

## תנאי שימוש - מערכת זברה CRM

### 1. כללי

- 1.1 זברה CRM הינה מערכת Customer Relationship Management שנבנתה ומתוחזקת ע"י חברת אייקום תוכנה בע"מ ("החברה"). מערכת הזברה הינה מערכת CRM המסופקת על גבי תשתית האינטרנט ומאפשרת ללקוחותיה גישה ועבודה מכל עמדה המחוברת לרשת האינטרנט – בין באמצעות מחשב או כל מכשיר אחר המאפשר שימוש במערכת כדוגמת טלפון נייד, מחשבי כף יד, טאבלט וכיוצ"ב ("המערכת") באמצעות אתר האינטרנט של החברה שכתובתו [www.zebracrm.com](http://www.zebracrm.com) ("האתר"). התוכנה מאפשרת ניהול לקוחות בארגון, ניהול לידים, ניהול מכירות, ניהול שירות לקוחות לרבות ניהול כל פן אחר של הארגון כולל הפקת חשבוניות וקבלות, סליקת כרטיסי אשראי, תיעוד שיחות, ניהול ארכיון מסמכים ועוד.
- 1.2 האתר והשירותים בו מוצעים לשימושך בתנאי שתקבל ללא שינוי את התנאים הכלולים במסמך זה. אם אינך מסכים לתנאי השימוש, כולם או חלקם, אינך רשאי לעשות שימוש באתר לכל מטרה שהיא. כניסתך לאתר ושימוש בתכנים ובשירותים המוצעים בו מהווה את הסכמתך לכל תנאי שימוש אלה.
- 1.3 החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את השירותים הניתנים באתר, להפסיקם או להוסיף עליהם, בכל עת, כולם או מקצתם לפי שיקול דעתה וללא צורך במסירת הודעה על כך מראש. כן רשאית החברה לשנות את תנאי שימוש אלה מעת לעת, להוסיף עליהם או לגרוע מהם, ביחס לאתר זה - כולו, חלקו, מאפיין שלו (feature) או יישום (application) בו, בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי וללא צורך במסירת הודעה כלשהי מראש. האחריות המלאה להכרת תנאי השימוש באתר חלה בכל עת עליך המשתמש בלבד. במקרה של הפסקת השירות, החברה לא תהא אחראית כלפי המשתמש ו/או כלפי צד שלישי כלשהו בגין נזק ו/או אובדן, ולמשתמש לא תהיה כל טענה ו/או תביעה עקב סיום ההסכם כאמור.
- 1.4 באישור תנאי שימוש אלו, הינך מסכים לקבל הודעות במדיה אלקטרונית או אחרת (הודעות SMS, WAP, דוא"ל ואח') מהחברה ו/או מי מטעמה בנושאים הקשורים לאתר זה.
- 1.5 השימוש במערכת ייעשה בכפוף לכללים והנחיות טכניות, שימסרו על ידי החברה ללקוחות באמצעות השימוש בפרטים שנמסרו על ידך או יפורסמו מעת לעת באתר. השימוש במערכת או בחלק מהיישומים שבה עשוי להיות מותנה בעמידה בדרישות תצורה (ו/או הגדרות) של חומרה, תוכנה ותקשורת. במידת הצורך, החברה תפרסם באתר מעת לעת, דרישות תצורה כאמור. באחריות המשתמש להתעדכן מעת לעת בהנחיות שתפורסמנה באתר וליישמן על חשבונו.
- 1.6 המשתמש יעשה שימוש בשירותי המערכת בהתאם לכל דין ובכפוף להוראות השימוש של החברה ו/או מי מטעמה.
- 1.7 החברה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לחסום את גישתך לשירותים לרבות במקרים של: (1) הפרת תנאי שימוש אלו; (2) עבירה על החוק; (3) אם תחול הפרעה מכוונת או בזדון מכל סוג שהוא לפעילות התקינה של מערכת המחשבים של החברה. מובהר בזאת כי בשל ביצוע פעולות אלה תחול על המשתמש אחריות בלעדית ומלאה והוא מצהיר כי ישפה את החברה בהתאם וללא כל דיחוי בגין כל תביעה ו/או דרישה של צד ג'.
- 1.8 התכנים הכלולים באתר ו/או במערכת עלולים לכלול אי דיוקים או שגיאות דפוס.
- 1.9 השימוש בלשון זכר הינו לצורכי נוחות בלבד וכולל גם פניה בלשון נקבה ו/או רבים.
- 1.10 בכפוף לקיום התנאים המפורטים במסמך זה, החברה מקנה לך בזאת רישיון שימוש לא ייחודי, בלתי עביר ומוגבל בזמן להשתמש במערכת או בחלקים ממנה, אלא אם נקבע מפורשות אחרת ובכתב על ידי החברה.

### 2. תשלום ותקופת ההתקשרות

- 2.1 השירותים באתר ניתנים בתשלום, עבור דמי מנוי קבועים ו/או דמי רישוי חד פעמיים על פי שיקול דעתה של החברה, בהתאם למחירון שישתנה מעת לעת. במקרה של דמי מנוי קבועים, המשתמש יחויב בכל חודש בדמי מנוי ללא תלות כלשהי במשך השימוש שעשה המשתמש במערכת ו/או ביישומיה לרבות מקרים בהם לא עשה שימוש במערכת כלל.

- 2.2. התשלום יגבה בהתאם לתקופת החיוב שנקבעה בעת ביצוע העסקה. במקרה של משתמש המשלם דמי מנוי חודשיים, ניתן להודיע על ביטול המנוי בכל עת באמצעות פניה למוקד שירות הלקוחות של החברה או באמצעות פניה בדוא"ל אל החברה. החברה תחדל לחייב את המשתמש בדמי המנוי החל מהחודש העוקבת למסירת דמי הביטול.
- 2.3. לקוח אשר נרשם למערכת בפעם הראשונה, מילא פרטים אישיים, קרא והסכים לתנאי השימוש ובנוסף העביר פרטי אמצעי תשלום, יזכה לתקופת ניסיון למשך חודש ("תקופת הניסיון") שבמהלכם לא יחויב בדמי מנוי. החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את תנאי תקופת הניסיון ו/או את אורכה או לבטלה לחלוטין מעת לעת בהתאם לשיקול דעתה וללא הודעה על כך מראש. משתמש אשר יודיע לפני תום תקופת הניסיון האמורה כי ברצונו להפסיק את השירות וכי אינו מעוניין להיות מנוי במערכת לא יחויב בתשלום. לאחר תום תקופת הניסיון, יחויב המשתמש באמצעות פרטי אמצעי התשלום שמסר כמקובל.
- 2.4. הודעה בדבר שינוי המחירון, אם יחול שינוי, תימסר בדואר רגיל או בדוא"ל שסיפק המשתמש לחברה בעת ההתקשרות. השינוי ייכנס לתוקף תוך 7 ימים ממועד מסירת ההודעה למשתמש.
- 2.5. בנוסף לתשלום דמי המנוי ו/או הרישוי החברה גובה תשלום נוסף על מוצרים ושירותים שונים בהתאם למחירון שישתנה מעת לעת ובכלל זה שירותי גיבוי, גישה לגיבוי ואחזור מגיבוי וחיוב עבור שעות עבודה לבקשות פיתוח או תמיכה חד פעמיים שאינם כלול בתשלומים השוטפים.
- 2.6. לכל תשלום אשר יתקבל לאחר 14 יום ממועד התשלום, יתווספו הוצאות גביה בשיעור בקבוע במחירון או בהתאם להוצאות החברה בפועל, הגבוה מביניהם.
- 2.7. החברה תפיק חשבונית מס כדין, עד 14 יום מגמר מתן השירות. החשבונית תישלח ללקוח בדוא"ל.
- 2.8. במידה והלקוח לא יחדש את התשלום עבור דמי המנוי בסוף תקופת המנוי, הסכם זה יפקע מידי.

### 3. תמיכה טכנית

החברה תספק שירותי תמיכה טכנית למשתמש בנושאי שימוש במערכת בשעות הפעילות של מוקד התמיכה של החברה כפי שיתפרסמו מעת לעת. הפניות לתמיכה יכול ותעשנה באמצעות דוא"ל או טלפון. שירותי התמיכה הטכנית יינתנו אך ורק כאשר התקלה חלה בשירות הניתן על ידי החברה ו/או באחריותה. בכל מקרה, לא יינתנו שירותי תמיכה בגין תקלות שאינן בשליטת החברה ולא תהיה למשתמש כל טענה בגין אי מתן שירותי תמיכה כאמור. שירותי התמיכה הטכנית כרוכים בתשלום.

### 4. הפסקת השימוש על ידי החברה

החברה רשאית להפסיק את השימוש שעושה המשתמש במערכת אם לא יעמוד בתנאי הסכם זה או בחלקם. כמו כן, יהיה על המשתמש לשפות את החברה, עובדיה, מנהליה, בעלי מניותיה ו/או מי מטעמם בגין כל נזק, הפסד, אובדן רווח, תשלום או הוצאה שייגרמו להם - ובכלל זה שכי"ט עו"ד והוצאות משפט - עקב הפרת תנאי שימוש אלה.

### 5. מאגר הנתונים של הלקוח ואבטחת מידע

- 5.1. המידע המוזן למערכת על ידך (להלן: "מאגר המידע") הינו בבעלותך ובאחריותך הבלעדית. החברה מתחייבת שלא לעשות כל שימוש בפרטיך המוזנים למערכת מלבד לצורכי המערכת ובהתאם למדיניות הפרטיות שלה. יחד עם זאת, שומרת החברה על זכותה לאסוף מידע הנוגע לדפוסי השימוש באתר וברשת האינטרנט ולהשתמש במידע זה לצורך שיפור השירותים במערכת, הפעלתה ותכניה, והכל בכפוף לאמור במדיניות הפרטיות של החברה ולאמור בכל דין.
- 5.2. אתה מתחייב לרשום את מאגר המידע ברשם המאגרים במידה ואתה מחוייב לכך על פי חוק הגנת הפרטיות ולהעביר לחברה את הגדרת המאגר ואת מספר המאגר בפנקס המאגרים. בכפוף לכך, החברה תמלא את חובותיה בתחום אבטחת המידע על פי כל חוק ובפרט חוק הגנת הפרטיות והתקנות הנלוות אליו ובכלל זאת תדווח לך אחת לשנה אודות ביצוע חובותיה לפי תקנות הגנת הפרטיות ותודיע לך במקרה של אירוע אבטחה.
- 5.3. החברה תחתים את עובדיה על הסכמי סודיות שאוסרים עליהם גישה וצפייה במאגר הלקוחות שלך שלא לצורך מתן תמיכה ושירות שוטפים. במידה והינך מעוניין למנוע לחלוטין את גישת עובדי החברה הנותנים לך שירות ותמיכה למאגר המידע שבבעלותך, עליך לציין זאת בכתב ולקבל את אישור מהחברה שהגבלה הוזנה למערכת.

- 5.4. הגישה למערכת אפשרית אך ורק באמצעות שם משתמש וסיסמא. אתה מתחייב שלא להשתמש בשם המשתמש ובסיסמא של אחר ולא למסור את שם המשתמש או הסיסמא שלך לצד שלישי כלשהו.
- 5.5. עליך לדווח לחברה מיד ברגע שתגלה כי פרטי שם המשתמש או סיסמתך אבדו או שמישהו עשה בהם שימוש ללא הסכמתך או לגבי כל אירוע אבטחה אחר. עם זאת מובהר כי אתה תהיה אחראי לכל שימוש שיעשה בהם (כולל לתשלום עבור שירותים או עבור מוצרים שיימכרו כחלק ממתן השירותים), אפילו אם נעשה ללא הסכמתך.
- 5.6. אנו ממליצים, וייתכן כי נדרוש, שתשנה את סיסמתך מפעם לפעם.
- 5.7. אתה תהיה אחראי בלעדית לאבטחה, גיבוי והגנה על המידע המצוי במערכות ו/או בציוד שברשותך. החברה לא תישא בכל אחריות ו/או נזק ו/או אובדן, אשר יגרמו עקב בעיית אבטחה אלו.
- 5.8. אתה מאשר ומסכים כי אתה מבין את הסיכונים שעלולים להיגרם לך משימוש במערכת וכי בכוונתו לנקוט אמצעים (לרבות האמצעים המפורטים בתנאי שימוש אלו) על מנת לשלול ו/או להקטין משמעותית את הסיכונים הכרוכים בשימוש במערכת, ובמידת הנדרש לבטח את הנזקים שעלולים להיגרם לו משימוש במערכת.

## 6. אחריות

- 6.1. התכנים והשירותים באתר ו/או במערכת ניתנים לשימוש "כפי שהם" (as is) ו"ככל שיהיו זמינים" (as available). לא ניתן להתאימם למטרה כלשהי או לצרכיו של כל משתמש. לפיכך, לא תהיה לך כל טענה, תביעה או דרישה כלפי החברה בגין השירותים הניתנים באתר, מגבלותיהם, התאמתם לצרכיך וכיוצא באלו. השימוש באתר ו/או במערכת הינו באחריותך הבלעדית והמלאה.
- 6.2. החברה איננה מתחייבת שהשירותים הניתנים באתר ו/או במערכת לא יופרעו, יינתנו כסדרם בלי הפסקות, יתקיימו בבטחה וללא טעויות, ויהיו חסינים מפני גישה בלתי מורשית למחשבי החברה, קלקולים, תקלות, נזקים או כשלים – והכל בחומרה, בתוכנה, בקווי ובמערכות תקשורת, אצל החברה ו/או מי מטעמה. החברה ו/או מי מטעמה עשויים לבצע שיפורים, שינויים והשמטות באתר ו/או במערכת, בתוכניות ובשירותים המוצעים בו, בכל עת, ללא הודעה מראש ולפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה. לא תהיה לך טענה, תביעה או דרישה כלפי החברה בגין ביצוע שינויים כאמור ו/או תקלות שיתרחשו אגב ביצועם.
- 6.3. מבלי לגרוע מן האמור, החברה, מנהליה, עובדיה ו/או כל מי מטעמה, אינם אחראים בכל צורה שהיא לגבי תקלות כלשהן באתר או במערכת או במתן השירותים, הנובעות מביצוע לקוי של ספקים או גורמים שאינם בשליטתה, לרבות כוח עליון כגון: שביתות, מזג אוויר, מלחמה, ימי חג וכדומה. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הנך מסכים ומתחייב כי כל תקלה, שיבוש, איחור וכד', אשר מקורם בכוח עליון, לא ייחשבו כלל להפרה של תנאי שימוש אלו על ידי החברה ו/או מי מטעמה, ולא יזכו אותך בכל סעד, זכות או תרופה.
- 6.4. מובהר בזאת כי כל עוד לא תרכוש שירות של גיבוי מן החברה, וכל עוד לא יוסכם בין הצדדים על מתן שירות זה, החברה לא מתחייבת לגיבוי המידע, הנתונים שלך והיא ו/או עובדיה לא יישאו בשום אחריות נזק ו/או חבות ישירים או עקיפים שיגרמו למידע מכל סיבה שהיא ולרבות אירוע כשל טכני או אבטחה לרבות חדירה של גורמים בלתי מורשים ו/או קריסת מערכות.
- 6.5. בכפוף להחתמת עובדי החברה על הסכמי סודיות כמוגדר להלן, החברה לא תהיה אחראית לכל נזק שיגרם לך כתוצאה דליפת מידע סודי או פרטי של הלקוח בין כתוצאה מכשל טכני ובין כתוצאה מפעולה לא חוקית של מי מעובדי החברה.
- 6.6. לחברה אין שליטה על מידע שמוזן במערכת ו/או באתר באמצעות שירותיה ואין היא אחראית לו ולתוכנו, לרבות בכל הקשור לזכויות צד ג' כלשהן.
- 6.7. בשום מקרה, החברה לא תישא באחריות לכל נזק, תשלום, הפסד, הוצאה, אבדן רווח, הפסקה בעסקים, אבדן מידע וכל נזק ישיר או עקיף הנובע מן השימוש במערכת.

## 7. קניין רוחני

- 7.1. הסכם זה מעניק לך הרשאה בלבד להשתמש באתר ו/או במערכת לפי התנאים שבאתר. זכויות הבעלות באתר ו/או במערכת ובתכניה, לרבות כל זכויות הקניין הרוחני, יוותרו כל עת בבעלותה של החברה ו/או מי מטעמה.
- 7.2. כל זכויות הקניין הרוחני לרבות זכויות יוצרים, פטנטים, מדגמים וסימני המסחר באתר ו/או במערכת ובשירותים המוצעים בו, ובכללם – המידע, התכנים, הגרפיקה, האיורים, הסמלים, הלוגואים, יישומי התוכנה וכיוצא באלו, הינן של החברה, והן מוגנות על ידי הקניין הרוחני של מדינת ישראל, חוקי הקניין הרוחני של מדינות אחרות ואמנות בינלאומיות.
- 7.3. השמות המסחריים, סימני המסחר של החברה וכל הסימנים האחרים המופיעים באתר הינם סימני המסחר הקניינים של בעליהם. אינך רשאי/ת לעשות כל פעולה העלולה לפגוע בזכויות הקניין שלהם.
- 7.4. האתר, המערכת, התכנים והשירותים המוצעים בו מיועדים לשימושך בלבד. אין להעתיק, לשנות, להפיץ, לשדר, להציג בפומבי, לבצע בפומבי, להעביר לציבור, לפרסם, לעבד, ליצור יצירות נגזרות, למכור או להשכיר ולאחסן את תוכנו של המערכת או האתר וכל תוכן אחר שהתקבל באמצעותם, באופן חלקי, מלא, זמני או קבוע, בין על ידך ובין באמצעות או בשיתוף צד שלישי, בכל דרך או אמצעי, בין אם אלקטרוני, מכאני, אופטי, אמצעי צילום או הקלטה, או בכל אמצעי ודרך אחרת, בלא רשות מפורשת של החברה, בכתב ומראש.
- 7.5. במידה ותעזוב את החברה תוכל להעביר לרשותך את כלל המידע בעזרת אפשרויות ייצוא הנתונים המשולבות במערכת. באחריותך לשלוח לחברה עם עזיבתך בקשה למחיקת מאגר הנתונים שבבעלותך משרתי החברה. בתוך 30 יום ממועד בקשת המחיקה, החברה תשלח לך דיווח לגבי ביצוע המחיקה. כל עוד לא יתקבל מהחברה אישור בגין ביצוע המחיקה באחריותך לפנות שוב אל החברה ולוודא את ביצוע המחיקה עד לביצוע המחיקה.

## 8. שיפוי

האמור בהסכם זה אינו גורע מכל זכות העומדת לחברה על פי כל הסכם ו/או על פי כל דין ואינו ממעט מזכותה של החברה להיפרע מהמשתמש בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה שנגרמו לה כתוצאה ממעשיו ו/או מחדליו של המשתמש.

## 9. שמירת זכויות

כל ויתור או מתן ארכה לטובת המשתמש מצד החברה מוגבל לנסיבות המסוימות בהן נעשה או ניתן למשתמש ואין בו בכדי להפחית או לפגוע בזכויות החברה על פי ההסכם או על פי כל דין.

## 10. קיזוז ועיכוב

החברה תהא רשאית לקיזז מכל סכום שתקבל מהמשתמש בקשר עם הסכם זה או כל הסכם או חוב אחר שחב לה המשתמש את כל התשלומים או החובות המגיעים או שיגיעו לה. זוהי הודעת קיזוז על פי דין והמשתמש מסכים כי החברה לא תהיה חייבת במשלוח כל הודעת קיזוז נוספת; למשתמש אין זכויות קיזוז בהסכם זה; לחברה תהיה זכות עיכוב על ציוד שמכרה למשתמש ככל שציוד כזה נמכר, כנגד תשלומים או חובות המגיעים או שיגיעו לה מהמשתמש בקשר להסכם זה או כל הסכם או חוב אחרים שחב המשתמש לחברה בקשר לציוד.

## 11. המחאת זכויות

החברה רשאית להמחות כל זכות הקיימת לה על פי חוזה זה לצד ג' ללא הודעה על כך מראש ומבלי לפגוע בכלליות האמור בפרט, לגבות כספים המגיעים לה על פי כל דין מהמשתמש ו/או להעביר את ההתקשרות עם המשתמש לצד ג'. הוראה זו היא מהותית: המשתמש אינו רשאי להמחות את זכויותיו על פי הסכם זה.

## 12. הסכם ממצה

כל חיובי הצדדים והסכמותיהם מקורם בהסכם זה בלבד. ההסכם גובר על כל הסכמה ו/או הבנה ו/או מצג קודמים, בכתב או בעל-פה.

13.1. מען החברה לצורך משלוח הודעות מפורסם באתר האינטרנט של המערכת ואפשר שישתנה מעת לעת.

13.2. מען המשתמש למשלוח הודעות ו/או חשבונות הוא כתובת הדואר האלקטרוני בה השתמש על מנת להירשם למערכת. המשתמש מתחייב להודיע לחברה בכתב, בדואר, בדוא"ל או באמצעות השארת הודעה באתר הבית של המערכת, תוך 14 יום על כל שינוי בכתובתו או בפרטים אחרים שמסר לחברה. כל הודעה שנשלחה על ידי החברה לכתובת דוא"ל שנמסר על ידי המשתמש, תיחשב שנמסרה.

13.3. המשתמש מצהיר כי במערכת ישתמשו בין השאר משתמשים שאינם יהודים, ו/או שיעשה במערכת שימוש ממקומות שונים בעולם בהם שעות השבתות ומועדי ישראל שונים מאלו שבישראל ועל כן הוא מבקש שלא לחסום את השימוש במערכת בשבתות ומועדי ישראל.

13.4. כל תנאי הסכם זה הינם על פי היתר עסקא כתיקון חכמים, ולפי נוסח בנק המזרחי.

14.1. הצדדים מסכימים, כי כל סכסוך או חילוקי דעות בין הצדדים בקשר להסכם זה, בין הנובע באופן ישיר ובין הנובע באופן עקיף ממנו, הן ביחס לביצועו, פירושו, תחולתו או תוקפו, יועבר להכרעתו של בית הדין שיקבע על ידי מנהל "ארץ חמדה - גזית" עפ"י סדרי הדין הנהוגים ברשת בתי הדין. חתימת הצדדים על הסכם זה, כדין חתימה על הסכם בוררות של רשת בתי הדין.

14.2. הצדדים מקבלים על עצמם את דעת הפוסק המקיים הסכם זה. הצדדים מודים שכל ההתחייבויות וההקנאות נעשו על פי היתר עסקא כתקנת מהר"מ מקרקא, וכל התנאים נעשו על פי דיני התנאים על פי תקנת חכמים. כל הקניינים, החיובים ותנאי הסכם זה נעשו בקניין היותר מועיל על פי דין תורה, בכלי הכשר לקנות בו, בבית דין חשוב מעכשיו, באופן שאין בו אסמכתא, כתיקון חכמים.