

תנאי השימוש בשירות "ניהול משרד" של "בזק"

להלן תנאי השימוש בשירות "ניהול משרד" של בזק .

שירות ניהול משרד (להלן- השירות) הוא שירות מענה טלפוני, הכולל שרות של מענה ורישום הודעות טלפוניות , לרבות קביעת פגישות ליומן הלקוח, בהתאם לסוג השירות כמפורט בהזמנה.

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

תנאי השימוש מסדירים את מערכת היחסים בין הלקוח, כמנוי על השירות, לבין בזק.

בזק שומרת לעצמה את הזכות לעדכן מעת לעת את השירות ולערוך שינויים בתנאי השימוש.

תקופת השירות היא בהתאם לחבילת השירות אליה בחר הלקוח להצטרף (3/6 חודשים או כל חבילה אחרת שתהייה בתוקף באותה העת) והיא תוארך מאליה אלא אם הלקוח יודיע לבזק 30 יום מראש ובכתב על רצונו שלא לחדשו.

המנוי על השירות יהיה בכפוף לכל התנאים המפורטים בתנאי השימוש כדלקמן:

1. אופן הפעלה/קבלת השירות

1.1. לטובת השירות מוקצה ללקוח מספר טלפון - מספר הטלפון לטובת השירות המוקצה ללקוח הינו בבעלות בזק וניתנת ללקוח זכות שמוש בו לצורך השירות בלבד, ולא ניתן לניידו למפעיל אחר.

1.2. באחריות הלקוח לבצע העברה של השיחות המתקבלות בקווי הטלפון במשרדו/בבית העסק שלו או כל טלפון שממנו ירצה להעביר את השיחות אל מספר הטלפון שהוקצה לו על ידי בזק לצורך הפעלת השירות. הלקוח ישא בכל עלויות העברת השיחות וההתקשרות אל אותו מספר טלפון (עקוב אחרי).

1.3. במידה וחל שינוי במפעיל הסלולארי חובה על הלקוח לעדכן זאת באפליקציה בעצמו / דרך מוקד השירות, על מנת שהשירות ימשיך לפעול כסדרו.

2. תהליך ההצטרפות

2.1. על מנת להשתמש בשירות, יש צורך בהרשמה. במסגרת ההרשמה יתבקש הלקוח למסור מידע אישי שיכלול בין היתר שם, אופן המענה שימסר לפונים, שם איש הקשר, וכו', על הלקוח להקפיד על מסירת פרטים נכונים בעת ההרשמה לשירות ועל עדכון בזק בכל שינוי בפרטים. כמו כן ימסר ללקוח המספר אליו יש להפנות את השיחות .

2.2. השירות יתחיל לפעול מיד לאחר סיום תהליך ההצטרפות וקבלת מיסרון מבזק על ההצטרפות לשירות.

2.3. הלקוח יוזמן להוריד אפליקציה יעודית על מנת לקבל את ההודעות ולנהל את השירות שאם לא כן יקבל את ההודעות באמצעות מיסרונים או באמצעות כניסה במחשב.

3. עלויות השירות והתחשבנות

3.1. החיוב של הלקוח הוא עבור זמן הטיפול בהודעות הטלפוניות בהתאם לחבילת הדקות שבחר. בזק שומרת לעצמה את הזכות לעדכן את דמי השירות בכל עת, בכפוף למתן הודעה מראש על כך ללקוח.

3.2. בעת הקמת השירות, הלקוח מתחייב לשלם לחברה דמי הקמה באופן חד פעמי. כמו כן הלקוח מתחייב לשלם דמי שירות מידי חודש בחודשו, בין אם השתמש בשירות ובין אם לאו.

3.3. עם ההצטרפות לשירות יחתום הלקוח על הוראות חיוב באמצעות כרטיס אשראי או הוראת קבע בנקאית. במקרה שהלקוח משלם בכרטיס אשראי, הוא נותן הרשאה לבזק להעביר למנפיקת כרטיס האשראי חיובים מעת לעת כפי שתפרט בזק.

3.4. בגין כל תשלום שלא שולם בעיתו יהיה חייב הלקוח לשלם לבזק גם ריבית פיגורים על פי חוק. אין באמור כאן כדי לגרוע מזכותה של בזק לכל תרופה ו/או סעד נוספים או אחרים בגין הפרת ההתקשרות.

3.5. הסכימה בזק לקבל את דמי ההקמה בתשלומים, אי פירעונו של תשלום במועדו יעמיד לפירעון מיידי את כל שאר התשלומים.

3.6. למען הסר ספק, תשלום דמי השירות איננו מותנה בכל טענה של הלקוח בנוגע לשירות הניתן.

3.7. גובה דמי השירותים הינו פועל יוצא של היקף השירותים ומהותם כמפורט בהזמנה. היה ויחול שינוי במהות השירותים שיתבקשו ע"י הלקוח ו/או שינתנו לו, ישונה בהתאם גם גובה דמי השירותים, והכל כפי שתודיע בזק ללקוח.

3.8. מס הערך המוסף בשיעורו החוקי יתווסף אל דמי השירות ודמי ההקמה. בזק תמציא ללקוח חשבונית מס ערוכה כדין.

3.9. חיובי הלקוח יעשו על סמך רישומי בזק לפי משך השיחות שנתקבלו אצלה, ורישומים אלו יהיו ראיה לכאורה לנכונותם. יובהר כי שיחה הינה מרגע מענה הנציג ועד סיום השיחה.

- 4.1. הלקוח מתחייב לעשות שימוש חוקי בלבד בשירות.
- 4.2. ידוע ללקוח כי אופן מתן השירות, איכותו, תוכנו, תנאי השימוש בו עשויים להשתנות ואף להיפסק באופן זמני או קבוע, בכל עת, על פי שיקול דעתם 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 הוגן או שימוש שיכול לפגוע במתן השירות ו/או באחרים. בזק רשאית לשנות, לעדכן, לשדרג את גרסאות השרות, לנתק או להגביל או להפסיק את השירות בכל עת, לרבות אך מבלי לגרוע, לצורך פעולות תחזוקה, הקמה, תפעול במערכות המשמשות למתן השירות או מכל סיבה אחרת. הלקוח מסכים שבזק לא תישא בשום אחריות כלפי הלקוח או כלפי גורם אחר כלשהו בגין כל שינוי או הפסקה של השירות. שינויים או עדכונים כאמור עלולים מטבעם לגרום בתחילה לאי נוחות וכיו"ב. הלקוח מצהיר בזאת כי לא תהיה לו כל טענה, תביעה או דרישה כלפי בזק או מי מטעמה (לרבות הספק) בגין ביצוע שינויים ועדכונים כאמור.
- 4.3. ידוע ללקוח והוא מסכים כי השירות מסופק במצב כפי שהוא וכפי שהוא זמין (AS IS ו-AS AVAILABLE). בזק או הספק אינם מתחייבים שהשירות יתאים לדרישות הלקוח ו/או יסופק ללא הפרעה, בזמן, בתיאום עם תוכנות אחרות של הלקוח וללא שגיאות, פגמים וטעויות. כמו כן הלקוח מצהיר כי הוא מודע לכך שתיתכנה תקלות/הפסקות/שיבושים באספקת השרות מעת לעת ובזק או הספק לא יהיו אחראים בנוגע להפסדים ו/או נזקים ישירים או עקיפים או תוצאתיים שינבעו בקשר לכך ו/או מהשימוש בשירות.
- 4.4. הלקוח יקבל את ההודעות שנרשמו עבורו באחת או יותר מהדרכים הבאות: אפליקציה, דואר אלקטרוני, SMS או בכל דרך אחרת בהתאם לשיקול דעתה של בזק ומתן הודעה על כך ללקוח מראש.
- 4.5. למעט זכותו של הלקוח לקבלת השירותים המפורטים לעיל, אין ולא תהיה ללקוח כל זכות אחרת בקשר עם מספר הטלפון, השירותים, החברה והציוד שלה.
- 4.6. הלקוח מצהיר בזאת כי ידוע לו שבזק אינה מחוייבת לנהל כל רישום של לקוחותיו והיא אינה אחראית בדרך כלשהי לניהול מאגר לקוחות הלקוח לכל צורך שהוא ואינה אחראית על מאגר המידע של לקוחותיו על כל המשתמע מכך כנדרש על פי חוק. הלקוח מצהיר כי הוא עומד ויעמוד בכל דרישות חוק הגנת הפרטיות בנוגע למאגר לקוחותיו לרבות רישום מאגר לקוחותיו נשוא התקשרות זו ויעביר דווח על כך לבזק בהתאם לנדרש על פי חוק.

5. אחריות על תוכן ההודעות

- 5.1. הלקוח מצהיר בזאת כי הוא נוטל על עצמו את כל האחריות בכל הקשור לאבטחת המידע המועבר אליו ע"י בזק באמצעות פורטל השירות והאפליקציה.
- 5.2. האחריות על תוכן ההודעות, שנמסרו עבור הלקוח, תהיה על מוסר ההודעה או על הלקוח, ולבזק לא תהיה בשום מקרה אחריות על תוכן או מהותן של ההודעות.
- 5.3. בזק רשאית לסרב לקבל ולהעביר הודעות אשר, לפי שיקול דעתה, מפרות דין כלשהו או מהוות פגיעה בסדר הציבורי ו/או במוסר.
- 5.4. בזק מתחייבת לשמור את תוכן ההודעות לתקופה של 90 ימים בלבד מעת קבלתן.

6. אחריות

- 6.1. בזק ו/או נושאי המשרה בה ו/או עובדיה ו/או סוכניה ו/או נציגיה ו/או מפעיל השירות ו/או מי מטעמה (לרבות הספק) לא יישאו באחריות כלשהי כלפי הלקוח 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 והם אינם אחראים לכל מעשה ו/או מחדל של צדדים שלישיים, 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 ללקוח בקשר למעשה ו/או למחדל כאמור. הלקוח פוטר את בזק ו/או מי מהאמור לעיל במפורש מכל אחריות לנזק כאמור. האמור אינו גורע מכל חסינות שהוענקה לבזק על פי חוק.
- 6.2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל בזק ו/או מי מטעמה (לרבות הספק) לא יישאו בכל אחריות שהיא כלפי המשתמש לתקינות העברת הנתונים באמצעות תשתיות תקשורת כגון רשת האינטרנט הציבורית, רשתות חברות התקשורת, שירותי דואר אלקטרוני וכיו"ב ככל שיעשה בהם שימוש לטובת שירות זה.
- 6.3. בזק לא תישא בכל חבות או אחריות כלשהיא אם מסיבה כלשהיא השירות יחדל, יופסק או יופרע, באופן זמני או קבוע, עקב שיבושים כתוצאה מכוח עליון, פגעי טבע, שביתות, פעולות איבה או מחדלי גופים אחרים ו/או כל גורם אחר שאיננו בשליטת בזק, לרבות חברת חשמל, וכיו"ב. בזק תחדש את השירות מייד לכשיתאפשר הדבר לאחר הסרת המכשול כאמור.
- 6.4. בהתחשב באופי ובטיב השירות, בזק ו/או מי מטעמה לא יהיו אחראים לכל השמטה, טעות ו/או שיבוש של הודעה כלשהיא, לא יהיו אחראים לכל נזק מכל מין וסוג שהוא הנגרם ללקוח עקב מעשי או מחדלי בזק, בין אם לפי דיני חוזים, דיני נזיקין ובין אם

לפי דין אחר כלשהו, למעט אם יוכח כי הנזק נגרם עקב רשלנות חמורה של בזק. במקרה זה תוגבל אחריותה של החברה לנזק ישיר ממשי בלבד הנגרם ללקוח ובכל מקרה לא יעלה הפיצוי על סכום השווה לדמי שירות עבור 6 חודשים, כפי שיהיו בעת קרות האירוע, לפי הסכום הנמוך מביניהם.

7. סימני מסחר

כל שימוש בסימן מסחר כלשהו המופיע במסגרת השירות לרבות סימן השרות ללא אישור כתוב ומוסכם של בזק או הבעלים של הסימן, הינו אסור בתכלית.

8. כללי

8.1. לרשות הלקוח עומד מוקד תמיכה של בזק בטלפון 199. השירות יינתן במסגרת ימי העסקים הרגיל. (נכון להיום בימים א-ה בין השעות 08:00-1700, למעט ביום כיפור. החברה תהיה רשאית לשנות את זמני מתן השירות על ידי מתן הודעה מראש ללקוח בת 30 יום.

8.2. יובהר כי השירות אינו כולל קליטת פקסים נכנסים עבור הלקוח.

8.3. שירות המענה הטלפוני הוא שירות 24/7, למעט יום כיפור, עד כשעתיים לפני ערב החג, השירות יחודש כשעתיים עם תום יום הכיפורים.

8.4. בזק תהייה רשאית לקיים את התחייבויותיה על פי תנאי שימוש אלה, גם באמצעות אחרים, לרבות קבלני משנה, ולהעביר את זכויותיה לפיו לצד ג' כלשהו ובלבד שלא תפגענה זכויות הלקוח לפיו.

8.5. הלקוח לא יהיה רשאי להעביר, להסב או להמחות זכויות ו/או התחייבויותיו לפי הסכם זה לאחר כלשהו אלא אם ניתנה לכך הסכמתה של החברה מראש ובכתב.

8.6. היחסים בין הלקוח לבין החברה או מי מעובדיה יהיו בכל מקרה יחסי קבלן עצמאי ולא יהיו בין הלקוח לבין החברה או מי מטעמה כל יחסי עובד מעביד.

8.7. ביכולת הלקוח להפסיק את השירות באמצעות מוקד השירות בלבד בדרכים הבאות: בפנייה לבזק - בכתב בדואר רשום לכתובת: "בזק, החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, דרך בגין 132 תל-אביב 61620 או בדואר אלקטרוני: CONTACT@BEZEQ.CO.IL או בפקסימיליה מספר 036118221 או בעל פה בטלפון למוקד 199 (שיחת חינם מקווי בזק) או בשיחת חינם למספר 1800-885-199 בעת הפנייה יש לציין שם, מספר טלפון, מס. ת.ז. וכן מספר לקוח.

8.8. בזק תהיה רשאית לבטל הסכם זה לאלתר, וזאת מבלי ליתן הודעה מראש ללקוח, ולא תשא בכל חבות או אחריות, ישירה או עקיפה, כלפי הלקוח או צד ג', אם הפר הלקוח התחייבות כלשהי על פי הסכם זה לרבות אי תשלום אחד מהתשלומים החלים עליו. במקרה שכזה, הלקוח ישא במלוא התשלום כמתחייב עד לתום תקופת ההתקשרות.

8.9. מכל סיבה שהיא, הלקוח מתחייב שלא לעשות כל שימוש במספר הטלפון שהוקצה לו לטובת השירות, לרבות פרסומו, הן במהלך תקופת ההסכם והן לאחר סיומו. בזק שומרת לעצמה את הזכות שלא ליתן שירות ללקוח לאחר מועד סיום ההתקשרות (דהיינו הלקוח לא יקבל שיחות נכנסות) והלקוח מצהיר בזאת כי הוא פוטר את בזק מכל אחריות הנובעת מאי-מתן שירות למספר טלפון זה.

8.10. בזק רשאית להפעיל כל אמצעי חוקי המצוי בידיה וזאת במקרה והלקוח לא יעמוד בהתחייבויותיו עפ"י הסכם זה.

8.11. במקרה של סתירה בין האמור בהסכם זה לבין האמור בכל פרסום אחר של החברה או מי מטעמה, יחייב האמור בתנאי שמוש אלה.

8.12. הדין החל על תנאי השימוש בשירות הנ"ל הינו הדין הישראלי ובתי המשפט בישראל הם המוסמכים לדון בכל עניין לגביהם.

תאריך עדכון : 8/5/18