

## תנאי שימוש

מעודכן ליום [19.02.2019]

### 1. כללי

- 1.1. התנאים המפורטים להלן מהווים תנאי שימוש מחייבים לשימוש באתר האינטרנט המופעל על ידי חברת טקבאדי בע"מ ח.פ. 515915684 (להלן: "**החברה**") בכתובת techbuddy.co.il (להלן: "**האתר**") ואפליקציית TechBuddy (להלן: "**האפליקציה**") וביחד עם האתר "**הפלטפורמה**"). השימוש בפלטפורמה, לרבות בתכנים והשירותים המוצעים בה, הינו בכפוף לתנאים המפורטים בתקנון זה.
- 1.2. תקנון זה ("**התקנון**") מסדיר את היחסים בין כל גורם אשר עושה שימוש בפלטפורמה ("**המשתמש**"), או בתכנים המופיעים בה. החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות תקנון זה לפי שיקול דעתה הבלעדי, בכל עת, מבלי לידע מראש את המשתמש בדבר השינוי כאמור; כל שינוי בתקנון כאמור יכנס לתוקף מיד עם פרסומו בפלטפורמה ועל המשתמש חלה האחריות לעיין בו בכל פעם מחדש בטרם ישתמש בפלטפורמה.
- 1.3. התקנון מהווה הסכם לכל דבר ועניין בין החברה למשתמש, ולכן, כניסת המשתמש אל הפלטפורמה תיחשב כהסכמה מצד המשתמש להוראות תקנון זה, ללא כל הגבלה או התניה שהיא ביחס לאמור בו, והמשתמש מתחייב לפעול בהתאם לאמור בו. ככל שהמשתמש אינו מסכים להוראות תקנון זה כלשונן, הוא מתבקש לחזול מלעשות כל שימוש בפלטפורמה.
- 1.4. החברה רשאית לסגור את הפלטפורמה לעדכונים ושדרוגים, ולשנות, מעת לעת, את מבנה הפלטפורמה, מראה הפלטפורמה, זמינותם של המוצרים, השירותים והתכנים הניתנים בה, ולהפסיק הפצתו של כל מידע, שיטת העברת מידע, מהירויות העברת המידע או כל מאפיין אותות ו/או מאפיין שידור אחרים וזאת ללא צורך בהודעה מראש למשתמש.
- 1.5. רק האמור בתקנון זה יחייב את החברה. מקום בו יש סתירה או אי-התאמה בין האמור בתקנון זה ובין האמור במקום כלשהו בפלטפורמה או במקום אחר, יגבר האמור בתקנון זה.
- 1.6. בכל מקום בתקנון זה בו משתמשים בלשון זכר, הכוונה גם לנקבה במשתמע.
- 1.7. כותרות הפרקים מובאות לשם נוחות והתמצאות המשתמש ולא ישמשו בפרשנות התקנון.

### 2. הפלטפורמה

- 2.1. הפלטפורמה נועדה לאפשר למשתמש לקבל מידע, לסקור, לבחון ולרכוש שירות של תמיכה טכנולוגית עד לבית המשתמש, בצורה קלה ונוחה (להלן: "**השירותים**").
- 2.2. הפלטפורמה מתווכת בין ספקי שירותים המעוניינים להעניק שירותי תמיכה טכנולוגית ("**ספקי השירותים**"), מצד אחד, לבין לקוחות וישויות עסקיות המעוניינים לצרוך שירותי תמיכה טכנולוגית מצד שני.
- 2.3. ספקי השירותים הינם קבלנים עצמאיים ואינם מועסקים על-ידי החברה, הם אינם משמשים כנציגי ו/או שלוחי החברה בשום אופן וצורה. החברה פועלת כמתווך בלבד המקשר בין ספקי השירותים לבין המשתמשים והחברה אינה מעורבת (למעט חיוב אמצעי התשלום והעברת חלקו הרלוונטי לספק השירות), בין באופן

ישיר ובין באופן עקיף, בעסקה, בשירות ובמערכת היחסים בין ספק השירותים הרלוונטי לבין המשתמש ו/או לבין צד שלישי כלשהו.

2.4. ספקי השירותים המוצעים בפלטפורמה, הינם גורמים בלתי קשורים לחברה אשר הציגו והתחייבו בפני החברה כי יש להם את הידע והיכולת ההכרחיים כדי לספק את השירותים אותם הם מעוניינים לספק למשתמשים. לאחר קבלת שירות כלשהו מאחד מספקי השירותים, עשויה להינתן למשתמש האפשרות לדרג את ספק השירותים וכן למשב את אופן השירות שניתן על-ידו (להלן: "**פידבק המשתמשים**"). החברה מסתמכת, באופן מלא ומוחלט, על המצגים וההתחייבויות שסופקו לה על-ידי ספקי השירותים וכן על פידבק המשתמשים, לצורך הערכת מידת התאמתם של ספקי השירותים לצרכי המשתמשים. בדומה, לאחר קבלת שירות מספקי השירותים, עשויה להינתן לספקי השירותים האפשרות לדרג את המשתמש כלקוח ולתת משוב בקשר לקבלת השירותים על ידי המשתמש. מידע זה עשוי לשמש את החברה לטובת שיפור שירותי התיווך שמציעה הפלטפורמה.

המשתמש מאשר כי ידוע לו שבטרם קבלת השירות על המשתמש לבצע גיבוי באופן עצמאי למכשיר, לרבות אך לא רק, הודעות, תמונות, תוכן, תוכנות, וכל מידע ו/או נתונים אחרים הנמצאים במכשיר שכן המידע שבמכשיר עשוי להימחק ו/או לאבד ו/או להינזק. מובהר בזאת, כי האחריות לביצוע הגיבוי הינה על המשתמש בלבד והחברה אינה אחראית לכל נזק (בין אם ישיר ובין אם עקיף, בין אם צפוי או בלתי צפוי) שייגרם למכשיר ו/או לכל אבדן מידע מכל סוג שהוא, לרבות לתאימות יישומים שהיו במכשיר בטרם תיקונו/בדיקתו/החלפתו.

### 3. **שימוש בפלטפורמה**

- 3.1. משתמש זכאי לעשות שימוש בפלטפורמה בהתקיים כל התנאים הבאים יחד:
- 3.1.1. המשתמש הנו כשיר לבצע פעולות משפטיות מחייבות;
  - 3.1.2. למשתמש מלאו 18 שנים;
  - 3.1.3. המשתמש הנו תושב או אזרח ישראלי;
  - 3.1.4. המשתמש הנו בעל כרטיס אשראי תקף, המכובד על-ידי הפלטפורמה, כפי שעשוי להשתנות מפעם לפעם;
  - 3.1.5. המשתמש הסכים לתנאי תקנון זה.
- 3.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה תהא רשאית להפסיק בכל עת, מכל סיבה שהיא ואף ללא סיבה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, את הפעילות ואת שימוש המשתמש בפלטפורמה (לרבות אך לא רק, לבטל הזמנת שירות), ללא צורך במתן התראה מוקדמת, לרבות בכל אחד מהמקרים הבאים:
- 3.2.1. אם לדעת החברה המשתמש מסר במתכוון פרטים שגויים;
  - 3.2.2. בנסיבות בהן המשתמש עשה או עושה שימוש האסור או המפר את הוראות תקנון זה ו/או שימוש העלול לגרום להפרעה לשירותים ו/או למשתמשים אחרים ו/או באופן המהווה עוולה אזרחית ו/או עבירה פלילית ו/או באופן המעורר חשד סביר;
  - 3.2.3. אם לדעת החברה המשתמש ביצע מעשה או מחדל הפוגעים או העלולים לפגוע בחברה או בצדדים שלישיים כלשהם;

3.2.4.אם לדעת החברה המשתמש עשה שימוש בשירותי הפלטפורמה לביצוע מעשה בלתי חוקי או כדי לאפשר, להקל, לסייע או לעודד ביצועו של מעשה כזה;

3.2.5.אם כרטיס האשראי שברשות המשתמש נחסם או הוגבל לשימוש בדרך כלשהי;

3.3. אין בחסימה, בהפסקה או בהגבלת השירותים כאמור לעיל, כדי לגרוע מחובתו של המשתמש לנהוג בכל עת בהתאם להוראות תקנון זה.

#### 4. אופן רכישת השירות

4.1. כדי לרכוש את השירות בפלטפורמה, על המשתמש לאשר את קריאת תקנון זה ולהסכים לתנאיו, וכן להכניס את מספר הנייד שלו, כאשר לאחר מכן יישלח למשתמש קוד אימות. לאחר הכנסת קוד האימות, לצורך קבלת השירות, על המשתמש להשלים את המידע שלהלן: שמו המלא, כתובת הדואר האלקטרוני וכתובת מגוריו. פרטים אלו ישמשו לצורך הזמנת השירות ו/או השימוש בפלטפורמה על ידי המשתמש. בעת הזמנת לקבלת השירותים בפלטפורמה המשתמש יידרש למסור את אחד או יותר מהפרטים המזוהים (כתובת דואר אלקטרוני, סיסמא, שם פרטי, שם משפחה, כתובת, יישוב, טלפון, תעודת זהות ופרטי כרטיס אשראי) (להלן: "**הפרטים האישיים**" ו-"**הזמנת השירות**" בהתאמה). ככל שהמשתמש לא הזין את כל הפרטים האישיים, החברה תהיה רשאית לבטל את הזמנת השירות. המשתמש אינו חייב למסור את הפרטים האישיים ומסירתם תלויה ברצון המשתמש בלבד. עם זאת, ככל שהמשתמש לא מסר את כל הפרטים האישיים, המשתמש לא יוכל לבצע את הזמנת השירות באמצעות הפלטפורמה.

4.2. החברה רשאית לבטל את הזמנת השירות, בין השאר, אם המשתמש הגיש פרטים כוזבים או חלקיים ו/או באם יתברר לה שחלה טעות אנוש או טעות טכנית בהצגת פרטי השירות, מחירם, תנאי התשלום וכדומה. במקרה שכזה תישלח למשתמש הודעה מתאימה לכתובת הדואר האלקטרוני (אותה מסר המשתמש בעת רישומו לפלטפורמה). החברה לא תישא באחריות לקבלת הודעת הביטול בכתובת הדואר האלקטרוני של המשתמש, במקרה שכתובת הדואר האלקטרוני שמסר המשתמש שגויה או במקרה של תקלה טכנית או בגין כל בעיה אחרת.

4.3. מיד לאחר ביצוע הזמנת השירות החברה תבצע בדיקה של פרטי כרטיס האשראי ועם אישור הפעולה ע"י חברות כרטיסי האשראי, תינתן הודעה למשתמש מתאימה כי הפעולה אושרה או נדחתה.

4.4. חיוב המשתמש יתבצע על ידי החברה וזאת באמצעות כרטיס האשראי שאת פרטיו מסר המשתמש. החיוב יתבצע בפועל רק לאחר שהמשתמש קיבל את השירות ע"י ספק השירותים, ובהתאם למחיר שנקבע מראש בפלטפורמה.

4.5. יובהר ויוזגש, כי רק אישור בדבר ביצוע הזמנת השירות שהתקבל מחברת האשראי על חיוב כרטיס האשראי ובנוסף אישור שהתקבל בדואר האלקטרוני של המשתמש הכולל את פרטי הפעולה הרלבנטיים, לרבות מספר הפעולה, פרטי המשתמש ופרטי הפעולה, יהווה אישור על קליטת הפעולה אצל החברה. הרישום שנרשם במחשבי החברה יהווה ראיה לכאורה לנכונות הפעולות.

- 4.6. החברה ו/או מי מטעמה שומרת לעצמה את הזכות שלא לקבל או לבטל כל בקשה להזמנת שירות גם לאחר אישור חברת האשראי, בכל אחד מן המקרים הבאים:
- א. אם מתעורר חשד כי התשלום עבור השירותים לא יבוצע כלל או שלא יבוצע במלואו ובמועד;
  - ב. נפלה טעות במסירת פרטי הזיהוי ו/או מידע הנדרש לביצוע רכישה בפלטפורמה;
  - ג. אם יתברר כי נפלה טעות סופר או טעות טכנית חריגה בהצגת פרטי השירותים המוצעים לרכישה, המחיר ו/או פרטים אחרים;
  - ד. במקרים בהם קרתה תקלת תקשורת ו/או בעיה טכנית אחרת שפגמה בהליך רכישה תקין בדרך הרכישה;
  - ה. אם יתברר כי חלה במהלך הזמנת השירות ו/או השימוש בפלטפורמה פעילות שאינה חוקית מצד גורם כלשהו;
  - ו. במקרים של כוח עליון המונעים את המשך מתן השירותים ו/או ניהולם באופן תקין;
- 4.7. החברה תפרסם הודעה על ביטול הזמנת השירות, בהתאם לשיקול דעתה, בדף הרכישה בטרם סגירת הזמנת השירות ו/או תשלח הודעה על ביטולה למשתמש אשר רכש את השירות במסגרת המכירה בדוא"ל אותו מסר המשתמש בעת רכישת השירות במקרים המתאימים.
- 4.8. במקרה של ביטול הזמנת השירותים על-ידי המשתמש יחולו ההוראות הקבועות בסעיף 7 להלן. בנוסף, לחברה שמורה הזכות למנוע ממשתמש אשר ביטל הזמנת שירות, ביצוע הזמנות שירות נוספות, מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד העומדים לרשותה ע"פ כל דין, ולא תהא למשתמש כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי החברה ו/או מי מטעמה במקרה בו לא אושרה הזמנת השירות ע"י חברת האשראי יקבל המשתמש אשר הזמין את השירות הודעה מתאימה. לצורך השלמת ביצוע הזמנת השירות יידרש המשתמש ליצור קשר טלפוני עם מוקד שירות הלקוחות של החברה לצורך הסדרת אישור חברת האשראי לביצוע הזמנת השירות. יובהר ויודגש, פעולה תיחשב כמושלמת רק לאחר הסדרת אישור חברת האשראי לביצוע הזמנת השירות ע"י המשתמש. לא פעל המשתמש להסדרת האישור בתוך 7 (שבעה) ימים ממועד קבלת ההודעה על סירוב חברת האשראי למתן אישור לביצוע הזמנת השירות, תהיה החברה זכאית לבטל את בקשת הזמנת השירות.
- 4.9. ככל שחברת האשראי תסרב לכבד את התחייבויות המשתמש, תבוטל הזמנת השירות על ידי המשתמש ולחברה תהיה במקרה כזה הזכות לחייב את המשתמש בדמי ביטול בגובה של 5% ממחיר השירות או בסך של 100 ₪, לפי הנמוך מבין השניים הכל כפי שיפורט בסעיף 7 להלן.
- 4.10. המשתמש מאשר בזאת קבלת הקבלה באמצעות הדואר האלקטרוני אשר מסרת בעת הזמנת השירות.

## 5. אספקת השירותים

- 5.1. אספקת השירותים תתבצע בהתאם להוראות תקנון זה, על ידי ספקי השירותים ובאחריותם הבלעדית.
- 5.2. לחברה אין שליטה על זמינות ספקי השירותים, והחברה לא מתחייבת לשעה מדויקת בה יוכל נותן השירות לספק את השירות.

- 5.3. המשתמש מודע לכך שתיאום הגעת ספק השירותים תעשה מול ספק השירותים ועל המשתמש לאשר את הגעת ספק השירותים לרבות מועד הביקור המדויק אשר יתואם ישירות מול ספק השירותים. כל שינוי או ביטול של ביקור ספק השירותים יעשה בהתאם להוראות תקנון זה.
- 5.4. המשתמש, לאחר הרישום, יוכל להזמין ספק שירותים. ספק השירותים, הוא איש מקצוע עצמאי המשתמש בפלטפורמה ומציע את שירותיו דרך הפלטפורמה על מנת להעניק תמיכה טכנולוגית למשתמשי הפלטפורמה.
- 5.5. המשתמש צריך לציין את תחום השירות לו הוא זקוק, לציין את התאריך והשעה שבו הוא מעוניין להזמין שירות ולתאר בקצרה את הבעיה. כמו כן, המשתמש צריך להכניס את פרטי כרטיס האשראי ולאשר את ההזמנה תוך שהוא מאשר את תנאי השימוש הנ"ל, כמפורט בתקנון זה.
- 5.6. לאחר ביצוע ההזמנה דרך הפלטפורמה, המשתמש יקבל מייל המאשר את ההזמנה. שם הוא יוכל לבדוק את פרטי ההזמנה. במקרה בו המשתמש מעוניין לבטל/לשנות את ההזמנה יש ליצור קשר עם החברה בכתובת הדואר האלקטרוני- Support@techbuddy.co.il או בטלפון המופיע בפלטפורמה או בסעיף 16 להלן.
- 5.7. החברה מנהלת את מערכת התשלומים דרך חברת סליקה אך שומרת לעצמה את הזכות לשנות ולהחליף את מערכת התשלומים בכל עת.
- 5.8. בתוך כ- 24 שעות מביצוע הזמנת שירותים, ספק השירותים ייצור קשר עם המשתמש כדי לאפיין את הבעיה הטכנית שבה נתקל, לאשר את התאריך והשעה הסופית ולתאם אלמנטים נוספים הקשורים להזמנת השירות.
- 5.9. על מנת להבטיח את איכות השירות, ספק השירותים יקליט באודיו את הביקור בעזרת המכשיר הנייד שלו, לאחר שהוא יעדכן את המשתמש בכך. ההקלטה תשמר בשרתי החברה ולמשתמש תהיה האפשרות להיכנס לפרופיל ולשמע את ההקלטה בכל עת.

## **6. מחירים**

- 6.1. המחירים המוצגים בפלטפורמה כוללים מע"מ, ככל שהדבר מחויב על-פי הדין, אלא אם צוין אחרת במפורש; המחיר יוצג תמיד בשקל חדש.
- 6.2. לפני הזמנת השירות, המשתמש יוכל לראות את המחיר שעליו יהיה לשלם עבור השירות, ואם הסכום מקובל עליו, המשתמש יאשר את הזמנת השירות. על מנת לאשר סופית את הזמנת השירות יש להכניס פרטי כרטיס אשראי. החברה לא תחייב את כרטיס האשראי עד לאחר השלמת השירות ע"י ספק השירותים.
- 6.3. אם למשתמש קיים קוד הנחה, ניתן יהיה להזין אותו תוך כדי תהליך הזמנת השירות.
- 6.4. החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות מחירים בכל זמן ובלא צורך בהודעה מוקדמת; המחירים החדשים יפורסמו בפלטפורמה. כל הורדה או העלאה במחירים המוצגים בפלטפורמה לא ישפיעו על שירותים שכבר הוזמנו.

## **7. מדיניות ביטולים והחזרה**

- 7.1. הוראות סעיף זה מתייחסות לביטול רכישת השירות לאחר הזמנתו וקבלת אישור בדבר ההזמנה כאמור בסעיף 5.6 לעיל.

- 7.2. ביטול רכישת שירות מהפלטפורמה יהיה בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981 ("**חוק הגנת הצרכן**") העוסקות במכר מרחוק.
- 7.3. לצורך ביטול, יש לפנות בכתב ובאמצעות פניה לשירות הלקוחות של הפלטפורמה או באמצעות הדואר או באמצעות תקשורת אלקטרונית (כדוגמת דואר אלקטרוני), ולכלול את פרטי הרוכש כולל מספר תעודת זהות ואת מספר ההזמנה.
- 7.4. רק המשתמש המשלם על השירות יכול לבטל את הזמנת השירות.
- 7.5. להלן פירוט המקרים בהם יתבצע זיכוי/חיוב-

מקרה	תיאור המקרה	תשלום ע"י	סכום
המשתמש אינו בבית בשעת הביקור שנקבעה	במקרה בו ספק השירותים מגיע לבית המשתמש אינו נמצא בביתו.	המשתמש	150 ש"ח
המשתמש החליט שאינו רוצה לקבל את השירות למרות שספק השירותים כבר הגיע לבית המשתמש	המשתמש החליט שאינו רוצה לקבל את השירות למרות שספק השירותים כבר הגיע לבית המשתמש	המשתמש	150 ש"ח
המשתמש החליט שאינו רוצה לקבל את השירות ומבטל בטלפון/אימייל	הביטול מתבצע יותר מ-4 שעות לפני שעת הביקור המתוכננת	אין תשלום	
המשתמש החליט שאינו רוצה לקבל את השירות ומבטל בטלפון/אימייל	הביטול מתבצע פחות מ-4 שעות לפני שעת הביקור המתוכננת	המשתמש	100 ש"ח
המשתמש מעדכן כי ספק השירותים לא הצליח לפתור את הבעיה לאחר הביקור בגלל סיבות הקשורות בספק השירותים	המשתמש מעדכן כי ספק השירותים לא הצליח לפתור את הבעיה	אין תשלום	
לא ניתן לפתור את הבעיה בגלל דברים הקשורים במשתמש	ציוד שנקנה לא תקין, חומרה שבורה.	המשתמש	100 ש"ח

- 7.6. עם זאת, אין באמור כדי לפגוע מזכותה של החברה לתבוע את נזקיה כאמור בסעיף 14(ג) לחוק הגנת הצרכן.

## 8. ספקי השירותים

- 8.1. ספקי השירותים הינם האחראים הבלעדיים לתאום זמן סופי עבור השירות, להגעה בזמן, לאיכות השירות וכל הנדרש לשם השלמת השירות. החברה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה, אינם אחראים לאופן, דרך, וטיב ביצוע השירות. האחריות מוטלת על

- ספקי השירותים בלבד אולם החברה עושה כל שביכולתה על מנת לקשר משתמשים לספקי שירותים ברף שירות גבוה לשם אספקת השירותים.
- 8.2. לאחר ביצוע השירות על ידי ספק שירותים כלשהו, תינתן למשתמש האפשרות לדרג את ספק השירותים וכן למשב את אופן ביצוע השירות על ידו (להלן: "פידבק"). החברה תהא רשאית לאסוף את כל הפידבקים ולהרכיב מספר ו/או סקאלה ויזואלית אשר תייצג את דירוג האובייקט המדורג (להלן: "דירוג") ולפרסם את הדירוג. הדירוגים הינם אינדיקטורים משמעותיים למוניטין של ספק השירותים וברם, המשתמש מצהיר ומתחייב כי כל הסתמכות על הפידבק תהא על אחריות המשתמש בלבד וכי יישא בכל סיכון בקשר עם כך.
- המשתמשים מתבקשים לתת פידבק אמין ונכון לרמת השירות נותני שירותים והחברה שומרת על זכותה שלא לפרסם פידבקים שיש לשון פוגענית, לשון הרע, הסתה או השמצה. אין באמור כדי להטיל על החברה כל חובה לעבור ולבחון פידבקים שניתנו או להסיר פידבקים לא טובים.
- 8.3. החברה מסתמכת, באופן מלא ומוחלט, על המצגים וההתחייבויות שסופקו לה על-ידי ספקי השירותים בהתאם לתנאי השימוש בפלטפורמה, וכן על הפידבק הניתן ע"י המשתמשים, לצורך הערכת מידת התאמתם של ספקי השירותים לצרכי המשתמשים. למען הסר ספק, החברה שומרת לעצמה את הזכות, אך לא את החובה, לבצע בדיקות נאותות מסוימות, לרבות בדיקות רקע שונות (ולרבות בחינת היכולות הטכניות ו/או מסמכים אחרים), אך היא אינה מתחייבת כי ספקי השירותים, רשאים, מורשים, ו/או מסוגלים לבצע את השירות באופן שיתאים לצרכי המשתמש.
- 8.4. המשתמש מצהיר ומאשר כי ידוע לו כי במהלך השירות המידע השמור על המכשיר עשוי להימחק, להיות מושחת או בלתי נגיש בדרך אחרת והוא מסיר כל אחריות מההחברה בקשר עם כל נזק (בין אם ישיר ובין אם עקיף, בין אם צפוי או בלתי צפוי) שעשוי להיגרם כתוצאה מהאובדן האמור.
- 8.5. מובהר בזאת כי ככל שלאחר קבלת פרטי יצירת הקשר של המשתמש עם ספק השירותים באמצעות הפלטפורמה, המשתמש ו/או ספק השירותים הרלוונטי יגיעו להסכם כלשהו, החברה אינה אחראית להסכם כאמור בשום צורה שהיא, היא אינה צד להסכם זה ולא תחול עליה החובה לדאוג לאכיפתו ו/או לקיומו.
- 8.6. המשתמש מתחייב שלא ליצור קשר עם נותן שירות שלא באמצעות הפלטפורמה ולא לעקוף את הפלטפורמה בדרך אחרת.

## 9. הגבלת אחריות

- 9.1. החברה ו/או מי מטעמה לא יישאו בכל אחריות לפי הסכם זה, בשום עילת תביעה ו/או על פי שום דין, לכל נזק, אי נוחות, אובדן או עוגמת נפש שייגרמו למשתמש ו/או לצד ג' כלשהו, במישרין או בעקיפין, מספק השירותים ו/או בקשר עם השירותים, לרבות כל נזק למוצר עבורו הוזמן השירות, מחלוקות בין משתמש לספק השירותים, אובדן הכנסה, רווחים, מידע מכל סוג, נזקי גוף, נזקי רכוש, מוות ו/או פגיעה בפרטיות. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה אינה נותנת מצג כלשהו לגבי טיב ואיכות השירותים. לתשומת לב המשתמש כי החברה לא תישא באחריות כלשהי בגין פעילות בלתי חוקית של המשתמש ו/או נותן השירות ו/או כל גורם אחר שאינו מצוי בשליטתה המלאה.

9.2. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל מובהר כי החברה לא תהיה אחראית לכל נזק שנגרם לציוד ו/או לתוכנה ו/או למידע כתוצאה משימוש המשתמש בפלטפורמה. כמו כן, יתכן שבשל תקלות טכניות ו/או הצורך בתחזוקת הפלטפורמה, רכישות של משתמשים לא יושלמו. על כן, משתמש בפלטפורמה נדרש להיות מודע לכך ובעשותו פעולה בפלטפורמה הוא לוקח על עצמו את האחריות המלאה לכל נזק, הסתמכות, הוצאה, אבדן רווחים וכיוצ"ב.

9.3. ככל שמופיע קישור (Link) חיצוני בפלטפורמה, החברה ולא תהיה אחראית באופן כלשהו - ישיר או עקיף - לתכניו של אותו קישור, המידע שמתפרסם בו, תמונות המופיעות בו, הסתמכות על כל אלו וכל נזק, הוצאה ואבדן רווחים, ישיר ו/או עקיף, שנגרמו כתוצאה ו/או בקשר עם אותו קישור חיצוני.

9.4. המשתמש מסכים בזאת במפורש, כי בכל מקרה שבו תוטל אחריות ו/או חבות כלפי החברה, מנהליה, עובדיה, נציגיה, בעלי מניותיה, וכל הפועלים מטעמה ו/או עבודה וכל גורם אחר הקשור באספקת השירותים הניתנים בפלטפורמה, הרי שתרופתו היחידה, המלאה והסופית של המשתמש, תוגבל לאספקה חוזרת, זהה או דומה, של השירותים הניתנים בפלטפורמה ונשוא הטענה ו/או החזר כספי של עלותם בלבד, ולא מעבר לכך. ידוע למשתמש כי החברה הסכימה להתקשר עמו על בסיס הגבלת אחריות זו וכי היא מסתמכת על כך.

9.5. האתר והאפליקציה ניתנים לשימוש כמות שהם (AS-IS) ולא תהא למשתמש כל טענה, תביעה או דרישה כלפי החברה בגין המגבלות הכרוכות בשימוש בהם ו/או ביכולת לצורך שירותים ו/או כי השירותים המסופקים באתר ו/או באפליקציה לא הותאמו לצרכיו.

מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 8 זה, באם החברה תימצא אחראית כלפי המשתמש או צד ג', אחריותה של החברה לא תעלה, בכל מצב, על סכום של 500 ₪, והמשתמש ישפה ויפצה את החברה בגין כל סכום מעבר לסכום הנ"ל שיפסק נגדה כתוצאה מתביעת המשתמש ו/או צד ג'.

## 10. פרטיות, אבטחת מידע וסודיות

10.1. החברה תפעל, כמיטב יכולתה, לאבטחת הפרטים האישיים כהגדרתם בסעיף 4.1 לעיל, לשם שמירה על פרטיות המשתמש. עם זאת, החברה איננה יכולה להבטיח כי מערכותיה חסינות בפני פריצות ו/או חדירות בלתי מורשות למערכותיה, ובמקרה כאמור לא תהיה למשתמש כל טענה בעניין.

10.2. על המשתמש לא חולה חובה למסור פרטים כלשהו, אולם, אי מסירת הפרטים הנדרשים בתהליכי הרישום והזמנת השירות בפלטפורמה עשויה שלא לאפשר את השלמת הזמנת השירות.

10.3. למשתמש ידוע והוא מסכים בזאת כי כל הפרטים שמסר לחברה במועד הרישום בפלטפורמה ו/או הנובעים מפעילותו בפלטפורמה ובכלל זה מידע שנאסף אודות המשתמש במהלך הגלישה, ייאגרו במאגרי המידע של החברה. ברישומו בפלטפורמה ובעת שימושו בה, המשתמש מאשר לחברה לאגור מידע כאמור.

10.4. מעבר לשימושים כאמור בתקנון זה, החברה לא תעשה שימוש במידע ללא הרשאת המשתמש. אולם, החברה שומרת לעצמה את הזכות לחשוף כל מידע אישי אודות המשתמש או אודות השימוש של המשתמש בפלטפורמה, לרבות בשירותים ובתכנים שבפלטפורמה, ללא מתן הודעה מוקדמת למשתמש וללא קבלת הסכמה מהמשתמש, בהתקיים אחד ו/או יותר מהמקרים הבאים: (1) לצורך ציות לדרישות



הדין ו/או על מנת למלא אחר צו של בית משפט/רשות מוסמכת; 2) להגן על זכויותיו של החברה ו/או מי מטעמה ו/או צדדים שלישיים; 3) לאכוף את הוראות תקנון זה; 4) לספק את השירות; 5) לשפר ולהעשיר את השירותים והתכנים המוצעים בפלטפורמה; 6) לשנות ו/או לבטל שירותים ותכנים שקיימים בפלטפורמה; 7) להתאים את המודעות ו/או העסקאות שיוצגו למשתמש בעת הביקור בפלטפורמה לתחומי ההתעניינות של המשתמש; 8) לצורך איסוף נתונים סטטיסטיים אודות השימוש בפלטפורמה; 9) לאימות פרטים ולצרכי אבטחת מידע.

10.5. החברה נוקטת באמצעי זהירות מקובלים על מנת לשמור, ככל האפשר, על סודיות המידע. כל העברה של מספר כרטיס אשראי מהפלטפורמה נעשית באופן מוצפן לפי תקן. עם זאת, במקרים שאינם בשליטתה ו/או הנובעים מכוח עליון, החברה לא תהא אחראית לכל נזק מכל סוג שהוא, עקיף או ישיר, שייגרם למשתמש ו/או למי מטעמו אם מידע זה ייאבד או אם יעשה בו שימוש לא מורשה, למעט לנזק ישיר אם נזק כאמור נגרם בשל רשלנותה (ככל שתקבע בבית המשפט) של החברה.

10.6. החברה תהא רשאית להשתמש בפרטים שימסרו לה על ידי המשתמש לצורך ניתוח מידע סטטיסטי ומסירתו לגורמים אחרים (כגון לצורכי בחינת מספר מבקרים בפלטפורמה, פילוח הרגלי קניה, פילוח גנרי וכיו"ב) במטרה לשפר את פעילות הפלטפורמה והשירותים המוצעים בה.

10.7. החברה תהא רשאית לעשות שימוש ב"עוגיות" ("cookies") - קבצי טקסט קטנים אשר מאוחסנים על ידי השרת של החברה על הכונן הקשיח של המחשב בו המשתמש משתמש באמצעות הדפדפן של המשתמש, על מנת לספק למשתמש שירות מהיר ויעיל ולחסוך ממך את הצורך להזין את פרטיך האישיים בכל כניסה לפלטפורמה. עם זאת, יובהר כי ה"עוגיות" אינן מכילות כל מידע שמזהה אותך באופן אישי ואתה יכול לכוון את תוכנת הדפדפן שלך כך שלא ייקלטו במחשב "עוגיות" או שיימחקו. למרות זאת, יש לשים לב שמספר חלקים של הפלטפורמה עלולים לא לתפקד כראוי אם משתמש מסרב לקבל "עוגיות".

## 11. דיוור ישיר ודברי פרסומת

הרשות לפלטפורמה מהווה הסכמה מפורשת מצדך לקבלת דיוורים ישירים ודברי פרסומת מאת החברה, בין היתר באמצעות דואר אלקטרוני, מערכת חיוג אוטומטי או הודעת מסר קצר (SMS). תוכל בכל עת להסיר את פרטיך מרשימת הדיוור הישיר ו/או לבטל את קבלת דברי הפרסומת באמצעים המנויים לעיל, וזאת על ידי פניה לחברה בכתובת הדואר האלקטרוני [contact@techbuddy.co.il](mailto:contact@techbuddy.co.il) או באמצעות פניה לשירות הלקוחות בטלפון 03-7631169 (בימים א'-ה' בשעות 10:00 ועד 17:00). בעשותך כן, החברה תמחק את המידע הדרוש לה רק כדי לפנות אליך בדיוור ישיר, כאשר יתר המידע אשר מסרת לחברה והדרוש לה למתן השירותים יוסיף להישמר במאגר, אך לא ישמש עוד לצורך דיוור ישיר. בכל מקרה, החברה עדיין תוכל לשלוח לך הודעות שהדין אינו מונע ממנה לשלוח לך אותן, למרות סירובך. יובהר כי הסכמת המשתמש חלה הן ביחס למוצרים ושירותים מסוג הדומה למוצרים והשירותים המוצעים או המופיעים בפלטפורמה והן ביחס למוצרים ושירותים מסוג השונה מן המוצרים והשירותים הללו.

## 12. קניין רוחני

- 12.1. כל זכויות הקניין הרוחני, לרבות זכויות יוצרים, פטנטים, סימני מסחר, סודות מסחריים ומידע חסוי, בכל חומר שנ/יערך ו/או י/פותח על ידי החברה ו/או מי מטעמה הם/יהיו קניינה הבלעדי והמלא של החברה.
- 12.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הפלטפורמה, לרבות אייקונים (icons) כל מידע ו/או תצוגה המופיעים בפלטפורמה ולרבות גרפיקה, עיצוב, הצגה מילולית, סימני מסחר, סימני לוגו (logo) וכן עריכתם והצגתם של אלה לרבות השירותים והתכנים שבפלטפורמה, כולל טקסט, איורים, גרפיקה, צליל, קטעי גרפיקה, יישומי תוכנה, גרפים ותמונות, הינם רכוש החברה ו/או ניתנו לה ברישיון על ידי צדדים שלישיים, ומוגנים ע"י חוקי זכויות יוצרים של מדינת ישראל, אמנות בינ"ל, וחוקי זכויות יוצרים של מדינות אחרות. כל הזכויות שמורות לחברה ו/או לצדדים שלישיים בהתאמה.
- 12.3. המשתמש אינו רשאי לשנות, להעתיק, להעביר, לאחסן, להפיץ, לשדר, להציג, לבצע, לשכפל, לפרסם, להעניק רישיונות, ליצור עבודות נגזרות, לבצע הנדסה חוזרת, להעביר או למכור את השירותים ו/או התכנים, באופן חלקי או מלא, זמני או קבוע, בכל צורה שהיא ללא רשות מפורשת של החברה בכתב ומראש.
- 12.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשתמש מתחייב בזאת להימנע מכל שימוש שעלול לפגוע בחברה ו/או בצדדים שלישיים, וכן הוא מתחייב שלא לבצע שימוש מסחרי בשירותים ו/או בתכנים המסופקים לו במסגרת הפלטפורמה.
- 12.5. אין בהצגת מוצרים ו/או שירותים המוצגים בפלטפורמה משום הבעת דעה לגביהם אופייים או טיבם ע"י החברה.
- 12.6. רישומי המחשב של החברה בדבר הפעולות המתבצעות דרך הפלטפורמה יהוו ראיה לכאורה לנכונות הפעולות.

### **13. חובות המשתמש**

- 13.1. המשתמש מתחייב לעשות שימוש בפלטפורמה ובמידע שבפלטפורמה אך ורק על פי החוק ולא לחבר קישור לפלטפורמה ו/או להשתמש בפלטפורמה ו/או במידע המוצג בפלטפורמה לצורך העלאה, הורדה, הפצה, פרסום או שידור של (א) מידע או חומר אחר באופן המפר זכויות כלשהן, לרבות, זכויות קניין רוחני, זכויות להגנת הפרטיות ו/או כל זכות אחרת; (ב) מידע או חומר אחר האסור לפרסום או לשימוש, בשל היותו בגדר איום, פגיעה, העלבה, הוצאת דיבה, השמצה, גזענות או תוכן בלתי ראוי; (ג) מידע או חומר אחר הכולל וירוס או תוכנה אחרת העלולה לחבל במערכות מחשב של החברה ו/או צדדים שלישיים כלשהם או באופן העלול להגביל או למנוע מאחרים את השימוש בפלטפורמה; (ד) מידע או חומר אחר המפר דין כלשהו; או (ה) מידע או חומר אחר הכולל פרסומת מכל סוג שהוא בלי הרשאה מראש ובכתב של החברה.
- 13.2. בכתובת פידבקים המשתמש ימסור דיווח אמיתי ונכון ולא יעשה שימוש בשפה בלתי הולמת, מתלהבת או משמיצה כפלי ספקי השירות.
- 13.3. המשתמש מתחייב שלא לעשות שינויים ו/או להתערב בצורה כלשהי בקוד המקור של הפלטפורמה ולא להעלות תוכנות ו/או יישומים כלשהם שעלולים לפגוע או לגרום נזק לחברה ו/או לצדדים שלישיים אחרים כלשהם.
- 13.4. המשתמש מסכים כי, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת של החברה, במקרים בהם החברה תחשוש כי השימוש של המשתמש בפלטפורמה אינו מתיישב עם הוראות תקנון זה ו/או כל דין, תהא החברה רשאית להתחקות אחר השימוש של

המשתמש בפלטפורמה, למנוע מהמשתמש גישה לפלטפורמה, להעביר את דפוסי התנהגות של המשתמש בפלטפורמה לצדדים שלישיים אשר יוכיחו, להנחת דעתה של החברה, כי הינם נפגעים מפעילות המשתמש וכן כל פעולה אחרת אשר החברה תמצא לנכון לנקוט כדי להגן על קניינה ו/או על זכויותיה ו/או זכויות צדדים שלישיים, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד לה על פי כל דין.

13.5. המשתמש מתחייב שלא לסייע ו/או לשדל צד שלישי על מנת לעשות פעולה שאינה מורשית בפלטפורמה, לרבות הפעולות המנויות בסעיף 13 זה.

#### **14. שונות**

- 14.1. הדין החל על תקנון זה ועל השימוש בשירותים ובתכנים הינו הדין הישראלי בלבד, בין השימוש בשירותים ובתכנים נעשה בישראל ובין שמחוצה לה. בתי המשפט המוסמכים בתל-אביב-יפו בישראל תהיה סמכות השיפוט הבלעדית לדון בכל מקרה של סכסוך או מחלוקת בקשר עם נושאי הסכם זה ו/או בקשר עם השירותים והתכנים. אין בהוראת סעיף זו כדי למנוע מהחברה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לנקוט בהליך משפטי כנגד משתמש, מחוץ לגבולות מדינת ישראל. מובהר כי האמור בסעיף זה חל גם על משתמש שאינו תושב ו/או אזרח ישראל ובשום מקרה לא תשמע טענה לפיה ישראל אינה פורום נאות ו/או כי יש להחיל על כל התקשרות שהיא הקשורה לפלטפורמה זו דין זר.
- 14.2. הצדדים רשאים, אם יסכימו לכך, לקיים הליך אלטרנטיבי של גישור ו/או בוררות לשם פתרון הסכסוך ו/או המחלוקת ביניהם, כאשר הליך זה יתקיים ללא צורך בנוכחות אישית של הצדדים וללא צורך בשמיעת עדים, אלא אם כן יוסכם אחרת בין הצדדים.
- 14.3. כל השתהות של החברה בקיום זכות המגיעה לה ועל פי המפורט לעיל, או הימנעותה של החברה מעמידה על זכותה כאמור, לא ייחשבו כוויתור על זכויותיה.
- 14.4. כל פטור ו/או העדר אחריות המוקנה לחברה על פי הוראות תקנון זה, מוקנה בזאת גם למנהליה, עובדיה, נציגיה, בעלי מניותיה, וכל הפועלים מטעמה ו/או עבורה, וכן כל גורם אחר הקשור באספקת השירותים והתכנים, כפי שאלו יהיו מעת לעת.

#### **15. שירות לקוחות**

בכל שאלה ו/או בעיה הקשורה בפלטפורמה ובהזמנת השירות המשתמש יוכל לפנות ישירות לשירות הלקוחות של החברה במספר: 03-7631169, או באמצעות פנייה בדואר אלקטרוני בכתובת: [support@techbuddy.co.il](mailto:support@techbuddy.co.il).