



# תנאי התקשרות כלליים

## לשירותים של we4G

לקוח יקר, אנו מודים לך על שבחרת בנו ומברכים אותך על הצטרפותך לשירותי הטלפוניה הסלולרית של we4G.

מסמך זה מצטרף לתקנון החבילה אליה הינך מנוי ולתנאים בטופס סיכום פרטי עסקה. מסמכים אלו יחד עם כל מסמך התקשרות אחר הקיים או שיתקיים בעתיד בינך לבין החברה מכילים מידע חשוב ויהוו יחד את הסכם ההתקשרות שלך איתנו ("**הסכם ההתקשרות**") או ("**ההסכם**"). שים לב, בהצטרפותך לשירותים אתה מאשר שקיבלת והסכמת לתנאי הסכם ההתקשרות הכולל מידע משפטי מהותי, ולכן נבקש שתקרא אותו בעיון.

### 1. הגדרות ומונחים חשובים

למונחים הבאים תהיה המשמעות הנקובה לצידם, אלא אם כן מתחייב אחרת מהקשר או מתוכן הכתוב. משמעות מילים וביטויים אחרים שלא הוגדרו, תהא בהתאם להוראות הרישיון והדין:

"**We4G**", "**החברה**" או "**אנחנו**" (כולל כל פניה בגוף ראשון רבים, כמו שלנו, לנו וכו') - מרתון 018 אקספון בע"מ 515138089 מדווח באיחוד עוסקים שמספרו 558425351;

"**אתר החברה**" או "**האתר**" - אתר האינטרנט שלנו בכתובת <https://www.we4G.co.il>.

"**הרישיון**" - הרישיון הכללי של מרתון 018 אקספון בע"מ למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן), כפי שיעודכן מעת לעת. ניתן לעיין ברישיון באתר האינטרנט של משרד התקשורת.

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

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

"**השירותים**" או "**השירות**" - כל השירותים שהזמנת מאיתנו או שהוזמנו עבורך בהסכמתך.

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

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

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

"**שיחה לחו"ל**" - שיחה למספר טלפון שאינו ישראלי באמצעות חיוג קידומת של מפעיל בין לאומי ישראלי (כמו 018) או באמצעות חיוג קידומת + 00, או 188.

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

"**שיחה**" - תקשורת קולית או העברת פקס, לרבות אל מול מערכות אלקטרוניות, כמו תא קולי או מערכת ניתוב שיחות.

"**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 הינך מנוי, כפי שתהיה מעת לעת.

### 2. ההתקשרות

2.1 במהלך תוקף ההסכם איתך, אנו נעמיד לרשותך כרטיס SIM של we4G 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), ושאננו מתחייבים לשמור עבורך מספר טלפון עליו ויתרת, לרבות כתוצאה מסיום או ביטול ההתקשרות איתנו.

- 2.3 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 לך, לא ישלם הליך נידוד, 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 שיוצעו לך יהיו דומים לתנאים שהוצעו לך במועד ההצטרפות.
- 2.4 השירותים אינם כוללים שירות תא קולי. אם ברצונך בשירות תא קולי עליך לבקש זאת מאיתנו במפורש.
- 2.5 אנו נשלח לך הודעות והתראות בנוגע לשימוש בשירותים (כמו סיום או ניצול של חבילות שירות (לדוגמה: התראות בטרם גמר ניצול של חבילת גלישה או חבילת דקות), ההודעות הן הערכה בלבד וייתכן שאינן מדויקות.
- 2.6 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.
- 2.7 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 פרעונם, או שקיימים תשלומים שטרם נפרעו.
- 2.8 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 עבורך או עבור משתמשך היא שלך.

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

- 3.1 ה-SIM שיועמד לרשותך אינו עובר לבעלותך וישאר בבעלות we4G. אנחנו רשאים לתכנת את ה-SIM ולקרוא מידע מתוכו גם כאשר הוא ברשותך. עליך להחזיר לנו את ה-SIM אם נבקש זאת, ובמקרה כזה (במידה שלא נשמיד את הכרטיס) נמחק מכרטיס ה-SIM כל מידע הנוגע לך. אין לשנות פרטים שהיצרן או אנחנו תכנתנו ב-SIM.
- 3.2 מרגע שנפעיל את ה-SIM תהיה מחובר לרשת, ותוכל להשתמש בשירותים שלנו. באותו הרגע גם נתחיל לחשב את השימוש שלך בשירותים, לפי ההסכם.
- 3.3 תוכל להשתמש בשירותי we4G החל מרגע הפעלת ה-SIM, והחיוב בעבור השירותים יחל ממועד זה, בהתאם לתעריפים הקבועים לשירותים.
- 3.4 ההוראות הנוגעות לשימוש ב-SIM או במכשיר מתייחסות לשימוש ב-SIM בכל מכשיר או פלטפורמה בהם ה-SIM יותקן על ידך או על ידי מישהו אחר, ולא דווקא למכשיר הטלפון האישי שלך.
- 3.5 ה-SIM מיועד לשימוש רק במכשירים המאושרים לשימוש בישראל. השימוש מותר אך ורק בכרטיס SIM התואם את המכשיר בו אתה מעוניין להשתמש (כמו, מכשירי דור שני, שלישי או רביעי). ה-SIM אינו מיועד לשימוש במתאם סלולרי והתקנתו במתאם אסורה, אלא אם התרנו אותה במפורש.

### 4. תעריפים - חשוב לדעת

- 4.1 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).
- 4.2 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.
- 4.3 תעריפי השירותים הקבועים בהסכם זה ובתכנית התעריפים אליה הנך מנוי מתייחסים לתקשורת בתוך רשת we4G. אם לא נאמר אחרת בתכנית התעריפים שלך, בתקשורת לרשתות של ספקיות תקשורת אחרות, עשוי להתווסף למחיר השירות תשלום נוסף.
- 4.4 התעריפים הכלולים בתכנית שלך, אינם כוללים: (1) תשלומים עבור שיחות או הודעות לחו"ל ו/או לרשות הפלשתינאית; (2) תשלומים עבור שירותים מיוחדים (כמו תשלומים בעבור שירותי פרימיום, תוכן ומסחר, קידומות מיוחדות, כוכביות וכיו"ב

הניתנים לצריכה באופן קולי או באופן אחר); (3) שירותים הניתנים על ידי צדדים שלישיים (גם אם הם מחוייבים באמצעות חשבונך ב-4G). אנחנו ממליצים שתברר מהם תעריפים אלו טרם השימוש בשירות. בצריכת מוצרים ושירותים כאלה, אתה מסכים שנחייב אותך בעבורם באמצעות חשבונך ב-4G.

4.5 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 160/70 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.

4.6 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, כמפורט ברישון. שים לב - חלק מהחייבים, לרבות חיובים בגין שירותי צדדים שלישיים, עשויים שלא להופיע בחשבונית של מחזור החיוב בו בוצע השימוש, אלא בחשבוניות העוקבות לו.

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

4.8 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 כשינוי תעריף.

4.9 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.

## 5. מידע על התכנית

5.1 איננו מחוייבים 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.

5.2 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 מחוייב על פי ההסכם, לרבות במקרה של הפסקת התוכנית. שים לב שיתכן שעקב המעבר יפסיקו לחול עליך תנאים והטבות (כמו חבילות הוזלה, החזרים וכד') שחלו לפי התכנית או ההטבה ממנה אתה עובר, ויתכן ששירותים מסויימים לא יהיו זמינים יותר או שיסופקו בתנאים אחרים.

5.3 אלא אם נכתב אחרת במפורש, אין כפל הטבות. במקרים בהם נאפשר יותר מהטבה אחת, ההטבות יחולו במקביל או באופן עוקב (כלומר, ההטבה השניה 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.

5.4 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 לשימוש ההטבה/הנחה תחל להיספר החל מיום ביצוע העסקה, גם אם הפעלת ה-SIM, השלמת הניוד או השימוש הראשוני בוצעו מאוחר יותר.

## 6. הוספת, חסימת או שינויים בשירותים

6.1 באפשרותך, לבקש חסימה של שירות קבלת ו/או העברת מסרים כתובים (SMS). במקרה של חסימת קבלת מסרים כתובים, אם תבקש זאת תוכל להמשיך לקבל מאיתנו מסרים כתובים אודות השירותים (כמו הודעות בנושא ניצול הגלישה בחבילה, הודעות מפעיל ביחס לשירותי חו"ל).

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

6.3 באפשרותך להחליף בכל עת את המפעיל הבין לאומי אליו בחרת להשתייך (המפעיל באמצעותו תוכל לחייג לחו"ל תוך שימוש בקידומות: +, 00, 188). באחריותך לעדכן את המפעיל הבינלאומי אותו בחרת. החלפת המפעיל הבינלאומי עשויה להיות כרוכה בתשלום.

7.1. 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.

7.2. אם לא תשלם בזמן, נוכל לפנות אלייך או למי ממנויך, בעצמנו או באמצעות מי מטעמנו לשם גביית התשלומים שלא נפרעו. הפנייה יכולה להיעשות טלפונית, במכתב, בדואר אלקטרוני, או במסרון (sms). בנוסף, אנחנו יכולים לגבות ממך 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, אנחנו נחייב אותך בהוצאות גביה, בהתאם לגובה החוב ולפעולות הכרוכות בגבייתו. החל מתחילת טיפול משפטי ועד לנקיטת הליך משפטי, יתווספו לחיוביך כל ההוצאות הסבירות הכרוכות בפעולות שיינקטו לגביית החוב (כמו עלויות מכתבי עו"ד, עלויות איתור ומשלוח ועוד), זאת כמפורט בלוח התעריפים הכללי שלנו. אם לא תפרע את חובך יתכן שנקטו נגדך בהליכים משפטיים, שיהיו כרוכים בהוצאות נוספות. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותנו או מזכותך לגבות, בנוסף לסכומים הנ"ל, הוצאות ו/או שכר טרחה שייפסקו על ידי ערכאה שיפוטית, או שיוסכם עליהם במסגרת הסכם פשרה.

7.3. 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.

7.4. 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. העמדת הפיקדון או הערובה, כאמור בפסקה זו, הינה תנאי מהותי. 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.

7.5. 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 איתנו.

7.6. 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.

7.7. אנו מקפידים לשלוח לך חשבונות והודעות בהתאם להסכם בינינו ולרשיון, עליך לבדוק את החשבונות וכן כל הודעה ומסמך שיישלחו או יימסרו לך. תוכל למסור לנו את הערותיך או השגותיך בכתב בתוך 40 ימים מהיום בו נשלח אליך המספך אליו אתה מתייחס.

7.8. לידיעתך, הנפקת ומשלוח החשבונות וכן החיוב והגביה של התשלומים שעליך לשלם לנו, יבוצעו עבורנו על ידי חברת אקספון 018 בע"מ (ח.פ. 513533430, מדווח באיחוד עוסקים שמספרו 558425351) ("אקספון"), בהצטרפותך לשירותים אתה מסכים באופן אישי וכן בשם משתמשך ו/או בשם מי שיצרוך את השירותים באמצעות הקוים המוקצה/ים לך מכוח הסכם זה (באופן קבוע או מזדמן), שהחיוב וגביית התשלומים כאמור יבוצעו על ידי אקספון, וכן מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 16 להלן אתה נותן את הסכמתך לקבלת חשבונות מאקספון וכן שאנו נמסור לאקספון את כל הפרטים הדרושים לה לשם גביית התשלומים לפי ההסכם איתנו, לרבות לעניין פרטי אמצעי התשלום שנמסרו לנו.

## 8. הפסקת שירות זמנית

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. בתום תקופת הפסקת השירות, השירות יחודש ללא כל צורך בהודעה מוקדמת מצדנו. תוכל לבקש מאיתנו 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.

8.4. שים לב, הפסקת השירות אינה גורעת מחובתך לשלם לנו את חובותיך בהתאם להסכם ההתקשרות בינינו.

## 9. ניתוק שירות לבקשתך

- 9.1. זכותך להתנתק מכל אחד מהשירותים שלנו או לסיים את ההתקשרות איתנו ולנתק את כולם בכל עת, אלא אם כן הוסכם בינינו אחרת.
- 9.2. אם תבקש לנתק שירות מסוים או לסיים את ההתקשרות איתנו 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.
- 9.3. שים לב, בסיום ההתקשרות איתנו, כלל השירותים ינותקו. אין בניתוק שירות או בהפסקת ההתקשרות איתנו כדי לגרוע מחובתך לשלם את חובותיך בהתאם להסכם ההתקשרות בינינו. כמו כן, אם התכנית 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.
- 9.4. תוכל לבקש את הניתוק בדוא"ל שכתובתו [nitook@we4g.co.il](mailto:nitook@we4g.co.il), בפקס שמספרו 03-3094094, בטופס מקוון או בצ'אט באתר האינטרנט שלנו בכתובת <https://www.we4g.co.il>, בדואר לכתובת רח' אודם 1, ת.ד. 7616, פתח-תקווה, מיקוד 4951784, ובאמצעות מוקד השירות הטלפוני בחיגוי למספר 1-801-515151. במקרה של בקשה בכתב ועל מנת שנוכל לאמתה, יש לציין בגוף הבקשה את 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.

## 10. ביטול עסקה לפי חוק הגנת הצרכן

### 10.1. עסקת רכילות

- 10.1.1. אם הזמנת את השירותים בנסיבות בהן לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 מדובר ב"עסקת רכילות", זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם, אבל אם העסקה אינה "עסקה מתמשכת" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, לא ניתן יהיה לבטל את ההתקשרות אם התחלנו לספק לך את השירות; במקרה של ביטול של עסקה שהיא "עסקה מתמשכת" שהתחלנו במתן השירות לפיה, אנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו, אבל נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך; במקרה שקיבלת מאיתנו טובין (כמו ציוד קצה) לצורך מתן השירות, עליך להשיבם לנו;
- 10.1.2. אם הזמנת מאיתנו טובין, בנסיבות של "עסקה ברכילות", זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מהיום שבו נמסר לך הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם; אם קיבלת את הטובין, עליך להשיבם לנו ואנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו;
- 10.1.3. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכותנו לתבוע את נזקנו, ומלבד שערך הנכס נושא העסקה פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.

### 10.2. עסקת מכר מרחוק

- 10.2.1. אם הזמנת את השירותים בנסיבות בהן לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981 מדובר ב"עסקת מכר מרחוק", תוכל לבטל את ההתקשרות בפניה בכתב שתמסור לנו תוך 14 ימים מהיום בו בוצעה ההתקשרות או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר, אבל אם העסקה אינה "עסקה מתמשכת" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, עליך לבטל את ההתקשרות לפחות יומיים לפני תחילת מתן השירות שהזמנת; במקרה של ביטול "עסקה מתמשכת" שכבר התחלנו במתן השירות לפיה, אנו נחזיר לך את הסכום שכבר שילמת לנו, אבל נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך.
- 10.2.2. אם הזמנת מאתנו טובין בלתי פסידים, בנסיבות של "עסקת מכר מרחוק", תוכל לבטל את ההתקשרות בפניה בכתב שתמסור לנו תוך 14 ימים מהיום בו בוצעה ההתקשרות או מיום קבלת הטובין או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם; אם קיבלת את הטובין, עליך להשיבם לנו ואנו נשיב לך את הסכום שכבר שילמת לנו בעבורם.
- 10.2.3. שים לב, שאנו רשאים לחייב אותך בדמי ביטול בסך 100 ש"ח או בשיעור של 5% ממחיר העסקה, או סכום אחר שייקבע בחוק, לפי הנמוך מביניהם, אלא אם כן ביקשת לבטל את ההתקשרות בגלל פגם בטובין או בגלל אי התאמה בין השירות או הטובין לבין הפרטים שמסרנו לך לגביהם או בגלל אי אספקת השירות או הטובין במועד שנקבע לכך בהסכם או כל הפרה אחרת של ההסכם מצידנו.

## 10.3. עסקה שבוצעה בנקודת מכירה

- 10.3.1. אם הזמנת את השירותים בנקודת מכירה, תוכל לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם או מיום קבלת מסמך בכתב בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מביניהם. אם התחלנו לספק לך את השירות אנחנו נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך; במקרה שקיבלת מאיתנו טובין לצורך מתן השירות, עליך להשיבם לנו;
- 10.3.2. אם רכשת מאיתנו טובין (כמו ציוד קצה) בנקודת מכירה, תוכל לבטל את הרכישה בתוך 14 ימים מיום שקיבלת את הטובין. הוראה זו חלה רק אם תחזיר לנו את הטובין מבלי שנפגמו ומבלי שעשית בהם שימוש.
- 10.3.3. כדי לקבל החזר, עליך להציג לנו הוכחה על עצם ביצוע הרכישה או הזמנת השירות, המועד בו התקיימה, הסכום ששולם ואמצעי התשלום (כמו חשבונית, סרט קופה, פתק החלפה וכדו'). אנו נחזיר לך את הסכום ששילמת, או נבטל החיוב, פחות דמי ביטול בגובה 5% ממחיר העסקה או 100 ש"ח, או סכום אחר שייקבע בחוק, לפי הנמוך מביניהם, וכן נהיה רשאים להפחית את דמי סליקת כרטיס אשראי אשר נגבו מאיתנו במסגרת העסקה.

## 11. שינוי או הפסקת שירות ביוזמתנו

- 11.1. 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 לרישיון ועל פי הוראות משרד התקשורת. אנו נודיע על שינוי בשירות קיים זמן סביר מראש אם הרישיון מחייב זאת.
- 11.2. במידה ובמשך שלושה חודשים רצופים לא עשית שימוש בשירות שאנו מספקים לך ללא תשלום, אנו רשאים (אך לא חייבים) להפסיק לספק לך את השירות. בנוסף, בכפוף להוראות הרישיון, אם הקצינו לך מספר ולא עשית בו שימוש אנו נהיה רשאים לבטל את ההקצאה ואף להקצות את המספר למנוי אחר.
- 11.3. 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 לתשלומיך תוך זמן סביר מעת ניתנה לך הודעה על כך, וכן לא תספק פיקדון או ערובה שיידרשו על ידינו תוך הזמן שהוקצב לך.
- 11.4. אנו נוכל לבטל את ההסכם ו/או להפסיק את מתן השירותים בהתאם להוראות ההסכם, הרישיון ועל-פי כל דין. אנו נהיה רשאים לבטל את ההסכם ולהפסיק את השירותים או להגבילם ללא הודעה מוקדמת, אם מסרת לנו פרטים לא נכונים במועד ההצטרפות או במועד אחר (לרבות לעניין אמצעי תשלום), בשל פניות למוקד השירות שתוכנן או כמותן חריגים ועולים עד כדי הטרדה, אי תשלום חשבון בפעם השלישית בתוך 12 חודשים, אם יינקטו נגדך הליכי פשיטת רגל, פירוק, כינוס נכסים או הסדר נושים, מקרה פטירה, או הפסקת פעילות (במקרה של תאגיד).
- 11.5. הניתוק ו/או הפסקה לפי סעיף זה ייעשו בהודעה מראש, אלא אם אנו פטורים ממתן הודעה על פי הרישיון, הדין או ההסכם ביננו, לרבות הסכם זה, או בנסיבות בהן מתן הודעה עשוי להסב לנו או לצד שלישי נזק.

## 12. אופן השימוש בשירותים

- 12.1. 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).
- 12.2. 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.
- 12.3. 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 וכד'). סעיף זה הינו מהותי, 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 עימך קשר או שלא תספק הסבר ראוי, ננתקך. אנחנו רשאים לנתק שיחות הנמשכות שעתים או יותר.
- 12.4. סעיף 12 זה הינו סעיף מהותי.

## 13. שירותים בחו"ל (נדידה)

- 13.1. אנו מספקים שירותי נדידה (חיבור לרשת לא ישראלית וקבלת שרותים 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.
- 13.2. שים לב - כלל התעריפים והתנאים בתכניות אותן רכשת מאיתנו 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 חינם או בתעריף מקומי יחויבו בתעריפים של שירות הנדידה וכן אתה עשוי להיות מחויב בקבלת שיחות. יחידות הנדידה 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 באתר האינטרנט שלנו או במוקדי השירות.
- 13.3. 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.
- 13.4. החיוב בעבור שירותי הנדידה יבוצע בהתאם לתכניות התעריפים שיוצעו על ידינו מעת לעת ולתעריפון המפורסם מעת לעת באתר האינטרנט שלנו.
- 13.5. שימוש בשירותים הניתנים בחו"ל לתקופה העולה על 90 ימים ברציפות הינו שימוש אסור ולא סביר בשירותים מסוג זה. סעיף זה הינו מהותי, במקרה ולא תפעל בהתאם להוראות סעיף זה אנו נהיה רשאים לנתקך מהרשת או מהשירות ללא התראה מוקדמת.
- 13.6. 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.
- 13.7. 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 אותנו) מנתבים תנועה לרשתות מקומיות בחו"ל הנבחרות על ידיהן מעת לעת משיקולים שונים ולא דווקא לרשת הזולה ביותר. אם תרצה בכך, תוכל להחליף את הרשת אליה נותבת בעת הנדידה באופן ידני ממכשירך. לפני כל שימוש במכשירך בעת נדידה נא ודא שהרשת שבחרת היא אכן הרשת המופיעה על צג המכשיר, ואם לא, אנא חזור על תהליך בחירת הרשת באופן ידני.
- 13.8. שירותי הנדידה כאמור לעיל, אינם כוללים שימוש בירדן, מצרים ו/או ברשת ג'אוויל ברשות הפלסטינית. כדי לאפשר שימוש כאמור אנא פנה למוקד הלקוחות שלנו. חשוב, המכשיר שברשותך עלול לנדוד באופן אוטומטי אל הרשתות הסלולריות בירדן ומצרים ולצורך מהן שירותים, תופעה זו עלולה לקרות במיוחד באזורים הקרובים לגבולות. החיובים בגין שירותים אלו איננו כלול בתכנית התעריפים שלך ויחויב בנוסף לחיובים הקבועים שלך בהתאם לתעריפים הקבועים להם ברשת we4G. תוכל לבחור באופן ידני ממכשירך באם לחסום או לאפשר שירותים אלו. 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.
- 13.9. 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.
- 14. שירותי גלישה בישראל**
- 14.1. 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.
- 14.2. 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.
- 14.3. 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 תקשורת, 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.

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

14.5. 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.

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

15.1. 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 להחשף לתכנים מסוג זה. שירות סינון בסיסי מוצע על ידינו ללא תשלום. 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 ולא להסתמך רק על שירות הסינון. תוכל לפנות לשירות הלקוחות של we4G לצורך קבלת מידע נוסף, התקנה ורישום.

15.2. 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 על מכשירך ועל המידע המצוי בו בשל הסיכונים ברשת. כל שימוש שתעשה ברשת האינטרנט באמצעות מכשירך הינו באחריותך בלבד.

#### 16. הגנה על פרטיות

16.1. כפוף להוראות הדין והרישיון, 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.

16.2. 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 ובסימתך (אף אם שימוש זה נעשה ללא הסכמתך לרבות לצורך ביצוע רכישת שירותים מאיתנו), הינו באחריותך הבלעדית. לכן, מוצע שלא תמסור את הסיסמא לצדדים שלישיים כלשהם, ושתחליפה מעת לעת.

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

16.4. 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 להוראותיו. 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.

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

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

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

16.5.3. מידע אודותיך שיגיע לרשותנו מצדדים שלישיים, ובתוך כך:

- מידע שנקבל ממפעילי תקשורת אחרים או מספקי שירותים לצרכי אספקת שירות ותפעול וכן לצרכי גביה, התחשבות ותשלום.

- מידע שנקבל ממקורות המותרים על פי חוק, וכן מגורמים מורשים (כמו חברות שירות נתוני אשראי ומאגרי מידע חוקיים).

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

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

16.6.2. כדי ליצור איתך קשר, ולצרכי שימור.

16.6.3. כדי לתפעל את השירותים שלנו או של ספקים אחרים.

16.6.4. 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;



- 16.6.5. כדי לבצע בקרה, למנוע גניבה והונאה וכן למטרות אבטחה לרבות באמצעות פעולות סינון ובדיקה.
- 16.7. 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 בקבוצת מרתון 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 פקסימיליה, חייגן, דוא"ל, SMS ו/או דיוור ישיר, על ידי פניה למוקד השירות שלנו.
- 16.8. אנחנו יכולים לכלול פרטים לגביך במדריך טלפונים שלנו או של צד שלישי ו/או במדריכים ושירותי מודיעין שאנו מחוייבים לקיים בהתאם להוראות הרישיון ולמסור אותם לכל פונה; אתה רשאי לבקש שמספר הטלפון שיוקצה לך לצורך השירותים לא יפורסם.
- 16.9. אנו נהיה רשאים להקליט את שיחות הטלפון שלנו איתך בקשר עם מתן השירותים, ולעשות שימוש בהקלטות אלה לשם תיעוד, בקרה על טיב השירותים ואיכותם ולמניעת הונאות.
- 16.10. מבלי לגרוע מכלליות האמור, אנו לא נשתמש במידע אודותיך לאחת מהמטרות הבאות, אלא אם נתת לך את הסכמתך המפורשת:
- 16.10.1. מתן שירותי דיוור ישיר לצד שלישי, כמשמעותם בחוק הגנת הפרטיות.
- 16.10.2. שימוש בנתוני מיקום אודותיך שאינו חיוני לצורך מתן השירותים.
- 16.11. אנו נוכל למסור מידע לצדדים שלישיים, במקרים הבאים:
- 16.11.1. במקרים בהם אנו נזדקק למידע או להעברתו לצורך התגוננות במסגרת הליכים משפטיים, תביעות, ו/או טענות שלך כנגדנו;
- 16.11.2. במקרי חירום מתאימים (כולל בהתקשרות לשירותי חירום), אנו נמסור פרטים על מספר הטלפון שלך ומיקומך. 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 חסינו 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.
- 16.11.3. לצדדים שלישיים המספקים לך שירותים לפי בקשתך. במקרה כזה נספק רק את המידע הרלוונטי לשירות שביקשת.
- 16.11.4. 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.
- 16.11.5. לצדדים שלישיים המספקים לנו במיקור חוץ, שירותים אשר לביצועם נדרש לעשות במידע שימוש אותו אנו 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.
- 16.11.6. לצד שלישי במסגרת העברת או הסבת עסקינו (כולם או חלקם) לאותו צד שלישי ולצורך המשך אספקת השירותים על ידו. במקרה כזה תינתן לך הודעה מראש ויתאפשר לך להתנגד להעברת המידע ולהפסיק את ההתקשרות איתנו.
- 16.11.7. לרשויות המדינה, או לכל גורם אחר. במקרה כזה נעביר את המידע בהתאם להוראות הדין והרישיון, או מכוח צו שיפוטי.
- 16.12. 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.
- 16.13. בשל מגבלות הקיימות בצידוק הקצה, אנו עשויים להידרש לבצע עיבוד טכני על תכנים מסוימים (כמו דואר אלקטרוני) לצורך התאמתם של תכנים להצגתם על גבי המכשיר.
- 16.14. מאחר שהחוק מגן על פרטיותם של אנשים ולא של תאגידים, חובתנו לשמור על הפרטיות לפי סעיף זה לא חלה על התאגידים.
- 16.15. שים לב בנוסף על האמור לעיל, חסימת הזיהוי של מספר הטלפון שלך אינה מונעת זיהוי במקרים הבאים:
- 16.15.1. כל הודעות הטקסט והמולטימדיה (כמו SMS ו-MMS) שתשלח, וכל שיחות הוידאו שתזוּם, יזוּהו תמיד במספר הטלפון שלך אצל הנמען;

16.15.2. 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.

16.16. זכויותיך על פי חוק הגנת הפרטיות:

16.16.1. 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.

16.16.2. אם לא נאפשר לך לעיין במידע או לתקן אותו, באפשרותך להגיש תובענה לבית המשפט בהתאם לסעיף 15 לחוק הגנת הפרטיות ובתקנות שנקבעו לפיו.

## 17. ציוד קצה

17.1. איננו מוכרים ציוד קצה. תוכל לקבל את שירותינו באמצעות ציוד קצה תקין ומורשה לשימוש בישראל.

17.2. בחלק מהמכשירים המוצעים בשוק נדרשות הגדרות מיוחדות לצורך תפעולם. כמו כן חלק מסוגי המכשירים אינם תומכים בכלל השירותים, מוצע שתברר איתנו אם מכשירך תומך בשירות טרם רכישת השירות המסוים מאיתנו. תוכל לקבל מענה לשאלות הנוגעות להגדרת מכשירים ו/או לתמיכתם בשירותים, בשירות הלקוחות שלנו או באתר האינטרנט שלנו.

17.3. אם תרצה בכך, תוכל לפנות לשירות הלקוחות שלנו ולבקש מאיתנו לשייך לקו הטלפון שלך את ה-IMEI (המזהה הייחודי) של ציוד הקצה שלך.

17.4. 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 ו/או נחסום את ציוד הקצה (אם עדכנת אותנו מראש ב-IMEI של ציוד הקצה) בהתאם לבקשתך, להוראות הרישיון, ולנהלי החסימה כפי שיהיו אצלנו מעת לעת.

## 18. מגבלות הרשת

18.1. היקף השירותים ואיכותם כפופים לרישיון. 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 כסוי רחב ככל הניתן, עדיין קיימים איזורים בהם מסיבות שונות (כמו קשיים לקבל את הסכמתן של רשויות מקומיות שונות להקים אתרי רדיו) הכיסוי אינו מלא בטכנולוגיה מסוימת או בכלל. שים לב שרשת סלולר, מעצם טיבה, נתונה לשינויים מעת לעת, לרבות לצורך שיפורה, ולכן ייתכן שאיזורי והיקף הכיסוי יהיו שונים או קטנים מאלו הקיימים במועד הצטרפותך לשירותינו.

18.2. 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.

18.3. 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.

## 19. אחריותנו מוגבלת

19.1. 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.

19.2. 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, 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.

19.3. 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.

19.4. אם אתה רוכש שירותי תוכן, שים לב ששירותים אלו מסופקים על ידי ספקים שונים ולא על ידינו. אנו איננו מספקים, את שירותי התוכן, איננו מכינים או בודקים את תוכנם ו/או את התאמתם לצרכיך. שירותים אלו עשויים להכיל תכנים פוגעניים, לא מדויקים, מטעים, משובשים והשימוש בהם הינו בחירותך 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.

## 20. יצירת קשר עמנו

20.1. לנוחותך אנו מעמידים לרשותך אפשרויות שונות לפנות לשירות הלקוחות שלנו, תוכל לפנות אלינו בטלפון 1-801-515151 בדוא"ל [contact@we4g.co.il](mailto:contact@we4g.co.il), בצ'אט באתר האינטרנט שלנו <https://www.we4g.co.il>, בפקס 03-3094091, או בדואר לכתובת רח' אודם 1, ת.ד. 7616, פתח-תקווה, מיקוד 4951784. אפשרויות התקשורת השונות מפורטות גם באתר האינטרנט שלנו.

20.2. 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 לביצוע 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 מאיתנו), הינו באחריותך הבלעדית.

20.3. אנו מינינו את גבי ענת מלאכי-חורש כנציבת תלונות שתפקידה לברר תלונות מנויים בנוגע לשירותים ו/או לחשבונות וכן לברר חילוקי דעות שהתגלעו בינך ובינינו, בנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות ולהכריע בהם. ניתן לפנות בכתב אל נציבת התלונות באחת מן הדרכים הבאות, באתר האינטרנט שלנו <https://www.we4g.co.il>, בדוא"ל [pnioat@we4g.co.il](mailto:pnioat@we4g.co.il), בפקס 03-3094095 בטלפון 1-801-515151 במכתב ל\_ לכתובת רח' אודם 1, ת.ד. 7616, פתח-תקווה, מיקוד 4951784.

כדי שנוכל לטפל בפנייתך, נא ציין שם מלא, מספר אמצעי זיהוי, מספר טלפון לחזרה וכן 4 ספרות של אמצעי התשלום. מחלוקות שיתגלעו בינינו בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות יועברו לבירור אצל נציבת התלונות. שים לב, העברת המחלוקת אל נציבת התלונות, אינה מונעת ממך לפנות בעניין אל בית משפט מוסמך, ואינה מונעת מאיתנו להפסיק או לנתק את השירותים המוענקים במקרה של הפרת ההסכם.

20.4. בנושאי תקלת רשת שהביאה להפסקת שירות, אובדן או גניבה של ציוד קצה, ושירות נדידה בינלאומית - נוכל לקבל את פנייתך 24 שעות ביממה, בכל ימות השנה, למעט יום כיפור.

## 21. הוראות נוספות

21.1. בנוסף על ההוראות לגביהן צוין במפורש שכן מהותיות בהסכם זה, 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.

21.2. 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. התקשורתך אתנו בהסכם זה מהווה הסכמה לשינוי כאמור.

21.3. 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.

21.4. 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 לנייד הקו. במקרה של ניוד מספר, תהיה הפסקת שירות זמנית של המספר המנוי. ניוד מספר ממפעיל אחר יכול לזרז את ניוד המספר בלבד, וכל התנאים וההסכמות עם המפעיל הקודם לא ינוידי עם המספר. שים לב, ביצוע הניוד ממפעיל אחר אינו גורע מחובתך להסדיר את חיוביך כלפי המפעיל האחר.

21.5. 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.

21.6. אנו רשאים להמחות את ההסכם וכל זכות לפיו לצד שלישי, לרבות את זכויותינו לגבות כספים ממך על-פי הסכם זה. אתה אינך רשאי להמחות את הזכויות שלך על-פי הסכם זה - הוראה זו היא מהותית.

21.7. דיני מדינת ישראל יחולו על הסכם זה, על המסמכים הנזכרים בו או הקשורים אליו ועל הנובע ממנו. מקום השיפוט הייחודי בכל הקשור בהסכם והנובע ממנו הינו בית המשפט המוסמך בישראל.