

הסכם אספקת שירותים ותנאי התקשרות כלליים

לקוח יקר, ברוכים הבאים לחברת נפטוקום (להלן: "החברה").

חברתנו מספקת שירותי תקשורת, בין היתר באמצעות SIM וירטואלי לשימוש בארץ ובחול, והכל בהתאם לקבוע בתקנון ובהתאם לתוכניות השונות המוצעות על ידי החברה וכפי שנבחרה על ידך.

מסמך זה הינו בנוסף על האמור בתקנון האתר, תקנון החבילה וטופס סיכום פרטי העסקה. כל אלו יחד, ו/או כל מסמך אחר ושינוי שייעשה בתנאי ההתקשרות בינך לבין החברה, יחשבו יחד כהסכם ההתקשרות של הלקוח אל מול החברה (להלן: "הסכם ההתקשרות").

מובהר בזאת, כי הסכם זה הינו הסכם מחייב בינך לבין החברה ובהצטרפותך לשירותי החברה הינך מאשר כי קראת את האמור בו. על כן, הנך נדרש לקרוא בעיון רב את האמור בהסכם זה.

1. מונחים והגדרות

משמעות מונחים אחרים שלא הוגדרו בהסכם זה, יהיו בהתאם להוראות הרישיון והדין.

כל מונח הרשום ברבים מתייחס גם למשמעותו ביחיד וההפך.

כל מונח ו/או איזכור בהסכם ההתקשרות בלשון זכר היא מטעמי נוחות בלבד, והכוונה הינה גם ללשון נקבה.

1.1 "החברה" – נפטוקום בע"מ ח.פ. 516507423.

1.2 "הרישיון" או "רישיון החברה" – הרישיון הכללי של החברה למתן שירותי בזק כפי שניתן לחברה ביום 22.2.2033.

1.3 "אתר החברה" או "האתר" - אתר האינטרנט שלנו בכתובת www.neptucom.com

1.4 "השירותים" – כל השירותים שהוזמנו על ידי הלקוח מהחברה ו/או על ידי מי מטעמו.

1.5 "התכנית" – תוכנית ו/או תוכניות התעריפים אליה מנוי הלקוח, כפי שתהיה מעת לעת, בין אם באמצעותו ובין אם באמצעות מי מטעמו.

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

1.7 "שירותי גלישה" – תקשורת נתונים הנעשית בטכנולוגיות שונות.

1.8 "מערכת" או "הרשת" – המערכות והציוד באמצעותם החברה מספקת את השירותים.

1.9 "שיחה" - תקשורת קולית לרבות אל מול מערכות אלקטרוניות, דוגמת תא קולי או מערכת ניתוב שיחות.

1.10 "שיחה ברשת" - שיחה המתחילה ברשת החברה שיעדה מנוי של רשת החברה.

1.11 "שיחה בישראל" - שיחה ברשת החברה או שיחה לרשת אחרת.

1.12 "שיחה לרשת אחרת" - שיחה שיעדה מנוי של מפעיל תקשורת אחר בישראל.

1.13 "שיחה לחו"ל" - שיחה למספר טלפון באמצעות חיוג קידומת של מפעיל בין לאומי ישראלי בהתאם למחירון החברה.

1.14 "נדידה בחו"ל" - הפעלת שירותי סלולר בחו"ל.

1.15 "תשלומים מיוחדים" – שירותי פרמיום, שירותי מידע ותוכן, משחקים ו/או שירותים אינטראקטיביים, גלישה באינטרנט וכן כל חיוב שירותים בעלי תעריף מיוחד הניתנים באופן קולי, באמצעות גלישה ו/או באמצעות הודעות.

1.16 "חריגה" - חיוב נוסף לכל חריגה מנפח התוכנית ו/או דקות שיחה ו/או הודעות ו/או גלישה והכל בהתאם לתוכנית אליה משויך הלקוח.

2. תנאי ההתקשרות

2.1 תהא החברה רשאית מעת לעת לשנות, להוסיף או לבטל את השירותים הניתנים ללקוח; לעדכן את החיובים ואת התעריפים, לרבות תעריפים הקבועים בתוכנית ספציפית, בהסכם זה ובמחירון.

2.2 כמו כן, תהא החברה רשאית לשנות את מבנה התעריפים או את תנאי ההתקשרות והשימוש, לרבות גבייה בגין שירות ו/או ציוד שניתן בעבר ללא תשלום. בכל מקרה התעריפים קבועים בהסכם ההתקשרות עמך, תינתן הודעה מראש לגבי העדכון ככל שהדבר נדרש על פי דין.

2.3 החיובים עבור השירותים הניתנים לך יהיו בהתאם לתוכנית אליה הצטרפת ובהתאם לשירותים הכלולים בהם, כפי שיעודכנו מעת לעת ובהתאם לתעריף הרלוונטי לגבי כל אחד מן השירותים. תעריפי השירותים הקבועים בהסכם זה ובתוכנית אליה הלקוח מנוי, מתייחסים לתקשורת בתוך רשת נפטוקום. אם לא נאמר אחרת בתוכנית, בתקשורת לרשתות של ספקיות תקשורת אחרות, עשוי להתווסף למחיר התוכנית תשלום נוסף.

- 2.4. אלא אם נכתב אחרת במפורש, אין כפל הטבות. במקרים בהם תתאפשר יותר מהטבה אחת, ההטבות יחולו במקביל או באופן עוקב, והכל באופן שסכום ההטבה הכולל יהיה הנמוך מבין האפשרויות. הוראה זאת תחול, גם אם ניתנה ללקוח האפשרות להצטרף להטבות שונות, גם במקרה בו אם לא הוסבר ההבדל בין ההטבות השונות.
- 2.5. בכל מקרה של הנחה ו/או הטבה ו/או תוכנית לתקופה קצובה אלו יחלו להיספר החל מיום ביצוע העסקה, גם אם הפעלת ה-SIM או השלמת הניוד או השימוש הראשוני בוצעו מאוחר יותר.
- 2.6. במהלך תוקף ההסכם, החברה תספק ללקוח כרטיס סים וירטואלי (להלן: "SIM") אשר ישמש את הלקוח לאחר הפעלתו לטובת השימוש בשירותים באמצעות מספר טלפון שהחברה תקצה לו או באמצעות מספר טלפון אותו ינייד הלקוח אל החברה מרשת מפעיל תקשורת אחר.
- 2.7. החברה אינה מתחייבת להקצות ללקוח מספר טלפון ספציפי. מובהר כי החברה רשאית לשנות את מספר הטלפון שהוקצה מטעמים טכניים או רגולטוריים. כמו כן, בכל מקרה של ביטול או סיום התקשרות אין החברה מתחייבת לשמור את המספר שהוקצה ללקוח.
- 2.8. הפעלת כרטיס ה-SIM, השלמת הליך הניוד או שימוש במנוי בתקופה של 90 ימים ממועד ביצוע העסקה הם תנאי מהותיים בהתקשרות. אם תוך 90 ימים ממועד ההתקשרות, לא יופעל כרטיס ה-SIM שהוקצה, לא יושלם הליך נידוד, או לא יבוצע שימוש במנוי, תבוטל העסקה, מספר הטלפון הנייד ינותק ולא יהיה ניתן לעשות בו כל שימוש. אם לאחר תקופה זו יבחר הלקוח להפעיל את ה-SIM, יוכל הלקוח לפנות למוקד השירות של החברה ולבקש להצטרף לאחת מהתוכניות כפי שיהיו תקפות באותו מועד. שים לב כי החברה אינה מתחייבת שמספר הטלפון שהוקצה לשימוש הלקוח, ככל והוקצה, במועד ביצוע העסקה יהיה עודנו פנוי, או שתנאי העסקה שיוצעו ללקוח יהיו דומים לתנאים שהוצעו לו במועד ההצטרפות.
- 2.9. הלקוח יוכל להשתמש בשירותי נפטוקום החל מרגע הפעלת ה-SIM, והחויב בעבור השירותים יחל ממועד זה, בהתאם לתעריפים הקבועים לשירותים.
- 2.10. ההוראות הנוגעות לשימוש ב-SIM או במכשיר מתייחסות לשימוש בכל מכשיר או פלטפורמה בהם ה-SIM יותקן על ידי הלקוח או על ידי מישהו אחר, ולא דווקא למכשיר הטלפון האישי של הלקוח.
- 2.11. ה-SIM מיועד לשימוש אך ורק במכשירים המאושרים לשימוש בישראל. השימוש מותר אך ורק בכרטיס SIM התואם את המכשיר ה-SIM אינו מיועד לשימוש במתאם סולרי והתקנתו במתאם אסורה, אלא אם החברה אפשרה זאת מראש ובמפורש.
- 2.12. החברה תשלח הודעות התראה ללקוח בנוגע לניצול השימוש בשירותים ההודעות הן הערכה בלבד וייתכן שאינן מדויקות.
- 2.13. אם, מכל סיבה שהיא, הלקוח אינו משתמש בשירות שהופעל עבורו ו/או עבור מי מטעמו, או במקרה בו הלקוח אינו יכול להשתמש בו במקרים (כגון החלפת מכשיר למכשיר שאינו תומך בשירות או אובדן מכשיר), הרי שאז הבלעדית לבטל את השירות עבור הלקוח ו/או עבור מי מטעמו הינה על הלקוח בלבד.
- 2.14. הלקוח לא יהא זכאי לזיכוי ו/או קיזוז בגין תוכנית שלא נוצלה במלואה ו/או בכלל.
- 2.15. הלקוח אינו רשאי להעביר את זכויותיו על פי ההתקשרות עמנו לצד שלישי כלשהו ו/או לכל גורם שהוא. השירות מיועדים לשימוש אישי, וסביר ואינו מיועד למכירה, להעברה לצד שלישי או לשימוש מסחרי (כמו הפצת הודעות, טלמסר, טלמרקטינג, שימוש באמצעות מרכזיות, מכונות, תוכנות אתרי אינטרנט, מערכות מחשב וכיוצ"ב).
- 2.16. מומלץ להשתמש בשירות "סינון אתרים", המיועד לצמצם את הסיכוי לחשיפת ילדים ובני נוער לתכנים פוגעניים ו/או בלתי הולמים (פורנוגרפיה, אלימות, גזענות, לאומנות, הסתה, הימורים). מבלי לגרוע מהאמור, כל שימוש שיעשה על ידי הלקוח ברשת האינטרנט באמצעות המכשיר הינו באחריותו המלאה של הלקוח.
- 2.17. בכל בקשת נידוד של הלקוח מרשת אחרת לרשת החברה או מרשת החברה לרשת אחרת, מתחייב הלקוח כי הקו אותו מבוקש לנייד מצוי בבעלותו המלאה וכי אין כל מניעה חוקית, חוזית, או אחרת לנייד הקו. במקרה של נידוד מספר תהיה הפסקת שירות זמנית של המספר המנוי. נידוד מספר ממפעיל אחר יכלול את נידוד המספר בלבד, וכל התנאים וההסכמות עם המפעיל הקודם לא ינוידו עם המספר ולא יהיה בכך כדי לגרוע מחובת הלקוח להסדיר את חיוביו כלפי המפעיל האחר.

3. תעריפים ותוכניות

- 3.1. התוכניות הן בהתאם למפורסם באתר החברה ובמוקדי השירות מעת לעת. החברה אינה מתחייבת שמגוון התוכניות יהיה בתוקף בכל עת והחברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את התוכניות הקיימות ו/או להוסיף עליהן ו/או לגרוע מהן ו/או להוסיף תוכניות נוספות.
- 3.2. תקופה של כל תוכנית הינה למשך 12 חודשים ממועד ביצוע ההתקשרות, כאשר בתום התקופה וככל והלקוח לא יצטרף לתוכנית חדשה, יחויב הלקוח בהתאם לשימוש שנעשה על ידו בשירותים.
- 3.3. הלקוח יהא רשאי לעבור בין התוכניות השונות, אחת לכל חודש קלנדרי בלבד. בכל מקרה בו התוכנית אליה יבקש לעבור הלקוח תהא במחיר הגבוה מהתוכנית אליה משויך בזמן ביצוע השינוי הדבר לא יהיה כרוך בעלות נוספת. מובהר בזאת כי במקרה בו יבקש הלקוח לשנות את התוכנית הקיימת לתוכנית שעלותה הכוללת פחותה מהתוכנית אליה משויך הלקוח בעת בקשת השינוי, ישא הלקוח בסך של 19.90

שה עבור השינוי המבוקש.

- 3.4 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה בו במהלך 4 חודשים מהצטרפותו של לקוח לתוכנית יבקש הלקוח לבצע שינוי של התוכנית הקיימת ו/או לסיים את התקשרותו עם החברה, ובמועד בקשתו לשינוי/סיום ההתקשרות ניצל הלקוח 75% (לפחות) מחבילת הגלישה, הרי שאז יחויב הלקוח בסך של 39 ₪ ל-GB במכפלת הכמות שנוצלה על ידו עד למועד בקשת השינוי/סיום ההתקשרות, ובקיוזו התשלומים ששולמו על ידי הלקוח עד לאותו המועד.
- 3.5 מובהר בזאת כי התוכניות אינן כוללות תשלומים עבור חיובים נוספים ו/או שיחות לחו"ל, למעט תוכניות אשר הוגדרו לכך באופן מפורש.
- 3.6 הודעת SMS לרשת אחרת תחויב גם במקרה שההודעה לא הגיעה ליעד, או שהגיעה באופן חלקי. כמו כן, יכול להיות כי בהתאם לסוג המכשיר תחשב הודעה אחת כמספר הודעות, והכל בהתאם לכמות התווים המוגדרים להודעה במכשיר בו השתמש הלקוח.
- 3.7 התשלומים בעבור השירותים ישולמו מדי מחזור חיוב חודשי ויחויבו גם גם במקרה בו לא עשה הלקוח שימוש בפועל.
- 3.8 בכל מקרה של סיום ההתקשרות או הפסקתו לפני תום מחזור החיוב, ישולם חלק יחסי של התשלום הקבוע על פי מספר הימים בשירות או על פי היקף השימוש, לפי הגבוה מבין השניים, כמפורט ברישיון. מובהר כי חלק מהחיובים, לרבות חיובים בגין שירותי צדדים שלישיים, עשויים שלא להופיע בחשבונית של מחזור החיוב בו בוצע השימוש, אלא בחשבוניות העוקבות לו.
- 3.9 מימוש דקות המוגדרות בתוכנית אינו אפשרי בקידומות מיוחדות, שיחות לחו"ל, ליעדי שיחות נתונים, כוכביות, שיחות גוביינא ו/או כמוגדר בתשלומים המיוחדים, אלא אם הוגדר אחרת באופן מפורש במסגרת התוכנית אליה הצטרף הלקוח.
- 3.10 לכל חיוב חודשי יתווסף מע"מ על פי הדין וכן כל חיוב ו/או מס נוסף אשר יחול על הלקוח באופן ישיר ו/או בהתאם להחלטת הרשות. החלת מס או שיעור מס חדש על מוצרים ושירותים הניתנים על ידי החברה לא ייחשבו כשינויי תעריף.
- 3.11 חישוב החיוב בגין שיחות נמדד ביחידות של שניה אחת.
- 3.12 הלקוח רשאי, לבקש חסימה של שירות קבלת ו/או העברת SMS אולם לא יהא בכך כדי לגרוע מקבלת הודעות בדבר התראות הנוגעות לאופן ניצול התוכנית ו/או השימושים כפי ששילחו על ידי החברה ללקוח.
- 3.13 החברה תהא רשאית לשנות בכל עת את תנאי השירות, תכונן, סוג השירות והיקפו. החברה תהא רשאית להפסיק את השירות או חלקו, לנתק את השירות, לשנות את התנאים, לקבוע מגבלות שונות או לצמצם את היקף השירות, הכל בכפוף להוראות הרישיון, ההסכם והדין. אין באמור לעיל כדי לגרוע מחובת החברה לשלוח הודעה בכתב במקרים שבהם הרישיון או הדין מחייבים זאת. שינויים אלו לא יקנו ללקוח זכות לבקש ביטול או הפחתה של התשלום.
- 3.14 בכל מקרה מבין המקרים המפורטים להלן, תהא החברה רשאית לבטל את ההסכם ולהפסיק את השירות או להגביל אותו ללא הודעה מוקדמת:
- 3.14.1 אם יינקטו נגדך הליכי פשיטת רגל, פירוק, כינוס נכסים או הסדר נושים.
- 3.14.2 במקרה של פטירה חלילה או במקרה בו התאגיד או הגוף העסקי הפסיק את פעילותו השוטפת או במקרים בהם הודעה עלולה לגרום לנו או לצד שלישי כלשהו נזק
- 3.14.3 במקרה בו קיים ללקוח חוב או מעשים או מחדלים הקשורים לשירותים אחרים שהוזמנו מהחברה.
- 3.14.4 במקרה של חשש החברה להונאה, או לשימוש לרעה, או שימוש שאינו אישי וסביר.
- 3.15 מבלי לגרוע מהאמור לעיל מובהר כי עשויות לחול הפסקות שירות זמניות, שיבושים או הפרעות במתן השירותים. כמו כן, החברה תהא רשאית לנתק או להגביל זמנית את השירות בעתות חירום לאומי או מסיבות ביטחון לאומי או נסיבות של כוח עליון וכן אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או שדרוג במערכת או הקמה ברשת, והכל בכפוף לתנאי הרישיון והחוק. אין באמור כדי לגרוע מהחיוב המלא בהתאם לתנאי התוכנית.

4. תשלומים וחשבוניות

- 4.1 במועד ביצוע ההתקשרות יהא על הלקוח למסור לחברה אמצעי תשלום בתוקף.
- 4.2 כל עת בה מנוי הלקוח על שירותי החברה וכל עת בה ישנם תשלומים שטרם שולמה תמורתם מוטלת על הלקוח האחריות לוודא שאמצעי התשלום הינו בתוקף ושביכולת החברה לגבות ממנו תשלומים. על הלקוח להודיע לחברה על כל שינוי בפרטי אמצעי התשלום, וכן לדאוג להחלפתו המיידית באמצעי תשלום אחר שיהא מקובל על החברה, בכל מקרה בו אמצעי התשלום יבוטל, יוחלף, יוגבל או שלא יהיה ניתן לבצע תשלומים באמצעותו. החברה רשאית לדרוש מהלקוח אמצעי תשלום חלופי כתנאי להמשך מתן השירות, במקרה בו יהיה יסוד סביר להניח שיהיה קושי בגביית תשלומים על ידי אמצעי התשלום הקיים.

- 4.3 במקרה בו לא ישולם אילו מבין התשלומים במלואם ובמועדם תהא החברה ראשית לגבות את הפרשי הצמדה וריבית צמודה ומצטברת על פי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961, החל מהמועד שנקבע לתשלום ועד למועד התשלום בפועל. על תשלום שלא נפרע בתוך 14 ימים מהמועד שנקבע לפירעון, יחוייב הלקוח בהוצאות גבייה, בהתאם לגובה החוב ולפעולות הכרוכות בגביית וכן כל הוצאה נוספת שתדרש לצורך הגבייה, לרבות טיפול משפטי, הוצאות משפטיות וכן כל תשלום נוסף בעניין זה.
- 4.4 בכל מקרה של הפסקת ההתקשרות, תעמוד יתרת החוב הקיימת ללקוח לחברה לפירעון מידי, לרבות גביית כל תשלום נוסף שיצטרף לסיום ההתקשרות בהתאם לתנאי הסכם ההתקשרות.
- 4.5 החברה רשאית לעשות שימוש בכל אחד מאמצעי התשלום שנמסרו לה לצורך גביית תשלומים גם במקרה בו ניתן אמצעי התשלום לטובת שירות אחר בחברה.

5. הוראות נוספות

- 5.1 במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם לבין הוראות הרישיון לעניין זה, יגברו הוראות הרישיון. המנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהסמיכו לכך, מוסמך להורות לנו לשנות את הוראות הסכם זה. התקשרות הלקוח בהסכם זה מהווה הסכמה לשינוי כאמור.
- 5.2 מתן אורכה ללקוח לצורך מילוי התחייבותיו איננו מהווה ויתור על זכויות החברה והיא שומרת על זכויותיה על-פי ההסכם ועל-פי כל דין.
- 5.3 החברה רשאית להמחות את ההסכם וכל זכות לפיו לצד שלישי, לרבות את זכויותיה לגבות כספים מהלקוח על פי הסכם ההתקשרות.
- 5.4 דיני מדינת ישראל יחולו על הסכם זה, על המסמכים הנזכרים בו או הקשורים אליו ועל הנובע ממנו.
- 5.5 מקום השיפוט הייחודי בכל הקשור בהסכם והנובע ממנו הינו בית המשפט המוסמך בישראל.