

## – Contrat de prestations de services de communication –

### 1. Préambule

- 1.1 La société attribuera à l'abonné un numéro de téléphone depuis sa base de numéros. La société n'est pas tenue d'attribuer à l'abonné un numéro de téléphone particulier. La société est en droit de changer le numéro de téléphone qui a été attribué à l'abonné pour des motifs techniques et de régulation. La société ne s'engage pas à conserver pour l'abonné, un numéro qui lui a été attribué dans le passé s'il y a renoncé, ou si son contrat de service est arrivé à son terme ou encore s'il a été annulé.
- 1.2 La carte SIM est destinée à un usage dans des appareils autorisés uniquement, pour l'utilisation du réseau de la société. Pour les cartes SIM à destination de type d'appareils spécifiques (comme les appareils de troisième génération ou modem cellulaire), elles sont autorisées à être utilisées dans des appareils du même type uniquement. La carte SIM ne doit pas être installée dans un modem cellulaire ou dans un mobile relié à un modem cellulaire, même de façon provisoire, sauf si la société a autorisé l'abonné à le faire, de façon explicite.
- 1.3 En cas de portage de numéro – la facturation débutera dès la fin de la procédure de portage, ou dès le premier usage de la ligne, selon le premier des deux. En cas d'attribution d'un numéro de téléphone sans portage, l'abonné sera facturé pour l'ensemble des services et du matériel, dès la mise en place de la transaction.
- 1.4 Si dans les 90 jours à compter de la transaction dans le cadre d'un portage de numéro, la procédure de portage n'est pas complétée ou qu'il n'a pas été fait un premier usage du numéro de téléphone attribué à l'abonné, la transaction sera annulée et le numéro de mobile attribué à l'abonné sera coupé, et il ne sera pas possible d'en faire usage.
- 1.5 Un abonné est en droit d'acheter un appareil à tout distributeur de son choix, y compris aux distributeurs qui n'ont pas de lien avec la société.
- 1.6 Ce document rejoint les conditions de l'offre choisie/de la transaction détaillées dans le formulaire « abrégé de transaction » et dans les documents supplémentaires, et tous conjointement, constituent le contrat de service entre l'abonné et la société.

### 2. Généralités

- 2.1 L'utilisation des services est payante sauf s'il en a été précisé autrement. Les tarifs détaillés dans la fiche tarifaire choisie par l'abonné et la grille générale des tarifs de la société, sont consultables sur le site internet de la société.
- 2.2 La société est en droit de fixer les tarifs, frais et services supplémentaires (payants ou gratuits), même s'ils ne figuraient pas dans le contrat de service, y compris dans la grille des tarifs, au moment de la signature du contrat. Si l'abonné les utilise, il sera facturé pour cela en fonction des tarifs fixés du moment de l'utilisation.
- 2.3 L'utilisation du réseau de la société est soumise aux règles des conditions légales et du contrat de service. Ce document comprend les conditions générales du contrat. Les tarifs et les prix spécifiques concernant l'abonné, sont détaillés dans la fiche tarifaire spécifique acquise par l'abonné. Les autres tarifs sont détaillés dans la grille générale des tarifs de la société et peuvent être consultés sur le site internet de la société.
- 2.4 Le directeur général du ministère des Communications ou toute personne nommée par ses soins est habilité à donner ordre à la société de modifier les contrats de service. Le contrat de l'abonné avec la société selon ce contrat de service constitue l'accord de l'abonné pour une telle modification comme stipulé.
- 2.5 Tout changement des conditions du contrat se fera suivant les conditions de la licence et conformément à la loi.
- 2.6 La responsabilité d'annuler des services incombe à l'abonné. Si le service fonctionne au moyen d'une application désignée, l'arrêt de son usage ou sa suppression du téléphone n'interrompent pas le service. L'abonné doit s'adresser au service clientèle et demander l'arrêt du service.

### 3. Les services, fourniture et usages

- 3.1 Dès que l'abonné est relié au réseau de la société, et à condition qu'il paye pour les services, la société s'engage à fournir à l'abonné les services de communication conformément et soumis aux conditions du contrat, aux clauses de la licence et à la loi.

## – Contrat de prestations de services de communication –

- 3.2 La société est disposée de la licence d'opérateur pour la fourniture de services de communication à l'aide d'un réseau hôte et utilise les services de ce dernier. La responsabilité entière et exclusive pour tous les services de communication fournis à l'abonné selon ce contrat, revient à la société, et est soumise aux conditions de ce contrat. Un abonné ne contactera en aucun cas et d'aucune façon les centres de services et de vente du réseau hôte, mais uniquement la société.
- 3.3 L'arrêt ou la limitation des services de la société seront effectués par la société en conformité aux conditions de la licence et aux conditions légales uniquement.
- 3.4 La société est en droit d'ajouter ou d'annuler des services régulièrement et de modifier les règles d'utilisation les concernant ainsi que les tarifs, conformément à la licence et selon les instructions du ministère des Communications. La société informera l'abonné de tout changement dans les services existants au préalable et dans un délai suffisant.
- 3.5 L'abonné devra payer les services malgré les limites du réseau, les problèmes de couverture et les limitations dues aux appareils, même s'il y a eu des interférences, comme expliqué ci-après.
- 3.6 L'abonné pourra changer d'offre tarifaire, de packs minutes, de volume de data ou d'autres offres tarifaires qui existeront au moment où il demandera ce changement et ce pas plus d'une fois par mois. Ce changement sera soumis aux conditions supplémentaires ou autres pour, si existantes. Un changement d'une offre tarifaire à une autre ne pourra se faire qu'en début de cycle de facturation. Il se peut que le passage soit conditionné à un paiement supplémentaire comme détaillé dans la grille générale des tarifs. Il est possible qu'en raison du passage, l'abonné ne soit pas soumis aux mêmes conditions et avantages qu'avant son passage et il est possible que certains services ne soient plus accessibles ou qu'ils soient fournis dans d'autres conditions.
- 3.7 Un abonné ne sera pas en droit de cumuler les avantages ou remises. Si toutefois la société permet à l'abonné pour quelque raison que ce soit de cumuler les avantages ou remises ceci se fera de sorte que l'avantage ou la remise finale soit la moins élevée possible et ceci ne créera aucun précédent.
- 3.8 Le premier blocage de service sera gratuit. La société est en droit de facturer les changements supplémentaires.

## **4. Conditions de fourniture des services de communication à l'abonné**

- 4.1 Les services de communication seront fournis sur toute la surface de couverture du réseau hôte.
- 4.2 La société ne s'engage pas à une couverture complète et parfaite et elle souligne que tous les services ne seront peut-être pas tous accessibles avec tout appareil et en tout lieu, ou qu'il peut y avoir des coupures. Ainsi, tous les services ne sont pas disponibles pour des appels vers d'autres réseaux, vers l'étranger, ou en itinérance, étant donné que la fourniture de ces services est soumise aux autres opérateurs ou fournisseurs. Toutefois, la société s'engage à ce que les services de communication fournis ne soient pas inférieurs aux exigences minimales suivantes : (a) la quantité des conversations bloquées aux heures de grande affluence ne sera pas supérieure à 2 %; et (b) la quantité des conversations coupées aux heures d'affluence ne sera pas supérieure à 2 %. Le système répondra aux exigences détaillées ci-dessus à 99 % aux heures d'affluence. Concernant ce paragraphe, le terme de « conversations bloquées » signifie des conversations qu'il n'est pas possible d'initier ou des messages qui ne peuvent être envoyés à cause de l'indisponibilité des ressources du réseau ou des ressources du lien entre le réseau les autres systèmes ; et le terme de « conversations coupées » signifie – les conversations coupées qu'il n'est pas possible de recevoir.
- 4.3 Il est interdit d'utiliser les services à des fins illégales ou pour déranger autrui.
- 4.4 L'abonné est en droit de changer de fournisseur de services internationaux qui a été choisi par défaut (en composant « + » « 0 » ou « 188 »). Toute modification comme telle sera facturée. L'abonné a la responsabilité d'informer le fournisseur international qu'il a choisi, de tout changement d'informations le concernant ou de son statut au sein du réseau de la société (par exemple s'il a transféré la propriété ou qu'il a résilié l'abonnement).
- 4.5 Un abonné est en droit de bloquer les messages SMS sortants et/ou entrants. En cas de blocage des SMS entrants, l'abonné pourra demander à la société de continuer à recevoir des SMS de service, comme les alertes concernant l'usage du forfait ou les messages de l'opérateur en cas de séjour à l'étranger.

## – Contrat de prestations de services de communication –

### 5. Instructions concernant la navigation

- 5.1 En échange du règlement du de son forfait, l'abonné sera en droit de profiter d'une navigation jusqu'au maximum du volume autorisé par l'offre qu'il a choisie. Au-delà du volume prévu par le forfait, la vitesse de navigation sera réduite ou la navigation sera bloquée. Il ne sera pas facturé de supplément pour l'utilisation au-delà du volume choisi et pour laquelle le ralentissement a été mis en place.
- 5.2 L'abonné ne pourra transférer le volume non utilisé d'un mois sur l'autre et il ne pourra pas recevoir de crédit pour ce dernier.
- 5.3 La vitesse de navigation n'est pas fixe et dépend de différents facteurs comme la couverture du réseau hôte, sa disponibilité, l'affluence, le type d'appareil, etc.
- 5.4 Le forfait comprend un volume de navigation. L'utilisation du forfait exige un appareil compatible et est soumis aux conditions d'utilisation. Afin de suivre la consommation du complément de forfait de navigation, ainsi que les forfaits de navigations supplémentaires que possède l'abonné, l'abonné pourra se connecter à son espace client depuis le site internet de la société, ou par tout autre moyen mis à disposition par la société. Il n'est pas possible d'être abonné à plus d'un forfait de navigation. La société se garde le droit de ralentir la vitesse de navigation à son initiative, si ce ralentissement est indispensable, afin d'ajuster les flux et/ou afin d'empêcher une atteinte du réseau ou de ses usagers.
- 5.5 La vitesse de navigation mobile n'est pas fixe et elle dépend de différents facteurs comme la couverture et la disponibilité du réseau, la technologie de connexion choisie, l'équipement utilisé, l'affluence sur le réseau mobile, internet et les autres réseaux de communication. Le tarif d'utilisation pour tout service effectif sera facturé sans rapport avec la taille de la bande passante disponible pour l'abonné.
- 5.6 Une vitesse de navigation rapide pourrait entraîner une consommation supérieure de données sous différents aspects. La société se garde le droit de ralentir, à son initiative, la vitesse de navigation, si ce ralentissement est nécessaire afin de réajuster les flux et/ou afin d'empêcher une atteinte aux réseaux ou à ses usagers.
- 5.7 Les mesures de sécurité de la société sont destinées à protéger le réseau et ne viennent pas remplacer les mesures de sécurité résultant de la connexion à des réseaux de communication externes ou de la possibilité de recevoir des fichiers ou d'autre information provenant de diverses sources. L'abonné est responsable d'utiliser les mesures de sécurité adéquates et tout usage qui sera fait de l'information ou des contenus est de la seule responsabilité de l'abonné.
- 5.8 Afin de faciliter le contrôle de l'utilisation des données sur l'appareil, la société enverra à l'appareil de l'abonné un message SMS dès qu'elle aura atteint 75 % du forfait de navigation, ainsi qu'un message SMS supplémentaire à l'approche de l'usage de 95 % du forfait de navigation. Le message sera envoyée sur l'appareil de l'abonné et sur le numéro de téléphone supplémentaire qui sera transmis à la signature du contrat, si c'est le cas. Les messages d'alerte concernant la fin ou l'usage des forfaits ne sont pas forcément précis et ne représentent qu'une estimation.
- 5.9 Le message sera envoyé le plus rapidement possible après la vérification (un retard de quelques heures ou plus est possible). L'envoi de message/s est conditionné au bon fonctionnement du système et de l'appareil. Le non envoi ou la non réception d'un message, quelle qu'en soit la raison, ne donnera pas lieu à une plainte, et dans tous les cas, l'abonné reste redevable la totalité de l'usage conformément aux tarifs de navigation qui lui incombent.
- 5.10 Tethering – la mise en marche de points d'accès personnels sur l'appareil (s'il en existe sur l'appareil) et le partage avec d'autres de la connexion internet de l'abonné, peuvent exposer les utilisateurs connectés à l'appareil a des informations de l'appareil et de l'abonné sur différentes applications et sites, entre autres parce qu'il est possible que les utilisateurs connectés par l'intermédiaire de l'abonné soient identifiés via l'appareil comme l'abonné. Une telle utilisation est de la seule responsabilité de l'abonné. Au cas où la connexion à internet se fait sur le réseau mobile d'un autre utilisateur, les données qui seront affichées dans les applications et sur des sites particuliers peuvent être imprécises.
- 5.11 Dans l'échange de données, La facturation se fait par unité de volume (et non de temps) arrondie à l'unité entière supérieure. Si une autre unité n'a pas été signalée sur la grille des tarifs, la mesure sera d'un kilobyte et sera arrondie à l'unité entière supérieure.

## – Contrat de prestations de services de communication –

### 6. Dangers de la navigation sur le réseau internet

- 6.1 Le réseau internet a ouvert un nouveau monde de connaissances, d'information, d'achats, de jeux et de réseaux sociaux accessibles à tous. Parallèlement à l'élargissement de l'accessibilité à l'information et à l'ouverture d'un contenu et de possibilités illimités, des possibilités illimitées se sont également ouvertes à des individus qui profitent du réseau internet pour diffuser des contenus blessants, inappropriés, ou illégaux.
- 6.2 Parmi les principaux dangers de la navigation sur internet on peut citer ce qui suit : (a) exposition à des contenus blessants comme des contenus à caractère pornographique, violents, de parodie, des contenus à teneur raciste, etc. (b) Le contact avec des personnes malveillantes, qui utilisent le plus souvent de fausses identités, afin de piéger des mineurs (en particulier par des contenus sexuels, nationalistes ou criminels), la calomnie, les mensonges et la violence verbale ou l'atteinte à la vie privée. (c) la participation à des blogs ou à des forums encourageant des phénomènes négatifs comme les parades en ligne, le racisme, l'usage de drogue, etc. Étant donné que chacun peut ouvrir un blog ou un forum sur internet, sans aucun contrôle ou orientation, le danger d'être exposé à ces sites est encore plus grand. (d) L'exposition des données personnelles, des moyens de paiements ou autres identifiants à des éléments extérieurs inappropriés. (e) L'addiction à la navigation internet et à des contenus spécifiques comme l'addiction à des sites pornographiques ou à des sites de jeux.
- 6.3 Il est possible d'utiliser les moyens technologiques existants actuellement sur le marché pour filtrer les sites à caractères inappropriés, afin de protéger et préserver ces outils par lesquels est effectuée la navigation, des contenus criminels comme les virus, spyware ou spams. Il faut se rappeler qu'en raison de la multiplication des contenus sur le réseau internet, les différentes langues, etc. aucun filtre n'est absolu et nécessite le besoin d'utiliser d'autres moyens de protection supplémentaires.
- 6.4 Les moyens technologiques ne remplacent pas l'éducation et la compréhension des jeunes enfants. Il faut expliquer aux jeunes enfants les dangers et souligner l'importance de rester vigilant à toute exposition à des contenus inappropriés.
- 6.5 Il faut éviter de donner des informations personnelles quelles qu'elles soient sur internet, il est vivement conseillé de ne pas publier de photos ou autres contenus personnels.
- 6.6 Il est impossible de savoir, et il est impossible de contrôler la destination des contenus.
- 6.7 Il faut essayer d'être vigilant pour tout ce qui concerne les individus avec qui on est en contact sur internet, et expliquer et encourager les mineurs à n'être en contact qu'avec des personnes qu'ils connaissent personnellement.
- 6.8 Il est conseillé à tout parent d'être au fait des contenus d'internet et des dangers dissimulés sur les réseaux. Une compréhension et une conscience accrues de la part des parents leur permettront de comprendre et de mieux faire face aux dangers qui se cachent sur internet.
- 6.9 Il est important de ne pas faire confiance aux seuls services de filtrage. Des informations supplémentaires, y compris des conseils d'utilisation pour une navigation plus sûre sur internet, sont détaillées dans le document « Navigation plus sûre » joint à ce contrat.

### 7. Services de contenus

- 7.1 Les services de contenus sont fournis par différents fournisseurs et relèvent de leur unique responsabilité. La société ne contrôle pas les sources d'information et n'est pas responsable de leurs contenus, de leurs opinions, de leur précision. La société ne présente aucune position concernant la correspondance, la crédibilité, la disponibilité, la précision, l'absence de virus ou autres éléments malfaisants, la précision des contenus et des services compris dans les services de contenus quel qu'en soit le but.
- 7.2 Le lien sur un site spécifique ou depuis celui-ci ne constitue pas un soutien ou une adhésion de la société à ce site.
- 7.3 Afin de vérifier les conditions et les prix appliqués aux contenus des parties tierces, l'abonné doit s'adresser aux fournisseurs en question. Le tarif d'accès de la société pourrait être facturé en plus du tarif du fournisseur.
- 7.4 La société ne sera pas responsable de toute perte, dommage ou destruction, direct ou indirect, qui seraient causés suite à la confiance accordée aux services de contenus.

## – Contrat de prestations de services de communication –

### **8. Services en itinérance**

- 8.1 Les services à l'étranger dépendent: (1) des règles et de la couverture des opérateurs de réseaux de communication à l'étranger qui ont signé un contrat pour fournir des services aux abonnés de la société ; (2) de l'achat des services d'itinérance à la société avant votre voyage ; et/ou (3) de vous munir d'un appareil compatible avec la destination de votre voyage.
- 8.2 Tous les services accessibles en Israël ne le sont pas en itinérance. Il est possible de vérifier les informations à jour des zones de couverture à l'étranger, les services accessibles et les appareils fonctionnant dans les différents pays, les tarifs et autres conditions, auprès du service client de la société.
- 8.3 Lors de l'utilisation des services en itinérance, les tarifs pratiqués à tous les services de communication sont différents des tarifs pratiqués sur ces mêmes services en Israël. Contrairement à ce qui se pratique en Israël, en itinérance un appel entrant pourra vous être facturé, et certains services fournis gratuitement en Israël ou à des tarifs locaux, seront facturés au tarif des services d'itinérance.
- 8.4 Les unités de mesure en itinérance peuvent différer de celles pratiqués en Israël, et d'autres conditions peuvent être appliquées. Les services d'itinérance seront facturés en ses des paiements fixes appliqués selon l'offre tarifaire de l'abonné.
- 8.5 En raison des délais de réception des éléments de facturation des opérateurs étrangers, il est possible que les facturations pour les services d'itinérance utilisés par l'abonné soient facturés et ne paraîtront pas sur la facture correspondante à la période d'utilisation, mais dans une des factures suivantes.
- 8.6 Dans la plupart des pays, il existe plusieurs opérateurs mobiles. Dès votre arrivée à l'étranger et la remise en route de votre téléphone, l'appareil sera repéré par l'un des opérateurs téléphoniques disponibles dans la région. Il est possible que le réseau local qui sera choisi, ne soit pas le plus économique. L'abonné est en droit de changer de réseau auquel il a été relié, manuellement depuis son téléphone. Avant toute utilisation du téléphone, l'abonné doit vérifier que le réseau qu'il a choisi est bien celui qui apparaît sur l'écran de l'appareil, le cas échéant l'abonné doit recommencer le processus de choix du réseau de façon manuelle.
- 8.7 Ce qui est stipulé ci-dessus ne comprend pas l'utilisation des réseaux de l'Autorité Palestinienne, ni l'utilisation en Jordanie et en Égypte. Afin de permettre l'utilisation de ces dits réseaux, l'abonné doit contacter le service client. Il faut prêter attention au fait que le téléphone peut se mettre en itinérance involontairement sur les réseaux téléphoniques jordanien ou égyptien et recevoir des services aux tarifs différents de ceux pratiqués pour les mêmes services sur le réseau de la société. Ce phénomène peut se produire en particulier dans les zones à proximité des frontières.
- 8.8 Pour toute information complémentaire sur l'itinérance internationale, pour toute information sur les tarifs pratiqués dans tous les cas d'utilisation des réseaux mobiles en Jordanie et en Égypte et pour toute information sur la possibilité de choisir un réseau manuellement, contactez le service client au numéro : \*0555.

### **9. Perturbations des services**

- 9.1 Malgré les efforts que fait la société propriétaire du réseau hôte pour donner la couverture la plus large, ses services sont disponibles uniquement dans le rayon couvert par ses antennes en Israël. Étant donné qu'il n'y a pas d'antennes partout et pour d'autres raisons, certaines zones et lieux ne sont pas couvertes ou moins bien couvertes par le réseau. Le réseau hôte fonctionne grâce à plusieurs technologies, mais toute zone couverte par le réseau grâce à une technologie n'est pas forcément une zone couverte par une autre technologie. Les zones de couverture par les différentes technologies changent régulièrement.
- 9.2 Pour diverses raisons, il est possible que la société ne puisse pas continuer à fournir la couverture du réseau dans les zones où existe au moment de la signature de ce contrat. La variété des services et leurs qualités sont soumises à la licence.
- 9.3 Le blocage, les conditions géographiques, la météo, les interférences radio, les pannes, l'entretien, les enregistrements et les questions de sécurité et de sûreté, y compris sur les réseaux d'autres intervenants auxquels est connecté le réseau, ainsi que d'autres éléments, peuvent déranger le service ou influencer négativement sur la couverture ou sur la qualité du service en Israël et/ou à l'étranger.

## – Contrat de prestations de services de communication –

### 10. Centre de service

- 10.1 La société possède un centre de services clientèle qui reçoit les demandes et apportent une réponse pour tout ce qui concerne les services de communication. Vous pouvez vous adresser au centre de services par téléphone, fax ou sur le site internet de la société. Le numéro de téléphone du centre de service est : \*0555. Le numéro du fax du centre de services est : 0747146001. Le centre de service est joignable pour la réception des demandes tous les jours de la semaine, sauf les jours fériés. Les horaires d'ouverture du centre de services sont du dimanche au jeudi de 08 :00 à 18 :00 et le vendredi et veilles de fêtes ainsi que jours de mi-fête entre 8 :00 et 13 :00.
- 10.2 Dans la mesure où il est question d'une panne de réseau qui a conduit à un arrêt du service, la perte ou le vol d'équipement terminal, les services d'itinérance internationaux – vous pouvez vous adresser 24h/24, 7j/7, à l'exception du jour de Kippour, au n° : \*0555
- 10.3 L'abonné doit indiquer à la société, dès qu'il a connaissance d'un cas de vol ou de perte d'équipement, en s'adressant au centre du service clientèle au n° \*0555. En cas de vol, la société bloquera l'utilisation gratuitement et au plus tard dans les 30 minutes.
- 10.4 En plus du blocage de la carte SIM, en cas de perte ou de vol, l'abonné sera en droit de demander à la société, de manière gratuite, de bloquer également l'appareil dont le numéro d'identification (IMEI) est inscrit auprès de la société au nom de l'abonné qui en avait l'usage avant sa perte ou son vol.

### 11. Protection des informations et usage approprié

- 11.1 Les informations qui ont été programmées sur la SIM ou sur le téléphone, ne doivent pas être modifiées, sauf s'il s'agit d'informations qui doivent être modifiées par l'abonné.
- 11.2 Il est interdit d'utiliser les services en vue d'objectifs illégaux ou préjudiciables, ou de causer tout dommage ou dérangement et il est interdit de permettre à d'autres d'en faire autant.
- 11.3 Il est interdit de perturber le bon fonctionnement du réseau, de le mettre en danger, de perturber autrui ou de le mettre en danger.
- 11.4 L'abonné s'engage à immédiatement informer la société si son téléphone ou sa carte SIM étaient perdus ou volés. L'abonné paiera pour l'utilisation du service jusqu'à l'annonce du vol ou de la perte. L'abonné sera responsable de l'utilisation faite des services y compris du paiement pour les services, même si cela a été fait sans son accord.
- 11.5 Ce contrat est personnel et l'abonné n'est pas autorisé à fournir les services qui lui sont fournis à d'autres, ni en contrepartie d'un paiement ni gratuitement. Au cas où l'abonné permettrait à autrui d'utiliser les services gratuitement, l'abonné aura l'obligation de contrôler l'usage et de vérifier que l'autre individu accepte les clauses du contrat le concernant. Dans tous les cas, l'abonné reste responsable vis-à-vis de la société selon le contrat.
- 11.6 La société est en droit de résilier le contrat d'un abonné du réseau ou de limiter les services qui lui sont fournis dans toutes les situations permises par la loi, si l'une des clauses essentielles du contrat est enfreinte, s'il ne paie pas ses dettes dans le délai fixé pour le règlement selon ce contrat, et s'il lui est demandé une garantie et qu'il ne l'a pas fournie dans le délai raisonnable qui lui a été imparti. Dans certains cas, la société sera en droit, mais pas dans l'obligation, de déconnecter l'abonné du réseau sans avis préalable. Ces cas comprennent l'utilisation illégale de l'appareil, comme expliqué dans ce paragraphe ; le non règlement d'une facture pour la troisième fois en douze mois ; une présomption raisonnable de fraude ; des circonstances d'urgence ; la réception d'un message joint à un certificat ou preuve que l'abonné est décédé, et s'il s'agit d'une société, qu'elle a cessé d'exister ; ou pour des demandes auprès du service client dont le contenu ou la quantité sont exceptionnelles et peuvent être apparentées à du harcèlement.
- 11.7 La société est en droit de facturer de nouveaux frais de connexion et d'accepter la reconnexion de l'abonné uniquement dans les conditions qui seront fixées au moment de celle-ci. Les instructions détaillées concernant les droits de l'abonné et les conditions pour lesquelles la société est en droit d'arrêter la fourniture des services, sont énoncées dans la licence.

### 12. Protection et sauvegarde

- 12.1 La société conseille à l'abonné de prendre les mesures de protection adéquates pour son téléphone, comme la protection de celui-ci par un code. De plus, si l'appareil permet l'installation d'ap-

## – Contrat de prestations de services de communication –

plications ou de contenus comme des jeux et des données, la société conseille à l'abonné de ne pas en télécharger depuis des sources inconnues, de ne pas ouvrir des dossiers inconnus, de faire attention aux instructions et recommandations concernant la protection des données et d'utiliser les moyens de protection des données suivant son appareil.

- 12.2 La société n'est pas responsable des dommages qui seraient causés par des virus et autres problèmes de protection.
- 12.3 Afin d'éviter la perte de données en cas de panne ou de perte de l'appareil, il est recommandé de sauvegarder les informations stockées dans l'appareil, si il le le permet. Les instructions pour effectuer une sauvegarde, si cela est possible, se trouvent dans le guide d'utilisation de l'appareil.

### **13. Protection de la vie privée**

- 13.1 La société prendra des mesures de protection raisonnables et habituelles afin de protéger la vie privée de l'abonné. Les informations qui seront transmises au moment de la signature du contrat et pour toute autre demande de l'abonné à la société, seront conservées dans une base de données informatique, afin de faire fonctionner, de fournir et de développer les services de la société, améliorer les services, facturer, pour les relations clients, le service clientèle et le marketing. L'abonné n'a pas l'obligation, selon la loi de donner des informations personnelles, mais s'il ne fournit pas certaines informations, la société ne pourra peut-être pas fournir certains services.
- 13.2 Conformément aux clauses de la loi sur les écoutes téléphoniques de 1979, la loi sur la protection de la vie privée de 1981, et toute autre loi concernant la protection de la vie privée, la société ne sera pas en droit d'écouter les messages de l'abonné sans en avoir reçu l'autorisation préalable par écrit, sauf en cas de vérification et contrôle de la qualité du service, ou afin d'empêcher des fraudes et/ou leur gestion.
- 13.3 La société est en droit d'enregistrer les conversations téléphoniques avec l'abonné en lien avec les services octroyés, et de faire usage des enregistrements pour documentation, contrôle de fonctionnement des services et de leur qualité et pour empêcher les fraudes. La société est en droit de collecter, de stocker et de documenter les données personnelles que l'abonné a transmis ainsi que les informations qui seront collectées concernant la fourniture des services, y compris les informations sur les appels sortants et entrants, les SMS et les mails entrants et sortants, les services qu'utilise l'abonné, la localisation de l'abonné en Israël et dans le monde, les sites internet que l'abonné visite et les données de service internet que l'abonné utilise.
- 13.4 La société sera en droit de transmettre à un tiers qui travaille pour elle et/ou en son nom les informations concernant l'abonné à condition que ce tiers s'engage vis-à-vis de la société à conserver la vie privée de l'abonné.
- 13.5 Dans le cas où l'abonné donnera son accord, la société sera en droit de publier et d'informer des clients et/ou des tiers concernant son abonnement à la société, et concernant son appartenance à l'un des clubs de ses clients, si l'abonné est membre de l'un d'eux.
- 13.6 Si l'abonné donne son accord, ses informations pourraient être publiées dans le cadre d'un service d'annuaire, et ainsi transférées à un tiers.
- 13.7 L'abonné est conscient que son numéro de téléphone sera identifié dans toute conversation/message sortants, sauf s'il demande le blocage de son numéro lors des appels sortants. Ce blocage peut être levé avant toute conversation, mais la société est en droit de facturer la levée du blocage (provisoire ou définitif) d'un numéro bloqué à la demande de l'abonné.
- 13.8 En envoyant des messages SMS ou en appelant des centres d'urgence, le numéro de téléphone sera visible par le destinataire même dans le cas où l'abonné a demandé que son numéro soit caché.
- 13.9 Tout mail qui sera envoyé depuis les systèmes de la société sera identifié au moins avec l'adresse mail de l'abonné, de façon à permettre de l'identifier.
- 13.10 L'abonné atteste qu'il a conscience du fait que quand il navigue sur internet mobile et/ou qu'il télécharge des applications, des programmes ou des services quels qu'ils soient depuis des sites / des fournisseurs / des sources diverses (« parties tierces ») depuis le téléphone en sa possession, il est possible que les informations de l'appareil électroniques et celles concernant son abonnement aux services de la société seront dévoilées aux parties tierces, et cela peut même indiquer

## – Contrat de prestations de services de communication –

- l'emplacement géographique de l'appareil à ce moment; de même que les parties tierces peuvent envoyer au téléphone régulièrement divers contenus. L'abonné doit vérifier au préalable avec les parties tierces si l'utilisation de leur service comprennent une exposition de ses données y compris l'emplacement de l'appareil.
- 13.11 L'abonné lui-même sera en droit de recevoir de la société des informations le concernant et des informations concernant la situation de son compte, uniquement après s'être identifié auprès d'un représentant de la société et qu'il ait répondu aux procédures d'identification habituelles de la société.
- 13.12 Les informations transmises, collectées ou parvenues à la société en rapport avec les services, seront également utilisées par la société pour envoyer des publicités en son nom et pour du marketing et des sondages pour la société, la participation à des promotions et l'octroi d'avantages et de propositions commerciales. L'abonné est en droit de mettre un terme à la réception d'annonces publicitaires spécifiques en contactant le service client. Un abonné qui ne veut pas recevoir ces publicités, peut s'adresser au centre de services de la société à tout moment et l'en informer. Dans tous les cas, la société est en droit d'envoyer à l'abonné, des annonces concernant les services qu'il reçoit (comme par exemple, des alertes sur ses forfaits ou ses factures) et autres annonces que la société est en droit d'envoyer même sans son accord.
- 13.13 L'abonné a accès aux informations privées de tous les utilisateurs de son appareil. Il est de la responsabilité de l'abonné de vérifier que les utilisateurs le savent et l'acceptent.
- 13.14 La société est en droit de transmettre ou de révéler les informations de l'abonné ou autre information concernant l'abonné, parvenues à la société en lien avec les services, à d'autres intervenants pertinents, en Israël, ou à l'étranger, dans ces cas-là, en préservant la vie privée de l'abonné dans la mesure du possible et selon les circonstances : afin de percevoir des paiements dus par l'abonné ou pour des services fournis à l'abonné par le réseau, à un autre réseau ou à un fournisseur de service alors que l'information transférée est nécessaire au paiement et à la facturation ; selon l'obligation ou l'autorité légale, ou conformément aux clauses légales des autorités compétentes ; selon la demande de l'abonné, après qu'il ait transmis ses informations personnelles, et pour celui qui a été habilité par lui pour cela ; pour réparer les pannes, qui proviennent du réseau ou qu'elles proviennent du prestataire de services ; pour les besoins de fourniture des services par l'intermédiaire de parties tierces.
- 13.15 Pour des raisons techniques et afin de fournir les services, le numéro de téléphone duquel l'abonné téléphone sera toujours identifié par les opérateurs en Israël (et quelquefois également à l'étranger) et par d'autres intervenants, sans lien avec le blocage de son identité par l'abonné. La société permettra aux centres de services d'urgence publiques d'identifier le numéro de téléphone de l'abonné au moment de l'appel à ses services, et ce même s'il a demandé le blocage de son numéro ou s'il a effectué un blocage provisoire, afin qu'en cas d'urgence il soit possible de localiser l'abonné par les services d'urgence publiques, comme le Magen David Adom, la police et les pompiers, en cas d'urgence, si cela nécessite la protection de l'abonné ou la protection de ses biens ou la protection d'autres et de leurs biens.
- 13.16 L'abonné doit informer la société de tout changement concernant ses informations afin que la société puisse fournir aux services d'urgence publiques un accès à l'abonné.
- 13.17 En cas d'itinérance, d'autres lois concernant la vie privée peuvent être en vigueur, différentes de celles d'Israël.
- 13.18 L'abonné autorise la société à effectuer un traitement technique des contenus comme les mails pour les faire correspondre au format du téléphone et à ses limites.
- 13.19 La société est en droit de prendre les mesures de protection diverses pour protéger le réseau. Les mesures peuvent comprendre le filtrage et la vérification et l'abonné autorise la société à prendre ces mesures.
- 14. Tarifs de la société**
- 14.1 Les tarifs et les autres charges seront déterminés selon le plan tarifaire (pour les services tarifés dans le plan tarifaire) et selon la grille des tarifs générale de la société (pour les services qui ne sont pas tarifés dans le plan tarifaire). L'abonné doit vérifier la grille des tarifs afin de recevoir des informations supplémentaires.



## – Contrat de prestations de services de communication –

- 14.2 La société est en droit de fixer de nouveaux tarifs ou de mettre à jour ses tarifs régulièrement, sauf si les instructions légales l'en empêchent, et soumis aux clauses du plan tarifaire de l'abonné (si il existe). Pour tous les forfaits (même ceux pour lesquels l'abonné s'engage à rester abonné à la société pour une période déterminée), il peut y avoir des changements de tarifs pour des raisons externes, comme des instructions du ministère de la Communication, des changements de lois et de décrets, les décisions des tribunaux, ou un changement des tarifs des autres sociétés. Dans ces cas-là, la société pourra modifier ses tarifs, conformément aux clauses légales.
- 14.3 Le prix et les conditions d'achat des produits et des services des parties tierces (différents fournisseurs) acquis par l'intermédiaire de la société, signifie : le fournisseur facture l'abonné le produit ou le service au moyen de la facture de téléphone de l'abonné, et ainsi pour les appels directs vers l'étranger, déterminées par les fournisseurs de services. L'abonné doit les vérifier avant l'achat ou la commande des services. L'abonné accepte que la société le facture pour ces produits et ces services par l'intermédiaire de sa facture de téléphone.
- 14.4 Le tarif de l'envoi d'un message SMS est le même pour tout message envoyé par l'abonné et n'est pas conditionné à sa réception par le destinataire. Il sera appliqué même s'il est arrivé défectueux ou partiel. En envoyant un long SMS (qui contient entre 70 et 160 caractères – selon la langue), le message sera envoyé découpé en plusieurs messages par une partie des appareils, afin que le nombre de caractères pour chaque message rédigé soit limité, en hébreu, en arabe et en russe à 76 caractères et à 153 pour l'anglais. L'envoi du message sera facturé en fonction du nombre ou du type de messages envoyé, conformément à la fiche tarifaire de l'abonné. S'il vous est possible de mener une vidéo conférence vers un autre réseau, un appel à l'étranger ou un appel à un tarif différent, il sera ajouté à la facturation de l'appel vidéo dans le réseau, un tarif supplémentaire, selon la destination de l'appel vidéo. Ce tarif supplémentaire peut être différent du tarif complémentaire appliqué (si c'est le cas) à des conversations qui ne sont pas en vidéo, il dépendra de la destination de l'appel et sera appliqué même si un autre tarif complémentaire n'est pas appliqué sur un appel qui n'est pas un appel vidéo.
- 14.5 Les tarifs de la société sont fixés selon la durée de l'appel en shekels par minute et sont comptabilisés par unité de temps d'une seconde.
- 14.6 Le tarif d'une minute d'appel, ou le tarif d'un envoi d'un SMS, selon le cas, ne s'applique pas aux appels vers les services Premium, numéros particuliers, étoiles, etc., ni aux appels vers les réseaux de l'Autorité Palestinienne. Ces tarifs peuvent être communiqués par le service client de la société et sur le site internet de la société.
- 14.7 Le paiement pour la consommation de Data (navigation internet mobile) se fera selon le forfait de navigation que l'abonné a souscrit. Un abonné qui n'a pas souscrit de forfait navigation sera facturé au tarif de navigation hors forfait.
- 14.8 Il est possible de se procurer les informations mises à jour sur les tarifs de la société en faisant une demande au service client de la société ou en consultant le site internet de la société.
- 14.9 La société est en droit de facturer un abonné pour une modification ou un transfert d'offre et/ou d'abonnement. Le montant de la facturation peut être consulté sur le site internet au auprès du service client.
- 14.10 Les tarifs et prix de la société indiqués dans les contrats et autres documents comprennent la TVA.
- 14.11 Les tarifs de la société concernant la consommation de Data sont déterminés en shekels pour 1MB. La consommation de volume inférieure à 1MB sera arrondi à l'unité supérieure.
- 14.12 Les tarifs de la société peuvent être actualisés régulièrement comme détaillé dans le contrat et soumis aux à la licence de la société.
- 15. Compte de l'abonné**
- 15.1 La société émettra et enverra à l'abonné, régulièrement, la facture de l'abonné qui détaillera les charges pour les services utilisés durant la dernière période de facturation qui s'est terminée et/ou la période de facturation précédente, y compris la somme de toutes les facturations d'intérêts de retard, les écarts d'intérêts et les frais de recouvrement.
- 15.2 La facture de l'abonné comprendra et détaillera toutes les informations et les données exigées selon les la licence et la loi.

## – Contrat de prestations de services de communication –

- 15.3 S'il revient un avoir à l'abonné de la part de la société, il sera ajouté sur le compte de l'abonné.
- 15.4 La facture de l'abonné sera envoyée à l'abonné par email ou par tout autre moyen qui sera convenu entre l'abonné et la société.
- 15.5 Sur demande, la société fournira à l'abonné un détail des appels. Ce qui est stipulé ci-dessus dans le paragraphe 15.4 concernant l'envoi de la facture à l'abonné, s'appliquera également à l'envoi du détail des appels de l'abonné. La société sera en droit de facturer à l'abonné des frais pour la production et l'envoi du détail des appels.
- 15.6 La société sera en droit d'émettre et/ou d'envoyer à l'abonné la facture de l'abonnement et/ou le détail des appels (y compris toute annexe) par l'intermédiaire d'un tiers travaillant pour lui et/ou en son nom.
- 15.7 L'abonné est responsable de son téléphone dès qu'il est connecté au réseau de la société. Même si l'abonné se déconnecte du réseau, que son téléphone se casse, qu'il le perde ou qu'il soit volé, l'abonné sera toujours tenu de payer les factures pour les services utilisés par son téléphone. Un abonné qui paye son matériel en tashloumim sur sa facture mensuelle et dont le contrat pour recevoir les services de la société est résilié quelle qu'en soit la raison, est tenu de continuer à payer et de conserver le moyen de paiement actif utilisé par la société pour prélever le règlement de la facture mensuelle, afin que la société puisse continuer à prélever les paiements qui n'ont pas encore été réglés.
- 15.8 De plus, tant qu'une facture mensuelle n'a pas été réglée pour le matériel acheté par l'abonné à la société en tashloumim, la société sera en droit d'exiger le montant des futurs paiements restant avant la fin de la période de remboursement, immédiatement et en un versement.
- 15.9 Tout règlement mensuel sera soumis à la TVA au taux appliqué à la date d'émission de la facture.
- 15.10 Le paiement de l'appareil ne comprend pas le service de maintenance. Un abonné qui a acheté un nouveau téléphone bénéficiera de la garantie de l'importateur conformément à la loi.

### **16. Paiement de la facture**

- 16.1 L'abonné réglera à la société la somme fixée par la facture de l'abonné par carte de crédit et/ou par un prélèvement automatique depuis son compte bancaire, comme il le sera déterminé par la société selon sa seule estimation.
- 16.2 L'abonné doit s'assurer que le moyen de paiement transmis à la société sera honoré par la banque ou la société de carte de crédit. La fourniture des services est conditionnée par l'autorisation de ses dits moyens de paiement par la banque ou la société de carte de crédit de l'abonné. Tant que l'autorisation n'est pas accordée, la société pourra retenir la fourniture des services à l'abonné, dans leur globalité ou en partie, ou lui en limiter l'accès.
- 16.3 Si le prélèvement automatique n'a pas été honoré ou a été annulé, ou si la carte de crédit de l'abonné a été annulée, ou si un changement est intervenu dans les informations des moyens de paiement, l'abonné devra le faire savoir à la société et immédiatement lui fournir un nouveau moyen de paiement. L'abonné doit vérifier que l'autorisation d'utiliser les moyens de paiement qu'il a transmis à la société sera valide tant que qu'il sera abonné sur les réseaux de la société et tant que l'abonné possédera des dettes non réglées. Ce paragraphe constitue un paragraphe fondamental de ce contrat.
- 16.4 La société est en droit d'exiger de l'abonné une caution ou une garantie afin de garantir ses engagements selon ce contrat. Tant que l'abonné ne se sera pas acquitté de la caution ou de la garantie, ou si la société constate que la caution ou la garantie ne sont pas valables, la société sera en droit de limiter l'accès de l'abonné à tous les services ou une partie d'entre eux. Si l'abonné enfreint le contrat, la société sera en droit d'utiliser la caution conformément aux clauses de la loi.
- 16.5 La société rendra à l'abonné la caution ou la garantie qu'il a déposée, après la résiliation de ce contrat à condition qu'il ait rempli tous ses engagements selon ce contrat. Dans tous les cas, la société n'est pas tenue de rendre à l'abonné la caution avant la fin d'une durée d'un mois à compter de l'arrêt des services. Concernant une caution déposée en liquide, la société rendra la caution avec intérêts comme défini dans la loi sur les intérêts de 1961.
- 16.6 La société est en droit de limiter le montant de la dette que l'abonné est autorisé à cumuler sur son compte. La société se garde le droit de couper les services à l'abonné s'il dépasse cette limite.

## – Contrat de prestations de services de communication –

- 16.7 Une modification du moyen de paiement par l'abonné sera soumise à un accord préalable de la société.
- 17. Intérêts de retard et frais de prélèvement**
- 17.1 Tout règlement, ou partie de règlement qui ne serait pas réglé par l'abonné à la société à la date fixée, sera soumis à des intérêts de retard et des pénalités, et ce à partir de la date du paiement fixée et jusqu'à la date du paiement effectif.
- 17.2 Le taux d'intérêt de retard ne sera pas supérieur au taux fixé selon la définition du paragraphe 1 de la loi sur les intérêts de 1961. Des informations concernant les intérêts de retard sont disponibles sur demande au service client de la société au numéro de téléphone : \*0555. Ces informations sont également disponibles sur le site internet de la société.
- 17.3 La société facturera l'abonné des frais de recouvrement pour tout règlement qui ne sera pas effectué par l'abonné à la date fixée, et à condition que quatorze (14) jours se soient écoulés depuis la date du règlement fixée, sauf dans le cas d'un refus de paiement par la banque ou la société de carte de crédit de payer, la société facturera alors l'abonné pour des frais de recouvrement dès réception du refus comme stipulé. Le taux des frais de recouvrement sera de 10% de la dette totale de l'abonné à la société (+TVA) et dans tous les cas ne sera pas inférieur à cinquante (50) shekels (+TVA). Les frais de recouvrement y compris le traitement juridique qu'entreprend la société ou la personne qu'elle désignera et/ou qui travaille pour elle afin de récupérer la dette auprès des autorités judiciaires. Afin de lever le doute, si la société exige d'engager une procédure judiciaire contre l'abonné pour non règlement, ces procédures seront soumises à des frais supplémentaires qui incomberont uniquement à l'abonné.
- 18. Dispense de responsabilité; limite de responsabilité**
- 18.1 La société, ses employés, et toute personne travaillant en son nom ne porteront pas de responsabilité délictuelle ou contractuelle pour tout dommage.
- 18.2 La société, ses employés et toute personne travaillant en son nom ne porteront pas la responsabilité là dans les cas où s'applique la dispense de responsabilité selon le paragraphe 41 de la loi sur la communication de 1982. Cette dispense concerne : un dommage causé en raison de l'absence de fourniture des services, leur suspension, leur limitation, ou leur arrêt, en conséquence d'actes délibérés de la société nécessaires pour effectuer des mesures ou pour fournir un service et un dommage causé suite à une erreur dans la fourniture d'un service, une erreur d'un message ou une omission de sa part, la non délivrance d'un message ou un retard dans sa transmission, la transmission d'un message à un destinataire erroné ou un enregistrement erroné dans l'annuaire des abonnés ou autre publication de la société (sauf si le dommage a été causé par négligence grave) ou si le dommage a été causé suite à la mise en route de mesures pour empêcher des fraudes, dans la mesure exigée pour localiser la fraude et y mettre un terme.
- 18.3 De même, la société, ses employés et toute personne travaillant en son nom, ne porteront aucune responsabilité pour tout dommage qui serait causé dans des circonstances qu'elle ne contrôle pas, et également pour des cas de force majeure, le feu, la guerre, le terrorisme, de graves émeutes à l'ordre public, une pénurie dans les ressources raisonnables de fourniture de matériel indispensable au système, des actes ou des défaillances d'un autre fournisseur en communication ou des limites imposées par lui, des lois, des décrets, des décrets gouvernementaux, des limitations du réseau qui ne dérogent pas aux conditions de la licence, des limitations militaires ou sécuritaires, des mesures anti-fraude, ou d'autres facteurs qui ne relèvent pas du contrôle de la société, le tout soumis à ce que les cas énoncés ne soient pas sous le contrôle de la société et que malgré les moyens raisonnables, la société ne soit pas en capacité de respecter ses engagements.
- 18.4 Sans revenir sur ce qui a été stipulé, nous rappelons que la qualité du service et son fonctionnement dépendent du caractère de la connexion de l'appareil au réseau hôte, ainsi que de facteurs qui ne sont pas contrôlés par la société ou par le réseau hôte, comme des blocages, des pannes des autres réseaux auxquels est connecté le réseau hôte, les conditions météorologiques, les difficultés d'autorisation d'établissement des antennes et leur mise en place, etc.
- 18.5 Pour diverses raisons techniques, une partie des données transférées par des messages SMS, ainsi que des liens internet mobiles et ainsi de suite, ne parviennent pas à leur destinataire, ou tardent à parvenir ou parviennent endommagés. La société fait de son mieux afin d'empêcher ces pannes mais ne garantit pas un service sans panne.

## – Contrat de prestations de services de communication –

18.6 Les services de navigation sur internet de la société dépendent également de la disponibilité et de la qualité de la connexion au réseau internet, au niveau des infrastructures et également au niveau du fournisseur internet qui fournit la connexion. Les vitesses de navigation / de transfert des données réelles par le téléphone sont mises à jour régulièrement et dans différentes zones et sont soumises au support du réseau hôte, dans ses zones de couverture et à des facteurs supplémentaires.

18.7 Ce qui est stipulé dans ce paragraphe ci-dessus ne doit pas revenir sur toute immunité octroyée et/ou qui serait octroyée à la société selon la loi.

### **19. Responsable de la gestion des plaintes du public**

19.1 La société a désigné un responsable de la gestion des plaintes du public (« responsable des plaintes ») dont le rôle est de d'éclaircir les plaintes des abonnés, y compris de ceux qui veulent bénéficier des services, concernant les services, et également de vérifier les plaintes des abonnés concernant les factures que la société leur a envoyées et d'apporter des réponses.

19.2 Le responsable des plaintes répondra par écrit aux plaintes qui ont été reçues par écrit.

19.3 Le responsable des plaintes travaille selon la politique de la société et la société lui apporte toute l'assistance nécessaire afin de remplir sa fonction.

19.4 L'abonné sera en droit de présenter une plainte comme stipulé au responsable des plaintes à condition que la plainte lui soit envoyée par l'un des moyens suivants :

19.4.1 Par mail : [tlunot@annatel.net](mailto:tlunot@annatel.net) ;

19.4.2 Par fax : 0747146001 ;

19.4.3 Par la poste ; Yad Haruzim 16, Jerusalem 93421.

19.5 Tout désaccord qui germerait entre la société et l'abonné, pour tout ce qui concerne la compréhension ou l'application de ce contrat de prestations, sera transféré pour vérification au responsable des plaintes.

19.6 Il est clarifié ici, que les plaintes déposées chez le responsable des plaintes comme stipulé ci-dessus dans ce paragraphe, ne peuvent empêcher l'abonné ou la société de porter la question face aux tribunaux habilités, ou revenir sur la responsabilité de la société d'agir selon les instructions de la licence concernant la fourniture des services ou son arrêt suite au non respect des conditions du contrat.

### **20. Engagements de l'abonné et forfaits**

20.1 L'abonné s'engage, dans le cadre de l'utilisation de son appareil, à agir honnêtement et comme il se doit, il fera un usage correct des services de connexion, et n'agira pas d'une façon qui constitue ou peut être considérée comme un usage malveillant.

20.2 Un forfait illimité concerne une utilisation en Israël uniquement, et il est conditionné par une utilisation personnelle, correcte et honnête, sincère et normale. L'appareil ne doit pas être connecté à l'unité centrale d'un ordinateur, à un appareil de diffusion, à des programmes extérieurs, etc.

20.3 Un usage personnel ne comprend pas : (a) un usage commercial / politique comme : du télémarketing, des sondages d'opinion, de la diffusion de messages, l'orientation d'appels vers d'autres destinataires, des votes, des clubs fidélité clients, et ainsi de suite, un usage publicitaire, publicité commerciale, force de vente, et annonces publicitaires ; (b) un usage qui fournit un service à autrui ; (c) un usage indirect y compris par l'intermédiaire de site web ; (d) un usage malveillant ; La société est en droit d'ajouter des limitations à l'usage personnel par une annonce préalable.

20.4 Sans revenir sur ce qui est stipulé ci-dessus, un usage supérieur à 199 correspondants différents mensuels, ou un appel qui dure plus de 120 minutes, ou l'envoi de messages supérieur à 5000 SMS mensuels, seront considérés comme usage non personnel, raisonnable et honnête.

20.5 En cas d'utilisation non personnelle, raisonnable et honnête, ou en cas d'utilisation qui dépasse les limitations décrites ci-dessus, l'abonné sera facturé pour les utilisations selon tarif en vigueur, multiplié par la quantité concernée pour cette utilisation excessive. De plus, dans ce type de cas, la société sera en droit d'arrêter les services de l'abonné ou de les limiter, y compris de couper un appel qui dure au-delà de 10 minutes.

## – Contrat de prestations de services de communication –

- 20.6 Les appels gratuits au centre de service, ainsi que les appels aux services d'urgence ne seront pas compris dans l'ensemble des appels / messages évoqués ci-dessus.
- 20.7 Les forfaits n'incluent pas les appels vidéo, les appels et les envois de messages à des services, jeux, numéros étoiles, numéros spéciaux etc.. Ces derniers seront facturés selon des tarifs spécifiques à chacun et selon le cas. De même, les forfaits ne comprennent pas les appels vers les réseaux qui de l'Autorité Palestinienne (Jawal, Paltel,...) et vers des opérateurs internationaux.
- 20.8 En choisissant un forfait, toutes les conditions / avantages / réductions accordés à l'abonné pour son forfait / du forfait précédent seront annulés.

### **21. Conditions de résiliation des services de la société et d'arrêt du contrat et de services**

- 21.1 L'abonné est en droit de résilier à tout moment son contrat entre lui et la société et de demander l'arrêt des services, par demande adressée à la société par l'un des moyens suivants :
- 21.1.1 Par téléphone : \*0555 ;
  - 21.1.2 Par mail : support@annatel.net ;
  - 21.1.3 Par fax : 0747146001 ;
  - 21.1.4 Par la poste : Yad Haruzim 16 – Jerusalem 93421 .
- 21.2 La demande de résiliation inclura le nom et le n° d'identité de l'abonné. Une demande orale comprendra les identifiants supplémentaires que l'abonné a accepté de donner lors de la signature du contrat, le cas échéant.
- 21.3 Un abonné qui demandera à être déconnecté des services, recevra une dernière facture correspondante au dernier mois d'utilisation qui lui sera envoyée avec sa facture à venir.
- 21.4 Le portage du numéro de téléphone sera considéré comme une demande de l'abonné pour l'arrêt du contrat.
- 21.5 Il est possible d'interrompre provisoirement les services, une fois par an, pour une période allant de 30 à 90 jours. Une telle pause gèlera tout service supplémentaire en lien avec le service provisoirement interrompu, dans la mesure où ils existent. L'interruption du service et sa facturation seront effectuées à la date fixée par l'abonné dans sa demande, et s'il n'a pas fixé de date – dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception de sa demande et ce une fois que la société aura vérifié la légitimité de sa demande. L'interruption du service n'exempte pas l'abonné de payer ses dettes conformément au contrat. La société renouvellera les services interrompus comme stipulé dans ce paragraphe à la fin de la période d'arrêt du service, sans annonce préalable de sa part. Si l'abonné demande à la société, par écrite, de renouveler les services interrompus provisoirement à sa demande et ce avant la fin de la période d'arrêt du service, la société renouvellera les services au plus tard un jour ouvré après la date à laquelle l'abonné a fait sa demande.
- 21.6 L'abonné est en droit de résilier et de se déconnecter définitivement de tout service de la société, sauf s'il en a été expressément convenu autrement. L'arrêt du service et l'arrêt des facturations seront effectués à la date fixée par l'abonné dans sa demande et si une date n'a pas été mentionnée, au plus tard un jour ouvré à compter de la réception de la demande et ce une fois que la société aura vérifié la légitimité de la demande. L'arrêt des services n'exempte pas l'abonné de payer ses dettes conformément au contrat. Le décompte final sera envoyé à l'abonné dans les deux mois à compter de l'arrêt du service.
- 21.7 Si l'abonné a acheté / loué du matériel à la société et qu'il paye pour cela mensuellement, l'abonné devra ajouter et conserver les moyens de paiements valides transmis à la société afin de payer les factures mensuelles et que la société puisse prélever à l'abonné les sommes pour le matériel encore impayé.
- 21.8 La société sera en droit d'annuler le contrat et d'arrêter de fournir les services à l'abonné, entièrement ou partiellement, de façon provisoire ou définitive, si l'abonné n'a pas payé les factures à temps pour les services fournis par la société, s'il existe une présomption raisonnable de fraude par l'intermédiaire de l'équipement de l'abonné ou par l'intermédiaire des fonctionnalités de l'équipement final, si l'abonné a été déclaré en faillite ou qu'il a été mis sous tutelle d'un liquidateur, s'il est saisi par les huissiers provisoirement ou définitivement, mis en liquidation, en cas de décès ou dans tout autre cas pour lequel la société est obligée ou est en droit de faire cela selon sa licence et/ou la loi.

## – Contrat de prestations de services de communication –

- 21.9 En cas de suspicion d'usage illégal de l'appareil / de la carte, selon les critères habituels de la société, le service sera coupé.
- 21.10 La société sera en droit de réduire la vitesse de transfert des données de l'abonné selon son estimation exclusive dans tous les cas suivants : (1) l'abonné a fait un usage malhonnête ou a permis à autrui cet usage, ou a agi de façon qui constitue ou pourrait être considérée comme un usage malveillant ; (2) l'abonné fait un usage des services trois fois supérieur à la quantité moyenne d'un abonné de la société de même type ; (3) l'ampleur ou la façon d'utiliser les services de connexion de la société par l'abonné, perturbe le fonctionnement du réseau et/ou les autres utilisateurs du réseau ; (4) l'abonné utilise les services de connexion à des fins d'usage de programmes d'échanges de fichiers et/ou des contenus entre différents utilisateurs.
- 21.11 La société est en droit de déconnecter un appareil qui cause des perturbations dans la fourniture des services aux autres abonnés et/ou aux activités du réseau.
- 21.12 En cas de non-paiement de facture, la société sera en droit de couper les lignes en possession de l'abonné, ou partie d'entre elles, et ce même dans le cas où des souscriptions de service séparées pour chacune d'entre elles ont été effectuées, et même si une demande de règlement séparée a été faite.
- 21.13 La société est en droit de couper ou de limiter provisoirement les services, entièrement ou partiellement, pour des mesures d'entretien, de perturbation dans la fourniture des services après ou en cas d'urgence ou pour des raisons de sécurité nationale, le tout étant soumis aux conditions de la licence et de la loi.
- 21.14 La société s'engage à ce qu'en période de contrôle, entretien et gestion des pannes, elle agira de façon à réduire dans la mesure du possible les dommages, si c'est le cas, dans la continuité et la qualité des services.
- 21.15 Au cas où la souscription aux services de communication de la société se fait par l'intermédiaire d'« une vente à distance » et que l'abonné est un « consommateur » comme défini dans la loi sur la protection du consommateur de 1981, seront appliquées en plus des instructions ci-dessus, les instructions suivantes :
- 21.15.1 L'abonné a la possibilité d'annuler la transaction dans les 14 jours à compter de son adhésion aux services.
- 21.15.2 Afin de profiter du droit d'annulation aux services comme stipulé, l'abonné doit rendre l'appareil acheté dans son emballage d'origine, sans défaut et présenter la facture de l'achat.
- 21.15.3 L'annulation fera l'objet d'une facturation de frais d'annulation d'un montant de 5 % du prix d'achat ou d'une somme de 100 shekels, selon le montant le plus bas.
- 21.15.4 Dans tous les cas, l'abonné devra payer le montant des services utilisés jusqu'à la date d'annulation.
- 21.15.5 Si aucune date n'a été mentionnée dans la demande, une annulation suite à une demande orale sera effective sous trois jours ouvrés à compter de la réception de la demande. En cas d'envoi d'une demande d'annulation par courrier recommandé, l'annulation se fera dans les six jours ouvrés. Une annulation suite à une demande écrite, entrera en vigueur dans un délai d'un jour ouvré, sauf s'il en a été mentionné autrement dans la demande.