תנאי שימוש — call247

עודכן לאחרונה: 22 נובמבר 2026

השירות www.call247.co.il, (להלן "**השירות**" או "**call247**") הוא שירות עצמי, המסופק על ידי **וויסי בינה קולית בע"מ** ("**החברה**" או "**Voicy**"), ח"פ 517316451, כתובת רשומה: הסייפן 9, עין ורד 40696, טלפון לפניות: 054-7769449, דוא"ל: support@call247.co.il.

השירות מאפשר לעסק להקים בעצמו, באינטרנט, נציג קולי מבוסס בינה מלאכותית העונה לשיחות נכנסות למספר טלפון ייעודי של העסק, לאסוף פרטים מהמתקשרים, להעביר שיחה לנציג אנושי ולשלוח סיכום, באמצעות פלטפורמת Voicy שפותחה על ידי החברה ובבעלותה ("הפלטפורמה"). **השירות מיועד ונמכר לעסקים בלבד (תאגידים, עוסקים מורשים ועוסקים פטורים), לצרכים עסקיים בלבד, ואינו מיועד לצרכנים או לשימוש אישי, משפחתי או ביתי.**

תנאי שימוש אלה ("**התנאים**") מהווים הסכם משפטי מחייב בין החברה לבין העסק הנרשם לשירות ("**הלקוח**"). הלקוח מאשר כי קרא את התנאים והסכים להם בסימון תיבת האישור בעת ההרשמה והתשלום, וכן בעצם השימוש בשירות. אם אינך מסכים לתנאים, אל תשתמש בשירות. הטיפול במידע אישי מוסדר בסעיף 12 להלן ובמדיניות הפרטיות באתרים: www.voicy.co/web-privacy/.

1. הגדרות ויחס בין המסמכים

1.1. "**הנציג הקולי**" — מערכת בינה מלאכותית המבצעת מענה קולי בשיחות נכנסות. "**מתקשר**" — מי שמתקשר למספר הטלפון של הלקוח. "**מסלול**" — חבילת השירות החודשית שבחר הלקוח, כמפורט בעמוד המחירים (www.call247.co.il/pricing) ("**עמוד המחירים**"). "**מידע הלקוח**" — כל מידע, תוכן, הנחיה, תמלול, הקלטה ונתון שהלקוח או המתקשרים אליו מזינים או מייצרים בשירות. "**תקופת הניסיון**" — כמוגדר בסעיף 5.2.

1.2. בחירת מסלול באתר או באפליקציה (app.call247.co.il), אישור התנאים בתיבת הסימון, ושמירת כרטיס אשראי או תשלום מקוון — **מחליפים את "טופס הזמנת השירות"** בכל מקום שבו מוזכרים הוא או "הצעת מחיר" במסמכי החברה, לרבות בתנאי השימוש הכלליים של Voicy.

1.3. תנאי השימוש הכלליים של Voicy הנמצאים בכתובת www.voicy.co/tou והסכם אבטחת מידע והגנת הפרטיות שבכתובת https://voicy.co/dpa, ("**הסכם עיבוד המידע**") חלים על השירות כאמור בסעיף זה בלבד:
(א) בכל עניין **הנוגע ל-call247 והמוסדר בתנאים אלה** — יגברו התנאים;
(ב) בכל עניין שאינו מוסדר בתנאים אלה, ואינו סותר אותם — יחולו תנאי השימוש הכלליים של Voicy;
(ג) בכל הנוגע לעיבוד מידע אישי — יגבר הסכם עיבוד המידע, בהתאם לסעיף 12.

2. זכאות, הרשמה וחשבון

2.1. **שימוש עסקי בלבד.** השירות מיועד לעסקים (תאגידים, עוסקים מורשים ועוסקים פטורים) ולשימוש לצורכי העסק בלבד, ולא לצרכנים ולא לשימוש אישי, משפחתי או ביתי. הנרשם לשירות מצהיר כי הוא נרשם בשם עסק ולצורכי עסקו בלבד, וכי הוא מוסמך לחייב את העסק בתנאים אלה.

2.2. **גיל והסמכות.** השירות בכלל, ורכישה באשראי באתר בפרט, מותרים רק מגיל 18. השירות מיועד למי שהגיע לגיל 18 ומעלה, בעל כשרות משפטית, המוסמך לחייב את העסק בתנאים אלה. הנרשם מצהיר כי הוא עומד בתנאים אלה.

2.3. **משתמש אחד.** ההרשמה נעשית באמצעות חשבון Google או קוד חד-פעמי שנשלח לכתובת דוא"ל מאומתת. נכון להיום, לכל עסק משתמש אחד (בעל החשבון). לכל משתמש מאומת תקופת ניסיון אחת.

2.4. **דיוק הפרטים.** הלקוח מתחייב למסור פרטים נכונים ומעודכנים, לרבות שם משפטי ומספר עוסק/ח"פ לצורך חשבוניות.

2.5. **פרטי גישה.** הלקוח אחראי באופן בלעדי לכל פעולה שבוצעה תחת חשבונו, לשמירת סודיות פרטי הגישה ולהודעה מיידית לחברה על שימוש בלתי מורשה.

3. <u>תיאור השירות ואופן אספקתו</u>

3.1. **מה השירות כולל.** מענה קולי של הנציג הקולי לשיחות **נכנסות בלבד**, בעברית, ערבית, אנגלית ורוסית (לפי שפת המתקשר); איסוף פרטים לפי הגדרות הלקוח; העברת שיחה לנציג אנושי במספר שהגדיר הלקוח (המהווה חלק מאותה שיחה נכנסת); הקלטה, תמלול וסיכום של שיחות; מייל לאחר כל שיחה (ניתן לכיבוי); ולוח בקרה (דשבורד) להגדרות, שיחות, שימוש וחיוב. **השירות אינו מבצע שיחות יוצאות, פרט לשיחות המועברות לאדם שאושר על ידי המשתמש.** כל התכונות כלולות בכל המסלולים; המסלולים נבדלים בדקות הכלולות בלבד.

3.2. **אספקה מקוונת.** השירות מסופק באופן מקוון בלבד על ידי הלקוח. ההקמה אורכת בדרך כלל כ-5 עד 10 דקות.

3.3. **מספר הטלפון.** עם שמירת הכרטיס יוקצה ללקוח מספר טלפון ייעודי מתוך מאגר המספרים, והשירות יחל לפעול. הלקוח רשאי להפנות למספר זה שיחות מהמספר הקיים של העסק. אם אין מספר פנוי בעת ההקמה, ההקמה תושהה, לא יימנה יום ניסיון ולא יחויב הלקוח עד שהוקצה מספר. המספר מסופק במצבו כפי שהוא (AS-IS): החברה אינה מתחייבת לזמינותו, לרציפותו, לאופן הצגתו, תיוגו, סינונו או חסימה על ידי צד שלישי, ורשאית להחליף מספר מטעמים תפעוליים או לפי דרישת ספק. למספר אין בעלות של הלקוח, והוא משתחרר כמפורט בסעיף 7.2.

3.4. **המסלול והדקות.** היקף הדקות הכלולות, מחירן ומחיר דקת חריגה — לפי עמוד המחירים. הדקות הכלולות מתאפסות בכל חידוש ואינן עוברות לחודש הבא.

3.5. **שינויים בשירות.** החברה רשאית לשנות, לעדכן, לשדרג, להוסיף או לגרוע תכונות, וכן להשעות או להגביל את השירות, זמנית או קבועה, בין היתר בשל תקלה, תחזוקה, חשש להפרת דין או לסיכון אבטחה, שימוש אסור או הפרת התנאים.

3.6. **מועד האספקה.** מכיוון שמדובר במוצר דיגיטלי, אספקתו תהיה מיידית, בכפוף לזמינות מספרים מתוך מאגר המספרים.

4. <u>רישיון שימוש</u>

בכפוף לתנאים ולתשלום, החברה מעניקה ללקוח רישיון מוגבל, שאינו בלעדי, ניתן לביטול ובלתי ניתן להעברה או להמחאה (לרבות רישיון משנה), לשימוש בשירות ובפלטפורמה **לצרכי העסק הפנימיים של הלקוח**, לתקופת ההתקשרות ובהיקף המסלול.

5. <u>מסלולים, מחירים ותקופת ניסיון</u>

5.1. **מחירים.** מחירי המסלולים, הדקות הכלולות ומחיר דקת חריגה מפורסמים בעמוד המחירים, נקובים בשקלים חדשים ו**לפני מע"מ**. מע"מ יתווסף בשיעור הקבוע בדין, ויוצג בדף התשלום לפני האישור.

5.2. **תקופת ניסיון.** כל לקוח חדש זכאי לניסיון של **7 ימים או 30 דקות שיחה, המוקדם מביניהם**, ללא עלות הקמה. בהרשמה נבחר מסלול ונשמר כרטיס אשראי; **הכרטיס אינו מחויב בתקופת הניסיון**. שיחות שמבצע בעל העסק למספר לצורך בדיקה נספרות כשיחות רגילות. הניסיון מסתיים כשנגמרות הדקות או השבוע, המוקדם מביניהם; באותו מועד **מתחיל המנוי בתשלום** והכרטיס מחויב במחיר המלא של המסלול שנבחר, אלא אם הלקוח ביטל קודם. ביטול במהלך הניסיון: השירות מפסיק לענות **מיידית**, ולא יבוצע כל חיוב. אם החיוב הראשון נכשל, השירות מושעה עד תשלום.

5.3. **שינוי מסלולים ומחירים.** החברה רשאית לעדכן מסלולים ומחירים. שינוי במחיר או בהיקף מסלול ישים החל מתקופת החיוב הבאה בלבד, בכפוף להודעה מראש באתר. ללקוח הזכות לבטל את החידוש לפני כניסת השינוי לתוקף.

6. תשלום וחיוב

6.1 **אמצעי תשלום.** התשלום בכרטיס אשראי בלבד, באמצעות מערכת הסליקה **Grow** (משולם). פרטי הכרטיס מוזנים בדף התשלום המאובטח של Grow ואינם עוברים דרך אתר או אפליקציית call247, והחברה אינה שומרת מספר כרטיס מלא. החברה שומרת אסימון (token) מוצפן לצורך חיובים עתידיים, וכן את סוג הכרטיס, ארבע הספרות האחרונות ותוקפו. הלקוח מאשר בתיבת הסימון כי פרטי הכרטיס יישמרו לחיובים עתידיים של call247, ומוסר שם מלא וטלפון נייד של בעל הכרטיס כנדרש לדף התשלום.

6.2 **חיוב חודשי מראש וחידוש אוטומטי.** החיוב הראשון הוא ביום שבו הסתיימה תקופת הניסיון, ומשם באותו תאריך בכל חודש (אם התאריך אינו קיים בחודש — ביום האחרון בו), מראש, במחיר המלא של המסלול. המנוי מתחדש אוטומטית עד שיבוטל. אין התחייבות לתקופה ואין מנוי שנתי.

6.3 **חריגה מהמסלול.** דקות שנוצלו מעבר למסלול מחויבות במחיר הדקה של המסלול (לפי עמוד המחירים, לפני מע"מ), **בסגירת תקופת החיוב** (חידוש, סיום ביטול או שינוי מסלול) או בהגעה לתקרה שתוגדר מעת לעת על ידי החברה.
זמן השיחה לחיוב נמדד לפי שנייה, בהתאם לכללי החישוב של Voicy: מינימום 60 שניות לשיחה, ושיחה שהועברה לנציג אנושי נספרת כולה. החריגה והשימוש מוצגים בדשבורד. רישומי החברה בדבר השימוש ישמשו ראיה לכאורה לעניין החיוב.

6.4 **שינוי מסלול.** מעבר למסלול גדול יותר נכנס לתוקף מיד: הלקוח משלם את הפרש המחיר ומקבל את תוספת הדקות, שניהם ביחס לימים שנותרו עד החידוש. מעבר למסלול קטן יותר נכנס לתוקף בחידוש הבא, ללא החזר.

6.5 **כשל בחיוב.** נדחה חיוב חידוש או חריגה, יישלח ללקוח מייל והחיוב ינסה שוב פעם אחת. אם גם הוא נכשל (או אם הדחייה סופית, כגון כרטיס שבוטל), השירות מושעה והנציג מפסיק לענות. הלקוח רשאי לחדש את השירות בכל עת עד מועד החידוש הבא על ידי תשלום (חידוש כרטיס/תשלום החודש החסר); אם לא שולם עד אז, המנוי מבוטל והמספר משוחרר..

6.6 **חשבוניות.** מסמכי המס יונפקו באמצעות Grow ויוצגו ללקוח בעמוד "מסלול וחיוב" באפליקציה, על שם הלקוח כפי שמסר.

6.7 **החזרים.** אין החזר כספי על תקופה ששולמה, **למעט כמתחייב מהדין** (ראו סעיף 8).

7. ביטול והפסקת השירות

7.1 **ביטול על ידי הלקוח.** הלקוח רשאי להפסיק את המנוי בכל עת באפליקציה, בעמוד "מסלול וחיוב", בלחיצה על "הפסקת המנוי". (א) **במהלך הניסיון** — השירות מפסיק מיד ולא יחויב הלקוח. (ב) **במהלך תקופה בתשלום** — המנוי לא יתחדש והשירות ימשיך לפעול עד סוף התקופה ששולמה; בסופה יחויבו דקות חריגה, אם היו. בהתאם לסעיף 8, אין החזר או זיכוי על התקופה ששולמה.

7.2 **המספר לאחר ביטול.** מספר הטלפון נשמר לפחות שבוע ממועד סיום השירות ולאחריהם משוחרר. בתקופה זו הנציג הקולי אינו עונה. רכישה חוזרת מתחילה מחזור חדש, והלקוח יקבל מספר מהמאגר אם הקודם שוחרר.

7.3 **סיום על ידי החברה.** כל צד רשאי להביא את ההתקשרות לסיום אם הצד השני הפר הפרה יסודית ולא תיקנה תוך 7 ימים מהתראה בכתב (אי-תשלום במועד הוא הפרה יסודית), וכן במקרים של חדלות פירעון או הפסקת פעילות. החברה רשאית להפסיק את השירות או לחסום גישה מיידית אם נדרשה לכך על פי דין או רשות מוסמכת, או אם קיים חשש סביר לסיכון אבטחת מידע, לפגיעה בצדדים שלישיים או בשירות, או להפרת סעיף 10.

7.4 **לאחר הסיום.** הרישיון פוקע והגישה נחסמת. החברה תמחק את התמלולים וההקלטות השמורים אצלה בתוך 30 יום מבקשת הלקוח. הוראות שמטבען נועדו להמשיך — סודיות, קניין רוחני, הגבלת אחריות, שיפוי, דין וסמכות שיפוט — ימשיכו לחול.

8. <u>תנאי ביטול עסקה (חוק הגנת הצרכן)</u>

8.1. השירות נמכר לעסקים בלבד. השירות והתוכן שמסופק באמצעותו הם "מידע" כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ז-1995. מכוון שהלקוח אינו "צרכן" כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, ומכוון ש"מידע" כהגדרתו בחוק, מוחרג מזכות הביטול לפי סעיף 14ג(ד), הוראות החוק בעניין ביטול עסקה, לרבות סעיף 14ג ותקנות ביטול עסקה, אינן חלות על ההתקשרות.

8.2. הלקוח רשאי לבטל את המנוי בכל עת, דרך עמוד "מסלול וחיוב". הביטול ייכנס לתוקף בסוף תקופת החיוב הנוכחית, והשירות ימשיך לפעול עד אז.

8.3. לא יינתן החזר או זיכוי על התקופה ששולמה, וגם לא על דקות שלא נוצלו. ביטול בתקופת הניסיון מפסיק את השירות מיד, בלי חיוב.

9. <u>תמיכה</u>

9.1. פניות תמיכה יוגשו בדוא"ל support@call247.co.il. הפנייה תכלול תיאור הבעיה ותיעוד רלוונטי. מענה יינתן תוך זמן סביר בשעות הפעילות, לפי חומרת התקלה.

9.2. התמיכה אינה כוללת תקלות שאינן קשורות לפלטפורמה (כגון תקלות אינטרנט, ספקי תקשורת וצד שלישי), תקלות באחריות הלקוח (ציוד הלקוח, מספר ההעברה שהגדיר, שימוש בלתי סביר או בניגוד לתנאים) והדרכה בחצרי הלקוח.

10. <u>אחריות הלקוח והגבלות שימוש</u>

10.1. **תוכן והנחיות.** הלקוח אחראי באופן בלעדי לנוסח הברכה, למידע על העסק (בסיס הידע), להגדרות האיסוף וההעברה, לחוקיותם, דיוקם והתאמתם לצרכיו. הנציג הקולי משתמש במידע שהלקוח מזין.

10.2. **מידע הלקוח והרשאות.** הלקוח מצהיר כי יש בידו כל הזכויות, ההרשאות וההסכמות הדרושות להעלאת מידע הלקוח, לשימוש בו לאספקת השירות, להקלטה, תמלול ועיבוד של שיחות המתקבלות במספרו, וכי אלה אינם מפרים דין או זכויות צד שלישי (לרבות פרטיות וסודיות). הלקוח אחראי למסור למתקשרים כל הודעה או גילוי הנדרשים לפי דין. החברה אינה מנטרת את מידע הלקוח ואינה אחראית לתוכנו.

10.3. **שימוש כדין.** הלקוח ישתמש בשירות לצרכי עסקו בלבד ובהתאם לכל דין, לרבות חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, חוק הגנת הצרכן וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981. אסור להעתיק, להפיץ, למכור, להשכיר או להעמיד את השירות לרשות צד שלישי; לשנות, להנדס לאחור או לנסות לגלות קוד מקור; לעקוף או לשבש מנגנוני אבטחה; להשתמש בשירות לפיתוח מוצר מתחרה; או לכל שימוש בלתי חוקי.

10.4. **שיחות נכנסות בלבד.** השירות מיועד למענה לשיחות נכנסות בלבד, ואינו מאפשר ביצוע שיחות יוצאות (פרט לשיחות המועברות לאדם שאושר על ידי המשתמש), פניות יזומות או הודעות שיווק. כל שימוש לצורך כזה אסור.

10.5. **מספר העברה לנציג אנושי.** מספר יעד להעברת שיחות יהיה מספר ישראלי בלבד. הלקוח אחראי לכך שהוא רשאי לנתב אליו שיחות ולקבל מכל צד שלישי את ההרשאות הנדרשות. אסור לנתב מספרים או את השירות לשירותי חירום והצלה, לשירותים בעלי אופי ארוטי או מיני, להימורים, לפעילות או תוכן פוליטי או בלתי חוקי, או לכל פעילות העלולה, לפי שיקול דעתה הסביר של החברה, לפגוע בציבור, בפרטיות או בזכויות צד שלישי.

10.6. **גילוי זהות.** בטענה, דרישה או הליך של מתקשר או רשות מוסמכת בקשר לשיחה, רשאית החברה לגלות את זהות הלקוח, פרטי ההתקשרות עמו ומידע רלוונטי הנדרש באופן סביר לבירור, להתגוננות או לעמידה בדין.

10.7. **השעיה.** החברה רשאית להשעות או לחסום את גישת הלקוח מיידית אם קיים חשש סביר להפרת סעיף זה או לנזק לחברה, ללקוחות אחרים או לצד שלישי.

11. <u>מידע הלקוח, שיחות ושמירה</u>

11.1. **איפה נשמר.** תוכן השיחות (הקלטות, תמלולים, סיכומים ופרטי המתקשרים) נשמר בפלטפורמת Voicy ומוצג ללקוח באפליקציה. פרטי החשבון, ההגדרות והחיוב נשמרים בנפרד, כמפורט בסעיף 12.

11.2. **תקופת שמירה.** תמלולים והקלטות נשמרים וזמינים ללקוח למשך **12 חודשים** ממועד השיחה. מעבר לכך החברה אינה מחויבת לשמור מידע ורשאית למחוק אותו בהתאם למדיניותה ולדין.

11.3. **גיבוי.** האמור אינו שירות גיבוי או אחסון. באחריות הלקוח לייצא ולשמור כל מידע שברצונו לשמר.

11.4. **מחיקה.** הלקוח רשאי לבקש מחיקת תמלולים והקלטות בפנייה לחברה בהתאם לסעיף 7.4.

11.5. **שימוש בידע ובמידע.** הלקוח שומר על זכויותיו במידע הלקוח, ומעניק לחברה ולספקיה רישיון מוגבל, לא בלעדי, ללא תמורה, לעבד ולאחסן אותו אך ורק לצורך אספקת השירות, תפעולו, אבטחתו, שיפורו, עמידה בדין ואכיפת התנאים. **החברה לא תשתמש במידע הלקוח לאימון מודלי בינה מלאכותית**, ולא תתיר זאת לספקיה, אלא באישור מראש ובכתב. החברה רשאית להפיק ולהשתמש במידע סטטיסטי, מצרפי או אנונימי שאינו מזהה את הלקוח או אדם אחר.

12. <u>עיבוד מידע אישי והסכם עיבוד המידע</u>

בהקשר לשירות החברה מעבדת מידע אישי הכלול במידע הלקוח (לרבות פרטי מתקשרים, הקלטות ותמלולים). ביחס למידע זה הלקוח הוא בעל השליטה במאגר המידע, והחברה פועלת כמחזיק ומעבדת מידע מטעמו ועל פי הוראותיו בלבד. החברה אינה קובעת ואינה שולטת בהנחיות (פרומפטים) של הנציג הקולי, בזהות המתקשרים אל הלקוח (ובכלל זה גילם), בסוג המידע שנאסף ובמטרות איסופו, והכול נקבע על ידי הלקוח, באחריותו הבלעדית. מי שפרטיו נאספו באמצעות הנציג הקולי של עסק מוזמן לפנות לעסק עצמו (הלקוח); פניות שיגיעו לחברה יועברו אליו. העיבוד והתחייבויות הצדדים לעניין זה כפופים להסכם אבטחת מידע והגנת הפרטיות הזמין בכתובת https://voicy.co/dpa, המהווה חלק בלתי נפרד מהתנאים. בסתירה בין הסכם עיבוד המידע לבין התנאים יגבר הסכם עיבוד המידע **אך ורק** בכל הנוגע לעיבוד מידע אישי. הטיפול במידע אישי של מבקרי האתר מוסדר במדיניות הפרטיות באתרים (/www.voicy.co/web-privacy). בנוסף, כבעל השליטה במאגר, החברה שומרת מידע על הלקוח עצמו (בעל החשבון): פרטי ההתחברות (כתובת דוא"ל או חשבון Google), פרטי העסק שנמסרו בהרשמה, הגדרות השירות, פרטי החיוב וההיסטוריה (לרבות אסימון כרטיס מוצפן, סוג הכרטיס, ארבע ספרותיו האחרונות ותוקפו), מספר הדקות שנוצלו ופעולות בחשבון, וזאת לצורך הקמת השירות ומתן השירות, חיוב והנפקת חשבוניות, אבטחה ומניעת הונאה, שליחת הודעות שירות וקיום חובות לפי דין. פרטי כרטיס האשראי מוזנים בדף התשלום של ספק הסליקה בלבד ואינם נשמרים אצל החברה. החברה משתמשת בספקי משנה לצורך אספקת השירות, ורשימתם תימסר לפי בקשה. ניתן לפנות בבקשות לעיון, לתיקון או למחיקה של מידע זה בדוא"ל support@call247.co.il; מחיקה כפופה לחובות שמירה לפי דין, כגון חשבוניות.

13. <u>בינה מלאכותית</u>

הלקוח מאשר כי ידוע לו שהנציג הקולי וחלקים אחרים בשירות מבוססים על טכנולוגיות בינה מלאכותית, לרבות בינה מלאכותית יוצרת. תחום זה חדשני ומתפתח, והתוצרים מבוססים על מודלים הסתברותיים ועשויים להיות בלתי מדויקים, בלתי שלמים, מוטים, שגויים או בלתי מתאימים להקשר. החברה אינה מתחייבת בעניין זה. הלקוח אחראי לבחון, לאמת ולהפעיל שיקול דעת עצמאי ביחס לכל תוצר, שימוש, החלטה או פעולה שיתבססו עליו.

14. <u>זמינות, אחריות והגבלתה, שיפוי</u>

14.1. החברה נוקטת אמצעים סבירים לאספקת השירות ברמה נאותה ובזמינות גבוהה. עם זאת, השירות עלול להיות נתון להפסקות, הפרעות ותקלות. למעט כאמור במפורש, השירות ניתן "כמות שהוא" (AS-IS) ו"לפי זמינות" (AS-AVAILABLE), והחברה אינה מתחייבת שיפעל ללא שגיאות או הפסקות.

14.2. בהיקף המרבי המותר בדין, החברה, נושאי המשרה, עובדיה, קבלניה, ספקיה וכל הפועלים מטעמה לא יהיו אחראים לנזק ישיר ו/או עקיף, לרבות נזק תוצאתי, מיוחד או עונשי, וכן לאובדן רווח, הכנסה, מוניטין, נתונים או הזדמנות עסקית, בין אם נגרמו עקב השימוש בשירות ובין אם בקשר אליו.

14.3. הלקוח ישפה את החברה ונושאי המשרה, העובדים והספקים שלה, ויגן עליהם, בגין תביעה, נזק, הפסד או הוצאה (לרבות שכר טרחת עורכי דין סביר) הנובעים מהפרת התנאים או הדין על ידי הלקוח, ממידע הלקוח

או משימוש בו, או מכל טענה בקשר לתקשורת באמצעות השירות (לרבות אי-קבלת הסכמות או הודעות נדרשות).

14.4. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות שאין להתנות עליהן בדין.

15. סודיות

כל צד ישמור בסודיות מידע סודי של הצד השני שהגיע אליו במסגרת השירות, ולא יגלה אותו ללא אישור בכתב, למעט מידע שהוא נחלת הכלל שלא בהפרה, מידע שהתקבל כדין מצד שלישי, מידע שהיה בידי הצד קודם, או גילוי הנדרש בדין (בכפוף להודעה לצד השני ולגילוי המינימום הנדרש).

16. קניין רוחני

16.1. כל הזכויות בפלטפורמה ובשירות, לרבות בקוד, באלגוריתמים, במודלים, בממשקים, בעיצובים, בקולות הנציגים ובסימני המסחר, הן של החברה בלבד; התנאים אינם מעניקים ללקוח זכות בהם, מעבר לרישיון בסעיף 4.

16.2. משוב, הערות והצעות שהלקוח יספק לחברה — החברה רשאית להשתמש בהם לכל מטרה ללא הגבלה וללא תמורה.

17. שינוי התנאים

החברה רשאית לתקן את התנאים מעת לעת. מועד העדכון יופיע בראש העמוד. שינוי מהותי יובא לידיעת הלקוח בדוא"ל או באפליקציה, והלקוח יתבקש לאשר את הגרסה החדשה בכניסה למערכת. המשך שימוש לאחר ההודעה מהווה הסכמה לשינוי, בכפוף לדין. גרסאות קודמות נשמרות, והלקוח יכול לפנות לקבלתן.

18. הודעות ויצירת קשר

18.1. הודעות החברה ללקוח יישלחו לדוא"ל הרשום של בעל החשבון או יוצגו באפליקציה; הודעה בדוא"ל תחשב כאילו הגיעה ביום העסקים הראשון שלאחר שליחתה.

18.2. הודעות הלקוח לחברה: support@call247.co.il, או בדואר רשום לכתובת הסייפן 9, עין ורד 40696 (נחשב כאילו הגיע בחלוף 72 שעות).

18.3. **הודעות שירות.** הלקוח יקבל הודעות הנדרשות לשירות: מייל לפני החיוב הראשון, על כשל בחיוב, על חסימת השירות, ואחרי כל שיחה. הודעות אלה אינן דיוור שיווקי. הודעות שיווקיות יישלחו רק בהסכמה נפרדת ומפורשת של הלקוח, וניתן להסירה בכל עת.

19. הוראות כלליות; דין וסמכות שיפוט

19.1. התנאים (לרבות הסכם עיבוד המידע) ממצים את ההסכמות בין הצדדים בנושא ובאים במקום כל הסכמה או מצג קודמים.

19.2. הלקוח אינו רשאי להמחות את ההתקשרות ללא הסכמה מראש ובכתב; החברה רשאית להמחותה בהודעה, לרבות במיזוג, ארגון מחדש, רכישה או העברת עסקיה.

19.3. התנאים אינם יוצרים שותפות, יחסי עבודה או סוכנות. הימנעות ממימוש זכות אינה ויתור; ביטול הוראה אינו פוגע ביתר ההוראות.

19.4. החברה אינה אחראית לעיכוב או הפרה הנובעים מכוח עליון, לרבות מלחמה, שביתה, מגפה, תקלות תשתית וצד שלישי, שיבושים באינטרנט והוראות רשות.

19.5. על התנאים יחולו דיני מדינת ישראל. סמכות השיפוט הייחודית תהיה לבתי המשפט המוסמכים בתל אביב-יפו, **בכפוף לכל סמכות שיפוט שאינה ניתנת להתנאה לפי החוק** ככל שחל על הלקוח.