

תנאי שימוש
בפלאפון Talk&Go



תנאי שימוש פלאפון "Talk & Go"

זהו ההסכם בינך לבין חברת פלאפון תקשורת בע"מ, מפעילת רשת פלאפון בישראל והוא מתייחס לרכישת כרטיס USIM (במצורף לרכישת מכשיר או שלא) של חברת פלאפון במסלולי פלאפון "Talk & Go", המאפשרים שימוש במכשיר ובכרטיס על ידי הטענת חשבון הפלאפון "Talk & Go".

לתשומת לבך, ביצועי רשת ה-UMTS/HSPA של פלאפון ורציפות השירות, נסמכים על שימוש במכשיר התומך בשני התדרים - 850MHz ו-2100MHz. במקרה שהלקוח ישתמש בכרטיס USIM, במכשיר שאינו תומך בשני התדרים הנ"ל, יתכן כי השירות ו/או ביצועי הרשת לא יהיה רציפים ו/או זמינים.

עצם השימוש בכרטיס USIM פלאפון "Talk & Go" מהווה הסכמה מצידך לתנאי שירות אלה, לתעריפי השירות כפי שיהיו מעת לעת ולתנאים ולתעריפים שבמחירון פלאפון "Talk & Go" שהעתקו מצורף לערכת המכשיר/כרטיס ה-USIM (לפי העניין) שרכשת. על מנת שתוכל להשתמש במכשיר/כרטיס ה-USIM (לפי העניין) שרכשת עליך לדאוג כי תהיה יתרת חשבון בקו ה-"Talk & Go" שלך.

אם רכשת כרטיס חיוג פלאפון "Talk & Go" עליך לקרוא את התנאים המופיעים על הכרטיס. שים לב לתאריכי התפוגה המצוינים עליו.

טעינת חשבון ה-"Talk & Go" כוללת עמלת הפצה כפי שתיקבע על-ידי חברת פלאפון מעת לעת.

במקרה בו נוצל סכום הכרטיס במלואו, לא תתאפשר צריכת שירותים עד להטענת כרטיס חדש.

יתכנו מקרים בהם עקב תקלה או שיבוש במערכות, תתאפשר צריכת שירותים על אף שלא קיימת יתרה בכרטיס.

במקרה זה, פלאפון תהא רשאית לפעול בכל דרך לגביית התשלום עבור שירותים שצרכת, לרבות לקזז את סכום החיוב מהכרטיסים/הבאים שיוטענו למספר הפלאפון וזאת ללא כל הודעה ומבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד לזכות פלאפון על פי דין ו/או ההסכם.

השירות ניתן רק באזורים בהם קיים כיסוי של רשת פלאפון. הכיסוי מושפע מגורמים כגון מזג אוויר, הפרעות רדיו ותקלות ברשתות תקשורת אחרות. ייתכנו מקומות מסוימים ללא כיסוי.

במצבים מסוימים יתכן כי פלאפון תאלץ להגביל את מתן השירות, גם ללא התראה מוקדמת, בין היתר, מטעמים של ביטחון, בטיחות ותחזוקה.

קצב העברת נתונים במסגרת גלישה אינו קבוע והוא תלוי בגורמים שונים לרבות כיסוי הרשת וזמינותה, העומסים בה, סוג ותמיכת המכשיר או המודם הסלולארי כיוצ"ב. פלאפון שומרת לעצמה את הזכות להאט מיוזמתה את קצב העברת הנתונים, כאשר האטה זו נדרשת על מנת לווסת עומסים ו/או על מנת למנוע פגיעה ברשת או במשתמשים בה. כמו כן, פלאפון תהא רשאית להאט את קצב העברת הנתונים לפי שיקול דעתה במקרה בו הלקוח עושה שימוש בהעברת נתונים בהיקף העולה על פי שלוש מהכמות הממוצעת של לקוח ברשת פלאפון וכן במקרה בו נעשה שימוש בתוכנות שיתוף קבצים ו/או תכנים בין משתמשים שונים.

כמו-כן, פלאפון תהיה רשאית לנתק את המכשיר/הכרטיס שברשותך, אם יתברר כי הוא גורם להפרעות לרשת.

כרטיס ה-USIM שייך לחברת פלאפון והוא מושאל לך לתקופה מוגבלת. פלאפון רשאית לתכנת את כרטיס ה-USIM ולשלוף ממנו נתונים גם כאשר הוא בידך.

בתעריפים עשויים לחול שינויים מעת לעת, על-פי שיקול דעתה של פלאפון, על-פי הוראות הרישיון ו/או על-פי-דין.

לתשומת לבך:

- אסור לבצע שינויים בכרטיס ה-USIM.
 - אסור להשתמש בשירותים למטרות בלתי חוקיות או באופן הגורם מטרידים או הפרעות.
 - אסור לפעול בדרך שעלולה לגרום להפרעות לרשת.
- הפרת הוראות אלו עלולה לגרום לניתוקך מהרשת.**

אין אפשרות לבקש חסימת המכשיר או כרטיס ה-USIM לשימוש, גם במקרים של אובדן או גניבה. במקרה אובדן או גניבה של מכשיר או של כרטיס ה-USIM, אינך זכאי לקבל מכשיר אחר או כרטיס USIM חלופי.

קיימים מצבים בהם פלאפון מחויבת לספק מידע הכולל את מספר הטלפון שלך ואת מקומך (ובכלל זה מחוץ לישראל).

אם לא הפעלת חסימה ממכשירך, מספרך יזוהה בכל שיחה שתבצע ממכשיר הפלאפון. מספר הטלפון שלך יזוהה בכל SMS שתשלח.

אם לא תבצע כל שיחה ממכשירך, ובכרטיס ה-USIM שהוקצה לשימושך, במשך שנה או יותר פלאפון תהיה רשאית לנתקך מהרשת. לאחר הניתוק לא תוכל עוד לבצע כל שימוש. כמו-כן, פלאפון תהא רשאית להפסיק את מתן השירותים אם חברת פלאפון תפסיק לתת שירות זה או בכל מקרה אחר של הפסקת השירותים על-ידה.

תעריפי זמן אויר פלאפון, משלוח MMS, SMS מפורטים במחירון מסלול חיוב פלאפון "Talk & Go" המצורף לערכת המכשיר/הכרטיס שרכשת. התעריפים מעודכנים למועד המופיע במחירון ומתעדכנים מעת לעת, לפי החלטת פלאפון. יש לברר את התעריפים המעודכנים במעמד הרכישה וטרם השימוש בפועל. השימוש בכרטיס "Talk & Go" כפוף לתעריפים המעודכנים במועד השימוש בפועל, גם אם הכרטיס נרכש טרם עדכון תעריפים.

לידיעתך, כל שיחה כרוכה בתשלום תעריפי זמן אוויר, כולל חיוב אל המענה הקולי (למעט מספרי 1-800).

פלאפון רשאית לעדכן את כל התעריפים בכל עת, ותפרסם הודעה בדבר השינוי. פלאפון רשאית להציע תכניות תעריפים אחרות. על הלקוח לברר זאת בשירות הלקוחות.

תעריף זמן אוויר מחושב לפי יחידת מנייה של 1 שנייה, חלק שיחה הקצר מ-1 שנייה יעוגל כלפי מעלה ויחויב כ-1 שנייה.

במסלולים מסויימים, בשיחות והודעות אל מנויים של רשתות אחרות יתווסף לתעריף דקת זמן אוויר/משלוח הודעת SMS או MMS, תעריף השלמה עבור השלמת שיחה/הודעה ברשת אחרת.

תשלום עבור משלוח הודעה לרשת אחרת יחול גם אם ההודעה לא הגיעה ליעדה מכל סיבה שהיא. הודעות ארוכות (מעל 160 תווים לטיניים או 70 תווים אחרים, כמו עברית) יפוצלו למספר הודעות, שעל כל אחת מהן יחול תשלום בנפרד.

לא ניתן לקבל שירותים שחל עליהם חיוב מיוחד או חיוב בתשלום חודשי קבוע (למעט

שירות תיקונים בתשלום מראש או שירותים נוספים שיוגדרו בעתיד).
במידה ולא תבצע עדכון פרטים בפלאפון לא תוכל לקבל פירוט לגבי שיחות שבוצעו מהמכשיר ובו כרטיס ה-USIM שהוקצה לשימושך.
השימוש בשירות מידע ותוכן כרוך בתשלום על-פי עלון תעריפי שירותים עיקריים של פלאפון, כפי שיתעדכן מעת לעת.

אם ערכה זו כוללת מכשיר טלפון סלולרי, המכשיר שנמכר לך מיועד לשימוש אך ורק במסגרת פלאפון "Talk & Go". אם תרצה, תוכל להשתמש במכשיר גם בתכניות אחרות ברשת פלאפון. המעבר לתכניות אחרות כרוך בתשלום בהתאם לנהלי פלאפון ובהחלפת כרטיס ה-USIM. לצורך כך, תידרש להגיע לאחד ממרכזי השירות של פלאפון, לידיעתך, פתיחת חסימה של מכשיר לכרטיס סים אחר תתבצע על פי נהלי פלאפון, ובכפוף לזמינות קוד הפתיחה מיצרן המכשיר. כרטיס ה-USIM שבערכה זו מיועד לשימוש רק במסגרת פלאפון "Talk & Go".

חיוג לחו"ל/משלוח SMS במכשירים תומכים

ניתן לחייג לחו"ל באמצעות המפעילים הבינלאומיים. חיוג לחו"ל כרוך בתשלום נוסף על-פי התעריפים שייקבעו על-ידי המפעילים הבינלאומיים. לתשומת לבך, ייתכן שתעריפים אלו שונים מן התעריפים הרגילים של המפעילים הבינלאומיים. לביחור התעריפים יש לפנות אל שירות הלקוחות. לתשומת לבך, לא ניתן לחייג לחו"ל באמצעות "00" (מפעיל בינלאומי נבחר) או ע"י הקשת "+". במקום קידומת המפעיל הבינלאומי. שליחת SMS/MMS לחו"ל כרוכה בתשלום על פי עלון תעריפי שירותים עיקריים כפי שמתעדכן מעת לעת במכשירים תומכים בלבד.

נדידה / פלאפון בינלאומי

לתשומת ליבך, אין אפשרות לנסוע עם מכשיר/כרטיס ה-USIM (לפי העניין) שבמסלול "Talk & Go" לחו"ל ולהשתמש בו במסגרת שירות פלאפון חו"ל.

המספר שלך

מספרך מופיע על המדבקה שעל האריזה. פלאפון תהא רשאית, בכל עת, להחליף את מספר הטלפון שהוקצה לך מטעמים טכניים. בכל מקרה של ניתוק מהרשת, מכל

סיבה שהיא, פלאפון תהיה רשאית להקצות את המספר לאחר.

שירותי תוכן

פלאפון מספקת שירותי תוכן (כמו מבזקי חדשות וטרוטונים) בתשלום המפורט באתר האינטרנט שלה, בפורטל פלאפון או בעלון תעריפי שירותים עיקריים של פלאפון, כפי שאלה יתעדכנו מעת לעת. פלאפון אינה אחראית לנכונות, דיוק, זמינות, שלמות או מהימנות התכנים, שמסופקים "כפי שהם" ("as is"). המידע הכלול בשירותי התוכן מוגן בזכויות יוצרים. מותר להשתמש בתכנים רק באופן אישי ולא מסחרי, ואסור להעתיק את התכנים, לשנות אותם או להעבירם הלאה.

חשוב - הגבלת אחריות

1. פלאפון, עובדיה, וכל הבאים מטעמה לא ישאו באחריות נזיקית או חוזית לכל נזק אלא לנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת השירותים, התלייתם, ניתוקם, או הפסקתם, לרבות עקב טעות במתן השירותים, 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 פלאפון, ולכל נזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של פלאפון, עובדיה או הבאים מטעמה.
2. פלאפון, עובדיה, וכל הבאים מטעמה לא ישאו באחריות לפי ההסכם במקום שחל פטור לגבי אחריות מכוח סעיף 41 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982, או במקום שבו נגרם הנזק עקב הפעלת אמצעים למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור ההונאה והפסקתה.
3. כמו-כן פלאפון, עובדיה וכל הבאים מטעמה לא ישאו בכל אחריות לכל נזק שייגרם על-ידי נסיבות מעבר לשליטתה, ובכל זאת כח עליון, אש, מלחמה, פעולות חבלה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים

לאספקה של ציוד חיוני למערכת, מעשה או מחדל של ספק תקשורת אחר או מגבלות שהוטלו על-ידו, חוקים, תקנות או צווים ממשלתיים, מגבלות הרשת שאין בהן כדי חריגה מתנאי הרישיון, מגבלות צבאיות או ביטחוניות, אמצעים למניעת הונאה, או עילות אחרות שאינן בשליטתה של פלאפון, הכל בכפוף לכך שהמקרים האמורים אינם בשליטת פלאפון ושעל אף מאמצים סבירים אין באפשרותה לעמוד בהתחייבותיה. הוראות אלו חלות על כל מי שמתמש במכשירך, ובאחריותך ליידע אותו על כך.

פניות שירות

1. לפניות בנושא תקלות או אובדן ניתן לפנות 24 שעות ביממה ל*166 שיחת חינם ממכשיר הפלאפון או בחיגו שאינו מהפלאפון ל-160-050-1800. בנושאים אחרים ל-166* או 166-500-1700 בימים א'-ה' בין השעות 8:00 עד 21:00 וביום ו' בין השעות 8:00 עד 13:00. שיחה ל-1700 מטלפון נייד הינה כשיחה אל מפעיל נייד (בחיגו מטלפון נייד יחול חיוב על 3.5 הדקות הראשונות בלבד). פניות לאחראי לפניות הציבור תבוצענה בכתב בלבד לפקס 03-5728045 או לכתובת ת.ד. 62036 ת"א, 61620 או בדוא"ל CONTACT@PELEPHONE.CO.IL. המספר לחיגו חינם ושעות הפעילות עשויים להשתנות מעת לעת. באחריות הלקוח להתעדכן במספר החינם ושעות הפעילות העדכניים באמצעות החשבונית החדשית או באמצעות אתר האינטרנט של פלאפון
2. פלאפון תשיב לפניות בכתב בתוך 14 ימי עבודה (עד 5% מכלל הפניות אליה יכולות להיענות בתוך חודש).
3. אם התשובה שתיתן על ידי האחראי לטיפול בתלונות הציבור לא תספק אותך, תוכל לבקש להעביר את הפנייה לדרג ניהולי, שיבחן את הפנייה שוב ויתן לך מענה ישירות, בתוך 30 ימים מתאריך קבלת פנייתך במשרדי פלאפון.
4. מחלוקות שיתגלעו בינך ובין פלאפון בכל הנוגע לפירושו או לביצועו של הסכם ההתקשרות, יועברו לביור אל האחראי לטיפול בתלונות הציבור בפלאפון. העברת המחלוקת אל האחראי לטיפול בתלונות הציבור לא מונעת ממך לפנות בעניין אל בית המשפט המוסמך ולא מונעת מפלאפון להפסיק או לנתק את השירותים המוענקים לך

אם הפרת את ההסכם בינך ובינה.

5. ניתן לפנות למוקד השירות שלנו בחיוג *166 ממכשיר ה- פלאפון "Talk & Go" שלך או למספר 050-7077766, ובאתר www.pelephone.co.il. אנחנו נענה לשיחות בתוך זמן סביר. 90% מהפניות למוקד השירות יטופלו ישירות על-ידי נציגי השירות, עד סיום הטיפול, ורק 10% מהפניות יופנה לרמות בכירות יותר לטיפול.
6. תנאי השימוש המפורטים לעיל כפופים להוראות הרישיון שחברת פלאפון קיבלה ממשרד התקשורת ולהוראות כל דין.

ביטול עסקה שבוצעה בתחנת שירות/מכירה של פלאפון תקשורת בע"מ

באפשרות לקוח פרטי שהינו "צרכן" כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 לבטל/ לסיים את העסקה, כמפורט להלן: (ביטול רכישת ציוד הקצה משמעו ביטול ההצטרפות לתכנית). (לקוח שהציג/מסר לפלאפון תעודת עוסק מורשה ובמסגרתה נרשם בפלאפון כלקוח עסקי ייחשב כלקוח עסקי לרבות עניין מסמך זה).

ביטול תוך 14 יום מיום הרכישה

תנאי הביטול:

- בעסקת רכילות או עסקת מכר מרחוק כהגדרתן בחוק - יש להשיב את המוצר באריזתו המקורית כשהוא ללא פגם.
- בכל עסקה אחרת (שאינה מוגדרת כעסקת רכילות או עסקת מכר מרחוק בחוק)-
- ביטול ציוד קצה יתאפשר רק בכפוף לתנאים הבאים במצטבר
- המחיר ששולם בעדו על ידי הצרכן עולה על 50 ₪.
 - לא נעשה בו או באביזריו כל שימוש.
 - הוא מוחזר באריזתו המקורית וללא פגם בו /ואו באביזרים /ואו באריזה ובצירוף כל תכולת הערכה שסופקה.
 - הלקוח הציג את חשבונית העסקה.

דמי הביטול:

ביטול עסקה (למעט בביטול עסקת רוכלות כהגדרתה בחוק) יחויב הלקוח בדמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר המוצר/העסקה או סך של 100 ₪, לפי הנמוך מביניהם.

אופן הביטול:

ביטול רכישת ציוד קצה יש להשיב את המוצר במרכז שירות הכולל מעבדת שירות. פרטים על מרכזי השירות ושעות הפעילות באתר פלאפון WWW.Pelephone.co.il ביטול רכישת ציוד קצה בעסקת רוכלות (כהגדרתה בחוק ניתן לפנות לביטול במוקד שירות הלקוחות *166 מהמכשיר או 1700-500-166 / 0507077766 מכל טלפון אחר.

ביטול/הפסקת שירות בכל עת - גם לאחר תום 14 הימים לעיל:

יתאפשר כאשר הלקוח יחויב בתשלום בגין אותו שירות לפי חלק יחסי עד מועד הביטול וכן בתשלום עבור שימוש באותו שירות אם קיים ו/או כל תשלום אחר בגין אותו שירות עד למועד הביטול.

ביטול/הפסקת שירותים שלא במסגרת ביטול עסקה רכישת ציוד יתאפשר על ידי מתן הודעה בחיוג *166 מהמכשיר או 1700-500-166 / 050-7077766 מכל טלפון אחר, במרכז שירות, בדואר רשום לדרך יצחק רבין 33 גבעתיים-לתפעול, דוא"ל ב- Contact@pelephone.co.il או פקס 050-7048053. לידיעתך, תהליך הביטול/הפסקה יושלם רק לאחר יצירת קשר עם המבקש וזיהוי כמחזיק במכשיר על ידי נציג פלאפון על פי נהליה. לידיעתך, שיחה ל- 1700 מטלפון נייד הינה בחיוב כשיחה אל מפעיל ניח (בחיוג מטלפון ניח יחול חיוב על 3.5 הדקות הראשונות בלבד).

ביטול על פי הודעה שנמסרה בעל פה יבוצע תוך 3 ימי עבודה מקבלת הבקשה וזיהוי המבקש כמתואר לעיל. על אף האמור במקרה של משלוח הודעת ביטול באמצעות דואר רשום יכנס הביטול לתוקף תוך 6 ימי עסקים מקבלת הבקשה וזיהוי המבקש. ביטול על פי הודעה שנמסרה באמצעות פקס יבוצע תוך יום עבודה אחד מקבלתה וזיהוי המבקש, באם לא צוין אחרת בהודעה.

