

לקוח יקר,

שלום,

אנו שמחים שהתחברת אלינו. עוד מעט תוכל להשתמש בשירותי התקשורת - אבל חשוב שתקרא את המסמך הזה, שכולל מידע ותנאים משפטיים חשובים.

זהו הסכם בינך לחברת פרטנר תקשורת בע"מ לקבלת שירות סלולרי. אנחנו נשאיל לך SIM לשימושך (או לשימוש משתמש) כדי שתוכל להשתמש בשירות. כאשר אתה משתמש בשירות, או מאפשר למישהו אחר להשתמש לעשות זאת, אתה מקבל על עצמך את תנאי ההסכם הזה ומסכים לשלם תמורת השירותים שהזמנת או שצרכת (או שהמשתמש הזמין או צרך).

מסמך זה מצטרף לתנאי התכנית שלך המפורטים בטופס "תנאי תכנית" ובמסמכים נוספים, ותעריפים כלליים אחרים מפורטים בלוח התעריפים הכללי שלנו ובאתר שלנו. כולם יחדיו מהווים את הסכם ההתקשרות שלך איתנו. השימוש בשירותים שלנו כפוף לכללים שנמצאים בהוראות הדין ובהסכמים שבינינו לבינך. במסמך זה יש גם מידע חשוב הנוגע לשימוש בשירותים, לפרטיות, להגנה מפני הונאות- קרא אותנו!

תוכל לקבל את כל הפרטים על השירות ולבצע פעולות שונות באתר האינטרנט שלנו, שכתובתו: www.012mobile.co.il

לנוחותך, פירטנו כמה נקודות עיקריות בהסכם, אבל חשוב שתקרא את כל התנאים שבהמשך:

- השימוש בשירותים הוא בתשלום (חוץ משירותים מסוימים שציינו שאינם בתשלום). התעריפים מפורטים בתכנית התעריפים בה בחרת ובלוח התעריפים הכללי שלנו, או שיפורסמו באופן אחר (למשל, באתר האינטרנט). אנו רשאים לקבוע תעריפים, עמלות ושירותים נוספים (בתשלום או ללא תשלום), גם אם הסכם ההתקשרות שלך, לרבות לוח התעריפים שנמסר לך, לא כלל אותם בעת ההתקשרות. אם תשתמש בהם, תחויב עבורם בהתאם לתעריף שנקבע להם במועד השימוש.
- אם התקשרת עימנו בעסקה במסגרתה עודכן מספר טלפון מבוקש לנייד, אנו נקצה לך מספר טלפון נייד של פרטנר לשימושך כמנוי ברשת. במקרה זה החיוב בתשלום החודשי הקבוע בתכנית התעריפים, והחיוב עבור השירותים המעודכנים למנוי והמתחדשים מידי חודש (למעט שירותי אחריות ותחזוקה, תשלומים חד פעמיים ותשלומים עבור ציוד), יחלו עם השלמת תהליך הנייד, או עם ביצוע "שימוש ראשוני" (כהגדרתו להלן) במנוי, לפי המוקדם מביניהם. אם התקשרת עימנו בעסקה במסגרתה הוקצה לך מספר טלפון נייד של פרטנר לשימושך כמנוי (ולא עודכן מספר טלפון מבוקש לנייד), חיוב המנוי עבור כלל השירותים והציוד יחל עם מועד ביצוע העסקה.
- במקרה שתוך 90 ימים ממועד ביצוע העסקה בה עודכן מספר טלפון לנייד, לא יושלם הליך נייד או לא יבוצע שימוש ראשוני במספר הטלפון שניתן לשימושך, תבטול העסקה ויונתק מספר הטלפון הנייד שהוקצה לך, ולא יהיה ניתן לעשות בו כל שימוש.
- לעניין זה **שימוש ראשוני**: שיחות במשך זמן מצטבר של 3 דקות ומעלה (למעט שיחות למספרי חניגים ולמוקדי השירות של פרטנר) ו/או גלישה במנוי בנפח של 100KB ומעלה ו/או משלוח של 3 הודעות טקסט (sms) ומעלה ו/או שימוש או הורדה של תוכן, והכל כפי שייקבע ע"י פרטנר. השלמת הליך נייד או שימוש ראשוני במנוי בתקופה של 90 ימים ממועד ביצוע העסקה עם פרטנר הם **תנאי מהותי בהתקשרות**.
- במקרה שלאחר תקופה זו תבחר להפעיל את ה-SIM שהושאל לך עבור השימוש במנוי, תוכל לפנות למוקדי השירות של פרטנר ולבקש להצטרף לאחת מתכניות התעריפים התקפות לאותו מועד. איננו יכולים להתחייב כי תנאי העסקה שיוצעו לך יהיו דומים לתנאים שהוצעו לך במועד ההצטרפות ו/או כי מספר הטלפון שהוקצה לשימושך עודנו פנוי.
- **שים לב** - אם ניתנו לך במסגרת תכנית התעריפים ו/או בשירותים המעודכנים למנוי והמתחדשים מידי חודש, תנאים לתקופה מוגדרת מראש (למשל ימים ללא חיוב, הנחה או מחיר מסוים לפרק זמן של מספר חודשים), ספירת מניין הימים למימוש תנאים אלו ייספר **החל ממועד ביצוע העסקה** (גם אם הנייד או השימוש הראשוני בוצעו מאוחר יותר). כלומר, אם למשל ניתנה לך הנחה או מחיר מסוים לפרק זמן של 12 חודשים ביום 1 ליוני, והנייד או השימוש הראשוני - המוקדם מביניהם) הושלם או התבצע ביום 1 לאוגוסט, תוכל ליהנות מההנחה רק למשך 10 חודשים.
- חוץ ממסמכי ההסכם, תכנית התעריפים שלך ולוח התעריפים, קיימים גם כללים מיוחדים שחלים על שירותים מסוימים (למשל, אם תזמין שירות מאתר האינטרנט שלנו, תנאיו יופיעו באתר). שים לב לתנאים הנוספים.
- אם, מכל סיבה שהיא, אינך משתמש בשירות שהופעל עבורך או עבור משתמשים שלך, אינך מעוניין בו עוד, אין לך צורך בו, או אינך יכול להשתמש בו (מכל סיבה, כולל, למשל, משום שהחלפת מכשיר שלא תומך בשירות, או שאיבדת את מכשירך) - האחריות לבטל את השירות עבורך או עבור משתמשך - היא שלך, לא שלנו. שים לב, שאם השירות מופעל באמצעות אפליקציה ייעודית, הפסקת השימוש בה או מחיקתה מהמכשיר, לא מפסיקה את השירות. עליך לפנות לשירות הלקוחות ולבקש להפסיק את השירות.
- אם לא הסכמנו אחרת בתכנית התעריפים, אנו יכולים להעלות כל אחד מהתעריפים מדי פעם, ואנחנו נודיע על השינוי מראש ובכתב.
- אם תכנית התעריפים שלך כוללת תקופת התקשרות מינימלית, עליך להישאר מחובר לרשת לתקופה זו (או לשלם את התשלום שנקבע בתכנית התעריפים כדי להתנתק לפני סוף התקופה).
- יש מקרים בהם נוכל לנתק אותך מהרשת, למשל אם לא תשלם את החשבון, או אם יתברר לנו שאתה גורם נזק לרשת. גם אם ננתק אותך - עדיין תהיה חייב לשלם את חובותיך לנו.
- אנו נספק את השירותים בתחום הכיסוי של הרשת שלנו, אבל תמיד קיימת אפשרות שלא יהיה כיסוי, או שלא כל השירותים יהיו זמינים, או שהיה ניתוקים. לא כל השירותים זמינים בכל מכשיר או בכל מקום.
- אסור להשתמש בשירותים שלנו למטרות לא חוקיות או כדי להפריע לאחרים.
- ההסכם מגביל את אחריותנו כלפיך - שים לב לסעיף 7.
- אנו נעבד באופן ממוחשב נתונים על השימוש שלך ברשת למטרות שונות, כולל תפעול שוטף של השירותים ואספקת השירותים לך, שיפור הרשת, שיווק, אבטחה, גביה ומניעת הונאות
- הגדרות מופיעות בסוף המסמך.

1. מה אנחנו נותנים לך?

1.1 מספר טלפון ו-SIM

- אנו נפתח לך חשבון ונקצה לך SIM ומספר טלפון.
- הבעלות ב-SIM תישאר תמיד שלנו. אנו משאילים לך את ה-SIM רק כל עוד הסכם זה בתוקף. אנחנו רשאים לתכנת את ה-SIM ולקרוז מידע מתוכו גם כאשר הוא בידך. עליך להחזיר לנו את ה-SIM אם נבקש זאת.
- שים לב: בכל מקום בו אנו מתייחסים לשימוש במכשיר, כוונתנו היא גם לשימוש ב-SIM בכל מכשיר שהוא (למשל, גם שימוש ב-SIM שהוקצה לך במכשיר של חבר, או במכשיר שלא קנית מאיתנו, או שימוש שמישהו עושה ב-SIM שאבד לך או נגנב).
- המחיר להפעלת SIM קבוע בלוח התעריפים הכללי שלנו.

1.2 שים לב להוראות מהותיות אלה:

- ה-SIM מיועד לשימוש רק במכשירים המאושרים לשימוש בישראל. בכרטיסי SIM המיועדים לשימוש במכשירים מסוג מסוים (למשל מכשירי דור שלישי או רביעי, או מתאמים סלולריים), מותר להשתמש רק בצידוד מאותו סוג.
- אם לא הרשנו לך במפורש להתקין את ה-SIM במתאם סלולרי או במכשיר נייד המחובר למתאם סלולרי, אסור לעשות זאת, גם לא באופן זמני.
- איננו חייבים להקצות לך מספר טלפון מסוים (אלא אם הסכמנו במפורש אחרת). אנו רשאים לשנות את מספר הטלפון שהוקצה לך מטעמים טכניים ורגולטוריים (כולל לפי החלטת משרד התקשורת), ואיננו מתייבים לשמור לך מספר שהוקצה לך בעבר אם תוותר עליו או כאשר יסתיים או יבוטל ההסכם בינינו.

1.3 שירותים ותכניות - כללי

- מרגע שנפעיל את ה-SIM תהיה מחובר לרשת, ותוכל להשתמש בשירותים שלנו. באותו הרגע גם נתחיל לחשב את השימוש שלך בשירותים, לפי ההסכם.
- שירות תא קולי יינתן לפי בקשתו המפורשת של הלקוח בלבד.
- אנו רשאים להוסיף או לבטל שירותים מידי פעם ולקבוע ולשנות את כללי השימוש החלים לגביהם ואת תעריפיהם, בהתאם לרישיון ועל פי הוראות משרד התקשורת. אנו נודיע על שינוי בשירות קיים זמן סביר מראש.
- אנו רשאים (אך לא חייבים) להפסיק אספקת שירותים שניתנים לך ללא תשלום עבור הפעלת השירות, אם לא עשית בהם שימוש במשך שלושה חודשים רצופים.
- השירות מסופק כפוף למגבלות של שירות סלולרי (כמו כיסוי וניתוקים), ולכן עליך לשלם עבור השירותים גם אם יהיו הפרעות ותקלות.
- תוכל לעבור בין תכניות, חבילות דקות, נפח גלישה וחבילות אחרות שיהיו קיימות בזמן שתבקש לעבור, ושיחולו על תכנית התעריפים בה בחרת, לא יותר מפעם אחת בכל חודש קלנדר (ובתנאי שלא קבענו תנאים נוספים או אחרים למעבר בתכנית התעריפים ממנה אתה עובר). מעבר בין תכניות תעריפים יוכל להתבצע רק עם תחילתו של מחזור חיוב. ייתכן שהמעבר יהיה כרוך בתשלום כמפורט בלוח התעריפים הכללי. שים לב שיייתכן שעקב המעבר יפסיקו לחול עליך תנאים והטבות (כמו חבילות הוזלה, החזרים וכד') שחלו לפי התכנית או ההטבה ממנה אתה עובר, וייתכן ששירותים מסויימים לא יהיו זמינים יותר או שישופקו בתנאים אחרים.
- אלא אם כתבנו במפורש אחרת, אין כפל הטבות. במקרים בהם הסכמנו כי תקבל יותר מהטבה אחת, ההטבות יחולו או במקביל או אחת אחרי השנייה (כלומר, ההטבה השנייה תחושב על יתרת הסכום לתשלום לאחר החלת ההטבה הראשונה, וכך הלאה) - והכל באופן שסכום ההטבה הכולל יהיה הנמוך מבין האפשרויות. האמור בסעיף זה יחול, גם אם אפשרנו כפועל הזמנה או הצטרפות להטבות שונות וגם אם לא הסברנו או פירטנו את היחס בין ההטבות השונות.
- מידע מפורט אודות חסימת שירותים נמצא בשירות הלקוחות שלנו. שינוי ראשון של חסימת שירותים יהיה ללא תשלום; אנו רשאים לגבות תשלום על שינויים נוספים.
- תוכל לשנות את מפעיל השירות הבינלאומי שבו בחרת כברירת מחדל (חיוב "+" או "00" או "188"). כל שינוי כזה כרוך בתשלום. באחריותך לעדכן את המפעיל הבינלאומי אותו בחרת.
- אם תרצה, תוכל להסוּם את שירות העברת מסרים כתובים (SMS) ויצאים ו/או נכנסים. במקרה של חסימת מסרים כתובים (SMS) נכנסים, תוכל לבקש מאיתנו להמשיך לקבל בכל זאת מסרים כתובים (SMS) שירותיים כגון התראות בגין ניצול נפח בחבילת גלישה וכגון הודעות מפעיל בעת נדידה בחו"ל.
- אם נשלח לך הודעות התרעה בדבר סיום או ניצול של חבילות שירות (לדוגמא: התראות בטרם גמר ניצול של חבילת גלישה או חבילת דקות), ההתרעות אינן בהכרח מדויקות והינן הערכה בלבד.

2. מגבלות הרשת

2.1 מגבלות הרשת (כיסוי, מכשירים ורשתות אחרות)

- למרות המאמצים שאנו עושים כדי לתת כיסוי נרחב, השירותים שלנו זמינים אך ורק בטווח הפעולה של תחנות הבסיס (אנטנות) ברשת בארץ; בגלל שלא בכל מקום יש תחנות בסיס ובגלל סיבות נוספות, יש אזורים ומקומות שאין בהם כיסוי של הרשת. הרשת שלנו פועלת בכמה טכנולוגיות, אבל לא כל אזור שיש בו כיסוי של הרשת בטכנולוגיה אחת הוא גם אזור כיסוי בטכנולוגיה אחרת. אזורי הכיסוי בטכנולוגיות השונות משתנים מדי פעם בעוד אנו משפרים ומשנים את הרשת. מסיבות שונות (כולל קשיים בקבלת היתרים להצבת תחנות בסיס), ייתכן גם שלא נוכל להמשיך ולספק כיסוי של הרשת באזורים בהם יש כיסוי בזמן שהתקשרנו בהסכם זה. עליך להביא עובדה זו בחשבון. אפשר לקבל פרטים עדכניים על הכיסוי במרכזי השירות שלנו. היקף השירותים ואיכותם כפופים לרישיון.

- לא כל השירותים שלנו זמינים באמצעות כל המכשירים, או בכל הטכנולוגיות ולא כל המכשירים מאפשרים לקבל את כל השירותים. עליך להתאים את הטכנולוגיה בה פועל המכשיר (למשל, "דור שלישי") ואת התכונות בהן הוא תומך לצרכים שלך. לא כל השירותים (לדוגמה, שיחות וידאו) זמינים גם בשיחות לרשתות אחרות, לחו"ל, או בנדידה, משום שאספקת שירותים אלה כפופה ליכולת של מפעילים אחרים.
- שירותי הנדידה תלויים גם בכללים ובכיסוי של מפעילי רשתות התקשורת בחו"ל שחתמו על הסכם לתת שירותים למנויינו, בהזמנת שירותי נדידה מאיתנו לפני הנסיעה (כולל תשלום פיקדון אם נדרש), ולפעמים גם בהצטיידות במכשיר מתאים ליעד הנסיעה (כי במקומות שונים בעולם משתמשים בטכנולוגיות שונות מאשר בארץ). לא כל השירותים הזמינים בישראל זמינים גם בנדידה. אפשר לברר את כל הפרטים העדכניים על אזורי הכיסוי בחו"ל, השירותים הזמינים והמכשירים הפועלים במדינות השונות (וכמוכן, התעריפים ושאר התנאים) באתר שלנו.

2.2 הפרעות לשירותים

- חסימות, תנאים גיאוגרפיים, מזג אוויר, הפרעות רדיו, תקלות, תחזוקה, רישוי וענייני ביטחון ובטיחות (גם ברשתות של גורמים אחרים אליהן מחוברת הרשת) וכן גורמים אחרים יכולים להפריע לשירות או להשפיע לרעה על הכיסוי או על איכות השירות בארץ ובחו"ל.

3. מה חובותיך לפי ההסכם?

3.1 תשלומים

- עליך לשלם בזמן את החשבונות שתקבל.
- אם לא תשלם בזמן, נוכל לפנות אלייך בעצמנו או באמצעות מי מטעמנו לשם גביית תשלומים אותם חב וזאת באמצעות מכתב, דואר אלקטרוני (e-mail), הודעת מסר קצר (sms) או שיחת טלפון אליך או אל מי ממנויך.
- אם לא תשלם בזמן, אנחנו יכולים לגבות ממך הפרשי הצמדה וריבית צמודה ומצטברת על פי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961, החל מהמועד שנקבע לתשלום ועד לתשלום בפועל. אנו נחייב אותך בהוצאות גביה על תשלום שלא שולם במועד שנקבע לפירעון ובלבד שחלפו 14 ימים לפחות ממועד זה, בהתאם לגובה החוב ולפעולות הכרוכות בגבייתו וזאת כמפורט בלוח התעריפים הכללי שלנו. אם לא תפרע את חובך יתכן שנקוט נגדך בהליכים משפטיים, שיהיו כרוכים בהוצאות נוספות.

3.2 איך משלמים? מתי נדרוש פיקדון?

- עליך לשלם באמצעי התשלום מסוג כרטיס אשראי בלבד. עליך לדאוג לכך שאמצעי התשלום הנ"ל יכובד על ידי חברת האשראי. ההסכם בינינו מותנה באישור אמצעי התשלום הנ"ל על ידי חברת האשראי שלך, וכל עוד לא ינתן האישור יתכן שנמנע מלספק לך את השירותים, כולם או חלקם או נגביל את גישתך אליהם. אם בוטל כרטיס האשראי שלך, או אם חל שינוי אחר בכרטיס אמצעי התשלום, עליך להודיע לנו על כך ולדאוג באופן מיידי לאמצעי תשלום חליפי. עליך לוודא שההרשאה לשימוש באמצעי התשלום שמסרת לנו (או אמצעי חליפי שתעדכן אותנו לגביו) תישאר בתוקף כל עוד אתה מנוי שלנו וכל עוד קיימים לחובתך תשלומים שטרם נפרעו. סעיף זה הינו סעיף מהותי.
- ייתכנו מקרים בהם נדרוש ממך פיקדון או ערובה להבטחת התחייבויותיך לפי ההסכם זה (כולל במקרים בהם יגיע אלינו מידע בדבר שינוי ביכולת האשראי שלך). עד שלא תמסור את הפיקדון או הערובה (או אם יתברר לנו שהפיקדון או הערובה שלך אינם בתוקף), יתכן שנגביל את גישתך לשירותים (כולם או חלקם). אם תפר את ההסכם אנו נממש את הערובה על-פי הוראות כל דין, אבל נודיע לך מראש בכתב על כך שבכוונתנו לפתוח בהליכי מימוש. העמדת הפיקדון או הערובה, כאמור בפסקה זו, הינה תנאי מהותי.
- אנו נחזיר לך פיקדון או ערובה שהפקדת לאחר תום ההסכם זה בתנאי שמילאת את כל התחייבויותיך לפי ההסכם והחזרת את ה-SIM. ככל מקרה, איננו חייבים להחזיר לך את הערובה לפני שעבר חודש ימים מהמועד בו הופסקו השירותים. לגבי ערובה שהיא פיקדון במזומן, אנו נחזיר את הפיקדון בתוספת הפרשי הצמדה למדד כמוגדר בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961.
- אנחנו רשאים להגביל את גובה החוב שמותר לך לצבור בחשבונך. אנו נהיה רשאים לנתק את השירותים לחשבונך אם תחרוג ממגבלה זו.

3.3 תעריפים ועקרונות חיוב

- התעריפים ושאר החיובים יקבעו לפי תכנית התעריפים (לגבי אותם שירותים שתכנית התעריפים קובעת להם תעריף) ולפי לוח התעריפים הכללי שלנו (לשירותים שאינם קבועים בתכנית התעריפים). בדוק את תכנית התעריפים שלך כדי לקבל פרטים נוספים. התעריפים נקבעו על-פי הרישיון שניתן לנו, שאפשר לעיין בו באתר שלנו או באתר משרד התקשורת. במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם בינינו, לבין הוראות הרישיון בנושא זה, הוראות הרישיון גוברות.
- אלא אם הוראות הדין מונעות זאת מאיתנו, ובכפוף להוראות בתכנית התעריפים שלך (אם קיימות), אנחנו רשאים לקבוע תעריפים חדשים או לעדכן את התעריפים שלנו מדי פעם. בכל התכניות יכולים לפעמים להיות שינויים בתעריפים בגלל נסיבות חיצוניות, כמו הוראות של משרד התקשורת, שינויים בחוקים ותקנות, החלטות של בתי משפט, או שינוי בתעריפים של חברות אחרות. גם במקרים כאלה אנו נוכל לשנות את התעריפים, כפוף להוראות הדין.
- המחיר ותנאי הרכישה של מוצרים ושירותים של צדדים שלישיים (ספקים שונים) הנרכשים באמצעותנו (כלומר, שהספק מחייב אותך על המוצר או השירות באמצעות החשבון שלך אצלנו, למרות שלא קנית את המוצר או השירות מאיתנו), ושל שיחות לחו"ל בחיוב ישיר נקבעים על-ידי ספקי השירות, ועליך לברר אותם לפני הרכישה או הזמנת השירות. אתה מסכים שנחייב אותך על מוצרים ושירותים כאלה באמצעות חשבונך.

- השיחות נמדדות ביחידות של שניה אחת (חלק שיחה הקצר משניה יעוגל למעלה). בנדידה עשויות לחול יחידות מדידה שונות - ראה סעיף 3.4
- בעת שימוש בשירותים - תא קולי, דואר קולי, תיבת פקס, שיחת ועידה (בעבור כל משתתף), שיחה ממתנה, הפניית שיחה, החזק שיחה, יחול החיוב שחל על שיחות מן המכשיר ו/או אליו, לפי תנאי השירות.
- אם תשלח הודעת sms לרשת אחרת יחול חיוב גם אם ההודעה לא הגיעה לנמען או שהגיעה באופן משובש או חלקי. אנו ממליצים שתברר עם מקבל ההודעה אם חלות עליו מגבלות בקבלת הודעות sms.
- בשליחת הודעת sms ארוכה (המכילה למעלה מ- 70/160 תווי -בהתאם לשפה), אזי בחלק מהמכשירים ההודעה תישלח כמספר הודעות משוררות, כך שמספר התווים בכל הודעה משוררת מוגבל בעברית, בערבית וברוסית ל- 67 תווים ובאנגלית ל- 153 תווים, ובחלק מהמכשירים ההודעה תישלח כהודעת mms. החיוב בעבור שליחת ההודעה יהיה בהתאם למספר או סוג ההודעות שנשלחו, בהתאם לתכנית התעריפים של הלקוח. בכל מקרה, בעת כתיבת ההודעה, יופיע חיוב על גבי המכשיר האם ההודעה מתפצלת לכמה הודעות או הופכת ל mms.
- אם מתאפשר לקיים שיחת וידאו שהיא שיחה לרשת אחרת, שיחה לחו"ל או שיחה בתעריף מורכב, יתווסף לתעריף שיחת וידאו ברשת גם תעריף השלמה, לפי יעד שיחת וידאו, תעריף השלמה זה יכול להיות שונה מתעריף השלמה שחל (אם חל) על שיחות שאינן שיחות וידאו, הוא יהיה תלוי ביעד השיחה ויחול גם אם לא חל תעריף השלמה על שיחה שאינה שיחת וידאו.
- אנחנו רשאים לנתק שיחות הנמשכות שעתים או יותר.
- תמיד תוכל לברר את התעריפים העדכניים בשירות הלקוחות.

3.4 תעריפים ותנאים בנדידה

- שים לב: בנדידה בינלאומית (כשאתה מחובר עם המכשיר לרשת לא-ישראלית) התעריפים החלים על כל שירותי התקשורת (כולל, בין השאר, שיחות, הודעות sms/mms, שירותי תוכן ושירותי גלישה) שונים מהתעריפים החלים על אותם שירותים אצלנו. יש מקרים שחל תשלום גם על קבלת שיחה, ושירותים מסוימים המסופקים בארץ חינם או בתעריף מקומי יחויבו בתעריפים של שירות הנדידה. גם יחידות המדידה עשויות להיות שונות מהנהוג בישראל, ויתכן שיחולו תנאים נוספים. התשלומים עבור שירותי הנדידה יחולו בנוסף לתשלומים קבועים החלים לפי תכנית התעריפים שלך או לפי תנאי שירותים שהזמנת. התעריפים והתנאים של שירות הנדידה מתעדכנים מדי פעם. מידע עדכני תוכל לברר באתר.
- בשל תלות בקבלת רשומות לחיוב ממפעילי תקשורת זרים, ייתכן שהחיובים עבור שירותי נדידה שצרכת יבוצעו לאחר קבלת הדיווח ממפעיל התקשורת הזר, ולא יופיעו בתקופת החשבון המתאימה למועד בו צרכת את השירותים כפועל, אלא באחת מהחשבונות שתגיעה לאחר מכן.
- שים לב: ברוב המדינות פועלות מספר רשתות סלולריות. עם נחיתתך בחו"ל והדלקת המכשיר, יזוהה מכשירך על-ידי אחת הרשתות הסלולריות הזמינות באזור. רשתות סלולריות (וגם אנחנו) מנתבות תנועה לרשתות מקומיות הנבחרות על ידיהן מעת לעת, וייתכן שהרשת המקומית שתיבחר לא תהיה הרשת הזולה ביותר. כדי לשנות את הרשת אליה נותבת בעת הנדידה, תוכל לבחור רשת באופן ידני ממכשירך. לפני כל שימוש במכשירך הקפד לא לבדוק כי הרשת שבחרת היא אכן הרשת המופיעה על צג המכשיר, ואם לא, אנא חזור על תהליך בחירת הרשת באופן ידני. למידע על בחירת רשת באופן ידני היכנס לאתר האינטרנט.
- שימוש ב-SIM כחוו"ל הנזכר בטופס זה אינו כולל שימוש ברשת ג'אוול ברשות הפלסטימית וכן לא כולל שימוש בירדן/מצרים. כדי לאפשר שימוש אצל חייג 333* ממכשירך ברשת פרטנר וסמן בהתאם לטופס. שים-לב, המכשיר שברשותך עלול לנדוד באופן לא רצוני אל הרשתות הסלולריות בירדן ומצרים ולקבל שירותים מהתעריפים שחלים על אותם שירותים ברשת פרטנר. תופעה זו עלולה לקרות במיוחד באזורים הקרובים לגבול. חשוב שתדע כי תוכל לבחור באופן ידני ממכשירך. לפני כל שימוש במכשירך הקפד לא לבדוק כי הרשת שבחרת היא אכן הרשת המופיעה על צג המכשיר, ואם לא, אנא חזור על תהליך בחירת הרשת באופן ידני. למידע נוסף על נדידה בינלאומית, למידע נוסף על התעריפים שיחולו בכל מקרה של שימוש ברשתות סלולריות בירדן ובמצרים ולמידע על אפשרות בחירת רשת באופן ידני- עיין במסמך "תנאי ההתקשרות הכלליים לשירותי רט"ן (רדיו טלפון נייד)" וכן במידע באתר האינטרנט שלנו בכתובת www.partner.co.il או פנה אלינו ב-054*

3.5 ניידות מספרים

- ניידות מספרים מאפשרת לעבור מרשת סלולרית אחת לרשת סלולרית אחרת ולהישאר עם אותו מספר טלפון, כולל הקידומת.
- קיימים מספרי שירות ("וירטואליים"), כמו כוכביות שלא ניתן לניידם לרשת אחרת. פרטים בשירות הלקוחות.

3.6 באחריותך... (כל הסעיפים בפרק זה הם מהותיים)

- כשנבקש ממך פרטים ומידע (כולל, במיוחד, פרטי חיוב ומשלוח חשבונות), עליך למסור לנו פרטים נכונים ולעדכן אותנו כשחל בהם שינוי. אם קבענו תנאי זכאות להצטרפות לתכנית ויסתבר שאינך עומד בתנאי הזכאות (או שלא תציג בפנינו תעודות מתאימות), אנו נהיה רשאים להעביר אותך מיוזמתנו לתכנית מתאימה אחרת, ויהיה עליך להחזיר לנו את ההטבות שקיבלת במסגרת התכנית ממנה העברנו אותך. אנחנו נודיע לך על המעבר בכתב מראש.

- אסור לשנות פרטים שאנחנו (או היצרן) תכנתנו ב-SIM או במכשיר (חוץ מפרטים שמיועדים לשינוי על-ידיך וחוברת ההוראות של המכשיר מסבירה במפורש איך לשנות אותם); אסור להשתמש בשירותים לכל מטרה בלתי חוקית או העולה כדי עוולה, או לגרום כל מטרה או הפרעה, ואסור להרשות לאחרים לעשות זאת; אסור להפריע לפעולה התקינה של הרשת או לסכן אותה (ולכן מותר להתחבר לרשת אך ורק עם מכשירים המאושרים לשימוש ברשת וחשוב שתפעל על-פי כל חוק או תקנה החלים על השימוש במכשיר, או להפריע לאחרים או לסכן אותם (למשל, על-ידי משלוח "וירוסים").
- מדי פעם ניתן הוראות חשובות הנוגעות לשימוש בשירותים ועליך להישמע להן. חשוב גם שתשתף איתנו פעולה כפעולות האבטחה שאנו עושים, ואתה חייב להודיע לנו מיידית אם יאבד או ייגנב המכשיר או ה-SIM. אתה תצטרך לשלם עבור השימוש במכשיר עד שתודיע לנו על גניבה או אובדן.
- כדי לקבל שירותים מסוימים אנו נבקש שתיצור לעצמך (או שנספק לך) שם משתמש, סיסמה או קוד סודי, או נדרוש ממך פרטים מזהים. חשוב שתשמור על סודיות הפרטים שלך (ושתדווח לנו מייד ברגע שתגלה שאבדו או שמישהו עשה בהם שימוש בלי הסכמתך), כי אתה עלול להיות אחראי לשימוש שיעשה בהם (כולל לתשלום עבור שירותים), אפילו אם נעשה בלי הסכמתך. אנו ממליצים כי תשנה את סיסמתך מפעם לפעם, ובהתאם להוראות המערכת. אסור להשתמש בפרטים של אדם אחר בלי הרשאה.
- הסכם זה הינו אישי, ומיועד לשימוש סביר ורגיל בשירותים. לכן אינך רשאי לספק את השירותים אשר ניתנים לך במסגרת התקשרותך איתנו לאחר, הן בתמורה והן שלא בתמורה, ולכן אנחנו רשאים לקבוע תקרות לשימוש, גם במקרים בהן אנחנו מציעים שימוש "ללא הגבלה". אבל גם במקרה שתיתן לאחר להשתמש בשירותים לא על בסיס מסחרי (למשל, תיתן לאדם אחר לשוחח מהמכשיר באופן מזדמן), אתה חייב לפקח על השימוש ולוודא שהאדם האחר מסכים להוראות ההסכם הנוגעות לו, ואתה גם נשאר אחראי כלפינו לפי ההסכם. בנוסף, אם תרצה לאפשר לאדם אחר (למשל, בן משפחה, או עובד בחברה שלך) להשתמש בשירותים באופן לא-מזדמן (ועל בסיס לא-מסחרי, כאמור), עליך להודיע לנו את שמו ופרטיו ולקבל את הסכמתנו בכתב (אם נסרב, זה יהיה רק מסיבה סבירה).
- אנו נהיה רשאים לנתק אותך מהרשת או להגביל את השירותים המסופקים לך בכל מצב שהוראות הדין מתירות זאת, אם קבענו תקרה לשימוש בשירות מסויים (כולל "ללא הגבלה"), אם תפר תנאי בהסכם זה שכתבנו לגבינו שהוא מהותי, אם לא תפרע את חובותיך עד המועד אשר נקבע לתשלום על-פי הסכם זה (אבל נודיע לך על כך מראש וניתן לך והזדמנות סבירה לשלם), ואם נדרוש ממך ערובה ולא תספק אותה במשך פרק הזמן הסביר שהעמדנו לרשותך.
- במקרים מסוימים אנו רשאים (לא חייבים) לנתק אותך מהרשת ללא התראה מוקדמת. מקרים אלה כוללים שימוש שלא כדין במכשיר, כפי שמסביר בסעיף זה; אי תשלום חשבון כפעם השלישית בתוך 12 חודשים; קיום חשש סביר להונאה; נסיבות חירום; קבלת הודעה בצירוף אישור או תעודה כי המנוי נפטר ואם היה תאגיד - כי חדל להתקיים; או בשל פניות למוקד השירות שתוכנן או כמותן חריגים ועולים עד כדי הטרדה. אנו רשאים לגבות דמי חיבור מחדש ולהסכים לחיבור רק בתנאים שנקבע בעת חידוש החיבור.
- לידיעתך, הוראות מפורטות בעניין זכויותיך והתנאים בהם אנו רשאים להפסיק את מתן השירותים מופיעים ברישיון.

4. הוראות מיוחדות לגבי שירותי תוכן וגלישה

4.1 שירותי גלישה

- קצב הגלישה הסלולרית אינו קבוע והוא תלוי בגורמים שונים כגון כיסוי וזמינות הרשת, טכנולוגיית הקישור שנבחרה, ציוד הקצה, עומס הרשת הסלולרית, האינטרנט ורשתות תקשורת אחרות. תעריף הגישה החל על כל שירות יחול ללא קשר לרוחב הפס האפקטיבי שיעמוד לרשותך.
- לתשומת ליבך, מהירות גלישה גבוהה עלולה לגרום צריכת תקשורת נתונים מוגברת ביישומים מסוימים.
- אנו שומרים לעצמנו את הזכות להאט ביוזמתנו את קצב הגלישה, כאשר האטה זו נדרשת על-מנת לווסת עומסים ו/או על-מנת למנוע פגיעה ברשת או במשתמשים בה. בלי לגרום מכך, נהיה רשאים להאט את קצב הגלישה כאשר נפח הגלישה עולה על פי 3 מנפח הגלישה הממוצע של לקוח ברשת או על נפח אחר אם נקבע כך בתכנית התעריפים שלך.
- אמצעי האבטחה שאנחנו מפעילים ברשת מיועדים להגן על הרשת ואינם תחליף לאמצעי אבטחה (כגון כנגד וירוסים, חדירה למחשבים, אבדן מידע, חשיפת סודות וכו'), הנובעים מקישור לרשתות תקשורת חיצוניות או מהיכולת לקבל קבצים ומידע אחר ממקורות שונים. באחריותך להשתמש באמצעי אבטחה הולמים וכל שימוש שתעשה בשירותי הגלישה הוא על אחריותך בלבד.
- **tethering** - הפעלת נקודת גישה אישית במכשיר (אם קיימת במכשיר), ושיתוף אחרים בחיבור האינטרנט שלך, עלולים לחשוף את המשתמשים המחוברים באמצעות המכשיר שלך למידע שבמכשירך ולמידע אודותיך באפליקציות ובאתרים השונים, בין השאר משום שייתכן שמשתמשים המחוברים באמצעותך יזוהו באמצעות מכשירך. שימוש כאמור הינו באחריותך בלבד. שים לב כי במקרה שהחיבור לאינטרנט יבוצע על גבי רשת סלולרית של משתמש אחר, הנתונים שיוצגו באפליקציות ובאתרים מסוימים עלולים להיות לא מדויקים. מוצע לבצע שימוש באפליקציות ובאתרי אינטרנט רק באמצעות חיבור האינטרנט שלך.
- החיוב חל ביחידות של נפח מעוגלות למעלה ליחידות שלמות. אם לא צוינה יחידה אחרת בתכנית התעריפים, המדידה תהיה ביחידות של 1 קילובייט ותעוגל למעלה ליחידות שלמות.

4.2 שירותי תוכן

- תכנים של צדדים שלישיים אינם באחריותנו, גם אם התשלום עבור תכנים אלה הוא באמצעות חשבונך אצלנו. כדי לברר את התנאים והמחירים החלים על תכנים של צדדים שלישיים, פנה לספקים הרלוונטיים. עם זאת, תעריך הגישה שלנו עשוי לחול בנוסף על התעריך שלהספק.
- המידע הכלול בשירותי התוכן מוגן בזכויות יוצרים וזכויות קניין רוחני אחרות, שלנו או של ספקים אחרים. מותר להשתמש בתכנים רק באופן אישי ולא־מסחרי ואסור להעתיק את התכנים, לשכפלם, לשנותם, להפיצם או להעבירם הלאה, באופן זמני או קבוע, אלא אם הסכמנו לכך במפורש. מידע שהוא תוכנה מסופק בדרך כלל בכפוף להסכם רישיון שחל בנוסף, ועליך לעמוד בתנאיו.
- מומלץ לגבות את הנתונים ממכשירך באופן סדיר - איננו אחראים לאבדן מידע ותכנים ממכשירך.

4.3 גלישה בטוחה באינטרנט

רשת האינטרנט מהווה חלק מרכזי מחיי היומיום של כולנו, מבוגרים וילדים. גם בעולם האמיתי וגם בעולם הווירטואלי יש מקומות שבהם ילדים וגם מבוגרים יכולים להינזק אם הם לא מספיק ערניים למתרחש סביבם. בין השאר, יש באינטרנט אתרים ותכנים כדוגמת הסתה, אלימות, פורנוגרפיה והימורים העלולים לפגוע בילדים, בני נוער, וגם במבוגרים.

מהן הסכנות והפגיעות שייטכנו דרך הרשת?

- סחיטה, הטרדה ואיומים על רקע מיני או אחר, עם או בלי ניסיון להגיע למפגש.
- חשיפה לאתרים הכוללים תועבה, הסתה, ומשחקים אלימים.
- "התמכרות" - שעות רבות של גלישה ללא הפסקה והזנחת העיסוקים האחרים.
- הימורים או רכישות לא חוקיות.

כללי ברזל לגלישה בטוחה יותר

- כחננו את האפשרות להפעיל אמצעים טכנולוגיים המיועדים לסינון אתרים או תכנים פוגעניים (הכוללים פורנוגרפיה, תתנו הסתה, אלימות או הימורים), וכן כאלו המיועדים להגן על המחשב שלכם מפני וירוסים, רוגלות ושאר נזקות (שמירה על המחשב שלכם מגינה על המידע המאוחסן בו, ושיכול לשמש לפגיעה בכם, בילדיכם ו/או ברכושכם).
- אל תתנו לילדים צעירים לגלוש לבד, כפי שלא הייתם נותנים להם בגיל צעיר לדבר עם אדם זר ללא השגחה.
- צרו מסגרת של בילוי משותף ומהנה בעניין האינטרנט, במהלכו תוכלו להעביר מסרים של מה מותר ומה אסור.
- קבעו כללי התנהגות במקרה שנתקלים בתוכן לא ראוי או בהטרדה כלשהי.

כיצד ניתן לחסום גישה (של ילדים ובני נוער, ובכלל) לתכנים בעייתיים?

מומלץ להשתמש בשירות "סינון אתרים", החוסם את האפשרות לכניסה לאתרים שאינם הולמים. שירות סינון בסיסי מוצע על ידנו ללא תשלום נוסף. למרות שהשירות שאנו מספקים משוכלל, ומבוסס על ניתוח המידע ולא רק על "רשימות שחורות", באינטרנט יש תוכן פוגעני רב, ולא ניתן מבחינה טכנית לסנן את כולו. לכן חשוב לא להסתמך אך ורק על שירות הסינון, אלא לקרוא ולקיים כללים אלה.

מידע נוסף, כולל עצות לשימוש בטוח באינטרנט, מפורט ב"עלון גלישה בטוחה" המצורף להסכם ההתקשרות.

5.1 שמירה על הנתונים ואחסנה במאגר מידע

- פרטיותך חשובה לנו ואנו נפעל על פי הוראות הסכם זה לצורך שמירה והגנה עליה. אנו ננקוט באמצעי הגנה סבירים ומקובלים על מנת להגן על פרטיותך.
- הפרטים שיימסרו בעת ההתקשרות איתנו ובכל פניה אחרת שלך אלינו יישמרו במאגר מידע ממוחשב, למטרות תפעול, אספקה ופיתוח של שירותינו; שיפור שירות, חיוב, קשרי לקוחות, דיוור, שירות לקוחות ושיווק. לא חלה עליך חובה בדיון למסור פרטים על עצמך, אבל אם לא תספק לנו פרטים מסוימים, לא נוכל לספק לך שירותים במסגרת ההסכם בינינו.
- אנחנו יכולים לאסוף, לאחסן ולעבד מידע אישי שמסרת לנו וכן מידע שנאסף עליך בקשר לאספקת השירותים, כולל (בהתאם לשירות שאתה מקבל מאיתנו או באמצעותנו) מידע על השיחות שתבצע ותקבל, הודעות טקסט ודואר אלקטרוני שתשלח ותקבל, השירותים שתשתמש בהם, מיקומך בארץ ובעולם, אתרי אינטרנט שתבקר בהם ונתוני שירותי אינטרנט שתצורך.
- ייתכן שתהיה לך גישה למידע פרטי של אחרים להם אתה נותן להשתמש בשירותים (בהתאם וכפוף לתנאי ההתקשרות הכלליים); באחריותך לוודא כי הם מסכימים לכך וגם ליתר הוראות הסכם זה בכלל וסעיף זה בפרט.
- כפוף להוראות הדיון והרישיון, אנו נשתמש במידע כאמור בסעיף זה, לעיתים על ידי צדדים שלישיים הפועלים מטעמנו בארץ ובחול, לצורך אספקת השירותים ותפעולם, למטרות חיוב בעד השימוש בשירותים ועל מנת לספק לך שירותים המותאמים לך אישית, לבדיקת אשראי ודירוג פיננסי לפי חוק שירות נתוני אשראי או כל דין אחר, לצורך טיפול בתלונות, למטרות סטטיסטיות שונות, למניעת גניבה והונאה, למטרות אבטחה ולשם ניהול הרשת והשירותים שלנו, ושיפורם.
- כדי להגן על פרטיותך, בפנייתך אלינו אנו נהיה רשאים לבקש שתספק לנו נתונים שיאפשרו לנו לזהות אותך, כגון מספר תעודת זהות ומידע הנוגע לאמצעי התשלום שמסרת לנו לצורך תשלום חשבונותיך. כמו כן, אנו נאפשר לך לקבוע סיסמא, שרק באמצעותה תוכל לקבל מידע פרטי הנוגע אליך. אנו ממליצים, כי תימנע ממסירת סיסמתך לאחר וכי תשנה את סיסמתך מפעם לפעם. שים לב, אתה אחראי לשימוש שיעשה בפרטים המזהים שלך ובסיסמתך (כולל במקרה שיעשה שימוש בפרטים אלה לצורך רכישת שירותים מאיתנו), אך אם שימוש זה נעשה ללא הסכמתך.
- אנו נהיה רשאים להקליט את שיחות הטלפון שלנו איתך בקשר עם מתן השירותים, ולעשות שימוש בהקלטות אלה לשם תיעוד, בקרה על טיב השירותים ואיכותם ולמניעת הונאות.
- מידע שנמסר לנו עליך או מידע הנוגע לך שאספנו או הגיע לידינו בקשר עם השירותים, ישמשו אותנו גם לצורך משלוח דברי פרסומת מטעמנו, וכן לצרכי שיווק וסקרים שלנו, שיתוף במבצעים ומתן הטבות והצעות שיווקיות. נוכל לשלוח פרסומות בכל דרך (כולל באופן אלקטרוני), מטעם כל חברה בקבוצת פרטנר, וצדדים שלישיים עימם אנו משתפים פעולה. אתה נותן הסכמה זו גם בשם מי שמתמש במכשיר שלך ברשותך או באחריותך. זכותך להפסיק לקבל הודעות פרסומיות מסוימות באמצעות פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטית, הודעת דואר אלקטרוני והודעת מסר קצר (SMS) וכן הודעות בדיוור ישיר. אם אינך מעוניין לקבל פרסומות כאלה תוכל לפנות למוקד השירות שלנו בכל עת ולהודיע לנו על כך.
- בכל מקרה נוכל לשלוח לך הודעות בקשר לשירותים שאתה מקבל מאיתנו (כולל, למשל, התראות על סיום חבילה ועל חיובי יתר), והודעות אחרות, כולל פרסומות, שמותר לנו לשלוח גם ללא הסכמה.
- לך כלקוח, תהיה גישה למידע פרטי של משתמשיך. באחריותך לוודא כי משתמשיך מודעים ומסכימים לכך, וגם ליתר הוראות הסכם זה בכלל וסעיף 6 זה בפרט.

אנו רשאים למסור או לגלות את פרטיך או מידע אחר הנוגע לך שהגיע לידינו בקשר עם השירותים לגורמים רלוונטיים אחרים, בארץ או בחו"ל, במקרים אלו, תוך שמירה על פרטיותך ככל האפשר בניסיונות העניין:

- לשם גביית תשלומים המגיעים ממך או בעד השירותים שסופקו לך באמצעות הרשת, לבעל רישיון אחר או לספק שירותים כאשר המידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבונות;
- לאחר על פי חובה או סמכות שבדין, או בהתאם להוראת רשות מוסמכת;
- לפי בקשתך, לאחר שמסרת לנו פרטים מזהים, ולמי שהוסמך על ידך לשם כך;
- לשם תיקון תקלות, בין אם מקורן ברשת ובין אם מקורן אצל ספק השירותים.
- לצורך אספקת שירותים באמצעות צדדים שלישיים;
- לשם מינעת הומאות ובמסגרת פעולות אבטחה;
- לספקים שלנו.
- לשימושיים סטטיסטיים ומחקריים ולשירותים של צדדים שלישיים (למשל, מידע על עומס בכבישים). אבל במקרים כאלו אנו לא נעביר מידע שעשוי להותך באופן אישי בקלות, ללא הסכמתך;
- לפרטנר פתרונות תקשורת נייחים - שותפות מוגבלת, לצרכים שיווקיים שלה.
- אנחנו נקבל מידע אודותיך מכל תאגיד בקבוצת פרטנר, כולל פרטנר פתרונות תקשורת נייחים - שותפות מוגבלת וכל תאגיד אחר המוחזק במישירין או בעקיפין על ידי חברת פרטנר תקשורת בע"מ, ונעביר לה מידע כאמור כדי להשתמש בו לכל מטרה הקשורה לאספקת השירותים אליך לפי ההסכם.
- אנחנו מספקים את השירותים בעזרתם של ספקים שונים שחלקם מחוץ לישראל. במקרים אלו, מידע פרטי הנוגע אליך יועבר מחוץ לישראל, בהתאם לדיון, ויחולו עליו גם חוקי המדינה בה הוא מאוחסן. אנו ננקוט באמצעי הגנה מקובלים וסבירים כדי לשמור על פרטיותך.
- אנחנו יכולים לכלול פרטים לגביך במדריך טלפונים שלנו או של צד שלישי ולמסור אותם לכל פונה; אתה רשאי לבקש שמספר הטלפון שיוקצה לך לצורך השירותים לא יפורסם.
- כפוף להוראות הדיון והרישיון, אנו נהיה רשאים להעביר את המידע אודותיך, כולו או חלקו, שברשותנו לצד שלישי, וזאת במסגרת העברת או הסבת עסקינו (כולם או חלקם) לאותו צד שלישי ולצורך המשך אספקת השירותים על ידו. זאת, בכפוף לכך שאותו צד שלישי יתחייב לשמור על פרטיך האישיים ועל הנתונים שיועברו אליו, כפי שאנו מתחייבים בהתאם להוראות הסכם זה.
- הוראות נוספות ומעודכנות בקשר לפרטיותך מופיעות במדיניות הפרטיות שבאתר האינטרנט שלנו. מאחר שהחוק מגן על פרטיותם של אנשים ולא של תאגידיים, חובתנו לשמור על הפרטיות לפי סעיף זה לא חלה על התאגידיים.

5.3 חשוב: מקרים חריגים ומיוחדים

- מקבלי השיחות ממך יוכלו בדרך כלל לזהות את מספר הטלפון שלך בכל שיחה המבוצעת על ידך, אלא אם כן ביקשת לחסום זאת. כמו כן כל הודעת דואר אלקטרוני שתשלח מהמערכות שלנו תזוהה לפחות עם כתובת המייל שלך, באופן המאפשר לזהותך. הפעולות שתבצע באינטרנט יכולות להיות מזוהות באמצעות כתובת ייחודית (IP) שהמערכות שלנו מקצות לך. כתובת זו יכולה לאפשר לזהותך.
- כל הודעות הטקסט והמולטימדיה (כמו SMS ו-MMS) שתשלח, וכל שיחות הוידאו שתיזום, יזוהו תמיד במספר הטלפון שלך אצל הנמען אפילו אם ביקשת שמספרך יישאר חסוי, וכל הודעת דואר אלקטרוני (e-mail) שתשלח תציין לפחות את שם המשתמש שלך בשירות זה, המאפשר לזהותך.
- להגנתך, במקרי חירום מתאימים (כולל בהתקשרות לשירותי חירום), אנו נמסור פרטים על מספר הטלפון שלך ומיקומך, אפילו אם ביקשת לחסום את העברת מספר הטלפון שלך בדרך כלל או אם הגדרת חסימה כזו.
- לתשומת ליבך, מטעמים טכניים ולצורך מתן השירות, מספר הטלפון ממנו אתה מתקשר יהיה מזוהה למפעילי התקשורת בישראל (ולעיתים גם בחו"ל) ולגורמים נוספים, ללא קשר לחסימת הזיהוי על ידך. אנו נאפשר למוקדי שירותי החירום הציבוריים לזהות את מספר הטלפון שלך בעת חיוג אליהם, וזאת גם אם ביקשת מאיתנו לשמור על חסיונו של מספר זה או אם ביצעת חסימה זמנית.
- כדי שבמקרי חירום נוכל למסור עליך פרטים, פרטיך כפי שנרשמו בהסכם זה, ובפרט כתובתך ומספר הטלפון שלך, יישמשו לצורך איתורך על ידי שירותי חירום ציבוריים, דוגמת מגן דוד אדום, משטרת ישראל וכיבוי אש, במקרי חירום מתאימים, אם נאמין בתום לב שהדבר נדרש להגנתך או להגנת רכושך או להגנת אחרים או רכושם. עליך לעדכן אותנו בשינוי שיחול בפרטיך על מנת שנוכל לספק לשירותי החירום הציבוריים גישה אליך.
- בזמן נדידה, עשויים לחול חוקים הנוגעים לפרטיות השונים מאלה החלים בישראל.
- אתה מרשה לנו לבצע עיבוד טכני על תכנים כגון דואר אלקטרוני כדי להתאימו להצגה על המכשיר על מגבלותיו.
- אנו יכולים לנקוט באמצעי אבטחה שונים כדי להגן על הרשת. האמצעים יכולים לכלול סינון ובדיקה ואתה מסכים שנקוט באמצעים אלה.

6. לכמה זמן ההסכם?

6.1 מתי ההסכם חל?

- ההסכם נשאר בתוקף עד שאתה או אנחנו נפסיק אותו.
- הוראות ההסכם חלות בכל מקרה שאתה משתמש בשירותים שלנו או כל עוד קיימים לחובתך חיובים שטרם הגיע מועד פרעונם.

6.2 הפסקת שירות לבקשתך

- ניתן לבצע הפסקה זמנית של השירותים, אחת לשנה, לתקופה שבין 30 ל-90 ימים (לתשומת ליבך הפסקה זמנית של אחד משירותי פרטנר תפסיק שירותים נוספים המקושרים לשירות זה, במידה וקיימים ברשותך).
- הפסקת השירות והחייב בנינו תבוצע במועד בו נקבת בהודעתך, ואם לא נקבת במועד - תוך יום עבודה אחד ממועד קבלת הודעתך, וזאת לאחר שווידאנו את אמינות ההודעה. שים לב, אין בהפסקת השירות כדי לגרוע מחובתך לשלם את חובותיך בהתאם להסכם ההתקשרות בינינו.
- אנו נחדש את השירותים שהופסקו על ידינו כאמור בהוראה זו בתום תקופת הפסקת השירות, ללא כל צורך בהודעה מוקדמת מצדנו. אם תבקש מאיתנו, בהודעה בכתב, לחדש את השירותים שהופסקו על ידינו באופן זמני לבקשתך, וזאת לפני תום תקופת הפסקת השירות, אנו נחדש את השירותים לא יאוחר מיום עבודה אחד שלאחר מועד מסירת הודעתך.

6.3 ניתוק שירות לבקשתך

- ניתן לסיים ולנתק באופן קבוע כל שירות משירותי פרטנר, אלא אם כן הוסכם בינינו אחרת באופן ספציפי.
- ניתוק השירות והפסקת החיוב בנינו יבוצעו במועד בו נקבת בהודעתך, ואם לא נקבת במועד - תוך יום עבודה אחד ממועד קבלת הודעתך וזאת לאחר שווידאנו את אמינות ההודעה. שים לב, אין בניתוק השירותים כדי לגרוע מחובתך לשלם את חובותיך בהתאם להסכם ההתקשרות בינינו. החשבון הסופי ישלח אליך בתוך חודשיים ממועד ניתוק השירות.

6.4 סיום ההתקשרות לבקשתך

- ניתן לנתק את כלל השירותים ולבטל את הסכם ההתקשרות עמנו.
- סיום ההתקשרות והפסקת החיובים יבוצעו במועד בו נקבת בהודעתך, ואם לא נקבת במועד - תוך יום עבודה אחד ממועד קבלת הודעתך, וזאת לאחר שווידאנו את אמינות ההודעה. החשבון הסופי ישלח אליך בתוך חודשיים ממועד סיום ההתקשרות.
- כשההתקשרות תסתיים, כלל השירותים ינותקו (אין בכך לגרוע מחובתך לשלם לנו את חובותיך, ואם תכנית התעריפים שלך כוללת תחייבות לתקופת זמן מינימלית של חיבור לרשת, גם את התשלומים שחלים עקב סיום מוקדם של תכנית התעריפים).
- אם רכשת/שכרת מאתנו ציוד, ואתה משלם עבורו באמצעות החשבון החודשי שלך, עליך להמשיך ולשמור את אמצעי התשלום שנתת לנו בתוקף עבור תשלום החשבון החודשי, על מנת שנוכל להמשיך ולגבות ממך את התשלומים עבור הציוד שטרם שולמו.

6.5 ביטול ההסכם ביוזמתנו

- אם אנחנו נרצה לבטל את ההסכם, נוכל לעשות זאת רק במצב בו אנו רשאים להפסיק את מתן השירותים לך לפי ההסכם (כולל בעת סיום תכנית התעריפים בה בחרת), לפי הרישיון, ועל-פי כל דין. נוכל גם לבטל את ההסכם אם יינקטו כנגדך הליכי כשיטת רגל או פירוק או הסדר נושים או ימונה לך כונס נכסים, במקרה של מוות, או שנחדל כדין לספק את השירותים. למעט אם בחרת בתכנית תעריפים בה אתה מתחייב להישאר מנוי שלנו לתקופה מסוימת, אנו נהיה רשאים (לא חייבים) להפסיק את התכנית ולנתק אותך מהרשת אם במשך 12 חודשים לא תבצע אף שיחה באמצעות ה-SIM שהושאל לך.

6.7 בקשה להפסקת שירות/ ניתוק שירות / סיום התקשרות תיעשה בדרכים הבאות:

- בדוא"ל שכתובתו partner.pniya@service.partner.co.il / פקס שמספרו 072-2766802 / טופס מקוון או צ'אט באתר האינטרנט בכתובת www.012mobile.co.il / דואר רגיל במען רחוב העמל 8, פארק תעשיות אפק, ת"ד 435 ראש העין 48103 ובאמצעות מוקד השירות הטלפוני בחיוג למספר*054.
- יש לציין בגוף הבקשה את מספר הטלפון הנייד או הנייח אשר באמצעותו הנך מבצע שימוש בשירותים וכן מספר תעודת הזהות, 4 ספרות אחרונות של אמצעי התשלום, כתובת דוא"ל ומועד סיום ההתקשרות המבוקש.

■ ביטול עסקת מכר מרחוק -

o אם הזמנת את השירותים בנסיבות בהן לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 מדובר ב"עסקת מכר מרחוק" (למשל, אם אתה צרכן וביצעת הזמנה טלפונית באמצעות מוקד השירות שלנו, לאחר שבחנת את ההצעות השיווקיות שלנו באתר האינטרנט שלנו), זכותך לבטל את ההתקשרות בפניה בכתב שתמסור לנו תוך 14 ימים מהיום בו בוצעה ההתקשרות או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם, אבל - במקרה שהעסקה אינה "עסקה מתמשכת" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, עליך לבטל את ההתקשרות יומיים לפחות לפני תחילת מתן השירות שהזמנת; במקרה של ביטול של עסקה שהיא "עסקה מתמשכת" שהתחלנו במתן השירות לפיה, אנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו, אבל נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך;

o אם הזמנת מאיתנו טובין (למשל, מכשיר), בנסיבות של "עסקת מכר מרחוק" (כאמור), זכותך לבטל את ההתקשרות בפניה בכתב שתמסור לנו תוך 14 ימים מיום קבלת הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם; אם קיבלת את הטובין, עליך להשיבם לנו ואנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו;

o בנוסף, זכותנו לחייב אותך בדמי ביטול בגובה 5% ממחיר העסקה או 100 ש"ח, או סכום אחר שייקבע בחוק, לפי הנמוך מביניהם, אלא אם כן ביקשת לבטל את ההתקשרות בגלל פגם בטובין או בגלל אי התאמה בין השירות או הטובין לבין הפרטים שמסרנו לך לגביהם או בגלל אי-אספקת השירות או הטובין במועד שנקבע לכך בחוזה או בשל כל הפירה אחרת של החוזה על-ידינו;

■ ביטול עסקת רוכלות -

o אם הזמנת את השירותים בנסיבות בהן לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 מדובר ב"עסקת רוכלות", זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם, אבל - במקרה שהעסקה אינה "עסקה מתמשכת" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, לא תוכל לבטל את ההתקשרות אם התחלנו לספק לך את השירות; במקרה של ביטול של עסקה שהיא "עסקה מתמשכת" שהתחלנו במתן השירות לפיה, אנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו, אבל נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך; במקרה שקיבלת מאיתנו טובין לצורך מתן השירות, עליך להשיבם לנו;

o אם הזמנת מאיתנו טובין (למשל, מכשיר), בנסיבות של "עסקת ברוכלות" (כאמור), זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מהיום שבו נמסר לך הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם; אם קיבלת את הטובין, עליך להשיבם לנו ואנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו;

■ ביטול עסקה שבוצעה בנקודת מכירה -

o אם הזמנת את השירותים בנקודת מכירה, זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם. אם התחלנו לספק לך את השירות אנחנו נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך; במקרה שקיבלת מאיתנו טובין לצורך מתן השירות, עליך להשיבם לנו;

o אם רכשת מאיתנו טובין (למשל, מכשיר) בנקודת מכירה, תוכל לבטל את הרכישה בתוך 14 ימים מיום שקיבלת את הטובין. הוראה זו חלה רק אם תחזיר לנו את הטובין מבלי שנפגמו ומבלי שעשית בהם שימוש. אם דרשנו ממך לרכוש מאיתנו טובין כתנאי להזמנת השירות, תוכל להחזיר את הטובין אם תבטל את השירות בהתאם לסעיף זה, גם אם עשית שימוש בטובין.

o כדי לקבל החזר, עליך להציג לנו חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה או הוכחה אחרת על עצם ביצוע הרכישה או הזמנת השירות, המועד בו התקיימה, הסכום ששולם ואמצעי התשלום. אנחנו נחזיר לך את הסכום ששילמת, או נבטל את חיובך, פחות דמי ביטול בגובה 5% ממחיר העסקה או 100 ש"ח, או סכום אחר שייקבע בחוק, לפי הנמוך מביניהם, וכן דמי סליקת כרטיס אשראי עבור העסקה שבוטלה, אם חברת הסליקה גבתה מאיתנו דמי סליקה.

7. חשוב - אחריותנו מוגבלת

7.1 הגבלת אחריות זו חלה לגבי כל שירותינו:

■ אנחנו, עובדינו, וכל הבאים מטעמנו לא ישאו באחריות ניקית או חוזית לכל נזק, חוץ מנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת השירותים או הפסקתם, ונזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה שלנו, עובדינו או הבאים מטעמנו.

■ למרות הסעיף הקודם, אנחנו, עובדינו, וכל הבאים מטעמנו לא ישאו באחריות במקום שחל פטור לגבי אחריות מכוח סעיף 41 לחוק התקשרות (בזק ושירותים), התשמ"ב - 1982 (פטור זה חל על: נזק שנגרם עקב אי אספקת השירותים, השהייתם, הגבלתם, או הפסקתם, כתוצאה מפעולות מכוונות שלנו שדרושות לשם ביצוע פעולת בזק או מתן שירות בזק; ונזק שנגרם עקב טעות במתן שירות בזק, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, מסירת מסר בזק למען בלתי נכון או רישום מוטעה במדריך מנויים או בפרסום אחר שלנו, אלא אם הנזק נגרם ברשלנות חמורה), או במקום שבו נגרם הנזק עקב הפעלת אמצעים למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור ההונאה והפסקתה. כמו-כן אנחנו, עובדינו וכל הבאים מטעמנו לא ישאו בכל אחריות לכל נזק שייגרם כתוצאה מנסיבות מעבר לשליטתנו, ובכלל זאת כוח עליון, אש, מלחמה, פעולות חבלה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים לאספקה של ציוד חיוני למערכת, מעשה או מחדל של ספק תקשורת אחר או מגבלות שהוטלו על-ידי, חוקים, תקנות או צווים ממשלתיים, מגבלות הרשת שאין בהן כדי חריגה מתנאי הרישיון, מגבלות צבאיות או ביטחוניות, אמצעים למניעת הונאה, או עילות אחרות שאינן בשליטה שלנו, הכל בכפוף לכך שהמקרים האמורים אינם בשליטתנו ושעל-אף מאמצינו הסבירים אין באפשרותנו לעמוד בהחייבותינו.

7.2 בנוסף, ההגבלות ותנאי האחריות הבאים חלים על כל שירותי התוכן:

- שירותי התוכן נמסרו לנו על-ידי ספקים שונים ועל אחריותם בלבד. פרטנר אינה שולטת במקורות המידע ואינה אחראית לתוכנם, שלמותם, מהימנותם או דיוקם.
- פרטנר וספקיה אינם מציגים מצג כלשהו לגבי התאמה, אמינות, זמינות, דייקנות, היעדר וירוסים או רכיבים מזיקים אחרים ודיוק התכנים והשירותים הכלולים בשירותי התוכן לכל מטרה שהיא.
- כמו כן, פרטנר וספקיה אינם מציגים מצג כלשהו לגבי יכולות טכניות (למשל, עלול להיות שוני בין הלחן המקורי בשירות הרינגטונים ובין צלצול הטלפון שיישמע על-פי לחן זה).
- כל התכנים והשירותים ניתנים "כפי שהם" (As Is) ללא אחריות או חיוב מכל סוג. פרטנר וספקיה מסירים מעצמם בזאת כל אחריות וחייבים לגבי התכנים והשירותים, כולל כל אחריות וחייבים משתמעים לגבי התאמה למטרה מסחרית או כללית, התאמה לתכלית מסוימת, מקצועיות הביצוע, בעלות ואי-הפרת זכויות.
- לפיכך, אנחנו (וספקינו) לא נהיה אחראים לכל אבדן, נזק או הפסד, ישיר או עקיף, אשר נגרם כתוצאה מהסתמכות על שירותי התוכן. בפרט, אין לסמוך על עצות המתקבלות באמצעות שירותי התוכן לקבלת החלטות אישיות, רפואיות, משפטיות, כספיות או אחרות ועליך לפנות אל איש מקצוע מתאים לקבלת ייעוץ המותאם למצבך הספציפי.

8. המכשיר שלך

- סעיף זה חל על רכישת מכשיר מאיתנו (אם רכשת מכשיר מאיתנו, זוהי עסקה נפרדת מהעסקה לקבלת שירותים) ועל שימוש בכל המכשירים, אפילו כאלה שלא קנית מאיתנו. אם רכשת את המכשיר במסגרת מבצע, יתכן שלמבצע תנאים נוספים שחלים. אם שילמת עבור המכשיר בכרטיס אשראי או בהוראת קבע/חיוב ישיר, יחולו תנאים נוספים על-גבי שובר התשלום באמצעות הבנק או חברת האשראי שלך.
- נפח האחסון הפנוי לשימוש נמוך מנפח האחסון הכולל של המכשיר, עקב התקנת מערכת הפעלה, חלוקה למחיצות פנימיות במכשיר, התקנת תוכנות, מערכות ו/או אפליקציות שונות וכדומה. למידע נוסף ניתן לפנות לנציגי השירות של פרטנר או לאתר היצרן או ליצרן או ליבואן.

8.1 תנאי הרכישה

תשלומים

- אתה אחראי למכשיר מהרגע שמסרנו לך אותו. גם אם תנתק מהרשת, תפגע במכשיר, תאבד אותו או שייגנבו אותו ממך, עדיין תהיה חייב לשלם את יתרת התשלומים אם לא סיימת לשלם עבורו.
- אם אתה משלם עבור המכשיר בתשלומים באמצעות החשבון החודשי שלך וביטלת את ההסכם לקבלת שירותים מאיתנו, עליך להמשיך ולשמור בתוקף את אמצעי התשלום שנתת לנו עבור תשלום החשבון החודשי, על מנת שנוכל להמשיך ולגבות ממך את התשלומים עבור המכשיר שטרם שולמו. כמו כן, ככל שלא תפרע תשלום חודשי כלשהו עבור הציוד שרכשת מאיתנו, בעסקת תשלומים כאמור, אנו נעמיד את יתרת התשלומים העתידיים שטרם הניע מועד פירעונם לפירעון מיידי בתשלום אחד אשר יצורף לחובך. האמור בפסקה זו יחול גם על עסקת השכרת ציוד ע"י פרטנר מוצרי תקשורת 2016- שותפות מוגבלת
- אם הנך משלם על ציוד הקצה בכרטיס אשראי, וההתחייבות לתשלום לא תכובד, מכל סיבה שהיא, אנו נהיה רשאים לחייב את חשבונך עבור ציוד הקצה בתשלום אחר בהודעה מראש.
- אתה משלם עבור המכשיר בתשלומים חודשיים באמצעות החשבונית, כל תשלום חודשי יישא מע"מ כשיעור שיחול כמועד הנפקת החשבונית.
- התשלום עבור המכשיר אינו כולל שירות ותחזוקה למכשיר (אבל אם רכשת מאיתנו מכשיר חדש, הוא יהנה מאחריות יצרן לפי חוק - ראה סעיף 8.2).

החלפות מכשירים מרשתות אחרות/שדרוגים

- אם בחרת לבצע החלפה ואתה מוסר לנו את המכשיר הישן מרשת אחרת שבידך, ובתמורה אנחנו נותנים לך הנחה (או הטבה אחרת) לרכישת מכשיר מאיתנו, אתה חייב למסור לנו את המכשיר הישן שכרשותך כמועד שנשכים עליו.
- כשאתה מתחייב למסור לנו מכשיר ישן אתה מצהיר כי אתה בעליו של המכשיר הישן וכי הוא נקי מכל שעבוד, משכון, עיקול וזכויות צד ג' אחרות.
- באחריותך למחוק ממכשיר שאתה מוסר לנו מידע רגיש או אישי.

8.2. שירות ובטיחות

שירות ואחריות

- אם רכשת מכשיר חדש חלה על המכשיר החדש אחריות מוגבלת מטעם יצרן המכשיר - פרטיה מכורטים בחוברת ההוראות של היצרן או בדף נפרד.

אחריות לאביזרים

- מכשיר הסלולר ימסר לך כולל האביזרים המסופקים על ידי היצרן בלבד. מעבר לכך, לא יסופקו לך אביזרים נוספים.
- לסוללה שסופקה יחד עם המכשיר החדש שרכשת מאיתנו, אחריות לשנה הראשונה מיום רכישת המכשיר, בתנאי שהשימוש בה היה סביר והוא בוצע עם אביזרים מקוריים. מועד פקיעת האחריות מופיע במדבקה על-גב הסוללה. בכל מקרה שבו נמחקה, שונתה, הוסרה, או נפגמה המדבקה מתבטלת האחריות מאליה.
- האחריות למטען שסופק יחד עם המכשיר החדש שרכשת מאיתנו, הינה לשנה הראשונה מיום רכישת המכשיר, לכל מקרה של תקלה חשמלית פנימית, למעט תקלה עקב פגיעה חיצונית או חיבור למתח בלתי מתאים.

אבטחה וגיבוי

- אנו ממליצים כי תנקוט באמצעי אבטחה מתאימים למכשיר שלך, כגון נעילה בסיסמאות. בנוסף, אם מכשירך מאפשר התקנה עצמאית של תוכנות (כמו משחקים) והעברת נתונים, אנו ממליצים שלא תטען למכשירך תוכנות ממקור לא ידוע, שלא תפתח קבצים לא מוכרים לך, שתשים לב להוראות ואזהרות הנוגעות לאבטחת מידע, ותשתמש באמצעים לאבטחת מידע (כגון תוכנות אנטי וירוס), המתאימים למכשיר. שים לב, איננו אחראים לנזקים שיגרמו מוירוסים ובעיות אבטחה אחרות.
- כדי להימנע מאבדן מידע (כגון מספרי טלפון השמורים במכשיר או ב-SIM), וידאו קליפים ומשחקים) במקרה של תקלה או אבדן המכשיר, אנו ממליצים שתגבה את המידע המאוחסן במכשירך, אם מכשירך מאפשר זאת (אם לא, אנו ממליצים כי תרשום לפחות את מספרי הטלפון שאתה זקוק להם).
- הסברים כיצד לבצע גיבוי (אם הדבר אפשרי) מופיעים בחוברת ההדרכה של המכשיר.
- בטרם אתה מוסר מכשיר לבדיקה או תיקון, עליך לגבות את המידע שעליו - במהלך התיקון ייתכן ונאלץ למחוק את כל המידע שבמכשיר. עליך גם להסיר את התקני הזיכרון ושאר האביזרים הנלווים (אם קיימים). איננו אחראים לנזקים שיגרמו עקב אבדן מידע.
- בעת בדיקת המכשיר ייתכן שיהיה צורך לבדוק את תקינות תיפקוד המכשיר באמצעות ביצוע פעולות שונות הכוללות בין היתר כניסה לתיקיות במכשיר בהן יכול להישמר מידע אישי שלך (כמו תיקיית הודעות, תיקיית תמונות וכו'). אם יש על גבי המכשיר מידע רגיש, אנא וודא מחיקתו לפני מסירת המכשיר לתיקון.

מכשירים לא מאושרים

- איננו אחראים לאיכות שירותי הרשת שתוכל לקבל (כגון: איכות הקליטה והקול, ניתוקים והפרעות) אם תשתמש במכשיר או בצידוד תקשורת שלא הותקן על-פי הנחיותינו או שאינו מאושר לשימוש ברשת שלנו, ולא נוכל לספק שירותי תמיכה למכשירים אלו.

8.3. יש לך זכויות

- מותר לך לקנות מכשיר ממשווק כלשהו בארץ או בחו"ל (אבל SIM המתאים לרשת שלנו מותר לשאול רק מאיתנו או ממשווק מורשה שלנו)
- אינך חייב לקבל שירות למכשיר מאיתנו אפילו אם רכשת אותו אצלנו (אבל שים לב לכך שאחריות היצרן עלולה לפקוע במקרה של טיפול במכשיר על-ידי גורם לא מוסמך).

- למוקד השירות הטלפוני חייג *6012 ממכשיר ברשת או 1-800-550-888, חינם מכל טלפון: נוכל לקבל את פנייתך בנושא שירותים ובנושא תקלה שאיננה תקלה ברשת בימים א'-ה' בין השעות 08:00-18:00 וביום ו' וערבי חג בין השעות 13:00-8:00. במידה ומדובר בפניה בנושא תקלת רשת שהביאה להפסקת שירות, אובדן או גניבה של ציוד קצה, ושירות נדידה בינלאומית - נוכל לקבל את פנייתך 24 שעות ביממה, בכל ימות השנה, למעט יום כיפור. לידיעתך - במקרה של בעיית תפעול או תקלה במכשיר עצמו, יקל עלינו לסייע לך אם תפנה אלינו באמצעות מכשיר אחר.
- אם קיימת סתירה בין ההסכם הזה לכל מסמך אחר, ההסכם הזה גובר (אבל לא אם אמרנו בצורה מפורשת במסמך האחר שהוא "גובר על ההסכם הכללי").
- תנאים אלה הם גם הסכם לטובת צד שלישי. הצד השלישי הוא כל חברה הנמצאת בשליטתנו, או אחת שליטה משותפת איתנו.
- דין וראיות - דיני מדינת ישראל יחולו על ההסכם זה. הרישום בספרי פרטנר יהווה ראיה לכאורה לנכונות האמור בו.
- לצד חסימת כרטיס ה-SIM, במקרה של אובדן או גניבה תוכל לבקש מאיתנו, ללא תשלום, לחסום גם את המכשיר אשר מספר הזיהוי שלו (IMEI) נרשם אצלנו על-שםך והיה בשימושך בטרם אבד או נגנב. לידיעתך - אם לא רכשת את המכשיר מאיתנו, באפשרותך לרשום את מספר הזיהוי שלו (IMEI) אצלנו על-שםך באמצעות פנייה לנציגי שירות. לצורך חסימת המכשיר במקרה של אובדן או גניבה יש לפנות לנציגי שירות בחיג ל-6012*.
- 012mobile מינתה את מר צביקה שנפלד כנציב תלונות שתפקידיו לברר תלונות מנויים בנוגע לשירותים הסלולאריים של 012mobile. לברר תלונות מנויים בנוגע לחשבונות ששלחה 012mobile למנויים ולהכריע בהן וכן לברר חילוקי דעות שהתגלעו בינך ובין 012mobile, בנוגע לפירושו או לביצועו של ההסכם ההתקשרות ולהכריע בהם. ניתן לפנות בכתב אל נציב התלונות באחת מן הדרכים הבאות:
 1. פנייה באמצעות האתר שלנו בכתובת: <http://www.012mobile.co.il/he-il/mobile012/-211/contactustlunot/#32032>
 2. דואר אלקטרוני - לכתובת: 012mobile.email@service.partner.co.il
 3. פקס - למספר 072-2579080
 4. מכתב - לכתובת: חברת פרטנר תקשורת בע"מ, רחוב העמל 8 פארק תעשיות אפק, ת"ד 435, ראש העין 4810302.
- כדי שנוכל לטפל בפנייתך, נא ציין שם מלא, מספר זהות, מספר טלפון לחזרה וכן 4 ספרות של אמצעי התשלום. מחלוקות שיתגלעו בינינו בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של ההסכם ההתקשרות, יועברו לבירור אל נציב התלונות בפרטנר. חשוב שתדע, שהעברת המחלוקת אל נציב התלונות לא מונעת ממך לפנות בעניין אל בית משפט מוסמך ולא מונעת מאיתנו להפסיק או לנתק את השירותים המוענקים לך אם הפרת את ההסכם בינינו.
- בכפוף לתנאי ההתקשרות, באפשרותך לפנות אלינו כדי להפסיק את ההתקשרות בינינו, באחת מהדרכים הבאות: פניה בדואר אלקטרוני באמצעות האתר שלנו בכתובת: www.012mobile.co.il; פניה בדואר רשום לכתובת: חברת פרטנר תקשורת בע"מ, רחוב העמל 8 פארק תעשיות אפק, ת"ד 435, ראש העין 4810302; למוקד הטלפוני שלנו בטלפון 1-800-055-888 או ממכשיר ברשת *6012. עבור חלק מהמוצרים והשירותים, תוכל לפנות גם באמצעות ערוצי השירות העצמי באתר www.012mobile.co.il. כדי שנוכל לזהותך, נא ציין בפנייתך שם, מספר זהות, מספר נייד וכן 4 ספרות אחרונות של אמצעי תשלום או סיסמת הזיהוי שלך ברשת (אם קיימת).
- שמירת זכויות - גם אם ויתרנו על זכותנו במקרה מסוים או נתנו לך אורכה, איננו חייבים לוותר שוב על זכותנו או לתת לך אורכה במקרים אחרים. אנו שומרים על זכויותינו על-פי ההסכם ועל-פי כל דין.
- המחאת זכויות - אנחנו רשאים להמחות את ההסכם וכל זכות לפיו לצד שלישי, לרבות את זכויותיה לגבות כספים ממך על-פי ההסכם זה. אתה אינך רשאי להמחות את הזכויות שלך על-פי ההסכם זה - הוראה זו היא מהותית.
- דין וראיות - דיני מדינת ישראל יחולו על ההסכם זה. הרישום בספרי פרטנר יהווה ראיה לכאורה לנכונות האמור בו.
- כתובת הצדדים - כתובתנו וכתובתך לצורך ההסכם זה הן, לגבינו, הכתובת רחוב העמל 8 פארק תעשיות אפק, ת"ד 435, ראש העין 4810302, ולגביך, הכתובת שמסרת לנו. כל פניה בכתב שנשלח או שתשלח תיחשב שהתקבלה כעבור שלושה ימי עבודה ממועד המשלוח. אם הסכמנו על פניה באמצעות sms מועד הקבלה יהיה מועד המסירה שרשום כמערכות שלנו, ואם הסכמנו על פניה באמצעות דואר אלקטרוני, מועד הקבלה יהיה שלושה ימי עבודה ממועד המשלוח.
- המנהל הכללי של משרד התקשורת מוסמך להורות לנו לשנות את ההסכם ההתקשרות. בהתקשרותך בהסכם איתנו, אתה מסכים לשינויים עליהם יורה משרד התקשורת.

10. מי ומה

למה אנחנו מתכוונים כשכתוב (אלא אם עולה כוונה אחרת מההקשר):

- **אנחנו** - וכל פנייה בגוף ראשון רבים (כגון "סיפקנו", "אלינו", "שלנו"): חברת פרטנר תקשורת בע"מ, ח.צ. 520044314 המספקת את השירות הסלולרי תחת מותג 012mobile.
- **אתה** - מנוי, לקוח וכל פנייה בגוף שני (כגון "לך", "נתתי", "הזמנת") - האדם או הגוף שהתקשר איתנו באופן ישיר לשם קבלת שירותינו לפי ההסכם זה. כשאנחנו כותבים "אתה" אנחנו עושים זאת לשם הנוחות, ומתכוונים, כמובן, גם ל"את".

- **משתמש** - מי שמשתמש במכשיר שלך ברשותך או באחריותך.
- **הודעה** - הודעת מסר קצר (מסרון/SMS) או הודעת מולטימדיה (MMS) שנשלחת אל מכשיר או ממנו. **הודעה בישראל** - הודעה ברשת או הודעה לרשת אחרת. **הודעה לחו"ל** - הודעה אל יעד הנמצא בחו"ל.
- **הודעה לרשת אחרת** - הודעה הנשלחת ברשת שלנו, שיעדה מנוי של מפעיל תקשורת אחר בישראל.
- **הוראות הדין** - הוראות כל דין לרבות חוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב - 1982 ופקודת הטלגרף האלחוטי (נוסח חדש) התשל"ב - 1972 (והתקנות והכללים לפיהם), הרישיון, והוראת רשות מוסמכת.
- **חודש** - תקופה לגביה חל חשבון.
- **SIM או כרטיס חכם** - כרטיס הכולל מעבד אלקטרוני זעיר וזיכרון שבו תכנתנו נתונים שונים, ואשר ביחד עם מכשיר, מאפשר גישה לשירותים.
- **לוח תעריפים** - לוח התעריפים הכללי שלנו כפי שיתעדכן מעת לעת.
- **מכשיר** - ציוד קצה רט"ן שמותקן בו כרטיס חכם ובאמצעותו ניתנים השירותים.
- **מתאם סלולרי** - ציוד קצה רט"ן קבוע המחבר רשת טלפון פרטית לרשת שלנו, ומאפשר לבצע שיחות מהרשת הפרטית שלא באמצעות רשת הטלפון הציבורית של "בזק", או של מפעיל פנים ארצי אחר לתקשורת קווית.
- **נדידה** - ביצוע שיחות וקבלת שיחות ושימוש בשירותי תקשורת אחרים בכל מצב בו המכשיר נמצא מחוץ לתחומי הפעילות של הרשת שלנו בישראל או תוך שידור וקליטה של רשת אחרת, אפילו אם המכשיר נמצא בישראל (דבר זה עלול לקרות במיוחד באזורים הקרובים לגבול).
- **הרישיון** - "הרישיון הכללי להקמת מערכת רדיו טלפון נייד בשיטה התאית - קיומה, תחזוקתה ותפעולה למתן שירותי רדיו טלפון נייד לציבור בישראל" שקיבלנו מהמדינה.
- **הרשת** - המערכות שבאמצעותן אנו מספקים שירותים ומבצעים את כל הפעילויות הנלוות.
- **שיחה בישראל** - שיחה ברשת או שיחה לרשת אחרת.
- **שיחה ברשת** - שיחה המתחילה ברשת שלנו בישראל שיעדה מנוי של הרשת שלנו בישראל.
- **שיחה לחו"ל** - שיחה לחו"ל בחיוב ישיר או שיחה שיעדה מחוץ לישראל אבל שהחיוב אליו אינו באמצעות קוד גישה בין לאומי (כגון חיוב לחו"ל באמצעות מספר המתחיל בכוכבית).
- **שיחה לחו"ל בחיוב ישיר** - שיחה לחו"ל באמצעות חיוב לקידומת 00 או "+" או קידומת של מפעיל בין לאומי ישראלי (כמו 012) ("קוד גישה בינלאומי") ואחריו קידומת בינלאומית שאינה קידומת 972 של ישראל.
- **שיחה לרשת אחרת** - שיחה המתחילה ברשת שלנו בישראל, שיעדה מנוי של מפעיל תקשורת סלולרית או פנים ארצית (ניחת) בישראל.
- **שיחה** - תקשורת קולית והעברת פקס (בלי קשר לשאלה אם השימוש ברשת הוא בציוד אלחוטי/סלולרי, או בציוד קווי, וגם אם השיחה הגיעה לתא קולי או הופנתה למספר אחר).
- **שיחת וידאו** - שיחה בה עובר במקביל גם וידאו (חוזי) חד-כיווני או דו-כיווני.
- **שירותי תוכן** - אספקת תכנים הכוללים, בין השאר, פריטי מידע (כגון מבדקי חדשות כתובים), קטעי מוזיקה (כגון שירים לטעינה למכשיר), קטעי וידאו (כגון כדורגל, קליפים או שידורי טלוויזיה), רינגטונים, שומרי מסך.
- **שירותי גלישה** - שירותים המאפשרים תקשורת נתונים (עם או בלי קישור לרשת האינטרנט) בטכנולוגיות שונות של "מיתוג מנות" (כגון, umts:gprs), או בטכנולוגיות של "מיתוג מעגלים" (כגון dial-up - התקשרות בחיוב).
- **שירותים** - השירותים שאנו מספקים באמצעות הרשת.
- **תכנית תעריפים** - הכללים, התנאים והתעריפים המפורטים במסמך "תכנית התעריפים" או "סיכום פרטי עסקה" החל על התכנית בה בחרת.
- **תעריף גישה** - תעריף עבור גישה לשירותי תוכן ולשירותי גלישה, שיכול לחול בנוסף לתעריף התוכן.
- **תעריף השלמה** - תעריף שעשוי להתווסף לתעריף החל על שיחה (גם שיחת וידאו), על משלוח הודעות ועל גלישה בשיטת "מיתוג מעגלים", במקרה שיעד השיחה, המשלוח או התקשורת אינו מנוי ברשת שלנו (תעריפי השלמה של כל אחד מסוגי התקשורת אינם זהים ותלויים גם ביעד ההתקשרות).
- **תעריף מורכב** - תעריף החל **בנוסף** לתעריף הקבוע בתכנית התעריפים שלך עבור שיחה או הודעה (למשל - שיחה אל שירות 144 של בזק).
- **תעריף פרימיום** - תעריף החל **במקום** התעריף הקבוע בתכנית התעריפים שלך עבור שיחה או הודעה (למשל - שיחה אל מספרים בקידומת 1919 או שליחת הודעה להצבעה בתכנית טלוויזיה).
- **תעריף תוכן** - תעריף שנקבע לפריט תוכן מסוים, מסוג מסוים, או באופן כללי (למשל, וידאו קליפ), שיכול להיקבע כמחיר קבוע לפריט (למשל, לצלצול טלפון - טרוטון), כתעריף לפי משך השימוש או אורך הפריט (למשל, וידאו קליפ), או כמחיר כולל (למשל, תשלום חודשי עבור שירות).