

תנאים כלליים למרכזיה בענן

האמור בתקנון זה הינו בנוסף ואין בו כדי לפגוע באמור בתנאים הכלליים לשירות מחשוב ענן של החברה (להלן: "תנאים כלליים למחשוב ענן"), לרבות התנהגות הלקוח ברשת, אחריות וחבות החברה. הצטרפותו של הלקוח לשירות ו/או השימוש בו ו/או באיזה מחלקיו מהווה הסכמתו, לתנאי תקנון זה ולתנאים הכלליים למחשוב ענן, כפי שיעודכנו מעת לעת על ידי החברה ויפורסמו באתר החברה. בתקנון זה יחולו כל ההגדרות המצויות בתנאים הכלליים למחשוב ענן אלא אם צוין במפורש אחרת:

"השירותים" - שירותי מרכזיה בענן, של חברת Voicenter. שירותי המרכזיה בענן ייכללו בין היתר תקשורת, רשת טלפוניה, שיחות וחדרי ועידה, רישיונות משתמש, שלוחות, הקלטות, צגים, ניתוב שיחות, הודעות קוליות, תוכנות טלפוניה, רישיונות ממשק מפתחים (API), רשת, מספרים מקומיים, מספרי זהב, ושירותים אחרים - ללקוח כמפורט בהזמנת השירות שנתקבלה.

"Voicenter" - וויסנטר בע"מ (Voicenter Ltd.) חברה פרטית בע"מ המאוגדת ורשומה על-פי דיני מדינת ישראל (ח.פ. 514039718).

1. כללי

- 1.1 הלקוח מעוניין להתקשר עם החברה, בהסכם זה, לרכישת השירותים כולם או חלקם, בתנאים שיפורטו בהזמנת השירות.
- 1.2 החברה מתחייבת לספק ללקוח, בהתאם להוראות הסכם זה, את השירותים שרכש, כל עוד יעמוד הסכם זה בתוקפו.

2. ההסכם

- 2.1 תנאים כלליים אלה יחד עם הזמנת השירות, לרבות התנאים הכלליים ל"שירותי האינטרנט" של החברה וכן תנאים כלליים בנושא "ציוד קצה" ככל שהוזמנו במצורף עם שירות זה מהווים הסכם שבין הלקוח לחברה (להלן: "ההסכם") (העתק מהם ניתן למצוא באתר החברה בכתובת [/https://www.ccc.co.il/heb/General/AboutUs/TermsAndConditions%20](https://www.ccc.co.il/heb/General/AboutUs/TermsAndConditions%20)).
- 2.2 הנך מאשר שקראת והבנת את תנאי השימוש הכלליים של שירותי Voicenter המסופקים לך על ידי טריפל סי כמפורט בסעיפים 1, 2, 4, 5, 8 – 21, למסמך זה <http://www.voicenter.co.il/termservice.pdf>, בשינויים המחויבים וכפי שישתנו מעת לעת.
- 2.3 במקרה בו נקבעו תנאים בהזמנת השירות השונים מאלה המפורטים בתנאים כלליים אלו יחולו התנאים הקבועים בהזמנת השירות.
- 2.4 ההסכם, כאמור, הינו ההסכם המחייב היחיד שבין הצדדים. החברה אינה מחויבת לכל הצהרה ו/או מצג ו/או הסכמה אחרת שאינה כלולה בהסכם זה, אלא אם כן נעשו על ידי החברה בכתב בהודעה ללקוח לאחר תחילת הסכם זה.
- 2.5 החברה רשאית לשנות את הוראות ההסכם, כולן או חלקן, באופן שתוקף השינוי יהיה במועד חידוש תקופת ההסכם כמפורט בסעיף 15 להלן. במקרה של שינוי נסיבות שאינו בשליטת החברה, שיחייב שינוי מהותי בתנאי ההסכם, רשאית החברה לשנות את ההסכם באופן שתחולת השינוי תהיה מיידי.



במקרה כזה, רשאי הלקוח להודיע על ביטול ההסכם באופן מיידי וללא הודעה מוקדמת, למעט במקרה בו נדרש השינוי בעקבות שינוי הדין הקיים. הלקוח אינו רשאי להכניס בהסכם זה שינוי, תיקון, השמטה או מחיקה כלשהם, אלא אם ניתנה לכך הסכמה בכתב מאת החברה.

2.6 הלקוח מצהיר כי יש לו הסמכות והזכות להתקשר בהסכם זה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מצהיר הלקוח כי אין בדין ו/או בחוזה ו/או במסמכי התאגדות מניעה כלשהי מהתקשרותו בהסכם זה. במקרה של לקוח שהוא יחיד, הלקוח מצהיר כי הוא בגיר.

3. דרישות טכניות למתן השירותים

3.1 על מנת להנות מהשירותים על הלקוח לעמוד בדרישות רשת ודרישות טכניות כפי שפורטו בהזמנת השירות ו/או במסמך "דרישות קדם להתקנת שלוחות voicecenter" ואשר יכללו בין היתר את הדרישות הבאות (להלן: "דרישות רשת ודרישות טכניות"): (א) רוחב פס סימטרי של 50kbps לכל שיחה מקבילה; (ב) דרישות התקנה של המוצר ו/או השירות המפורט בהצעה שנתקבלה; (ג) כתובת IP סטטית בחשבון ספק האינטרנט של הלקוח לתמיכה בתכונות מתקדמות; (ד) שקעי אינטרנט וחשמל תקינים ומתפקדים במלואם בחצרי הלקוח; (ה) דרישות בדבר חיבורים לטלפונים אנלוגיים, אם הדבר התבקש על ידי- הלקוח.

3.2 הלקוח מצהיר כי ידוע לו כי השירותים כרוכים בשימוש ברוחב הפס של חיבור האינטרנט המצוי אצלו, ומשכך יתכן כי תיפגע יכולת לעשות שימוש ברוחב הפס המלא של האינטרנט לצרכים אחרים באופן מקביל, ולא תהיה לו טענה בשל כך. לתשומת לב הלקוח, כי כאשר הוא עושה שימוש בחבילת גלישה מוגבלת בנפח (בפרט במסגרת חבילות גלישה סלולריות), השירותים כרוכים בניצול נפח חבילת הגלישה מול הספק הרלבנטי ועלולים לגרום ללקוח עלויות נוספות או להשפעות על שימושים אחרים שלו.

3.3 הלקוח מכיר ומאשר בזאת שהשימוש בשירותים ו/או המוצרים באמצעות טלפון חכם/טאבלט/מחשב נייד מצריך שימוש ברשת אינטרנט אלחוטית/סלולרית (כל אחד מאלה, להלן: "רשת אינטרנט"), וכי רשת אינטרנט אינה חלק מהשירותים ו/או המוצר.

3.4 בנוסף הלקוח מכיר ומאשר בזאת שאיכות השירותים ו/או המוצר תלויה בעמידתו של הלקוח בדרישות הרשת והדרישות הטכניות, וכי ייתכן שהרשת שבה הוא עושה שימוש אינה עומדת בדרישות המינימליות הנחוצות לצורך שימוש מלא ומשביע רצון בשירותיה ו/או מוצריה של החברה.

3.5 הלקוח מאשר שהוא מודע לכך שעלויות הגלישה ותעבורת מידע עשויות לחול במקרה של שימוש ברשת אינטרנט סלולרית המסופקת על-ידי חברות הסלולר וכי עלויות כאמור עולות באופן ניכר במצב של נדידה בינלאומית (international roaming) הלקוח נושא באחריות הבלעדית לוודא מול המפעיל הסלולרי עמו הוא עובד כי התוכנית הסלולרית שבה הוא מנוי כוללת גלישה/תעבורת מידע בלתי מוגבלת, על מנת להימנע מעלויות נוספות. בשום מקרה לא תישא החברה באחריות כלשהי בגין עלויות נוספות כלשהן שיוטלו על הלקוח בקשר לשימוש בשירותי גלישה/תעבורת מידע.



3.6 הלקוח מאשר שהוא מודע לכך כי מפעם לפעם עלול להתבצע שדרוג של ממשקי האינטרנט, מאפייני הטלפון, יישומי המחשב, יישומוני iOS - ו Android באופן תקופתי על מנת להתאים לצרכים, דגמים, מכשירים וטכנולוגיות חדשים. עם זאת, הלקוח יהא אחראי לוודא כי יישומים אלו מתאימים לצרכיו, שכן כולם מסופקים על בסיס מצב נתון (AS-IS).

4. פרטיות

4.1 החברה מתחייבת לשמור בסודיות כל מידע שיימסר על ידי לצורך מתן השירותים, תוכן זה לא תגלה החברה לאדם אחר כלשהו, אלא במקרים אלה:

- א. על פי בקשתו המפורשת של הלקוח;
- ב. לצדדים שלישיים, לרבות Voicenter, המספקים ללקוח שירותים לבקשתו, ובלבד שהמידע רלווטי לשירות שביקש הלקוח;
- ג. בעת שתרכוש שירותים משותפי-מסחר או ספקי שירות של החברה או בפעילויות משותפות לחברה ולצד שלישי המוצגות בשרות ו/או בפלטפורמת השירות ו/או אפליקציה. במקרים אלה יועבר לשותפים או ספקי שירות אלה המידע הדרוש להם לשם השלמת תהליך הרכישה, ניהול פעילות התוכן הרלוונטית ושמירת הקשר עם הלקוח.
- ד. לצדדים שלישיים המעניקים לחברה 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;
- ה. במקרה שהלקוח יפר את תנאי השימוש באפליקציה או יבצע באמצעות האפליקציה או בקשר עימה פעולות הנחזות כמנוגדות לדין, או ניסיון לבצע פעולות כאלה במקרים אלה:
 - ו. לצורך קיום הוראה של גורם מוסמך על פי דין או על פי צו שיפוטי.
 - ז. במקרים בהם העברת המידע חיונית להתגוננות של החברה במסגרת הליכים משפטיים, תביעות או טענות מטעם הלקוח;

4.2 הלקוח מודע ומאשר בזאת כי מעבר למידע שנמסר לחברה, בקבלת השירותים חברת Voicenter שומרת אצלה את המידע הבא:

- א. פרטי הלקוח שהועברו אליה על ידי החברה, לרבות שם, ת.ז. ח.פ, כתובת ויתר הפרטים כפי שנמסרו על ידי הלקוח לצורך מתן השירותים.
- ב. פירוטי השיחות של הלקוח.
- ג. הקלטות השיחה.
- ד. מידע אודות שימוש בשירותים, כאשר, מידע זה אינו מכיל בדרך כלל מידע אישי אודות אדם כלשהו, אלא לוגים של השימושים השונים של משתמשי המערכת והפעולות המבוצעות בה.

4.3 עוד מודע הלקוח ומאשר בזאת כי Voicenter משתמשת בשירותי ה-AWS של אמזון באירלנד לצורך אחסון ושמירת המידע ובין היתר שמירת הקלטות שיחה וכל המידע המפורט לעיל של הלקוח.



4.4 הלקוח מאשר ומודע כי בהתאם להצהרת Voicenter היא עומדת בהנחיות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 של הרשות להגנת הפרטיות, ועל פי הנחיות תקן ה-GDPR האירופאי (<https://www.voicenter.co.il/security>). על אף האמור לעיל, על הלקוח לוודא ישירות מול Voicenter ו/או באמצעות החברה בהנחיות המפורטות לעיל וליתן את ההנחיות המתאימות בשים לב לדרישות הגנת הפרטיות ולאבטחת המידע הנדרשות ממנו.

4.5 הפרטים שמסר הלקוח ישמשו את החברה לצורך משלוח עידכונים ו/או חומר פירסומי ו/או שיווקי מאת מהחברה והלקוח נותן בזאת את הסכמתו לקבלת הודעות כאמור מאת החברה, לרבות אך לא רק לדואר אלקטרוני שמסר לחברה ו/או שהוקצתה לו על ידה ו/או לדפדפן האינטרנט שלו ו/או לטלפון הנייד שלו. הלקוח רשאי לבקש שלא לקבל הודעות כאמור לעיל, ובקשה כזו תירשם ותיושם על ידי החברה.

5. אחריות למתן השירותים

מבלי לגרוע באמור בתנאים הכללים לשירותי מחשוב ענן על אחריות וחבות החברה, הלקוח מצהיר על ידיעתו והסכמתו כי:

5.1 אספקת שירותיה של החברה מותנית ביכולת תפקודן של המערכות, החומרה וציוד הקצה של הלקוח, ובתקינות הנאותה של התשתית אצל הלקוח (חומרה ותוכנה, תשתיות טלפוניה ציבוריות ורשת האינטרנט, לרבות כמפורט בסעיף 3.2 לעיל).

5.2 איכות השירות הניתן ע"י החברה, תלוי בגורמים נוספים שאינם בשליטתה, ביניהם בעלי רישיונות אחרים המספקים את שירותיהם על-גבי הרשת, אליהם או מהם הנך מבצע שיחות, ואחרים. לפיכך, הלקוח מוותר על כל זכות, טענה, דרישה או תביעה כנגד החברה או כנגד בעליה, מנהליה, עובדיה, שלוחיה, וכל אחד אחר מטעמה, מכל סיבה שהיא, בגין איכות השירות או בגין תקלה, שאינם בשליטת החברה, לרבות בגין כל נזק אשר ייגרם ללקוח עקב כשל טכני או תקלה או שיבוש או הפרעה בתשתית האינטרנט, אשר כתוצאה מהם לא ניתן יהיה לעשות שימוש בשירותים באופן תקין, לרבות נזק תוצאתי, ככל שייגרם לך.

5.3 החברה אינה מתחייבת לכך שהשירותים ו/או מוצרים יהיו חפים מכל פגם או מכל הפרעה בכל זמן והחברה לא תישא באחריות בשום צורה בגין הפסדים שעשויים להיגרם ללקוח כתוצאה מעיכובים או כשלים בשירותים ו/או המוצרים הנובעים: (1) מספקי האינטרנט של הלקוח, לרבות מבלי להגביל, תקלה או פגם של חוסר-תאימות או אי-התאמה של כל תשתית, מערכת, רשת או ציוד אחר המסופק על-ידי צד שלישי כלשהו, לרבות מבלי להגביל, אם הלקוח בוחר לנייד פנימה מספרים של צד שלישי לרשת(ובמקרה כזה, הלקוח יישא באחריות מלאה לוודא מול ספק שירותים צד שלישי כאמור שלא יוותרו או ייגבו עלויות בגין שירותים להם הלקוח אינו נזקק עוד; (2) מתקלה, וירוס, תוכנה זדונית (malware) או כל רכיב מזיק אחר המועבר דרך הרשת; (3) מהיעדר אבטחת מידע מספקת, לרבות עקב פריצה שבוצעה על-ידי צד שלישי כלשהו או שימוש בלתי-מורשה בחשבון ובפרטי החשבון; (4) מכל ביטול של שירות מן השירותים, לרבות בין היתר, שיחות שלא הוקלטו, כתוצאה מאיפיון שגוי או לא מדויק על-ידי הלקוח; (5) משימוש במוצרים או



בשירותים שלא למטרה לשמה נועדו או שלא בהתאם להנחיות והוראות החברה או הדין החל, לרבות מבלי להגביל חוק התקשורת(בזק ושידורים), התשמ"ב-1982; או (6) מפעולות הלקוח המסתמכות על נתוני מערכת או דוחות שהופקו על-ידי מערכות של צדדים שלישיים, לרבות מבלי להגביל, דוחות ביצועים ודוחות נוכחות, או מכל שימוש שגוי בדוחות ומערכות כאמור.

5.4 למעט כאמור במפורש בסעיף 5 זה ובמידה המרבית האפשרית על-פי הדין החל, השירותים ו/או המוצרים מסופקים במצבם הנתון (AS-IS) והחברה אינה מציגה (ומכחישה בזאת) כל הצהרה, מצג ותנאים, ואינה נוטלת על עצמה כל אחריות, בין אם בכתב, בעל-פה, במפורש, במשתמע או מכוח חיקוק, לרבות כל הצהרה משתמעת בדבר סחירות, קניין, אי-הפרה, וכשירות למטרה מסוימת, בנוגע לשימוש, שימוש לא-ראוי, או חוסר יכולת לעשות שימוש בשירותים ו/או במוצרים (כולם או חלקם) או כל מוצר או שירות אחר המסופקים ללקוח על-ידי החברה. החברה אינה עושה כל הצהרה לפיה כל השגיאות ניתנות לתיקון, או כי הפעלת השירותים או אספקת המוצרים תתבצע ללא הפרעות ונטולת-שגיאות.

5.5 הלקוח מוותר על כל זכות, טענה, דרישה או תביעה כנגד החברה או כנגד בעליה, מנהליה, עובדיה, שלוחיה, וכל אחד אחר מטעמה במקרה ו-Voicecenter תנתק או תפסיק את השירותים או את האפשרות לביצוע שיחות ו/או כתוצאה מהפסקת השירות ע"י אחד הספקים או בעלי הרישיונות האחרים אשר באמצעותם מסופקים לך השירותים, לרבות ביצוע שיחות עפ"י הסכם זה.

5.6 אי ביצוע התחייבות כלשהי על ידי החברה או אי ביצועה במועד בנסיבות שאינן בשליטתה, בשל כוח עליון ובכלל זה עקב חבלה ברשת הכבלים או מלחמה או גיוס כללי או פגיעה בלתי צפויה של איתני הטבע או מעשה או מחדל של צד שלישי (לרבות "האקרים") שאינו בשליטת החברה או כוח עליון אחר, לא ייחשבו כהפרת ההסכם על ידי החברה והנך מוותר על כל טענה או תביעה בקשר לכך.

5.7 החברה או מי מטעמה לא יהיו אחראיות לכל נזק תוצאתי או עקיף או אובדן רווחים או אובדן הכנסות או אובדן נתונים מכל סוג שהוא שעלול להיגרם לך או לצד ג' בקשר עם מתן השירותים וביצועו של הסכם זה.

6. שיפוי

6.1 הלקוח מסכים בזאת להגן, לשפות ולפטור את החברה, חברות-הבת שלה, חברות קשורות אליה, נושא משרה בה, דירקטורים בחברה, עובדיה, בעלי רישיון מאת החברה ושליחיה בגין וביחס לכל תביעה, דרישה, חבות, נזק, הפסד, והוצאה, לרבות מבלי להגביל עלויות ושכ"ט עו"ד, הנובעות או הקשורות בדרך כלשהי אל: (1) הגישה של לקוחות אל או השימוש של לקוחות בשירותים ו/או במוצרים; (2) הפרה מצד הלקוח של הוראות תנאים כלליים אלו או הצעה שנתקבלה(לרבות ברשלנות או במזיד); (3) הפרה מצד הלקוח של זכויות צד שלישי כלשהו, לרבות מבלי להגביל זכויות קניין רוחני, פרסום, סודיות, קניין או פרטיות; או (4) אי-עמידה מצד הלקוח בדרישות האבטחה של החברה או שימוש בלתי-מורשה בשירותים ו/או בחשבון.



6.2 החברה תמסור הודעה ללקוח בדבר כל תביעה כאמור, בתנאי שאי-מתן הודעה כאמור או עיכוב במתן הודעה כאמור מצד החברה לא יגבילו את התחייבויות הלקוח כאמור בתנאים כלליים אלו. החברה שומרת לעצמה את הזכות ליטול על עצמה באופן בלעדי את ההגנה והשליטה בכל עניין הכפוף לשיפוי לפי סעיף זה, ובמקרה כזה, הלקוח מסכים לשתף פעולה עם כל בקשה סבירה לצורך סיוע בהגנה על החברה בעניין כאמור.

7. תוכנה, תוכניות וידע

7.1 כל התוכנות, התוכניות, השרטוטים וידע מכל מין וסוג שהוא, המגולם במערכת והציוד המפורטים בהסכם זה על נספחיו, הינם ויוותרו רכושה הבלעדי של החברה (או של צד שלישי כלשהו הקשור בהסכם עם החברה) והיא רשאית לדרוש החזרתם בכל עת. הנך מתחייב לא להעתיק או לעשות שימוש במסמכים אלו, למעט השימוש הדרוש לשם הפעלת השירותים.

7.2 אין בשימוש בציוד משום הקניית כל זכות שהיא בתוכנה, למעט הרשאה לשימוש בתוכנה כחלק מן הציוד ולמטרה שלשמה נועדה, ללא כל זכות להעביר רישיון שימוש זה לאחר.

8. הוראות כלליות

8.1 הסכם זה ממצה את התחייבויות הצדדים וזכויותיהם ולא יהיה כל תוקף לכל מצג או התחייבות שניתנו, אם ניתנו, בכתב או בעל פה, עובר לחתימת הסכם זה. כל שינוי או ויתור לגבי תנאי הקבוע בהסכם זה טעון מסמך בכתב, בחתימת שני הצדדים.

8.2 בהזמנת השירות ו/או בהצטרפותך לשירות ו/או השימוש בו ו/או באיזה מחלקיו מהווה אישור והסכמת הלקוח כי קרא היטב את הזמנת השירות ותנאים הכלליים לשירותי מחשוב ענן ותקנון זה וכי הנו מסכים לתוכם.

8.3 החברה רשאית להעביר את זכויותיה ו/או את חובותיה על פי ההסכם לידי אדם אחר, לפי שיקול דעתה המוחלט.

8.4 הלקוח אינו רשאי להעביר את הזכויות והחובות על פי הסכם זה אלא בהסכמת החברה בכתב ומראש.

8.5 אם הוראה כלשהי בהסכם זה תימצא על ידי ערכאה מוסמך כבלתי ניתנת לאכיפה, כל יתר הוראות ההסכם ימשיכו לחול ולחייב את הצדדים.

8.6 למען הסר ספק, יובהר כי הוראות הסכם זה אינן יוצרות בין הלקוח לבין החברה יחסים משפטיים מסוג שותפות, נאמנות, שליחות, שמירה, או יחסי עבודה. התפקיד היחיד של החברה כלפי הלקוח הוא לספק שירותי מחשוב כמפורט בהסכם זה.

8.7 הימנעות החברה מלאכוף את חובות הלקוח לפי ההסכם, כולן או מקצתן, לא תיחשב כויתור על קיום החובות כאמור, והיא לא תמנע מהחברה לתבוע בגין הפרת החובות במועד מאוחר יותר או בגין הפרה אחרת.

8.8 בכל תביעה הקשורה להסכם זה או נובעת ממנו, ו/או לשירותים שניתנו לפי ההסכם ו/או לתשלומים הקשורים להסכם, תהיה סמכות שיפוט ייחודית ובלעדית לבית המשפט המוסמך בפתח תקוה בלבד.

