

תנאי שימוש בשירות תמיכה ואחריות בתשלום של "בזק"

1. תנאי השימוש שלהלן מסדירים את מערכת היחסים בינך, כמשתמש בשירות תמיכה ואחריות בתשלום ("להלן: "השירות"), לבין "בזק" החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (להלן: "בזק"). אתה מתבקש לקרוא בעיון ובקפידה את תנאי השימוש שלהלן כתנאי ולפני השימוש בשירות.

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

3. קבלת שירות זה מותנה בהסכמתך לתנאי השימוש בשירות. בזק שומרת לעצמה את הזכות לעדכן מעת לעת את השירות ולערוך שינויים בתנאי השימוש, לרבות, להוסיף או להסיר שירותים שונים מתמיכה.

4. תכולת השירות

4.1. השירות הוא שירות טלפוני בתשלום, הכולל בין היתר מתן סיוע ותמיכה בתקלות ובהגדרות בחיבור לרשת האלחוטית וכן הרחבת אחריות לנתב / ציוד, בהתאם לקריאות השירות מטעם הלקוח, והכל בכפוף לקבוע בתנאים אלו ולנספח המצורף.

4.2. הנתבים הנתמכים במסגרת השירות, הם הנתבים המסופקים ע"י חברת בזק בלבד, מתוך רשימה שתתעדכן על ידי בזק מעת לעת. במידה ומדובר בנתב שלא סופק ע"י חברת בזק ייתכן ולא תתאפשר תמיכה מלאה בהגדרות הנתב.

4.3. למען הסר ספק מובהר כי, השירות איננו כולל תמיכה בבעיות חומרה או בעיות בצידוד הקצה, ואינו כולל הגעת טכנאי לבית הלקוח, אשר תסופק בכפוף לתשלום ותנאי בזק לעניין זה.

4.4. השירות ניתן בפנייה יזומה של הלקוח למוקד התמיכה הטכני של בזק בטלפון 166.

אתה מסכים כי שימושך בשירות הוא בכפוף לתנאים המפורטים בתנאי השימוש ומצהיר כדלקמן:

5. דרישות המינימום של השירות

אני, מזמין השירות, מנוי אינטרנט של בזק וקו האינטרנט לגביו מוזמן השירות רשום על שמי (להלן: "הלקוח" או "המשתמש").

6. תהליך ההצטרפות לשירות

- 6.1. ההצטרפות היא באמצעות נציג בזק.
- 6.2. **החייב בגין השירות הוא מרגע ההצטרפות**. למען הסר ספק מובהר כי, התשלום איננו מותנה בשום דרך בשימוש בשירות, בין שנעשו קריאות שירות על ידי הלקוח ובין שלא ביצע קריאות שירות כלל.
- 6.3. תעריפי השירות מתפרסמים ומתעדכנים באתר בזק.
- 6.4. השירות כרוך בתשלום חודשי קבוע, בשיעור שיקבע מעת לעת על ידי בזק, בהתאם לחבילת השירות אליה הצטרף הלקוח.
- 6.5. בזק רשאית לעדכן את מחיר השירות בכל עת, בפרסום/מסירת הודעה ללקוח מראש לרבות לתת השירות ללא תשלום לתקופה מסוימת או בכלל.
7. התחייבויות והצהרות הלקוח/משתמש
- 7.1. אתה מתחייב לעשות שימוש הוגן וסביר בשירות בכלל זה ומבלי לגרוע מכלליות האמור, ידוע לך ואתה מתחייב כי השירות הוא לשימוש פרטי, אישי שלך ושל באי ביתך בלבד.
- 7.2. ידוע לך כי אופן מתן השירות, איכותו, תוכנו, תנאי השימוש בו עשויים להשתנות ואף להיפסק באופן זמני או קבוע, בכל עת, על פי שיקול דעתה הבלעדי של בזק. בזק רשאית בכל עת וללא מתן הודעה מראש להשעות את השימוש או הגישה לשירות או חלק ממנו בנסיבות על פי שיקול דעתה, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, גם בשל אי מילוי תנאי השימוש, שימוש בלתי סביר או הוגן. בזק רשאית לשנות, לעדכן, ובכלל זה את רשימת הנושאים והצידודים הנתמכים כמפורט בנספח לתנאי השימוש. כמו כן, בזק רשאית לנתק או להגביל או להפסיק את השירות בכל עת, לרבות אך מבלי לגרוע, לצורך פעולות תחזוקה, שדרוג, תפעול במערכות המשמשות למתן השירות או מכל סיבה אחרת.
- 7.3. אתה מסכים שבזק לא תישא בשום אחריות כלפיך או כלפי גורם אחר כלשהו בגין כל שינוי או הפסקה של השירות. שינויים או עדכונים כאמור עלולים מטבעם לגרום בתחילה לאי נוחות וכיו"ב. אתה מצהיר בזאת כי לא תהיה לך כל טענה, תביעה או דרישה כלפי בזק או מי מטעמה בגין ביצוע שינויים ועדכונים כאמור.
- 7.4. ידוע לך ואתה מסכים כי השירות מסופק במצב כפי שהוא וכפי שהוא זמין (AS IS ו- AS AVAILABLE). בזק אינה מתחייבת שהשירות יתאים לדרישות הלקוח ו/או יסופק ללא הפרעה, בזמן, בתיאום עם תוכנות אחרות של הלקוח וללא שגיאות,

פגמים וטעויות. כמו-כן אתה מצהיר כי אתה מודע לכך שתיתכנה תקלות/הפסקות/שיבושים באספקת השרות מעת לעת ובזק לא תהיה אחראית בנוגע להפסדים ו/או נזקים ישירים או עקיפים או תוצאתיים שינבעו בקשר לכך ו/או מהצורך בשירות.

7.5. אתה תהיה אחראי המלא והבלעדי לקביעה ולעדכון שמות המשתמש, סיסמאות הכניסה וכל אמצעי סביר אחר הדרוש לשימושך ברשת האינטרנט. אתה מתחייב לשמור בסודיות את הסיסמא האישית. הלקוח מתיר לבזק לעשות כל שימוש, לצורך אספקת השירות ו/או שיפור השירות וייעולו, במידע שיעמיד לרשותה; לרבות, אך לא רק, בסיסמאות גישה, שמות משתמש וכל מידע אחר. הלקוח פוטר את בזק מכל טענה בקשר עם שימוש כאמור ובאחריותו לשנות את הסיסמאות, עם תום הטיפול בפנייתו.

7.6. ידוע לך כי באחריותך לוודא שיש ברשותך את הנתב הנתמך בשירות. בזק שומרת לעצמה את הזכות לחדול לתמוך בכל חומרה ו/או פלטפורמת תוכנה בכל עת שהיא, עם או ללא הודעה מוקדמת.

8. אחריות

8.1. בזק ו/או נושאי המשרה בה ו/או עובדיה ו/או סוכניה ו/או נציגיה ו/או מפעיל השירות ו/או מי מטעמה לא יישאו באחריות כלשהי כלפיך או צד ג' כלשהו בגין נזק כלשהו, לרבות נזק ישיר, מיוחד, עקיף, או תוצאתי, הפסד הכנסה, הפסד רווחים, ופגיעה במוניטין, נזק לגוף או לרכוש, תקלה, שנגרמו עקב או בקשר עם השימוש או אי השימוש בשירות או הנובעים ו/או הקשורים בשימוש ו/או אי יכולת השימוש בשירות, וזאת אף אם בזק ו/או מי מהאמור היה מודע או אמור היה להיות מודע להסתברות לנזק כאמור, ו/או אובדן ו/או הוצאה שיגרמו לך עקב העדר מתן השירות ו/או עיכוב במתן השירות כאמור, ו/או כל בעיה אחרת בשירות, לרבות עקב חדירה של גורמים בלתי מורשים ומזיקים דיגיטאליים או בגין נזק שעלול להיגרם עקב כך, בתהליך מתן השירות, ו/או לאחריו. לבזק אין שום אחריות לאובדנם ולמהימנותם של התכנים והקבצים במחשב/סמארטפון. בזק או מי מטעמה אינם אחראים על גיבוי תכנים כלשהם במסגרת השירות והם מסירים בזאת כל אחריות במקרי פגיעה כלשהי בתכני המחשב והתוכנות המותקנות במחשב/סמארטפון. אתה פוטר את בזק ו/או מי מהאמור לעיל במפורש מכל אחריות לנזק כאמור. האמור אינו גורע מכל חסינות שהוענקה לבזק על פי חוק.

8.2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל בזק ו/או מי מטעמה לא יישאו בכל אחריות שהיא כלפי המשתמש לתקינות העברת הנתונים באמצעות תשתיות תקשורת כגון רשת

האינטרנט הציבורית, שירותי דואר אלקטרוני וכיו"ב ככל שיעשה בהם שימוש לטובת שירות זה.

8.3. בזק או הספק לא יישאו באחריות לנזק שייגרם לך כתוצאה מנסיבות שמעבר לשליטתם הסבירה, כגון שריפה, פגעי טבע, שיטפונות, אמברגו, גיוס כללי או מלחמה (להלן: "נסיבות כוח עליון").

8.4. השירות ניתן ללקוחות באמצעות בזק ובזק אינה אחראית לכל מעשה ו/או מחדל של צדדים שלישיים ולא תהיה אחראית לכל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד ישיר או עקיף ו/או הוצאה שיגרמו למשתמש ו/או לצד שלישי כלשהו כתוצאה ו/או בקשר למעשה ו/או למחדל כאמור.

8.5. השירות כולל תמיכה בנושאים המפורטים בנספח אך איננו כולל כל התחייבות לפתרון מלא לתקלות או בעיות שיופנו למוקד בזק במסגרת השירות. יחד עם זאת מתחייבת בזק להפעיל מאמצים סבירים לתיקון ומציאת פתרון לכל פנייה, בצורה המיטבית ובמינימום הזמן בנסיבות העניין.

8.6. בכל מקרה אחריותה הבלעדית של בזק לתשלום נזקים והתרופה היחידה העומדת לך בשל נזק מהשירות לא תעלה על סכום מצטבר של דמי השימוש, ששילמת בפועל עבור השירות בשנה שקדמה למועד הדרישה.

9. הסרת השירות

9.1. אם תבקש להפסיק את שירות האינטרנט המסופק לך על ידי בזק, ייפסק השירות ואתה תישא בתשלום עבור השירות עד למועד הודעתך על הפסקת השירות.

9.2. ביטול ההסכם או בקשה להפסקת קבלת השירות יכולים להיעשות בפנייה לבזק - בכתב בדואר רשום לכתובת: "בזק, החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, דרך בגין 132 תל-אביב 61620 או בדואר אלקטרוני: BEZEQ-CUST-SERV@BEZEQ.CO.IL או בפקסימיליה מספר 036118221 או בעל פה בטלפון למוקד 199 (שיחת חינם מקווי בזק) או בשיחת חינם למספר 1800885199 בעת הפנייה יש לציין שם, מספר טלפון, מס. ת.ז. וכן מספר לקוח.

10. כללי

10.1. הדין החל על תנאי השימוש בשירות הוא הדין הישראלי ובתי המשפט בישראל הם המוסמכים לדון בכל עניין לגביהם.

10.2. בזק רשאית לעדכן מעת לעת את תנאי השימוש ועדכון זה יופיע באתר האינטרנט של בזק. הודעה על עדכונים אלה תימסר לך באחד מאמצעי התקשורת שמסרת לבזק ועליך להתעדכן בתנאי השימוש המעודכנים המופיעים באתר האינטרנט של בזק. בעצם שימושך בשירות לאחר עדכונים אלה אתה מסכים ומקבל עליך את תנאי השימוש המעודכנים.

10.3. בכל מקרה של סתירה או אי התאמה כלשהי בין הוראות תנאי שימוש אלו לפרסומים אחרים כלשהם בדבר השירות, לרבות בעיתונות, תגברנה הוראות תנאי השימוש לכל דבר ועניין.

10.4. רישומי בזק ונהליה יהוו ראייה מכרעת לגבי כל הנושאים הקשורים בכל צורה שהיא לשירות.

נספח לתנאי שימוש בשירות תמיכה ואחריות של בזק

למען הסר ספק מובהר ומוסכם, כי השירות איננו כולל תמיכה בנושאים ו/או בתוכנות ו/או בציודים שאינם מפורטים מפורשות בנספח זה להלן.

1. במסגרת השירות תסופק תמיכה טכנית טלפונית במקרים המפורטים:

- תמיכה בחיבור התקנים לרשת אלחוטית
- חיבור מחשבים לרשת בתצורה קווית/ אלחוטית
- סיוע בחיבור ציוד משלים לאינטרנט, לרבות מדפסות וכוננים חיצוניים
- שיתוף מדפסות – הגדרת מדפסת ברשת בתצורה קווית/אלחוטית
- סיוע בשיתוף קבצים- שיתוף קבצים ותיקיות בין המחשבים ברשת
- הגדרת רשת אלחוטית
- שינוי טווח כתובות ה-IP של הנתב לבקשת הלקוח
- הצפנת הרשת האלחוטית של נתב בזק
- הפניית פורטים בנתב עבור התקנים ותוכנות
- תמיכה ברשתות אלחוטיות וסיוע בפתרון תקלות ברשת אלחוטית
- אפשרות סיוע בפתרון תקלות על ידי השתלטות מרחוק על מחשב הלקוח (השתלטות מרחוק באישור הלקוח במעמד השיחה עם נציג התמיכה)

2. אחריות מורחבת לנתבים

2.1. במסגרת השירות, בזק תספק שירות תיקון במקרה של נזק לנתב ו/או לציוד שסופק ללקוח.

2.2. כמו כן, במקרה של "טוטאל לוס" יוחלף הנתב/ הציוד שסופק ללקוח, ללא מגבלה בנוגע לזמן שחלף ממועד הרכישה/השכרה של הציוד. ההחלפה תהא ללא תשלום.

2.3. החלפה כאמור יכול שתעשה אף באמצעות שליחות וללא תשלום.

2.4. האמור לעיל לא יחול במקרים של גניבה, אובדן או נזק שנגרם לנתב/לציוד בזדון על ידי הלקוח.

נכון לתאריך: אוגוסט 2018