

## תנאי שימוש ב"שירות קו בטוח" לקו הטלפון של בזק

### עבור לקוחות בעלי שירותים: לחצן מצוקה, אזעקה, אזיק אלקטרוני

תנאי השימוש שלהלן מסדירים את מערכת היחסים בינך, כלקוח/ משתמש בשירות תמיכה "קו בטוח" 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.

1. השירות מיועד ללקוחות בזק עם קו טלפון אשר ברשותם אחד מהשירותים הבאים: לחצן מצוקה, אזעקה, אזיק אלקטרוני.

2. תכולת השירות

2.1. השירות מאפשר מתן מענה מהיר במקרה של תקלות טלפוניה וקו בלבד, המצריך שמירה על רציפות שירותית, הכולל בין היתר מתן סיוע ותמיכה בתקלות ושליחת טכנאי בעת הצורך, על פי שיקול דעתה של בזק, לטיפול בתקלה עד 6 שעות מרגע פתיחת הקריאה בהתאם לקריאות השירות מטעם הלקוח, ובכפוף לאמור להלן לרבות בנספח המצורף.

2.2. למען הסר ספק מובהר כי, השירות איננו כולל תמיכה בצידוד הקצה לרבות בצידוד בעזרתו ניתנים שירות לחצן המצוקה, האזעקה, או האזיק או כל צידוד הנלווה להם.

2.3. יובהר כי אין בשליחת הטכנאי התחייבות לפתרון מלא של התקלה כאשר התקלה מצריכה מעורבות או פעילות נוספת מעבר לטיפול הטכנאי, יחד עם זאת מתחייבת בזק להפעיל מאמצים סבירים לתיקון ומציאת פתרון לכל פנייה, בצורה המיטבית ובמינימום הזמן בנסיבות העניין.

3. השירות ניתן בפנייה יזומה של הלקוח למוקד השירות או התמיכה הטכנית של בזק, באמצעות נציג בזק.

4. תעריפי השירות

4.1. תעריפי השירות מתפרסמים ומתעדכנים באתר בזק.

4.2. השירות כרוך בתשלום חודשי קבוע, בשיעור שיקבע מעת לעת על ידי בזק.

4.3. עלות השירות 49.50 ₪ לחודש כולל מע"מ (בנוסף לעלות קו הטלפון, בהתאם למסלול הקיים של הלקוח).

- 4.4. **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.
5. מועדי הפעילות של מוקדי השירות מפורטים בנספח הרצ"ב.
6. מובהר כי מתן השירות הינו בהתאם לשעות פעילות הטכנאים ועמידה במועד פתיחת הקריאה לתקלה בקו הטלפון כפי שצוין. ככל שתפתח קריאה מחוץ לשעות העבודה של הטכנאים ולרבות ימי שבת וחג, הטיפול יועבר ליום העבודה העוקב בין השעות 8.00 עד 14.00.
7. השירות לא יינתן באזורים מרוחקים, אזורים בטחונים, או באזורים בהם כניסת הטכנאים מוגבלת לימים מסוימים.
8. השירות יינתן מהתקלה הבאה של הקו, דהיינו על המנוי להיות מנוי לשירות טרם זימון טכנאי לטיפול בתקלה, גם אם הצטרף לשירות בשל תקלה קיימת.
9. התחייבויות והצהרות הלקוח/משתמש
- 9.1. 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.
- 9.2. 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 השירות בנסיבות על פי שיקול דעתה, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, גם בשל אי מילוי תנאי השימוש, או שימוש בלתי סביר או הוגן. כמו כן, בזק רשאית להגביל או להפסיק את השירות בכל עת.
- 9.3. 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.
- 9.4. כמו-כן אתה מצהיר כי אתה מודע לכך שתיתכנה תקלות/הפסקות/שיבושים באספקת השרות מעת לעת ובזק לא תהייה אחראית בנוגע להפסדים ו/או נזקים ישירים או עקיפים או תוצאתיים שינבעו בקשר לכך ו/או מהצורך בשירות.

10.1. 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 אי עיכוב במתן השירות כאמור, ו/או כל בעיה אחרת בשירות, אתה פוטר את בזק ו/או מי מהאמור לעיל במפורש מכל אחריות לנזק כאמור. האמור אינו גורע מכל חסינות שהוענקה לבזק על פי חוק.

10.2. תנאי השירות לא יחייבו את בזק מנסיבות שמעבר לשליטתה הסבירה של בזק, כגון שריפה, פגעי טבע, תנאי מזג אוויר חריגים, דליקה, התפוצצות, מצבי חירום, שיטפונות, אמברגו, גיוס כללי או מלחמה, עיצומים, שביתה, מגיפה. (להלן: "נסיבות כוח עליון").

10.3. תנאי השירות לא יחולו במקרים המוגדרים על ידי בזק כשברון (תקלה מערכתית) או תקלה המצריכה מעורבות צוותים נוספים.

השירות ניתן ללקוחות באמצעות בזק ובזק אינה אחראית לכל מעשה ו/או מחדל של צדדים שלישיים ולא תהייה 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. **או לתקלות הנובעות מהשירות הניתן על ידי צדדים שלישיים. (כגון חברת האזעקות).**

## 11. הסרת השירות

11.1. הלקוח/המשתמש אחראי להודיע על סיום הצורך שלו בשירות והוא יישא בתשלום עבור השירות עד למועד הודעתו על רצונו לבטל את השירות.

11.2. ביטול ההסכם או בקשה להפסקת קבלת השירות יכולים היעשות בפנייה לבזק - בכתב בדואר רשום לכתובת: "בזק, החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, רחוב המנור 7, אזור התעשייה החדש חולון 5886105 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.

- 12.1. הדין החל על תנאי השימוש בשירות הוא הדין הישראלי ובתי המשפט בישראל הם המוסמכים לדון בכל עניין לגביהם.
- 12.2. בזק שומרת לעצמה את הזכות לעדכן מעת לעת את השירות ולערוך שינויים בתנאי השימוש, לרבות, להוסיף או לשנות את תכולת השירות.
- 12.3. 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.
- 12.4. 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.
- 12.5. תנאי השימוש מיועדים לנשים וגברים כאחד ונוסחו בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד.

### נספח מועדי פעילות מוקדי שירות

מוקד תמיכה טכנית	מוקד שירות	נושא
מענה 24/7 למעט יום כיפור	ימים א' – ה' 08:00 – 18:00  יום ו' וערבי חג 08:00-12:00	מועדי פעילות
1-800-800-166	1-800-800-199	מספר טלפון
	ימים א-ה' עד השעה 14:00 בצהריים  יום ו' וערבי חג עד השעה: 11:00  למעט ימי שבת וחג ויום כיפור	מועד פתיחת קריאה לתקלה בקו הטלפון לזימון טכנאי