

תנאי שימוש בשירות האינטרנט של "בזק" החברה הישראלית לתקשורת בע"מ ("בזק")

אלה הם תנאי השימוש בשירות הגלישה ברשת האינטרנט המהיר של בזק (שירות גישה רחבת פס לאינטרנט ושירותים נלווים) בטכנולוגיית ADSL (להלן: "השירות").

1. כללי

1.1 תנאי השימוש מסדירים את מערכת היחסים בין הלקוח, כמשתמש בשירות, לבין בזק. יש לקרוא ולעיין בקפידה בתנאי השימוש שלהלן, לרבות מדיניות הפרטיות המפורטת בסעיף 8 להלן, המהווה חלק בלתי נפרד מתנאי השימוש בשירות (להלן: "תנאי השימוש"). קבלת השירות מותנה בהסכמה לתנאי השימוש. בזק שומרת לעצמה את הזכות לעדכן מעת לעת את השירות ולערוך שינויים בתנאי השימוש. הלקוח מצהיר כי קרא את תנאי השימוש כאמור והוא מסכים ומתחייב לפעול על פיהם. כמו כן הלקוח מתחייב לעדכן את בזק על כל שינוי שיחול ביחס להצהרות אלו.

1.2 תנאי שימוש אלה מופנים אל הלקוח הפרטי והעסקי כאחד, ואם הלקוח פועל בשם או עבור עסק, יחולו תנאי השימוש אלה עליו ועל העסק כאחד.

1.3 תנאי השימוש מיועדים לנשים וגברים כאחד ונוסחו בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד.

1.4 בזק תעניק את השירות שהוזמן כפי שהוא (AS IS) מעת לעת, בכפוף לקיומה של תשתית מתאימה ובהתאם לאפשרויות הטכנולוגיות הקיימות שייתכן שישתנו מעת לעת, בהתאם למסלול שנבחר על ידי הלקוח, ולא תהיה ללקוח כל טענה, תביעה או דרישה כלפי בזק בגין תכונות השירות או מגבלותיו.

1.5 השירות תלוי בתנאי המסלול או החבילה שהזמין הלקוח ובקיומו של התקן/מתקן בחצרי הלקוח הדרוש והמתאים לצורך אספקת השירות בחצרי הלקוח. הלקוח יוכל לבחור לקבל את השירות במסגרת אחד המסלולים או החבילות כפי שתציע בזק מעת לעת. הלקוח יוכל לעבור לפי שיקול דעתו בין המסלולים/חבילות השונים, לשדרג את מהירות הגלישה, הכל בכפוף למגבלות הטכנולוגיות ולתנאי המסלול או החבילה, לרבות תעריפיהם.

1.6 בזק רשאית לפי שיקול דעתה, להפסיק פעילותו של כל משתמש בשירות, באופן זמני או קבוע, אם לא יעמוד בתנאי מתנאי שימוש אלה, לרבות כדי להגן על קניינה, זכויותיה או זכויות צדדים שלישיים.

1.7 ההתקשרות עם ספק הגישה לשירות האינטרנט (ISP) היא באחריותו של הלקוח.

2. נתב

2.1 התקנת הציוד הביתי הנדרש לשימוש בשירות (נתב) היא באחריות הלקוח ועל חשבונו, אלא אם הוסכם אחרת בין הצדדים.

2.2. בזק רשאית להציע ללקוח לשכור ממנה נתב הדרוש לצורך אספקת השירות, בתנאים שבהסכם השכירות המצ"ב בקישור (לינק) [הסכם שכירות](#) כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.

2.3. ידוע ללקוח שכחלק מתחזוקה שוטפת של רשת התקשורת, בזק עשויה לעדכן מעת לעת, לפי שיקול דעתה ובהתאם למגבלות הטכנולוגיות, את גרסת מערכת ההפעלה של הנתב שברשות הלקוח.

3. התחייבויות הלקוח בעת השימוש בשירות

3.1. הלקוח מתחייב לא להשתמש ברשת בזק או בשירות או בציוד למטרה בלתי חוקית, או באופן הגורם מטרד, הפרעה או עוולה או פגיעה ברשת או בשירות.

3.2. הלקוח מתחייב שלא יעשה דבר העלול למנוע או לשבש את השימוש של משתמש אחר בשירות.

3.3. השימוש בשירות ייעשה על אחריותו הבלעדית והמלאה של הלקוח.

3.4. הלקוח אחראי לשמור על סודיות הסיסמאות שלו בקשר עם השירות, ככל שקיימות.

4. קניין רוחני

זכויות הקניין הרוחני (מכל סוג שהן), לרבות סימני מסחר, סודות מסחריים וזכויות יוצרים, בין אם רשומים ובין אם לאו, בשירות- לרבות, עיצובו, תכניו וכל חומר אחר הכלול בשירות - הם של בזק בלבד ו/או ספקי התוכן שלה, ו/או שותפים עסקיים, לפי העניין.

5. אחריות וסיכונים

5.1. החסינות שיש לבזק על פי חוק חלה על תנאי שימוש אלה ועל היחסים בין הצדדים. בזק, עובדיה או מי מטעמה, לא יישאו באחריות – חוזית או נזיקית – לנזק, הפסד או הוצאה כלשהם ישירים, עקיפים או תוצאתיים שייגרמו ללקוח או לרכושו. זאת, למעט נזק ישיר שנגרם בעקבות הגבלת השירותים או הפסקתם והנובע מרשלנות חמורה או מעשה מכוון של בזק. בכל מקרה, בזק פטורה מאחריות גם עבור נזק שנגרם בעקבות אי הספקת השירותים, השהייתם, הגבלתם או הפסקתם, כתוצאה מפעולות מכוונות של בזק או מטעמה שדרושות לשם מתן שירות או ביצוע פעולות בזק (כולל פעולת אחזקה, הקמה או הוספה של ציוד ומתקנים או בזמן חירום או מסיבות ביטחוניות).

5.2. עוד מובהר, כי רשת האינטרנט ובכללה גם מערכותיה של בזק, מעצם היותן מבוססות על תוכנות, חומרות ורשתות תקשורת, חשופות לסיכונים הטבעיים במערכות מסוג זה, לרבות תוכנות מפגעות (וירוסים, סוסים טרויאנים או רכיבים מזיקים אחרים וכד'), ציתות לקווי תקשורת, פריצה על-ידי גורמים עוינים, התחזות והונאות מקוונות אחרות. ידוע כי אין אפשרות לחסימה מוחלטת וייתכנו נזקים והפסדים עקב התממשות איזה מהסיכונים, לרבות גילוי או שיבוש מידע המועבר או מוצג בשירות, ובכלל זאת, פעולות לא מורשות בשירות,

שיבושים בפעולת המערכות ובזמני התגובה שלהן. המשתמש מודע כאמור למגבלת רשת האינטרנט בקשר לאבטחת מידע ומשחרר את בזק ומי מטעמה מכל אחריות בעניין זה.

6. חווית הגלישה

6.1. חווית הגלישה באינטרנט מושפעת ממגוון רחב של גורמים חיצוניים לתשתית שמספקת בזק, שאינם קשורים לתשתית, ובכללם:

6.1.1. הרגלי הגלישה של הלקוח - כגון גלישה אלחוטית (Wi-fi) מאטה את הגלישה במכשיר הקצה לעומת גלישה בחיבור קווי ולכן חיבור קווי עדיף על חיבור אלחוטי.

6.1.2. מיקומו בבית של הנתב המשדר את האינטרנט באמצעות טכנולוגיה אל-חוטית - ישנה חשיבות גם למרחק שבין מכשיר הקצה ממנו גולשים (מחשב, מחשב לוח-טאבלט, מכשיר סלולר חכם-סמארטפון) לבין הנתב האלחוטי.

6.1.3. קירות וחפצים החוצצים בין המכשיר לבין הנתב משפיעים על קצב הגלישה, במיוחד קירות של מ"ד, אשר דיפוזיו המאסיביים פוגמים אף הם בתשדורת האלחוטית.

6.1.4. מספר מכשירי הקצה המחוברים לאותו נתב הן בחיבור אלחוטי והן בחיבור קווי.

6.1.5. שירות ספק הגישה לאינטרנט (ISP) (שהוא נפרד מספק התשתית).

6.1.6. איכות אתר האינטרנט אליו מתחבר המשתמש.

6.2. הקליטה האלחוטית מושפעת גם מסוג המכשיר, ומהיכולות האלחוטיות שלו (למשל - קיימות שונות בין מכשירי סלולר ובין מחשבי לוח, ואף בין גרסאות שונות של אותו מכשיר).

7. הודעות ועדכונים

7.1. בהתאם לאישור הלקוח והסכמתו במסגרת הרישום לשירות, בזק רשאית לשלוח אליו מעת לעת לפרטי הקשר אותם ציין הלקוח במסגרת קבלת שירות, הודעות, עדכונים ומידע בדבר שירותיה, לרבות מידע שיווקי ופרסומי - הן מידע שהיא עצמה תפרסם והן מידע שישלח מטעם מפרסמים אחרים, בין אם ישלח על-ידי בזק ובין אם ישלח על-ידי מפרסמים אחרים. מידע כזה ישלח ללקוח, בהתאם לחוק, ובכל עת הלקוח יוכל לבטל את הסכמתו ולחדול מקבלתו.

7.2. במידה והלקוח אינו מעוניין לקבל דיוור פרסומי לכתובת המייל שלו מבזק, יוכל לבצע זאת בכל עת בין היתר באמצעות לחיצה על הקישור: bit.ly/no_deals או בפנייה בכתב לכתובת: "בזק" החברה הישראלית לתקשורת בע"מ רחוב מנחם בגין 132 ת"א, מחלקת פניות לקוחות, או באמצעות שיחה טלפונית למספר 199 (שיחת חינם מקווי בזק) או למספר 1-800-885199.

מובהר כי איסוף הנתונים המפורטים בס"ק זה, הוא תנאי לשימוש בשירות. השימוש בשירות בפועל, מהווה הסכמה מצד הלקוח לנוהלי מדיניות הפרטיות המפורטים להלן.

8.1. בזק אוספת נתונים בכדי לפעול בצורה המיטבית, על מנת שהיא תוכל להעניק ללקוחותיה את חוויית המשתמש הטובה ביותר עם השירותים שלנו, להבטיח את איכות השירות, לשם שיפור והעשרת השירות, לצרכי אבטחת מידע וכן לצרכים טכניים ולצרכי תחזוקה שוטפת.

8.2. הנתונים שנאספים על-ידי בזק כוללים נתונים שהלקוח מספק בעת התקנת הנתב, נתונים טכניים אודות הנתב, החיבור לרשת בזק וביצועי הנתב (להלן: "מידע טכני").

8.3. שיתוף בנתונים

8.3.1. בזק רשאית לשתף את המידע הטכני עם גופים שהינם שלוחיה, על מנת שיעבדו וינתחו אותם עבורה הכל על פי הנחיותיה ובאופן העולה בקנה אחד עם מדיניות הפרטיות שלה לרבות דרישות אבטחת המידע והאבטחה הקיימות.

8.3.2. בזק רשאית לשתף את המידע הטכני עם תאגיד אחר עמו משתפת פעולה לצורך שירותי ניהול או תפעול או אחסון מידע או ביצוע פעולות לשם שיפור השירות, הכל על פי הנחיותיה ובאופן העולה בקנה אחד עם מדיניות הפרטיות שלה לרבות דרישות אבטחת המידע והאבטחה הקיימות.

8.3.3. בזק תמסור את המידע הטכני ככל שתסבור שיש בכך צורך לשם עמידה בהוראות הדין או הוראות רשות מוסמכת.

8.3.4. בזק תשתף את המידע הטכני על מנת לזהות, למנוע או לטפל בכל צורה אחרת בנושאי תרמית, בסוגיות אבטחה או בבעיות טכניות או בכדי להגן מפני פגיעה בזכויות, בקניין או בבטיחות שלה או של המשתמשים שלה או של הציבור, ככל שהחוק דורש או מתיר זאת.

9.1. השירות הוא בתשלום בהתאם לתעריפיו כפי שיהיו מעת לעת, ובהתאם לקצב הגלישה.

9.2. הלקוח חייב לשלם עבור השירות באמצעות הוראה לחיוב חשבון בכרטיס אשראי או בהוראת קבע. הלקוח נותן לבזק הרשאה קבועה לחיוב חשבון הכרטיס הנ"ל או חשבון הבנק שאת פרטיו מסר לבזק. החיוב יתבצע במתן הודעה לחברת האשראי או לבנק; הרשאה זו בתוקף גם לחיוב כרטיס אשראי שיונפק ויישא מספר אחר כחלופה לכרטיס שמספרו נמסר לבזק; הלקוח יעדכן את בזק ביחס לכל שינוי בפרטיו. כל עוד לא התקבל על-ידי בזק עדכון כאמור יראו את הפרטים לעיל כנכונים והם שימשו את בזק כאמור.

לקוח רשאי לבטל את ההרשאה לחיוב כרטיס האשראי או הוראת הקבע בהתאם להוראות החוק. הלקוח חייב למסור אמצעי תשלום אחר להנחת דעת בזק, שאם לא - מתן הודעת ביטול ההרשאה ייחשב כבקשה של הלקוח לסיום ההתקשרות.

10. ביטול מנוי על שירות בזק

10.1. אם ברצון הלקוח לבטל את המנוי לשירות, הוא יכול לעשות זאת או בפנייה לשירות הלקוחות בשיחת חינם מטלפון לטלפון 199 או בשיחת חינם לטלפון 1-800-885199 או באמצעות טופס "צור קשר" באתר האינטרנט של בזק.

10.2. מובהר, כי בכל עת יוכל הלקוח לשוב ולהירשם לשירות לאחר ביטול השימוש והמנוי.

11. שירות לקוחות

11.1. שירות 199 פעיל בימים א'-ה', בין השעות: 08:00 – 18:00 וביום ו' - 08:00 – 12:30.

11.2. במקרים של תקלות טכניות ניתן לפנות בטלפון לטלפון 166 (שיחת חינם מקווי בזק) או לטלפון 1-800-335166 שהינו פעיל 24/7, למעט יום כיפור.

תאריך עדכון: 19 אוגוסט 2019