

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 téléphones mobiles, smartphones, téléphones cachés 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 spéciaux 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.

Contrat de prestations de services de communication

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.
- 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 liens entre le réseau les autres systèmes ; et le terme de « conversations coupées » signifie – les conversations coupées qu'il n'est pas possible de recevoir. Pour les forfaits mobiles casher, l'abonné doit prendre en compte, en complément des présentes conditions générales, les conditions spécifiques détaillées dans l'Annexe 1, qui régissent exclusivement ces forfaits.
- 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

Contrat de prestations de services de communication

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. L'utilisateur est informé qu'il existe des tentatives de fraude via SMS, appels téléphoniques ou tout autre moyen de communication. Pour cela, il doit faire preuve de vigilance face aux messages ou sollicitations provenant de sources inconnues. Ces communications peuvent chercher à obtenir des informations personnelles ou confidentielles en se faisant passer pour des entités légitimes telles que des services bancaires, des autorités publiques ou des opérateurs téléphoniques. Il est essentiel de ne jamais divulguer de données sensibles (codes d'accès, mots de passe, numéros de carte bancaire, etc.), de ne pas cliquer sur des liens suspects et de rester particulièrement prudent face aux demandes inhabituelles. La société décline toute responsabilité en cas de fraude ou de vol d'informations personnelles découlant de telles tentatives et invite les utilisateurs à adopter des mesures de sécurité comme l'authentification à deux facteurs et l'utilisation de logiciels de protection.
- 4.6. Certaines applications tierces ou services peuvent générer automatiquement des SMS ou inviter les utilisateurs à répondre à des messages provenant de destinations étrangères. Ces pratiques peuvent entraîner des frais importants ou des surfacturations. La société décline toute responsabilité pour ces coûts, qui relèvent de la responsabilité exclusive de l'abonné. Il incombe à ce dernier de surveiller sa consommation, de désactiver tout service suspect et de vérifier les conditions d'utilisation des applications pour éviter ces frais.

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.

Contrat de prestations de services de communication

- 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 à 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.

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 encourageants des phénomènes négatifs comme les paris 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.

Contrat de prestations de services de communication

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.

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 pratiquées en Israël, et d'autres conditions peuvent être appliquées. Les services d'itinérance seront facturés en plus des paiements fixes appliqués selon l'offre tarifaire de l'abonné.
- 8.5. L'abonné est responsable de vérifier régulièrement sa consommation et de s'assurer que son forfait, ainsi que les recharges souscrites, couvrent ses besoins en itinérance, tant pour la navigation mobile que pour les appels et SMS. En ce qui concerne la navigation mobile, l'utilisation sera bloquée dès les limites du forfait ou des recharges seront atteintes, afin d'éviter toute facturation imprévue. Pour les appels et SMS, des frais supplémentaires s'appliqueront au-delà des limites du forfait ou des recharges. Il est donc essentiel de suivre régulièrement sa consommation et de souscrire aux recharges nécessaires si le client le souhaite afin d'éviter toute interruption de service ou frais inattendus.
- 8.6. En raison des délais de réception des informations de facturation des opérateurs étrangers, les frais liés aux services d'itinérance utilisés par l'abonné peuvent ne pas apparaître sur la facture correspondant à la période d'utilisation, mais être inclus dans l'une des factures suivantes.
- 8.7. 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.
- 8.8. 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 jordaniens ou égyptiens 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.

Contrat de prestations de services de communication

- 8.9. 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 (ou 1-801-555-000).

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.

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, WhatsApp ou sur le site internet de la société. Le numéro de téléphone du centre de service est : *0555 (ou 1-801-555-000). Le numéro du fax du centre de services est : 0747146001. Le numéro WhatsApp du centre de service est le +972-55-500-0555. 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 09:00 à 18:00 et le vendredi et veilles de fêtes ainsi que jours de mi-fête entre 09:00 et 12:00.
- 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 nous contacter par WhatsApp en dehors des horaires d'ouverture. Nos conseillers feront au mieux afin de vous répondre dans les plus brefs délais.
- 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 (ou 1-801-555-000). En cas de vol, la société bloquera l'utilisation gratuitement dans les plus brefs délais.
- 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

Contrat de prestations de services de communication

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. Usurpation d'identité et communication officielle

- 12.1. La société communique uniquement par des canaux officiels et sécurisés, tels que ses numéros de téléphone, plateformes, ou adresses e-mail figurant sur son site internet. Elle décline toute responsabilité en cas d'usurpation d'identité par des tiers se faisant passer pour ses représentants. L'abonné doit rester vigilant face à toute communication inattendue, en particulier celles sollicitant des informations personnelles ou des paiements.
- 12.2. En cas de doute sur l'authenticité d'une communication attribuée à la société, l'abonné est invité à vérifier directement via le site internet officiel ou le numéro de téléphone indiqué sur nos plateformes. Il est essentiel de ne pas répondre aux demandes suspectes et de signaler tout incident à nos services pour protéger ses informations personnelles et prévenir les fraudes.

13. Protection et sauvegarde

- 13.1. 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'applications ou de contenus comme des jeux et des données, la société conseille à l'abonné de ne pas 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.
- 13.2. La société n'est pas responsable des dommages qui seraient causés par des virus et autres problèmes de protection.
- 13.3. 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, s'il le permet. Les instructions pour effectuer une sauvegarde, si cela est possible, se trouvent dans le guide d'utilisation de l'appareil.

14. Protection de la vie privée

- 14.1. 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.
- 14.2. 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

Contrat de prestations de services de communication

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.

- 14.3. 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.
- 14.4. 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.
- 14.5. 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.
- 14.6. 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.
- 14.7. 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.
- 14.8. 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.
- 14.9. 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.
- 14.10. 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 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.
- 14.11. 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.
- 14.12. 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 d'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.
- 14.13. 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.
- 14.14. 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

Contrat de prestations de services de communication

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.

- 14.15. 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.
- 14.16. 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.
- 14.17. En cas d'itinérance, d'autres lois concernant la vie privée peuvent être en vigueur, différentes de celles d'Israël.
- 14.18. 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.
- 14.19. 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.

15. Tarifs de la société

- 15.1. 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.
- 15.2. 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.
- 15.3. 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 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.
- 15.4. 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 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

Contrat de prestations de services de communication

- 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.
- 15.5. 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 sauf s'il est explicitement indiqué autrement (comme en itinérance ou vers certaines destinations ou l'unité de temps est la minute pleine).
 - 15.6. 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.
 - 15.7. 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.
 - 15.8. 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.
 - 15.9. 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 ou auprès du service client.
 - 15.10. Les tarifs et prix de la société indiqués dans les contrats et autres documents comprennent la TVA.
 - 15.11. Les tarifs de la société concernant la consommation de Data sont déterminés en shekels pour 1MB. La consommation de volume inférieur à 1MB sera arrondie à l'unité supérieure.
 - 15.12. Les tarifs de la société peuvent être actualisés régulièrement comme détaillé dans le contrat et soumis aux à la licence de la société.

16. Compte de l'abonné

- 16.1. 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.
- 16.2. La facture de l'abonné comprendra et détaillera toutes les informations et les données exigées selon les la licence et la loi.
- 16.3. S'il revient un avoir à l'abonné de la part de la société, il sera ajouté sur le compte de l'abonné.
- 16.4. 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.
- 16.5. 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.
- 16.6. 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.
- 16.7. 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 « tashloulumim » 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.
- 16.8. De plus, tant qu'une facture mensuelle n'a pas été réglée pour le matériel acheté par l'abonné à la société en « tashloulumim », 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.
- 16.9. Tout règlement mensuel sera soumis à la TVA au taux appliqué à la date d'émission de la facture.
- 16.10. 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.

17. Paiement de la facture

Contrat de prestations de services de communication

- 17.1. 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.
- 17.2. 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.
- 17.3. 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.
- 17.4. 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.
- 17.5. 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.
- 17.6. 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.
- 17.7. Une modification du moyen de paiement par l'abonné sera soumise à un accord préalable de la société.

18. Intérêts de retard et frais de prélèvement

- 18.1. 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.
- 18.2. 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 (ou 1-801-555-000) ou par tout autre canal de communication. Ces informations sont également disponibles sur le site internet de la société.
- 18.3. 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.

19. Dispense de responsabilité ; limite de responsabilité

- 19.1. La société, ses employés, et toute personne travaillant en son nom ne porteront pas de responsabilité délictuelle ou contractuelle pour tout dommage.

Contrat de prestations de services de communication

- 19.2. 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.
- 19.3. 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.
- 19.4. 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.
- 19.5. 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.
- 19.6. 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.
- 19.7. 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.

20. Responsable de la gestion des plaintes du public

- 20.1. La société a désigné un responsable de la gestion des plaintes du public (« responsable des plaintes ») dont le rôle est de clarifier 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.
- 20.2. Le responsable des plaintes répondra par écrit aux plaintes qui ont été reçues par écrit.
- 20.3. 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.
- 20.4. 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 :
- 20.4.1. Par mail : tlunot@annatel.net
- 20.4.2. Par fax : 0747146001
- 20.4.3. Par la poste ; Haoman 27 - Jerusalem 9342181
- 20.5. 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.

Contrat de prestations de services de communication

- 20.6. 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.

21. Engagements de l'abonné et forfaits

- 21.1. 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.
- 21.2. 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.
- 21.3. 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.
- 21.4. 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.
- 21.5. 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.
- 21.6. 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.
- 21.7. 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.
- 21.8. En choisissant un forfait, toutes les conditions / avantages / réductions accordés à l'abonné pour son forfait / du forfait précédent seront annulés.
- 21.9. L'abonné s'engage à respecter la société, ses employés, ses représentants et tout autre personnel associé, lors de toute échange, quel que soit le canal de communication utilisé. Tout comportement irrespectueux, insultant, agressif ou diffamatoire envers les collaborateurs de la société ou la société, directement ou indirectement, sera considéré comme une violation des présentes conditions générales et pourrait entraîner des sanctions telles que la suspension ou la résiliation du contrat à la discrétion de la société.

22. Conditions de résiliation des services de la société et d'arrêt du contrat et de services

- 22.1. 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 – en privilégiant le mail:
- 22.1.1. Par téléphone : *0555 (ou 1-801-555-000)
- 22.1.2. Par mail : support@annatel.net
- 22.1.3. Par fax : 0747146001
- 22.1.4. Par la poste : Haoman 27 - Jerusalem 9342181.
- 22.2. 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.
- 22.3. 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.

Contrat de prestations de services de communication

- 22.4. Le portage du numéro de téléphone sera considéré comme une demande de l'abonné pour l'arrêt du contrat.
- 22.5. 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.
- 22.6. 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.
- 22.7. 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.
- 22.8. 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.
- 22.9. L'abonné reconnaît que tout le matériel mis à disposition par la société, ses partenaires ou sous-traitants (notamment les routeurs, répéteurs Wi-Fi, etc.) restent la propriété de la société, de ses partenaires ou sous-traitants. Lors de la résiliation du contrat, l'abonné est responsable de la restitution complète et en bon état de ce matériel dans l'un des points de DEPOT indique par la société au moment de la résiliation.
- 22.10. En cas de non-retour du matériel dans les 15 jours suivant la résiliation du service, ou si le matériel est endommagé ou incomplet, la société se réserve le droit de facturer le cout du matériel, avec un montant minimum de 500 shekels. Il est recommandé à l'abonné de conserver toute preuve de retour du matériel pour éviter toute contestation ultérieure.
- 22.11. En cas de suspicion d'usage illégal de l'appareil / de la carte, selon les critères habituels de la société, le service sera coupé.
- 22.12. 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.
- 22.13. 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.

Contrat de prestations de services de communication

- 22.14. 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.
- 22.15. 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.
- 22.16. 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.
- 22.17. 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 :
- 22.17.1. L'abonné a la possibilité d'annuler la transaction dans les 14 jours à compter de son adhésion aux services.
- 22.17.2. 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.
- 22.17.3. 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.
- 22.17.4. Dans tous les cas, l'abonné devra payer le montant des services utilisés jusqu'à la date d'annulation.
- 22.17.5. 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.

Annexe 1

1 הגדרות

(א) **"ועדת הרבנים"** - ועדת הרבנים לענייני תקשורת ע.ר. 580440824 הוקמה על ידי רבנים שמונו על ידי גדולי ומנהיגי ישראל, והוסמכו לאשר עבור הציבור החרדי את מכשירי ומספרי הטלפון הניידים על פי הוראותיהם בהגבלות או חסימות כולל הגבלות בניוד לרבות אלה נשוא הסכם זה.

(ב) **"מכשיר כשר"** - ציוד קצה סלולארי נייד אשר תכונותיו ושירותיו תואמים להחלטות ועדת הרבנים לענייני תקשורת ואשר יש בו אישור מטעמה והנושא אמצעי זיהוי, ולמען הסר ספק, אינו מאפשר ברמת חומרה את אספקת השירותים הבאים ודומיהם: חיבור לאינטרנט, משלוח ו/או קבלת הודעות SMS, הודעות תמונה וכיו"ב וכן הפועל באמצעות סים כשר בלבד, וזאת מבלי לגרוע משיקול דעתה של ועדת הרבנים להוסיף או לשנות מטעמים הלכתיים את הדרישות שבהן חייב מכשיר כשר מעת לעת לעמוד בהן.

(ג) **"אמצעי כשר"** - האמצעים ואביזרים שונים, לרבות סימס, הנלווים למתן שירותי הרט"ן, אשר קיימת לעניינם תעודת הכשר תקפה מטעם ועדת הרבנים, המעידה בהתאם להוכחות שהובאו לפניו, כי אמצעים מסוג זה עומדים בכללים הרלוונטים אליהם שנקבעו על ידי ועדת הרבנים.

(ד) **"סים כשר"** - סים המאפשר קבלת שירותי החברה, אשר אושר על ידי ועדת הרבנים ככשר והוטבע עליו סימן הזיהוי, אשר בהכנסתו למכשיר כשר תתאפשר רק אספקת שירותי הקומה הכשרה כהגדרתה בהסכם זה ובאמצעות מספר כשר בלבד, ובהכנסתו למכשיר אחר, לא יתאפשר כל מתן שירות למעט הוצאת שיחה לשירותי חירום כמוגדר ברישיון החברה.

(ה) **"מספר כשר"** - מספר שהינו חלק מטווח המספרים בקומות כשרות של מפעילים שבמסגרתן ניתן סל שירותים ייעודי הכפוף להגבלות של ועדת הרבנים. המספר הכשר יוכל לפעול רק עם מכשיר כשר ועם סים כשר המאפשר ביצוע שיחות בלבד וכן תכונות נלוות לשירותים אלה, ואינו מאפשר שירותים אחרים, לרבות: חיבור לאינטרנט, משלוח ו/או קבלת הודעות SMS, הודעות תמונה וכיו"ב, וזאת מבלי לגרוע משיקול דעתה של "ועדת הרבנים" להוסיף או לשנות מעת לעת את הדרישות שבהן חייבים מספר כשר והקומה הכשרה לעמוד בהן. המספר הכשר והקומה הכשרה יוגבלו בניוד ולא יוכלו להתנייד בין בתוך החברה ובין בניוד לחברה אחרת מחוץ לקומה הכשרה המפוקחת על ידי ועדת הרבנים, אך יתאפשר ניוד לחברה אחרת או למסלול שירות הנכלל במסגרת סל השירות הייעודי אשר כפוף להוראות ועדת הרבנים לפי כל דין. ניוד לחברה אחרת יתאפשר רק לחברה אשר לה הסכם משפטי עם ועדת הרבנים לפי כל דין ומאושר באישור מעודכן על ידי ועדת הרבנים לניוד אישור מעודכן.

(ו) **"מכשיר כשר"** - מכשיר שאינו מאושר על ידי ועדת הרבנים לענייני תקשורת.

(ז) **"אמצעי זיהוי"** - אמצעי לסימון המכשיר הכשר, שאושר על ידי ועדת הרבנים, המעיד, כי ניתנה לגביו תעודת הכשר.

(ח) **"מנויי הקומה הכשרה"** - מנויים שקשורים בהסכם עם החברה לקבלת שירותיה בכפוף להחלטות ועדת הרבנים לענייני תקשורת כולל הוראותיה וכולל הגבלותיה במניעת ניוד המספר לשירות או למפעיל אחר שאינו מאושר על ידם כמפורט בהסכם זה, באמצעות מספר מהקומה הכשרה המאושרת על ידי ועדת הרבנים לענייני תקשורת במכשיר כשר וסים יחודי לטובת שירותי הקומה הכשרה בלבד המאושרים והנושאים את סימן הזיהוי של אישור ועדת הרבנים לענייני תקשורת ובעל מספר בקומה הכשרה (להלן גם: **"הלקוח"**).

(ט) **"הקומה הכשרה"** - טווח מספרים ייעודי אשר יוקצה על ידי החברות השונות לטובת מנויי הקומה הכשרה לשירות הכפוף להגבלות או חסימות לפי הוראות ועדת הרבנים לענייני תקשורת לרבות הגבלת ניוד.

(י) **"מספר חסום" או "רשימת המספרים החסומים"** - מספרים (ספציפיים ו/או סוגי מספרים) ו/או קידומות ו/או טווחי מספרים ו/או כרטיסי חיוב וכיו"ב, מקומיים וזרים, שהחיוג אליהם מקו הנמנה על הקומה הכשרה, יהיה חסום, או מספרים (ספציפיים ו/או סוגי מספרים) ו/או קידומות ו/או טווחי מספרים ו/או כרטיסי חיוב וכיו"ב, מקומיים וזרים, שהחיוג מהם אל קו הנמנה על הקומה הכשרה, יהיה חסום, בהתאם לרשימה שתמסר על ידי ועדת הרבנים ותתעדכן על ידה מעת לעת לרבות באמצעות ממשק ממוחשב, בהתאם להוראות הסכם זה.

(2) הוראות נספח זה הינן הוראות מיוחדות, אשר נועדו לחול על מנויי הקומה הכשרה. בכל מקרה של סתירה בין הוראות נספח זה לכל הוראה אחרת בכל הסכם בין החברה לבין הלקוח, יגבר האמור בהוראות נספח זה.

(3) השימוש במכשיר כשר יעשה אך ורק באמצעות סים כשר ומספר המצוי ב"קומה הכשרה". הלקוח לא יוכל ולא יהיה רשאי להחליף את מספר הטלפון למספר שאינו מצוי בטווח "הקומה הכשרה". במקרה בו הלקוח יבקש לשדרג או להחליף מכשיר כשר למכשיר לא כשר – החברה תשנה את מספרו למספר שלא בתחום הקומה הכשרה.

Contrat de prestations de services de communication

- (4) הלקוח מודע ונותן הסכמתו לכך ששירותי התחזוקה והתיקונים למכשירים הכשרים, ככל שאלו ניתנים על ידי החברה, עשויים להיות מוגבלים בהתאם להנחיות ועדת הרבנים, ובכלל זה, השירותים לא יינתנו בשבתות ובחגי ישראל.
- (5) העסקה כוללת "היתר עסקא", בו ניתן לעיין בתחנות השירות הייעודיות למנויי התכנית הכשרה.
- (6) ידוע ללקוח והוא נותן הסכמתו לכך, שהמספר הכשר והמכשיר הכשר מוגבל בתכונותיו (גם אם אינו משווק על ידי החברה), וכי לא ניתן (ככלל הידוע) ואסור לו ולחברה לבצע, או לאפשר לאחר כלשהו לבצע, כל שינוי בסיס כשר ובמספר כשר או במכשיר כשר בזמן מן הזמנים, שלא אושר בכתב על ידי ועדת הרבנים, ובכלל זה לשנות את תכונותיו, לעשות בו שימוש באמצעות כרטיס חכם (sim) שלא הוקצה למנוי במסגרת הקומה הכשרה, לגרום לכך שניתן יהיה לחייג באמצעותו למספרים החסומים או לאיזה מהם או לקבל שירותים שאינם מאושרים על ידי ועדת הרבנים ו/או שאליהם המספר או המכשיר איננו מיועד, כפי שהוא במועד רכישתו, ולבצע כל פעולה אחרת הנוגדת נספח זה.
- (7) נכון למועד החתימה על נספח זה, אפשרויות השימוש במספר כשר ובמכשיר כשר למנויי הקומה הכשרה הינן אלה בלבד: ביצוע שיחות טלפון בלבד (לא כולל למספרים חסומים לרבות טווחי מספרים החסומים, ולרבות לפי שיקול דעת ועדת הרבנים חסימת קבלת שיחות לפי הדין) וכן תכונות הנלוות לשירותים אלה ככל שאושרו על ידי ועדת הרבנים, וביניהן: תיבה קולית, שיחה מזוהה, ספר טלפונים, יומן וכיו"ב, אך לא חיבור לאינטרנט, משלוח ו/או קבלת הודעות SMS ו/או שירותים המבוססים על שירות SMS, הודעות תמונה וכיו"ב) (להלן: "השירותים").
- (8) ידוע ללקוח כי כל תכונה נלוות כלשהי אף אם אושרה על ידי ועדת הרבנים, ככל שהיא כרוכה בהעברת תכנים כלשהי למשל: מוסיקה או איור- מחוייבים תכנים אלו אף הם באישור ועדת הרבנים. ידוע ללקוח והוא מבקש ונותן את הסכמתו לכך, כי החיג באמצעות המכשיר, הסיס או המספר הכשר, יהיה חסום למספרים החסומים לרבות טווחי מספרים אשר יחסמו לפי שיקול דעתה והוראותיה של ועדת הרבנים על פי כללי אמות המידה המפורסמות באתר של החברה על פי הנחיות ועדת הרבנים והלקוח לא יוכל לחייג למספרים אלה באמצעות מספר כשר או מכשיר כשר או סים כשר, וכן לפי שיקול דעת ועדת הרבנים יתבצעו חסימת קבלת שיחות לפי הדין. במידה שחבילת השימוש כוללת יעדים טלפוניים, יעדים אלה יוגבלו בהתאם לרשימת המספרים החסומים כפי שתתעדכן מעת לעת. יעד שנבחר על ידי הלקוח אשר הינו מספר חסום יבוטל, ללא צורך במתן הודעה ללקוח. הלקוח מסכים ומתחייב כי במקרה שמסיבה כלשהי התקשר למספר מרשימת המספרים החסומים או למספר אשר במסגרתו ניתן שירות אשר אינו תואם את רוח ההלכה, לא תהיה לו כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כלשהי כנגד החברה ו/או כנגד ועדת הרבנים ויהיה עליו לשאת בכל ההוצאות אשר תנבענה מחיג למספרים כאמור.
- (9) הלקוח מתחייב שלא להכניס כרטיס חכם (SIM) כשר שסופק עם מכשיר כשר ו/או כרטיס SIM של קו בקומה הכשרה, למכשיר אחר וכן שלא להכניס כרטיס חכם (SIM) שאינו כשר, למכשיר כשר, הלקוח מודע, מסכים ומבקש בזאת שהוראות אלו יתבצעו גם פיזית וטכנולוגית במכשיר בסיס ובמספר באופן שלא יתאפשר בהם פתיחת ההגבלות לא יתאפשר ניוד מחוץ למסגרת השירות המוגבל והכפוף להוראות ועדת הרבנים ולא לשירות או לפריט שאינו מאושר על ידי בניוד במסגרת השירותים המסופקים על ידי חברה זו ובין בניוד לשירות המסופק על ידי חברות אחרות, המנוי מודע לכך שהוא לא יוכל להתחרט מבקשתו להגבלות אלו כולל הגבלת הניוד, ולא יוכל לבקש ולא לבצע ניוד בשום דרך שהיא אלא במסגרת סל השירותים הייעודי שאושר על ידי ועדת הרבנים לענייני תקשורת בלבד.
- (10) ידוע ללקוח והלקוח מסכים לכך ומבקש, כי לא תתאפשר הפניית שיחות ממספרים כשרים הכפופים להוראות ועדת הרבנים למספרים שאינם כשרים או שאינם כפופים להוראות ועדת הרבנים, וזאת גם אם ההפניה נעשית שלא במישרין.
- (11) מובהר בזאת, כי הוועדה תוכל לעדכן סעיף זה ולהורות על איסור הפניה אף לקווים נייחים בהתאם לשיקול דעת הוועדה.
- (12) ידוע ללקוח, כי אין להסיר את סימן הזיהוי, לשנותו או להסתירו, ואין להטביעו או להעתיקו בכל צורה שהיא למכשיר אחר או לכל מסמך או חפץ ואין לאפשר לאחר לעשות כן.
- (13) במידה שהלקוח יפעל בניגוד לאמור בנספח זה, הרי מבלי לגרוע מכל סעד לו זכאית החברה לפי ההסכם ולפי כל דין, תהא החברה רשאית להגביל את השירותים הניתנים ללקוח או לנתק את המכשיר מכלל השירותים או להפסיק את ההתקשרות עם הלקוח. כמו כן, הלקוח יישא באחריות מלאה בגין כל תביעה או נזק שייגרמו לחברה בשל פעולה כאמור, בכפוף להוראות הרישיון והוראות מסמכי החברות.
- (14) החברה רשאית למנוע מתן שירות ללקוח הקומה הכשרה אם התגלה חשד כי מכשירו אינו מכשיר כשר, או הסיס שלו אינו כשר, לרבות אם קיים חשד ממשי כי מספר הזיהוי של המכשיר הכשר (IMEI) שוכפל, או כי נעשה שימוש במספר זיהוי של מכשיר כשר הידוע כמושבת או גנוב או שימוש במספר זיהוי שאינו מספר הזיהוי המקורי של המכשיר.
- (15) הלקוח מבקש ומסכים בזאת כי לנוכח ייחודיות המספר המוקצה לו והסדר הייחודי הכרוך בקומה הכשרה ובמכשיר הכשר, הוא לא יוכל ולא יהיה מורשה להעביר את המספר לכל מכשיר אחר ולכל שירות אחר מכל מין וסוג שהוא המחובר לכל רשת שהיא שלא אושר על ידי ועדת הרבנים, לרבות זאת שהמספר המוקצה לו במסגרת סל שירותים ייעודי זה לא יוכל להתנייד לשירות בזק בחברה זו או אחרת ולא יוכל לפעול עם פריט אף שקיים בשירות או בפריט הגבלות זהות ואף אם הם כפופים להוראות תאגיד או גוף מסוים אחר, אלא הניוד והשימוש יתבצע רק באלו שבכפופות לוועדת הרבנים לפי כל דין ובאישור בר תוקף של ועדת הרבנים כאמור.

Contrat de prestations de services de communication

16) הוראות נספח זה נתונות לשינויים לרבות הוספות של הגבלות או חסימות בהתאם להוראות ועדת הרבנים כפי שתהיינה מעת לעת. הנספח והוראותיו כפופים להוראות רשיונה של החברה ולהוראות משרד התקשורת וכל גוף מוסמך אחר, כפי שתהיינה מעת לעת.

17) הלקוח לא יישמע בכל טענה ולא תהא לו כל זכות תביעה או זכות אחרת והוא מוותר מראש על כל טענה ו/או תביעה נגד החברה, נגד ועדת הרבנים ונגד מי מטעמם, ביחד ולחוד, מקום בו נשללה/הופרה הכשרות מן המכשירים המסופקים לו על ידי החברה במסגרת הסכם זה, ו/או ביחס להוראה מהוראות אלו או שירות מהשירותים נשוא הוראות אלו, ליישום, שינויים, ביטול או תוספות ביחס אליהם, ובכללם כל חסימה של אלו שירותים הניתנים לכלל המנוים שאינם בקומה הכשרה בעקבות הנחיות ועדת הרבנים.

18) ידוע ללקוח, והלקוח מסכים לכך ומבקש, שאם יבקש לנייד את מספרו לרשת אחרת, הוא יהיה מורשה ומוגבל לניידו רק לחברה אשר - לה הסכם משפטי בר תוקף עם ועדת הרבנים ואך ורק לסל שירותים ייעודי הכפוף להוראות ועדת הרבנים ומאושר באישור מעודכן על ידי ועדת הרבנים לרבות אישור לניוד מעודכן, ואך ורק במסגרת הסדר בינו לבין הרשת האחרת המבטיח החלת הוראות אלו גם במסגרת פעילותו ברשת האחרת, כל ניוד אחר במספר כשר לא יוכל להתבצע.

19) ידוע ללקוח והוא מבקש ונותן את הסכמתו על כך, כי יוקצה מספר זיהוי - IMEI מיוחד עבור מכשיר כשר לזיהוי ככשר ומאושר על ידי ועדת הרבנים, ובכך ורק בכך יהיה ביכולתו של המכשיר לקבל את שירות הקו בסיס כשר ומספר כשר בקומה הכשרה, ולא ניתן להעתיק מספר זיהוי זה למכשיר שאינו כשר. העתקת מספר זיהוי זה למטרת שיווק, מהווה עבירת חוק הגנת הצרכן התשמ"א - 1981 סעיף 2(א)(4) תיקון מס' 71, ומהווה נזק לכלל מנויי הקומה הכשרה המעוניינים באמצעי זיהוי ייחודי זה ללא אפשרות הטעיה כל שהיא.

20) התחייבויות הלקוח לפי הוראות אלו הינן יסודיות. הלקוח מצטרף לשירותי החברה לאחר שקרא הוראות אלו, הבין כי הצטרפותו במסגרת הקומה הכשרה מותנית בתקפותן של הוראות אלו, בחן את האפשרויות האחרות העומדות לרשותו בשוק הסלולרי והחליט, על סמך כל הני"ל, בידיעה שלמה, להיכנס כצד לעיסקה זו, על כל תנאיה ומרכיביה.

Contrat de prestations de services de communication

Traduction sans valeur légale de l'annexe 1

1. Définition

- 1.1. "Vaadat Harabanim" – Le Vaadat Harabanim pour les Services de Communication ou « vaadat harabanim leinyanei tikshoret » ou ועדת הרבנים לענייני תקשורת (numéro d'enregistrement 580440824), a été constitué par des rabbins désignés par les grands érudits et dirigeants d'Israël, et a été habilité à approuver pour le public juif religieux les appareils et numéros de téléphone mobiles en conformité avec leurs instructions, incluant des restrictions, des blocages, des limitations d'utilisation, parmi elles, celles énoncées dans cet accord.
 - 1.2. Appareil Cacher – Équipement conforme aux décisions du Vaadat Harabanim pour les services de communication, certifié et identifié comme tel. Il n'autorise pas l'accès à internet, l'envoi ou la réception de SMS, MMS, etc..., et fonctionne uniquement avec une carte SIM cacher. Le Vaadat Harabanim peut modifier les exigences auxquelles un appareil cacher doit se conformer pour des raisons Halakhiques à tout moment.
 - 1.3. "Dispositif Cacher" – Le dispositif comprenant les accessoires qui le compose, y compris la carte SIM, utilise pour fournir des services de télécommunication, pour lesquels une certification cacher a été délivrée par le Vaadat Harabanim.
 - 1.4. "SIM Cacher" – Une carte SIM permettant de recevoir les services de la société qui a été approuvée par le Vaadat Harabanim comme cacher. Lorsqu'elle se trouve dans un appareil adapté, seuls les services autorisés seront disponibles et uniquement via un numéro cacher. Lorsqu'elle est insérée dans un autre appareil, aucun service ne sera fourni, à l'exception des appels d'urgence tels que définis dans les conditions d'utilisation de la société.
 - 1.5. "Numéro Cacher" – Un numéro lié à un forfait cacher, utilisable uniquement avec un appareil et une carte SIM cacher, pour les appels téléphoniques et leurs fonctions associées. Aucun autre service (Internet, SMS, MMS, etc.) n'est autorisé. Le numéro cacher n'est pas portable au sein de la société ou vers un autre opérateur, sauf sous conditions définies par le Vaadat Harabanim et la législation en vigueur. Un transfert est autorisé uniquement vers un opérateur ayant un accord valide avec le Comité et une autorisation spécifique à jour.
 - 1.6. "Autre appareil" – Un appareil qui n'a pas reçu d'approbation par le Vaadat Harabanim pour les services de communication.
 - 1.7. "Moyen d'Identification" – Dispositif de marquage de l'appareil, approuvé par le Vaadat Harabanim attestant qu'une certification cacher a été délivrée à son sujet.
 - 1.8. "Condition du forfait Cacher" – Les conditions liées à l'accord avec l'entreprise pour la réception de ses services, sous réserve des décisions du Vaadat Harabanim pour les Services de Communication, y compris ses directives et restrictions. Cela inclut l'interdiction de transférer le numéro à un service ou à un opérateur non approuvé par le Comité, comme précisé dans cet accord. Ce forfait est accessible uniquement via un numéro appartenant à la plage cacher approuvée par le Vaadat Harabanim, utilisé avec un appareil cacher et une carte SIM spécifique destinée exclusivement aux services du forfait cacher. Ces services sont certifiés et portent le signe d'approbation du Vaadat Harabanim, et le numéro est inclus dans le forfait cacher (ci-après également : "le client").
 - 1.9. "Le Forfait Cacher" – Une plage de numéros dédiée attribuée par les entreprises de télécommunications en vue de répondre aux conditions du forfait cacher, pour un service soumis aux restrictions ou blocages conformément aux directives du Vaadat Harabanim pour les Services de Communication, y compris les limitations de portabilité.
 - 1.10. "Numéro bloqué ou liste de numéros bloqués" – Numéros, préfixes, plages de numéros ou cartes d'appel (locaux ou internationaux) dont les appels depuis ou vers une ligne du forfait cacher sont bloqués. Cette liste, définie et mise à jour périodiquement par le Vaadat Harabanim, peut inclure une gestion via une interface informatisée, conformément aux termes de cet accord.
2. Les dispositions de cette annexe sont des dispositions particulières et destinées aux forfaits cacher. En cas de contradiction entre les dispositions de cette annexe et toutes autres dispositions figurant dans cet accord, les dispositions de l'annexe prévaudront.
 3. L'utilisation d'un appareil cacher sera possible uniquement avec une carte SIM cacher et un numéro appartenant à la tranche de numéro cacher. L'abonné ne pourra pas et ne sera pas autorisé à remplacer son numéro de téléphone par un numéro qui n'appartient pas à la tranche cacher. Dans le cas où le client

Contrat de prestations de services de communication

demanderait à mettre à niveau ou à remplacer un appareil caché par un appareil non caché, la société changera son numéro avec un numéro en dehors de la tranche cachée.

4. L'abonné reconnaît et accepte que le centre de service peut être limité conformément aux directives du Vaadat Harabanim. Cela inclut, entre autres, la fermeture du centre de service les jours de chabbat et lors des fêtes juives, par téléphone, fax, mail ou tout autre moyen de contacter le centre de service.
5. Les services présentés dans cette annexe sont soumis aux dispositions du Heter Isska.
6. L'abonné reconnaît que le numéro caché et l'appareil caché sont limités dans leurs fonctionnalités et qu'il n'est pas permis, ni à lui, ni à la société, ni à toute autre personne, d'apporter des modifications à la carte SIM cachée, au numéro caché ou à l'appareil caché à tout moment sans approbation écrite du Vaadat Harabanim. Cela inclut, entre autres, la modification de ses fonctionnalités, l'utilisation d'une carte SIM non attribuée dans le cadre du forfait caché, la possibilité d'appeler des numéros bloqués ou d'obtenir des services non approuvés par le Vaadat Harabanim, ou encore toute autre action contraire à cette annexe.
7. À la date de signature de cette annexe, le numéro caché permet uniquement les appels téléphoniques (sauf numéros bloqués et sous réserve des décisions du Vaadat Harabanim concernant la réception d'appels, conformément à la loi). Les services associés approuvés par le Comité incluent la messagerie vocale, l'identification de l'appelant et le répertoire. Sont exclus : l'accès à Internet, l'envoi/réception de SMS, les services liés aux SMS, les MMS et tout service similaire.
8. Il est reconnu que toute fonctionnalité supplémentaire, même approuvée par le Vaadat Harabanim, nécessitant le transfert de contenu (musique, images, etc.) doit également recevoir l'approbation du Comité. Les appels effectués avec un appareil, une carte SIM ou un numéro caché seront bloqués vers les numéros interdits définis par le Vaadat Harabanim, selon ses directives et les informations publiées sur le site de l'entreprise. Le Comité peut également bloquer la réception d'appels, conformément à la législation en vigueur. Si le forfait inclut des numéros spécifiques, ceux-ci seront soumis à la liste des numéros bloqués, mise à jour périodiquement. Un numéro choisi par le client figurant sur cette liste sera annulé sans notification préalable. Le client accepte qu'en cas de tentative d'appel vers un numéro bloqué ou un numéro non conforme à la loi, il n'aura aucune réclamation ou recours contre l'entreprise ou le Vaadat Harabanim et assumera tous les frais liés à ces appels.
9. L'abonné s'engage à ne pas utiliser une carte SIM cachée dans un appareil non certifié caché, ni à insérer une carte SIM non cachée dans un appareil caché. Ces restrictions sont appliquées physiquement et technologiquement sur l'appareil, la carte SIM et le numéro, afin qu'elles ne puissent être contournées. Les services ne peuvent être transférés en dehors du cadre des services limités définis par le Vaadat Harabanim, ni vers d'autres entreprises. Le client comprend et accepte que ces restrictions, y compris la limitation des transferts, sont irrévocables. Tout transfert ne pourra être effectué que dans le cadre d'un service approuvé par le Vaadat Harabanim.
10. L'abonné est informé et accepte qu'il ne soit pas possible de transférer des appels depuis des numéros cachés, soumis aux directives du Vaadat Harabanim, vers des numéros non cachés ou non soumis à ces directives, même si le transfert est effectué de manière indirecte.
11. Il est précisé que le Vaadat Harabanim pourra mettre à jour cette clause et interdire le transfert d'appels même vers des lignes privées, selon son propre jugement.
12. Le client est informé qu'il est interdit de retirer, altérer, dissimuler ou reproduire le signe d'identification du Vaadat Harabanim pour les services de communication, ni de l'appliquer sur un autre appareil, document ou objet, et qu'il ne doit pas permettre à autrui de le faire.
13. En cas de violation des termes de cette annexe par le client, la société se réserve le droit de restreindre les services, de désactiver l'appareil ou de mettre fin au contrat, sans préjudice des recours légaux ou contractuels disponibles. Le client sera également tenu responsable de tout préjudice ou réclamation subis par la société en conséquence, conformément aux dispositions de la licence et des documents contractuels.
14. La société se réserve le droit de suspendre la fourniture de services à un abonné si un soupçon émerge que l'appareil du client n'est pas un appareil caché, ou que sa carte SIM n'est pas cachée, y compris si un doute raisonnable existe concernant la duplication du numéro d'identification de l'appareil caché (IMEI), ou l'utilisation d'un numéro d'identification d'un appareil caché qui est connu pour être désactivé ou falsifié, ou l'utilisation d'un numéro d'identification qui ne correspond pas à celui de l'appareil d'origine.
15. Le client accepte expressément que, compte tenu des caractéristiques spécifiques du numéro attribué et des restrictions liées au forfait et à l'appareil caché, il est interdit de transférer ce numéro vers un appareil, service ou réseau non approuvé par le Vaadat Harabanim. Ce numéro ne peut pas être utilisé avec des

Contrat de prestations de services de communication

services ou équipements similaires, même soumis à des restrictions identiques. L'utilisation de ce numéro est strictement limitée aux services approuvés par le Vaadat Harabanim, conformément à la loi et à ses autorisations en vigueur.

16. Les dispositions de cette annexe peuvent être modifiées, y compris par l'ajout de restrictions ou de blocages, conformément aux directives du Vaadat Harabanim, telles qu'elles seront définies de temps à autre. L'annexe et ses dispositions sont soumises aux règles internes de l'entreprise et aux règlements du ministère des Communications ainsi qu'à toute autre autorité compétente, tels qu'ils seront définis de temps à autre.
17. Le client renonce à toute réclamation ou action en justice contre l'entreprise, le Vaadat Harabanim et leurs représentants, individuellement ou collectivement, concernant le retrait ou la non-conformité des appareils fournis, les directives de cet accord, les services associés, ou toute modification, annulation, ou restriction découlant des décisions du Vaadat Harabanim, y compris celles affectant les utilisateurs en dehors de la tranche de numéros cacher.
18. Le client est informé et accepte que s'il souhaite transférer son numéro vers un autre opérateur, il ne pourra le faire qu'avec une entreprise disposant d'un accord juridique valide avec le Vaadat Harabanim, et uniquement vers un ensemble de services spécifiques conforme aux directives du Vaadat Harabanim, validé par celui-ci, y compris un transfert de service mis à jour. Ce transfert ne pourra être effectué que dans le cadre d'un accord entre l'entreprise et l'autre réseau garantissant l'application de ces règles dans le nouveau réseau. Tout autre transfert d'un numéro cacher sera interdit.
19. Le client est informé et accepte que pour qu'un appareil soit reconnu comme cacher et autorisé par le Vaadat Harabanim, un numéro d'identification IMEI unique lui sera attribué. Ce numéro permettra à l'appareil de recevoir des services via une carte SIM cacher et un numéro cacher dans la tranche de numéros cacher. Il est interdit de copier ce numéro d'identification sur un appareil non cacher. Copier ce numéro dans le but de commercialiser l'appareil constitue une infraction à l'article 2(a)(4) de la Loi sur la protection des consommateurs (1981), amendée par le décret 71, et représente un dommage pour l'ensemble des appareils dans la tranche d'appareils cacher qui sont identifiés par ce numéro unique, sans possibilité de tromperie.
20. Les engagements du client en vertu de ces instructions sont essentiels. Le client adhère aux services de l'entreprise après avoir lu et compris ces instructions, et après avoir pris conscience que son inscription dans la tranche de numéro cacher est conditionnée à la validité de ces instructions. Il a également examiné les autres options disponibles sur le marché des télécommunications et a décidé, en toute connaissance de cause, de s'engager dans cette transaction avec toutes ses conditions et composantes.
21. Le client est informé que, lors de la réception de sa carte SIM cacher, il pourra bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités associées uniquement après avoir procédé à l'authentification. Pour ce faire, le client devra émettre un appel, au cours de cet appel, un rappel des conditions énoncées dans cette annexe sera présenté via un message vocal enregistré. Le client devra valider ces conditions pour activer la carte SIM cacher.

Cette annexe constitue une partie intégrante des conditions générales d'utilisation. Elle ne les remplace pas, mais vient les compléter et s'ajoute aux dispositions existantes.