

## תנאי ההתקשרות הכלליים לשירותי אינטרנט – לקוחות פרטיים (שנערך ונחתם במועד המצוין בטופס הזמנת השירות)

### 1. כללי

1.1. כותרות הסעיפים בתנאים אלה נועדו לצורכי נוחות והתמצאות בלבד ולא ישמשו לפרשנות.

1.2. למונחים אשר לא הוגדרו במפורש בתנאים אלה תהא המשמעות הקבועה להם בהוראות הדין.

1.3. שינוי בחוק או בהיתר שניתן לחברה מכוח הוראות תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (היתר כללי לאספקת שירותי בזק), התשפ"ג – 2022 (להלן – **ההיתר**), או שינוי בהוראת מנכ"ל משרד התקשורת, יחשב כשינוי מוסכם של תנאים אלה, בשנויים המחויבים, אלא אם ייקבע בהם במפורש אחרת. למנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהוסמך על ידו סמכות להורות לחברה לשנות את תנאי ההתקשרות. תוקנו תנאי ההתקשרות על פי הוראת משרד התקשורת תיעשה ההתקשרות בין החברה לבין הלקוח לפי תנאי ההתקשרות המתוקנים, החל ממועד התיקון, או כפי שיורה משרד התקשורת

1.4. תנאים אלה כפופים להוראות הדין וההיתר. במקרה של סתירה בין הוראות הנוגעות לתעריפים או לסל השירותים בתנאים לבין הוראות ההיתר או הדין לעניין זה, יגברו הוראות ההיתר או הדין, לפי העניין.

1.5. טופס הזמנת השירות, המבוא לתנאים אל ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד מתנאי השירות. בתנאים אלה יהיו למונחים הבאים המשמעות המפורטת בצידם, אלא אם נאמר במפורש אחרת:

**"השירות"**  
שירותי גישה לרשת האינטרנט [ISP], או חבילת שירות הכוללת גישה לאינטרנט ביחד עם שירותי תשתית לאינטרנט של ספק תשתית, לרבות שירותים נלווים ו/או שירותים משלימים, כהגדרתם בטופס הזמנת השירות;

בעל תשתית התקשורת אשר על גביה מסופקים השירותים.

**"ספק התשתית"**

## "הוראות הדין"

הוראת דין או הנחיה של רשות מוסמכת, שיש לה נגיעה לעניין נשוא תנאים זה או בקשר אליו, לרבות הוראות ההיתר, הוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982, כולל חקיקת המשנה שנחקקה מכוחו, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, ולרבות תנאי ההיתר.

## "החברה"

גילת טלקום בע"מ, או מי מטעמה, ו/או כל גוף אחר אליו תמחה החברה את זכויותיה, בהתאם להוראות תנאים אלה, ובכלל זה תאגיד אליו תמוזג פעילות החברה.

## "טופס הזמנת השירות"

טופס הכולל את פרטי הלקוח, פרטי התשלום ורשימת השירותים, הציוד והמוצרים אותם הלקוח מבקש להזמין מהחברה.

## "מחירון התקנות"

מחירון התקנות ושירותי טכנאי, כמפורט בלינק [באתר החברה](#).

## "נקודת המישק"

נקודת החיבור בין תשתית התקשורת לבין ציוד הקצה, הממוקמת בבית הלקוח כמפורט בטופס הזמנת השירות.

## "תשתית התקשורת"

רכיבי התשתית המשמשים את הלקוח בקבלת השירות והנדרשים על מנת לאפשר את אספקת השירות, אשר הותקנו על ידי, והם בבעלות, ספק התשתית.

## "ציוד הקצה"

מגדיל טווח ו/או מודם ראוטר שיסופק על ידי החברה בהתאם לטופס הזמנת השירות, אשר יושאלו ללקוח על ידי החברה, יותקנו בנקודת המישק ואשר באמצעותם ניתן לספק את השירות.

## "ציוד הלקוח"

ציוד הקצה וכן ציוד תקשורת אחר שבבעלות הלקוח כגון מחשב, מכשיר טלפון, מכשיר פקסימיליה, וכל ציוד המתחבר או המיועד להתחבר מביתו של הלקוח או מכל מקום אחר, לרשת בזק ציבורית באמצעות המישק המיועד לכך.

## 2. השירותים

2.1. החברה תספק ללקוח את השירות, בהתאם למאפיינים הקבועים בטופס הזמנת השירות ובכלל זה מסלול החבילה ותנאיה, בכפוף למילוי התחייבויות הלקוח, בתנאים ולתקופה כמפורט בתנאים זה להלן.

2.2. הלקוח מודע לכך כי ברשת האינטרנט מצויים אתרים ותכנים פוגעניים, וכי החברה מעמידה לרשותו מגוון אמצעים טכנולוגיים המיועדים לסינון אתרים או תכנים כאמור, לרבות שירות סינון תכנים 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.

2.3. הלקוח מודע לכך שחווית הגלישה באינטרנט מושפעת ממגוון רחב של גורמים חיצוניים ובכללם: א. מגבלות רשת האינטרנט העולמית שאין לחברה שליטה עליהם; ב. התשתית הפרטית בבית הלקוח; ג. הציוד המתחבר ומספר מכשירי הקצה המחוברים לאותו נתב הן בחיבור אלחוטי והן בחיבור קווי; ד. היקף השימוש בגלישה אלחוטת Wi-Fi; ה. המרחק שבין מכשיר הקצה ממנו גולשים לבין הנתב או משפר הטווח, ומגבלות ומכשולים פיזיים כגון קירות וחפצים החוצצים בין המכשיר לבין הנתב; ו. איכות אתר האינטרנט אליו מתחבר הלקוח.

2.4. החברה תהיה רשאית לשנות את תנאי השירותים מעת לעת לאחר מתן הודעה מראש ללקוח ובלבד ששינוי כאמור לא ייעשה במהלך תקופה מינימלית לה התחייב הלקוח בטופס הזמנת השירות, אם וככל שהתחייב. הלקוח מסכים בזה במפורש לזכותה של החברה לשנות את תנאי השירות ובכלל זה להגדיל את התשלום שעל הלקוח לשלם בעד השירותים.

2.5. השירות תלוי בקיומה של תשתית תקשורת מתאימה עד בית הלקוח הדרושה לצורך הספקת השירות. בכל מקרה של מעבר לכתובת פיזית אחרת, על הלקוח לוודא קיומה של תשתית מתאימה בכתובת החדשה.

## 3. הצהרות והתחייבויות הצדדים

3.1. חתימת תנאים אלה וביצועו על ידי מי מהצדדים אינם מהווה הפרה של כל תנאים או התחייבות אחרת שמי מהצדדים צד להם, ואין כל מניעה למי מהצדדים מלקיים את הוראות תנאים אלה, באופן מלא ובמועד.

3.2. החברה מצהירה, מאשרת ומתחייבת כי היא רשאית להתקשר בתנאים אלה וכי יש לה את המיומנות, כוח אדם מקצועי ומיומן והאמצעים הדרושים לביצוע כל התחייבויותיה על פי תנאים אלה.

מוסכם ומובהר, כי התחייבויות החברה למתן השירות ולרבות שירותי התחזוקה מותנות בקיום התחייבויות והצהרות הלקוח לפי תנאים אלה.

### 3.3. הלקוח מצהיר, מאשר ומתחייב -

3.3.1. כי הוא רשאי להתקשר בתנאים אלה וכי יש לו את האמצעים הדרושים לביצוע כל התחייבויותיו על פי תנאים אלה.

3.3.2. כי יעשה שימוש בשירות בהתאם להוראות כל דין ולא יעשה שימוש למטרות הנוגדות את הוראות הדין לרבות הימורים בלתי חוקיים, הפצת תוכנות וקבצים זדוניים, גישה למערכות ולקבצים ללא הרשאה או כל שימוש אחר העלול לגרום להפרעה ו/או הגבלת השימוש בשירותים ו/או באופן שעלול להוות הפרה של זכויות של החברה, ספקי המידע, ספקי השירות לקוחות אחרים, משתמשים או צד ג' כלשהו, פרסום והצגת תועבה בניגוד לחוק העונשין תשל"ז-1977.

3.3.3. כי זכות השימוש בשירותים על פי תנאים אלה, הינה ללקוח בלבד. התחייבויות החברה לפי תנאים אלה הן כלפי הלקוח בלבד ואין בהן כדי ליצור התחייבות כלשהי של החברה כלפי צד שלישי כלשהו.

3.3.4. כי לא יאפשר לאחר לעשות שימוש בשירות, בתמורה (re-sell) או שלא בתמורה, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמה של החברה מראש ובכתב ובתנאים שתקבע.

3.3.5. כי ידוע לו שלצורך ביצוע התחייבויות החברה בתנאים אלה, תזדקק החברה ו/או מי מטעמה לזכות גישה ומעבר בבית הלקוח, לעתים אף מיידית (בהתחשב באופי התקלה) והוא מתחייב לאפשר זאת, בתיאום מראש עם החברה.

3.3.6. הלקוח ישפה את החברה, מיד עם קבלת דרישה לעשות כן, בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה, לרבות הוצאות משפטיות, שיגרמו לה ו/או לצד שלישי כלשהו כתוצאה

משימוש שעשה ו/או שנעשה דרכו בשירותים, לרבות בגין הפרת הוראות התנאים ו/או פעולה בניגוד להוראות אחרות שהועברו אליו על ידי החברה.

#### 4. ציוד קצה

- 4.1. בעד ציוד הקצה ישלם הלקוח דמי שכירות חודשיים בהתאם לתעריף הנקוב בטופס הזמנת השירות; להסרת ספק, דמי שכירות לעיל אינם מותנים בשימוש בפועל בשירות.
- 4.2. הלקוח מתחייב לשמור על תקינות ציוד הקצה שהושאל לו ולדאוג שיוקן בסביבה בטוחה, נקיה מהפרעות וסיכונים.
- 4.3. עם סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא ישיב הלקוח את ציוד הקצה שהושאל לו לידי החברה באחת משתי הדרכים הבאות: באמצעות שליח של החברה בתמורה לעלות על פי תעריפי החברה כפי שיהיו מעת לעת, ושהודעה עליהם תימסר ללקוח טרם הזמנת השליחות; או באמצעות מסירה ישירה למחסני החברה לכתובת גילת טלקום בע"מ יגיע כפיים 21, בנין צהוב, כניסה ד', פ"ת.
- 4.4. במקרה שציוד הקצה הושב כשהוא פגום או במקרה שציוד הקצה לא הושב לחברה בפועל בתוך 14 ימים מסיום ההתקשרות, תחייב החברה את הלקוח במחירו המלא של הציוד, בהתאם למחירון הציוד כפי שיהיה מעת לעת.
- 4.5. דמי השכירות החודשיים והחיוב במקרה של אי החזרת הציוד או החזרתו כשהוא פגום ייגבו מאמצעי התשלום שנתן הלקוח לחברה. הלקוח מרשה לחברה במפורש להשתמש בפרטי אמצעי התשלום האמור כדי לגבות ממנו את דמי השכירות ואת החיוב במקרה האמור.
- 4.6. במקרה בו נרכש ציוד קצה מהחברה (לא בדרך של שאילה), ציוד הקצה יימכר ללקוח בתשלומים הקבועים בטופס הזמנת השירות ויעבור לבעלות הלקוח עם תשלום מלוא התמורה; להסרת ספק, יתרת התשלומים בגין ציוד הקצה תשולם גם במקרה של התנתקות משירות.
- 4.7. אספקתו של ציוד הקצה (בין בשאילה ובין במכירה) תהיה כרוכה בתשלום דמי משלוח כמפורט במחירון ההתקנות ו/או בטופס תנאי השירות.

## 5. ציוד הלקוח

5.1. הלקוח אחראי כי ציוד הלקוח הנדרש לצורך קבלת השירות יהיה ברשותו עד למועד תחילת מתן השירות, כשהוא במצב תקין ובאופן שיאפשר לחברה להתחיל במתן השירות במועד כאמור.

למען הסר ספק מובהר בזאת, כי החל ממועד תחילת מתן השירות, יחויב הלקוח בתשלום מלוא התמורה בגין השירות בתקופת תנאים זה, גם אם ציוד הלקוח לא יהיה תקין ו/או לא יהיה שלם באופן שיאפשר קבלת השירות על ידי הלקוח.

5.2. החברה לא תשא באחריות כלשהי כלפי הלקוח בנוגע לציוד הלקוח, התקנתו ו/או תיקונו ו/או תחזוקתו. כן לא תשא החברה באחריות כלשהי בגין כל נזק ו/או הוצאה ו/או הפסד אשר ייגרמו ללקוח או לרכושו כתוצאה מציוד הלקוח, או עקב השימוש בו לרבות שיבושים בשירות ו/או תקלות שיגרמו עקב ציוד הלקוח.

5.3. האמור בסעיף 5 זה לא יחול על ציוד קצה שהלקוח קיבל בהשאלה מן החברה, אשר לגביו יחולו תנאי האחריות והמכר המפורטים בהזמנת השירות.

## 6. שירות תחזוקה

6.1. החברה תישא באחריות לתחזוקה השוטפת של השירותים בהתאם להוראות ההיתר ובסטנדרטים כמקובל במתן שירות מסוג זה.

6.2. הלקוח מצהיר כי ידוע לו כי ייתכנו הפסקות במתן השירות בשל תקלות ו/או בשל פעולות תחזוקה מתוכננות מראש. יחד עם זאת החברה מצהירה כי תפעל כמיטב יכולתה על מנת לצמצם ככל הניתן את ההפסקות במתן השירות, ובין היתר -

6.2.1. החברה תקיים מוקד חירום למקרה של השבתת שירותי האינטרנט שלה באופן כולל, אשר יאויש באופן קבוע ויפעל 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה, למעט ביום כיפור;

6.2.2. החברה תעשה כמיטב יכולתה על מנת לקצר את זמן הטיפול בתקלות;

6.2.3. הטיפול יחל מייד עם גילוי התקלה במערך הניטור והבקרה או כתוצאה מפנייה של הלקוח (המוקדם מבין השניים) ויימשך באופן רציף ככל שנדרש עד להשלמת התיקון;

6.2.4. הטיפול בתקלות יתבצע מרחוק, או, בהתאם לצורך, ע"י טכנאי/ צוות בשטח. החברה רשאית לחייב את הלקוח בתשלום עבור ביקור שערכה לפי הזמנתו בחצרו.

## 7. התמורה

7.1. בתמורה למתן השירות לפי תנאים זה, ישלם הלקוח לחברה תשלום חודשי ותשלומים נוספים, כמפורט בטופס הזמנת השירות (להלן- "התמורה").

7.2. בתמורה לשירותי התקנה ושירותי טכנאי, כתיאורם במחירון התקנות, ישלם הלקוח תשלום חד פעמי כמפורט בטופס הזמנת השירות ובמחירון ההתקנות.

7.3. החברה תפיק ותשלח ללקוח, מעת לעת, חשבון אשר יפרט את החיובים עבור השירותים בגין מחזור החיוב האחרון שהסתיים ו/או תקופות חיוב קודמות, לרבות סך כל החיובים בגין ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה.

7.4. הצטרף הלקוח לשירות במהלך מחזור חיוב או בוצעה הפסקת שירות במהלך מחזור חיוב, יחוייב הלקוח בתעריף יחסי בהתאם לתקופה שבמהלכה היה מחובר לשירותים מתוך מחזור החיוב. היה והסכום החלקי יהיה נמוך מסכום מינימאלי שייקבע מעת לעת על-ידי החברה לפי שיקול דעתה הבלעדי, תהא החברה רשאית לכלול את הסכום החלקי בכל חשבון אחר מאוחר יותר של המנוי.

7.5. הלקוח מודע כי בכל מקרה בו תואם לבקשתו טכנאי מטעם החברה, הלקוח יהיה מחוייב במלוא עלות ביקורו, בהתאם לתעריפי החברה במועד הביקור ללא קשר למשך הטיפול ו/או היקף העבודה.

7.6. החשבון ישלח ללקוח לכתובת הדואר האלקטרוני אשר מסר לחברה, או בכל אמצעי אחר עליו יוסכם בין הלקוח לבין החברה, ויכלול ויפרט את כל הפרטים והנתונים הנדרשים לפי הוראות ההיתר והוראות כל דין. החברה תהיה רשאית להפיק ו/או לשלוח את החשבון ללקוח באמצעות צד שלישי הפועל מטעמה ו/או עבורה.

7.7. כל התשלומים יבוצעו באמצעות הוראת קבע לחיוב כרטיס האשראי של הלקוח, כמפורט בטופס הזמנת השירות.

7.8. זיכוי המגיע ללקוח מהחברה יתבצע בחשבון המנוי התכוף, מיד לאחר שנקבעה על-ידי החברה זכאותו של הלקוח לזיכוי כאמור.

7.9. החברה רשאית לשנות תעריף של כל שירות או תוכנית תעריפים שנקבעו על ידה ובלבד שלעניין שינוי בתעריף שיש בו לגרום להגדלה בתשלום שעל הלקוח לשלם תישלח ללקוח הודעה בכתב לפחות ארבעה עשר (14) יום לפני מועד כניסת התעריף לתוקף, ובה מפורט התעריף החדש והתעריף טרם ההגדלה. "הודעה בכתב" לצורך סעיף קטן זה: הודעה באמצעות דואר רגיל או דואר אלקטרוני או בחשבון הנשלח ללקוח.

7.10. עבור מתן שירותים נוספים על ידי החברה ללקוח מעבר לאלה עליהם הוסכם במסגרת תנאים זה, לרבות בגין העתקה או הוספה של נקודות מישק או חיבור לנקודת מישק מרוחקת, יחויב הלקוח בתשלומים נפרדים ונוספים, בהתאם לתעריפי החברה מעת לעת.

7.11. עבור כל שינוי באופן חיבור הלקוח לשירות אשר יבוצע ע"י החברה לבקשת הלקוח לאחר מועד תחילת מתן השירות, לרבות העתקה או הוספה של נקודות מישק, העתקת ציוד הלקוח, שינוי הנדסי או טכני בתצורת החיבור וכיו"ב, יחוייב הלקוח בתשלום בהתאם לתעריפי החברה מעת לעת.

7.12. למען הסר ספק, יובהר כי הלקוח יהיה חייב בתשלום התמורה במהלך כל תקופת התנאים גם אם לא ייעשה שימוש בפועל בשירות, אלא אם כן השימוש הופסק בשל הפרת התחייבות של החברה על פי תנאים זה, שאז תזכה החברה את הלקוח בחלק היחסי של התמורה בגין פרק הזמן בו הופסק השימוש כאמור. בהתאם להוראות סעיף 39(ב) לתקנות מסכים בזאת הלקוח במפורש להוסיף ולשלם עבור השירות אפילו אם לא עשה בו שימוש כלשהו.

7.13. מבלי לגרוע מהאמור ובנוסף לכך בכל מקרה של סיום התקשרות במהלך תקופת התנאים לה התחייב הלקוח בטופס הזמנת השירות, יחויב הלקוח בתשלום חד פעמי בשיעור הסך הכולל של שווי הטבה בגין ציוד, ככל שניתנה. אין באמור בכדי לגרוע מהאמור בסעיף 51ד לחוק.

7.14. ללקוח לא תהיה כל זכות קיזוז בקשר עם הכספים שהתחייב לשלם על פי תנאים זה, ולא תהיה לו זכות עכבון על ציוד החברה. ככל וקיימת ללקוח טענה כלשהי לגבי חשבון שהומצא לו, עליו להעביר את טענתו לחברה בכתב ובאופן מידי ובכל מקרה לפני המועד לתשלום. למען הסר

ספק, העברת טענה כאמור אינה פוטרת את הלקוח מחובתו לפרוע את החשבון לפי תנאי התנאים.

7.15. כל סכום שהוא, שלא שולם במועדו לחברה על ידי הלקוח, ישא הפרשי הצמדה וריבית בשיעור הקבוע בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א – 1961, וזאת החל מהמועד לתשלום ועד למועד התשלום בפועל. בנוסף, תהיה רשאית החברה לחייב את הלקוח בהוצאות גביה, כדלקמן: החברה תחייב את הלקוח בתשלום הוצאות גביה בגין כל תשלום שלא ישולם על-ידו לחברה במועד הפירעון, ובלבד שחלפו ארבעה עשר (14) ימים לפחות ממועד הפירעון. במקרה בו שולם החוב לפני שהועבר לטיפול משפטי שיעור הוצאות הגביה יהיה עד עשרה אחוזים (10%) מסכום החוב של הלקוח לחברה [בתוספת מע"מ] ובכל מקרה לא פחות מחמישים (50) ש"ח [בתוספת מע"מ]. ובנוסף לכך במקרה של אי תשלום מחמת סירוב בנק או חברת כרטיסי אשראי לשלם חיוב שניתנה לחברה הרשאה לגבותו, תחייב החברה את הלקוח גם בעלויות הנובעות מסירוב כאמור. כמו כן במקרה בו הועבר החוב לטיפול משפטי, בין באמצעות עורכי דין פנימיים של החברה ובין באמצעות עורכי דין חיצוניים, יתווספו להוצאות הגביה גם הוצאות שכ"ט עו"ד בגין טיפולו בגביית החוב בשיעור הקבוע בכללי לשכת עורכי הדין (התעריף המינימלי המומלץ), התש"ס - 1988, וכן כל ההוצאות הסבירות הכרוכות בפעולות מסירה ו/או איתור, ו/או נקיטת הליכים בבית משפט או לשכת הוצל"פ וכו', ככל שנידרש לכך לצורך גביית החוב. אין באמור בסעיף זה לעיל כדי לגרוע מכל סעד אחר העומד לרשות החברה על פי תנאים זה ו/או על פי דין.

8.1. תנאים זה יהיה בתוקף ממועד חתימתו לתקופה בלתי מוגבלת. במקרה בו נדרש ביקור טכנאי של החברה או של ספק התשתית, מועד תחילת אספקת השירות יהיה לאחר ביקור הטכנאי. הלקוח יהא רשאי להביא את התנאים לידי סיום בכל שלב ובלבד ששילם את יתרת התשלומים להם התחייב על פי טופס הזמנת השירות עד לתום תקופת התנאים. האמור בסעיף זה לא יחול על לקוח, אשר ממוצע חשבונותיו החודשיים נמוך מהקבוע בהוראות חוק התקשורת.

8.2. מסירת הודעת הלקוח על סיום התקשרותו, תעשה לכתובת הדוא"ל: [isp-support@gilat.net](mailto:isp-support@gilat.net). 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.

8.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, החברה רשאית להפסיק את השירות ללקוח, כולו או מקצתו, במקרים המנויים בהיתר, ומבלי לגרוע מהאמור רשאית החברה להפסיק את השירות, באופן מיידי, במקרים הבאים -

8.3.1. קיים חשש סביר להיזק או מעשה הונאה, כלפי החברה או כל צד ג', באמצעות ציוד הלקוח או כל התקן אחר, וזאת על-פי שיקול דעתה הבלעדי של החברה;

8.3.2. הלקוח השתמש שלא כדין או הרשה לאחר להשתמש שלא כדין בשירותים או השתמש בהם שלא בהתאם לקבוע בתנאים או בהוראות הדין או בהוראות משרד התקשורת או הפעיל את ציוד הלקוח באופן העלול לגרום הפרעות לאספקת השירות;

8.3.3. בוצעו תיקונים או שינויים או תוספות לציוד הלקוח שלא על ידי החברה או מי שהורשו והוסמכו לכך על ידה;

8.3.4. התגלה סיכון לאדם או לרכושו, שמקורו בציוד הלקוח שבבית הלקוח;

8.4. החברה לא תישא באחריות כלשהי בגין הפסקת שירות כאמור בסעיף זה, והפסקת שירות כאמור לא תגרע מחובתו של הלקוח לשלם לחברה כל תשלום שהוא חב לחברה ולא יגרעו זכויותיה של החברה לגבות תשלומים כאמור במלואם ו/או לנקוט בכל סעד אחר לו זכאית החברה על פי התנאים ו/או על פי הדין.

## 9. הוראות צרכניות

- 9.1. החברה תמסור ללקוח מידע והודעות, לרבות בקשר לתנאים ההתקשרות ולתנאי ההתקשרות, לכתובת הדוא"ל עימה נרשם לשירותים.
- 9.2. הלקוח רשאי לפנות לחברה בכל עת בתלונה כי נגבה ממנו חיוב יתר. התקבלה תלונה כאמור תברר החברה את התלונה ותודיע למנוי בכתב, לתיבת הדוא"ל שלו, בתוך 14 ימי עבודה, את ממצאי הבדיקה והפעולות שתנקוט. עם זאת החברה רשאית להשיב על לא יותר מחמישה אחוזים מהפניות שקיבלה בחודש, בתוך 30 ימי עבודה. דחתה החברה את תלונה, במלואה או בחלקה, יצורפו להודעה הנימוקים לדחיה. מצאה החברה כי אכן גבתה מהלקוח חיוב יתר, תשיב החברה ללקוח את חיוב היתר לפי סעיף 13ד1(א)(2) לחוק הגנת הצרכן.
- 9.3. החברה תהיה רשאית, אך לא חייבת, לנתק "מנוי רדום" מן השירותים, 14 ימי עבודה לאחר שמסרה ללקוח הודעה כי בכוונתה לנתקו. "מנוי רדום" הינו מנוי שלא עשה שימוש בשירות גישה ללאינטרנט במשך 6 חודשים רצופים לפחות.
- 9.4. החברה מציעה בזה ללקוח לרכוש שירות לסינון אתרים פוגעניים ותכנים פוגעניים כהגדרתם בסעיף 4ט לחוק התקשורת ["שירות סינון"] ללא עלות. ניתן לרכוש שירות סינון כאמור בכל עת.
- 9.5. בעסקת "מכר מרחוק", הלקוח יהיה רשאי לבטל את העסקה בתוך 14 ימים ממועד עשיית העסקה, קבלת הטובין או קבלת הפרטים הנדרשים על פי דין בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם. אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש יהיה זכאי לתקופת ביטול של ארבעה חודשים, ובלבד שההתקשרות בוצעה באמצעות שיחה טלפונית או באמצעות תקשורת אלקטרונית.

## 10. ניתוק או הפסקה זמנית של שירות

- 10.1. החברה רשאית לנתק, זמנית או לצמיתות, או להגביל את מתן השירותים, בכל אחד מהמקרים שלהלן, המהווים הפרה מהותית של תנאים זה:
- 10.1.1. הלקוח לא שילם תשלום שהוא חב בו בעד שירות שקיבל, במועד הקבוע לתשלום על פי תנאים זה לאחר שקיבל הודעה מוקדמת על כך. ניתוק מן השירות יבוצע לאחר 30

ימי עבודה ממועד ההתרעה. על אף האמור בסעיף זה, ככל והלקוח לא פרע את התשלומים בהם הוא חב בפעם השלישית במהלך תקופה של 12 חודשים תהא רשאית החברה לנתק את הלקוח ללא הודעה מוקדמת;

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

10.1.3. הלקוח משתמש בשירותים ו/או נתן לאחר להשתמש בשירותים ו/או בציוד 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 בתנאים זה;

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

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

10.1.6. 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.

10.1.7. אין בניתוק, הפסקה או הגבלה כאמור, כדי לגרוע מחובתו של הלקוח לשלם לחברה, נוסף לחוב עצמו, גם ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גבייה כמפורט בתנאים זה. כן מובהר כי על ניתוק, הפסקה או הגבלה כאמור במהלך תקופה מינימלית לה התחייב הלקוח, יחולו ההוראות המתייחסות להתחייבות כאמור.

10.2. החברה תהיה רשאית להפסיק את השירותים לכלל הלקוחות באופן קבוע בתנאי שהודיעה על כך לכלל לקוחותיה מראש ובכתב, 30 ימי עבודה טרם הפסקת מתן השירות, לפחות.

10.3. בנוסף לכל האמור לעיל החברה תהיה רשאית לנתק לקוח מן השירותים בכל אחת מנסיבות אלה:

10.3.1. אם אירעה תקלה במיתקן בזק או בציוד קצה או בציוד הלקוח הנמצא ברשות הלקוח, והתקלה גורמת להפרעה חמורה ונמשכת לרשת הבזק או למתן שירות ללקוחות אחרים;

10.3.2. אם מתבצעת באמצעות ציוד הקצה או ציוד הלקוח הונאה כמשמעותה בתקנה 16 לתקנות התקשורת;

## 11. מניעה חוקית וכח עליון

11.1. ביטול או עיכוב בביצוע התחייבויות החברה על פי תנאים זה עקב מניעה חוקית, לרבות צו של ערכאה שיפוטית או התנגדות רשות כלשהי לעצם התנאים או תנאי מתנאיו, או הימנעות ממתן היתר או היתר ו/או ביטול או שינוי היתר או היתר, לא ייחשב כהפרה של התנאים על ידי החברה, והלקוח מוותר על כל טענה או תביעה בקשר לכך ובלבד שהחברה עשתה כמיטב יכולתה על מנת לבטל העיכוב ו/או למנוע אותו ו/או להקטינו.

11.2. אי ביצוע התחייבות כלשהי על ידי החברה או אי ביצועה במועד בנסיבות שאינן בשליטתה בשל כח עליון ובכלל זה עקב חבלה ברשת הכבלים ו/או מלחמה ו/או גיוס כללי ו/או פגיעה בלתי צפויה של איתני הטבע ו/או מעשה או מחדל של צד שלישי שאינו בשליטת החברה ו/או מגבלות שונות שיוטלו כתוצאה מהתפרצות של נגיף הקורונה או מגיפה אחרת, ו/או כח עליון אחר, לא ייחשבו כהפרת התנאים על ידי החברה והלקוח מוותר על כל טענה או תביעה בקשר לכך. החברה תודיע ללקוח מייד עם היוודע לה על כל אירוע כאמור ותעשה כל שביכולתה על מנת למנוע את גורם העיכוב או להקטין העיכוב ככל הניתן.

11.3. יובהר כי במהלך התקופה בה יימנע מהחברה לספק את השירותים בשל הנסיבות המפורטות בסעיף זה לעיל, לא יחויב הלקוח בתשלום התמורה לפי תנאים זה.

## 12. אחריות ושיפוי

12.1. השירותים ניתנים ללקוח על בסיס "As Is" וידוע ללקוח כי השירותים ניתנים באמצעות 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.

12.2. 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 המידע ו/או התוכניות המתקבלים אצל הלקוח. החברה לא תישא בכל נזק/ אובדן/ הוצאה ישירים ו/או עקיפים שיגרמו כתוצאה מכל האמור לעיל.

12.3. השירותים תלויים בצדדים שלישיים (כגון ספק התשתית וספקי מידע ושירות נוספים, לרבות יצרני תוכנות, יצרני מודמים ונתבים, וכדומה) והחברה אינה אחראית לכל מעשה או מחדל של צדדים שלישיים ולא תישא בכל נזק / אובדן / הוצאה שיגרמו בשל כך, לרבות עקב התקנת ו/או חיבור ציוד ו/או תשתית של ו/או על-ידי צד שלישי, פעילות הציוד ו/או התשתית, תעריפי צד שלישי ואיכות שירותיו.

12.4. 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 לא מורשים למערכות וציוד הלקוח.

12.5. החברה אינה אחראית לנזקים הנובעים מהפצת וירוסי מחשב ו/או תוכנות רוגלה ו/או סוסים טרויאניים ו/או תוכנות זדוניות אחרות ו/או "דואר זבל" [ספאם].

12.6. החברה אינה אחראית לנזקים, מכל סוג שהוא, הנובעים מחשיפה לתכנים, מכל סוג שהוא, באמצעות רשת האינטרנט, לרבות עקב פגיעה בזכויות קניין רוחני ובכלל זה הפרת זכות יוצרים, סימן מסחר, סוד מסחרי, פטנט מדגם ו/או עקב פגיעה בפרטיות.

12.7. הלקוח מסכים ומודע לכך שהשירותים מעצם טבעם נתונים להפסקות ו/או הפרעות וכי החברה אינה מתחייבת לספק השירותים (לרבות גישה לאינטרנט ולמידע) באופן רציף וללא כל הפרעות, ובכלל זה כי קצב הגישה לרשת לאינטרנט הנקוב במכתב ההצטרפות או בטופס הזמנת השירות הינו קצב הגישה המרבי בו יוכל הלקוח לעשות שימוש בשירותים וכי השימוש בשירותים בקצב זה אינו מובטח ותלוי בין היתר באופן השימוש בשירותים, בציוד הלקוח ובתשתית התקשורת באמצעותה מסופקים השירותים.

12.8. 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.

12.9. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החברה, עובדיה או מי מטעמה לא יהיו אחראים לכל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה, לרבות נזק עקיף, תוצאתי או מסתבר, שיגרמו ללקוח, לעובדיו, שלוחיו ו/או למי מטעמו בקשר עם ו/או כתוצאה מ:

12.9.1. מאספקת השירותים, הגבלתם, השעייתם או ניתוקים, מכל סיבה שהיא.

12.9.2. עקב אי אספקת השירותים, השעייתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעים מפעולה מכוונת של החברה, ככל שזו דרושה לשם הפעלת השירותים או מתן השירותים, או הפעלת אמצעים למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור הונאה והפסקתה.

12.9.3. כל מעשה או מחדל מצד הלקוח, ובכלל זה שלא בהתאם להוראות הפעלה, ובכלל זה שבר, נזקי שריפה, תקלה ברשת החשמל או רטיבות.

12.9.4. עקב אובדן, גניבה או כל שימוש בלתי מורשה אחר לרבות במקרה בו אלו הועברו על ידי הלקוח ו/או מי מטעמו לצד ג' בציוד ו/או בשירות /או במידע אישי ו/או בכל אמצעי זיהוי, אשר בהם הלקוח משתמש לצורך קבלת השירותים או כל חלק מהם. האמור לעיל לא יחול במקרה בו המידע האישי ו/או אמצעי הזיהוי הושג כתוצאה מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של החברה, עובדיה או הבאים מטעמה.

12.9.5. עקב תקלות שנגרמו בשל מעשה או מחדל של המפעילות המספקות תשתית כגון בזק, הוט ו/או כל ספק תשתית אחר וכן נזקים שיגרמו עקב חיבור ציוד הלקוח או של ספק אחר או עקב השימוש בהם לצורך קבלת השירותים.

12.9.6. עקב נזק שנגרם מפעולה שהחברה רשאית לעשותה על פי הוראות הדין, על פי התנאים או על פי הוראה שהתקבלה מרשות מוסמכת.

12.9.7. עקב שימוש לא מורשה של צד שלישי בשירותים, לרבות במסגרת פריצה באמצעות האינטרנט לציוד הלקוח באמצעות וירוס ו/או תוכנות זדוניות.

12.9.8. בגין נזקים ו/או חבות לגבי פגיעה בזכויות קניין רוחני כלשהן, לרבות הפרת זכויות יוצרים, סימן מסחר, שם מסחר, סוד מסחרי, פטנט, מדגם או הוצאת לשון הרע, שנעשתה על ידי או כלפי הלקוח במסגרת השימוש בשירותים.

12.10. בכל מקרה, ומבלי לגרוע מהאמור בסעיף 12 לעיל, אחריות החברה כלפי הלקוח או כלפי צד שלישי כלשהו, מכל סיבה שהיא, תהא מוגבלת לנזק ישיר בלבד ולסכום שלא על יעלה על הסכום ששילם הלקוח בפועל עבור השירותים במהלך 6 החודשים שקדמו ליצירת החבות.

12.11. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הלקוח מתחייב לשפות ולפצות את החברה בכל מקרה של תביעת צד שלישי כנגד החברה אשר הוגשה בקשר עם מעשה ו/או מחדל של הלקוח, שהחברה נשאה ו/או חויבה בגינם וכן בכל ההוצאות שהחברה נשאה ו/או חויבה בגינם (לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד) בקשר לתביעה כאמור לעיל. החברה תודיע ללקוח, תוך זמן סביר, אודות קבלת כל תביעה כאמור ותאפשר ללקוח להתגונן מפניה ולשתף עמה פעולה בהתגוננות מפני התביעה ו/או הדרישה כאמור.

12.12. הכל מבלי לגרוע מזכויות החברה, על פי תנאים זה ו/או על פי דין, לכל תרופה או סעד אחרים, ומובהר במפורש כי אין באמור בסעיף זה בכדי לגרוע מכל חסינות שהוענקה ו/או תוענק לחברה על-פי כל דין.

## **13. העברת זכויות**

13.1. הלקוח לא יהיה רשאי להמחות לאחר בכל דרך שהיא את זכויותיו או חובותיו לפי תנאים זה, כולן או חלקן, אלא בהסכמת החברה מראש ובכתב.

13.2. החברה תהיה רשאית להמחות זכויותיה ו/או חובותיה לפי תנאים זה, כולן או חלקן, לרבות לבעל היתר כמשמעו בהוראות הדין, אשר יבוא בנעליה, ולרבות לתאגיד אליו תמוזג פעילות החברה, וכן לפעול באמצעות אחר מטעמה, ללא צורך בקבלת הסכמתו המוקדמת של הלקוח ובלבד שלא יהיה בכך כדי לגרוע ו/או לפגוע בהתחייבות כלשהי מהתחייבויותיה כלפי הלקוח על פי התנאים.

14.1. הלקוח מצהיר כי כל הפרטים שנמסרו על ידו לחברה מלאים ומדויקים ונמסרו מרצונו ובהסכמתו.

14.2. החברה מתחייבת לשמור בסודיות כלפי צד שלישי כל מידע שמסר לה הלקוח, וכל מידע אשר הגיע לידיה במהלך אספקת השירות, אלא אם כן תהיה חייבת לגלותו על פי דין או לצורך אספקת השירות או בהתאם להוראות תנאים זה.

14.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ומהוראות חוק האזנות סתר, התשל"ט - 1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, 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.

14.4. בכפוף לסעיף 14.5 להלן החברה, עובדיה, שלוחיה וכל מי מטעמה ימנעו מלגלות למי שאינו מורשה לכך על פי דין, מידע הכולל את שם הלקוח, מענו, כתובת הדוא"ל שלו, או מספר טלפון שמסר לחברה ("פרטי הלקוח").

14.5. על אף האמור לעיל רשאית החברה לעשות את אלה :

14.5.1. 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 14.4 לעיל .

14.5.2. להעביר פרטי הלקוח לאחר על פי סמכות שבדין.

14.6. 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, לשם ויסות והתאמת תכנים ולצרכי סייבר (Cyber).

14.7. החברה רשאית, מעת לעת, לסרוק פרמטרים טכניים בצידוד הלקוח הנמצא בנקודות המישק, לצורך בקרה על תקינות הצידוד ועל מנת לוודא כי לא נעשה בצידוד הלקוח שימוש בניגוד לאמור בתנאים זה.

14.8. **הלקוח מסכים לקבלת דיוור פרסומי ושיווקי באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני שסיפק לחברה או שהוקצתה לו, לדפדפן האינטרנט שלו, או למספר הטלפון שמסר לצורך קבלת השירותים. הלקוח רשאי לבטל הסכמה זו בכל עת על ידי מסירת הודעה לחברה.**

## 15. שונות

15.1. מוסכם בזה כי לבתי המשפט בתל אביב-יפו תהיה סמכות השיפוט העניינית והמקומית הבלעדית בקשר עם תנאים זה וכל הנובע ממנו. על תנאים זה יחולו דיני מדינת ישראל והוא יפורש על פיהם בלבד.

15.2. תנאים זה ממצה את מלוא ההסכמות בין הצדדים בלבד וקובע בלעדית את תנאי העסקה, ומבטל כל תנאים, הסכמה, זכרון דברים, מצג קודם או התחייבות אחרת. כל שינוי ו/או ביטול של סעיף מסעיפי התנאים, ייעשה אך ורק במסמך בכתב אשר יהיה חתום על ידי שני הצדדים.

15.3. התנהגות של מי מהצדדים לא תחשב כויתור על איזו מזכויותיו על פי תנאים זה או על כל דין ו/או כויתור או הסכמה מצדו לאיזו הפרה או אי-קיום תנאי כלשהו, אלא אם כן הויתור או ההסכמה נעשו במפורש ובכתב.

15.4. כל הודעה תשלח מצד למשנהו בדואר רשום או תימסר ביד, לפי כתובות הצדדים כקבוע במבוא לתנאים זה או כל כתובת אחרת עליה הודיע צד למשנהו על פי הוראות סעיף זה. כל הודעה שנשלחה בדואר רשום תחשב כאילו נתקבלה על ידי הנמען שלושה ימי עסקים לאחר מסירתה למשרד הדואר ואם נמסרה ביד, בעת מסירתה ובלבד שנתקבל אישור מסירה ואם נשלחה בדוא"ל, בעת קבלת אישור מסירתו.

15.5. הלקוח יהא רשאי לבחור את אופן קבלת הודעות מיידיות ושאינן מיידיות, בין אמצעות מסרון או דואר אלקטרוני, או אם אחרת ביקש או נקבע לפי דין. הלקוח יהיה רשאי להודיע על שינוי בבחירתו לעיל.

16.1. הלקוח יהא רשאי לפנות, בכל תלונה, או בקשה להבהרה, לנציב הפניות מטעם החברה, באמצעות הטלפון, הדואר הרגיל, הפקסימיליה, המנויים בתנאים זה לעיל, או באמצעות הדוא"ל [Ntsiv@gilat.net](mailto:Ntsiv@gilat.net) או באמצעות טופס מקוון ייעודי, באתר החברה.

16.2. נציב הפניות ישיב ללקוח בכתב בסיום בירור פנייתו בתוך 14 ימי עבודה, ואולם הנציב רשאי להשיב על לא יותר מחמישה אחוזים מהפניות שקיבל בחודש, בתוך 30 ימי עבודה ובלבד שיודיע ללקוח על כך בטרם חלפו 14 ימי עבודה.

16.3. חילוקי הדעות שיתגלעו בין הלקוח לחברה בכל הנוגע לפירושו של תנאים זה או לביצועו יעברו לטיפול נציב הפניות. על אף האמור, אין בכך בכדי למנוע מהצדדים לפנות מלכתחילה לבית משפט מוסמך. אין באמור בסעיף זה בכדי לגרוע מסמכויות החברה על פי תנאים זה לעיל.

**אנו בחברת גילת טלקום בע"מ רוצים להודות לך על שבחרת בנו כספק שירותי האינטרנט שלך, ומאחלים לך שימוש יעיל ומהנה בשירותי התקשורת שלנו!**