



## הסכם שירות כללי

### 1. מבוא אודות תנאי השירות וקבלת התנאים

המסמך הבא מתאר את הסכם ותנאי שירות ניהול ואירוח האתרים של חברת מולטי דיגיטל בע"מ שפרטי ההתקשרות שלה יוצגו בסוף הסכם זה (להלן: "נותנת השירות" ו/או "השירות" ובהתאמה "השירותים"), וכולל גם את דרכי הטיפול והשמירה שלנו על מידע אישי ו/או עסקי ו/או מסחרי שאתה עשוי לספק לנו.

המונח "אתה" או "שלך" כפי שנעשה בו שימוש כאן יכול לכלול את האדם הפרטי או הישות המשפטית שנרשמה לשירותי נותנת השירות להלן, לרבות אך לא רק כל אדם ו/או ישויות משפטיות שהוא קשור אליהם ו/או קשורים, והדירקטורים, נושאי המשרה, העובדים, הסוכנים, הנציגים, בעלי הרישיונות, היורשים והשליחים שלהם. הנוסח בלשון זכר נעשה לנוחות השימוש אך מיועד לשני המינים כאחד.

לפני הזמנה ושימוש בכל אחד משירותי מולטי דיגיטל בע"מ אתה נדרש לקרוא, להבין ולהסכים לתנאים אלה. אתה יכול לבקש ולאשר הצעת מחיר או הזמנה ולהשתמש בשירותים שלנו אך ורק אחרי שקראת תנאים אלה וקבלת אותם. אלו הסכמים משפטיים שמסדירים את השירות והמחויבויות שכרוכים בו, תנאים אלה משתנים ומתעדכנים מידי חודש קלנדרי לפי שיקול דעתה של נותנת השירות וכפי שיעדכן בפרסום ברשת האינטרנט בכתובת <https://m-d.co.il/sla> עליך לשוב ולבדוק שהתנאים מוסכמים ומתאימים לך וידוע לך כי אם אינך מסכים לתנאים אלה אינך מורשה להזמין ו/או להשתמש בשירותים בכלל.

### 2. תיאור השירות

השירות הוא שירות תחזוקה ואחסון המציע תמיכה בעיקר באמצעות כרטיסי תמיכה ואימייל לבעלי ומפעילי אתרי אינטרנט. השירותים כוללים, בין היתר, אחסון אבטחה וגיבוי של אתרי וורדפרס, טיפול בתקלות שרת, תחזוקת וניהול אתרים אך כל שירות ו/או תוכן שנותנת השירות מעמידה לרשותך או מבצעת עבורך, כמו גם כל השירותים המוצגים באתר [m-d.co.il](http://m-d.co.il) ובאתר [multidigital.net](http://multidigital.net) או בדף הפייסבוק הרשמי של נותנת השירות.

למען הסר ספק המידע המפורסם על ידינו הינו למטרות מידע כללי בלבד ובעוד אנו משתדלים לשמור את המידע מעודכן ונכון, איננו מצייגים מצגים והתחייבויות מכל סוג שהוא, מפורש או משתמע, לגבי השלמות, הדיוק, האמינות וההתאמה של השירות לאתר או ללקוח מסויים לכן כל אמון שאתה נותן במידע כזה וסיכוייך לתועלתך הוא על אחריותך בלבד ועליך לפנות אל נותנת השירות בכתב כדי לקבל מידע ספציפי.

השירות עלול להפסק מעת לעת כתוצאה מתקלה בצידוד, עדכון, תחזוקה או כל סיבה אחרת הנמצאת בשליטתה של נותנת השירות או מחוץ לשליטתה. נותנת השירות שומרת לעצמה את הזכות לתקן, להשעות או להפסיק את זמינות השירות ו/או כל שירות ו/או להסיר כל חלק ממנו בכל עת לפי שיקול דעתה הבלעדי ובהודעה מוקדמת של 3 ימי עסקים.

השירות זמין רק לעסקים שהם ישויות משפטיות ובבעלות אנשים בני 18 לפחות. אינך רשאי להסב, לשעבד, למשכן או להעביר את זכויותיך על פי הסכם זה, אלא אם כן קיבלת את הסכמת נותנת השירות בכתב ומראש.

השירות יכול לכלול אחסון אתר בשרתים מתאימים, עבודות תחזוקה יזומות, פתרון תקלות, תמיכה וייעוץ בתפעול האתר. הזמן הפורמאלי של השירות הוא בימים א-ה בין השעות 8:00 ל 17:00 שירותי הסטודיו מתוך חבילת השירותים ינתנו רק בשעות אלו, שאר השירותים ושירותי תמיכה ינתנו גם בשעות ובימים אחרים לפי שיקול דעתה של נותנת השירות. בכדי לקבל שירות שאינו קבוע ויזום מראש יש לפנות בדוא"ל המפורט בהמשך הסכם זה אל נותנת השירות, זמני המענה ומהירות הטיפול משתנים לפי שיקול דעתה של נותנת



השירות ותלויים גם בעומסים ובדחיפות הטיפול. בכל מקרה השירות אינו פעיל בימי שבת ומועדי ישראל ובערבי שבת וחג ימי שבתון במשק ימי חופשה מרכזים.

נותנת השירות מספקת תמיכה בימים בהם השירות פעיל ברוב שעות היממה אך אינה מתחייבת למסגרת הזמן שבה ניתן לפתור או תיפתר בקשת תמיכה. נותנת השירות מצידה תעשה כל מאמץ למינימום זמן השבתה ולפתרון מיידי ככל האפשר.

הבקשה צריכה להיות בתחזוקה ותפעול של האתר הקיים בעת שהתקבל לשירותי נותנת השירות ולא תכלול עיצוב מחדש של האתר או דפים ממנו, פיתוח בהתאמה אישית או כל תיקון הנחשב על ידי נותנת השירות כמעל מאמץ סביר הכלול בשירות.

אין מגבלה על כמות הבקשות ועל התדירות שלהם אך לקוחות שייחשבו כמנצלים לרעה את השירות או שעושים בו שימוש בלתי סביר נותנת השירות שומרת לעצמה את שיקול הדעת הבלעדי והמוחלט להשעות או לבטל לגמרי את השירות.

### **3. סירוב לשירות**

נותנת השירות שומרת לעצמה את הזכות לסרב לתת שירות לכל אדם המפעיל אתר אינטרנט או בלוג המכילים תוכן פוגעני, מגונה, שונא, זדוני או כל סיבה אחרת שלדעתה של נותנת השירות יכול להפריע למתן שירותיה לאחרים ו/או לשמה הטוב של נותנת השירות וכן מקרים בהם אופי או תוכן האתר יכול לפגוע ברגשותיהם של עובדיה וקבלניה וכן בדתם, אמונתם, מגדרם.

מלבד זאת אתה מתחייב ומצהיר כי התוכן שפורסם ויפורסם באתרך הוא למטרות חוקיות ומותרות ואינו אסור על פי חוק ואתה פוטר את נותנת השירות מבדיקה של התוכן והשירותים שהאתר שלך מציע לרבות אך לא רק תכנים אסורים בפרסום או המחוייבים בהגנת מידע כל שהוא, או תוכן מפר חוק לרבות אך לא רק תוכן פוגעני או לשון הרע או מפר זכויות יוצרים. נותנת השירות מספקת שירותי אירוח ואחסון למידע המיועד ומותר לפרסום פומבי בלבד על פי כל חוק ואינו כולל פרטים אישיים או מידע אחר המחוייב בהגנה כל שהיא. בנוסף חל איסור גורף על שליחת הודעות אימייל מאת האתרים לנמענים שלא ביקשו ואישרו זאת מראש ובהתאם להוראות החוק.

### **4. אנשי קשר**

אתה נדרש לספק אנשי קשר מספרי טלפון וכתובות דוא"ל מורשות מהן נקבל בקשות עבודה ותמיכה. אתה האחראי הבלעדי לשמירה על הסודיות והאבטחה של חשבונות הדוא"ל הללו ולכל הפעילויות המתרחשות בחשבון שלך או באמצעותו, ואתה מסכים להודיע מיד לנותנת השירות אם להפסיק לקבל הוראות מחשבונות דוא"ל אלו. נותנת השירות לא תישא באחריות לכל הפסדים הנובעים משימוש לא מורשה בחשבון הדוא"ל שלך.

### **5. תמורה**

אתה מסכים שתשלם עבור השירותים, ושנותנת השירות עשויה לחייב את אמצעי התשלום שלך עבור כל שירות שנרכש ועבור כל סכומים נוספים כולל כל מיסים ועמלות נוספות לפי העניין שעשויים להצטבר על ידי חשבונך או בקשר אליך. אתה אחראי לתשלום בזמן של כל העמלות ולספק לנותנת השירות שיטת תשלום תקפה בבעלותך לתשלום כל השירותים והעמלות.



המחירים עבור השירותים עשויים להשתנות בכל עת לפי שיקול דעתה הבלעדי של נותנת השירות. השירותים אינם מספקים הגנת מחיר או החזרים כספיים במקרה של הפחתת מחיר מיוחדת או מבצע קידום מכירות ללקוחות חדשים.

נותנת השירות רשאית להעביר, להמחות, למשכן, לשעבד וליתן לצד שלישי זכויות בזכויותיה או בחובות כספיים שיווצרו כלפיה.

## 6. סיום וביטול

אם ברצונך לסיים את ההתקשרות עם נותנת השירות עליך או על אחד מאנשי הקשר שהעמדת לבקשות עבודה ותמיכה לפנות עם בקשת הסיום שלך באמצעות דוא"ל. כל ההוראות והתנאים יחולו עד הסיום. נותנת השירות רשאית לסיים או להשעות כל שירות ו/או אתר באופן מיידי, ללא הודעה מוקדמת או חבות, מכל סיבה שהיא אם אתה מפר את התנאים או חלקם, או אם קיים חוב כספי או כל חוב אחר שלא נפרע או אם נותנת השירות גילתה כי הוטעתה או קיים חשש סביר שהמשך נתינת השירות יכול להסב לה נזק ו/או נזק זמני ו/או אם קיים חשש סביר כי נתינת השירות במקרה זה נוגדת את הוראות החוק החל.

## 7. מידע על שימוש בשירותים של צדדים שלישיים ובתוכן מושכר

אתה מודע לכך שהשירות כולל טכנולוגיות אבטחה שיכולות להגביל את השימוש שלך ושתשתמש בשירות בהתאם לכללי השימוש הרלוונטיים שנקבעו על ידי נותנת השירות ומעניקי הרישיונות שלה ("כללי שימוש"). נותנת השירות שומרת לעצמה את הזכות לשנות את כללי השימוש בכל עת. אתה מסכים לא להפר, לעקוף, לבצע הנדסה לאחור, לפרוק, לפרק או להתעסק בכל דרך אחרת בכל טכנולוגיות האבטחה הקשורות לכללי שימוש כאלה מכל סיבה שהיא - או לנסות או לסייע לאדם אחר לעשות זאת. נותנת השירות שומרת לעצמה את הזכות לאכוף את כללי השימוש ללא הודעה אליך. אתה מסכים לא לגשת לשירות בשום אמצעי מלבד תוכנה המקובלת על נותנת השירות. לא תיגש או תנסה לגשת לחשבון שאינך מורשה לגשת אליו. הפרות של אבטחת המערכת או הרשת עלולות לגרום לאחריות אזרחית או פלילית.

לצורך אחסון האתרים ותפעול שירותיה משתמשת נותנת השירות בקבלנים ובצדדים שלישיים שונים להלן יפורטו העיקריים שבהם אך יתכנו ספקים קבלנים וצדדים שלישיים נוספים, שירותי האחסון בענן Google Cloud שירותי האחסון בענן Amazon שירותי האחסון בענן DigitalOcean שירותי האחסון בענן Vultr ושירותי האחסון בענן hetzner בשל כך יחולו עליך כל תנאי השימוש והמגבלות שלהם והנך מסכים ומצהיר כי קראת את התנאים שלהם והסכמת להם, תנאים אלו מפורסמים באופן פומבי באתרי האינטרנט של חברות אלו, ועליך מוטל לבדוק ולאשר אותם, במקרה ולא תמצא היכן מפורסמים תנאים אלו או שקראת אותם ואינך מסכים להם או לחלקם עליך להודיע לנותנת השירות באופן מיידי.

לצורך שליחת הודעות דואר אלקטרוני לרבות הודעות סודיות כדוגמת סיסמאות ומידע עסקי באתרי הלקוחות משתמשת נותנת השירות בצדדים שלישיים שיפורטו להלן, חברת postmark, חברת שמיר מערכות (גם באמצעות הכינוי multimap), חברת sendgrid, חברת mailgun, לצורך ניהול הדומיינים ושמות המתחם משתמשת נותנת השירות בשירותי חברת cloudflare, רשם השמות Box ורשם השמות mynames.

נותנת השירות מגבילה בכל מקרה את שירותיה לתנאים המפורסמים האלו ודורשת ממך עמידה בתנאים אלו גם אם לצורך נתינת השירות באתר שלך לא תשתמש נותנת השירות בשירותי צדדים שלישיים אלו.

למען הסר ספק, מובהר בזאת כי נותנת השירות רשאית לספק את השירותים כולם או חלקם באמצעות קבליני משנה ו/או כל צד שלישי אחר הפועל מטעמה ו/או כל שירות או תוכנה שתשכור או תרכוש לרבות שירותי cdn שונים ותוכנות וכלים לניהול ותפעול אתרים.

## 8. שחרור ושיפוי



אתה משחרר בזאת באופן מפורש ובלתי הפיך ומפטר לנצח את נותנת השירות, החברות המסונפות והשייכות לה, והדירקטורים, נושאי המשרה, העובדים, הסוכנים, הנציגים, הקבלנים העצמאיים והתלויים, מכל פעולה, תביעות, הליכים, אחריות, חובות, פסקי דין, תביעות ודרישות כלשהן בחוק שיש לך עכשיו, יהיו או עשויים להיות, בגלל, או הנובעים במישרין או בעקיפין מתוך ההפעלה או השימוש באתר שלך, התכנים שלו והשירותים שהוא מספק לגולשים, ובשירותים של נותנת השירות או לאחריהם.

אתה מסכים בזאת לשפות את נותנת השירות או מי מטעמה עבור כל התביעות, ההפסדים, ההוצאות, הנזקים עלויות אובדן רווח דמי התפשרות ושכר מייצגים טרחת עורכי דין והוצאות משפטיות, הנוגעים או נובעים, מהפרה כלשהיא של תנאים אלה, או מעצם האתר שלך התכנים שבו או השימושים שהוא מציע לגולשים.

## 9. הגבלת אחריות

בשום מקרה נותנת השירות לא תישא באחריות כלפיך בנזקים ישירים או עקיפים שנגרמו לך לרבות אך לא רק נזק עוולה, אחריות, רשלנות, חוק כללי בישראל או במדינה אחרת או חוק פרטי ביחס לאתר, או עבור כל אבדן רווחים, אובדן שימוש, או נזקים ממשיים, מיוחדים, עקיפים, מקריים, עונשיים או תוצאתיים מכל סוג שהוא.

אתה מבין שהסעד היחיד שלך לכל נזק שלטענתך נגרם כתוצאה מהשירותים הוא ביטול המנוי שלך.

נותנת השירות, ובעלי הרישיונות, השותפים והרישיונות שלהם אינם נותנים אחריות, מפורשת או משתמעת, בהתייחס לשירותים, לרבות, ללא הגבלה, כל אחריות מפורשת או משתמעת. הסעד הבלעדי שלך, והאחריות הבלעדית שלנו, יהיו היכולת שלך להפסיק את תוקף השירות עם קבלת הודעתך בכתב על סיום על ידי נותנת השירות, במידה המלאה המותרת על פי החוק החל.

## 10. מדיניות פרטיות ושמירה על המידע

מעצם תפקידה נחשפת נותנת השירות למידע אישי ו/או עסקי ו/או מסחרי שאתה עשוי לספק לנו. נותנת השירות מתחייבת להשתמש במידע זה אך ורק לצורך אספקת השירות לא לסחור בו ולא להעביר ו/או לגלות לכל צד שלישי שלא לצורך חיוני לתפעול השירות. בכדי לקיים התחייבות זאת נותנת השירות מדריכה את עובדיה בנהלים קפדניים המחייבים סודיות ושמירת זכויות מידע.

## 11. הדין החל וישוב סכסוכים

על ההתקשרות בינך לבין נותנת השירות יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד.

נותנת השירות והלקוח מצהירים כי יעשו כמיטב יכולתם על מנת שבמידה ויתעורר סכסוך ביניהם, ייושב מתוך רצון כנה ונפש חפצה לגישור ופשרה מחוץ לכותלי בית המשפט באמצעות בורר מוסמך ו/או בית דין רבני וכי במידה והסכסוך לא ייושב כאמור אזי הוא יידון בבית המשפט בתל אביב-יפו ויחולו בו חוקי מדינת ישראל בלבד.

## 12. פרטי התקשרות

נותנת השירות היא חברת מולטי דיגיטל בע"מ ח.פ. 516171303

טלפון 039612501

כתובת דוא"ל [service@multidigital.co.il](mailto:service@multidigital.co.il)

כתובת למשלוח דואר אבן גבירול 2 א בני ברק

אם יש לך שאלות או הערות או צורך בהבהרה לגבי התנאים וההגבלות שלנו או כל ענין אחר בנוגע לשירותינו.

ניתן לפנות אלינו גם בכתובת הדוא"ל [office@m-d.co.il](mailto:office@m-d.co.il)