לגרוע מזכויות הצדדים על פי הוראות חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה) התשל"א-1970, הצדדים יהיו רשאים לבטל את
ההסכם באופן מיידי, להפסיק את מתן השירותים כולם, או חלקם לפי שיקול דעתם, לבטל כל הנחה או הטבה, שניתנה ללקוח ולדרוש
אותה או את שווייה הכספי בחזרה, זאת בנוסף ומבלי לפגוע בזכויות ובסעדים הנתונים לחברה על-פי ההסכם וכל דין, אם התקיים אחד
מאלה:

1) הלקוח או החברה הפרו באופן מהותי הסכם זה. הפרה מהותית תחשב גם כל הפרה של אחד התנאים הבאים: 3 ו-8 וכן הפרה של כל
תנאי אחר שהופר ולא תוקנה הפרתו לאחר שניתנה ללקוח ארכה מאת החברה בת 10 ימים לתקנו.

2) הלקוח לא שילם במועד את מלוא התשלומים לפי ההסכם לאחר שקיבל התראה על כך והודעה על כוונת החברה לנתקו משירותיה בשל
כך.

3) הלקוח פשט רגל או מונה לו כונס נכסים ו/או מנהל מיוחד ו/או ניתן לגביו צו לעיכוב הליכים, ו/או מפרק זמני או קבוע, או ניתנה לגביו
התראה לפני פשיטת רגל, או הוגשה בקשה לאחד מהעניינים שלעיל שלא הוסרה תוך 30 ימים.

4) הלקוח הפעיל את המוצרים או השתמש בשירותים בניגוד לכל דין.

5) החברה העניקה את המוצרים או השירותים ללקוח בניגוד לכל דין.

החברה רשאית להפסיק או לנתק שירות ללקוח או לסיים את ההתקשרות עמו ללא הודעה מוקדמת אם במקרה שקיים חשש סביר
למעשה הונאה באמצעות ציוד הקצה של הלקוח או באמצעות מאפייניו של ציוד הקצה וכן רשאית לנתק את מכשירי הקצה של המנוי
אם ארעה תקלה במתקנים המשרתים את המנוי או במכשירי הקצה שלו הגורמת להפרעה חמורה ונמשכת למערכות החברה או למתן
השירותים למשתמשים אחרים;

ד. החברה רשאית להפסיק את רשות השימוש בשירותיה, אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או הקמה חיוניות או מיידיות
במערכות המשמשות אותה או בעתות חירום לאומי או מסיבות ביטחון לאומי או אם החברה קיבלה הודעה, בצירוף אישור או תעודה, כי
הלקוח נפטר; ואם היה הלקוח תאגיד - כי חדל להתקיים.

ה. אין בנייתוק, הפסקה או הגבלה כאמור, כדי לגרוע מחובתו של הלקוח לשלם לחברה את התשלומים המגיעים לה כמפורט בהסכם זה.

ו. החברה רשאית להפסיק את כל אחד משירותיה לרבות את כולם בהודעה בת 30 יום מראש, אלא אם נתנה ללקוח התחייבות בכתב
לאספקת השירות לתקופה מינימלית מסויימת וזאת עד לתום תקופה זו. הלקוח לא יבוא בכל טענה כלפי החברה בגין הפסקתם של
השירותים לרבות דרישה לקבלת החזר בגין הציוד שרכש לצורך שימוש בשירותי החברה.

ז. החברה רשאית להמשיך לספק שירות ולגבות תשלום ממנוי רדום אם התקבלה הסכמתו המפורשת בעבר לכך.

ח. תקופת ההשכרה של המוצרים היא למשך תקופת רשות השימוש בשירותי החברה הרלוונטים למוצרים, או עד למועד שבו החברה
הודיעה על הפסקת התמיכה במוצרים, או עד אשר הלקוח הודיע לחברה בכתב על רצונו בהפסקת ההשכרה.

ט. בתום תקופת ההשכרה העל הלקוח תוך 7 ימים להחזיר לחברה את המוצרים המושכרים כשהם במצב טוב ושמיש למעט בלאי סביר.
לא עשה כן הלקוח, תהא רשאית החברה לחייב את הלקוח במחירו של המוצר או שווה ערך לוכפי שהוא במחירו החברה.

10. הגבלת אחריות

א. השירותים ניתנים ללקוח על בסיס "As Is". ברור ללקוח, כי החברה אינה נותנת כל מצג מפורש או משתמע באשר להתאמת השירותים
לשימוש מסוים.

ב. החברה אינה אחראית לזמינות המידע והתכנים שהחברה מאפשרת גישה אליהם במסגרת השירותים, לתוכן, לצורה, לאמינות הנתונים
ולדיוקם, לאיכות המידע, לליקוי בדרך העברת המידע או בתוכנו, לאי התאמת הנתונים המתקבלים אצל הלקוח לאלו שנקלטו במערכות
החברה. החברה לא תישא בכל נזק/ אובדן/ הוצאה ישירים ו/או עקיפים שיגרמו כתוצאה מכל האמור לעיל.

ג. הלקוח מסכים ומודע לכך שהשירותים כרוכים בשימוש בשירותי מפעילי תקשורת אחרים ובמערכות שונות, שאינם בשליטת החברה,
וכי שהשירותים מעצם טבעם נתונים להפסקות ו/או הפרעות, וכי החברה אינה מתחייבת לספק השירותים (לרבות גישה לאינטרנט
ולמידע) באופן רציף וללא כל הפרעות.

ד. הצדדים מסכימים, כי ביחסים ביניהם תחול החסינות הקבועה בסעיפים 40-41 לחוק התקשורת (בזק ושירותים) התשמ"ב - 1982, אף
אם אינה חלה כלשונה על החברה.

ה. החברה תהא אחראית על פי דין לכל נזק ישיר שיגרן עקב מעשה או מחדל של החברה או מי מטעמה עקב ביצוע התחייבותיה על
פי הסכם זה לרבות רשלנות או זדון לגופו או רכושו של כל אדם, בין שהוא עובד הלקוח והבין שהוא צד ג אחר, ותנקוט בכל האמצעים
למניעתו. למעט במקרה של הפרת סודיות, רשחנו זדון או כתוצאה מהפרת ההסכם או הוראות כל דין. מובהר בזאת, כי החברה לא תשא
בנזקים אשר עלולים להיגרם ללקוח שמקורם ב: מלחמה, שריפה, פגעי טבע, הצפות, הפסקות חשמל, שביתה או השבתה, הגבלות מטעם

גופים בני סמך, נזקים תוצאתיים או עקיפים, הפסדים, פגיעה במוניטין, אבדן מידע או עקב החיבור למערכות החברה ו/או עקב השימוש ו/או חוסר האפשרות לעשות שימוש בשירותים אשר מספקת החברה או שיבוש בהם, וזאת על אף כל הודעה מוקדמת או התראה מאת הלקוח על אפשרות לגרימת נזקים. בכל מקרה, חבותה היחידה של החברה, בין על-פי דיני החוזים, הנזיקין או כל דין אחר, תהא מוגבלת לסכום התמורה אשר שולם בפועל עבור השירותים המסופקים על ידה על-פי הסכם זה בתקופה של ששת החודשים שקדמו ליצירת החבות או לסכום של 1000 ש"ח, הנמוך שביניהם.

- ו. החברה אינה אחראית למידע של הלקוח שאוכסן על ידי הלקוח במערכתיה לרבות למסרים המועברים על ידו או אליו באמצעות השירותים, ואינה אחראית לכל אובדן/הוצאה/נזק שיגרמו למידע הנ"ל או בהקשר אליו.
- ז. מובהר בזאת כי השירותים תלויים בצדדים שלישיים (כגון: רשת האינטרנט, כבלי תקשורת בינלאומיים, ספקי שירותי תמסורת נתונים, ספקי מערכות ניהול תכנים, ספקי שירותים לאגירת ושמירת נתונים, וספקי מידע ושירות נוספים, לרבות יצרני תוכנות אבטחת מידע, יצרני מודמים ונתבים וכדומה), והחברה אינה אחראית לכל מעשה או מחדל של צדדים שלישיים אלה ולא תישא בכל נזק / אובדן / הוצאה שיגרמו בשל כך, לרבות עקב התקנות של צד שלישי כאמור או על ידו, פעילות שירותיו, תעריפי צד שלישי ואיכות שירותיו. החברה אינה אחראית לנזקים הקשורים ברשת התמסורת השונות, רשת האינטרנט, גישה בין-לאומית בחיגור, בציוד ו/או מערכות הלקוח, בתוכנות ובאפליקציות המשמשות את הלקוח.
- ח. מובהר בזאת, כי המידע והנתונים המועברים במסגרת השירותים אינם מאובטחים, ככל שלא הוזמנו שירותי ומוצרי אבטחה, והחברה אינה אחראית לאבטחתם ו/או לכל נזק/אובדן/הוצאה שיגרמו כתוצאה מכך. הלקוח אחראי בלעדית לאבטחת והגנת המידע המצוי במערכתיו ו/או בציודו והחברה אינה אחראית לנזק/אובדן/הוצאה שיגרמו עקב העדר אבטחה/הגנה כאמור, לרבות עקב חדירה של גורמים בלתי מורשים לתוכנות, מערכות וציוד הלקוח. ככל שהוזמנו מוצרי ושירותי אבטחה, יובהר, כי מוצרים ושירותים אלו הינם כלי עזר בלבד, ואינם מבטיחים אבטחה אבסולוטית או הגנה בפני איומים עתידיים, והם במסגרת של מאמץ מסחרי מקובל מצידה של החברה והיא אינה אחראית לנזק/אובדן/הוצאה שיגרמו עקב חדירה של גורמים בלתי מורשים לתוכנות, מערכות וציוד החברה או של הלקוח.
- ט. ככל ששירותי החברה כוללים אחסון וגיבוי נתונים מובהר בזאת ללקוח, כי מידע המאוחסן במערכות מחשב עלול להיות נתון לגילוי, חשיפה, מחיקה, פגיעה, שיבוש, כישלון, העתקה, גניבה, התחזות, חדירה של גורם בלתי מורשה, חדירת וירוס, תכנות פוגעניות ועוד. החברה תפעל להגן כמיטב יכולתה על המידע בפני סיכונים מסוג זה, אך ידוע ללקוח כי אין אפשרות מוחלטת להגן ולשמור על המידע ולמנוע את הסיכונים הכרוכים בשירות. הלקוח מאשר כי הוא מוותר על כל טענה ותביעה כלפי החברה ו/או ומי מטעמה בגין כל נזק שעלול להיגרם בקשר עם השירות, מכל סיבה שהיא.
- י. החברה אינה אחראית לתקינות הציוד ו/או שמישות תוכנות התקשורת באמצעותם מתחבר הלקוח לשירותי החברה, ככל שאלו לא סופקו על ידי החברה, וככל שסופקו, הרי אחריותה הינה בכפוף להוראות הסכם זה.
- יא. החברה אינה אחראית לתוכן, מסרים ועיצוב אתרי הלקוח המאוחסנים אצלה (Hosting), ככל שאוכסנו אצלה, לרבות למסרים המועברים מהאתרים האמורים ואליהם ואינה אחראית לכל אובדן/הוצאה/נזק שיגרמו כתוצאה מאתרים אלה לרבות עקב פגיעה בזכויות קניין רוחני ובכלל זה הפרת זכות יוצרים, סימן מסחר, סוד מסחרי, פטנט מדגם ו/או עקב פגיעה בפרטיות.
- יב. למען הסר ספק, החברה אינה אחראית לפגיעה בזכויות קניין רוחני כלשהן לרבות סימן מסחר וסוד מסחרי ביחס לזכות השימוש המוענקת בכתובות לרבות DomainName וכתובות דוא"ל.
- יג. החברה אינה אחראית לנזקים הנובעים מהפצת תוכנות ו/או קבצים זדוניים, שמקורם אצל הלקוח או בגורמים שלישיים כלשהם.
- יד. אין באמור בהסכם זה כדי לגרוע מזכותה של החברה לתבוע את הלקוח בגין כל מעשה או מחדל שגרם נזק לחברה כתוצאה מהפרת ההסכם או הוראות כל דין.

11. אחריות ושירותי התיקונים של המוצרים

- א. החברה אחראית לתיקון המוצרים שנרכשו ממנה אשר יתגלו כלקויים בהשוואה למפרטי המוצרים, ואשר סיבת הלקויים היא בעבודה ו/או בחומרים המהווים חלק מהמוצר, (להלן – "האחריות").
- ב. תקופת האחריות למוצרים חדשים הינה 12 חודשים ממועד העמדת המוצרים לרשות הלקוח, אלא אם סוכם אחרת ובכתב בין הצדדים.
- ג. תקופת האחריות למוצרים משומשים הינה 6 חודשים ממועד העמדת המוצרים לרשות הלקוח.
- ד. האחריות חלה רק ביחס למוצרי אלקטרוניקה שסופקו על ידי החברה ללקוח לפי הסכם זה. כל מוצר אחר אינו תחת אחריות.
- ה. תקופת האחריות לא תוארך עקב בדיקות, תיקונים או החלפות.
- ו. אחריות החברה היא כלפי הקונה המקורי בלבד.
- ז. החברה רשאית במקום לתקן את המוצר להחליפו במוצר מחודש או חדש תקינים לפי שיקול דעתה.
- ח. בכל מקרה אחריות החברה כמפורט לעיל לא תחול במקרים הבאים:
 1. מוצרים אשר הותקנו ו/או תוקנו על ידי כל גורם אחר ללא אישור מראש ובכתב של החברה ו/או מי שהורשה לכך על ידה בכתב.
 2. מוצרים אשר נגרמו להם נזקים הנובעים משימוש בניגוד להוראות השימוש במוצרים.

3. מוצרים אשר נגרמו להם נזקים בשל שימוש לא סביר או בכוונה או בשל חיבור למוצר שלא סופק על ידי החברה.
4. מוצרים אשר נגרמו להם נזקי קורוזיה, שבר, נזקי מלחמה/פעולות עוינות/פגעי טבע/קרינה.
5. נזקים הנובעים מאובדן מידע שאוכסן על המוצר על ידי הלקוח ו/או צד ג' כלשהו.
6. נזקים הנובעים מתוכנות שהותקנו על המוצר ו/או אובדן תוכנות כאמור.
7. נזקים הנגרמים מחריגות מתח חשמלי, לרבות פגיעת ברק, נפילות מתח ברשת החשמל וכד'.
8. אין על המוצר תווית זיהוי קריאה.
9. נעילת מכשיר שאינה ניתנת להסרה באמצעות הכלים הסטנדרטיים של יצרן הציוד שנמסרו לחברה לצרכי שירותי תחזוקה.
- ט. הוצאות הבדיקה ו/או התיקונים במקרה בו תנאי האחריות אינם חלים על המוצר יהיו על חשבוננו של הלקוח והוא מתחייב לשלם לחברה מיד עם דרישתה.
- י. כל תיקון על פי סעיף זה יתבצע במעבדות החברה או של מי מטעמה, ועל הלקוח למסור את המוצרים לנקודות השירות שיקבעו על ידי החברה.

יא. האחריות תתבטל בקרות אחד מהאירועים הבאים:

1. בוצעו תיקונים או טיפולים במוצר או שינויים שלא על ידי החברה או גוף אחר שהוסמך על ידי החברה לצורך כך.
2. הלקוח לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי החברה.
3. הלקוח העביר את המוצרים לאחר ללא הסכמת החברה בניגוד להסכם זה

12. קניין רוחני

- א. כל זכויות הקניין הרוחני הגלומות בשירותי החברה ובתוכנות (לרבות שירותי תוכנה בענן) בהן הלקוח עושה שימוש במסגרת השירותים, הינן רכושם הבלעדי של החברה או של צדדים שלישיים שנתנו לחברה הרשאה לעשות שימוש בהם, לרבות זכויות יוצרים, פטנטים ומדגמים, שמות, לוגו וסימנים מסחריים, בין שרשומים ובין שאינם רשומים, סודות מסחריים ומידע עסקי, לרבות במידע הטכנולוגי הכרוך בהפעלת השירותים, לרבות האלגוריתמים, השיטות, המערכות, בסיסי הנתונים, היישומים, קבצים גרפיים, קודי מחשב, חומרים כתובים ו/או כל חומר או מידע אחר הכלול בהם, כולל עיצובים וגרפיקה (להלן ולעיל: "הקניין הרוחני").
- ב. הלקוח מתחייב שלא לעשות כל שימוש בקניין הרוחני, לרבות להעתיק, להפיץ, להציג או לבצע בפומבי, לשכפל, לשווק, למכור, להשכיר, לערוך, למסור לצד שלישי, לשנות עיצוב ו/או ממשק גרפי של החברה, ליצור יצירות נגזרות או לעשות כל שימוש מסחרי כלשהו בקניין הרוחני ו/או בכל חלק הימנו, בין על ידו ובין באמצעות או בשיתוף צד שלישי, בלא קבלת הסכמתה מראש ובכתב של החברה.
- ג. ככל שהלקוח קיבל מאת החברה את האפשרות לעשות שימוש ביישומים ממוחשבים שסופקו על ידי החברה, הרי עם תום תקופת רשות השימוש, עליו יהא להסירם מכל ציוד בו הותקן, לאפשר לחברה להסירם, ולא לעשות בהם כל שימוש, וכך אף על הלקוח עם סיום תקופת רשות השימוש להמנע לגשת לכל אתר אינטרנט שהחברה נתנה ללקוח גישה אליו על מנת ליהנות משירותיה. הלקוח מסכים, כי החברה תהא רשאית לבצע את השינויים הנדרשים בציוד ובהגדרותיו לרבות באמצעות גישה מרחוק על מנת למנוע את גישת הלקוח לשירותיה עם סיום תקופת השימוש כאמור.
- ד. התחייבויות הלקוח בסעיף זה תישארנה בתוקף בכל עת.

13. פרטיות

- א. בכפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 כפי שיתוקן מעת לעת והתקנות וההנחיות שמכוחו (להלן: "חוקק הגנת הפרטיות") החברה רשאית לאסוף, לתעד ולאגור מידע אשר נחוץ לה לשם מתן השירותים אודות הלקוח כגון פרטי חיוב, פרטי איש קשר ומידע אודות השירותים הנעשים בשירותיה (להלן: "מידע").
- ב. החברה רשאית להשתמש במידע מבלי שיהא בכך לזהות את הלקוח או המשתמש, בעצמה ו/או באמצעות צדדים שלישיים הפועלים מטעמה לשם ביצוע ניתוחים ופילוחים סטטיסטיים ושיווקיים, לשם פיתוח שירותים, פירסום, שיווק, ו/או מתן הצעות שונות שלא בהכרח ביחס לשירותי החברה ללקוח ו/או למשתמשים בשירותי החברה.
- ג. החברה רשאית להעביר חלק מהמידע לספקי משנה מטעמה לצורך ביצוע שירותים אשר אין ביכולת החברה לבצע בעצמה ובלבד שהחברה בדקה את אמצעי אבטחת המידע שלהם וחתמה איתם על הסכם אשר מחייב אותם לפעול בהתאם לחוק הגנת הפרטיות. החברה תעדכן את הלקוח בדבר ספקי המשנה הקיימים טרם החתימה על הסכם זה ועל כל ספק משנה חדש 30 יום טרם תחילת אספקת השרותים לחברה. ככל שהלקוח יתנגד להעברת המידע לספק המשנה החדש מטעמים מקובלים, החברה תשתף פעולה עם הלקוח למציאת פתרון. מובהר כי החברה תיוותר אחראית לכל מעשה או מחדל של ספקי המשנה מטעמה.
- ד. הלקוח מנחה את החברה שלא לפרסם את כינויי המשתמש הלקוחות ו/או הקודים הנוגעים אליהם באף מדריך לעיון הציבור או ללקוחות החברה.
- ה. למען הסר ספק יובהר כי אין בהוראות פרק זה כדי לגרועו/או למצות מזכויותיה של החברה לאסוף, להשתמש ו/או למסור מידע על פי

כל דין, וכי הוראות פרק זה באות להוסיף על הוראות כל דין.

1. למען הסר ספק אין באמור לעיל כדי למנוע מאת החברה להענות לכל הוראה מאת רשות מוסמכת למסור ולהעביר אליה מידע אודות הלקוח.

טרם מסירת מידע אישי אודות החברה ו/או עובדיה לרשות מוסמכת, וככל שהדבר אינו אסור על פי דין, החברה תיידע את הלקוח אודות הבקשה שהתקבלה ותאפשר לו לנסות להתגונן בפני הבקשה או לצמצם את היקף הבקשה

2. הלקוח מתחייב ככל שהוא מזמין שירותים הכרוכים בקבלת מידע אודות המשתמש הנוגע לפרטיות כגון: נתוני מיקום או הקלטת שיחות, כי הוא יודיע בכתב לכל המשתמשים האוחזים במוצרים המחוברים לשירות, כי המידע הנדון מועבר אל הלקוח ועשוי להשמר אצלו ו/או אצל החברה לטובת הלקוח, וכן יודיע למשתמש אודות האפשרויות הקיימות במוצר או ביישום היכולות לחסום או להפסיק את מסירת המידע, ככל שקיימות. כמו כן, הלקוח מתחייב שיפעל בהתאם לכל ההנחיות מטעם רשות להגנת הפרטיות או כל רשות מוסמכת אחרת בהקשר הנדון ויבצע את החובות החוקיות הרלוונטיות לעניין השגת המידע, העיון בו ושמירתו וכיוב' בתחום הגנת הפרטיות.

14. סינון תכנים

החברה מביאה לידיעת הלקוח כי באינטרנט מתקיימים תכנים אשר אינם מתאימים לילדים ולבני נוער, לצורך העניין: אתרים פורנוגרפיים, או אתרים שיש בהם הסתה גזענית או לאומנית, אתרי הימורים, אתרים בהם משחקים הכוללים מעשי אלימות, (להלן – תכנים פוגעניים). החברה מציעה ללקוחותיה המנויים על שירות מטעמה שיש בו גישה לרשת האינטרנט, שירות בסיסי ללא תשלום לחסימת גלישה לאתרים פוגעניים באמצעות שירות של החברה. על מנת להפעיל שירות זה, אנא פנה לשירות הלקוחות שלה חברה.

15. נציב פניות לקוחות ושירות

א. החברה מינתה נציב פניות לקוחות המוסמך לברר תלונות של לקוחות החברה. הנציב ישיב לפונה בכתב בסיום בירור פנייתו בתוך ארבעה עשר ימי עבודה, ואולם הנציב רשאי להשיב על לא יותר מחמישה אוחזים מהפניות שקיבל בחודש, בתוך 30 ימי עבודה ובלבד שיודיע לפונה על כך בטרם חלפו ארבעה עשר ימי עבודה.

ב. אין בפניה לנציב התלונות כדי: למנוע מהלקוח להביא את עניינו מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך או כדי לגרוע מסמכותה של החברה לעניין סיום התקשרות עם הלקוח או ניתוקו בשל הפרת הסכם זה.

16. ביטול עסקות מכר ברחוק

בעסקה שבוצעה מרחוק, זכאי הלקוח, ככל שהוא צרכן, לבטלה תוך 14 יום בהודעה בכתב לחברה מיום שבוצעה ההתקשרות או במקרה של מוצר מיום קבלתו או מיום קבלת המסמך המכיל את פרטי ההתקשרות, לפי המאוחר באמצעות פנייה למוקד שירות הלקוחות של החברה, דואר אלקטרוני או דואר רשום או באמצעים המפורטים באתר החברה. ככל שביטל הלקוח את העסקה לגבי המוצר עליו להחזירו למשרדי החברה. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות החברה לדרוש נזקיה ככל שערך המוצר פחת בשל פגם שנוצר בזמן החזקת הלקוח בו.

17. בטחונות

א. טרם מתן רשות השימוש וכתנאי לקיומה רשאית לדרוש מהלקוח להפקיד בידיה שטר-חובה ערוך בנוסח שייקבע על-ידיה ובסכום שהיא תקבע, כשהוא צמוד למדד המחירים לצרכן, וחתום על ידי הלקוח וערבים להנחת דעתה של החברה. הלקוח מעניק באופן בלתי חוזר לחברה את הסמכות רשות בלתי חוזרת למלא את זמן הפירעון של השטר.

ב. שטר החוב ישמש כביטחון להבטחת קיום הוראות הסכם זה על-ידי הלקוח, והחברה זכאית לממש את השטר כולו או מקצתו בגין כל חוב, תשלום, הוצאה, נזק שיגרמו לה כתוצאה ממעשיו/או מחדליו של הלקוח או מי מטעמו או כתוצאה מהפרת ההסכם על-ידי הלקוח, וזאת מבלי לגרוע מאפשרות החברה לדרוש מאת הלקוח את מלוא הנזקים ו/או ההוצאות ו/או התשלומים המגיעים לה מאת הלקוח לפי הדין והסכם זה.

ג. השטר יוחזר ללקוח לאחר 45 ימים מתום הסכם זה, לאחר שבדקה החברה ומצאה, כי עמד הלקוח בכל התחייבותיו כלפיה.

ד. החברה רשאית בכל זמן לסחרה שטר לכל צד שלישי שהוא לרבות למוסד פיננסי או בנקאי בלא צורך בקבלת אישורה לקוח לכך, בכפוף לכך שהשטר ימומש, רק אם קמה עילה למימוש ולפי הסכם זה.

18. הוראות כלליות

א. הסכם זה מכיל מבטא וממצה את כל המצגים וההסכמות בין הצדדים עובר לחתימתו, ולא ישמע צד בטענה בדבר מצג או הסכמה כאמור אשר לא בא זכרם בהסכם. הצדדים להסכם לא יהיו קשורים בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, פרסופקטים, הסכמים והתחייבויות בע"פ או בכתב וכיו"ב שאינן נכללים בהסכם ונעשו, אם נעשו, על ידם טרם מועד חתימתו של ההסכם.

ב. כל ויתור של צד מהצדדים להסכם על זכות מזכויותיו או שינוי של זכויות כאמור, לא יהיו תקפים אלא אם נעשו בכתב על ידי נציגיה המוסמכים של הצדדים.

ג. נמנע צד להסכם מלעשות שימוש בזכות מזכויותיו על פי ההסכם או על פי כל דין, או לא השתמש בזכות כאמור במועד - לא ייחשב

הדבר כויתור מצידו על הזכות האמורה.

ד. ויתור או ארכה שניתנו על ידי צד להסכם לצד אחר להסכם במקרה מסוים לא יהוו תקדים ו/או ילמדו גזירה שווה למקרה דומה ו/או שונה ו/או אחר.

ה. אין בכל האמור בהסכם כדי להקנות, במפורש או מכללא, זכויות כלשהן לצד שלישי כלשהו.

ו. אם יקבע כי הוראה מהוראות ההסכם הינה בלתי אכיפה ו/או בטלה מסיבה כלשהי לא יהיה בכך כדי לפגוע ביתר הוראותיו של ההסכם, והצדדים יפעלו על מנת ליישם את ההסכם כרוחו וכלשונו, לרבות החלפת ההוראה הבלתי אכיפה ו/או בטלה כאמור בהוראה חלופית שתוצאתה ופעולתה זהות בעיקרן.

ז. מקום השיפוט הייחודי בכל הנוגע והקשור להסכם זה יהיה בבתי המשפט המוסמכים במחוז מרכז בלבד.

ח. החברה תהיה רשאית לנכות ו/או לקזז ו/או לזקוף מהכספים שקיבלה ו/או לקבל מהלקוח בגין ההסכם ו/או הסכמים אחרים את כל המגיע לה מהלקוח על-פי ההסכם ו/או הסכמים אחרים, הכול לפי שיקול דעתה הבלעדי. הלקוח מסכים בזה כי סעיף זה מהווה הודעת קיזוז על-פי דין והחברה לא תהיה חייבת במשלוח כל הודעת קיזוז נוספת.

ט. הלקוח מוותר בזאת על כל זכות עיכובן במוצרים ו/או באבזריהם.

י. ללקוח ידוע, והוא מסכים לכך, כי החברה ביחס לחלק מהשירותים או כולם עשויה להשתמש ברישיונות או בשירותים של ספקים אחרים. הלקוח מתחייב לפעול בהתאם לתנאי הרישיונות או השירותים של הספקים אלו. כפי שיוספקו לו בכתב ומראש על ידי החברה. יא. מוצהר על-ידי הצדדים, כי אין בהסכם זה משום מצג או הבטחה לגבי סוגם, מעמדם או דרך הכרתם של התשלומים להחברה מבחינת דיני המס, וכי החברה אינה אחראית בכל דרך שהיא לאופן הצגת התשלומים לפני רשויות המס.

יב. הלקוח מאשר בזאת כראיה לכאורה את רשומותיה של החברה בכל הנוגע לנתונים הנוגעים לכמות המשתמשים, להיקף השימוש, לתקופת השימוש בשירותים ולסוג השירותים שבשימוש.

יג. ידוע ללקוח כי נציג המכירות מאת החברה אינו מוסמך לבצע שינוי בהוראות המודפסות של הסכם זה, על נספחיו ותוספותיו. מובהר כי כל שינוי שיערך בכתב-יד ביחס להוראות מסמך זה יהיה חסר כל תוקף. היה ויסוכם על הוספה או על ביטול סעיף כלשהו יעשה הדבר באמצעות נספח מודפס על נייר רשמי של החברה או באמצעות מסמך החתום על ידי מורשי החתימה של החברה.

יד. כתובות הצדדים לעניין הסכם זה הן כמפורט בהסכם, וכל הודעה שתישלח לפי כתובות אלה, תיחשב כאילו נתקבלה על-ידי הנמען בעבור 48 שעות מעת שנשלחה.

טו. החברה מתחייבת לשמור בסודיות מוחלטת את כל הידע והסודות המקצועיים והמסחריים של הלקוח אשר יגיעו אליה במשך ו/או עקב אספקת השירותים והמוצרים ללקוח על-פי הסכם זה, ולא להשתמש בהם ו/או לגלותם, כולם או מקצתם, במישרין ו/או בעקיפין, ללא קבלת הרשאה מוקדמת ומראש מהלקוח. למען הסר ספק, מוצהר בזה כי האמור בסעיף זה יחול על החברה גם לאחר תום תוקפו של הסכם זה, תהא סיבת תומו אשר תהא".

טז. "יחסי הצדדים יהיו של קבלנים עצמאיים בלבד, ואין ולא יתקיימו בין הצדדים יחסי עובד מעביד, והם לא ייחשבו לשותפים או סוכנים האחד של השני או בעלי מיזם משותף כלשהו".