

## הסכם התקשרות לקבלת שירותי תקשורת

מחברת

רמי לוי שיווק השקמה תקשורת בע"מ ("החברה")

ח.פ. 514473628

### 1 מבוא

- 1.1 החברה תקצה למנוי מספר טלפון מתוך מאגר המספרים שלה. מנוי זכאי לרכוש מכשיר מכל משווק לפי בחירתו לרבות משווקים שאינם קשורים לחברת רמי לוי תקשורת.
- 1.2 ההתקשרות תהיה בתוקף החל מהמועד בו חתם המנוי על טפסי ההצטרפות או המועד בו רכש המנוי בפועל את שירותי החברה, כולם או חלק מהם, לפי המוקדם.
- 1.3 למנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהוסמך על ידו סמכות להורות לחברה לשנות את הסכם ההתקשרות. התקשרות המנוי עם החברה בהסכם התקשרות זה מהווה הסכמה מצד המנוי לשינוי כאמור.
- 1.4 שינוי תנאי ההתקשרות יעשה אך ורק בכפוף להוראות הרישיון ולכל דין, ורק בתנאי שהחברה תמלא אחר שני אלה: (א) החברה הגישה למנהל משרד התקשורת או מי שהוסמך על ידו, הודעה בכתב, לא יאוחר משבעה ימים לפני מועד כניסת התעריף החדש לתוקף, ובה מפורט התעריף החדש; וכן (ב) החברה הודיעה על כך למנוי בכתב שני (2) ימי עבודה לפני מועד כניסתו לתוקף של התעריף החדש.
- 1.5 כל תנאי ותעריפי שירותי התקשורת החלים על המנוי מפורטים בטופס ההצטרפות, וכן ניתנים לעיון באתר האינטרנט של החברה.

### 2 כללי

- 2.1 אין לנו "חבילות סל שירותים", מסלולים או כלים אחרים שנועדו לבלבל אותך ולמנוע ממך לשלוט על הוצאות התקשורת שלך. שירותי החברה יסופקו כולם על בסיס צריכה בפועל. החברה תגבה ממנוייה תשלומים בעד שיחות שביצעו, בעד הודעות טקסט (SMS) ששלחו ובעד שירותי דאטה (גלישה באינטרנט הסלולארי) בהם השתמשו. במידה ותרצה תהיה זכאי לרכוש מראש קיבולת קבועה של שירותי דאטה.

2.2 אין לנו מנגנוני "חיוב-זיכוי", אם לא צרכת שירותים – לא תשלם עבורם. כך גם אין צורך "לזכות" אותך על מה שמלכתחילה לא היית אמור להיות מחויב בגינו. אם נרצה להעניק לך הטבה נעניק לך הטבה ולא נפעל בדרכים עקלקלות שאף אחד לא מבין ואף אחד לא יכול לעקוב אחריהם.

2.3 אין לנו "תקופת התחייבות". ברגע שתרצה לעבור למפעיל אחר, אנו ניפרד ממך לשלום. אנו מאמינים כי לא הצטרפת אלינו רק כדי להתנתק מאיתנו ולכן לא נקשור אותך, לא נכבול אותך ולא נכפה עליך מה שאינך מעוניין בו.

### 3 השירותים, אספקתם והשימוש בהם

3.1 החברה מתחייבת לספק למנוי את שירותי התקשורת בהתאם ובכפוף לתנאי ההתקשרות, הוראות הרישיון והוראות כל דין.

3.2 החברה הינה בעלת רישיון למתן שירותי תקשורת על גבי רשת אחרת ומשתמשת בשירותי הרשת המארחת. האחריות המלאה והבלעדית לכל שירותי התקשורת המוענקים למנוי על פי הסכם זה הינה על החברה, בכפוף להוראות הסכם זה. מנוי לא יפנה בשום צורה ואופן למרכזי השירות והמכירות של הרשת המארחת בכל אמצעי בו מספקת הרשת המארחת שירות ללקוחותיה, אלא לחברה בלבד.

3.3 הפסקה או הגבלה של שירותי החברה יבוצעו על ידי החברה אך ורק בהתאם ובכפוף להוראות הרישיון ולהוראות כל דין.

### 4 תנאי אספקת שירותי התקשורת למנוי

4.1 שירותי התקשורת יסופקו למנוי בכל שטח הכיסוי של הרשת המארחת.

4.2 שירותי התקשורת המסופקים לא יפלו בכל אופן מדרישות המינימום הבאות: (א) כמות שיחות חסומות בשעת השיא לא תעלה על שני אחוז (2%); ו- (ב) כמות שיחות נופלות בשעת השיא לא תעלה על שני אחוז (2%). המערכת תעמוד בדרישות המפורטות לעיל תשעים ותשעה אחוזים (99%) בשעת השיא. לעניין סעיף זה המונח "שיחות חסומות" משמע – שיחות שלא ניתן להקים או הודעות שלא ניתן להעביר מיד עם פקודת הקמת הקשר עקב אי זמינות של משאבים של הרשת או משאבים לקישור בין הרשת למערכות אחרות; והמונח "שיחות נופלות" משמע – שיחות שהופסקו שלא ביוזמת המנוי יוזם השיחה/קישור או המנוי מקבל השיחה.

4.3 ההצטרפות לשירותי התקשורת שלנו מותנת באחזקת מכשיר התומך בשירותי הדור השלישי ומעלה.

## 5 מוקד שירות ומוקד תיקון תקלות

5.1 החברה מפעילה מוקד שירות לקוחות המשמש לקבלת פניות ומתן מענה בכל הנוגע לשירותי התקשורת, לרבות לעניין הרשמה לשירותים, עדכון פרטי מנוי, טיב השירותים, בירור בנוגע לחשבונות המנוי וטיפול בהם, בירור תעריפי התקשורת וכו'. ניתן לפנות למוקד השירות באמצעות טלפון, פקסימיליה או אתר האינטרנט של החברה. מספר הטלפון של מוקד השירות הוא: 076-8888-600 או \*123 מהמכשיר. מספר הפקסימיליה של מוקד השירות הוא: 076-8888-666. מוקד השירות זמין לקבלת פניות בכל ימות השבוע, למעט בימי המנוחה. שעות הפעילות של מוקד השירות הן בימים א' – ה' בין השעות 08:30 - 21:00 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 13:00 - 08:30.

5.2 בנוסף, החברה מפעילה מוקד תיקון תקלות המשמש לקבלת הודעות ותלונות ומתן מענה בנוגע לתקלות במתן שירותי התקשורת. הנך רשאי לפנות למוקד תיקון התקלות באמצעות טלפון, פקסימיליה או אתר האינטרנט של החברה בכתובת <http://www.mobile.rami-levy.com/>. מספר הטלפון של מוקד תיקון התקלות הוא:

076-8888600 או \*123 שיחת חינם למנויי רמי לוי מספר הפקסימיליה של מוקד תיקון התקלות הוא: 076-8888-600

5.3 עליך להודיע לנו מיד עם היוודע לך על מקרה של גניבה או אובדן של ציוד הקצה, באמצעות פניה למוקד שירות הלקוחות. במקרה של גניבה תחסום החברה את ציוד הקצה ללא תשלום ולכל המאוחר תוך 30 דקות.

## 6 הגנה על הפרטיות

6.1 בכפוף להוראות החוק, חוק האזנת סתר, התשל"ט-1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 וכל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם, החברה לא תהיה רשאית להאזין למסרי בזק של המנוי ללא קבלת אישורו מראש ובכתב, למעט לשם בקרה ופיקוח על איכות השירות, או לשם מניעת הונאות ו/או טיפול בהן.

6.2 החברה, עובדיה וכל הפועל מטעמה לא יהיו רשאים לגלות מידע אודות המנוי, למעט: מידע כאמור הנמסר למי שהסמכת לכך; מידע כאמור הנמסר לאחר מכוח הוראה שבדין ו/או צו של ערכאה שיפוטית מוסמכת; או לצורך עריכת ו/או הפקת ו/או משלוח חשבונות ו/או דברי פרסומת [אם הסכמת לכך] ו/או לשם גביית כספים המגיעים לה מהמנוי.

6.3 החברה תהיה רשאית למסור לצד שלישי הפועל מטעמה ו/או עבורה מידע אודות המנוי בתנאי שצד שלישי זה יתחייב כלפי החברה כי ישמור על פרטיות המנוי.

6.4 במידה והמנוי ייתן את הסכמתו, החברה תהיה רשאית לפרסם וליידע לקוחותו/או צדדים שלישיים בדבר זה יותך מנוי של החברה, ובדבר השתייכותך לאחד ממועדוני הלקוחות שלה, אם

וככל שהמנוי חבר באיזה מהם.

- 6.5 במידה והמנוי ייתן את הסכמתו, פרטיו יפורסמו במסגרת שירות מידע לאיתור מספרי טלפון ומען. הסכמה זו של המנוי הינה הסכמה לפרסם את פרטיו במסגרת שירות מידע לציבור לאיתור מספרי טלפון, וכן להעביר לגורם אחר, לצורך מתן שירות המידע לאיתור מספרי טלפון כאמור, קובץ מידע בכל פורמט שהוא הכולל את הפרטים שניתן לפרסם בשירות המידע.
- 6.6 המנוי מודע לכך כי מספר הטלפון שלו יזוהה בכל שיחה/הודעה יוצאת, אלא אם יבקש חסימה בשיחה יוצאת בלבד. חסימה זו ניתנת להסרה לפני כל שיחה, אולם החברה רשאית לגבות תשלום בעד הסרת חסימה (זמנית או קבועה) של זיהוי שנחסם לבקשת המנוי.
- 6.7 בשליחת הודעות SMS ו-MMS ובשיחות למוקדי חירום, מספר הטלפון יהיה גלוי לנמען גם במקרה בו ביקש המנוי שמספרו יהיה חסוי.
- 6.8 המנוי מאשר כי הוא מודע לכך שבעת גלישה באינטרנט הסלולר או/או הורדת יישומים, אפליקציות, תוכנות או שירותים כלשהם מאתרים/ספקים/מקורות שונים ("צדדים שלישיים"), באמצעות המכשיר שברשותו, יתכן שפרטי המכשיר האלקטרוניים ודבר שיוכו לשירותי החברה ייחשפו בפני הצדדים השלישיים, ואלה אף עלולים לנטר את מיקומו הגיאוגרפי של המכשיר באותה עת; וכן שהצדדים השלישיים עלולים לשלוח אל המכשיר מעת לעת תכנים שונים. על המנוי לברר מראש עם הצדדים השלישיים אם פעילותו מולם כוללת חשיפת נתוניו לרבות ניטור מקום המכשיר.
- 6.9 המנוי עצמו יהיה רשאי לקבל מהחברה מידע הנוגע אליו, ובכלל זה מידע הנוגע למצב החשבון שלו בחברה, רק לאחר שיזדהה בפני נציג החברה וזהותו תאומת בהתאם לנוהל הזיהוי הנהוג בחברה.

## 7 תעריפי החברה

- 7.1 התשלום לחברה בעד השימוש בשירותים יהיה על-פי התעריפים הנקובים במחירון החברה הרלבנטי למנוי.
- 7.2 תעריפי החברה הקבועים לפי משך שיחה נקובים בש"ח לדקה ונמדדים ביחידות זמן של שניה אחת.
- 7.3 תעריף דקת שיחה כולל זמן אויר ודמי השלמת שיחה ברשת בזק ציבורית אחרת, מפ"א או רט"ן, בישראל, לפי תעריפי קישור הגומלין הרלבנטיים כפי שנקבעו בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תעריפי קישור גומלין) התש"ס – 2000 ("תקנות קש"ג"), וכפי שיתעדכנו מעת לעת. תעריף דקת שיחה אינו חל בחיוב לשירותי פרימיום, מספרים מיוחדים, כוכביות וכיו"ב, וכן בחיוב אל מנויי מפעילים סלולאריים ברשות הפלשתינאית. תעריפים אלה ניתן לקבל במוקד השירות של החברה וכן באתר האינטרנט של החברה.

7.4 משך זמן השיחה לצורך חיוב המנוי הוא מעיתוי מימוש ההתקשרות בין יוזם השיחה לבין מקבל השיחה ועד לעיתוי הפסקת השיחה, שהוא העיתוי בו נתקבלה הוראת הפסקת ההתקשרות מיוזם השיחה, ממקבל השיחה או ממתקן בזק; משך זמן הקמת הקשר, עד לעיתוי מימוש ההתקשרות ומשך זמן הניתוק, מרגע קבלת הוראת הפסקת ההתקשרות ועד למימושה בפועל, אינם כלולים במניין משך זמן השיחה. לעניין זה, "מקבל השיחה" - לרבות תא-קולי, מערכת ניתוב שיחות וכדו'.

7.5 תעריף משלוח הודעת SMS הינו תעריף לכל הודעה שנשלחה על ידי המנוי ואינו מותנה בקבלתה על ידי הנמען. תעריף משלוח הודעת SMS כולל דמי העברה אשר גובה בעל רישיון אחר בגין הודעת SMS הנשלחת מצידוד קצה המחובר לחברה לצידוד קצה שמחובר לרשת בזק ציבורית אחרת, מפ"א או רט"ן, בישראל, לפי תעריפי קישור הגומלין הרלבנטיים כפי שנקבעו בתקנות הקש"ג, וכפי שיתעדכנו מעת לעת. תעריף משלוח הודעת SMS אינו חל במשלוח הודעות SMS לשירותים, משחקים, תרומות וכדו', וכן במשלוח למפעילים ברשות הפלשתינאית. תעריפים אלה ניתן לקבל במוקד השירות של החברה וכן באתר האינטרנט של החברה.

7.6 מספר תווים מקסימלי למשלוח הודעת SMS הינו 70. הודעת SMS ארוכה מ-70 תווים תחולק למספר ההודעות המתאים, ותחויב על פי כמות ההודעות שנשלחו בפועל.

7.7 תעריף משלוח הודעת MMS הינו תעריף לכל הודעה שנשלחה על ידי המנוי ואינו מותנה בקבלתה על ידי הנמען. לתעריף משלוח הודעת MMS למפעילי תקשורת אחרים בארץ או בחו"ל יתווסף תעריף השלמת/העברת משלוח הודעת MMS כפי שיתעדכן מעת לעת.

7.8 התשלום בעד צריכת דאטה (גלישה באינטרנט הסלולארי) יהיה על פי חבילת הגלישה אותה רכש המנוי. מנוי אשר לא רכש חבילת גלישה יחויב בתעריף גלישה מזדמנת.

7.9 מידע עדכני אודות תעריפי החברה ניתן לקבל באמצעות פניה למוקד שירות הלקוחות של החברה, או באתר האינטרנט שלה.

## 8 חשבון המנוי

8.1 החברה תפיק ותשלח למנוי, מעת לעת, את חשבון המנוי 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.

8.2 חשבון המנוי יכלול ויפרט את כל הפרטים והנתונים הנדרשים לפי הוראות הרישיון והוראות כל דין.

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

8.4 חשבון המנוי ישלח למנוי באמצעות הדואר. ביקש זאת המנוי במפורש, ישלח חשבון

המנוי לכתובת הדואר האלקטרוני אשר מסר המנוי לחברה, או בכל אמצעי אחר עליו יוסכם בין המנוי לבין החברה.

8.5 לבקשת המנוי, תפיק החברה למנוי פירוט שיחות. האמור לעיל בסעיף 9.4 להסכם התקשרות זה באשר לאופן משלוח חשבון המנוי יחול גם לגבי אופן משלוח פירוט השיחות למנוי. החברה תהיה רשאית לגבות מהמנוי תשלום סביר בעד הפקת ומשלוח פירוט השיחות.

8.6 החברה תהיה רשאית להפיק ו/או לשלוח למנוי את חשבון המנוי ו/או את פרוט השיחות (לרבות כל נספח) באמצעות צד שלישי הפועל מטעמה ו/או עברה.

8.7 במקרים של מעבר תוכנית יחוייב המנוי בתשלום הקבוע עבור התקופה ממועד תחילת תקופת החשבון עד למועד ביצוע העסקה בהתאם לתעריפי תכנית התעריפים הקודמת, והחל מיום ביצוע העסקה עד למועד סיום תקופת החשבון בהתאם לתעריפי תכנית התעריפים החדשה

## 9 פירעון חשבון המנוי

9.1 המנוי ישלם לחברה את הסכום לתשלום הנקוב בחשבון המנוי באמצעות כרטיס אשראי "תקין" ו / או באמצעות הוראת קבע לחיוב חשבון, כפי שיקבע על ידי החברה לפי שיקול דעתה הבלעדי.

9.2 כרטיס האשראי ה"תקין" יהיה בהחלטת החברה ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדית ולאחר בדיקה פיננסית של סוג הכרטיס.

9.3 כרטיסי אשראי בעלי ספרות שאינם בולטות, וכן כרטיסי אשראי בעלי מסגרת שאינה תואמת את מדיניות החברה, או כרטיסים של בנקים אשר החברה אינה עובדת איתם, ו / או כל סוג כרטיס אשר החברה אינה מוכנה לעבוד עמו, מסיבות פיננסיות או אחרות, יוגדרו ככרטיסים שאינם תקינים שיתכן ולא יאושרו כאמצעי תשלום תקין, ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדית של החברה.

9.4 שינוי אמצעי תשלום על-ידי המנוי יהיה כפוף להסכמה מראש של החברה.

## 10 ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה

10.1 כל תשלום, או חלק של תשלום שלא ישולם על-ידי המנוי לחברה במועד לתשלום, ישא ריבית פיגורים והפרשי הצמדה, וזאת החל מהמועד לתשלום ועד למועד התשלום בפועל.

10.2 שיעור ריבית הפיגורים לא יעלה על השיעור הקבוע בהגדרת "הפרשי הצמדה וריבית" שבסעיף 1 לחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א – 1961, בתוספת הפרשי הצמדה בעד התקופה שבין המועד שנקבע לפירעון לבין מועד פירעונו בפועל של הסכום הנקוב. מידע אודות שיעור ריבית הפיגורים ניתן לקבל באמצעות פניה למחלקת השרות של החברה בטלפון שמספרו: 076-

8888-600 או 123\* שיחת חינם למנויי רמי לוי. מידע זה אף מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

10.3 החברה תחייב את המנוי בתשלום הוצאות גביה בגין כל תשלום שלא ישולם על-ידי המנוי לחברה במועד לתשלום, ובלבד שחלפו ארבעה עשר (14) ימים לפחות מהמועד לתשלום, למעט במקרה של אי תשלום מחמת סירוב בנק או חברת כרטיסי אשראי לשלם חיוב שניתנה לחברה הרשאה לגבותו, שאז תחייב החברה את המנוי בתשלום הוצאות גביה מיד עם קבלת סירוב כאמור. שיעור הוצאות הגביה יהיה עד עשרה אחוזים (10%) מסכום החוב של המנוי לחברה (בתוספת מע"מ) ובכל מקרה לא פחות מחמישים (50) ש"ח (בתוספת מע"מ). לעניין זה, "הוצאות גביה" - לרבות טיפול משפטי שמבצעת החברה או מי מטעמה ו/או עבורה לשם גביית חוב קודם פניה לערכאות שיפוטיות.

## 11 פטור מאחריות; הגבלת אחריות

11.1 החברה אינה מתכוונת להתחבא מאחורי סעיפים מסובכים, ותיקח על עצמה לספק את שירותי התקשורת ברמה המיטבית בהתאם להתחייבויות שנטלה על עצמה בהסכם זה וברישיון המפעיל (בכפוף לפטורים ולהגנות להם היא זכאית על פי חוק התקשורת, רישיון המפעיל, וחוקים ו/או תקנות רלוונטיים נוספים).

11.2 מבלי לגרוע מהאמור נזכיר כי איכות השירות וקיומו מושפעים מאופי הקשר והתווך הסלולארי של הרשת המארחת, וכן מגורמים שאינם בשליטת החברה או הרשת המארחת, כגון חסימות, תקלות ברשתות אחרות אליהן מחוברת הרשת המארחת, תנאי מזג אוויר, קשיים ברישוי אתרים והקמתם וכדומה.

11.3 מסיבות טכניות שונות חלק מהנתונים המועברים באמצעות הודעות SMS ו-MMS, כמו גם קישורים לאינטרנט הסלולארי וכיוצא בזה, אינם מגיעים ליעדם, מאחרים להגיע או מגיעים כשהם משובשים. החברה עושה כמיטב יכולתה למנוע תקלות אלה אולם אינה מבטיחה שירות ללא תקלות.

11.4 שירותי הגלישה באינטרנט של החברה מושפעים אף מזמינות ואיכות הקישוריות לרשת האינטרנט, הן ברמת התשתית והן ברמת ספק האינטרנט אשר מספק את הקישוריות. מהירויות גלישה/העברת נתונים בפועל באמצעות המכשיר מתעדכנות מעת לעת ובאזורים שונים והינן כפופות לתמיכת הרשת המארחת, לאזורי הכיסוי שלה, וכן לגורמים נוספים.

11.5 אין באמור בסעיף 12 לעיל בכדי לגרוע מכל חסינות שהוענקה ו/או תוענק לחברה על-פי

## 12 אחראי לטיפול בתלונות הציבור

- 12.1 החברה מינתה אחראי לטיפול בתלונות הציבור ("אחראי לתלונות הציבור") שתפקידו הם לברר תלונות של מנויים, לרבות מי שמבקש לקבל את השירותים, בנוגע לשירותים, וכן לברר תלונות של מנויים בנוגע לחשבונות שהגישה החברה ולהכריע בהן.
- 12.2 האחראי לתלונות הציבור ישיב בכתב לתלונות כאמור שהתקבלו בכתב.
- 12.3 האחראי לתלונות הציבור פועל על-פי מדיניות החברה והחברה מעניקה לו את כל הסיוע הנדרש לו למילוי תפקידו.
- 12.4 המנוי יהיה רשאי להגיש תלונה כאמור לנציב התלונות ובלבד שהתלונה תשלח אל נציב התלונות באחד מן האמצעים הבאים:
- 12.5 (א) בדואר אלקטרוני: [pniyot.cellular@rami-levy.co.il](mailto:pniyot.cellular@rami-levy.co.il);
- 12.6 (ב) בפקסימיליה: 076-8888666;
- 12.7 (ג) בדואר: רמי לוי תקשורת, מחלקת תלונות הציבור, האומן 15 ירושלים מיקוד.
- 12.8 כל חילוקי דעות שיתגלעו בין החברה לבין המנוי, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם התקשרות זה, יועברו לבירור אל האחראי לתלונות הציבור.
- 12.9 מובהר בזאת, כי אין בפניה אל נציב התלונות כאמור לעיל בסעיף 12.4 להסכם התקשרות זה, כדי למנוע מהמנוי או מהחברה להביא את עניינם מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך, או כדי לגרוע מסמכות החברה לפעול על-פי הוראות רישיונה לעניין הפסקת השירותים או ניתוקם בשל הפרת תנאי ההתקשרות.

## 13 התחייבויות המנוי

- 13.1 המנוי מתחייב כי במסגרת השימוש במכשיר הוא ינהג בתום לב ובדרך מקובלת, יעשה שימוש הוגן בשירותי התקשורת, ולא יעשה או יפעל בכל דרך המהווה או עשויה להיחשב כשימוש לרעה.



## 14 תנאי ההתנתקות משירותי החברה ותנאי הפסקת ההתקשרות והשירותים

- 14.1 המנוי רשאי בכל עת לבטל את ההתקשרות בינו ובין החברה ולהביא להפסקת השירותים, באמצעות פניה לחברה באחד מן האמצעים הבאים:
- 14.2 (א) בטלפון: 076-8888-600 או 123\*מהמכשיר;
- 14.3 (ב) בדואר אלקטרוני: [service.cellular@rami-levy.co.il](mailto:service.cellular@rami-levy.co.il);
- 14.4 (ג) בפקסימיליה: 076-8888666;
- 14.5 (ד) בדואר: רמי לוי תקשורת, מחלקת תלונות הציבור, האומן 15 ירושלים
- 14.6 הודעה הביטול תכלול שם ומספר תעודת זהות של הלקוח. בקשה בע"פ תכלול פרט מזהה נוסף עליו הוסכם במועד ההתקשרות, אם הוסכם.
- 14.7 למנוי שיבקש להתנתק משירותי ערך חשבון סופי במחזור החיוב העוקב אשר ישלח אליו בחשבונית התכופה הבאה.
- 14.8 ניווד מספר הטלפון(הקו) ייחשב כהודעת המנוי על הפסקת ההתקשרות.
- 14.9 החברה תהיה רשאית לבטל את ההתקשרות ולהפסיק לספק למנוי את השירותים, כולם או מקצתם, באופן זמני או קבוע, אם המנוי לא שילם במועד תשלום שהוא חב בו עבור שירות שקיבל מהחברה, אם קיים חשש סביר למעשה הונאה באמצעות ציוד הקצה של המנוי או באמצעות מאפייניו של ציוד הקצה, אם המנוי הוכרז כפושט רגל או מונה לו נאמן בפשיטת רגל, אם מונה לו כונס נכסים זמני או קבוע, מפרק זמני או קבוע, במקרה של פטירה, או בכל מקרה אחר שהחברה מחויבת או רשאית לעשות כן על-פי הרישיון ו/או הדין.
- 14.10 במקרה של חשד לשימוש לא חוקי במכשיר/כרטיס, לפי הפרמטרים הנהוגים על ידי החברה, ינותק השירות.
- 14.11 החברה תהיה רשאית להאט את קצב העברת הנתונים של המנוי לפי שיקול דעתה הבלעדי בכל אחד מהמקרים הבאים: (1) המנוי עשה שימוש לא הוגן או אפשר לאחר לעשות או לפעול בכל דרך המהווה או העשויה להיחשב כשימוש לרעה; (2) המנוי עושה שימוש בשירותים בהיקף העולה על פי שלוש מהכמות הממוצעת של מנוי החברה מאתו סוג; (3) היקף או אופן השימוש של המנוי בשירותי התקשורת של החברה מפריע לפעילות הרשת ו/או למשתמשים אחרים ברשת; (4) המנוי משתמש בשירותי התקשורת למטרות של שימוש בתוכנות שיתוף קבצים ו/או תכנים בין משתמשים שונים.
- 14.12 החברה זכאית לנתק מכשיר שגורם הפרעה במתן שירותים למנויים אחרים ו/או לפעילות רשת הרט"ן.
- 14.13 במקרה של אי פירעון חשבון תהיה החברה רשאית לנתק את כל הקווים שברשות המנוי, או

כל חלק מהם, וזאת גם במקרה בו נחתמו טפסי הצטרפות נפרדים לכל אחד מהם, ואפילו אם נמסרו הוראות לחיוב נפרדות.

- 14.14 החברה רשאית לנתק או להגביל זמנית את השירותים, כולם או מקצתם, בשל פעולות תחזוקה, הפרעה במתן שירותי בזק לאחר או בעתות חירום או מסיבות של ביטחון לאומי, והכל בכפיפות לתנאי הרישיון והחוק.
- 14.15 החברה מתחייבת כי במהלך ביצוע בקרה, תחזוקה וטיפול בתקלות היא תפעל לצמצום במידת האפשר של פגיעה, ככל שתהא, ברצף ובטיב השירותים.
- 14.16 במקרה שההצטרפות לשירותי התקשורת של החברה הייתה באמצעות "מכר מרחוק" והמנוי הינו "צרכן" כמשמעותם של מונחים אלה בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981, יחולו בנוסף להוראות הנ"ל, גם ההוראות הבאות:
- 14.17 באפשרות המנוי לבטל את העסקה תוך 14 יום מיום ההצטרפות לשירותים.
- 14.18 על מנת ליהנות מן הזכות לביטול השירותים כאמור על המנוי להשיב את המכשיר שרכש באריזתו המקורית כשהוא ללא פגם ולהציג חשבונית העסקה.
- 14.19 בגין הביטול יחול חיוב בדמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר המוצר/העסקה או סך של 100 ש, לפי הנמוך מבניהם.
- 14.20 בכל מקרה יהיה על המנוי לשלם את התשלום עבור השירותים שנצרכו עד מועד הביטול.
- 14.21 אם לא צוין מועד אחר בהודעה, ביטול על פי הודעה שנמסרה בעל פה יבוצע תוך 3 ימי עבודה מקבלת הבקשה. במקרה של משלוח הודעת ביטול באמצעות דואר רשום ייכנס הביטול לתוקף תוך 6 ימי עסקים. ביטול על פי הודעה שנמסרה בכתב יבוצע תוך יום עבודה אחד, באם לא צוין אחרת בהודעה.

## 15 כרטיס משולם מראש (Pre-Paid)

- 15.1 מנוי שרכש כרטיס חיוג המשולם מראש יהיה רשאי לצרוך שירותים שהתשלום המצטבר עבורם אינו עולה על מחיר כרטיס החיוג האמור.
- 15.2 הוראות השימוש בכרטיס החיוג ימסרו למנוי יחד עם כרטיס החיוג.
- 15.3 את תעריפי השירותים למנוי המשתמש בכרטיס משולם מראש ניתן למצוא באתר האינטרנט של החברה, וכל הוראות הסכם התקשורת זה לגבי שינויים בתעריפים חלים גם על השרות כהגדרתו בסעיף זה.

## 16 שדרוג

16.1 ייתכנו מצבים בהם לא תתאפשר העתקת זיכרונות מהמכשיר הישן לחדש, או שבמהלך העתקת הזיכרונות, יימחקו נתונים השמורים במכשיר, לרבות מאגר זיכרונות, הורדות ותמונות. לפיכך, מומלץ לגבות את הנתונים טרם השדרוג. החברה לא תישא באחריות כלשהי לאובדן ו/או מחיקת נתונים כאמור.

## 17 הודעה על ניצול חבילת גלישה

17.1 על מנת להקל על השליטה בהוצאות הגלישה באמצעות המכשיר החברה תשלח למכשיר המנוי הודעת SMS בסמוך לאחר שנאתר כי הגעת למימוש 75% מנפח חבילת הגלישה שרכשת, וכן הודעת SMS נוספת בסמוך לאחר שנאתר שהגעת למימוש של 95% מנפח חבילת הגלישה. ההודעה תשלח אל מכשיר המנוי וכן אל מספר טלפון נוסף אשר נמסר בעת ההצטרפות, אם נמסר.

17.2 ההודעה תשלח בסמוך ככל הניתן לאחר האיתור (יתכן גם איחור של מספר שעות או יותר). משלוח הודעה/ות מותנה בפעילות התקינה של המערכת וכן בתקינות המכשיר וכי אי משלוח או אי קבלת ההודעה בפועל, מכל סיבה שהיא, לא יקים עילת תביעה, ובכל מקרה המנוי אחראי לתשלום עבור מלוא השימוש בהתאם לתעריפי הגלישה החלים עליו.

**אנו ברמי לוי תקשורת רוצים להודות לך על שבחרת בנו כספק הסלולר שלך, ומאחלים לך שימוש יעיל ומהנה בשירותי התקשורת שלנו!**