

הסכם התקשרות לשירותי אינטרנט, פנים ארצית ובינלאומית של אייס תקשורת חכמה

1. כללי

- 1.1. בהסכם זה תהיה למילים ולביטויים שלהלן משמעות הרשומה בצד, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר:
 - 1.1.1. "הוראת הדין" – הוראת הדין לרבות, תנאי הרישיון.
 - 1.1.2. "חוק התקשורת" – חוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982.
 - 1.1.3. "חוק הגנת הצרכן" – חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.
 - 1.1.4. "החברה" – מנא טכנולוגיות – אי.סי.אי תקשורת חכמה בע"מ ח.פ. 515298347.
 - 1.1.5. "לקוח" מי שפרטיו רשומים במערכות החברה בהמשך להתקשרות עמה, לשם רכישת מוצרים ו/או קבלת שירותיה לפי הסכם זה, והתקבלו אצלו רישיונות ו/או הסתיימה ההתקנה ו/או בוצעו ההגדרות במערכות החברה ככל הנדרש לשם מתן השירותים ו/או נשלחה אליו הודעה המאפשרת התקנת השירות ו/או התקנה בצידוד הקצה המשמש אותו ו/או לקוח בעל רישיון בזק אחר, המתקשר באמצעותו לקבלת שירותי החברה.
 - 1.1.6. "הרישיון" – רישיון כללי אחוד, שהעניק משרד התקשורת לחברה, הניתן לעיון באתר האינטרנט של משרד התקשורת.
 - 1.1.7. "תנאי התקשרות" – הודעה/ת הנשלחת/ות במסרון ו/או בדואר אלקטרוני אל הלקוח בעת או בסמוך למועד התקשרותו עם החברה, העונה לדרישות "עיקרי התכנית" כהגדרתם ברישיון, והכוללת בין היתר את פרטי החברה והנציג שהציע את ההתקשרות, פרטי הלקוח, סוג המנוי, מועד ההתקשרות, מספר הטלפון ו/או שם המשתמש, פרטי חבילת השירותים בה בחר הלקוח, תעריפי השירותים ותנאי התשלום, הטבות הכלולות בחבילת השירותים, ותקופת ההתקשרות, אם התחייב הלקוח לתקופה כאמור.
 - 1.1.8. "טופס הזמנה" טופס הכולל את פרטי הלקוח, פרטי התשלום ורשימת השירותים, הציוד והמוצרים (כגון: קו, נתב, שם מתחם, כתובת דוא"ל, כתובת איי פי) עליהם מבקש הלקוח להיות מנוי ו/או אותם בכונתו לרכוש, שנמסר ו/או נשלח ללקוח ו/או על ידו קודם למועד תחילת מתן השירותים ו/או הספקת המוצרים ו/או שנחתם על ידו.
 - 1.1.9. "הסכם זה" – התניות המפורטות במסמך זה, בתנאי ההתקשרות או בטופס ההזמנה ובתקנון חבילת השירותים, אשר הסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מהם, כפי שהם כיום וכפי שישובו מעת לעת.
 - 1.1.10. "שירותי המפ"א" – שירותי טלפוניה פנים ארציים ושירותים נלווים להם, שיסופקו על ידי החברה.
 - 1.1.11. "שירותי המב"ל" – שירותי התקשורת בינלאומית, שיסופקו על ידי החברה.
 - 1.1.12. "שירותי האינטרנט" שירותי גישה לרשת האינטרנט, או חבילת שירות הכוללת גישה לאינטרנט ותשתית סיטונאית של בעל רישיון "מפ"א אחר (להלן: "שירותי אינטרנט סיטונאי"), שיסופקו על ידי החברה.
 - 1.1.13. "הציוד" – ציוד הקצה שסופק ללקוח על ידי החברה, לצורך קבלת השירותים.
 - 1.1.14. "השירותים" – שירותי המפ"א ו/או שירותי האינטרנט, שיסופקו ללקוח בהתאם להוראת הרישיון.
 - 1.1.15. "התוכנה" – תוכנה המסופקת על ידי החברה, והמשמשת לצורך קבלת שירותים.
- 1.2. מילים וביטויים בהסכם זה, ככל שלא הוגדרו בו, תהא להם משמעות הקבועה להם בהוראת הדין, בכל עניין הנוגע לתנאי השירות על פי הסכם זה שלא נקבע בהסכם בין הצדדים, ינהגו הצדדים לפי הוראות הדין, כפי שיהיו מעת לעת.
- 1.3. שינוי בחוק התקשורת או ברישיון, או שינוי בהוראת מנכ"ל משרד התקשורת, יחשב כשינוי מוסכם של הסכם זה, בשינויים המחויבים, אלא אם ייקבע בהם מפורש אחרת.

- 1.4. הסכם זה כפוף להוראות הדין והרישיון. במקרה של סתירה בין הוראות הנוגעות לתעריפים או לסל השירותים בהסכם לבין הוראות הרישיון או הדין לעניין זה, יגברו הוראות הרישיון או הדין, לפי העניין.
- 1.5. תניות הסכם זה תחולנה, בשינויים המחויבים, על כל שירות או מוצר נלווה לשירותים (כהגדרתם להלן) המסופקים על ידי החברה, ובלבד שאינן עומדות בסתירה להוראות מפורשות שהוסכמו בין החברה לבין הלקוח בקשר עם המוצר או השירותים האמורים.

2. ההסכם

- 2.1. הסכם זה כפי שיעודכן מעת לעת, לרבות על פי הוראות חוק התקשורת והרישיון, הוא ההסכם היחיד בין הצדדים, והחברה לא תהא מחויבת על פי כל הצהרה או הסכמה שאינן כוללות בהסכם זה, אלא אם נעשו על ידה בכתב בהודעה ללקוח ולאחר תחילתו של הסכם זה.
- 2.2. הלקוח יראה כמקבל הסכם זה בהתקיים אחד או יותר מהתנאים המפורטים להלן:
 - 2.2.1. פרטי הלקוח ו/או פרטי תשלום (להלן: "הפרטים הדרושים") נמסרו לחברה לשם חיוב בעד שימוש בשירותיה.
 - 2.2.2. שם המשתמש והסיסמא, ככל שיש בהם צורך לשם שימוש בשירותים, נתקבלו על ידי הלקוח, בכתב ו/או בעל-פה או הסתיימה ההתקנה ו/או ביצוע ההגדרות במערכות החברה (להלן: "תהליך החיבור").
 - 2.2.3. הלקוח, באמצעות בעל רישיון בזק אחר, התקשר לחברה לשם קבלת שירותים.
- 2.3. למרות האמור לעיל, ביקש אדם לקבל את שירותיה של החברה, והחברה אישרה את בקשתו, אף אם לא מסר את הפרטים הדרושים לחברה ו/או לא קיבל שם משתמש וסיסמת גישה ו/או לא בוצע תהליך החיבור כאמור, או עשה אדם שימוש בשירותי החברה בלא קבלת הסכמת החברה לכך, יראו בעצם השימוש שעשה בשירותי החברה כהסכמה לקבל את כל התנאים המפורטים בהסכם זה, זאת מבלי לגרוע מזכותה של החברה לדרוש, בכל עת, את הפרטים הדרושים, ולהתנות בכך את המשך מתן השירותים.

3. מהות השירות

- 3.1. החברה תספק את השירותים לרבות שירותי תמיכה טכנית בשירותים ו/או הציוד המסופקים על ידה, בהיקף ובאופן שייקבע על ידי החברה מעת לעת לפי שיקול דעתה הבלעדי, הכל על פי תנאי חבילת השירותים כמפורט בתנאי ההתקשרות או בטופס ההזמנה ובתקנון השירות או המבצע המתקין (להלן: "השירותים").
- 3.2. אספקת השירותים כפופה למילוי התחייבויות הלקוח, על פי הסכם זה ובפרט המפורט בסעיף 10 להלן.
- 3.3. הלקוח מסכים ומודע לכך כי:
 1. החברה תהא רשאית לבצע שמירה של עותקי הודעות דוא"ל לשם שמירה על תקינות מערכותיה והבטחת פעילותה ופעילות לקוחותיה למשך התקופה הנדרשת לשם ביצוע פעולות כאמור.
 2. החברה תהא רשאית על פי שיקול דעתה הבלעדי, להגביל או להתלות את כמות הודעות הדוא"ל הנשלחות על ידי הלקוח במסגרת השירותים.
 3. תיבת הדוא"ל תשמש להעברת דוא"ל בלבד. והחברה אינה מתחייבת לשמור את תוכנה.
- 3.4. הלקוח יהיה רשאי לעשות שימוש בשירותי הגישה לאינטרנט בהיקף העברת נתונים (בהורדה ו/או בהעלאה) שלא יעלה על זה שהוסכם בינו לבין החברה, במעמד ההתקשרות (להלן: "מסגרת חבילת הגישה"), כמפורט בתנאי ההתקשרות או בטופס ההזמנה, החברה תהא רשאית לחייב את הלקוח בתשלום נוסף בגין שימוש בשירותי הגישה לאינטרנט בהיקף החורג ממסגרת חבילת הגישה, בהתאם לתעריף שתקבע החברה מעת לעת. על אף האמור תהא החברה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, שלא לאפשר ללקוח לעשות שימוש בשירותי הגישה לאינטרנט בהיקף החורג ממסגרת חבילת הגישה, בכפוף למתן הודעה.

- 3.5. **הלקוח מודע לכך כי ברשת האינטרנט מצויים אתרים ותכנים פוגעניים, וכי החברה עומדים לרשותו מגוון אמצעים טכנולוגיים המיועדים לסינון אתרים או תכנים כאמור, לרבות שירות סינון ותכנים המסופק ללא תשלום.** עם זאת, החברה אינה יכולה להבטיח מניעת חשיפתו של המשתמש בשירותים לאתרים ותכנים פוגעניים ועל הלקוח לפקח על השימוש בשירותים על ידי קטינים ו/או מי שאינם רשאים או מעוניינים להיחשף לאלה.
- 3.6. החברה תהיה רשאית לשנות את תנאי השירותים מעת לעת לאחר מתן הודעה מראש ללקוח ובלבד ששינוח כאמור לא ייעשה במהלך תקופה מינימלית לא התחייב הלקוח, כמשמעות הדבר בסעיף 4.6 להלן ובכפוף להוראות כל דין.

4. תמורה ותנאי תשלום

- 4.1. הלקוח ישלם לחברה בעד השירותים והציוד תמורה בהתאם לתעריפי השירותים המופיעים באתר החברה בכתובת www.ice-smartcom.co.il כפי שתעודכן מעת לעת ו/או כמפורט בתנאי ההתקשרות או בטופס ההזמנה, במועד התשלום הקבוע במכתב ההצטרפות ו/או בטופס ההזמנה ובהיעדר מועד כאמור לאחר תחילת החודש העוקב לחודש בו סופקו השירותים, באמצעות כל אמצעי תשלום שנמסר לחברה.
- 4.2. החברה תהיה רשאית לשנות את תעריפי השירותים מעת לעת בכפוף למתן הודעה מראש ובכתב ללקוח, בה יצוין התעריף החדש והתעריף טרם השינוי, לפחות ארבעה עשר (14) ימים לפני כניסת השינוי לתוקף.
- 4.3. בנוסף לאמור בסעיף 4.1 ישלם הלקוח לחברה בעד שירותים של ספק או בעל רישיון אחר (כגון הוט טלקום או בזק החברה הישראלית לתקשורת) שנעשה שימוש בשירותיו לצורך קבלת השירותים, מבלי שתישא החברה באחריות כלשהי לשירותי אותו ספק או בעל רישיון.
- 4.4. לקוח שירותי מב"ל / מפ"א, יהיה זכאי לתעריפי החיוג שהוצעו לו במסגרת חבילת השירות אליה הצטרף כמנוי, בחיוג ממספר המנוי שהוקצה לו על ידי החברה ו/או שנרשם לשם כך אצל החברה, במועד הצטרפותו לשירות ובאמצעות הציוד ו/או התוכנה שהועמדו לרשותו על ידי החברה בלבד.
- 4.5. הלקוח נותן הסכמתו לכך כי המקרה בו תמצא החברה כי חויב ביתר, תשיב לו החברה את סכום החיוב האמור באמצעות זיכוי חשבונו אצלה.
- 4.6. **הסכם זה יעמוד בתוקפו עד למסירת הודעת הלקוח על סיום התקשרותו, לאחד או יותר ממספרי הטלפון, הפקס, כתובות הדוא"ל, המפורסמים לצורך זה באתר החברה (להלן: "אתר החברה") בכתובת www.ice-smartcom.co.il או באמצעות הטפסים המקוונים המופיעים באתר החברה והמיועדים ליצירת קשר עם החברה. מובהר בזאת, כי החברה אינה מחויבת לקבל הודעות ביטול שנשלחו בכל אמצעי זולת האמצעים שפורטו בסעיף זה לעיל.**
- 4.7. מבלי לגרוע מן האמור ובנוסף על כך, מובהר בזאת כי בכפוף לסעיף 51 ד. לחוק התקשורת, בכל מקרה של סיום ההתקשרות במהלך תקופה מינימלית לה התחייב הלקוח, יחויב הלקוח בתשלום חד פעמי בשיעור הסך הכולל של התמורה אשר היה על הלקוח לשלם במסגרת תקופת ההתחייבות המינימלית בניכוי הסך אשר שולם על ידו עד למועד הניתוק המבוקש, ובתוספת יתרת התשלום עבור הציוד שקיבל, אלא אם נקבע אחרת בתקנון חבילת השירותים ו/או בטופס ההזמנה ו/או על פי הוראות הדין.
- 4.8. הצטרף הלקוח לתכנית תעריפים מוזלים, תהיה תכנית התעריפים בתוקף למשך התקופה המצוינת בתנאי ההתקשרות או בטופס ההזמנה עם תום תקופה זו תעמוד התמורה בגין השירותים על התעריפים המקובלים אותה עת אצל החברה לסוג השירותים המסופקים ללקוח, ללא צורך במתן הודעה מראש על ידי החברה.
- 4.9. ציוד שניתן ללקוח בהשאלה/שכירות יושב על ידו לחברה מיד עם סיום התקשרותו עמה. במקרה בו לא יושב הציוד לחברה, או יושב כשהוא בלתי תקין, כתוצאה משימוש בלתי סביר, או בניגוד להוראות החברה או יצרן הציוד, יחויב הלקוח בעלות הציוד ו/או בעלות תיקון התקלה, על פי שיקול דעתה של החברה, כמפורט בסעיף 12 להלן;

- 4.10. החברה תהא רשאית לחייב את הלקוח בתשלום נוסף, מעבר לתמורה הקבועה עבור השירותים, בגין הפסקת שירות ו/או ניתוקו בהתאם להוראות סעיף 7 להלן.
- 4.11. בסיום ההתקשרות, יהא הלקוח רשאי לבקש מהחברה להמשיך ולעשות שימוש בכתוב הדוא"ל שהוקצה לו וזאת בהתאם לתנאי הרישיון.
- 4.12. התמורה הנקובה בתנאי ההתקשרות או בטופס ההזמנה מתייחסת אך ורק לשירות המתואר בהם והלקוח יישא בכל עלות נוספת לרבות הרחבה ו/או שיפור של השירותים, ו/או שינוי ו/או עדכון חבילת השירותים המפורטת בתנאי ההתקשרות או בטופס ההזמנה לפי תעריפי החברה כפי שיהיו באותה עת.
- 4.13. הלקוח מסכים ומודע לכך שבעת החלפת חבילת השירותים המופיעה בתנאי ההתקשרות או בטופס ההזמנה, בחבילת התקשרות אחרת, החיוב בהתאם לחבילת ההתקשרות הקודמת יעשה בדרך של חיוב יחסי עד למועד החלפת חבילת ההתקשרות, אלא אם נקבע אחרת בתקנון החבילה הרלוונטית

5. שירות לקוחות ותמיכה טכנית

- 5.1. החברה תספק תמיכה טכנית ללקוח אך ורק כאשר התקלה חלה בשירותים ו/או הציוד המסופקים על ידה ובשליטתה הישירה ואינה נובעת מצדדים שלישיים, כגון: מפעילי תקשורת מקומיים ו/או זרים, רשת האינטרנט העולמית, מערכת ו/או ציוד השייכים ללקוח ו/או לחברה אחרת ו/או מתחזקים על ידו או על ידי חברה אחרת /או מוצרי תוכנה ואפליקציות שהותקנו ו/או נרכשו על ידי הלקוח שלא באמצעות החברה.
- 5.2. האחריות והתמיכה בציוד הינן בהתאם לתנאי אחריות יצרן הציוד, החברה לא תישא באחריות לתיקון ו/או לשיבוש ו/או להפסקה בשירותים כתוצאה משימוש בלתי סביר בציוד, ו/או שלא בהתאם להוראות החברה ו/או יצרן הציוד, ו/או מביצוע כל פעולה בקשר עם הציוד שלא על ידי מי שהוסמך לכך על ידי החברה.
- 5.3. שירותי המפ"א אינם מיועדים לשימוש מחוץ לגבולות מדינת ישראל והחברה אינה אחראית לשימוש כאמור על ידי הלקוח ו/או לתוצאותיה.
- 5.4. מוקדי התמיכה הטכנית החברה יהיו זמינים בטלפון: *3913, או בפקס: 15386609553, או בדואר אלקטרוני בכתובת www.ice-smartcom.co.il.

6. הגנה על פרטיות

- 6.1. מבלי לגרוע מהוראות חוק האזנת סתר, התשל"ט-1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות") וכל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, תהא החברה רשאית לבצע מעקב ממוחשב על פעילות הלקוח ו/או המערכת ולחשוף כל מידע, לשם בקרה/שמירה על תקינות ו/או טיב המערכת ו/או השירות ולהגנה על פעילותה ופעילות משתמשיה ובקרה על קיום הוראות כל דין.
- 6.2. בכפוף לסעיפים 6.3 ו- 9.9 להלן, החברה, עובדיה, שלוחיה וכל מי מטעמה ימנעו מלגלות למי שאינו מורשה לכך על פי דין, מידע הכולל את שם הלקוח, מענו, כתובת דואר האלקטרוני שלו, או מספר טלפון שמסר לחברה. (להלן: "פרטי הלקוח").
- 6.3. על אף האמור לעיל רשאית החברה לעשות את אלה:
- 6.3.1. למסור את פרטי הלקוח לצד שלישי לשם גביית כספים המגיעים מהלקוח בגין השירותים, ובלבד שהמידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבונות, והצד השלישי התחייב לשמור על פרטיות המנוי כאמור בסעיף 6.2 לעיל.
- 6.3.2. להעביר פרטי הלקוח לאחר על פי סמכות שבדין.
- 6.3.3. הלקוח נותן בזאת את הסכמתו, כי החברה תהא רשאית לעשות שימוש בנתוני השימוש שלו בשירותים לצרכי החברה, לרבות במסגרת עיבוד והפקה של נתונים סטטיסטיים בעבורה ובעבור גורמים אחרים, ויסות והתאמת תכנים לצרכי סב"ר (סביבת רשת/Cyber).
- 6.3.4. הלקוח מסכים כי החברה תכלול את שמו, מספר הטלפון שלו וכתובתו, במדריכים, זולת אם הודיע לחברה על רצונו כי לא תעשה כן.

6.3.5. הלקוח נותן בזאת הסכמתו לקבלת חומר פרסומי/שיווקי באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני שמסר לחברה ו/או שהוקצתה לו על ידה ו/או לדפדפן האינטרנט שלו ו/או למספר טלפון שמסר לה ו/או לאלו המשמשים לקבלת השירותים.

7. ניתוק או הפסקה של שירות

7.1. החברה רשאית לנתק (זמנית או לצמיתות) או להגביל את מתן השירותים ללא הודעה מוקדמת, בכל אחד מהמקרים להלן המהווים הפרה מהותית של הסכם זה.

7.1.1. הלקוח לא שילם תשלום שהוא חב בו בעד שירות שקיבל במועד הקבוע לתשלום על פי הסכם זה לאחר שקיבל הודעה מוקדמת על כך, או ללא הודעה מוקדמת במקרה של אי תשלום בפעם השלישית בפרק זמן של 12 חודשים;

7.1.2. הלקוח חרג מתקרת החיוב שנקבעה לו בידי החברה לפי סעיף 11 להלן;

7.1.3. הלקוח לא נתן לחברה ערובה להבטחת תשלום התמורה לפי דרישתה;

7.1.4. הלקוח משתמש בשירותים ו/או נתן לאחר להשתמש בשירותים ו/או בצידוד באופן שלדעת החברה עלול לגרום להפרעה לשירותים שמספקת החברה ללקוחות אחרים, ו/או מהווה עוולה אזרחית או פלילית ו/או באופן המקיים יסוד סביר לחשד, כי הלקוח פועל באופן הנוגד את התנאים המפורטים בסעיף 10 להלן;

7.1.5. כאשר הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או הקמה במערכות המשמשות אותה או בעתות חירום לאומי או מסיבות ביטחון לאומי;

7.1.6. אם ציוד הקצה שברשות הלקוח, ושבאמצעותו מקבל הלקוח את השירותים, גורם להפרעה לשירותים שמספקת החברה ללקוחות אחרים או להפרעה לפעילות החברה, ובלבד שהחברה תיתן ללקוח הודעה על כך.

7.1.7. החברה קיבלה הודעה, בצירוף אישור או תעודה, כי הלקוח נפטר, ואם היה הלקוח תאגיד, כי פתח או נפתחו נגדו הליכי פירוק או כי חדל להתקיים.

7.2. אין בניתוק, הפסקה או הגבלה כאמור, כדי לגרוע מחובתו של הלקוח לשלם לחברה, נוסף לחוב עצמו, גם ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גבייה כמפורט בהסכם וזה כן מובהר כי על ניתוק, הפסקה או הגבלה כאמור במהלך תקופה מינימלית לה התחייב הלקוח, יחולו ההוראות שבסעיף 4.7 לעיל, בשינויים המחויבים.

7.3. מצאה החברה כי קיים חוסר התאמה לגבי ציוד קצה של הלקוח לצורך מתן שירותים, מחייב הלקוח להתאים את ציוד הקצה בהתאם לנדרש, ואם לאו, רשאית החברה שלא להתחיל, או שלא להמשיך, במתן שירותים והלקוח יהא אחראי לכל נזק/אובדן/הוצאה שיגרמו כתוצאה מאי התאמת הציוד כאמור.

8. איחור בתשלום

תשלום שלא יבוצע עד המועד הקבוע לתשלום יישא ריבית פיגורים בשיעור שלא יעלה על השיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961 והפרשי הצמדה; תשלום אשר לא יבוצע תוך 14 ימים ממועד התשלום הקבוע, יווספו לו הוצאות גבייה בשיעור הנהוג בחברה.

9. הגבלת אחריות

9.1. השירותים ניתנים ללקוח על בסיס "AS IS" וידוע ללקוח, כי השירותים ניתנים באמצעים רשת האינטרנט וכי רשת האינטרנט אינה בשליטת החברה וכי החברה אינה מתחייבת ו/או נותנת כל מצג מפורש או משתמע באשר לזמינות השירותים ו/או באשר לרשת האינטרנט המכילה תוכן העשוי להיות בלתי הולם ו/או פוגעני, או באשר לכל מידע, מוצר או שירות הניתנים באמצעות רשת האינטרנט ו/או באשר למסחריות השירותים או התאמתם למטרה או לשימוש מסוים.

- 9.2. החברה אינה אחראית לזמינות, לתוכן, לצורה, לאיכות ולאמינות הנתונים ו/או המידע ו/או התוכניות שהחברה מאפשרת שימוש בהם או המועברים במסגרת השירותים, לרבות ליקוי בדרך העברת המידע ו/או התוכניות ו/או הנתונים או בתוכנם, לאי התאמת הנתונים שיתקבלו במחשב החברה לנתונים ו/או התוכניות המתקבלים אצל הלקוח, לרבות מסרונים הודעות מולטימדיה ופקסימיליה והודעות קוליות ונתונים שהועברו לתיבת הדואר הקולי המשמשת את הלקוח במסגרת השירותים, או אוחסנו בה. החברה לא תישא בכל נזק/אובדן/הוצאה ישירים ו/או עקיפים שיגרמו כתוצאה מכל האמור לעיל.
- 9.3. הלקוח מסכים ומודע לכך שהשירותים מעצם טבעם נתונים להפסקות ו/או הפרעות וכי החברה אינה מתחייבת לספק את השירותים (לרבות גישה לאינטרנט ולמידע) באופן רציף וללא כל הפרעות, ובכלל זה כי קצב הגישה לרשת לאינטרנט הנקוב במכתב ההצטרפות או בטופס ההזמנה הינו קצב הגישה המרבי בו יוכל הלקוח לעשות שימוש בשירותים וכי השימוש בשירותים בקצב זה אינו מובטח ותלוי בין היתר באופן השימוש בשירותים, בציוד הקצה המשמש את הלקוח ובתשתית התקשורת באמצעותה מסופקים השירותים.
- 9.4. **השימוש בציוד ו/או בתשתית המסופקת על ידי החברה במסגרת השירותים, כפוף, לתנאי יצרן הציוד וחבילות השירות של בעל התשתית.**
- 9.5. **מוסכם בזאת כי בכל הקשור למתן השירותים ע"י החברה תחול על החברה החסינות הקבועה בסעיפים 40-41 לחוק התקשורת.**
- 9.6. מבלי לגרוע מן האמור בסעיף 9.5 ובנוסף עליו מובהר בזאת, כי החברה לא תישא בנזקים אשר עלולים להיגרם ללקוח עקב החיבור למערכות החברה ו/או עקב השימוש ו/או חוסר האפשרות לעשות שימוש בשירותים אשר מספקת החברה וזאת על אף כל הודעה מוקדמת או התראה מאת הלקוח על אפשרות לגרימת נזקים. האמור לעיל חל על כל נזק ישיר או עקיף אשר עלול להיגרם ללקוח או לצד ג' כלשהו עקב ההתקשרות של הלקוח עם החברה וכולל, בין היתר אך מבלי לגרוע מן האמור, פגיעה גופנית, אובדן הכנסות בעסקי הלקוח, הפסקת עסקי הלקוח, אובדן מידע עסקי, פגיעה במוניטין, וכל נזק כספי.
- 9.7. **בכל מקרה, חבותה היחידה של החברה, מכל עילה שהיא, בין על פי דיני החוזים, הנזיקין או כל דין אחר, תהא מוגבלת לסכום התמורה אשר שולמה בפועל עבור השירותים המסופקים על ידה על פי הסכם זה בתקופה של ששת החודשים שקדמו ליצירת החבות או לסכום של 5,000 ₪ הנמוך מביניהם.**
- 9.8. מובהר בזאת, כי אספקת השירותים תלויה בצדדים שלישיים (כגון חברת "בזק" וספקי מידע ושירות נוספים, לרבות יצרני תוכנת אבטחת מידע כדוגמת תוכנת Fire Wall, יצרני מודמים ונתבים (routers) וכדומה) החברה 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 בחיוג, בציוד ו/או מערכות הלקוח, בתוכנות ובאפליקציות המשמשות את הלקוח.
- 9.9. 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.
- 9.10. **מובהר כי האחריות לאבטחת גישה לשירותים ו/או לציוד ולשימוש בהם מוטלת על הלקוח, לרבות הגדרת ושינוי סיסמאות הגישה, התקנת, תחזוקת ועדכון אמצעי אבטחת מידע (כולל רישיונות), והגבלת גישה ושימוש בלתי מורשים. הלקוח יישא באופן בלעדי ומלא באחריות לכל שימוש, בהרשאה או שלא בהרשאה, שנעשה בשירותים ו/או בציוד ולכל נזק שיגרם כתוצאה משימוש כאמור.**

- 9.11. החברה אינה אחראית לתקינות ציוד החומרה של הלקוח ו/או שמישות תוכנות התקשורת באמצעות מתחבר הלקוח למתקני ושירותי החברה ככל ולא סופקו על ידי החברה, וכי הלקוח יהא אחראי לגיבוי מערכות ההפעלה, התוכנות והנתונים השמורים במערכותיו ו/או במחשביו, קודם להתקנת הציוד ו/או התוכנה המסופקת ו/או מותקנת על ידי החברה. החברה לא תישא בכל אחריות בגין נזק ו/או אובדן ליישומים ו/או לנתונים כאמור.
- 9.12. החברה אינה אחראית לתוכן, מסרים ועיצוב אתרי הלקוח המאוחסנים אצלה (Hosting) לרבות מסרים המועברים מהאתרים האמורים ואליהם ואינה אחראית לכל אובדן/הוצאה/נזק שיגרמו כתוצאה מאתרים אלה לרבות עקב פגיעה בזכויות קניין רוחני ובכלל זה הפרת זכות יוצרים, סימן מסחר, סוד מסחרי, פטנט מדגם ו/או עקב פגיעה בפרטיות.
- 9.13. למען הסק ספק, החברה אינה אחראית לפגיעה בזכויות קניין רוחני כלשהן, לרבות סימן מסחר וסוד מסחרי ביחד לזכות השימוש המוענקת בכתובות דוא"ל ושם מתחם.
- 9.14. החברה אינה אחראית לנזקים הנובעים מפעולה במכוון או בזדון, לרבות לפגיעה בשירותים ו/או במחשבי הלקוח כגון הפצת וירוסים מחשב ו/או תוכנות ו/או קבצים זדוניים שמקורם אצל הלקוח או בגורמים שלישיים כלשהם.
- אין באמור בהסכם זה כדי לגרוע מזכותה של החברה לתבוע את הלקוח בגין כל מעשה או מחדל שגרם נזק לחברה כתוצאה מהפרת ההסכם או הוראות כל דין.

10. התחייבות הלקוח

- 10.1. הלקוח מתחייב כי ציוד הלקוח עומד בדרישות החברה כפי שימסרו לו מעת לעת, וכמפורט במכתב ההתקשרות או בטופס ההזמנה.
- 10.2. הלקוח ישתמש בשירותים על-פי הסכם זה, בהתאם לכל דין, על פי כללי ההתנהגות המקובלים ברשת האינטרנט כפי שמפורסמים ויעודכנו מעת לעת באתר החברה (להלן: "כללי ההתנהגות המקובלים") ובכפוף להוראות הפעלה ולהנחיות שיוצאו על ידי החברה, ספקי השירות וספקי המידע מעת לעת.
- 10.3. מבלי לפגוע באמור לעיל, הלקוח ימנע משימוש בשירותים בצורה ו/או למטרה הנוגדת את הדין, לרבות ביצוע הימורים בלתי חוקיים, הפצת תוכנות וקבצים זדוניים ו/או מזיקים, גישה למערכות ולקבצים ללא הרשאה או כל שימוש אחר העלול לגרום נזק ו/או הפרעה ו/או הגבלת השימוש בשירותים ו/או עלול להוות הפרה של זכויות של החברה, ספקי המידע, ספקי השירות, לקוחות אחרים, משתמשים או צד ג' כלשהו.
- 10.4. הלקוח ישפה את החברה מיד עם קבלת דרישה לעשות כן, בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה (לרבות הוצאות משפטיות) אשר נגרמו לה ו/או לצד ג' כלשהו כתוצאה משימוש שעשה ו/או שנעשה דרכו ו/או באמצעות ציוד קצה המותקן במתקניו ו/או באמצעות מנוי הרשום על שמו אצל בעל רישיון בזק אחר ו/או באמצעות הציוד שנמסר לו ו/או באמצעות התוכנה ו/או באמצעות שם המשתמש וסיסמאות שהוקצו לו עבור שירותים, לרבות בגין נזקים ו/או הפסדים ו/או הוצאות שנגרמו בעקבות הפרת הוראה מהוראות ההסכם ו/או פעולה בניגוד להוראות שניתנו ללקוח מעת לעת.
- 10.5. מובהר בזאת, כי זכות השימוש בשירותים על פי תנאי הסכם זה הינה ללקוח בלבד. הלקוח לא יאפשר שימוש מכל סוג ומין שהוא, בין בתמורה ובין שלא בתמורה לאחר, הלקוח ישמור בסוד את אמצעי הגישה לרשת האינטרנט אשר יינתנו לו על ידי החברה (ובכלל זה שם משתמש וסיסמת גלישה) לא יעביר מידע זה לצד ג' כלשהו בלא קבלת רשות בכתב מאת החברה וישנה את סיסמאותיו מפעם לפעם, באופן שלא יתאפשר לצד ג' כלשהו שימוש בלתי מורשה בשירותים.
- 10.6. הלקוח מתחייב שלא להמחות או להעביר בדרך אחרת הסכם זה או את הזכויות שלו על פיו. השירות מוענק ללקוח לשימוש הפנימי בלבד והוא מתחייב שלא למכרו ולא לאפשר שימוש לאחרים ללא הסכמת חברה מראש ובכתב. מובהר, כי ניסיון המחאה או העברה כאמור יהיה בטל ויהווה הפרה יסודית של ההסכם.

- 10.7. הלקוח מצהיר ומאשר כי הוא יודע שהשירותים על פי הסכם זה ניתנים על ידי החברה מכוח הרישיון לפי חוק התקשורת ומכח חוזים של החברה עם ספקי מידע ועם ספקי שירות וצידוד, והינם בהתאם ובכפוף לתנאי רישיון זה וחוזים אלו.
- 10.8. הלקוח מתחייב לשתף פעולה אם החברה ככל שיידרש, באופן סביר, כדי לאפשרי אספקת שירותי החברה, ובכלל זה מתן גישה חופשית ובטוחה לנציגי החברה למתקניו. כן יאפשר הלקוח לחברה לבצע שינויים הנדסיים ואחרים בצידוד שיסופק לו.
- 10.9. הלקוח מתחייב ומצהיר בזאת כי הוא פועל כדין ואינו משמש כספק שירותי תקשורת ללא רישיון כדין.
- 10.10. הלקוח מתחייב שלא לעשות שימוש בשירותי החברה לצורך ביצוע כל פעולה האסורה על פי דיני מדינת ישראל והוא מצהיר כי בשל ביצוע פעולות אלה תחול עליו בלעדית כל חבות, והוא ישפה את החברה בהתאם מיד עם דרישתה הראשונה בגין כל תביעה ו/או דרישה של צד ג' בעניין. פעולה אסורה תכלול, בין היתר, כדלקמן:
- 10.10.1. חדירה לחומר מחשב שלא כדין, העברת נגיף מחשב, שיבוש או הפרעה למחשבים אחרים בניגוד לחוק **המחשבים** התשנ"ה-1995.
- 10.10.2. האזנת סתר לשיחה בדיבור או בבזק, לרבות בתקשורת בין מחשבים – בניגוד לחוק **האזנת סתר**, התשל"ט-1979.
- 10.10.3. ארגון/השתתפות במשחקים אסורים, הגרלות והימורים - בניגוד לפרק ח' סימן י"ב לחוק **העונשין**, התשל"ז-1977 (להלן: "**חוק העונשין**").
- 10.10.4. פרסום והצגת תועבה – בניגוד לסעיף 214 לחוק העונשין.
- 10.10.5. פניה בדיבור ישיר למנויי החברה ו/או למשתמשי האינטרנט - בניגוד לחוק הגנת הפרטיות ו/או בניגוד לחוק התקשורת.
- 10.10.6. שימוש במערכות הצפנה ללא אישור – בניגוד להוראות **צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (עיסוק באמצעי הצפנה)**, התשל"א-1974.
- 10.10.7. פגיעה בזכויות קניין רוחני של גופים/משתמשים אחרים באינטרנט ובכלל זה פגיעה בזכויות יוצרים, העתקה/שימוש בסימני מסחר וכיו"ב.
- 10.10.8. משלוח דבר פרסומת או משלוח הודעות דוא"ל למשתמשים באופן המעורר תלונות מצד אלו המקבלים את ההודעות (spamming), או בניגוד לכללי ההתנהגות המקובלים או לחוק.
- 10.10.9. כל פעולה בניגוד לכללי ההתנהגות המקובלים.
- 10.11. מבלי לגרוע מן האמור בסעיף 10.1 לעיל ובנוסף עליו, מובהר בזאת, כי בכל מקרה בו ייעשה הלקוח שימוש בשירותי החברה לצורך ביצוע פעולה אסורה כמשמעותה בסעיף 10.10 על תתי סעיפיו לעיל, תהא החברה רשאית להסיר כל תוכן ו/או מסר ו/או נתון ו/או עיצוב (להלן: "**המפגע**") באתרי הלקוח ברשת האינטרנט המאוחסנים בחברה ו/או באתרים אחרים ברשת האינטרנט הנמצאים בשליטת החברה, וזאת כאשר המדובר במפגע אשר נוצר כתוצאה מאותה פעולה אסורה, מיד עם היוודע לחברה על מפגע ובלבד שתמסור הודעה על כך ללקוח.
- 10.12. ידוע ללקוח כי ברשת האינטרנט מצויים אתרים אשר נועדו לצפיות בגירים בלבד (מעל גיל 18) והאחריות לשימוש ופיקוח על הצפייה כאמור היא על הלקוח בלבד.
- 10.13. הלקוח מסכים בזאת כי החברה רשאית להמחות התחייבויותיה וזכויותיה על פי הסכם זה לאחר, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לרבות הזכות לגבות מהלקוח, ואילו הלקוח אינו רשאי להמחות זכויותיו ו/או התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 10.14. הלקוח מסכים, כי ככל שיבטל שלושה מועדים שיתואמו עמו לצורך ביצוע התקנת צידוד/קווים הדרושים למתן השירותים, תהא החברה רשאית להביא הסכם זה לידי סיום ולחייב הלקוח בהוצאותיה.
- 10.15. הלקוח מתחייב לשפות את החברה בגין כל אובדן/הוצאה/נזק שיגרמו עקב מעשה/מחדל של הלקוח בקשר עם השירותים.

11. מדיניות ביטולים

- 11.1.1. הלקוח רשאי לבטל את התקשרותו עם החברה לקבלת שירותי האינטרנט (להלן: "ההתקשרות") בכל עת בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן (להלן בפרק זה: "החוק") והתקנות שמכוחו והכל בכפוף לאמור בהסכם זה.
- 11.2. ככל והפנייה לביטול תהיה בתוך 14 ימים ממועד ההתקשרות
- 11.3. הפנייה לביטול ההתקשרות תהא בהודעה בטלפון: *3913, או בפקס: 15386609553, או בדוא"ל בכתובת www.ice-smartcom.co.il, או בדואר רשום עם אישור מסירה לכתובת החברה רח' התמר 11 פארק התעשייה ספירים, שדרות 8710237.
- 11.4. לצורך ביטול ההתקשרות יש לציין שם, ת"ז, מספר עסק, כתובת ואמצעי תשלום במקרה של שכירות ציוד כאמור בפרק 12 להלן. ככל והודעת הביטול נמסרה בעל-פה ימסור הלקוח גם את מספר הלקוח, או כל פרט אחר עליו הוסכם עם החברה בעת ההתקשרות.
- 11.5. ההתקשרות תסתיים לא יאחר משלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת ביטול ואם נמסרה הודעת הביטול באמצעות דואר רשום עם אישור מסירה בתוך שישה ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח, והכל אם לא נקב הלקוח במועד מאוחר יותר אשר ברצונו להפסיק את ההתקשרות בהודעת הביטול. ככל והלקוח נקב במועד מאוחר יותר לביטול ההתקשרות החברה תפסיק את השירות במועד בו נקב הלקוח ולא תמשיך לחייבו לאחר מועד זה.
- 11.6. הלקוח לא יחויב בגין ההתקשרות ככל והודיע על ביטול התקשרותו עם החברה עד 14 ימי עסקים מיום עשיית העסקה עד תחילת השירות או קבלת מסמך המכיל את עיקר תנאי העסקה, לפי המאוחר מבניהם.
- 11.7. לקוח אשר רכש מוצר מהחברה (להלן: "העסקה") רשאי לבטל את ההתקשרות ולהחזיר את המוצר בהתאם להוראות החוק כדלקמן:
- 11.7.1. בעסקת מכר מרחוק, רשאי הלקוח לבטלה באמצעות הודעה בדבר ביטול העסקה לחברה, החל מיום עשיית העסקה ועד 14 ימי עסקים מיום קבלת המוצר או מיום קבלת מסמך המכיל את עיקר תנאי העסקה, לפי המאוחר מבניהם, והכל בהתאם להוראות החוק. היה הלקוח אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, זכותו של הלקוח כאמור לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, מיום קבלת הנכס או מיום קבלת מסמך עקרי העסקה, לפי המאוחר, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית.
- 11.7.2. בהודעת ביטול יפרט הצרכן את שמו ומספר הזהות שלו ואם נמסרה הודעת הביטול בעל-פה גם את מספר הלקוח, או כל פרט עליו הוסכם עם החברה בעת ההתקשרות.
- 11.7.3. בביטול עסקה שלא עקב: פגם, או אי התאמה במוצר, או אי אספקה במועד שנקבע, בעסקה, או כל הפרה אחרת של תנאי העסקה - תחזיר החברה בתוך 14 ימי עסקים מיום קבלת הודעת הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם, ככל ששולם, תבטל את החיוב בשל העסקה, תמסור עותק מהודעת ביטול החיוב ולא תגבה מהצרכן סכום כלשהו, למעט דמי טיפול בסך 5% מערך העסקה או 100 ₪, לפי הנמוך ביניהם, וזאת מבלי לגרוע מיתר זכויות החברה בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן.
- 11.7.4. בלי לגרוע מהוראות סעיפים קטנים 11.7.1-11.7.3, ככל והחברה התקינה בבית הלקוח טובין לצורך מתן השירות, יחויב הלקוח בדמי התקנה, בסכום שלא יעלה על 100 ₪.
- 11.7.5. על הלקוח להחזיר את המוצר, על חשבונו, למקום העסק של החברה בתוך 14 ימים מרגע ביטול העסקה בדואר רשום עם אישור מסירה לכתובת: רח' התמר 11 פארק התעשייה ספירים, שדרות 8710237. עלות ההחזרה חלה על הצרכן ותשולם על ידו לחברה ככל שהחזרת המוצר תתבצע באמצעות שליח מטעם החברה במקרים מיוחדים. על הלקוח לוודא את כתובת החברה טרם החזרת המוצר. על הלקוח לוודא, כי המוצר הגיע לכתובת החברה בטלפון *3913.

- 11.7.6. בביטול עסקה עקב פגם או אי התאמה במוצר או עקב אי אספקה של המוצר במועד שנקבע בעסקה או בשל כל הפרה אחרת של תנאי העסקה - תחזיר החברה בתוך 14 ימי עסקים מיום קבלת הודעת הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם, תבטל את החיוב בשל העסקה, תמסור עותק מהודעת ביטול החיוב ולא תגבה מהצרכן סכום כלשהו. הלקוח יעמיד את המוצר (וכל נכס אחר שקיבל בהמשך לעשיית העסקה) לרשות החברה במקום שבו נמסר לו ויודיע על כך לחברה.
- 11.7.7. ביטול עסקה ניתן לבצע בעל פה – בטלפון או בהודעה בעל-פה במקום העסק, בדואר רשום, בדואר אלקטרוני, בפקסימיליה, באינטרנט בעסקה שההתקשרות בה נעשתה דרך האינטרנט, כאמור בהסכם זה.

12. תנאים כלליים להשכרת נתב אלחוטי מהחברה

- 12.1. בפרק זה:
"ציוד" – נתב אלחוטי (router).
- 12.2. "שכירות" – אספקת ציוד מטעם החברה תמורת תשלום חודשי.
- 12.3. הציוד שיינתן ללקוח לשימוש הוא חדש או מחודש (מוצר שהיה בשימוש והוחזר לצורך השמשתו בשנית) לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה ובהתאם לציוד המצוי בה.
- 12.4. הציוד הוא בבעלות החברה וישאר בבעלותה ותינתן ללקוח זכות שימוש בו.
- 12.5. החברה אינה מתחייבת לספק ציוד מדגם מסוים וכן אינה מתחייבת להמשיך ולתמוך בסוג ציוד מסוים אך מתחייבת לספק חלופה מדגמים קיימים במלאי באותה עת.
- 12.6. לקוח ישמור בקפידה על הציוד, ישתמש בו בהתאם להוראות החברה ו/או ספק הציוד ולא ימסור את הציוד לאחר, לא יוציאו מחזקתו ולא ישעבדו.
- 12.7. הלקוח לא יעשה שימוש בלתי סביר בציוד, לא יעשה בו כל שינוי, לא ינסה לתקנו ולא יתיר לאחר לעשות פעולות אלה.
- 12.8. הלקוח יודיע לחברה מיד עם היוודע לו על תקלה, אובדן או נזק לציוד.
- 12.9. הלקוח יישא באחריות מלאה לציוד ויפצה את החברה בגין כל אובדן ובגין כל נזק שיגרם לציוד, עקב שבר, נזקי שריפה או רטיבות, וכן בגין כל נזק שיגרם לציוד עקב מעשה או מחדל של הלקוח או מי מטעמו בזדון או ברשלנות (ובכלל זאת עקב שימוש שלא לפי הוראות ההפעלה).
- 12.10. תחזוקה: במקרה של תקלה, הלקוח יודיע על התקלה למוקד התמיכה הטכנית של החברה והמוקד יפעל לאיתור מקור התקלה. התברר כי מקור התקלה הוא בציוד, יוכל הלקוח לבחור אם להחליף את הציוד ללא עלות במשרדי החברה או באמצעות משלוח בתמורה לתשלום עלות המשלוח כקבוע במחירון החברה. החלפת ציוד תבוצע אך ורק על פי שיקול דעתה הבלעדי של החברה (החלטת נציג שירות טכני או טכנאי החברה בלבד).
- 12.11. בגין שכירת הציוד ותחזוקתו ישלם הלקוח לחברה דמי שכירות חודשיים בסך 10 ₪ (כולל מע"מ).
- 12.12. תשלומים: דמי השכירות ישולמו על-ידי הלקוח באמצעות חשבון שיקבל מהחברה או במתכונת הנהוגה בחברה. החברה רשאית לעדכן את דמי השכירות מעת לעת לפי שקול דעתה בהודעה מראש.
- 12.13. אי שימוש בשירות מכל סיבה שהיא אינו מהווה סיבה לאי חיוב.
- 12.14. החברה עשויה לעדכן מעת לעת, לפי שיקול דעתה ובהתאם למגבלות הטכנולוגיות, את גרסת מערכת ההפעלה של הנתב שברשותך כחלק מתחזוקה שוטפת של רשת התקשורת.
- 12.15. החברה תהיה רשאית להפסיק את השכירות והאחריות בכל עת וכן לשנות בהודעה מראש את תנאי השכירות, כפי שיפורסמו בנוסח המסמך המעודכן באתר האינטרנט של החברה. בכל מקרה של הפסקת השכירות מטעם החברה הלקוח יעמיד את הציוד (וכל נכס אחר שקיבל בהמשך לעסקת השכירות) לרשות החברה במקום שבו נמסר לו ויודיע על כך לחברה. על הלקוח להחזיר את הציוד אל החברה כשהציוד תקין ובמצב טוב, בכפוף לבלאי סביר כתוצאה משימוש זהיר.

- 12.15. בנוסף לתמיכה הבסיסית כאמור בהסכם זה לקוח יהיה זכאי להחלפת ציוד במקרים של נזק גמור לציוד ויציאתו מכלל שימוש למעט במקרים של אובדן ובכלל זאת גניבה, או נזק בזדון וכן להחלפת הנתב התקול במשלוח חינם.
- 12.16. ככל והלקוח יבטל את התקשרותו עם החברה, בין בביטול השכירות ובין בביטול התקשרותו עם החברה לקבלת שירותי אינטרנט, ובלי לגרוע מהוראות סעיף 11.7.6, עליו להחזיר את הציוד לחברה בתוך 14 ימים ממועד הודעת הביטול כאמור בסעיף 11.7.5.
- 12.17. על הלקוח להחזיר את הציוד אל החברה כשהציוד תקין ובמצב טוב, בכפוף לבלאי סביר כתוצאה משימוש זהיר. מובהר, כי החברה תהיה רשאית לנקוט בכל האמצעים לאיתור ולהשבת הציוד לחזקתה ובכלל זאת מניעת שימוש בלתי מורשה בציוד.
- 12.18. הפנייה לביטול ההתקשרות תהא כאמור בסעיפים 11.2-11.4 לעיל.
- 12.19. לא החזיר הלקוח את הציוד לחברה כאמור, יחויב בגין אי השבת הציוד במועד - בסך 350 ₪. החברה תהא רשאית לעדכן סך זה מעת לעת בהודעה מראש. למען הסר ספק יובהר, כי אין בתשלום הסך האמור בכדי להעביר את הבעלות בציוד מהחברה ללקוח או בכדי לגרוע מחובתו של הלקוח להשיב את הציוד לחברה.
- 12.20. ככל והלקוח יחזיר את הציוד לחברה עד חודש מיום הפסקת ההתקשרות, יושב ללקוח הסך שנגבה בגין אי השבת הציוד במועד. יובהר, כי ככל שיוחזר ציוד שאינו תקין (ובמצב טוב בכפוף לבלאי סביר כתוצאה משימוש זהיר) יישא הלקוח בתשלום הנזק.

13. תקרת חיוב

החברה תהיה רשאית לקבוע סכום מרבי שלקוח רשאי לחוב בו לתקופה כפי שתקבע, בגין שירותיה, לרבות שירותים שהלקוח מקבל מבעל רישיון אחר באמצעותה. החברה תהיה רשאית לנתק את השירותים למנוי אם חרג מעבר לתקרת החיוב שנקבעה לו.

14. קיזוז ועיכבון

החברה תהא רשאית לקזז מכל סכום שיגיע ממנה ללקוח בקשר עם הסכם זה או מכל סיבה אחרת, כל תשלום או חוב המגיעים או שיגיעו לה מהלקוח בהקשר להסכם זה או כל חוב אחר שחב הלקוח לחברה.

15. סמכות שיפוט ותחולת דינים

מוסכם בזה, כי לבתי המשפט בתל אביב תהיה סמכות שיפוט בקשר עם הסכם זה וכל הנובע ממנו. על הסכם זה יחולו דיני מדינת ישראל והוא יפורש על פיהם בלבד.

16. מען הצדדים והודעות

מען הצדדים לצורך משלוח הודעות לפי הסכם זה הוא כמפורט בתנאי ההתקשרות או בטופס ההזמנה, או כל מען אחר בארץ עליו יודיעו בכתב צד אחד למשנהו. הלקוח נותן בזאת הסכמתו, כי כתובת הדוא"ל שהקצתה עבורו החברה /או כל כתובת דוא"ל אחר ו/או מספר טלפון שמסר לה יישמשו את החברה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לצורך משלוח כל הודעה על פי הסכם זה ו/או כפי שנדרש על פי כל דין, לרבות הודעות בדבר עדכון תעריפי השירות, חשבונות וחשבונות תקופתיים, כל הודעה שתשלח החברה ללקוח תחשב כאילו הגיעה ללקוח: שלושה ימים ממועד משלוחה, אם נשלחה בדואר, ואם נמסרה באמצעות מסרון, דוא"ל, פקס, או בכל אמצעי אלקטרוני אחר- בעת קבלת אישור מסירתה או העברתה, לפי העניין.

נציב תלונות .17

17.1. הלקוח יהא רשאי לפנות, בכל תלונה, או בקשה להבהרה, לנציב התלונות מטעם החברה, באמצעות הטלפון, דואר, פקסימיליה, המנויים בהסכם זה לעיל, או באמצעות דוא"ל ל cs@ice-smarcom.co.il או באמצעות טופס מקוון ייעודי, באתר החברה.

17.2. חילוקי הדעות שיתגלעו בין הלקוח לחברה בכל הנוגע לפירושו של הסכם זה או לביצועו יועברו לטיפול נציב תלונות הציבור בחברה על אף האמור, אין בכך בכדי למנוע מהצדדים לפנות מלכתחילה לבית משפט מוסמך. כמו כן, אין באמור בסעיף זה בכדי לגרוע מסמכויות החברה על פי סעיפים 7-10 לעיל.