



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 012smile, אשר הם, או מי ממשתמשיהם, הינו מוגבל כשמיעה או כדיבור.
- 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: rs012@orange.co.il 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 סטאטוס טיפול המוקד בבקשה.
- במקרה שלא נתקבל עדכון, או נתקבל עדכון על כשל בקבלת הבקשה במוקד, יש לבצע פנייה חוזרת אל המוקד.
- ג. 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-012smile.

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.
- באחריות הלקוח לשמור על הסיסמה מפני מסירתה לאחר.
- ג. השירות במוקד ניתן 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה (כולל שבתות וחגים).
- ד. השירות מאפשר העברת מסרים בעברית ובערבית בלבד. לא יינתן שירות לבקשות להעברת מסרים בשפות אחרות.
- ה. השירות מאפשר העברת מסרים ליעדים בישראל. לא תתאפשר העברת מסרים ליעדים בחו"ל וליעדים ברשתות פאלטל ופאלסל.
- 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 בכלל (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 סטאטוס 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 ייפוי 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).

- (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 אליס, מטריד או פוגעני, לרבות גידופים, השמצות, הטרדות, אימים, פגיעה בצנעת הפרט של אחר וכיו"ב.
- (5) מסרים המיועדים ליעד בחו"ל.
- (6) 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 012smile, 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.

6. כלי

- א. השירות כפוף להוראות הסכם ההתקשרות ולתנאי השירות.
- ב. פרטנר רשאית לשנות ו/או לעדכן את תנאי השירות, תנאיו ותעריפיו ו/או להפסיקו בכל עת.
- ג. באפשרות הלקוח לפנות אל 012פרטנר כדי להפסיק את מתן השירות, באחת מהדרכים הבאות: שירות לקוחות; פניה בפקס למספר: 074-7077858; פניה בדואר רשום לכתובת: רחוב עמל 8, פארק תעשיות אפק, תיבת דואר 435, ראש העין 4810302. כדי שנוכל לזהותך, אנא ציין בכנייתך שם, מספר זהות, מספר הנייד וכן 4 ספרות אחרונות של אמצעי תשלום או סממת הזיהוי שלך בשירותי 012smile (אם קיימת).

_____ X
 חתימת הלקוח + חותמת (אם תאגיד)

_____ שם הלקוח

_____ תאריך

_____ X
 חתימת המשתמש בשירות

_____ שם המשתמש