

תנאים כלליים לקבלת שירותי ועידן פתרונות קונפרנסינג

1. הגדרות

- לנוחותך הגדרנו את המונחים שימשו אותנו בכל הקשור להסכם זה ולשירותים שאנו מספקים לך. מונחים שלא הוגדרו – יפורשו לפי משמעותם בדין.
- 1.1 "ועידן" או "אנחנו" - ועידן פתרונות קונפרנסינג עסקיים, ש.מ. 550277016, מרחוב אפעל 35, קריית אריה, פתח תקווה.
 - 1.2 "השירות הבסיסי" - שיחת טלפון רבת משתתפים, המאפשרת למזמין השירות לתאם מראש ולקיים, באמצעות ועידן, שיחה טלפונית בהשתתפות שניים ועד מאות משתתפים, בו זמנית, מישראל ו/או ממדינות אחרות.
 - 1.3 "השירותים" או "שירותי ועידן" - השירות הבסיסי, ושירותים נוספים שיוצעו על ידי ועידן, כמפורט בטופס ההצטרפות לשירות.
 - 1.4 "מזמין השירות" או "המזמין" או "הלקוח" או "אתה" - האדם ו/או התאגיד, המזמין מועידן שירותים עבור עצמו ו/או עבור משתמש אחר.
 - 1.5 "משתתף" - אדם הנוטל חלק בשיחת ועידה שהוזמנה על ידי מזמין השירות.
 - 1.6 "טופס הצטרפות לשירות/הזמנת שירות" – הזמנת לקוח של אחד משירותי ועידן, הכוללת בין היתר פרטי זיהוי של הלקוח, סוגי השירותים שביקש לרכוש ואמצעי התשלום בעדם, וכן תנאים מיוחדים להזמנת השירות הרלוונטי.
 - 1.7 "התקשרות" - ביצוע הזמנת שירות/אישור טופס הצטרפות לשירות, באחת מדרכים אלה: בחתימה בכתב, באמצעות שיחה בטלפון, בפקסימיליה, באמצעות אתר האינטרנט שלנו, באמצעות דואר אלקטרוני או בכל דרך אחרת שתוסכם אתך, ולאחר שאושרה הזמנה זו על ידנו.
 - 1.8 "החוק" – חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982, והתקנות שמכוחו.
 - 1.9 "ספק התשתית" – ספק קווי התקשורת המשמשים לצורך קבלת שירותי ועידן, לרבות "בזק" או כל ספק תשתית אחר.

2. אספקת השירותים והשימוש בהם

- 2.1 אנו נספק לך את השירותים שהזמנת מאתנו, ושאושרו על ידנו, בהתאם להזמנת השירות או בקשה מפורשת שתימסר לנו על ידיך או על ידי הגורמים המורשים מטעמך. הנך נדרש לוודא כי הפרטים הנמסרים לנו במסגרת הזמנה או בקשה זו, הנם נכונים ומדויקים.
- 2.2 אנו לא נהיה אחראים לכל נזק ישיר או עקיף, אשר ייגרמו לך עקב טעות או מידע שגוי שיועברו אלינו במסגרת הזמנה או בקשה לקבלת שירות. טעות או מידע שגוי כאמור, אינם פוטרים אותך מתשלום בגין השירותים שהוזמנו על ידיך, ואנו נהיה רשאים לחייבך בכל עלות או הוצאה נוספת שתגרם לנו עקב כך.
- 2.3 הנך מתחייב לעשות שימוש בשירותי ועידן בהתאם להנחיות שיימסרו לך על ידנו. אתה תישא באופן בלעדי באחריות לכל נזק או תוצאה שייגרמו כתוצאה משימוש אשר יחרוג מהנחיות אלו.

3. תשלומים ועדכון תעריפים

- 3.1 אתה הלקוח מתחייב לשלם לועידן תמורת כל שירות שהוזמן על ידיך, בין שהשימוש בשירותים בוצע על ידיך ובין על ידי אחרים.
- 3.2 התעריפים המפורטים בהזמנת השירות אינם כוללים מע"מ, למעט אם נאמר במפורש אחרת.
- 3.3 אנו נחייב אותך עבור השירותים בהתאם לתעריפי ועידן לשירותים שסופקו, כפי שיהיו באותה העת. לחיוב יתווספו מע"מ על פי הדין וכן תשלומי מיסים, היטלים, אגרות ותשלומי חובה על פי כל דין או הוראה.
- 3.4 מחירים הנקובים בטופס הצטרפות בערכים דולריים, ישולמו בשקלים חדשים, לפי שער הדולר האמריקאי היציג ביום הפקת החשבונית.
- 3.5 חיובך בגין השירותים יהא לפי המחירים הנקובים בטופס ההצטרפות לשירות, ובהתאם לאלה: מספר המשתתפים בפועל, משך שיחת הוועידה בפועל, המקום ממנו מתחבר כל משתתף לוועידה, סוג ההתחברות וסוג השירות. רישומינו (לרבות תיעוד שיחות הוועידה) יהוו ראיה לכאורה לכל האמור בהם.
- 3.6 התשלום בגין השירותים יבוצע על ידיך עד תום 30 ימים מתום החודש בו הופקה חשבונית המס בידי ועידן, ובכל מקרה לא יאוחר מהמועד שנקבע לתשלום בחשבונית.
- 3.7 ככל ובחרת לשלם בגין חיוביך באמצעות כרטיס חיוב, הנך מצהיר כי פרטי כרטיס החיוב שסיפקת הנם נכונים ומדויקים, ובאחריותך לעדכן אותנו באופן מיידי בכל שינוי בפרטי אמצעי התשלום.
- 3.8 אתה רשאי לבדוק כל חשבונית, הודעה ומסמך שיישלחו או יימסרו לך באופן כלשהו, ולהמציא לנו את הערותיך בכתב תוך 21 יום מתאריך המשלוח.
- 3.9 כל תשלום אשר לא יפרע עד המועד הקבוע בחשבון שהוצא לך (להלן: "החוב") יישא הפרשי הצמדה וריבית צמודה ומצטברת על פי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א – 1961, וזאת החל ממועד הפירעון הקבוע בחשבון, ועד למועד התשלום המלא בפועל.
- 3.10 עם חלוף 14 ימים מהמועד הקבוע לתשלום, נהיה רשאים לחייבך גם בהוצאות אכיפת תשלום בסך שלא יפחת מ- 79 ש"ח. ועידן תחייב בהוצאות אכיפת התשלום מיידית במקרה של אי תשלום מחמת סירוב הבנק או חברת כרטיסי האשראי לשלם חיוב שניתנה לה הרשאה לגבותו.

- 3.11.** החל מתחילת טיפול משפטי, לרבות טיפול משפטי באמצעות עו"ד פנימי של ועידן, יתווספו לחיוביך כל ההוצאות הסבירות הכרוכות בפעולות שיינקטו לגביית החוב, לרבות שכ"ט עו"ד בגין מכתבי התראה. אנו נהיה רשאים לשלוח לך מספר מכתבי התראה ובלבד ששכר הטרחה המרבי בגין כל מכתבי ההתראה הנשלחים בגין אותו חוב לא יעלה על שילוש שכר הטרחה הקבוע בכללי לשכת עורכי הדין (התעריף המינימלי המומלץ), התש"ס – 2000 כפי שיתוקן או יוחלף מעת לעת (להלן: "כללי הלשכה").
- 3.12.** במקרה של נקיטת הליכים בבית המשפט או לשכת הוצל"פ (להלן: "רשות שיפוטית") תחויב בנוסף בשכ"ט עו"ד והוצאות כפי שייקבעו בהחלטה של רשות שיפוטית או בחיקוק, ואם אין כאלו – בשיעור שלא יעלה על התעריף הקבוע בכללי הלשכה.
- 3.13.** אם כללי הלשכה יבוטלו יחול התעריף האחרון שהיה קבוע בכללי הלשכה בתוספת הפרשי הצמדה כדין ממועד הביטול, או יחולו כללים רלוונטיים אחרים והכל לפי שיקול דעתנו.
- 3.14.** הסכומים הנקובים בסעיף זה יהיו צמודים למדד, כאשר מדד הבסיס הינו חודש ינואר 2018, המתפרסם ב- 15 בפברואר 2018.
- 3.15.** אנו נהיה רשאים לשנות את מבנה ההתקשרות ותנאיה ו/או תנאי השירותים הניתנים לך או חלקם ו/או להעלות את התעריפים מעת לעת לפי שיקול דעתנו. אספקת השירותים או חלקם כפופה לאפשרות אספקתם, זמינותם, והזמנתם בפועל.

4. הזמנת וביטול השירות

- 4.1.** תוכל לבטל הזמנת שירות ללא תשלום דמי ביטול, בהודעה בכתב למוקד השירות של ועידן ובלבד, למעט אם מדובר באירוע מנהל, או שהשירות כרוך בסיוע של נציג שירות מטעם ועידן, ובכפוף לתנאי השירות המוזמן. במקרים אלו ביטול הזמנה פחות מ-24 שעות לפני המועד שנקבע לתחילת השירות יהיו כרוכים בתשלום מלוא עלות ההזמנה.

5. סודיות, הגנת הפרטיות

- 5.1.** לעניין תנאים כלליים אלו, "מידע" יוגדר כלהלן - כל מידע שיימסר על ידך לצורך ההתקשרות או במסגרת אספקת השירות, ובכלל כך:
- 5.1.1 מידע הנמסר לוועידן כגון שם, כתובת, אמצעי תשלום ושפת דיבור.
- 5.1.2 מידע הנצבר בידי ועידן במסגרת אספקת השירותים ללקוח, לרבות הקלטת שיחות ותוכן.
- 5.1.3 מידע המתקבל בוועידן מצדדים שלישיים הכולל בין השאר: מידע המתקבל מחברות תקשורת אחרות לצורכי תפעול השירותים, התחשבות, גביה ותשלום, מידע הנמסר לוועידן מגורמים מורשים (כגון חברות שירות נתוני אשראי ומאגרי מידע חוקיים) ומכל מקום חוקי המתיר מסירת מידע.
- 5.2.** ועידן תשמור את המידע בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות"). ועידן תעשה במידע שימוש אך ורק לתכליות הנזכרות בהסכם זה ובהתאם להוראותיו. ועידן לא תעביר את המידע לצד שלישי, אלא בהתאם להוראות הסכם זה, או אם הוראות כל דין יחייבו או יתירו לה להעביר את המידע לצד שלישי או לרשות שלטונית.
- 5.3.** על אף האמור, רשאית ועידן לעשות את אלו:
- 5.3.1 למסור לקבלני משנה איתם תקשר, כדוגמת (אך לא רק) בזק, ספקי שיחות בינלאומיות וחברות תמלול, כל מידע הנדרש לשם אספקת השירותים, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לרבות מידע הנקלט ו/או מועבר בעת ביצוע השירותים.
- 5.3.2 להשתמש במידע לצורך ניטור איכות השירותים המסופקים לך.
- 5.4.** ועידן תשתמש במידע למטרות הבאות, לרבות בדרך של דיורר ישיר, ככל שהן נדרשות למתן השירותים:
- 5.4.1 לצורך אספקת שירות ללקוחות ופנייה ללקוח לצורך אספקת שירות.
- 5.4.2 לתפעול השירותים או שירותי ספקים אחרים, ובכלל כך חיוב הלקוחות, עריכת והפקת חשבונות וגביית כספים.
- 5.4.3 לצורכי בקרה, מניעת גניבה והונאה ומטרות אבטחה.
- 5.4.4 לצורך יצירת קשר עם הלקוחות, לרבות פעילות שימור ללקוחות קיימים.
- 5.4.5 לצורך פעולות שיווק, בין היתר באמצעות דיורר ישיר, של מוצרים ושירותים בעלי זיקה לשירותים הניתנים על ידי ועידן.
- 5.5.** מבלי לפגוע באמור לעיל, ועידן רשאית למסור מידע לצדדים שלישיים במקרים הבאים:
- 5.5.1 לצדדים שלישיים המספקים לך שירותים לבקשתך, ובלבד שהמידע רלבנטי לשירות שביקשת.
- 5.5.2 לצדדים שלישיים המעניקים לוועידן שירותי קבלנות לביצוע שימושים במידע אותם מותר לחברה עצמה לבצע, כגון הפקת חשבוניות, גביית חובות, עיבוד מידע, שיווק, שירות לקוחות, ובלבד שיימסר לנותני השירותים רק המידע החיוני לביצוע אותם שימושים.
- 5.5.3 במקרים בהם העברת המידע חיונית להתגוננות של ועידן במסגרת הליכים משפטיים, תביעות או טענות מטעם הלקוח;
- 5.5.4 העברתו של המידע לצד שלישי עמו ועידן תתמוזג או שאליו תעביר את פעילות אספקת השירותים לפי ההסכם.
- 5.5.5 לרשויות המדינה, או לכל גורם אחר, ובלבד שהעברת המידע תתבצע מכוח הוראות הדין או הוראות מנהל או הוראות הרישיון, או מכוח צווים שיפוטיים מתאימים.
- 5.6.** זכויות הלקוח:
- 5.6.1 בהתאם לסעיף 13 לחוק הגנת הפרטיות, כל לקוח זכאי לעיין במידע שעליו, המוחזק במאגרי המידע של ועידן.
- 5.6.2 בהתאם לסעיף 14 לחוק הגנת הפרטיות, לקוח שמצא כי המידע שעליו המוחזק במאגרי המידע של ועידן אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן - רשאי הלקוח לפנות לוועידן בבקשה לתקן את המידע או למחקו.

- 6.1** הגבלת אחריות – ועידן, עובדיה, בעלי מניותיה וכל הבאים מטעמה לא יישאו באחריות חוזית ו/או נזיקית, אלא לנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת שירות בזק או הפסקתו, הנובע מפעולה מכוונת שלה או מרשלנות חמורה שלה, ובכל מקרה לא למעלה מסכום התמורה המלאה ששולמה על ידך במסגרת הזמנת/קבלת השירות הרלבנטי.
- 6.2** פטור מאחריות – ועידן, עובדיה, בעלי מניותיה וכל הבאים מטעמה, לא יישאו בכל אחריות חוזית ו/או נזיקית, לנזק שנגרם:
- 6.2.1** עקב שימוש שלך ו/או מי מטעמך בשירותים באופן שאינו חוקי ו/או המהווה הפרת כל דין. במקרה כאמור, הנך מתחייב לשפות את ועידן בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה.
- 6.2.2** עקב אי אספקת השירותים, שהייתם, הגבלתם או הפסקתם, הנובעים מפעולה מכוונת שלנו, ככל שזו דרושה לשם הפעלה השירותים או מתן השירותים, או הפעלת אמצעים למניעת הונאה, במידה הדרושה לצורך איתור ההונאה והפסקתה.
- 6.2.3** עקב טעות במתן שירות בזק, טעות במסר בזק או השמטה ממנו, אי מסירת מסר בזק או איחור במסירתו, מסירת מסר בזק למען בלתי נכון או רישום מוטעה בפרסום שלנו.
- 6.2.4** עקב מעשה ו/או מחדל של ספק ו/או הפרת התחייבות של ספק כלפיך ו/או כלפינו ו/או כל מעשה ו/או מחדל של ספק בניגוד לכל דין.
- 6.2.5** עקב תוכן שגוי, בלתי מעודכן, חלקי, פוגעני או משובש שיסופק לך ו/או מי מטעמך במהלך השימוש בשירותים.
- 6.2.6** עקב אובדן, גניבה או כל שימוש בלתי מורשה אחר בשירות ו/או בציוד קצה ו/או במרכזיה ו/או בקו וכן בכל סיסמא, קוד, שם משתמש, מספר סודי או צירוף של אלו, אשר בהם עליך להשתמש לצורך קבלת השירותים או כל חלק מהם, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל – מספר כרטיס אשראי שלך (להלן: "המידע הסודי"), והכל בין אם הציוד ו/או המידע הסודי אבד, נגנב, או הושג מאתנו שלא כדין, ממך או מכל גורם אחר.
- 6.2.7** על אף האמור בהסכם זה, ועידן, עובדיה וכל הבאים מטעמה לא יישאו בכל אחריות, חוזית או נזיקית, בגין כל נזק, לרבות נזק מיוחד, תוצאתי או עקיף, שיגרם על ידי אש, מלחמה, פעולות חבלה, הפרעות קשות בסדר הציבורי, מחסור במקורות סבירים להספקה של ציוד חיוני למערכת, מעשה או מחדל של בעל רישיון בזק אחר או מגבלות שהוטלו על ידו, דחייה, הגבלה, הפסקה או ניתוק זמניים בשירותים עקב תקנות או צווים ממשלתיים, מגבלות המערכת שאין בהן כדי חריגה מתנאי הרישיון, מגבלות צבאיות או ביטחוניות, או עילות אחרות, והכל בכפוף לכך שהמקרים האמורים אינם בשליטת ועידן ועל אף מאמצים סבירים אין באפשרותה לעמוד בהתחייבויותיה.
- 6.2.8** האמור בסעיף זה אינו בא לגרוע מכל חסינות, הגבלה ו/או פטור מאחריות המוענקים לוועידן ו/או יוענקו לה בעתיד על פי הוראות הדין.
- 6.2.9** ועידן אינה אחראית על גורמים שאינם בשליטתה, לרבות גורמים המשפיעים על איכות השירות, כגון שירותי בעלי רישיונות אחרים. אתה מסכים לוותר על כל טענה, זכות, דרישה או תביעה כנגד ועידן, בעליה, מנהליה, עובדיה, שלווחיה, או כל אחד אחר מטעמה בגין תקלה או פגיעה באיכות השירות שאינם בשליטתה או בגין תקלות שהינן במסגרת הנורמה הנוהגת.
- 6.3** אתה האחראי הבלעדי למניעת השתתפות מאדם שאינו מיועד או מורשה להשתתף בשיחת הוועידה. אנו לא נהיה אחראים לחיובים שיוטלו עליך או על מי מן המשתתפים, על ידי כל גורם שהוא, בגין השתתפותם בשיחה ו/או לכל טענה מצד משתתף ו/או מזמין השירות ו/או צד שלישי בקשר עם חיוב כאמור.
- 6.4** אתה תהיה אחראי באופן בלעדי לקביעת תוכן המסר שיועבר בחיגוי אוטומטי למזמנים לשיחות הוועידה ותישא באחריות בלעדית לעניין קיום האיסור על משלוח דבר פרסומת באמצעות מערכת חיגוי אוטומטי. אתה תהיה אחראי לקבלת כל הסכמה הנדרשת מנמעני המסר לשם העברתו אליהם בחיגוי אוטומטי, ותשפה את ועידן בגין כל נזק שייגרם לה כתוצאה מהפרתך את הוראות סעיף זה.

- 7.1** איש קשר ו/או מיופה כח שמונה על ידך יהיה רשאי לבצע כל פעולה בשמך, אלא אם הגבלת במפורש את תחומי הרשאתם.
- 7.2** התנאים הכלליים מהווים חלק בלתי נפרד מטופס הצטרפות לשירות, אשר יהיו יחד את הסכם ההתקשרות עם המזמין.
- 7.3** כל הסכם נוסף שיערך בינינו בנוגע לאספקתם של השירותים או כל חלק מהם, ובכלל כן טופס ההצטרפות לשירות, בא בנוסף להסכם זה ואינו גורע מתוקפו. בכל סתירה בין הוראות הסכם זה להסכם ספציפי של שירות מסוים כאמור לעיל, יגברו הוראות ההסכם הספציפי.
- 7.4** ככל שלצורך אספקת השירות נדרש רישיון למתן שירותי בזק, יסופק השירות על פי רישיון סלקום תקשורת קווית ש.מ. 550207765 ובהתאם להסכם המנוי המופיע באתרה.
- 7.5** ביטול או קביעה בדבר בטלותו של תנאי בהסכם זה או חלקו יחולו רק לגבי אותו תנאי או אותו חלק, לפי העניין, ואין בהם כשלעצמם כדי לפגוע בתוקפו המחייב של ההסכם או של תנאי אחר בו.
- 7.6** אין בכל ויתור או ארכה לטובתך הניתנת על ידינו, כדי להפחית מזכויותינו על פי הסכם ו/או על פי דין.
- 7.7** דיני מדינת ישראל יחולו על הסכם זה, על המסמכים הנזכרים בו או הקשורים אליו ועל הנובע ממנו. מקום השיפוט הייחודי בכל הקשור בהסכם והנובע ממנו לרבות שירותים הקשורים לחו"ל הינו בית המשפט המוסמך בישראל.
- 7.8** הסמכות המקומית בכל הקשור בהסכם והנובע ממנו נתונה לבתי המשפט המוסמכים שבמחוז תל אביב, אולם אין בכך כדי להקנות סמכות שיפוט ייחודית.