

גולן טלקום - תנאים כלליים למתן שירותי רט"ן

לקוח יקר,

אנו מודים לך על שבחרת בנו ונעשה ככל שביכולתנו כדי לספק לך את השירותים שרכשת מאתנו לשביעות רצונך. תנאים אלו הם בנוסף לתנאי התכנית אליה אתה משויך ("התוכנית"), ולתנאים או לתעריפים החלים על שירותים מסוימים אותם הזמנת או צרכת. כל אלו יהוו יחד את הסכם ההתקשרות שלך עם גולן.

1. למה אנחנו מתכוונים במונחים הבאים

"גולן" - גולן טלקום בע"מ, ח.פ. 0-51-453804.

"האתר" - אתר האינטרנט של גולן שכתובתו: www.golantelecom.co.il.

"הודעה בכתב" - לרבות באמצעות דואר, פקס, דוא"ל, הודעה אלקטרונית (הודעה הנשלחת למכשיר הטלפון, רישום ע"ג חשבונית לרבות חשבונית אלקטרונית, הודעה באתר האינטרנט (באזור ציבורי או באזור השמור לך באתר), הודעה קולית (IVR) וכן שיחה מוקלטת.

"החברה" או "אנחנו" או "קבוצת סלקום" (לרבות פנייה בגוף ראשון כמו "נציע") - גולן טלקום בע"מ, ח.פ. 0-51-453804 ו/או סלקום.

"השירותים" או "השירות" - השירותים שהחברה מעמידה לרשות לקוחותיה ו/או שירותים שהוזמנו ו/או נצרכו על ידך לפי העניין.

"לקוח" או "אתה" (לרבות כל פניה בגוף שני כמו "שילמת") - מי שהתקשר עמנו על פי הסכם זה. השימוש בלשון זכר הוא מטעמי נוחות בלבד, ומתייחס גם ללשון נקבה.

"לקוח גולן" - לקוח המקבל חשבונית מגולן

"לקוח סלקום" - לקוח המקבל חשבונית מסלקום

"מערכת" - כל המערכות באמצעותן אנו מספקים לך שירותים.

"סלקום" - סלקום ישראל בע"מ, ח.צ. 511930125 ו/או סלקום תקשורת קווית ש.מ. 550207765.

"רישיון החברה" או "הרישיון" - נוסחו העדכני של רישיון כללי של סלקום ישראל בע"מ למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן) ו/או של הרישיון הכללי האחוד של סלקום תקשורת קווית ש.מ. למתן שירותי בזק, הניתנים לעיון באתר האינטרנט של משרד התקשורת.

"שיחה" - לרבות אל מול מערכות אלקטרוניות, כגון תא קולי או מערכת ניתוב שיחות.

"שירותי גלישה" - תקשורת נתונים הנעשית בטכנולוגיות שונות (לאו דווקא עם קישור לרשת האינטרנט).

"תשלומים מיוחדים" - לרבות תשלומים בגין שירותי מידע ותוכן, שירותי מסחר נייד, שירותי פרימיום, השתתפות בתחרויות, משחקים ופעילות אינטראקטיבית בכל אמצעי שהוא, לרבות באמצעות שירותים קוליים, גלישה באינטרנט וקבלת משלוח הודעות SMS ו/או MMS.

"תשלומים קבועים" - תשלומים שאינם מותנים בשימוש בפועל בשירותים או במוצרים, כגון דמי מנוי, תשלום חודשי עבור חבילת שירותים, תשלום שכירות בגין ציוד וכו'.

2. מהם השירותים שלנו

2.1. אנו מציעים שירותים מגוונים, לרבות שירותי תקשורת ושירותים משלימים להם, שירותי אבטחת מידע, מכר מוצרים ושירותים נוספים. השירותים ניתנים על ידי החברה או על ידי צדדים שלישיים, בהתאם לסוג השירות. תוכל להשתמש בשירותים בישראל בלבד, אלא אם הוסכם במפורש ובכתב אחרת.

- 2.2. התקשורת ניתנים על בסיס רשימותיה של סלקום ונעשה שימוש גם במערכות סלקום לצורך מתן השירותים.
- 2.3. החשבונית שתסופק לך היא של גולן. בהיותך לקוח גולן, לרשותך עומדים שירותי הלקוחות ואתר האינטרנט של גולן. למען הסר ספק, אתר סלקום, שירות הלקוחות של סלקום וכן הצעות, שירותים ותעריפים המופנים ללקוחות סלקום לא יחולו על התקשרות זו.
- 2.4. לכל מספר טלפון יוקצה SIM אחד בלבד ("SIM ראשי"). שירות SIM משני (SIM נוסף לאותו מספר), ככל שיוצע, נועד אך ורק לצורך שיחות במכשיר קבוע ולרכב ולא לכל צורך אחר. שירות SIM משני אינו כולל את כל השירותים הקיימים בכרטיס ה-SIM הראשי, ובכלל זה הוא אינו כולל, בין היתר, תא קולי, שיחה ממתינה ושירותי גלישה.
- 2.5. **בהתאם להחלטת משרד התקשורת, ביום 31 בדצמבר 2025 לכל היותר, יופסקו השירותים לצידוד קצה ישן הפועל בטכנולוגיות ישנות דור 2 או דור 3 ולצידוד שאינו תומך בשיחת VOLTE. מידע נוסף ניתן למצוא באתר גולן.**
- 2.6. איכות השירות וקיומו מושפעים מאופי הקשר והתווך הסלולרי, לרבות העובדה שיתכן כי בחלק מן האזורים בישראל הכיסוי של התקשורת הסלולרית אינו מלא או רציף, וכן מגורמים שאינם בשליטתנו, לרבות חסימות, תקלות ברשתות אחרות אליהן מחוברת הרשת, תנאי מזג אוויר וקשיים ברישוי אתרים והקמתם.
- 2.7. במסגרת ההתקשרות ובמהלך מתן השירותים אנו אוספים ומעבדים מידע אישי כדי לספק את השירות, למטרות שיווקיות ולמטרות נוספות. אין חובה למסור את המידע, אך אם תבחר שלא למסרו, יתכן שלא נוכל לספק לך שירות או להתקשר עימך. למידע נוסף, כולל אודות המידע שנאסף והשימושים בו, למי המידע עשוי להימסר וזכויותיך, ראה סעיף 12 בהסכם זה וכן את מדיניות הפרטיות של החברה. השירותים מסופקים על ידי מספר תאגידים בחברה. המידע יישמר במאגרי מידע שבעלי השליטה בהם הינם תאגידי החברה יחד ו/או מי מהם בנפרד וישמש למטרותיהם. למידע נוסף ראה פרק 14 להלן ומדיניות הפרטיות של גולן.
- 3. כמה עקרונות בנוגע לתעריפים ואופן החיוב**
- סעיף זה כולל מספר כללים חשובים לגבי החיובים שלך – אנא קרא אותם בעיון.
- 3.1. החיובים עבור השירותים הניתנים לך יהיו בהתאם להסכמים בהם התקשרת אתנו (לגבי השירותים הכלולים בהם) כפי שיעודכנו מעת לעת ובהתאם לתעריף הרלוונטי לגבי כל אחד מן השירותים. לתשומת ליבך, ייתכן שייגבה תשלום עבור שירותים שמחירם אינו מצוין במפורש בהסכם, לרבות שירותים שתעריפיהם מצוינים באתר האינטרנט (לדוגמה: תעריפי שיחות בחו"ל, חסימת זיהוי, החלפת סים וכו'). לתעריפי שירותים נוספים המסופקים על ידי גולן ראה: <https://www.golantelecom.co.il/rates>. יש לבדוק באתר האינטרנט או בשיחה עם נציגי השירות טרם כל שימוש בשירות מהו התעריף ו/או תנאי השימוש העדכניים, כיוון שאלו עשויים להשתנות מעת לעת ללא הודעה. עצם השימוש שתעשה בשירות מסוים ייחשב כהסכמתך לתנאי השירות ולתשלום עבור השירות בהתאם לתעריפי גולן עבור שירות זה.
- 3.2. השימוש בשירותי גולן יתבצע לצרכיך הפרטיים והאישיים בלבד ובמסגרת שימוש סביר, טבעי ורגיל בלבד, כפי שהיה עושה בהם שימוש אדם סביר. השימוש יתבצע באמצעות חיוב ישירות ליעד הסופי מהמכשיר הסלולרי בלבד (ללא שימוש או חיבור למרכזיה, מגשר, נתב, מכונות, מחשבים, רשימות תפוצה, אתרי אינטרנט וכו'), ונועד לשימוש של שיחות יוצאות ונכנסות. לא ניתן לבצע שימוש בשירותים לצרכים אישיים (כמו למשל צרכים מסחריים ו/או פוליטיים ו/או פרסומיים ובכלל כך למשל שירותי מרכזיה ו/או הפנית שיחות ליעדים אחרים, טלמרקטינג, מסרים שיווקיים, קידום מכירות, סקרים, הפצת מסרים, הצבעות, מועדוני לקוחות וכו'), מתן שירות לאחר ובכלל כך לצרכי הפצה ושימוש על ידי צדדים שלישיים מכל סוג שהוא. אינך רשאי לעשות כל שימוש מסחרי לרבות השכרת או השאלת הקו שברשותך, Re-Sell או שימוש שאינו שימוש אישי בלבד בשירותים המסופקים לך; לספק שירותי בזק תוך שימוש בשירותים הניתנים לך לפי ההסכם, בין ברשיון ובין שלא ברשיון, בין בתשלום ובין שלא בתשלום, במקרה של שימוש חורג או שימוש שאינו סביר תהא גולן רשאית להפסיק זמנית את מתן השירותים או לנתק אותך מרשת החברה ולחייב אותך בגין קישור גומלין וכן בגין שימוש חורג, בהתאם לתעריפים הנהוגים בגולן באותה עת. **סעיף זה הינו סעיף מהותי בהסכם זה.**
- 3.3. אנו נהיה רשאים מעת לעת לשנות, להוסיף או לבטל את השירותים הניתנים לך; לעדכן את החיובים ואת התעריפים (לרבות הקבועים בהסכם ספציפי, בהסכם זה ובמחירון); ולשנות את מבנה התעריפים או את תנאי ההתקשרות והשימוש (לרבות תחילת גבייה בגין שירות ו/או צידוד שניתן בעבר ללא תשלום). במקרה בו התעריפים קבועים בהסכם ההתקשרות עמך, תינתן הודעה מראש לגבי העדכון ככל שהדבר נדרש על פי דין.
- 3.4. התשלומים בגין השירותים השונים ישולמו במלואם מידי מחזור חיוב (אלא אם הוסכם על תקופות שונות ממחזור חיוב חודשי), בין אם נעשה שימוש בשירות ובין אם לאו. בשים לב לסכום החיוב החודשי, גולן רשאית להפיק חשבון לתקופות ארוכות יותר ממחזור חיוב אחד תוך קביעת סכום מינימלי לשליחת חשבונית (להלן: "מינימום ביל"). במקרה בו החיוב לא הגיע למינימום ביל, תהיה רשאית גולן לצבור מספר חיובים. אין באמור כדי לגרוע מזכות גולן לקבוע מינימום ביל רק לחלק מסוגי המשלוח, לחייב ולשלוח גם ללא הגעה למינימום ביל, וכן לקבוע מספר חודשים מרבי לצבירה כאמור. גולן רשאית לשנות את כל התנאים וההגדרות לרבות סכום המינימום ביל ו/או מספר חודשי הצבירה המרבי מעת לעת, לפי שיקול דעתה. לעיתים חלק מהחיובים הניתנים גם או רק על ידי צדדים שלישיים, עשויים שלא להופיע בחשבונית של מחזור החיוב בו בוצע השימוש, אלא באחת משתי החשבוניות העוקבות לאחר מכן. מועד העמדת השירותים לרשותך עשוי לא להתבצע באופן מידי ו/או לא במועד אחיד לכלל השירותים.
- 3.5. לצורך תחילת קבלת שירותי סלולר מהחברה, עליך להפעיל את כרטיס ה-SIM ("אקטיבציה"). החיוב בגין השירותים שתרכוש, לרבות התשלום החודשי הקבוע, יחלו עם הפעלת כרטיס ה-SIM. החיוב בגין כרטיס ה-SIM, בשיעור הנקוב בעקרי פרטי התכנית שלך, יחול מיד עם הזמנת כרטיס

ה-SIM על ידך, בין אם תבצע אקטיבציה ובין אם לאו. כל תיקון של ה-SIM ו/או החלפה כאמור, וכן הזמנת כל כרטיס SIM נוסף, מכל סיבה שהיא, לרבות אובדן, גניבה, נזק או שבר, אך למעט פגם בייצור ו/או בתכנון ה-SIM ו/או צורך של החברה, יחויבו בתשלום. בנוסף, תחויב בדמי חיבור, בשיעור הנקוב בעקרי פרטי התכנית שלך, בין במועד האקטיבציה הראשונית ובין במקרה של חיבור מחדש לאחר התנתקות מרשת החברה.

3.6. כל התשלומים הקבועים ישולמו במלואם בגין מלוא מחזור החיוב החודשי, וזאת גם אם לא היית מנוי על השירות במהלך כל מחזור החיוב ו/או התנתקות מהשירות במהלך מחזור החיוב. על אף האמור, במקרה של סיום התקשרות או הפסקה של כלל השירותים בעסקה מתמשכת לסל שירותים על פי הרישיון ללקוח פרטי, וזאת לפני תום מחזור החיוב, ישולם חלק יחסי של התשלום הקבוע על פי מספר הימים בשירות או על פי היקף השימוש, לפי הגבוה מבין השניים, כמפורט ברישיון. החיוב המלא כאמור יחול גם אם לא קיבלת מכל סיבה שהיא (לרבות אי התחברות או הפסקת שירות או היעדר ציוד מתאים) את כל השירותים. התשלומים לא יופחתו בהתאם לכמות השירותים בהם תעשה שימוש, ולא תהיה זכאי לכל הפחתה בתשלום כלשהו בגין אי התחברות או במקרה בו ביטלת או הפסקת את אחד מהשירותים הניתנים לך במסגרת התוכנית. לא תהיה זכאי לכל פיצוי, שיפוי או החזר בגין אי שימוש מלא או חלקי בשירותים, מכל סיבה שהיא.

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

3.8. במקרה בו הנך מנוי על מספר שירותים או תוכניות או חבילות, ניצולן יהיה על פי הסדר שתקבע גולן מעת לעת, באופן שלא בהכרח יקנה לך את התעריפים המיטביים. למעט אם נאמר אחרת בתכנית התעריפים שלך, ההטבות או החבילות או השירותים אינם ניתנים להעברה ממחזור חיוב אחד לאחר או לשירות/קו אחר ולא תהיה זכאי לכל זיכוי שהוא בגין אי ניצול החבילות, ההטבות והשירותים, במלואם או בחלקם, מכל סיבה שהיא.

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

3.10. הנך מצהיר כי כל הקווים הרשומים על שמך הינם קווים שלך ושנועדו לשימושך או לשימוש מי מטעמך, הנך מאשר ומסכים כי כל בקשה הנשלחת מאחד מהקווים הללו תיחשב כבקשה אישית שלך ועל דעתך, אתה מורה לגולן למלא כל בקשה או הוראה בעל פה או בכתב שתתקבל מכל אחד מהקווים שבבעלותך (לרבות בקשות שנשלחות באמצעות מסרון) והנך אחראי ומתחייב לשאת בכל תשלום שיהיה כרוך בכל בקשה או הוראה כאמור. 3.11. כל ההנחות (לרבות הנחות על תעריפי השירותים או התכנית), הזיכויים, ההחזרים, התעריפים המוזלים וההטבות (להלן בפרק זה: "**ההטבות**") מותנים בעמידתך בתנאים הבאים, אשר יתווספו לכל תנאי נוסף שנקבע עמך במסגרת תנאי ההטבה הספציפית.

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

3.11.2. עמידתך בכל התחייבויותיך לרבות עמידתך בתשלום חודשי מינימלי - התשלום החודשי המינימלי כאמור, לא יפחת מפירעון בפועל של מלוא התשלום החודשי בגין שירותי תקשורת הקבוע בתכניות התעריפים אליהם הנך משויך במחזור החיוב בו אמורה להינתן ההטבה (מבלי לגרוע מזכות גולן לקבוע תשלום מינימלי גבוה יותר), ההטבות לא יינתנו במחזור חיוב בו לא פרעת את מלוא התשלום החודשי המינימלי כאמור.

3.11.3. סכום ההטבות לא יעלה בכל מקרה על סכום התשלום שלך בפועל בגין חבילת שירותי התקשורת של החברה בתוכנית (למען הסר ספק, שירותי התקשורת לעניין סעיף זה אינם כוללים תשלומים בגין ציוד, שירותי חו"ל או תשלומים מיוחדים).

3.11.4. העדר כפל הטבות - אינך זכאי למספר הטבות או מבצעים בין אם הם ניתנים לך בתוכנית אחת או בתוכניות או הסכמים שונים. לדוגמא: כאשר מוצעת הטבה על מחיר השירותים, תהיה זכאי לה רק אם אינך מקבל הטבה כלשהי אחרת בגין השירותים. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה בו מסיבה כלשהי, יינתנו מספר הטבות, הן יחולו באופן שאחת ההטבות תחושב על יתרת הסכום לתשלום לאחר החלת הטבה אחרת, וסכום ההטבה הכולל יהיה הנמוך מבין אפשרויות הזקיפה, בכל מקרה תקרת סכום ההטבות לא תעלה על סכום התשלום שלך בפועל בגין שירותי התקשורת כאמור לעיל.

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

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

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

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

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

3.13. אתה רשאי לעבור לתוכנית אחרת הפתוחה למעבר במועדים שנקבעו לך, וזאת בכפוף לעמידתך בתנאי ההסכם ותשלום כל הסכומים שהוסכם שישולמו במקרה של הפסקת התוכנית. ייתכן והמעבר יהיה כרוך בתשלום קבוע בתנאי התוכנית, וייתכן אף שיהיה שוני בין דמי המעבר בהתאם למועד המעבר. ככל שיש לך שירות קיים והנך מבקש לעבור במהלך מחזור החיוב לתוכנית אחרת, תחויב בדמי מעבר נוספים לפי תעריפון גולן או תנאי התכנית. שים לב: בכל מקרה בו תעריך והטבה נקבעים לפי כמות שימושים מכל סוג שהוא במחזור חיוב, תתאפס הספירה במועד ביצוע כל שינוי (שינוי כולל גם החלפת תוכנית, העברת בעלות והסכמה לתקופת התחייבות חדשה). למניעת איפוס ספירת שימושים מומלץ לבצע שינוי כאמור בתחילת מחזור חיוב.

3.14. כל קו (מספר טלפון) משויך לחשבון לקוח עם מספר לקוח. קיימת מגבלה על מספר הקווים שניתן להחזיק בחשבון לקוח אחד ו/או המשולמים באמצעות אותו אמצעי תשלום, ועל תנאים להחזקת קווים נוספים, בהתאם לנהלי גולן החלים במועד הרלוונטי. מני רשאי לפתוח יותר מחשבון לקוח אחד, ובמקרה זה כל חשבון יתנהל באופן נפרד ועצמאי, וללא קשר ליתר חשבונות המנוי בחברה, ואולם גולן תהיה רשאית לגבות חוב הקיים בחשבון אחד, מאמצעי התשלום שניתן עבור החשבון האחר. בעת צירוף קו חדש על ידי מנוי בעל חשבון קיים בחברה, יוכל המנוי לבחור, באמצעות בחירה באתר האינטרנט של גולן או בפני נציג שירות, האם הקו הנוסף ישויך כקו משני בחשבון הקיים או ישויך כקו ראשי בחשבון חדש. ניתן לאחד שני חשבונות בכל עת, בפניה למוקד השירות של גולן, ובכפוף למגבלת מספר הקווים תחת חשבון אחד, וזאת בתשלום כנקוב בלוח התעריפים של גולן. איחוד חשבונות יתבצע וייכנס לתוקף רק בתחילת מחזור החיוב העוקב לבקשת הלקוח. מבצעים שתפרסם גולן מעת לעת ושמעניקים הטבת מחיר לקו נוסף, מתייחסים לאותו חשבון ואותו מספר לקוח, ולא לחשבונות נפרדים או מפוצלים, ועל כן פתיחת והוספת חשבון חדש, בניגוד לקו חדש תחת חשבון קיים, לא יזכה בהטבת קו שני ומעלה.

3.15. לחיוביך יתווסף מע"מ על פי הדין. בנוסף תחויב בתשלום מיסים, היטלים, אגרות ותשלומי חובה בקשר עם השירותים הניתנים לך על פי כל דין או הוראת רשות. במידה וירד שיעור המע"מ תהיה גולן רשאית, שלא לשנות את תעריפיה, והמשמעות תהיה שתעריפי גולן לפני מע"מ מתייקרים בהתאמה. במקרה של עליית המע"מ יעודכנו התעריפים בשיעור עליית המע"מ. החלת מס או שיעור מס חדש על מוצרים ושירותים הניתנים על ידינו לא ייחשבו כשינוי תעריף. שינוי שיעור המע"מ לא יחול על ציוד ומוצרים במקרה בו הוצאה לך חשבונית מס כדין על כל מחירם.

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

4. תשלום החשבון

4.1. קיום אמצעי תשלום תקף שאושר על ידינו הוא תנאי יסודי במסגרת ההתקשרות עמנו. לצורך חיובך עליך להעביר אלינו כרטיס אשראי כאמצעי תשלום. בכל מקרה בו תבקש לשלם את החשבון השירותים ו/או הציוד שרכשת או שכרת באמצעות הוראת קבע לחיוב חשבון הבנק, תחויב בעלות חד פעמית. כמו כן ככל שהחשבון שלך כולל תשלום בגין רכישת או שכירת ציוד תחויב בעלות חודשית בהתאם לקבוע בהסכם ו/או במחירון גולן עבור שירות זה. חיוב זה יחול גם אם החשבון כולל רכיבים אחרים. הינך רשאי בכל עת לבחור שלא לרכוש או לשכור מאיתנו ציוד או לבקש לשלם את החשבון באמצעות כרטיס אשראי - ואז יופסק החיוב החודשי בגין הוראת הקבע כאמור, אלא אם נאמר במפורש אחרת בהסכם ההתקשרות.

4.2. עליך לשלם, תוך התקופה הנקובה בחשבון העיתי שנשלח אליך מעת לעת, את התשלומים הנדרשים בחשבון, וזאת באמצעי התשלום אשר הוסכם ביננו. עליך לוודא שההרשאה לשימוש באמצעי התשלום שמסרת לנו הינה בתוקף כל עוד הנך מנוי שלנו וכל עוד קיימים לחובתך תשלומים שטרם נפרעו. החשבוניות תשלחנה בדאר רגיל או באמצעי דיגיטלי שתאשר גולן, לפי בחירתך. ככל שלא תבחר, החשבוניות תשלחנה באמצעי דיגיטלי. ככל שעל פי הפרטים שברשותנו, גילך עולה על 65, ולא בחרת את אופן משלוח החשבונית, החשבונית תשלח בדואר רגיל.

4.3. להבטחת התחייבויותיך כלפינו, אנו נהיה רשאים, בעת ההתקשרות ביננו ובכל מועד של רכישה או הזמנת מוצרים או שירותים לדרוש ממך המצאת פיקדון או ערובה אחרת לתשלום ("ערובה"). כמו כן נהיה רשאים לקבוע לך תקרת חיוב או להגביל את המשך השימוש בשירותים אשר יגדילו את חיובך. אם תפר את התחייבויותיך כלפינו, נהיה רשאים לממש את הערובה שהמצאת לנו, בהתאם לדין ולאחר שניתן לך הודעה מוקדמת עשרה ימים מראש.

4.4. כל תשלום אשר לא ייפרע עד המועד הקבוע בחשבון שהוצא לך ("החוב"), יישא הפרשי הצמדה, ריבית והוצאות גביה וזאת החל ממועד הפירעון הקבוע בחשבון ועד למועד התשלום המלא בפועל. שיעור הריבית ומועדי צירופה לחוב יהיה בהתאם לשיעור הריבית המירבי הקבוע בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961. במקרה שהחוב הוא בגין רכישת ציוד יחול שיעור הריבית קבוע לעיל או שיעור שנתי של 18% לשנה לפי הגבוה מהם. בנוסף תחויב בכל הוצאות הגבייה, לרבות בעמלות בגין החזר הוראות קבע או כרטיסי אשראי בהם חויבנו על ידי תאגיד בנקאי או מנפיק כרטיסי חיוב, כתוצאה מאי התשלום על ידך במועד (למעט אם הודעת לנו 14 יום לפני תום מחזור החיוב כי אמצעי התשלום בוטל). כמו כן, בחלוף 14 ימים מהמועד הקבוע לתשלום, תחויב גם בהוצאות אכיפת תשלום בסך של 79.7 ₪ או בסכום שהיא נקוב במחירון באתר האינטרנט שלנו במועד האכיפה, הגבוה

מבניהם. במקרה של אי תשלום מחמת סירוב הבנק או חברת כרטיסי האשראי לשלם חיוב שניתנה לנו הרשאה לגבותו (שלא באשמת החברה), אנו נחייב אותך בהוצאות אכיפת התשלום מיידית. בנוסף, בכל מקרה בו תבוצע חסימה מליאה או חלקית של שירות (לרבות קו) תחויב בעמלת פתיחת חסימה או חיבור קבוע בתעריפון החברה באתר האינטרנט.

החל מתחילת טיפול משפטי ועד לנקיטת הליך משפטי, יתווספו לחיוביך כל ההוצאות הכרוכות בפעולות שיינקטו לגביית החוב, לרבות משלוח מכתבי התראה החתומים על ידי עורך דין שלנו או מטעמנו. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, תחויב בחיובים ובהוצאות בהן נישא במסגרת פעולות אכיפת התשלום או הטיפול המשפטי, לרבות פעולות מסירה ואיתור. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותנו לגבות, בנוסף לסכומים הנ"ל, הוצאות ו/או שכ"ט ו/או שעורי ריבית ו/או דמי פיגורים שייפסקו על ידי ערכאה שיפוטית ו/או שיוסכם עליהם במסגרת הסכם פשרה.

4.5. אנו נהיה רשאים לעשות שימוש בכל אחד מאמצעי התשלום שניתנו לנו על ידך לצורך גביית תשלומים בכל מניין, קו, שירות או חוב אחר שיש לך לגולן, לרבות אם ניתן בגינו אמצעי תשלום אחר.

4.6. על אף האמור בכל הסכם, נהיה רשאים להעמיד לפירעון מידי את כל התשלומים המשולמים לנו על ידך, לרבות תשלומים בגין ציוד, בכל מקרה בו ההתקשרות תופסק כדין על ידנו, או בכל מקרה בו הפרת את תנאי הסכם ההתקשרות עמנו, לרבות אי ביצוע תשלומים על פי הסכם.

4.7. עליך לבדוק כל העתק חשבון, כל הודעה וכל מסמך שיישלחו או יימסרו לך באופן כלשהו, ולהמציא לנו הערותיך בכתב תוך 21 יום מתאריך בו שלחנו אליך.

4.8. מחירים ותנאי רכישה של מוצרים ושירותים המסופקים על ידי צדדים שלישיים, אשר החיוב בגינם מתבצע דרך חשבונך, כמו גם תעריפי שיחות לחו"ל, נקבעים על ידי אותם צדדים שלישיים, ועליך לדאוג לקבלת המידע הרלוונטי בטרם רכישת המוצר או השירות. גולן תהא רשאית לגבות מן המניין ו/או מצדדים שלישיים אשר החיוב כלפיהם מתבצע דרך חשבונך בחברה, עמלות בגין גביית התשלומים, וכן לחלוק עימו בהכנסות מהמניין ו/או מכל תשלום אחר שישולם על ידי המניין. כן רשאית החברה להמחות לצד שלישי או לכל גורם אחר כל חוב של הלקוח בגין חיובים לצדדים שלישיים.

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

5. ניתוק או הפסקה של שירות לבקשתך

5.1. הנך רשאי לבקש הפסקת שירות, ניתוק שירות או סיום התקשרות בעל פה או בכתב בכפוף לכל דין. לעניין זה אנו נהיה רשאים לדרוש ממך להזדהות, בהתאם לנהלי הזיהוי המקובלים אצלנו לרבות באמצעות ארבע הספרות האחרונות של אמצעי התשלום שלך. אין באמור בפרק זה כדי לגרוע מזכותנו לגבות כל סכום שהנך חייב לגולן. לביטול עסקה, הפסקת או ניתוק שירות, או סיום התקשרות במלואה או בחלקה, ניתן לפנות בציון פרטיך כולל מספר הטלפון נשוא הבקשה, מספר תעודת זהות של בעל החשבון וכן ארבע ספרות אחרונות של אמצעי התשלום. **פניה בכתב תעשה לפקס שמספרו: 072-2220058 או לכתובת: ת.ד. 2058 תל אביב 61020 או למייל: nituk@golantelecom.co.il ופניה בעל פה תהיה למוקד שירות הלקוחות בחיג ל-0058*.**

5.2. בכל מקרה בו ברצונך להפסיק או לנתק את קבלת שירותים או חלקם מאתנו, לרבות במקרה בו תבחר לעשות שימוש בשירותיו של מפעיל אחר, עליך לפנות אלינו ישירות בבקשה להפסקת מתן השירות (למעט במקרה בו מפעיל אחר פונה בבקשת נידוד קו סולרי בהתאם לכללים). כל עוד לא תפנה אלינו בבקשה מפורשת לניתוק כל השירותים או חלקם אנו נמשיך לחייבך במלוא התשלום. חשוב שתשים לב, כי בתוכניות משולבות יחול מלוא החיוב, זאת גם אם ביקשת הפסקת חלק מהשירותים, אלא אם נקבע מפורשות אחרת.

5.3. אם הנך צרכן ובצעת עסקה בנסיבות בהן מדובר ב"עסקת רוכלות" או עסקת "מכר מרחוק", זכותך לבטל את העסקה תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם, קבלת הטובין או מיום קבלת הפרטים הנדרשים על פי דין בנוגע להתקשרות, לפי המאוחר מבניהם. לאדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, תקופת הביטול הינה ארבעה חודשים בעסקת רוכלות וכן בעסקת מכר מרחוק, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית.

5.4. אם הנך צרכן והזמנת שירותים הניתנים על ידינו במסגרת הרישיון בנקודת מכירה (שאינה עסקת מכר מרחוק או רוכלות), זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם. אם רכשת מאתנו טובין בלתי פסידים (למשל, מכשיר) בנקודת מכירה, תוכל לבטל את הרכישה בתוך 14 ימים מהיום שקיבלת את הטובין. הוראה זו חלה רק אם מחיר הטובין עולה על 50 ₪ ואם תחזיר לנו את הטובין מבלי שנפגמו ומבלי שעשית בהם שימוש. אם דרשנו ממך לרכוש מאתנו טובין כתנאי להזמנת השירות, תוכל להחזיר את הטובין אם תבטל את השירות בהתאם לסעיף זה, גם אם עשית שימוש בטובין. לתשומת לבך, איננו דורשים שתרכוש מאתנו ציוד לצורך קבלת שירות לפי הסכם זה. כדי לקבל החזר, עליך להציג לנו חשבונית או סרט קופה או פתק החלפה או הוכחה אחרת על עצם ביצוע הרכישה או הזמנת השירות, המועד בו התקיימה, הסכום ששולם ואמצעי התשלום.

5.5. חשוב שתשים לב למספר כללים שיחולו במקרה של ביטול לפי האמור לעיל:

5.5.1. אם התחלנו לספק לך את השירות אנחנו נחייב אותך בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך; במקרה שקיבלת מאתנו טובין לצורך מתן השירות, עליך לדאוג להשיבם לנו.

5.5.2. במקרה שהעסקה אינה "עסקה מתמשכת", לא תוכל לבטל את ההתקשרות אם התחלנו לספק לך את השירות (בעסקת מכר מרחוק על הביטול להיעשות לפחות שני ימי עבודה לפני תחילת השירות).

5.5.3. אם קיבלת את הטובין, באחריותך להשיב אותם אלינו, ומבלי לגרוע מכל תנאי אחר, השבתם היא תנאי לביטול עסקת הטובין.

- 5.5.4. במקרה של ביטול בו בוצעה אצלך התקנה, תחויב בגינה בסך שלא יעלה על 100 ₪. במקרי ביטול בעסקת מכר מרחוק ובעסקה בנקודת מכירה תחויב בדמי ביטול בגובה 5% ממחיר העסקה או 100 ₪ לפי הנמוך מבניהם. בעסקה בנקודת מכירה תחויב בנוסף בדמי סליקת כרטיס אשראי עבור העסקה שבטולה, אם חברת הסליקה גבתה מאתנו דמי סליקה. האמור לא יחול אם ביקשת לבטל את ההתקשרות בגלל פגם בטובין או בגלל אי התאמה בין השירות או הטובין לבין הפרטים שמסרנו לך לגביהם או בגלל אי אספקת השירות או הטובין במועד שנקבע לך בחוזה או בשל כל הפרה אחרת של החוזה על ידנו.
- 5.5.5. לא ניתן לבטל עסקה במקרים בהם הדין אינו מחייב זאת (כגון טובין פסידים) ואין באמור לגרוע מזכויותינו ע"פ דין.
- 5.5.6. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכותנו לתבוע את נזקנו, בכפוף לכל דין.
- 5.6. הגדרות בסעיף זה הינן בהתאם להגדרות בחוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981 ותקנותיו, בשינויים המחויבים.

6. שינוי תנאי השירותים, ניתוק או הפסקה ביוזמתנו

- 6.1. אנו נהיה רשאים לשנות בכל עת את תנאי השירותים, תכולתם, מתכונתם, סוגיהם והיקפם. כמו כן נהיה רשאים להפסיק את השירותים או חלקם, לנתקם, לשנות את תנאיהם, לקבוע מגבלות שונות או לצמצם את היקף השירות, הכל בכפוף להוראות הרישיון, ההסכם והדין. שינויים אלו לא יקנו לך זכות לבקש ביטול או הפחתה של התשלום, ואולם, ככל שאינך מצוי בתקופת התחייבות, לא יהיה בכך כדי לגרוע מזכותך לבקש לסיים את ההתקשרות עמנו בכל עת.
- 6.2. אנו נהיה רשאים לבטל את ההסכם ולהפסיק את השירותים או להגבילם ללא הודעה מוקדמת אם יינקטו נגדך הליכי פשיטת רגל, פירוק, כינוס נכסים או הסדר נושים. כמו כן נהיה רשאים לעשות זאת במקרה של פטירה או במקרה בו התאגיד או הגוף העסקי הפסיק את פעילותו השוטפת או במקרים בהם הודעה עלולה לגרום לנו או לצד שלישי כלשהו נזק.
- 6.3. אנו נהיה רשאים לבצע ניתוק או הפסקת שירות בגין חוב, חשד להונאה, הפרה יסודית של תנאי ההתקשרות, או מעשים או מחדלים הקשורים לשירותים אחרים שהוזמנו מגולן.
- 6.4. גולן רשאית לבצע הפסקת שירות זמנית מיוזמתה, בכפוף לתנאי הרישיון. בנוסף, עשויות לחול הפסקות שירות זמניות, שיבושים או הפרעות במתן השירותים, וכן נהיה רשאים לנתק או להגביל זמנית את השירותים אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולות תחזוקה או שדרוג במערכת או הקמה ברשת, או בעתות חירום לאומי או מסיבות ביטחון לאומי או בשל נסיבות של כוח עליון, הכל בכפפות לתנאי הרישיון והחוק. על אף כל הפרעה לשירות, תחויב בחיובך, אלא אם נחליט אחרת על פי שיקול דעתנו.
- 6.5. גולן תהא רשאית לחסום את הגישה לשירות חירום ציבורי ו/או לכלל השירותים המסופקים על ידה, במקרה של הטרדה ובהתאם לתנאי רישיון החברה. חסימה כאמור אינה מונעת מגולן לגבות את כל חובותיך לרבות גביית תשלום בגין הסרת החסימה, ולרבות המשך חיובך בכל תשלום שוטף בהתאם לתכנית התעריפים שלך.
- 6.6. גולן תהא רשאית לנתק שיחות שארכן עולה 60 דקות, ובמקרה זה לא תשמע כל טענה או תביעה בקשר עם ניתוק כאמור.
- 6.7. בכל מקרה בו זכאית גולן לנתק קו מהקווים שברשותך ביוזמת גולן, בין לאחר מתן הודעה ובין ללא מתן הודעה, כמפורט בהסכם זה ובהוראות הרישיון, תהא גולן זכאית לנתק את כל הקווים שברשותך, לפי שיקול דעתה, וזאת גם אם הינך ממשיך לשלם עבור יתר הקווים, גם אם יתר הקווים או חלקם נרכשו מכס הסכמים נפרדים או משולמים מכס הוראות חיוב נפרדות, וגם אם נרכשו על ידך לפני החתימה על הסכם זה.

7. אופן השימוש בשירותים שלנו

במסגרת שימושך בשירותים או בציוד עליך לפעול כדלקמן:

- 7.1. אין לעשות בקו הטלפון, בשירותים או בציוד, כל שימוש שאינו בהתאם למטרה לה הם יועדו; שימוש שאינו חוקי; שימוש המהווה הפרת כל דין, לרבות שימוש המהווה מטרד, הפרעה כלשהי, הפרה של דיני לשון הרע ודיני הגנת הפרטיות, האזנת סתר, הצפנה שלא ע"פ הדין והפרת זכות של צד שלישי כלשהו (לרבות זכויות יוצרים, פטנטים, סימני מסחר, זכויות אחרות של קניין רוחני וסודות מסחריים). כמו כן, נתונים שתוכנתו על ידינו ו/או ע"י היצרן ב-SIM ו/או בציוד שנמכר ו/או הושכר לך (לרבות הסיסמאות המגינות עליהם מפני שינוי) הם סודיים, נועדו בין השאר, להגן על המערכת והמשתמשים בה ואין לשנותם. אין לעשות שימוש במכשיר שאינו מאושר לשימוש ברשת החברה.
- 7.2. אין לעשות שימוש שלא כדין או שאינו ראוי במערך שירות הלקוחות, ובכלל כך שימוש לרעה ושימוש שאינו לצורך קבלת השירותים; להטריד או להשתמש באלימות פיזית או מילולית.
- 7.3. אינך רשאי להעביר לאחר את זכויותיך בהתקשרות עמנו; אם תאפשר לאחר (שלא על בסיס מסחרי) שימוש מזדמן בשירותים המסופקים לך, עליך להיות אחראי לו. עליך לעדכן את המשתמשים (לרבות כל אלו הרשומים תחת כרטיס הלקוח שלך) כי עשויה להיות לך גישה למידע אודות חשבונותיהם ושימושיהם לרבות לפירוט השיחות שלהם.
- 7.4. ייתכן שבמהלך תקופת ההתקשרות תידרש להחליף ציוד או לבצע עדכוני תוכנה בנוגע לשירותים המסופקים על ידינו או על ידי צדדים שלישיים. אי החלפת הציוד במועדו או אי ביצוע עדכון התוכנה עלול לפגוע בטיב השירותים ותקינותם ואף למנוע את אספקתם.
- 7.5. סעיף זה מהווה תנאי מהותי בהסכם והפרתו תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

- 8.1. במרבית המכשירים, במשלוח הודעת טקסט (SMS) הארוכה מ-70 תווים (בעברית, ערבית ורוסית) או ארוכה מ-160 תווים (כולה באנגלית), תחולק ההודעה למספר הודעות ותחויב בהתאם. תווים כוללים גם תווי ניקוד, סימני פיסוק, רווח וכדומה. הפרטים המלאים והמעודכנים באתר האינטרנט של גולן.
- 8.2. לתשומת לבך: האופן בו נשלחת הודעה עשוי להיות שונה בין מכשירים שונים, והדבר עשוי להשליך גם על החיוב בגין ההודעה (למשל, במקרים מסוימים הודעת טקסט עשויה להישלח כהודעת מולטימדיה) ואתה תחויב בהתאם. מידע ספציפי בעניינים אלה תוכל למצוא בהנחיות היצרן של המכשיר ובאתר האינטרנט של גולן.

9. שיחות לחו"ל

- 9.1. שיחות לחול יעשו באמצעות חיוב קידומת המפעיל הבינלאומי באמצעותו אתה משתמש (עומדת לך אפשרות לבקש להחסם לשיחות יוצאות מישראל לחו"ל). שיחות למפעילים בינלאומיים יחויבו בנפרד בהתאם לתעריפי כל מפעיל ומפעיל. אנו ממליצים כי תברר תעריפים אלו טרם ביצוע השיחה או השימוש בשירות.
- 9.2. אם החבילה שלך כוללת שיחות לחו"ל, אנא בדוק אילו יעדים כלולים בחבילה שלך ביצוע השיחות לחו"ל ליעדים הכלולים בחבילה מותנה בחיוב מקו גולן טלקום באמצעות סלקום תקשורת קוויט ש.מ (013). אא"כ נאמר אחרת בתכנית התעריפים שלך וביחס ליעדים ספציפיים, חיוב לחו"ל הכלול בחבילה הינו ליעדים נייחים בלבד. בגין שימוש שאינו כלול בחבילה תחויב בהתאם לתעריפי המפעיל הבינלאומי אשר בשירותיו השתמשת ובהתאם לתנאיו. (ככל שנעשה שימוש בשירותי 013, החיוב יהיה בהתאם לתעריפי 013 מבלי לגרוע מזכות החברה לשנות את סוג התעריפון). מידע נוסף ראה באתר סלקום (013) וכן בעמוד המידע בנושא שיחות לחו"ל באתר גולן.
- במידה והנך מנוי על שירותי המב"ל של סלקום תקשורת קוויט (013), ימשיכו לחול כל התחייבויותיך בהתאם לתנאי ההתקשרות עם סלקום תקשורת קוויט (013) לרבות תשלום דמי המנוי החודשיים.
- 9.3. גולן רשאית לשנות את מספר ו/או זהות היעדים בתכנית התעריפים שלך מעת לעת, לפי שיקול דעתה.
- 9.4. במידה והקו חסום לביצוע שיחות לחו"ל לא ניתן ליהנות משירות שיחות לחו"ל. באפשרותך להסיר את החסימה באיזור האישי שלך באתר האינטרנט של גולן ו/או בפניה לשירות הלקוחות.
- 9.5. זקיפת השימושים (לרבות במסגרת שירות אחר כלשהו), תעשה על פי שיקול דעתה הבלעדי של גולן וסדר בחירתה בכל אחת מהחבילות או ההטבות אליהן הנך משויך.
- 9.6. החבילה אינה כוללת חיוב באמצעות המרכזייה הבינלאומית או בכרטיס חיוב או כל סוג שירות אחר, לרבות שירות טלפון לווייני ו/או שיחות ליעדי תוכן קולי בחו"ל (שירותי ערך מוסף/מסחר טלפוני).
- 9.7. ככל שהינך משויך למפעיל בינלאומי מסוים, בחיוב מקוצר (00 או +) תצא באמצעות אותו מפעיל (זכותך לבחור בכל עת את המפעיל אליו הינך רוצה להיות משויך או לשנותו).
- 9.8. למעט אם ביקשת אחרת בתהליך ההרשמה, באישור הסכם זה הנך מסכים ומאשר כי בחרת להיות משויך לסלקום תקשורת קוויט ש.מ לצורך ביצוע שיחות לחו"ל. באפשרותך להיות משויך לספק שירותי תקשורת בינלאומי אחד בלבד ביחס לקו טלפון נשוא הסכם התכנית. באפשרותך לשנות את הספק הנבחר בכל עת באמצעות שליחת טופס שיוך לגולן. שינוי השיוך כרוך בתשלום בהתאם לתעריפים הנקובים בלוח התעריפים הכללי של גולן. שינוי שיוך כאמור יתבצע בתוך עד 14 ימים מקבלת טופס השיוך באמצעות הפקס הנקוב בטופס השיוך. עד לחלוף מועד זה, אנא הימנע מלחייג קוד מקוצר (00 או +) אלא חייג דרך קידומת ספק השירותים שלך לפני בקשת השינוי. באפשרותך לחייג לחו"ל באמצעות חיוב קוד הגישה של כל מפעיל בינלאומי. חיוב מקוצר מותנה בשיוך קו הטלפון שלך למפעיל הבינלאומי הנבחר על ידך.

10. שירותים בחו"ל

- 10.1. אנו לא מתחייבים לספק שירותים בכלל ו/או באמצעות המכשיר בכל יעד בחו"ל. מתן השירותים ותנאיהם (לרבות קיום השירותים או חלקם, התמיכה בהם, סוגי המכשירים התומכים, אופן הגישה והתעריפים) עשויים להשתנות מיעד ליעד. מידע לגבי האמור עומד לרשותך באתר האינטרנט של גולן ובמוקדי השירות. [לתשומת ליבך: התעריפים והחבילות אותם אתה מקבל לשימוש לא יחולו על שימושים בחו"ל ואתה תחויב בתשלום נוסף עבור שיחות שיבוצו על ידך מחו"ל, אלא אם נאמר מפורשות שהם לצורך שימושים בחו"ל.
- 10.2. חיוב בגין השירות בחו"ל יכלול את כל השירותים בהם נעשה שימוש על ידך, לרבות בגין שיחות יוצאות, שיחות נכנסות, SMS או MMS - נכנס או יוצא, שירותי גלישה, שיחות למספרי חינו, שיחות למספרי שירות וכיוצא"ב, וזאת גם במקרים בהן לא קיים חיוב בגין שירות זה בישראל. התשלומים עבור השירותים המסופקים בחו"ל יחולו בנוסף לתשלומים החלים עליך לפי תכנית התעריפים שלך.
- 10.3. גולן רשאית, משיקוליה היא, להתנות את השימוש בשירותיה בעת שהייתך בחו"ל בהפקדת מזומן לכיסוי שימושיך.
- 10.4. אספקת השירותים או חלקם בחו"ל תבוצע באמצעות צדדים שלישיים. היקף, סוג, טיב ואיכות השירותים בהם ניתן יהיה להשתמש בחו"ל תלויים בתנאי הספק הרלוונטי בחו"ל. קיימים אזורים ללא כיסוי או אזורים בהם כיסוי התקשורת הסלולרית אינו מלא או רציף. לתשומת ליבך, עליך לבדוק אם ניתן לעשות שימוש בדגם מכשירך במדינת היעד: קיימים מכשירים בהם לא ניתן לעשות שימוש ביעדים מסוימים, וקיימים מפעילים שאינם תומכים ברשת דור 3 ודור 2.

10.5. שירותי תקשורת בחו"ל מהווים שירות משני, נלווה ומשלים בלבד לאלו הניתנים לך בישראל. הנך מצהיר, כי השימוש העיקרי בשירותי גולן ייעשה בגבולות מדינת ישראל. במידה ותעשה שימוש אחר (כגון שימוש בשירותי גולן רק או בעיקר בחו"ל), תהא גולן רשאית לחסום את מתן השירותים על ידה על מנת למנוע שימוש חורג או ניצול לרעה של שירותי גולן בחו"ל. למעט אם נאמר במפורש אחרת, חבילת התקשורת שלך כוללת שיחות מישראל בלבד, ואתה תחויב בתשלום נוסף עבור שיחות שיבוצעו על ידך מחו"ל.

10.6. החיוב בגין השירותים בחו"ל יבוצע בהתאם למידע ולתעריפון המפורסם מעת לעת באתר האינטרנט של גולן וניתן לבירור במוקדי השירות. תעריפי השירותים ותנאיהם משתנים מעת לעת. עדכונים ייעשה מיידית וללא הודעה. התעריפים המחייבים הם התעריפים המעודכנים למועד צריכת השירות. באחריותך להתעדכן בתעריפים המעודכנים טרם צריכת השירות.

11. שירותי גלישה ומידע בדבר תכנים בלתי הולמים ברשת האינטרנט

11.1. חבילות הגלישה הינן לשימוש בישראל בלבד. גלישה בחו"ל תתומחר בנפרד, בהתאם לתעריפי חו"ל המתפרסמים מעת לעת באתר האינטרנט ובמוקדי השירות. חבילת הגלישה ותעריפי הגלישה אינם כוללים תשלומים למפעילים או ספקים אחרים, בגינם תחויב בנוסף או בנפרד.

11.2. חבילות הגלישה אינן כוללות גלישה בדור חמש, אלא אם הצטרפת לתוכנית ייעודית או מסלול ייעודי הכוללים במפורש את שירותי דור חמש. השירותים ובכלל כך שירותי דור חמש יינתנו בהתאם לאזורי הכיסוי וקיום ציוד תומך. חבילת הגלישה, לרבות חבילת דור חמש, הינה חבילת הבסיס. גולן תהא רשאית לקבוע תעודפים ו/או חבילות במהירות גבוהה יותר מחבילת הבסיס.

11.3. קצב הגלישה אינו מובטח, אינו קבוע, סטטיסטי ומותנה בגורמים רבים, לרבות עומסים על רשתות התקשורת, כמות המשתמשים ברגע נתון, רוחב הפס המוקצה לשימוש, זמינות וכיסוי הרשת הסלולרית, החבילה שהזמנת, סוג השימושים, ספקי תשתית, מיקום השרתים, איכות התשתית, כבלי תקשורת, מגבלות הנובעות ממרחק, מגבלות הנובעות מהתנאים הסביבתיים, כמות צמתים בהם עוברת תעבורת האינטרנט, ציוד התקשורת סוג המכשיר ועוד. לכל אלו ולגורמים נוספים השפעה על האטת קצב העברת הנתונים בפועל, ולעתים אף האטה משמעותית ביחס למהירות המרבית האפשרית. בנוסף, ייתכנו הפרעות, הפסקות או תקלות במתן השירותים. גולן שומרת לעצמה את הזכות להאט באופן יזום את המהירות ו/או להצר את רוחב הפס ו/או לבצע הגבלות, חסימות או תעודפים גם בהתאם לסוגי השימושים, וזאת, בין היתר, לצורך ויסות עומסים וניהול תקין של הרשת או לצורך מניעת פגיעה במשתמשים אחרים. בנוסף, גולן רשאית לקבוע מהירויות גבוהות יותר או כל תעודף אחר למשתמשים אחרים. בגלישה ליעדים בחו"ל, מהירות הגלישה עשויה להיות מואטת ומושפעת ממגבלות וגורמים נוספים. לפיכך, מהירות הגלישה באתרים ששרתיהם ממוקמים בחו"ל עשויה להיות איטית יותר בהשוואה למהירות הגלישה באתרים ששרתיהם ממוקמים בישראל.

11.4. תשומת לבך, כי מהירות העלאת הקבצים (upload) עשויה להיות שונה ממהירות ההורדה (Download).

11.5. לתשומת ליבך, צריכת נפח נתונים וגלישה אפשרית גם ללא פעולה יזומה על ידך, כגון: סנכרון אוטומטי של דואר אלקטרוני, פעילות ועדכון של יישומים שונים ופעילות של מערכות ההפעלה. ניתן לבצע חסימה של הגלישה הסלולרית באמצעות הגדרות המכשיר או פנייה לשירות הלקוחות.

11.6. במקרה בו רכשת חבילות גלישה נוספות לניצול לאחר ניצול מלוא חבילת הגלישה הבסיסית טרם תום תקופת החשבון, אשר לכל אחת מהן נקבעה כמות של יחידות שירות ומחיר, באפשרותך לבטל, בכל עת, בהודעה בכתב לגולן או בעל פה בשיחה למוקד שירות הלקוחות, את רכישת חבילות הגלישה הנוספות שרכשת (עבור כל חבילה שהשימוש בה טרם החל), וממועד הודעתך לא תחויב בעבור חבילות אלו. ביחס לחבילה שהשימוש בה החל, תחויב לפי היחס הגבוה מבין מספר הימים בה עשית שימוש בחבילה או לבין נפח השימוש בפועל עד למועד הביטול. במקרה ורכשת הרחבה שאינה קבועה לחבילת הגלישה (כגון רכישת חד פעמית של הרחבת חבילה, או רכישת כל חודש בנפרד ולא באופן מתמשך) או בכל מקרה של רכישת חבילת גלישה בחו"ל – אין באפשרותך לבטל חבילה שהשימוש בה החל, אך תוכל לבטל בכל עת כל חבילה נוספת שרכשת ושהשימוש בה טרם החל.

11.7. באפשרותך לסרב, במעמד ביצוע ההתקשרות, להמשיך לקבל את שירות הגלישה בתשלום נוסף לאחר ניצול מלוא מהמכסה הבסיסית שנקבעה לשירות הגלישה טרם תום תקופת החשבון, הן ביחס לגלישה בישראל והן ביחס לגלישה בחו"ל (ככל שהחבילה שרכשת כוללת חבילת גלישה בסיסית בחו"ל).

11.8. ברשת האינטרנט מצויים תכנים שאינם מתאימים לילדים ובני נוער, וכן תכנים פוגעניים ובכללם תכנים פורנוגרפיים, אלימים, משפילים, פדופיליה, תכנים מטרידים, מגונים ומבזים, לרבות תכנים גזעניים ולאומניים. אנו מעמידים לרשות לקוחותינו שירותים לסינון אתרים אלו, ללא עלות ובתשלום, כדי לצמצם את סיכויי החשיפה לתכנים פוגעניים כאמור. פרטים בדבר שירותים אלה ואופן התקנתם ניתן למצוא באתר האינטרנט של גולן ואצל נציגי השירות.

11.9. אנו ממליצים, כי תדאג לאמצעי הגנה ראויים על מכשירך ועל המידע המצוי במכשירך בשל הסיכונים שמקורם חיבור המכשיר לרשת האינטרנט.

12. שימוש במידע ומדיניות פרטיות

12.1. על השימוש בשירותים תחול מדיניות הפרטיות של החברה, אשר נוסחה המלא עומד לרשותך באתר האינטרנט של החברה. השימוש בשירותים מהווה הסכמה לאמור בה. פרק זה מהווה תמצית לא ממצה של מספר עקרונות מתוך מדיניות הפרטיות. לא חלה עליך חובה למסור את המידע, אך אם תבחר שלא למסור, ייתכן שלא נוכל להתקשר איתך או לא נוכל לספק לך את השירות כולו או חלקו.

12.2. אנו אוספים, מחזיקים ומעבדים מידע אישי אודותיך ממקורות שונים, לדוגמה:

12.2.1. מידע הנמסר על ידך לנו במהלך ההתקשרות או השימוש בשירותים, לדוגמה: שם, כתובת (דואר ודוא"ל), אמצעי תשלום, שפת דיבור, פניות

לשירות הלקוחות, הקלטות שיחות עם החברה.

- 12.2.2 מידע הנאסף במהלך השימוש בשירותים, באתרי האינטרנט ובאפליקציות של החברה, לדוגמא: נתוני שימוש, נתוני מיקום, מזהי ציוד, כתובות IP, העדפות צפייה, סוג דפדפן, מערכת הפעלה, יעדי גלישה, נתוני פעילות.
- 12.2.3 מידע המתקבל מצדדים שלישיים לדוגמא: חברות תקשורת אחרות, ספקי שירותים, קבלני משנה, חברות בקבוצת סלקום, חברות שירות נתוני אשראי, מאגרי מידע חוקיים;
- 12.2.4 מידע הנאסף באמצעות עוגיות (Cookies) וטכנולוגיות דומות באתרי האינטרנט ובאפליקציות שלנו, כמפורט במדיניות הפרטיות.
- 12.3 המידע יישמר במאגרי מידע שבעלי השליטה בהם הינם תאגידי החברה יחד ו/או מי מהם בנפרד. זאת מבלי לגרוע מזכות החברה להעביר את המידע כאמור בד"ן, בהסכם זה ובמדיניות הפרטיות. שמירת המידע ועיבודו יכול וייעשו על ידי החברה ו/או על ידי צד שלישי, וזאת גם במסגרת שירותי ענן בישראל או מחוץ לישראל (לרבות באירופה או בארה"ב).
- 12.4 אנו משתמשים במידע, לרבות בדרך של דיוור ישיר, למגוון שימושים ובכללם כדי לספק לך שירות; כדי להתאים אישית את השירותים; כדי לנתח, לנהל ולשפר את השירותים והשיווק לכלל הלקוחות או חלקם וכן לך אישית; כדי לעבד נתונים וכדי לנהל איתך תקשורת בנושאים שונים. לדוגמה, אנו משתמשים במידע גם למטרות הבאות:
- 12.4.1 לצורך אספקת שירות ללקוח, מתן המלצות צפייה לרבות מותאמות לקוח או נקודת צפייה, תכתובות בערוצים שונים, ניתוח והבנה של קהל הלקוחות שלנו ושיפור השירות (כולל חוויית ממשק המשתמש).
- 12.4.2 לתפעול השירותים או שירותי ספקים אחרים, ובכלל כך חיובך, עריכת והפקת חשבונות וגביית כספים, אכיפת זכויותינו על פי הסכמי ההתקשרות.
- 12.4.3 לצורכי בקרה, מניעה, זיהוי וחקירה של גניבה, הונאה, פעילויות שאינן חוקיות ופעילויות האסורות לפי הסכם ההתקשרות, וכן למטרות אבטחה.
- 12.4.4 לצורך יצירת קשר, לרבות פעילות שימור ללקוחות קיימים, יכולת לספק מענה מהיר ויעיל לתקלות, פניות ובקשות.
- 12.4.5 לצורך ביצוע פעולות שיווק באמצעות דיוור ישיר, אלא אם הודעת לגולן במעמד ההתקשרות או בכל עת לאחריה, על סירובך לדיוור ישיר.
- 12.5 אנו נהיה רשאים להעביר מידע לצדדים שלישיים, בישראל ובחו"ל, לרבות למדינות בהן דיני הגנת הפרטיות עשויים להעניק רמת הגנה פחותה מזו הקבועה בד"ן הישראלי, במקרים המפורטים במדיניות הפרטיות. לדוגמא:
- 12.5.1 לצדדים שלישיים המספקים לך שירות לבקשתך.
- 12.5.2 קבלני משנה, ספקים, חברות תקשורת, תאגידי בקבוצת סלקום וכן לצדדים שלישיים המעניקים לנו שירותים לביצוע שירותים שונים, או המסייעים באספקת השירותים או המבצעים שימושים במידע אותם מותר לנו לבצע, כגון הפקת חשבוניות, גביית חובות, עיבוד מידע, שיווק, שירות לקוחות;
- 12.5.3 במסגרת שימוש בשירותי מדידה ופרסום של צדדים שלישיים, כגון Meta ו-Google, יועבר אליהם מידע, אשר יעובד בהתאם למדיניות הפרטיות של אותם צדדים שלישיים ולמטרותיהם.
- 12.5.4 במקרים בהם העברת המידע מסייעת להתגוננות שלנו במסגרת הליכים משפטיים, תביעות או טענות מטעמך, לרשויות המדינה, או לכל גורם אחר, מכוח הוראות הד"ן, או מכוח צווים שיפוטיים מתאימים, וכן להגנה על אינטרסים לגיטימיים שלנו.
- 12.5.5 במקרה בו החברה תתמזג עם תאגיד אחר או תעביר את פעילות אספקת השירותים כולם או חלקם לתאגיד אחר או תמכור את מניותיה לתאגיד אחר, יועבר המידע לתאגיד האחר בכפוף לתנאים הבאים: ללקוח תשלח הודעה בחשבונית או בכל אופן אחר שתבחר החברה על העברת הפעילות כולה או חלקה או על המיזוג; הנעבר יקבל על עצמו את הוראות סעיף פרטיות זה. החברה תהיה רשאית להותיר העתק מן המידע בידה במקרה בו החברה אינה מפסיקה את פעילותה ו/או הועבר חלק מהפעילות ו/או המידע נדרש לצורך מתן שירותים ו/או הותרת העתק מחויבת על פי ד"ן ו/או נדרשת לצרכי הליכים משפטיים או לצורך נדרש אחר. למרות האמור לעיל, במקרה בו יועבר המידע אודותיך לצד שלישי כלשהו, במסגרת מיזוג או איחוד שאושר ע"י משרד התקשורת או במסגרת הליך שאושר על ידי בית המשפט, לא תהיה מחויבת החברה לבצע את התנאים האמורים בסעיף זה. אין בכך כדי לגרוע מחובת החברה לבצע את ההעברה בהתאם לתנאים שנקבעו בהחלטת משרד התקשורת או בית המשפט.
- 12.6 בעצם ההתחברות לשירות המסופק על ידי צד שלישי (לבדו או במשותף עמנו) הנך נותן את הסכמתך להעברת פרטיך וכל מידע רלוונטי נוסף הנוגע לאספקת השירות אל ספק השירות ו/או כי ספק השירות יקבל נתונים הנאספים מעצם השימוש בשירות, הסכמה זו ניתנת אף אם ספק השירות נמצא בחו"ל ו/או אם המידע מועבר לענן של הספק בישראל או בחו"ל. במקרה זה אנו ו/או הספק עשויים להיחשב כבעל מאגר מידע ("controller") עצמאי ונפרד ממשנהו. הינך מתבקש לקרוא את מדיניות הפרטיות והשימוש של ספקים אלו, לרבות בנושא האיסוף והשימוש במידע. מובהר כי כל אחד מספקי השירות כאמור הוא האחראי בלעדית לשימושו ו/או לעמידתו בתנאי מדיניות הפרטיות והשימושים שלו. כל מידע שיועבר בכל דרך שהיא לספקים, לרבות במהלך השימוש בשירותים, יועבר על אחריותך ואנו לא נישא באחריות לכל שימוש שיעשה במידע כאמור על ידי אותו ספק. אתה מאשר, כי ידוע לך שבעת השימוש בשירותים של ספק מחו"ל או במקרה של העברת מידע לחו"ל, עשויים לחול עליו דיני הגנת פרטיות הנהוגים במדינה אחרת.
- 12.7 ככל שהשימוש בשירותים נעשה על ידי משתמשים נוספים, עליך להביא לידיעת המשתמשים את מלוא הנתונים הנדרשים לגיבוש הסכמה של המשתמש ביחס לשימושים שנעשה במידע אודותיו, ולקבל את הסכמת המשתמש לשימושים כאמור בהתאם להוראות כל ד"ן, כמו כן עליך לעדכןם כי לך (ולפעמים אף למשתמשים נוספים) תהיה גישה למידע עליהם.

- 12.8 בכפוף לחוק הגנת הפרטיות, לקוח זכאי לעיין במידע אישי המוחזק במאגרי המידע שלנו. לשם כך על הלקוח לפנות למוקדי שירות הלקוחות. כמו כן, לקוח שמצא כי המידע שעליו, המוחזק במאגרי המידע שלנו, אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן – רשאי לפנות אלינו בבקשה לתקן את המידע או למחקו.
- 12.9 גם כאשר מספרך יהיה חסוי על פי בקשתך, ניתן יהיה לזהות את מספר הטלפון שלך אצל הנמען להודעות טקסט (SMS) והודעות מולטימדיה (MMS). בעת פניה למוקדי שירותי חירום ציבוריים (כגון: משטרה, מד"א וכיבוי אש) יהיו מספר הטלפון שלך ומיקומך מזוהים. כמו כן, מספרך או חלק ממנו עשוי להיות גלוי למוקדי סיוע לנפגעי תקיפה מינית או למוקד עזרה ראשונה נפשית. בנוסף, מספר הטלפון שלך יהיה מזוהה, בכל מקרה, לנו ולמפעילי תקשורת אחרים בארץ ובחו"ל.
- 12.10 למידע נוסף ומקיף, לרבות פירוט של סוגי המידע, מטרות השימוש, העברות לצדדים שלישיים, זכויותיך, ושימוש בעוגיות, יש לעיין במדיניות הפרטיות שלנו, המפורסמת באתר האינטרנט של סלקום ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה. בכל מקרה של סתירה בין הוראות סעיף זה לבין מדיניות הפרטיות, יגברו הוראות מדיניות הפרטיות כפי שתעודכן מעת לעת.

13. פניות שיוקיות

- 13.1 גולן תהיה רשאית לבצע פניה מטעמה ו/או מטעם ספקים או צדדים שלישיים במשותף אליך ו/או אל המשתמש מעת לעת, בכל אמצעי תקשורת שתמצא לנכון, בהצעות ומסרים פרסומיים שונים.
- 13.2 אנו מפנים את תשומת ליבך, כי הפרטים שברשות גולן (לרבות מספרי הטלפון וכתובות דוא"ל) ישמשו אותה למשלוח דברי פרסומת (כולל מותאמות אישית) למגוון השירותים המוצעים על ידה (הנך מוזמן גם לתת לגולן הסכמה ייעודית המאפשרת מגוון פניות רחב יותר). במידה ואינך מעוניין לקבל דבר פרסומת באמצעות פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי, הודעה אלקטרונית או הודעת מספר קצר כהגדרתך בסעיף 30'א' לחוק התקשורת (בזק ושירותים) (כדוגמת: SMS, מייל, הודעת ווטסאפ) הנך מוזמן לפנות לשירות הלקוחות של גולן בכל עת ולהודיע על סירובך לקבל מסרים אלו.

14. העברה ושיתוף

- 14.1 במסגרת אישור העברת אמצעי השליטה בגולן לקבוצת סלקום ובהתאם להוראות משרד התקשורת, החל מה- 24 בדצמבר 2023 פועלת גולן תחת רישיונותיה של סלקום. לאור העובדה כי אספקת השירותים נעשית על ידי תאגידי קבוצת סלקום במשותף, הגדרת החברה כאמור בהסכם זה כוללת את גולן ו/או את סלקום. המידע יישמר במאגרי מידע שבעלי השליטה בהם הינם תאגידי החברה יחד ו/או מי מהם בנפרד. וישמש למטרותיהם. למידע נוסף ראה פרק 12 לעיל ומדיניות הפרטיות של גולן.
- 14.2 גולן רשאית להעביר את כל הפרטים והמידע לגבי המשתמשים והלקוחות, לרבות בעניין אמצעי התשלום, המצויים בידי גולן לסלקום והמידע ישולב עם המידע שברשות סלקום. גולן מקבלת ו/או תקבל גם מידע כאמור מסלקום, והמידע שיועבר בין גולן לבין סלקום ישמש למטרות בהן משתמשות גולן וסלקום במידע באופן כללי, כולל בדרך של טיוב והוספה למידע הקיים כבר במאגר המידע הרלוונטי של כל אחד מהתאגידים בקבוצת סלקום. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות גולן ו/או סלקום להעביר את המידע לגורם אחר, לרבות במקרה בו תהיה העברה ו/או שיהיו שירותים שניתנים על ידי תאגידים נוספים. למידע נוסף ראה את מדיניות הפרטיות של גולן.
- 14.3 החברה (לרבות מי מיחידה בנפרד) תהיה רשאית להעביר לאחר את זכויותיה ו/או התחייבויותיה על פי ההסכם, בשלמותן או בחלקן, אלא אם כן העברה כאמור אינה מותרת על פי תנאי הרישיון, ובתנאי שזכויותיך על פי ההסכם לא יפגעו כתוצאה מהעברה. היה ויתקיימו התנאים האמורים לצורך התרת ההעברה, ניתנת בזאת הסכמתך להעברה כאמור ולכך שיימסרו כל הפרטים והמידע, לרבות בעניין אמצעי התשלום, המצויים בידי החברה בקשר עם השירותים המסופקים לך. אנו נהיה רשאים לבצע העברות, כאמור אף במסגרת העברת או איחוד רישיונות.

15. כמה כללים בנוגע לצידוד

- 15.1 אינך מחויב לרכוש צידוד ומכשירים מאתנו. תוכל לקבל את שירותינו באמצעות צידוד המורשה בישראל שנרכש במקום אחר. אם רכשת מכשיר או צידוד אחר מאתנו, זוהי עסקה נפרדת מההתקשרות עמנו למתן השירותים השונים שאנו מספקים. אנחנו לא מתחייבים להמשיך ולתמוך בכל סוגי צידוד הקצה לפרק זמן כלשהו. ייתכן, כי במועד כלשהו יהיה עליך להחליף את צידוד הקצה בתשלום, בין אם סופק על ידנו ובין אם לאו.
- 15.2 התשלומים שהנך משלם עבור צידוד שתרכוש מאתנו יימשכו בכל מקרה, גם אם לא נעשה שימוש בצידוד (למשל אם אבד, נגבד או התקלקל). כמו כן תשלומים אלו יימשכו גם אם תחליף את הצידוד והם יתווספו לתשלומים בגין הצידוד האחר שרכשת. גם אם תחליט להפסיק את ההתקשרות עמנו למתן שירותים, אנו נוכל להמשיך ולחייב אותך גם על צידוד שרכשת מאתנו בתשלומים באמצעות אמצעי התשלום שמסרת לנו. אם לא תעמוד בתשלום בגין צידוד במועדו, נהיה רשאים להעמיד לפירעון מידי את כל התשלומים בגין הצידוד. במקרה בו רכשת את הצידוד בתשלומים תחויב במלוא המחיר הנקוב הכולל לפי מספר התשלומים הראשוני שבחרת, וזאת אף אם מספר התשלומים, בסופו של דבר, יפחת ממספר התשלומים הראשוני שבחרת מכל סיבה שהיא.
- 15.3 זיכרון המכשיר וכרטיס הזיכרון משמש גם למערכת ההפעלה ויישומים נוספים, ולכן הזיכרון הפנוי עלול להיות קטן יותר. כמו כן, אורך חיי הסוללה ומספר מחזורי הטעינה תלויים באופן השימוש במכשיר ובהגדרות. מידע נוסף בנושאים אלו תוכל למצוא אצל היצרן.

- 15.4. שירותי האחריות והתיקונים, ככל שיינתנו, אינם ניתנים לכל דגמי המכשירים. בנוסף, מובהר שלמכשירים שלא נרכשו מהחברה לא יינתן שירות זה או יינתן בתנאים שונים. שירותי אחריות ו/או תיקונים בתשלום מלא ימשיכו להינתן למכשיר שצורף לשירות לרבות במקרה של רכישת מכשיר אחר או הפסקת שירותי החברה לקו שברשותך(אלא אם נאמר אחרת בתוכנית), אלא אם תודיע אחרת.
- 15.5. שמירת מידע במכשיר או ב-SIM, לרבות אנשי קשר, קבצי מדיה, יישומים, אפליקציות משיבון והודעות (להלן: "המידע") נועדה לשימוש שוטף בלבד, ולא לאחסון או גיבוי. כדי להימנע מאובדן המידע, למשל במקרה של אובדן, תקלה, החלפה ותיקון המכשיר, או בעת השבת ה-SIM, אנו ממליצים לבצע גיבוי שוטף של מידע זה. שים לב: טרם מסירת מכשירך לתיקון, מומלץ לבצע גיבוי, שכן המידע עשוי להימחק במהלך התיקון. כמו כן, במסגרת תיקון המכשיר תתכן גישה למידע במכשיר. הנך מתבקש למחוק כל מידע רגיש או אישי טרם מסירת המכשיר לתיקון.

16. מהי הפרה מהותית

- 16.1. מבלי לגרוע מהוראות הדין, הפרת הוראות סעיפים 3, 4, 7, 11, 15 ו-19 ייחשבו כהפרת תנאי מהותי של ההסכם על ידך.
- 16.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסכם כי כל הפרה אחרת של ההסכמים על ידך, אשר לא תוקנה תוך 14 יום מהמועד בו נשלחה לך הודעה על כך, תחשב כהפרה מהותית כאמור.

17. הגבלת האחריות שלנו

- 17.1. אנו, עובדינו, בעלי מניותינו וכל הבאים מטעמנו, לא נישא בכל אחריות חוזית ו/או נזיקית, לנזק ישיר או עקיף שנגרם:
- 17.1.1. עקב אי אספקת השירותים, השהייתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעים מפעולה מכוונת שלנו, ככל שזו דרושה לשם הפעלת השירותים או מתן השירותים, או הפעלת אמצעים למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור הונאה והפסקתה.
- 17.1.2. עקב טעות ו/או שיבוש במתן שירות בזק, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, מסירת מסר בזק למען בלתי נכון או רישום מוטעה במדריך לקוחות או בפרסום אחר של החברה, אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה.
- 17.1.3. עקב אובדן, גניבה או כל שימוש בלתי מורשה אחר (לרבות במקרה בו אלו הועברו על ידך לצד ג') במכשיר ו/או ב-SIM ו/או במידע אישי ו/או בכל אמצעי זיהוי, אשר בהם עליך להשתמש לצורך קבלת השירותים או כל חלק מהם. האמור לעיל לא יחול במקרה בו המידע האישי ו/או אמצעי הזיהוי הושג כתוצאה מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה שלנו, של עובדינו או הבאים מטעמנו.
- 17.1.4. עקב נזק שנגרם מפעולה שאנו רשאים לעשותה על פי הוראות הדין, על פי ההסכם או על פי הוראה שקיבלנו מרשות מוסמכת.
- 17.1.5. עקב שימוש לא מורשה של צד שלישי בשירותים, לרבות במסגרת גניבת מכשירך.
- 17.2. לידיעתך: שירותי התוכן ו/או שירותי הערך המוסף מסופקים על ידי ספקים שונים. גולן אינה מכירה תכנים אלו, אינה מעורבת בתוכנם, דיוקם, מהימנותם או התאמתם לצרכי הלקוח ו/או לכל תוכן פוגעני ו/או משובש של התכנים.
- 17.3. האחריות בגין תוכנו של מידע, נתונים, או תקשורת אחרת אשר יועבר באמצעות ובמסגרת השירותים מוטלת עליך. מובהר, כי אנו לא נהיה אחראים ולא נישא בכל תשלום עבור נזק או חבות לגבי פגיעה בזכויות קניין רוחני כלשהן, לרבות הפרת זכויות יוצרים, סימן מסחר, סוד מסחרי, פטנט, מדגם ו/או הוצאת לשון הרע שנעשתה על ידך או כלפיך במסגרת השימוש בשירותים.
- 17.4. על אף האמור בהסכם זה, החברה, עובדיה וכל הבאים מטעמה לא יישאו בכל אחריות, חוזית או נזיקית, בגין כל נזק לרבות, נזק מיוחד, תוצאתי או עקיף, שיגרם על ידי נסיבות שאינן בשליטת החברה לרבות כוח עליון, אש, מלחמה, פעולות חבלה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים להספקה של ציוד חיוני למערכת, מעשה או מחדל של בעל רישיון בזק אחר או מגבלות שהוטלו על ידו, דחייה, הגבלה, הפסקה או ניתוק זמני בשירותים עקב תקנות או צווים ממשלתיים, חוקים, תקנות או הנחיות של גורמים מוסמכים במדינה, מגבלות הרשת שאין בהן כדי חריגה מתנאי הרישיון, מגבלות צבאיות או ביטחוניות, או עילות אחרות, והכל בכפוף לכך שהמקרים האמורים אינם בשליטת החברה ועל אף מאמצים סבירים אין באפשרותה לעמוד בהתחייבותיה.
- 17.5. במקרים בהם לא חל פטור מאחריות כאמור ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, אנו, עובדינו, בעלי מניותינו וכל הבאים מטעמנו, לא נישא באחריות חוזית ו/או נזיקית אלא ל-:
- 17.6. נזק ישיר שנגרם עקב הגבלת השירותים או הפסקתם.
- 17.7. נזק הנובע מפעולה מכוונת של החברה או מרשלנותה החמורה של החברה, עובדיה או מי מטעמה.

18. אנחנו לרשותך

- 18.1. שירות הלקוחות של גולן אמון על מתן מענה לפניות בתחומים שונים כגון מתן מידע, רכישה, הצטרפות לרשת החברה, החלפת תכנית, נושאים הקשורים לחיובים ולחשבונית, תיקון תקלות וכיוצ"ב. שירות הלקוחות של גולן עומד לשירותך גם לצורך פניות מכח סעיפים 13 ו-14 לחוק הגנת הפרטיות.

פרטי שירות הלקוחות הם כדלקמן:

כתובת: ת.ד. 2058 תל אביב 61020,

טלפון: *0058 או 1-800-071-058. שעות פעילות המוקד הטלפוני הינם כמפורט באתר האינטרנט של גולן, כפי שיעודכן מעת לעת.

- 18.2. בנוסף, מוקד פניות אוטומטי מקוון ומוקד טלפוני שמספרו 1-800-071-059 לקבלת פניות בנושא תקלה בקבלת שירותי בזק, גניבה או אובדן של ציוד קצה רט", ומוקד בעניין תקלות בעת נדידה בינלאומית שמספרו +972585555858 (חיג חנים מרשת גולן), יהיו זמינים בכל ימות השנה ובכל שעות היממה, למעט ביום כיפור.
- 18.3. לשם זיהוי הפונה, ייתכן ותידרש לספק פרטים בהתאם לנהלי הזיהוי המקובלים אצלנו (לדוגמא: ארבע ספרות אחרונות של אמצעי התשלום).
- 18.4. נציב תלונות הציבור ומנגנון יישוב סכסוכים. כל חילוקי דעות שיתגלעו בינך לבין גולן בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות יועברו לבירור נציב התלונות של גולן אשר יכריע בהם. כמו כן יהא נציב התלונות אחראי לבירור תלונות מנויים, לרבות מי שמבקש לקבל שירות, ובירור תלונות של מנויים בנוגע לחשבונות שהגישה גולן, לרבות לצורך הגשת תלונה בנושא חיוב יתר, ולהכריע בהן ובאפשרותך לפנות בכל ענין כאמור לנציב התלונות. אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמנוי או מגולן להביא את הענין בפני בית המשפט המוסמך ו/או לגרוע מסמכות גולן לפעול להפסקה מחלטת של מתן השירות או ניתוקו בשל הפרת הסכם ההתקשרות לפי הסכם זה או לפי כל דין.
- פניות לאחראי לתלונות הציבור ניתן לבצע באמצעות: כתובת: ת.ד. 2058 תל אביב 61020; טלפון: *0058 או 1-800-071-058; בפקס: 072-2220058; או בדוא"ל: gtcontact@golantelecom.co.il; או באמצעות פניה מקוונת באתר האינטרנט www.golantelecom.co.il.
- 18.5. דוא"ל בעבור פניות הנוגעות לניתוק קו בלבד: nituk@golantelecom.co.il;
- 18.6. לשם זיהוי הפונה, ייתכן ותידרש לספק פרטים בהתאם לנהלי הזיהוי המקובלים אצלנו (לדוגמא: ארבע ספרות אחרונות של אמצעי התשלום) לצורך מתן השירותים, אפשר שישלחו אליך (או למנויים הרשומים תחת כרטיס הלקוח שלך) שם משתמש, סיסמא וקודי זיהוי, שבאמצעותם ניתן לקבל מידע, לרכוש שירותים ולבצע פעולות. עליך לשמור על סודיות שם המשתמש, הסיסמא, קוד הזיהוי ו/או כל פרט מזהה אחר שנעשה בו שימוש על מנת לקבל מגולן שירותים ומידע, ולדווח לגולן ברגע שתגלה כי אבדו או אם מתעורר חשש כי אחר עשה בהם שימוש ללא הסכמתך.
- 18.7. אנחנו לרשותך באתר האינטרנט של גולן, הכולל מידע לגבי שירותי גולן האתר ותנאי השירותים מתעדכנים מעת לעת. עליך לקרוא את תנאי השירות וההוראות כאמור, ולפעול על פיהן.
- 19. ובנוסף, אנא שים לב גם לדברים הבאים**
- 19.1. איכות השירות, רציפותו וקיומו אינם מובטחים ומושפעים בין השאר מצרכי ניהול המערכת וכן מגורמים שחלקם שאינם בשליטתנו כגון: תשתיות ושירותים של גורמים ומפעילים אחרים, רשת האינטרנט, רשת החשמל, רשת התקשורת, הציוד שלך, חסימות, תקלות במערכת אחרות אליהן מחוברת המערכת ותנאי מזג אוויר. לגורמים אלה עלולה להיות השפעה על איכות השירות והם עשויים לגרום לשיבושים או עיכובים בשירותים, לניתוקים או לתקלות אחרות. כמו כן המערכות מחייבות תחזוקה שוטפת, לפיכך עשויות לחול הפסקות שירות זמניות, שיבושים או הפרעות במתן השירותים בין היתר בשל ביצוע עבודות תחזוקה, מקרי חירום או בשל נסיבות של כוח עליון. בגין כל אלו לא יינתנו זיכויים. התקלות עשויות לגרום להעדר גישה זמנית לשירותי חירום ציבוריים, מוקדי מצוקה, שירותי עזרה ראשונה וכיוצא באלה שירותים דחופים.
- 19.2. הסכם זה בינך ובינינו הינו בנוסף להסכמי התקשרות ותנאים נוספים [לדוגמא הסכמי רכישת שירותים ומוצרים, מחירונים, תנאים כללים רלוונטיים ומדיניות הפרטיות].
- 19.3. השירותים אותם תזמין (כדוגמת שירותי מוצרי הגנה ואבטחה לטלפון או למחשב, שירותי אנטי וירוס ואנטי ספאם, שירותי גיבוי, שירותי סינון אתרים וכו' ככל שנספקם) אינם מבטיחים זיהוי, ניטור, הגנה, סינון והסרה של כלל האיומים ו/או התכנים המוגדרים או המצופים באופן מוחלט.
- 19.4. שירותים המסופקים על ידי צד שלישי, יסופקו כפי שהם (As is). במסגרת שירותים אלו עשוי להיות מועבר מידע לצד שלישי (לדוגמא: לצורך מתן שירותי אבטחת מידע, סינון וגיבוי, על ספק השירות לקבל את הנתונים הרלוונטיים כגון שימושים ותכנים). אנו לא נוטלים כל אחריות לגבי המידע המועבר לצד השלישי, שימוש במידע זה ושמירתו. כמו כן, אנו לא אחראים לנכונותם של השירותים, עדכניותם, שלמותם, תפקודם המלא, והתאמתם למטרה או דרישה מסוימת. ייתכן ובזמן התקנת שירותים המסופקים על ידינו או על ידי ספק תתבקש לאשר את תנאי השימוש בשירות. השימוש בשירות מותנה בהסכמה לתנאים אלו וניתן בכפוף למדיניות הפרטיות שלנו או של ספקי השירות, לפי העניין. בתקופת השימוש בשירותים שלנו או של צד שלישי ייתכן ותידרש מעת לעת לבצע עדכוני תוכנה או לשתף עמנו פעולה בהחלפת ציוד. אי ביצוע עדכוני התוכנה או החלפת הציוד במועדם יפגע בטיב ותקינות השירות הניתן. לתשומת ליבך, כל שירות שמחובר במישרין או בעקיפין לרשת האינטרנט (לרבות מרכזיות IP) חשוף לסכנת פריצה ושימוש בלתי מורשה. באחריותך הבלעדית לנקוט בכל האמצעים וההגנות למניעת כניסה או שימוש של גורמים בלתי מורשים בשירותים הניתנים לך, לרבות חסימת מרכזיות לשיחות לחו"ל, או ליעדים מסוימים בחו"ל, אם אינך עושה שימוש בשירותים ליעדים אלו. כמו כן, באחריותך הבלעדית לדאוג לשמירה ולגיבוי של התכנים המצויים ברשותך.
- 19.5. מובהר, כי הנך אחראי לכל שימוש מורשה או לא מורשה בשירות או בציוד הנמצא ברשותך ולכל חיוב בגין שימוש זה (כלומר תיידרש לשלם את כל החיובים בגין השימושים, גם אם מקורם אובדן/גניבה של סים/מכשיר). עליך לעדכן אותנו מידית על כל חשד לשימוש בלתי מורשה כאמור ולבקש ביצוע חסימה. מובהר, כי עד מועד הניתוק שלאחר בקשתך לביצוע חסימה (לרבות וידוא זהותך ככל שיידרש), יהיה עליך לשאת בכל ההוצאות והעלויות. מומלץ כי תדווח למשטרה על גניבת ציוד הקצה ו/או כרטיס ה-SIM שלך. באפשרותך להודיע לגולן בכתב (או בטלפון, בכפוף לנהלי זיהוי שייקבעו על ידי גולן), ביוזמתך, את מספר הזיהוי של ציוד הקצה שלך (IMEI) המחובר לרשת החברה, כך שתוכל להיות בטוח שגולן תוכל לחסום את ציוד הקצה שברשותך במקרה של אבדן או גניבה, לאחר שתודיע לה על כך. אנו לא נישא באחריות לאובדן, גניבה או נזק שייגרם, אם יגרם,

למידע ולתכנים כאמור במהלך ההתקנה או במהלך מתן השירותים, לרבות שירותי תחזוקה. כמו כן לא נהיה אחראים לכל מקרה של כניסה או שימוש בלתי מורשה כאמור לעיל ותחייב במלוא התשלומים שנוצרו בגין כך.

19.6. הנך אחראי לבצע את כל הגיבויים הנדרשים לכל המידע. אנו לא נהיה אחראים לכל נזק שייגרם למידע (גם במקרה בו התקלה הינה באחריותנו), זאת גם במקרה בו אין אפשרות לשמור את המידע.

19.7. בעת הצטרפותך לשירותים עליך לוודא שכל הפרטים שהנך מוסר לנו הינם נכונים ומדויקים. הנך מתחייב להודיע לנו על כל שינוי במענך, בכתובת (לרבות כתובת דוא"ל) שנמסרה לצורך קבלת דיוורים, במספר הטלפון שלך ו/או בפרטים אחרים אותם מסרת לנו בסמוך לשינוי. כל עוד לא הודעת לנו על שינוי הפרטים תחשב כמי שמקבל את ההודעות והשירותים בהתאם לפרטים המעודכנים אצלנו. השירותים מסופקים על ידינו ועל ידי מספר תאגידים בקבוצה. במסגרת כך נעביר את המידע שנצבר וייצבר לגביך תוך כדי הרישום והשימוש בשירותים בין התאגידים בקבוצה. המידע שיועבר ישמש, בין השאר, לצורך טיוב והוספה למידע הקיים כבר במאגרי המידע הרלוונטיים. המידע יישמר במאגרים של כל אחד מתאגידי הקבוצה ו/או במאגרי מידע בשליטה משותפת של מי מהם.

19.8. במסגרת פעולות מכר והצעות שיווקיות ומעת לעת ולצורך התאמת הצעות לשירותים ו/או מוצרים תקבל החברה חיווי אשראי כהגדרתו בחוק נתוני אשראי, תשע"ו-2016 ("החוק"). בהתאם לחוק, קבלת חיווי האשראי כרוכה בקבלת נתוני אשראי ממאגר נתוני האשראי שהוקם על פי החוק והמנוהל על ידי בנק ישראל. קבלת נתוני האשראי תבוצע על ידי לשכת אשראי מוסמכת ובעלת רישיון שירות נתוני אשראי. פרטים נוספים ניתן למצוא באתר בנק ישראל.

19.9. איש קשר ו/או מיופה כח שמונה על ידך יהיה רשאי לבצע כל פעולה בשמך, אלא אם הגבלת במפורש את תחומי הרשאתם.

19.10. במקרה של סתירה בין ההוראות הנוגעות לתעריפים ולסל השירותים המפורט בהסכם לבין הוראות הרשיון לעניין זה, יגברו הוראות הרשיון. המנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהסמיכו לכך, מוסמך להורות לנו לשנות את הוראות הסכם זה. התקשרותך אתנו בהסכם זה מהווה הסכמה לשינוי כאמור.

19.11. ניידות המספרים מאפשרת לך לעבור בין הרשתות הסלולריות. במקרה בו הנך מבקש לנייד מספר מהחברה או לחברה, הנך מתחייב כי הקו מצוי בבעלותך המלאה וכי אין כל מניעה חוקית, חוזית, או אחרת לנייד הקו. במקרה של ניוד מספר, תהיה הפסקת שירות זמנית של המספר המנייד. ניוד מספר ממפעיל אחר יכלול את ניוד המספר בלבד, וכל התנאים וההסכמות עם המפעיל הקודם לא יניידו עם המספר.

19.12. במסגרת הפעלת השירותים אנחנו מפעילים אמצעי ניטור ובקרה, בין השאר לצורך הגנת הרשת, תמחור, תפעול, חיוב, ניתוב, התחשבות ויישום זכויותינו המשפטיות ו/או החוזיות.

19.13. באחריות הלקוח שברשותו חבילות שימושים, לרבות חבילת דקות שיחה לחו"ל, לעקוב אחרי מימוש חבילת הדקות. במקרה של חריגה מהחבילה, תחייב בהתאם לתעריפון.

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

"סים כשר" התחייבויות הלקוח למצרפים קו לתכנית "קו כשר"

1. הגדרות
(א) "ועדת רבנים" - ועדת הרבנים לענייני תקשורת, ע"ר 580440824, עמותה רשומה שהוקמה על ידי רבנים שמונו על ידי גדולי ומנהיגי ישראל שליט"א, והמשמשים כרבנים בקהילות השונות וכחברי בתי דין, והוסמכו לבדוק ולאשר עבור הציבור החרדי את מכשירי הטלפון הניידים לרבות אלה נשוא הסכם זה.
(ב) "מכשיר כשר" – ציוד קצה סלולארי נייד המחובר לרשת החברה אשר תכונותיו ושירותיו תואמים להחלטות ועדת הרבנים לענייני תקשורת והנושא אמצעי זיהוי.
(ג) "מכשיר אחר" – מכשיר שאינו מכשיר כשר.
(ד) "אמצעי זיהוי" – אמצעי לסימון המכשיר הכשר, שאושר על ידי ועדת הרבנים, המעיד, כי ניתנה לגביו תעודת הכשר.
(ה) "מנויי הקומה הכשרה" - מנויים שקשורים בהסכם עם גולן טלקום לקבלת שירותיה כמפורט בהסכם זה באמצעות מכשיר כשר וסים ייחודי לטובת שירותי הקומה הכשרה בלבד הנושאים את סימן זיהוי של ועדת הרבנים לענייני תקשורת ובעל מספר בקומה הכשרה (להלן גם: "הלקוח").
(ו) "הקומה הכשרה" - טווח מספרים ייעודי אשר יוקצה על ידי גולן טלקום לטובת מנויי הקומה הכשרה.
(ז) "מספרים חסומים" – מספרים (ספציפיים ו/או סוגי מספרים) ו/או קידומות ו/או כרטיסי חיוב וכו"ב, מקומיים זרים, שהחיוב אליהם מקו הנמנה על הקומה הכשרה, יהיה חסום בהתאם לרשימה שתימסר על ידי ועדת הרבנים ו/או מי מטעמה ותתעדכן מעת לעת.
(ח) "הרישיון" – רישיון כללי של סלקום ישראל בע"מ למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן), מכוחו פועלת גולן טלקום, להשימוש במכשיר כשר יעשה אך ורק באמצעות מספר 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 ותחליף את מכשירו.
3. הלקוח מידוע ונותן הסכמתו לכך ששירותי התחזוקה והתיקונים למכשירים הכשרים, ככל ששירותים אלה ניתנים ע"י החברה, עשויים להיות מוגבלים בהתאם להנחיות ועדת הרבנים, ובכלל זה, השירותים לא יינתנו בשבתות ובחגי ישראל.
4. העסקה כוללת "היתר עסקא", בו ניתן לעיין בתחנות השירות הייעודיות למנויי התכנית הכשרה.
5. ידוע ללקוח והוא נותן הסכמתו לכך, שהמכשיר הכשר, (הגם יתכן שלא משווק ע"י החברה), מוגבל בתכונותיו, וכי לא ניתן (ככל הידוע) ואסור לו ולחברה לבצע, או לאפשר לאחר כלשהו לבצע, כל שינוי במכשיר הכשר 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 המכשיר אינו מיועד, כפי שהוא במועד רכישתו, ולבצע כל פעולה אחרת הנוגדת נספח זה. בנוסף, קו כשר כולל גם מגבלות על מעבר תכנית או נידוד למסלול או תכנית שאינם כפופים לוועדת הרבנים. ידוע ללקוח כי לא ניתן לעבור עם המספר שניתן במסגרת הקומה הכשרה לתכנית אחרת או להתנייד לרשת אחרת, אלא אם התכנית החדשה אושרה על ידי ועדת הרבנים ונמצאת בקומה כשרה שאושרה על ידי הוועדה ובכפופות להגבלות החלות על המספרים הכלולים בקומה הכשרה.
6. נכון למועד החתימה על מסמך זה, אפשרויות השימוש במכשיר הכשר למנויי הקומה הכשרה הינן אלה בלבד: ביצוע שיחות טלפון בלבד (לא כולל למספרים חסומים) וכן תכונות הנלוות לשירותים אלה ככל שאושרו על ידי ועדת הרבנים, וביניהן: תיבה קולית, שיחה מזוהה, ספר טלפונים, יומן וכו"ב, אך לא חיבור לאינטרנט, משלוח ו/או קבלת הודעות SMS ו/או שירותים המבוססים על שירות SMS, הודעות תמונה וכו"ב (להלן: "השירותים").
7. ידוע ללקוח כי כל תכונה נלוות כלשהי אף אם אושרה על ידי ועדת הרבנים, ככל שהיא כרוכה בהעברת תכנים כלשהי למשל: מוסיקה או איור-מחייבים תכנים אלו אף הם באישור ועדת הרבנים.
8. ידוע ללקוח, כי החיוב באמצעות המכשיר הכשר (גם יתכן שאינו משווק ע"י החברה) יהיה חסום למספרים החסומים והלקוח לא יוכל לחייג למספרים אלה באמצעות מכשיר כשר או סים כשר. 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.
9. הלקוח מסכים ומתחייב כי במקרה שמסיבה כלשהי התקשר למספר מרשימת המספרים החסומים או למספר אשר במסגרתו ניתן שירות אשר אינו תואם את רוח התלכה, לא תביעה ו/או דרישה כלשהי כנגד החברה ו/או כנגד ועדת הרבנים ויהיה עליו לשאת בכל ההוצאות אשר תנבענה מחיוב למספרים כאמור.
10. הלקוח מתחייב שלא להכניס כרטיס חכם (SIM) כשר שסופק עם מכשיר כשר ו/או כרטיס SIM לקו בקומה הכשרה, למכשיר אחר, וכן שלא להכניס כרטיס חכם (SIM) שאינו כשר, למכשיר כשר. כמו כן הלקוח מתחייב שלא למסור את הכרטיס החכם (SIM) הכשר לכל אדם אחר. על אף האמור לעיל, החברה תאפשר הכנסת כרטיס חכם (SIM) כשר למכשיר אחר, שיסופק על ידי החברה בלבד, ככל שיסופק, המיועד לשירות חו"ל (רומינג) במדינות בהן הדבר הכרחי, והמסופק על ידי החברה לצורך זה בלבד ולשם שימוש ב"חו"ל בלבד".
11. 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.
12. במידה שהלקוח יפעל בניגוד לאמור במסמך זה, הרי מבלי לגרום מכל סעד לו זכאית החברה לפיה הסכם 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 ההתקשרות.
13. החברה רשאית למנוע מתן שירות ללקוח הקומה הכשרה אם התגלה חשד כי מכשירו אינו מכשיר כשר, או הסים 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.
14. הלקוח מסכים בזאת כי לנוכח ייחודיות המספר המוקצה לו וההסדר הייחודי הכרוך בקומה הכשרה ובמכשיר הכשר, הוא לא יוכל ולא יהיה מורשה להעביר את המספר לכל מכשיר אחר מכל מין וסוג שהוא המחובר לכל רשת שהיא (שאינו מכשיר כשר), אלא אם כן ועדת הרבנים תאשר אחרת.
15. לקוח הקומה הכשרה אשר מפסיק את התקשרותו עם החברה ומספר הטלפון שלו מנותק (שלא במסגרת נידוד), יהיה רשאי במועד הפסקת ההתקשרות לבקש כי תושמע הודעה קולית למשך תשעה חודשים, שבה יצוין כי מספר הטלפון הוחלף ויצוין מספר הטלפון החדש של הלקוח. הלקוח מתחייב כי ייתן אך ורק מספר טלפון שהוא בבעלותו ו/או אשר הוא בעל רשות שימוש בלעדי בו.
16. הוראות מסמך זה נתונות לשניוניים בהתאם להוראות ועדת הרבנים כפי שתהיינה מעת לעת. המסמך והוראותיו כפופים להוראות הרישיון, 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 הוראות אלו או שירות מהשירותים נשוא הוראות אלו, ליישומם, שינויים, ביטולם או תוספות ביחס אליהם, בעקבות הנחיות ועדת הרבנים או משרד התקשורת.
18. ידוע ללקוח, והלקוח מסכים לכך, שאם יבקש לנייד את מספרו לרשת אחרת, הוא יהיה מורשה לניידו רק לרשת - לה הסכם מתאים עם ועדת הרבנים ואך ורק במסגרת הסדר בינו לבין הרשת האחרת המבטיח החלת הוראות אלו גם במסגרת פעילותו ברשת האחרת.
19. החברה תהא רשאית לקבוע הוראות מנהל מעת לעת לצורך יישום הוראות אלו ושל הנחיות ועדת הרבנים.
20. התחייבויות הלקוח לפי הוראות אלו הינן יסודיות. הלקוח מצטרף לשירותי גולן טלקום 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 הנ"ל, בידיעה שלמה, להיכנס כצד לעסקה זו, על כל תנאיה ומרכיביה. הוראות אלו הינן בנוסף להוראות התנאים הכלליים למתן שירותי רט"ן של החברה, ובמקרה של סתירה בניהם – יגברו הוראות נספח זה.