



תנאי התקשרות כלליים עם חברת אלוהה פיפל

ברוכים הבאים לאלוהה פיפל!

אנו שמחים ומודים לך שבחרת בנו ומקווים ובטוחים שתהנה מהשירותים המעולים שלנו.

לפניך תנאי התקשרות כלליים החלים על היחסים ביננו. תנאים אלו, הם תנאים נוספים לאלו המופיעים במסמך עיקרי התוכנית שקיבלת מיד בתום ההרשמה להזמנת קו סלולרי אצלנו, והתנאים החלים על העסקה הם אלו המופיעים בהסכם זה, יחד עם הקבוע בהסכם עיקרי התוכנית.

1. הגדרות ומונחים שימשו אותך לצורך הסכם התקשרות זה

- 1.1 "אלוהה" – אלוהה פיפל בע"מ, ח.פ. 516043650 (להלן: "אלוהה" או "החברה").
- 1.2 "האתר" – אתר האינטרנט של אלוהה שכתובתו <https://aloha.global>.
- 1.3 "השירותים" – כהגדרתם בסעיף 7 להלן ובטופס עיקרי התוכנית, של המסלולים והשירותים השונים.
- 1.4 "טופס עיקרי התוכנית" - טופס שאותו תקבל בד בבד עם הסכם זה לאחר שתרכוש את שירותינו באתר או בכל דרך אחרת.
- 1.5 "הודעה או הודעה בכתב" – לרבות באמצעות דואר, פקס, דוא"ל, הודעה אלקטרונית הודעה הנשלחת למכשיר הטלפון, רישום ע"ג חשבונית לרבות חשבונית אלקטרונית, הודעה באתר האינטרנט (באזור ציבורי או באזור אישי באתר), הודעה קולית וכן שיחה מוקלטת.
- 1.6 "לקוח" או "אתה" או "מנוי" או "משתמש" - לקוח שהתקשר אתנו בעסקה באתר או באופן פיזי, על פי הסכם זה. המינוחים בהסכם זה כמו גם ביתר ההסכמים עם החברה מנוסחים בלשון זכר מטעמים טכניים בלבד, וכוונת החברה היא כמובן, גם ללשון נקבה.
- 1.7 "מערכות" – מערכות שונות של החברה, בהתאם להקשר הרלוונטי, אשר באמצעותן אנו מספקים לך שירותים.
- 1.8 "שיחה" – לרבות אל מול מערכות אלקטרוניות, כמו תא קולי, צ'אט בוט או מערכת ניתוב שיחות.
- 1.9 "שירותי גלישה" – תקשורת נתונים הנעשית בטכנולוגיות שונות לרבות, אך לא רק, גלישה באינטרנט.
- 1.10 "תשלומים" – תשלומים שונים עבור שירותי החברה, בהתאם להקשר המתחייב בסעיף הרלוונטי.

1.11 "ספק" – חברות המפעילות תקשורת סלולרית מלאה בישראל (או בעולם) ולחלופין, חברה שהיא מפעיל וירטואלי, לפי ההקשר.

2. תנאים והערות כלליות ביחס למתן השירותים, טיבם ואופיים

2.1 אלוהה מתחייבת לספק את השירותים על פי תנאיהם ונהליה, כפי שיהיו מעת לעת.

2.2 בחתימתך על הסכם זה אתה מאשר כי ידוע לך כי אלוהה היא בשלבי הקמה ופיתוח ועל כן ייתכנו אי אלו שינויים בתנאי השירותים ובאופן נתינתם, לכל הפחות בחודשים הקרובים ממועד עריכת הסכם זה. אלוהה תעדכן את הלקוח בהקדם האפשרי בדבר שינויים אלו, ככל שיהיו, במסגרת האתר. תנאי השירותים והעסקאות השונות המופיעים באתר – הם אלו המחייבים את החברה – והם בלבד.

2.3 אלוהה איננה חברה המפעילה מערכת תקשורת סלולרית או מפעילת רשת וירטואלית אלא משווקת קווי טלפון באופנים שונים לצרכני קצה. לכן, איכות השירות וקיומו מושפעים מאופי הקשר והטווח הסלולארי של המפעילות השונות בישראל ואשר הן אלו שמפעילות את הקו, לרבות העובדה שיתכן כי בחלק מן האזורים בישראל הכיסוי של התקשורת הסלולארית אינו מלא או רציף, וכן מגרמים שאינם בשליטת אלוהה, לרבות חסימות, תקלות ברשתות אחרות אליהן מחוברת הרשת, תנאי מזג אוויר, קשיים ברישוי אתרים והקמתם.

2.4 אין ערובה לכך שניתן יהיה לספק בעתיד כיסוי סלולרי במקומות בהם קיים במועד ההתקשרות בהסכם זה כיסוי ו/או במקומות בהם לא קיים במועד ההתקשרות בהסכם זה כיסוי מלא או רציף.

2.5 ידוע ללקוח כי לעיתים חלק מהנתונים המועברים באמצעות הודעות (תמונה ובכלל), דוא"ל, קישורים לאינטרנט הסלולארי וכיוצא בזה אינם מגיעים ליעדם. לא תישמע טענה כנגד חיוב בגין נתונים שלא הגיעו ליעדם ו/או טענה בדבר העדר יכולת להשתמש בשירותים או בכל חלק מהם ו/או אי ניצול חבילת התקשורת במלואה כתוצאה מהאמור לעיל או כתוצאה מניתוקי שיחות, שהינם במסגרת הנורמה הנוהגת לגבי תקשורת סלולארית.

2.6 שיחות או שירותי גלישה המבוססים על רשת אינטרנט ציבורית, מושפעים ומותנים בזמינות ואיכות הקישוריות לרשת האינטרנט, הן מבחינת התשתית, הן מבחינת ספק האינטרנט אשר מספק את הקישוריות. כמו כן, ציוד הקצה עלול לפגוע בביצועי תוכנות לשיתוף קבצים.

2.7 התשלום עבור השירותים נעשה מראש, עבור כל חודש, מדי חודש בחודשו. ייתכן כי החברה תעניק הטבות שונות למשלמים מראש עבור שנת שירותים שלמה. ניתן לשלם עבור השירותים באמצעות כרטיס אשראי, מזומן (בכפוף לדיון) ובכל אמצעי אחר המותר על פי דין.



3. מספר הטלפון

3.1 אלוהה תקצה לשימוש הלקוח, מספר טלפון (קו) מתוך מאגר המספרים הקיים אצלה ו/או שיש ביכולתה להזמין. בהחלט ייתכן כי חלק מהמספרים הנ"ל הם מספרים שהיו בשימוש של לקוחות קודם לכן. אין על אלוהה כל חובה להקצות ללקוח מספר טלפון מסוים או מספר טלפון חדש שלא היה בשימוש קודם לכן. אלוהה תהא רשאית להחליף או לשנות את מספר הטלפון בשל צורך טכני או הנדסי או עם סיום שירות ללקוח מכל סיבה שהיא או על פי כל סמכות שבדין.

3.2 החברה תהיה רשאית, בהתאם לרישיון החברות המפעילות ובהתאם ולנהליה או נהליהן מעת לעת, להפסיק את שימוש הלקוח במספר הטלפון שהוקצה לו במקרה שהלקוח לא יעשה בו שימוש למעלה מ- 6 חודשים, ותהיה רשאית להקנות את זכות השימוש במספר הטלפון לאחר הפסקה כאמור, אלוהה תחבר את המכשיר לרשת על פי בקשת הלקוח, ותהיה רשאית לספק לו כל מספר אחר לפי שיקול דעתה.

4. כרטיס SIM

4.1 הכרטיס יימכר, יושאל או יושבר ללקוח, לפי העניין. לצורך מתן השירותים באופן שוטף ותקין, אלוהה רשאית, באמצעות מערכותיה, להטעין/לתכנת את הכרטיס ולבדוק את נתוניו, בכל עת, לרבות כשהוא בשימוש הלקוח. במקרה שבא הסכם זה לסיומו, תסתיים תקופת השאילה ו/או תקופת ההשכרה, לפי העניין.

5. ESIM

5.1 החברה אף מעניקה את האפשרות לרכוש ESIM חלף הכרטיס הפיזי "הרגיל". כרטיס זה הוא כרטיס המוטמע בגוף המכשיר הסלולרי בזמן ייצורו ולא ניתן לשליפה מהמכשיר הסלולרי. ל-ESIM יש ממשק חשמלי הזהה לממשק של כרטיסוני מיני או מיקרו סי.ם. תיכנות ואיקטוב (הפעלת) הכרטיסון מתבצע מרחוק, באופן מאובטח. השימוש בכרטיס זה דומה לשימוש "רגיל" בכרטיס SIM רגיל, מלבד כך שאין צורך כאמור, בהזמנת כרטיס SIM פיזי.

6. קצב העברת נתונים (מהירות גלישה)

6.1 מהירויות גלישה/העברת נתונים בפועל באמצעות מכשיר הסלולארי מתעדכנות מעת לעת ובאזורים שונים וכפופות לתמיכת הרשת הסלולארית או לסוג החבילה הנרכשת או לאזורי הכיסוי של הרשת המשודרגת וכן לגורמים נוספים לרבות, לתמיכת ציוד הקצה שברשותך לתמיכת הרשת ומאפייניה, אזורי הכיסוי וכיוצ"ב.

7. השירותים

- 7.1 נכון למועד הגרסא הראשונה של הסכם זה, החברה מעניקה שירותי תקשורת סלולריים (באמצעות כרטיסי SIM או E-SIM או אפליקציה ייעודית) יחד עם שירותים נלווים, והכל כמפורט באתר ובטופס עיקרי התוכנית של כל שירות שיהיה. מהותם, אופיים וטיבם של השירותים יכול וישתנו ואין לראות בסעיף זה כהתחייבות לספק מי מהשירותים הנ"ל בהווה או בעתיד.
- 7.2 במקביל להסכם התקשרות זה, תנאי התוכנית של כל אחד מהשירותים מפורטים בתנאי המסלולים השונים באתר ובנספח עיקרי תוכנית הסכם ההתקשרות. התנאים בכלל המסמכים הנ"ל מחייבים את הלקוח ומצטרפים זה לזה, ואין במי מהם כדי לגרוע ממשנהו.
8. **תעריפים, חיובים ותשלומים - כללי**
- 8.1 החיובים עבור השירותים הניתנים לך יהיו בהתאם להסכמים בהם התקשרת אתנו (לגבי השירותים הכלולים בהם) כפי שיעודכנו מעת לעת ובהתאם לתעריף הרלוונטי לגבי כל אחד מן השירותים. עליך לבדוק באתר האינטרנט (או בשיחה עם נציגי השירות) טרם כל שימוש בשירות מהו התעריף ו/או תנאי השימוש העדכניים, כיוון שאלו עשויים להשתנות מעת לעת.
- 8.2 עצם השימוש שתעשה בשירות מסוים ייחשב כהסכמתך לתנאי השירות ולתשלום עבור השירות בהתאם לתעריפי החברה עבור שירות זה.
- 8.3 השימוש בשירותי החברה ניתן לצרכיך הפרטיים והאישיים בלבד ובמסגרת שימוש סביר, טבעי ורגיל בלבד, כפי שהיה עושה בהם שימוש אדם סביר. השימוש יתבצע באמצעות חיוג ישירות ליעד הסופי מהמכשיר הסלולרי בלבד (ללא שימוש או חיבור למרכזיה, מגשר, נתב, מכונות, מחשבים, רשימות תפוצה, אתרי אינטרנט וכו'), ונועד לשימוש של שיחות יוצאות ונכנסות, ולגלישה אישית באינטרנט.
- 8.4 לא ניתן לבצע שימוש בשירותים לצרכים שאינם אישיים (כמו למשל צרכים מסחריים ו/או פרסומיים ובכלל כך למשל שירותי מרכזיה ו/או הפנית שיחות ליעדים אחרים, טלמרקטינג, מסרים שיווקיים, קידום מכירות, מועדוני לקוחות וכן על זה הדרך), מתן שירות לאחר ובכלל כך לצרכי הפצה ושימוש על ידי צדדים שלישיים מכל סוג שהוא.
- 8.5 אינך רשאי לעשות כל שימוש מסחרי לרבות השכרת או השאלת הקו שברשותך, או שימוש שאינו שימוש אישי בלבד בשירותים המסופקים לך.
- 8.6 במקרה של שימוש חורג או שימוש שאינו סביר תהא החברה רשאית להפסיק זמנית את מתן השירותים או לנתק אותך מרשת החברה ולחייב אותך בגין שימוש אסור זה, בהתאם לתעריפים

הנהוגים בחברה באותה עת ביחס לטיב השימוש האסור. **סעיף זה (סעיף 8 בכללותו) על תתי**

סעיפיו הוא סעיף מהותי בהסכם זה.

8.7 אנו נהיה רשאים מעת לעת לשנות, להוסיף או לבטל את אופי וטיב השירותים הניתנים לך, לעדכן

את החיובים ואת התעריפים (לרבות הקבועים בהסכם ספציפי, בהסכם זה ובמחירון); ולשנות את

מבנה התעריפים או את תנאי ההתקשרות והשימוש (לרבות תחילת גבייה בגין שירות ו/או ציוד

שניתן בעבר ללא תשלום). במקרה שכזה, תינתן הודעה מראש לגבי העדכון ככל שהדבר נדרש

על פי דין.

8.8 התשלומים בגין השירותים השונים ישולמו במלואם מדי חודש בחודשו, מראש, בין אם נעשה

שימוש בשירות ובין אם לאו. בשים לב לסכום החיוב החודשי, אלוהה רשאית להפיק חשבון

לתקופות ארוכות יותר ממחזור חיוב אחד תוך קביעת סכום מינימלי לשליחת חשבונית.

8.9 לצורך תחילת קבלת שירותי סלולר מהחברה, עליך לאקטב את כרטיס ה-SIM שלך (קרי, להפעיל

אותו). החיוב בגין השירותים שתרכוש, לרבות התשלום החודשי הקבוע, יחלו עם הפעלת כרטיס

ה-SIM. החיוב בגין כרטיס ה-SIM, בשיעור הנקוב בעיקרי פרטי התכנית שלך, יחול מיד עם קבלת

כרטיס ה-SIM על ידך, בין אם תבצע אקטיבציה ובין אם לאו. כל תיקון של ה-SIM ו/או החלפה

כאמור, וכן הזמנת כל כרטיס SIM נוסף, מכל סיבה שהיא, לרבות אובדן, גניבה, נזק או שבר, אך

למעט פגם בייצור ו/או בתכנון ה-SIM ו/או צורך של החברה, יחויבו בתשלום. בנוסף, ייתכן ותחויב

בדמי משלוח ה-SIM, בשיעור הנקוב בעיקרי פרטי התכנית שלך, בין במועד האקטיבציה

הראשונית ובין במקרה של חיבור מחדש לאחר התנתקות מרשת החברה.

8.10 כל התשלומים הקבועים ישולמו במלואם מראש בגין מלוא מחזור החיוב החודשי, וזאת גם אם לא

היית מנוי על השירות במהלך כל מחזור החיוב ו/או התנתקות מהשירות במהלך מחזור החיוב (חיוב

PREPAID). על אף האמור, בחודש הראשון להתקשרות בינך לבינינו, ישולם חלק יחסי של

התשלום הקבוע על פי מספר הימים בשירות או על פי היקף השימוש, לפי הגבוה מבין השניים.

התשלומים לא יופחתו בהתאם לכמות השירותים בהם תעשה שימוש, ולא תהיה זכאי לכל

הפחתה בתשלום כלשהו בגין אי התחברות או במקרה בו ביטלת או הפסקת את אחד מהשירותים

הניתנים לך במסגרת התוכנית. לא תהיה זכאי לכל פיצוי, שיפוי או החזר בגין אי שימוש מלא או

חלקי בשירותים, מכל סיבה שהיא..

8.11 מועד החיוב עבור השירותים יהיה בתוך יומיים (48 שעות) קודם למועד מחזור החיוב החדש, על

מנת לוודא תשלום עבור מחזור חיוב נוסף. היה ומסיבה כלשהי לא יבוצע התשלום ו/או לא יכובד



אמצעי התשלום בגין השימוש בשירותים, הלקוח ינותק מקבלת כל שירות על-ידי החברה וזאת בתוך 24 שעות. קודם לכן, וכמצוין בסעיף 9.6 להלן, תישלח הודעה מתאימה (בכל אמצעי תקשורת כמפורט בסעיף 12.3-18.8 להלן) המאפשרת ללקוח לשלם את התשלום עבור מחזור החיוב הבא ולחלופין, ליידע אותו בדבר הניתוק המתקרב.

8.12 עסקאות מתן השירותים הינן לתקופה בלתי קצובה, אלא אם נאמר במפורש אחרת. בעסקה לתקופה קצובה (לרבות בתום ההתחייבות או תקופת ההתקשרות הראשונה), תמשיך אלוהה לספק את השירות בהתאם לתנאיו, אלא אם נקבע בהסכם אחרת, בכפוף לעמידתך בתנאי ההתקשרות וכל עוד לא ביקשת להפסיקו, מבלי לגרוע מזכות החברה להפסיקו.

8.13 תעריפי השירותים והשימושים, ובכלל זאת תעריפי הדקות והגלישה (לרבות חבילות של כל אחד משירותים אלו) המצוינים בהסכמי ההתקשרות עמך, אינם כוללים: שירותים בתשלומים מיוחדים, שיחות גוביינא, תשלומים למפעילים אחרים; חיובים נוספים על שיחות והודעות לחו"ל, מספר שאינו ברשת מפעיל בישראל (או מספר המהווה גישה לשיחות לחו"ל); חיוג למספר המהווה גישה לשימוש מסחרי; חיוג למספר המוביל לשיחותי תוכן. שיחות למפעילים בינלאומיים יחויבו בנפרד בהתאם לתעריפי כל מפעיל ומפעיל. אנו ממליצים כי תברר תעריפים אלו טרם ביצוע השיחה או השימוש בשירות.

8.14 אתה מצהיר כי כל הקווים הרשומים על שמך הם קווים שלך ושנועדו לשימושך או לשימוש מי מטעמך, אתה מאשר ומסכים כי כל בקשה הנשלחת מאחד מהקווים הללו תיחשב כבקשה אישית שלך ועל דעתך, אתה מורה לחברה למלא כל בקשה או הוראה בעל פה או בכתב שתתקבל מכל אחד מהקווים שבבעלותך (לרבות בקשות שנשלחות באמצעות מסרון) והנך אחראי ומתחייב לשאת בכל תשלום שיהיה כרוך בכל בקשה או הוראה כאמור.

8.15 כל ההנחות (לרבות הנחות על תעריפי השירותים או התכנית), הזיכויים, ההחזרים, התעריפים המוזלים וההטבות (להלן בסעיף זה: "**ההטבות**") מותנים בעמידתך בתנאים הבאים, אשר יתווספו לכל תנאי נוסף שנקבע עמך במסגרת תנאי ההטבה הספציפית.

8.15.1 זכאותך להטבה מותנית בהישארותך בתכנית אליה אתה משויך במועד מתן ההטבה ועמידה במלוא תנאיה. ההטבה תבוטל בכל מקרה בו תופסק ההתקשרות בתוכנית זו, לרבות במקרה בו תעבור לתוכנית אחרת.

8.15.2 עמידתך בכל התחייבויותיך לרבות עמידתך בתשלום החודשי במלואו, מראש.



8.15.3 ההטבות אינן ניתנות להעברה ממחזור חיוב אחד לאחר, למני או לקו אחר ולא יינתן זיכוי או החזר בגין אי ניצולן. אין בהעלאת תשלום כלשהו כדי לשנות את גובה ההטבה, כל זאת מבלי לגרוע מזכות החברה לשנותה. כל הטבה רלוונטית רק לשירות במסגרתו ניתנה. אופן מתן ההטבה או החזר ייעשה לפי שיקול דעתה של אלוהה, לרבות כתשלום מופחת או החזר.

8.15.4 תקופת מתן ההטבה הינה רציפה. בכל מקרה בו לא תינתן הטבה באופן מלא או חלקי במהלך תקופה זו, לא תהיה זכאי לקבלה לאחר מכן. במניין מחזורים אלו יבואו מחזור החיוב (החודש) הראשון גם אם איננו מלא ו/או מחזורי חיוב בהם לא ניתנו הטבות או ניתנו הטבות חלקיות מכל סיבה שהיא.

8.15.5 מובהר, כי האמור לעיל הינו בנוסף לאמור בתנאים נוספים הקבועים למתן הטבות אלו בתוכנית או בסיכום עמך.

8.15.6 כאשר ההטבה ניתנת כהנחה על מחיר כלשהו (כמו למשל חבילת השירותים) יחולו גם הכללים עם סיום תקופת מתן ההטבה או במקרה בו אינך עומד בתנאים למתן ההטבה, או אז יעמוד מחיר חבילת השירותים (עליה ניתנה ההטבה) על המחיר המלא טרם ההטבה הקבוע בהסכם, בתוספת עדכונים כפי שנעשו מעת לעת.

8.16 הצעה להצטרפות לשירות כלשהו (לרבות תכנית או הטבה), תקפה למועד הצעה בלבד. ההצעות שניתנות לבחירתך (לרבות צירוף קווים ושירותים נוספים, בחירת מסלול, והטבות נוספות, ככל שיהיו) תקפות רק במועד ההצטרפות לתוכנית בלבד. אנו נהיה רשאים שלא לאפשר מעבר למסלולים אחרים או צירוף קווים ושירותים לאחר מועד זה. ככל שיתאפשר לך להצטרף להטבה במועד מאוחר יותר, נהיה רשאים למנות את תקופת ההטבה (ככל שהיא מוגבלת בזמן) החל ממועד ההצטרפות לתכנית. ככל שנאשר לך מעבר למסלול אחר שלא במועד ההצטרפות לתכנית, הוא יבוצע עם תחילתו של מחזור חיוב שלאחר האישור, אלא אם נאמר במפורש אחרת.

8.17 אתה רשאי לעבור לתוכנית אחרת הפתוחה למעבר במועדים שנקבעו לך, וזאת בכפוף לעמידתך בתנאי ההסכם ותשלום כל הסכומים שהוסכם שישולמו במקרה של הפסקת התוכנית. ייתכן והמעבר יהיה כרוך בתשלום קבוע בתנאי התוכנית, וייתכן אף שיהיה שוני בין דמי המעבר בהתאם למועד המעבר.

8.18 ככל שיש לך שירות קיים והנך מבקש לעבור במהלך מחזור החיוב לתוכנית אחרת, תחויב בדמי מעבר נוספים לפי תעריפון אלוהה או תנאי התכנית.



8.19 כל קו (מספר טלפון) משויך לחשבון לקוח עם מספר לקוח. קיימת מגבלה על מספר הקווים שניתן להחזיק בחשבון לקוח אחד ו/או המשולמים באמצעות אותו אמצעי תשלום, ועל תנאים להחזקת קווים נוספים, בהתאם לנהלי החברה החלים במועד הרלוונטי.

8.20 מנוי רשאי לפתוח יותר מחשבון לקוח אחד, ובמקרה זה כל חשבון יתנהל באופן נפרד ועצמאי, וללא קשר ליתר חשבונות המנוי בחברה, ואולם החברה תהיה רשאית לגבות חוב הקיים בחשבון אחד, מאמצעי התשלום שניתן עבור החשבון האחר. בעת צירוף קו חדש על ידי מנוי בעל חשבון קיים בחברה, יוכל המנוי לבחור, באמצעות בחירה באתר האינטרנט של אלוהה או בפני נציג שירות, האם הקו הנוסף ישויך כקו משני בחשבון הקיים או ישויך כקו ראשי בחשבון חדש. ניתן לאחד שני חשבונות בכל עת, בפניה למוקד השירות של אלוהה, ובכפוף למגבלת מספר הקווים תחת חשבון אחד, וזאת בתשלום כנקוב בלוח התעריפים של החברה.

8.21 איחוד חשבונות יתבצע וייכנס לתוקף רק בתחילת מחזור החיוב העוקב לבקשת הלקוח. מבצעים שתפרסם החברה מעת לעת ושמעניקים הטבת מחיר לקו נוסף, מתייחסים לאותו חשבון ואותו מספר לקוח, ולא לחשבונות נפרדים או מפוצלים, ועל כן פתיחת והוספת חשבון חדש, בניגוד לקו חדש תחת חשבון קיים, לא יזכה בהטבת קו שני ומעלה.

8.22 לחיוביך 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.

8.23 במקרה של עליית המע"מ יעודכנו התעריפים בשיעור עליית המע"מ. החלת מס או שיעור מס חדש על מוצרים ושירותים הניתנים על ידינו לא ייחשבו כשינוי תעריף. שינוי שיעור המע"מ לא יחול על ציוד ומוצרים במקרה בו הוצאה לך חשבונית מס כדין על כל מחירם.

8.24 סעיף זה מהווה תנאי מהותי בהסכם והפרתו תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

9. תשלומים ועדכון תעריפים

9.1 חיובי הלקוח יהיו בהתאם למחירון ו/או לתעריפים הרלבנטיים לכל אחד מסוגי השירותים, כפי שיהיו מעת לעת, אלא אם קיים הסכם ספציפי עם הלקוח הקובע תעריף אחר.

9.2 הלקוח ישלם לחברה מראש את חיוביו הקבועים בחשבון, ויעמיד לרשות החברה אמצעי תשלום תקין כפי שתאשר החברה ללקוח מעת לעת, לצורך ביצוע תשלום כאמור, זאת, למעט במקרים בהם בחר הלקוח ב"מסלול מזומן".

- 9.3 במסגרת מסלול מזומן, על הלקוח לשלם לחברה (באמצעות העברה בנקאית, הפקדה ו/או כל אמצעי אחר כמפורט באתר) עד ולא יאוחר מ-24 שעות קודם למועד סיום מחזור החיוב תשלום בגין מחזור החיוב הבא.
- 9.4 לקוח הבוחר לשלם באמצעות "מסלול מזומן" (לעניין סעיף זה, כל תשלום שאיננו קבוע, כדוגמת תשלום באמצעות כרטיס אשראי או בהוראת קבע), יכול ויחוייב בעמלת הפקדה שתשתנה מעת לעת כמפורט באתר. על הלקוח הבוחר לשלם באמצעות "מסלול מזומן" לבדוק את התעריפים המופיעים באתר בעניין זה.
- 9.5 תשלום עודף בגין מסלול מזומן לא יזכה בעודף, אלא יישמר לטובת מחזור החיוב הבא כאשר עלות מחזור החיוב תשוקלל בשים לב לסכום העודף. ככל שתבחר להתנתק מאיתנו ויותר סכום עודף בחשבונך (העולה על 10 שקלים) היתרה תושב אליך, בכפוף לפניה מקדימה כמפורט באתר.
- 9.6 היה ומסיבה כלשהי לא יבוצע התשלום ו/או לא יכובד אמצעי התשלום בגין השימוש בשירותים, הלקוח ינותק מקבלת כל שירות על-ידי החברה וזאת כאשר קודם לכן, וכמצוין בסעיף 12.3 להלן, תישלח הודעה מתאימה (בכל אמצעי תקשורת כמפורט בסעיף 18.8 להלן) המאפשרת ללקוח לשלם את התשלום עבור מחזור החיוב הבא ולחלופין, ליידע אותו בדבר הניתוק המתקרב (כמפורט בעיקרי התוכנית).
- 9.7 חיובי הלקוח בגין שירותים ו/או מוצרים של ספק מוסדר יהיו עפ"י נתוני ו/או תעריפי הספק המוסדר שיימסרו על ידו.
- 9.8 נתוני הספק המוסדר, לרבות רישומים של מפעילים בחו"ל, מועברים לחברה לעתים באופן בלתי רציף, במהלך חודשים רבים לאחר מתן השירות, מבלי שתהיה לחברה כל שליטה על כך ועל כן, להסרת ספק, הלקוח נותן את הסכמתו לגביית כל חיוביו על פי רישומים אלו והסכמי ההתקשרות, לרבות הסכם זה, בכל עת, וזאת אף אם הפסיק להיות לקוח של החברה.
- 9.9 החברה תהיה רשאית לגבות מהלקוח ו/או מכל ספק מוסדר, עמלות בגין שירותי הגבייה שהחברה תספק לספק המוסדר וזאת בנוסף לכל זכות העומדת לרשותה על פי דין.
- 9.10 החברה תהא רשאית בכל עת, על פי שיקול דעתה, לקבוע כי התשלום בגין שירותים ו/או מוצרים של ספק מוסדר ייגבו על ידי הספק ישירות מהלקוח. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה זכאית להמחות ו/או להעביר לגבייה לספק מוסדר כל חוב של הלקוח בגין חיובי הלקוח המתייחסים לאותו ספק.

- 9.11 מובהר ללקוח בזאת כי החברה עתידה להשיק מעת לעת, מסלולים/חבילות שונות עם תעריפים/רכיבים שונים. מומלץ ללקוח לבדוק את תעריפי מסלוליו, תמהיל השימוש שלו בשירותים השונים והתעריפים המתעדכנים מעת לעת.
- 9.12 החברה תהיה רשאית לעדכן את חיובי הלקוח ואת יתר התעריפים הנקובים במחירו, או בכל אמצעי אחר, מעת לעת, ועפ"י שיקול דעתה (לרבות עדכון של תעריפי שירותים הניתנים ללא תשלום). בנוגע לשירות אליו הצטרף הלקוח תינתן ללקוח הודעה מראש ובכתב בהתאם לדין. במקרה של הפחתת תעריף כאמור תינתן הודעה עד חודש לאחר ההפחתה. למען הסר ספק, התעריפים בהסכם ספציפי עשויים להשתנות בהתאם לתנאי ההסכם הספציפי, לפי שיקול דעת החברה.
- 9.13 לעת הזו, החברה אינה מוכרת ציוד קצה. במקרה בו תחל החברה במכירת ציוד שכזה, התשלום עבור ציוד הקצה ישולם מראש או לחלופין בתשלומים באמצעות החשבונית החודשית, כל תשלום חודשי יישא מע"מ בשיעור כפי שיהיה במועד החשבונית החודשית.
- 9.14 הלקוח ישא בכל ההוצאות הקשורות בביול הסכם זה ו/או כל מסמך אחר בין הצדדים, אם יחולו.
- 9.15 החברה זכאית למלוא חיובי הלקוח, לרבות בגין תקופות בהן חלו הפסקות ו/או שיבושים בשירותים ו/או בכל חלק מהם, מכל סיבה שהיא, בכפוף להוראות כל דין.
- 9.16 הלקוח מתחייב להודיע לחברה מיידית על כל מקרה של אובדן ו/או גניבת הכרטיס. הלקוח יחויב בתשלום כל חיובי הלקוח שהצטברו למועד בו קיבלה החברה את הודעתו הנ"ל. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל הוראה באשר לשימוש בקו בחו"ל.
- 9.17 נכון למועד הסכם זה, אין אפשרות לקבל את השירותים שלנו ללא תשלום מראש. יחד עם זאת, ככל שנשנה או נאפשר לשנות את אופי התשלומים, אזי כל תשלום אשר לא ייפרע (מראש) או עד המועד הקבוע בחשבון שהוצא ללקוח (להלן: "החוב") יישא הפרשי הצמדה וריבית צמודה ומצטברת על פי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א 1961. החוב ישא ריבית וזאת החל ממועד הפירעון הקבוע בחשבון, ועד למועד התשלום המלא בפועל.
- 9.18 בנוסף, החברה תהיה רשאית לחייב את הלקוח בעמלות והוצאות בהן שנגרמו לה במסגרת החזר החיוב על ידי חברת האשראי/הבנק.
- 9.19 בחלוף 14 ימים מהמועד הקבוע לתשלום, יחויב הלקוח גם בהוצאות אכיפת תשלום (גבייה). למרות האמור, במקרה של אי תשלום מחמת סירוב הבנק או חברת כרטיסי האשראי לשלם חיוב שניתנה לחברה הרשאה לגבותו, היא תהיה רשאית לחייב את הלקוח בהוצאות גבייה מיידית.

9.20 החל מתחילת טיפול לגביית החוב, לרבות טיפול משפטי באמצעות עו"ד פנימי של החברה ו/או מטעמה, יתווספו לחיובי הלקוח כל ההוצאות הסבירות הכרוכות בפעולות שיינקטו לגביית החוב, לרבות שכ"ט עו"ד בגין מכתבי התראה. החברה תהיה רשאית לשלוח ללקוח מספר מכתבי התראה.

9.21 בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל יחויב הלקוח בחיובים בהם תחויב החברה ו/מי מטעמה בגין פעולות מסירה ו/ או איתור במקרה של נקיטת הליכים בבית המשפט או לשכת הוצל"פ (להלן: "רשות שיפוטית"), יחויב הלקוח, בנוסף בשכ"ט עו"ד והוצאות כפי שייקבעו בהחלטה של רשות שיפוטית או בחיקוק ואם לא נקבעו - בשיעור שלא יעלה על התעריף הקבוע בכללי לשכת עורכי הדין (התעריף המינימאלי המומלץ), התש"ס - 2000 כפי שיתוקן או יוחלף מעת לעת. אם כללי הלשכה יבוטלו יחול התעריף האחרון שהיה קבוע בכללי הלשכה בתוספת הפרשי הצמדה כדין ממועד הביטול, או יחולו כללים רלוונטיים אחרים, והכול לפי שיקול דעתה של החברה.

9.22 בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה בו חויב הלקוח בתשלום עבור שימוש בשירותי ו/או מוצרי ספק מוסדר, רשאית החברה לחייב את הלקוח בהצמדה, ריבית והוצאות גבייה כמקובל אצל אותו ספק מוסדר, ו/או כמפורט לעיל לפי שיקול דעתה.

10. אלוהה חו"ל

10.1 החברה עתידה למכור חבילות שונות לשימושך בחו"ל, ובתוך כך, ניתן יהיה לרכוש חבילות אינטרנט לשימוש בחו"ל. ככל שתימכרנה חבילות אינטרנט – הן יהיו מוגבלות לנפח גלישה מסוים שבניצולו המלא – תיחסם. רכישת נפח גלישה נוסף תיעשה באמצעות פנייה לשירות הלקוחות באתר או האזור האישי.

10.2 כמו כן, ניתן יהיה לקיים שיחות ומשלוח הודעות בחו"ל, באמצעות שימוש בשירות אפליקציה ייעודית, כמפורט בנספח שירותים ו/או תעריפים שיפורסם באתר.

10.3 כלל שירותי תקשורת נתונים בחו"ל (בנדידה), לרבות גלישה, סנכרון מייל, הורדה וצפייה בתכנים, קבלת ושליחת MMS ושימוש ביישומים, כרוכים וכלולים בתשלום עבור השימוש באפליקציה.

10.4 במקרה של חשד לשימוש לא חוקי במכשיר/כרטיס, לפי הפרמטרים הנהוגים בשירות, ינותק השירות. על הלקוח ליצור קשר עם שירות הלקוחות לבירור וקבלת סיוע. הלקוח יישא בחיובים בגין שימושים שנעשו שלא כדין עד לניתוק.

10.5 החברה, הספקים וכל מי מטעמה, אינם אחראים באופן כלשהו, במישרין או בעקיפין, לתנאי, טיב ואיכות השירות, לרבות הכיסוי, או כל עניין אחר הקשור לשירות. הלקוח מוותר על כל טענה כאמור כנגד מי מהנ"ל.

10.6 כמו כן, היה ונתקבלה הודעה בדבר ביטול הוראת קבע של הלקוח/הפיכתה לנל"מ, החברה תהיה רשאית לנתק את השירות.

10.7 במקרה של רכישת מסלול אלוהה חו"ל החברה רשאית לשלוח אל הלקוח, לפי שיקול דעתה, הודעת SMS על מימוש חבילות שירותים או על הפעלת מסלול חו"ל ו/או כל הודעה אחרת הקשורה לשימוש בשירותים בחו"ל. החברה אינה מתחייבת למשלוח הודעות כאמור והדבר תלוי בגורמים נוספים כגון, קבלת הנתונים בהחברה, עיבוד הנתונים וכו'. הלקוח מתחייב לשלם להחברה את מלוא התשלומים המגיעים לה גם במקרה בו לא נשלחה הודעה. מבלי לגרוע מהאמור, הודעות אלו עשויות לכלול גם הצעות שירותים כאלה ואחרים, לרבות נפח גלישה נוסף וזאת, גם אם המנוי אינו רשום לקבלת הודעות שיווקיות מהחברה. ההצטרפות למסלול/חבילה מהווה הסכמה לקבלת הודעות אלו.

11. שימושים אסורים בשירותים השונים של החברה

11.1 אין לעשות בקו הטלפון, בשירותים או בציווד (ככל שיימכר על-ידי החברה בהמשך), כל שימוש שאינו בהתאם למטרה לה הם יועדו; שימוש שאינו חוקי; שימוש המהווה הפרת כל דין, לרבות שימוש המהווה מטריד, הפרעה כלשהי, הפרה של דיני לשון הרע ודיני הגנת הפרטיות, האזנת סתר, הפרת זכות של צד שלישי כלשהו (לרבות זכויות יוצרים, פטנטים, סימני מסחר, זכויות אחרות של קניין רוחני וסודות מסחריים). כמו כן, נתונים שתוכנתו על ידי החברה ו/או ע"י המפעילה ו/או ע"י היצרן ב SIM – ו/או בציווד שנמכר ו/או הושכר לך (לרבות הסיסמאות המגינות עליהם מפני שינוי) הם סודיים, נועדו בין השאר, להגן על המערכת והמשתמשים בה ואין לשנותם.

11.2 אין לעשות שימוש שלא כדין או שאינו ראוי במערך שירות הלקוחות, ובכלל כן שימוש לרעה ושימוש שאינו לצורך קבלת השירותים.

11.3 אינך רשאי להעביר לאחר את זכויותיך בהתקשרות עמנו; אם תאפשר לאחר (שלא על בסיס מסחרי) שימוש מזדמן בשירותים המסופקים לך, אתה תהיה אחראי לו. עליך לעדכן את המשתמשים (לרבות כל אלו הרשומים תחת כרטיס הלקוח שלך) כי עשויה להיות לך גישה למידע אודות חשבונותיהם ושימושיהם לרבות לפירוט השיחות שלהם.

11.4 תנאים אלו הם תנאים מהותיים בהסכם זה והפרתם תהווה הפרה יסודית של ההסכם. אין באמור בתנאים בסעיף זה כדי לגרוע מהקבוע בסעיפים 8.3-8.5 לעיל.

12. ביטול ההתקשרות

12.1 אם אתה לקוח פרטי שהוא "צרכן" עפ"י חוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 (להלן בהתאמה: "צרכן"; "חוק הגנת הצרכן") תוכל לבטל את העסקה באופן הבא:

12.1.1 בנייתוק שירות בודד מהשירותים המוצעים - כאשר בוצע שימוש ביחידות הכלולות או בחלק מהן, יחויב הלקוח בתשלום חודשי מלא בגין השירות.

12.1.2 בנייתוק מוחלט של הקו. במקרה כזה, תחויב במלוא המחזור החודשי של חודש החיוב האחרון.

12.2 הודעה על ביטול עסקה או ניתוק שירות או סיום התקשרות לצרכן כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן ייעשה לאחר מסירת שם הלקוח ומספר תעודת זהות ובפניה אל מוקד החברה כמפורט בסעיף 19 להלן ובאתר, ואך ורק באמצעות החשבון האישי של הלקוח באתר אלוהה.

12.3 לא ניתן יהיה לבטל את ההתקשרות אלא באמצעות התנתקות באזור האישי בלבד.

12.4 האחריות על אובדן/גניבה וחסמת ציוד היא באחריות הלקוח בלבד ואין באפשרות החברה לחסום ו/או למצוא את המכשיר.

12.5 הפסקת שירות לכלל השירותים באמצעות חסימת כרטיס ה-SIM - לשיחות יוצאות או לשיחות יוצאות ונכנסות, באופן מיידי וללא תשלום. במקביל, ינותק כרטיס ה-SIM גם לשיחות נכנסות.

13. תנאי ביטול ההתקשרות

13.1 ההסכם ביננו הוא ללא כל התחייבות. בשל כך, החיוב החודשי, למעט הראשון, יחויב בגובה מלא של דמי החבילה, מדי חודש בחודשו, מראש.

13.2 על כן, בעת ההתנתקות מאיתנו, התשלום האחרון שנגבה יהיה עבור חודש מלא, ממועד התשלום כמקובל במסלולי PREPAID.

13.3 בטרם ההתנתקות מאיתנו תקבל הודעה מתאימה, ובה בין היתר המועד האחרון שבו תסתיים חבילת השירותים שרכשת ממנו, באופן שיאפשר לך לנצל את החבילה שרכשת עד תום.

13.4 עם ההתנתקות מאיתנו יתנתקו במקביל כלל השירותים שרכשת מאיתנו.

13.5 ידוע לך, כי במקרה שבחרת להתנתק מאיתנו (מבלי שניידת את הקו לחברה אחרת) כי מספר הקו חוזר לבעלותה הבלעדית של החברה, והיא תהיה ראשית לעשות במספר כל שימוש מסחרי, לרבות העברתו ללקוח אחר.

14. מדיניות הגנת הפרטיות

- 14.1 החברה מכבדת את פרטיות הלקוחות ו/או המשתמשים בשירותיה ועושה מאמצים כדי להתייחס לפרטיותם בכבוד. מדיניות פרטיות זו באה להוסיף על נהלי ההגנה על הפרטיות כפי שאלו יוצגו במדיניות הפרטיות של אתר החברה.
- 14.2 החברה עשויה לאסוף שני סוגי מידע מלקוחותיה ו/או מנוייה: הסוג הראשון של מידע הוא מידע אשר הנאסף באמצעות התקשרות הלקוח עם החברה או בשירותי החברה ושאינו מאפשר זיהוי המשתמש שממנו נאסף מידע זה. מידע זה איננו אישי.
- 14.3 המידע השני שנאסף על ידי החברה הוא מידע אישי שמאפשר או עשוי לאפשר זיהוי אינדיבידואלי של המשתמש.
- 14.4 החברה רשאית לאסוף, לתעד ולעשות שימוש במידע אודות הלקוח ו/או המשתמש (להלן "המשתמש"), ובכלל כך בחיוביו הכספיים, ובכלל הנתונים הנאספים במסגרת ו/או בעקבות השימושים הנעשים במכשיר ו/או בקו ו/או במנוי ו/או בשירותים כלשהם המסופקים על ידי החברה ו/או מטעמה ו/או על ידי ספקים שלה, לרבות נתוני שימוש, גלישה, תנועה, מיקומי אנטנות סלולאריות, ופעילות בשירותים סלולאריים ודיגיטליים עליהם מנוי המשתמש, או פועל בהם כאורח, בין שהמידע נמסר ישירות מהמשתמש ובין שהגיע אודותיו מכל מקור אחר במסגרת השימוש בשירותי הסלולאר והאינטרנט של החברה, ולרבות מידע מגופים המספקים להחברה שירותי עיבוד וניתוח מידע (להלן יחד: "המידע").
- 14.5 כן רשאית החברה, בעצמה ו/או באמצעות צדדים שלישיים הפועלים מטעמה או בשיתוף עימה, לבצע ניתוחים ופילוחים סטטיסטיים במידע, לצורך מחקר, בקרה וסטטיסטיקה, לאיתור וטיפול בתקלות, ייעול ותפעול תשתיות ומערכות המידע; למטרות ציבוריות, עסקיות ומסחריות עבור החברה או עבור גופים ורשויות הנדרשות לכך תוך הגנה על המידע ואיסור העברתו לצדדים נוספים מעבר לאלו אליהם יועבר המידע כאמור; עבור ייעול ופיתוח שירותי החברה כלפי משתמשיה ולקוחותיה (פרטיים ועסקיים כאחד), במסגרת השירותים הקיימים ו/או אשר טרם קיימים, שיווק שירותים אלו ו/או מתן הצעות שונות ו/או מתן שירותים סטטיסטיים שונים ללקוחות ו/או למשתמשים על בסיס המידע שהתקבל או נאסף ולרבות תוצרי עיבוד המידע כאמור.
- 14.6 החברה מחויבת לכך כי עיבוד ו/או ניתוח מידע אודותיה ואודות אופן צריכת שירותיה כמפורט לעיל ולהלן, לרבות לשימושים ציבוריים, עסקיים ומסחריים, ייעשו תוך שמירה והגנה על פרטיות המשתמשים, בהתאם לכל דין, ותוך נקיטת אמצעי אבטחה מתקדמים להגנת המידע בכל עת.



14.7 כמו כן, החברה תוכל להעביר את המידע בשל צו שיפוטי או דרישת רשות מוסמכת על-פי חוק או הליך שיפוטי אחר, לרבות בין החברה לבינך (אך לא רק) המורה לחברה למסור את המידע לצדדים שלישיים, ו/או לשם מניעת ביצוע עבירה או במקרה בו תסבור החברה כי מסירת המידע נחוצה על מנת למנוע נזק חמור לרכושם ו/או לגופם של אנשים ו/או משתמשים אחרים ו/או מי מעובדי החברה ו/או מי מלקוחותיה, או על מנת למנוע פגיעה או נזק אחרים לפי שיקול דעתה של החברה

14.8 בנוסף לאמור לעיל, החברה רשאית לעשות את הפעולות כדלקמן:

14.8.1 לבצע פניה מטעם החברה ו/או מטעם החברה וספקים או צדדים שלישיים במשותף אל הלקוח ו/או אל המשתמש מעת לעת, בכל אמצעי תקשורת שהחברה תמצא לנכון, בהצעות ופרסומות שיווקיות ו/או מסחריות שונות (לרבות באמצעות משלוח הודעות אל מכשיר הטלפון, כתובת המייל וכדומה) והכל בכפוף לכל דין ו/או הסכמה של המשתמש/לקוח ככל שתידרש. לקוח שאינו מעוניין להמשיך ולקבל מידע שיווקי ופרסומי כאמור, יוכל בכל עת, לבטל את הסכמתו ולחדול מקבלת מידע כזה באמצעות אמצעי יצירת קשר כמפורט בהמשך מסמך זה. אף על פי כן, בכדי להירשם לשירותים מסוימים בשירות או המוצעים בשירות, ייתכן ותתבקש לספק לחברה מספר פרטים אישיים אודותיך. פרטים אלה יכול שיכללו, בין היתר, את שמך המלא, מספר תעודת זהות, כתובת הדואר האלקטרוני שברשותך, כתובת, מספר טלפון נייד, מיקוד, פרטי כרטיס אשראי ופרטים נוספים. אתה מאשר כי תעדכן אותנו בהקדם על כל שינוי בפרטים שמסרת לחברה;

14.8.2 לפרסם וליידע לקוחות ו/או צדדים שלישיים בדבר היות הלקוח, לקוח החברה, לרבות בדרך של פרסום מדריך מסווג של חברי מועדוני הלקוחות שתפעיל החברה מעת לעת;

14.8.3 לקוח המעוניין בכך ייתן הסכמתו לפרסום פרטיו במסגרת שירות מידע לאיתור מספרי טלפון ומען הסכמה זו של הלקוח הינה הסכמה לפרסם את פרטי הלקוח לרבות שמו של הלקוח או את שם המשתמש שנמסר על ידי הלקוח, מענו, ומספר הטלפון שלו במסגרת שירות מידע לציבור לאיתור מספרי טלפון כפי שנקבע בדין, וכן להעביר לגורם אחר, לצורך מתן שירות המידע לאיתור מספרי טלפון כאמור, קובץ מידע בכל פורמט שהוא הכולל את הפרטים שניתן לפרסם בשירות המידע;

14.8.4 ידוע ללקוח כי בשליחת הודעות SMS ו-MMS ובשיחות למוקדי חירום, מספר הקו גלוי לנמען, גם במקרה בו הלקוח ביקש שמספרו יהיה חסוי.

14.9 **קבלת תכנים**: הלקוח מודע לכך שבעת גלישה באינטרנט ו/או הורדת יישומים, אפליקציות, תוכנות או שירותים כלשהם מאתרים/ספקים/מקורות שונים, כולל ספקים מורשים מטעם החברה באמצעות המכשיר שברשותו, ייתכן ויתרחשו, בין השאר, אחד או יותר מהמצבים הבאים: פרטי המכשיר האלקטרוניים ודבר שיוכו לשירותי החברה, ייחשפו בפני אותם מקורות ואלה אף עלולים לנטר ו/או לשמור את מיקומו הגיאוגרפי של המכשיר באותה עת; המקורות ישלחו אל המכשיר מעת לעת ומבלי שדרש זאת במפורש, תוך כדי ו/או בעקבות פעילותו זו, תכנים מגוונים כגון פרסומיים.

14.10 כמו כן, הלקוח מודע לכך כי פעילויות לפי סעיף זה תצרכנה תקשורת נתונים בגינה הלקוח יחויב על ידי החברה בהתאם לתעריפים החלים עליו מבלי שתידרש לשלוח לו בדבר כך הודעות מקדימות, כולל בזמן אמת. לגבי סוג הצריכה ו/או היקפה.

14.11 למען הסר ספק יובהר כי אין בהוראות פרק זה כדי לגרוע ו/או למצות מזכויותיה של החברה לאסוף, להשתמש ו/או למסור מידע על פי כל דין, וכי הוראות פרק זה באות להוסיף על הוראות כל דין.

14.12 מובהר בזאת, כי לא חלה על המשתמש/ת כל חובה שבדין למסור מידע כאמור לעיל או להלן, וכן כי מסירת מידע כאמור תלויה ברצונו ובהסכמתו. עם זאת, ככל שיבחר לקוח/מנוי שלא למסור פרטיו, יתכן כי לא יוכל לעשות שימוש בשירותים שונים המוצעים על ידי החברה. הלקוח ומתחייב בזאת, כי כל מידע שיימסר ו/או יעודכן על ידו במסגרת השירותים, הנו נכון אמין ומדויק וכן כי תבוצע הרשמה ו/או יימסר המידע בשמו ועבורו עצמו בלבד ולא בשם ו/או עבור צדדים שלישיים, למעט במקרים בהם הורשה לעשות כן במפורש.

14.13 **יצירת קשר בנושא פרטיות על-פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א, 1981**: אתה או מי מטעמך, רשאי לעיין במידע אודותיך אשר מצוי במאגרי החברה ואף לבקש מהחברה לתקן מידע זה אם אינו נכון, שלם או מדויק. כדי לממש זכות זו, יש לשלוח בקשה בכתב אל החברה באמצעות פרטי הקשר המופיעים מטה. בכל תכתובת יש לכלול את פרטיך המלאים לרבות, כתובת ואי מייל ליצירת קשר, ופירוט מדויק של בקשתך. החברה תשתדל להגיב לכל בקשה סבירה בזמן סביר.

15. **אחריות**

15.1 החברה, עובדיה, בעל מניותיה וכל הבאים מטעמה, לא ישאו בכל אחריות חוזית ו/או נזיקית לנזק שנגרם עקב אי אספקת השירותים, השהייתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעים מפעולה מכוונת של החברה, ככל שזו דרושה לשם הפעלת השירותים או מתן השירותים, או הפעלת אמצעים

למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור ההונאה והפסקתה, בין היתר, אך לא רק, במקרים הבאים:

15.1.1 עקב מעשה ו/או מחדל של ספק ו/או הפרת התחייבות של ספק כלפי הלקוח ו/או כלפי החברה ו/או כל מעשה ו/או מחדל /של ספק בניגוד לכל דין;

15.1.2 עקב תוכן שגוי, בלתי מעודכן, חלקי, פוגעני או משובש שיסופק ללקוח ו/או מי מטעמו במהלך השימוש בשירותים בין שהתוכן מסופק על ידי ספק ובין שעל ידי החברה בעצמה ו/או באמצעות מי מטעמה וכן במקרה בו התוכן נשלח על ידי מנוי של החברה או של ספק;

15.1.3 עקב שירותים אשר יסופקו ללקוח במסגרת עסקאות אותן יבצע באמצעות ספק ו/או החברה ו/או מי מטעמה וכן בגין נזקים, מכל סוג שהוא, אשר יגרמו ללקוח כתוצאה משימוש בשירותים של ספק ו/או כתוצאה מהסתמכות על שירותים של ספק, עקב אובדן, גניבה או כל שימוש בלתי מורשה אחר במכשיר ו/או בכרטיס ו/או בקו וכן בכל סיסמא, קוד, שם משתמש, מספר סודי או צירוף של אלו, אשר בהם על הלקוח להשתמש לצורך קבלת השירותים או כל חלק מהם לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל - מספר כרטיס אשראי של הלקוח (להלן: "המידע הסודי") והכל בין אם המכשיר ו/או הכרטיס ו/או הקו ו/או המידע הסודי אבד, נגנב או הושג מהחברה שלא כדין, מהלקוח ו/או מכל גורם אחר.

15.2 החברה עובדיה וכל הבאים מטעמה לא ישאו בכל אחריות חוזית או נזיקית, בגין כל נזק לרבות, נזק מיוחד, תוצאתי או עקיף, שיגרם על ידי מלחמה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים להספקה של ציוד חיוני למערכת, מעשה או מחדל של בעל רישיון כזה או אחר שיש בו כדי להשפיע על פעילות החברה, או מגבלות שהוטלו על ידו, דחייה, הגבלה, הפסקה או ניתוק זמניים בשירותים עקב תקנות או צווים ממשלתיים, מגבלות המערכת שאין בהן כדי חריגה מתנאי הרישיון של המפעילות שעל בסיס מערכתיהן ניתנים השירותים, מגבלות צבאיות או ביטחוניות, או עליות אחרות, והכל בכפוף לכך שהמקרים האמורים אינם בשליטת החברה ועל אף מאמצים סבירים אין באפשרותה לעמוד בהתחייבויותיה.

16. הפרה מהותית

16.1 כל אחד מהאירועים המתוארים בסעיפים 2, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15 (על תתי סעיפיהם) ייחשבו כהפרת תנאי מהותי של ההסכם בידי הלקוח, וזאת מבלי לגרוע ממחויבותה של החברה ליתן הודעה מוקדמת ללקוח, באותם מקרים לגביהם נקבע כך בהסכם זה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל,

מוסכם כי כל הפרה רגילה, אשר לא תוקנה תוך 14 יום מהמועד בו נשלחה על כך הודעה בכתב ללקוח, תחשב כהפרה מהותית.

16.2 הבטחת התחייבויות הלקוח

16.2.1 נכון למועד החתימה על הסכם זה, מתן השירות תלוי בתשלום מראש. ככל והחברה תשנה נהלי התשלום באופן כזה או אחר, היא תוכל ותהא רשאית, להבטחת התחייבויות הלקוח לפי הסכם זה, בכל עת, אם מצאה זאת לנכון בנסיבות העניין, לדרוש מהלקוח המצאת פיקדון או ערובה (להלן: "ערובה") או הגדלתם מעת לעת להנחת דעתה. החברה רשאית לייחד את הערובה לסוגי שירותים מסוימים בלבד או לדרוש ערובות שונות בהתאם לסוגי השירותים. החברה תהא רשאית לנתק ו/או להפסיק את מתן השירותים ללקוח, באם לא ניתנה ערובה להנחת דעתה

16.2.2 הפר הלקוח את ההסכם, רשאית החברה לממש את הערובה על פי הוראות כל דין, ובלבד שנתנה ללקוח הודעה מוקדמת בכתב עשרה ימים לפחות לפני המועד שבכוונתה לפתוח בהליכים למימוש הערובה. החברה תשיב ללקוח את הערובה שהפקיד כאמור עם תום הסכם זה, לאחר שהלקוח מילא את כל התחייבויותיו כלפי החברה; בכל מקרה, אין החברה חייבת להחזיר ללקוח את הערובה לפני חלוף 30 ימים מהמועד בו הופסקו כלל השירותים ללקוח; הייתה הערובה פיקדון במזומן, תחזיר החברה את הפיקדון ללקוח.

16.2.3 החברה רשאית שלא לקבל הוראת קבע לתשלום מבנקים / מוסדות מסוימים, ולחלופין אמצעי תשלום אחרים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

17. המחאת זכויות

17.1 החברה (לרבות מי מיחידיה בנפרד) תהיה רשאית להעביר לאחר את זכויותיה ו/או התחייבויותיה על פי ההסכם, בשלמותן או בחלקן, אלא אם כן העברה כאמור אינה מותרת על פי הדין, ובתנאי שזכויותיך על פי ההסכם לא יפגעו כתוצאה מהעברה.

17.2 היה ויתקיימו התנאים האמורים לצורך התרת ההעברה, ניתנת בזאת הסכמתך להעברה כאמור ולכך שיימסרו כל הפרטים והמידע, לרבות בעניין אמצעי התשלום, המצויים בידי החברה בקשר עם השירותים המסופקים לך. אנו נהיה רשאים לבצע העברות, כאמור אף במסגרת העברת או איחוד רשיונות של מי מחברות הסלולר המפעילות.

18. שונות

18.1 אספקת השירותים או חלקם כפופה לאפשרות אספקתם, זמינותם, והזמנתם בפועל.

- 18.2 החברה תהא רשאית לשנות את תנאי השירותים הניתנים ללקוח או חלקם על פי שיקול דעתה בהודעה מוקדמת מראש.
- 18.3 החברה תהא רשאית לפצל את התביעות לפירעון חיובי הלקוח, בין אם הם נובעים מעילות אחדות ובין אם הם נובעים מעילה אחת. בכלל כך תהא רשאית החברה להעביר לספקים המוסדרים ו/או מי מטעמם את הגבייה בגין השירותים שסופקו על ידם ו/או חלקם.
- 18.4 החברה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה המלא, לזקוף כל סכום שייגבה מהלקוח בכל שלב שהוא, לפי שיקול דעתה המלא והבלעדי. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, תהא רשאית החברה לזקוף את הסכומים הנגבים תחילה על חשבון השירותים שניתנו על ידי החברה ולאחר מכן לטובת הספקים המוסדרים ו/או מי מהם, והכל בכפוף לכל דין ו/או להסכם בין החברה לבין הספקים המוסדרים.
- 18.5 החברה תהא רשאית להמחות לאחר את זכויותיה לגבות כספים מהלקוח על פי הסכם זה ו/או כל זכות אחרת הקיימת לה; הלקוח לא יהיה רשאי להמחות את זכויותיו על פי הסכם זה ללא הסכמתה של החברה מראש ובכתב.
- 18.6 אין בכל ויתור או ארכה לטובת הלקוח הניתנת לו על ידי החברה, כדי להפחית מזכויות החברה על פי הסכם ו/או על פי דין.
- 18.7 ההתקשרות עם הלקוח ו/או למתן השירותים ו/או לתשלומים הנגבים ו/או לחיובי הלקוח: העתק מהרישומים הנ"ל או כל קטע של הרישומים, לרבות פלט מחשב המתעד את חתימת הלקוח על הסכם ההתקשרות ו/או פלט מחשב בו נסקרה חתימת הלקוח, שיאושרו על ידי החברה, ישמשו הוכחה לקיומם של הרישומים, לעובדת חתימת הלקוח על הסכם ההתקשרות וקבלת תנאיו ולנכונות כל הפרטים הקבועים בהם. הלקוח מאשר כי ידוע לו כי החברה מתעדת, בין השאר, את ההתקשרות ו/או תנאיה ו/או פניות הלקוח ו/או חיובי הלקוח באמצעות רשומה מוסדית כמשמעותה בדין.
- 18.8 בכפוף להוראות כל דין, החברה תהיה רשאית לקבל מהלקוח, ולשלוח אל הלקוח, על פי שיקול דעתה, הוראות באמצעות הטלפון ו/או אף באמצעות תכנת המסרונים "וואצאפ". למרות האמור לעיל ובכפוף לכל דין, תהא רשאית החברה לסרב לקבל הוראה או חלקה בטלפון או בוואצאפ, ולחייב זיהוי של הלקוח באופן אחר, לרבות זיהוי מלא/פיזי.
- 18.9 החברה תהיה רשאית לשנות מפעם לפעם את תנאי הסכם זה או להוסיף הוראות חדשות, ובלבד שהשינוי או ההוראה החדשים יחייבו את הלקוח רק בתקופה המתחילה מתום ההודעה על השינוי ו/או מועד תחילת ההפצה של ההסכם המתוקן, לפי המוקדם יותר.



18.10 למרות האמור לעיל, כל שינוי מאוחר, שמקורו במפעילה סלולרית ואשר יאושר על ידי משרד התקשורת, לא יחויב בהודעה מוקדמת כאמור.

18.11 שינויים רגולטוריים - הלקוח מיודע בזאת כי הסכם זה כפוף לשינויים מעת לעת ובין השאר כתוצאה משינוי הוראות חוק ו/או הוראות משרד התקשורת. עצם התקשרותו של הלקוח בהסכם זה, מהווה הסכמה לכך.

19. תחולת דינים וסמכות שיפוט

19.1 דיני מדינת ישראל יחולו על הסכם זה, על המסמכים המוזכרים בו או הקשורים אליו ועל הנובע ממנו.

19.2 מקום השיפוט הייחודי בכל הקשור בהסכם והנובע ממנו (לרבות שירותי החברה בחו"ל) הינו בית המשפט המוסמך בישראל.

19.3 הסמכות המקומית בכל הקשור בהסכם והנובע ממנו נתונה לבתי המשפט המוסמכים שבמחוז תל אביב, ולהם תהא הסמכות השיפוטית הייחודית.

20. צור איתנו קשר

20.1 אנו נכונים וזמינים לתת לך שירות בכל דבר ועניין. תוכל לפנות אלינו באמצעות הדרכים הבאות:

בטלפון: +972-5120-00088

ובדוא"ל: contact@aloha.global

ובוואצאפ: +972-5120-00088.

20.2 זמני השירות הם בימים א-ה, בשעות 9:00-21:00, למעט בחגים ומועדים של העדות המוכרות בישראל.

20.3 חו"ל – להוסיף שמספר – באמצעות קידומת שתפורסם באתר לפי המחירים שיפורסמו באתר.