



בזק עסקים

תנאים כלליים - שירות Hosted IPT לעסקים

טלפון: 1-800-800-800

1. כללי

- 1.1 המחיר הנקוב בטופס הזמנת השירות כולל הנחת כמות והנחת התחייבות, ככל שישנן.
- 1.2 המחיר המפורט בטופס הזמנת השירות מתייחס לפתרון המוצע ללקוח על-פי פירוט השירותים והכמויות.
- 1.3 בזק תהא רשאית להעלות את המחירים הנקובים בהצעת המחיר, ככל שאינם קבועים בתקנות, בשיעור עליית מדד המחירים לצרכן, אשר יהא ביחס למדד המחירים לצרכן הידוע במועד העדכון האחרון של מחירון בזק לשירות הרלוונטי.
- 1.4 לאחר תקופת ההתחייבות, ככל שישנה, דמי השימוש החודשיים יהיו בהתאם למחירון בזק באותה עת.
- 1.5 דמי ההתקנה ישולמו על ידי הלקוח בתשלום חד פעמי או בפרסיה לתשלומים, לפי בחירתו.
- 1.6 במידה והשירות הינו 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.

2. תנאי סף לשירות

התקנת השירות מותנית בקיום פתרון רשמי אצל הלקוח (אשר יתמוך במאפייני השירות, כפי שיוגדרו במסגרת סקר האתר).

3. תנאים ייעודיים לשירות

- 3.1 בגין הקמה בסיסית של השירות עד 200 שלוחות – ישולמו דמי שימוש חודשיים בסך 4,500 ₪ במסלול ללא התחייבות ודמי שימוש חודשיים בסך 3,550 ₪ במסלול התחייבות ל-36 חודשים.
- 3.2 למרות האמור מעלה, בשלבי התקנת השירות - הלקוח יוכל לצרף בהדרגה את השלוחות ולשלם באופן יחסי לכמות השלוחות שהתקין למשך שישה חודשים.
- 3.3 מעל 200 שלוחות – דמי השימוש החודשיים לשלוחה יהיו בהתאם למדרגות השירות.
- 3.4 ככל שכמות השלוחות בשירות תהיה נמוכה מ-100 – יוסר השירות ויופעל מנגנון היציאה כמפורט בסעיף 5 להלן.
- 3.5 הלקוח ישלם דמי שימוש חודשיים עבור כל שלוחה (בנוסף לתשלומים האחרים, כמפורט בהצעת המחיר המצורפת להזמנת השירות) – בהתאם למדרגה בה הוא מצוי. שינוי במספר השלוחות עשוי לשנות את המחיר לשלוחה, בהתאם למחירון השירות בבזק.
- 3.6 רכישת רשיונות עבור השלוחות מחייבת רכישת מכשירי אוויה במסגרת השירות.
- 3.7 אחריות היצרן לטלפונים במסגרת השירות הינה 6 חודשים. ניתן להיות מנויים על שירות תמיכה ותחזוקה לטלפונים על פי התעריפים הנהוגים בבזק, בכפוף לכך שכל הטלפונים בשירות יהיו מנויים על שירות זה (ולא כמות חלקית).
- 3.8 באחריות הלקוח הרחבת רוחב הפס של הפתרון הרשמי כך שיתמוך בשירותים הקיימים וכן בכמות שיחות בו-זמנית המבוקשת, לכל אתר, על פי מפתח של K100 לשיחה בודדת.
- 3.9 לטובת ניצול איכותי של רוחב הפס במסגרת השירות הרשמי, נדרש שירות ה- VOICE יתועדף באמצעות Q.O.S ברמת קו הגישה והרשת בזק אינה מתחייבת על העברה תקינה של יישום ה- Voice ללא תעדוף זה.
- 3.10 במסגרת הזמנה זו יוזמנו סוגי ציוד במודלים המפורטים כדלקמן:
 - 3.10.1 טלפונים - במודל רכישה.
 - 3.10.2 ציוד גישה Switch, Gateway – במודל חכירה בבעלות בזק. בסיום ההתקשרות הלקוח נדרש להשיב את הציוד שבחכירה לבזק.
- 3.11 חיוג לחו"ל
 - 3.11.1 בהזמנת השירות על הלקוח להגדיר האם הוא מעוניין בחסימת כל השלוחות לחיג לחו"ל או בפתיחת כל השלוחות לחיג לחו"ל.
 - 3.11.2 בפתיחת השלוחות לחיג לחו"ל, החיג יתאפשר באמצעות הזנת קוד שיינתן ע"י בזק לפני כל ביצוע שיחה בודדת.
 - 3.11.3 הקוד לצורך חיג ליעד בחו"ל אינו מאפשר ביצוע "עקוב אחרי" ליעד בחו"ל. ביטול הקוד יעשה בכפוף לחתימת הלקוח על טופס בקשה לביטול הקוד.

4. תנאים ייעודיים לשירות

- 4.1 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.
- 4.2 הלקוח מסכים לכך שהציוד המותקן על ידי בזק ו/או מי מטעמה לשם אספקת השירות הנו בבעלותה של בזק, אלא אם הוסכם במפורש ובכתב אחרת, וכי יהא עליו להשיבו לבזק מיד עם דרישתה הראשונה של בזק או עם תום אספקת

בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ • עזריאלי 2, רח' מנחם בגין 132, תל-אביב 61620

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 013 – אוגוסט 2022

השירות, המוקדם מבין השניים.

- 4.3. הלקוח מסכים לכך, כי במקרה בו ייגרם נזק לצידוד האמור ו/או במקרה בו לא ישיב את הצידוד עם דרישתה הראשונה של בזק כאמור, ישלם לבזק את ערך הצידוד לפי דרישתה, ובתוספת הוצאות, ככל שתהינה.
- 4.4. הלקוח מתחייב לשמור בסודיות על התקשרות זו ותנאיה וכל מידע שיגיע לידיה במהלך ההתקשרות בקשר לבזק, לרבות תנאי מתן השירותים על ידה, הטכנולוגיות בהן בזק עושה שימוש וכל מידע ביחס למערכות ותשתיות החברה. הלקוח מתחייב, כי יהיה אחראי לשמירת הסודיות כאמור על ידי עובדיו ומי מטעמו וכי ישפה את בזק בגין כל נזק ו/או הוצאה שייגרמו לה כתוצאה מאי קיום התחייבות זו.
- 4.5. בכל מקרה שבו לא יוחזר צידוד קצה לחברת בזק עקב כל סיבה שהיא, לרבות אובדן/גניבה/נזק, יחויב הלקוח בעלות חלקית, בהתאם לפירוט הבא: עבור צידוד ברירת מחדל "DEFAULT" שגילו עד שנתיים – 100% מערך הצידוד; עבור צידוד ברירת מחדל "DEFAULT" שגילו מעל שנתיים – 50% מערך הצידוד.
- 4.6. במקרה של תקלות בשירות ניתן לפנות למוקד התמיכה של בזק הפועל 24 שעות ביממה בטלפון 1-800-29-10-10, פקס: 1-800-29-10-11. שעות פעילות המוקד המסחרי (לצורך, בין היתר, ביצוע שינויים או תוספות בשירות) הינן בימים א'-ה' בשעות 8:00-17:00, טלפון: 1-800-800-800, פקס: 1-800-57-57-27.
- 4.7. חלה חובה על הלקוח לעדכן את סיסמתו בפורטל השירות כל 60 יום. בזק אינה אחראית, לכל נזק, מכל סוג שהוא, אשר יגרם ללקוח אשר לא עדכן את סיסמתו בתוך התקופה כאמור.
- 4.8. מנהל המערכת - על הלקוח למנות מנהל מערכת מטעמו (להלן: "**מנהל המערכת**") אשר יהיה הנציג האחראי היחיד הבלעדי מול בזק לצורך קבלת תמיכה ממוקדי השירות. מנהל המערכת יזדהה מול מוקדי השירות בקוד סודי אשר מסר לבזק מבעוד מועד. מנהל המערכת יהא אחראי על הגדרות המערכת לארגון ולמשתמשי הקצה ולהקצאת השלוחות/התכונות והצידוד לארגון ולמשתמשיו. יודגש, כי הגדרת כללי התקשורת בארגון באמצעות המערכת, הקצאת השלוחות / התכונות והצידוד הינם באחריות מנהל המערכת.
- 4.9. בהזמנת פתרון הקלטת שיחות
 - 4.9.1. הלקוח ימלא אחר הוראות כל דין בקשר עם המידע המאוחסן במסגרת שירות זה, לרבות דיני הגנת הפרטיות והאזנות סתר והלקוח יהיה האחראי הבלעדי בגין כל הפרה של הדין החל.
 - 4.9.2. תקופת האחסון של הקלטות ללקוח בענן בזק לא תעלה על פרק הזמן כפי שהוזמן על ידי הלקוח בטופס הזמנת השירות ו/או שנקבע בחבילת השירות אליה הצטרף הלקוח. בכל מקרה לא תהא אפשרות לאחסון באמצעות השירות שיחות מעבר לתקופה שנקבעה. בפתרון הקלטת השיחות יימחקו השיחות הוותיקות ביותר אשר נשמרו בענן, בהתאם לתקופת האחסון שנבחרה על ידי הלקוח, כאשר ברשות הלקוח תעמוד האפשרות להוריד את השיחות שהוקלטו לכוון חיצוני נפרד, כל זמן שהן מצויות בענן.
 - 4.9.3. הלקוח ישפה את בזק בגין כל נזק ו/או הוצאה ו/או הפסד שייגרמו לה בגין כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה שיוגשו נגדה בגין שימוש בפתרון הקלטת השיחות שלא בהתאם לתנאי השימוש ו/או הדין הרלוונטי, לרבות כל טענה לפיה השיחות שהוקלטו על ידו מפרים ו/או פוגעים בזכויותיו של מאן דהוא.
 - 4.9.4. הלקוח הינו האחראי המלא והבלעדי לקביעת ולעדכון שמות המשתמש, סיסמאות הכניסה וכל אמצעי סביר הדרוש לשם הגנה על השיחות שיוקלטו ויישמרו במסגרת הפתרון. הלקוח יהיה האחראי המלא והבלעדי להרשאות הניתנות לצדדים שלישיים להורדה ולאחסון הקלטות שיחה באמצעות הפתרון, והוא מוותר על כל טענה כנגד בזק בקשר עם ההרשאות הניתנות על ידו כאמור. בזק ו/או מי מטעמה לא יישאו בכל אחריות כלפי הלקוח בגין גישה בלתי מורשית לשיחות של הלקוח ו/או בגין תוצאות מעשה או מחדל שיעשו במידע הלקוח שלא בהרשאתו כתוצאה משימוש בלתי מורשה כאמור, ובכלל זה בזק לא תהא אחראית בדרך כלשהיא לנזק ו/או אובדן ו/או הוצאה שייגרמו ללקוח עקב העדר אבטחה ו/או הגנה כאמור, לרבות עקב חדירה של גורמים בלתי מורשים.
 - 4.9.5. הלקוח הינו האחראי הבלעדי לאבטחת והגנת המידע המצוי במערכתיו ו/או בצידוד ובזק לא תהא אחראית בדרך כלשהיא לנזק ו/או לאובדן ו/או להוצאה שייגרמו ללקוח עקב העדר אבטחה ו/או הגנה כאמור, לרבות עקב חדירה של גורמים בלתי מורשים למערכות ולצידוד הלקוח.
 - 4.9.6. הלקוח הינו האחראי הבלעדי לאבטחת והגנת המידע המצוי במערכתיו ו/או בצידוד ובזק לא תהא אחראית בדרך כלשהיא לנזק ו/או לאובדן ו/או להוצאה שייגרמו ללקוח עקב העדר אבטחה ו/או הגנה כאמור, לרבות עקב חדירה של גורמים בלתי מורשים למערכות ולצידוד הלקוח.

5. מנגנון יציאה

- 5.1. מנגנון היציאה המפורט להלן יחול ביחס ללקוח אשר הזמין את השירות בהתחייבות לתקופה של 36 חודשים ושמוצק חשבוניתו החודשיים הינו 5,000 ₪ ומעלה: הפסיק הלקוח את קבלת השירות בטרם חלפה תקופת ההתחייבות כאמור בסעיף זה, ישלם לבזק תשלום חד פעמי, בהתאם לחודש היציאה, בהתאם למנגנון המפורט להלן:

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

חודש יציאה	החזר כספי מדרגת-200 שלוחות 349	החזר כספי מדרגת 350-600 שלוחות	החזר כספי מדרגת 601 שלוחות ומעלה
1-12	₪ 3,861	₪ 11,385	₪ 17,683
13-24	₪ 7,679	₪ 22,646	₪ 35,174
25-36	₪ 5,333	₪ 15,727	₪ 24,426

5.2. בנוסף, ישלם הלקוח את יתרת התשלום עבור ציוד שרכש בעסקת תשלומים.

6. סודיות והגנת הפרטיות

- 6.1. בזק רואה חשיבות בהענקת שירותיה תוך שמירה על סטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע, ומתחייבת לפעול כך ועל פי דין.
- 6.2. ידוע ללקוח כי בזק עשויה לאסוף מידע ביחס לשירות, וכי השימוש בו ייעשה לטובת מתן השירות.
- 6.3. 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.
- 6.4. 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.
- 6.5. הלקוח מצהיר כי אינו מנוע, משפטי או אחרת, מלהעביר את המידע הסודי הנמסר על ידו לבזק במסגרת מתן השירות.

7. חיוב ותשלומים

- 7.1. החיוב עבור השירות יחל בתאריך שייקבע על ידי בזק ולאחר התקנת השירות ע"י בזק, אף אם טרם הושלמה הערכות הלקוח באתר ההתקנה לשם שימוש בפועל בשירות.
- 7.2. הזמנת השירות באמצעות טופס הזמנת השירות מהווה הסכמה לביצוע התשלומים בגין השירות, על-פי תנאי השירות, על מרכיביו השונים, ועל פי תעריפי בזק, וכפי שיעודכנו מעת לעת.
- 7.3. התשלום עבור השירות יתבצע באמצעות חשבון טלפון הרשום על שם מזמין השירות. 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 מלבצע איזה מהתשלומים (לרבות הצמדות, ריביות וכיוצ"ב) בכל מקרה בו 'המשלם בגין השירות' שצוין כאמור לא שילם בגין השירות מכל סיבה שהיא.
- 7.4. 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.
- 7.5. במקרה של רכישת ציוד כשהתשלום מבוצע בעסקת תשלומים – הציוד יוותר בבעלות בזק עד לפירעון מלוא התשלומים.
- 7.6. במקרה של הפסקת שירות טרם חלוף תקופת התשלומים בגין ציוד בחכירה – יופסק התשלום בגין הציוד בחכירה. אי השבת הציוד שבחכירה לידי בזק או החזרת ציוד פגום – יחוייב הלקוח בהתאם לקבוע בסעיף 4.5 לעיל.

8. אופן ההתחשבות

התשלום עבור השירות יבוצע בהתאם לתנאים ולמחירים הנקובים בטופס הזמנת השירות.

9. אחריות

- 9.1. הלקוח יהא אחראי לכל נזק שייגרם כתוצאה מחיבור ו/או קישור של ציוד שיחובר על ידו ו/או מי מטעמו לרשת בזק ו/או

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

לציוד בזק. אין באמור כדי להתיר חיבור/טיפול שכזה.

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. בזק לא תהא אחראית לכל נזק שייגרם שלא כתוצאה מהשירות הניתן על ידה ובשליטתה המלאה, לרבות במקרים של הפסקת חשמל, שביתות, עיצומים וכד'.

9.5. 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.

9.6. במקרים בהם תחול על בזק אחריות, סכום הפיצוי לו יהא זכאי הלקוח יהיה מוגבל לסכום העלות החודשית 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.

10. הפסקת שירות

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

10.1. בכל מקרה של אי תשלום איזה מחובות הלקוח כלפי בזק בגין איזה משירותיה.

10.2. במידה וייעשה שימוש לרעה ו/או שלא כדין בשירות ו/או באופן שלדעת בזק עלול לגרום להפרעה לשירותים שהינה מספקת למשתמשים אחרים.

10.3. אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או הקמה חיוניות או מידיות.

11. 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.

12. ביטול העסקה

12.1. ניתן לבטל את העסקה 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

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

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

13. תנאים כלליים

13.1. 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.

13.2. לבזק שמורה הזכות לעדכן את התנאים הכלליים של שירות זה בכל עת, בהודעה בכתב ללקוח.

13.3. 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.

13.4. הזמנת השירות אינה מותנית ברכישת שירותים אחרים מבזק.

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

13.6. כל האמור בטופס הזמנת השירות ובתנאי השירות הינו בכפוף להוראות משרד התקשורת ו/או כל הוראה על פי דין שניתן ע"י כל גוף מוסמך.

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

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