

מסמך תנאי התקשרות – "תקנון"

1. מסמך זה, בצירוף הוראות הסכם שירות פרטני שבין החברה ללקוח (להלן: "**ההסכם**") מפרט את תנאי ההתקשרות של הלקוח עם החברה.
2. מובהר כי ההתקשרות בין הצדדים מחייבת את הצדדים החל מהמועד בו הזמין הלקוח טלפונית את השירות, אף אם לא התקבל אישור בכתב מצד הלקוח אצל נותן השירות. הלקוח מתחייב להעביר לידי נותן השירות את אישורו בכתב להתקשרות (ובכלל זאת, באמצעות דוא"ל, פקס, מערכת מסרונים וכדומה), וזאת לא יאוחר מ-14 יום ממועד ביצוע ההזמנה הטלפונית. לא העביר הלקוח אישור כאמור - תפקע ההתקשרות בין הצדדים.
3. תקופת ההתקשרות בין הצדדים הינה מיום חתימת הלקוח על הסכם ההתקשרות ועד למועד בו הודיע מי מהצדדים לצד השני על רצונו בהפסקת ההתקשרות בהודעה בכתב לפחות 30 יום מראש.
4. השירותים האופציונאליים השונים אשר החברה מספקת ללקוחותיה הינם כדלקמן (להלן: "**השירותים**"):

השירות	הסבר על השירות	צורת תמחור
"הודעה שקטה"	איסוף הודעות בסיסי עם תסריט שיחה ושדות איסוף פרטים קבועים ומובנים. שליחת דיווחים ללקוחות באמצעות הודעת SMS או מייל.	עלות חודשית קבועה וחייב עבור חבילת שיחות, חיוב נפרד עבור כל שיחה שחרגה ממכסת השיחות בחבילה. שיחה לחיוב – כל שיחה שהתקבלה במוקד ונענתה על ידי נציג שירות (ללא תלות במשך זמן השיחה), בין אם נשלחה הודעה בין אם לאו.
"טלאופיס"	מוקד איסוף הודעות ומסירת מידע ללקוח, בהתאם לתסריט שיחה ושדות איסוף פרטים אשר נקבעים על-ידי הלקוח.	תמחור לפי דקת שירות במבנה של חבילות דקות חודשית ותמחור נוסף של כל דקה שחרגה ממכסת הדקות בחבילה.
"יומנים"	שירות קביעת תורים עבור קליניקות, מרפאות וכד' באמצעות מוקד טלפוני, מערכת יומנים אינטרנטית אינטראקטיבית.	תמחור לפי דקת שירות במבנה של חבילות דקות חודשית ותמחור נוסף של כל דקה שחרגה ממכסת הדקות בחבילה.
"מזכירה אישית"	שירותי מזכירות ופניות משרדיות שונות. על-ידי צוות נציגים מצומצם ואיכותי.	תמחור לפי דקת שירות במבנה של חבילות דקות חודשית ותמחור נוסף של כל דקה שחרגה ממכסת הדקות בחבילה.
"דיגיטל 360"	שירות איכותי לטיפול בשיחות שירות ומכירה באמצעות מדיות דיגיטליות כגון: צ'ט אנושי ופייסבוק ובאמצעות שיחות נכנסות ויוצאות.	*תמחור לפי דקת שירות. במבנה של חבילות דקות חודשית ותמחור נוסף של כל דקה שחרגה ממכסת הדקות בחבילה. *תמחור עבור שיחות צ'ט.

<p>*תמחור עבור עמלת מכירה לנציג *עלות חודשית קבועה עבור שימוש במערכת צ'ט. *שעת הדרכת נציג.</p>		
<p>תמחור לפי דקת שירות. במבנה של חבילות דקות חודשית ותמחור נוסף של כל דקה שחרגה ממכסת הדקות בחבילה.</p>	<p>הפעלת מוקד חירום לדיווח על תקלות עירוניות והקפצת כוננים לטיפול בתקלות</p>	<p>מוקדים עירוניים/ מוקדי 106</p>
<p>תמחור שעתי עבור שעת נציג/ מנהל/ הדרכה.</p>	<p>הפעלת מוקד מענה לשיחות או הוצאת שיחות באמצעות נציגים ייעודיים</p>	<p>עמדות ייעודיות</p>
<p>התשלום הינו פר רכב הרשום בשירות במספר מודלים של תמחור: *חבילת רכבים ותמחור עבור כל רכב מעבר למכסה בחבילה. *תמחור עבור כל רכב. *בנוסף, קיים תמחור עבור מדבקות "איך אני נוהג".</p>	<p>קליטת תלונות של נהגים על רכבי חברה אשר אינם נוהגים כשורה. בהתקשרות ל-5414* עבור חברות שרשומות לשירות.</p>	<p>נוהל 6- מוקד דיווחים</p>
<p>משלוח הודעה בפקס: גב אל גב ע"פ עלות חברת התקשורת</p>	<p>שיחות טלפון יוצאות: עלות השיחה ע"פ עלות חברות התקשורת.</p>	<p>שירותים</p>
<p>מערכת קול בק: השמעת אפשרות להשאר פרטים וחזרה מאוחרת כחלופה להמשך המתנה לנציג. עלות חודשית קבועה.</p>	<p>פיתוח התממשקות בין מערכת טלאופיס למערכת CRM של הלקוח- עלות חודשית קבועה או עלות חד פעמית.</p>	<p>נוספים הנלווים לשירותים העיקריים</p>

5. השירותים השונים ניתנים ע"י החברה ללקוח 24/7 (עשרים וארבע שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע) למעט ביום כיפור ו/או במקרה חרום ו/או מקרה בטחון ו/או במקרה כוח עליון ו/או במקרה של תקלות שאינן בהכרח בשליטתה של החברה).
6. החברה גובה עלויות הקמה (חד פעמיות) בגין חלק מהשירותים. העלויות החד פעמיות יפורטו לגבי כל לקוח בהסכם הפרטני עם החברה ו/או במסגרת פירוט החיוב החודשי ללקוח.
7. חלק מהשירותים אותם מספקת החברה מתומחרים על בסיס זמן טיפול של החברה. לצורכי ההתקשרות בין הצדדים ובפרט לצורך חישוב תשלומים שונים בהם עשוי להיות הלקוח מחויב בגין שירותים שצרך מהחברה. מובהר, כי המונח "דקת שירות" ו/או "דקת טיפול" ו/או כל מושג אחר המתייחס לזמן שבגיננו מחויב הלקוח - הכוונה היא למשך השיחה עם הפונה, מעת קבלת השיחה אצל נציג השירות ועד לסיום הטיפול בפניה (סגירת מסך המחשב בו מתועדת קבלת השיחה), כאשר במסגרת הטיפול בפניה מתבצעים, בין היתר, תיעוד השיחה, בירורים נדרשים והעברת פניה ממוחשבת ללקוח ככל שנדרש.

8. תעריפי השירותים והחבילות שנקבעו במסגרת ההסכם הפרטני עם הלקוח יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן. למרות האמור מובהר, כי התעריפים הקובעים לא יפחתו מתעריפי הבסיס במועד חתימת הלקוח על ההסכם הפרטני.
9. תעריפי השירותים והחבילות שנקבעו במסגרת ההסכם הפרטני עם הלקוח יעודכנו ויוצמדו בהתאם לעלייה בשכר המינימום. למרות האמור מובהר כי התעריפים הקובעים לא יפחתו מתעריפי הבסיס במועד חתימת הלקוח על ההסכם הפרטני.
10. חלק מחבילות השירותים שמספקת החברה ללקוחות הינן חבילות "ללא הגבלה". מובהר, כי על אף האמור, השימושים בשירותי החברה ובכלל זאת השירותים "ללא הגבלה" יעשו בכפוף לשימוש סביר והוגן ובתום לב.
11. החברה רשאית לשנות בכל עת את תנאי השירותים, סוגיהם והיקפם. כמו כן החברה רשאית להפסיק את השירותים או חלקם, לנתקם, לשנות את תנאיהם, לקבוע מגבלות שונות או לצמצם את היקף השירות, והכל בכפוף להוראות הדין.
12. החברה מספקת ללקוחותיה חבילות שונות הכוללות שירותים שונים. השירותים הספציפיים שרוכש כל לקוח הם בהתאם לשירותים שיפורטו בהסכם ההתקשרות הפרטני שבין הצדדים.
13. הלקוח מתחייב לשלם עבור השירותים בהתאם לתנאים המפורטים בהסכם הפרטני שבין הצדדים, ועפ"י פירוט החיובים שיימסר לו על ידי החברה. מובהר, כי כל העלויות ו/או התעריפים המפורטים בהסכם ובפירוט שנמסר ללקוח - אינם כוללים מע"מ אשר ישולם ע"י הלקוח כחוק.
- מובהר, כי חובת התשלום של הלקוח הינה בהתאם למחיר חבילת השירותים הספציפית אותה בחר, במידה והלקוח צרך דקות שירות ו/או דקות טיפול בכמות הגדולה מהכמות הקבועה בחבילת השירותים ישלם הלקוח בהתאם לצריכה בפועל. צריכת כמות דקות שירות ו/או דקות טיפול הקטנה מהכמות הקבועה בחבילת השירותים תחויב בהתאם למחיר חבילת השירותים שנקבע בהסכם הפרטני.
14. שינוי/ מעבר בין חבילות ו/או שירותים יתבצע רק באמצעות חתימה של הצדדים על שינוי/ מעבר כאמור. ידוע ללקוח כי במסגרת מעבר מחבילת שירותים אחת לאחרת, יתכן שתנאי אספקת שירותים מסוימים ישתנו ו/או כי החברה לא תוכל לספק שירותים מסוימים ללקוח.
- מובהר, כי במסגרת מעבר/ שינוי חבילה ו/או הוספה של שירותים לא יתקבל זיכוי בגין אי ניצול השירותים ו/או החבילות וזאת מכל סיבה שהיא.
15. תנאי לאספקת השירותים השונים בפועל ע"י החברה הינה תשתית מתאימה הכוללת בין היתר: חיבור לאינטרנט, פקס וטלפון. אחריות הלקוח לוודא כי במשך כל תקופת ההתקשרות הינו בעל התשתית המתאימה לקבלת השירותים. מובהר, כי היעדר תשתית מתאימה לא תהווה עילה לביטול החיוב החודשי. יחד עם זאת, ללקוח אפשרות להודיע על הקפאת המנוי לתקופה של עד 90 ימים. מובהר, כי הקפאת המנוי כרוכה בתשלום בהתאם לתנאי ההסכם הפרטני וכי ההקפאה לא תבוצע בדיעבד והינה באחריותו הבלעדית של הלקוח.
16. חלק מהשירותים הניתנים ללקוח מתבצעים באמצעות צדדים שלישיים ובאמצעים טכנולוגיים מורכבים. החברה לא תהא אחראית לכל עיכוב במתן השירות הנובע מתקלות שאינן בשליטתה של החברה ושהחברה לא יכולה הייתה למנוע אותן במאמץ סביר.

17. מובהר, כי שירותים הסלולאריים (כגון, שליחת הודעות SMS) וכן שירותים נוספים המסופקים לחברה ע"י חברות תקשורת ו/או חברות תשתית אחרות הינם בהתאם למגבלות ולתנאים של אותן חברות. ללקוח לא תהא כל טענה כנגד החברה ביחס לתנאי השירות והמגבלות האמורים.
- כן מובהר, כי הודעת SMS יחידה עד 70 תווים תחויב כהודעה אחת, הודעה בין 71-134 תווים תחויב כשתי הודעות, הודעה הכוללת בין 135-201 תווים תחויב כשלוש הודעות, כל 67 תווים נוספים יחויבו כהודעה נוספת. כל סימון כולל רווח נחשב כתו.
18. החברה עושה מאמץ להעניק ללקוחותיה שירותים ברמה גבוהה. יחד עם זאת, אין באפשרותה של החברה להתחייב לזמני המתנה עד למענה ע"י נציג.
19. החברה מעסיקה צוות נציגים מיומן ואיכותי אשר מספק את השירותים ללקוחותיה. מובהר, כי החברה אינה מתחייבת כי השירותים שהיא מספקת ללקוח יבוצעו בידי נציג פרסונאלי מסוים ו/או קבוצת נציגים מסוימת אשר ייוחדו למתן שירות ללקוח מסוים, גם אם בפועל השירות אכן מתבצע כך.
20. במסגרת השירותים, עשויה החברה לבצע עבור הלקוח הפצת מסרים לנמענים אחרים שאינם הלקוח עצמו (להלן: "הנמענים") ובכלל זאת, מתן שירות ההודעות באמצעות SMS ו/או באמצעות נציג טלפוני ו/או באמצעות מערכות חיוג אוטומטי (IVR) ו/או באמצעות מערכת אחרת (להלן: "הפצת המסרים"). מובהר, כי הפצת מסרים (ובכלל זאת, גם תסריט שיחה שנמסר ע"י הלקוח לחברה) - הינה באחריות הלקוח בלבד. בין היתר, הלקוח מתחייב כי הפצת המסרים והשימוש בשירותי החברה על פי דרישתו יתבצעו בכפוף לשמירה על כל הוראות הדין, ובכלל זאת הוראות חוק התקשורת (בזק ושירותים), תשמ"ב – 1982 (להלן: "חוק התקשורת"), הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות") והתקנות שלפיו, הנחיות הרשות להגנת הפרטיות והוראות חוק איסור לשון הרע, תשכ"ה-1965.
- בנוסף, הלקוח מתחייב שלא להעביר במסגרת העברת המסרים ו/או שירותי החברה את התכנים הבאים: תוכן שפרסומו נאסר לפי הוראות דין ובכלל זאת, כל תוכן בלתי - חוקי, ו/או המעודד, מסייע בביצוע דבר עבירה פלילית לפי דיני מדינת ישראל; ו/או תוכן המהווה לשון הרע על אדם; ו/או הפוגע בפרטיות; ו/או תוכן בעל אופי טורדני ו/או מעליב ו/או עוין ו/או מאיים ו/או גזעני; ו/או תוכן בעל אופי מיני בוטה ו/או תוכן עלול לפגוע ברגשות הציבור ו/או להסית לאלימות; ו/או תוכן הפוגע או מפר זכויות של אחרים (ובכלל זאת זכויות קניין רוחני); ו/או תוכן העלול להוות הטעה צרכנית (ובכלל זאת בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981); ו/או תוכן הנוגע לקטינים ו/או חסויים, פרטיהם האישיים או מענם ודרכי ההתקשורת עימם; ו/או תוכן הכולל תוכנת/ יישום מחשב, קוד זדוניים (ובכלל זאת, "וירוס", "תולעת", "סוס טרויאני" או אחר), ובכלל זאת תוכנות/יישומים/קוד עוינים מכל מין וסוג שהוא; ו/או תוכן, מכל סוג ומין שהוא, שעשוי להוות בסיס לתביעה משפטית, שהחברה עשויה להיות צד אליו מעצם העובדה כי הינה זו שמעבירה את המידע בפועל.
- מובהר, כי החברה שומרת לעצמה את הזכות שלא לבצע את העברת המסרים או שירותים אחרים על פי הסכם זה, במקרה בו הינה סבורה כי הדבר עומד בניגוד להתחייבות הלקוח על פי הסכם זה. יחד עם זאת, מובהר כי העברת המסרים בפועל ו/או ביצוע השירותים בפועל ו/או הימנעות החברה, מכל סיבה שהיא, מאי ביצוע המסרים, אינה מעבירה את האחריות לחברה והאחריות הבלעדית בעניין זה הינה על הלקוח ועליו בלבד.

- החברה שומרת לעצמה את הזכות (אך לא החובה) להסיר מרשימת התפוצה כל נמען אשר דרש, בעל פה או בכתב, להפסיק את הפצת המסרים אליו ככל שזו נשלחה ממערכות החברה, וזאת אף ללא מתן הודעה ללקוח.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר כי הלקוח יהיה אחראי בלעדית לקבלת הסכמה / אישור, כנדרש בחוק מהנמענים, לכל פעולה המחייבת הסכמה כאמור ונדרשת לצורך ביצוע השירותים.
21. במסגרת השירותים עשויה החברה לבצע שיחות טלפוניות עם נמענים. מובהר, כי אין באפשרות החברה להבטיח כי תוכן שיחות טלפונית עם הנמענים יהיה אך ורק בהתאם לתסריט השיחה שנמסר לחברה וכי הוא מבין כי תוכן השיחה תלוי בנסיבות השיחה עם הנמענים. ללקוח לא תהיה כל טענה בעניינים אלו להחברה.
22. במסגרת השירותים, עשויה החברה לעשות שימוש במאגרי מידע שהועברו לה ע"י הלקוח (ו/או ע"י מי מטעמו) ו/או נוצרו עבור הלקוח. ידוע ללקוח כי הינו אחראי לכך שכל מאגרי המידע המצויים בבעלותו ו/או בהחזקתו ו/או בשימושו רשומים ומנהלים כדין, לרבות לפי הוראות חוק הגנת הפרטיות. מובהר בזאת כי ככל ותעשה החברה שימוש במאגרי המידע של הלקוח יהיה זאת לצרכי מתן השירותים בלבד בהתאם להתקשרות שבין החברה לבין הלקוח.
- הלקוח מתחייב ליידע את החברה על כל העברת מאגר מידע רשום ו/או מאגר החייב ברישום (ו/או כל חלק מהם) לידי החברה וזאת בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות. הלקוח מתחייב לשתף פעולה עם דרישות החברה בעניין העברת מאגר מידע רשום ו/או מאגר החייב ברישום (ו/או כל חלק מהם) בין הלקוח והחברה.
23. מובהר, כי הלקוח יישא בכל אחריות בקשר עם הפצת המסרים ו/או בקשר עם שימוש במאגרי מידע, לרבות באשר לאופי ו/או מהות המסרים ו/או אופי הנמענים ו/או היקף הפצת המסרים ו/או לתוצאות הפצת המסרים. בין היתר, הלקוח יישא באחריות בלעדית לכל התוצאות, לרבות הכלכליות והמשפטיות, של הפצת המסרים ו/או השימוש במאגרי המידע, וזאת גם אם הוראות הדין מטילות אחריות ישירה על החברה.
24. החברה עשויה לתעד ולהקליט את חלק משיחות הטלפון עמו ו/או בין נציגי החברה לנמענים אליהם התקשרה החברה שבמסגרת מתן השירותים. יחד עם זאת, החברה אינה מתחייבת לביצוע הקלטה ותיעוד כאמור. החברה אינה מתחייבת לשמור על החומר המוקלט. באחריותו הבלעדית של הלקוח לעדכן את לקוחותיו על דבר ההקלטה.
25. חלק ממתן השירותים ניתן ללקוחות באמצעות מכשיר קצה, כגון: מחשבים שולחנים, מחשבים נישאים, מערכות ממחשבות אחרות, טלפונים, טלפונים סלולאריים, פקס וכדומה, מובהר ללקוח כי כתוצאה מתקלה במכשירים אלו עשויה להיפגע יכולתו של הלקוח לצרוך את שירותי החברה. מובהר כי החברה לא תהא אחראית לכל נזק כתוצאה מתקלה במכשירי קצה. יובהר כי תקלה במכשירים אלו לא תביא לביטול החיובים ללקוח והוא יהיה מחויב בתשלום לחברה בהתאם לחבילת השירותים.
26. במסגרת השירותים, החברה מאפשרת ללקוח לבצע הפניית שיחות. הפנייה זו מבוצעת פיזית במכשירי הקצה של הלקוח (טלפון, סלולרי) או דרך ספק השירות של הלקוח. מובהר, כי החברה לא תהא אחראית לכל תקלה הנובעת מהפניית השיחות ובכלל זאת תקלות במכשירו של הלקוח ו/או תקלות הגורמות להפסקת השירותים. יובהר כי תקלות כאמור לא יביאו לביטול החיובים ללקוח והוא יהיה מחויב בתשלום לחברה בהתאם לחבילת השירותים.
27. מובהר, כי תהליך נידוד ו/או מעבר של הלקוח בין ספקי שירות שונים ו/או חבילות שירות שונות (להלן: "תהליך הנידוד") עשוי להוביל לפגיעה ביכולתו של הלקוח לצרוך את שירותי החברה לרבות בשל ביטול הפנית

השיחות כמפורט לעיל. מובהר כי החברה לא תהא אחראית לכל תקלה שנובעת כתוצאה מתהליך הניוד, ללקוח לא תהא כל טענה לחברה בעניינים הללו והוא ימשיך להיות מחויב בהתאם להסכם הפרטני.

28. מובהר, כי שהות עם מכשירי קצה ו/או מעבר בין חבילות שירות של ספקי שירות שונים (ובכלל זה חבילות הקשורות לשהייה בחו"ל) עשוי להוביל לפגיעה בשירותים שמספקת החברה ולאפשרות של החברה לספק לו את השירותים, בפרט כתוצאה משינוי הגדרות של מכשירי קצה ו/או בתנאי השירות של ספקי השירות האמורים (ובין היתר, כתוצאה מתנאים מיוחדים החלים אצלם לגבי חבילות שירותים לחו"ל). הלקוח מתבקש לוודא כי הגדרות מכשירי הקצה ו/או תנאי השירות של ספקי השירות השונים לא מונעים את האפשרות למתן השירותים.
29. כל מערכת תקשורת ממוחשבת, המבוססת על תוכנות ורכיבי חומרה שונים (ובכלל זאת גם האינטרנט עצמו) עשויה לסבול לעתים מתקלות. לפיכך, החברה תהא פטורה מאחריות לכל נזק, הפסד ו/או הוצאה כלשהם העלולים להיגרם ללקוח כתוצאה מתקלות שאינן בשליטת החברה ו/או שהחברה לא יכולה היתה למנוע אותן במאמץ סביר.
- מובהר, כי עשויות לחול הפסקות שירות זמניות, שיבושים או הפרעות במתן השירותים וכי החברה רשאית לנתק או להגביל זמנית את השירותים אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה, הקמה או שדרוג, או במצבי חירום, מסיבות ביטחון או בשל נסיבות של כוח עליון.
- בנוסף, מתן השירותים ללקוח יבוצע באמצעות כל מערכת ו/או ציוד ו/או ספק חיצוני לפי שיקול דעתה של החברה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה תהיה רשאית לפי שיקול דעתה, להחליף את המערכת ו/או הציוד ו/או הספק החיצוני באמצעותם נעשה שימוש במהלך מתן השירותים ו/או לצורך מתן השירותים.
30. הלקוח אחראי לבצע את כל הגיבויים הנדרשים לכל המידע המצוי במערכתיו ו/או שנמסר לחברה ו/או שנמסר לו ע"י החברה. החברה לא תהא אחראית לכל נזק שייגרם למידע (גם במקרה בו התקלה הינה באחריות החברה).
31. במסגרת השירותים השונים, החברה עשויה לספק ללקוח מספר "חיפ" (מספר טלפון שהוקצה ללקוח בעת ההתקשרות, המשמש את הלקוח בין היתר לצורך הפניית שיחות) אשר במסגרתו יינתנו השירותים ו/או חלקם. במשך כל זמן ההתקשרות בין הצדדים, ראשי הלקוח לפרסם מספר זה ללקוחותיו/ ספקיו / צדדים שלישיים אחרים.
- עם סיום ההתקשרות מתחייב הלקוח להסיר כל פרסום הכולל את מספר החיפ האמור וכל לבטל כל הפנייה של שיחות אל מספר זה ולנקוט בכל הצעדים הנדרשים על מנת לעדכן צדדים שלישיים בדבר השינוי בפרטי ההתקשרות עמו. ידוע ללקוח, כי עם סיום ההתקשרות עמו מספר החיפ ישמש את החברה לצרכים אחרים והוא עשוי לעבור גם ללקוח אחר.
32. כל איחור בתשלום הינו בבחינת הפרה של התחייבויות הלקוח לחברה.
- מובהר, כי כל תשלום בו מחויב הלקוח אשר לא יפרע עד המועד הקבוע בהתאם לתנאי התשלום בהסכם הפרטני יישא הפרשי הצמדה וריבית בהתאם להגדרתם בסעיף 1 לחוק פסיקת רבית והצמדה, התשכ"א-1961, וזאת עד למועד התשלום המלא בפועל. במקרה בו תאלץ החברה לנקוט בהליכים לגביית התשלום, התשלום יישא הפרשי הצמדה וריבית פיגורים בהתאם לשיעור המירבי הקבוע בד"ן.

במקרה בו תאלץ החברה לנקוט בהליכים לגביית תשלומים (ו/או חלקם) בהם מחויב הלקוח, יתווסף לחשבון הלקוח חיוב בגין כל ההוצאות הכרוכות בפעולות שיינקטו לגביית התשלומים ובכלל זאת שירותים משפטיים (הכוללים בין היתר משלוח מכתבי התראה החתומים על ידי עורך דין). אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות החברה לגבות, הוצאות ו/או שכ"ט שייפסקו לזכותה במסגרת הליכים משפטיים ו/או שיוסכם עליהם במסגרת הסכם פשרה.

33. הלקוח רשאי לבקש מהחברה לבטל את ההתקשרות בהודעה בכתב 30 יום מראש כמפורט בסעיף 3 לעיל וזאת באמצעות מייל teleoffice@teleall.co.il מובהר, כי תהליך הניתוק כרוך בתהליך הזדהות אל מול נציגי השירות. הלקוח יחויב במתן השירותים עד לתום מועד ההודעה מראש.

34. החברה רשאית לבטל את ההסכם ו/או להפסיק את השירותים ו/או להגבילם, בהודעה מראש של 48 שעות. הודעה כאמור תימסר ללקוח באחד מפרטי הקשר שמסר לחברה:

במקרה של הפרה של התחייבויות הלקוח וכן בקרות אחד מהמקרים הבאים: (1) אם ימונה מפרק ו/או כונס נכסים לנכסי הצד השני; (2) ו/או אם יוטל עיקול על נכסי הצד השני או חלק מהם; (3) ו/או אם יחול שינוי מהותי כלשהו בהרכב הבעלות במניות הצד השני לעומת המצב ביום חתימת ההסכם; (4) ו/או אם יינתן כנגד הצד השני צו שיפוטי המנוע ממנו את ניהול עסקיו (5) פטירה של הלקוח ו/או במקרה בו התאגיד או הגוף העסקי הפסיק את פעילותו השוטפת - תהא החברה רשאית לבטל את ההסכם ו/או להפסיק את השירותים ו/או להגבילם באופן מידי ואף ללא התראה וללא הודעה מראש.

35. במועד חתימת ההסכם הפרטני עם החברה ימסור הלקוח לחברה את פרטי הקשר עמו ופרטי אמצעי התשלום באמצעותם בכוונתו לשלם לחברה על השירותים. על הלקוח החובה לוודא כי ההרשאה ו/או אמצעי התשלום שמסר לחברה הינם בתוקף וכי הפרטים שהוא מוסר לחברה הינם נכונים ומדויקים. הלקוח מתחייב לעדכן את החברה בכל שינוי בפרטי אמצעי התשלום בסמוך למועד השינוי, וכן לדאוג להחלפתו המיידית לאמצעי תשלום המוסכם על החברה.

פרטי הקשר שמסר הלקוח ישמשו את החברה לשליחת הודעות בנושאים הקשורים לשירותים ו/או להסכם בין הצדדים. הלקוח נותן את הסכמתו לכך שכל חומר ו/או הודעה מטעם החברה – ישלח אל אחד מפרטי הקשר שנמסרו על ידו לחברה. הלקוח מתחייב לבדוק את אמצעי הקשר הללו מעת לעת, ובמקרים בהם ידוע לו כי הוא אמור לקבל הודעה מהחברה, לעשות כן על בסיס יומי. הלקוח מתחייב לעדכן את החברה לגבי כל שינוי בפרטי הקשר בסמוך למועד השינוי.

כל עוד לא התקבלה הודעת שינוי בנוגע לפרטי ההתקשרות שמסר הלקוח לחברה - ייחשב הלקוח כמי שמקבל את ההודעות והשירותים מהחברה, כאשר הללו נשלחו ע"י החברה לאחד מפרטי ההתקשרות שמסר הלקוח. הלקוח יכול לברר את פרטי ההתקשרות שמסר לחברה אצל נציגי החברה.

36. הלקוח מתחייב לשפות ולפצות את החברה, בגין כל נזק, הפסד, אבדן-רווח, תשלום או הוצאה שייגרמו, במישרין ו/או בעקיפין לחברה - ובכלל זה שכ"ט עו"ד והוצאות משפט כתוצאה ממעשה ו/או מחדל מצד הלקוח העומדים בניגוד להוראות מסמך התקשרות זה ולהתחייבויותיו על פי כל הסכם שחל בין הצדדים. בין היתר, מתחייב הלקוח לא לבטל הוראת תשלום/התחייבות/המחאה, מכל סיבה שהיא מבלי ליידע את החברה ולהמציא אמצעי תשלום חלופי. ידוע ללקוח, כי הוא אחראי לכל נזק שיגרם לחברה כתוצאה מאי כיבוד של אמצעי התשלום ו/או ביטולם (ובכלל זאת ע"י גורם אחר) מכל סיבה שהיא.

- בנוסף, הלקוח ישפה את החברה, עובדיה, מנהליה או מי מטעמה (לפי בחירתה של החברה) בגין כל טענה, תביעה ו/או דרישה שתועלה נגד מי מהם על-ידי צד שלישי כלשהו שעילתם בתחום אחריותו של הלקוח על פי הוראות מסמך התקשרות זה ו/או כל הסכם אחר בין הצדדים.
- התשלום לחברה, יבוצע בתוך 7 ימים ממועד קבלת פסק דין כאמור.
37. מובהר, כי החברה לא תהיה אחראית בשום מקרה לכל נזק לצד ג' כלשהו עקב מעשיה ו/או מחדליה על פי הסכם זה. החברה ו/או מי מטעמה לא יהיו אחראים לכל השמטה, טעות ו/או שיבוש של הודעה כלשהיא, ולא יהיו אחראים לכל נזק מכל מין וסוג שהוא, הנגרם ללקוח עקב מעשה ו/או מחדל של החברה, למעט במקרה בו יוכח כי הנזק ללקוח נגרם עקב רשלנות חמורה של החברה.
- מובהר, כי אחריותה של החברה מוגבלת רק למקרה של נזק ישיר וממשי בלבד הנגרם ללקוח, ובכל מקרה לא יעלה הפיצוי ללקוח על סכום השווה לסך התמורה ששולמה לחברה במשך כל תקופת השירותים עד לסך שלא יעלה על תמורה המושלמת עבור 12 חודשים, בהתאם לתעריף הקבוע בהסכם הפרטני שבין החברה לבין הלקוח, כפי שיהיו בעת קרות האירוע והכל בכפוף לקבלת פסק דין חלוט כנגד החברה מבלי לגרוע מהאמור, מובהר, כי ללקוח לא תהא כל טענה כלפי החברה, בנוגע למעשה ו/או מחדל שביצעו אחד מנציגי החברה בעת מתן השירותים, אלא אם כן, הוכיח הלקוח, בראיות בכתב כי החברה לא נקטה באמצעים בהם הייתה מחויבת על פי דין, אשר היה בהם כדי למנוע באופן מוחלט את המעשה ו/או המחדל מצד הנציג.
38. כל תביעה מצד הלקוח בנוגע לשירותים תתיישן אם לא נתבעה תוך שנה מיום קרות העילה ו/או התגליתה. כמו כן, במקרה בו נמנע הלקוח מפנייה אל נותן השירות לבירור בנוגע לחיוב שהושת עליו על ידי החברה בתוך 14 ימים מיום בו הומצאה לבית העסק חשבונית – יהווה הדבר ראייה מכרעת להסכמת הלקוח לביצועו של החיוב, בכל הליך שיפוטי בין הצדדים.
39. הלקוח מאשר כי ההתקשרות בין הלקוח לבין נותן השירות הינה התקשרות עסקית ומשכך חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (והתקנות מכוחו) אינם חלים לגביו.
40. על היחסים בין הלקוח ובין החברה יחולו הוראות הסכם הפרטני שבין הצדדים וכן יתר התנאים המפורטים במסמך זה, והוראות מסמכים אלו ממצות ומגבשות את כל ההסדרים בין הצדדים ואין ו/או יהיה כל תוקף לכל הסכמה ו/או הבנה ו/או התחייבויות קודמים שנעשו בין הצדדים בין בכתב ובין בעל-פה ובין בהתנהגות. שום ויתור, אי-מימוש בזכות, ארכה, הקלה מצד אחד וכיוצא באלה, לא יתפרשו, בכל צורה שהיא, כוויתור או כהסכמה למעשי הצד השני ולא יפגעו בזכויות, בסעדים או בתרופות העומדים לרשותו של כל צד לפי הסכם זה ו/או לפי כל דין.