

הצטרפות לשירות מוקד תיווך בחברת פלאפון

הח"מ, אשר הינו לקוח של חברת פלאפון תקשורת בע"מ (להלן: "פלאפון"), מבקש בזאת להצטרף לשירות מוקד תיווך של חברת פלאפון (להלן: "המבקש", "השירות", לפי העניין), בכפוף לתנאים שלהלן:

מבקש השירות מצהיר כדלקמן:

1. כי במועד ההצטרפות לשירות הינו לקוח פלאפון ובעל הזכויות במספר הפלאפון הנ"ל.
2. כי ידוע לו כי הינו זכאי לקבלת השירות כל עוד הינו לקוח פלאפון.
3. כי ידוע לו שהשירות ניתן על פי חוק.
4. כי ידוע לו כי טרם ההצטרפות לשירות וכתנאי לו, יידרש להציג הוכחה בדבר היותו עם מוגבלות בשמיעה או בדיבור, אשר יכלול בה פרטים נכונים ומדויקים.
5. כי לצורך ובמסגרת מתן השירות, רשאית פלאפון להעביר את פרטיו לכל גורם אחר ככל שיידרש, וכן לנהל תיעוד של כל הפניות אליה במסגרת השירות שיישמר במערכותיה בכפוף לכל דין. למען הסר ספק, למבקש לא תהא זכות לקבלת התיעוד האמור. כמו כן, פלאפון לא תעשה שימוש מסחרי בתיעוד הזה, והוא ישמר לצרכים ראייתיים בלבד.

תנאי השירות:

1. השירות יאפשר למבקש, אשר הינו אדם עם מוגבלות בשמיעה או בדיבור, להעביר מסרים אל יעדים שונים, באמצעות מוקד תיווך שהוקם למטרה זו (להלן: "מוקד התיווך").
2. מוקד התיווך יפעל 24 שעות ביממה בשפות עברית וערבית בלבד.
3. יכול שמוקד התיווך יופעל על ידי גורם אחר עבור פלאפון או עבור מספר גופים החייבים בהקמת המוקד על פי חוק.
4. העברת המסרים מהמבקש אל המוקד בשירות התיווך תבצע באמצעות צ'אט /פקס/דואר אלקטרוני/משלוח הודעת SMS (להלן: "פניית שירות").
5. פניית שירות תאפשר העברת מסר אל יעד אחד בודד שהינו בתחומי מדינת ישראל בלבד.
6. המסרים יועברו על ידי פלאפון AS-IS אל היעד המבוקש.
7. כחלק מתהליך הרישום למוקד התיווך יקבל המבקש לשם זיהוי בפני מוקד התיווך, ומוקד התיווך רשאי לדרוש כתנאי לטיפול בפנייתו את מסירת אותו מספר זיהוי שנמסר לו בתהליך ההרשמה (ככל שנמסר).
8. במסגרת השירות ניתן יהיה לדרוש מהמבקש פרטים מזיהוי נוספים שלו (כגון מספר טלפון עליו הוא מנוי בפלאפון) באופן שיאפשר לוודא את זהותו, כתנאי לטיפול בפניה.
9. במסגרת השירות, לא תתאפשרנה הפניות הבאות:
 - פניה החורגת מגדר העברת מסר כגון, עריכת סקרים, התרשמויות, חוות דעת, עבור המבקש וכיוצ"ב.
 - העברת מסר פוגעני, מסר המהווה עוולה פלילית או אזרחית, מסר כולל דברי נאצה וגנאי, מסר העולה כדי פגיעה בצנעת הפרט או מסר ארוטי.
 - העברת מסרים שעניינם משא ומתן מסחרי לרבות ביצוע עסקאות באמצעות כרטיס אשראי בסכום העולה על 750 ₪, למעט כשמדובר בתשלום לרשות מוסמכת (כגון רשות מקומית, תאגיד מים, רשות ממשלתית וכו') של חשבון שהוא על שם מבקש השירות, ואשר סכומו אינו עולה על 2,000 ₪. מוקד התיווך רשאי להתנות מסירת כרטיס אשראי לצד שלישי ב: הליך הזדהות הכולל למשל הזנת סיסמא על ידי המבקש, אשר יוסכם עליה עם המבקש מראש; חתימה על כתב ויתור על טענות בפני נציג פלאפון באחד ממרכזי השירות. יובהר, כי לא תוטל כל אחריות על פלאפון מקום בו צד שלישי מסרב לביצוע עסקת אשראי באמצעות מוקד התיווך.
10. בפניות שירות המצריכות מסירת קוד זיהוי או מסירת ייפוי כוח או כל פרט אחר, הטיפול בפניית שירות מותנה בצירוף של אותו פרט לפניית השירות על ידי המבקש.
11. כל פניה למוקד התיווך תוגבל לנמען אחד.
12. השירות יחל לפעול עד 3 ימים ממועד קבלת טופס ההרשמה, ויניתן כל עוד המבקש רשום לשירות.
13. השירות אינו כרוך בתשלום נוסף. קיים חיוב בגין עצם ההתקשרות/משלוח הודעה אל מוקד התיווך, לפי אמצעי ההתקשרות שנגקט על ידי המבקש בכל פניית שירות. החיוב יהיה על פי תכנית התעריפים החלה על המבקש במספר הפלאפון הנ"ל או בכל אמצעי אחר, וכפי שתתעדכן מעת לעת.
14. אמצעי ההתקשרות ששימש לפנייה השירות של המבקש אל מוקד התיווך, ישמש גם להמשך ההתנהלות בגין אותה פניית שירות, עד לסיום הטיפול בה/סגירתה.
15. 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 הינו תפוס או לחילופין, משך ההמתנה אליו עולה על 5 דקות, תיסגר הפניה. באפשרות המבקש לפתוח פניה חדשה במועד מאוחר יותר.
16. ככל שבמסגרת השיחה עם הנמען מודיע הנמען כי יצטרך להעביר מסר נוסף למבקש (שהינו מנוי במוקד התיווך) במועד מאוחר יותר, יסביר לו נציג השירות שאותו נמען יכול ליצור קשר עם המוקד מאוחר יותר, למסור למוקדן את מספר הטלפון של הנמען ושל המנוי אליו הוא מעוניין להעביר מסר, והמוקדן ישלח מסרון (SMS) הכולל את המסר לאותו מנוי. שירות תיווך לנמענים שאינם רשומים במוקד התיווך ינתן רק בתנאי שמבוקש להעביר את המסר למנוי רשום במוקד התיווך.

פטור מאחריות:

מובהר כי השירות כולל העברת מסר במקום הלקוח ונסמך בין השאר על מערכת הרט"ן של פלאפון, רשת האינטרנט ומערכות המחשב, מערכות הפעלה ומערכות תומכות אחרות. פלאפון ו/או כל הבאים מטעמה אינה/ם אחראית/ים, לכל נזק שייגרם למבקש ו/או לכל צד שלישי (נמען) כלשהו, עקב ובמסגרת קבלת השירות, לרבות עקב שיבוש ו/או איחור ו/או אי דיוק ו/או אי הבנה, בהעברת מסר מהמבקש או אל המבקש וכיוצ"ב. מבלי לגרוע מהאמור, פלאפון ו/או נושאי משרה בה ו/או כל הבאים מטעמה אינה/ם אחראית/ים לכל הקשור והנוגע לתוכנם של המסרים מהמבקש או אל המבקש, דיוקם, נכונותם, קבלתם ביעד באופן מלא או חלקי, לביצועם בפועל או למעקב אחר ביצועם, ו/או לכל הקשור בהם באופן כלשהו.

הנני/ו מסכים/ים לאמור לעיל לאחר שקראנו את המסמך וניתנה לנו אפשרות סבירה לעיין בו:

תאריך	שם הלקוח	ת.ז.	חתימה
אני הח"מ נציגו ואפוטרופוס של הלקוח, נותן את הסכמתי ואישורי להצטרפותו של הלקוח לתוכנית במסגרת נספח זה וההסכם למתן שירותי רט"ן המצורף אליו (ימולא כאשר גיל הלקוח פחות מ-18 שנה).			
_____/_____/_____ תאריך	_____ שם האפוטרופוס	_____ ת.ז.	_____ חתימה

חברת פלאפון תקשורת בע"מ מספר ח.פ. 511076572

חברת פלאפון תקשורת בע"מ
מספר ח.פ. 511076572
דרך שלמה שמלצר 94, פתח תקוה
מען למכתבים: תד. 600 פ"ת 4910402
טל. 050-7078888, פקס. 050-7078000
www.pelephone.co.il



נספח א'

לקוח יקר,

כחברה שמעמידה את צרכי לקוחותיה בראש סדר העדיפויות, אנו מציעים לכם מוקד שירות תיווך טלפוני להעברת מסרים באמצעות מוקדן ללא תשלום (למעט תשלום עבור הודעות הנשלחות למוקד).
באמצעות המוקד תוכל להעביר מסרים אל יעדים שונים בארץ.

הרישום למוקד:

על מנת להירשם למוקד התיווך יש להעביר לידי פלאפון טופס הצטרפות חתום על ידי המצטרף. את הטופס יש למסור באחד מפתחי השירות של פלאפון. לידיעתך, פלאפון תהיה רשאית לדרוש אישור בדבר לקות השמיעה או הדיבור.

כדי שהמוקד יוכל לספק לך את השירות באופן מלא ויעיל, בכל פניה למוקד, הקפד לציין את הפרטים הבאים:

- **שם + משפחה**
- **מספר מנוי במוקד התיווך**
- **מספר ת.ז.:** (במקרה בו מקום היעד דורש זאת)
- **שם ומספר טלפון של היעד**
- **מספר סולארי / מייל לחזרה** במקרה בו הינך מעוניין שיחזרו אליך באמצעי אחר
- **תוכן הפנייה** – מפורט ככל שניתן בהתאם לבקשה
- **ככל שהנך מבקש לשלם במסגרת הפנייה** - מספר כרטיס אשראי וכל פרט נוסף הנדרש לצורך ביצוע התשלום. כזכור, במסגרת השירות ניתן לבצע עסקאות עד 750 ₪, ועד 2,000 ₪ במקרה שמדובר בתשלום לרשות מוסמכת.

לרשותך עומדות מספר דרכים באמצעותן תוכל לפנות למוקד התיווך:

1. חיוג למספר 08-6478787
2. שליחת פקס למספר 08-6209820
3. דואר אלקטרוני ishivion@gmail.com
4. משלוח הודעות SMS בשעות היום למספר 050-8005300 בין השעות: 07:00 ל- 22:30
5. משלוח הודעות SMS בשעות הלילה למספר 050-4999644 בין השעות: 22:30 ל- 07:00
5. אפליקציית WhatsApp בטלפון 0508005300

- המוקד נותן תמיכה בשפות עברית וערבית.
- המוקד פועל 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.

- העברת המסרים באמצעות המוקד תתאפשר רק בחיגור למספרים בארץ.
- המוקד מספק שירות גם לצדדים שלישיים שיבקשו להעביר מסרים אליך.

תחומי הטיפול המרכזיים של המוקד:

- **בירורים והעברת מסרים** מול גופי שירותים, גופים ציבוריים, עסקים וכדומה;
- **סיוע בקביעת תורים**;
- **פנייה לשרותי סיוע וקריאה לעזרה** - לדוגמה, קביעת תור לרופא, הזמנת גרר לרכב תקוע וכד';
- **סיוע ברכישת מוצרים**;
- **ועוד.**

שים לב, המוקד אינו מטפל בפניות המכילות מסרים העשויים להיות פוגעניים או להוות עבירה פלילית או אזרחית, דברי נאצה וגנאי, והודעות העשויות לפגוע בצנעת הפרט ומסרים ארוטיים.

השירות ניתן על-ידי חברת "נטרודס" ובכפוף לתנאי השירות המפורטים בנספח "**הצטרפות לשירות מוקד תיווך בחברת פלאפון**"