

## תקנון שירות מוקד תיווך טלפוני (רישום לשירות)

### השירות:

1. ברוכים הבאים לתקנון שירות "מוקד תיווך טלפוני" ("השירות"). השירות ניתן באמצעות צד שלישי עבור גולן טלקום בע"מ ("גולן"), באמצעות דואר אלקטרוני ("דוא"ל") או פקס או הודעת טקסט (SMS) או צ'אט ללקוחות החברה אשר הצטרפו לשירות ("הלקוח"). ההצטרפות לשירות והשימוש בו הינם בכפוף לתנאי תקנון זה ובהתאם לאמור בכל דין.
2. השירות מאפשר לאנשים עם מוגבלות בשמיעה או בדיבור ("מוגבלות"), לקבל שירותי תיווך טלפוני לביצוע שיחות טלפון, למשלוח מסרים ולכל שירות תקשורת רלוונטי סביר אחר שניתן לבצע באמצעות הטלפון, באמצעות מוקד לאספקת שירותי טלפוניה בזמן אמת ("המוקד"), לרבות הזמנת שירותים וקבלת אינפורמציה מנותני שירותים, קביעת פגישות, העברת מסרים לצדדים שלישיים וכדו', בכפוף לאמור בתקנון זה.
3. על מנת להירשם לשירות, על הלקוח למסור את פרטיו בהתאם לטופס זה, לחתום עליו ולהעבירו לגולן באמצעות פקס מספר 072-2220058 (פקס זה משמש לרישום לשירות בלבד) או באמצעות דוא"ל לכתובת [gtpniyot@golantelecom.co.il](mailto:gtpniyot@golantelecom.co.il) - בליווי עותק אישור/תעודה רשמיים אודות המוגבלות וכן כל טופס נוסף שיידרש על ידי גולן טלקום.
4. המוקד יפעל 24 שעות ביממה בכל ימות השנה.
5. הפניה למוקד תהיה באחד מן האמצעים הבאים:
  - 5.1 שליחת פקס למספר 08-6206820.
  - 5.2 משלוח דואר אלקטרוני ל- [info@r-service.co.il](mailto:info@r-service.co.il)
  - 5.3 משלוח הודעת sms למספר 5300
  - 5.4 צ'אט באמצעות תוכנת **SKYPE**.
6. בפניה לשירות יש לכלול את הפרטים הבאים:
  - 6.1 פרטי הפונה - שם מלא וכתובת במידת הצורך.
  - 6.2 מספר מנוי בגולן טלקום שצורף למוקד התיווך.
  - 6.3 מספר זהות במקרה בו מקום היעד דורש זאת.
  - 6.4 שם מלא ומספר הטלפון של היעד.
  - 6.5 מספר טלפון / דוא"ל לחזרה במקרה בו הנך מעוניין שיחזרו אליך באמצעי אחר.
  - 6.6 תוכן המסר בצורה בהירה ופשוטה ככל הניתן.
  - 6.7 ככל ויש צורך במתן ייפוי כח ו/או קוד זיהוי ו/או מידע נוסף לצורך ביצוע הפניה באחריות הלקוח להעבירו למוקד במקביל לפניה.
  - 6.8 פניה שתחסר אינפורמציה לא תוכל להיות מטופלת על ידי המוקד.
7. השירות אינו כרוך בתשלום נוסף. קיים חיוב בגין עצם ההתקשרות/משלוח הודעה/פקס אל מוקד התיווך, לפי אמצעי ההתקשרות שנגקט על ידי המבקש בכל פניית שירות. החיוב יהיה על פי תכנית התעריפים החלה על המבקש במנוי גולן הנ"ל או בכל אמצעי אחר, וכפי שתעדכן מעת לעת.
8. הלקוח יהא רשאי לבקש מגולן להפסיק את השירות בכל עת באמצעות שליחת בקשה חתומה לפקס: 072-2220058 או באמצעות דוא"ל לכתובת [gtpniyot@golantelecom.co.il](mailto:gtpniyot@golantelecom.co.il) - גולן תפסיק לספק ללקוח את השירות תוך 48 שעות ממועד קבלת בקשת הלקוח.
9. השימוש בשירות כפוף להוראות הסכמי ההתקשרות של הלקוח עם גולן, לרבות התנאים הכלליים לאספקת שירותי רט"ן על ידי גולן ולרבות אחריותה של גולן בגין השירותים המסופקים על ידה.

## הגבלות על השירות

- 10 השירות ניתן בשפות עברית וערבית וליעדים בישראל בלבד. (יעדים שאינם יעדי פרימיום).
- 11 השירות הינו לשימוש פרטי בלבד ואין להשתמש בו למטרות עסקיות ו/או מסחריות ו/או להעבירו לכל צד ג'. כמו כן אין לעשות בשירות כל שימוש אשר אינו בהתאם להוראות כל דין ו/או תקנון זה. מובהר כי כל פניה החורגת מהעברת מסר בלבד לא תטופל במסגרת השירות.
- 12 אמצעי ההתקשרות ששימש לפניית השירות של המבקש אל מוקד התיווך, ישמש גם להמשך ההתנהלות בגין אותה פניית שירות, עד לסיום הטיפול בה/סגירתה.
- 13 הטיפול בפניית שירות יחל תוך 5 דקות ממועד קבלתה במוקד השירות. המוקדן יבצע שני ניסיונות ליצור קשר טלפוני עם היעד. במקרים בהם בשני הניסיונות היעד אינו תפוס או לחילופין, משך ההמתנה אליו עולה על 5 דקות, תיסגר הפניה. באפשרות המבקש לפתוח פניה חדשה במועד מאוחר יותר, לנוכח האמור מומלץ שלא לעשות פניה לשרותי החירום באמצעות המוקד.
- 14 ככל שיתבקש תשלום כלשהו במסגרת פנייתך – יש לציין מספר כרטיס אשראי וכל פרט נוסף הנדרש לביצוע התשלום. לידיעתך: במסגרת השירות ניתן לבצע עסקאות עד 750 ₪ ועד 2000 ₪ במקרה שמדובר בתשלום לרשות מוסמכת.
- 15 גולן לא תעביר ללקוח או לצד ג' פניות/הודעות המצריכות חוות דעת של נציג כגון: סקרים וכו'. כמו כן לא יועברו מסרים פוגעניים בכל צורה שהיא, לרבות דברי נאצה וגנאי, דיבה, הודעות בדבר אסון, הודעות הפוגעות בצנעת הפרט וכדו' בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

## הגנת הפרטיות

- 16 השירות ניתן על ידי צד שלישי עבור גולן וממילא הוא יהיה חשוף לכל המידע הנוגע לשירות, לתכני בקשת הלקוח ולהודעותיו, והלקוח מסכים לכך.

תאריך: \_\_\_\_\_ מס' מנוי בגולן: \_\_\_\_\_ שם מלא: \_\_\_\_\_

מס' לקוח: \_\_\_\_\_ מס' ת.ז: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_