

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

אנו מודים לך על בחירתך בחברה כספק שירותי הסלולר שלך ונעשה כל שביכולתנו על מנת לספק לך את השירותים אותם תרכוש מן החברה, לשביעות רצונך המלאה.

המסמך שלפניך מהווה הסכם התקשרות בינך לבין החברה והאמור בו יבוא בנוסף לטופס עיקרי פרטי התכנית אליה תבחר להשתייך, לטופס הגישה 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" או "גולן טלקום" הם **גולן טלקום בע"מ**, פ.ח. 0-453804-51 ו/או **גולן טלקום בינלאומי בע"מ** פ.ח. 51-473810-3.

התנאים מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אולם הם מיועדים לגברים ולנשים כאחד.

אני מצהיר ומתחייב כי אני הוא המנוי ששמו רשום בפתיח לתנאים כלליים אלו וגילי מעל 18.

לצורך תנאים כלליים אלו, "הודעה בכתב" תכלול גם: הודעה בדואר, בפקס, בדוא"ל, רישום ע"ג חשבונית לרבות חשבונית אלקטרונית, הודעה אלקטרונית (לרבות מסרון או הודעת מולטימדיה) או באתר האינטרנט (באזור ציבורי או באזור השמור לך באתר), הודעה קולית (IVR) וכן שיחה טלפונית מוקלטת.

השימוש בכרטיס ה-SIM ובקו שיוקצה לך

1. לצורך תחילת קבלת שירותים מהחברה, עליך להפעיל את כרטיס ה-SIM ("אקטיבציה"). החיוב בגין השירותים שתרכוש מן החברה, לרבות התשלום החודשי הקבוע, יחלו עם הפעלת כרטיס ה-SIM. השימוש בכרטיס ה-SIM ובקו שיוקצה לך על ידי החברה מותנה בעמידתך בכללי השימוש ובהסכם התקשרות זה, לרבות עמידה בתשלומים הכרוכים בשימוש בשירותים המסופקים לך על ידי החברה או מי מטעמה, שאם לא כן תהא החברה רשאית לנתק אותך מהרשת בהתאם להוראות הסכם זה ועל פי כל דין.

2. החיוב בגין כרטיס ה-SIM, בשיעור הנקוב בעיקרי 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 בעיקרי פרטי התכנית שלך, במועד האקטיבציה, בין במועד הצטרפות הראשונית ובין במקרה של חיבור מחדש לאחר התנתקות מרשת החברה.

3. השימוש ב-SIM ייעשה אך ורק במכשירים המאושרים לשימוש ברשת החברה ולשימוש לו הוא מיועד בלבד. שימוש ב-SIM שלא בהתאם להרשאה כאמור, אסור ומהווה הפרה של הסכם זה. כרטיס SIM משני, ככל והחברה תציע שירות זה, אינו כולל את כל השירותים הקיימים בכרטיס ה-SIM הראשי, ובכלל זה הוא אינו כולל, בין היתר, תא קולי, שיחה ממתנה ושירותי גלישה.

4. כל שימוש בכרטיס ה-SIM ו/או בקו הטלפון 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. השימוש יתבצע באמצעות חיוג ישירות ליעד הסופי מהמכשיר הסלולרי בלבד (ללא שימוש או חיבור למרכזיה, מנשר, נתב, מכונות, מחשבים, רשימות תפוצה, אתרי אינטרנט וכו'). לא ניתן לבצע שימוש בשירותים לצרכים שאינם 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 ברישיון ובין שלא ברישיון, בין בתשלום ובין שלא בתשלום, אלא אם קיבלת את הסכמת החברה בכתב ומראש. 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. **סעיף זה הינו סעיף מהותי בהסכם זה.**

5. אינך רשאי לבצע שינויים כלשהם בפרטים שתוכנתו בכרטיס ה-SIM. 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.

6. 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 את 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, הנך מאשר ומסכים כי כל בקשה הנשלחת מאחד מהקווים הללו תיחשב כבקשה אישית שלך ועל דעתך, אתה מורה לחברה למלא כל בקשה או הוראה בעל פה או בכתב שתקבל מכל אחד מהקווים שבבעלותך (לרבות בקשות שנשלחות באמצעות מסרון) והנך אחראי ומתחייב לשאת בכל תשלום שיהיה כרוך בכל בקשה או הוראה כאמור. **תנאי זה הינו תנאי מהותי בהסכם זה.**

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 וייעשה בו שימוש לצורך רכישת מוצרים ו/או שירותים מהחברה או לכל ענין אחר, ייראה וייחשב כאילו אלה נעשו על ידך לכל דבר וענין. הוראות סעיף זה כפופות למדיניות הפרטיות של החברה, אשר עשויה לעבור עדכונים מעת לעת בהתאם לצורך או לדין.
8. עצם השימוש שתעשה בשירות מסוים ייחשב כהסכמתך לתנאי השירות ולתשלום עבור השירות בהתאם לתעריפים המצויים בלוח התעריפים של החברה עבור שירות זה.

תעריפים – כללי

9. תכנית התעריפים תכולתה ותעריפיה, כפופים לשינויים מעת לעת והודעה על כך תימסר לך בכתב ומראש, בהתאם לתנאי רישיון החברה.
10. השימוש בשירותי החברה כרוך בתשלום קבוע, כמפורט בתכנית התעריפים שלך. חיובך במלוא התשלומים הקבועים יחל במועד ביצוע ההתקשרות או ממועד העמדת אחד השירותים לשימושך. החברה תהיה רשאית לחייב אותך במלוא התשלום (לרבות בגין מחזור חיוב מלא), גם אם היית מנוי לשירותיה רק חלק ממחזור החיוב. במקרה של החלפת חבילה או סיום התקשרות מכל סיבה שהיא לפני תום מחזור החיוב, יחול החיוב לפי הגובה 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 (לדוגמה 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). חישוב זה יחול לענין יתרת מחזור החיוב ביחס לחבילה אליה תעבור. לענין סעיף זה, "יום" משמעו חצות הלילה עד חצות הלילה שלאחריו, כאשר יום הצטרפות/ההתנתקות נספר גם הוא כיום שלם.
11. עם הגיע היקף השימושים בשירותי החברה שאינם כלולים בחבילת הבסיס, בין בארץ ובין בחו"ל, להיקף שווה ערך 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. ההתחשבות המלאה תיערך בחשבונית בסיום מחזור החיוב.
12. החברה רשאית לשנות, להוסיף או לבטל, מעת לעת, ובכפוף להודעה מראש תוך זמן סביר, את השירותים הניתנים לך במסגרת הסכם ההתקשרות, לעדכן את המחיר ואת כללי השימוש בשירותים אלו, בהתאם לרישיונה ועל פי הוראות משרד התקשורת, וכן לשנות את מועד תחילת ו/או סיום מחזור החיוב החדש. כל מנוי רשאי לעבור מחבילה, לחבילה אחרת הזמינה למעבר בעת בקשת המעבר, במתן הודעה לחברה ובכפוף לתנאי המעבר לתכנית ולתשלום דמי מעבר, ככל שישנם, כמפורט בעיקרי פרטי התכנית אליה תבקש לעבור. עם ביצוע המעבר יבוטלו מכלול ההטבות שקיבלת עד למועד המעבר. 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, אלא כיוון במפורש אחרת בעיקרי פרטי התכנית הרלוונטית.
13. 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 החוזקת קווים נוספים, 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 נפרדים או מפוצלים, ועל כן פתיחת והוספת חשבון חדש, בניגוד לקו חדש תחת חשבון קיים, לא יזכה בהטבת קו שני ומעלה.
14. תעריפי השירותים והשימושים, ובכלל זאת תעריפי הדקות, ההודעות והגלישה (לרבות חבילות של כל אחד משירותים אלו) הינם לשימוש בישראל בלבד וליעד שהינו ברשת מפעילי ישראל. תעריפים אלו אינם כוללים שירותי פרימיום ושירותים בתשלום מיוחדים (כמו למשל חיובי שיחות בקידומות מיוחדות כמו 1-900, 1-901, 1-902, 1919, חיובים בגין שירותי תוכן, 144); שיחות גוביינא, תשלומים למפעילים אחרים; חיוב למספר המהווה גישה לשימוש מסחרי; חיוב למספר המוביל לשירותי תוכן, שירותי ניתוב ליעדים אחרים לרבות יעדים בחו"ל, יעדי תוכן וכדו'.
15. אם החבילה שלך כוללת שיחות לחו"ל, ביצוע השיחות לחו"ל ליעדים הכלולים בחבילה מותנה בחיוב באמצעות גולן טלקום בינלאומי בע"מ (016) 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 (איה מדינות, יעדים ניידיים ו/או נייחים וכדו'). החברה רשאית לשנות את המפעיל באמצעותו יסופקו שירותי שיחות לחו"ל ו/או להוסיף מפעיל נוסף ו/או להעביר את פעילות גולן טלקום בינלאומי בע"מ במלואה או בחלקה למפעיל אחר לרבות השיוכים. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי פעילות גולן טלקום בינלאומי בע"מ (016) תועבר בעתיד לסלקום תקשורת קווית ש.מ ו/או תסופק במסגרת רשיון סלקום לתקשורת קווית ש.מ. וזאת אלא אם תחליט החברה אחרת. במסגרת העברת הפעילות כאמור ו/או אספקת השירות במסגרת רשיונה של סלקום תקשורת קווית ש.מ או כל מפעיל אחר, יועברו כל הפרטים והמידע, לרבות בענין השירותים, השימושים ואמצעי התשלום, המצויים בידי החברה.
16. 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, אגא הימנע מלחייג קוד מקוצר (00 או +) אלא חייג דרך קידומת ספק השירותים שלך לפני בקשת השינוי. באפשרותך לחייג לחו"ל באמצעות חיוג קוד הגישה של כל מפעיל בינלאומי. חיוג מקוצר מותנה בשיוך קו הטלפון שלך למפעיל הבינלאומי הנבחר על ידך. בחיוג לחו"ל באמצעות ספק תקשורת בינלאומית שאינו גולן טלקום בינלאומי בע"מ, או ליעדים שאינם כלולים בחבילה, יחולו תעריפי הספק הנבחר על ידך או עלות הדקה ליעד אלו התקשרת ושאינו כלול בחבילה, לפי הענין, והתשלום בגין השיחות יתבצע בנוסף לעלות החבילה.
17. המנהל הכללי של משרד התקשורת או מי שהסמיכו לכך, מוסמך להורות לחברה לשנות את תנאי הסכם התקשרות זה. בחתימתך על הסכם זה הינך מסכים לכל שינוי בהסכם ההתקשרות בעקבות הוראה כאמור.
18. 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 התקשרות זה הנוגעות לתשלומים, לרבות הליכי גביה וזכות החברה לנתק אותך מרשת החברה במקרה של איחור בתשלום ובכפוף להוראות רישיונה.

תשלומים

19. הנך מחויב בתשלומים בהתאם לתכנית התעריפים ולוח התעריפים הכללי של החברה וכן בהתאם לתשלומים המפורטים במסמכי ההתקשרות עמך, לרבות עיקרי פרטי התכנית. במסמך תנאי התקשרות זה, "תשלום" משמעו לרבות תשלומים לצדדים שלישיים הנגבים באמצעות חשבונך בחברה.
20. החברה רשאית לשנות מעת לעת ולפי שיקול דעתה את התעריפים נשוא השירותים בגינם אתה מחויב, בכפוף להוראות רישיונה. עדכון בתעריפי צדדים שלישיים הינם באחריותם בלבד.
21. 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 100 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. החברה רשאית לגבות דמי הקמת הוראת קבע, תשלום חודשי בגין תשלום בהוראות קבע וכן דמי חיוב בכ"א זר, הכל כמפורט בעיקרי פרטי התכנית שלך.
22. 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.
23. 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 עלך, לא ייחשב כשינוי תעריף.
24. 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 המשפטיים 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. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של החברה לגבות, בנוסף לסכומים הנ"ל, הוצאות ו/או שכ"ט שייפסקו על ידי ערכאה שיפוטית ו/או שיוסכם עליהם במסגרת הסכם פשרה.

בטוחות לתשלום

25. מבלי לגרוע מן האמור בסעיפים 11 ו-100 בהסכם זה, החברה תהא רשאית לקבוע דמי חיוב מירביים שמנוי רשאי לחוב בהם במהלך תקופה נקובה. החברה רשאית, במקרים מסוימים משיקולים 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, ולהגדיל 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 שיידרש 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 להנתן חידוש התקשרות עם אדם או תאגיד שהיה לקוח בעבר, בתנאים אשר ייקבעו על ידה. **סעיף זה הינו סעיף מהותי בהסכם זה.**
26. 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.

27. חיוב חשבונך יחול במועד החיוב בהתאם לאפשרויות שיינתנו לך על ידי החברה. בכל מקרה בו נקבעה תקרת חוב ו/או חיוב לחשבונך וחרגת מתקרה זו ו/או כמפורט בסעיף 11 ו-100 להסכם זה, תהא החברה רשאית להודיע לך על כך ולהגביל ו/או לנתק את השירותים או חלקם ו/או לחייב את חשבונך אף במהלך תקופת החיוב.
28. 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 גבית 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

29. 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.
30. כל משלוח של SMS או MMS 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 וכיוצא בזה עשוי להתקבל אצל הנמען באופן חלקי בלבד. הנך מותר 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 הגבלת של עד 160 תווים להודעה בשפה האנגלית, ועד 70 תווים לכל הודעת SMS ביתר השפות. במקרה של הודעת SMS הכוללת תווים במספר רב יותר מהמגבלה הקיימת, תפוצל ההודעה למספר הודעות, כתלות במספר התווים, ותחויב בהתאם למספר ההודעות בפועל. הודעת SMS עשויה להישלח כהודעת MMS. הודעת MMS מוגבלת לגודל מירבי של 300kb, וכפופה למגבלות המכשיר והטכנולוגיה.

מסירת מידע לחברה

31. הנך מתחייב למסור פרטים נכונים ומדויקים. 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, תהיה החברה זכאית להעבירך מיידית לתכנית אחרת התואמת את הנתונים בפועל, בהודעה אליך, ובמקרה והנך משויך לתוכנית עקב מידע שגוי שמסרת או כל סיבה אחרת הנוצרה בך, תחויב בהשבת כל ההטבות שקיבלת בגין אותה תכנית ו/או בתשלום נוסף רטרואקטיבית.
32. ידוע לך, כי במהלך רישומך לקבלת שירות ו/או הזנת פרטיך ופרטי השירות ו/או הזנת נתונים במאגר הנתונים, 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.

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

33. הנך מחויב לעדכן אותנו מיידית במקרה של אבדן או גניבת ה-SIM או ציוד הקצה שברשותך. באפשרותך לבקש מן החברה להפסיק את כלל שירותי הרט"ו ואף לחסום את ציוד הקצה. מומלץ כי תדווח למשטרה על גניבת ציוד הקצה ו/או כרטיס ה-SIM שלך. באפשרותך להודיע לחברה בכתב (או בטלפון, בכפוף לנהלי זיהוי שייקבעו על ידי החברה), ביוזמתך, את מספר הזיהוי של ציוד הקצה שלך (IMEI) המחובר לרשת החברה, כך שתוכל להיות בטוח שהחברה תוכל לחסום את ציוד הקצה שברשותך במקרה של אבדן או גניבה, לאחר שתודיע לה על כך.
34. 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. 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, בהתאם ובכפוף להוראות רישונה.

ניתוק ו/או הפסקת שירות

35. הסכם זה יוותר בתוקף עד לסימומו 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. מובהר כי בכל מקרה בו זכאית החברה לנתק קו מהקווים שברשותך ביוזמת החברה, בין לאחר מתן הודעה ובין ללא מתן הודעה, כמפורט להלן, תהא החברה 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 מכח הסכמים נפרדים או משולמים מכח הוראות חיוב נפרדות, וגם אם נרכשו על ידך לפני החתימה על הסכם זה.
36. 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 עבור שירותים אשר רכשת.

ניתוק ו/או הפסקת שירות ביוזמת החברה

37. החברה 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 מהחברה לגבות את כל חובותיה לרבות גביית תשלום בגין הסרת החסימה, ולרבות המשך חיובך בכל תשלום שוטף בהתאם לתכנית התעריפים שלך.
38. שירותים אשר ניתנים לך ללא תשלום שוטף ואשר לא תעשה בהם שימוש יזום במשך 3 חודשים רצופים, תהא החברה רשאית להפסיק את אספקתם.
39. החברה תהא רשאית לנתק שיחות שארכן עולה 60 דקות, ובמקרה זה לא תשמע כל טענה או תביעה בקשר עם ניתוק כאמור.
40. **ניתוק ביוזמת החברה לאחר מתן הודעה.** החברה תהא רשאית לחדול ממתן שירותים, לרבות ניתוק מהרשת, בכל מקרה של הפרת הוראה מהותית מהוראות ההסכמים בינד לבין החברה או במקרה של אי תשלום חיוב במועד שנקבע לתשלומו ו/או בכל מקרה של שימוש שלא כדין או מתן הרשאה לאחר לעשות שימוש שלא כדין בצידוד הקצה שברשותך או בשירותי החברה. הפסקת או ניתוק השירות במקרים האמורים יתבצע רק לאחר מתן הודעה מוקדמת בכתב ע"י החברה, 10 ימים לפחות לפני מועד ההפסקה או הניתוק הצפוי ולאחר שחלפו 7 ימים מעת קבלת ההודעה וההפרה לא תוקנה על ידך. כמו כן, החברה תהא רשאית לנתק אותך מהשירות אם יתברר כי צידוד 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 את הציוד, בתוך הזמן שייקבע בהודעה, באופן שתימנע ההפרעה.
41. **ניתוק ע"י החברה ללא מתן 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 לך, בפעם השלישית בפרק זמן של 12 חודשים; קיום חשש סביר להונאה באמצעות צידוד הקצה של המנוי שלך או באמצעות מאפייניו של צידוד הקצה; חריגה מחוב או מחיוב מירבי; בכל מקרה בו הודעה עלולה לגרום לחברה או לצד שלישי נזק כלשהו, נפתח נגדך הליך של פשיטת רגל או כינוס נכסים שלא הוסר תוך 30 יום ממועד הדיון הראשון בנושא; בעת פטירה ח"י; בעת חירום; אסון טבע; מסיבות בטחון לאומי; משבר תקשורת מהותי ברשתות בזק ציבוריות; מצב מיוחד בעורף; ניתוק בשל פעולות תחזוקה, למעט ככל שהותרו ברישיון 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.

ביטול עסקה, ניתוק או הפסקת שירות לבקשת לקוח

42. הינך רשאי לבקש מהחברה הפסקת שירות, ניתוק שירות או סיום התקשרות בעל פה או בכתב בכפוף לכל דין. הפסקת השירותים עשויה להיות כרוכה בתשלום בהתאם להוראות הדין, לרישיון (ככל שהוא חל על השירותים אליהם מתייחסת בקשתך) לנהלים ולהסכם עימך. אין באמור בפרק זה כדי לגרוע מזכות החברה לגבות כל סכום אחר שהינך חייב. בכל מקרה של ניתוק שירות או סיום התקשרות מכל סיבה שהיא לא תהיה החברה מחויבת לאפשר לך לשוב לתכנית המקורית אליה היית משויך (ובכלל כך להטבות במסגרתה).
43. לצורך **ביטול 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 בחיגול ל-0058*.**
44. אם הינך 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.
45. אם הינך צרכן והזמנת שירותים הניתנים על החברה במסגרת הרישיון בנקודת מכירה (שאינה עסקת מכר מרחוק או רוכלות), זכותך לבטל את ההתקשרות תוך 14 ימים מיום עשיית ההסכם.
46. חשוב שתשים לב למספר כללים שיחולו במקרה של ביטול לפי האמור לעיל:
- 46.1. אם החברה החלה לספק לך את השירות תחויב בתמורה היחסית בעד השירות שניתן לך; במקרה שהעסקה אינה "עסקה מתמשכת", לא תוכל לבטל את ההתקשרות אם החברה החלה לספק לך את השירות (בעסקת מכר מרחוק על הביטול להעשות לפחות שני ימי עבודה לפני תחילת השירות).
- 46.2. מובהר כי לא ניתן לבטל רכישת כרטיס סים לאחר משלוחו על ידי החברה ותחויב במלוא עלות דמי כרטיס הסיים בגינו גם במקרה של ביטול.
- 46.3. לא ניתן לבטל עסקה במקרים בהם הדין אינו מחייב זאת (כגון במקרה בו לא מדובר בצרכן או במקרה של טובין פסידים) ואין באמור לגרוע מזכויות החברה ע"פ דין.
- 46.4. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות החברה לתבוע את נזקיה בכפוף לכל דין.
- 46.5. הגדרות בסעיף זה הינן בהתאם להגדרות בחוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981, בשניים המחויבים.

פרטיות

47. בפרק זה החברה מביאה לידיעתך את נושא האיסוף, העיבוד והשימוש (לרבות העברה) של המידע הנאסף או הנמצא ברשותנו. בעניין פרק זה (שכותרתו "פרטיות") ובעניינו בלבד "מידע" - יוגדר כידיעה על ענייניו הפרטיים של אדם מזוהה או ניתן לזיהוי. כמו כן בפרק זה "נתוני שימוש" - כוללים את הנתונים הנאספים במהלך השימוש בכלל השירותים המסופקים לך לדוגמא: שיחות, הודעות ונתוני גלישה, לרבות יעד, מועד, משכס והיקפם, סוג המסר, רשתות תקשורת, נתונים מזהים של ציוד הקצה, אינדיקציות מיקום, כתובת IP, וכן מידע בנוגע לפניות לשירות הלקוחות והקלטות. "שירות" או "שירותים" - כוללים את מגוון שירותיה של החברה בכל נושא בו עוסקת או תעסוק החברה, לרבות שירות כהגדרתו בהסכם זה, או בכל הסכם אחר ולכל שירות אשר יסופק או יוזמן מהחברה.
48. החברה אוספת, מחזיקה ומעבדת פרטי מידע שונים לגביך, כגון מידע מהסוגים הבאים:
- 48.1. מידע שהנך מספק לחברה, כגון: שם, כתובת (דואר ודוא"ל), אמצעי תשלום ושפת דיבור. מידע זה נאסף באופנים שונים, בין השאר, במועד ההצטרפות לשירות או לשירותים שונים המסופקים על ידי החברה, בפניות לשירות הלקוחות, בהשתתפות במבצעים או באמצעים אחרים.
- 48.2. מידע הנצבר בידי החברה מעצם אספקת השירות ללקוח ובמהלכו, ובכלל זה נתוני שימוש.
- 48.3. מידע המתקבל בחברה מצדדים שלישיים הכולל את סוגי המידע הבאים:
- 48.3.1. מידע המתקבל מחברות תקשורת אחרות לצורכי תפעול השירותים, התחשבות וגביה (לרבות נתונים הנדרשים לגבייה ישירה של תשלומים על ידי החברה) ותשלום קישור גומלין.
- 48.3.2. נתונים אודות סוג השירות, טיבו והיקף השימוש בו המתקבלים מספקי שירותים, לרבות נתונים הנדרשים לצורך אספקת השירות וכן מידע שהסכמת להעברתו.
- 48.3.3. מידע הנמסר לחברה מגורמים מורשים (כגון חברות שירות נתוני אשראי ומאגרי מידע חוקיים) ומכל מקום חוקי המתיר מסירת מידע לרבות טיוב המידע הקיים.
49. המידע יישמר בישראל ו/או מחוץ לישראל על ידי החברה או על ידי צד שלישי (לרבות במסגרת שירותי ענן) בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות").
50. החברה תשתמש במידע, לרבות בדרך של דיוור ישיר, כדי לספק לך שירות; כדי להתאים לך אישית את השירותים; כדי לנתח, לנהל, לשפר את השירותים והשיווק לכלל הלקוחות או חלקם וכן לך אישית; כדי לעבד נתונים וכדי לנהל עמך תקשורת בנושאים שונים. לדוגמה, החברה משתמשת במידע למטרות הבאות:
- 50.1. לצורך אספקת שירות ללקוח, פנייה ללקוח לצורך אספקת שירות, תכתובות בערוצים שונים, ניתוח והבנה של קהל המשתמשים שלנו ושיפור השירות (כולל חוויית ממשק המשתמש).
- 50.2. לתפעול השירותים או שירותי ספקים אחרים, ובכלל כך חיוב הלקוח, עריכת והפקת חשבונות וגביית כספים.
- 50.3. לצורכי בקרה, מניעה זיהוי וחקירה של גניבה, הונאה, פעילויות שאינן חוקיות ופעילויות האסורות לפי הסכם ההתקשרות, וכן למטרות אבטחה.
- 50.4. לצורך יצירת קשר עם הלקוח, לרבות פעילות שימור ללקוחות קיימים, יכולת לספק מענה מהיר ויעיל לתקלות, פניות ובקשות.
- 50.5. לצורך פעילות דיוור ישיר, של מוצרים ושירותים בעלי זיקה לשירותי תקשורת הניתנים על ידי החברה, וזאת אלא אם תודיע לחברה במעמד ההתקשרות או בכל עת לאחריה, בפנייה לשירות הלקוחות של החברה, כי הנך מסרב לפעילות דיוור ישיר כאמור.
51. החברה רשאית למסור מידע לצדדים שלישיים בישראל או בחו"ל במקרים הבאים:
- 51.1. לצדדים שלישיים המספקים ללקוח שירותים לבקשתו, ובלבד שהמידע רלבנטי לשירות שביקש הלקוח או שניתנה הסכמת הלקוח להעברת המידע.
- 51.2. לצדדים שלישיים המעניקים לחברה שירותי קבלנות לביצוע שירותים שונים, או המסייעים באספקת השירותים או המבצעים שימושים במידע אותם מותר לסלקום עצמה לבצע, כגון הפקת חשבוניות, גביית חובות, עיבוד מידע, שיווק, שירות לקוחות; למען הסר ספק, התקשרות החברה עם קבלנים או נותני שירותים חיצוניים, אינה גורעת מאחריותה לפי כל דין לאופן השימוש במידע אודות הלקוח.
- 51.3. במקרים בהם העברת המידע חיונית להתגוננות של החברה במסגרת הליכים משפטיים, תביעות או טענות מטעם הלקוח.
- 51.4. במקרה בו החברה תתמוזג עם תאגיד אחר או תעביר את פעילות אספקת השירותים או חלקם לתאגיד אחר או תמכור את מניותיה או חלקן לתאגיד אחר, או במקרה בו החברה תתקשר עם תאגיד אחר בהסכם שיתוף פעולה יועבר המידע לתאגיד האחר לשימוש ו/או לשימוש משותף ו/או לשילוב המידע עם המידע שברשות התאגיד הנעבר. מוסכם כי בהעברת מידע במסגרת הליך מיזוג עם תאגיד אחר, מתחייב התאגיד הנעבר לקבל על עצמו את עקרונות הוראות סעיף פרטיות זה בשינויים המחויבים. במקרה בו יועבר המידע אודות הלקוח לצד שלישי כלשהו, במסגרת מהלך שאושר ע"י משרד התקשורת או במסגרת הליך שאושר על ידי בית המשפט וככל שנתנו הנחיות ייעודיות בנושא העברת המידע, תפעל החברה בהתאם להנחיות אלו.
- 51.5. לרשויות המדינה, או לכל גורם אחר, ובלבד שהעברת המידע תתבצע מכוח הוראות הדין, או מכוח צווים שיפטיים מתאימים.
- 51.6. בעצם ההתחברות לשירות המסופק על ידי צד שלישי (לבדו או במשותף עימנו) הנך נותן את הסכמתך כי נעביר את פרטיך וכן כל מידע רלוונטי נוסף הנוגע לאספקת השירות אל ספק השירות, לרבות אם ספק השירות נמצא בחו"ל ו/או אם המידע מועבר לענן של הספק בישראל או בחו"ל. כל מידע שיועבר על ידך בכל דרך שהיא לספקים, לרבות במהלך השימוש בשירותים, יועבר על אחריותך והחברה לא תישא 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 עליך דיני הגנת פרטיות הנהוגים במדינה אחרת.
52. ככל שהשימוש בשירותים נעשה על ידי משתמשים נוספים, עליך להביא לידיעת המשתמשים את מלוא הנתונים הנדרשים לגיבוש הסכמה של המשתמש ביחס לשימושים שתעשה החברה במידע אודותיו, ובאחריותך לקבל את הסכמת המשתמש לשימושים כאמור בהתאם להוראות כל דין.

53. החברה רשאית - לזהות את מספר הטלפון של מספר הטלפון 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 של החברה. לתשומת ליבך, גם כאשר מספרך יהיה חסוי על פי בקשתך, מספר הטלפון שלך (ולעתים מיקומך) יהיו מזוהים בעת פניה למוקדי שירותי חירום ציבוריים (כגון: משטרה, מד"א וכיבוי אש). בנוסף, מספר הטלפון שלך יהיה מזוהה, בכל מקרה, לנמען במשלוח הודעות טקסט ומולטימדיה, בביצוע שיחות וידאו, לחברה ולמפעילי תקשורת אחרים בארץ ובחו"ל.
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.
55. במסגרת הפעלת השירותים החברה מפעילה אמצעי ניטור ובקרה, בין השאר לצורך הגנת הרשת, תמחור, תפעול, חיוב, ניתוב, התחשבות ויישום זכויותינו המשפטיות ו/או החוזיות.
56. החברה תהא רשאית לבצע פניה מטעמה ו/או מטעם ספקים או צדדים שלישיים במשותף אליך ו/או אל המשתמש מעת לעת, בכל אמצעי תקשורת שתמצא החברה לנכון, בהצעות ומסרים פרסומיים שונים. כך תוכל החברה לעשות שימוש בפרטי ההתקשרות שמסרת לחברה בעת ההתקשרות עמך, או כפי שיימסרו לחברה על ידיך מעת לעת במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות כתובתך, חשבון הדוא"ל שלך ומספר הטלפון הנייד של כל הקווים הרשומים על שמך בחברה, על מנת לפנות אליך מעת לעת. החברה רשאית להעביר מידע אודותיך לחברות מקבוצת גולן טלקום, כגון גולן טלקום בינלאומי בע"מ, המספקת שירותי תקשורת לחו"ל, או מקבוצת סלקום ולאפשר להן פניה אליך על מנת להציע לך שירותים נוספים.
57. החברה מפנה את תשומת ליבך כי הפרטים שברשותה (לרבות מספרי הטלפון וכתובות דוא"ל) ישמשו אותנו למשלוח דברי פרסומת למגוון השירותים המוצעים על ידה (הינך מוזמן גם לתת לחברה הסכמה ייעודית המאפשרת מגוון פניות רחב יותר).
58. **במידה ואינך מעוניין לקבל דבר פרסומת באמצעות SMS, מייל, פקס והודעת חיוג אוטומטית הנך מוזמן לפנות לשירותי הלקוחות של החברה בכל עת ולהודיע על סירובך לקבל מסרים אלו.**
59. הוראות פרק זה בעניין פרטיות כפופות למדיניות הפרטיות של החברה, אשר עשויה לעבור עדכונים מעת לעת בהתאם לצורך או לדין.
60. ככל ולא ביקשת אחרת ובכפוף להוראות רישיונה של החברה, הנך נותן את הסכמתך המפורשת שכל הודעה, חשבון, מסמכים וכיו"ב שעל החברה לשלוח לך, ולרבות הודעות על פירוט התשלומים ששלמו על ידיך בששת החודשים שחלפו ו/או פירוט החיובים השנתי הכולל את פירוט הסכומים שבהם חויבת מ-1 בינואר ועד 31 בדצמבר של השנה שחלפה, הודעות חוב וכיו"ב, יישלחו אליך במסרון, בדוא"ל ו/או יישלחו לחשבונך באיזור האישי שלך באתר באינטרנט של החברה, לפי שיקול דעתה של החברה.

העברה ושיתוף

61. החברה 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.
62. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הינך מאשר כי ידוע לך כי אושרה העברת אמצעי השליטה בחברה לקבוצת סלקום (הכוללת את סלקום ישראל בע"מ ח.צ 511930125 ו/או סלקום תקשורת קווית ש.מ 550207765 – שתיהן יכוננו להלן "סלקום"). מתן השירותים כולם או חלקם ייעשה על ידי סלקום או בשיתוף פעולה עם סלקום או רק על ידי סלקום או תחת רישיונותיה של סלקום, והכל באופן ובמועד לפי שיקול דעתה המלא של סלקום. זאת גם אם ההתקשרות היא עם החברה ו/או אמצעי התשלום ניתן לחברה. בכל מקרה בו תהיה אספקת שירותים או חלקם על ידי סלקום (לרבות במקרה בו שירותים לחברה או לקוחותיה יינתנו במסגרת רישיונותיה של סלקום), תהיה החברה או סלקום רשאיות לקבוע כי הגדרת החברה כאמור בהסכם זה, במדיניות הפרטיות או בכל הסכם אחר, כוללת את החברה ואת סלקום או רק את סלקום. אין באמור לעיל, כדי לגרוע מזכות החברה לקבוע כי השירותים יינתנו על ידי גורם אחר כלשהו ו/או להעביר את זכויותיה ו/או התחייבויותיה כולם או חלקם לאחר ו/או להעביר את המידע לאחר. אין באמור לעיל כדי לחייב את סלקום בביצוע פעולה במועד כלשהו, והכל יבוצע בהתאם לשיקול דעתה של סלקום ובהתאם לרישיונותיה.
63. החברה רשאית להעביר את כל הפרטים והמידע לגבי המשתמשים והלקוחות, לרבות בעניין אמצעי התשלום, המצויים בידי החברה לסלקום והמידע ישולב עם המידע שברשות סלקום. החברה מקבלת ו/או תקבל גם מידע כאמור מסלקום, והמידע שיועבר בין החברה לבין סלקום ישמש למטרות בהן משתמשות החברה 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 החברה ו/או סלקום להעביר את המידע לגורם אחר, לרבות במקרה בו תהיה העברה ו/או שיהיו שירותים שניתנים על ידי תאגידים נוספים.

ניידות המספר

64. אם הנך מבקש לנייד מספר לרשת החברה, הנך מצהיר ומתחייב בזאת כלפי החברה כי המספר אותו אתה מבקש לנייד 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 ניוד מספר שאינו בבעלותך או שלא לפי הרשאה שבדין.
65. במקרה של ניידות מספרים, חובותיך לחברות סולר אחרות יחולו עליך ועליך בלבד.

הגבלת אחריות החברה

66. אופי רשת הבזק. מעבר למקרה של כח עליון, השירותים אותם מספקת החברה כפופים זמניים 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 חמישי. 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 וכיו"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 וכיו"ב ואין לחברה אחריות בעניין זה. לחברה לא תהא אחריות בשל הפרעות ו/או אי זמינות ו/או חוסר כיסוי כאמור.
67. באחריותך לוודא כי הטכנולוגיה בה פועל המכשיר שברשותך, מאפשרת את קבלת השירותים הנדרשים על ידך.
68. החברה, עובדיה, בעלי מניותיה וכל הבאים מטעמה, לא יישאו בכל אחריות חוזית ו/או נזיקית, לנזק ישיר או עקיף שנגרם:
- 68.1. עקב אי אספקת השירותים, שהייתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעים מפעולה מכוונת של החברה, ככל שזו דרושה לשם הפעלת השירותים או מתן השירותים, או הפעלת אמצעים למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור ההונאה והפסקתה.
- 68.2. עקב טעות ו/או שיבוש במתן שירות לרבות 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.
- 68.3. עקב אובדן, גניבה או כל שימוש בלתי מורשה אחר (לרבות במקרה בו אלו הועברו על ידך לצד ג') בציוד ו/או בשירות 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 של החברה.
- 68.4. עקב נזק שנגרם מפעולה שהחברה רשאית לעשותה על פי הוראות הדין, על פי ההסכם או על פי הוראה שקיבלה מרשות מוסמכת.
- 68.5. עקב שימוש לא מורשה של צד שלישי בשירותים, לרבות במסגרת פריצה פיזית או באמצעות האינטרנט לחצריך או לציוד שלך.
69. החברה ומי מטעמה, יהיו פטורים מאחריות חוזית ו/או נזיקית, גם במקרה של התערבות של רשות מרשויות המדינה בשירותים או במוצרים המסופקים על ידי החברה. האמור לעיל יחול ביתר שאת גם בעת נדידה בינלאומית, אשר החוקים של כל מדינה ומדינה ותנאי השימוש של כל מפעיל סלולרי חלים עליה.
70. החברה ומי מטעמה, אינם אחראים לכל נזק שייגרם עקב מעשה או מחדל של צד שלישי (כגון ספק של החברה, ספק תקשורת אחר וכיו"ב), בניגוד לכל דין, או למעשה או מחדל של צד שלישי שהלקוח התקשר מולו ישירות, על אף שהגבייה נעשית דרך חשבון הלקוח בחברה.
71. 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 יישאו באחריות לכל נזק שייגרם לך כתוצאה משימוש בשירותים אלה.
72. החברה ומי מטעמה אינם אחראים לכל אובדן של מידע מצידו הקצה שברשותך, לרבות עקב תקלה ו/או תיקון ו/או אבדן או גניבה של ציוד הקצה, ועליך לדאוג לגיבוי הנתונים באופן שוטף.
73. החברה ומי מטעמה אינם אחראים לכל נזק אשר ייגרם במידה ומוצר, מכשיר, מידע אישי שלך ו/או ה-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.
74. הינך אחראי לבצע את כל הגיבויים הנדרשים לכל המידע שבציוד הקצה שלך. החברה לא תהא אחראית לכל נזק שייגרם למידע (גם במקרה בו התקלה הינה באחריותנו), לרבות למידע השמור על גבי ציוד ההתחברות וזאת גם במקרה בו אין אפשרות לשמור את המידע.
75. החברה ומי מטעמה אינם אחראים לכל נזק עקיף, לרבות נזק תוצאתי או מסתבר, שייגרמו לך או למי שפועל מטעמך, כתוצאה או בקשר עם אספקת השירותים, הגבלתם, השעייתם או ניתוקם מכל סיבה שהיא.
76. ביצוע בקשת הניוד שלך תלוי בגורמים נוספים שאינם בשליטתנו, לרבות ספקי תקשורת אחרים, ולא נוכל להיות אחראים על כל תקלה שתחול במהלך ביצוע הבקשה, ובכלל זה בגין עיכוב בביצוע הניוד, דחייתו או סרוב לבצעו.
77. 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, שייגרם על ידי נסיבות שאינן בשליטת החברה לרבות כח עליון, אש, מלחמה, פעולות חבלה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים להספקה של ציוד חיוני למערכת, מעשה או מחדל של בעל רשיון בזק אחר או מגבלות שהוטלו על ידו, דחייה, הגבלה, הפסקה או ניתוק זמניים בשירותים עקב תקנות או צווים ממשלתיים, חוקים, תקנות או הנחיות של גורמים מוסמכים במדינה, מגבלות הרשת שאין בהן כדי חריגה מתנאי הרשיון, מגבלות צבאיות או בטחוניות, או עילות אחרות, והכל בכפוף לכך שהמקרים האמורים אינם בשליטת החברה.
78. מבלי לגרוע מההוראות לעיל, החבות הכספית הכוללת שהחברה תישא בגין כל נזק שלא הוגבלה אחריותנו לגביו בהתאם להוראות ההסכם ביננו או בהתאם לתנאי הרישיון או הדין, לא תעלה, בכל מקרה ובמצטבר, על הסכום שקיבלנו עבור השירותים שבקשר עימם נגרם הנזק, במהלך תקופה רציפה של שלושה חודשים שקדמה למועד קרות הנזק.

79. במקרים בהם לא חל פטור מאחריות כאמור ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה, עובדיה, בעלי מניותיה וכל הבאים מטעמה, לא יישאו באחריות חוזית ו/או נזיקית אלא לכל היותר לנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת השירותים או הפסקתם או לנזק הנובע מפעולה מכוונת של החברה או מרשלנותה החמורה של החברה.

80. חבילות גלישה ושירותים נוספים

החברה מספקת חבילות גלישה ושירותים נוספים, בתנאים המפורטים בהסכם זה ובהתאם לתנאים כפי שיתעדכנו מעת לעת באתר האינטרנט של החברה. חלק מן החבילות והשירותים הנוספים מותאמים למכשירים ספציפיים ומותנות בתמיכת המכשיר. במקרה בו המכשיר אינו תומך בחלק מהשירותים שבחבילה בה בחרת, לא יינתן זיכוי בשל כך, והחייב יבוצע בהתאם לעלות החבילה במלואה.

81. במקרה בו רכשת חבילות גלישה נוספות לניצול לאחר ניצול מלוא חבילת הגלישה הבסיסית טרם תוסף 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.

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

83. החבילות ו/או ההטבות ו/או השירותים אינם ניתנים לצבירה ו/או להעברה.

84. קצב הגלישה אינו קבוע והוא תלוי במספר גורמים, לרבות כיסוי וזמינות 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.

85. 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.

86. תעריף הגלישה בארץ נקבע על בסיס יחידת נפח של KB1 או כל חלק הימנה. התעריף אינו כולל תשלומים לספקי תוכן ואינטרנט.

87. 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 והחייב הכולל בגין סה"כ נפח הנתונים הנשלח ומתקבל באמצעות המכשיר יבוצע בהתאם לתכנית התעריפים שלך.

88. 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. החברה תהא רשאית לקבוע תעודפים ו/או חבילות במהירות גבוהה יותר מחבילת הבסיס.

89. שירותי "עקוב אחרי" הוא שירות המאפשר הפניית שיחות מקו "גולן טלקום" למספר קווי ישראלי ניח (לא ניתן להפנות שיחה למספרי פרימיום, למספרים ניידים, למספרים בינלאומיים ולמספרים ברשת פלסטינאית). השירות מחייב הגדרה מחדש של הפניית השיחה בתחילת כל מחזור חיוב.

90. השירותים הנוספים מתעדכנים ומשתנים מעת לעת, ובהתאם מתעדכן התעריף של אותם שירותים, כפי שמתפרסם באתר האינטרנט או בלוח התעריפים הכללי של החברה.

91. 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 לאזור האישי שלך באתר האינטרנט של החברה. שים לב, לאור עושר התכנים ברשת האינטרנט, השפות השונות ועוד, החסימה אינה מוחלטת ואינה מייצרת 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.

92. השירותים אותם תזמין (כדוגמת שירותי מוצרי הגנה ואבטחה לטלפון או למחשב, שירותי אנטי וירוס ואנטי ספאם, שירותי גיבוי, שירותי סינון אתרים וכדו') אינם מבטיחים זיהוי, ניטור, הגנה, סינון והסרה של כלל האיומים ו/או התכנים המוגדרים או המצופים באופן מוחלט.

93. 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). החברה אינה נוטלת כל אחריות לגבי המידע המועבר לצד

השלישי, שימוש במידע זה ושמירתו. כמו כן, החברה אינה אחראית 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 עימנו פעולה בהחלפת ציוד. אי ביצוע עדכוני התוכנה או החלפת הציוד במועדם יפגע בטיב ותקינות השירות הניתן. לתשומת ליבך, כל שירות שמחובר במישור 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 וכאמור לעיל, באחריותך הבלעדית לדאוג לשמירה ולגיבוי של התכנים המצויים ברשותך.

שירותי החברה בחו"ל

94. 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 ידיה 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 ושימושים מישראל בלבד, ואתה תחויב בתשלום נוסף עבור שיחות שיבוצעו על ידך מחו"ל. **סעיף זה הינו סעיף מהותי בהסכם זה.**
95. אספקת שירותי החברה בחו"ל, היקפם, טיבם, איכותם, תבוצע באמצעות ספקי התקשורת בחו"ל וכפופה לתנאי ספקים אלו, לרבות למדיניות הפרטיות של ספקים אלו ולדין החל באותה מדינה, לתעריפים ולשירותים המוצעים על ידם ולתמיכת ותאימות מכשירך לשירותים מסוג זה. עליך לברר מראש מהן המדינות או האזורים בהם מסופקים השירותים. בחלק מן האזורים 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.
96. תעריפי השיחות והשירותים במהלך השהות 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.
97. 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 דוא"ל, 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.
98. התעריף בו תחויב בגין שירותים בחו"ל הוא זה שבתוקף בעת השימוש בשירות על ידך.
99. 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 חינוך, 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.
100. 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 מיידית בתשלום ביניים בסך 100 ש"ח, שייזקף על חשבון השימושים שבוצעו על ידך בחו"ל. חיוב זה 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 העניין. 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 חזרתך לישראל, מבלי לגרוע מזכותה של החברה לנתק את המנוי עקב אי תשלום כמפורט בסעיפים 3745 לעיל.
101. ייתכן כי במדינות מסוימות תתאפשר קבלת שירותים באמצעות מספר ספקים. עם נחיתתך בחו"ל תיבחר רשת סולרית 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.

שימוש באתר האינטרנט של החברה

102. 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.
103. 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.
104. החברה לא תישא באחריות במקרה של טעות בתום לב בהדפסה, בתיאור המוצר/שירות או בתנאי ההזמנה.

שירות לקוחות

105. 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 וכיוצ"ב. שירות הלקוחות של החברה 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 1-800-016-058. שעות פעילות המוקד הטלפוני הינם בימים א'-ה' בין השעות 08:00-18:15 ובימי שישי ו' וערבי חג בין השעות 13:15-08:00.
דוא"ל: gtpniyot@golantelecom.co.il או באמצעות פניה מקוונת באתר האינטרנט www.golantelecom.co.il

106. **בנוסף, מוקד פניות אוטומטי מקוון ומוקד טלפוני שמספרו 1-800-016-059 לקבלת פניות בנושא תקלה בקבלת שירותי בזק, גניבה או אובדן של ציוד קצה רט"ן, ומוקד בעניין תקלות בעת נדידה בינלאומית שמספרו +972585555858 (חיוג חינם מרשת החברה), יהיו זמינים בכל ימות השנה ובכל שעות היממה, למעט ביום כיפור.**
107. 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

108. כל חילוקי דעות שיתגלעו בינך לבין החברה בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות יועברו לביור נציב התלונות של החברה אשר יכריע בהם. כמו כן יהא נציב התלונות אחראי לביור תלונות מנויים, לרבות מי שמבקש לקבל שירות, וביור 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.

פניות לאחראי לתלונות הציבור ניתן לבצע באמצעות: כתובת: ת.ד. 2058 תל אביב 61020 ;
טלפון: *0058 או 1-800-016-058 ;
בפקס: 072-2220058 ;
דוא"ל: gtpniyot@golantelecom.co.il ;
דוא"ל בעבור פניות הנוגעות לניתוק קו בלבד: nituk@golantelecom.co.il ;
או באמצעות פניה מקוונת באתר האינטרנט www.golantelecom.co.il

109. רישומי החברה, לרבות פלט מחשב המכיל את חתימת הלקוח או את אישורו לתנאים (גם ללא חתימת פיזית, כגון בעסקת מכר רחוק) יהוו ראיה מכרעת לקיום המסמכים, לאישורם על ידי הלקוח ולנכונותם.
110. שום ויתור, ארכה, הנחה או שינוי בתנאי הסכם זה, לא יהיו בני תוקף אלא אם ייעשו עפ"י הודעה בכתב בהתאם להוראות מסמך זה.
111. 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.
112. 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.
113. כתובות הצדדים לצרכי הסכם זה הן כמפורט בטופס "הסכם התקשרות לרשת גולן טלקום" או כל כתובת אחרת עליה יודיע מי מהצדדים בכתב למשנהו.
114. הודעת צד למשנהו שתשלח בכתב בדואר רשום לכתובת דלעיל תחשב כאילו נתקבלה בתוך 7 ימים מעת שלחתה.

נושאים נוספים

115. החברה פועלת בהתאם לרישיון למתן שירותי תקשורת שניתן על ידי משרד התקשורת הרשיונות במסגרתם ניתנים ו/או יינתנו השירותים הינם רשיונות גולן ו/או רשיונות סלקום לפי החלטת החברה. על פי הנחיות

משרד התקשורת רשיונותיה של החברה יבוטלו בעתיד. ניתן לעיין ברישיונות באתר האינטרנט של משרד התקשורת ("הרישיון" או "רישיון החברה").

116. 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.

117. החברה מחויבת, בהתאם להוראות רישיונה, למדדי איכות ושירות, כמו למשל הפקת חשבונות תקופתיים במבנה קבוע; בקרה שוטפת על נכונות החשבונות; הפעלת מוקד שירות טלפוני וערוצים נוספים לאספקת מידע; קבלת פניות הצבור ומענה להם; וכיו"ב. הנך מוזמן לעיין בפרוט לעניין זה ברישיון החברה.

118. הדין החל על הסכם ההתקשרות ועל כל מסמך נלווה לו ו/או הקשור להתקשרות שבין החברה לביןך, 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.