

מדיניות שימוש לא סביר דקות ו-SMS בארץ

מהו שימוש לא סביר?

- שימוש בכמות של למעלה מפי 10 מכמות הדקות / SMS של **משתמש ממוצע** (ללא קשר לממוצע השימוש של הלקוח)

דקות - בין 85 ל-300 שעות שיחה בחודש

SMS - בין 3,000 ל-10,000 הודעות SMS בחודש

המידע מופיע בכל ההסכמים (תעריף החריגה בהסכם הוא 79 אג')

מילות החיפוש
שימוש לא הוגן



חיוב בגין שימוש לא סביר

- סלקום מיידעת את המנוי בשתי הודעות SMS
- הודעות ה-SMS הינן שרותיות בלבד ונשלחות ב- 3 שפות: עברית, ערבית ורוסית על פי שפת ה-IVR המוגדרת ללקוח ומופיעות בהסטוריית SMS למנוי

1. התרעה על שימוש לא סביר

לקוח יקר, בדיקת השימושים שלך מעלה כי אינך עומד בתנאי ההתקשרות וכי הנך עושה שימוש לא סביר בכמות דקות זמן אויר. במידה ולא יפחת השימוש כאמור, תחויב בתעריף של 64 אגורות עבור כל דקת שיחה מעבר לשימוש סביר. לפרטים נוספים, הנך מוזמן לפנות ל_123*

2. עדכון על התחלת חיוב

לקוח יקר, בדיקת השימושים שלך מעלה כי אינך עומד בתנאי ההתקשרות וכי הנך עושה שימוש לא סביר בכמות דקות זמן אויר. על כן החל מרגע זה תחויב בתעריף של 64 אגורות עבור כל דקת שיחה. לפרטים נוספים, הנך מוזמן לפנות ל_123*

לקוחות כשרים

- מכיוון שלא ניתן ליידע לקוחות כשרים באמצעות הודעות SMS - נשלחות 2 הודעות סלקומסר, הודעות קוליות
- תיעוד ההודעות מופיע בפניות המנוי
- נוסח הסלקומסר זהה לנוסח הSMS

הודעת התראה

| | | | | | | | |
|------------|--|--|--|-----------------------------|-------------------|------|-------------------|
| SYSTEM | | | | הערה כללית | שליחת הודעה קוליו | כללי | 04/07/14 08:01:45 |
| הערת מערכת | | | | | | | |
| | | | | | קוד | מספר | מערכת |
| | | | | נשלחה הודעה קולית עם קוד 17 | GB55 | (1) | |

הודעת תחילת חיוב

| | | | | | | | |
|------------|--|--|--|-----------------------------|-------------------|------|-------------------|
| SYSTEM | | | | הערה כללית | שליחת הודעה קולית | כללי | 06/07/14 08:10:46 |
| הערת מערכת | | | | | | | |
| | | | | | קוד | מספר | מערכת |
| | | | | נשלחה הודעה קולית עם קוד 16 | GB55 | (1) | |

שינויים במנגנון החיוב

- לאחרונה חלו שינויים במנגנון החיוב
- כיום תעריף דקת חריגה / SMS חורג הינו 64 אג'
- רף חיוב הדקות ירד מ-100 שעות ל-85 שעות, וממוצע SMS ירד מ-4000 ל-3000 SMS בחודש

טיפול בפניית לקוח

- המידע מופיע בכל ההסכמים
- המנוי מקבל התראות שרותיות ב-SMS / סלקומסר
- במידה ולקוח פונה בברור על החיוב – יש להשתמש בתסריטי השיחה בסלקופדיה
- על לקוחות אלה לא חל תהליך אסקלציה
- לא ניתן להציע זיכוי ללקוח – אין שיקול דעת בנושא זה
- במקרים חריגים בלבד (בעיות בריאות / אישפוז ממושך בבית חולים / מצב בטחוני) יש לפנות למנהלי פרויקטים להתייעצות

SMS בשפות

- לקוחות שאינם דוברי עברית יש לוודא כי מוגדרת להם שפה רלוונטית ב-
IVR
- במידת הצורך ניתן לשנות את השפה
- כך הודעות אשר נשלחות מסלקום יישלחו ללקוח בשפתם

מילות החיפוש שפת

IVR



קבלת SMS למספר אחר

- ניתן להציע שרות זה ללקוח אשר אחד המנויים שלו מבצע שימוש לא סביר
- השרות מאפשר קבלת התראה ב-SMS כאשר נוצלה כמות דקות החינם / הדקות המוזלות (שירותי יעדים)
- השירות ניתן **בהינב**
- ניתן להגדיר מספר מנויים לקבלת ההתראה על החריגה

מילות החיפוש
התראה SMS



חיוב רטרו על שיחות שלא תומחרו

- יש מקרים בהם דקות חריגה לא תומחרו בזמן
- ללקוחות אלה נשתל חיוב חד פעמי בחשבונית (תיקון 4095)

| סה"כ בש"ח כולל מע"מ | תעריף כולל | תעריף מפעיל אחר | כמות שימוש כמות לחיוב תעריף סלקום (דק'יח') | תעריף (דק'יח') | חיובים וזיכויים (כולל מע"מ) |
|----------------------------------|------------|-----------------|--|----------------|--|
| חיובים קבועים | | | | | |
| חיובים במסגרת התוכנית שלך | | | | | |
| 39.00 | | | | | חיוב עבור תשלום חודשי קבוע על פי זמן אויר |
| 0.00 | | | | 5440:16 | |
| 39.00 | | | | | סה"כ חיובים קבועים (33.05 לפני מע"מ) |
| שיחות (בדקות): | | | | | |
| 431.50 | 0.6399 | 0.0000 | 0.6399 | 674:19 | שיחות פנים ארציות בשימוש שאינו הוגן וסביר בתעריף |
| 0.00 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 | 0:00 | שיחות 1-800 בתעריף התוכנית |
| 431.50 | | | | 674:19 | 676:52 |
| 2.50 | 2.4992 | | 2.4992 | 1 | |
| 434.00 | | | | | סה"כ חיובים משתנים (367.80 לפני מע"מ) |
| חיובים חד-פעמיים | | | | | |
| 577.02 | | | | | בשימוש שאינו הוגן וסביר |
| 1,050.02 | | | | | סה"כ חיובים וזיכויים (889.85 לפני מע"מ) |

אופן החיוב בגין שימוש חורג בשוטף

אופן החיוב בגין שימוש חד פעמי רטרואקטיבי

מילות החיפוש תיקוני תמחר

סלקום פשוט למצוא