

הנחיות לתפעול המכשיר בחו"ל

לקוחות יקרים, גולן טלקום מאחלת לכם שהות נעימה בחו"ל. כדי שתוכלו ליהנות מהשירות אנא קראו בעיון את ההנחיות.

לאחר הנחיתה

הדליקו את המכשיר שלכם, לאחר מספר דקות (5-10 דק) המכשיר ימצא רשת מקומית ותוכלו להתחיל לדבר. המותני בסבלנות עד למציאת הרשת המקומית. זה בד"כ לוקח מספר שניות אך יש מקרים בהם גם יוכל לקחת עשר דקות. במידה ועברו עשר דקות והמכשיר לא מצא רשת מקומית פעל על פי ההנחיות הבאות:

הנחיות לתפעול מכשיר - מציאת רשת בחו"ל באופן ידני

- היכנס ל-"בחירת מפעילים" (carrier), העבר למצב "אוטומטי" / Automatic.
- היכנס בתפריט הגדרות הטלפון ליישומי סים
- במכשירי נוקיה/סוני אריקסון יישום זה לעיתים מופיע בספריית "בידור" או "יישומים".
- במכשירי אנדרואיד היכנסו לתפריט ובחרו בתפריט סים "sim menu".
- בחר "Roaming Services".
- בחר "Select Mode".
- העבר למצב "manual".
- בחר במצב "international".
- חזור לתפריט הגדרות.
- בחר "מפעיל" / carrier.
- בחר את אחד המפעילים הגדולים והמוכרים לדוגמה: וודאפון, אורנג', טלפוניקה, O2.
- אם בחירת המפעיל נכשלה (קיבלת הודעת שגיאה) נסה מפעיל אחר עד להצלחה.
- בדקו שבחירת הרשת הצליחה - שם הרשת מופיע בצד שמאל למעלה של הטלפון.
- דרך נוספת לבדוק שהגדרת הרשת הצליחה: שלחו לעצמכם SMS.

לאחר רישום מוצלח ברשת:

- וודא כי הבחירה המסומנת היא "אוטומטי" / Automatic.
- חזור שוב לתפריט יישומי סים - (sim services/sim toolkit/sim application) כמו שעשיתם בהתחלה.
- בחר "Roaming Services".
- בחר "Select Mode".
- העבר למצב "אוטומטי" / Automatic.

הודעות SMS בחו"ל

שירות זה פעיל בחו"ל. שים לב: בשליחת הודעות מחו"ל חייבים להוסיף קידומת בינלאומית למספר אליו שולחים הודעה לדוגמה בשליחת הודעה לישראל: +972.

טיפים:

- במידה ואתה שולח למספר שהזכרון שים לב שיש לו קידומת בינלאומית אחרת הודעה לא תשלח.
- נסה לשלוח הודעת בדיקה למספר שלך, אם ההודעה הגיע אליך לאחר מספר דקות, סימן שהשירות פועל, אחרת פנה לשירות לקוחות.

הודעות מולטימדיה (MMS) בחו"ל

שירות זה איננו פעיל בחו"ל.

גלישה בחו"ל

גלישה סלולרית בחו"ל יקרה מאד ולכן ברירת המחדל של שירות זה הינו "חסום". במידה והנך מעוניין לפתוח את הגלישה בחו"ל תוכל לעשות זאת בעמוד השירותים שלך. להלן הפעולות הנדרשות כדי להגיע לעמוד השירותים המאפשר לך הפעלה חסימה של שירות ואינטרנט:

- היכנס לאתר שלנו www.golantelecom.co.il.
- בחר בכפתור "חשבון שלי".
- במסך ה- login הכנס את אמצעי הזיהוי שלך: מספר הלקוח והסיסמא.
- בחר בלשונית הקווים שלי.
- לחץ על כפתור "שינויים ופעולות" המופיע ליד הקו איתו אתה נמצא בחו"ל.
- הגעת לעמוד הרלוונטי (-).
- גלול את הדף למטה, עד שתגיע לכותרת "שיחות בעת שהיה בחו"ל".
- כעת תוכל לפתוח ולסגור את הגלישה בחו"ל/או את השיחות בחו"ל.

איך משתמשים במשיבון בחו"ל?

- אנו ממליצים על חיוג בשיטה ה- callback: חייג את המספר כפי שאתה מחייג בארץ (0587770151 או לחץ לחיצה ארוכה על מקש "1").
- השיחה שחייגת תנותק אוטומטית.
- לאחר מספר שניות תתקבל שיחה נכנסת לטלפון שלך מהמשיבון.
- הקשב להודעות.
- לתשומת ליבך, אם השיחה יצאה בשיטת חיוג ישירה העלויות גבוהות יותר.

טיפים:

- משיכת הודעות מהמשיבון בחו"ל היא בתעריף שיחה לישראל בחיוג מוזל callback.
- אם הורדת את שירות ה- callback השיחות יבוצעו בתעריפים יקרים.

שיחות מקומיות בחו"ל

חייג (+) וזא את קידומת המדינה והעיר אליה אתה מחייג ואת המספר המבוקש לדוגמה: כדי לחייג מצרפת למספר טלפון בלונדון, קידומת העיר (207), יש לחייג: +44207-5858585 במידה ואתה לא מצליח לחייג מחו"ל למדינה אחרת בחו"ל:

- ככה את שירות ה- callback: חייגו *64* (כוכבית 64 כוכבית ולחץ SEND)
- חייג על פי ההנחיות מעלה
- בסוף השיחה אנה החוז את שיטת החיוג המוזלת (callback).
- כדי להימנע משיחות לארץ בתעריפים יקרים. חייגו *63* (כוכבית 63 כוכבית ולחץ SEND).

במידה ויש לך קליטה שנעלמת לפרקים או שאנשים אינם מצליחים להגיע אליך

- נסה להגדיר ידנית את הרשת ולבחור רשת סלולרית חזקה יותר
- היכנס לתפריט הגדרות.
- בחר "מפעיל" / carrier.
- בחר את אחד המפעילים הגדולים והמוכרים לדוגמה: < וודאפון, אורנג', טלפוניקה, O2
- < אם בחירת המפעיל נכשלה (קיבלת הודעת שגיאה)
- נסה מפעיל אחר
- וודא כי הבחירה המסומנת היא "אוטומטי" / Automatic

איך מתקשרים לישראל?

שיטת החיוג המוזל (callback): אנו ממליצים לך לחייג לארץ באמצעות שיטת החיוג המוזל הנקראת "callback". החיוג המוזל מופעל באופן אוטומטי כאשר אתה נמצא בחו"ל (הוא ברירת המחדל שלנו)

לתשומת ליבך - החיוג המוזל תלוי ברשת המקומית ובסוג המכשיר ולכן שים לב שבזמן הוצאת שיחה השיחה מתנתקת ואח"כ חוזרת אליך.

אם הוצאת שיחה לא התבצעה בדרך זו סימן שאתה לא בחיוג מוזל ומחייב בתעריפים יקרים. השימוש ב- callback הינו באחריותך.

להלן ההוראות כיצד לחייג חיוג מוזל:

- חייג את המספר כפי שאתה מחייג בארץ (אנו ממליצים לחייג בצורה הבאה: 0585555858 אך ניתן לחייג גם כך: 972+ 58555858).
- השיחה שחייגת תנותק אוטומטית ותלווה בהודעה על הצג המתין לשיחה חוזרת.
- לאחר מספר שניות תתקבל שיחה נכנסת לטלפון שלך.
- קבל את השיחה והמתן למענה של היעד אליו חייגת.

טיפים:

- בעת חיוג שיחת callback מומלץ לא להשתמש בטלפון אלא לחכות בסבלנות מספר דקות עד שהשיחה חוזרת.
- החיוג בשיטה ה- callback מתחיל מרגע שענית לשיחה החוזרת גם אם בצד השני אין מענה.
- כדי לחייג + עליון ללחץ לחיצה ארוכה על 0 או לחיצה כפולה על * עד להופעת סימן +.
- כדי ליהנות משירות ה- callback אנו ממליצים לחייג את המספר כפי שאתה מחייג בארץ ולהימנע מחיוג: +972.
- אם בעת החיוג - קיבלת הודעה של מפעיל מקומי בשפה זרה או ששמעת צליל חיוג/רינגטון/צליל תפוס מהיר - סימן שהשיחה יצאה במסלול היקר ולא במסלול המוזל "callback".
- פעל לפי ההנחיות מטה והחזור את המכשיר לשיטה המוזלת כדי לא לקבל חיובי יתר.

במידה ושירות ה- callback לא עובד, פעל על פי הנחיות הבאות:

- חייג *63* (הקלד *63* ולחץ SEND).
- חייג את המספר כפי שאתה מחייג בארץ (אנו ממליצים לחייג בצורה הבאה: 0585555858 אך ניתן לחייג גם כך: +972 58555858).
- השיחה שחייגת תנותק אוטומטית. לאחר מספר שניות תתקבל שיחה נכנסת לטלפון שלך. קבל את השיחה ודבר עם המוני אליו חייגת.
- במידה ועדיין קיימת בעיה חייג בשיטה הבאה (משמאל לימין): # המספר כפי שאתה מחייג בארץ *752*.
- לדוגמה חייג: *0585555858*752* כמספר אחד.
- השיחה תתנתק ולאחר מספר שניות תתקבל שיחה נכנסת לטלפון שלך.
- במידה ועדיין קיימת בעיה צור קשר עם שירות הלקוחות שלנו.

חיוג ישיר לישראל (ללא callback):

- חייג *64* כדי לאפשר חיוג ישיר לישראל (לבטל את שיטת ה- callback).
- לחץ לחיצה ארוכה על 0 או לחיצה כפולה על * עד להופעת סימן +
- הקש את קידומת המדינה: +972
- הקש את אזור החיוג ללא 0 לדוגמה למוני גולן טלקום הקש 58
- הקש את המספר המבוקש ולחץ SEND.
- בסוף השיחה אל תשכח להחזיר את שיטת החיוג המוזלת כדי להימנע מתעריפים יקרים בהמשך בשיחות לארץ.
- להחזרת ה- callback חייג *63* (כוכבית 63 כוכבית ולחץ SEND).

טיפים:

- לתשומת ליבך: תעריפי החיוג הישירים לישראל יקרים יותר ולכן מומלץ לחייג בשיטה ה- callback.
- להחזרת ה- callback חייג *63* (כוכבית 63 כוכבית ולחץ SEND).

כיצד אני מתקשר למוקד שירות הלקוחות של גולן טלקום כשאני בחו"ל?

אנו ממליצים על חיוג בשיטת ה- callback

- חייג את המספר: 058-5555858 או 972585555858.
- לחץ SEND.

- השיחה שחייגת תנותק אוטומטית.
- לאחר מספר שניות תתקבל שיחה נכנסת לטלפון שלך.
- קבל את השיחה ודבר עם שירות הלקוחות שלנו.
- לתשומת ליבך אם השיחה יצאה בשיטת חיוג ישירה העלויות גבוהות יותר.

לטיפול מהיר יותר בבעיה אנו ממליצים לשלוח פניה כתובה לשירות לקוחות חו"ל- www.golantelecom.co.il/roaming

telecom
Golan
מספיק להיות פראייר

www.golantelecom.co.il