

תנאי שימוש בשירותי גלובוס נט תקשורת

כרטיסי eSIM/SIM לחו"ל - עדכון אוגוסט 2025

גלובוס נט תקשורת
טלפון: 972-3-9611911
אתר: www.globos.co.il
דוא"ל: info@globos.co.il

הקדמה

השימוש בכרטיסי eSIM/SIM ושירותי החברה מהווה הסכמה מלאה לתנאי הסכם זה. גלובוס נט קבעה את התנאים הבאים במטרה להגן על הלקוח מפני הונאות בחשבון ולהגן על השלמות הפיננסית של החברה, כדי להמשיך ולספק שירות מצוין בעלות נמוכה. החברה תפעל בכל עת בהתאם לעיקרון התום לב ותשתדל ככל הניתן לתקן בעיות שעלולות להיווצר בחשבון הלקוח. הודעה חשובה: גלובוס נט שומרת על הזכות לשנות תנאים אלה בכל עת. התנאים העדכניים זמינים באתר החברה.

א. תמחור ותשלומים

1. חיוב ותעריפים

- הלקוח ישלם לחברה את כל התשלומים על בסיס הנתונים בספרי החברה ובהתאם לתעריפי החברה כפי שיהיו תקפים מעת לעת
- החברה רשאית לשנות תעריפי שיחות, גלישה, הודעות טקסט וחבילות גלישה ללא הודעה מראש
- תעריפי השיחות המצוינים הם תעריפי מקסימום לדקת שיחה (60 שניות)
- גלובוס נט לא תישא באחריות לשגיאות או השמטות בפרסום התעריפים

2. הטענה אוטומטית וחיוב כרטיס אשראי

- הלקוח מאשר לחברה לחייב את כרטיס האשראי בכל פעם שתידרש הטענת כסף בכרטיס ה-SIM

- החיובים יכללו את כל המיסים ללא צורך בחתימה נוספת
- הגבייה תבוצע בש"ח בהתאם לשער הדולר מכירה מזומן גבוה של בנק דיסקונט, ולא פחות משער 3.7
- במידה ושירותי תקשורת בינלאומי חייבים במע"מ, המע"מ יחויב לפי החלטת רשות המיסים בישראל.

3. ניהול חשבון

- הלקוח יכול להגדיל או להקטין את סף ההטענה החוזרת באמצעות "החשבון שלי" באתר או בפנייה לשירות לקוחות
- החברה לא תישא באחריות במקרים שהשירות יושבת בין הגעת החשבון לסף הנמוך לבין זמן ההטענה
- הלקוח מתחייב לבדוק החשבון ולהודיע תוך 7 ימים על כל טעות - אי הודעה במועד תחשב כאישור לחשבון

4. פרטי כרטיס אשראי

- החברה רשאית להשתמש בתאריך התפוגה האחרון של כרטיס האשראי ללא הודעה מוקדמת
 - במקרה שכרטיס האשראי פג תוקף או שהחיוב נכשל - שירות ההטענה האוטומטית יופסק
 - הלקוח אחראי לספק פרטי כרטיס אשראי חדש באמצעות שירות הלקוחות
- אזהרה משפטית:** מסירת פרטים כוזבים או התחזות לאדם אחר מהווים עבירה פלילית. החברה רשאית להעביר פרטים על משתמשים חשודים למשטרה.

5. החזרים וזיכויים

- לא ניתן לקבל זיכויים או החזרים בגין שימוש חלקי, איבוד או גניבה של כרטיסי SIM
- כרטיסי SIM שהוצאו מהפלסטיק אינם ניתנים להחזרה
- כרטיסי eSIM שהותקן במכשיר נייד, אינו ניתן להחזרה ואינו ניתן להעברה למכשיר אחר.
- הוצאות הובלה ומשלוח יחולו על הלקוח

ב. השגות וטיפול בתלונות

טיפול בהשגות חיוב

- כל השגות חיוב יטופלו באמצעות יצירת קשר עם שירות הלקוחות: info@globos.co.il או 03-9611911
- הלקוח נדרש לספק: מספר חשבון, תאריך ושעה, מספרי יעד של השיחות השנויות במחלוקת ותיאור הבעיה
- זיכוי או החזר יעובד תוך 30 יום מתאריך הפנייה המקורית
- הלקוח מסכים לא לפנות לחברת כרטיס האשראי לדרישת "התכחשות" לפני שליחת השגה לגלובוס נט
- החברה תקבע את נכונות ההשגות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי

ג. אחריות ואחריות מוגבלת

1. אחריות על המוצר

- באחריות הלקוח לדווח על תקלה או פגם במוצר תוך 3 ימים מיום קבלת הכרטיס
- מוצר לקוי (בשימוש נכון וסביר) יוחלף במוצר חדש או משופץ לפי שיקול דעת החברה
- האחריות הכוללת לא תעלה על מחיר הרכישה המקורי של המוצר
- במקרה של החלפת מוצר לאחר שימוש - הלקוח יחויב בתמורה יחסית לשימוש שנעשה

2. הגבלת אחריות

- החברה לא תהיה אחראית לנזקים ישירים או עקיפים הנובעים משימוש במוצר
- החברה אינה אחראית להפסדי הכנסה, רווח או תביעות צד שלישי
- הלקוח אחראי לציוד הקצה שלו, התקנה והפעלה של כרטיס ה-SIM

3. תאימות ומגבלות טכניות

- כרטיס SIM גולד טריפל פועל רק במכשירים התומכים בטכנולוגיית GSM ופתוחים לכרטיס SIM זר
- כרטיס eSIM פועל רק במכשירים התומכים בטכנולוגיית eSIM
- הגישה לאפליקציות אינטרנט אישיות באחריות הלקוח הבלעדית
- החברה אינה מחויבת בפיקוח על שירות או איכות מפעילים מקומיים בחו"ל

4. הפרעות שירות

- החברה לא תישא בחבות לשגיאות, השמטות או הפרעות שירות
- זמינות השירות עלולה להיפסק זמנית לצורך תחזוקה או מסיבות אחרות
- החברה מפעילה מוקד תמיכה ומתחייבת לפעול לתיקון ודיווח לספקים

ד. תנאי ההסכם

1. כללי

- רכישת שירותים מגלובוס נט מהווה הסכמה לכל התנאים
- החברה רשאית לקבוע תנאי שימוש מיוחדים לשירותים ספציפיים
- החברה רשאית לסרב לספק שירות או לסגור חשבון בכל עת ומכל סיבה
- כל החשבונות כפופים לנוהלי אימות

2. תקופת ההסכם

- תחילת השירות: מרגע הגדרת הכרטיס והפעלתו
- ההסכם הוא לתקופה בלתי מוגדרת

- כל צד יכול לסיים את ההסכם בהודעה כתובה של 30 יום מראש
- כרטיס SIM שלא יהיה בשימוש כלל במשך 24 חודשים ייחסם על ידי הספק, היתרה הכספית טעונה בו תמחק.

3. שינויים בתנאים

- החברה רשאית לשנות את תנאי השימוש על פי שיקול דעתה הבלעדי
- ניתן להתעדכן בשינויים באמצעות מוקד שירות הלקוחות
- השימוש בשירות לאחר שינוי התנאים מהווה הסכמה לשינויים

4. הפסקת שירות

- במקרה של שימוש לא כדין - על הלקוח להודיע מיידית לחברה
- הלקוח ישלם את כל החיובים עד לחסימה
- החברה רשאית להפסיק או להשהות שירות בכל עת ללא פיצוי

ה. התחייבויות הלקוח

הלקוח מצהיר ומתחייב כי:

- הוא בן מעלה מ-18 שנים וכשר לזכויות ולחובות
- כל המידע שסופק לחברה נכון ומדויק
- הוא מורשה להשתמש באמצעי התשלום שצוין
- הוא לא ישתמש בשירותים באופן הפוגע בחוק או במשתמשים אחרים
- הוא אחראי להגן על מספר החשבון ו-PIN מפני שימוש לא מורשה

איסורי שימוש

הלקוח אינו רשאי להשתמש בשירותים באופן ש:

- מפר חוקים פדרליים, מקומיים או בינלאומיים
- קשור להונאה או פשע
- מפריע לשירותים המסופקים לאחרים
- פוגע במתקני החברה
- מפר זכויות החברה או צד שלישי

ו. פיצויים

הלקוח יפצה את גלובוס נט מכל תביעה, הפסד, נזק או הוצאות הנובעים מ:

- תביעות צד שלישי הקשורות לשירותים
- שימוש לא תואם בשירותים
- הפרת זכויות פטנט, סימן מסחרי או זכויות יוצרים
- כל תביעה אחרת הנובעת מפעולות הלקוח

ז. הוראות כלליות

סמכות שיפוט

סמכות השיפוט הייחודית בכל הקשור להסכם זה נתונה לבתי המשפט המוסמכים בקרית ביאליק בלבד.

הודעות

החיבור לאתר גלובוס נט וההרשמה לשירות מהווים הסכמה לקבלת מידע שוטף באמצעות דוא"ל.

פטור מאחריות

תנאי השימוש והאחריות לא יחולו במקרים של:

- שימוש לא סביר או לא נכון
- טיפול שלא בהתאם להסכם השירות
- רשלנות והזנחה, אחזקה לקויה
- שבר, פגיעת ברק, חדירת נוזלים, לחות יתר
- אחסון לא נכון
- תיקונים או שינויים על ידי גוף לא מוסמך
- תאונות, נפילה, נוזלים או אש
- התקנה לא נכונה
- כל סיבה אחרת שאינה קשורה לחברה

תאריך עדכון: אוגוסט 2025

גרסה: 2.0

המסמך הזה מהווה את התנאים המלאים להתקשרות עם גלובוס נט. השימוש בשירותי החברה מהווה הסכמה מלאה לתנאים אלה.