

## תנאים כלליים לשירות

### 1. הגדרות

בהסכם זה:

"החברה" – וואן סמבה פתרונות מחשוב ותקשורת בע"מ;

"הלקוח" – מי שהתקשר עם החברה לקבלת השירות לפי הסכם זה ו/או מי שפרטיו מופיעים בהזמנת השירות להלן אשר מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

"הזמנת שירות" - הזמנת הלקוח לשירות, הצעת מחיר, הזמנת לקוח לחבילת השירות באתר האינטרנט של החברה.

"ההתקשרות" – ביצוע הזמנת השירות באמצעות הדרכים הנהוגות בחברה לרבות בין היתר באמצעות אתר האינטרנט של החברה, טלפון, מייל או פקס וכפופות לאישורה החתום של החברה.

"תקופת התחייבות" – תקופת ההתחייבות הנקובה בהזמנת השירות.

"דמי מנוי" – התשלום הנקוב במסלול/הזמנת שירות שיחויב בו הלקוח מידי חודש עבור חודש או חלק ממנו.

"דמי ביטול" – הסכום בו יחויב הלקוח בגין התנתקות לפני תום תקופת ההתחייבות. למעט בתקופת התחייבות של חודש אחד אשר לגביה לא יחולו דמי ביטול כלשהן.

### 2. ההסכם

2.1 תנאים כלליים לשירות אלה, יחד עם הזמנת השירות, מהווים הסכם שבין הלקוח לחברה (להלן: "ההסכם").

2.2 במקרה בו נקבעו תנאים בהזמנת השירות השונים מאלה המפורטים בתנאים כלליים אלו, אזי יחולו התנאים הקבועים בהזמנת השירות.

2.3 ההסכם, כאמור, הינו ההסכם המחייב היחיד שבין הצדדים. החברה אינה מחויבת לכל הצהרה ו/או מצג ו/או הסכמה אחרת שאינה כלולה בהסכם זה, אלא אם כן נעשו על ידי החברה בכתב בהודעה ללקוח לאחר תחילת הסכם זה.

2.4 החברה רשאית לשנות את הוראות ההסכם, כולן או חלקן, באופן שתוקף השינוי יהיה במועד חידוש תקופת ההסכם כמפורט בסעיף 15 להלן. במקרה של שינוי נסיבות שאינו בשליטת החברה, שיחייב שינוי מהותי בתנאי ההסכם, רשאית החברה לשנות את ההסכם באופן שתחולת השינוי תהיה מיידית. במקרה כזה, רשאי הלקוח להודיע על ביטול ההסכם באופן מידי וללא הודעה מוקדמת **וללא דמי ביטול**, למעט במקרה בו נדרש השינוי בעקבות שינוי הדין הקיים.

2.5 הלקוח מצהיר כי יש לו הסמכות והזכות להתקשר בהסכם זה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מצהיר הלקוח כי אין בדין ו/או בחוזה ו/או במסמכי התאגדות מניעה כלשהי להתקשרותו בהסכם זה. במקרה של לקוח שהוא יחיד, הלקוח מצהיר כי הוא בגיר.

### 3. השירותים

3.1 החברה תספק ללקוח את השירות שהזמין, כפי שהוא מתואר בהזמנת השירות ובין היתר שירותי ענן, סיסטם, DESK HELP, תמיכה מקוונת, תמיכה באתר הלקוח, שירותי אבטחת מידע,

תקשורת, תשתיות, רפליקצית מידע, שירותי גיבוי (כולל גיבוי בענן), מגרציה, שירותי דוא"ל, שירותי מיקור חוץ ("השירות" או "השירותים").

3.2 יובהר כי היה והשירות שהוזמן, הינו שירות אשר מוגבל בהיקפו, והלקוח חרג מהיקף השירות כפי שהוגדר בהזמנת השירות, לרבות תעבורת הנתונים, נפח הזיכרון, נפח דיסק או כל מגבלה אחרת, רשאית החברה לחייב את הלקוח בתשלום לפי התעריפים המקובלים אצלה במועד ביצוע החריגה, או להגביל את הלקוח להיקף השימוש או להודיע ללקוח על ביטול ההסכם.

3.3 הלקוח מסכים ומודע לכך כי השירותים שמספקת החברה עלולים מעצם טבעם להיות נתונים להפסקות ו/או הפרעות ו/או תקלות טכניות שונות, לרבות תקלות בתכנה, בחומרה, בקווי תקשורת, או בתשתית הפיזית של החברה, לרבות הפרעות/הפסקות זמניות או קבועות וכן כפופים לעומסי התעבורה ברשת האינטרנט העולמית והמקומית וללקוח לא תהא כל טענה ו/או תביעה כנגד החברה בגין כך.

3.4 שירותי גיבוי של מידע הלקוח כלולים כחלק מחבילת השירות אך ורק במקרים שבהם הדבר מפורט בהזמנת השירות.

3.5 לחברה שיקול דעת מוחלט לבחור בצידוד המתאים לשם אספקת השירותים ללקוח, מתוך הצידוד הנמצא אצלה או צידוד אחר שתרכוש לשם כך. השירות ללקוח יינתן על ידי החברה במחשבים שמיקומם בישראל או בכל מדינה אחרת לפי שיקול דעתה המוחלט של החברה.

3.6 אספקת השירות מותנית במילוי כל התחייבויות הלקוח על פי ההסכם. מבלי לגרוע מכלליות האמור, וככל שלא נקבע אחרת בהזמנת השירות, אספקת השירות מותנית בתשלום מראש של דמי השירות עבור תקופת השירות. לא בוצע תשלום מראש, במועד הזמנת השירות או במועד חידוש השירות, רשאית החברה להפסיק באופן מיידי את השירות ללקוח.

3.7 השירותים הנמכרים על ידי החברה נמכרים באמצעות רשת תקשורת לרבות רשת האינטרנט, ממומשים וניתנים לשימוש אך ורק באמצעות רשת זו. תמיכה טכנית לעניין גישה לשירותים אלה, תינתן באמצעות מוקד השירות כמפורט להלן ובהזמנת השירות.

קווי התשתית המשמשים לצורך מתן השירותים, יישום האפליקציה, אביזרים, צידוד קצה וצידוד אחר – הנמצאים ברשות הלקוח אינם נכללים במסגרת השרות ו/או האחריות הניתנים על ידי החברה אלא אם נרכשו מאת החברה ותחת תנאי האחריות והתמיכה בהם נרכשו.

### **3.8 תמיכה טכנית שירות לקוחות**

שירותי תמיכה טכנית יסופקו במהלך עסקים רגיל במתכונת של 5 ימי עבודה בשבוע 9 שעות ביום בין השעות 09:00-18:00, למעט ערבי חג וחגים.

ערב שבת וחג בין השעות 09:00-13:00 למקרי חירום בלבד.

במידה ולא מצליחים לתפוס את המוקד טלפונית יש להשאיר הודעה במענה הקולי או לשלוח מייל (אם אפשר).

שירותי התמיכה הניתנים כוללים טיפול בבעיות הקשורות להתחברות ושימוש בשירותים שרכש הלקוח במסגרת הזמנת השירות.

שירותי התמיכה הטכנית יינתנו אך ורק כאשר התקלה חלה בשרות הניתן על-ידי החברה ו/או באחריותה.

הפניה למוקד השרות תעשה באמצעות פניה טלפונית אל טלפון: 03-9767888 או באמצעות הדוא"ל: [helpdesk@one1samba.co.il](mailto:helpdesk@one1samba.co.il).  
בכתובת

למען הסר ספק יובהר כי במסגרת השרות הלקוח אינו זכאי לתמיכה במשרדיו, אלא אם סוכם אחרת בהזמנת השירות. במידה ונדרש טכנאי החברה להגיע אל אתר הלקוח לשם טיפול בתקלה ישלם הלקוח את דמי הטיפול הנדרשים בהתאם למחירון החברה למעט לקוחות הנמצאים **בהסכם שירות לתקופה של חודש**.

#### 4. חשבונות ותשלומים

4.1. המחיר עבור השירותים המסופקים על ידי החברה מתפרסם באתר החברה ומתעדכן מעת לעת. התעריף שיחול על מתן השירות ללקוח יהיה התעריף הנקוב בהזמנת השירות. עם חידוש תקופת השירות, יחול התעריף שפרסמה החברה, שיהיה בתוקף באותו מועד.

4.2. למען הסר ספק, הלקוח יחויב בתשלום החודשי המלא בין אם היה מנוי לחודש שלם או לחלק ממנו וכן בין אם השתמש בפועל בשירותים ובין אם לאו.

4.3. התשלום עבור השירות יבוצע באמצעות חיוב מראש של אמצעי התשלום שפרטיו נמסרו בהזמנת השירות. התשלום עבור תקופת השירות הראשונית יבוצע עם הזמנת השירות. תשלום עבור חידוש תקופת השירות יבוצע מראש, באמצעות אותו אמצעי התשלום, אלא אם כן יודיע הלקוח לחברה על שינוי פרטי אמצעי התשלום שהוא מבקש לחייב.

4.4. תשלום עבור שימוש החורג מההיקף המפורט בהזמנת השירות יתבצע בסוף כל חודש קלנדר, בהתאם לתעריפי החברה באותה עת ועל פי היקף השימוש החורג לפי רישומי החברה.

4.5. בסמוך לאחר חיוב אמצעי התשלום, תשלח החברה חשבון ללקוח, שבו יפורט סכום החיוב, ובמקרה של תשלום נוסף עבור שימוש החורג מהיקף ההזמנה, יפורט גם היקף החריגה. החשבון ישלח לכתובת הדואר האלקטרוני שסיפק הלקוח לחברה. הלקוח יעדכן כתובת דואר זו ככל שיחול בה שינוי.

4.6. מבלי לגרוע מכל סעד אחר שהחברה זכאית לו, ומבלי לגרוע מסמכותה של החברה להפסיק את מתן השירות, הרי כל תשלום אשר לא ישולם במועדו, יישא ריבית פיגורים והוצאות גביה החל במועד שבו היה אמור להשתלם ועד למועד התשלום בפועל. לעניין זה, ריבית פיגורים היא ריבית הפיגורים הנהוגה בחשבונות חח"ד במועד הרלבנטי בבנק לאומי לישראל בע"מ, הוצאות גביה בשיעור של 10% מסכום הפיגור ולא יפחתו מהסך של 20 ₪ בגין כל חשבון שבפיגור.

4.7. החל מתחילת טיפול משפטי בחוב לקוח, לרבות משלוח מכתבי התראה לרבות מכתבי התראה החתומים על ידי עורך דין של החברה או מטעמה, יתווספו לחיובים כל ההוצאות הכרוכות בפעולות שיינקטו לגביית החוב. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, הלקוח יישא בחיובים ו/או בהוצאות בהן תחויב החברה במסגרת פעולות אכיפת התשלום ו/או הטיפול המשפטי, לרבות פעולות מסירה ו/או איתור. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות החברה לגבות, בנוסף לסכומים הנ"ל, הוצאות ו/או שכ"ט שייפסקו על ידי ערכאה שיפוטית ו/או שיוסכם עליהם במסגרת הסכם פשרה.

4.8. תעריפי השירות יכולים להשתנות מעת לעת על ידי החברה וללקוח לא תהא כל טענה בגין כך.

#### 5. בירורים

5.1. הלקוח רשאי לפנות לחברה בכתב, בדרכי ההתקשרות המפורטות בתחתית הסכם זה, לצורך בירור בקשר עם חשבון שקיבל.

5.2. הלקוח רשאי לערער בכתב על נכונות חשבון שנשלח אליו, בתוך 45 יום מיום קבלת החשבון בידיו. ערעור על נכונות החשבון אינו מעכב את התשלום. במקרה שהערעור יימצא מוצדק, תשיב החברה ללקוח את התשלום העודף.

5.3. הלקוח מסכים כי הרשומות של החברה בדבר צריכת השירותים על ידיו יהוו ראיה מכרעת לעניין התשלום עבור אותם שירותים.

## 6. קניין רוחני

6.1. במסגרת השירות שמספקת החברה ללקוח, עושה החברה שימוש במערכות מחשב, בתוכנות מחשב, ובידע טכנולוגי, המוגנים בזכויות קניין רוחני, כגון זכות יוצרים, פטנטים, וסודות מסחר (להלן: קניין רוחני מוגן). הלקוח מקבל זכות שימוש בקניין הרוחני המוגן בהיקף הדרוש לצורך קבלת השירות, אך אינו מקבל כל זכות בקניין הרוחני של החברה, ואסור לו לעשות בעצמו, או להרשות לאחרים, לעשות כל שימוש בקניין הרוחני המוגן של החברה החורג ממטרת קבלת השירות בתקופת השירות.

6.2. שם החברה, סימני מסחר שלה, רשומים ושאינם רשומים, וכן שמות וסימנים של מוצרים ושירותים שהחברה מספקת, הם רכוש של החברה. בכפוף להוראות כל דין, הלקוח אינו רשאי לעשות ברכוש האמור כל שימוש ללא רשותה של החברה בכתב ומראש.

6.3. כל הזכויות בתכנים שמעלה הלקוח למחשבי החברה, נותרות בידי הלקוח. ואין החברה אחראית לתכנים הללו בשום אופן ודרך שהיא. הלקוח ישפה את החברה בגין כל נזק שיגרם לה בשל טענות ו/או תביעות צד ג' בקשר לתכנים שמעלה הלקוח למחשבי החברה. הלקוח נותן לחברה הרשאה לעשות בתכנים הללו, כל פעולה הדרושה לשם מתן השירות, לרבות העתקה לצורך גיבוי, הטמנה (caching), וכל פעולה אחרת שתהיה נחוצה לפי שיקול דעתה של החברה.

6.4. כל תגובה, הצעה, שאלה, נתון, רעיון, או כיוצא באלה, שימסור הלקוח לחברה בהתייחס לשירותים שהחברה מספקת, הרי מסירתו לא תחשב לסודית, והחברה רשאית לעשות במידע כאמור כל שימוש שתמצא לנכון ולכל מטרה, לרבות פרסומו.

6.5. החברה היא הבעלים של כל המספרים וכתובות האינטרנט (מספר IP) שהיא מעמידה לרשות הלקוח בתקופת השירות. החברה רשאית, לפי שיקול דעתה המוחלט, לשנות ולהחליף מספרים וכתובות אלה.

## 7. התנהגות הלקוח ברשת

7.1. הלקוח מתחייב להשתמש במשאבי המחשוב הניתנים לו באופן חוקי בלבד, ובהתאם להוראות כל דין. מבלי לגרוע מכלליות האמור, ובכפוף להוראות כל דין, הלקוח מצהיר ומתחייב כי לא יעשה שימוש בשירותי החברה לצורך אף אחד מאלה (להלן: "פעולות הלקוח"):

(א) פרסום חומר פורנוגרפי, זנות, הימורים אסורים, או שימוש בסמים מסוכנים;

(ב) התחזות, גניבת זהות, או מרמה אחרת כלשהי;

(ג) ביצוע האזנת סתר או פגיעה בפרטיות;

(ד) פגיעה בשמו הטוב של אדם בניגוד לחוק איסור לשון הרע;

(ה) פגיעה בזכות יוצרים, זכות מבצעים, פטנטים, סימני מסחר, או כל זכות קניין כיוצא באלה, של אדם אחר, לרבות סודות מסחריים, או פרסום של מוצרים ושירותים הפוגעים בזכויות קניין כאמור;

(ו) שיבוש פעולתו התקינה של מחשב, שיבוש חומר מחשב, או חדירה למחשב, באמצעות "וירוס", "סוס טרויאני", "רוגלה", או כל אמצעי אחר כיוצא באלה בניגוד לחוק המחשבים, תשנ"ה - 1995;

(ז) הפצה אסורה של דואר אלקטרוני (ספאם);

- (ח) יבוא או יצוא אסורים;
- (ט) פעולה המפירה התחייבות אחרת או חובה על פי כל דין או על פי הסכם.
- 7.2. בכפוף לכל דין, הלקוח מתחייב לפקח על התכנים המועלים לשרתי החברה במסגרת השירות הניתן לו, על ידי עובדיו או כל אדם אחר מטעמו, ולשאת במלוא האחריות על פי כל דין לתכנים אלה. יובהר כי החברה אינה מקיימת פיקוח כלשהו על התכנים שמעלה הלקוח.
- 7.3. במקרה של חשש להפרת הוראות אלה על ידי הלקוח, בעקבות תלונה שקיבלה החברה או מיזמתה של החברה, החברה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק באופן מיידי את השירות הניתן ללקוח.
- 7.4. הלקוח מתחייב לשפות את החברה על כל נזק שייגרם לה, לרבות כל טענה או תביעה של צד ג בישראל או מחוץ לישראל, ולרבות הוצאות משפטיות מלאות, בקשר לפעולות הלקוח ו/או לשימוש של הלקוח במשאבי המחשוב של החברה.

## **8. פרטיות**

- 8.1. החברה לא תגלה לאדם אחר את שמו ו/או מענו ו/או פרטי זיהוי אחרים של הלקוח, אלא במקרים אלה:
- (א) הלקוח נתן הסכמתו לכך.
- (ב) לצורך קיום הוראה של גורם מוסמך על פי דין או על פי צו שיפוטי;
- (ג) לצורך גביית כספים המגיעים לחברה מהלקוח, ובלבד שהמידע שנמסר דרוש לשם גביית הכספים;
- (ד) במקרה שהלקוח יפר את כללי ההתנהגות המפורטים לעיל.
- 8.2. החברה מתחייבת לשמור בסודיות כל תוכן שיעלה הלקוח למחשבי החברה, תוכן זה לא תגלה החברה לאדם אחר כלשהו, אלא במקרים אלה:
- (א) על פי בקשתו המפורשת של הלקוח;
- (ב) לצורך אספקת השירות על פי הזמנת השירות;
- (ג) לצורך קיום הוראה של גורם מוסמך על פי דין או על פי צו שיפוטי.
- 8.3. הלקוח מסכים ליצירת עותק מכל מסמך, מכתב, תשדורת, קובץ, שיחה, וכל מידע אחר שהלקוח ביצע או שמר על מחשבי החברה, וזאת לצורך גיבוי ו/או לצורך בקרה ושמירה על תקינות המערכת ו/או למתן השירותים שרכש.
- 8.4. הלקוח נותן בזאת את הסכמתו לקבלת עדכונים ו/או חומר פרסומי ו/או שיווקי מאת החברה לדואר אלקטרוני שמסר לחברה ו/או שהוקצתה לו על ידו ו/או לדפדפן האינטרנט שלו. הלקוח רשאי לבקש שלא לקבל דואר פרסומי כאמור לעיל, ובקשה כזו תירשם ותיושם על ידי החברה.

## **9. אחריות החברה**

- 9.1. החברה עושה כל מאמץ לספק ללקוח שירות באיכות גבוהה, תוך הקפדה על הסטנדרטים הגבוהים ביותר של אמינות. עם זאת, בשים לב לאופי השירות, מוסכם בין הצדדים במפורש כלהלן:

- 9.1.1. השירותים שמספקת החברה עלולים מעצם טבעם להיות נתונים להפסקות ו/או הפרעות ו/או תקלות טכניות שונות, לרבות תקלות בתכנה, בחומרה, בקווי תקשורת, או בתשתית הפיזית של החברה לרבות הפרעות/הפסקות זמניות או קבועות כמובא להלן בהסכם. החברה נוקטת בכל האמצעים הסבירים והמקובלים לאספקה של השירותים ברמה גבוהה, אולם אינה יכולה להבטיח לספק את השירותים באופן רציף וללא תקלות.
- 9.1.2. השירותים מוענקים כפי שהם (as is) וללא כל מצג שהוא ביחס לטיבם ו/או לאיכותם ו/או להתאמתם לצרכי הלקוח או לשימוש מסוים.
- 9.1.3. הלקוח מצהיר כי ידוע לו כי רשת האינטרנט והמידע המועבר בה אינם בשליטת החברה והחברה אינה נותנת כל מצג ביחס לרשת האינטרנט, או ביחס לכל פעולת תקשורת המבוצעת באמצעותה או שירותים המסופקים באמצעותה. ובהתאם לכך החברה אינה אחראית לתוכנם, דיוקם, מהימנותם או התאמתם של התכנים.
- 9.1.4. נעשתה על ידי הלקוח או כלפיו במסגרת השימוש בשירותים פגיעה בזכויות קניין רוחני כלשהן, לרבות הפרת זכויות יוצרים לא תישא החברה בכל נזק כלשהוא ו/או חבות לגבי, סימן מסחר, סוד מסחרי, פטנט, מדגם ו/או הוצאות לשון הרע או על נזק שייגרם כתוצאה משימוש ו/או הסתמכות על שירותי התוכן.
- 9.1.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הלקוח מאשר כי הוא מודע לכך שהחברה אינה אחראית לאבטחת מידע, להגנה או לגיבוי הנתונים שנשמרו במחשבי החברה על ידי הלקוח או עבורו, לרבות עקב חדירה של גורם בלתי מורשה לתחומו של הלקוח במחשבי החברה, ולרבות השחתה, חשיפה, או מחיקה של נתונים. יובהר כי שירותי גיבוי של מידע הלקוח כלולים כחלק מחבילת השירותים במקרים שבהם הדבר מפורט בהזמנת השירות, או ניתנים לרכישה בנפרד.
- 9.1.6. בשים לב לאופי השירות הניתן על ידי החברה, ובכפוף לאמור בסעיף 9.3 להלן, על החברה לא חלה אחריות מכל סוג שהוא על טיב השירותים נשוא הסכם זה או איכותם.
- 9.1.7. מתוך הבנה של המגבלות הקיימות, בשים לב לפעילותו ו/או עסקיו, היה ולדעת הלקוח יש צורך בעשיית הפעולות המפורטות מטה או חלקן, מתחייב הלקוח לבצע פעולות אלו וזאת על מנת למנוע ו/או לצמצם ו/או להקטין את נזקיו:
- (א) לערוך גיבוי של הנתונים השייכים לו, לרבות נתוני התקשרות עם צדדים שלישיים, וזאת בכל דרך שימצא לנכון, מחוץ למחשבי החברה;
- (ב) להגן על הנתונים המאוחסנים באמצעות מערכות אבטחת מידע מתאימות.
- (ג) לערוך פוליסת ביטוח עסקי, ככל שהדבר נדרש, אשר תכלול ביטוח אובדן תוצאתי המבטח רווח גולמי של הלקוח. הביטוח יכלול תנאי מפורש לפיו מוותר המבטח על זכות תחלוף (שיבוב) כלפי החברה.
- 9.2. הלקוח נדרש לשמור בסודיות את אמצעי הזיהוי והסיסמאות המשמשים אותו לכניסה לתחום המוקצה לו במחשבי החברה, ולפקח על עובדיו או כל אדם אחר מטעמו העושה שימוש באמצעי הזיהוי והסיסמאות. בהתאם לכך החברה לא תהיה אחראית לכל נזק עקב אובדן, גניבה או כל שימוש בלתי מורשה אחר לרבות במקרה בו אמצעי הזיהוי והסיסמאות הנ"ל אשר בהם עליו להשתמש לצורך קבלת השירותים או כל חלק מהם הועברו לצד ג', לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ביחס לפרטי כרטיס אשראי של הלקוח.
- 9.3. בשים לב לכל האמור לעיל, הצדדים מסכימים כי הגבלת האחריות המפורטות לעיל חלות על כל העילות מכל מין וסוג שהוא, ובכלל כך עילות חוזיות ו/או נזיקיות והחברה לא תהיה אחראית לכל נזק, ישיר, עקיף, תוצאתי ו/או הפסד ו/או אובדן שייגרם ללקוח במקרה של תקלה כלשהי

או הפסקה כלשהי בשירות שיקבל, לרבות אבדן מידע מכל סוג, עיכוב במשלוח מידע או קבלת מידע, הגעת מידע שלא ליעדו, או שיבוש במידע. הלקוח מצהיר ומאשר כי הגבלת אחריות זו היא תוצאה של חלוקת סיכונים בין הצדדים, וכי היא סבירה ומקובלת בהתחשב בתנאי ההתקשרות, מהותה, היקפיה וסכומה.

9.4. כל הגבלות האחריות והפטור מאחריות חלות על החברה עובדיה, בעלי מניותיה וכל הבאים מטעמה והינם כלפי הלקוח ו/או כל מי שמטעמו.

9.5. כל האמור בהסכם זה הינו בנוסף להגנות הניתנות לחברה מכוח הדין, לרבות חוק התקשורת והרישיון אשר הוענק לחברה מכוח חוק זה.

9.6. כדי לאפשר לחברה לטפל בצורה יעילה ואפקטיבית בתקלות, על הלקוח לדווח לחברה במהירות האפשרית על כל תקלה כאמור.

9.7. בשום מקרה לא תהא החברה אחראית על פעולות של הלקוח שגרמו נזק ללקוח עצמו, ללקוחותיו, או לצד שלישי כלשהו לרבות במעשה או במחדל, ומלוא האחריות על פעילות הלקוח תהא מוטלת על הלקוח בלבד.

## **10. חבות החברה**

בכל מקרה בו לא חל פטור מלא מאחריות ו/או נקבע כי חלה אחריות כלשהי על החברה מכל סיבה שהיא, חבותה של החברה, תהא מוגבלת לסכום אשר שולם בפועל עבור השירותים המסופקים על ידה על פי הסכם זה וזאת עד לסכום של שלושה חודשי שירות (להלן: "הסעד"). למען הסר ספק יובהר כי זהו הסעד היחיד שהלקוח זכאי לו, ויהווה סילוק סופי ומוחלט של כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה של הלקוח כלפי החברה.

## **12. הפסקה זמנית של השירות ביוזמת החברה**

החברה רשאית להפסיק באופן מיידי את השירותים הניתנים ללקוח, כולם או מקצתם, באופן זמני ולפרק זמן מינימלי במידת האפשר, תוך הודעה ללקוח ככל שהדבר ניתן בנסיבות העניין, אם הדבר דרוש לצורך תפעולה, תחזוקתה או הרחבתה של חוות השרתים של החברה, או מטעמים טכנולוגיים אחרים לפי שיקול דעת החברה. לחברה שמורה הזכות להוריד או להוסיף שירותים והכל במסגרת שיקוליה

## **13 הפסקה זמנית או קבועה של השירות עקב גורם שאינו בשליטת החברה**

החברה רשאית להפסיק באופן מיידי את השירותים הניתנים ללקוח, כולם או מקצתם, באופן זמני או קבוע, אם הדבר יהיה מחמת כוח עליון שאינו בשליטת החברה, כדוגמת שריפה, הצפה, סכסוך עבודה, תאונה, מלחמה או פעולת טרור, הפסקות חשמל או כיוצא באלה, או על פי הוראה של רשות מוסמכת. הוראות אלה אינן גורעות מזכות החברה לבטל את ההסכם מעיקרו, כמפורט להלן.

## **14. תקופת ההסכם וחיידושו**

14.1. תקופת ההסכם תהיה תקופת ההתחייבות/המסלול אליה הצטרף הלקוח על פי הזמנת השירות, והתקופות הנוספות שיתווספו אליה בהתאם להוראות שלהלן.

14.2. בתום תקופת ההתחייבות/תקופת המסלול, ההסכם יוארך באופן אוטומטי, לתקופה נוספת בהתאם לתקופת ההתחייבות/מסלול שנבחר (לדוגמא היה ונבחר תקופת התחייבות/מסלול של 12 חודשים יחודש ההסכם לתקופה נוספת של 12 חודשים), אלא אם החליט הלקוח על הפסקת השירות מיזמתו בטרם הסתיימה תקופת ההתחייבות/המסלול וביצע זאת במערכות החברה, או הודיע לחברה בכתב על כך וזו תיכנס לתוקף בתוך 60 ימים.

## **15. ביטול ההסכם ו/או הפסקת השירות בידי החברה**

- 15.1. החברה רשאית להפסיק באופן מיידי את השירותים הניתנים ללקוח, כולם או מקצתם, ו/או לבטל את ההסכם עם הלקוח, בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן:
- (א) הלקוח לא שילם לחברה תשלום שהוא חב בו בעד השירותים שהוא מקבל מהחברה;
  - (ב) הלקוח לא מסר פרטי זיהוי נכונים;
  - (ג) הלקוח הפר תנאי מהותי בהסכם;
  - (ד) החברה סבורה, לפי שיקול דעתה, כי נעשה שימוש לרעה בשירות הניתן ללקוח, באופן שעלול לגרום נזק לציבור ו/או לחברה ו/או ללקוחותיה;
  - (ה) הלקוח הפסיק את פעילותו העסקית, או שנפתחו נגדו הליכי כינוס נכסים או מימוש שעבוד או שהוטל עיקול על נכסיו/זכויותיו;
  - (ו) קיימת מגבלה חוקית על המשך מתן השירות;
  - (ז) במקרה של תקיפת סייבר של מחשבי הלקוח, אשר החברה סבורה שהדבר עלול לגרום נזק למחשבי החברה או ללקוחותיה. במקרה כזה הפסקת השירות תהיה לפרק זמן מינימלי עד להסרת החשש כאמור;
- 15.2. החברה תודיע ללקוח על ביטול ההסכם לפי סעיף 15.1. עם ביטול ההסכם תשלל הגישה של הלקוח למשאבי המחשוב של החברה. לאחר 7 ימי עבודה ממועד שלילת הגישה, יימחק כל התוכן של הלקוח ממחשבי החברה.
- 15.3. החברה רשאית להפסיק מתן שירות של חבילת שירות מסוימת, משיקולים מסחריים ו/או טכניים, על פי שיקול דעתה. בכל מקרה כזה תודיע החברה ללקוח על מועד הפסקת השירות המתוכנן ותיתן ללקוח זמן סביר למציאת חלופה לחבילת השירות. על הפסקת שירות זו לא יחולו על הלקוח דמי ביטול.
- 15.4. החברה רשאית להפסיק מתן שירות ללקוח באופן מלא או חלקי של חבילת שירות מסוימת, משיקולים מסחריים ו/או טכניים ו/או מכל סיבה שהיא, על פי שיקול דעתה הבלעדי.

## **16. ביטול ההסכם ו/או הפסקת השירות בידי הלקוח**

- 16.1. ככל שלא סוכם אחרת בהזמנת השירות, אזי הלקוח רשאי להפסיק בהודעה מראש ובכתב לחברה בת 60 ימים את קבלת השירותים מהחברה, כולם או מקצתם, ו/או לבטל את ההסכם עם החברה, לפי שיקול דעתו המוחלט וללא צורך במתן הסבר. הלקוח רשאי לעשות זאת בדרך של הודעה לחברה.
- 16.2. ללקוח האפשרות לבטל את המנוי באמצעות ממשק הלקוח. הממשק מאפשר ללקוח להוסיף שירותים לגרוע שירותים ובמידת הצורך להתנתק מן השירות.
- 16.3. אין בהפסקת קבלת השירותים כאמור כדי לגרוע מחובתו של הלקוח לתשלום יתרת החוב ותשלום דמי הביטול עד לתום תקופת השירות.

## **17. תוצאות ביטול ההסכם ו/או סיום השרות**

עם סיום ההסכם/השירות או ביטולו או הפסקתו על ידי אחד הצדדים, מכל סיבה שהיא, יחולו הכללים הבאים:



- 17.1. במקרה בו בחר הלקוח מסלול הכולל התחייבות לתקופה העולה על חודש אחד, יחויב הלקוח בדמי ביטול המסלול כמובא להלן.
- 17.2. במקרה בו רכש הלקוח ציוד כלשהו במסגרת השירות ישלם את יתרת החוב בתשלום חד פעמי שיבוצע מיד עם ביטול ההסכם.
- 17.3. השירות הניתן ללקוח יופסק ועל הלקוח לדאוג להעברת נתוניו אליו כמו גם להודעה לאחרים על השינוי הנובע מכך לרבות שינוי בכתובת הדואר האלקטרוני שלו, כתובות IP וכל שינוי אחר.
- 17.4. התחייבויות החברה הן כמפורט בהסכם זה וככל שהדבר נקבע במפורש בו.
- 17.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר כי החברה אינה מחויבת (אף שהיא רשאית) לשמור נתונים של הלקוח לאחר ביטול החוזה ו/או סיום השרות.

## **18. דמי ביטול**

ביקש לקוח להפסיק את השירות, לפני תום תקופת ההתחייבות/המסלול, ישלם הלקוח את מלוא יתרת התשלומים שעליו לשלם עד לתום תקופת ההתחייבות. אלא אם צוינו דמי ביטול בשיעור אחר באופן מפורש.

## **19 כללי**

- 19.1. החברה רשאית להעביר את זכויותיה ו/או את חובותיה על פי ההסכם לידי אדם אחר, לפי שיקול דעתה המוחלט.
- 19.2. הלקוח אינו רשאי להעביר את הזכויות והחובות על פי הסכם זה אלא בהסכמת החברה בכתב ומראש.
- 19.3. אם הוראה כלשהי בהסכם זה תימצא על ידי ערכאה מוסמכת כבלתי ניתנת לאכיפה, כל יתר הוראות ההסכם ימשיכו לחול ולחייב את הצדדים.
- 19.4. למען הסר ספק, יובהר כי הוראות הסכם זה אינן יוצרות בין הלקוח לבין החברה יחסים משפטיים מסוג שותפות, נאמנות, שליחות, שמירה, או יחסי עבודה. התפקיד היחיד של החברה כלפי הלקוח הוא לספק שירותי מחשוב כמפורט בהסכם זה.
- 19.5. הימנעות החברה מלאכוף את חובות הלקוח לפי ההסכם, כולן או מקצתן, לא תיחשב כוויתור על קיום החובות כאמור, והיא לא תמנע מהחברה לתבוע בגין הפרת החובות במועד מאוחר יותר או בגין הפרה אחרת.
- 19.6. כל שינוי או תיקון ו/או תוספת להסכם שיעשו ע"י הלקוח לא יהיה להם תוקף אלא אם נעשו בכתב, בהסכמת החברה ונחתמו ע"י נציגיה המורשים.

## **20. הוראות מיוחדות בעניין הדין החל וסמכות שיפוט**

- 20.1. בכל תביעה הקשורה להסכם זה או נובעת ממנו, ו/או לשירותים שניתנו לפי ההסכם ו/או לתשלומים הקשורים להסכם, תהיה סמכות שיפוט ייחודית ובלעדית לבית המשפט המוסמך בפתח תקוה בלבד.
- 20.2. הדין החל על הסכם זה, לרבות על דרך ביצועו ועל פירוש הוראותיו, הוא הדין של מדינת ישראל בלבד, וזאת למעט הוראות בעניין ברירת דין.

20.3. מוסכם כי תקופת ההתיישנות להגשת תביעה הקשורה להסכם זה או נובעת ממנו, ו/או לשירותים שניתנו לפי ההסכם ו/או לתשלומים הקשורים להסכם, תהיה שנה אחת מעת קיום המעשה או המחדל נושא התביעה.