

## הסכם שכירות פלטפורמת SaaS – EventoBot

**הסכם שכירות זה של פלטפורמת תוכנה כשירות (SaaS) (להלן: "ההסכם") נכרת בין:**

**הלקוח**, שפרטיו מצוינים בנספח A, אשר מהווה חלק בלתי נפרד מההסכם. הלקוח יחשב כמי שהסכים לתנאי ההסכם עם אישורו וחתימתו הדיגיטלית על הטופס או הבקשה שהוגשו דרך הפלטפורמה הרשמית של הספק, ולהלן ייקרא: "**הלקוח**,"

### **ובין**

EventoBot LTD, ישות משפטית הרשומה לפי חוקי מדינת ישראל, מספר תאגיד 515881993, ולהלן תיקרא: "**הספק**."

### **הצדדים מאשרים ומסכימים בנוסף לאמור לעיל:**

כי התמיכה התפעולית, לרבות תמיכה טכנית, ייעוץ, הפקת חשבוניות ותקשורת עם לקוחות, עשויה להתבצע על ידי נציג הספק – חברת RichiDay LTD (מספר תאגיד 516147261), הפועלת בשם הספק במסגרת מתן השירותים לפי ההסכם זה.

הלקוח מודע ומסכים לכך כי מודולים, תוספים או שירותים מסוימים הנגישים דרך ממשק הפלטפורמה עשויים להינתן לא על ידי הספק, אלא על ידי ספקים חיצוניים, לרבות RichiDay LTD מודולים אלו אינם מהווים חלק מהסכם זה, וכל התחייבות הנובעת מהם מתקיימת אך ורק בין הלקוח לבין הספק הרלוונטי. הספק אינו אחראי לתוכן, לביצוע או לאיכות מוצרים חיצוניים אלו.

**מועד תחילת ההסכם** יהיה המוקדם מבין: מועד אישור התנאים על ידי הלקוח דרך הטופס הדיגיטלי או ממשק הפלטפורמה, או המועד הנקוב בנספח A.

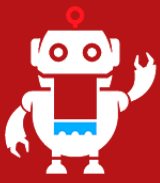
### **1. הגדרות**

**1.1** לצורך ההסכם זה, למונחים שלהלן תהיה המשמעות המפורטת לצידם:

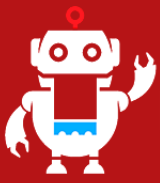
**א. פלטפורמה – EventoBot /** מוצר תוכנה הכולל פלטפורמה אינטרנטית ויישומים נלווים, המסופק על

ידי הספק כשירות ענן (SaaS), ומיועד למכירה מקוונת אוטומטית של כרטיסים, הזמנת שירותים, ניהול

אירועים ואינטראקציה עם משתמשי קצה.



- 1.2 הספק** EventoBot LTD – החברה המעניקה ללקוח גישה לפלטפורמה במסגרת הסכם זה.
- 1.3 הלקוח** – כל אדם פרטי או ישות משפטית שהצטרף להסכם זה באמצעות אישור דיגיטלי, ומוענק לו רישיון מוגבל לשימוש בפלטפורמה בהתאם לתנאי ההסכם.
- 1.4 הצדדים** – הספק והלקוח יחד.
- 1.5 שירותים** – הפונקציות והיכולות שהלקוח מציע למשתמשי הקצה שלו באמצעות הפלטפורמה, לרבות אך לא רק: מכירת כרטיסים, רישום לאירועים, שמירת מקומות, קביעת תורים, עיבוד הזמנות וסוגים נוספים של אינטראקציה מקוונת או לא-מקוונת. הספק אינו משמש כמארגן השירותים או האירועים הללו, אלא מספק תשתית טכנית בלבד פתרון SaaS למימושם.
- 1.6 שירותים נוספים** – שירותים שאינם כלולים בפונקציונליות הסטנדרטית של הפלטפורמה, המסופקים על ידי הספק ללקוח במסגרת הסכם נפרד, הזמנה או בקשה. התנאים, ההיקף והתמחור של שירותים אלה נקבעים בנפרד ואינם נחשבים לחלק מהסכם זה כברירת מחדל.
- 1.7 תוספים / מודולים** – תכונות והרחבות נוספות שניתן לשלב בפלטפורמה על ידי הלקוח, כולל גם מודולים רשמיים של הספק וגם רכיבים מצד שלישי הנגישים דרך ממשק הפלטפורמה או בהסכם נפרד.
- 1.8 ספקים צד ג'** – אנשים או גופים משפטיים שאינם הספק, המציעים שירותים, מודולים או תכונות נוספים דרך הפלטפורמה. הקשר בין הלקוח לבין ספקים אלו מוסדר בהסכמים נפרדים.
- 1.9 נספח A** – חלק בלתי נפרד מהסכם זה, המכיל את פרטי הלקוח, תכנית המנוי שנבחרה, רשימת השירותים שהוזמנו, מועד ההצטרפות ופרטים רלוונטיים נוספים.
- 1.10 רישיון** – זכות שימוש לא בלעדית, לא ניתנת להעברה ומוגבלת למטרה, לשימוש בפלטפורמה (SaaS), הניתנת ללקוח בהתאם לתנאי תכנית המנוי או בהתאם לנספח A. הלקוח אינו מקבל זכויות כלשהן בקוד המקור או ברכיבי הקניין הרוחני של הספק.
- 1.11 נתונים** – כל מידע שהוזן, הועלה, נוצר או התקבל דרך הפלטפורמה במהלך השימוש בה על ידי הלקוח ו/או משתמשי הקצה שלו, כולל מידע אישי, נתוני הזמנות, תשלומים, מבקרים וכדומה.
- 1.12 מידע סודי** – כל מידע שנמסר על ידי אחד מהצדדים למשנהו במסגרת הסכם זה, אשר אינו זמין לציבור ויש לו ערך מסחרי, טכנולוגי, ארגוני או אחר.
- 1.13 טופס הסכם אלקטרוני** – אמצעי הצטרפות להסכם, במסגרתו הלקוח מאשר את תנאי ההסכם באמצעות שליחת טופס מקוון, שאלון או אישור דיגיטלי אחר, אשר נחשב כמקביל להסכמה בכתב בהתאם לדין החל.
- 1.14 מועד ההסכם** – התאריך הרשום בנספח A או המועד בו הלקוח מאשר את תנאי ההסכם באופן דיגיטלי דרך המערכת.

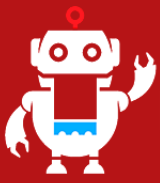


## 2. נושא ההסכם

- 2.1 הספק מעניק ללקוח גישה לפלטפורמת EventoBot פתרון טכנולוגי מבוסס ענן (SaaS) המיועד למכירת כרטיסים מקוונת, הזמנת שירותים וניהול אירועים — על בסיס שכירות ובהתאם לתכנית המנוי שנבחרה או להצעה פרטנית המפורטת בנספח A.
- 2.2 הלקוח מקבל רישיון מוגבל לשימוש בפלטפורמה במסגרת פעילותו המסחרית או החוקית, תוך יכולת לנהל אירועים, הזמנות ומשתמשי קצה דרך ממשק ניהול.
- 2.3 הגישה לפלטפורמה ניתנת מרחוק, דרך ממשק אינטרנטי ו/או יישומים נלווים, ללא העברת קוד מקור או התקנה על שרתי הלקוח.
- 2.4 היקף הפונקציונליות, מגבלות השימוש (לרבות נפח תעבורה, שטח אחסון, תמיכה טכנית ופרמטרים נוספים) מוגדרים בהתאם לתכנית המנוי שנבחרה ולתנאים המפורטים בנספח A.
- 2.5 הסכם זה אינו מקנה ללקוח זכויות קניין בלעדיות על הפלטפורמה או מרכיביה. כל הזכויות בקוד התוכנה, מסדי הנתונים, הממשקים ושאר רכיבי הפלטפורמה נותרות בבעלות הספק ואינן מועברות ללקוח.
- 2.6 במידת הצורך, הלקוח רשאי להזמין שירותים נוספים (כגון התאמות אישיות, שיווק, אינטגרציות טכניות וכדומה), אשר יסופקו בהתאם להסכמה נפרדת ואינם נכללים בהסכם זה כברירת מחדל.

## 3. אופן הגישה והשימוש בפלטפורמה

- 3.1 הגישה לפלטפורמה תינתן ללקוח לאחר אישור תשלום (אם נדרש), השלמת בריף ההטמעה, והפעלת תכנית המנוי המצוינת בנספח A. ההפעלה מתבצעת ידנית על ידי הספק או נציגו, באמצעות הגדרות מערכת, חיבור דומיין (אם נדרש), ושליחת פרטי גישה נדרשים ללקוח בדוא"ל.
- 3.2 הלקוח רשאי להשתמש בפלטפורמה אך ורק במסגרת הרישיון שהוענק לו, ובהתאם למגבלות הפונקציונליות ולתנאים שנקבעו בתכנית שנבחרה.
- 3.3 הלקוח אינו רשאי:
- להעתיק, לשנות, לבצע הידור לאחר, (decompile) לפרק, (disassemble) לבצע הנדסה הפוכה או להתערב בדרך אחרת בפעולת הפלטפורמה;
  - להעניק גישה לפלטפורמה לצדדים שלישיים, למעט משתמשי קצה או עובדים של הלקוח;
  - להשתמש בפלטפורמה למטרות המפרות את החוק או זכויות יוצרים, פטנטים או זכויות קניין רוחני של צדדים שלישיים;
  - להשתמש בפלטפורמה להפצת תוכנות זדוניות, ספאם, תוכן בלתי חוקי או כל פעילות אסורה אחרת.
- 3.4 כל שימוש החורג מהמגבלות שנקבעו (כגון אחסון נתונים, תעבורת נתונים או עומס על שרתים) עשוי להיות מושעה על ידי הספק עד להסדרת תנאים נוספים.



3.5 הספק שומר לעצמו את הזכות לבצע עדכונים, שיפורים ושינויים טכניים בפלטפורמה, ויודיע ללקוח אם שינויים אלה עשויים להשפיע על הגישה או הפונקציונליות. עדכונים הקשורים לאבטחת מידע עשויים להתבצע ללא הודעה מוקדמת.

3.6 אם נדרש לבצע אינטגרציות, להוסיף מודולים נוספים או להגדיר התאמות אישיות, הלקוח רשאי להגיש בקשה, והשירותים יינתנו לפי הסכם נפרד.

#### 4. עמלות ותנאי תשלום

4.1 תנאי הגישה לפלטפורמה — לרבות הפונקציונליות הזמינה, התמיכה הטכנית, מגבלות השימוש (כגון מחזור עסקאות שנתי, נפח אחסון וכדומה) והתמחור הבסיסי — נקבעים לפי תכנית המנוי שנבחרה על ידי הלקוח.

4.2 תכניות המנוי העדכניות ותיאורן מפורסמות באתר הרשמי של הספק בכתובת:

<https://eventobot.net/fee-table/>

הספק שומר לעצמו את הזכות לעדכן את מבנה המחירים ותוכן התכניות. שינויים אלו יחולו:

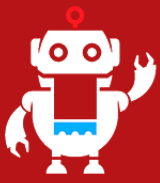
- על לקוחות חדשים — ללא הודעה מוקדמת;
  - על לקוחות קיימים — בהתאם להליך המפורט בסעיף 4.8 של הסכם זה.
- השינויים יחולו על תנאי השירות של לקוח קיים לא לפני תום שישים (60) ימי קלנדר מהיום שבו נשלחה הודעה לכתובת האימייל של הלקוח המופיעה בנספח A.

4.3 תכנית המנוי הרלוונטית ללקוח מצוינת בנספח A להסכם זה במועד האישור הדיגיטלי של ההסכם על ידי הלקוח. נספח A עשוי לכלול גם תנאים מותאמים אישית או חריגות מהתכניות הסטנדרטיות, כפי שסוכם בין הצדדים.

4.4 התשלום עבור השימוש בפלטפורמה יתבצע על בסיס חודשי, ויכול לכלול אחד או יותר מהרכיבים הבאים:

- תשלום קבוע מינימלי בהתאם לתכנית שנבחרה, המשולם בתחילת כל חודש קלנדר;
- תשלומים משתנים, לרבות:
  - אחוז מהמחזור של הלקוח;
  - חריגה מהמגבלות הכלולות (כגון שטח אחסון, נפח תעבורה, מספר אירועים);
  - מודולים, תוספים ושירותים נוספים בתשלום.

חישוב ותשלום התשלומים המשתנים יתבצעו:



- בדיעבד — לפי שימוש בפועל במהלך תקופת החיוב;

- או מראש, אם סוכם אחרת ומתועד בנספח A או בהתכתבות רשמית בין הצדדים.

4.5 כל התשלומים לפי הסכם זה יתבצעו במטבע אירו (EUR), אלא אם צוין אחרת במפורש בנספח A.

אם מחזור העסקאות של הלקוח או פרמטרים אחרים רלוונטיים נקובים במטבע אחר, תתבצע המרה לפי שער החליפין הרשמי של הבנק המרכזי במדינת הרישום של הלקוח, כפי שהיה בתוקף ביום האחרון של תקופת החיוב, אלא אם סוכם אחרת בכתב.

4.6 כל המחירים המצוינים אינם כוללים מע"מ או מיסים חלים אחרים, אשר יתווספו לסכום לתשלום בהתאם לחוק.

4.7 אם הלקוח חורג מהמגבלות של תכנית המנוי שנבחרה (כגון מחזור, אחסון, עומס שרת), ייתכן שיוצע לו שדרוג לתכנית גבוהה יותר או לחילופין תיגבה ממנו ההפרש בהתאם לתנאים העדכניים. השדרוג יתועד בנספח A מעודכן או יאושר באמצעות תכתובת אימייל.

4.8 הספק שומר לעצמו את הזכות לשנות את מחירי תכניות המנוי, את מבנה החבילות ואת תנאי מתן השירותים, לרבות מגבלות, רמות תמיכה, פונקציונליות ועלויות של שירותים נוספים. שינויים הנוגעים לשירותים שכבר נמצאים בשימוש על ידי הלקוח ייכנסו לתוקף לא לפני שישים (60) ימים קלנדריים ממועד שליחת ההודעה באימייל או דרך ממשק הפלטפורמה.

שינויים הנוגעים לתכונות, שירותים, מודולים או תכניות מנוי שאין הלקוח משתמש בהם ושאינם מצוינים בנספח A במועד ההודעה, ייכנסו לתוקף ללא צורך בהודעה מוקדמת.

אם הלקוח אינו מסכים לשינויים החלים על תכנית המנוי או השירותים הפעילים שלו, הוא רשאי לסיים את ההסכם על ידי משלוח הודעה בכתב לפחות שלושים (30) ימים קלנדריים לפני מועד הסיום הרצוי.

4.9 שירותים החורגים מהפונקציונליות הכלולה בתכנית המנוי (לרבות שירותים נוספים כמשמעותם בפרק "הגדרות") יחויבו בתשלום נפרד, לפי מחירון עדכני או הצעה אישית שסוכמה בין הצדדים.

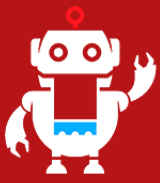
## **5. התחייבויות הצדדים**

### **5.1 התחייבויות הספק:**

5.1.1 להבטיח את תקינותה הטכנית של הפלטפורמה ולספק גישה אליה בהתאם לתנאי הסכם זה ולתכנית המנוי שנבחרה.

5.1.2 לספק ללקוח גישה לפונקציונליות של הפלטפורמה בהתאם לתכנית המנוי שלו, וכן את ההנחיות, התיעוד או הבריקף הדרושים להתחלת השימוש.

5.1.3 לספק תמיכה טכנית ללקוח במסגרת תכנית המנוי שנבחרה או בהתאם לתנאים פרטניים שסוכמו, לרבות מענה לפניות, פתרון תקלות טכניות וייעוץ בנוגע לשימוש בפלטפורמה.



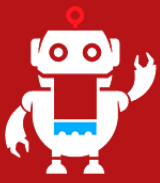
- 5.1.4 לבצע גיבויים יומיים של הנתונים המאוחסנים בשרתי הספק ולספק הגנה בסיסית מפני גישה בלתי מורשית, בהתאם ליכולות הטכניות ולמדיניות האבטחה של הספק.
- 5.1.5 במקרה של סיום ההסכם, לספק ללקוח, לפי בקשה, יצוא של נתוניו בפרק זמן סביר ובפורמט נגיש לציבור.
- 5.1.6 לא לעשות שימוש מסחרי או אחר בנתוני הלקוח (לרבות נתוני משתמשים, הזמנות ומכירות), אלא לצורך ביצוע התחייבויות על פי הסכם זה.
- 5.1.7 הספק אינו נושא באחריות לביצועים, יציבות או תאימות של שירותים ורכיבים מצד שלישי ששולבו בפלטפורמה לפי בקשת הלקוח או דרך API פתוחים. לרבות, אך לא רק: מערכות סליקה, מודולים אנליטיים, רשתות חברתיות, מערכות דיוור, CRM, תוכנות חשבונאיות ומיסוי, מערכות דיווח ממשלתיות ושירותים חיצוניים נוספים. הספק אינו מתחייב לזמינותם הרציפה, העברת נתונים בזמן או התאמתם המלאה לצרכי הלקוח.

## 5.2 התחייבויות הלקוח:

- 5.2.1 לשלם במועד את כל התשלומים הנדרשים והנוספים בהתאם לתנאי הסכם זה ולתכנית המנוי שנבחרה.
- 5.2.2 להשתמש בפלטפורמה אך ורק במסגרת הרישיון שניתן לו ובהתאם לדין החל, מבלי להפר זכויות של צדדים שלישיים או לבצע פעולות העלולות לגרום נזק לספק או למערכת.
- 5.2.3 לספק למשתמשי הקצה מידע שלם, מדויק ועדכני בנוגע לאירועים, שירותים, תמחור, מדיניות החזרים, תנאי שימוש וכל מידע רלוונטי אחר הקשור להשתתפותם.
- 5.2.4 לשאת באחריות מלאה לכל פעולה שיבצעו משתמשי הקצה, עובדים או צדדים שלישיים שקיבלו גישה לפלטפורמה ביוזמתו או באשמתו של הלקוח.
- 5.2.5 לא להעתיק, לשנות, לבצע הידור לאחור, (decompile) להפיץ או להעניק גישה לצדדים שלישיים לפלטפורמה, רכיביה או פונקציונליות שבה, למעט מקרים המותרים במפורש בהסכם זה.
- 5.2.6 לעמוד בדרישות החוק בנושא הגנת מידע אישי של משתמשים, לרבות, אך לא רק, תקנות GDPR, CCPA או כל רגולציה אחרת החלה בהתאם לשיפוט בו פועל הלקוח.
- 5.2.7 לפי דרישת הספק, לספק כל מידע הדרוש לשם עמידה בהתחייבויות טכניות, משפטיות או מיסוייות במסגרת הסכם זה.

## 6. קניין רוחני ורישיון

- 6.1 כל הזכויות הבלעדיות בפלטפורמה — לרבות קוד המקור שלה, מבנה, מסד הנתונים, ממשק, עיצוב, רכיבי הארכיטקטורה וכן תיעוד טכני ותיעוד משתמשים נלווים — שייכות באופן בלעדי לספק או לחברות הקשורות אליו ומוגנות בהתאם לחוקי זכויות היוצרים ודיני הקניין הרוחני החלים.



רעיונות, הצעות, בקשות או קונספטים שיימסרו על ידי הלקוח ויושמו לאחר מכן על ידי הספק (לרבות התאמות אישיות, שינויים או אינטגרציות) אינם מקנים ללקוח כל זכות קניינית או מוסרית בפונקציונליות שפותחה. פיתוחים אלה נחשבים כחלק מהפלטפורמה ונותרים בבעלותו הבלעדית של הספק, אלא אם הוסכם אחרת בכתב.

6.2 ללקוח מוענק רישיון לא בלעדי, לא ניתן להעברה, מוגבל למטרה ומוגבל בזמן לשימוש בפלטפורמה אך ורק לצרכים המפורטים בהסכם זה ובהתאם לתכנית המנוי החלה.

### 6.3 הלקוח אינו רשאי:

- להעתיק, לשנות, לפרק, לבצע הידור לאחור, להתאים או להתערב בכל דרך אחרת בקוד המקור של הפלטפורמה;
- להעביר, למכור מחדש או להשכיר את הפלטפורמה לצדדים שלישיים ללא הסכמה בכתב מהספק;
- להשתמש בפלטפורמה למטרות שלא הוגדרו בהסכם זה, לרבות השכרה, הענקת רישיונות משנה או שילובה במערכות אחרות ללא אישור מראש.

6.4 הלקוח אינו רשאי להשתמש בשם EventoBot, בלוגו, ברכיבי עיצוב, בסימנים מסחריים או בכל מזהה אחר המשוך לפלטפורמה לצרכי פרסום, הצהרות פומביות, חומר שיווקי, הודעות לעיתונות או כל מטרה אחרת ללא הסכמה מוקדמת ובכתב מהספק.

יוצא מן הכלל הוא אזכורים טכניים) כגון שם המערכת בתחתית כרטיס או בכתובת ה URL-כאשר תצוגה זו מהווה חלק מהפונקציונליות הסטנדרטית של הפלטפורמה.

6.5 כל תוצאה של פיתוח מותאם אישית שבוצע על ידי הספק לבקשת הלקוח עשויה להישאר בבעלותו הרוחנית של הספק, אלא אם נקבע אחרת בהסכם נפרד ובכתב.

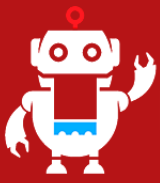
## 7. הגבלת אחריות ואי מתן אחריות

7.1 הפלטפורמה ניתנת ללקוח "כמות שהיא" (As Is) "הספק אינו נותן כל אחריות בנוגע להעדר שגיאות מוחלט, לזמינות בלתי מופרעת או לאבטחה מלאה של פעולת הפלטפורמה.

7.2 הספק לא יהיה אחראי לכל נזק, אובדן רווחים, השבתה עסקית, אובדן נתונים או כל נזק עקיף, משני או תוצאתי אחר הנובע מהשימוש או מאי היכולת להשתמש בפלטפורמה.

7.3 הספק אינו אחראי לביצועים של אינטגרציות צד שלישי, API, תוספים, מודולים או רכיבים חיצוניים אחרים שבהם עושה שימוש הלקוח. הלקוח מבין ומסכים כי רכיבים אלה עשויים להשפיע על יציבות או תאימות הפלטפורמה, ובמקרה של תקלות הקשורות לשירותים חיצוניים, האחריות המלאה לאבחון וטיפול בתקלות וכן לכל נזק גלוי חלה על הלקוח בלבד.

7.4 במקרה של פיתוח מותאם אישית, שינוי בלוגיקת המערכת או חיבור מודולים, תוספים או אינטגרציות חיצוניות לא סטנדרטיות לפי בקשת הלקוח — הספק אינו נושא באחריות לכל אי-תאימות, תקלה, ירידה



בביצועים או תוצאה אחרת הנובעת מהשינויים הללו. כמו כן, הספק שומר לעצמו את הזכות לסרב לביצוע שינויים כאלה אם יש בכך כדי לפגוע ביציבות, באבטחה או במבנה הארכיטקטוני של הפלטפורמה.

**7.5** הספק שומר לעצמו את הזכות להגביל זמנית או להשעות את הגישה לפלטפורמה במקרה של תקלות קריטיות, עומס יתר, מתקפות DDoS, דליפת מידע או כל אירוע אחר העלול לסכן את היציבות, האבטחה או שלמות התשתית.

עבור לקוחות עם דרישות עומס גבוהות או צורך ברמת זמינות גבוהה, ניתן לספק גישה לשרתי מראה (replica) או גיבוי, בכפוף להסכמה טכנית מראש ובתשלום נוסף, אם נדרש.

**7.6** אחריות הספק על כל התחייבות לפי הסכם זה מוגבלת לסכום הכולל ששולם בפועל על ידי הלקוח במהלך שלושת (3) החודשים שקדמו למועד התביעה, אלא אם החוק מחייב אחרת.

**7.7** אינטראקציה בין חשבונות ומכירה משותפת

הפלטפורמה מאפשרת הצגה הדדית של אירועים בין חשבונות שונים (קופות), לצורך מכירת כרטיסים משותפת. עם זאת, הספק אינו מתחייב לתפקוד תקין של תכונה זו במקרים הבאים:

- בוצעו התאמות אישיות באחד מהחשבונות המשתתפים;
- נעשה שימוש בתוספים או מודולים חיצוניים שאינם תואמים;
- נפגעה שלמות מבנה התבנית או לוגיקת המערכת עקב פעולות מצד הלקוח.

#### **הספק אינו אחראי ל:**

- שגיאות בפרסום, הצגה או מכירת כרטיסים בין חשבונות;
  - יחסים מסחריים או חוזיים בין לקוחות המשתמשים במכירה משותפת;
  - תוצאות של אינטגרציות לא מתואמות, הגדרות שגויות או החלטות ניהוליות של הלקוח.
- הלקוח אחראי באופן בלעדי לוודא את ההתאמה המשפטית והמסחרית מול צדדים אחרים המשתתפים במכירה משותפת, כולל הסכמות לגבי חלוקת הכנסות, מדיניות החזרים ותמיכה בלקוחות.

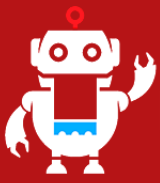
#### **8. שמירה על סודיות והגנת מידע**

**8.1** כל מידע סודי שיוחלף בין אחד הצדדים לבין הצד השני במסגרת ביצוע הסכם זה לא ייחשף, לא יופץ ולא ייעשה בו שימוש למטרות אחרות מעבר למטרות ביצוע ההסכם, אלא אם ניתנה לכך הסכמה מראש ובכתב מאת הצד החושף.

**8.2 מידע סודי כולל, בין היתר אך לא רק:**

- פתרונות טכניים פנימיים, קוד מקור, מבנה מסד נתונים וממשק הפלטפורמה;





- מידע בנוגע ללקוחות הלקוח, מכירות, אירועים, סטטיסטיקות וניתוחים;
- תנאים, פרמטרים מסחריים והתכתבות בין הצדדים.

### 8.3 כל אחד מהצדדים מתחייב:

- להשתמש במידע הסודי אך ורק לצורך קיום ההסכם;
- להבטיח אחסון מאובטח של המידע ולמנוע גישה בלתי מורשית אליו;
- להודיע לצד השני ללא דיחוי במקרה של דליפת מידע, פגיעה באבטחתו או כל אירוע אחר הפוגע בסודיות המידע.

### 8.4 התחייבויות הסודיות יישארו בתוקפן לתקופה של שלוש (3) שנים מתום ההסכם, אלא אם הוסכם אחרת בכתב.

### 8.5 אם צד מהצדדים מערב צדדים שלישיים (כגון קבלנים, פריילנסרים, שותפים) בביצוע ההסכם, עליו להבטיח את עמידתם של אותם צדדים בהוראות סעיף זה.

### 8.6 הספק מתחייב לעמוד בדרישות החקיקה החלה בתחום הגנת המידע, לרבות אך לא רק:

- תקנת הגנת המידע הכללית של האיחוד האירופי (GDPR) אם הלקוח או משתמשיו נמצאים באזור הכלכלי האירופי (EEA);
- חוקים מקומיים רלוונטיים אחרים בהתאם לשיפוט שבו פועל הלקוח.

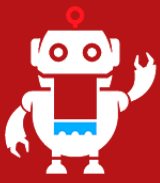
### 8.7 הלקוח אחראי בלעדית ל:

- איסוף, אחסון ועיבוד חוקי של מידע אישי של משתמשי הקצה שלו;
- מסירת הודעות פרטיות נדרשות וקבלת הסכמות מהמשתמשים;
- עמידה בדיני פרטיות והגנת מידע החלים במדינת פעילותו.

### 9. רמת שירות (SLA)

#### 9.1 הספק מתחייב להבטיח זמינות של הפלטפורמה בשיעור של לפחות 98% בכל חודש קלנדרי, למעט:

- תחזוקה מתוכננת, שלגביה נשלחת הודעה ללקוח לפחות 24 שעות מראש;
- מצבי חירום, לרבות מתקפות סייבר, תקלות בשירותים חיצוניים (כגון מרכזי נתונים, שערי תשלום) או פעולות של צדדים שלישיים;



- מקרי כוח עליון (Force Majeure), כהגדרתם בסעיף 12 להסכם זה.

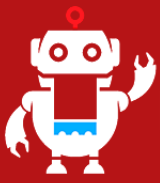
9.2 תחזוקה מתוכננת שאינה עולה על **8 שעות בחודש** לא תיחשב כהפרת SLA.

9.3 במקרה של תקלה קריטית הפוגעת בזמינות או בתפקוד התקין של הפלטפורמה, הספק יפעל כך:

- יפעיל מיידית הליכי טיפול פנימיים;
  - יעדכן את הלקוח בפרק זמן סביר בנוגע לסיבה המשוערת ולזמן המשוער לתיקון;
  - יספק דו"ח סיכום לאחר פתרון התקלה (לפי בקשת הלקוח).
- 9.4 לקוחות בעלי עומסי תעבורה גבוהים או קונפיגורציה מותאמת אישית רשאים להשתמש בשרתי מראה או שרתי גיבוי. התנאים, ההגדרות והעלות של תשתית כזו יוגדרו בנפרד בנספח A או בהסכם נלווה.
- 9.5 הספק לא יהיה אחראי לירידה בזמינות שנגרמה בשל:
- פעולות מצד הלקוח (לרבות הגדרות שגויות, שינויים ב DNS-שגיאות ב API-של צדדים שלישיים);
  - תקלות בשירותים חיצוניים שאינם בשליטת הספק;
  - התאמות אישיות שבוצעו אשר פגעו ביציבות הפלטפורמה.
- 9.6 רמת השירות (SLA) לא תחול על מודולים חיצוניים שפותחו או שולבו לפי בקשת הלקוח.

## 10. אחריות הצדדים

- 10.1 כל אחד מהצדדים יהיה אחראי לעמידה בתנאי הסכם זה ולכל נזק שייגרם, במסגרת המגבלות הקבועות בדין החל ובהוראות הסכם זה.
- 10.2 **הספק לא יישא באחריות ל:**
- פעולות או מחדלים של הלקוח, עובדיו, משתמשיו או צדדים שלישיים שקיבלו גישה לפלטפורמה מטעמו;
  - תקלות הנובעות משינויים בהתאמה אישית, שימוש ב-API של צדדים שלישיים או אינטגרציות שבוצעו לפי בקשת הלקוח (ראו סעיף 7.4);
  - שימוש לא מורשה בפלטפורמה או ברכיביה על ידי הלקוח או צדדים שלישיים;
  - תוכן, דיוק או חוקיות של מידע שפורסם על ידי הלקוח או משתמשיו;
  - השלכות של שימוש בשירותים של צדדים שלישיים המחוברים לפלטפורמה (ראו סעיף 5.1.7).



**10.3** אחריות הספק להפרת ההסכם מוגבלת לסכום ששולם בפועל על ידי הלקוח במהלך שלושת (3) החודשים הקלנדריים שקדמו למועד העלאת התביעה, אלא אם כן נדרש אחרת לפי חוק מחייב (ראו סעיף 7.6).

**10.4 הלקוח יהיה אחראי במלואו ל:**

- עמידה בחוקים החלים בנוגע למכירת כרטיסים, ארגון אירועים, החזרים כספיים והגנת מידע (ראו סעיפים 5.2.3, 5.2.6, 8.7);
- כל פעולות המשתמשים שלו, שותפים, קבלנים וכל גורם שקיבל גישה לפלטפורמה מטעמו;
- כל התחייבות כלפי משתמשי הקצה, כולל החזרים, תקשורת ועמידה בתנאי האירועים.

**10.5** סעיף זה חל במקביל להוראות אחרות בהסכם הקובעות הגבלות או החרגות מאחריות.

**11. סיום ההסכם**

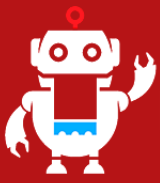
**11.1** ניתן לסיים את ההסכם:

- ביוזמת כל אחד מהצדדים, בהודעה מראש של שלושים (30) ימים קלנדריים בכתב;
- בהסכמת שני הצדדים;
- במקרים אחרים הקבועים בהסכם זה או לפי הדין החל

**11.2** הספק רשאי לסיים את ההסכם באופן חד-צדדי, בהודעה מוקדמת של לפחות שבעה (7) ימים קלנדריים, במקרה של:

- הפרה מהותית של ההסכם;
- עיכובים חוזרים בתשלום (מעבר ל-14 ימים קלנדריים);
- שימוש בלתי חוקי או בלתי ראוי בפלטפורמה;
- סיכון לאבטחת המערכת, לקוחות אחרים או צדדים שלישיים;
- הפרות של סעיפים 5.2.2, 5.2.5 או 6.3 להסכם זה.

**11.3 עם סיום ההסכם:**



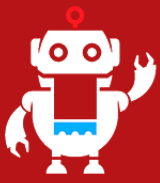
- הגישה של הלקוח לפלטפורמה תבוטל במועד הסיום שצוין בהודעה;
  - לפי בקשה בכתב שתוגש תוך חמישה-עשר (15) ימים קלנדריים ממועד הסיום, הספק יספק ללקוח ייצוא של הנתונים הזמינים בפורמט מקובל, תוך חמישה-עשר (15) ימי עסקים;
  - הנתונים המאוחסנים עשויים להימחק על ידי הספק שלושים (30) ימים לאחר הסיום, אלא אם סוכם אחרת בין הצדדים.
- 11.4 אם הלקוח מבקש לסיים את ההסכם עקב אי הסכמה עם שינויים בתנאי השירות (ראו סעיף 4.8), עליו לשלוח הודעה מתאימה תוך שלושים (30) ימים מקבלת ההודעה על השינוי. במקרה כזה, ההסכם יסתיים ביום האחרון של תקופת התשלום שכבר בוצעה, ללא קנסות או התחייבויות נוספות.
- 11.5 סיום ההסכם אינו משחרר את הצדדים מהתחייבויות שנצברו עד מועד הסיום, לרבות תשלומים, ייצוא נתונים, שמירה על סודיות והגנה על קניין רוחני.
- 11.6 במקרה של סיום ביוזמת הלקוח, מאגר הנתונים שנאסף לגבי משתמשי הקצה שלו (מסד הלקוחות) יישאר בבעלותו, למעט נתונים הקשורים לאירועים משותפים עם לקוחות אחרים — במקרה כזה הנתונים ייחשבו כנתונים משותפים.
- הספק רשאי לשמור נתונים טכניים ואנונימיים הנדרשים לצרכים סטטיסטיים ואנליטיים.

## 12. כוח עליון

- 12.1 הצדדים יהיו פטורים מאחריות לאי-קיום מלא או חלקי של התחייבויותיהם לפי הסכם זה, אם אי-הקיום נובע מנסיבות של כוח עליון שקרו לאחר חתימת ההסכם, ושהצדדים לא יכלו לחזות או למנוע באמצעים סבירים.
- 12.2 נסיבות כאלה כוללות, בין היתר: אסונות טבע, מלחמות, פעולות צבאיות, מגפות, הפסקות תקשורת או תקלות רחבות היקף באינטרנט או מרכזי מידע, מתקפות סייבר, פעולות של רשויות שלטון שמגבילות את קיום ההסכם, הפסקות חשמל, וכן פעולות או מהדלים של צדדים שלישיים שעליהם מתבסס ביצוע ההתחייבויות לפי הסכם זה (כגון מערכות סליקה, ספקי אחסון וכד').
- 12.3 צד שהושפע מנסיבות כוח עליון חייב להודיע על כך לצד השני בכתב ללא דיחוי לא סביר (תוך חמישה (5) ימי עסקים), בצירוף תיעוד תומך.
- 12.4 במקרה של כוח עליון, מועד קיום ההתחייבויות לפי הסכם זה יידחה בהתאם למשך תקופת הנסיבות החורגות מהשליטה.
- 12.5 אם מצב של כוח עליון נמשך יותר משישים (60) ימים קלנדריים רצופים, כל אחד מהצדדים רשאי לסיים את ההסכם באופן חד-צדדי, בהודעה בכתב לצד השני.

## 13. הדין החל וסמכות השיפוט

- 13.1 הסכם זה כפוף לחוקי מדינת ישראל, למעט כללי ברירת הדין שבהם.



13.2 כל מחלוקת, חילוקי דעות או תביעה הנובעים מהסכם זה או בקשר אליו יפתרו תחילה בניסיון של מו"מ בין הצדדים.

13.3 אם לא תושג הסכמה תוך שלושים (30) ימים קלנדריים מיום קבלת תביעה בכתב, תועבר המחלוקת להכרעת בתי המשפט המוסמכים בעיר חיפה, ישראל, אלא אם הוסכם אחרת בכתב בין הצדדים.

13.4 סעיף זה אינו מגביל את זכותו של הספק לפנות לסעד זמני או לצו מניעה בכל סמכות שיפוט אחרת, במידת הצורך, לצורך מניעת נזק או הגנה על האינטרסים שלו.

#### **14. שונות ואופן כריתת ההסכם**

14.1 הסכם זה נכנס לתוקף בתאריך המצוין בנספח A, או מרגע שהלקוח אישר את תנאי ההצעה דרך ממשק הפלטפורמה או ביצע תשלום – לפי המוקדם מביניהם – ויישאר בתוקף עד לסיומו בהתאם לתנאי הסכם זה.

14.2 הסכם זה מהווה את ההסכם המלא בין הצדדים ומחליף כל הסכמה, תכתובת או חוזה קודם, בעל פה או בכתב, הקשורים לנושא ההסכם.

14.3 כל ההודעות וההתכתבויות בין הצדדים יישלחו לכתובות הדוא"ל שצוינו בנספח A או בטופס ההרשמה באתר הספק. הודעות אלה ייחשבו כאילו נמסרו ביום השליחה, אלא אם יוכח אחרת.

14.4 כל שינוי, תוספת או ביטול של הסכם זה ייעשו בכתב (לרבות דיגיטלי), אלא אם נקבע אחרת במפורש בהסכם זה, לרבות זכותו של הספק לשנות את תנאי ההסכם באופן חד-צדדי (ראה סעיף 4.8).

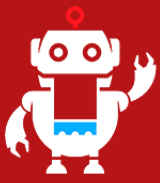
14.5 אם ייקבע כי אחת מהוראות הסכם זה אינה תקפה או אינה ניתנת לאכיפה, שאר ההוראות יישארו בתוקפן המלא. ההוראה הבלתי תקפה תוחלף בהוראה אחרת שתשקף בצורה הקרובה ביותר את מטרתה וכוונתה המקורית.

14.6 הלקוח אינו רשאי להעביר את זכויותיו או התחייבויותיו לפי הסכם זה לצד שלישי ללא הסכמת הספק מראש ובכתב. הספק רשאי להעביר את זכויותיו ו/או התחייבויותיו לפי הסכם זה לחברה קשורה או ליורש משפטי, ללא צורך בהסכמת הלקוח.

14.7 הסכם זה כפוף לדין של מדינת ישראל ויפורש בהתאם לו. כל מחלוקת שתתעורר מכוח הסכם זה או בקשר אליו תתברר בבית המשפט המוסמך במקום רישום הספק, אלא אם הוסכם אחרת בכתב בין הצדדים.

14.8 הסכם זה ניתן לכריתתה באחת מן הדרכים הבאות:

- אישור ההצעה הפומבית באתר הספק;
- מילוי טופס באתר ותשלום עבור התוכנית הנבחרת;
- או חתימה על עותק פיזי (לרבות עותק סרוק / חתימה דיגיטלית).
- כל אחת מהדרכים האמורות נחשבת לבעלת תוקף משפטי שווה ומעידה על קבלת ההסכם במלואו על ידי הלקוח



- 14.9 עותקים אלקטרוניים של הסכם זה, אישורים דרך טפסים דיגיטליים, מערכות רישום ותשלום, וכן כל תכתובת אלקטרונית ורשומות דיגיטליות שנוצרו במסגרת השימוש בפלטפורמה, ייחשבו כהוכחות משפטיות מחייבות לקיום יחסי ההתקשרות בין הצדדים.
- 14.10 הסכם זה נערך בשפה האנגלית. במקרה של תרגומו לשפות אחרות – הנוסח באנגלית יגבר במקרה של סתירה.