

## תנאים כלליים לשירותי אינטרנט ללקוחות פרטיים

### 1. הגדרות

בהסכם זה:

"בעל רישיון אחר" – בעל רישיון למתן שירותי בזק על פי החוק, שאיננו החברה, כגון בזק, הוט, סלקום, פרטנר וכד' ולעניין הסכם זה, לרבות נותן שירות אחר.

"דמי מנוי" – התשלום הנקוב הזמנה שיחויב בו הלקוח מידי חודש, בהתאם ללוח התעריפים העדכני של החברה.

"ההתקשרות" – ביצוע הזמנת השירות באמצעות הדרכים הנהוגות בחברה לרבות בין היתר באמצעות אתר האינטרנט של החברה, טלפון, מייל או פקס

"החברה" – טריפל סי מחשוב ענן בע"מ;

"הלקוח" – מי שהתקשר עם החברה לקבלת השירות לפי הסכם זה כפי שמופיע במערכות החברה ו/או שפרטיו מופיעים בטופס הזמנת השירות ו/או מקבל השירות הכל בהתאם לנסיבות העניין.

"טופס הזמנת השירות" – הודעה הנשלחת אל הלקוח בסמוך להזמנת הלקוח את השירות, ובו מופיעים פרטי הלקוח, תיאור התוכנית בה בחר הלקוח והתעריפים.

השירות" – שירותי גישה לאינטרנט שמספקת ו/או תספק החברה על-פי רישיון אינטרנט (ISP), או ביחד עם שירותי תשתית לאינטרנט של בעל רישיון אחר, לרבות שירותים נלווים ו/או שירותים משלימים.

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

"רישיון אינטרנט" – רישיון מיוחד למתן שירותי אינטרנט שניתן לחברה על ידי שר התקשורת.

"תוכנית" – השירות שנרכש על ידי הלקוח לרבות פירוט מהירות הגלישה המרבי והמזערי ודמי המנוי החודשיים.

### 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 בטופס הזמנת השירות, מהווים הסכם שבין הלקוח לחברה (להלן: "ההסכם").
- 2.3 במקרה בו נקבעו תנאים בטופס הזמנת השירות השונים מאלה המפורטים להלן בתנאים כלליים אלו יחולו התנאים הקבועים בטופס הזמנת 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 מיידית. 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. עשה הלקוח שימוש בשרותי החברה יראו בעצם השימוש שעשה בשרותי החברה כהסכמה לקבל על עצמו את כל התנאים המפורטים בהסכם זה.

### 3. השירות

- 3.1. החברה תספק ללקוח את השירות שהזמין, כפי שהוא מתואר בטופס הזמנת השירות.
- 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. הלקוח מסכים ומודע לכך כי החברה אינה מתחייבת לספק את מהירויות הגלישה המצוינות בתוכניות 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 (Best Effort).
- 3.4. מובהר כי קצבי העלאת והורדת נתונים לרשת האינטרנט בפועל אינם מובטחים ותלויים בגורמים שונים עליהם לחברה אין שליטה כולל בין היתר מחשב המשתמש, מחשב היעד, ועומס המשתמשים בזמן הגלישה ברשת של החברה וברשתות תקשורת אחרות. לפיכך רוחב הפס שרכש הלקוח לא מבטיח מהירות גלישה מסוימת, אלא קובע טווח למהירות מרבית.
- 3.5. בנוסף קיימות מגבלות טכנולוגיות שונות, בין היתר מגבלות תשתית, כגון איכות התשתית, מגבלות הנובעות ממרחק, הנחתה, כמות צמתים בהם עוברת תעבורת האינטרנט, ציוד התקשורת ועוד, שאינן מאפשרות כלל להגיע למהירות המרבית המצוינת בתכנית. לפיכך רוחב הפס שרכש הלקוח לא מבטיח מהירות גלישה מסוימת, אלא קובע **טווח למהירות מרבית**.



- 3.6. לכל הגורמים המפורטים לעיל השפעה על האטת קצב העברת הנתונים בפועל, ולעיתים יכולים לגרום להאטה משמעותית ביחס למהירות המירבית (לרבות ביחס לטווח התחתון שלה). לכן נקבע לכל תוכנית מהירות מזערית. 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.
- 3.7. יובהר כי קצב הגישה המירבי והמזערי הינו אך ורק לגבי ביצועי המקטע של "הצינור התמסורתי" שבין הלקוח לחברה ואשר בשליטה הבלעדית של החברה.
- 3.8. 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.
- 3.9. החברה מציעה תוכניות המאפשרות בחירה ברשתות תעבורת אינטרנט ברמות עומסים שונות ובתעריפים שונים למעוניינים בכך, מתוך מטרה לאפשר ללקוח לבחור חוויית גלישה טובה במחיר שונה.
- 3.10. 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.
- 3.11. במטרה להקנות חוויית גלישה אופטימלית החברה מבצעת ניהול, בקרה ותחזוקה שוטפים לרשת שלה במטרה להבטיח אספקת שירותים תקינה כמתחייב מניהול תקין והוגן של מסרי בזק המועברים ברשת, בכל מקרה בו האמור נדרש על מנת להתמודד עם עומסים ו/או לצורך מניעת פגיעה במשתמשים אחרים. לידיעת הלקוח, בעת שימוש באפליקציות לשיתוף קבצים, עלולה להיווצר האטה במהירות הגלישה באינטרנט.
- 3.12. 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.
- 3.13. שירותי האינטרנט של החברה, כוללים גם שירותי תשתית שנרכשים על ידי החברה עבור הלקוח מבעלי רישיון אחרים האחראים לרמת השירותים המסופקים. תנאי מוקדם לקבלת שירות תשתית אינטרנט מהחברה הוא כי קיימת בחצרי הלקוח תשתית ו/או תשתית מתאימה.
- 3.14. במידה והלקוח ייבחר להתחבר רק לשירות הגישה לאינטרנט עליו לדאוג להזמנת תשתית מצד ג' כלשהו. ההתקשרות עם ספק התשתית והתשלום עבור שירותיו הינם באחריות הלקוח. מתן שירות מיטבי מותנה בהתאמה בין המהירות המסופקת במסגרת שירות הגישה לאינטרנט (ISP) לבין תשתית האינטרנט. כמו כן בהתאמה בין הגדרות התשתית לבין הגדרות הגישה לאינטרנט. באחריות הבלעדית של הלקוח לפנות לספק התשתית ולוודא כי מסופקת לו על ידו מהירות גלישה זהה וכן לפנות אל החברה לשם התאמת ההגדרות. שינוי שיעשה ללא תיאום עם החברה עלול לפגום באיכות או במהירות שירות הגלישה.



### 4. תמיכה טכנית שרות לקוחות

- 4.1. החברה מספקת שירותי תמיכה טכנית במהלך עסקים רגיל במתכונת של 24 שעות ביום 7 ימים בשבוע (364 ימים בשנה למעט יום כיפור).
- 4.2. שירותי התמיכה הניתנים כוללים טיפול בבעיות הקשורות להתחברות לרשת האינטרנט לגלישה באינטרנט.
- 4.3. שירותי התמיכה הטכנית יינתנו אך ורק כאשר התקלה חלה בשרות הניתן על-ידי החברה ו/או באחריותה.
- 4.4. שעות מוקד שירות הלקוחות, בכל הנוגע לשירותי החברה שאינן פניות בנושא תמיכה טכנית הינן:  
ימים א' – ה' בין השעות 09:00 – 18:00  
מוקד זה לא יהיה פעיל בימי שבת ובמועדי ישראל.
- 4.5. הפניה למוקד התמיכה הטכנית ושרות תעשה באמצעות פניה טלפונית אל טלפון:  
**1-800-101-325 או ב- \*6400**
- 4.6. יישומים, אביזרים, ציוד קצה וציוד אחר – הנמצאים ברשות הלקוח אינם נכללים במסגרת השרות ו/או האחריות הניתנים על ידי החברה אלא אם נרכשו ו/או הושכרו מאת החברה ותחת תנאי האחריות והתמיכה בהם נרכשו.
- 4.7. למען הסר ספק יובהר כי במסגרת השרות הלקוח אינו זכאי לתמיכה באתר הלקוח.

### 5. חשבונות ותשלומים

- 5.1. המחיר עבור השירותים המסופקים על ידי החברה מתפרסם באתר החברה ומתעדכן מעת לעת. התעריף שיחול על מתן השירות ללקוח יהיה התעריף הנקוב בטופס הזמנת השירות.
- 5.2. כל המחירים כוללים מע"מ, אלא אם צוין אחרת. במידה ויחול שינוי בשיעור המע"מ (העלאה או הורדה) המחיר הסופי ללקוח, כולל מע"מ, יישאר קבוע.
- 5.3. בכפוף לכל דין, החברה שומרת לעצמה את הזכות לעדכן את המחירים עבור השירותים לפי שיקול דעתה, כך שהשינוי יחול במועד החיוב הבא.
- 5.4. למען הסר ספק, הלקוח יחויב בתשלום החודשי המלא, בין אם השתמש בפועל בשירותים ובין אם לאו.
- 5.5. התשלום עבור השירות יבוצע באמצעות חיוב מראש של אמצעי התשלום שפרטיו נמסרו בהזמנת השירות. בסמוך לאחר חיוב אמצעי התשלום, תשלח החברה חשבון ללקוח, שבו יפורט סכום החיוב. החשבון ישלח לכתובת הדואר האלקטרוני שסיפק הלקוח לחברה. הלקוח יעדכן כתובת דואר זו ככל שיחול בה שינוי.
- 5.6. החל מתחילת טיפול משפטי, לרבות משלוח מכתבי התראה החתומים על ידי עורך דין של החברה או מטעמה, בהתאם לדין החל, 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 בידיו. 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. 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.
- 7.2. 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.
- 7.3. 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 בשירותים הניתנים לו באופן חוקי בלבד, ובהתאם להוראות כל דין.
- 8.2. הלקוח מצהיר ומתחייב כי לא יעשה שימוש בשירותי החברה לצורך אף אחד מאלה (להלן: "שימוש אסור"):
  - (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.
- (י) שימוש הינו פוגעני, מטריד ו/או משבש משאבים שונים של רשת האינטרנט לרבות אתרים ברשת האינטרנט, פורומים, דואר אלקטרוני ו/או קבוצות דיון.
- (יא) שימוש חורג ושאינו סביר שיש בו כדי להפריע ו/או לפגוע במתן שירותים על ידי החברה ללקוחות אחרים.
- 8.3. 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.
- 8.4. 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.
- 8.5. 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 לשימוש אסור 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 :
- "אתר פוגעני" – אתר באינטרנט שעיקרו תוכן פוגעני ;
- "תוכן פוגעני" – כל אחד מאלה :
- (1) הצגת חומר תועבה כמשמעותו בחוק העונשין, ובכלל זה –
- (א) הצגת יחסי מין שיש בהם אלימות, התעללות, ביזוי, השפלה או ניצול ;
- (ב) הצגת יחסי מין עם קטין או עם אדם הנחזה לקטין ;
- (ג) הצגת אדם או איבר מאיבריו כחפץ זמין לשימוש מיני ;
- והכל כשאינן בתוכן המוצג ערך אמנותי, מדעי, חדשותי, חינוכי או הסברתי המצדיק, בנסיבות העניין, את הצגתו ;
- (2) הסתה גזענית או לאומנית ;
- (3) הימורים ;
- (4) משחקים הכוללים מעשי אלימות ;
- 9.2. החברה מציעה ללקוחותיה שירותי סינון והגנה מפני אתרים באינטרנט המכילים תוכן פוגעני, ללא תשלום וזאת באמצעות אתר החברה, ממשק הניהול 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. מובהר כי שירותי הסינון מסופקים באמצעות מערכות ממוחשבות ותוכנות מחשב שאינן בבעלות החברה וכי הטכנולוגיה מאפשרת רק רמה מוגבלת של דיוק. לפיכך, ייתכנו מקרים בהם יגלוש הלקוח לאתר שלדעתו אמור להיות חסום, אך הוא אינו חסום, וכמו כן, ייתכנו מקרים בהם תיחסם הגלישה לאתרים שלדעת הלקוח אינם אמורים להיות חסומים.
- 9.4. 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.
- 9.5. 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.
- 9.6. למען הסר ספק מובהר כי שירותי הסינון פועלים אך ורק בעת גלישה באמצעות דפדפן לאתרים, ובין היתר אינם פועלים על דואר אלקטרוני, אתרים מאובטחים, שימוש במנועי חיפוש (לרבות בעת הצגת התוצאות החיפוש) וכיו"ב.
- 9.7. החברה לא תישא באחריות לכל נזק (לרבות נזק בגוף), הפסד, אובדן, אי נוחות, הוצאה ותוצאות ישירות או עקיפות אחרות שיגרמו ללקוח או לרכושו או לצד שלישי, הקשור במישרין או בעקיפין עם שירותי החברה, לרבות עקב טעות, שיבוש, איחור, תקלה, עקיפת הסינון, או כל עניין אחר הקשור הקשורים ב:
- 9.7.1. השימוש ו/או אי יכולת השימוש בשירותי הסינון;
  - 9.7.2. אספקה ו/או העדר אספקה של שירותי התמיכה בשירותי הסינון;
  - 9.7.3. מעשה ו/או מחדל של צדדים שלישיים כלשהם לרבות תעריפים, תקינות ואיכות השרות.
  - 9.7.4. חשיפה לתכנים מזיקים או בלתי הולמים תוך שימוש בשירותי הסינון.
- 9.8. בכל מקרה חבות החברה במצטבר כלפי הלקוח או כלפי כל אדם אחר בקשר עם כל נזק או אובדן כתוצאה מתביעות או דרישות הנובעות או הקשורות לשירותי הסינון לא תעלה על סך התשלומים אשר שילם הלקוח לחברה בקשר עם שירותי 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 מהחברה והלקוח נותן בזאת את הסכמתו לקבלת הודעות כאמור מאת החברה, לרבות אך לא רק לדואר אלקטרוני שמסר לחברה ו/או שהוקצתה לו על ידי 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 בחיג, 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 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.
- 11.1.8 בשים לב לאופי השירות הניתן על ידי החברה, ובכפוף לאמור בסעיף 11.3 להלן, על החברה לא חלה אחראיות מכל סוג שהוא על טיב השירותים נשוא הסכם זה או איכותם.
- 11.1.9 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;
- (ב) להגן על הנתונים המאוחסנים באמצעות מערכות אבטחת מידע מתאימות.
- (ג) ככל שהדבר נדרש, לערוך פוליסת ביטוח מתאימה 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 לקבלת השירות ולפקח על כל אדם 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 ידך לצד ג', אשר בהם עליו להשתמש לצורך קבלת השירותים או כלחלק 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. ביטול ההסכם ו/או הפסקת השירות בידי החברה

15.1. 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 ו/או שימוש אסור בשירות הניתן ללקוח, באופן שעלול לגרום נזק לציבור ו/או לחברה ו/או ללקוחותיה;



(ה) במקרה של חשד לשימוש לא חוקי בשירותים, לפי הפרמטרים הנהוגים על ידי החברה, יופסק השירות.

(ו) החברה זכאית לבצע הפסקת שירות ללקוח שגורם הפרעה במתן שירותים ללקוחות אחרים.

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

(ח) קיימת מגבלה חוקית על המשך מתן השירות;

(ט) 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;

15.2. 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 ותינתן ללקוח זמן סביר למציאת חלופה לחבילת השירות.

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

16.1. 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 וזאת בדרך של הודעה לחברה.

16.2. במקרה של הודעת ביטול הנמסרת לחברה יפרט הלקוח את פרטיו כפי שמסר בעת רכישת השירות (פרטים אלו מופיעים על גבי החשבוניות וסיכום העסקה אשר נשלח ללקוח עם רכישת השירות) לרבות ארבעת ספרות אחרונות של פרטי כרטיס האשראי הקיים באותו מועד במערכות החברה.

16.3. הפסקת המנוי תיכנס לתוקף בתוך יום עסקים מיום שנתקבלה ההודעה. החברה תזכה את הלקוח כמתחייב ממנה על פי כל דין.

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

17.1. עם סיום החוזה/השירות או ביטולו או הפסקתו על ידי אחד הצדדים, מכל סיבה שהיא, יחולו הכללים הבאים:

17.1.1. במקרה בו רכש הלקוח ציוד כלשהו במסגרת השירות ישלם את יתרת החוב בתשלום חד פעמי שיבוצע מיידי עם ביטול העסקה.

17.1.2. 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.

17.1.3. על אף אחד מהצדדים לא יחולו חובות כלפי הצד השני אלא במידה שהדבר נקבע במפורש בהסכם זה.



17.1.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר כי החברה אינה מחויבת (אף שהיא רשאית) לשמור נתונים של הלקוח לאחר ביטול החוזה ו/או סיום השרות.

## 18. כללי

- 18.1 החברה רשאית להעביר את זכויותיה ו/או את חובותיה על פי ההסכם לידי אדם אחר, לפי שיקול דעתה המוחלט.
- 18.2 הלקוח אינו רשאי להעביר את הזכויות והחובות על פי הסכם זה אלא בהסכמת החברה בכתב ומראש.
- 18.3 אם הוראה כלשהי בהסכם זה תימצא על ידי ערכאה מוסמך כבלתי ניתנת לאכיפה, כל יתר הוראות ההסכם ימשיכו לחול ולחייב את הצדדים.
- 18.4 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.
- 18.5 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.

## 19. הוראות מיוחדות בעניין הדין החל וסמכות שיפוט

- 19.1 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.
- 19.2 הדין החל על הסכם זה, לרבות על דרך ביצועו ועל פירוש הוראותיו, הוא הדין של מדינת ישראל בלבד, וזאת למעט הוראות בעניין ברירת דין.
- 19.3 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.

