

כתב שירות ניהול צי

תנאים כלליים

1. הגדרות

למונחים הבאים בהסכם תהא המשמעות הנקובה לצדם, אלא אם הקשר הדברים מלמד אחרת -

- 1.1 "אתר האינטרנט" - אתר האינטרנט באמצעותו תספק החברה את השירות ללקוח;
- 1.2 "החברה" - פוינטר טלוקיישן בע"מ, הפועלת תחת שם המותג "פוינטר";
- 1.3 "הלקוח" - בעל/י כלי הרכב או מי ששכר את כלי הרכב לתקופה של שנה ויותר;
- 1.4 "משתמש" - מי שעושה שימוש באחד או יותר מכלי הרכב, אשר בהם מותקן מכשיר, כהגדרתו להלן;
- 1.5 "השירות" - שירות איתור וניהול צי של כלי הרכב, הכולל בין היתר איכון כלי הרכב והעברת נתונים דו-כיוונית בין המכשיר המותקן בכלי הרכב לבין מוקד התקשורת של החברה ומשם באמצעות האינטרנט לאתר הלקוח, וכן שירותים נוספים, כפי שיזמין הלקוח, מעת לעת;
- 1.6 "הרכב או כלי הרכב" - כלי הרכב אשר פרטיו מפורטים בטופס הזמנת שירות, ולעניין הסכם זה גם כל מיטלטלין ו/או מתקן אחר, לרבות אך לא רק גנרטור, מחשב וכד', ואשר בו הותקן המכשיר;
- 1.7 "טופס הזמנת השירות" - טופס שיכלול את פרטי העסקה העיקריים ויחתם על ידי הלקוח;
- 1.8 "מחירון" - התעריף העדכני של שירותי החברה וכפי שישתנה מעת לעת;
- 1.9 "מכשיר או יחידת קצה" - יחידת האיכון וכל מערכת ו/או רכיב אחר המותקנים בכלי הרכב, לצורך מתן השירות;
- 1.10 "המערכת" - רשת התקשורת, המוקד, תוכנת ההפעלה וכל שאר רכיבי התשתית והציוד המופעלים על ידי החברה ו/או על ידי צד שלישי, לצורך מתן השירות;
- 1.11 "ההסכם" - מסמך תנאים כלליים זה, על כל תנאיו והנספחים לו, וכל מסמך עליו יחתום הלקוח בקשר עם השירות, לרבות;
- 1.12 "מתקין מורשה" - קבלן עצמאי שהחברה הסמיכה אותו להתקין את המכשיר בכלי הרכב או לתקנו;

2. כללי

המבוא להסכם ונספחיו, על כל הפרטים שמילא בו הלקוח, מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם; בכל מקרה של סתירה או אי-התאמה בין הוראות מסמך זה להוראות מסמך אחר כלשהו שניתן ללקוח או להתחייבות שניתנה לו בעל פה, עדיפות הוראות מסמך זה.

3. תחילת ההסכם

בכפוף לאמור בסעיפים 10 ו-11 להלן, ההסכם יכנס לתוקפו במועד תחילת מתן השירות, כמפורט בטופס הזמנת השירות, ויעמוד בתוקפו במשך תקופת ההסכם. במידה ותמשיך החברה לספק ללקוח את השירות לאחר תקופת ההסכם, יחולו תנאי הסכם זה, אלא אם יוסכם בין הצדדים בכתב אחרת (להלן - תקופת ההסכם הנוספת).

מובהר כי השירות לא יסופק ביום כיפור.



POINTER

כתובת: רח' המלאכה 14 ראש העין 4809133 | טל: *9444 | פקס: 03-6179396 | www.pointer4u.co.il

- 4. החיבור לשירות**
- 4.1 התקנת המכשיר בכל אחד מכלי הרכב המפורטים בטופס הזמנת השירות, תיעשה באמצעות מתקין מורשה בלבד.
- 4.2 לצורך השימוש בשירות יהיה רשאי הלקוח לקבל גישה לאתר האינטרנט.
- 4.3 הלקוח יהיה אחראי להתקנתו, לקיומו ולתקינותו של הציוד הנדרש לצורך השימוש בשירות, בהתאם למפרט שיימסר לו על ידי החברה, כפי שיעודכן מעת לעת על ידי החברה.
- 5. הקוד הסודי ונוהל הזיהוי**
- 5.1 הלקוח מאשר כי נמסר לו שם משתמש וקוד סודי אשר באמצעותו יוכל לעשות שימוש בשירות באמצעות אתר האינטרנט.
- 5.2 הלקוח לא יעביר ולא יגלה את שם המשתמש ואת הקוד הסודי שיימסר לו על ידי החברה לאחר, ויעשה כל פעולה הנדרשת על מנת לשמור על סודיותם המוחלטת.
- 5.3 ידוע ללקוח כי צד שלישי כלשהו יוכל לצפות במיקום כלי הרכב, באמצעות שימוש בשם המשתמש והקוד הסודי שנמסר ללקוח. החברה תפעיל אמצעי אבטחה מקובלים במערכות מסוג זה, ואולם ידוע ללקוח כי קיימת אפשרות לשימוש אסור במערכת תוך שימוש בתוכנות פיצוח וכי לא ניתן למגן את המערכת באופן מוחלט כנגד חדירות כאמור.
- 5.4 לפיכך, הלקוח מוותר על כל טענה ו/או תביעה כנגד החברה וכל הפועלים מטעמה, במקרה וצד שלישי יגלה את שם המשתמש ואת הקוד הסודי בשל רשלנות הלקוח בשמירה על סודיותם ו/או באמצעות חדירה אסורה תוך שימוש בתוכנת פיצוח ו/או בכל דרך אחרת, שאינה תוצאה של רשלנות החברה.
- 6. שירותי ניהול צי רכב**
- 6.1 החברה מציעה ללקוח, בכפוף לקיום התנאים הקבועים לכך בהסכם זה, שירותי איתור וניהול צי רכב.
- 6.2 שירות איתור וניהול צי רכב יאפשר ללקוח לצפות באמצעות אתר האינטרנט במיקום כלי הרכב בהם יותקן המכשיר וכן לקבל נתונים בהתייחס לתוואי, מהירות וחריגה מאיזורים - והכל בהתאם לשירותים שרכש ובכפוף למגבלות הקבועות בהסכם זה.
- 6.3 למען הסר ספק מובהר בזאת כי אפשרות קליטת מיקומו של כלי הרכב ו/או איתור מיקומו המדויק של הרכב, כפופים לכל האמור בהסכם ובמיוחד למגבלות הקבועות בסעיף 9 להלן.
- 6.4 כל אחד מן השירותים הנוספים, וכן שירותים נוספים שתציע החברה בעתיד, יינתן אך ורק אם הוזמן על ידי הלקוח, ובכפוף לתשלום נפרד בגינו, כפי שיוסכם בין הצדדים, בכתב.

7. הצהרות והתחייבויות הלקוח

הלקוח מצהיר, מאשר ומתחייב כלהלן -

- 7.1 כל הפרטים שנמסרו לחברה בהסכם, לרבות בטופס הזמנת השירות, הם מלאים ומדויקים, והוא מתחייב להודיע לחברה, מיידית, על כל שינוי בפרטים שנמסרו לחברה;
- 7.2 הוא הבעלים החוקי היחיד של כל כלי הרכב ו/או מחזיק בהם כדין מכח הסכם שכירות לשנה או יותר, ובמידה וקיים בעלים נוסף, הוא מצהיר ומתחייב כי כל הבעלים של כלי הרכב חתומים על ההסכם;
- 7.3 להודיע לכל הנוהג בכלי הרכב, ברשותו, כי ברכב מותקן המכשיר, לידע אותו על האפשרות לאכזר את הרכב בכל עת ולהעביר נתונים בדבר מיקומו ללקוח, וכן בדבר השירותים הנוספים אותם הזמין הלקוח מהחברה, ולוודא כי הנוהג ברכב מבין את משמעות השירות;



POINTER

- 7.4. המשתמשים בכלי הרכב מסכימים לציון שמם בטופס הזמנת השירות, והלקוח מתחייב להביא לידיעתם באופן מפורש את השירותים השונים שמספקת החברה בקשר לרכב, את הוראות ההסכם בכלל, ואת הוראות סעיף זה, בפרט, ולוודא כי הם מודעים ומסכימים באופן מפורש למהות השירות. מבלי לגרוע מכלליות האמור, הלקוח יהיה אחראי להחתים את כל המשתמשים בכלי הרכב על מסמך הכולל התחייבות מפורשת כי הם מודעים למהות השירות לרבות פגיעה אפשרית בפרטיות. הלקוח מתחייב להעביר לחברה, לפי דרישה, את המסמכים עליהם חתמו המשתמשים, כאמור; מבלי לגרוע מהאמור, הלקוח ישפה את החברה במקרה של תביעה ו/או דרישה של העושה שימוש בכלי רכב ו/או מכלל צד שלישי, בשל פגיעה בפרטיותו;
- 7.5. לא להוסיף למכשיר ו/או לבצע בו כל תוספת או שינוי, לא לחבר אליו ציוד מכל סוג שהוא, ולתפעל ולתחזק אותו אך ורק בהתאם להוראות החברה;
- 7.6. לעשות שימוש בשירות בתום לב ואך ורק לצורך המטרה שלשמה מסופק השירות;
- 7.7. ידוע לו כי לצורך ביצוע טיפולים ותיקונים ברכב ניתן להעביר את המכשיר למצב שירות, מצב המפסיק את פעולת המכשיר והמערכת. מובהר כי העברת המכשיר למצב שירות כאמור הינו באחריותו המלאה של הלקוח ולא תהיה לו כל טענה נגד החברה בקשר לכך;
- 7.8. להודיע לחברה על כל מקרה שבו יצא הרכב מרשותו או משליטתו, כגון: תאונה, מכירה, השכרה, או העברה אחרת. למען הסר ספק מובהר כי במקרה בו לא יודיע הלקוח לחברה כי הרכב יצא מרשותו ו/או משליטתו ימשיך לשאת בעלויות הכרוכות בהפעלת השירות, לרבות אך לא רק בעלויות שתשלם החברה לצדדים שלישיים באמצעותם היא מספקת את השירות;
- 7.9. הלקוח יהיה רשאי לבקש מהחברה להעביר את המכשיר לרכב אחר הנמצא בבעלותו, וזאת בכפוף לחתימה על טופס מתאים ולתשלום בעד ביצוע ההעברה בהתאם למחירון. במקרה כאמור ימשיכו לחול הוראות ההסכם;
- 7.10. המשתמש בכלי הרכב או כל אדם אחר, אינו צד להסכם ואינו רשאי לתבוע לפיו; הלקוח הוא האחראי לקיומו של ההסכם כלפי החברה בכל הקשור להסכם ולנובע מאי-קיומו.

8. התמורה

- 8.1. בתמורה למתן השירות, ישלם הלקוח לחברה דמי שירות בסכומים ובמועדים שיפורטו בחשבונות שתמציא לו החברה עבור כל תקופת חיוב, כפי שתוגדר על ידה, ובהתאם למפורט בטופס הזמנת השירות (להלן - **דמי השירות**).
- 8.2. בגין שירותים נוספים, כפי שיזמין הלקוח מעת לעת, ישלם הלקוח לחברה בהתאם למחירון.
- 8.3. התעריפים הנקובים במחירון ישולמו על ידי הלקוח בהתאם לחשבונית שתוציא החברה. תשלום מס ערך מוסף, על פי השיעור הקבוע בדיון, ישולם על ידי הלקוח בהתאם לפירוט בחשבון.
- 8.4. על אף האמור בסעיף 8.1 לעיל, בחלוף שישה חודשים ממועד תחילת מתן השירות, כמפורט בטופס הזמנת השירות, רשאית החברה לעדכן מעת לעת, ולפי שיקול דעתה ובכפוף להוראות כל דין את דמי השירות, וזאת במתן הודעה מוקדמת של 30 יום ללקוח והלקוח מתחייב להתאים את תשלומיו בהתאם.
- 8.5. התשלום בגין השירות יבוצע באמצעות הרשאה לחיוב חשבון הבנק של הלקוח או באמצעות הוראת קבע לחיוב כרטיס האשראי של הלקוח ו/או בתשלום מזומן למשך שנה מראש. מוסכם כי החברה תהיה רשאית לגבות דמי טיפול בגין הטיפול באמצעי התשלום ו/או בשינוי אמצעי התשלום, על פי הקבוע במחירון.
- 8.6. מוסכם כי החברה תהא רשאית לגבות דמי טיפול בגין הרישום לשירות, לרבות במצב של שינוי בבעלות על הרכב ו/או בגין כל בדיקה של תקינות המכשיר, על פי הקבוע במחירון.



- 8.7. הלקוח נותן בזאת לחברה הרשאה לחייב את כרטיס האשראי ו/או את חשבון הבנק אשר את פרטיהם מסר לחברה, בסכומים אותם יהיה עליו לשלם במועדים המקובלים בגין השירותים שיקבל, לרבות בגין תיקונים ו/או תוספות שיבוצעו לבקשתו של הלקוח. החיוב כאמור יבוצע על ידי העברת הוראת התשלום לחברת האשראי (המנפיק) ו/או לבנק בסמוך למועד התשלום. כל חיוב שיעשה בהתאם להרשאה זו יחשב כנעשה בידיעתו המלאה של הלקוח. ההסכם נחתם על ידי הלקוח מבלי לנקוב במספר התשלומים ובסכומיהם, הואיל וניתנת על ידי הלקוח הרשאה להעביר חיובים למנפיקת הכרטיס ו/או לבנק מעת לעת. הלקוח יוכל לבטל הרשאה זו בהודעה בכתב לחברה שתיכנס לתוקפה בתוך 30 יום מעת קבלתה על ידי החברה. כמו כן ידוע ללקוח כי ביטול הוראה זו מותנה וכפוף להסכם. הרשאה זו תהיה בתוקף גם לחיוב כרטיס שיונפק וישא מספר אחר כחלופה לכרטיס שאת מספרו מסר הלקוח לחברה ו/או מספר חשבון בנק אחר שמסר הלקוח לחברה. חיוב הכרטיס ו/או חשבון הבנק ימשך כל עוד לא יודיעו חברת האשראי ו/או הבנק אחרת לחברה. במקרה של הודעת חברת האשראי ו/או הבנק על אי כיבוד הכרטיס ו/או החשבון, הלקוח מחויב לעדכן את החברה בכרטיס חלופי ו/או בחשבון בנק חלופי ולפרוע את כל התשלומים במועד, אחרת שמורה לחברה הזכות להפסיק את השירות.
- 8.8. הלקוח ישא בחיובי הבנק בגין אי כיבוד הוראת הקבע או ההרשאה לחיוב חשבון הבנק של הלקוח. כמו כן, סכום שלא ישולם במועדו ישא ריבית בשיעור המקסימלי הנהוג בבנק הפועלים בגין חריגה מאשראי מאושר בחשבון חח"ד, מהיום שנועד לביצוע התשלום ועד ליום התשלום בפועל.

9. הגבלת אחריות והגבלות על מתן השירות

הלקוח מצהיר, מסכים ומאשר כי:

- 9.1. הוסבר לו טרם התקשרותו בהסכם והוא מודע לכך שפעולת המכשיר, אתר האינטרנט והמערכת תלויים בגורמים רבים שאינם בשליטת החברה, ולפיכך, אין החברה מתחייבת כי השירות יביא לתוצאה הרצויה ללקוח ואשר לשמה הוא מתקשר בהסכם. גורמים אלה כוללים, בין היתר, מגבלות טכניות הנוגעות לשטח כיסוי לא מלא של רשת התקשורת של המפעיל הסלולרי באמצעותו מסופק השירות; הפרעות תקשורת - אשר עלולות להיגרם בין היתר בשל גורמים טכניים ו/או גורמים פיזיים; פעילות תקינה של רשת התקשורת של ספק התשתית וספק האינטרנט; ציוד התשתית ומתקני התקשורת; תנאי מזג אוויר וסביבה; ניתוק המערכת ממקור מתח ותקלות אחרות.
- 9.2. כמו כן, הוסבר ללקוח כי ייתכן והמפות באמצעותם מסופק השירות לא יהיו מעודכנות לגבי שינויי תוואים ו/או תוספות שנעשו לאחר מועד עדכון.
- 9.3. לפיכך, מוותר הלקוח על כל זכות, טענה, דרישה או תביעה כנגד החברה או כנגד בעליה, מנהליה, עובדיה, שלוחיה, וכל אחד אחר מטעמה, מכל סיבה שהיא, בגין אי קליטת אות מכל סיבה שהיא או בגין אי יכולת לאתר את מיקום כלי הרכב מכל סיבה שהיא או בגין כל תקלה אחרת, למעט במקרה של פעולה בזדון ו/או בהתרשלות חמורה של החברה.
- 9.4. החברה לא תהיה אחראית לכל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאה, לרבות נזק מיוחד, עקיף, תוצאתי או מסתבר, שיגרמו ללקוח ו/או למי מטעמו בקשר עם או כתוצאה מהפעלת השירות ו/או מחוסר יכולתה של החברה לאתר את מיקומו של הרכב בכל מצב שהוא, גם אם נגרם כתוצאה ממעשה או מחדל של החברה ו/או עובדיה ו/או הפועלים מטעמה, והכל למעט במקרה בו החברה ו/או מי מטעמה פעלו בזדון ו/או בהתרשלות חמורה.
- 9.5. בכפוף להוראות ההסכם, החברה רשאית לנתק ו/או להגביל זמנית את אספקת השירות אם הדבר מתחייב לשם ביצוע פעולת תחזוקה ו/או הקמה ו/או הוספה חיונית של ציוד ומתקנים.
- 9.6. הלקוח מסכים ומאשר כי הוסבר לו שאין החברה מתחייבת כי המכשיר ו/או המערכת יפעלו בכל מקום או בכל זמן וכי ייתכן כי לא ניתן יהיה לאכן ולאתר את



- מיקום כלי הרכב בכל מצב שיידרש; הפסקות או הגבלות לא יהוו עילה לאי-תשלום דמי השירות ויתר התשלומים שהלקוח חב בהם לחברה.
- 9.7. מוסכם כי גם אם תימצא החברה אחראית לפצות את הלקוח ו/או מי מטעמו ו/או כל צד שלישי בגין נזק שנגרם להם בין במישרין ובין בעקיפין, כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של החברה, מנהליה, עובדיה ו/או כל הפועל בשמה ו/או מטעמה, יוגבל הפיצוי לסכום גובה דמי השירות ששולמו לחברה בפועל, בשניים עשר החודשים שקדמו להתרחשות המקרה בגינו הגיש הלקוח תביעה לתשלום. תקרת האחריות, כאמור, תכסה כל מספר של תביעות וכל מספר של עילות תביעה המתייחסות לאירוע מסוים ו/או כל הנובע ממנו ו/או קשור אליו.
- 9.8. ידוע לו כי השירותים שהחברה מספקת על פי ההסכם, אינם ניתנים בתחומי יהודה, שומרון וחבל עזה.

10. הפסקת מתן השירות לבקשת הלקוח

- 10.1. אם יבקש הלקוח להפסיק את השירות לפני תום תקופת ההסכם כמפורט בטופס הזמנת השירות, יהיה עליו לשלם לחברה פיצוי מוסכם, כמפורט בטופס הזמנת השירות ו/או במחירון.
- 10.2. הפסקת השירות על ידי הלקוח, מכל סיבה שהיא, תהיה בכפוף לקבלת מסמך בכתב מהלקוח על רצונו להפסיק את השירות, כשהפסקת ההסכם תיכנס לתוקף בתוך 60 יום ממועד קבלת מסמך בכתב כאמור מהלקוח.
- 10.3. מבלי לגרוע מהאמור בטופס הזמנת השירות לעניין סיומו המוקדם של ההסכם, מובהר כי במקרה בו הלקוח ישכור מכשיר לצורך שימוש בשירות, השבת המכשיר לחברה לפי דרישת החברה, ותשלום שווי ההטבה ממנה נהנה הלקוח עד למועד הפסקת ההסכם על ידו, יהוו תנאי הכרחי להפסקת ההסכם.
- 10.4. אין בהפסקת מתן השירות, מכל סיבה שהיא, כדי לפטור את הלקוח מתשלום של כל סכום אשר הוא חב לחברה.
- 10.5. הלקוח יודיע למשתמש/ים בכלי הרכב על סיום ההתקשרות לפי ההסכם.
- 10.6. החברה לא תשא באחריות כלשהי בגין הפסקת שירות כאמור בסעיף זה, והפסקה כאמור לא תגרע מחובתו של הלקוח לשלם לחברה כל תשלום שהוא חב לחברה ולא תגרע מזכויותיה של החברה לגבות תשלומים כאמור במלואם, לרבות הוצאות גבייה, הפרשי הצמדה ו/או ריבית פיגורים כאמור ו/או לנקוט בכל סעד אחר לו היא זכאית על פי ההסכם ו/או על פי הדין.
- 10.7. למען הסר כל ספק מובהר כי במקרה של הפסקת ההסכם, מכל סיבה שהיא, המערכת וכל שאר הציוד השייכים לחברה, יישארו בבעלותה הבלעדית של החברה, וללקוח לא תהיה כל טענה ו/או דרישה בקשר לכך.

11. הגבלת או הפסקת מתן השירות ע"י החברה

- 11.1. החברה תהא רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את ההסכם במקרה והלקוח לא קיים תנאי מתנאי ההסכם, ולרבות לא שילם במועד או במלואם את דמי השירות או תשלום כלשהו על פי ההסכם, לאחר מתן התראה בכתב של 14 ימים אשר במהלכם לא תיקן הלקוח את ההפרה.
- 11.2. בהתקיים אחד או יותר מן המקרים המפורטים להלן, החברה תהא רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להודיע ללקוח על הפסקת השירות לאלתר -
- 11.2.1. הלקוח הוכרז פושט רגל או מונה לו כונס נכסים או מפרק;
- 11.2.2. הלקוח הפעיל את המכשיר באופן העלול לגרום הפרעות לאספקת השירות ו/או בוצעו תיקונים או שינויים או תוספות למכשיר שלא על ידי החברה או על ידי מתקין מורשה ו/או המכשיר הועבר או נמסר בכל דרך שהיא לצד שלישי, על-ידי הלקוח ו/או בידיעתו, ללא אישור מראש ובכתב מהחברה;
- 11.2.3. נעשה שימוש במכשיר בניגוד לחוק או שנעשה שימוש כלשהו בשירות למטרה שאיננה חוקית ו/או שנעשה שימוש בשירות שלא בתום לב ותוך ניצול השירות שלא למטרות בגינן ניתן השירות;
- 11.2.4. הפעלת השירות או רישויו, יבוטלו, יותלו או יוגבלו עפ"י דין.



- 11.3. החברה תהא רשאית להודיע על הפסקת השירות לאחר מתן הודעה מוקדמת של 60 ימים, במקרה בו החברה החליטה להפסיק לספק שירותים כאמור בהסכם, מכל סיבה שהיא, לרבות אך לא רק התפתחויות טכנולוגיות, אשר אינן מאפשרות לה לספק את השירותים באמצעות המערכת ו/או המכשיר ו/או אתר האינטרנט.
- 11.4. החברה לא תשא באחריות כלשהי בגין הגבלת או הפסקת שירות כאמור בסעיף זה, והגבלה או הפסקה כאמור לא תגרע מחובתו של הלקוח לשלם לחברה כל תשלום שהוא חב לחברה ולא תגרע מזכויותיה של החברה לגבות תשלומים כאמור במלואם, לרבות הוצאות גבייה, הפרשי הצמדה ו/או ריבית פיגורים כאמור ו/או לנקוט בכל סעד אחר לו היא זכאית על פי ההסכם ו/או על פי הדין.

12. אחריות על המכשיר

- 12.1. החברה תעניק אחריות על המכשיר, חלקים ואביזרים, אשר התגלו בהם ליקויים שסיבתם בייצור ובניית המכשיר בתנאים המפורטים בכתב האחריות החל על כל מכשיר. נוסח מלא של כתב האחריות יימסר ללקוח על פי בקשתו.
- 12.2. האחריות תחול רק על מכשירים שהחברה או משווק מורשה מטעמה שיווקו או סיפקו ואשר הותקנו על ידי החברה ו/או ע"י מתקין מורשה מטעמה. האחריות לא תחול על מכשירים שהלקוח או כל צד ג' שאינו החברה עשו בהם תוספת ו/או שינוי כלשהו, אלא אם כן קיבלו לכך היתר מראש ובכתב מן החברה.
- 12.3. למען הסר ספק יובהר כי החברה לא תהיה אחראית בגין נזק, מכל מין וסוג, שייגרם במהלך ו/או כתוצאה ו/או בקשר עם עבודת ההתקנה שיבצע המתקין המורשה.

13. תמיכה, תיקון תקלות ושירותי אחזקה

- 13.1. החברה תפעיל מוקד שיקבל פניות של הלקוח, 24 שעות בכל יום, שבעה ימים בשבוע, פרט ליום כיפור.
- 13.2. החברה תפעל לתיקון תקלות בשירות, בהתאם ללוח הזמנים המפורט להלן:
- במקרה של תקלה מערכתית במערכת, אשר אינה תלויה בגורמים שלישיים שאינם החברה - בתוך 4 שעות;
- במקרה של תקלה הקשורה לגישה של הלקוח לשירות באמצעות האינטרנט, הקשורה לחברה - במהלך יום העבודה הקרוב;
- במקרה של תקלה בציוד הקצה - באחריות הלקוח לפנות לתחנת התקנה, שם, לאחר בדיקה וזיהוי התקלה, ייקבע לוח הזמנים לתיקונה;
- למען הסר כל ספק מובהר כי בכל מקרה של תקלה במחשב ובציוד הלקוח, אשר אינם מאפשרים לו גישה לאתר האינטרנט ולשירות - האחריות לתיקון התקלה היא באחריותו הבלעדית של הלקוח, ולא תהיה לו כל טענה נגד החברה בקשר לכך.
- 13.3. החברה תציע שירותי אחזקה ותיקונים לאחר תום תקופת האחריות בתנאים ובמחירים שתקבע. הלקוח יוכל לקבל שירותי אחזקה אלה, בכפוף לתשלום נפרד ובהתאם לתנאים שתקבע החברה.
- 13.4. שירותי האחזקה יינתנו אך ורק למכשירים שהותקנו על ידי מתקין מורשה ואשר לא נעשו בהם שינויים או תיקונים או תוספות, שלא על ידי מתקין מורשה.
- 13.5. למען הסר ספק יובהר כי החברה לא תהיה אחראית בגין נזק, מכל מין וסוג, שייגרם במהלך ו/או כתוצאה ו/או בקשר עם שירותי האחזקה והתיקונים שיבצע המתקין המורשה.



14. שמירת סודיות והגנה על הפרטיות

- 14.1. החברה מתחייבת לשמור בסודיות כלפי צד שלישי כל מידע שמסר לה הלקוח, וכל מידע המתייחס למסרי טלמטריה בקשר ללקוח אשר הגיע לידיה במהלך אספקת השירות, אלא אם כן תהיה חייבת לגלותו על פי דין או לצורך אספקת השירות.
- 14.2. ידוע ללקוח, כי מעת לעת ועל פי דרישה של רשות מוסמכת, יכול שהחברה תידרש החברה להעביר פרטים הנוגעים למיקום כלי הרכב, זאת גם לאחר תום תקופת ההסכם. הלקוח נותן את הסכמתו להעברת מידע כאמור, ומוותר על כל טענה של פגיעה בפרטיות בקשר לכך.
- 14.3. על אף האמור בסעיף זה, הלקוח מסכים ומאשר כי כל הפרטים והמידע אשר נמסרו לחברה ו/או שהגיעו לידיעתה בקשר עם מתן השירות לפי ההסכם, יופיעו במאגרי המידע של החברה, והחברה תוכל לעשות שימוש במידע הנ"ל, לצורך מתן שירותים לפי ההסכם ולצורך הצעת שירותים נוספים ללקוח על ידי החברה או ע"י מי מטעמה בדרך של דיוור ישיר ו/או בדרך אחרת, למעט אם הלקוח ביקש בכתב שלא יעשה שימוש כאמור.

15. קניין רוחני

אין בהסכם או ברכישת מכשיר כלשהו מן החברה כדי להקנות ללקוח זכויות כלשהן, בידע או בטכנולוגיה אשר פיתחה החברה ומשמשת לייצור המכשירים ולהפעלת המערכת ו/או בקשר לתוכנת ההפעלה שפותחה על ידי צד שלישי, וכי כל זכויות הקניין הרוחני בידע ובטכנולוגיה כאמור יהיו רכושה הבלעדי של החברה ו/או של צד שלישי.

16. הוראות כלליות

- 16.1. ההסכם, כפי שישתנה מזמן לזמן, הוא לבדו קובע את התנאים וההוראות החלים על אספקת השירות ללקוח ואין בלתו; הוא מבטל כל הסכמה, מצג או התחייבות שניתנו, אם ניתנו, לפני כריתתו.
- 16.2. בכל עניין הנוגע לתנאי השירות על פי ההסכם, שלא נקבע בהסכם בין הצדדים, ינהגו הצדדים לפי הדין, כפי שיהיה בתוקף מזמן לזמן.
- 16.3. השירות הניתן ללקוח לפי ההסכם הוא אישי, זכויותיו והתחייבויותיו לפיו אינם ניתנים להעברה ו/או להמחאה, אלא בהסכמה מראש ובכתב של החברה.
- 16.4. החברה רשאית להעביר לאחר את זכויותיה ואת התחייבויותיה על פי ההסכם, בשלמותו או בחלקו, כפי שתמצא לנכון ובלבד שלא יהיה בכך לפגוע בזכויותיו של הלקוח על פי ההסכם.
- 16.5. כתובות הצדדים בכל הנוגע להסכם הינן הכתובות הרשומות בטופס פרטי הזמנת השירות. כל הודעה שתישלח לכתובות הרשומות תחשב כאילו נתקבלה על ידי הנמען כעבור 72 שעות מעת שליחתה אלא אם נמסרה בכתובתו שאז תיחשב כאילו נתקבלה במועד המסירה.

