



## תנאי התקשרות כלליים לשירותים של חברת Skycall

לקוח יקר, אנחנו מודים לך על כך שבחרת בנו ומברכים אותך על הצטרפותך לשירותי הסלולר של חברת סקיי קול.

מסמך זה מצטרף לתקנון החבילה אותה רכשת ולתנאים שפורטו בפניך. מסמכים אלה יחד עם כל מסמך התקשרות אחר הקיים או שיתקיים בעתיד בינך לבין החברה מכילים מידע חשוב ויהוו יחד את הסכם ההתקשרות שלך. אתנו ("הסכם ההתקשרות" או "ההסכם"). שים לב, בשימוש בשירותים אתה מאשר שקיבלת והסכמת לתנאי הסכם ההתקשרות הכולל מידע משפטי מהותי, ולכן נבקש שתקרא אותו בעיון.

למנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהוסמך על ידו סמכות להורות לחברה לשנות את הסכם ההתקשרות. התקשרותך עם החברה בהסכם התקשרות זה מהווה הסכמה מצידך לשינוי כאמור.

### 1. הגדרות ומונחים חשובים

למונחים הבאים תהיה המשמעות הנקובה לצדם, אלא אם כן מתחייב אחרת מהקשר או מתוכן הכתוב. משמעות מילים וביטויים אחרים שלא הוגדרו, תהא בהתאם להוראות היתר החברה ולכל דין.

"החברה" או "אנחנו" (כולל כל פניה בגוף ראשון רבים, כמו שלנו, לנו, וכו'): סקיי קול בע"מ ח.פ. מס' 515815520.

"אתר החברה" או "האתר" - אתר האינטרנט שלנו בכתובת: <https://sky-call.co.il>

"ההיתר" - ההיתר הכללי של החברה שניתן לה מכוח תקנות התקשורת (בזק ושידורים) (היתר כללי למתן שירותי בזק), התשפ"ג-2022, כפי שיעודכן מעת לעת.

"אתה" או "הלקוח" (כולל כל פניה בגוף שני, כמו שלך, הזמנת, וכו') - מי שהתקשר אתנו באופן ישיר על פי הסכם זה. שימוש בגוף שני בלשון זכר מבוצע מטעמי נוחות בלבד, והכוונה הינה גם ללשון נקבה.

"משתמש" - מי שהתרת לו להשתמש במכשיר הטלפון הסלולרי שלך.

"השירותים" או "השירות" - כל השירותים שהזמנת מאתנו או שהוזמנו עבורך בהסכמתך.

"המערכת" או "הרשת" - המערכות והציוד באמצעותם אנחנו מספקים לך את השירותים.

"שירותי גלישה" - תקשורת נתונים הנעשית בטכנולוגיות שונות עם או בלי קישור לרשת האינטרנט.

"תשלומים מיוחדים" - חיוב בעד שירותים בעלי תעריף מיוחד הניתנים באופן קולי, באמצעות גלישה ו/או באמצעות הודעות (כמו שירותי מידע ותוכן, שירותי פרימיום, השתתפות בתחרויות, משחקים, פעילות אינטראקטיבית ושירותי מסחר נייד).

"תשלומים קבועים" - תשלומים שאינם מותנים בשימוש בפועל בשירותים במוצרים (כמו תשלום חודשי עבור שירות, חבילת שירותים ודמי מנוי).

"התכנית שלך" או "התכנית" - תכנית ו/או תכניות התעריפים אליה הנך מנוי, כפי שתהיה מעת לעת.

### 2. ההתקשרות

2.1. במהלך תוקף ההסכם אתך, אנו נעמיד לרשותך כרטיס SIM של החברה אשר ישמש אותך לאחר הפעלתו לטובת השימוש בשירותים באמצעות מספר טלפון שאנו נקצה לך, או באמצעות מספר טלפון אותו תנייד אלינו מרשת מפעיל תקשורת אחר ("כרטיס ה-SIM" או "ה-SIM").

2.2. אם תבקש שנקצה לך מספר טלפון, דע שאיננו חייבים להקצות לך מספר טלפון מסוים, שאנחנו רשאים לשנות את מספר הטלפון שהוקצה לך מטעמים טכניים או רגולטוריים (כמו החלטת משרד התקשורת), ושאנחנו מתחייבים לשמור עבורך מספר טלפון עליו ויתרת, לרבות כתוצאה מסיום או ביטול ההתקשרות אתנו.

2.3. אם תוך 90 ימים ממועד ההתקשרות, לא יופעל כרטיס ה-SIM שהוקצה לך, לא יושלם הליך ניוד, או לא יבוצע שימוש במנוי, העסקה תבוטל, מספר הטלפון הנייד ינותק ולא יהיה ניתן לעשות בו כל שימוש. אם לאחר תקופה זו תבחר להפעיל את ה-SIM תוכל לפנות למוקד השירות שלנו ולבקש להצטרף לאחת מתכניות התעריפים שיהיו תקפות באותו מועד.



שים לב שאיננו מתחייבים שמספר הטלפון שהוקצה לשימושך (אם הוקצה) במועד ביצוע העסקה יהיה עודנו פנוי, או שתנאי העסקה שיוצרו לך יהיו דומים לתנאים שהוצעו לך במועד ההצטרפות.

- 2.4. השירותים אינם כוללים שירות תא קולי.** אם ברצונך בשירות תא קולי עליך לבקש זאת מאתנו במפורש.
- 2.5. אנו נשלח לך הודעות והתראות בנוגע לשימוש בשירותים בהתאם להוראות הרגולטור,** כמו סיום או ניצול של חבילות שירות (לדוגמא: התראות בטרם גמר ניצול של חבילת גלישה או חבילת דקות). ההודעות תשלחנה אל מכשירך וכן אל מספר טלפון נוסף אשר נמסר בעת ההצטרפות, אם נמסר. ההודעות הן הערכה בלבד וייתכן שאינן מדויקות. ההודעות תשלחנה בסמוך ככל הניתן לאחר האיתור (יתכן גם איחור של מספר שעות או יותר). משלוח הודעה/ות מותנה בפעילות התקינה של המערכת וכן בתקינות המכשיר. אי משלוח או אי קבלת ההודעה בפועל, מכל סיבה שהיא, לא יקים עילת תביעה, ובכל מקרה הינך אחראי לתשלום עבור מלוא השימוש בהתאם לתעריפי הגלישה החלים עליך.
- 2.6. כל מנוי מאשר קבלת הודעות באמצעות הדוא"ל ו/או מסרונים.** בכלל זה גם מנוי שגילו למעלה מ- 65 שנים ["מנוי מבוגר"] מאשר ומסכים לקבלת הודעות בדרך זו. עם זאת מנוי מבוגר רשאי בכל עת לבחור אחרת.
- 2.7. אינך רשאי להעביר את זכויותיך על פי ההתקשרות עמנו לגורם אחר כלשהו.** בנוסף, אסור לך לעשות בשירותים שימוש מסחרי כלשהו (כמו אספקת שירותים לצדדים שלישיים עם או ללא תשלום). אם תאפשר לאחר (שלא על בסיס מסחרי וללא תשלום) שימוש מזדמן בשירותים, השימוש לרבות כל נזק העשוי להיגרם ממנו הינו באחריותך. אם ברצונך לאפשר למישהו (כמו בן משפחה או עובד) שימוש קבוע בשירותים (שלא על בסיס מסחרי וללא תשלום), עליך לעדכן אותנו על מנת שנוכל לרשום אותו כמשתמש. באחריותך לוודא כי רישום המשתמשים הרשומים אצלנו הינו נכון ועדכני.
- 2.8. ההסכם נשאר בתוקף עד לביטולו ביוזמתך או ביוזמתנו.** שים לב שגם אם ההסכם יבוטל הוראות ההסכם ימשיכו לחול כל עוד אתה משתמש בשירותים שלנו, כל עוד קיימים לחובתך חיובים שטרם הגיע מועד פירעונם, או שקיימים תשלומים שטרם נפרעו.
- 2.9. אם, מכל סיבה שהיא, אינך משתמש בשירות שהופעל עבורך או עבור משתמשים שלך, אינך מעוניין בו עוד, אין לך צורך בו, או אינך יכול להשתמש בו מסיבה כלשהי (כמו החלפת מכשיר למכשיר שאינו תומך בשירות או אובדן מכשיר) האחריות הבלעדית לבטל את השירות היא שלך.**

### 3. כרטיס משולם מראש (Pre-Paid)

- 3.1. אם רכשת כרטיס חיוג המשולם מראש, תהיה רשאי לצרוך שירותים שהתשלום המצטבר עבורם אינו עולה על מחיר כרטיס החיוג האמור.**
- 3.2. הוראות השימוש בכרטיס החיוג ימסרו לך יחד עם כרטיס החיוג.**
- 3.3. את תעריפי השירותים ללקוח המשתמש בכרטיס משולם מראש ניתן למצוא באתר האינטרנט של החברה, וכל הוראות הסכם התקשרות זה לגבי שינויים בתעריפים חלים גם על השרות כהגדרתו בסעיף זה.**

### 4. נקודות חשובות בנוגע לכרטיס ה-SIM

- 4.1. במידה ורכשת eSIM ולאחר מכן התנתקת או נותקת משירותי החברה מכל סיבה שהיא, יחזור ה-eSIM לבעלות החברה.** אנחנו רשאים לתכנת אותו, לקרוא מידע מתוכו ולהשתמש בו. להבהרה – לאחר סיום ההתקשרות בינך לבין החברה לא ישמר שום נתון על גבי ה-eSIM.
- 4.2. מרגע שנפעיל את ה-SIM תהיה מחובר לרשת, ותוכל להשתמש בשירותים שלנו.** באותו הרגע גם נתחיל לחשב את השימוש שלך בשירותים, לפי ההסכם.
- 4.3. החיוב בעבור השירותים יחל מרגע הפעלת ה-SIM, בהתאם לתעריפים הקבועים לשירותים.**
- 4.4. ההוראות הנוגעות לשימוש ב-SIM או במכשיר מתייחסות לשימוש ב-SIM בכל מכשיר או פלטפורמה בהם ה-SIM יותקן על ידיך או על ידי מישהו אחר, ולא דווקא למכשיר הטלפון האישי שלך.**
- 4.5. ה-SIM מיועד לשימוש רק במכשירים המאושרים לשימוש בישראל.** השימוש מותר אך ורק בכרטיס SIM התואם את המכשיר בו אתה מעוניין להשתמש. ה-SIM אינו מיועד לשימוש במתאם סלולרי והתקנתו במתאם אסורה, אלא אם התרנו אותה במפורש.

### 5. תעריפים – חשוב לדעת

- 5.1. השימוש בשירותים הוא בתשלום (אלא אם כן ציינו אחרת במפורש).** החיובים עבור השירותים שלנו יהיו בהתאם לתכנית התעריפים שלך (לגבי השירותים הכלולים בה) ולפי לוח התעריפים הכללי שלנו, כפי שיהיה מעת לעת (לגבי השירותים שאינם כלולים בתכנית).
- 5.2. בכפוף להוראות הדין ולתנאי התכנית שלך, אנחנו נוכל לקבוע תעריפים חדשים (כולל תעריפי השלמה), לעדכן ו/או להעלות את התעריפים של השירותים או לשנות את תנאי התכנית, ולעדכן את מגבלות השימוש ורכיבי החבילה מעת לעת, לרבות בגלל נסיבות חיצוניות, כמו שינוי חקיקה, הוראות משרד התקשורת, שינוי בתעריפי צדדים שלישיים, או החלטות בתי משפט.** כמו כן, אנו רשאים לקבוע תעריפים, עמלות ושירותים נוספים (בתשלום או ללא תשלום), גם אם הסכם ההתקשרות שלך, לרבות לוח התעריפים שנמסר לך, לא כלל אותם בעת ההתקשרות. אם תשתמש בהם, תחויב עבורם בהתאם לתעריף שנקבע להם במועד השימוש.
- 5.3. התעריפים הכלולים בתכנית שלך, אינם כוללים:** 1. תשלומים עבור שיחות או הודעות לחו"ל ו/או לרשות הפלסטינאית; 2. תשלומים עבור שירותים מיוחדים (כמו תשלומים בעבור שירותי פרימיים, קידומות מיוחדות, כוכביות, שירותי מידע ותוכן, השתתפות בתחרויות, משחקים, פעילות אינטראקטיבית, שירותי מסחר נייד וכיו"ב הניתנים לצריכה באופן קולי או באופן אחר); 3. שירותים הניתנים על ידי צדדים שלישיים (גם אם הם מחויבים באמצעות אמצעי התשלום שהמצאת



לחברתנו. אנחנו ממליצים שתברר מהם תעריפים אלו טרם השימוש בשירות. בצריכת מוצרים ושירותים כאלה, אתה מסכים שנחייב אותך בעבורם באמצעות אמצעי התשלום שהמצאת לחברתנו.

**5.4. הערות לגבי משלוח SMS:** הודעת SMS: לרשת אחרת תחויב גם במקרה שההודעה לא הגיעה ליעד, או שהגיעה באופן חלקי או משובש. המכשיר ממנו נשלחת הודעת SMS עשוי להשפיע על אופן שליחת ההודעה והחויב בגינה, כך שבחלק מהמכשירים הודעת SMS ארוכה (מעל 70/160 תווים, בהתאם לשפת ההודעה) תישלח כמספר הודעות משורשרות (עד 153 תווים באנגלית ועד 67 תווים בעברית, ערבית ורוסית), ובחלק מהמכשירים ההודעה תישלח כהודעת MMS. החיוב בעבור שליחת ההודעה יהיה בהתאם למספר או סוג ההודעות שנשלחו, בהתאם לתכנית שלך.

**5.5. התשלומים בעבור השירותים** ישולמו מדי מחזור חיוב חודשי. התשלומים הקבועים יחויבו גם אם לא עשית שימוש בשירות בתקופת החשבון. אם ההתקשרות בינינו תסתיים או תופסק לפני תום מחזור החיוב, ישולם חלק יחסי של התשלום הקבוע על פי מספר הימים בשירות או על פי היקף השימוש, לפי הגבוה מבין השניים. שים לב - חלק מהחייבים, לרבות חיובים בגין שירותי צדדים שלישיים, עשויים שלא להופיע בחשבונית של מחזור החיוב בו בוצע השימוש, אלא בחשבוניות העוקבות לו.

**5.6. מימוש חבילת דקות, דקות חנים, תעריף מוזל לדקה** יעשה בהתאם לתנאי התכנית שלך. אם לא צוין אחרת במפורש, מימוש דקות כאמור לעיל איננו אפשרי בשיחות גוביינא, כוכביות, קידומות מיוחדות, שיחות לחו"ל, ליעדי שיחות נתונים, זימוניות, מוקדי טלמסר, ושירותים כמפורט בסעיף 4.4 לעיל.

**5.7. לכל חיוביך יתווסף מע"מ על פי הדין.** בנוסף, תחויב בתשלום מיסים, היטלים, אגרות ותשלומי חובה בקשר עם השירותים הניתנים לך על פי כל דין או הוראת רשות. במקרה בו המחירים בהסכם כבר כוללים מע"מ, אם ישתנה שיעור המע"מ (יעלה או יקטן) יחול השינוי על התעריפים בהתאם, בכפוף להוראות כל דין. החלת מס או שיעור מס חדש על מוצרים ושירותים הניתנים על ידינו לא ייחשבו כשינויי תעריף.

**5.8. חישוב החיוב בגין שיחות נמדד ביחידות של שניה אחת (חלק שיחה הקצר משניה יעוגל למעלה).** שירותים הניתנים בחו"ל (נדידה) עשויים להימדד ביחידות מדידה שונות.

## **6. מידע על התכניות**

**6.1. איננו מחויבים שמגוון התכניות שלנו יהיה זמין בכל עת.** מגוון המסלולים והתכניות המוצעות על ידינו משתנה מעת לעת, כך שיתכן שלא תוכל להצטרף במועד מאוחר יותר, לתכנית אליה יכלת להצטרף במועד הצטרפותך לשירותים.

**6.2. תוכל לעבור לתוכנית אחרת ממגוון התכניות שיוצעו על ידינו בעת המעבר בכל עת ולא יותר מפעם אחת בכל חודש קלנדרי, בכפוף לעמידתך בתנאי ההסכם ולתשלום כלל הסכומים להם הינך מחויב על פי ההסכם, לרבות במקרה של הפסקת התכנית.** שים לב שיתכן שעקב המעבר יפסיקו לחול עליך תנאים והטבות (כמו חבילות הזולה, החוזרים וכד') שחלו לפי התכנית או ההטבה ממנה אתה עובר, וייתכן ששירותים מסוימים לא יהיו זמינים יותר או שיופסקו בתנאים אחרים.

**6.3. אלא אם נכתב אחרת במפורש, אין כפל הטבות.** במקרים בהם נאפשר יותר מהטבה אחת, ההטבות יחולו במקביל או באופן עוקב (כלומר, ההטבה השנייה על יתרת הסכום לתשלום לאחר החלת ההטבה הראשונה, וכן הלאה) והכל באופן שסכום ההטבה הכולל יהיה הנמוך מבין האפשרויות. הוראה זאת תחול גם אם ניתנה לך האפשרות להצטרף להטבות שונות, לרבות אם לא הוסבר היחס בין ההטבות השונות.

**6.4. שים לב, אם תכנית התעריפים שלך ו/או השירותים כוללים הטבות/הנחות לתקופה קצובה (כמו הנחה או מחיר מסוים לפרק זמן של מספר חודשים), התקופה הקצובה למימוש ההטבה/הנחה תחל להיספר החל מיום ביצוע העסקה, גם אם הפעלת ה-SIM, השלמת הניוד או השימוש הראשוני בוצעו מאוחר יותר.**

## **7. הוספת, חסימת או שינויים בשירותים**

**7.1. מידע מפורט אודות חסימת שירותים נמצא בשירות הלקוחות שלנו.** שינוי ראשון של חסימת שירותים יהיה ללא תשלום: אנו רשאים לגבות תשלום על שינויים נוספים.

## **8. כיצד משלמים**

**8.1. החברה תפיק ותשלח לך, מעת לעת, את חשבונך אשר יפרט את החיובים עבור השירותים בגין מחזור החיוב האחרון שהסתיים ו/או תקופות חיוב קודמות, לרבות סך כל החיובים בגין ריבית פיגורים, הפרשי הצמדה והוצאות גביה.**

**8.2. חשבון המנוי יכלול ויפרט את כל הפרטים והנתונים הנדרשים לפי הוראות ההיתר והוראות כל דין.**

**8.3. זיכוי המגיע לך מהחברה יתבצע בחשבונך התכוף מיד לאחר שנקבעה על-ידי החברה זכאותך לזיכוי כאמור.**

**8.4. החשבון ישלח אליך באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני אשר מסרת לחברה.** אם ביקשת זאת במפורש, ישלח החשבון בדואר רגיל או בכל אמצעי אחר עליו יוסכם בינך לבין החברה.

**8.5. לבקשתך, תפיק החברה פירוט שיחות.** האמור לעיל באשר לאופן משלוח החשבון יחול גם לגבי אופן משלוח פירוט השיחות. החברה תהיה רשאית לגבות ממך תשלום סביר בעד הפקת ומשלוח פירוט השיחות.

**8.6. החברה תהיה רשאית להפיק ו/או לשלוח לך את החשבון ו/או את פרוט השיחות (לרבות כל נספח) באמצעות צד שלישי הפועל מטעמה ו/או עבורה.**

**8.7. עליך לשלם את התשלומים הנדרשים בחשבון שנשלח אליך מעת לעת תוך התקופה הנקובה בו.** התשלום יבוצע באמצעות אמצעי שמסרת לנו ("אמצעי התשלום"). כל עוד אתה מנוי שלנו וכל עוד קיימים תשלומים שטרם שילמת לנו, באחריותך לוודא שאמצעי התשלום הינו בתוקף ושביכולתנו לגבות ממנו תשלומים. עליך להודיע לנו על כל שינוי בפרטי אמצעי התשלום, וכן לדאוג להחלפתו המיידית באמצעי תשלום אחר שיהא מקובל עלינו, בכל מקרה בו אמצעי התשלום יבוטל, יוחלף, יוגבל או שלא יהיה ניתן לבצע תשלומים באמצעותו. אנחנו נוכל לדרוש ממך אמצעי תשלום חלופי כתנאי להמשך מתן השירותים, במקרה בו יהיה יסוד סביר להניח שיהיה קושי בגביית תשלומים על ידי אמצעי התשלום הקיים.



- 8.8.** אם לא תשלם בזמן, נוכל לפנות אליך או למי ממנויך, בעצמנו או באמצעות מי מטעמנו לשם גביית התשלומים שלא נפרעו. הפנייה יכולה להיעשות טלפונית, במכתב, בדואר אלקטרוני, או במסרון SMS. כל סכום שהוא, שלא שולם במועד לחברה על ידך, ישא הפרשי הצמדה וריבית בשיעור הקבוע בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א – 1961, וזאת החל מהמועד לתשלום ועד למועד התשלום בפועל. בנוסף, תהיה רשאית החברה לחייב אותך בהוצאות גביה, כדלקמן: החברה תחייב אותך בתשלום הוצאות גביה בגין כל תשלום שלא ישולם על-ידך לחברה במועד הפירעון, ובלבד שחלפו ארבעה עשר (14) ימים לפחות ממועד הפירעון. במקרה בו שולם החוב לפני שהועבר לטיפול משפטי שיעור הוצאות הגביה יהיה עד עשרה אחוזים (10%) מסכום החוב בתוספת מע"מ, ובכל מקרה לא פחות מחמישים (50) ש"ח בתוספת מע"מ. בנוסף לכך במקרה של אי תשלום מחמת סירוב בנק או חברה כרטיסי אשראי לשלם חיוב שניתנה לחברה הרשאה לגבותו, תחייב החברה אותך גם בעלויות הנובעות מסירוב כאמור מיד עם קבלת הסירוב. כמו כן במקרה בו הועבר החוב לטיפול משפטי, בין באמצעות עורכי דין פנימיים של החברה ובין באמצעות עורכי דין חיצוניים, יתווספו להוצאות הגביה גם הוצאות שכ"ט עו"ד בגין טיפולו בגביית החוב בשיעור הקבוע בכללי לשכת עורכי הדין (התעריף המינימלי המומלץ), התש"ס - 1988, וכן כל ההוצאות הסבירות הכרוכות בפעולות מסירה ו/או איתור, ו/או נקיטת הליכים בבית משפט או לשכת הוצל"פ וכו', ככל שנידרש לכך לצורך גביית החוב. אין באמור בסעיף זה לעיל כדי לגרוע מכל סעד אחר העומד לרשות החברה על פי הסכם זה ו/או על פי דין.
- 8.9.** אנחנו נהיה רשאים לקבוע תקרת חיוב לחשבונך (כלומר, לקבוע חיוב מרבי שתהיה רשאי לחוב בו כלפינו במהלך מחזור חיוב). אם תחרוג מתקרת חיוב לפי סעיף זה, אנו נהיה רשאים לנתק את השירותים לחשבונך, ללא הודעה מוקדמת.
- 8.10.** במקרים בהם לדעתנו קיים חשש לגבי יכולתך לעמוד בהתחייבויותיך כלפינו, אנו נהיה רשאים, לדרוש ממך פיקדון או ערובה (או לדרוש הגדלתה של ערובה קיימת) להבטחת התחייבויותיך לפי הסכם זה. אם לא תמסור את הפיקדון או הערובה, או אם הפיקדון או הערובה לא יהיו בתוקף, יתכן שנגביל את גישתך לשירותים. אם תפר את ההסכם אנו נממש את הערובה על-פי הוראות כל דין, וניתן לך הודעה מראש על כוונתנו לפתוח בהליכי מימוש. הערובה או הפיקדון שהפקדת יוחזרו לך לאחר תום ההתקשרות לפי הסכם זה בתנאי שמילאת את כל התחייבויותיך לפי ההסכם. בכל מקרה, איננו חייבים להחזיר לך את הערובה לפני שעבר חודש ימים מהמועד בו הופסקו השירותים והחזרת את כרטיס ה-SIM. ערובה שהיא פיקדון במזומן, תוחזר לך בתוספת הפרשי הצמדה למדד כמוגדר בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א – 1961.
- 8.11.** על אף האמור בכל הסכם, אנו נהיה רשאים להעמיד לפירעון מידי את כל חיוביך כלפינו, בכל מקרה בו ההתקשרות תופסק כתוצאה מכך שהפרת את תנאי ההתקשרות אתנו.
- 8.12.** שים לב שאנו נהיה רשאים לעשות שימוש בכל אחד מאמצעי התשלום שנמסרת לנו לצורך גביית תשלומים בהם אתה חב כלפינו, גם אם נתת את אמצעי התשלום לטובת שירות אחר שלנו תחת הסכם זה.
- 8.13.** אנו מקפידים לשלוח לך חשבונות והודעות בהתאם להסכם בינינו. עליך לבדוק את החשבונות וכן כל הודעה ומסמך שישלחו או יימסרו לך. תוכל למסור לנו את הערותיך או השגותיך בכתב בתוך 40 ימים מהיום בו נשלח אליך המסמך אליו אתה מתייחס.
- 8.14.** במקרה שתהיה סבור שהחברה חייבה אותך ביתר הינך רשאי לפנות לחברה בכל עת בתלונה כי נגבה ממנו חיוב יתר. התקבלה תלונה כאמור תברר החברה את התלונה ותודיע לך בכתב, לתיבת הדוא"ל שלו, בתוך 14 ימי עבודה, את ממצאי הבדיקה והפעולות שתנקוט. עם זאת החברה רשאית להשיב על לא יותר מחמישה אחוזים מהפניות שקיבלה בחודש, בתוך 30 ימי עבודה. דחתה החברה את תלונה, במלואה או בחלקה, יצורפו להודעה הנימוקים לדחיה. מצאה החברה כי אכן גבתה ממך חיוב יתר, תשיב לך החברה את חיוב היתר לפי סעיף 13ד(א)(2) לחוק הגנת הצרכן.
- 9. הפסקת שירות**
- 9.1.** הפסקת שירות זמנית – אחת לשנה תוכל לבצע הפסקה זמנית של שירות לתקופה שבין 30 ל- 90 ימים. ייתכן והפסקת השירות תהיה כרוכה בתשלום, והוא יימסר לך במועד הבקשה.
- 9.2.** אם תבקש להפסיק את השירות, אנו נפסיק את השירות ואת החיוב עבורו בהתאם למועד בו נקבת בהודעתך, או אם לא נקבת במועד – ההפסקה תבוצע תוך יום עבודה אחד מהמועד בו קיבלנו את בקשתך או שעלה בידינו לאמתה (לעניין זה אנו נהיה רשאים לדרוש ממך להזדהות, לרבות באמצעות ארבע הספרות האחרונות של אמצעי התשלום שלך), לפי המאוחר.
- 9.3.** בתום תקופת הפסקת השירות, השירות יחודש ללא כל צורך בהודעה מוקדמת מצדנו. תוכל לבקש מאתנו בכתב, לחדש את השירות שהופסק גם לפני תום תקופת הפסקת השירות שנתבקשה על ידך, ואנו נחדש את השירות לא יאוחר מיום עבודה אחד מהמועד בו בקשתך נמסרה לנו.
- 9.4.** שים לב, הפסקת השירות אינה גורעת מחובתך לשלם לנו את חובותיך בהתאם להסכם ההתקשרות בינינו.
- 10. האופן שבו תוכל לבטל את ההתקשרות והדרכים למסירת הודעת ביטול**
- 10.1.** זכותך להתנתק מכל אחד מהשירותים שלנו או לסיים את ההתקשרות אתנו ולנתק את כולם בכל עת, אלא אם כן הוסכם בינינו אחרת.
- 10.2.** אם תבקש לנתק שירות מסוים או לסיים את ההתקשרות אתנו ולנתק את כלל השירותים, אנו נבצע את הניתוק ונפסיק את החיוב בעבור השירות או השירותים בהתאם למועד בו נקבת בהודעתך, או אם לא נקבת במועד – הניתוק יבוצע תוך יום עבודה אחד מהמועד קיבלנו את בקשתך או שעלה בידינו לאמתה (לעניין זה אנו נהיה רשאים לדרוש ממך להזדהות, לרבות באמצעות ארבע הספרות האחרונות של אמצעי התשלום שלך), לפי המאוחר.
- 10.3.** שים לב, בסיום ההתקשרות אתנו, כלל השירותים ינותקו. אין בנייתוק שירות או בהפסקת ההתקשרות אתנו כדי לגרוע מחובתך לשלם את חובותיך בהתאם להסכם ההתקשרות בינינו. כמו כן, אם התוכנית שלך כוללת תקופת התחייבות, יהיה עליך לשלם לנו גם את התשלומים שחלים עקב סיום מוקדם של תכנית התעריפים. החשבון הסופי יישלח אליך בתוך חודשיים ממועד הניתוק.



**10.4.** תוכל לבקש את הניתוק: בדוא"ל שכתובתו [office@sky-call.co.il](mailto:office@sky-call.co.il) בציאט באתר האינטרנט שלנו או בטופס בכתובת: <https://sky-call.co.il/disconnection>, או באמצעות מוקד השירות הטלפוני בחיג למספר \*3610. יש לציין מספר הטלפון באמצעותו הנך מבצע שימוש בשירותים, מספר אמצעי הזיהוי של הלקוח, 4 ספרות אחרונות של אמצעי התשלום, כתובת דוא"ל ומועד סיום ההתקשרות המבוקש.

#### **11. ביטול עסקה לפי חוק הגנת הצרכן**

##### **11.1. ביטול עסקה ברוכלות**

**11.1.1.** לקוח שהינו "צרכן" בהתאם לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן"), רשאי לבטל "עסקה ברוכלות" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, באמצעות פניה בכתב שתמסר לחברה כאמור להלן: (א) בעסקת מתן שירות שהינה עסקה מתמשכת - תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו; (ב) בעסקת מתן שירות שאינה עסקה מתמשכת - תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם, ובלבד שטרם הוחל במתן השירות; (ג) בעסקת מכירת טובין - תוך 14 ימים מיום מסירת הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם.

**11.1.2.** לקוח שהינו אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש (כהגדרתם בחוק הגנת הצרכן), רשאי לבטל עסקה ברוכלות באמצעות פניה בכתב שתמסר לחברה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, או מיום מסירת הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם. הלקוח עשוי להידרש להציג תעודה המוכיחה כי הינו אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש.

**11.1.3.** בעסקת מכירת טובין - הלקוח ישיב לחברה את הטובין נושא העסקה במקום שבו נמסרו ללקוח וחברה תשיב ללקוח את התמורה ששילם בעדם ובלבד שהטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש. בעסקת מתן שירות שהינה עסקה מתמשכת והוחל במתן השירות - הלקוח ישלם לחברה את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו וכן ישיב לחברה טובין שקיבל לצורך מתן השירות (ככל שקיבל).

##### **11.2. ביטול עסקת מכר מרחוק**

**11.2.1.** בעסקה עם לקוח חדש שבמסגרתה נשלח ללקוח כרטיס חכם שאותו עליו להפעיל באתר האינטרנט של חברה, ישלחו ללקוח, בדרך בה ביקש, עיקרי התכנית, טופס הגישה לשירותים, השאלון ובקשת החסימה לניידות (ככל שקיימת) מיד בתום השיחה ומבלי שיתבקש לאשר את תנאי העסקה. ואולם העסקה תיכנס לתוקף רק עם הפעלתו של הכרטיס החכם.

**11.2.2.** לקוח שהינו "צרכן" בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, רשאי לבטל "עסקת מכר מרחוק" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, באמצעות פניה בכתב שתמסר לחברה כאמור להלן: (א) בעסקת מתן שירות שהינה עסקה מתמשכת - תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו; (ב) בעסקת מתן שירות שאינה עסקה מתמשכת - תוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם, ובתנאי שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן; (ג) בעסקת מכירת טובין - תוך 14 ימים מיום קבלת הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם.

**11.2.3.** לקוח שהינו אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש (כהגדרתם בחוק הגנת הצרכן), רשאי לבטל עסקת מכר מרחוק באמצעות פניה בכתב שתמסר לחברה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, או מיום מסירת הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין חברה ללקוח, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית. הלקוח עשוי להידרש להציג תעודה המוכיחה כי הינו אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש.

**11.2.4.** החברה תשיב ללקוח בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הלקוח ובלבד שהטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש. בעסקת מכירת טובין - הלקוח ישיב לחברה את הטובין נושא העסקה במקום שבו נמסרו ללקוח (ככל שנמסרו).

**11.2.5.** בעסקת מתן שירות שהינה עסקה מתמשכת והוחל במתן השירות - הלקוח ישלם לחברה את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו וכן ישיב לחברה טובין שקיבל לצורך מתן השירות (ככל שקיבל).

**11.2.6.** החברה רשאית לגבות מהלקוח דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר הטובין/ערך השירות או 100 ש"ח, לפי הנמוך מבניהם, אלא אם כן בוטלה ההתקשרות עקב: (א) פגם בטובין; (ב) אי התאמה בין הטובין/השירות לבין הפרטים שנמסרו ללקוח; (ג) אי אספקת הטובין או השירות במועד שנקבע לכך בהתקשרות; או (ד) בשל כל הפרה אחרת של ההתקשרות בידי חברה.

##### **11.3. ביטול עסקה שבוצעה בנקודת מכירה**

**11.3.1.** ביטול עסקה שאינה מוגדרת כעסקת רוכלות או כעסקת מכר מרחוק לפי חוק הגנת הצרכן, ואשר עליה חלות תקנות חוק הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010 תתאפשר בהתאם ובכפוף לתנאים הבאים:

**11.3.1.1.** בעסקת מכר טובין - (א) המכיר ששולם בעד הטובין עולה על 50 ש"ח; (ב) העסקה בוטלה בתוך 14 ימים מיום קבלת הטובין; (ג) הטובין הוחזרו לחברה באריזתם המקורית; (ד) הטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש בידי הלקוח (חיבור הטובין לחשמל ייחשב לעניין זה שימוש בטובין); ו- (ה) הלקוח הציג חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה המעידים על עצם ביצוע העסקה או הוכחה אחרת לגבי עצם ביצוע העסקה, מועדה, הסכום ששולם בעדה ואמצעי התשלום.

**11.3.1.2.** בעסקת מתן שירות - (א) העסקה בוטלה בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם, בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו ואף אם העסקה היא לתקופה קצובה; ו- (ב) הלקוח הציג את חשבונית העסקה.



- 11.3.1.3. חברה רשאית לגבות מהלקוח דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר הטובין/ערך השירות או 100 ש"ח, לפי הנמוך מביניהם וכן דמי סליקת אשראי, ככל שנגבו מחברה בעד סליקת כרטיס האשראי בעסקה שבוטלה.
- 11.3.1.4. בביטול עסקה מתמשכת, כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, שהוחלל בנתינתה - הלקוח ישלם לחברה את התמורה היחסית בעבור השימוש שעשה בשירות.
- 11.3.1.5. במקרה של ביטול שירות שלצורך נתינתו התקנה חברה טובין בבית הלקוח, חברה תהא רשאית לגבות מהלקוח הוצאות התקנה בסכום שלא יעלה על 100 ש"ח.
- 11.4. מובהר בזאת כי הוראות סעיף זה מהוות תמצית של הוראות חוק הגנת הצרכן והתקנות מכוחו ובכל מקרה של סתירה בין האמור בסעיף זה לבין הוראות חוק הגנת הצרכן, אזי הוראות חוק הגנת הצרכן יגברו.
- 11.5. כמו כן מובהר כי אין באמור בסעיף זה ו/או בחוק הגנת הצרכן כדי לגרוע מזכויותיה של חברה מכח חוק ההגנת הצרכן ו/או מכח כל דין.
- 11.6. בכל מקרה יהיה עליך לשלם את התשלום עבור השירותים שנצרכו עד מועד הביטול.
- 11.7. אם לא צוין מועד אחר בהודעה, ביטול על פי הודעה שנמסרה בעל פה יבוצע תוך 3 ימי עבודה מקבלת הבקשה. במקרה של משלוח הודעת ביטול באמצעות דואר רשום ייכנס הביטול לתוקף תוך 6 ימי עסקים. ביטול על פי הודעה שנמסרה בכתב יבוצע תוך יום עבודה אחד, באם לא צוין אחרת בהודעה.

## **12. שינוי או הפסקת שירות ביוזמתנו**

- 12.1. אנחנו נהיה רשאים לבטל את ההתקשרות ולהפסיק לספק לך את השירותים, כולם או מקצתם, באופן זמני או קבוע, אם לא שילמת במועד תשלום שאתה חב בו עבור שירות שקיבלת מהחברה, אם קיים חשש סביר למעשה הונאה באמצעות ציוד הקצה שלך או באמצעות מאפייניו של ציוד הקצה, אם הוכרז כפושט רגל או מונה לך נאמן בפשיטת רגל, אם מונה לך כונס נכסים זמני או קבוע, מפרק זמני או קבוע, במקרה של פטירה, או בכל מקרה אחר שהחברה מחויבת או רשאית לעשות כן על-פי הרישיון ו/או הדין.
- 12.2. במקרה של חשד לשימוש לא חוקי במכשיר/כרטיס, לפי הפרמטרים הנהוגים על ידי החברה, ינותק השירות.
- 12.3. החברה תהיה רשאית להאט את קצב העברת הנתונים שלך לפי שיקול דעתה הבלעדי בכל אחד מהמקרים הבאים: (1) עשית שימוש לא הוגן או איפשרת לאחר לעשות או לפעול בכל דרך המהווה או העשויה להיחשב כשימוש לרעה; (2) עשית שימוש בשירותים בהיקף העולה על פי שלוש מהכמות הממוצעת של מנוי החברה מאתו סוג; (3) היקף או אופן השימוש שלך בשירותי התקשורת של החברה מפריע לפעילות הרשת ו/או למשתמשים אחרים ברשת; (4) אתה משתמש בשירותי התקשורת למטרות של שימוש בתוכנות שיתוף קבצים ו/או תכנים בין משתמשים שונים.
- 12.4. החברה זכאית לנתק מכשיר שגורם הפרעה במתן שירותים למנויים אחרים ו/או לפעילות רשת הרט"ן.
- 12.5. במקרה של אי פירעון חשבון תהיה החברה רשאית לנתק את כל הקווים שברשותך, או כל חלק מהם, וזאת גם במקרה בו נחתמו טפסי הצטרפות נפרדים לכל אחד מהם, ואפילו אם נמסרו הוראות לחיוב נפרדות.
- 12.6. החברה רשאית לנתק או להגביל זמנית את השירותים, כולם או מקצתם, בשל פעולות תחזוקה, הפרעה במתן שירותי בזק לאחר או בעתות חירום או מסיבות של ביטחון לאומי, והכל בכפיפות לתנאי הרישיון והחוק.
- 12.7. אנו רשאים להוסיף, לבטל שירותים ו/או לצמצם (צמצום שאינו בהכרח ללקוח מסוים) את היקפם מעת לעת, וכן לקבוע ולשנות את כללי ותנאי השימוש החלים לגביהם ואת תעריפיהם, בהתאם להיתר ועל פי הוראות משרד התקשורת. אנו נודיע על שינוי בשירותים קיים זמן סביר מראש אם ההיתר מחייב זאת.
- 12.8. במידה ובמשך שלושה חודשים רצופים לא עשית שימוש בשירות שאנו מספקים לך, אנו רשאים (אך לא חייבים) להפסיק לספק לך את השירות. בנוסף, אם הקצינו לך מספר ולא עשית בו שימוש אנו נהיה רשאים לבטל את ההקצאה ואף להקצות את המספר למנוי אחר.
- 12.9. אנו נהיה רשאים לנתק אותך מהרשת או להגביל את השירותים המסופקים לך בכל מצב שמותר לנו לעשות כן על פי דין, במקרה של ניצול מלוא המכסה בשירותים בהם קבועה מכסה או תקרת שימוש, אם תפר תנאי מהותי בהסכם זה, אם לא תפרע את חובותיך עד המועד הקבוע לתשלומך תוך זמן סביר מעת ניתנה לך הודעה על כך, וכן אם לא תספק פיקדון או ערובה שיידרשו על ידינו תוך הזמן שהוקצב לכך.
- 12.10. הניתוק ו/או ההפסקה לפי סעיף זה ייעשו בהודעה מראש, אלא אם אנו פטורים ממתן הודעה על פי הדין או ההסכם ביננו, לרבות הסכם זה, או בנסיבות בהן מתן הודעה עשוי להסב לנו או לצד שלישי נזק.

## **13. אופן השימוש בשירותים**

- 13.1. השימוש בקו, ב-SIM ובשירותים (או בחלקם) מותר אך ורק בהתאם למטרה לה הם יועדו. כל שימוש אחר אסור. כמו כן אסורים שימוש שאינו חוקי, שימוש המהווה הפרת כל דין, מטרד, הפרעה כלשהי, הפרה של דיני לשון הרע ודיני הגנת הפרטיות והפרת זכות של צד שלישי כלשהו (כולל זכויות יוצרים, פטנטים, סימני מסחר, זכויות אחרות של קניין רוחני וסודות מסחריים).
- 13.2. לנוחותך, אנו מעמידים לרשותך מערך שירות לקוחות בקשר עם השירותים בלבד (שימוש שאינו בקשר עם השירותים מהווה שימוש לרעה). בשימוש במערך שירות הלקוחות (טלפוני, כתוב או אחר) עליך להימנע מהטרדה, וכן הנך נדרש להקפיד על שימוש בשפה ראויה, ולא לנקוט באלימות פיזית או מילולית.
- 13.3. השירותים מיועדים לשימוש אישי, סביר והוגן. השירותים אינם מיועדים למכירה, להעברה לצד שלישי או לשימוש מסחרי (כמו הפצת הודעות, טלמסר, טלמרקטינג, שימוש באמצעות מרכזיות, מכונות, תוכנות אתרי אינטרנט, מערכות מחשב, ראוטרים וכו'). במקרה של חשש סביר להונאה, או לשימוש לרעה ברשת, או שימוש שאינו אישי סביר והוגן, נהיה רשאים לנתקך מהרשת או מהשירות ללא התראה מוקדמת. אם נוכל, נפעל ליצור עמך קשר כדי שיתאפשר לך להסביר את השימוש כאמור, ובמידה ולא נצליח ליצור עמך קשר או שלא תספק הסבר ראוי, ננתקך. אנחנו רשאים לנתק שיחות הנמשכות שעתיים או יותר.



#### **14. שירותים בחו"ל (נדידה)**

**14.1.** אנו מספקים שירותי נדידה (חיבור לרשת לא ישראלית וקבלת שירותים באמצעותה) ביעדים מסוימים בחו"ל. איננו מתחייבים לספק שירותים בכלל ו/או באמצעות ה-SIM בכל יעד בחו"ל. אנו רשאים להפסיק את מתן השירותים בחלק או בכל היעדים בחו"ל בכל עת. השירותים ותנאיהם (לרבות קיום השירותים או חלקם, התמיכה בהם, סוגי המכשירים התומכים, אופן הגישה והתעריפים) עשויים להשתנות מיעד ליעד. תוכל לקבל מידע מפורט באתר האינטרנט שלנו ובמוקדי השירות.

**14.2.** שים לב - כלל התעריפים והתנאים בתכניות אותן רכשת מאתנו אינם חלים על שימושים בחו"ל, אלא אם כן נאמר באופן מפורש שהשירותים הם לצורך שימוש בחו"ל. התעריפים החלים על כל שירותי התקשורת בנדידה (כמו שיחות, הודעות, גלישה ושירותי תוכן) שונים מהתעריפים החלים על אותם שירותים שלא במסגרת נדידה. כך למשל, שירותים מסוימים המסופקים בארץ חנים או בתעריף מקומי יחויבו בתעריפים של שירות הנדידה, וכן אתה עשוי להיות מחויב בגין קבלת שיחות. יחידות המדידה עשויות להיות שונות מהנהוג בישראל, ויתכן שיחולו תנאים נוספים. התשלומים עבור שירותי הנדידה יחולו בנוסף לתשלומים קבועים החלים לפי התכנית שלך או לפי תנאי השירותים. התעריפים והתנאים של שירות הנדידה מתעדכנים מעת לעת ותוכל להתעדכן בהם במוקדי השירות.

**14.3.** השירותים בחו"ל יסופקו בחלקם או במלואם באמצעות ספקים צדדים שלישיים. היקף, סוג, טיב ואיכות השירותים בהם ניתן יהיה להשתמש בחו"ל תלויים בספק הרלוונטי בחו"ל, והשימוש בהם יעשה בהתאם לתנאיו. בחלק מן היעדים בהם השירות יסופק, יתכן שהכיסוי הסלולרי אינו מלא או רציף. כמו כן, ביעדים שונים בחו"ל משתמשים בטכנולוגיות שונות מאלו הנפוצות בישראל, לכן ייתכן שחלק מהשירותים הזמינים בישראל, לא יהיו זמינים בחו"ל.

**14.4.** החיוב בעבור שירותי הנדידה יבוצע בהתאם לתכניות התעריפים שיוצעו על ידינו מעת לעת ולתעריפון המפורסם מעת לעת באתר האינטרנט שלנו.

**14.5.** ייתכן שהחיובים עבור שירותי נדידה שצרכת יבוצעו רק לאחר קבלת רשומות לחיוב ממפעילי תקשורת זרים, ולכן ייתכן וחיובים מסוימים בגין שירותי נדידה לא יופיעו בתקופת החשבון המתאימה למועד בו צרכת את השירותים בפועל, אלא בחשבונית מאוחרת יותר.

**14.6.** במרבית היעדים בחו"ל קיים יותר ממפעיל סלולרי אחד. עם הנחיתה ביעד בחו"ל והדלקת המכשיר, מכשירך יזוהה על ידי אחת הרשתות הסלולריות הזמינות באזור באותה עת. מפעילים סלולריים (כולל אנחנו) מנתבים תנועה לרשתות מקומיות בחו"ל הנבחרות על ידיהן מעת לעת משקולים שונים ולא דווקא לרשת הזולה ביותר. אם תרצה בכך, תוכל להחליף את הרשת אליה נותבת בעת הנדידה באופן ידני ממכשירך.

**14.7.** שירותי הנדידה כאמור לעיל, אינם כוללים שימוש בידן, מצרים ו/או ברשת הפועלת בשטחי הרשות הפלסטינאית. כדי לאפשר שימוש כאמור אנא פנה למוקד הקוהות שלנו. חשוב, המכשיר שברשותך עלול לנודד באופן אוטומטי אל הרשתות הסלולריות בידן ומצרים ולצורך מהן שירותים, תופעה זו עלולה לקרות במיוחד באזורים הקרובים לגבולות. החיובים בגין שירותים אלו אינו כלול בתכנית התעריפים שלך ויחויב בנוסף לחיובים הקבועים שלך בהתאם לתעריפים הקבועים להם ברשת החברה. תוכל לבחור באופן ידני ממכשירך באם לחסום או לאפשר שירותים אלו.

**14.8.** לפני כל שימוש במכשיר נא ודא שהרשת שבחרת היא אכן הרשת המופיעה על צג המכשיר, ואם לא, אנא חזור על תהליך בחירת הרשת באופן ידני.

**14.9.** אם ביקשת שהמנוי שלך יהיה פתוח לשירותי גלישה בחו"ל, שים לב שצריכת נפח נתונים וגלישה אפשרית בחו"ל גם ללא פעולה יזומה על ידך (כמו עדכוני מערכת הפעלה, פעולות רקע של אפליקציות, סנכרון דואר אלקטרוני, טעינת מפות בתוכנות ניווט). ניתן לבצע חסימה של הגלישה הסלולרית באמצעות הגדרות המכשיר או פנייה לשירות לקוחות.

#### **15. שירותי גלישה בישראל**

**15.1.** הגלישה הינה לשימוש בישראל בלבד. חבילת הגלישה ותעריפי הגלישה אינם כוללים תשלומים למפעילים או ספקים אחרים, וככל שקיים חיוב כזה הוא יחויב בנוסף ו/או בנפרד.

**15.2.** אם ביקשת שהמנוי שלך יהיה פתוח לשירותי גלישה, שים לב שצריכת נפח נתונים וגלישה אפשרית גם ללא פעולה יזומה על ידך (כמו עדכוני מערכת הפעלה, פעולות רקע של אפליקציות, סנכרון דואר אלקטרוני, טעינת מפות בתוכנות ניווט). ניתן לבצע חסימה של הגלישה הסלולרית באמצעות הגדרות המכשיר או פנייה לשירות לקוחות.

**15.3.** קצב הגלישה אינו מובטח, אינו קבוע ומותנה בגורמים שונים, לרבות סוג המכשיר, זמינות וכיסוי הרשת הסלולרית והעומסים על רשתות התקשורת, סוג השימושים, מיקום השרתים, איכות התשתית, כבלי התקשורת, מגבלות הנובעות ממרחק ומתנאים סביבתיים, כמות צמתים בהם עוברת תעבורת האינטרנט, ציוד התקשורת ועוד. אנו רשאים לבצע הגבלות וחסימות ככל שנדרש לניהול ראוי ותקין של הרשת והתעבורה בה, לרבות האטה יזומה של קצב הגלישה לצורך ויסות עומסים, מניעת הפרעות או פגיעה במשתמשים אחרים. שים לב, מהירות גלישה גבוהה עלולה לגרום צריכת תקשורת נתונים מוגברת ביישומים מסוימים.

**15.4.** אנו רשאים להאט את קצב הגלישה באופן יזום לטובת ויסות עומסים, כדי למנוע פגיעה ברשת או במשתמשים בה, וכן בניצול מלוא נפח הגלישה העומד לרשותך במסגרת חבילת הגלישה שלך.

**15.5.** הפעלת נקודת גישה אישית במכשיר (אם קיימת במכשיר) ושיתוף אחרים בחיבור האינטרנט שלך, עלולים לגרום לכך שמידע פרטי שלך יהיה חשוף למשתמשים אחרים ו/או שמשתמשים אחרים יזוהו, או יוכלו להזדהות באמצעות מכשירך כאתה.

## 16. מידע בדבר סכנות ותכנים בלתי הולמים ברשת האינטרנט

16.1. לצד תכנים מלמדים ומעניינים האינטרנט מכיל גם תכנים שאינם מתאימים לילדים ובני נוער, תכנים פוגעניים, לרבות פורנוגרפיה, אלימות, גזענות, לאומנות, הסתה, הימורים, השפלה, בריונות, ביזוי, פדופיליה, הטרדה וכדו'. מומלץ להשתמש בשירות "סינון אתרים", המיועד לצמצם את הסיכוי להיחשף לתכנים מסוג זה. למרות שהשירות המוצע הינו ראוי, ברשת האינטרנט יש תוכן פוגעני רב ומגוון, כך שלא קיימת אפשרות ממשית לסנן את כולו. לכן אנו ממליצים לנקוט בצעדי בטחון נוספים. תוכל לפנות לשירות הלקוחות של החברה לצורך קבלת מידע נוסף, התקנה ורישום.

16.2. בנוסף, החיבור לרשת האינטרנט חושף את מכשירך לסיכונים שונים כגון תוכנות רוגלה, תוכנות זדוניות, תוכנות כופר, וירוסים ועוד. אנו מציעים לך להצטייד ולהתקין במכשירך אמצעי הגנה ראויים עליו ועל המידע המצוי בו. כל שימוש שתעשה ברשת האינטרנט באמצעות מכשירך הינו באחריותך בלבד.

## 17. הגנה על פרטיות

17.1. כפוף להוראות הדין, אנו נשתמש במידע כאמור בסעיף זה, לעיתים על ידי צדדים שלישיים הפועלים מטעמנו בארץ ובחו"ל, לצורך אספקת השירותים ותפעולם, למטרות חיוב בעד השימוש בשירותים, ועל מנת לספק לך שירותים המותאמים לך אישית, לבדיקת אשראי ודירוג פיננסי לפי חוק שירות נתוני אשראי או כל דין אחר, לצורך טיפול בתלונות, למטרות סטטיסטיות שונות, למניעת גניבה והונאה, למטרות אבטחה ולשם ניהול הרשת והשירותים שלנו ושיפורם.

17.2. לצורכי זיהוי ופרטיות, אנו נהיה רשאים לבקש פרטים מזהים (כמו מספר תעודת זהות ו/או מידע הנוגע לאמצעי התשלום שסיפקת לנו). בנוסף, תוכל להגדיר סיסמא לצורך קבלת מידע פרטי הנוגע אליך. השימוש שיעשה בפרטים המזהים שלך ובסיסמתך (אף אם שימוש זה נעשה ללא הסכמתך לרבות לצורך ביצוע רכישת שירותים מאתנו) הינו באחריותך הבלעדית. לכן, מוצע שלא תמסור את הסיסמא לצדדים שלישיים כלשהם, ושתחליפה מעת לעת.

17.3. לך כלקוח, תהיה גישה למידע פרטי של כלל משתמשיך (מזמנים או קבועים). באחריותך לוודא כי משתמשיך מודעים ומסכימים לכך, וגם ליתר הוראות הסכם זה ולסעיף הגנת פרטיות זה בפרט.

17.4. אנו נשמור את המידע אודותיך בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("חוק הגנת הפרטיות") במאגר ממוחשב. אנו נעשה שימוש במידע אך ורק למטרות הקבועות בהסכם זה ובהתאם להוראותינו. אנו לא נעביר מידע לצדדים שלישיים כלשהם אלא בהתאם להוראות הסכם זה, ו/או להיתר או חובה הקבועים בכל דין למסור את המידע לצד שלישי או לגורם שלטוני.

17.5. אנו אוספים, מחזיקים ומעבדים מידע אודותיך, כמפורט מטה:

17.5.1. מידע שתמסור לנו במועד ההתקשרות אתנו ובמסגרת כל פניה אחרת שלך (כמו שם, כתובת, אמצעי תשלום ושפת דיבור).

17.5.2. מידע שאספנו או נצבר בידינו מעצם אספקת השירותים, לרבות נתוני מיקום (מיקום פיזי של ציוד הקצה שלך לרבות היסטורית ודפוסי מיקום, נתוני תעבורה, שיחות, מסרונים, גלישה לרבות מועדים, היקף ומשך).

17.5.3. מידע אודותיך שיגיע לרשותנו מצדדים שלישיים, ובתוך כך: (א) מידע שנקבל ממפעילי תקשורת אחרים או מספקי שירותים לצרכי אספקת שירות ותפעול וכן לצורכי גביה, התחשבות ותשלום; (ב) מידע שנקבל ממקורות המותרים על פי חוק, וכן מגורמים מורשים כמו חברות שירות נתוני אשראי ומאגרי מידע חוקיים.

17.6. אנו נוכל להשתמש במידע לרבות בדרך של דיוור ישיר, למטרות שלהלן:

17.6.1. כדי לספק לך או למשתמשים מטעמך שירות או למטרת פנייה אליך לצורך אספקת שירות;

17.6.2. כדי ליצור אתך קשר, ולצרכי שימור;

17.6.3. כדי לתפעל את השירותים שלנו או של ספקים אחרים;

17.6.4. כדי לגבות תשלומים המגיעים ממך או בעד השירותים שסופקו לך באמצעות הרשת, לבעל רישיון אחר או לספק שירותים כאשר המידע המועבר נחוץ לשם גביית כספים ועריכת חשבונות;

17.6.5. כדי לבצע בקרה, למנוע גניבה והונאה וכן למטרות אבטחה לרבות באמצעות פעולות סינון ובדיקה.

17.7. אנו נוכל להשתמש במידע גם לצרכי שיווק ובין היתר לצורך מתן הטבות, שיתוף במבצעים, משלוח דברי פרסומת והצעות שיווקיות ועריכת סקרים. אנו נהיה רשאים לשלוח את הפרסומות בדיוור רגיל, דיוור ישיר ו/או באופן אלקטרוני. הפרסומות וההצעות השיווקיות שילחו יכולות להיות מטעמנו, מטעם כל חברה בקבוצתנו ו/או מטעם צדדים שלישיים עימם אנו בקשרי מסחר. הסכמתך זו הינה גם בשם ובעבור מי שעושה שימוש במכשירך. אם אינך מעוניין בקבלת פרסומות והצעות שיווקיות, תוכל בכל עת להפסיק לקבל הודעות פרסומיות מסוימות באמצעות חייגן, דוא"ל, הודעת SMS ו/או דיוור ישיר, על ידי פניה למוקד השירות שלנו.

17.8. אנחנו יכולים לכלול פרטים לגביך במדריך טלפונים שלנו או של צד שלישי ו/או במדריכים ושירותי מודיעין ולמסור אותם לכל פונה; אתה רשאי לבקש שמספר הטלפון שיוקצה לך לצורך השירותים לא יפורסם.

17.9. אנו נהיה רשאים להקליט את שיחות הטלפון שלנו אתך בקשר עם מתן השירותים, ולעשות שימוש בהקלטות אלה לשם תיעוד, בקרה על טיב השירותים ואיכותם ולמניעת הונאות.

17.10. מבלי לגרוע מכלליות האמור, אנו לא נשתמש במידע אודותיך לצורך מתן שירותי דיוור ישיר לצד שלישי, כמשמעותם בחוק הגנת הפרטיות, אלא אם נתת לכך את הסכמתך המפורשת.

17.11. אנו נוכל למסור מידע לצדדים שלישיים, במקרים הבאים:

17.11.1. במקרים בהם אנו נזדקק למידע או להעברתו לצורך התגוננות במסגרת הליכים משפטיים, תביעות, ו/או טענות שלך כנגדנו.

17.11.2. במקרי חירום מתאימים (כולל בהתקשרות לשירותי חירום) אנו נמסור פרטים על מספר הטלפון שלך. כמו כן, אנו נאפשר למוקדי שירותי החירום הציבוריים לזהות את מספר הטלפון שלך בעת חיוג אליהם. זאת גם אם ביקשת לחסום את העברת מספר הטלפון או לשמור על חסיונו של מספר או אם הגדרת חסימה כזו (קבועה או זמנית). באחריותך לעדכן אותנו בכל שינוי שיחול בפרטיך על מנת שנוכל לספק לשירותי החירום הציבוריים גישה אליך.



- 17.11.3. לצדדים שלישיים המספקים לך שירותים לפי בקשתך. במקרה כזה נספק רק את המידע הרלוונטי לשירות שביקשת.
- 17.11.4. מטעמים טכניים ולצורך מתן השירות, מספר הטלפון ממנו אתה מתקשר יהיה מזוהה למפעילי התקשורת בישראל (ולעיתים גם בחו"ל) ולגורמים נוספים, ללא קשר לחסימת הזיהוי על ידך.
- 17.11.5. לצדדים שלישיים המספקים לנו במיקור חוץ שירותים אשר לביצועם נדרש לעשות במידע שימוש אותו או רשאים לעשות בעצמנו (כמו הפקת חשבונות, גביית תשלומים וחובות, שירות לקוחות, אספקת שירות, עיבוד מידע ושיווק). במקרה כזה יימסר לנותני השירותים רק המידע הנחוץ לביצוע השירותים. נדגיש שהאחריות למידע ולאופן השימוש בו נותרת שלנו.
- 17.11.6. לרשויות המדינה, או לכל גורם אחר. במקרה כזה נעביר את המידע בהתאם להוראות הדין, או מכוח צו שיפוטי.
- 17.12. שים לב, אנחנו מספקים שירותים שונים בעזרתם של ספקים שונים שחלקם מחוץ לישראל (כמו שירותי נדידה). במקרים אלו, מידע פרטי הנוגע אליך יועבר מחוץ לישראל, בהתאם לדין, ויחולו עליו גם חוקי המדינה בה הוא מאוחסן, אשר עשויים להיות שונים מאלה החלים בישראל. אנו ננקוט באמצעי הגנה מקובלים וסבירים כדי לשמור על פרטיותך.
- 17.13. בשל מגבלות הקיימות בצידוד הקצה, אנו עשויים להידרש לבצע עיבוד טכני על תכנים מסוימים (כמו דואר אלקטרוני) לצורך התאמתם של תכנים להצגתם על גבי המכשיר.
- 17.14. מאחר שהחוק מגן על פרטיותם של אנשים ולא של תאגידים, חובתנו לשמור על הפרטיות לפי סעיף זה לא חלה על התאגידים.
- 17.15. שים לב בנוסף על האמור לעיל, חסימת הזיהוי של מספר הטלפון שלך אינה מונעת זיהוי במקרים הבאים:
- 17.15.1. כל הודעות הטקסט והמולטימדיה (כמו SMS ו-MMS) שתשלח, וכל שיחות הוידאו שתזווג, יזוהו תמיד במספר הטלפון שלך אצל הנמען.
- 17.15.2. כל הודעת דוא"ל שתשלח תציין לפחות את שם המשתמש שלך בשירות זה, המאפשר לזהותך. כמו כן, אתה וכל הפעולות שתבצע באינטרנט יכולות להיות מזוהות באמצעות כתובת ה-IP הייחודית המוקצית לך על ידי המערכות שלנו, ו/או כתובת הדוא"ל שלך.
- 17.16. זכויותיך על פי חוק הגנת הפרטיות:
- 17.16.1. בהתאם לסעיף 13 לחוק הגנת הפרטיות, בפניה לשירות הלקוחות שלנו תוכל לעיין במידע אודותיך, המוחזק במאגרי המידע שלנו. בהתאם לסעיף 14 לחוק הגנת הפרטיות, אם תמצא שהמידע אודותיך המוחזק במאגרי המידע שלנו אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן תוכל אף לפנות אלינו ולבקש לתקן את המידע או למחקו.
- 17.16.2. אם לא נאפשר לך לעיין במידע או לתקן אותו, באפשרותך להגיש תובענה לבית המשפט בהתאם לסעיף 15 לחוק הגנת הפרטיות ובתקנות שנקבעו לפיו.

## 18 ציוד קצה

- 18.1. איננו מוכרים ציוד קצה. תוכל לקבל את שירותינו באמצעות ציוד קצה תקין ומורשה לשימוש בישראל.
- 18.2. בחלק מהמכשירים המוצעים בשוק נדרשות הגדרות מיוחדות לצורך תפעולם. כמו כן חלק מסוגי המכשירים אינם תומכים בכלל השירותים. מוצע שתברר אתנו אם מכשירך תומך בשירות טרם רכישת השירות המסוים מאתנו. תוכל לקבל מענה לשאלות הנוגעות להגדרת מכשירים ו/או לתמיכתם בשירותים, בשירות הלקוחות שלנו או באתר האינטרנט שלנו.
- 18.3. עליך להודיע לנו באופן מיידי בכל מקרה בו אבד או נגנב לך ציוד הקצה שלך או ה-SIM. לאחר שנאמת את הודעתך ואת בעלותך בקו, בין היתר על ידי דרישת פרטים מזהים, אנו ננתק את הקו בהתאם לבקשתך, ולנהלי החסימה כפי שיהיו אצלנו מעת לעת.

## 19 מגבלות הרשת

- 19.1. אנחנו מקבלים את שירותי הרשת ממפעיל מארח בעל תשתית. המפעיל המארח אחראי לתשתיתו, תקינותה, איכותה ורמתה, ואין לנו כל יכולת לשלוט על הרשת, מאפייניה ו/או כל פרמטר תשתיתי הקשור אליה.
- 19.2. היקף השירותים ואיכותם כפופים לדין. אנו עושים מאמצים רבים כדי שחווית השירות תהיה מיטבית, יחד עם זאת, בדומה לרשתות הסלולר האחרות הפועלות בישראל, גם לרשת שלנו יש מגבלות. כך, שלמרות רצוננו לתת כיסוי רחב ככל הניתן, עדיין קיימים אזורים בהם מסיבות שונות הכיסוי אינו מלא בטכנולוגיה מסוימת או בכלל. שים לב שרשת סלולר, מעצם טיבה, נתונה לשינויים מעת לעת, לרבות לצורך שיפורה, ולכן ייתכן שאזורי והיקף הכיסוי יהיו שונים או קטנים מאלו הקיימים במועד הצטרפותך לשירותינו.
- 19.3. הרשת, היקף, טיב הכיסוי, השירותים וזמינותם (בארץ ובחו"ל), עשויים לסבול מעת לעת מתקלות והפרעות הנובעים מסיבות שונות, כגון, תנאים גיאוגרפיים, מזג אוויר, הפרעות רדיו, תחזוקה, מפעילים אחרים, דרישות בטיחות ותקינה, דרישות ומגבלות בטחוניות ועוד.
- 19.4. אנו מעמידים לרשותך מגוון שירותים רחב, יחד עם זאת חלק מהשירותים שלנו אינם זמינים ו/או נתמכים בחלק מן המכשירים, או שהיכולת לקבלם אינם תלויה בנו אלא במפעילי תקשורת אחרים. באחריותך לוודא שהציוד שברשותך תומך בשירותים בטרם תרכוש אותו, תוכל לקבל מידע נוסף בשירות הלקוחות שלנו.

## 20 אחריותנו מוגבלת

- 20.1** אנחנו, עובדינו, וכל הבאים מטעמנו לא נישא באחריות נזיקית או חוזית לכל נזק, ישיר או עקיף היכן שחל פטור מאחריות מכוח סעיף 41 לחוק התקשורת. ובתוך כך נזק ישיר או עקיף שנגרם עקב: אי אספקת השירותים, השהייתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעים מפעולה מכוונת שלנו הדרושה לשם הפעלת השירותים או מתן השירותים, או הפעלת אמצעים למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור ההונאה והפסקתה; טעות במתן שירות בזק, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, מסירת מסר בזק למען בלתי נכון או רישום מוטעה במדריך לקוחות או בפרסום אחר שלנו (אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה שלנו); אובדן, גניבה או כל שימוש בלתי מורשה אחר במכשיר, ב-SIM, במידע אישי ו/או בכל אמצעי זיהוי אשר בהם עליך להשתמש לצורך קבלת השירותים או כל חלק מהם, אלא אם המידע האישי ו/או אמצעי הזיהוי הושג בשל רשלנות חמורה שלנו או מי מטעמנו.
- 20.2** כמו כן, אנחנו, עובדינו, וכל הבאים מטעמנו לא נישא באחריות נזיקית או חוזית לכל נזק, ישיר, עקיף, מיוחד או תוצאתי, שיגרם על ידי נסיבות שאינן בשליטתנו לרבות כוח עליון, התפרצות מגיפה או הטלת מגבלות כדי להתמודד עם התפרצות כזו, אש, מלחמה, פעולות חבלה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים לאספקה של ציוד חיוני למערכת, מעשה או מחדל של בעל רישיון בזק אחר או מגבלות שהוטלו על ידו, דחייה, הגבלה, הפסקה או ניתוק זמני בשירותים עקב תקנות או צווים ממשלתיים, חוקים, תקנות או הנחיות של גורמים מוסמכים במדינה, מגבלות הרשת שאין בהן כדי חריגה מתנאי הרישיון, מגבלות צבאיות או ביטחוניות, או עילות אחרות, והכל בכפוף לכך שהמקרים האמורים אינם בשליטתנו ועל אף מאמצים סבירים אין באפשרותנו לעמוד בהתחייבויותינו.
- 20.3** במקרים בהם לא חל פטור מאחריות כאמור ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, אנו, עובדינו, בעלי מניותינו וכל הבאים מטעמנו, לא נישא באחריות חוזית ו/או נזיקית, אלא לנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת השירותים או הפסקתם, ולנזק הנובע מפעולה מכוונת שלנו או מרשלנות חמורה שלנו, עובדינו או מי מטעמנו.
- 20.4** אם אתה רוכש שירותי תוכן, שים לב ששירותים אלו מסופקים על ידי ספקים שונים ולא על ידינו. אנחנו לא מספקים את שירותי התוכן, לא מכינים או בודקים את תוכנם ו/או את התאמתם לצרכיך. שירותים אלו עשויים להכיל תכנים פוגעניים, לא מדויקים, מטעים, משובשים ושימוש בהם הינו באחריותך הבלעדית. אנחנו, עובדינו, וכל הבאים מטעמנו לא נישא באחריות נזיקית או חוזית לכל נזק, ישיר, עקיף, מיוחד או תוצאתי, שיגרם לך במסגרת או עקב השימוש בשירותים אלו.

## 21 יצירת קשר עמנו במקרה של שירות, תקלות או גניבה

- 21.1** החברה מפעילה מוקד שירות לקוחות המשמש לקבלת פניות ומתן מענה בכל הנוגע לשירותי התקשורת, לרבות לעניין הרשמה לשירותים, עדכון פרטי מנוי, טיב השירותים, בירור בנוגע לחשבונות המנוי וטיפול בהם, בירור תעריפי התקשורת וכו'. ניתן לפנות למוקד השירות בטלפון 3610\*; בדוא"ל office@sky-call.co.il; באתר <https://sky-call.co.il/support> אפשרויות התקשורת השונות מפורטות גם באתר האינטרנט שלנו.
- 21.2** מוקד השירות זמין לקבלת פניות בכל ימות השבוע, למעט בימי המנוחה. שעות הפעילות של מוקד השירות הן בימים א' – ה' בין השעות 09:00 – 16:00 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 09:00 – 12:00.
- 21.3** בנוסף, החברה מפעילה מוקד תיקון תקלות המשמש לקבלת הודעות ותלונות ומתן מענה בנוגע לתקלות במתן שירותי התקשורת. הנך רשאי לפנות למוקד תיקון התקלות באמצעות טלפון במספר 3610\* או אתר האינטרנט של החברה בכתובת <https://sky-call.co.il/support>.
- 21.4** לשם הגנה על פרטיותך, מניעת הונאות, וצמצום הסיכוי שיתחזו אליך, אנו נוכל לדרוש ממך למסור מידע שיאפשר לנו לזהות אותך (כמו מספר תעודת זהות ו/או מידע הנוגע לאמצעי התשלום שמסרת לנו). בנוסף, תוכל להגדיר סיסמא לצורך קבלת מידע פרטי הנוגע אליך ו/או לבצוע פעולות במנויך לרבות רכישת, ביטול וחסימת שירותים. השימוש שיעשה בפרטים המזהים שלך ובסיסמתך (אף אם שימוש זה נעשה ללא הסכמתך לרבות לצורך ביצוע רכישת שירותים מאתנו) הינו באחריותך הבלעדית.
- 21.5** עליך להודיע לנו מיד עם היוודע לך על מקרה של גניבה או אובדן של ציוד הקצה, באמצעות פניה למוקד שירות לקוחות. במקרה של גניבה תחסום החברה את ציוד הקצה ללא תשלום ולכל המאוחר תוך 30 דקות.

## 22 אחראי לטיפול בתלונות הציבור

- 22.1** החברה מינתה אחראי לטיפול בתלונות הציבור ("אחראי לתלונות הציבור") שתפקידו הם לברר תלונות של מנויים, לרבות מי שמבקש לקבל את השירותים, בנוגע לשירותים, וכן לברר תלונות של מנויים בנוגע לחשבונות שהגישה החברה ולהכריע בהן.
- 22.2** האחראי לתלונות הציבור ישיב בכתב לתלונות כאמור שהתקבלו בכתב.
- 22.3** האחראי לתלונות הציבור פועל על-פי מדיניות החברה והחברה מעניקה לו את כל הסיוע הנדרש לו למילוי תפקידו.
- 22.4** הינך רשאי להגיש תלונה כאמור לנציב התלונות ובלבד שהתלונה תשלח אל נציב התלונות באחד מן האמצעים הבאים:
- 22.4.1** בדואר אלקטרוני: [pnayot@sky-call.co.il](mailto:pnayot@sky-call.co.il);
- 22.5** כל חילוקי דעות שיתגלו בין החברה לביןך, בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם התקשורת זה, יועברו לבירור אל האחראי לתלונות הציבור.
- 22.6** מובהר בזאת, כי אין בפניה אל נציב התלונות כאמור בהסכם התקשורת זה, כדי למנוע ממך או מהחברה להביא את עניינם מלכתחילה בפני בית משפט מוסמך, או כדי לגרוע מסמכות החברה לפעול על-פי הוראות רישיונה לעניין הפסקת השירותים או ניתוקם בשל הפרת תנאי ההתקשורת.

## **23 הוראות נוספות**

- 23.1** ההוראות הנקובות בסעיפים לעיל הינן מהותיות. בנוסף מוסכם כי כל הפרה אחרת של ההסכם על ידך, אשר לא תוקנה תוך 14 יום מהמועד בו נשלחה לך הודעה על כך, תחשב כהפרה מהותית.
- 23.2** איש קשר ו/או מיופה כוח שמונה על ידך יהיה רשאי לבצע כל פעולה בשמך, אלא אם הגבלת במפורש את תחומי הרשאתם והודעת לנו על כך.
- 23.3** אם אתה מבקש לנייד מספר טלפון מרשת אחרת לרשת שלנו או מהרשת שלנו לרשת אחרת, אתה מתחייב שהקו אותו אתה מבקש לנייד מצוי בבעלותך המלאה וכי אין כל מניעה חוקית, חוזית, או אחרת לניוד הקו. במקרה של ניוד מספר, תהיה הפסקת שירות זמנית של המספר המנויד. ניוד מספר ממפעיל אחר יכלול את ניוד המספר בלבד, וכל התנאים וההסכמות עם המפעיל הקודם לא ינוידו עם המספר. שים לב, ביצוע הניוד ממפעיל אחר אינו גורע מחובתך להסדיר את חיוביך כלפי המפעיל האחר.
- 23.4** אם ויתרנו על זכותנו במקרה מסוים או נתנו לך אורכה לצורך מילוי התחייבויותיך כלפינו, איננו חייבים לוותר שוב על זכותנו או לתת לך אורכה במקרים אחרים. כמו כן מתן אורכה כשלעצמו איננו מהווה ויתור על זכות. אנו שומרים על זכויותינו על-פי ההסכם ועל-פי כל דין.
- 23.5** אנו רשאים להמחות את ההסכם וכל זכות לפיו לצד שלישי, לרבות את זכויותינו לגבות כספים ממך על-פי ההסכם זה. אתה אינך רשאי להמחות את הזכויות שלך על-פי ההסכם זה.
- 23.6** דיני מדינת ישראל יחולו על ההסכם זה, על המסמכים הנזכרים בו או הקשורים אליו ועל הנובע ממנו. מקום השיפוט הייחודי בכל הקשור בהסכם והנובע ממנו הינו בית המשפט המוסמך בישראל.

**אנו בסקיי קול רוצים להודות לך שוב על שבחרת בנו כספק הסלולר שלך, ומאחלים לך שימוש יעיל ומהנה בשרותי התקשורת שלנו!**