

הסכם מנוי לתוכנה כשירות

הסכם מנוי לתוכנה כשירות זה חל על כל שימוש בפלטפורמה ובשירותים (כהגדרתם מטה), בינך, לקוח אשר ביצע רישום לשירותים ו/או רכש מנוי ו/או מי מטעם הלקוח ("הלקוח" ו/או "אתה" ו/או "הנד") לבין הרושמת בע"מ, ח.פ. 516732815 (החברה) אשר הינה המפתחת והבעלים הבלעדית של הפלטפורמה, ואשר מספקת את השירותים.

הסכם מנוי לתוכנה כשירות זה מסדיר וקובע את התנאים במסגרתם הלקוח רשאי לעשות שימוש בשירותים. יובהר כי, בנוסף לתנאי הסכם זה המפורטים מטה, תנאים נוספים וספציפיים עשויים לחול ביחס לשירותים יוצגו ללקוח בעת השימוש ו/או הגישה ו/או הרישום הרלוונטי ו/או כל הזמנת עבודה ("התנאים הנוספים"). התנאים הנוספים, יחד עם מדיניות הפרטיות של החברה מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם מנוי לתוכנה כשירות זה (להלן יכונה יחד: "ההסכם").

הסכם זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, והוא חל באופן זהה על שני המינים. כל האמור בהסכם זה בלשון יחיד - אף רבים במשמע.

1. הסכמה לתנאי ההסכם

בעת כל כניסה, גישה, הרשמה או כל שימוש בשירותים, הלקוח מאשר כי קרא, הבין והינו נותן את הסכמתו המלאה להוראות ההסכם ועל כן, יש לקרוא בקפידה ובעיון את הוראות ההסכם בטרם רכישת מנוי ו/או כל שימוש בשירותים. במידה ואינך מסכים לתנאי ההסכם, כולם או חלקם, אינך רשאי לעשות כל שימוש בשירותים.

2. הגדרות

2.1 "משתמשי הלקוח" פירושה לקוחות הלקוח ו/או צדדים שלישיים אחרים אשר יוצרים קשר עם הלקוח ואשר הלקוח יצר עימם קשר טלפוני באמצעות הפלטפורמה ו/או שיחתם הופנתה על ידי הלקוח (באופן אוטומטי ו/או יזום) לפלטפורמה.

2.2 "פלטפורמה" פירושה המערכת לניהול לקוחות המוצעת על ידי החברה לשימוש במסגרת תוכנה כשירות (SaaS), לרבות מודלי תוכנה קשורים ו/או משלימים וכלל היישומים המוצעים במסגרת הפלטפורמה ולרבות, הקצאת מספר טלפון ייעודי, הפנייה, הקלטה וניתוח של השיחות אשר נערכות עם משתמשי הלקוח באמצעות הפלטפורמה.

2.3 "ספק תקשורת" פירושו חברת התקשורת עמה בוחרת החברה להתקשר לצורך ניווד וניהול קווי הסלולר של הלקוח.

2.4 "חבילת מנוי" פירושה חבילת המנוי אשר נבחרה ונרכשה על ידי הלקוח, הקובעת את סוג והיקף השירותים כמפורט באתר החברה ו/או בהזמנת עבודה אשר הוסכמה בין הצדדים.

2.5 "שירותים" פירושה, יחד ולחוד, הפלטפורמה והשירותים המוצעים ו/או אשר יוצעו על ידי החברה מעת לעת, ולרבות שירותי תמיכה ו/או שירותים מקצועיים אחרים, בהתאם לחבילת המנוי ו/או כפי שהוסכם מפורשות ובכתב בין החברה לבין הלקוח.

2.6 "נתוני הלקוח" פירושה כל המידע אשר הועלה על ידי הלקוח לפלטפורמה ו/או נאסף באמצעים אוטומטיים בהקשר לשימוש הלקוח בפלטפורמה וכן תוצרי השירותים.

2.7 "תוצרי השירותים" פירושה דו"חות סיכומי השיחה ו/או ניתוח אחרים המופקים על ידי הפלטפורמה בהקשר לשיחות עם משתמשי הלקוח.

2.8 "מורשי הלקוח" פירושה מי שהורשו על ידי הלקוח לעשות שימוש בפלטפורמה ובשירותים, לרבות עובדיו, נציגיו, יועציו ו/או כל גורם אחר מטעמו.

3. השירותים ורישיון שימוש

3.1 בכפוף לתנאי ההסכם, החברה תספק ללקוח את השירותים בהתאם ליישומים והרכיבים המפורטים בחבילה שרכש הלקוח. הלקוח יהא רשאי לשנות את חבילת המנוי אשר נבחרה על ידו, בכפוף, לתמורה הקבועה במחירוון החברה העדכני למועד השינוי כפי שיופיע באתר החברה באותו מועד.

3.2 בעת ההרשמה ובכפוף לתנאי ההסכם, על הלקוח לנייד את קו הסלולר המשמש אותו להתקשרות עם משתמשי הקצה ("קו הסלולר") לחשבונה העסקי של החברה תחת אחד מספקי התקשורת עימם מתקשרת החברה מעת לעת, על פי שיקול דעתה הבלעדי. יובהר כי כחלק מתהליך הרישום וניוד קו הסלולר, יועבר קו הסלולר של הלקוח בשלמותו, ללא אבחנה בין הקו האישי ו/או המקצועי של הלקוח. זאת ועוד, במסגרת הליך הרישום יוכל

הלקוח לבחור להחריג אנשי קשר מסוימים אשר לא יכללו תחת שירותי ניהול קו הסלולר, ולכן לא יתאפשר שימוש בכל כלי ניתוח ואיסוף נתונים המתבצעים באמצעות הפלטפורמה באשר לאנשי קשר אלה, והכל בכפוף לתנאי מדיניות הפרטיות.

3.3. עוד יובהר כי החברה תעביר כל פניה של הלקוח באשר לניהול קו הסלולר לספק התקשורת תוך זמן סביר, וכי אין החברה מתחייבת ו/או אחראית לכל תקלה בקו הסלולר, לרבות בעיות קליטה, גלישה, וכל שימוש אחר בקו הסלולר, בין אם בארץ או בחו"ל. הלקוח מצהיר ומתחייב כי אין ולא תהיה לו כל טענה באשר לתקינות קו הסלולר כלפי החברה, והלקוח מודע לכך כי האחריות הבלעדית לתקינות קו הסלולר הינה של ספק התקשורת בלבד, וכי אין החברה אחראית לכל נזק שעלול להיגרם מתקלה כאמור.

3.4. זאת ועוד, הלקוח מצהיר ומתחייב כי הלקוח הינו האחראי הבלעדי לכל פעולות הניוד והחגרת ו/או אי החגרת אנשי הקשר מהשירותים. יובהר כי לחברה אין אחריות בגין כל נזק שעלול להיגרם מניוד קו הסלולר של הלקוח ו/או החגרת או אי החגרת מספרי הסלולר, וכי כל נזק שיגרם הינו באחריותו הבלעדית של הלקוח.

3.5. החברה רשאית לשנות את תנאי שירותי הניוד והניהול של קו הסלולר, לרבות לעניין עלות השירות ו/או להודיע על סיום השירות האמור, על ידי מתן הודעה בכתב בת 30 יום מראש, ובכפוף להוראות הדין.

3.6. בכפוף לתנאי ההסכם, החברה מעניקה בזאת ללקוח, רישיון מוגבל, שאינו בלעדי, אינו ניתן להעברה ו/או המחאה (לרבות רישיון משנה) ולתקופת ההסכם בלבד, לעשות שימוש בפלטפורמה ובשירותים בהתאם לחבילת המנוי אשר רכש הלקוח ("הרישיון"). הרישיון כאמור מוגבל אך ורק לשימוש שאינו מסחרי על ידי הלקוח ומורשי הלקוח.

3.7. החברה רשאית למנוע ו/או להשהות ו/או להפסיק, באופן זמני או לחלוטין את אפשרות השימוש בשירותים במידה והחברה תהא סבורה, עפ"י שיקול דעתה, כי הלקוח הפר את תנאי ההסכם ו/או כי הדבר דרוש עפ"י חוק ו/או דרישה של רשות מוסמכת ו/או הדבר דרוש על מנת להגן על זכויותיה ו/או עסקיה של החברה. החברה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי לקבוע את ההגדרות או כלים אחרים הזמינים כחלק מהשירותים וכן לבחור בצידוד ו/או בכל תוכנה ו/או רכיב של צד שלישי הנדרשים לצורך אספקת השירותים ("רכיבי השירותים"), לרבות מיקומם הפיזי של רכיבי השירותים, בישראל ו/או מחוצה לה, קווי התשתית, אביזרים, ציוד קצה וציוד אחר, לרבות תוכנות אשר לא נרכשו כחלק מהשירותים, הנמצאים ברשות הלקוח, אינם במסגרת השירותים, לרבות שירותי התמיכה והיו תחת אחריותו של הלקוח בלבד. בנוסף, החברה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לשנות, לתקן, לעדכן, לשפר, להסיר, להחליף או לבצע שינויים אחרים בשירותים וכל עוד שינויים כאמור לא יפגעו בשירותים וברמת השירות באופן מהותי. על אף האמור לעיל, לחברה אין כל מחויבות לספק עדכונים, שדרוגים, שינויים, או מהדורות חדשות של השירותים.

3.8. במידה ובמסגרת השירותים תציע החברה, לפי שיקול דעתה, שימוש בשירותים ללא עלות לתקופת ניסיון, רישיון השימוש יהא מוגבל לתקופה אשר תקבע על ידי החברה, ולא תחול על החברה כל חובה למתן תמיכה ו/או רמת שירות ביחס לשירותים לתקופת הניסיון והלקוח מודע כי שירותים אלו מוצעים כמות שהם (AS-IS), ללא כל הצהרה ו/או התחייבות ו/או אחריות, מפורשות או מכללא, מטעם החברה (לרבות כל הצהרה והתחייבויות הקבועה בהסכם זה), לרבות ביחס להיעדר שגיאות ו/או ליקויים ו/או תקלות ו/או נזקים לנתוני הלקוח ו/או מערכות הלקוח. מלאו הסיכון הכרוך בשימוש בשירותים לניסיון יהיה באחריות הלקוח.

4. שירותי תמיכה, השבתות ומדיניות רמת שירות.

4.1. בכפוף להוראות הסכם זה, החברה תהיה אחראית לטיפול בתקלות ו/או תיקון השירותים למשך תקופת ההסכם בלבד. האחריות לטיפול בתקלות הינה אך ורק בהקשר לפלטפורמה, ולא יחולו בהקשר לכל תקלת צד שלישי (לרבות, לדוגמא, תקלות אצל ספק אמצעי האחסון, תקלות ברשת האינטרנט, וכדומה) ו/או לתקלות באחריות הלקוח.

4.2. לצורך טיפול בתקלות, למשך תקופת ההסכם, תפעיל החברה מוקד תמיכה ("מוקד התמיכה"). מוקד התמיכה משמש לפתרון תקלות ואינו משמש לצורך הדרכה פרטנית בנושאים השונים הנוגעים לשימוש בשירותים, למעט סיוע כללי בכל הנוגע לתפעול השירותים, לשיקול דעת החברה.

4.3. שעות פעילות מוקד התמיכה הינם בימים א' עד ה', מהשעה 9:00 ועד השעה 17:00 (למעט ימי חג, ערבי חג וימי שבתון) ("שעות הפעילות"). שירות התמיכה הינו באמצעות תכתובת דוא"ל info@haro.co.il והוואטסאפ במספר 053-4216474.

4.4. טיפול ותמיכה שוטפת בתקלות תעשה באמצעות פתיחת קריאת שירות ("קריאת שירות") על ידי פניה לדוא"ל info@haro.co.il. בפתיחת קריאת שירות על הלקוח לפרט את הבעיה ולצרף כל פירוט או תיעוד היכול להסביר את הבעיה ו/או התהליך שגרם לבעיה. חובת הלקוח לגילוי נאות של כל מידע היכול להבהיר ולהסביר את הבעיה. קריאת שירות שתועבר למוקד התמיכה ללא תיאור הבעיה לא תטופל ותוחזר ללקוח למתן הבהרות או מידע נוסף בהתאם לצורך.

4.5. מענה ותחילת טיפול בתקלות תהא בהתאם לחומרת התקלה, כדלקמן: (א) רמה 1 – פלטפורמה מושבתת שאינה מאפשרת כל שימוש. קריאת שירות מסוג זה תענה תוך יום עסקים אחד ממועד קבלתה; (ב) רמה 2 –

תקלה ברמת דחיפות גבוהה שאינה משביתה. קריאת שירות מסוג זה תענה תוך שני ימי עסקים קבלתה; (ג) רמה 3 – תקלה המשפיעה על רמת השירות או איכותו אך אינה משביתה את הפלטפורמה, כגון איטיות, עצירת תהליך וכדומה. קריאת שירות מסוג זה תענה תוך ארבעה ימי עסקים ממועד קבלתה. יובהר כי, החברה תהא רשאית לסווג את התקלה בהתאם לשיקול דעתה הסביר.

4.6. במקרה של תקלה, החברה לא תישא באחריות לכל נזק ישיר ו/או עקיף אשר יגרם ללקוח כתוצאה מתקלה כאמור ואחריותה של החברה הינה לתיקון התקלה בלבד. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, אך ורק במקרה של תקלה ברמה 1 אשר לא תוקנה בתוך חמישה ימי עסקים ממועד קבלת קריאת השירות, הלקוח יהא זכאי לזיכוי או החזר, לשיקול דעת החברה, באופן יחסי בהתאם למשך התקופה בה התקלה הוגדרה כתקלה ברמה 1, ובאופן יחסי לעלות הכוללת ששילם הלקוח בגין חבילת המנוי כסעד היחיד לו יהא זכאי הלקוח לעניין זה, ובכפוף לכך שהלקוח ביצע את כל הפעולות שנדרשו על ידי מוקד התמיכה וכן כי מקור התקלה אינו הלקוח ו/או ציוד הלקוח ו/או רכיבי צד שלישי ו/או כוח עליון.

4.7. החברה נוקטת באמצעים הסבירים והמקובלים לאספקה של הפלטפורמה והשירותים ברמה נאותה ובזמינות גבוהה. על אף האמור לעיל, מעצם טבעם, השירותים עלולים להיות נתונים להפסקות ו/או הפרעות ו/או תקלות טכניות שונות, לרבות תקלות בתכנה, בחומרה, בקווי תקשורת, או בתשתית הפיזית של ספקי אחסון לרבות הפרעות ו/או הפסקות זמניות או קבועות. כמו כן, החברה תהיה רשאית להפסיק את פעילות הפלטפורמה ו/או השירותים, כולם או מקצתם, באופן זמני ולפרק הזמן המינימאלי שניתן, ככל ונדרש לצורך תפעול ו/או תחזוקה של הפלטפורמה ו/או השירותים. השבתה כאמור תעשה, ככל הניתן, בהודעה מראש ללקוח.

5. תמורה.

5.1. התמורה בגין השירותים, לרבות תנאי התשלום, יהיו בהתאם למחיר המוצג באתר לחבילת המנוי שנבחרה או כפי שיוסכם בכתב בין הצדדים ("התמורה"). הלקוח לא יהא זכאי להחזר, בין אם נעשה שימוש בפלטפורמה ו/או השירותים ו/או מלוא כמות יחידות השבין אם לאו. בסמוך לאחר ביצוע החיוב, תשלח החברה חשבונית כדין ללקוח.

5.2. התשלום עבור השירותים יבוצע באמצעות חיוב של אמצעי התשלום שפרטיו נמסרו בעת ביצוע הרישום ורכישת חבילת המנוי. התשלום יבוצע החל מהתאריך המצויין במעמד הקמת הוראת הקבע וימשך באותו התאריך בכל חודש עוקב. התשלום יבוצע באמצעות אותו אמצעי התשלום, אלא אם כן יודיע הלקוח על שינוי פרטי אמצעי התשלום.

5.3. יובהר כי, השימוש בשירותים מותנה בתשלום התמורה. לא יבוצע תשלום במועדו, רשאית החברה להפסיק באופן מידי את השירותים ללקוח ו/או להשהות ו/או למנוע גישה לפלטפורמה ו/או להודיע על סיום ההסכם, על פי שיקול דעתה הבלעדי וללא אחריות כלפי הלקוח.

6. מידע ונתונים ביחס למשתמשי הלקוח.

6.1. כל המידע והנתונים המתקבלים ו/או הנאספים במסגרת השימוש בשירותים ביחס למשתמשי הלקוח הינם בבעלות הלקוח. הלקוח מודע לכך כי, במסגרת השירותים, נתוני הלקוח עשויים לכלול מידע אישי ביחס למשתמשי הלקוח. הלקוח מצהיר ומתחייב כי השימוש בשירותים יעשה בהתאם להוראות הדין החל לעניין שימוש במידע אישי ובפרט חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, באחריות הלקוח בלבד לוודא כי, ככל ונדרש על פי דין, הלקוח קיבל את הסכמת משתמשי הלקוח לאיסוף המידע והשימוש בו במסגרת ולצורך השירותים, לרבות הקלטת השיחות, כאמור בהסכם זה לרבות לתיעוד וניתוח הנתונים המועברים דרך הפלטפורמה, ולהבטיח שהשימוש בשירותים על ידי הלקוח לא יפר את הוראות הדין החל, לרבות ללא הגבלה, כל דיני פרטיות, אבטחת מידע, דיוור ותקשורת דיגיטלית (ספאם).

6.2. החברה תעבד את המידע האישי של משתמשי הלקוח אך ורק ככל ונדרש לצורך מתן השירותים, לרבות הפקת תוצרי השירותים (הכוללים ביצוע סטטיסטיקות וכדומה). בנוסף, ידוע ללקוח והוא מאשר כי, החברה רשאית להחזיק ולעשות שימוש במידע אגרגטיבי ו/או אנונימי אשר נאסף במסגרת השימוש בשירותים.

7. שיפוי.

הלקוח מתחייב לשפות את החברה, מנהליה, עובדיה, נציגיה, מחזיקיה, מיד עם דרישתם הראשונה, בגין כל תביעה ו/או נזק ו/או פגיעה ו/או הפסד ו/או הוצאה ו/או שייגרמו להם, מכל מין וסוג, לרבות בגין שכר טרחה עורך דין והוצאות משפטיות סבירות, עקב כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה שתועלה כנגדם על ידי כל צד שלישי שהוא, לרבות מטעם ספק התקשורת ו/או משתמשי הלקוח, בגין הפרת הוראות ההסכם על יד הלקוח.

8. הגבלות שימוש.

- 8.1. הלקוח מתחייב שלא להעביר, למכור, להעניק רישיון משנה או לבצע כל דיספוזיציה של השירותים או חלקים ממנה, לרבות כל תיעוד הקשור, לכל צד שלישי.
- 8.2. הלקוח מתחייב שלא (א) לפרק, או להנדס את הפלטפורמה בצורה כלשהי (לרבות הנדסה הפוכה) או בכל אמצעי שהוא, או לשנות את הפלטפורמה; (ב) לעקוף, להשבית או להפריע למאפיינים הקשורים לשירותים, אבטחתם ותפעולם; (ג) לנסות להשיג גישה לא מורשית לתוכנה או לקוד המקור ו/או לעשות שינויים ו/או להתערב בצורה כלשהי בקוד המקור של הפלטפורמה ו/או להעלות תוכנות ו/או ליישומים כלשהם אשר עלולים לפגוע או לגרום נזק לשירותים ו/או לחברה; (ד) להעתיק, להפיץ או לשעתק כל חלק מהשירותים, להשתמש, לשנות או לשלב את השירותים לתוך תוכנה או מדיה אחרת, או ליצור יצירות נגזרות, למעט כפי שמאושר מפורשות בהסכם זה.
- 8.3. הלקוח מצהיר ומתחייב כי: (א) השימוש שיעשה בשירותים יהיה חוקי, הולם, מוסרי ולא ישתמש בהם באופן המפר זכויות של צדדים שלישיים, לרבות זכויות פרטיות; (ב) לא יעשה שימוש בלתי מורשה ו/או שימוש לרעה ו/או שימוש לא סביר ו/או למטרה אסורה ו/או בניגוד להוראות הדין.

9. קניין רוחני וסודיות.

- 9.1. החברה הינה ותישאר בכל עת הבעלים הבלעדי של מלוא הזכויות הקנייניות בשירותים, לרבות ללא הגבלה: (א) כל פיתוח ו/או המצאה ו/או עדכון ו/או שיפור ו/או נגזרות ו/או רכיב ו/או קוד מקור ו/או יישום ו/או תוכנה ו/או מערכת ו/או פטנט, בין אם ניתנים לרישום ובין אם לאו; (ב) כל סימני המסחר, בין אם רשומים ובין אם לאו, לרבות לוגואים, שמות דומיין, שמות מותג; (ג) כל זכויות היוצרים, לרבות, ללא הגבלה, הזכויות המוסריות; (ד) כל הסודות המסחריים, מידע עסקי ומידע טכני, לרבות, ללא הגבלה, מחקר ופיתוח, Know-how, תוכנות, רכיבים, ידע, ידע קנייני, מידע פיננסי ושיווקי, תוכניות עסקיות, נוסחאות, טכנולוגיה, ייצור, תפעול וכל השיפורים ו/או העדכונים ו/או שינויים הנוגעים לכך, לרבות עיצובים, שרטוטים, מודלים ומפרטים; (ה) כל העתק, יישום ו/או הטעמה של המפורט לעיל (בכל צורה שהיא, לרבות מדיה אלקטרונית).
- 9.2. כל קניין רוחני שיוצר או פותח על ידי החברה כתוצאה ממתן השירותים כאמור בהסכם ללקוח, כגון בשל שילוב ו/או התאמה אישית של השירותים ללקוח, יהיו בבעלות בלעדית של החברה וללקוח אין ולא תהיה טענה ביחס לזכויות בהם.
- 9.3. ההסכם אינו אוסר על החברה, בכל דרך שהיא להשתמש, לפתח, לשווק, להעניק רישיון או להעביר או להעניק, בכל דרך שהיא את השירותים או חלקים מהם לרבות תוכנה או קוד המגולמים בהם; כמו כן, אין לפרש את ההסכם כמעניק ללקוח זכויות כלשהן במוצרים קיימים או עתידיים של החברה בין אם הם דומים לפלטפורמה ובין אם לאו, למעט כפי הקבוע מפורשות בהסכם זה.
- 9.4. מידע סודי. הלקוח מצהיר מפורשות ומתחייב כי השירותים, וכל תיעוד הקשור לשירותים, פעילותם, מידע טכני, מחירים, עלויות, קוד ותוכנות, עיצובים והטמעות, הינם מידע סודי ונמצאים בבעלות בלעדית של החברה. הלקוח מתחייב לשמור בסודיות את כל המידע הסודי שיימסר לו על ידי החברה ו/או מי מטעמה, או שיגיע לידיו בכל צורה שהיא, תוך כדי השימוש בשירותים. הלקוח מתחייב שלא להעתיק ו/או לשכפל ו/או לשעתק ו/או לשחזר, בכל דרך שהיא, ו/או להעביר ו/או לחשוף לצד שלישי כל חלק מהמידע הסודי, מבלי לקבל את אישור החברה מראש ובכתב. הלקוח מתחייב לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים, על פי אמות מידה מחמירות, לשם שמירה על המידע הסודי, ובכל מקרה לנקוט באמצעי הזהירות הנקטים על ידי הלקוח לשמירה על מידע סודי בבעלותו. במקרה בו הלקוח יידרש על פי דין על ידי רשות מוסמכת ו/או על פי צו שיפוטי, לגלות את המידע הסודי שנמסר לו על ידי החברה, כולו או חלקו, הלקוח יודיע על כך לחברה בכתב ובאופן מיד, וכן ישתף פעולה עם מאמצי וניסיונות החברה לשמור על רמת גילוי מינימלית של המידע הסודי.

10. תקופת ההסכם וסיום.

- 10.1. הסכם זה יהיה בתוקף החל ממועד רכישת חבילת המנוי ולמשך תקופת המנוי הרלוונטית ("תקופת המנוי הראשונה", "כאשר בסיום תקופת המנוי הראשונה יתבצע חידוש אוטומטי של ההסכם למשך אותה תקופה") ("תקופת החידוש" ויכונה יחדיו עם תקופת המנוי הראשונה, "תקופת המנוי"), אלא אם הובא לסיומו בטרם תום תקופת הרישיון הראשונה, בהתאם לסעיף 10.2 להלן.
- 10.2. כל לקוח שיעשה שימוש בשירותים יהא רשאי לסיים הסכם זה ואת התקשרותו עם החברה, בהודעה בכתב שתישלח לחברה עד 5 ימים לפני סיומה של תקופת המנוי הרלוונטית.
- הודעות ביטול ניתן לשלוח לכתובת הדוא"ל: info@haro.co.il בהודעת הסיום יש לכלול את שם הלקוח, מספר ת.ז., ופרטי יצירת קשר.
- יובהר כי הלקוח יחויב בתשלום מלא בגין מתן השירותים עד סיום תקופת המנוי הרלוונטית.
- 10.3. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, כל צד יהא רשאי להביא הסכם זה לסיומו לאתגר, ללא הודעה מוקדמת, בקרות אחד מהמקרים המפורטים להלן: (א) במידה והצד השני חדל מלקיים את עסקיו ו/או הפחיתם בצורה

משמעותית; (ב) במידה והצד השני הוכרז כחדל פירעון ו/או פושט רגל ו/או במקרה בעל השפעה דומה, לרבות הסדר נושים, אשר לא בוטל בתוך 60 ימים; (ג) במידה וניתנה החלטה שיפוטית כי ההתקשרות בהסכם זה ו/או חלק ממנה מהווה ו/או כרוכה בפעילות אשר אינה חוקית ו/או מפרה זכויות של צדדים שלישיים; (ד) במידה והצד השני מפר הוראותיו של הסכם זה הפרה יסודית, אשר לא תוקנה בתוך שלושה מיום קבלת התראה בכתב.

10.4. עם סיומו ו/או פקיעתו של הסכם זה, מכל סיבה שהיא כל הזכויות והרישיונות אשר הוקנו תחת הסכם זה יסתיימו באופן מידתי. כל סעיפי ההסכם אשר מטבעם נועדו לחול לאחר סיומו, ולרבות סעיף 6 (מידע ונתונים ביחס למשתמשי הלקוח), סעיף 8 (הגבלות שימוש), סעיף 9 (קניין רוחני וסודיות), סעיף 11 (הצהרות חבות והגבלת אחריות), וסעיף 13 (תנאים כלליים), תמשיך תחולתם.

10.5. באשר לגיבוי ושמירת נתונים – הנתונים אשר נשמרו ו/או נצברו על ידי הלקוח בשרתים ו/או בפלטפורמה ישמרו למשך 30 יום בלבד מתום תקופת ההסכם ולאחר מכן ימחקו על ידי החברה ללא הודעה מוקדמת.

10.6. בנוסף לאמור לעיל, החברה תהא רשאית להפסיק ו/או לשהות את השירותים, במקרים המפורטים להלן: (א) באופן מידתי, לפרק זמן מינימלי במידת האפשר, תוך הודעה ללקוח ככל שהדבר ניתן בנסיבות העניין, אם הדבר הכרחי לצורך תפעולה, תחזוקתה או הרחבתם של השירותים ו/או רכיביהם; (ב) בהודעה סבירה מראש, ביחס לשירות מסוים, משיקולים מסחריים ו/או טכניים, על פי שיקול דעתה של החברה.

11. הצהרות, חבות והגבלת אחריות

11.1. כל צד מצהיר, מתחייב ומאשר בפני הצד השני, כדלקמן: (א) אין בדין או בהסכם אשר צד להסכם מחויב בו הוראה כל שהיא המונעת ממנו או המגבילה אותו מלהתקשר בהסכם זה ו/או לבצע הוראה כלשהיא מהוראות הסכם זה המוטלות עליו; (ב) ביצועו של הסכם זה על ידו לרבות התחייבויותיו וחובותיו לעיל ולהלן, לא מפרים ולא יפרו כל הסכם ו/או התחייבות אשר הוא צד לו או מחויב לו; (ג) הסכם זה יהווה את ההתחייבות המשפטית, התקפה והמחייבת של כל צד, הניתנת לאכיפה בהתאם לתנאיו; (ד) בקיום התחייבויותיו, כל צד יפעל בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות החלות עליו.

11.2. הלקוח מצהיר, מתחייב ומאשר כי הלקוח הינו האחראי הבלעדי לכל הפעולות שנעשות על ידו ו/או מי מטעמו ביחס לשימוש בשירותים. הלקוח מתחייב ליצור באופן מידתי קשר עם החברה ולהודיע על כל גילוי ו/או שימוש בלתי מורשה ו/או חזירה בלתי מורשית. הלקוח מתחייב לשמור בסודיות על פרטיות הגישה לחשבון המשתמש בפלטפורמה ולנקוט אמצעי אבטחה סבירים כדי לשמור על הגישה לחשבון המשתמש, וכן הלקוח מתחייב להודיע על כל גישה בלתי מורשית שתיגרם לחשבון המשתמש. יובהר כי לחברה אין אחריות בגין כל נזק שעלול להיגרם מגישה בלתי מורשית לחשבון המשתמש, וכי כל נזק שיגרם הינו באחריותו הבלעדית של הלקוח.

11.3. למעט אם מצוין מפורשות בהסכם זה, השירותים ניתנים כמו שהם ("AS-IS"), ללא כל אחריות מכל סוג שהוא, מפורשת או משתמעת, לרבות, ללא הגבלה, מצגים, התחייבויות והתאמה למטרה מסוימת ו/או שימוש מסוים ו/או רמה מסוימת. למעט אם מצוין מפורשות בהסכם זה, החברה אינה מתחייבת כי השירותים יפעלו ללא שגיאות, הפרעות, הפסקות (זמניות או קבועות), כי יהיו מעודכנים ו/או כי יהיו זמינים לשימוש בכל מקום ובכל מועד ו/או כי כל תקלה תתוקן. החברה אינה מתחייבת כי השירותים יענו על הדרישות העסקיות של הלקוח ו/או יפעלו עם המערכות הקיימות של הלקוח ו/או יתאימו לדרישות של חוק מסוים. החברה אינה מתחייבת כי השירותים יהיו חסינים מפני גישה לא חוקית למערכות החברה ו/או יספקו הגנה מלאה מאיומי אבטחה ופגיעויות. לא ניתן לערוב לאבטחה מלאה של שום שידור נתונים דרך האינטרנט ועל כן החברה מסתייגת מכל אחריות או חבות בגין יירוט או שיבוש של תקשורת מסוג כזה או אחר באינטרנט, ברשתות או במערכות שאינן בשליטת החברה. הלקוח מודע כי השימוש של משתמשי הלקוח בשירותים תלוי בכך שמשמשי הלקוח יהיו בעלי מכשיר טלפון חכם המחובר לרשת האינטרנט, ומערכת הפעלה המתאימים לדרישות התוכנה של הפלטפורמה.

11.4. החברה אינה אחראית לכל תקלה ו/או הפסקת השירותים ו/או גישה בלתי חוקית ו/או כל נזק, לרבות אובדן נתונים, אשר נובעים משימוש ברכיבי צד שלישי ו/או מצידוד הלקוח ו/או התערבות של הלקוח בניהול השרת ו/או תקלות ברשת האינטרנט וכל נזק, בין ישיר ובין עקיף, שייגרם כתוצאה מאיבוד ו/או שיבוש נתונים ו/או תוכנה למעט נזק שנגרם כתוצאה מהתערבות ישירה של החברה. כמו כן, החברה אינה אחראית לתקלות בעת התקנת עדכוני תוכנה שמקורן בתוספות/שינויי תוכנה שלא בוצעו על ידה או כאלה שאינם כלולים בהסכם התחזוקה וכן אינה אחראית לתוכן, לצורה, לאמינות ולדיוק הנתונים המתקבלים אצל הלקוח. מובהר בזאת כי כל האחריות הנוגעת לתוכן ו/או לשירותים שמספק הלקוח ו/או מעביר על בסיס הקישור לאינטרנט שמספקת לו החברה, חלה על הלקוח בלבד. בפרט, ומבלי לגרוע מן האמור לעיל, החברה לא תשא בכל אחריות לאובדן תכנים.

11.5. בכל מקרה, החברה ו/או מי מטעמה לא יהיו אחראים ולא יישאו בכל נזק עקיף, תוצאתי, עונשי או מיוחד, שיגרם ללקוח ו/או לצד שלישי, לרבות לציוד ו/או למערכות ו/או לנתונים, כתוצאה מהשימוש בשירותים ו/או היעדר יכולת לבצע שימוש – תהא עילת התביעה אשר תהא - לרבות הפסד הכנסה ו/או מניעת רווח שיגרמו מכל סיבה, אפילו אם החברה קיבלה הודעה לגבי אפשרות קיומם של נזקים כאלו. סעיף זה חל על כל חבות, לרבות ללא הגבלה, חוזית, נזיקית, רשלנות, אחריות מוצר וכדומה. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, בכל

מקרה החבות המצטברת של החברה ביחס לשירותים לא תעלה על התמורה אשר שולמה בפועל לחברה בעבור השירותים במשך שלושה (3) חודשים אשר קדמו למועד התקיימות העילה. החברה הסכימה להתקשר על בסיס הגבלת אחריות זו והיא מסתמכת על כך.

החברה עשויה להעמיד לרשות הלקוח תכונות מסוימות של הפלטפורמה או שירותי ביטא לצורכי ניסיון ללא תשלום, לפי שיקול דעתה הבלעדי ("שירותי הניסיון"). החברה מעמידה לרשות הלקוח את שירותי הניסיון עד המוקדם מבין: (א) תום תקופת הניסיון בחינם או תקופת גרסת הביטא כפי שנמסרה על ידי החברה או כפי שצוין בהזמנת העבודה; (ב) תאריך ההתחלה של אותו שירות בתשלום; או (ג) הודעה בכתב על סיום תקופת הניסיון או גרסת הביטא מהחברה. השימוש של הלקוח בשירותי הניסיון יהיה כפוף לתנאי ההסכם אך שירותים אלו מסופקים על ידי החברה למען הסר ספק, כמות שהם ("AS-IS"), ללא כל אחריות מכל סוג שהוא, מפורשת או משתמעת, לרבות, ללא הגבלה, מצגים, התחייבויות והתאמה למטרה מסוימת ו/או שימוש מסוים ו/או רמה מסוימת ובכל מקרה החברה לא תהיה אחראית ולא תישא באחריות בגין כל נזק שעשוי להיגרם מהשימוש בשירותי הניסיון.

12. שינויים להסכם

החברה רשאית לשנות את הוראות ההסכם, כולן או חלקן, בהודעה של 30 ימים מראש. 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 במועד כניסתם לתוקף של תנאי ההסכם החדשים, למעט במקרה בו נדרש השינוי בעקבות שינוי הדין הקיים.

13. תנאים כלליים

13.1 הודעות - כל הודעה או תקשורת על פי הסכם זה יהיו בכתב, בהתאם לאמצעי הקשר המפורטים בטופס הרישום. כל הודעה שתשלח בדואר רשום לפי אחת מהכתובות הנ"ל תחשב כאילו הגיעה ליעדה בחלוף 72 שעות ממועד שנשלחה ואם נשלחה בדוא"ל - ביום העסקים הראשון שלאחר שליחתה המוצלחת, ואם נמסרה ביד, בעת מסירתה.

13.2 ויתור - בכל מקרה בו לא ישתמש צד כלשהו להסכם זה בזכות כלשהי המוקנית לו על פי הסכם זה ונספחיו או על פי כל דין, לא ייחשב הדבר כויתור מצידו על אותה זכות והוא יהיה רשאי לחזור ולהשתמש בזכויותיו אלו. טענת שיהיו או ויתור לא תעמוד לצד המפר ויתור חייב ויעשה בכתב.

13.3 פרסום - הלקוח מאשר בזאת לחברה לעשות שימוש בשמו של הלקוח ו/או בלוגו של הלקוח על מנת להציג את הלקוח ברשימת הלקוחות של החברה במסגרת חומריה השיווקיים ו/או אמצעים דיגיטליים של החברה.

13.4 המחאה - הצדדים אינם רשאים להמחות הסכם זה (או כל חלק ממנו) ללא הסכמתו בכתב מראש של הצד השני ובלבד שהחברה תהיה רשאית להמחות הסכם זה בקשר עם מיזוג, ארגון מחדש, רכישה או כל העברה אחרת של כל או חלק מהותי מנכסי החברה.

13.5 במידה ומי מהוראות הסכם זה, מכל סיבה שהיא, תהיינה בלתי חוקיות או בלתי ניתנות לאכיפה על ידי בית משפט, לא יבוטלו יתר הוראות הסכם זה, וההוראה הבלתי חוקית או הבלתי ניתנת לאכיפה תוחלף במידת האפשר על ידי הוראה אשר תוסכם ע"י הצדדים, אשר הינה תקפה משפטית וניתנת לאכיפה, ו/או תפורש באופן הקרוב ביותר לכוונת הצדדים ביחס להוראה האמורה.

13.6 הסכם זה וכל הקשור בו, לרבות פרשנותו וביצועו, יהיו כפופים לדיני מדינת ישראל בלבד. סמכות השיפוט הבלעדית בכל סכסוך שבין הצדדים בקשר להסכם זה, פרשנותו ואופן ביצועו, תהיה בידי בתי המשפט המוסמכים בתל אביב יפו, ישראל.

13.7 הסכם זה, על נספחיו, מגלם וממצה את כל התנאים המוסכמים בין הצדדים ותנאיו גוברים על כל התקשרות, הסכמה, מצג והתחייבות, בין בכתב ובין בעל פה, שבין הצדדים לו, אשר קדמו לחתימתו. כל שינוי ו/או ביטול של הוראה מהוראות הסכם (לרבות טפסי הזמנה) זה ייעשה אך ורק במסמך בכתב אשר יהיה חתום על ידי שני הצדדים.