

## תנאים כלליים לשירותי תקשורת ללקוחות עסקיים

### 1. הגדרות

בהסכם זה:

"בעל רישיון אחר" – בעל רישיון למתן שירותי בזק על פי החוק, שאיננו החברה, ולעניין הסכם זה, לרבות נותן שירות אחר.

"דמי מנוי" – התשלום שיחויב בו הלקוח מידי חודש עבור השירות.

"הזמנת השירות" – מסמך שנשלח אל הלקוח הכולל את הפרטים הבאים, כולם או חלקם: פרטי הלקוח, השירותים המבוקשים על ידי הלקוח, לרבות תיאור השירות, המסלול, ציוד הקצה הכלול, מחירים וכל תנאי התקשרות אחרים בין הלקוח לבין החברה.

"החברה" – טריפל סי מחשוב ענן בע"מ;

"הלקוח" – מי שהתקשר עם החברה לשם קבלת השירותים ו/או שפרטיו רשומים במערכות החברה כמקבל השירותים לפי הסכם זה.

"השירות/השירותים" – שירותי תקשורת עיסקית שהחברה מספקת כגון שירותי תמסורת, PRI, ביזנט ומטרו של בעל רישיון אחר, בצירוף או ללא שירותי גישה לרשת אינטרנט, שירותים נלווים ו/או שירותים משלימים, לרבות רכישה או השכרה של ציוד קצה.

"ציוד/ ציוד קצה" – נתב (ראוטר) וכל ציוד אשר שסופק ללקוח על ידי החברה, לצורך קבלת השירותים.

"מסלול" – שירות המוצע לתקופת התחייבות כמספר החודשים בתוכנית לאחת מהתקופות הבאות: חודש, 12 חודשים, 24 חודשים, 36 חודשים או כל תקופה אחרת אשר תוצע מפעם לפעם על ידי החברה.

### 2. ההסכם

2.1 סופק ללקוח ציוד על ידי החברה, לצורך קבלת השירותים יחולו עליהם התנאים כלליים בנושא "ציוד קצה" (העתק מהם ניתן למצוא באתר החברה בכתובת:

<https://www.ccc.co.il/heb/General/AboutUs/TermsAndConditions>

2.2 תנאים כלליים אלה לרבות התנאים הכלליים בנושא ציוד קצה יחד עם הפרטים המופיעים בהזמנת השירות, מהווים הסכם שבין הלקוח לחברה (להלן: "ההסכם").

2.3 במקרה בו נקבעו תנאים בהזמנת השירות השונים מאלה המפורטים להלן בתנאים כלליים אלו יחולו התנאים הקבועים בהזמנת השירות.

2.4 ההסכם, כאמור, הינו ההסכם המחייב היחיד שבין הצדדים. החברה אינה מחויבת לכל הצהרה ו/או מצג ו/או הסכמה אחרת שאינה כלולה בהסכם זה, אלא אם כן נעשו על ידי החברה בכתב בהודעה ללקוח לאחר תחילת הסכם זה.

- 2.5. החברה רשאית לשנות את הוראות ההסכם, כולן או חלקן, באופן שתוקף השינוי יהיה במועד חידוש תקופת ההסכם כמפורט בסעיף 15 להלן. במקרה של שינוי נסיבות שאינו בשליטת החברה, שיחייב שינוי מהותי בתנאי ההסכם, רשאית החברה לשנות את ההסכם באופן שתחולת השינוי תהיה מיידי. במקרה כזה, רשאי הלקוח להודיע על ביטול ההסכם באופן מיידי וללא הודעה מוקדמת, למעט במקרה בו נדרש השינוי בעקבות שינוי הדין הקיים. הלקוח אינו רשאי להכניס בהסכם זה שינוי, תיקון, השמטה או מחיקה כלשהם, אלא אם ניתנה לכך הסכמה בכתב מאת החברה.
- 2.6. הלקוח מצהיר כי יש לו הסמכות והזכות להתקשר בהסכם זה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מצהיר הלקוח כי אין בדין ו/או בחוזה ו/או במסמכי התאגדות מניעה כלשהי מהתקשרותו בהסכם זה. במקרה של לקוח שהוא יחיד, הלקוח מצהיר כי הוא בגיר.
- 2.7. במועד הרכישה ולשם מתן השרות יידרש הלקוח למסור את פרטי התקשרות והזיהוי הבאים: שם מלא, כתובת עדכנית, טלפונים דואר אלקטרוני ומספר תעודת זהות. פרטים אלו יוחזקו במאגר המידע של החברה וישמשו את החברה כאמור לצורך מתן שירות, יצירת קשר ולזיהוי הלקוח בכל מקרה של פניה לחברה.
- 2.8. הלקוח יראה כמקבל את תנאי ההסכם בהתקיים אחד או יותר מהתנאים המפורטים להלן:
- 2.8.1. הזמנת השירות נחתמה ו/או אושרה על ידי הלקוח בכתב ו/או בעל-פה.
  - 2.8.2. פרטי הלקוח ו/או פרטי אמצעי תשלום, נמסרו לחברה לשם חיוב הלקוח בעד שימוש בשירותיה.
  - 2.8.3. עשה הלקוח שימוש בשירותי החברה יראו בעצם השימוש שעשה בשירותי החברה כהסכמה לקבל על עצמו את כל התנאים המפורטים בהסכם זה

### 3. השירות

- 3.1. החברה תספק ללקוח את השירות שהזמין, כפי שהוא מתואר בהזמנת השירות. שירותי התקשורת של החברה, כוללים גם שירותי תשתית שנרכשים על ידינו עבור הלקוח מבעלי רישיון אחרים האחראים לרמת השירותים המסופקים.
- 3.2. הלקוח מסכים ומודע לכך שהשירותים שמספקת החברה בכלל ושירותי האינטרנט בפרט עלולים מעצם טבעם להיות נתונים להפסקות ו/או הפרעות ו/או תקלות טכניות שונות, לרבות תקלות בתכנה, בחומרה, בקווי תקשורת, או בתשתית הפיזית של החברה, לרבות הפרעות/הפסקות זמניות או קבועות וכן כפופים לעומסי התעבורה ברשת האינטרנט העולמית והמקומית.
- 3.3. מהירות הגלישה באינטרנט מושפעת מגורמים רבים כולל בין היתר מחשב המשתמש, מחשב היעד, התשתית ועומס המשתמשים בזמן הגלישה ומושפע מגורמים נוספים עליהם אין לחברה שליטה. טריפל סי שומרת לעצמה את הזכות לבצע הגבלות וחסימות כמתחייב מניהול תקין והוגן של מסרי בזק המועברים ברשת. בכלל כך רשאית טריפל סי להאט באופן יזום את קצב הגלישה בכל מקרה בו האטה זו נדרשת לצורך ויסות עומסים או לצורך מניעת פגיעה במשתמשים אחרים.
- 3.4. מהירות הגלישה גם כפופה למגבלות רשת האינטרנט העולמית. לפיכך, מהירות הגלישה באתרים ששרתיהם ממוקמים בחו"ל עשויה להיות איטית יותר בהשוואה למהירות הגלישה באתרים ששרתיהם ממוקמים בישראל.

- 3.5. הלקוח מסכים ומודע לכך כי החברה אינה מתחייבת לספק את מהירויות הגלישה המצוינות בתוכניות ובמסלולים השונים וכי קצב הגישה לרשת האינטרנט הנקוב באתר האינטרנט של החברה ו/או בטופס הזמנת השירות הינו קצב **הגישה המרבי** בו יוכל הלקוח לעשות שימוש בשירותים. החברה מתחייבת כלפי הלקוח כי קצב הגישה המסופק על ידי החברה לא יפחת מקצב **הגישה המזערי** המצוין באתר החברה בהתאם לתכנית שנרכשה על ידי הלקוח.
- 3.6. יובהר כי קצב הגישה המירבי והמזערי הינו אך ורק לגבי ביצועי המקטע של "הצינור התמסורת" שבין הלקוח לחברה ואשר בשליטה הבלעדית של החברה.
- 3.7. החברה מציעה תוכניות ומסלולים המאפשרים בחירה ברשתות תעבורת אינטרנט ברמות עומסים שונות ובתעריפים שונים למעוניינים בכך, מתוך מטרה לאפשר ללקוח לבחור חוויית גלישה טובה במחיר שונה.
- 3.8. לקוחות שיש להם צורך ייחודי בצמצום החשיפה להאטה במהירות הגלישה באתרי חו"ל במסגרת שימושים מיוחדים, מוזמנים לפנות אל נציג מכירות החברה או לרכוש באתר החברה, תמורת תשלום נוסף, חבילות ייעודיות שנועדו להקטין את החשיפה להאטה במהירות הגלישה. אין באמור כדי להטיל חובה על החברה להציע שרות זה לגבי כל תוכנית אם בכלל.
- 3.9. לחברה שיקול דעת מוחלט לבחור בציוד המתאים לשם אספקת השירותים ללקוח, מתוך הציוד הנמצא אצלה או ציוד אחר שתרכוש לשם כך. השירות ללקוח יינתן על ידי החברה במחשבים שמיקומם בישראל או בכל מדינה אחרת לפי שיקול דעתה המוחלט של החברה.
- 3.10. אספקת השירות מותנית במילוי כל התחייבויות הלקוח על פי ההסכם. מבלי לגרוע מכלליות האמור, אספקת השירות מותנית בתשלום מראש של דמי השירות עבור תקופת השירות. לא בוצע תשלום מראש, במועד הזמנת השירות או במועד חידוש השירות, רשאית החברה להפסיק באופן מיידי את השירות ללקוח.
- 3.11. השירותים הנמכרים על ידי החברה נמכרים באמצעות רשת תקשורת לרבות רשת האינטרנט, ממומשים וניתנים לשימוש אך ורק באמצעות רשת זו. תמיכה טכנית לעניין גישה לשירותים אלה, תינתן באמצעות מוקד השירות כמפורט להלן ובהזמנת השירות.

#### 4. תמיכה טכנית שרות לקוחות

- 4.1. החברה מספקת שירותי תמיכה טכנית במהלך עסקים רגיל במתכונת של 5 ימי עבודה בשבוע 9 שעות ביום בימים א'-ד' בין השעות 09:00 – 18:00 ו-8 שעות, ביום ה' בין השעות 09:00 – 17:00 (למעט ערבי חג, חגים ושבבות).
- 4.2. החברה מספקת שירותי תמיכה טכנית לתקלות משביות במתכונת של 7 ימי עבודה בשבוע 24 שעות ביממה (364 ימים בשנה, למעט יום כיפור).
- 4.3. השרות יינתן טלפונית באמצעות פניה אל מוקד השרות של טריפל סי ותענה לכל המאוחר תוך שעה מעת קבלתה.
- 4.4. שירותי התמיכה הניתנים כוללים טיפול בבעיות גישה לשרות (Access) או בעיות בהם השירות אינו פעיל (Active). החברה מספקת שירותי תמיכה הקשורים לאופן הפעלת השירות בתשלום.



- 4.5. שירותי התמיכה הטכנית יינתנו אך ורק כאשר התקלה חלה בשרות הניתן על-ידי החברה ו/או באחריותה.
- 4.6. הפניה למוקד השרות תעשה באמצעות פניה טלפונית אל טלפון: \*6440
- 4.7. למען הסר ספק יובהר כי במסגרת השרות הלקוח אינו זכאי לתמיכה במשרדיו. במידה ונדרש טכנאי החברה להגיע אל אתר הלקוח לשם טיפול בתקלה ישלם הלקוח את דמי הטיפול הנדרשים בהתאם למחירון החברה.

### 5. חשבונות ותשלומים

- 5.1. התעריף שיחול על מתן השירות ללקוח יהיה התעריף הנקוב בהזמנת השירות.
- 5.2. בכפוף לכל דין, החברה שומרת לעצמה את הזכות לעדכן את המחירים עבור השירותים לפי שיקול דעתה, כך שהשינוי יחול במועד החיוב הבא.
- 5.3. למען הסר ספק, הלקוח יחויב בתשלום החודשי המלא עד תום תקופת המסלול, בין אם היה מנוי לחודש שלם או לחלק ממנו ובין אם השתמש בפועל בשירותים ובין אם לאו.
- 5.4. הלקוח מצהיר כי ידוע לו ששירותים מסוג תמסורת, PRI, ביזנט ומטרו כוללים דמי התקנה בסך של 5,000 ₪ (להלן: "דמי התקנה").
- 5.5. סיים הלקוח את תקופת המסלול לא יחוייב בדמי התקנה. ביטל הלקוח את השירותים בטרם הסתיימה תקופת המסלול יחויב הלקוח בדמי התקנה בנוסף תשלום אחר המגיע לחברה ממנו.
- 5.6. התשלום עבור השירות יבוצע באמצעות חיוב מראש של אמצעי התשלום שנמסר ב על ידי הלקוח. התשלום עבור תקופת השירות הראשונית יבוצע עם הזמנת השירות. תשלום עבור חידוש תקופת השירות יבוצע מראש, באמצעות אותו אמצעי התשלום, אלא אם כן יודיע הלקוח לחברה על שינוי פרטי אמצעי התשלום שהוא מבקש לחייב.
- 5.7. תשלום עבור שימוש החורג, ככל שישנו, בהיקף המפורט בהזמנת השירות יתבצע בסוף כל חודש קלנדרי, בהתאם לתעריפי החברה ועל פי היקף השימוש החורג לפי רישומי החברה.
- 5.8. בסמוך לאחר חיוב אמצעי התשלום, תשלח החברה חשבון ללקוח, שבו יפורט סכום החיוב, ובמקרה של תשלום נוסף עבור שימוש החורג מהיקף ההזמנה, יפורט גם היקף החריגה. החשבון ישלח לכתובת הדואר האלקטרוני שסיפק הלקוח לחברה. הלקוח יעדכן כתובת דואר זו ככל שיחול בה שינוי.
- 5.9. מבלי לגרוע מכל סעד אחר שהחברה זכאית לו, ומבלי לגרוע מסמכותה של החברה להפסיק את מתן השירות, הרי כל תשלום אשר לא ישולם במועדו, ישא ריבית פיגורים והוצאות גביה החל במועד שבו היה אמור להשתלם ועד למועד התשלום בפועל. לעניין זה, ריבית פיגורים היא ריבית הפיגורים המתפרסמת על ידי החשב הכללי של משרד האוצר, הוצאות גביה בשיעור של 10% מסכום הפיגור ולא יפחתו מהסך של 20 ₪ בגין כל חשבון שבפיגור
- 5.10. החל מתחילת טיפול משפטי, לרבות משלוח מכתבי התראה החתומים על ידי עורך דין של החברה או מטעמה, יתווספו לחיובים כל ההוצאות הסבירות הכרוכות בפעולות שיינקטו לגביית החוב. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, תחויב בחיובים ו/או בהוצאות בהן נישא במסגרת פעולות אכיפת התשלום ו/או הטיפול המשפטי, לרבות פעולות מסירה ו/או איתור. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותנו לגבות, בנוסף לסכומים הנ"ל, הוצאות ו/או שכ"ט שייפסקו על ידי ערכאה שיפוטית ו/או שיוסכם עליהם במסגרת הסכם פשרה.

### 6. בירור חשבונות

- 6.1. הלקוח רשאי לפנות לחברה בכתב, בדרכי ההתקשרות המפורטות בתחתית הסכם זה, לצורך בירור בקשר עם חשבון שקיבל.
- 6.2. הלקוח רשאי לערער בכתב על נכונות חשבון שנשלח אליו, בתוך 45 יום מיום קבלת החשבון בידי. ערעור על נכונות החשבון אינו מעכב את התשלום. במקרה שהערעור יימצא מוצדק, תשיב החברה ללקוח את התשלום העודף.
- 6.3. הלקוח מסכים כי הרשומות של החברה בדבר צריכת השירותים על ידיו יהוו ראיה מכרעת לעניין התשלום עבור אותם שירותים.

### 7. קניין רוחני

- 7.1. במסגרת השירות שמספקת החברה ללקוח, עושה החברה שימוש במערכות מחשב, בתוכנות מחשב, ובידע טכנולוגי, המוגנים בזכויות קניין רוחני, כגון זכות יוצרים, פטנטים, וסודות מסחר (להלן: קניין רוחני מוגן). הלקוח מקבל זכות שימוש בקניין הרוחני המוגן בהיקף הדרוש לצורך קבלת השירות, אך אינו מקבל כל זכות בקניין הרוחני של החברה, ואסור לו לעשות בעצמו, או להרשות לאחרים, לעשות כל שימוש בקניין הרוחני המוגן של החברה החורג ממטרת קבלת השירות בתקופת השירות.
- 7.2. שם החברה, סימני מסחר שלה, רשומים ושאינם רשומים, וכן שמות וסימנים של מוצרים ושירותים שהחברה מספקת, הם רכושה של החברה. בכפוף להוראות כל דין, הלקוח אינו רשאי לעשות ברכוש האמור כל שימוש ללא רשותה של החברה בכתב ומראש.
- 7.3. כל תגובה, הצעה, שאלה, נתון, רעיון, או כיוצא באלה, שימסור הלקוח לחברה בהתייחס לשירותים שהחברה מספקת, הרי מסירתו לא תחשב לסודית, והחברה רשאית לעשות במידע כאמור כל שימוש שתמצא לנכון ולכל מטרה, לרבות פרסומו.
- 7.4. החברה היא הבעלים של כל המספרים וכתובות האינטרנט (מספר IP) שהיא מעמידה לרשות הלקוח בתקופת השירות. החברה רשאית, לפי שיקול דעתה המוחלט, לשנות ולהחליף מספרים וכתובות אלה.

### 8. התנהגות הלקוח ברשת

- 8.1. הלקוח מתחייב להשתמש בשירות הניתן לו באופן חוקי בלבד, ובהתאם להוראות כל דין. מבלי לגרוע מכלליות האמור, ובכפוף להוראות כל דין, הלקוח מצהיר ומתחייב כי לא יעשה שימוש בשירותי החברה לצורך אף אחד מאלה (להלן: "פעולות הלקוח"):
  - (א) פרסום חומר פורנוגרפי, זנות, הימורים אסורים, או שימוש בסמים מסוכנים;
  - (ב) התחזות, גניבת זהות, או מרמה אחרת כלשהי;
  - (ג) ביצוע האזנת סתר או פגיעה בפרטיות;
  - (ד) פגיעה בשמו הטוב של אדם בניגוד לחוק איסור לשון הרע;



- (ה) פגיעה בזכות יוצרים, זכות מבצעים, פטנטים, סימני מסחר, או כל זכות קניין כיוצא באלה, של אדם אחר, לרבות סודות מסחריים, או פרסום של מוצרים ושירותים הפוגעים בזכויות קניין כאמור;
- (ו) שיבוש פעולתו התקינה של מחשב, שיבוש חומר מחשב, או חדירה למחשב, באמצעות "וירוס", "סוס טרויאני", "רוגלה", או כל אמצעי אחר כיוצא באלה בניגוד לחוק המחשבים, תשנ"ה - 1995;
- (ז) הפצה אסורה של דואר אלקטרוני (ספאם);
- (ח) יבוא או יצוא אסורים;
- (ט) פעולה המפירה התחייבות אחרת על פי כל דין או על פי הסכם.

- 8.2. בכפוף לכל דין, הלקוח מתחייב לפקח על התכנים המועלים לשרתי החברה במסגרת השירות הניתן לו, על ידי עובדיו או כל אדם אחר מטעמו, ולשאת במלוא האחריות על פי כל דין לתכנים אלה. יובהר כי החברה אינה מקיימת פיקוח כלשהו על התכנים שמעלה הלקוח.
- 8.3. במקרה של חשש להפרת הוראות אלה על ידי הלקוח, בעקבות תלונה שקיבלה החברה או מיוזמתה של החברה, החברה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק באופן מיידי את השירות הניתן ללקוח.
- 8.4. הלקוח מתחייב לשפות את החברה על כל נזק שייגרם לה, לרבות כל טענה או תביעה של צד ג בישראל או מחוץ לישראל, ולרבות הוצאות משפטיות מלאות, בקשר לפעולות הלקוח ו/או לשימוש של הלקוח במשאבי המחשוב של החברה.

### 9. תכנים ואתרים פוגעניים

- 9.1. החברה מיידעת בזאת את לקוחותיה בדבר קיומם של אתרים פוגעניים ותוכן פוגעני, כהגדרתם בחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982.
- 9.2. החברה מציעה ללקוחותיה שירותי סינון והגנה מפני אתרים באינטרנט המכילים תוכן פוגעני, ללא תשלום וזאת באמצעות אתר החברה, או פניה אל נציגי השרות. באפשרות הלקוח לרכוש גם שירותי סינון בתשלום, שירותים אלו מעניקים פונקציונליות נוספת מעבר לזו של השירותים הניתנים בחינם, הכל כפי שמפורט באתר החברה (שירותי סינון בחינם ו/או בתשלום להלן: "שירותי הסינון").
- 9.3. הלקוח מצהיר כי הובהר לו ששירותי הסינון אינם מעניקים הגנה מלאה מחשיפה לתכנים מזיקים ו/או פוגעניים ו/או בלתי ראויים ו/או אתרים פוגעניים ברשת האינטרנט וכי אין בידי החברה להבטיח כי שירותי הסינון יחסמו גישה לאתרים ו/או תכנים כאלו והוא פוטר את החברה מכל טענה או תביעה בקשר לכך.
- 9.4. ידוע לו, כי שירותי הסינון, מתוכננים לפעול כך שלא ישפיעו על איכות וקצב הגלישה ברשת האינטרנט. יחד עם זאת יתכן, כי על אף האמצעים, בהם החברה נוקטת עלולה להיפגע איכות הגלישה ברשת האינטרנט בעת השימוש בשירותי הסינון.

## 10. פרטיות

- 10.1. החברה לא תגלה לאדם אחר את שמו ו/או מענו ו/או פרטי זיהוי אחרים של הלקוח, אלא במקרים אלה:
- (א) הלקוח נתן הסכמתו לכך.
  - (ב) לצורך קיום הוראה של גורם מוסמך על פי דין או על פי צו שיפוטי;
  - (ג) לצורך גביית כספים המגיעים לחברה מהלקוח, ובלבד שהמידע שנמסר דרוש לשם גביית הכספים;
  - (ד) במקרה שהלקוח יפר את כללי ההתנהגות המפורטים לעיל.
- 10.2. החברה מתחייבת לשמור בסודיות כל תוכן שיעלה הלקוח למחשבי החברה, תוכן זה לא תגלה החברה לאדם אחר כלשהו, אלא במקרים אלה:
- (א) על פי בקשתו המפורשת של הלקוח;
  - (ב) לצורך אספקת השירות על פי הזמנת השירות;
  - (ג) לצורך קיום הוראה של גורם מוסמך על פי דין או על פי צו שיפוטי;
- 10.3. הלקוח מסכים ליצירת עותק מכל מסמך, מכתב, תשדורת, קובץ, שיחה, וכל מידע אחר שהלקוח ביצע או שמר על מחשבי החברה, וזאת לצורך גיבוי ו/או לצורך בקרה ושמירה על תקינות המערכת ו/או למתן השירותים שרכש.
- 10.4. הפרטים שמסר הלקוח ישמשו את החברה לצורך משלוח עידכונים ו/או חומר פירסומי ו/או שיווקי מאת החברה והלקוח נותן בזאת את הסכמתו לקבלת הודעות כאמור מאת החברה, לרבות אך לא רק לדואר אלקטרוני שמסר לחברה ו/או שהוקצתה לו על ידה ו/או לדפדפן האינטרנט שלו ו/או לטלפון הנייד שלו. הלקוח רשאי לבקש שלא לקבל הודעות כאמור לעיל, ובקשה כזו תירשם ותיושם על ידי החברה.

## 11. אחריות החברה

- 11.1. החברה עושה כל מאמץ לספק ללקוח שירות באיכות גבוהה, תוך הקפדה על הסטנדרטים הגבוהים ביותר של אמינות. עם זאת, בשים לב לאופי השירות, מוסכם בין הצדדים במפורש כלהלן:
- 11.1.1. השירותים שמספקת החברה עלולים מעצם טבעם להיות נתונים להפסקות ו/או הפרעות ו/או תקלות טכניות שונות, לרבות תקלות בתכנה, בחומרה, בקווי תקשורת, או בתשתית הפיזית של החברה לרבות הפרעות/הפסקות זמניות או קבועות כמובא להלן בהסכם. החברה נוקטת בכל האמצעים הסבירים והמקובלים לאספקה של השירותים ברמה גבוהה, אולם אינה יכולה להבטיח לספק את השירותים באופן רציף וללא תקלות.
- 11.1.2. השירותים מוענקים כפי שהם (as is) וללא כל מצג שהוא ביחס לטיבם ו/או לאיכותם ו/או להתאמתם לצרכי הלקוח או לשימוש מסוים.
- 11.1.3. הלקוח מצהיר כי ידוע לו כי רשת האינטרנט והמידע המועבר בה אינם בשליטת החברה והחברה אינה נותנת כל מצג ביחס לרשת האינטרנט, או ביחס לכל פעולת תקשורת המבוצעת באמצעותה או שירותים המסופקים באמצעותה. ובהתאם לכך החברה אינה אחראית לתוכנם, דיוקם, מהימנותם או התאמתם של התכנים.



11.1.4. השימוש בציוד ו/או בתשתית המסופקת על ידי החברה במסגרת השירותים, כפוף לתנאי יצרן הציוד ולתנאי השירות של בעל הרישיון האחר.

11.1.5. מובהר בזאת כי אספקת השירותים תלויה בצדדים שלישיים לרבות בעלי רישיון אחרים, יצרני תוכנות אבטחת מידע יצרני מודמים ונתבים והחברה אינה אחראית לכל מעשה או מחדל של צדדים שלישיים אלה ולא תישא בכל נזק / אובדן / הוצאה שיגרמו בשל כך, לרבות עקב התקנת קווים של ועל ידי צד שלישי כאמור, פעילות הקווים, תעריפי צד שלישי ואיכות שירותיו. החברה אינה אחראית לנזקים הקשורים ברשת הבזק, רשת האינטרנט, גישה בין-לאומית בחיגוג, בציוד ו/או מערכות הלקוח, בתוכנות ובאפליקציות המשמשות את הלקוח

11.1.6. מובהר בזאת, כי המידע והנתונים המועברים במסגרת השירותים אינם מאובטחים 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

11.1.7. מבלי לגרוע מכלליות האמור, החברה אינה אחראית לאבטחת מידע, להגנה או לגיבוי הנתונים שנשמרו במחשבי החברה על ידי הלקוח או עבורו, לרבות עקב חדירה של גורם בלתי מורשה לתחומו של הלקוח במחשבי החברה, ולרבות השחתה, חשיפה, או מחיקה של נתונים. יובהר כי שירותי גיבוי של מידע הלקוח כלולים כחלק מחבילת השירות במקרים שבהם הדבר מפורט בהזמנת השירות, או ניתנים לרכישה בנפרד.

11.1.8. נעשתה על ידי הלקוח או כלפיו במסגרת השימוש בשירותים פגיעה בזכויות קניין רוחני כלשהן, לרבות הפרת זכויות יוצרים לא תישא החברה בכל נזק או חבות לגבי, סימן מסחר, סוד מסחרי, פטנט, מדגם ו/או הוצאות לשון הרע או על נזק שייגרם כתוצאה משימוש ו/או הסתמכות על שירותי התוכן.

11.1.9. בשים לב לאופי השירות הניתן על ידי החברה, ובכפוף לאמור בסעיף 11.3 להלן, על החברה לא חלה אחריות מכל סוג שהוא על טיב השירותים נשוא הסכם זה או איכותם.

11.1.10. מתוך הבנה של המגבלות הקיימות, בשים לב לפעילותו ו/או עסקיו, היה ולדעת הלקוח יש צורך בעשיית הפעולות המפורטות מטה או חלקן, מתחייב הלקוח לבצע פעולות אלו וזאת על מנת למנוע ו/או לצמצם ו/או להקטין את נזקיו:

(א) לערוך גיבוי של הנתונים השייכים לו, לרבות נתוני התקשרות עם צדדים שלישיים, וזאת בכל דרך שימצא לנכון, מחוץ למחשבי החברה;

(ב) להגן על הנתונים המאוחסנים באמצעות מערכות אבטחת מידע מתאימות.

(ג) לערוך פוליסת ביטוח עסק, ככל שהדבר נדרש, אשר תכלול ביטוח אובדן תוצאתי המבטח רווח גולמי של הלקוח. הביטוח יכלול תנאי מפורש לפיו מוותר המבטח על זכות תחלוף (שיבוב) כלפי החברה.





- 11.2. הלקוח נדרש לשמור בסודיות את אמצעי הזיהוי והסיסמאות המשמשים אותו לכניסה לתחום המוקצה לו במחשבי החברה, ולפקח על עובדיו או כל אדם אחר מטעמו העושה שימוש באמצעי הזיהוי והסיסמאות בהתאם לכך החברה לא תהיה אחראית לכל נזק עקב אובדן, גניבה או כל שימוש בלתי מורשה אחר לרבות במקרה בו אלו הועברו על ידו לצד ג', אשר בהם עליו להשתמש לצורך קבלת השירותים או כחלק מהם לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל פרטי כרטיס אשראי של הלקוח.
- 11.3. בשים לב לכל האמור לעיל, הצדדים מסכימים כי הגבלת האחריות המפורטות לעיל חלות על כל העילות מכל מין וסוג שהוא, ובכלל כד עילות חוזיות ו/או נזיקיות והחברה לא תהיה אחראית לכל נזק, ישיר, עקיף, תוצאתי ו/או הפסד ו/או אובדן שייגרם ללקוח במקרה של תקלה כלשהי או הפסקה כלשהי בשירות שיקבל, לרבות אבדן מידע מכל סוג, עיכוב במשלוח מידע או קבלת מידע, הגעת מידע שלא ליעדו, או שיבוש במידע. הלקוח מצהיר ומאשר כי הגבלת אחריות זו היא תוצאה של חלוקת סיכונים בין הצדדים, וכי היא סבירה ומקובלת בהתחשב בתנאי ההתקשרות וסכומה.
- 11.4. כל הגבלות האחריות והפטור מאחריות חלות על החברה עובדיה, בעלי מניותיה וכל הבאים מטעמה והינם כלפי הלקוח ו/או כל מי שמטעמו.
- 11.5. כל האמור בהסכם זה הינו בנוסף להגנות הניתנות לחברה מכח הדין, לרבות חוק התקשורת והרישיון אשר הוענק לחברה מכוח חוק זה.
- 11.6. כדי לאפשר לחברה לטפל בצורה יעילה ואפקטיבית בתקלות, על הלקוח לדווח לחברה במהירות האפשרית על כל תקלה כאמור.
- 11.7. בשום מקרה לא תהא החברה אחראית על פעולות של הלקוח שגרמו נזק ללקוח עצמו, ללקוחותיו, או לצד שלישי כלשהו, ומלוא האחריות על פעילות הלקוח תהא מוטלת על הלקוח בלבד.

## 12. חבות החברה

בכל מקרה בו לא חל פטור מלא מאחריות ו/או נקבע כי חלה אחריות כלשהי על החברה מכל סיבה שהיא, חבותה של החברה, תהא מוגבלת לסכום אשר שולם בפועל עבור השירותים המסופקים על ידה על פי הסכם זה וזאת עד לסכום של שלושה חודשי שירות (להלן: "הסעד"). למען הסר ספק יובהר כי זהו הסעד היחיד שהלקוח זכאי לו, ויהווה סילוק סופי ומוחלט של כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה של הלקוח כלפי החברה.

## 13. הפסקה זמנית של השירות ביוזמת החברה

החברה רשאית להפסיק באופן מיידי את השירותים הניתנים ללקוח, כולם או מקצתם, באופן זמני ולפרק זמן מינימלי במידת האפשר, תוך הודעה ללקוח ככל שהדבר ניתן בנסיבות העניין, אם הדבר דרוש לצורך תפעולה, תחזוקתה או הרחבתה של חוות השרתים של החברה, או מטעמים טכנולוגיים אחרים לפי שיקול דעת החברה.



### 14. הפסקה זמנית או קבועה של השירות עקב גורם שאינו בשליטת החברה

החברה רשאית להפסיק באופן מיידי את השירותים הניתנים ללקוח, כולם או מקצתם, באופן זמני או קבוע, אם הדבר יהיה מחמת כוח עליון שאינו בשליטת החברה, כדוגמת שריפה, הצפה, סכסוך עבודה, תאונה, מלחמה או פעולת טרור, או כיוצא באלה, או על פי הוראה של רשות מוסמכת. הוראות אלה אינן גורעות מזכות החברה לבטל את החוזה מעיקרו, כמפורט להלן.

### 15. תקופת ההסכם וחידושו

15.1. תקופת ההסכם תהיה תקופת המסלול אליה הצטרף הלקוח על פי הזמנת השירות, והתקופות הנוספות שיתווספו אליה בהתאם להוראות שלהלן.

15.2. בתום תקופת המסלול, ההסכם יוארך באופן אוטומטי, לתקופות של חודש אחד בכל פעם, אלא אם החליט הלקוח על הפסקת השירות מיוזמתו והודיע לחברה בכתב על כך וזו תיכנס לתוקף בתוך 3 ימי עסקים.

### 16. ביטול ההסכם ו/או הפסקת השירות בידי החברה

16.1. החברה רשאית להפסיק באופן מיידי את השירותים הניתנים ללקוח, כולם או מקצתם, ו/או לבטל את ההסכם עם הלקוח, בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן:

(א) הלקוח לא שילם לחברה תשלום שהוא חב בו בעד השירותים שהוא מקבל מהחברה;

(ב) הלקוח לא מסר פרטי זיהוי נכונים;

(ג) הלקוח הפר תנאי מהותי בהסכם;

(ד) החברה סבורה, לפי שיקול דעתה, כי נעשה שימוש לרעה בשירות הניתן ללקוח, באופן שעלול לגרום נזק לציבור ו/או לחברה ו/או ללקוחותיה;

(ה) הלקוח הפסיק את פעילותו העסקית, או שנפתחו נגדו הליכי כינוס נכסים או מימוש שעבוד או שהוטל עיקול על זכויותיו בחברה;

(ו) קיימת מגבלה חוקית על המשך מתן השירות;

(ז) במקרה של תקיפה של הלקוח על ידי צד שלישי, אשר החברה סבורה לפי שיקול דעתה כי עלולה לגרום נזק למחשבי החברה או ללקוחותיה. במקרה כזה הפסקת השירות תהיה לפרק זמן מינימלי עד להסרת החשש כאמור;

16.2. החברה רשאית, אך לא חייבת, להודיע ללקוח על ביטול החוזה. עם ביטול החוזה תישלל הגישה של הלקוח למשאבי המחשוב של החברה. לאחר 7 ימי עבודה, יימחק כל התוכן של הלקוח ממחשבי החברה.

16.3. החברה רשאית להפסיק מתן שירות של חבילת שירות מסוימת, משיקולים מסחריים ו/או טכניים, על פי שיקול דעתה. בכל מקרה כזה תודיע החברה ללקוח על מועד הפסקת השירות המתוכנן ותיתן ללקוח זמן סביר למציאת חלופה לחבילת השירות.

### 17. ביטול החוזה ו/או הפסקת השירות בידי הלקוח

- 17.1. הלקוח רשאי להפסיק באופן מיידי את קבלת השירותים מהחברה, כולם או מקצתם, ו/או לבטל את ההסכם עם החברה, לפי שיקול דעתו המוחלט וללא צורך במתן הסבר. הלקוח רשאי לעשות זאת בדרך של הודעה לחברה.
- 17.2. במקרה של הודעת ביטול הנמסרת לחברה יפרט הלקוח את פרטיו כפי שמסר בעת רכישת השירות.
- 17.3. אין באמור כדי לגרוע מחובת הלקוח לשלם לחברה את יתרת דמי המנוי המגיעים ממנו עד תום תקופת המסלול (להלן: "יתרת דמי המנוי").

### 18. תוצאות ביטול החוזה ו/או סיום השרות

- עם סיום החוזה/השירות או ביטולו או הפסקתו על ידי אחד הצדדים, מכל סיבה שהיא, יחולו הכללים הבאים:
- 18.1. עם הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא, לפני תום תקופת המסלול, יהיה על הלקוח לשלם לחברה, תשלום אחד הכולל את כל חובותיו ובכלל כך יתרת דמי המנוי, דמי התקנה ותשלומים בגין ציוד שנרכש עבורו וטרם שולמו.
- 18.2. כל השירותים הניתנים ללקוח יופסקו ועל הלקוח לדאוג להעברת נתוניו אליו כמו גם להודעה לאחרים על השינוי הנובע מכך לרבות שינוי בכתובת הדואר האלקטרוני שלו, כתובות IP וכל שינוי אחר.
- 18.3. על אף אחד מהצדדים לא יחולו חובות כלפי הצד השני אלא במידה שהדבר נקבע במפורש בהסכם זה.
- 18.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר כי החברה אינה מחויבת (אף שהיא רשאית) לשמור נתונים של הלקוח לאחר ביטול החוזה ו/או סיום השרות.

### 19. כללי

- 19.1. החברה רשאית להעביר את זכויותיה ו/או את חובותיה על פי ההסכם לידי אדם אחר, לפי שיקול דעתה המוחלט.
- 19.2. הלקוח אינו רשאי להעביר את הזכויות והחובות על פי הסכם זה אלא בהסכמת החברה בכתב ומראש.
- 19.3. אם הוראה כלשהי בהסכם זה תימצא על ידי ערכאה מוסמך כבלתי ניתנת לאכיפה, כל יתר הוראות ההסכם ימשיכו לחול ולחייב את הצדדים.
- 19.4. למען הסר ספק, יובהר כי הוראות הסכם זה אינן יוצרות בין הלקוח לבין החברה יחסים משפטיים מסוג שותפות, נאמנות, שליחות, שמירה, או יחסי עבודה. התפקיד היחיד של החברה כלפי הלקוח הוא לספק שירותי מחשוב כמפורט בהסכם זה.
- 19.5. הימנעות החברה מלאכוף את חובות הלקוח לפי ההסכם, כולן או מקצתן, לא תיחשב כויתור על קיום החובות כאמור, והיא לא תמנע מהחברה לתבוע בגין הפרת החובות במועד מאוחר יותר או בגין הפרה אחרת.

### 20. הוראות מיוחדות בעניין הדין החל וסמכות שיפוט

- 20.1. בכל תביעה הקשורה להסכם זה או נובעת ממנו, ו/או לשירותים שניתנו לפי ההסכם ו/או לתשלומים הקשורים להסכם, תהיה סמכות שיפוט ייחודית ובלעדית לבית המשפט המוסמך בפתח תקוה בלבד.
- 20.2. הדין החל על הסכם זה, לרבות על דרך ביצועו ועל פירוש הוראותיו, הוא הדין של מדינת ישראל בלבד, וזאת למעט הוראות בעניין ברירת דין.
- 20.3. מוסכם כי תקופת ההתיישנות להגשת תביעה הקשורה להסכם זה או נובעת ממנו, ו/או לשירותים שניתנו לפי ההסכם ו/או לתשלומים הקשורים להסכם, תהיה שנה אחת מעת קיום המעשה או המחדל נושא התביעה.

