



תתם כו בא לזכר...

**פרטי לקוח**

מספר הלקוח	מספר הזהות/התאגיד/ ח"פ/עוסק מורשה
שם הלקוח	

**מספרי הטלפון עבורם הוזמן השירות**

**1. תיאור השירות**

- א. שירות העברת מסרים ("השירות") מיועד ללקוחות 012mobile, אשר הם, או מי ממשתמשיהם, הינו מוגבל בשמיעה או בדיבור.
- ב. השירות מאפשר העברת מסרים מאת הלקוח אל יעד מבוקש ("היעד"), באמצעות מוקד שירות תיווך טלפוני להעברת מסרים ("המוקד").
  - (1) בקשת לקוח להעברת מסר ("הבקשה") תישלח על-ידי הלקוח אל המוקד באמצעות הודעת sms למספר 4410, באמצעות דואר אלקטרוני לכתובת: RS@012.net או באמצעות פקס למספר 072-2004411 (טופס פניה בפקס זמין ב 012.co.il).
  - (2) בכפוף לאמור בטופס זה, המוקד יפעל, כמיטב יכולתו, להעברת המסר אל היעד, באמצעות שיחת טלפון.
  - (3) המוקד יעדכן את הלקוח, באמצעות ערוץ הפניה בו פנה הלקוח, אודות סטטוס טיפול המוקד בבקשה.
- ג. במקרה שלא נתקבל עדכון, או נתקבל עדכון על כשל בקבלת הבקשה במוקד, יש לבצע פנייה חוזרת אל המוקד.
- השירות מאפשר גם העברת מסרים אל הלקוח באמצעות המוקד, על-ידי שיחה בתשלום למוקד בטלפון 072-2004010.

**2. תשלום בגין השירות**

- א. השירות הניתן על-ידי המוקד אינו כרוך בעלות חודשית.
- ב. שים-לב - כל שליחה של הודעת sms אל המוקד כרוכה בתשלום, על-פי תעריפי שליחת הודעת sms, כפי שחלים על המנוי בהתאם לתכנית התעריפים שלו ב-012mobile.

**3. תנאי השירות**

- א. הרישום לשירות מותנה בהצגת תעודה מוכרת, על-שם הלקוח או על-שם מי ממשתמשיו, המעידה על לקות שמיעה או דיבור.
- ב. הרישום מותנה בהגדרת סיסמת זיהוי בשדה בראש טופס זה. סיסמה זו תשמש אותך גם להזדהות בעת פנייה בנושאים אחרים אל שירות הלקוחות שלנו.
- ג. באחריות הלקוח לשמור על הסיסמה מפני מסירתה לאחר.
- ד. השירות במוקד ניתן 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה (כולל שבתות וחגים).
- ה. השירות מאפשר העברת מסרים בעברית ובערבית בלבד. לא יינתן שירות לבקשות להעברת מסרים בשפות אחרות.
- ו. הודעת sms באמצעותה יעביר הלקוח את הבקשה - מוגבלת ל-210 תווים בלבד.
- ז. יש לכלול בבקשה את הפרטים הבאים:
  - (1) פרטי הפונה - שם מלא (במקרים רלבנטיים - לא לשכוח לציין גם כתובת).
  - (2) פרטי היעד - שם מלא ומספר טלפון.
  - (3) פירוט המסר, באופן מלא, מפורט, מדויק וברור.
  - (4) במקרה של בקשה באמצעות פקס או דואר אלקטרוני על הבקשה לכלול את הססמה שהגדיר הלקוח בשדה שבראש טופס זה.
- ח. המוקד יפעל להעברת המסר אל היעד תוך 5 דקות מרגע קבלת הבקשה. המוקד לא יכול להבטיח כי המסר יתקבל ביעד בטווח זמן זה או ככלל (למשל: במקרה שהיעד לא עונה, תפוס או שנדרש זמן המתנה ארוך עד מענה). **מומלץ לא לעשות שימוש בשירות עבור פנייה למוקדי חירום, אלא להסתייע בחלופות אחרות.**
- ט. המוקד יעדכן את הלקוח, באמצעות ערוץ הפניה בו פנה הלקוח, אודות סטטוס טיפול המוקד בבקשה. אם המסר לא הועבר (למשל במקרה שהיעד לא עונה, תפוס או שנדרש זמן המתנה ארוך עד מענה), המוקד אינו אחראי על ניסיון העברת המסר פעם נוספת. אם יחפוץ בכך, על הלקוח לפנות שוב אל המוקד בעניין.
- י. במקרה של בקשה להעברת מסר אל מוסד בו נדרש ייכוי כוח מאת הפונה, העברת המסר תתאפשר בהתאם ובכפוף לנוהלי המוסד אליו מתבצעת העברת ההודעה.
- יא. לא יינתן שירות במקרים הבאים:
  - (1) מסרים שאינם בשפה העברית או הערבית.
  - (2) מסרים שאינם כוללים נתונים מדויקים לגבי היעד אליו יש להעביר את המסר (שם ומספר טלפון).

שירות לקוחות 012Mobile עומד לרשותך בכל עת במספר 1-800-055-888, ב 012\* ובצ'אט באתר www.012mobile.co.il חברת פרטנר תקשורת בע"מ ח"צ 4-004431-52 איחוד עוסקים 7-760414-55 רחוב עמל 8, פארק תעשיות אפק, תיבת דואר 435, ראש העין 4810302

(3) מסרים שכוללים בקשה לביצוע פעולות או שהעברתם כרוכה בביצוע פעולות על ידי המוקד (כגון מתן חוות דעת, המלצה או בחירת היעד להתקשרות על-ידי המוקד).

(4) מסרים שתוכנם אלים, מטריד או פוגעני, לרבות גידופים, השמצות, הטרדות, אימים, פגיעה בצנעת הפרט של אחר וכיו"ב.

(5) מסרים המיועדים ליעד בחו"ל.

(6) מוקד שירות התיווך לא יאפשר העברת מסרים שעניינם משא ומתן מסחרי לרבות ביצוע עסקאות באמצעות כרטיס אשראי בסכום העולה על 750 ש"ח, למעט כשמדובר בתשלום לרשות מוסמכת (כגון רשות מקומית, תאגיד למים, רשות ממשלתית וכו') של חשבון שהוא על שם מבקש השירות ואשר סכומו אינו עולה על 2,000 ש"ח. עסקה בכרטיס אשראי, בכפוף לאמור לעיל, תתבצע בתנאי שמדובר בכרטיס אשראי של מבקש השירות. בהקשר זה מובהר ומוסכם כי מוקד שירות התיווך רשאי, אך לא חייב, להתנות מסירת מידע לצד שלישי הכולל פרטי כרטיס אשראי ב: (1) הליך הזדהות הכולל למשל הזנת סיסמא על ידי מבקש השירות, אשר יוסכם עליה עם מבקש השירות מראש; (2) חתימה על כתב ויתור על טענות זה בפני ציגי המשיבה באחד ממרכזי השירות.

(7) בקשה לרכישת מוצרים באמצעות כרטיס אשראי.

#### 4. פרטיות

א. מצעם טיבו, השימוש בשירות כרוך בגילוי מידע לצד שלישי - המוקד.

ב. כל תכני המסרים שישלחו על-ידי הלקוח למוקד, כל תכני ההודעות החוזרות מאת המוקד אל הלקוח וכן כל תכני השיחות שיבצע המוקד עם היעד המבוקש, או עם מי אשר מבקש להעביר מסר ללקוח הרשום לשירות, נשמרים לצורכי מתן השירות והתמיכה בו.

#### 5. הגבלת אחריות

א. השימוש בשירות הוא על אחריות הלקוח ומשתמשיו וכן על אחריות מי אשר מבקשים להעביר מסר ללקוח, בלבד. בלי לגרוע מהאמור בהסכם ההתקשרות ובתנאי השירות ובכל מסמך אחר, בקשר עם שירותי 012mobile, חברת פרטנר תקשורת בע"מ ("פרטנר") לא תהא אחראית לכל נזק ישיר או עקיף שעלול לנבוע מהשימוש בשירות.

ב. בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, פרטנר לא תהא אחראית לתוכן המסר אותו נתבקשה להעביר, ליעד אליו נתבקשה פרטנר להעביר את המסר, לקבלת היעד את המסר ולביצוע פעולות או מילוי בקשות על-ידי היעד.

ג. פרטנר, עובדיה, נושאי משרה בה וכל מי מטעמה וכל גורם אחר הקשור בהעברת מסר, לא יהיו אחראים בשום צורה או אופן כלפי מבקש השירות ו/או נמען השירות ו/או מי הקשורים אליהם, בקשר עם שירות התיווך, וכי פרטנר, נושאי משרה בה, עובדיה או מי מטעמה וכל גורם אחר הקשור באספקת השירות לא יהיו אחראים בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או אובדן כלשהם, ישירים, עקיפים או תוצאתיים, מוחשיים ושאינם מוחשיים, ממוניים ושאינם ממוניים, שייגרמו למבקש השירות ו/או נמען השירות ו/או מי הקשורים אליהם, בקשר עם שירות התיווך (לרבות מפעיל מוקד התיווך, ככל שהשירות ניתן על ידי צד שלישי עבור פרטנר), לרבות בקשר לכל דבר הנוגע למשא ומתן מסחרי (ובכלל זה עסקאות בכרטיס אשראי) ו/או בכל דבר הנוגע למסרים למוקדי חירום, ולמעט בכל הנוגע למעשים ו/או מחדלים שנעשו בדון או תוך רשלנות פושעת.

#### 6. כללי

א. השירות כפוף להוראות הסכם ההתקשרות ולתנאי השירות.

ב. פרטנר רשאית לשנות ו/או לעדכן את תנאי השירות, תנאי ותעריפיו ו/או להפסיקו בכל עת.

ג. באפשרות הלקוחות בעלי מוגבלות בשמיעה ו/או דיבור להצטרף לתכנית תעריפים ייחודית. לפרטים נוספים אודות פרטי התוכנית ניתן להיכנס לאתר [www.012mobile.co.il](http://www.012mobile.co.il) או לפנות למרכזי השירות והמכירה או למוקד הטלפוני במספר \*6012 או 1-800-055-888

ד. באפשרות הלקוח לפנות אל 012mobile כדי להפסיק את מתן השירות, באחת מהדרכים הבאות: שירות לקוחות; פניה בבקש למספר:

074-7077858; פניה בדואר רשום לכתובת: רחוב עמל 8, פארק תעשיות אפק, תיבת דואר 435, ראש העין 4810302. כדי שנוכל לזהותך, אנא

ציין בפנייתך שם, מספר זהות, מספר הנייד וכן 4 ספרות אחרונות של אמצעי תשלום או סממת הזיהוי שלך עם שירותי 012mobile (אם קיימת).

תאריך

שם הלקוח

חתימת הלקוח + חותמת (אם תאגיד)

שם המשתמש

חתימת המשתמש בשירות