



# שירותי PRO לעסקים – תנאים כלליים

טלפון: 1-800-800-800 | פקס: 1-800-57-57-27

1. כללי
  - 1.1. המחיר המפורט בטופס הזמנת השירות מתייחס לפתרון המוצע ללקוח על-פי פירוט השירותים והכמויות.
  - 1.2. בזק תהא רשאית להעלות את המחירים הנקובים בהצעת המחיר, ללא הודעה מוקדמת, בשיעור עליית מדד המחירים לצרכן, אשר יהא ביחס למדד המחירים לצרכן הידוע במועד העדכון האחרון של מחירון בזק לשירות הרלוונטי. אין באמור כדי לגרוע מזכותה של בזק לעדכן את המחיר מכל סיבה אחרת, בכפוף להודעה מוקדמת.
  - 1.3. לאחר תקופת ההתחייבות, ככל שישנה, דמי השימוש יהיו בהתאם למחירון בזק באותה עת.
  - 1.4. בזק רשאית להפסיק את אספקת השירות בכל עת, בכפוף למתן הודעה מוקדמת של 30 יום.
  - 1.5. במידה והשירות הוא שירות חלופי לשירות אחר המצוי ברשות הלקוח, באחריות הלקוח לבקש הסרתו בטופס הזמנת השירות או על-ידי מתן הודעה בכתב לבזק, בכדי למנוע המשך החיוב.
  - 1.6. שעות פעילות המוקד המסחרי הן בימים א'-ה' בשעות 08:00-17:00, טלפון: 1-800-800-800, פקס: 1-800-57-57-27.
2. תנאים ייעודיים לשירות
  - 2.1. הזמנת השירות מהווה התחייבות בלתי חוזרת לשאת בתשלום ההוצאות והעלויות, כפי שתקבענה על ידי בזק, הכרוכות בהעתקת ציוד במידה וישונה מיקומו על פי בקשת הלקוח ו/או בשל אילוצים כלשהם לאחר התקנתו על ידי בזק.
  - 2.2. במודל חכירה - הלקוח יודע ומסכים לכך שהציוד המוזמן מבזק הוא ציוד המצוי בבעלותה של בזק, וכי יהא עליו להשיבו לבזק עם תום אספקת השירות, או במקרה של הפרת התנאים על ידי הלקוח, המוקדם מבין השניים.
  - 2.3. במודל חכירה – מובהר בזאת, כי חתימת הלקוח על הזמנה זו מהווה התחייבות בלתי חוזרת של הלקוח לשלם את יתרת הסכומים אשר נקבעו מראש ע"פ המדרג הבא:

| תקופה      | אחוז מעסקה לתשלום    |
|------------|----------------------|
| שנה ראשונה | 49%                  |
| שנה שנייה  | 39%                  |
| שנה שלישית | 29%                  |
| חודש 30-36 | לא יידרש תשלום כאמור |

    - הסכום האמור יגבה במקרה של ביטול בכל שלב, מכל סיבה שהיא.
    - במודל חכירה + תחזוקה או מכירה + תחזוקה החל מחודש ה-37 (או במקרה של מכירה, החל מהחודש בו הסתיימו התשלומים בגין הציוד) יגבה מחיר על שירות תחזוקה בלבד וכן על שירותים נוספים שהמזמין מנוי עליהם.  - 2.3.1. במודל חכירה, בזק משכירה ללקוח את הציוד המשודרג, הנמצא בבעלות בזק, ויש להשיבו עם הסרת השירות ולא יאוחר מ-30 ימים ממועד ההסרה. אי החזרת הציוד, מכל סיבה שהיא, או החזרתו פגום – תחייב את הלקוח בחיוב בתשלום דמי שימוש חודשיים בסכומים שבין חודש 1 ל-36. אין בתשלומים אלו בכדי להעביר את הבעלות בציוד מבזק ללקוח או בכדי לגרוע מחובתו של הלקוח להשיב את הציוד לבזק.
  - 2.3.2. במודל מכירה + תחזוקה/ חכירה + תחזוקה החל מחודש ה-37 יגבה מחיר על שירות תמיכה / אחזקה בלבד.

בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • רחוב המנור 7, חולון 5886105

מסמך זה הנו מסמך סודי מסחרי של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.

אין להעתיק, לשכפל, להעביר או להראות מסמך זה ללא אישור מראש ובכתב של בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

גרסה 003 – נובמבר 2025

- 2.3.3. במודל מכירה – מובהר בזאת, כי חתימת הלקוח על הזמנה זו מהווה התחייבות בלתי חוזרת של הלקוח לשלם את מלא הסכום הכולל של התשלומים שישולמו או שאמורים להיות משולמים במהלך תקופה של 36 חודשים. הסכום האמור יגבה בכל מקרה, לרבות במקרה של ביטול ההזמנה, מכל סיבה שהיא.
- 2.4. במסגרת ניהול ציוד קצה משודרג על ידי בזק (לדוגמה נתבים, מתגים) תהא לבזק גישה מלאה לציוד הקצה המשודרג, ובכלל זה להגדרות הציוד המשודרג ולשם המשתמש והסיסמא שסופקו על ידי ה-ISP, לצורכי תחזוקה וטיפול בתקלות.
- 2.5. התמיכה הטכנית ללקוח תעשה באמצעות מוקד התמיכה של בזק בטלפון: 1-800-800-800.
- 2.6. לקוח שרכש רמות שירות ביצרן Cisco:
- 2.6.1. בזק תהא רשאית להעביר נתונים ופרטים מזהים, לרבות מספר טלפון וכתובת דואר אלקטרוני, לצד שלישי, ככל שיידרש לשם אספקת השירות ותפעולו באופן יעיל.
- 2.6.2. מצורף קישור [End of Life Policy](#).
- 2.6.3. בנוסף לתנאי השירות לעיל, יחולו גם תנאי השירות הנ"ל קישור [Cisco General Terms](#).
- 2.7. ביקש הלקוח להחליף את הציוד שהוזמן בציוד חדש שאינו זהה לציודו הנוכחי, יחשב הלקוח כמי שהודיע על רצונו בהתקשרות חדשה שנועדה להחליף את זו הקיימת. במקרה כאמור תהא בזק רשאית לקבוע תנאים לביצוע השינוי כאמור או לשנות את תנאי השירותים והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.
3. חיוב ותשלומים
- 3.1. החיוב עבור השירות יחל בתאריך שייקבע על ידי בזק ולאחר התקנת הציוד ע"י בזק, אף אם טרם הושלמה הערכות הלקוח באתר ההתקנה לשם שימוש בפועל בשירות.
- 3.2. דמי השימוש החודשיים בגין הציוד המשודרג כוללים תחזוקה בלבד. ניהול והגדרות של מתגים, Firewall וכל ציוד מתקדם אחר ניתן לבצע במסגרת שירותי מומחה PRO ללקוחות בזק. ניהול מתקדם של נתבים במסגרת שירותי IPVPN או METRO ניתן לבצע במסגרת שירותי מומחה. יובהר כי רכישת הציוד אינה מותנית ברכישת שירותי ניהול כאמור והלקוח רשאי לנהל את הציוד עצמאית.
- 3.3. הזמנת השירות באמצעות טופס הזמנת השירות מהווה הסכמה לביצוע התשלומים בגין השירות, על-פי תנאי השירות, על מרכיביו השונים, ועל פי תעריפי בזק, כפי שיעודכנו מעת לעת.
- 3.4. התשלום עבור השירות יתבצע כדלקמן:
- לגבי מזמין שירות שאינו מנוי או אינו מצטרף לשירות של בזק – לאחר תהליך זיהוי והגשת אסמכתאות רלוונטיות, והמצאת אמצעי תשלום מוכח של הלקוח.
- לגבי מי שהוא מנוי על שירות בזק באמצעות החשבון הרשום על שם מזמין השירות בבזק. במידה ומזמין השירות ביקש בטופס הזמנת השירות כי צד ג' כלשהו (חוץ ממזמין השירות) יהיה 'המשלם בגין השירות', ישולמו התשלומים על ידי מי שצוין בטופס הזמנת השירות, ובלבד שצד ג' האמור חתם במקום המתאים לכך בטופס הזמנת השירות לצד פרטיו המלאים. אין באמור כדי לפטור את מזמין השירותים מאחריותו לפרוע איזה מהתשלומים, לרבות מאחריותו בגין אי תשלום כגון הצמדות, ריביות וכיוצ"ב, בכל מקרה בו 'המשלם בגין השירות' שצוין כאמור לא שילם בגין השירות מכל סיבה שהיא.

- 3.5. בכל מקרה של העדר תשלום בהתאם למתחייב מטופס הזמנת השירות, מכל סיבה שהיא, תהא בזק רשאית לגבות את התשלומים המגיעים לה בכל אופן שתמצא לנכון. בזק תהא רשאית להפסיק את השירות ו/או כל שירות אחר של בזק, בכל מקרה של אי תשלום איזה מחובות מזמין השירות ו/או המשלם עבור השירות ו/או המשתמש בשירות כלפי בזק בגין איזה משירותיה.
- 3.6. במקרה של רכישת ציוד כשהתשלום מבוצע בתשלומים – הציוד יוותר בבעלות בזק עד לפירעון מלוא התשלומים.
4. אופן ההתחשבות
- התשלום עבור השירות יבוצע בהתאם לתנאים ולמחירים הנקובים בטופס הזמנת השירות.
5. אחריות
- 5.1. הלקוח יהא אחראי לכל נזק שייגרם כתוצאה מחיבור ו/או קישור של ציוד שיחובר על ידו ו/או מי מטעמו לרשת בזק ו/או לציוד בזק. אין באמור כדי להתיר חיבור /טיפול שכזה.
- 5.2. הלקוח מתחייב שלא לעשות שימוש בשירותי בזק לצורך ביצוע כל פעולה האסורה על פי דיני מדינת ישראל והוא מצהיר, כי ידוע לו שבשל ביצוע פעולות אלה תחול עליו בלעדית כל חבות, והוא ישפה את בזק מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל תביעה ו/או דרישה של צד ג' בעניין.
- 5.3. בזק אינה אחראית לכל תקלה ו/או לכל נזק, ישיר ו/או עקיף, למעט לנזק ישיר שייגרם למנוי הרשום של השירות כתוצאה ישירה של מעשה מכון או רשלנות חמורה מצידה של בזק.
- 5.4. בזק לא תהא אחראית לכל נזק שייגרם שלא כתוצאה מהשירות הניתן על ידה ובשליטתה המלאה, לרבות במקרים של הפסקת חשמל, שביתות, עיצומים וכד'.
- 5.5. לקוח שרכש רמות שירות Cisco- בזק לא תהא אחראית לכל נזק שייגרם כתוצאה מהשירות הניתן מטעם Cisco.
- 5.6. האמור לעיל יחול בנוסף לכל חסינות ו/או פטור מאחריות המוקנים לבזק על פי כל דין, לרבות ובמיוחד סעיפים 40 ו- 41 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב - 1982.
- 5.7. במקרים בהם תחול על בזק אחריות, סכום הפיצוי לו יהא זכאי הלקוח יהיה מוגבל לסכום המחיר החודשי של השירות במועד בו אירע האירוע שגרם לנזק. כמו כן ומבלי לגרוע מהאמור, בזק בכל מקרה אינה אחראית לכל נזק העלול להיגרם מתקלות שאינה בשליטתה של בזק, לרבות פגיעה בשירות העלולה להתרחש עקב החלפת מרכזיה, החלפת גרסא, הוספת שלוחות, שינוי טווח כתובות, שינוי קונפיגורציה, פתיחת אפיקים נוספים במרכזיה הפרטית מעבר לכמות שהוזמנה והוגדרה בבזק וכיוצ"ב.
6. סודיות ואבטחת מידע
- 6.1. בזק רואה חשיבות בהענקת שירותיה תוך שמירה על סטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע, ומתחייבת לפעול כך ועל פי דין.
- 6.2. בזק לא תגלה או תעביר לצד שלישי כלשהו, בתמורה או שלא בתמורה, כל מידע סודי, לרבות עניינים טכניים, טכנולוגיים, מקצועיים, מסחריים ו/או אחרים שהגיע לידיעתה, אלא לעובדיה או ליועציה או למי מטעמה, אשר הגילוי להם נדרש לצורך מתן השירותים. לעניין זה, מידע סודי - מידע אשר הגיע לידיעת בזק במהלך תקופת מתן השירות בכל דרך שהיא, לרבות בכתב, במדיה מגנטית או בכל דרך מוחשית אחרת, וכן בעל פה או באופן חזותי.

6.3. למען הסר ספק יובהר, כי מידע או כל חלק ממנו אשר נתקיימו לגביו אחד או יותר מהתנאים הבאים, לא ייחשב כמידע סודי:  
(1) המידע הינו חלק מנחלת הכלל במועד התחלת מתן השירות, או הפך חלק מנחלת הכלל לאחר מועד התחלת השירות, שלא כתוצאה ממעשה או מחדל של בזק (2) המידע מצוי ברשותה של בזק לפני מועד תחילת מתן השירות, או נתקבל בבזק אחרי מועד מתן השירות מצד שלישי כלשהו (3) המידע פותח באופן עצמאי על ידי בזק, ללא כל שימוש במידע הסודי שקיבל מאת הלקוח (4) גילוי נדרש מבזק בהתאם לצו או הוראה של רשות מוסמכת או על פי דין.

6.4. בזק לא תעביר מידע אישי אל מחוץ לגבולות ישראל, אלא בהתקיים אחד התנאים הקבועים בתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס"א – 2001, והכל בהתאם להוראות הדין החל כפי שיעודכן מעת-לעת.

6.5. יובהר, כי הלקוח מצהיר כי הוא נושא באחריות הבלעדית בכל הקשור לרישום המאגרים, בהתאם לדין.

6.6. הלקוח מצהיר כי אינו מנוע, משפטית או אחרת, מלהעביר את המידע הסודי הנמסר על ידו לבזק במסגרת מתן השירות.

6.7. הלקוח אחראי לחוקיות המידע ומתחייב לעמוד באופן מלא בדרישות כל דין, לרבות הוראות דיני הגנת הפרטיות, וזאת ביחס לכל פריט מידע ככל שיועבר לעיבוד ע"י בזק במסגרת השירות. בכפוף לכך, בזק תעמוד בהוראות נספח עיבוד המידע (DPA) המפורסם בכתובת <https://www.bezeq.co.il/media/BIZPDF/dpa.pdf>, כפי שיעודכנו מעת לעת.

6.8. מבלי לגרוע ממחויבויות הלקוח הקבועות בהסכם זה ו/או בהוראות כל דין, על הלקוח לבצע את הפעולות הבאות:

- 6.8.1. לוודא מתן הרשאה למאגר רק לגורמים המורשים מטעמו.
- 6.8.2. ליידע את בזק בכתב אודות מאגרי מידע המצויים בבעלותו ומוחזקים בבזק במסגרת השירות.
- 6.8.3. לוודא כי עובדיו ישמרו על סודיות והוראות אבטחת המידע ביחס למידע המצוי במאגר.
- 6.8.4. ככל שבמסגרת השירות נאסף מידע על ידי הלקוח ונשמר במאגר, חלה חובה על הלקוח לעדכן את מושא המידע הנאסף בכך.
- 6.8.5. להכין ולעדכן את מסמך הגדרת המאגר בהתאם להוראות הדין.
- 6.8.6. לשמור את מערכות מאגרי המידע בהתאם לאופי הפעילות ורגישות המידע באבטחה פיזית וסביבתית.
- 6.8.7. במאגרי מידע עם רמת אבטחה גבוהה, לשמור עותק גיבוי של נהלי הגיבוי והשחזור, באופן שמבטיח שלמות המידע ואפשרות שחזור במקרה אובדן או הרס.

## 7. הפסקת שירות

בזק תהא רשאית להפסיק את השירות, ללא התראה, בהתקיים איזה מהתנאים הבאים:

- 7.1. בכל מקרה של אי תשלום איזה מחובות הלקוח כלפי בזק בגין איזה משירותיה.
- 7.2. במידה וייעשה שימוש לרעה ו/או שלא כדין בשירות ו/או באופן שלדעת בזק עלול לגרום להפרעה לשירותים שהיא מספקת למשתמשים אחרים.
- 7.3. אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או הקמה חיוניות או מיידיות.

## 8. המחאת זכויות וחובות

הלקוח מסכים בזאת, כי בזק רשאית להמחות התחייבויותיה וזכויותיה על פי הסכם זה לאחר, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, ואילו הלקוח רשאי להמחות זכויותיו ו/או התחייבויותיו על פי הסכם זה לאחר אך ורק באישור מראש ובכתב של בזק.

**9. ביטול העסקה**

9.1. בלי לגרוע מהאמור בסעיף ובטפסי השירות, ניתן לבטל את העסקה באחת מהדרכים הבאות:

9.1.1. באמצעות הודעה טלפונית למוקד בזק 1-800-800-800;

9.1.2. בהודעה כתובה לכתובת: **בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ – רחוב המנור 7, חולון 5886105**;

9.1.3. בהודעה כתובה, אשר תשלח בפקס למספר 1-800-57-57-27;

9.1.4. הודעה למייל [iski@bezeq.co.il](mailto:iski@bezeq.co.il).

9.2. לצורך ביטול העסקה יש לציין שם, מספר תאגיד/מספר לקוח וכתובת.

9.3. בתאגידים יעשה ביטול העסקה בכתב, על ידי מורשי החתימה ו/או מי שהוסמכו לכך מטעם התאגיד.

**10. תנאים כלליים**

10.1. בכל מקרה של סתירה בין טופס הזמנת השירות ותנאי שירות אלה למסמכים אחרים – תגברנה הוראות ההזמנה ותנאי השירות הנ"ל. כל שינוי בטופס הזמנת השירות יעשה בכתב בלבד. שינוי או ויתור שלא ייערכו בכתב וללא חתימת שני הצדדים לא יחייבו.

10.2. תנאי הזמנת השירות, על נספחיה, ותנאי שירות אלה יחולו על כל תוספת ו/או שדרוג ו/או שינוי שיעשו בקשר עם השירות נשוא הזמנת השירות, אלא אם נקבע במפורש אחרת.

10.3. הזמנת השירות אינה מותנית ברכישת שירותים אחרים מבזק.

10.4. אין בהזמנת השירות בכדי ליצור כל שותפות מכל סוג שהוא בין הצדדים.

10.5. כל האמור בטופס הזמנת השירות ובתנאי השירות הוא בכפוף להוראות משרד התקשורת ו/או כל הוראה על פי דין שתינתן ע"י כל גוף מוסמך.

10.6. מקום השיפוט הבלעדי לכל עניין הקשור לשירות הוא בתי המשפט במחוז תל אביב. על התנאים הכלליים וכל עניין הקשור בשירות יחולו דיני מדינת ישראל.