

## הסכם התקשרות בין "בזק"

החברה הישראלית לתקשורת בע"מ ח.פ. 520031931 (להלן - בזק)

לבין המנוי.

שלום רב,

אלו הם תנאי ההתקשרות הכלליים החלים על שירות האינטרנט המהיר של בזק (שירות תשתית רחבת פס וגישה לאינטרנט) ועל שירותי הטלפוניה ושירותים נלווים ונוספים שמספקת בזק (להלן - השירותים); לתשומת ליבך: הסכם זה לא חל על מנוי של ספק שירות אחר, גם אם התשתית לשירות היא של בזק (במסגרת השוק הסיטונאי); הסכם זה יחול על השירותים עליהם אתה מנוי בחברת בזק ועל השירותים שתצטרף אליהם בעתיד.

כל שימוש ברשת בזק או בשירותים הוא בהתאם להוראות הסכם זה ולהוראות החוק, התקנות והרשיונות שהוענקו לבזק.

השימוש בשירותי בזק מהווה את הסכמתך לתנאי הסכם זה.

תנאי הסכם זה הם תנאים כלליים והם מתווספים לתנאי השימוש הספציפיים של שירותים השונים ובכל מקרה של סתירה יגברו תנאי השימוש הספציפיים.

ההסכם מיועד לנשים וגברים כאחד ונוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד.

אנא קרא את תנאי ההסכם בתשומת הלב הראויה.

1. הגדרות

בהסכם זה נשתמש במונחים הבאים:

**אתר האינטרנט של בזק** האתר והאפליקציות של בזק ייקראו להלן ביחד או לחוד: "האתר" או "אתרי בזק" או "האתרים". להלן רשימה לא ממצה של אתרי בזק: אתר בזק בכתובת <https://www.bezeq.co.il/>; אתר בזקסטור בכתובת <https://bstore.bezeq.co.il/>; אתר b144 של בזק בכתובת <https://www.b144.co.il/>; אתר קידום מוצרים ושירותים של b144: [https://www.b144biz.co.il](https://www.b144biz.co.il/); עמודי הפייסבוק של בזק: הפייסבוק הראשי בכתובת: <https://www.facebook.com/Bezeq>; הפייסבוק של b144 בכתובת: <https://www.facebook.com/b144.co.il>; הפייסבוק של בזק עסקים בכתובת: <https://www.facebook.com/bezeqbiz>; הפייסבוק בערבית

בכתובת: <https://www.facebook.com/bezeqarb>;  
 האינסטגרם בכתובת: <https://www.instagram.com/bezeq>;  
 היוטיוב של b144 בכתובת:  
<https://www.youtube.com/user/b144Business>; יוטיוב;  
<https://www.youtube.com/c/bezeq/featured>; בזקסטור;  
 אינסטגרם: [https://instagram.com.bezeq\\_store](https://instagram.com.bezeq_store); טוויטר בזק;  
<https://twitter.com/bezeq>; לינקדאין בזק;  
<https://il.linkedin.com/company/bezeq>; כמו כן להלן רשימה לא  
 ממצה של אפליקציות בזק: Be Bezeq, בזק בדיקות מהירות, Bcyber,  
 עסקים אנשים קופונים B144, Be home, Bezeq hosted ipt.

<b>בזק</b>	בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
<b>הפסקת שירותים</b>	הפסקה מוחלטת או ביטול של השירות (ניתוק קבוע של השירות)
<b>לוח התעריפים</b>	לוח המפרט את תעריפי השירותים הניתנים על ידי בזק, הנכון למועד ההתקשרות. רצ"ב כנספח להסכם זה.
<b>מנוי</b>	מי שקשור בהסכם עם בזק
<b>מתקן בזק</b>	מיתקן או התקן שנועד מעיקרו למטרות תקשורת
<b>ניתוק שירותים</b>	ניתוק זמני של שירות למנוי
<b>פעולת בזק</b>	הפעלת מתקן בזק, התקנתו, בנייתו או קיומו, הכל למטרת תקשורת
<b>ציוד/ציוד קצה</b>	ציוד תקשורת כגון מכשיר טלפון, מכשיר פקסימיליה, נתב, מודם וכל ציוד המתחבר או המיועד להתחבר מחצרו של המנוי או מכל מקום אחר, לרשת בזק ציבורית באמצעות המישק המיועד לכך.
<b>הרישיון</b>	הרישיון הכללי של בזק למתן שירותי בזק פנים ארציים וניחים ולמתן שירותי ספק גישה לאינטרנט;
<b>שירות/ שירותים</b>	שירותים שבזק מספקת או תספק למנוייה לרבות שירותי טלפוניה, שירותי אינטרנט (תשתית רחבת פס וגישה לאינטרנט), שירותים נלווים גם במסגרת חבילות או מסלולים, שירותים נוספים וכן שימוש ברשת בזק.
<b>תשלום קבוע</b>	התשלום שמשלם המנוי בעד הזכות לקבל שירותים מבזק

## 2. ההסכם

2.1. עם ההתחברות לרשת בזק, המנוי מקבל על עצמו את תנאי ההסכם ומסכים לשלם תמורת השירותים שהזמין או שצרך בהתאם לתנאיהם.

2.2. בזק רשאית לשנות תנאי הסכם זה, בהודעה מראש, מעת לעת לפי שיקול דעתה. אם המנוי בוחר להמשיך ולקבל את השירותים, במפורש או במשתמע, הדבר ייחשב הסכמה לשינוי תנאי ההסכם.

2.3. שינוי בחוק או ברישיון יחשב גם כשינוי מוסכם של הסכם זה, אלא אם כן ייקבע בהם מפורשות אחרת. מנכ"ל משרד התקשורת רשאי להורות לבזק לשנות הוראות בהסכם ההתקשרות והמנוי מסכים לשינויים אלה.

2.4. במקרה של סתירה בין הוראות בהסכם הנוגעות לתעריפים, לבין הוראות הרישיון לעניין זה, יגברו הוראות הרישיון.

2.5. בזק רשאית לעדכן הסכם זה או לעדכן את המנוי בדבר שינוי תעריפיה בהתאם לבחירתה, באחד או יותר מאמצעי יצירת הקשר שמסר המנוי לרבות באמצעות אתר האינטרנט שלה, (טלפון, כתובת דואר, דוא"ל).

### 3. מתן השירות

3.1. השירותים שהוזמנו על-ידי המנוי יינתנו מתוך השירותים המוצעים על ידי בזק, כפי שהם מעת לעת, בכפוף לקיומה של תשתית מתאימה ובהתאם לאפשרויות הטכנולוגיות הקיימות בבזק, שייתכן שישתנו מעת לעת. השירותים שיוזמין ויקבל המנוי תלויים בתנאים הספציפיים החלים לגבי אותם שירותים וביחס למסלול או לחבילה שבחר המנוי.

3.2. המנוי יוכל לבחור לקבל את השירות במסגרת אחד המסלולים או החבילות כפי שתציע בזק מעת לעת. המנוי יוכל לעבור לפי שיקול דעתו בין המסלולים/חבילות השונים, לשדרג את מהירות הגלישה, הכל בכפוף למגבלות הטכנולוגיות ולתנאי המסלול או החבילה, לרבות תעריפיהם.

3.3. השירות תלוי בקיומו של מתקן בחצרי המנוי הדרוש לצורך הספקת השירות בחצרי המנוי.

3.4. בכל מקרה של מעבר לכתובת פיזית אחרת, יש לוודא קיומה של תשתית מתאימה בכתובת החדשה, ולוודא קיום ציוד קצה תומך.

3.5. בזק רשאית, על פי שיקול דעתה, לשנות בכל עת את השירותים הניתנים או המוצעים, ובכלל זה, על-ידי הוספה, גריעה, הפסקה, ביטול או הגבלה, של השירותים וכל היבט אחר הכרוך בשירותים ותפעולם, וזאת בלי לתת על כך כל הודעה מוקדמת.

#### 4. הוראות הנוגעות לשירותים הקשורים לאינטרנט

- 4.1. רשת האינטרנט והמידע המועבר בה אינם בשליטת בזק ואינם באחריות בזק. בזק לא נותנת כל מצג במפורש או משתמע ביחס לרשת האינטרנט או ביחס לכל מידע, מוצר או שירות המסופק באמצעותה.
- 4.2. המידע, הנתונים וכל דבר אחר שמועבר ברשת אינו מאובטח על ידי בזק, ובזק לא אחראית לאבטחתו ולא תישא בכל חבות או נזק שיגרמו כתוצאה מכך. המנוי הוא האחראי לאבטחת, גיבוי והגנת המידע המצוי במערכות שברשותו.
- 4.3. בזק אינה אחראית לנזק כלשהו שיגרם כתוצאה מהשימוש ברשת האינטרנט או בצידוד התקשורת הביתי של המנוי או כתוצאה מכך שהמנוי נעזר בנציג תמיכה טכנית ( גם מרחוק ) להפעלת צידוד התקשורת הביתי שלו.
- 4.4. בזק תספק תמיכה טכנית למנוי בכל הנוגע לשירות הניתן על ידה לתקלה שאינה נובעת מצדדים שלישיים כגון רשת האינטרנט, ממערכות של המנוי שמשמשות אותו שאינן מטעמה או מאפליקציות שהמנוי עושה בהן שימוש.
- 4.5. חווית הגלישה באינטרנט מושפעת ממגוון רחב של גורמים חיצוניים לתשתית ולשירותים שמספקת בזק, ובכללם:
  - 4.5.1. מגבלות רשת האינטרנט העולמית ושירותי תקשורת שמספקים ספקים אחרים, בארץ ובעולם, שאין לבזק שליטה עליהם.
  - 4.5.2. התשתית הפרטית בבית המנוי.
  - 4.5.3. הצידוד המתחבר ומספר מכשירי הקצה המחוברים לאותו נתב הן בחיבור אלחוטי והן בחיבור קווי.
  - 4.5.4. הרגלי הגלישה של המנוי- כגון גלישה אלחוטית (Wi-fi) מאטה את הגלישה במכשיר הקצה לעומת גלישה בחיבור קווי ולכן חיבור קווי עדיף על חיבור אלחוטי.
  - 4.5.5. כרטיס הרשת המותקן בצידוד הקצה, הגדרותיו. רוחב הפס שהמנוי רוכש קובע טווח מהירות מרבית בלבד.
  - 4.5.6. אפליקציות בהן עושה המנוי שימוש - חלקן עלולות להאט פעילות אחרת.
  - 4.5.7. סוג הנתב, מיקומו נתב WIFI בבית, המרחק שבין מכשיר הקצה ממנו גולשים (מחשב, מחשב לוח-טאבלט, מכשיר סלולר חכם-סמארטפון) לבין הנתב או משפר הטווח.

4.5.8. הקליטה האלחוטית מושפעת גם מסוג המכשיר, ומיכולותיו האלחוטיות (לדוג' לתקן ה-WIFI שבו הוא פועל).

4.5.9. מגבלות המבנה ומכשולים פיזיים כגון קירות וחפצים החוצצים בין המכשיר לבין הנתב משפיעים על קצב הגלישה, במיוחד קירות של ממ"ד, אשר דיפוזיו המאסיביים פוגמים אף הם בתשדורת האלחוטית ואפילו גודל הבית יכול להשפיע.

4.5.10. איכות אתר האינטרנט אליו מתחבר המנוי.

## 5. התחייבויות המנוי

5.1. המנוי מתחייב לעשות שימוש בשירותים אך ורק למטרות שימוש אישי שלו, של בני משפחתו, באי ביתו או עובדיו. המנוי לא רשאי להעביר את הזכות לשירות באופן מסחרי לאחר.

5.2. במקרה של שני מנויים או יותר על השירות, פניה או בקשה של מנוי אחד בנוגע לשירותים, מחייבת גם את המנוי האחר (בלי שבזק תצטרך לקבל את הסכמת האחר).

5.3. בזק רשאית להיכנס לחצרי מנוי ככל שהדבר נדרש לצורך מתן השירותים, חיבורם, התקנתם, וכל פעולה נדרשת אחרת לשם מתן השירותים למנוי או למנויים אחרים. כמו כן רשאית בזק להיכנס לחצרי מנוי לצורך חיבורו, בדיקתו, תיקונו, החלפתו או הסרתו של מתקן בזק או ציוד קצה הנמצא בחצרי מנוי וכן לשם חיבור של מיתקן בזק או ציוד קצה חדש לרשת בזק. בזק והיא בלבד רשאית לתקן, לתחזק, להסיר מתקן בזק המהווה חלק מרשת הבזק הציבורית שהתקינה בחצר המנוי. המנוי ישתף פעולה עם בזק ככל שיידרש לשם אספקת שרותי בזק וגם יאפשר גישה חופשית ובטוחה למתקני בזק שבחצרי המנוי. כמו כן המנוי יאפשר לבזק לבצע שינויים הנדסיים ואחרים בציוד ובמתקנים לצורך מתן השירותים.

5.4. המנוי מתחייב לא להשתמש ברשת בזק או בשירותים או בציוד למטרה בלתי חוקית. המנוי מתחייב לא להשתמש ברשת בזק, בשירותים או בציוד באופן הגורם מטרד, הפרעה או עוולה או פגיעה בבזק, ברשת, בשירותים, בציוד, או בכל צד ג' שהוא. המנוי מצהיר כי ידוע לו שעבור ביצוע פעולות אלה תחול עליו חבות מלאה והוא ישפה את בזק בהתאם, מיד עם דרישתה הראשונה, בכל תביעה או דרישה של צד ג' כלשהו. המנוי מתחייב שלא יעשה דבר העלול למנוע או לשבש את השימוש של משתמש אחר בשירות.

5.5. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, אם יעשה המנוי שימוש בשירותי בזק לצורך ביצוע פעולה אסורה, בזק תהייה רשאית לחסום את המנוי ולהסיר כל תוכן המאוחסן אצלה או בשליטתה, אשר נוצר כתוצאה מאותה פעולה אסורה, מיד עם היוודע לבזק על המפגע ובלבד שתמסור הודעה על כך למנוי.

- 5.6. המנוי רשאי לחבר לרשת בזק רק ציוד שקיבל אישור סוג ממשרד התקשורת. בזק רשאית לדרוש מהמנוי לנתק או להפסיק כל שימוש בציוד המצוי אצלו שפוגע או עלול לפגוע בציוד הקצה שלה או במתקן בזק והיא רשאית שלא לתת לו שירותים עד להסרת ציוד זה.
- 5.7. המנוי יהיה אחראי לנזק שנגרם ברשלנותו לציוד קצה או למתקן בזק אחר שהותקן בחצרו, ושבאמצעותו נותנת בזק שירותי בזק למנוי או לאחרים. המנוי ישמור בקפידה על ציוד השייך לבזק, לא יעשה בו שינוי ולא ימסור אותו לאחר.
- 5.8. המנוי יספק לבזק מידע מדויק, נכון ומעודכן לצורך קבלת השירותים ולצורך חיובו עבורם. המנוי מתחייב לעדכן את בזק על כל שינוי באמור.
- 5.9. המנוי מתחייב לפצות את בזק עבור כל אובדן, הוצאה, או נזק שיגרמו לה או לצד ג' כלשהו, בעקבות מעשה או מחדל של המנוי בקשר עם השירותים.
- 5.10. המנוי אחראי לשמור על סודיות הסיסמאות שלו בשירותים, ככל שקיימות. המנוי אחראי על כל פעולה ושימוש שיעשה בחשבונו או בנתונים האישיים שלו או שיועמד לרשותו על ידי בזק במסגרת השירותים (מאגר בו המנוי מאחסן מספרי טלפון, תמונות וכו'), לרבות נתונים שישלב במאגר הנתונים לשימושו האישי, ולתוצאות שינבעו מאלה. המנוי ישנה את סיסמאותיו מעת לעת, או לפי בקשת בזק.
- 5.11. המנוי מתחייב לשלם עבור השירותים עליהם הוא מנוי במועדים שנקבעו לכך.
- 5.12. ידוע למנוי כי ברשת האינטרנט מצויים אתרים אשר נועדו לצפיית בגירים בלבד (כלומר מעל גיל 18) האחריות לשימוש ופיקוח על הצפייה כאמור היא על המנוי בלבד. בזק מעניקה ללא תשלום שירות סינון אתרים כמפורט בסעיף 18 להלן.

## 6. משלוח חשבון, תשלום ואופן גביית תשלום

- 6.1. המנוי ישלם לבזק עבור השירותים שהזמין בהתאם לתעריפיהם, כפי שיעודכנו מעת לעת, ובמועדים שנקבעו לתשלום. החיוב של המנוי יתחיל עם התקנת השירותים על ידי בזק או משלוח קישור (לינק) על ידה להתקנת התוכנה או האפליקציה ככל שנדרש. מובהר כי החיוב יחל גם אם לא יעשה כל שימוש בשירותים.
- 6.2. תעריפי בזק מתעדכנים מעת לעת, לפי התקנות או בהתאם לשיקול דעתה של בזק. בזק תודיע למנוי 14 יום מראש על עליית מחיר עבור השירותים שהוא מקבל, למעט שינויי מע"מ, מדד ועדכון תעריפים בתקנות.
- 6.3. במקרה שבו המנוי מבקש לבטל חבילת שירותים בה נקבע הסדר תשלומים עבור ציוד או עבור השירותים, או לעבור לחבילה אחרת, ימשיך להתקיים הסדר התשלומים על פי יתרת

התשלומים שעל המנוי לשלם. האמור אינו כולל תשלום בעד ציוד שאינו משמש לצריכת שירות טלפוניה או אינטרנט שאז רשאית בזק לגבות את יתרת התשלום בתשלום אחד.

6.4. המנוי רשאי לעבור מחבילת שירותים אחת לאחרת, בלי שיידרש לרכוש שירותים אחרים או ציוד קצה מבזק. המעבר יהיה בהתאם לתנאי השירות של החבילה ותשלום דמי ביטול או דמי מעבר.

6.5. המנוי מתחייב לשלם את החשבון עבור השירותים עד המועד המפורט בחשבון. בזק רשאית לחייב בחשבון סכומים שהמנוי חייב בהם לבזק או לאחרים שבזק גובה עבורם באמצעות החשבון, מעת לעת, כולל ריבית, הצמדות והוצאות גבייה.

6.6. מנוי, למעט מנוי על שירות טלפוניה, חייב לשלם באמצעות הוראה לחיוב החשבון (כאמור בסעיף 6.5 לעיל) בכרטיס אשראי או בהוראת קבע. המנוי נותן לבזק הרשאה קבועה לחיוב חשבון הכרטיס הנ"ל או חשבון הבנק שאת פרטיו מסר לבזק. החיוב יתבצע במתן הודעה לחברת האשראי או לבנק; הרשאה זו בתוקף גם לחיוב כרטיס אשראי שיונפק וישא מספר אחר כחלופה לכרטיס שמספרו נמסר לבזק; המנוי יעדכן את בזק ביחס לכל שינוי בפרטיו. כל עוד לא התקבל על-ידי בזק עדכון כאמור יראו את הפרטים לעיל כנכונים והם שימשו את בזק כאמור.

6.7. **מנוי רשאי לבטל את ההרשאה לחיוב כרטיס האשראי או הוראת הקבע בהתאם להוראות החוק. המנוי חייב למסור אמצעי תשלום אחר להנחת דעת בזק.**

6.8. בזק תהא רשאית לחייב מנוי (למעט מנוי על שירות טלפוניה) אשר החשבון נשלח אליו לתשלום ללא אמצעי תשלום קבוע בכרטיס אשראי, בעמלת תשלום חשבון, כפי שתקבעה. גובה העמלה עשוי להתעדכן מעת לעת בהודעה שתימסר, והכל בהתאם לשיקול דעתה של בזק. מידע על גובה העמלה יפורט באתר החברה.

6.9. בזק רשאית והמנוי מסכים כי בזק תגבה באמצעות החשבון תשלום עבור מוצרים ושירותים של אחרים בהתאם לרשימות שמתקבלות מהם. באחריות המנוי לברר את מחירי ותנאי המוצרים והשירותים כאמור, הנקבעים על ידי אחרים, לפני רכישת המוצר או הזמנת השירות שלהם.

6.10. מנוי אשר הסכים לקבל את החשבונות לכתובת הדוא"ל שמסר, יקבל אותם בדוא"ל, לפחות אחת לחצי שנה. החיוב יהיה חודשי או דו חודשי או ארוך יותר. מנוי שהודיע לבזק בכתב שהוא מעוניין לקבל את חשבונות בזק לכתובת דואר פיזית, יקבל חשבונות בזק אחת לחצי שנה לפחות.

6.11. בזק רשאית לחייב את המנוי בתשלום עבור ביקור שערכה לפי הזמנתו בחצריו.

6.12. עבור תשלום שלא שולם עד המועד שפורט בחשבון לתשלום, בזק רשאית לגבות: הצמדה, ריבית בשיעור ריבית החשב הכללי (כולל ריבית על המע"מ ומע"מ על הריבית) ועלויות גבייה ועלויות טיפול, החל מן המועד האחרון שנקבע לתשלום, כולל עבור שירותים של אחרים כפי שפורט בסעיף 6.8. כמו כן בזק רשאית לגבות עלויות נוספות במקרה שהבנק או חברת כרטיס האשראי של המנוי יסרבו לפרוע חיוב כלשהו בגין השירותים. כל זאת בנוסף לזכותה של בזק לנתק או להגביל את השירותים למנוי.

6.13. חיבור מחדש לתשתית לאחר הפסקת שירות מכל סיבה שהיא עשוי להיות כרוך בביקור טכנאי בתשלום.

## 7. מספר טלפון למנוי טלפוניה

7.1. בזק תקצה למנוי על שירותי הטלפוניה מספר טלפון. המנוי לא רשאי להעביר את מספר הטלפון שהוקצה לו לאחר, בתשלום או שלא בתשלום.

7.2. בזק רשאית לשנות את המספר שהוקצה למנוי. לאחר סיום ההתקשרות עם המנוי, מכל סיבה שהיא, בזק רשאית להקצות את מספר הטלפון למנוי אחר.

7.3. המנוי רשאי לבקש כי מספר הטלפון שלו ומענו לא יפורסמו במדריך ולא יופיעו בשירות המודיעין לבירור מספרי טלפון שמופעל על ידי בזק ו/או מי מטעמה. עדכון או תיקון טעות או פרט בשירות המודיעין יבוצעו על ידי בזק במסגרת התפעול השוטף של השירות. עדכון במדריך או תיקון טעות או פרט בו, יבוצעו על ידי בזק במהדורה הבאה של המדריך שתתפרסם על ידי בזק, אם וככל שתפורסם.

## 8. מספר קו למנוי אינטרנט

בזק תקצה למנוי על שירות האינטרנט (ללא טלפוניה) מספר קו וזאת לצורך זיהוי בלבד ולא לשימוש כשירותי טלפוניה. המנוי לא יוכל לחייג או לקבל שיחות בקו זה. המנוי לא רשאי להעביר את הקו שהוקצה לו לאחר, בתשלום או שלא בתשלום.

## 9. ציוד

9.1. בזק רשאית להציע למנוי לשכור ציוד הדרוש לשם אספקת השירותים, או ציוד שנתמך ברשת ומותאם לרשת על מנת למקסם את פוטנציאל הגלישה של המנוי, בתנאים שיהיו בתוקף ביחס לכל ציוד, מעת לעת. להלן קישור [לתנאי שכירות ציוד](#).

9.2. בזק רשאית לספק תמורת תשלום שירות תחזוקה או תמיכה בקשר לציוד קצה בחצרו של מנוי בתנאים שיהיו בתוקף ביחס לכל ציוד, מעת לעת.



9.3. התקנת הציוד הביתי הנדרש לשימוש בשירות (כגון נתב) היא באחריות המנוי ועל חשבוננו, אלא אם הוסכם אחרת בין הצדדים.

9.4. בשירות סיבים של בזק נדרש גם צימוד הנתב מול מערכות בזק.

9.5. ידוע למנוי שכחלק מתחזוקה שוטפת של רשת התקשורת, בזק עשויה לעדכן מעת לעת, לפי שיקול דעתה ובהתאם למגבלות הטכנולוגיות, את גרסת מערכת ההפעלה של הנתב שלה שברשות המנוי.

9.6. אם המנוי מתחבר למתקני ושירותי בזק באמצעות ציוד מטעמו או עושה שימוש במערכות, תוכנות או אפליקציות שונות, בזק אינה אחראית לתקינותם, או לשמישותם.

9.7. המנוי יהיה אחראי לקיום ציוד תומך למתן השירות.

## 10. אחריות

10.1. בזק מתחייבת לפעול למען תקינות ורצף השירותים ואיכותם. למרות זאת, בזק אינה יכולה להבטיח כי השירותים יהיו ללא הפרעות, שגיאות או תקלות. כמו כן, השירותים תלויים בצדדים שלישיים, ספקי מידע ושירות נוספים, לרבות יצרני תוכנות אבטחת מידע יצרני מודמים ונתבים. בזק אינה אחראית לכל מעשה או מחדל של צדדים שלישיים ולא תישא בכל נזק, אובדן או הוצאה שייגרמו בשל כך למנוי או לצד שלישי.

10.2. תנאי הסכם זה באים להוסיף על כל תנאי או פטור מאחריות, או הגבלת אחריות הקיימים לטובת בזק או עתידיים על פי חוק, תקנות או רישיון.

10.3. החסינות שיש לבזק על פי חוק חלה על תנאי שימוש אלה ועל היחסים בין הצדדים. בזק, עובדיה או מי מטעמה, לא יישאו באחריות – חוזית או נזיקית – לנזק, הפסד או הוצאה כלשהם ישירים, עקיפים או תוצאתיים שייגרמו למנוי או לרכושו. זאת, למעט נזק ישיר שנגרם בעקבות הגבלת השירותים או הפסקתם והנובע מרשלנות חמורה או מעשה מכוון של בזק. בכל מקרה, בזק פטורה מאחריות גם עבור נזק שנגרם בעקבות אי הספקת השירותים, שהייתם, הגבלתם או הפסקתם, כתוצאה מפעולות מכוונות של בזק או מטעמה שדרושות לשם מתן שירות או ביצוע פעולות בזק (כולל פעולת אחזקה, הקמה או הוספה של ציוד ומתקנים או בזמן חירום או מסיבות ביטחוניות).

10.4. כמו כן, בזק פטורה מאחריות לנזק שנגרם בעקבות 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 המנויים או בפרסום אחר של בזק, אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה. בזק אינה אחראית לנזק שנגרם בעקבות הפעלת אמצעים לאיתור הונאות.

10.5. כמו כן, בזק אינה אחראית לתוכנו, שלמותו, מהימנותו או דיוקו של מידע שנמסר למנוי באמצעות או במסגרת השירותים. בזק אינה אחראית לזמינות אתרי האינטרנט כמו גם לתוכן המופיע בהם. בזק לא תישא בכל נזק, אובדן, הוצאה - ישירים או עקיפים - שיגרמו כתוצאה מכל האמור לעיל.

10.6. עוד מובהר, בזק אינה אחראית לנזקים הקשורים ברשת האינטרנט העולמית. רשת האינטרנט ובכללה גם מערכותיה של בזק, מעצם היותן מבוססות על תוכנות, חומרות ורשתות תקשורת, חשופות לסיכונים הטבעיים במערכות מסוג זה, לרבות תוכנות מפגעות (וירוסים, סוסים טרויאנים או רכיבים מזיקים אחרים וכד'), ציטות לקווי תקשורת, פריצה על-ידי גורמים עוינים, התחזות והונאות מקוונות אחרות. ידוע כי אין אפשרות לחסימה מוחלטת וייתכנו נזקים והפסדים עקב התממשות איזה מהסיכונים, לרבות גילוי או שיבוש מידע המועבר או מוצג בשירות, ובכלל זאת, פעולות לא מורשות בשירות, שיבושים בפעולת המערכות ובזמני התגובה שלהן. המשתמש מודע כאמור למגבלת רשת האינטרנט בקשר לאבטחת מידע ופוטור את בזק ומי מטעמה מכל אחריות בעניין זה.

10.7. המידע והנתונים המועברים במסגרת השירותים אינם מאובטחים ובזק אינה אחראית לאבטחתם ועל כן אינה נושאת באחריות לכל נזק, אובדן או הוצאה שיגרמו כתוצאה מכך. המנוי אחראי בלעדית לאבטחת והגנת המידע המצוי במערכתיו או בצידו ובזק אינה אחראית לנזק, אובדן או הוצאה שיגרמו עקב העדר אבטחה או הגנה כאמור, לרבות עקב חדירה של גורמים בלתי מורשים לתוכנות, מערכות או ציוד המנוי.

10.8. ארעה תקלה בקבלת שירותי בזק שנמשכה בין 4 ל-10 ימים רצופים לפחות, או שהיא תקלה חוזרת (תקלה שארעה תוך יומיים ממועד תיקונה של תקלה קודמת אף אם נמשכה פחות מ-4 ימים ובלבד שסך כל הימים בהן נתקיימו התקלות הוא 4 לפחות), תחזיר בזק למנוי את הסכום היחסי של התשלום הקבוע לכל יום בו לא קיבל שירות ובתקלה חוזרת- גם בעד הימים שבין קיומן של התקלות החוזרות והכל בצרוף ריבית בשיעור ריבית החשב בכללי יחסית למספר הימים.

10.9. ארעה תקלה בקבלת שירותי בזק שנמשכה מעל לעשרה ימים, או שהיא תקלה חוזרת שסך כל הימים שבהם נתקיימו תקלות חוזרות הוא אחד עשר לפחות, תחזיר בזק למנוי את הסכום כאמור בסעיף 10.8 לעיל בעד עשרת הימים הראשונים בהם התקיימה התקלה, ובעד כל יום נוסף לעשרת הימים תחזיר בזק למנוי כפל הסכום. הסכומים האמורים יתווספו עד לתקרה של התשלום החודשי הקבוע עבור חודש אחד.

10.10. בזק לא אחראית לשירותים הניתנים על ידי בעלי רישיון או ספקי שירות אחרים, לתוכנם, איכותם, מהימנותם, ולא תישא באחריות לנזק או הוצאה או הפסד בנוגע לשירותי בעלי רישיון או ספקי שירות אחרים. כמו כן בזק לא אחראית לאספקה או אי אספקה או לשימוש בשירותים אלה, כולל שירותים עבורם בזק מבצעת גבייה בחשבון וכולל שירותים הניתנים על ידי בעלי רישיון או ספקי שירות אחרים על גבי תשתית בזק.

10.11. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה לא יעלה הפיצוי שתיתן בזק על דמי התשלום החודשי הקבוע בגין השירות הרלוונטי.

10.12. בזק אינה אחראית לנזקים הנובעים מהפצת תוכנות זדוניות, רוגלות ("וירוסים") וכדומה, כולל אלה שמקורם בגורמים שלישיים.

## 11. זכויות יוצרים

11.1. זכויות הקניין הרוחני (מכל סוג שהן), לרבות סימני מסחר, סודות מסחריים וזכויות יוצרים, בין אם רשומים ובין אם לאו - לרבות, עיצובו, תכניו וכל חומר אחר הכלול בשירות - כולל לוגו בזק - הם רכוש הבלעדי של בזק או של ספקי התוכן שלה או של שותפיה העיסקיים והיו בבעלותם המלאה בכל עת, ולמנוי אין כל זכות בהם.

11.2. בזק אינה אחראית לעיצוב, למסרים, או לתוכן שבאתרי המנוי המתארחים אצלה, לרבות המסרים והתוכן המועברים מאתרים אלו, והיא לא אחראית בשום צורה לכל אובדן, נזק, הוצאה שיגרמו למנוי או לצד ג' כתוצאה מאתרים אלה עקב פגיעה בזכויות קניין רוחני, הפרת זכויות יוצרים, סימני מסחר, סודות מסחריים, פטנטים או פגיעה בפרטיות. בזק אינה אחראית על פגיעה בזכויות קניין רוחני כלשהן לרבות סימן מסחר וסוד מסחרי ביחס לזכות שימוש הניתנת בכתובות לרבות כתובות דוא"ל ו Domain Name.

## 12. הגנת פרטיות

12.1. בזק, עובדיה, שלוחיה וכל מי מטעמה אינם רשאים לשתף מידע אודות המנוי, בין בתשלום ובין אם לאו, ובכלל זה רשימות או מסמכים הכוללים ציון שמו ומענו, פרטי החשבון שלו, מסרי הבזק שלו, זמניהן ויעדן, או כל מידע אחר הנוגע אליו עם צדדים שלישיים, למעט במקרים הבאים: מידע הנמסר למי שהמנוי הסמיך לכך או הסכים לכך, לכוחות הביטחון, ללא קבלת הסכמת המנוי, בכפוף להוראות רישיון בזק, במידת הצורך או כנדרש על פי החוק, צו שיפוטי או בהליכים משפטיים.

12.2. כמו כן בזק תמסור את פרטי המנוי לצד שלישי לשם גביית כספים המגיעים מהמנוי בהתאם להסכם זה או בגין שירותים לפי רישיון בזק, ובלבד שהמידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבונות, והצד השלישי התחייב לשמור על פרטיות המנוי על פי כל דין ולעשות שימוש במידע אך ורק לצורך שלשמו הועבר המידע או להעביר פרטי מקבל השירות לאחר, ככל שהנתונים נמצאים ברשותו, על פי סמכות שבדין או ברשיון או להעביר המידע לבעל רישיון אחר, או למי מטעמו, במידה הנדרשת, לצורך הספקת השירות ו/או שירותי בעל הרישיון האחר למנוי, לרבות לצורך ביצוע קישור גומלין בין רשת בזק לרשת בעל הרישיון האחר.

12.3. בלי לגרוע מהוראות החוק, חוק האזנת סתר, התשל"ט-1979, חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 או מהוראות כל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, אין בזק רשאית להאזין למסרי

בזק של המנוי, ללא אישורו של המנוי מראש ובכתב, למעט לשם בקרה על טיב השירות ואיכותו או לשם מניעת הונאות. ידוע למנוי כי בזק מקליטה, בהתאם לשיקול דעתה, שיחות טלפון המתקיימות בין בזק או מי מטעמה לבין המנוי. ולהגנה על פעילותה ופעילות משתמשיה ובקרה על קיום הוראות כל דין.

12.4. כמו כן השימוש בשירותים בפועל או בצידוד, מהווים הסכמה [למדיניות הפרטיות](#) לפיה פועלת בזק.

### 13. ניתוק שירותים מטעם בזק

13.1. בזק רשאית **בלי הודעה מוקדמת** לנתק מרשת הבזק הציבורית כל קו מנוי או כל צידוד בזק אחר הנמצא ברשות המנוי, אם התקיים אחד מאלה:

13.1.1. המנוי אינו ממלא אחר הוראות הדין או הסכם זה או עשה שימוש שלא כדין או ניצל לרעה מיתקן בזק או איזה מהשירותים.

13.1.2. המנוי לא פרע את חשבון התשלומים והחובות שחוייב בהם, לאחר שחלפו 21 ימים מהמועד שנקבע לתשלום, או ביטל הרשאה מתמדת או קבועה לחיוב חשבון כרטיס אשראי או הוראת קבע ולא סיפק אמצעי תשלום אחר לשביעות רצון בזק.

13.1.3. המנוי עשה או עושה שימוש לרעה בשירותים שיש בו כדי לגרום נזק כספי לבזק, או לאחד ממנוייה, או לציבור, או לחלק ממנו.

13.1.4. קיים חשש סביר להונאה או לשימוש חריג בהיקפו בשירותים המצביעים על הונאה.

13.1.5. בזק נדרשה לנתק כאמור על ידי רשות מוסמכת לכך על פי חוק.

13.1.6. ארעה תקלה שמקורה בצידוד בזק הנמצא ברשות מנוי והתקלה גורמת להפרעה לרשת הבזק הציבורית, או לפעילותה התקינה, או העלולה לסכן חיי אדם. במקרה זה תודיע בזק למנוי לאחר הניתוק את הסיבה לניתוק.

13.1.7. בזק קיבלה הודעה, בצירוף אישור או תעודה, כי המנוי נפטר.

13.1.8. בזק רשאית לנתק או להגביל זמנית את אספקת השירותים לצורך פעולת אחזקה או הקמה או הוספה נדרשת של ציוד ומתקנים.

13.1.9. בזק רשאית לנתק או להגביל זמנית את אספקת השירותים בזמן חירום או מסיבות בטחוניות, בכפוף לחוק.

13.2. בזק רשאית, **לאחר מתן הודעה מוקדמת**, לנתק מרשת הבזק הציבורית כל קו מנוי או כל ציוד בזק אחר הנמצא ברשות המנוי, אם התקיים אחד מאלה:

13.2.1. המנוי הוכרז כפושט רגל, אלא אם כן ניתנה ערבות להנחת דעתה של בזק. הערבות היא לצורך הבטחת כיסוי החובות והתשלומים שמנוי חב בהם לבזק. וזאת, עד לגמר הליכי פשיטת הרגל או הסדר הנושים, לפי העניין.

13.2.2. בזק רשאית לנתק בהודעה מוקדמת של 14 יום, בגלל אי פרעון חיוב עד המועד שנקבע לתשלום;

13.2.3. בזק רשאית לנתק שירות למנוי עד שיאפשר את הגישה למתקני בזק כאמור בסעיף 5.3 לעיל. בזק רשאית להפסיק את מתן השירותים למנוי אם הוא לא איפשר את הגישה למתקני בזק כאמור תוך 21 ימים.

13.3. בזק רשאית להודיע על חיוב, חוב, או ניתוק בין באמצעות חייגן אוטומטי, דואר אלקטרוני, או מסרון ובין בכל דרך אחרת.

13.4. אם תיקן המנוי את המעשה או המחדל שהביאו לניתוק השירותים, בזק תחדש את השירותים למנוי. זאת, בכפוף לכך שקיימת הרשאה לחיוב חשבון בנק או כרטיס אשראי. המנוי ישלם עבור חידוש השירותים וגם ישלם את התשלומים הקבועים כולל תשלומים עבור כל שירות נלווה או נוסף, וציוד בזק שברשות המנוי, עבור התקופה שמיום הניתוק ועד יום החידוש, כולל ריבית והצמדה. הכל בהתאם לתנאים של השירות הספציפי אליו הצטרף המנוי.

13.5. במקרה של הפסקת שירות לאחר ניתוק – המנוי ישלם עבור התקופה שעד למועד הפסקת השירות גם את התשלומים הקבועים והתשלום עבור כל שירות נלווה. זאת, בנוסף על כל תשלום שהוא חב בו לפי כל דין, כולל ריבית והצמדה.

#### 14. ביטול ההסכם או הפסקת שירות לבקשת מנוי

14.1. **ביטול ההסכם או בקשה להפסקת השירותים יכולים להיעשות בפנייה לבזק - בכתב בדואר רשום לכתובת: "בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, רחוב המנור 7 חולון או בדואר אלקטרוני: [contact@bezeq.co.il](mailto:contact@bezeq.co.il) או בפקסימיליה מספר 03-6118221 או בעל פה בטלפון למוקד 199 (שיחת חינם מקווי בזק) או בשיחת חינם למספר 1800-885-199, או באמצעות אתר האינטרנט בבזק בעיסקה שניתן להתקשר אליה באמצעי זה. בעת הפנייה יש לציין שם, מספר טלפון, מס. ת.ז. וכן מספר מנוי או בהתאם לנדרש בכל שירות.**

**לתשומת ליבכם, במידה ואתם מעוניינים בביטול עסקת שירות האינטרנט או בביטול שירות סינון אתרים בסיסי באמצעות פנייה בפקס או במייל - יש לפנות אך ורק בפקס 03-5612322 או במייל [Disconnect.lsp@bezeq.co.il](mailto:Disconnect.lsp@bezeq.co.il) ולא בכתובות הפקס והמייל שצויינו לעיל.**

14.2. הפסקה או ביטול כאמור יכנסו לתוקף כעבור 6 ימים מיום ההודעה בדואר רשום או 3 ימים מיום קבלתה בדרך אחרת, ולגבי שירות האינטרנט ביום העבודה שלאחר היום בו הוגשה הבקשה, אלא אם ציין המנוי מועד אחר, והשירותים ינותקו בהתאמה; עם זאת, ביטול העסקה אינו פוטר את המנוי מתשלום חובותיו לבזק עבור שירותים שצרך, וכן לא פוטר את המנוי מהתשלומים הקבועים לפחות עד לתאריך הפסקת השירותים (ועבור סל - החלק היחסי), וכן תשלומים שחלים עקב סיום מוקדם של העסקה או השירותים ויתרת התשלומים שנתורה, כולל עבור ציוד קצה שהמנוי קיבל. כמו כן על המנוי להחזיר מיידית ציוד שהושכר לו על ידי בזק, שאם לא כן ישלם תשלום עבור אי החזרת ציוד במועדו, כקבוע בתנאי השכירות של הציוד.

## 15. פיקדון או ערובה

15.1. בזק רשאית כתנאי נוסף למתן שירותיה לבקש ממנוי להמציא פקדון או ערובה סבירים, לקיום התחייבויותיו לפי הסכם זה, אם התקיים אחד מאלה:

15.1.1. המנוי מוכר לבזק כמי שלא פרע את חשבון התשלומים והחובות שחוייב בהם עבור שירותי בזק, במועד או בכלל.

15.1.2. קיים חשש סביר שהמנוי לא יפרע את חשבון התשלומים והחובות שיחוייב בהם עבור שירותי בזק במועד או בכלל.

15.1.3. המנוי עשה שימוש בשירותי בזק באופן שגרם נזק לבזק או למנוייה.

15.2. בזק רשאית לממש את הפיקדון או הערובה אחרי שנתנה הודעה מוקדמת על כך למנוי 7 ימים מראש, וזאת לכיסוי כל תשלום שחב בו המנוי ואשר לא שולם במועד.

15.3. בזק תחזיר למנוי את סכום הפיקדון או הערובה או יתרתם, עם הפסקת השירותים וזאת לאחר שווידאה תוך זמן סביר כי המנוי פרע את כל חשבון התשלומים והחובות עובר שירותי בזק והוא כבר לא חייב לה עבורם.

## 16. הגשת תלונות

16.1. המנוי רשאי להגיש תלונה בכל הנוגע לשירות ולחשבונות לאחראי תלונות הציבור של בזק, אשר רשאי ליכות או לפצות את המנוי או לדחות את פנייתו בהתאם.

16.2. כתובתו של אחראי תלונות הציבור: בפקס 1800222110 או בכתובת רחוב המנור 7 חולון או במייל [CA-2@BEZEQ.CO.IL](mailto:CA-2@BEZEQ.CO.IL) או באמצעות צור קשר באתר בזק.

16.3. כל חילוקי דעות בין בזק לבין מנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות, יועברו לבירור אצל אחראי תלונות הציבור של בזק. אין בפנייה כאמור לעיל כדי למנוע ממנוי

להביא את עניינו מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך או להגיש השגה או ערר לבזק או לגרוע מסמכויות בזק להפסיק את השירותים או לנתקם.

## 17. שירות לקוחות

17.1. שירות 199 פעיל בימים א'-ה', בין השעות: 08:00 – 16:00 ובימים ו' 08:00 - 13:00 . מוקד דיגיטלי - צ'אט בפייסבוק פעיל בימים א' עד ה' בין השעות: 08:00 - 20:00 ובימים ו' 08:00 - 12:00.

17.2. במקרים של תקלות טכניות ניתן לפנות לטלפון 166 (שיחת חינם מקווי בזק) או לטלפון 1-800-335166 שהינו פעיל 24/7, למעט יום כיפור.

17.3. ניתן לקבל מידע גם באמצעות אתר האינטרנט בכתובת [www.bezeq.co.il](http://www.bezeq.co.il)

## 18. סינון אתרים

18.1. השימוש ברשת האינטרנט עלול לחשוף את משתמש הקצה לאתרים פוגעניים המציגים תוכן פוגעני ו/או לתכנים שאינם מתאימים לצפייה על ידי ילדים, נוער וגם מבוגרים - כגון: משחקי אלימות, הסתה גזענית, הימורים ופורנוגרפיה.

18.2. בזק מעמידה לרשות המנוי אפשרות לשירות סינון המסופק ללא תשלום ומאפשר הגנה בסיסית מפני הסכנות המתוארות לעיל.

18.3. בזק איננה יכולה להבטיח מניעת חשיפתו של המשתמש בשירותים לאתרים ותכנים פוגעניים. אין להסתמך על השירות כאמצעי יחיד לחסימת גלישה ולמניעת האיומים ברשת האינטרנט. לעולם יש להשתמש ברשת באופן זהיר ומושכל. כמו כן, במרחב האינטרנטי קיימות סכנות נוכח מאפייני המדיה האינטרנטית: פדופיליה, טרור, חדירה לפרטיות.

18.4. מכל מקום, ומפני שלא ניתן טכנולוגית לסנן באופן מוחלט את כל התוכן הפוגעני-מומלץ להנחות וללוות ילדים ונוער לגלישה בטוחה, להשגיח ולקבוע כללי מותר ואסור.

18.5. השירות ניתן על גבי רשת האינטרנט של בזק בלבד וההצטרפות היא ללא תשלום נוסף.

18.6. השירות אינו ניתן אוטומטית- נדרש רישום יזום של המנוי לשירות:

הצטרפות לשירות סינון ללא תשלום נוסף באמצעות השארת פרטים באתר בזק [www.bezeq.co.il](http://www.bezeq.co.il) או באמצעות מוקד השירות 199 ( שיחת חינם מקווי בזק, או בשיחת חינם למספר 199-882-1800) בעת הפנייה יש לציין שם, מספר טלפון, מס' ת.ז. וכן מספר מנוי.

18.7. ביטול השירות: ראה סעיף 14 לעיל.

18.8. לתנאי השימוש המלאים של [שירות סינון אתרים](#)

19.1. רישומי בזק בכתב, במחשב או בכל דרך אחרת, כולל תיעוד שיחות עם המנוי, יהוו ראיה לכאורה בכל הנוגע לאמור בהם, כולל לתשלומים הנגבים בקשר עם מתן השירותים.

19.2. הדין החל על השימוש בשירותים ועל תנאי ההסכם, הוא הדין הישראלי בלבד.

19.3. [הסכם](#) זה ניתן לעיון באתר בזק

19.4. [רשיון בזק](#) ניתן לעיון באתר משרד התקשורת

עדכון אחרון : 9 יולי 2024