

## תנאים כלליים למכירת מוצרים ושירותים

### 1. הגדרות –

למונחים המפורטים להלן תהא המשמעות המופיעה לצידם:

"**הצעה**" - הצעת מחיר בכתב המאושרת וחתומה על ידי נציג מוסמך של החברה, שהועברה ללקוח פוטנציאלי של החברה.

"**החברה**" - צור יועצים ותקשורת בע"מ (ח.פ.512587973)

"**הלקוח**" - מקבל ההצעה לרכישת המוצר או השירות מהחברה שחתם על הצעה.

"**השירותים**" – שירותי ייעוץ ושירותי מוצרי התקשורת, הרשת והמוצרים והשירותים האחרים שהחברה מספקת ללקוח, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, רשת טלפוניה, שיחות וחדרי ועידה, רישיונות משתמש, שלוחות, צגים, ניתוב שיחות, הודעות קוליות, תוכנות טלפוניה, רישיונות ממשק מפתחים (API), מספרים מקומיים, מספרי זהב, התקנה ותמיכה באמצעות חיבור מרחוק, בטלפון או האינטרנט ("**התקנה ותמיכה חיצונית**"), התקנה ותמיכה בחצרי הלקוח ("**התקנה ותמיכה במקום**").

"**המוצרים**" – מכשירי טלפון, ציוד גלוי וציוד היקפי.

"**ממשק Zpanel**" - ממשק האינטרנט המאובטח של החברה באמצעותו הלקוח מנהל את חשבונו בחברה ומבצע את כלל הפעולות בחשבון.

"**מספר זהב**" - מספר טלפון קליט וקל לזכירה.

"**מספר מקומי**" - מספר ישראלי או בינלאומי לשיחות נכנסות ו/או יוצאות.

### 2. כללי

2.1 התנאים המפורטים במסמך זה מהווים חלק אינטגרלי ובלתי נפרד מכל הצעה למכירת מוצר ו/או שירות על ידי החברה ומהווים תוספת והשלמה לתנאים הנקובים בהצעה כאמור.

2.2 בכל מקרה של סתירה בין התנאים הנקובים במסמך זה לאלו הנקובים בהצעה, יגברו התנאים הנקובים במסמך זה על אלו הנקובים בהצעה.

### 3. ההצעה

3.1 כל הצעה תהא בתוקף לתקופה בת 30 יום מהמועד הנקוב בה, אלא אם נקבע אחרת בהצעה.

3.2 ההצעה תיחשב ככזו שנתקבלה ואושרה על ידי הלקוח בקרות אחד או יותר מהאירועים הבאים:

- 3.2.1 המצאת ההצעה החתומה על ידי הלקוח לידי החברה ;
- 3.2.2 אספקה ו/או התקנה של המוצר ו/או השירות נשוא ההצעה ו/או כל שימוש בהם;
- 3.2.3 ביצוע תשלום כלשהו בגין המוצר ו/או השירות כאמור, על ידי הלקוח לחברה .
- 3.3 כל קיבול של ההצעה על ידי הלקוח, תוך הכנסת תוספת ו/או שינוי ו/או תיקון כלשהו להצעה ו/או לאיזה מתנאיה, לא יחייב את החברה ולא יחשב כהצעה שנתקבלה, אלא אם אושר לאחר מכן בכתב על ידי נציגה המוסמך של החברה, באופן המתייחס במפורש ובכתב לשינוי ולאישורו.
- 3.4 ככל שהלקוח הוא תאגיד, הרי בחתימת ההצעה ובקבלת המוצר או השירות הוא מאשר כי מי שחתם על ההצעה בפועל מוסמך לחייב את התאגיד בחתימתו וכי ההצעה שנחתמה תקפה ומחייבת את התאגיד לכל דבר ועניין.
- 3.5 הלקוח מודע לכך שהעלות הכוללת של אספקת השירותים ו/או המוצרים עשויה להשתנות ו/או להתעדכן לאחר ביצוע סקר באתר הלקוח טרם ההתקנה, במהלך ההתקנה ו/או בהתאם לדרישות הלקוח ואלו הנובעות מהאתר ומאפייניו. במקרה זה, יפורטו העלויות הנוספות בפני הלקוח בכתב ויתווספו להצעת המחיר.
- 3.6 הלקוח מאשר כי ידוע לו שפיתוחים נוספים, שדרוגים, והתממשקות למערכות ולתוכנות צד שלישי נוספות, וכן תוספות אחרות בקשר למוצרים ו/או שירותים שאינם מפורטים בהצעה אינם כלולים בה ויתומחרו בנפרד. .

#### 4. אספקת השירותים / המוצרים

- 4.1 לאחר קבלת ההצעה החתומה, יתקיים הליך הרשמה באמצעות ממשק מקוון או באמצעות נציג החברה. הליך ההרשמה כולל: (1) אפיון הלקוח; (2) מתן דרישות הרשת והדרישות הטכניות עבור השירותים שנרכשו. עם השלמת הליך ההרשמה, יקבל הלקוח חשבון ("החשבון") עם שם משתמש וסיסמא ("פרטי החשבון").
- 4.2 דרישות התשתית מהלקוח הינן כדלקמן: (א) רוחב פס סימטרי של 55kbps לכל שיחה במקביל (ב)נקודות רשת וחשמל תקינות בנקודות הקצה השונות; (ג) כבילה לטלפונים אנלוגיים של הלקוח ועל פי דרישתו; (ד) כתובת IP סטאטית בחשבון ספק האינטרנט של הלקוח; (ה) דרישות נוספות ככל שפורטו בטופס ההצעה ו/או בנספח "דרישות הרשת" אשר יוצג ללקוח במעמד ההתחברות לשירותי החברה.
- 4.3 עם קבלת החשבון ופרטי החשבון, וכחלק מהליך הרישום, תינתן ללקוח הדרכה בדבר השימוש בחשבון ובממשק Zpanel.

- 4.4 שיחות במקביל : מובהר ללקוח כי ניתן להקים שיחות במקביל לכל היותר עד פי 2 מכמות השלוחות הפעילות במרכזיה, דרישה להגדלת כמות השיחות במקביל תיבדק ע"י החברה ובמידה ויאושר תחויב בהתאם,
- 4.5 מובהר ללקוח כי שימוש בשירותי החברה דרך מכשיר הסמארטפון 1 טאבלט/ מחשב נייד - יצריך שימוש ברשת אלחוטית Wi-Fi או רשת הנתונים הסלולארית, שאינן מסופקות על ידי החברה ואינן באחריות החברה.
- 4.6 מובהר ללקוח כי איכות השירותים ו/או המוצרים תלויה בעמידת הלקוח בדרישות רשת האינטרנט האלחוטית/ הסלולרית ויתכן שהרשת בה הוא משתמש אינה עומדת בדרישות המינימאליות לשימוש מלא ותקין בירותי החברה ו/או במוצריה. החברה אינה אחראית לבעיות איכות או תקלות שמקורן בשיבשים בציוד או בהגדרות או בקישוריות של תשתית הרשת שבשימוש הלקוח.
- 4.7 מובהר ללקוח כי בשימוש ברשת הנתונים הסלולארית - ייתכנו חיובים מצד מפעיל הסלולאר וכי חיובים אלה עשויים להיות בעלויות משמעותיות בשימוש בחו"ל. החברה לא תישא באחריות כלשהי בגין עלויות נוספות כלשהן שיוטלו על הלקוח בקשר לשימוש בשירותים אלה. הלקוח נושא באחריות בלעדית לוודא אל מול מפעיל הסלולר עימו הוא עובד כי התוכנית בה הוא מנוי כוללת חבילת גלישה ללא הגבלה, על מנת להימנע מעלויות נוספות.
- 4.8 ככלל, האפליקציות נתמכות בסביבת iOS ו- Android . החברה מעדכנת באופן שוטף את ממשקי האינטרנט שלה, מאפייני הטלפון, יישומי המחשב יישומון iOS ו- Android - על מנת להתאים עצמה לצרכים, למכשירים חדשים ולטכנולוגיות החדשות ביותר. באחריות הלקוח לוודא כי המכשיר שברשותו תומך בהתקנת האפליקציה ובשירות.
- 4.9 חיבור הלקוח לשירות יתבצע תוך 14 ימי עסקים ממועד חתימת הלקוח על ההצעה, אלא אם נקבע אחרת בהצעה, וזאת בכפוף להשלמת עבודות התאמת התשתית באתר הלקוח ותקינותה ובכפוף לזמינות מלאי היבואן.
- 4.10 התקנת מוצרים ושירותים מרחוק ו/או באתר הלקוח תבוצע על ידי החברה בימים א'-ה' בשעות 8:30-17:30.
- 4.11 בגין התקנה מחוץ לימי ו/או שעות העבודה הנ"ל ו/או כזו אשר תארך יותר מ- 4 שעות, בשל בעיות ו/או מגבלות שאינן תלויות בחברה ו/או בשליטתה, יחויב הלקוח בעלות ביקור טכנאי, בסך של 250 ₪ לשעה בגין השעתיים הראשונות ו- 190 ₪ לכל שעה נוספת שמעבר להן, וזאת בנוסף לעלויות הנקובות בהצעה.
- 4.12 כל התקנה באתר הלקוח שהינה צפונית לחדרה או דרומית לגדרה תחויב בסך של 150 ש"ח לכל שעת נסיעה של טכנאי החברה, וזאת בנוסף לעלויות הנקובות בהצעה.
- 4.13 החברה תנקוט במאמצים מסחריים סבירים לספק ללקוח מספרים מקומיים במדינות המנויות בהצעה, בכפוף לדין החל בכל מדינה, העשוי להשתנות בין המדינות או מעת לעת.

- 4.14 החברה לא תישא באחריות כלשהי בקשר להיסטוריה של המספרים המקומיים שנרכשו על ידי עבור הלקוח, או בקשר לרישומו של המספר המקומי של הלקוח במאגרי מידע של צד שלישי כלשהו. כל החלפת מספר מקומי של לקוח, תעשה על-פי בקשה בכתב מאת הלקוח וככל שתהא כרוכה בעלויות נוספות יישא בהן הלקוח על חשבון.
- 4.15 ככל שהחברה תקצה ללקוח מספר זהב, מתחייב הלקוח שלא לעשות שימוש, לפרסם, להפיץ, להדפיס על חומרי שיווק שלו או להציג בכל אופן אחר את מספר הזהב כמספר טלפון של הלקוח, אלא אם קיבל את הסכמת החברה לכך בכתב ומראש ואת אישורה כי המספר הופעל והוקצה לחשבון הלקוח.

## 5. אספקת שירותים ותמיכה טכנית

- 5.1 החברה תספק ללקוח שירות על בסיס מתמשך, ככל הניתן, לאורך השנה ובכל שעות היום (למעט יום כיפור), בכפוף לתשלום התמורה המגיעה לחברה במלואה ובמועדה ובכפוף להפרעות או תקלות זמניות, הפסקות יזומות לצורכי תחזוקה ושדרוג, ותקלות אחרות שאינן בשליטת החברה, אשר עקב טיבם של השירותים קיימת אפשרות להתרחשותם.
- 5.2 החברה רשאית ליזום הפסקה בשירותים מעת לעת, לאחר מתן הודעה מראש ללקוח, לצורכי תחזוקה, שדרוג, תיקון ושיפור מערכותיה. החברה תנקוט במאמצים מסחריים סבירים על מנת לצמצם את זמני ההשבתה ואת השיבושים במתן השירות,
- 5.3 החברה תעמיד ללקוח תמיכה טכנית בימים א' – ה' בין השעות 09:00-18:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 09:00-13:00. החברה רשאית לשנות את שעות התמיכה הטכנית מעת לעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 5.4 במקרה של תקלה המונעת מהלקוח לקיים תקשורת קולית, שמקורה בחברה, תפעל החברה לתיקון התקלה 24/7 למעט ביום הכיפורים.
- 5.5 במקרה של תקלה מחוץ לזמני התמיכה הטכנית כאמור לעיל, כתוצאה מאי עמידת תשתיות הלקוח בדרישות הרשת ובדרישות הטכניות, או מתקלה אצל צד שלישי כלשהו המספק ללקוח שירותים, תנקוט החברה במאמצים מסחריים סבירים להעניק ללקוח תמיכה טכנית במועד כאמור, או בהקדם האפשרי במהלך שעות העבודה.
- 5.6 פתיחת קריאת שירות למייל מחלקת התמיכה בקישור הנ"ל : [פתיחת קריאת שירות](#).
- 5.7 להבטחת איכות השירות – מומלץ כי בתשתית הלקוח יתקיימו התנאים כדלקמן: רוחב פס סימטרי של 55Kbps לכל שיחה במקביל, ציוד רשת תומך QoS ו-NAT, כתובת IP קבועה בחשבון ספק האינטרנט, נקודות רשת וחשמל תקינות בנקודות הקצה השונות.

## 6. שינוי או תוספת שירותים

שינוי ו/או הוספת שירותים חדשים ו/או הפסקה ו/או הקפאת שירותים קיימים יתבצעו בכפוף לתנאים כדלקמן:

- 6.1 כל שינוי ו/או הוספה ו/או הפסקה ו/או הקפאת שירות יבוצעו ע"י החברה לא יאוחר מ- 14 ימי עסקים ממועד קבלת בקשה בכתב מאת הלקוח. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה תנקוט במאמצים מסחריים סבירים לטפל בבקשת הלקוח תוך שני ימי עסקים ממועד קבלת בקשה כאמור.
- 6.2 מובהר כי הוספת שירות חדש עשויה להיות כרוכה בעלות התקנה ו/או בתוספת לתשלום החודשי, כפי שיקבע על-ידי החברה במועד בקשת הלקוח, ואשר עשויה להשתנות מעת לעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה.
- 6.3 הפסקת שירות אינה כרוכה בעלות נוספת, בכפוף לכך שהלקוח מבקש את הפסקת השירות לפחות שני ימי עסקים לפני תום מחזור החיוב הרלוונטי. בכל מקרה, דמי הרישיון בגין כלל השירותים המסופקים ללקוח (לרבות השירות שהפסקתו התבקשה) יחויבו עד לסוף מחזור החיוב הנתון.
- 6.4 הלקוח יהא זכאי לבקש הקפאת משתמש אחד או יותר, לרבות הקפאת שלוחות המשתמש הנ"ל, בהודעה בכתב ומראש לחברה, למשך תקופה שלא תעלה על שלושה חודשים רצופים. במהלך תקופה זו לא יוכל הלקוח לעשות שימוש בשלוחות שהוקפאו ובשלוחותיהם או במאפייניהם, ולא יחוייב בגין השלוחות המוקפאות במשך תקופת ההקפאה. עם תום תקופת ההקפאה, יבוטלו כל השלוחות המוקפאים, אלא אם הלקוח הודיע בכתב לחברה, לפני תום תקופת ההקפאה, כי הוא מבקש "להפשיר" משתמש שהוקפא ושלוחותו, "הפשרת" השלוחה תהא כרוכה בעלות, שתימסר ללקוח ע"י החברה במועד בקשתו.

## 7. תשלום

- 7.1 כל המחירים הנקובים בהצעה ו/או במסמך זה אינם כוללים מע"מ, אשר יתווסף אליהם כשיעורו על פי דין במועד התשלום.
- 7.2 במקרה והמחיר בהצעה קבוע במטבע חוץ, יתבצע התשלום על ידי הלקוח במטבע כאמור או בשקלים חדשים על פי השער היציג שיהיה ידוע במועד הוצאת החשבונית, בתוספת עמלת מט"ח בסך 1.5% מסכום העסקה.
- 7.3 תנאי התשלום בהם מחויב הלקוח בגין המוצרים והשירותים שנרכשו על ידו מהחברה יהיו על בסיס מזומן + 10 - היינו התשלום יבוצע עד ה- 10 לחודש הקלנדרי העוקב לחודש בו סופק המוצר או השירות ללקוח., וזאת אלא אם נקבע אחרת בהצעה.
- 7.4 התשלום בגין ציוד הינו בפריסה ל- עד 36 תשלומים חודשיים רצופים בכרטיס אשראי, או עד 5 תשלומים בהוראת קבע. הלקוח יישא במלוא התשלומים הללו גם אם יבטל את ההתקשרות לפני תום התקופה.
- 7.5 בגין הקמת הוראת קבע לחיוב חשבון הבנק תגבה עמלה חד פעמית בסך 25 ₪. בגין החזרת הוראת קבע תיגבה עמלה בסך 30 ₪.

- 7.6 ככל שנדרשת הגעת טכנאי אל הלקוח, שלא במסגרת האחריות, יחויב הלקוח בסך 250 ₪ + מע"מ לשעה בגין ביקור הטכנאי.
- 7.7 כל עיכוב בביצוע תשלום כלשהו, יחייב את הלקוח בהפרשי הצמדה ובריבית פיגורים בשיעור 2% לחודש, החל מהמועד בו היה על הלקוח לשלמו על פי תנאי ההצעה ו/או מסמך זה ועד לתשלומם בפועל על ידי הלקוח במלואו, וכן בהוצאות גבייה בהן תישא החברה, לרבות עלויות משפט ושכ"ט עו"ד .
- 7.8 אין באמור בסעיף 5.6 כדי לגרוע ו/או לפגוע בכל זכות ו/או סעד העומדים לרשות החברה על פי הוראות ההצעה ו/או מסמך זה ו/או על פי כל דין, לרבות זכותה להפסיק לאלתר את אספקת המוצרים ו/או השירותים ללקוח, באופן מידי עם משלוח הודעה בכתב ללקוח.
- 7.9 המוצרים והציוד שיופקו ללקוח במסגרת שירותי החברה יישארו בבעלותה המלאה והבלעדית של החברה עד לפירעון מלוא התשלומים בגינם בפועל. נציגי החברה יהיו רשאים להיכנס למשרדי הלקוח ו/או מתחם פעילותו לשם תפיסת כל מוצר ו/או ציוד שיופק ללקוח ושתמורתו לא שולמה לחברה על ידו .
- 7.10 תעריפי השירותים ו/או המוצרים המוצעים בזאת כפופים לגורמי שוק שונים כגון שערי מטבע חוץ, מדדים, רגולציה ותנאים שונים שאינם בשליטת החברה. לחברה זכות בלעדית לקבוע את מחירי השירותים השונים, ולעדכןם ו/או לשנותם מעת לעת, ובלבד שהחברה הודיעה ללקוח על שינוי המחירים 7 ימים טרם השינוי. באחריות הלקוח להתחבר לממשק Zpanel באופן תדיר על מנת להתעדכן בהודעות ומסרים מטעם החברה, לרבות הודעות בדבר עדכון ו/או העלאת מחירים.
- 7.11 עיכוב בחיוב הלקוח בגין מוצר ו/או שירות כלשהו שיופקו לו ע"י החברה לא יחשב כוויתור ואין בו כדי לשול את זכותה של החברה לקבלת התשלום בגינם והלקוח יהיה מנוע מלהעלות כל טענה בעניין זה.
- 7.12 החיוב החודשי ללקוח יתבצע בהתאם לכמות הרישיונות הפעילים המוגדרים בפועל במרכזיה. במקרה של חוסר התאמה בין מספר הרישיונות המצוין בהצעה ובין מספר הרישיונות שהותקנו בפועל, יבוצע החיוב על פי מספר הרישיונות בפועל ולא על פי מספר הרישיונות המצוין בהצעה. ללקוח הזכות לבקש דוח המציין את כמות הרישיונות בגינם הוא מחויב.
- 7.13 האחריות בגין מכשירי הטלפון הינה אחריות יבואן למשך 12 חודשים, החל מהשנה השנייה האחריות תסופק ע"י Tzur-com בעלות של 15% ממחיר המכשיר, לשנה, בהודעה מראש מטעם הלקוח.
- 7.14 במקרה של הפסקת/ סיום ההתקשרות ישלם הלקוח, עם סיום ההתקשרות, את כל התשלומים המגיעים ממנו לחברה, לרבות בגין שירותי התקנה ו/או תמיכה ו/או שירות ו/או החיובים

החודשיים השוטפים עד למועד הפסקת ההתקשרות ו/או בגין ציוד, לרבות מכשירי טלפון ו/או ATA.

## 8. הצהרות הלקוח

הלקוח מצהיר ומאשר בזאת כלפי החברה כדלקמן:

- 8.1 הוא קרא היטב מסמך זה ואת הצהרותיו והתחייבויותיו הכלולות בו, מבין את משמעותם והשלכותיהם ומודע ומסכים לכך כי כל ההוראות, ההצהרות וההתחייבויות הכלולות במסמך זה מהוות חלק בלתי נפרד מתנאי ההתקשרות בין הצדדים ומחייבות אותו לכל דבר ועניין.
- 8.2 אין כל מניעה, על פי כל דין או הסכם, להתקשרות הלקוח עם החברה על פי תנאי ההצעה ומסמך זה.
- 8.3 באחריותו הבלעדית לקיים את הוראות כל דין החלות עליו בנוגע להתקשרותו בהסכם זה, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981, החלות עליו, לרבות ההוראות בנוגע לרישום מאגרי המידע שלו ורישום החברה כמחזיק של מאגרי המידע הרלוונטיים, ככל שישנם.
- 8.4 הוא מבין ומאשר כי השימוש בפורטל המשתמשים האינטרנטי לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, כל שינוי ו/או ביטול בהגדרות החשבון, יעשה על אחריותו הבלעדית של הלקוח והוא יאה אחראי בלעדי לשאת בכל עלות, הפסד, הוצאה ו/או נזק הנובעים בקשר לשימוש כאמור והחברה לא תישא בכל אחריות מכל מין ו/או סוג שהוא בגין השימוש כאמור. הלקוח מודע לכך כי שימוש בממשק שאינו עולה בקנה אחד עם ההגדרות המפורשות שניתנו לו וההדרכה שקיבל - עלול לבטל הגעת שיחות ליעדיהן, או למנוע ממנו לבצע שיחות יוצאות.
- 8.5 פרטי החשבון שיוקצו ללקוח, לרבות השם והסיסמא שהונפקו לו על ידי החברה, הינם אישיים ובלתי ניתנים להעברה ועליו לשמור עליהם בסודיות מלאה ומוחלטת ובשום מקרה אין להעבירם לאחר. הלקוח מבין כי מסירתם לצדדים שלישיים תעשה על אחריותו בלבד, בין היתר, הואיל והגישה לפורטל באמצעותם תאפשר גישה לנתוני השיחות שלו, האזנה להן הקלטתן וכיו"ב. הלקוח יהיה האחראי היחיד והבלעדי לכל השימושים והפעילות המתבצעים באמצעות שם המשתמש והסיסמא שהונפקו לו על ידי החברה ויישא בכל תשלום, הוצאה, הפסד או נזק שייגרמו מכל שימוש כאמור, וזאת גם אם שימוש כאמור נעשה ע"י צד ג' ללא הרשאה. החברה לא תישא בכל אחריות ו/או חבות מכל מין ו/או סוג שהוא בגין שימוש לרעה שבוצע במוצרים ו/או השירותים שבידי הלקוח.
- 8.6 הלקוח ישמור ויאבטח את פרטי החשבון על מנת לוודא כי לא יעשה בהם שימוש ללא רשותו. הלקוח מבין שמסירת פרטי אימות לצדדים שלישיים לצורך תפעול השירותים יעשה על אחריותו וככל שהלקוח יעביר את פרטי החשבון לצדדים שלישיים החברה לא תישא בכל אחריות לכל נזק או הפסד שיגרמו כתוצאה מכך.
- 8.7 הלקוח מתחייב לתדרך את עובדיו לשמור את פרטי החשבון והסיסמאות שימסרו להם לצורך תפעול המערכת בסודיות מוחלטת כאמור לעיל, ולנקוט בכל האמצעים לאבטחתם והוא מודע

- ומסכים לכך כי ככל שלא יעשה כן החברה לא תישא בכל אחריות לכל נזק או הפסד שיגרמו כתוצאה מכך.
- 8.8 בכל שימוש בשירות או במוצר על-ידי מי מטעם הלקוח יוודא הלקוח כי אותו משתמש קרא מסמך זה ואת ההצעה, הבין אותם במלואם והסכים להם. ככל שמדובר בישות משפטית, יוודא הלקוח כי היא ביצעה את כל האמור בסמכות והמשתמשים בשירות או במוצר מטעמה מודעים לאמור לעיל ופועלים בסמכות.
- 8.9 הובהר ללקוח כי עליו ליידע את החברה באופן מיידי אם יש לו סיבה לחשוד כי התקיימו חדירה, פריצה, אובדן, גניבה, כניסה או שימוש בלתי-מורשים בחשבון או בפרטי החשבון, וזאת מיד עם היוודע לו הדבר, והאו מתחייב לעשות כן.
- 8.10 הלקוח מאשר בזאת לעשות שימוש בשמו ולא בלוגו שלו לצרכי פרסום. החברה רשאית להציג את שם ולוגו הלקוח ולא מידע שיווקי שלו כחלק מרשימת לקוחותיה.

## 9. התחייבויות הלקוח

הלקוח מתחייב בזאת כלפי החברה כדלקמן:

- 9.1 הלקוח ישלם לחברה את התמורה הנקובה בהצעה במלואה ובמועדה, וזאת בין אם עשה שימוש במוצרים ו/או בשירותים ו/או בציוד במהלך התקופה הרלוונטית ובכלל, ובין אם לאו.
- 9.2 הלקוח ישתמש במוצרי ושירותי החברה, וכן בכל ציוד נלווה, בהתאם לכל דין לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב – 1982, והכללים והתקנות שנקבעו מכוחם ובכפוף להנחיות ולהוראות ההפעלה של החברה ו/או ספקי הציוד הרלוונטיים הנקובים בהסכם לאספקת ציוד ו/או תעודות האחריות הרלוונטיות.
- 9.3 המוצרים והשירותים הניתנים לפי תנאי ההצעה ומסמך זה נמכרים ו/או ניתנים ללקוח ולו בלבד. הלקוח מתחייב שלא להמחות ו/או לאפשר שימוש ו/או לתת זכויות כלשהן במוצרים ו/או בשירותים לצד שלישי כאמור ללא קבלת אישור החברה בכתב ומראש.
- 9.4 מובהר ומוסכם בזאת במפורש כי קווי ו/או מספרי טלפון (להלן: "הקווים") שיוקצו ללקוח ע"י החברה הנם בבעלותה הבלעדית של החברה וללקוח אין כל זכות בהם למעט זכות השימוש בקווים, על ידו ו/או ע"י עובדיו, במשך תקופת ההתקשרות בהסכם עם החברה וכנגד התשלום שנקבע בהסכם בגין השימוש בקווים. הלקוח מתחייב שלא להעביר ו/או להמחות ו/או לאפשר שימוש ו/או לתת זכות כלשהי בקווים לצד שלישי כלשהו ולהחזירם לחברה מיד בתום תקופת ההתקשרות או הפסקתה.
- 9.5 למרות האמור לעיל קווים הקיימים בבעלות הלקוח קודם להתקשרות בהסכם זה, ינויידו ע"י הלקוח לחברה לצורך חיבורם לענן Tzur ip-cloud יוחזרו לבעלות הלקוח בתום תקופת ההתקשרות, בכפוף לתשלום מלוא הסכומים המגיעים ממנו לחברה במועד זה.



- 9.6 הלקוח יתיר לחברה כניסה לחצריו ויאפשר לה גישה למתקנים ולציוד שברשותו, ככל שיידרש לצורך קבלת השירות המתואר .
- 9.7 הלקוח ימנה איש קשר מטעמו שיהיה אחראי לכל עניין הנוגע להתקשרות עם החברה, ויעדכן את החברה בפרטי איש הקשר ובכל שינוי בהם.

## 10. הפסקת השירותים

- 10.1 החברה תהיה רשאית להפסיק את מתן השירותים ללקוח, לבטל הסכם זה ולהעמיד לפירעון מיידית כל חלק מהתמורה שלא שולם לה בפועל עד למועד הביטול, בקרות אחד או יותר מהמקרים הבאים, וזאת באמצעות הודעה בכתב ללקוח אשר תיכנס לתוקף באופן מידי וללא כל דיחוי:
- א. הלקוח לא שילם לחברה את התמורה בעד המוצרים, השירותים ו/או הציוד אשר סופקו לו, במועד הנקוב בהצעת המחיר או במסמך זה ו/או בכל דרישת תשלום שנשלחה אליו ו/או הצהיר על כוונתו שלא לשלם עליהם .
- ב. הלקוח היה לחדל פירעון ו/או מונה לו ו/או לנכסיו מפרק ו/או כונס נכסים ו/או מנהל מיוחד ו/או נאמן ו/או ניתן צו לפירוקו ו/או הוחלט על פירוקו מרצון ו/או ניתן צו לכינוס נכסים ו/או הוטל עיקול על נכסיו (כולם או מקצתם) והצו לא הוסר בתוך 30 יום מהמועד שניתן.
- ג. הלקוח עשה שימוש במוצרים ו/או בשירותים שאינו על פי כל דין או באופן שעשוי לפגוע בטיב ו/או ברמת השירות שמספקת החברה ללקוחות אחרים.
- ד. הלקוח הפר את הוראות הצעת המחיר ו/או מסמך זה ולא תיקן את ההפרה תוך 7 ימים ממועד ההתראה הראשונה בכתב שנשלחה לו על ידי החברה .
- 10.2 אין בהפסקת השירותים כאמור בסעיף 10.1 לעיל כדי לגרוע מיתר זכויותיה וסעדיה של החברה כנגד הלקוח ו/או מחובת הלקוח לשלם לחברה את מלוא התמורה במועדה, בצירוף הפרשי הצמדה, ריבית פיגורים והוצאות גבייה, לפי העניין .
- 10.3 כל אחד מהצדדים יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות באמצעות הודעה מוקדמת בכתב של 14 ימי עסקים מראש. במידה והלקוח הודיע על הפסקת ההתקשרות יהיה עליו לשלם את מלוא התמורה המגיעה ממנו לחברה ולקיים את יתר התחייבויותיו על פי הצעת המחיר ו/או מסמך זה עד למועד הפסקת השירות, כתנאי לסיום ההתקשרות.
- 10.4 ככל שניתן ללקוח שירות "אחסון הקלטה", ההקלטות שבוצעו על ידי הלקוח ישמרו בהתאם לשטח האחסון לתקופת ההסכם או עד המועד שבו יבחר הלקוח להפסיק לשלם בעבור שירותי המרכזיה, לפי המוקדם, ככל שלא ביקש הלקוח לקבל לידי את ההקלטות - יימחקו ההקלטות עם סיום ההתקשרות.

## 11. הגבלת אחריות

- 11.1 אספקת השירותים ע"י החברה מותנה בתקינות המלאה ובתפקודן התקין והמלא של המערכות, החומרה וציוד הקצה של הלקוח, ובפעילותן התקינה של תשתיות הלקוח (חומרה ותוכנה), לרבות מערכות טלפוניה ציבוריות, חברת הכבלים ורשת האינטרנט האלחוטית והסלולרית ולרבות כאמור בסעיפים 4.2, 4.6 ו-4.8 לעיל.
- 11.2 החברה אינה מתחייבת לכך שהשירותים ו/או המוצרים יהיו חפים מכל פגם או הפרעה בכל זמן. החברה לא תהיה אחראית ולא תישא בכל חבות לכל הפסד ו/או נזק העשויים להיגרם ללקוח עקב עיכובים ו/או כשלים בשירותים ו/או במוצרים הנובעים:
- 11.2.1 כתוצאה מאי תקינות שירותים ו/או ציוד שאספקתם אמורה להתבצע על ידי צד שלישי, ובמקרים בהם לא מתקיימות דרישות הסף הטכניות לאספקת שירותים, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל תקלה או פגם של חוסר-תאימות או אי-התאמה של כל תשתית, מערכת, רשת או ציוד אחר המסופק על-ידי צד שלישי כלשהו.
- 11.2.2, כתוצאה מכך שהלקוח נייד מספר/ים של צד שלישי לרשת הפנימית של החברה (ובמקרה כזה באחריות הלקוח לוודא מול ספק שירותים הצד השלישי שלא ייגבו עלויות בגין שירותים להם הלקוח אינו נזקק עוד).
- 11.2.3 כתוצאה מתקלה, וירוס, תוכנה זדונית (malware), או כל מפגע אחר המועבר באמצעות רשת האינטרנט;
- 11.2.4 כתוצאה מהיעדר אבטחת מידע מספקת, לרבות עקב פריצה שבוצעה על-ידי צד שלישי כלשהו ו/או שימוש ו/או חדירה של גורמים בלתי מורשים לרשת המשרדית של הלקוח ו/או לחשבון ולפרטי החשבון. הלקוח מתחייב לדווח מיד עם היוודע לו, על כל פריצה, אבדן, גניבה, שימוש בלתי מורשה וכיוב' במערכותיו.
- 11.2.5 כתוצאה מכל ביטול של שירות מן השירותים, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, שיחות שלא הוקלטו, כתוצאה מאיפון שגוי או לא מדויק על-ידי הלקוח ו/או מחיקה אוטומטית של קבצים ו/או שיחות שהוקלטו, עקב מיצוי שטח האחסון של הלקוח.
- 11.2.6 כתוצאה משימוש במוצרים ו/או בשירותים שלא למטרה לשמה נועדו או שלא בהתאם להנחיות והוראות החברה או על פי כל דין, לרבות חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982.
- 11.2.7 כתוצאה מפעולות הלקוח שבוצעו בהסתמך על נתוני מערכת ו/או דוחות שהופקו ממערכות של צדדים שלישיים, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, דוחות ביצוע ו/או דוחות נכחות ו/או מכל שימוש שגוי בדוחות ומערכות כאמור.
- 11.3 הלקוח יהיה אחראי בלעדית לגיבוי ואבטחת המידע והנתונים המצויים במערכתיו ו/או בציודו, ומאשר כי הוא מודע לכך שכחלק מאבטחת המידע, עליו לבצע, מעת לעת, בדיקות וסריקות אבטחה, על מנת לוודא כי הרשת של הלקוח מאובטחת.

- 11.4 הלקוח יהיה אחראי בלעדית לוודא את רמת דיוקם של הנתונים המופקים על-ידי מערכותיו (לרבות מערכות צד שלישי).
- 11.5 מובהר בזאת כי אף שהמערכת מוגדרת לבצע הקלטות – באופן אוטומטי או באופן יזום על פי דרישת הלקוח – תיתכנה תקלות שלא ניתן לצפותן מראש והחברה לא תהיה אחראית להקלטה שלא בוצעה או שנמחקה ולא תישא בכל חבות לנזק שייגרם ללקוח בשל כך. בנוסף, מובהר כי הקלטות נשמרות במערכת בהתאם לשטח האחסון שהוזמן ע"י הלקוח והוגדר עבורו. עם מיצוי שטח האחסון מבצעת המערכת מחיקה אוטומטית של קבצים (הקלטות) והחברה לא תהיה אחראית להקלטות שימחקו בשל מיצוי שטח האחסון ולא תישא בכל חבות לנזק שייגרם ללקוח בשל כך.
- 11.6 מובהר ללקוח כי החברה אינה היצרנית של הציוד המסופק ללקוח, ולא מוטלת עליה כל אחריות כיצון כך שהיא אינה נושאת באחריות, חבות או חובה כלשהי ליתן שירותים כלשהם בקשר לציוד, מעבר למוסכם בהצעה או במסמך זה. החברה אינה מעניקה כל אחריות ביחס לציוד, למעט אחריות תקופתית מוגבלת בזמן לציוד שנרכש דרכה כקבוע במפורש בהצעה ובמסמך זה ובכפוף לתנאי האחריות שנקבעו על-ידי יצרן ו/או יבואן הציוד. זמן המענה ומתן הפתרון ביחס לציוד במסגרת האחריות המוגבלת בזמן תלוי ביצרן ו/או ביבואן הציוד ועשוי להיות ממושך יותר מזמן המענה ומתן הפתרון שמספקת החברה לבקשות אחרות של הלקוח. החברה רשאית לספק ציוד חלופי ללקוח, לפי בקשתו ובעלות נוספת.
- 11.7 ככל שהדבר מותר על פי הדין, החברה, שלוחיה, בעלי רשיונותיה ו/או כל מי מטעמה, לא ישאו באחריות ו/או בחבות כלשהי בגין נזק מיוחד ו/או עקיף ו/או תוצאתי כלשהו אשר ייגרם ללקוח או לכל צד שלישי בקשר עם השימוש במרכזיה או האפשרות להשתמש בה, לרבות כתוצאה מקלקול, תקלה או כשל במוצר ובכלל זה אובדן הכנסה, מניעת רווח, אובדן נתונים, אובדן זמן מחשב, וכל נזק אחר שייגרם עקב השימוש או אי שימוש במוצר. החבות היחידה של החברה אם תחול, תהא מוגבלת לנזקים ישירים בלבד שנגרמו ללקוח בגין אי-אספקת שירותים או ציוד. בכל מקרה, סכום חבות החברה יהא מוגבל לעלות השירותים שלא סופקו, לתקופת הזמן בה לא סופקו.
- 11.8 השירותים ו/או המוצרים מסופקים ללקוח במצבם כפי שהוא (as is) והחברה אינה מציגה ללקוח כל מצג ו/או הצהרה ואינה נוטלת על עצמה כל אחריות, בכתב או בעל-פה, במפורש או במשתמע למעט כאמור במפורש בהצעה ו/או במסמך זה.
- 11.9 הלקוח מצהיר ומאשר, כי האמור בסעיף זה משקף חלוקה סבירה וצודקת של הסיכונים החלים על הצדדים וכן כי החברה הסכימה להתקשר בהסכם זה על יסוד הסכמת הלקוח לאמור בסעיפים אלו.
- 12. שיפוי**
- 12.1 הלקוח מתחייב לשפות את החברה, כל נושא משרה בה, דירקטור, עובד, בעל רישיון מאת החברה, שלוח ו/אוכל מי מטעמה, בגין כל דרישה, תביעה, , חבות, נזק, הפסד, הוצאה,

פסק דין כספי לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד, הנובעות או הקשורות : (1) מגישת הלקוח או שימוש בשירותים ו/או במוצרים; (2) מהפרת הלקוח את הוראות ותנאי ההצעה ו/או מסמך זה (3) מהפרה ע"י הלקוח של זכויות צד שלישי כלשהו, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעי - קניין, קניין רוחני, סודיות או פרטיות; או (4) מאי קיום דרישות האבטחה של החברה ע"י הלקוח או משימוש בלתי-מורשה בשירותים ו/או בחשבון.

12.2 החברה תודיע ללקוח על כל תביעה כאמור. מובהר כי לא יהיה באי-מתן ו/או בעיכוב במתן הודעה כאמור ע"י החברה כדי להגביל ו/או לצמצם ו/או לבטל את התחייבויות הלקוח כאמור במסמך זה, לרבות ובמיוחד התחייבותו לשפות את החברה כאמור לעיל. החברה שומרת לעצמה את הזכות לקחת על עצמה באופן בלעדי את ההגנה והטיפול בכל עניין הכפוף לשיפוי לפי סעיף זה, ובמקרה זה מתחייב הלקוח לשתף פעולה עם כל בקשה ו/או דרישה סבירה של החברה על מנת לסייע לה בהגנתה

### 13. זכויות קניין

החברה היא הבעלים היחיד והבלעדי והמחזיקה בכל זכויות הקניין הרוחני במערכות השירותים ו/או בתוצריהם ו/או נגזרותיהם. בהתקשרות עם החברה, הלקוח אינו רוכש כל זכות, בעלות או אחרת, בקניינה הרוחני של החברה. ללקוח ניתן רישיון אישי, זמני, מוגבל, לא בלעדי ולא ניתן להעברה לעשות שימוש בציוד ו/או במוצרים ו/או בשירותים של החברה לתקופת ההסכם בין הצדדים וכנגד תשלום התמורה לחברה במלואה ובמועדה וקיום יתר התחייבויותיו כלפי החברה על פי ההצעה ו/או מסמך זה במלואן ובמועדן. עם סיום ו/או ביטול ההתקשרות בין הצדדים, מכל סיבה שהיא, יתבטל הרישיון כאמור באופן אוטומטי וללא צורך בנקיטת פעולה נוספת בידי מי מהצדדים. ללקוח אין ולא תהיה כל זכות, טענה ו/או דרישה בכל הקשור ו/או הנוגע למערכות השירותים ו/או בתוצריהם ו/או נגזרותיהם ו/או לגבי זכויות הקניין הרוחני בהן ו/או מכוחן .

"זכויות הקניין הרוחני של החברה" משמען כל זכות קניין רוחני, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, זכויות פטנט, זכויות יוצרים, רישומי זכויות יוצרים, סודות מסחריים, שמות מסחריים, סימני מסחר, סימני שירות, זכויות מוסריות, ידע וכל זכות דומה אחרת או נכסים בלתי-מוחשיים בקשר למערכות השירותים, תוצרי העבודה, נגזרות, במסגרת השירותים, המוצרים, תנאים כלליים אלו וציוד המיוצר על-ידי החברה, המוכרים מכוח כל דין או אמנה בינלאומית, ובכל מדינה או תחום שיפוט כלשהו בעולם, כיצירות אינטלקטואליות בגינו צומחות זכויות קניין, וכל הרישומים, בקשות הרישום, הגילויים, החידושים, ההרחבות, ההארכות או ההנפקות מחדש של הזכויות לעיל כפי שהינן בתוקף כעת או כפי שיהיו בתוקף בעתיד.

### 14. שמירת סודיות

14.1 כל אחד מהצדדים, לרבות באמצעות עובדיו ו/או נציגיו ו/או שלוחיו ו/או נושאי משרה ו/או בעלי השליטה בו ו/או בעלי מניותיו, מתחייב לשמור בסודיות מלאה ומוחלטת, לא לגלות ו/או לחשוף לצד שלישי כלשהו ולא לעשות כל שימוש בכל מידע שיימסר לו על-ידי משנהו.

14.2 "מידע" לעניין סעיף זה, יכלול, בין היתר, כל מידע מכל סוג שהוא שיוחלף בין הצדדים במסגרת הסכם זה ושיתוף הפעולה ביניהם במסגרתו, וכן כל מידע מכל סוג שהוא בקשר עם הסכם זה ו/או ההצעה ו/או תנאי מתנאיהם, הכל בין אם סומן כסודי או לא, שהועבר בכל עת מצד אחד, בעצמו ו/או ע"י מי מנציגיו ו/או שלוחיו ו/או עובדיו ו/או נושאי משרה בו ו/או בעלי השליטה בו ו/או בעלי מניותיו ו/או כל מי מטעמו (להלן: "מי מטעמו") לצד האחר ו/או מי מטעמו, בעל-פה, בכתב, באמצעי גרפי או באמצעי קריאה ממוכנת, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל כל תוכנית עסקית, תוכנית שיווק, תוצאות עסקיות, חוזים מכל סוג שהוא, חשבונות, דוחות פיננסיים, ספרי חשבונות, פרטים בדבר לקוחות קיימים ו/או פוטנציאליים, הליכי משא-ומתן קיימים ו/או פוטנציאליים, נתונים תפעוליים, שרטוטים, רעיונות, תהליכים, מפרטים, שיטות וטכניקות עבודה, התקשרות הצדדים בהסכם זה וכל הפרטים הנוגעים אליו; והכל בין אם ביחס לצד המגלה עצמו ו/או לצד הקשור אליו, לחברה-בת שלו ו/או לבעלי-מניותיו.

14.3 חובת הסודיות כאמור לא תחול על מידע שהפך לנחלת הכלל שלא כתוצאה ממעשה ו/ או מחדל של הצדדים ו/או מידע שגילוי נדרש על פי כל דין, לאחר דרישה בכתב של רשות מוסמכת בישראל ו/או בחו"ל, ומפעיל התקשורת בישראל או בחו"ל - הקשור לשירותים המסופקים ללקוח, או שניתן להוכיח בראיות מגובות במסמכים כי היה ידוע לצד המקבל עוד בטרם גילה לו אותו הצד המגלה, או שניתן להוכיח בראיות מגובות במסמכים כי פותח באופן עצמאי ע"י הצד המקבל, או שנתקבל בידי הצד המקבל מצד שלישי שאינו כפוף לחובת סודיות כלשהי כלפי הצד המגלה, ביחס למידע הסודי.

14.4 על הצד המקבל לשמור על סודיות המידע ולא לגלותו לאדם או ישות כלשהם, למעט לעובדיו או נציגיו או מי מטעמו שנחוצה להם ידיעת המידע לצורך מילוי תפקידם. בטרם גילוי המידע, על הצד המקבל להחזיק את מי מטעמו כאמור, על התחייבויות בכתב לשמירת סודיות המידע, אשר הוראותיה מחמירות לא פחות מהוראות סעיף זה. הצד המקבל יישא במלוא האחריות בגין כל נזק שייגרם לצד המגלה בשל גילוי כלשהו לגורמים כאמור. הצד המקבל ינקוט בכל האמצעים הנחוצים לשמירת המידע הסודי תוך שימוש באותם אמצעים שבהם הוא עושה שימוש לצורך שמירה על המידע הסודי שלו עצמו, ולא פחות מרמת זהירות סבירה.

14.5 על אף האמור לעיל, ככל שהצד המקבל יידרש לגלות מידע סודי, מכוח צו בית משפט מוסמך, מכוח כל דין, או על-ידי רשות ממשלתית מוסמכת, הוא רשאי לעשות כן, בתנאי שיוודע על כך באופן מיידי (למעט אם מסירת הודעה כאמור נאסרה על-ידי בית משפט מוסמך, מכוח כל דין או על-ידי רשות ממשלתית מוסמכת) לצד המגלה וייתן, ככל שהדבר אפשרי, לצד המגלה אשר את המידע הסודי שלו הוא נדרש לגלות, זמן סביר להתנגד בפני אותו בית משפט או רשות ממשלתית כאמור או לבקש התחייבות מאת בית משפט או רשות ממשלתית כאמור לפיה סודיות המידע סודי האמור תישמר, וישתף פעולה עם הצד המגלה לצורך כך.

14.6 על אף האמור לעיל, הלקוח מאשר בזאת לחברה לעשות שימוש בשם הלקוח ו/או בלוגו שלו לצורכי פרסום ויחסי ציבור. החברה תהא רשאית להציג את שם הלקוח ו/או את הלוגו שלו במסגרת חומרי השיווק שלה ו/או רשימת לקוחותיה.

14.7 בנוסף לאמור בסעיף זה, אופן הטיפול של החברה במידע של הלקוח מוסדר על-ידי מדיניות הפרטיות של חברה כפי שמופיעה כאן, המשולבת על דרך הפנייה בתנאים כלליים אלו.

## 15. הודעות

15.1 מובהר ומוסכם כי פרטי הלקוח, כפי שנמסרו על ידו בעת הצטרפותו לשירות, לרבות כתובת הדואר האלקטרוני שתימסר על ידו או הידועה לחברה במועד הצטרפותו לשירות, יהוו את מענו לצורך משלוח הודעות על ידי החברה, לצרכי מתן שירות, נושאים פיננסיים בחשבון, ובכלל זה למשלוח הודעות פרסומת בדבר מוצרי ושירותי החברה מעת לעת.

15.2 כל הודעה או תקשורת אחרת במסגרת תנאים כלליים אלו תיעשה בכתב ותימסר על-ידי החברה באמצעות דוא"ל (בכל מקרה ומקרה, לכתובת הדוא"ל שנמסרה על ידי הלקוח), או באמצעות העלאת הודעה באתר האינטרנט של החברה, או על-ידי הלקוח באמצעות דוא"ל לכתובת Support@Tzur-com.co.il או לכתובת אחרת כפי שתקבע החברה בכתב. המועד שבו נתקבלה ההודעה ייחשב למועד מסירתה.

15.3 הודעות ובקשות בכלל, והודעות דוא"ל בפרט - שנשלחו מטעם איש קשר המורשה לבצע פעולות בחשבון מטעם הלקוח – המבקשות להוסיף או להפחית שירותים לפי העניין - יחייבו את הלקוח כמו מסמך חתום מטעמו לביצוע השינוי בחשבונו בהתאם.

## 16. הדין החל

מסמך זה וכל הצעה או מסמך של החברה יהיו נתונים לתחולה ולפרשנות של הדין הישראלי, בלי קשר לעקרונות התנגשות הדינים, כל מחלוקת בין הצדדים תהא כפופה לסמכות השיפוט הבלעדית של בתי המשפט בתל אביב-יפו.

#### 17. אי תלות

אם הוראה כלשהי מהוראות מסמך זה או מהוראות ההצעה תיחשב חסרת תוקף או בלתי ניתנת לאכיפה, מכל סיבה שהיא, לא יהיה בכך כדי לגרוע ו/או לפגוע מתוקפן של יתר הוראות מסמך זה או ההצעה והן יעמדו בתוקפן.

#### 18. התיישנות

מוסכם בזאת, כי על אף כל הוראה אחרת בחיקוק, כל תביעה הנובעת מן או מתייחסת אל השימוש בשירותים ו/או במוצרים ואל מסמך זה או על תנאי ההצעה או לכל עניין הקשור בהם, תוגש על ידי הלקוח בתוך שנה אחת ממועד התגבשותה של עילת תביעה כאמור ולאחר מכן הגשתה תיחסם לעד. למען הסר ספק, הוראות סעיף זה ייחשבו להסכם חוקי מחייב נפרד ובכתב בין החברה ובין הלקוח, בהתאם להוראות סעיף 19 לחוק ההתיישנות, התשי"ח-1958.

#### 19. איסור המחאה

הלקוח לא ימחה מסמך זה או את ההצעה או זכויות כלשהן מכוחם או יעביר חיובים כלשהם מכוחם, כולם או חלקם, מרצונו או על-פי חוק, לצד שלישי, ללא הסכמתה בכתב ומראש של החברה. כל המחאה או העברה על-ידי הלקוח ללא הסכמת החברה כאמור תהא בטלה ומבוטלת. החברה תהא רשאית להמחות כל זכות מזכויותיה על פי מסמך זה ו/או ההצעה, לצד שלישי, ללא כל הגבלה וללא צורך בהסכמת הלקוח.

#### 20. שלמות ההסכם

מסמך זה וההצעה מהווים את מכלול ההבנות וההסכמות בין החברה ללקוח בכל הנוגע לעניינים המנויים בהם, ומחליפים כל הסכמה קודמת בנוגע לעניינים המנויים בהם. אף מסמך אחר כלשהו שהוגשו על-ידי הלקוח אין בכוחם לגבור, להוסיף או לשנות בכל צורה שהיא מהוראות מסמך זה ו/או ההצעה. כותרות הסעיפים נועדו לנוחות הקריאה בלבד, ואין בהן להן לא תשמנה לפרשנות ההסכם.

#### 21. ויתור

אי-אכיפה מצד החברה של כל זכות או הוראה העומדים לזכותה מכוח מסמך זה או ההצעה, או אי-מימושה של זכות ביטול, לא ייחשבו כויתור על זכות או הוראה כאמור ולא תהא לכך כל השפעה על תוקפם של תנאי ההסכם או כל חלק מהם, או על הזכות לאכוף בשלב מאוחר יותר כל אחת ואחת מן ההוראות. כל ויתור על הוראה מהוראות ההסכם לא יהא להם תוקף אלא אם נעשו בכתב ובחתימת ידו של מורשה חתימה מטעם החברה.

22. מובהר, כי מסמך זה הינו קניינה המלא והבלעדי של החברה המועבר ללקוח לצורך שימוש האישי בשירות. אין לעשות בו כל שימוש שאינו למטרה זאת.

נספח א' - מאגר "אל תתקשר אליי"

▪ איסור פנייה שיווקית

1. הלקוח מצהיר ומאשר כי ידוע לו כי במסגרת תיקון מס' 61 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן"), נקבע בין היתר כי עוסק לא יבצע פנייה שיווקית (כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן) למספר טלפון הרשום במאגר שהוקם על ידי הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (מאגר הידוע בכינויו: "אל תתקשר אליי").
  2. ידוע ללקוח כי מספרי הטלפון שהועמדו לשימוש של הלקוח לצורך מתן השירות, עשויים להיות רשומים אצל מפעילי התקשורת השונים על שם החברה; בהתאם, מובהר למען הסר ספק, כי בכל מקרה של פניה של רשות שלטונית כלשהי ו/או של צד שלישי כלשהו, אשר יטען כי באמצעות מספרי הטלפון הנ"ל נעשה שימוש בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן, תהיה החברה רשאית למסור את פרטי הלקוח, על מנת שבירור הטענות יבוצע ישירות מול הלקוח; וללקוח לא תהיה כל טענה ו/או דרישה כנגד החברה בשל כך.
  3. מבלי לגרוע מהאמור, הלקוח מתחייב לשפות ולפצות את צור יועצים ותקשורת בע"מ, כנגד כל תביעה, דרישה, קנס, עיצום כספי ו/או הוצאה (לרבות שכ"ט עו"ד), ככל שיופנה ו/או יוטל על צור יועצים ותקשורת בע"מ בשל מעשה ו/או מחדל של הלקוח, בקשר עם האמור בסעיף זה לעיל.
- שירותי בדיקת מספרי טלפון במאגר**
4. הלקוח יהיה רשאי, לאחר שנמצא מתאים ואושר על ידי החברה, לרכוש שירותי בדיקת מספרי טלפון במאגר "אל תתקשר אליי" (להלן: "שירות אל תתקשר אליי").
  5. שירות אל תתקשר אליי, מאפשר ללקוח לבדוק, באמצעות ממשק תוכנה ייעודי (API) למאגר "אל תתקשר אליי" שיותקן ויירשם על שמו, לשם כך, האם מספר טלפון מסוים שהוא מבקש להתקשר אליו, רשום במאגר "אל תתקשר אליי".
  6. הלקוח מאשר כי ידוע לו ששירותי "אל תתקשר אליי" המסופק על ידי החברה, מבוסס מערכת של צד שלישי ובפרט, על ממשק ממוכן ("און-ליין") למאגר "אל תתקשר אליי", שהועמד על ידי הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן; וכי לא ניתן להתחייב כי לא תהיינה תקלות ו/או טעויות בשירות, והחברה לא תהיה אחראית למקרה של כשל בתפעולו של השירות ו/או לתקלה בזיהוי מספר טלפון כלשהו ולא תהיה ללקוח ו/או לבאים מטעמו כל טענה ו/או דרישה כנגד החברה בגין האמור.
  7. כמו כן, ידוע ללקוח כי שירותי "אל תתקשר אליי", מתופעל באופן עצמאי על ידי הלקוח בלבד, באחריותו, בשליטתו ובאמצעות מערכתיו וכי השירות אינו מונע מהלקוח להתקשר למספר המופיע במאגר, אלא רק מתריע בפניו על כך שהמספר רשום במאגר.
  8. החברה עושה מאמצים על מנת לוודא כי שירותי האינטגרציה המוצע על ידה עומד בהוראות הדין הרלוונטיות והוראות הרשות, אך אין בשימוש בשירות זה כדי לפטור את הלקוח מקבלת כל ייעוץ, ובכלל זה יעוץ משפטי להבטחת עמידתו ו/או אחריותו לפי הוראות הדין.

9. מבלי לגרוע מן האמור בתנאי השימוש, החברה אינה נוטלת כל אחריות ביחס לעדכניות המאגר, זמינותו, לרשימת המספרים הכלולים בו ו/או לכל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה (לרבות קנס שיוטל, ככל שיוטל, על-ידי הרשות) בקשר עם המאגר או כתוצאה מפנייה למאגר. החברה לא תישא בכל אחריות לכל נזק, ישיר או עקיף, העשוי להיגרם ללקוח בגין השימוש הנ"ל והלקוח הנו האחראי הבלעדי ביחס לכל חבות הנובעת מהוראות הדין ו/או הרגולציה ובקשר עם שימוש בשירות זה.
10. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בתנאים כללים אלה, החברה תהיה פטורה מכל אחריות לכל נזק, הפסד או הוצאה שהם, לרבות כל קנס ו/או דרישה ו/או תביעה העלולים להיגרם או להיות מופנים כלפי הלקוח או מי מטעמו, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מהשימוש בשירות האינטגרציה ו/או אי עמידה בהוראות החוק הנוגעות למאגר.
11. יתר הוראות הסכם זה, ובכלל זאת סעיפי הגבלת האחריות החלה על החברה, יחולו בהתאמה ובשינויים המחויבים גם על שירות "אל תתקשר אליי".

### נספח ב' - אינטגרציה במערכת CRM

1. לבקשת הלקוח, לאחר שאושרה על ידי החברה, ביכולתה של החברה לשווק ו/או לספק את שירותי המרכזייה בענן כאשר הם משולבים במערכות, CRM, וזאת בכפוף לכך שמערכת ה-CRM בה מבצע הלקוח שימוש תומכת בשירותי המרכזייה בענן.
2. ידוע ללקוח כי אינטגרציה בין שירות המרכזייה בענן למערכת ה-CRM של הלקוח, עשויה בין היתר למזג הגדרות, מידע לרבות מידע אישי ו/או עסקי ו/או תכנים ונתונים נוספים, בין שירות המרכזייה בענן לבין מערכת ה-CRM. הלקוח מצהיר ומאשר כי לחברה לא תהא כל אחריות לכל נזק ו/או אובדן שיגרם ללקוח ו/או לכל צד ג' בעקבות מיזוג המידע, לרבות מידע אישי ו/או עסקי כתוצאה משימוש הלקוח בשירותי המרכזייה בענן כאשר הם משולבים במערכת ה-CRM, לרבות בכל מקרה של זליגת מידע ו/או כשל באחסון ו/או העברת המידע ו/או אובדן של מידע עקב האינטגרציה בין שירות המרכזייה בענן למערכת ה-CRM-הנתמכת.
3. ידוע ללקוח כי תקלות ו/או הפרעות במערכת ה-CRM-לרבות כתוצאה מעדכוני גרסה ו/או חוסר זמינות רשת האינטרנט ו/או תקלה ו/או הפרעה בתשתיות וחומרת הלקוח, עשויות להשפיע ו/או לפגוע בזמינות שירות המרכזייה בענן ו/או לא לאפשר כל שימוש בשירות המרכזייה בענן ו/או בחלק ממנו, לרבות ביישומים, כגון שירות הקלטת שיחות. הלקוח מצהיר ומאשר כי לא תהיה לו כל טענה כנגד החברה בכל הנוגע בין במישרין ובין בעקיפין עם האמור לעיל.
4. ידוע ללקוח כי החברה אינה אחראית לכל נזק שיגרם ללקוח ו/או לכל צד ג' כתוצאה מפעולה ו/או מתפעול של המרכזייה בענן באמצעות מערכת ה-CRM.
5. יתר הוראות הסכם זה, ובכלל זאת סעיפי הגבלת האחריות החלה על החברה, יחולו בהתאמה ובשינויים המחויבים גם על האמור בסעיף זה.