

תנאים כלליים למתן שירותי רט"ן (רדיו טלפון נייד)

תאריך: 23-11-2017

שם: ישראל ישראלי

ת.ז.: 5-5555555-6

מען: ת.ד. 111, תל אביב

מספרי הטלפון: 058-0000000

גולן טלקום בע"מ, ח.פ. 51-453804-0 (להלן: "גולן טלקום" או "החברה") מודה לך על בחירתך בה כספק שירותים הסלולר שלך ותעשה כל שביכולתה על מנת לספק לך את השירותים אותם תרכוש מן החברה, לשביעות רצונך המלאה. המסמך שלפניך מהווה הסכם התקשרות בינך לבין החברה (לרבות מסמך עיקרי פרטי התכנית של כל תכנית או חבילה אחרת אליה תעבור בעתיד) והאמור בו יבוא בנוסף לטופס עיקרי פרטי התכנית ולטופס גישה לשירותים ולכל מסמך התקשרות אחר שנערך ו/או ייערך בכל עת בינך לבין החברה וכן לכל תקנון שימוש ו/או תכנית תעריפים אישית ו/או לוח תעריפים ו/או כללים מיוחדים החלים על שירותים מסוימים. מובהר בזאת כי מסמך זה אינו מהווה קיבול מצידך אלא הצעה ממך לחברה להתקשר איתך. החברה אינה מחויבת להתקשר איתך בחוזה זה והיא רשאית להתנות את חתימתה בתנאים כפי שתמצא לנכון. החברה פועלת בהתאם לרישיון שניתן לה ע"י משרד התקשורת וכפופה להוראותיו ולהוראות החוקים הרלוונטיים. ניתן לעיין ברישיון החברה באתר האינטרנט של משרד התקשורת ("הרישיון" או "רישיון החברה"). מילים וביטויים שלא הוגדרו במפורש בהסכם זה, תהא להם המשמעות הנקובה להם ברישיון, ובאין משמעות ברישיון - המשמעות הנתונה להם לפי כל דין. התנאים מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אולם הם מיועדים לגברים ולנשים כאחד. בחתימתי על הסכם זה אני מצהיר ומתחייב כי אני הוא המנוי ששמו רשום בפתיח לתנאים כלליים אלו וגילי מעל 18.

לצורך תנאים כלליים אלו, הודעה בכתב תהא אחת מאלה: הודעה בדואר, בפקס, בדואר אלקטרוני, רישום ע"ג חשבונית לרבות חשבונית אלקטרונית, מסרון או באתר האינטרנט (באזור ציבורי או באזור השמור לך באתר).

השימוש בכרטיס ה-SIM ובקו שיוקצה לך

- ההתקשרות בינך לבין החברה וכל חיוב בגין מחיר החבילה החודשית יחלו עם הפעלת כרטיס ה-SIM על ידך. השימוש בכרטיס ה-SIM ובקו שיוקצה לך על ידי החברה מותנה בעמידתך בכללי השימוש ובהסכם ההתקשרות, לרבות עמידה בתשלומים הכרוכים בשימוש בשירותים המסופקים לך על ידי החברה או מי מטעמה, שאם לא כן תהא החברה זכאית לנתק אותך מהרשת בהתאם להוראות הסכם זה ועל פי כל דין.
- החיוב בגין כרטיס ה-SIM, בשיעור הנקוב בעיקרי פרטי התכנית שלך, יחול מיד עם הזמנת כרטיס ה-SIM על ידך. כל תיקון של ה-SIM ו/או החלפה כאמור, וכן כל הזמנת כרטיס SIM נוסף, מכל סיבה שהיא, לרבות באובדן, גניבה, נזק או שבר, אך למעט פגם בייצור ו/או בתכנון ה-SIM ו/או צורך של החברה, יחויבו בתשלום.
- השימוש ב-SIM ייעשה אך ורק במכשירים המאושרים לשימוש ברשת החברה ולשימוש לו הוא מיועד בלבד. כל שימוש ב-SIM שלא בהתאם להרשאה כאמור הינה אסורה ותהווה הפרה של הסכם זה. הנך רשאי לרכוש מהחברה סים משני לצורך שימוש במכשיר קבוע ורכב וכדומה, בהתאם ללוח התעריפים של החברה. לתשומת ליבך, כרטיס סים משני לא כולל את כל השירותים הקיימים בכרטיס ה-SIM הראשי, ובכלל זה הוא לא כולל, בין היתר, תא קולי, שיחה ממתנה ושירותי גלישה.
- כל שימוש בצידוד הקצה ו/או בכרטיס ה-SIM ו/או בשירותים המסופקים לך על ידי החברה או על ידי צדדים שלישיים באמצעות החברה, יתבצע לצרכיך הפרטיים והאישיים בלבד ובמסגרת שימוש סביר, טבעי ורגיל בלבד, כפי שהיה עושה בהם שימוש אדם סביר. אינך רשאי לעשות כל שימוש מסחרי לרבות השכרת או השאלת הקו שברשותך, או שימוש שאינו שימוש אישי בלבד בשירותים המסופקים לך. במקרה של שימוש חורג או שימוש שאינו סביר תהא החברה רשאית להפסיק זמנית את מתן השירותים או לנתק אותך מרשת החברה ולחייב אותך בגין שימוש חורג, בהתאם לתעריפים הנהוגים בחברה באותה עת. אינך רשאי לבצע שינויים כלשהם בפרטים שתוכנתו בכרטיס ה-SIM או במכשיר צידוד הקצה, למעט פרטים הניתנים לשינוי על ידי המשתמש ומפורטים במדריך למשתמש. אינך רשאי לעשות שימוש בלתי חוקי או הנוגד כל דין, לרבות גרימת עוולה או הטרדה, בשירותים הניתנים לך, ואינך רשאי להתיר למי מטעמך לעשות כן. אינך רשאי לעשות כל פעולה אשר עשויה להפריע לפעולת הרשת ו/או להפריע למנויים אחרים. החברה רשאית להגביל את מספר הקווים המקסימלי למנוי, להגביל את מספר הקווים המשולמים באותו אמצעי תשלום ו/או לקבוע תנאים להחזקת קווים נוספים, לפי שיקול דעתה ובתנאים שתקבע.
- בנוסף, תחויב בדמי חיבור, בשיעור הנקוב בעיקרי פרטי התכנית שלך, במועד הפעלת כרטיס ה-SIM ("אקטיבציה"), בין במועד הצטרפות הראשונית ובין במקרה של חיבור מחדש לאחר התנתקות מרשת החברה.
- בכל מקרה של מתן הרשאה לצד ג' לעשיית שימוש קבוע או מזדמן במכשירך, יחולו עליו הוראות הסכם זה ואתה תהא אחראי כלפי החברה לכל שימוש שעשה צד ג', לרבות במקרה של שימוש בלתי נאות במכשירך. מבלי לגרוע מהאמור, החברה תהא רשאית לנתק אותך מהרשת או להפסיק אספקתם של שירותים מסוימים בכל מקרה של שימוש הנוגד את הוראות הסכם זה או במקרה של חשד להונאה בקו שברשותך. הנך מצהיר כי כל הקווים הרשומים על שמך הינם קווים

שלך ושנועדו לשימושך או לשימוש מי מטעמך, והנך מאשר ומסכים כי כל בקשה הנשלחת מאחד מהקווים הללו תיחשב כבקשה אישית שלך ועל דעתך, ואתה מורה לחברה 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.

7. על מנת שתוכל לעשות שימוש בשירותים מסוימים שמספקת החברה, ייתכן ותידרש ליצור לעצמך שם משתמש וסיסמא או קוד סודי (להלן: "קוד הזיהוי"), לרבות מתן פרטים מזהים ופרטי אמצעי תשלום. כל שימוש בפרטים המזהים יחייב אותך לכל דבר וענין, לרבות שימוש באמצעי תשלום שלך, ולאורך כל תקופת השימוש בהם, עד לקבלת עדכון ממך, כי נעשה שימוש בלתי מורשה בפרטים אלו. מובהר כל מי שיקבל ממך או ממי מטעמך את קוד הזיהוי שלך ויעשה בו שימוש לצורך רכישת מוצרים ו/או שירותים מהחברה או לכל ענין אחר, ייראה וייחשב כאילו אלה נעשו על ידך לכל דבר וענין.
8. למעט במקרה בו ביקשת לחסום שירות, עצם השימוש שתעשה בשירות מסוים ייחשב כהסכמתך לתנאי השירות ולתשלום עבור השירות בהתאם לתעריפים המצויים בלוח התעריפים של החברה עבור שירות זה.

תשלום עבור ציוד הקצה

9. בכל מקרה של רכישת ציוד קצה מהחברה, תחויב בביצוע מלוא התשלומים בגיננו, גם אם תחדל מלעשות בו שימוש ו/או תאבד את המכשיר ו/או הוא יצא מרשותך בכל דרך אחרת (לרבות גניבה).
10. במקרה של חילופי מכשירים, קרי - כאשר אתה מוסר לחברה מכשיר ישן או תקול שרכשת או קיבלת מחברת סלולאר אחרת ו/או ממקור אחר ורוכש מהחברה מכשיר חדש (בתנאים שיחולו על עיסקה כזו מעת לעת), הינך מצהיר ומתחייב כי המכשיר הישן הינו בבעלותך, כי הוא נקי מכל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו. באחריותך למחוק כל מידע השמור במכשיר טרם מסירתו לחברה.
11. במקרה של שדרוג מכשירים (upgrade) באמצעות החברה, תמשיך להיות מחויב בגין התשלומים נשוא כל מכשיר קודם, בהתאם לתנאים שסוכמו בעת רכישתו, ואלו יתווספו לחיובים נשוא המכשיר המשודרג. באחריותך למחוק כל מידע השמור במכשיר טרם מסירתו לחברה. עוד יובהר כי על עיסקת שדרוג יחולו תנאים כפי שיפורטו בטופס המתאים לכך.

תעריפים - כללי

12. תכנית התעריפים תכולתה ותעריפיה, כפופים לשינויים מעת לעת והודעה על כך תימסר לך בכתב ומראש, בהתאם לתנאי רישיון החברה.
13. השימוש בשירותי החברה כרוך בתשלום קבוע, כמפורט בתכנית התעריפים שלך. אם הצטרפת באמצע מחזור החיוב או החלפת חבילה במהלך מחזור החיוב (ככל שהחברה תאפשר זאת בהתאם לנהליה באותה עת), תחויב בגין החלק היחסי של התשלום הקבוע עבור התקופה שמיום ההצטרפות/ההחלפה ועד לתום מחזור החיוב הרלוונטי כיחס בין הימים שבמחזור החיוב לימים שמיום ההצטרפות ועד לתום מחזור החיוב. בעת התנתקות באמצע מחזור החיוב, או במקרה של החלפת חבילה במהלך מחזור החיוב (וככל שהחברה תאפשר זאת) - עבור החבילה אותה ביקשת לסיים, יחול החיוב לפי הגבוה מבין: (1) היחס בין מספר הימים ממועד תחילת תקופת החשבון עד למועד סיום ההתקשרות/מועד החלפת החבילה, לפי הענין; או (2) היחס הגבוה מבין השירותים הכלולים בסל השירותים בין כמות יחידות השירות שנצרכה ממועד תחילת תקופת החשבון עד למועד סיום ההתקשרות/מועד החלפת החבילה, לפי הענין (לדוגמא אם החבילה כוללת 100 דקות ו-100 מגה גלישה. התנתקת לאחר 10 ימים (1/3) וצרכת 80 דקות (80/100) ו-50 מגה גלישה (50/100), תחויב בחלק היחסי של מחיר החבילה לפי היחס הגבוה מבין השלושה, דהיינו 80/100). בחבילות הכוללות שימוש סביר יחושב החלק היחסי ביחס למגבלת השימוש הסביר לכל רכיב בחבילה. לענין סעיף זה, יום משמעות חצות הלילה עד חצות הלילה שלאחריו, כאשר יום ההצטרפות נספר גם הוא.
14. עם הגיע סך החיוב בגין שימושים בשירותי החברה שאינם כלולים בחבילת הבסיס [לא כולל שימוש בשירותי החברה בחו"ל, לגביהם יחול האמור בסעיף 92 להלן], לסך מצטבר כנקוב בתכנית התעריפים שלך, יחויב חשבונך **מיידי** בתשלום הסך האמור. חיוב זה יחזור על עצמו כל אימת שתגיע מחדש לרף שימושים מצטבר זה. החברה תהא רשאית לשנות את רף השימושים לצורך החיוב, בהודעה מראש כדין. חיובים מתחת לרף האמור ייגבו בתום מחזור החיוב, עבור השימושים שבוצעו במהלכו.
15. החברה רשאית לשנות, להוסיף או לבטל, מעת לעת, ובכפוף להודעה מראש תוך זמן סביר, את השירותים הניתנים לך במסגרת הסכם ההתקשרות ולעדכן את המחיר ואת כללי השימוש בשירותים אלו, בהתאם לרישיונה ועל פי הוראות משרד התקשורת. לענין סעיף זה, וכן לשנות את מועד תחילת ו/או סיום מחזורי החיוב החודשיים.
16. כל מנוי רשאי לעבור מחבילה, לחבילה אחרת הזמינה בעת בקשת המעבר, במתן הודעה לחברה, ובמקרה זה יחולו עליו השינויים המחויבים בחבילה החדשה, מבלי לגרוע מתשלומים שעליו לשלם לצורך יציאה מהחבילה הקודמת או מההתחייבות הקיימת באותה עת, ובכפוף לתנאי המעבר לתכנית כמפורט בעיקרי פרטי התכנית הרלוונטית. מעבר מחבילה אחת לאחרת או שינוי תכנית, לרבות הצטרפות למבצע ביחס לאותה חבילה או מבצע השייך לחבילה אחרת יתאפשר אחת לחודש קלנדרי (בכפוף לתנאים אחרים החלים על מעבר בין חבילות כאמור). ככל שלא נאמר אחרת בתכנית הרלוונטית, מעבר בין חבילות שונות אפשרי רק במועד תחילתו של מחזור חיוב. לפרטים אודות מועד מחזור החיוב שלך אנא פנה לנציג השירות. בין היתר, עשוי מעבר כאמור להיות כרוך בתשלום דמי מעבר ובתנאים נוספים כמפורט בעיקרי פרטי התכנית של החבילה החדשה. כמו כן, ייתכן ובעקבות המעבר שבחרת, ישתנה מכלול ההטבות שקיבלת עד למועד המעבר. למעט אם נאמר אחרת, לא ניתן להעביר למחזור החיוב הבא או לחבילה אחרת נפחי גלישה ו/או הודעות SMS ו/או דקות שיחה ו/או כל שירות אחר שלא נוצל במלואו במהלך מחזור החיוב שחלף.
17. כל קו (מספר טלפון) משויך לחשבון לקוח עם מספר לקוח. קיימת מגבלה על מספר הקווים שניתן להחזיק בחשבון לקוח אחד, בהתאם לנהלי החברה החלים במועד הרלוונטי. מנוי רשאי לפתוח יותר מחשבון לקוח אחד, ובמקרה זה כל חשבון יתנהל באופן נפרד ועצמאי, וללא קשר ליתר חשבונות המנוי בחברה. בעת צירוף קו חדש על ידי מנוי בעל חשבון קיים בחברה, יוכל המנוי לבחור, באמצעות בחירה באתר האינטרנט של החברה 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 החברה, ובכפוף למגבלת מספר הקווים תחת חשבון אחד, וזאת בתשלום כנקוב בלוח התעריפים של החברה. איחוד חשבונות יתבצע וייכנס לתוקף רק בתחילת מחזור החיוב העוקב לבקשת הלקוח. מבצעים שתפרסם החברה מעת לעת ושמעניקים הטבת מחיר לקו נוסף, מתייחסים לאותו חשבון ואותו מספר לקוח, ולא לחשבונות

18. נפרדים או מופוצלים, ועל כן צירוף חשבון חדש, בניגוד לקו חדש תחת חשבון קיים, לא תזכה בהטבת קו שני ומעלה. אם החבילה שלך כוללת שיחות לחו"ל, ביצוע השיחות לחו"ל כחלק מן החבילה וללא תשלום נוסף מותנה בשיוך מספר הטלפון שלך לחברת גולן טלקום בינלאומי בע"מ, שהינה בעלת רישיון למתן שירותי בזק בינלאומיים ובחיוג באמצעותה בלבד. למעט אם סימנת אחרת בתהליך ההרשמה, באישורך הסכם זה הנך מסכים ומאשר כי בחרת להיות משויך לגולן טלקום בינלאומי בע"מ לצורך ביצוע שיחות לחו"ל. אם החבילה כוללת שיחות לחו"ל כאמור, אנא בדוק אילו יעדים כלולים בחבילה שלך (איזה מדינות, יעדים ניידיים ו/או נייחים וכדו'). שיחות ליעדים שאינם כלולים בחבילה יחויבו בתשלום בהתאם לתעריף החל על לקוח משויך, כנקוב בלוח התעריפים של גולן טלקום בינלאומי בע"מ.
19. באפשרותך להיות משויך לספק שירותי תקשורת בינלאומי אחד בלבד ביחס לטלפון נשוא הסכם זה. באפשרותך לשנות את הספק הנבחר בכל עת באמצעות שליחת טופס שיוך לחברה. שינוי השיוך כרוך בתשלום בהתאם לתעריפים הנקובים בלוח התעריפים הכללי של החברה. 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) אלא חייג דרך קידומת ספק השירותים שלך לפני בקשת השינוי. לתשומת לבך - היה ותבחר להיות משויך לספק תקשורת בינלאומית אחר מאשר גולן טלקום בינלאומי בע"מ, לא תהנה משיחות לחו"ל ללא תשלום נוסף, ככל שאלו כלולות בחבילה שלך, גם אם תחייג באמצעות גולן טלקום בינלאומי בע"מ. חיוב זהה יחול גם כאשר בחרת להיות משויך לגולן טלקום בינלאומי בע"מ אך לחייג לחו"ל באמצעות ספק תקשורת בינלאומית אחר. במקרים אלו יחולו עליך תעריפי לקוח מזדמן בהתאם ללוח התעריפים של גולן טלקום בינלאומי בע"מ, או תעריפי הספק הנבחר על ידך, לפי הענין, והתשלום בגין השיחות יתבצע בנוסף לעלות החבילה.
20. המנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהסמיכו לכך, מוסמך להורות לחברה לשנות את תנאי הסכם התקשורת זה. בחתימתך על הסכם זה הינך מסכים לכל שינוי בהסכם ההתקשורת בעקבות הוראה כאמור.
21. הסכם זה אינו חל על מוצרים ו/או שירותים אשר יסופקו לך ו/או ירכשו על ידך מצדדים שלישיים ולחברה לא תהיה כל אחריות ביחס לשירותים אלו. על אף האמור, כאשר התשלום לצד שלישי מבוצע באמצעות החברה, יחולו ההוראות במסמך תנאי התקשורת זה הנוגעות לתשלומים, לרבות הליכי גביה וזכות החברה לנתק אותך מרשת החברה במקרה של איחור בתשלום ובכפוף להוראות רישונה.

תשלומים

22. הנך מחויב בתשלומים בהתאם לתכנית התעריפים ולוח התעריפים הכללי של החברה. וכן בהתאם לתשלומים המפורטים במסמכי ההתקשורת עמך, לרבות עיקרי פרטי התכנית. במקרה של סתירה בין התעריפים המפורטים בהסכם ההתקשורת זה לבין הוראות הרישיון, יגברו הוראות הרישיון. במסמך תנאי התקשורת זה, "תשלום" משמעו לרבות תשלומים לצדדים שלישיים הנגבים באמצעות חשבונך בחברה.
23. החברה רשאית לשנות מעת לעת ולפי שיקול דעתה את התעריפים נשוא השירותים בגינם אתה מחויב בכפוף להוראות תכנית התעריפים שלך, להוראות רישיון החברה וכן בהודעה מראש אליך. בכל תכנית עשויים לחול שינויים, מטעמים שונים, לרבות הוראות הדין, הנחיות משרד התקשורת, שינוי בתעריפים של חברות אחרות, ספקי שירות שונים או צרכי החברה ובחתימתך אתה מאשר הסכמתך את השינויים אלו. עדכון בתעריפי צדדים שלישיים הינם באחריותם בלבד.
24. הנך מחויב לשאת בתשלומים בהתאם לדרישות התשלום, במועד הנקוב בחשבונית לתשלום שתישלח אליך, או באופן מיידי במקרה של שימוש בשירותי החברה בחו"ל - כאמור בסעיף 92 להלן או במקרה של הגעה לרף שימושים מסוים בישראל, ככל שמפורט בעיקרי פרטי התכנית שלך. משלא הוגשה השגה בדבר החיובים נשוא החשבונית במהלך תקופה של 21 יום ממועד קבלת חשבונית התשלום על ידך, יראו את הסכום לתשלום הנקוב בחשבונית כמוסכם על ידך. התשלומים יבוצעו באמצעות חיוב כרטיס האשראי או בהוראות קבע בכרטיס האשראי או בכל אמצעי תשלום אחר אשר נסכים עליו ויפורט בטופס ההזמנה לקבלת שירותים מהחברה. מתן השירותים על ידי החברה מותנה באישור אמצעי התשלום על ידי הבנק בו מתנהל החשבון ממנו יגבו התשלומים או חברת האשראי שלך, ובהיעדרו של אישור כאמור, רשאית החברה להגביל או להפסיק את מתן השירותים או מי מהם לאלתר.
25. עליך לעדכן אותנו לאלתר בדבר כל שינוי בפרטי אמצעי התשלום שלך. במידה ואינך מסוגל עוד לבצע את התשלום באמצעי תשלום מסוים (מכל סיבה שהיא), עליך לדאוג להחלפתו המיידית באמצעי תשלום אחר.
26. לחיובי הלקוח יתווסף מע"מ כדין וכן כל תשלום חובה אחר לפי כל דין. במידה וירד שיעור המע"מ תהיה החברה רשאית, שלא לשנות את תעריפיה, והמשמעות תהיה שתעריפי החברה לפני מע"מ מתייקרים בהתאמה. במקרה של עליית המע"מ יעודכנו התעריפים בשיעור עליית המע"מ. כמו כן, תחולת מס חדש על מוצרים או שירותים הניתנים על ידי החברה, אשר יביאו לשינוי בחיוב המושת עליו, לא יחשב כשינוי תעריף.
27. במקרה של הפרת התחייבות לביצוע התשלום כאמור במועדו, החברה תהא רשאית לפעול לגביית החוב בכל האמצעים העומדים לרשותה על פי כל דין, ובמקרה כאמור יצטברו לקרן החוב, ריבית פיגורים בשיעור הקבוע בחוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א - 1961 בתוספת הפרשי והצמדה, בגין התקופה שבין המועד הקבוע לפירעון לבין מועד פירעונו בפועל של הסכום הנקוב. יתר על כן, החברה תהא רשאית לחייב בגין הוצאות גביה על תשלום בעד שירות שסופק לך ולא שולם במועד, בסך של 99 ש"ח, ובלבד שחלפו 14 יום מן המועד הקבוע לפירעון, למעט במקרה של אי תשלום מחמת סירוב הבנק או חברת האשראי לשלם חיוב שניתנה הרשאה לגבותו, שאז הוצאות הגביה יחולו באופן מיידי. בנוסף, עם תחילת תהליך גביית תשלום שלא שולם, לרבות באמצעות טיפול משפטי באמצעות יועציה המשפטית הפנימיים של החברה או מי מטעמה, יתווספו לחיובי המנוי שלא שולמו גם הוצאות טיפול סבירות, לרבות שכר טרחת עורכי דין בגין מכתבי התראה ופעולות אחרות לשם גביית החוב טרם פניה לערכאות משפטיות.

בטוחות לתשלום

28. מבלי לגרוע מן האמור בסעיף 92 להלן, החברה תהא רשאית לקבוע דמי חיוב מירביים שמנוי רשאי לחוב בהם במהלך תקופה נקובה. החברה רשאית, במקרים מסוימים משיקוליה היא, לרבות בגין בעיות גבייה בהווה או בעבר, שימוש שאינו סביר או שימושים בהיקף חריג בחו"ל או חשש סביר של החברה לפי שיקול דעתה, שלא תפרע את חיובך במועד, לדרוש בטוחה נוספת מעבר לאמצעי התשלום הנ"ל, לרבות פקדון מזומן או ערובה אחרת, להגדיל או לשנות אותם מעת לעת, על מנת להבטיח את קיום התחייבויותיך על פי ההסכם. במקרים אלו, תנאי לקבלת השירותים מאת החברה הינו המצאת הבטוחה לידי החברה והיות הבטוחה בתוקף ככל שידרש על ידי החברה. כמו כן, תהא החברה רשאית להגביל את מספר הקווים הפעילים שברשותך ו/או מספר הקווים שתוכל לצרף. במקרה של הפרת ההסכם, החברה תהא רשאית

- להגביל את השירותים המסופקים לך, כולם או חלקם, ולממש את הבטוחה, בכפוף להוראות רישיונה. החברה רשאית להתנות חידוש התקשרות עם אדם או תאגיד שהיה לקוח בעבר, בתנאים אשר ייקבעו על ידה.
29. הבטוחה תוחזר לך בתוך 45 יום ממועד סיום ההתקשרות על פי ההסכם, בכפוף לעמידתך במלוא התחייבויותיך כלפי החברה. ככל שהופקד כסף בקופת החברה, הוא יוחזר לך בצירוף הפרשי הצמדה למדד.
30. חיוב חשבונך יחול במועד החיוב בהתאם לאפשרויות שיינתנו לך על ידי החברה. מובהר בזאת כי בכל מקרה בו נקבעה תקרת חוב ו/או חיוב לחשבונך וחרגת מתקרה זו ו/או כמפורט בסעיף 92 להלן, תהא החברה רשאית להודיעך על כך ולהגביל ו/או לנתק את השירותים או חלקם ו/או לחייב את חשבונך אף במהלך תקופת החיוב.
31. 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. החברה תהא רשאית לגבות מן המנוי ו/או מצדדים שלישיים אשר החיוב כלפיהם מתבצע דרך חשבונך בחברה, עמלות בגין גביית התשלומים, וכן לחלוק עימו בהכנסות מהמנוי ו/או מכל תשלום אחר שישולם על ידי המנוי. כן רשאית החברה להמחות לצד שלישי או לכל גורם אחר כל חוב של הלקוח בגין חיובים לצדדים שלישיים.

יחידות מניה

32. זמן אוויר ברשת החברה במדינת ישראל, למעט בעת נדידה בתשתיות של מדינה זרה, נמדד ביחידות זמן של שניה אחת, כאשר חלק משיחה הקצר משניה יעוגל כלפי מעלה. שימוש בשירותים שונים כגון - תיבת דואר קולי, שיחה ממתינה, תא קולי, החזק שיחה וכדו', יחויבו באותו אופן בו מחויבות שיחות מן המכשיר, בהתאם לתנאי השירות.
33. כל משלוח של SMS לרשת החברה או לרשת אחרת יחויב על פי תכנית התעריפים החלה עליך, בין אם התקבל על ידי הנמען, באופן מלא או חלקי, ובין אם לאו. מידע המועבר באמצעות הודעות SMS, MMS או דוא"ל וכיוב' עשוי להתקבל אצל הנמען באופן חלקי בלבד. הנך מוותר בזאת על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בגין כל חיוב שתחויב בקשר עם הודעות אלה. או בגין כל שיבוש כאמור. הינך מודע לכך שחלה הגבלה של עד 70 תווים לכל הודעת SMS בעברית, ערבית, רוסית או אנגלית. במקרה של הודעת SMS הכוללת תווים במספר רב יותר מהמגבלה הקיימת, תפוצל ההודעה למספר הודעות, כתלות במספר התווים, ותחויב בהתאם למספר ההודעות בפועל. הודעת MMS מוגבלת לגודל מירבי של 300kb, וכפופה למגבלות המכשיר והטכנולוגיה.

מסירת מידע לחברה

34. הנך מתחייב למסור פרטים נכונים ומדויקים כשתבקש לכך על ידי החברה. החברה לא תישא באחריות כלשהי בגין כל ליקוי או חוסר במסירת הנתונים מצדך. במידה ותמסור לנו מידע שגוי או בלתי עדכני, אשר יזכה אותך בהצטרפות לתכנית מסוימת, או במקרה של שיוך מוטעה לתכנית מסוימת או של השארתך בתוכנית לה אינך זכאי או למשך זמן ארוך יותר מן הנקוב בתכנית, נהיה זכאים להעבירך מיידית לתכנית אחרת התואמת את הנתונים בפועל, בהודעה אליך, ובמקרה והנך משויך לתוכנית עקב מידע שגוי שמסרת או כל סיבה אחרת הנוצרת, תחויב בהשבת כל ההטבות שקיבלת בגין אותה תכנית ו/או בתשלום נוסף רטרואקטיבית.
35. ידוע לך כי במהלך רישומך לקבלת שירות ו/או הזנת פרטיך ופרטי השירות ו/או הזנת נתונים במאגר הנתונים לשימוש אישי שלך, עשויים לחול טעויות ושיבושים, לרבות אי-דיוקים, שגיאות דפוס או טעויות הקלדה. החברה תהא פטורה מכל אחריות למקרים אלו, הנך מסכים לכך שתהיה מנוע מלהעלות כל טענה או דרישה כלפי החברה בגין כל אבדן, נזק או הפסד, ישיר או עקיף, אשר נגרם כתוצאה מטעויות אנוש או מכונה אלו.
36. מסירת פרטי רישום כוזבים מהווה לכאורה עבירה פלילית על פי החוק ולחברה תהא שמורה הזכות לנקוט נגדך בהליכים בגין כל נזק שייגרם לחברה, במישרין או בעקיפין, עקב כך.

חסימה במקרה של אובדן או גניבה של ציוד קצה רט"ן

37. ככל ומערכות החברה תומכות בכך, החברה תתעד במערכותיה את מספר הזיהוי של ציוד הקצה שלך (IMEI) המחובר לרשת החברה. כמו כן, באפשרותך להודיע לחברה בכתב (או בטלפון, בכפוף לנהלי זיהוי שייקבעו על ידי החברה), ביוזמתך, את מספר ציוד הקצה שלך, כך שתוכל להיות בטוח שהחברה תוכל לחסום את ציוד הקצה שברשותך במקרה של אבדן או גניבה, לאחר שתודיע לה על כך.
38. כל שימוש ב-SIM שהונפק לך, גם במקרה של אובדן או גניבה, יחייב אותך בהמשך התשלומים להם התחייבת בהתאם לתכנית התעריפים שלך ולאחריות ולתשלומים בגין כל השימושים שיעשו בו, עד למועד הודעתך לחברה על אובדן או גניבה. הנך מחויב לעדכן אותנו מיידית במקרה של אבדן או גניבת ה-SIM או ציוד הקצה שברשותך. כמו כן מומלץ כי תדווח למשטרה על גניבת כרטיס ה-SIM. ממועד הודעתך ואילך תחויב רק בגין תשלומים שאינם תלויים בשימוש בפועל. החברה רשאית למסור את פרטי ציוד הקצה שנחסם לכל מפעיל סלולרי אחר ואף לפרסמו ברבים.

ניתוק ו/או הפסקת שירות

39. הסכם זה יוותר בתוקף עד לסיומו עד ידי החברה או על ידך, ובכל מקרה, הוראות ההסכם יוסיפו לחול בכל מקרה של שימוש בשירותי החברה ו/או בכל מקרה בו קיימים חיובים עתידיים שטרם נפרעו. בכל מקרה של סיום ההסכם, תנותק מהרשת ויחולו ההוראות המפורטות להלן.
40. ניתוק ביוזמת החברה לאחר מתן הודעה. החברה תהא רשאית לחדול ממתן שירותים, לרבות ניתוקך מהרשת, בכל מקרה של הפרת הוראה מהותית מהוראות ההסכמים בינך לבין החברה או במקרה של אי תשלום חיוב במועד שנקבע לתשלומי ו/או בכל מקרה של שימוש שלא כדין או מתן הרשאה לאחר לעשות שימוש שלא כדין בציוד הקצה שברשותך. הפסקת או ניתוק השירותים במקרים האמורים יתבצע רק לאחר מתן הודעה מוקדמת בכתב ע"י החברה למנוי, 10 ימים לפחות לפני מועד הפסקה או הניתוק הצפוי ולאחר שחלפו 7 ימים מעת קבלת ההודעה וההפרה לא תוקנה על ידך. כמו כן, החברה תהא רשאית לנתק אותך מהשירותים אם יתברר כי ציוד הקצה שברשותך גורם להפרעה במתן שירותי רט"ן למנויים אחרים או להפרעה לפעילות הרשת, בכפוף למתן הודעה מוקדמת בכתב 21 יום לפחות בטרם הניתוק הצפוי, בה תצוין סיבת הניתוק ומתן אפשרות לתקן הציוד, בתוך הזמן שייקבע בהודעה, באופן שתימנע ההפרעה.

41. ניתוק ע"י החברה ללא הודעה. על אף האמור, החברה תהא רשאית לנתק אותך מהרשת ללא התראה מוקדמת ומבלי שתישא באחריות כלשהי עקב ניתוק כאמור, וזאת במקרים הבאים: אי תשלום חשבון במועד שנקבע לכך, בפעם השלישית בפרק זמן של 12 חודשים; קיום חשש סביר להונאה באמצעות ציוד הקצה של המנוי שלך או באמצעות

מאפייניו של ציוד הקצה; שימוש באיזה משירותי הרט"ן בכמות חריגה יחסית לסוג המנוי (כלומר שימוש חורג מסך השימוש המוגדר כ"שימוש סביר" בתוכנית התעריפים שלך); חריגה מחוב או מחיוב מירבי; נפתח נגדך הליך של פשיטת רגל או כינוס נכסים שלא הוסר תוך 30 יום ממועד הדיון הראשון בנושא; בעת פטירה ח"ו; בעת חירום; אסון טבע; מסיבות בטחון לאומי; משבר תקשורת מהותי ברשתות בזק ציבוריות; מצב מיוחד בעורף; ניתוק בשל פעולות תחזוקה, למעט ככל שהותרו ברשיון החברה. במקרה בו נדרש ניתוק שירות או הגבלתו באופן דחוף, תודיע החברה על כך בהקדם האפשרי, לרבות במערכת כריזה הפועלת באמצעות מערכת הרט"ן, ככל שהדבר אפשרי, וכן באמצעות כלי התקשורת הציבוריים.

42. **ניתוק זמני לבקשת הלקוח.** הנך רשאי לבקש מיוזמתך ניתוק זמני של כלל שירותי הרט"ן, למשך תקופה שלא תפחת מ-30 ימים ולא תעלה על 90 ימים (להלן: "תקופת הניתוק הזמני"). הבקשה תיעשה בכתב או בתחנת שירות של החברה או בשיחה למוקד שירות הלקוחות של החברה, ובמקרה זה תוודא החברה את אמינות הבקשה, באמצעות חיוב חוזר או בדרך אחרת. הנך רשאי לבקש, בהודעה בכתב, לחדש את שירותי הרט"ן לפני תום תקופת הניתוק הזמני (אך לא לפני חלוף 30 יום) ובמקרה זה, החברה תחדש את השירותים לא יאוחר מתום יום העבודה שלאחר היום בו נמסרה הודעתך, אלא אם כן קבעת מועד אחר מאוחר יותר בהודעתך.

43. החברה תהא רשאית לחסום לך את הגישה לשירותי חירום ציבורי ו/או לכלל השירותים המסופקים על ידה, במקרה של הטרדה ובהתאם לתנאי רישיון החברה. חסימה כאמור אינה מונעת מהחברה לגבות את כל חובותיך לרבות גביית תשלום בגין הסרת החסימה, ולרבות המשך חיובך בכל תשלום שוטף בהתאם לתכנית התעריפים שלך.

44. שירותים אשר ניתנים לך ללא תשלום שוטף ואשר לא תעשה בהם שימוש יזום במשך 3 חודשים רצופים, תהא החברה רשאית להפסיק אספקתם.

45. **הנך רשאי לפנות, בכתב או בעל פה, בבקשה להפסקה מלאה של שירות מהשירותים הניתנים לך על ידי החברה או בבקשה להפסקת מוחלטת של כלל השירותים הניתנים לך על ידי החברה.** לצורך כך תבקש למסור את 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, במקרה זה, תפסיק החברה את השירות או כל השירותים, לא יאוחר מתום יום עבודה שלאחר המועד בו נקבת בהודעתך. במידה ולא נקבת במועד במסגרת הודעתך, תבוצע ההפסקה לא יאוחר מיום העבודה שלאחר מועד מסירת ההודעה לחברה.

46. החברה תהא רשאית לנתק שיחות שארכן עולה 60 דקות, ובמקרה זה לא תשמע כל טענה או תביעה בקשר עם ניתוק כאמור.

47. אין בהפסקת שירות או כל השירותים, ו/או ניתוק או הפסקה זמניים או קבועים, לבקשת המנוי ו/או על ידי החברה, ולרבות עקב שיבושים או דרישות תחזוקה, בכדי לגרוע מחובתך לשאת בתשלומים החלים עליך עד למועד ההפסקה כאמור, ומחובתך לשאת בתשלומים הנוותרים, אם בכלל, בעבור ציוד קצה שרכשת מהחברה או בשירותים אשר רכשת.

48. החברה תהא רשאית להפסיק שירות למנוי שלא עשה שימוש בשירותי החברה בתשלום במשך שנה, בהתאם ובכפוף לתנאי רישיונה ביחס למנוי רדום. אם הנך מנוי רדום prepaid אשר הופסק לגביך מתן שירותי החברה ונותרה יתרת תשלום לזכותך, תשיב לך החברה את יתרת התשלום, בכפוף למשלוח בקשה לחברה בתוך 6 חודשים מיום הפסקת השירות, לאחר שתוכיח כי הנך הבעלים של הקו לו הופסק השירות.

49. **ביטול עסקה.** במקרה של הזמנת מוצרים או שירותים בעסקת מכר רחוק או עסקת רוכלות, כהגדרתן בחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 על ידי מנוי פרטי, תהא רשאי לבטל את העסקה באחת מן הדרכים הנקובות בסעיף 44 לעיל, בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת הפרטים הדרושים לפי דין בחשבונך האישי באתר האינטרנט של החברה, לפי המאוחר, ותחויב בעלות היחסית בגין השירותים שניתנו לך עד למועד הביטול, בהתאם ליחס הגבוה מבין יחס הימים ליחס צריכת השירותים, כמפורט בסעיף 13 לעיל מבלי לגרוע מזכות החברה לחייב אותך בדמי ביטול לפי כל דין. מובהר כי לא ניתן לבטל רכישת כרטיס סים לאחר משלוחו על ידי החברה ותחויב במלוא עלות דמי הטיפול בגינו גם במקרה של ביטול. מבלי לגרוע מן האמור, מובהר כי כל שימוש במוצר (לרבות הטענתו ו/או הפעלתו) אינו מאפשר לחברה למכור אותו שוב כחדש. החברה לא תהא חייבת לבטל עסקה שאין חובה לבטל על פי דין. במקרה של החזרת או התקנת טובין, ובכפוף להחזרתם כשהם באריזתם המקורית, שלמים ללא כל פגם וללא שנעשה בהם כל שימוש, תהא החברה רשאית לחייב אותך בסכום של 100 ש"ח או 5% מערכם, הנמוך מבניהם, ככל שיותר על פי דין. בכל מקרה אחר רשאית החברה להפחית את שווי המוצר ו/או לסרב לבטל את העסקה ולקבלו חזרה, בהתאם להוראות הדין. זכות הביטול ללקוח שאינו פרטי הינו בהתאם לנהלי החברה כפי שיהיו מעת לעת.

פרטיות

50. אוסף נתונים הכולל את שמך, מענך ומספר הטלפון שלך כפי שמסרו על ידך בעת ההתקשרות, ובמהלך כל תקופת ההתקשרות, יישמרו במאגר מידע ממוחשב. החברה שומרת על פרטיות הנתונים, לרבות פירוט שיחות, על פי הדין. החברה תהא רשאית לחשוף נתונים אישיים לשם גביית כספים, התחשבנות, תיקון תקלות, אספקת שירותים, אכיפת זכויות החברה על פי ההסכם ו/או בהתאם לחובתה לפי כל דין או בהתאם לתנאי רישיונה. החברה תהא רשאית להעביר פרטים מסוימים לצד שלישי, בהתאם לדין ולהכרעות שיפוטיות. החברה רשאית להעביר מידע אודותיך לחברות מקבוצת גולן טלקום, כגון גולן טלקום בינלאומי בע"מ, המספקת שירותי תקשורת לחו"ל, ולאפשר לה פניה אליך על מנת להציע לך שירותים נוספים. החברה רשאית ובחתימתך על הסכם זה אתה נותן את הסכמתך לכך- למסור את פרטיך לכל דורש, במסגרת שירות מידע לבידור מספרי טלפון ולזהות את מספר הטלפון שלך במקרה של שיחה יוצאת מהמכשיר. באפשרותך לחסום שירות זה ולהפוך את מספרך לחסוי. בקשתך הראשונה לחסיון תיעשה ללא תשלום. כל שינוי בבחירה זו יהא כפוף לתשלום בהתאם לתעריף הקבוע בלוח התעריפים הכללי.

51. הנך מסכים ומאשר מראש לחברה לעשות שימוש בפרטי ההתקשרות שמסרת לחברה בעת ההתקשרות עמך, לרבות כתובתך, חשבון הדואר האלקטרוני שלך ומספר הטלפון הנייד של כל הקווים הרשומים על שמך בחברה, על מנת לפנות אליך מעת לעת - בכל אמצעי תקשורת שתמצא לנכון בעדכונים שונים ובהצעות בעלות תוכן שיווקי ובמסרים פרסומיים שונים הנוגעים לשירותי החברה. במידה ואינך מעוניין בקבלת מסרים אלו באמצעות פקס, דואר אלקטרוני, מסרון, שיחת שירות הודעת חיוב אוטומטי או בכל דרך אחרת, אנא פנה לשירות הלקוחות של החברה. (או רק באחת או בחלק מדרכי ההתקשרות הללו), באפשרותך לבקש בעל פה או בכתב לחדול לקבל הודעות ופרסומות אלה ואנו נבצע את בקשתך ללא דיחוי

52. מבלי לגרוע מהוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, חוק האזנות סתר, התשל"ט-1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, כל דין אחר לעניין הגנה על פרטיותו של אדם ו/או מחובתה של החברה לשתף פעולה עם כוחות הביטחון, החברה תהא רשאית להאזין לטלפון שלך או לתקשורת אחרת שתבצע ללא אישורך בכתב, לשם בקרה על טיב השירות ואיכותו או לשם מניעת הונאות בלבד.
53. החברה רשאית להשתמש במידע שייאגר אודות השימוש שתעשה באתר לצורך הפקת וניתוח מידע סטטיסטי. החברה רשאית למסור נתונים סטטיסטיים אלו לצדדים שלישיים, כל עוד אין הנתונים מתייחסים אליך אישית או מזהים אותך באופן אישי. כמו כן, החברה תהא רשאית לעשות שימוש בנתונים הכוללים את הרגלי השימוש שלך במכשיר ובשירותים המסופקים לך, בהתאם לדין, בין היתר, למטרות גבייה, שיפור השירות, מתן שירותים מותאמים אישית, למניעת גניבה והונאה, למטרות הגנה ואבטחת הרשת, מניעת שימוש אסור וכדו'. כן תהא החברה רשאית לגלות רשימות או מסמכים בהם רשומים שמך ומענך וכל מידע אחר הנוגע אליך לרבות פרטי חשבון, תנועת שיחות, יעדן ומועדן, למי שהוסמך לכך על ידך, או בהתאם לסמכות המוקנית לחברה בהתאם לתנאי רישיונה ולפי כל דין.
54. ידוע לך כי לצורך הפעלת חלק מהשירותים מבוססי המיקום הניתנים על ידי החברה נעשה שימוש במיקומך הגיאוגרפי (מיקום המכשיר הנייד), וזאת בהתאם למאפייני כל שירות. הצטרפותך מעידה על הסכמה למסירת המיקום לצדדים שלישיים וזאת במסגרת תפעול ומתן השירות. כמו כן, הצטרפותך לשירותים המסופקים על ידי צדדים שלישיים מהווה הסכמה למסירת פרטיך לגורמים אלו. החברה לא תישא באחריות לכל שימוש שיעשה צד שלישי כלשהו במידע אודותיך.
55. בכל מקרה, גם כאשר מספרך חסוי על פי בקשתך, ניתן יהיה לזהות את מספר הטלפון אצל הנמען להודעות טקסט ומולטימדיה, שיחות וידאו, את שם המשתמש שלך בשירותי דוא"ל, ובעת פניה לשירותי חירום ציבוריים (כגון: משטרה, מד"א וכיבוי אש) יהיה ניתן לזהות גם את מיקומך וגם את מספר הטלפון שלך. כמו כן, מספר הטלפון ממנו אתה מחייג יהיה מזוהה בכל מקרה, למפעילי תקשורת אחרים בארץ ובחו"ל וזאת מטעמים טכניים.
56. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה תהא רשאית למסור את פרטיך לבעל רישיון אחר לשם עריכת חשבונות וגביית כספים המגיעים לו ממשך בגין שירותים שסופקו לך, בכפוף להתייבות בעל הרישיון האחר לשמור על פרטיותך.

ניידות המספר

57. ניידות מספרים מאפשרת לך לעבור מן החברה לרשת סלולרית אחרת ולהיפך, ללא שינוי בקידומת או במספר הטלפון שברשותך. אם הנך מבקש לנייד מספר, הנך מצהיר ומתחייב בזאת כלפי החברה כי המספר אותו אתה מבקש לנייד לחברה מצוי בבעלותך המלאה וכי אין כל מניעה, חוקית, חוזית או אחרת, להעברת המספר מהמפעיל הקיים אל החברה. הנך מתחייב לשפות את החברה בגין כל נזק שייגרם לה עקב ניווד מספר שאינו בבעלותך או שלא לפי הרשאה שבדין.
58. במקרה של ניידות מספרים, חובותיך לחברות סלולר אחרות יחולו עליך ועליך בלבד. במקרה של ניידות לחברה אחרת, תחויב בגין החודש השוטף בהתאם למפורט בסעיף 13 לעיל, לרבות חיוב עבור שימושים חורגים במידה והיו ו/או יהיו כאלה וכן בכל חוב שלך לחברה. ההטבות להן אתה זכאי במסגרת הרשת הקודמת, כגון הטבות בהתקשרות למנויים אחרים ברשת המפעיל, תפסקנה, למרות שהקידומת שברשותך תשאר זהה.
59. הטבות והנחות שונות אשר חלות על שיחות בתוך רשת החברה, יחולו בהתאמה גם על שיחות ל/ממנויים שהתניידו לרשת החברה, גם במקרה שהקידומת אינה קידומת של החברה, אולם לא יחולו על מנויים שאינם עוד מנוי החברה, הגם שהקידומת שלהם, היא קידומת של החברה.
60. החברה תהא רשאית לשנות את מספר הטלפון שהוקצה לך, בהודעה שתמסר לך זמן סביר מראש, ובהתאם לצרכי החברה, ולא תשמע כל טענה או תביעה בקשר עם שינוי כאמור.

הגבלת אחריות החברה

61. אופי רשת הבזק. מעבר למקרה של כח עליון, השירותים אותם מספקת החברה כפופים וזמינים לטווח הפעולה של האנטנות ומתקני התקשורת הפרוסים ברשת בארץ, ולטכנולוגיה הקיימת באזורי הכיסוי השונים. נוכח מגבלה זו, ומגבלות נוספות כגון: מזג אוויר, חסימות, תקלות ברשתות אחרות, ייתכנו מקומות ואזורים בהם לא יתאפשר כיסוי, מלא או רציף, של הרשת, כגון אי כיסוי לרשת מדור רביעי. כמו כן, ייתכן שינוי באזורי הכיסוי הקיימים במועד ההתקשרות בהסכם זה, מסיבות שונות. חלק מן השירותים שמספקת החברה, לרבות שירותי נדידה פנים-ארציים, ספקים בחו"ל ושירותי תמסורת, מתקבלים מצדדים שלישיים אשר לחברה אין יכולת לשלוט ולהבטיח את זמינותם, וייתכן כי שירותים אלו לא יהיו זמינים בכל עת ובכל מצב, לרבות במסגרת שיחות לרשתות אחרות, שהות בחו"ל וכיוצא"ב. כן ייתכן והשירותים המסופקים על ידי החברה יפגעו ו/או יופרעו בשל גורמים שונים, לרבות מזג אוויר, תקלות טכניות, רישוי, תוואי גיאוגרפי, הפרעות, נסיבות בטחוניות וכיוב' ואין לחברה אחריות בעניין זה. לחברה לא תהא אחריות בשל הפרעות ו/או אי זמינות ו/או חוסר כיסוי כאמור.
62. באחריותך לוודא כי הטכנולוגיה בה פועל המכשיר שברשותך, מאפשרת את קבלת השירותים הנדרשים על ידך.
63. החברה ומי מטעמה, לרבות עובדיה, מנהליה, בעלי מניותיה, לא ישאו באחריות חוזית ו/או נזיקית, למעט עקב גרימת נזק ישיר בשל הגבלת השירותים או הפסקתם במכוון ע"י החברה ושלא על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, וכן במקרה של נזק הנובע ממעשה מכוון או מרשלנות חמורה של החברה, עובדיה ו/או מי מטעמה.
64. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה ומי מטעמה, לא ישאו באחריות חוזית ו/או נזיקית לנזק ישיר או עקיף שנגרם עקב אי אספקת השירותים ושירותים נלווים, שההיתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעות מפעולה מכוונת של החברה ככל שזו דרושה לשם ביצוע פעולת בזק או מתן שירות בזק בהתאם לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982; וכן עקב טעות במתן שירות בזק, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, מסירת מסר בזק למען בלתי נכון או רישום מוטעה במדריך מנויים או בפרסום אחר של החברה, אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה.
65. החברה ו/או מי מטעמה, יהיו פטורים מאחריות חוזית ונזיקית, גם במקרה של התערבות של רשות מרשויות המדינה בשירותים או במוצרים המסופקים על ידה. האמור לעיל יחול ביתר שאת גם בעת נדידה בינלאומית, אשר החוקים של כל מדינה ומדינה ותנאי השימוש של כל מפעיל סלולרי חלים עליה.
66. החברה ומי מטעמה, אינם אחראים לכל נזק שייגרם עקב מעשה או מחדל של צד שלישי (כגון ספק של החברה, ספק תקשורת אחר וכיוב'), בניגוד לכל דין, או למעשה או מחדל של צד שלישי שהלקוח התקשר מולו ישירות, על אף שהגבייה נעשית דרך חשבון הלקוח בחברה, או לכל נזק שייגרם עקב נסיבות שאינן בשליטת החברה, לרבות נסיבות של

- כח עליון, חוקים, תקנות, הנחיות, צווים ממשלתיים, מגבלות הרשת העומדות בתנאי הרישיון, נסיבות בטחוניות או עילות אחרות שאינן בשליטת החברה.
67. החברה ומי מטעמה אינם אחראים לאיכות השירותים שיתקבלו במקרה של שימוש במכשיר או בציוד שלא הותקן על פי הנחיות החברה או שאינו מאושר לשימוש ברשת החברה.
68. החברה ומי מטעמה אינם אחראים לשירותי התוכן הנמסרים לחברה על ידי ספקים שונים, לרבות תוכנם, שלמותם, אמינותם, דיוקם, התאמתם לתכלית מסוימת, טיבם, הבעלות בהם או יכולתם הטכנית של הספקים, ולא ישאו באחריות לכל נזק שיגרם לך כתוצאה משימוש בשירותים אלה. החברה ו/או מי מטעמה אינם אחראים לכל אובדן, נזק, הוצאה או הפסד, בין במישרין ובין בעקיפין, אשר נגרמו עקב הסתמכות על שירותי תוכן כאלו ואחרים המסופקים על ידי החברה או באמצעותה.
69. החברה ומי מטעמה אינם אחראים לכל אובדן של מידע מציוד הקצה שברשותך, לרבות עקב תקלה ו/או תיקון ו/או אבדן או גניבה של ציוד הקצה, ועליך לדאוג לגיבוי הנתונים באופן שוטף.
70. החברה ומי מטעמה אינם אחראים לכל נזק אשר ייגרם במידה ומוצר, מכשיר, מידע אישי שלך ו/או SIM ו/או אמצעי הזיהוי שלך או חלקם נגנבו, אבדו, נעשה בהם שימוש בלתי מורשה או הועברו על ידך או מי מטעמך לצד ג' והדבר גרם להוצאות ו/או חיובים אשר היו נמנעים בכל מצב אחר.

חבילות גלישה ושירותי תוכן

71. החברה מספקת חבילות גלישה ושירותי תוכן, בתנאים המפורטים בהסכם זה ובהתאם לנתונים כפי שיתעדכנו מעת לעת באתר האינטרנט של החברה. חלק מן החבילות ושירותי התוכן מותאמים למכשירים ספציפיים ומותנות בתמיכת המכשיר. במקרה בו המכשיר אינו תומך בחלק מהשירותים שבחבילה בה בחרת, לא יינתן זיכוי בשל כך, והחיוב יבוצע בהתאם לעלות החבילה במלואה.
72. יתכן והתשלום החודשי הקבוע עבור חבילה מוגבל לנפח מסוים אשר חריגה ממנו מחייבת תשלום נוסף בהתאם לתכנית התעריפים שלך. לחלופין, ובהתאם לתכנית התעריפים שלך, תהא החברה רשאית להגביל את המשך הגלישה במהלך אותו מחזור חיוב להאט אותו או להגביל את כלל השירותים המסופקים לך במהלך אותו מחזור חיוב, הכל כמפורט בעיקרי פרטי התוכנית עליה אתה מנוי.
73. במקרה בו רכשת חבילה הכוללת גלישה בישראל, המורכבת מחבילת גלישה בסיסית ומחבילות 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 לחברה 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 שבשימוש 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 רכישה חד פעמית של הרחבת חבילה, או רכישה 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.
74. שים לב שבאפשרותך 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).
75. החבילות ו/או ההטבות ו/או השירותים אינם ניתנים לצבירה ו/או להעברה.
76. קצב הגלישה אינו קבוע והוא תלוי במספר גורמים, לרבות כיסוי זמינות הרשת, ציוד הקצה, עומס ברשת האינטרנט ורשתות תקשורת אחרות וגורמים טכניים אחרים. החברה רשאית להאט את קצב הגלישה, מטעמים טכניים ולצרכי הגנה על הרשת ו/או המשתמשים בה. יתרה מזו, החברה תהא רשאית להאט את קצב הגלישה לאחר סף שימושים מסוים, בהתאם לקבוע בתכנית התעריפים החלה עליך.
77. באחריותך לדאוג לאמצעי אבטחה ראויים לשם הגנה על המידע השמור במכשירך, ואשר התקבל מצדדים שלישיים ו/או נובע מחיבור לרשת האינטרנט ו/או לרשתות תקשורת חיצוניות.
78. תעריף הגלישה בארץ נקבע על בסיס יחידת נפח של 1KB או כל חלק הימנה. התעריף אינו כולל תשלומים לספקי תוכן ואינטרנט.
79. בעת גלישה או הורדת תכנים באמצעות המכשיר, נפח הנתונים עשוי לגדול שכן יתווסף לו נפח נתונים נוספים הנדרשים באופן אוטומטי, בין היתר, לשם ביצוע הגלישה עצמה והחיוב הכולל בגין סה"כ נפח הנתונים הנשלח ומתקבל באמצעות המכשיר יבוצע בהתאם לתכנית התעריפים שלך.
80. עליך להיות מודע לכך, כי בעת גלישה ברשת האינטרנט או עקב שימוש או הורדת שירותי תוכן, יישומים, אפליקציות מצדדים שלישיים, יישלחו למכשירך, מעת לעת, תכנים שיווקיים, לרבות פרסומות ואלו יצרכו נפח נתונים אשר החיוב בגינו יחול עליך בהתאם לתכנית התעריפים החלה עליך.
81. שירותי התוכן מתעדכנים ומשתנים מעת לעת, ובהתאם מתעדכן התעריף של אותם שירותים, כפי שמתפרסם באתר האינטרנט או בלוח התעריפים הכללי של החברה.
82. יתכן והפורטל הסלולרי של החברה או הגלישה ברשת האינטרנט באופן כללי יאפשרו גישה לתכנים של צדדים שלישיים באמצעות קישוריות לאתרים אחרים. אין בהפניה אל אתר זה או אחר, אשר עשויים להשתנות מעת לעת, משום נקיטת עמדה מצד החברה לגבי האתר, תכניו, מפעיליו או מטרותיו. החברה אינה אחראית לתכנים באתרי גלישה כלשהם, גם אם התשלום עבור צריכתם נעשה באמצעות חשבונך בחברה. החברה רשאית לגבות תעריף גישה אל אותם אתרים, אשר עשוי להתווסף לתעריף התוכן שגובה ספק התוכן המסוים.
83. המידע הכלול בשירותי התוכן מוגן בזכויות קניין רוחני, של החברה ו/או של צדדים שלישיים, בהתאם להוראות הדין. לפיכך ניתן לבצע שימוש אישי בלבד בתכנים, אין לעשות כל שימוש מסחרי בתכנים ו/או בתוכנות המסופקים לך. אין להעתיק, לשכפל, להעביר, לשנות או להפיץ, והכל באופן זמני או קבוע, אלא בכפוף להסכמה בכתב ומראש של החברה ו/או לתנאי הרישיון של התוכנה.
84. הנך מתחייב לכך כי כל התכנים אשר תעלה או תאחסן ברשת, אינם מנוגדים לכל דין, לרבות הפרת זכויות יוצרים, פגיעה בזכויות קניין רוחני, חוק האזנות סתר, התשל"ט – 1979, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981, חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה – 1965 וכל דין אחר וכן על פי כללי ההתנהגות המקובלים ברשת האינטרנט. כל הפרה של הוראות אלו מצדך, יזכה את החברה בפיצוי בגין כל נזק שייגרם לחברה עקב כך. הנך מתחייב לשפות את החברה בגין נזקים כאמור

מיד עם דרישה ראשונה. החברה תהיה רשאית להסיר כל תוכן מפר או שעלול להיות מפר כאמור, מבלי שתהיה לך כל טענה או תביעה בקשר עם הסרת תוכן זה.

85. מובהר בזאת כי מידע, נתונים או יצירות עצמיות שלך אשר יועלו ו/או יאוחסנו על ידך ברשת, כפופים למגבלות אשר יקבעו על ידינו מעת לעת, לרבות לגבי אופן השימוש בשירותי התוכן, תקופת הזמן בה ניתן לאחסן מידע ונתונים פרטיים, הנפח המירבי המותר לצרכי אחסנה ברשת של החברה וכו'.
86. רשת האינטרנט עלולה להכיל תכנים פוגעניים כגון תכנים בעלי אופי פורנוגרפי, אלימות, הימורים, תכנים בעלי אופי גזעני וכדו', פלטפורמה ליצירת קשרים מסוכנים, חשיפה של פרטים אישיים, אמצעי תשלום או פרטים מזהים אחרים לגורמים לא רצויים וכיוצא ב. עליך לדאוג כי כל המשתמש בציוד הקצה שברשותך, לרבות לשם גלישה ברשת האינטרנט, יעשה שימוש זהיר וסביר, ביחס לגיל וזהות המשתמש, ובכלל זה קטינים ו/או המוגדרים חסויים על פי דין ו/או אנשים בעלי רגישויות אלו ואחרות לתכנים העשויים להימצא ברשת האינטרנט, תכנים אשר עלולים להתפרש כקיצוניים, אלימים או פוגעים ברגשות ציבור זה או אחר. מובהר כי האחריות לכך היא על המשתמש בלבד ובשום מקרה לא תוטל אחריות בעניינים אלו על החברה או מי מטעמה. החברה תספק לך, לפי דרישתך וללא תשלום נוסף, ביחס לגיל וזהות המשתמש, ובכלל זה קטינים ו/או המוגדרים חסויים על פי דין ו/או אנשים בעלי רגישויות אלו ואחרות לתכנים העשויים להימצא ברשת האינטרנט, תכנים אשר עלולים להתפרש כקיצוניים, אלימים או פוגעים ברגשות ציבור זה או אחר. מובהר כי האחריות לכך היא על המשתמש בלבד ובשום מקרה לא תוטל אחריות בעניינים אלו על החברה או מי מטעמה. החברה תספק לך, לפי דרישתך וללא תשלום נוסף, שירות סינון בסיסי למניעת גישה לאתרים פוגעניים. לפרטים נוספים אנא פנו למוקד השירות או הכנס לאיזור האישי שלך באתר האינטרנט של החברה. שים לב, לאור עושר התכנים ברשת האינטרנט, השפות השונות ועוד, החסימה אינה מוחלטת ואינה מייתרת את הצורך להשתמש באמצעים נוספים אחרים. תוכנות הסינון אינם תחליף לחינוך ולנקיטת אמצעי זהירות נוספים על ידך. אנא הימנע ממסירת פרטים אישיים, תמונות אישיות וכדו' והגבר את מודעות ילדיך לסכנות האורבות ברשת האינטרנט.

שירותי החברה בחו"ל

87. שירותי תקשורת בחו"ל מהווים שירות משני, נלווה ומשלים בלבד לאלו הניתנים לך בישראל. הנך מצהיר כי השימוש העיקרי בשירותי החברה ייעשה בגבולות מדינת ישראל. במידה ותעשה שימוש אחר, (כגון שימוש בשירותי החברה רק או בעיקר בחו"ל), תהא החברה רשאית לחסום את מתן השירותים על ידה על מנת למנוע שימוש חורג או ניצול לרעה של שירותי החברה בחו"ל. כן מובהר כי למעט אם נאמר במפורש אחרת, חבילת התקשורת שלך כוללת שיחות מישראל בלבד, ואתה תחויב בתשלום נוסף עבור שיחות שיבוצעו על ידך מחו"ל.
88. אספקת שירותי החברה בחו"ל, היקפם, טיבם, איכותם, תבוצע באמצעות ספקי התקשורת בחו"ל וכפופה לתנאי ספקים אלו, לתעריפים ולשירותים המוצעים על ידם ולתמיכת ותאימות מכשירך לשירותים מסוג זה. עליך לברר מראש מהן המדינות או האיזורים בהם מסופקים השירותים. בחלק מן האיזורים בהם נמסר כי ניתנים שירותים, יתכן והכיסוי יהיה חלקי או מקוטע. לא תשמע כל טענה כנגד החברה בקשר לתנאי השירות, טיבו, היקפו, איכותו וכל ענין אחר בעטיו של השירות בחו"ל.
89. תעריפי השיחות והשירותים במהלך שהות בחו"ל עשויים להשתנות בכל עת, עקב שינוי בתעריפי הספקים, שינוי בשערי המט"ח וכיוצא ב. עליך לברר מראש את תעריפי השירותים בחו"ל, אשר מתעדכנים מעת לעת באתר החברה, וכן באופן שוטף בעת שהייתך בחו"ל. בהיעדר קביעה אחרת, יבוצע חיוב עבור שיחות ו/או שימוש בשירותי החברה בחו"ל על בסיס יחידה של דקה. כל חלק מדקה יעוגל כלפי מעלה לדקה שלמה. בהיעדר קביעה אחרת, יבוצע חיוב עבור שימוש בתקשורת נתונים בחו"ל על בסיס יחידות של 50KB.
90. עליך לדעת כי השימוש בציוד הקצה שברשותך וקבלת שירותים מהחברה, בעת שהותך בחו"ל, הינו יקר במיוחד ומומלץ לשקול חלופות לשירות הסלולרי בעת שהותך בחו"ל. הנך רשאי לבקש מהחברה לפעול לחסימת שירותים מסוימים בעת שהייתך בחו"ל, בכפוף ליכולת הטכנית לחסום שירותים אלו ולהצעת חסימה על ידי החברה. לפרטים נוספים פנה למוקד שירות הלקוחות של החברה. במיוחד עליך לדעת כי מכשיר חכם המבצע סינכרון באופן תדיר מול רשת החברה, כגון סינכרון מיילים, יבצע סינכרון זה גם בעת שהייתך בחו"ל, ואתה תישא בעלויות גבוהות ביותר בגין צריכת שירותי נתונים בחו"ל, בהתאם לתכנית התעריפים שלך. לפיכך מומלץ לך לבטל את הסנכרון האוטומטי טרם יציאתך לחו"ל על מנת להימנע מחיובים אלו, ולהסתכנן במקומות בהם תהיה לך רשת אלחוטית (wi-fi) זמינה, ודרכה בלבד.
91. התעריף בו תחויב בגין שירותים בחו"ל הוא זה שבתוקף בעת השימוש בשירות על ידך.
92. חיוב בגין השירות בחו"ל יכלול את כל השירותים בהם נעשה שימוש על ידך, לרבות בגין שיחות יוצאות, שיחות נכנסות, SMS או MMS - כנס או יוצא, שירותי גלישה, שיחות למספרי חניס, שיחות למספרי שירות וכיוב', וזאת גם במקרים בהן לא קיים חיוב בגין שירות זה בישראל. התשלומים עבור השירותים המסופקים בחו"ל יחול בנוסף לתשלומים החלים עליך לפי תכנית התעריפים שלך.
93. החברה רשאית, משיקוליה היא, להתנות את השימוש בשירותיה בעת שהייתך בחו"ל בהפקדת מזומן לכיסוי שימושיך. מבלי לגרוע מן האמור לעיל ועל אף מועד מחזור החיוב שלך, מובהר בזאת כי עם הגיע סך החיוב בגין שימושים בשירותי החברה בחו"ל לרף שימוש ועלות כספית מסוימת שלא תפחת מ- 100 ש"ח, וכפי שייקבע על ידי החברה מעת לעת, יחויב חשבונך מיידי בתשלום ביניים בסך ש100, שייזקף על חשבון השימושים שבוצעו על ידך בחו"ל. חיוב זהו יחזור על עצמו כל אימת שתגיע מחדש לרף השימושים כאמור לעיל. בתום מחזור החיוב תערך התחשבות סופית עבור השימושים שנצרכו על ידך בחו"ל, וכל הפרש בין תשלומי הביניים לבין התשלום הסופי יחויב ו/או יזוכה מחשבונך, לפי הענין. ייתכן וחיוב חשבונך בגין שירותים שסופקו בעת שהייתך בחו"ל, וכן חיוב או זיכוי בגין הפרשים כאמור, יחול במועד מאוחר יותר מאשר חיוב רגיל, וזאת מסיבות שאינן תלויות בחברה. במקרה של אי תשלום חשבון הביניים האמור, תהא החברה רשאית לנתק את הקו משיחות יוצאות ונכנסות בחו"ל ומהאפשרות לשליחת הודעות טקסט ולגלישה בחו"ל. השימושים הנ"ל יוחזרו מיד לאחר תשלום חשבון הביניים או עם חזרת המנוי לישראל, מבלי לגרוע מזכותה של החברה לנתק את המנוי עקב אי תשלום בהודעה מוקדמת כמפורט בסעיף 38 לעיל.
94. ייתכן כי במדינות מסוימות תתאפשר קבלת שירותים באמצעות מספר ספקים. עם נחיתתך בחו"ל תיבחר רשת סלולרית באופן אוטומטי ובהתאם להסכמים שבין החברה לבין המפעילים בחו"ל, אשר אינה בהכרח הרשת הזולה ביותר. עליך לבחור את הרשת המועדפת עליך באופן ידני, ולבחון לפני כל שימוש ולאחר כל הדלקה של ציוד הקצה שברשותך כי הרשת אליה חוברת היא הרשת בה אתה מעוניין.

95. האחריות החלה על ציוד קצה חדש הנרכש מהחברה הינה אחריות יצרן בלבד, אשר פרטיה ותנאיה מפורטים בחוברת הוראות היצרן המצורפת לערכת מכשיר, אלא אם כן רכשת שירות אחריות ותחזוקה, כמפורט להלן.
96. אחריות החברה עבור אביזרים נלווים למכשיר אשר נרכשו מהחברה, כגון: סוללה, מטען, מתאם סולרי, דיבורית, הינה בהתאם לאחריות היצרן ובתוקף לשנה החל מיום הרכישה (ולגבי דיבורית - מיום התקנתה). האחריות אינה מכסה מקרים של אובדן או גניבה, שימוש בלתי סביר, פגיעה חיצונית באביזר, חיבור למתח בלתי מתאים, נזק שנגרם עקב טיפול על ידי גורם בלתי מורשה, שימוש יחד עם אביזרים או מכשירים לא מקוריים ו/או התקנה שלא באמצעות מתקין מורשה.
97. החל ממועד עליו תחליט החברה, תהיה באפשרותך לרכוש ממנה או באמצעותה בתוספת תשלום, שירות אחריות ותחזוקה עבור דגמים מסויימים שייבחרו ע"י החברה מעת לעת, ובהתאם לתנאים, להיקף השירות המוצע ולמחירו של שירות האחריות והתחזוקה וכפי שיעודכן מעת לעת. החברה רשאית להפסיק מתן שירותי אחריות ותחזוקה כאמור בכל עת משיקוליםיה היא.
98. החל ממועד עליו תחליט החברה, אם בכלל, תוכל להצטרף לשירותי אחריות ותחזוקה שלא במעמד רכישת המכשיר מהחברה, או לאחר הפסקה ברצף רכישת שירותי אחריות ותחזוקה, או עבור מכשיר שלא נרכש מהחברה לגבי דגמים מסויימים שיבחרו, ובכפוף לכך שדגם זה משווק על ידי החברה, והכל בכפוף לבדיקת המכשיר ע"י החברה, בתשלום, ולתיקון כל תקלה שתתגלה במכשיר, ואשר ניתנת לתיקון על ידי החברה, בתשלום, בהתאם לתעריף המתפרסם בלוח התעריפים הכללי של החברה, וכפי שיעודכן מעת לעת. החברה תהיה רשאית לבטל שירות זה מעת לעת לפי שיקול דעתה ולא תובא טענה ו/או דרישה כנגדה בעניין זה.
99. באפשרותך לרכוש שירותי אחריות ותחזוקה של החברה או באמצעותה למכשיר שנרכש מהחברה, גם מצד שלישי, בכפוף לתניות הכלולות באחריות היצרן. לחברה אין כל אחריות לשירות כזה והוא נעשה על אחריותך הבלעדית ועל חשבונך.
100. בטרם מסירת מכשיר לבדיקה או לתיקון, יהיה עליך לדאוג לגיבוי המידע השמור במכשיר, שכן הוא עשוי להימחק במהלך הבדיקה. אם מכשירך אינו מאפשר זאת, אנא העתק את מספרי הטלפון החשובים לך והורד את התוכן הנחוץ לך. החברה לא תישא באחריות כלשהי לכל אובדן ו/או נזק שייגרם בגין זאת.
101. בעת בדיקת המכשיר ותיקונו ייתכן ויהיה צורך לגשת לאזורים במכשירך בהם מאוחסן מידע אישי. עליך לדאוג להסרת כל מידע רגיש השמור במכשיר, בטרם מסירתו לבדיקה.
102. אם רכשת מכשיר שלא מן החברה, עליך לוודא ולבדוק את התאמתו של המכשיר לרשת החברה ולשירותים הניתנים על ידה, וזאת בטרם ההתקשרות עם החברה.

שימוש באתר האינטרנט של החברה

103. השימוש באתר האינטרנט של החברה (www.golantelecom.co.il), וכן רכישת שירותי תוכן, שימוש בתוכן ו/או העלאת תוכן לאתר, כפופים לתנאי השימוש המופיעים באתר, כפי שיעודכנו על ידי החברה מעת לעת ולפי שיקול דעתה.
104. למען הסר ספק יודגש, כי התנאים הכלליים לקבלת שירותי רט"ן הנ"ל חלים ללא כל סייג בכל רכישה ו/או שדרוג אשר בוצעו באמצעות האתר ו/או ברכישה טלפונית ו/או באמצעות נציג בנקודת מכירה.
105. החברה לא תישא באחריות במקרה של טעות בתום לב בהדפסה, בתיאור המוצר/שירות או בתנאי ההזמנה.

שירות לקוחות

106. שירות הלקוחות של החברה אמון על מתן מענה לפנייות בתחומים שונים כגון מתן מידע, רכישה, הצטרפות לרשת החברה, החלפת תכנית, נושאים הקשורים לחיובים ולחשבונית, תיקון תקלות וכיוב'.
פרטי שירות הלקוחות הם כדלקמן:

כתובת: ת.ד. 2058 תל אביב 61020

טלפון: 0058 או 1-700-016-058 בנושא אובדן, תקלה או גניבה ולכל פניה שעניינה ליקויים או פגמים בטובין או בשירותים שמספקת החברה, ניתן גם להתקשר ל 1-800-016-058.

דוא"ל: gtpniyot@golantelecom.co.il

- או באמצעות פניה מקוונת באתר האינטרנט www.golantelecom.co.il.
107. המוקד הטלפוני מאויש בהתאם לשעות הפעילות שיעודכנו ע"י החברה מעת לעת. מוקד פניות אוטומאטי מקוון ומוקד טלפוני שמספרו - 0058 יהיו זמינים לקבלת פניות בנושא גניבה, אובדן או תקלה ברשת אשר הביאה להפסקת שירות של שירותי רט"ן, בכל ימות השנה ובכל שעות היממה, למעט ביום כיפור.
108. לשם זיהוי הפונה, תידרש לספק מספר לקוח, שם פרטי ושם משפחה, מספר תעודת זהות, מספר המכשיר שברשותך וכן 4 ספרות אחרונות של אמצעי התשלום או סיסמתך ברשת (אם קיימת).

נציב תלונות הציבור ומנגנון יישוב סכסוכים

109. כל חילוקי דעות שיתגלעו בינך לבין החברה בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות יועברו לבירור נציב התלונות של החברה אשר יכריע בהם. כמו כן יהא נציב התלונות אחראי לבירור תלונות מנויים, לרבות מי שמבקש לקבל שירות, ובירור תלונות של מנויים בנוגע לחשבונות שהגישה החברה, ולהכריע בהן ובאפשרותך לפנות בכל ענין כאמור לנציב התלונות. אין באמור לעיל בכדי למנוע מהמנוי או מהחברה להביא את הענין בפני בית המשפט המוסמך ו/או לגרוע מסמכות החברה לפעול להפסקה מוחלטת של מתן השירות או ניתוקו בשל הפרת הסכם ההתקשרות לפי הסכם זה או לפי כל דין.
110. פניות לאחראי לתלונות הציבור ניתן לבצע באמצעות:

כתובת: ת.ד. 2058 תל אביב 61020

111. רישומי החברה, לרבות פלט מחשב המכיל את חתימת הלקוח או את אישורו לתנאים (גם ללא חתימת פיזית, כגון בעסקת מכר רחוק) יהוו ראיה לכאורה לקיום המסמכים, לאישורם על ידי הלקוח ולכונותם.
112. שום ויתור, ארכה, הנחה או שינוי בתנאי הסכם זה, לא יהיו בני תוקף אלא אם ייעשו עפ"י הודעה בכתב בהתאם להוראות מסמך זה.
113. הימנעות החברה משימוש בזכות כלשהי כלפיך, בין על פי הוראות הסכם זה ובין על פי הדין, לא תחשב כויתור, והחברה תהא זכאית להשתמש בזכויותיה בכל עת שתמצא לנכון וכפי שתמצא לנכון.
114. הנך מתחייב בזה שלא להמחות או להעביר לאחר את זכויותיך עפ"י הסכם זה, בין במלואן ובין בחלקן, וכן לא להרשות לאחר להשתמש במכשיר באופן קבוע, בתמורה או שלא בתמורה, אלא בהסכמת החברה בכתב ומראש. החברה רשאית להמחות את חובותיה ו/או זכויותיה על פי הסכם זה, כולם או חלקם, מבלי צורך בקבלת הסכמתך.
115. כתובות הצדדים לצרכי הסכם זה הן כמפורט בטופס "הסכם התקשרות לרשת גולן טלקום" או כל כתובת אחרת עליה יודיע מי מהצדדים בכתב למשנהו.
116. הודעת צד למשנהו שתשלח בכתב בדואר רשום לכתובת דלעיל תחשב כאילו נתקבלה בתוך 7 ימים מעת שליחתה.

דין ושיפוט

117. הדין החל על הסכם ההתקשרות ועל כל מסמך נלווה לו ו/או הקשור להתקשרות שבין החברה לבינך, הוא הדין הישראלי בלבד. הסמכות המקומית בכל הקשור בהסכם והנובע ממנו, לרבות לענין שירותי החברה בחו"ל, נתונה באופן בלעדי לבתי המשפט המוסמכים בעיר תל-אביב בלבד ולא לאף בית משפט אחר זולתם.

"סיים כשר" התחייבויות הלקוח

1. הגדרות
 - (א) "ועדת רבנים" - 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 גולן טלקום 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, כיניתנה לגביו תעודת הכשר.
 - (ה) "מנויי הקומה הכשרה" - מנויים שקשורים בהסכם עם גולן טלקום לקבלת שירותיה כמפורט בהסכם זה באמצעות מכשיר כשר וסיים יחודי 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 חיוגוכיו"ב, מקומיים וזרים, שהחיוג אליהם מקו הנמנה על הקומה הכשרה, יהיה חסום בהתאם לרשימה שתימסר על ידי ועדת הרבנים ו/או מי מטעמה ותתעדכן מעת לעת.
 - (ח) "הרשיון" - רשיון כללי לגולן טלקום בע"מ למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן) אשר ניתן לחברה על ידי משרד התקשורת, לרבות תיקונו השונים.
2. השימוש 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 מיודע 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 איננו מיועד, כפי שהוא במועד רכישתו, ולבצע כל פעולה אחרת הנוגדת נספח זה.

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 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").

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- מחוייבים 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 רוחה הלכה, 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 מחיוב למספרים כאמור.

10. הלקוח מתחייב שלא להכניס כרטיס חכם (SIM) כשר שסופק עם מכשיר כשר ו/או כרטיס SIM שלקו 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 בו בחו"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 לגרוע 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 הסיים 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. הוראות מסמך זה נתונות לשינויים בהתאם להוראות ועדת הרבנים כפי שתהיינה מעת לעת. המסמך והוראותיו כפופים להוראות רשיונה של החברה ולהוראות משרד התקשורת וכל גוף מוסמך אחר, כפי שתהיינה מעת לעת.

16. הלקוח לא יישמע בכל טענה ולא תהא לו כל זכות תביעה או זכות אחרת והוא מוותר מראש על כלטענה 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, ליישום, שינויים, ביטולם או תוספות ביחס אליהם, בעקבות הנחיות ועדת הרבנים או משרד התקשורת.

17. 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

18. החברה תהא רשאית לקבוע הוראות מנהל מעת לעת לצורך יישום הוראות אלו ושל הנחיות ועדת הרבנים.

19. 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, בידעיה שלמה, להיכנס כצד לעסקה זו, על כל תנאיה ומרכיביה.

בחר שיטה למסירת המסמכים

ישלחו בדוא"ל וישמרו באזור האישי באתר

ישלחו בדוא"ל, ישמרו באזור האישי באתר ויודפסו

ישלחו בדוא"ל, ישמרו באזור האישי באתר וישלחו בפקס במהלך יום העסקים הבא למספר: _____

אני הח"מ, ישראל ישראלי (ת.ז: 5-5555555-6), מצהיר ומאשר בזה כי קראתי את הסכם ההתקשרות וכי הטופס נמסר לידי בעת ההתקשרות עם החברה.

Golan Telecom Ltd. P.O. B 20 58 Tel Aviv-Jaffa 610 20

1-800-016-058*0058

גולן טלקום בע"מ ח.פ. 0-453804-51 ת.ד. 20 58 תל אביב-יפו 610 20

Fax: 072-2220 058

פקס: 072-2220 058

Correspondence to Customers Complaints: gtpniyot@golantelecom.co.il

www.golantelecom.co.il

תלונות הציבור: gtpniyot@golantelecom.co.il