



בזק עסקים

שירות פורטל עסקי – תנאים כלליים

טלפון: 1-800-800-800

1. כללי

- 1.1. תנאי השימוש מיועדים לנשים וגברים כאחד ונוסחו בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד.
- 1.2. שירות פורטל עסקי (להלן: "השירות" ו/או "הפורטל") יינתן ללקוח עסקי של בזק (להלן: "הלקוח" ו/או "הארגון") אשר זוהה בתהליך OTP באמצעות מורשה החתימה מטעמו ואשר את הזמנת השירות "פורטל עסקי" של בזק עסקים וקיבל את תנאי השירות. התוכן בפורטל אינו משקף את מכלול השירותים או המוצרים המוצעים בבזק, אין להסתמך עליו ככזה ואין לראות בהצגתו בפורטל משום הסכמה או התחייבות למתן שירות כלשהו.
- 1.3. מורשה חתימה של הלקוח יהא היחיד שרשאי לאשר את הזמנת השירות ולהגדיר תחתיו משתמשים/מורשים בפורטל הניהול של השירות לצרכי צפייה וניהול השירות. אנשי הקשר מטעם הלקוח יוגדרו כמשתמשי המערכת בפורטל.
- 1.4. השימוש בפורטל הניהול של השירות נתמך בדפדפן אקספלורר 9 ומעלה ובדפדפן כרום, כמו כן, הינו מותאם גם לצפייה ושימוש בסלולר.
- 1.5. בעצם הכניסה והשימוש בשירות, בתוכן ו/או בשירותים המופיעים בו (כהגדתם להלן), הינך מצהיר/ה כי הינך מסכימ/ה לכל התנאים המפורטים בתנאי השימוש הבאים ("תנאי השימוש"). אם אינך מסכימ/ה לאי אילו מתנאי השימוש, הנך מחויב/ת, באופן מיידי, להימנע מכניסה או מהתחברות או משימוש בשירות.

2. תנאים ייעודיים לשירות

- 2.1. אופן ההצטרפות לשירות – הצירוף לשירות יהיה טלפוני עם הזדהות באמצעות קוד זיהוי (OTP) שישלח למורשה החתימה בארגון. מורשה החתימה בארגון יקבל מכתב סיכום שיחה הכולל את תנאי השירות. השבת קוד הזיהוי לבזק תהווה אישור והסכמת הלקוח להצטרפות לשירות ולתנאיו. מורשה החתימה של הארגון יוכל לאפשר למורשה מטעמו לקבל גישה ADMIN לשירות וזאת באמצעות הרשאה בכתב אשר תשלח על ידי מורשה החתימה.
- 2.2. על מנת להשתמש בשירות יש ראשית להצטרף אליו באמצעות הסכמה לתנאיו. לאחר אישור הצטרפותך לשירות יימסר לך שם משתמש וסיסמא באמצעותם תוכל/י להיכנס לפורטל ולקבל את המידע והתוכן כאמור להלן.
- 2.3. השירות פועל במתכונת אתר אינטרנט - השירות מאפשר ללקוח לצפות ולנהל את שרותי התקשורת להם הצטרף בבזק, לפתוח פניות בנושאים טכניים לגבי חלק מן השירותים, לעקוב אחרי סטטוס טיפול בפניות והזמנות חדשות ולקבל חיווי על תקלות תשתית בשרותי התקשורת המנוהלים. בנוסף – הפורטל יציג ללקוח קיצורי דרך למערכות ניהול שרותי בזק השונים לרבות הפניות לתוכן שיווקי. בזק תהא רשאית לעדכן מפעם לפעם את השירות ואת תכני השירות המופיעים בפורטל.
- 2.4. הפורטל העסקי מציג נתונים אודות שרותי התקשורת הקיימים ברשותו של הלקוח בלבד (הלקוח הרשום כבעלים).
- 2.5. סוגי השירותים שיוצגו ללקוח בפורטל הינם עפ"י שיקול דעתה של בזק והיא רשאית לעדכן ולשנות מפעם לפעם.
- 2.6. תנאי סף לשירות – לקוח בעל שירות עסקי של בזק אחד לפחות.
- 2.7. תכולת השירות "פורטל עסקי" (נתון לשינוי על פי שיקול דעתה של בזק)
 - 2.7.1. פורטל אינטרנט שמשמש כלוח בקרה לניהול שרותי התקשורת שנרכשו ע"י הארגון
 - 2.7.2. הפורטל יציג ווידג'ט לכל שרות, ובכל ווידג'ט סה"כ כמות הקווים בשרות, וכמה קווים מהשרות הנבחר לא פעילים
 - 2.7.3. בלחיצה על נתוני הווידג'ט יוצגו ללקוח רשימת הסניפים בהתאם (קוד קו, קצב וכתובת גיאוגרפית)
 - 2.7.4. המערכת תציג ללקוח קישור למערכת צפייה בחשבונות, תשלום חשבונות (בזק שלי לעסקים)
 - 2.7.5. צפייה בפירוט שיחות (אפשרות זו תינתן רק למורשה החתימה שיש לו הרשאה נפרדת כך)
 - 2.7.6. קישור לחנות העסקית.
 - 2.7.7. ניהול הרשאות - מאפשר למשתמש Admin להגדיר משתמשים נוספים תחתיו לצפייה וניהול שרותי התקשורת.
 - 2.7.8. גישה למערכות ניהול שרותי התקשורת שנרכשו ע"י הארגון
 - 2.7.9. יצירת קשר (בנושאים טכניים ומסחריים)
 - 2.7.10. מידע לגבי סטטוס פניות בנושאים טכניים ומסחריים וכן מידע לגבי סטטוס הזמנות שבוצעו בשנה האחרונה
 - 2.7.11. אבחון קווי דאטה ברמת תשתית כולל פתיחת פניה חכמה עד פתיחת הוראת עבודה לטכנאי עסקי כולל תיאום חלון זמן.
- 2.8. ניהול המידע, שמירתו, אחסונו והשימוש בשירות הינם באחריותו הבלעדית של הלקוח, לרבות ומבלי להגביל מידע אשר ניתן לייצא מן הפורטל.

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 05 – נובמבר 2025

- 2.9. אופן מתן השירות, תוכנו ותנאיו הכלליים עשויים להשתנות ואף להיפסק באופן זמני או קבוע, בכל עת, על פי שיקול דעתה הבלעדי של בזק. ככל שבזק תחליט להפסיק את אספקת השירות – תינתן ללקוח הודעה מוקדמת של 3 חודשים לפחות.
- 2.10. בזק רשאית מעת לעת, לבצע בשירות שינויים, לרבות הרחבות, גרועות, שיפורים, התאמות וכל שינוי אחר וכן לעדכן את תנאי השימוש. בזק תודיע לך על שינויים מהותיים בדרך שתקבע (לרבות באמצעות הודעה במסך הבית של השירות), בכפוף לכל דין. המשך שימושך בשירות יעיד על הסכמתך וקבלתך את תנאי השימוש המעודכנים. במידה ואינך מסכים/ה לתנאי השימוש המעודכנים, עליך להימנע מהמשך השימוש בפורטל.
- 2.11. בזק תהא רשאית, בכל עת, לחסום את גישתך לפורטל, כולו או חלקו, באופן זמני או לצמיתות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, במקרים בהם יעלה חשש שהפרת את הוראות תנאי השימוש או את הוראות הדין או משיקולים הקשורים לאבטחת מידע או כל שיקול אחר הכרוך בכך, בנוסף לכל סעד אחר העשוי לעמוד לרשות בזק על פי כל דין.

3. סודיות והגנת הפרטיות

- 3.1. בזק רואה חשיבות בהענקת שירותיה תוך שמירה על סטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע, ומתחייבת לפעול כך ועל פי דין.
- 3.2. 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.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. יובהר, כי הלקוח מצהיר כי הוא נושא באחריות הבלעדית בכל הקשור לרישום המאגרים, בהתאם לדין.
- 3.6. הלקוח מצהיר כי אינו מנוע, משפטי או אחרת, מלהעביר את המידע הסודי הנמסר על ידו לבזק במסגרת מתן השירות.
- 3.7. 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.
- 3.8. מבלי לגרוע ממחויבויות הלקוח הקבועות בהסכם זה ו/או בהוראות כל דין, על הלקוח לבצע את הפעולות הבאות:
- 3.8.1. לוודא מתן הרשאה למאגר רק לגורמים המורשים מטעמו.
- 3.8.2. ליידע את בזק בכתב אודות מאגרי מידע המצויים בבעלותו ומוחזקים בבזק במסגרת השירות.
- 3.8.3. לוודא כי עובדיו ישמרו על סודיות והוראות אבטחת המידע ביחס למידע המצוי במאגר.
- 3.8.4. ככל שבמסגרת השירות נאסף מידע על ידי הלקוח ונשמר במאגר, חלה חובה על הלקוח לעדכן את מושא המידע הנאסף בכך.
- 3.8.5. להכין ולעדכן את מסמך הגדרת המאגר בהתאם להוראות הדין.
- 3.8.6. לשמור את מערכות מאגרי המידע בהתאם לאופי הפעילות ורגישות המידע באבטחה פיזית וסביבתית.
- 3.8.7. במאגרי מידע עם רמת אבטחה גבוהה, לשמור עותק גיבוי של נהלי הגיבוי והשחזור, באופן שמבטיח שלמות המידע ואפשרות שחזור במקרה אובדן או הרס.

4. חיוב ותשלומים

- 4.1. התשלום עבור השירות יהא בהתאם לתנאים ולמחירים הנקובים שייקבעו ע"י בזק, על פי החבילה שבחר הלקוח.
- 4.2. החיוב עבור השירות יחל בתאריך שייקבע על ידי בזק ולאחר התקנת השירות ע"י בזק, אף אם טרם הושלמה הערכות הלקוח לשם שימוש בפועל בשירות.



5. אחריות

- 5.1. השירות מוצע ללקוח AS IS, כפי שהוא. בזק לא תישא באחריות להתאמת השירות לצורכי הלקוח (לרבות ומבלי להגביל, לגבי פונקציונאליות השירות וזמינותו). כמו כן, לא תישא בזק באחריות לטעויות או לשגיאות במידע המוצג בשירות. הלקוח ו/או מי מטעמו אחראים בלבד לשימוש שלהם בשירות ובזק לא תישא בכל אחריות לשימושים של הלקוח.
- 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 בהתאם ומיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל תביעה ו/או דרישה של צד ג' בעניין.
- 5.3. הלקוח נושא באחריות המלאה לפעולות בהן הוא נוקט במסגרת השירות. מובהר בזאת, כי גם במקרה שבו בזק תספק תמיכה ללקוח תוגבל אחריותה של בזק, כמפורט בסעיף זה להלן, וזאת לאור מורכבות השירות, רכיביו והשפעת פעולות הלקוח עליו.
- 5.4. בזק אינה אחראית לכל תקלה ו/או לכל נזק, ישיר ו/או עקיף, למעט לנזק ישיר שייגרם ללקוח כתוצאה ישירה של מעשה מכון מצידה של בזק או רשלנות חמורה.
- 5.5. בזק לא תהא אחראית לכל נזק שייגרם שלא כתוצאה מהשירות הניתן על ידה ובשליטתה המלאה, לרבות במקרים של הפסקת חשמל, שביתות, עיצומים, קישור לספק ה-ISP ו/או לתוכן המגיע כתוצאה מהקישור לאינטרנט וכדומה.
- 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 החודשי של השירות במועד בו אירע האירוע שגרם לנזק. כמו כן ומבלי לגרוע מהאמור, בזק, בכל מקרה, אינה אחראית לכל נזק העלול להיגרם מתקלות שאינן בשליטתה של בזק.
- 5.8. באחריות הלקוח לגבות את המידע באופן שוטף ולפני כל פעולה של הוספה, התקנה, הסרה או שדרוג תוכנה או שינוי הגדרות תוכנה.
- 5.9. בזק לא תישא באחריות, מכל סוג שהוא, לכל נזק, קלקול, תקלה או כשל שיגרמו ללקוח והנובעים משימוש בשירות, על מרכיביו השונים, ו/או בפורטל הניהול, לרבות בגין כל כשל בתוכנת השירות ו/או בתהליך התקנת התוכנה ו/או שדרוג התוכנה ו/או בתהליך הסרת התוכנה ו/או בגין שימוש בכל אפליקציה הזמינה במסגרת השירות. כמו-כן הלקוח מודע לכך שתיתכנה תקלות/הפסקות/שיבושים באספקת השירות מעת לעת ובזק לא תהיה אחראית בנוגע להפסדים ו/או נזקים, ישירים או עקיפים או תוצאתיים, שינבעו בקשר לכך ו/או מהשימוש בשירות.
- 5.10. מובהר בזאת, כי ככל שצד ג' כלשהו, המספק בשם בזק ומטעמה את השירות נשוא תנאים אלה (כולו או חלקו), יציע ויספק ללקוח שירותים נוספים ואחרים שאינם שירותי בזק ושאינם נשוא תנאים כלליים אלה (להלן: "שירותי הספק") – יהיה זה באחריותו הבלעדית של צד ג' ובמסגרת מערכת היחסים החוזיים בין הלקוח לבין הספק ובזק לא תישא בשום אחריות, מכל סוג שהוא, בקשר עם שירותי הספק.
- 5.11. הלקוח מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת ולא להעביר בכל דרך שהיא, לצד שלישי כלשהו כל מידע לרבות בעניינים טכניים, טכנולוגיים, מקצועיים מסחריים ו/או אחרים שהגיעו לידיעתו בין בעל פה ובין בכתב בין במישרין בין בעקיפין, ובין בכל דרך אחרת,
- 5.12. הלקוח יהא רשאי להעביר מידע כאמור לעובדיו, ויהיה אחראי לכך שעובדיו ישמרו את המידע בסודיות.
- 5.13. הלקוח מתחייב שלא לעשות כל שימוש במידע כאמור, בין במישרין ובין בעקיפין, למעט לשם ביצועו של האמור בטופס זה בלבד.
- 5.14. התחייבות לשמירת סודיות אינה מוגבלת בזמן, ואולם מוסכם כי ההתחייבות לשמירת הסודיות לא תחול לגבי מידע שהוא נחלת הכלל במועד חתימת טופס זה או שיהפוך להיות נחלת הכלל.
- 5.15. במהלך הרישום לשירות יקבל מסרון עם קישור לצורך אימות זיהוי והגדרת שם משתמש וסיסמה אשר חיוניים לצורך גישה לפורטל העסקי. ידוע ללקוח, כי עליו לנהל את שם המשתמש והסיסמה בסודיות מוחלטת. הלקוח מכיר בעובדה כי הוא אחראי על כל הפעילויות המתרחשות תחת שם המשתמש והסיסמה שלו, בין אם אושר על ידו ובין אם לאו. בזק לא תהא אחראית לכל אובדן או נזק הנובעים מאי עמידת הלקוח ו/או מי מטעמו בתנאי הוראה זו, ולא תהיה אחראית לפעולות שננקטו על ידי גורמים אחרים הניגשים לשירות שלו.



6. זכויות קניין רוחני

6.1. השירות והפורטל וכל זכויות הקניין הרוחני הנוגעות אליהם שייכים לבזק ובעלותה. אין להעתיק, להפיץ, לשנות או לעשות יצירה נגזרת של הפורטל, תוכנו, כולם או מקצתם בכל אופן או אמצעי שהוא, כל אלה כפופים לזכויות היוצרים של בזק. הוראות תנאי שימוש זה לא תתפרשנה כמעניקות זכויות קניין רוחני כלשהן למאן דהוא ואין מהוות ויתור על קניינה של בזק על פי כל דין.

7. הפסקת שירות

מבלי לגרוע מן האמור לעיל, בזק תהא רשאית להפסיק את השירות, ללא התראה, בהתקיים איזה מהתנאים הבאים:
7.1. במידה וייעשה שימוש לרעה ו/או שלא כדין בשירות ו/או באופן שלדעת בזק עלול לגרום להפרעה לשירותים שהינה מספקת למשתמשים אחרים.
7.2. 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 הצטרפות לשירות

9.1. ניתן לבטל את ההצטרפות באחת מהדרכים הבאות: באמצעות הודעה טלפונית למוקד בזק 1-800-800-800; בהודעה לכתובת הרשומה מטה; בהודעה כתובה, אשר תשלח בפקס למספר 1-800-57-57-27; הודעה למייל iski@bezeq.co.il.
9.2. לצורך ביטול הצטרפות יש לציין שם, מספר תאגיד/מספר לקוח וכתובת.
9.3. בתאגידים ייעשה ביטול העסקה בכתב, על ידי מורשי החתימה ו/או מי שהוסמכו לכך מטעם התאגיד.

10. תנאים כלליים

10.1. בהצטרפות לשירות הנך מאשר/ת ומסכימ/ת לכך שבמסגרת השירות יופיעו ו/או יוצגו קישורים ו/או תתאפשר הפניה לשירותי בזק השונים, אשר מכילים בין השאר, מידע פרסומי או שיווקי מטעמה של בזק בדבר מבצעים, מסלולים, מוצרים ו/או שירותי בזק השונים. בהצטרפותך לשירות הנך מאשר/ת את קבלתם. ניתן יהיה לפנות לבזק בבקשה להסיר את הקישורים ו/או ההפניות כאמור באמצעות פנייה למוקד העסקי של בזק כאמור דלעיל, יצוין כי משמעות הפניה כאמור תהא הפסקת השירות.
10.2. בכל מקרה של סתירה בין תנאי שירות אלה למסמכים אחרים תגברנה הוראות מסמך זה. כל שינוי בתנאי שירות אלה יעשה בכתב בלבד על ידי בזק.
10.3. תנאי שירות אלה יחולו על כל תוספת ו/או שדרוג שיבוצע בשירות, ככל שיהיו כאלה.
10.4. אין בהזמנת השירות בכדי ליצור כל שותפות מכל סוג שהוא בין הצדדים.
10.5. כל האמור בתנאי השירות הינו 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.