

תנאי התקשרות: WpSite, גל חדר

גרסה 1.0 • בתוקף מיום 15.10.2026

תנאים אלה חלים על השירותים שאני, גל חדר, עוסק מורשה הפועל בשם WpSite, נותן ללקוחותיי: בניית אתרים ופיתוח, אחסון, תחזוקה ותמיכה, ייעוץ, הרצאות וסדנאות. ליצירת קשר: gal@wp-site.co.il, טלפון או WhatsApp: 054-4886634. פרטי העסק המלאים, כולל מספר העוסק והכתובת, מופיעים בהצעת המחיר ובחשבוניות.

בקצרה

- התקציר אינו מחליף את התנאים המלאים, ובכל סתירה התנאים המלאים גוברים.
- **ההתקשרות** מורכבת מהצעת המחיר ומהתנאים האלה. מה שנקבע במפורש בהצעת המחיר גובר.
 - **היקף העבודה** הוא מה שמפורט בהצעת המחיר. תוספות מתווכחות מראש ומבוצעות רק אחרי אישור.
 - **הזכויות** בעבודה שיצרתי במיוחד עבור הלקוח עוברות אליו עם התשלום המלא.
 - **גיבויים:** אתר שמאוחסן אצלי מגובה מדי יום לשני מיקומים נפרדים. אתר שמאוחסן אצל ספק אחר מגובה לפני כל עדכון שאני מבצע, ככל שסביבת האחסון מאפשרת זאת, והגיבוי השוטף שלו באחריות הלקוח וספק האחסון. גיבוי אינו בזמן אמת.
 - **בינה מלאכותית:** אני משתמש בה בעבודה, בפיקוח שלי ובאחריותי.
 - **איחור בתשלום:** השעיה של האתר הנוגע בדבר בלבד, רק על חוב שאינו שנוי במחלוקת, אחרי הודעה בכתב ו-14 יום. האתר לא יימחק בתקופת ההשעיה.
 - **סיום השירות:** הלקוח מקבל עותק מלא של האתר. אחר כך האתר נמחק מהשרתים שלי, וכל עותקי הגיבוי שלו נמחקים בתוך שישה חודשים לכל היותר.
 - **אחריות:** מגובלת למחיר השירות או ל-10,000 ש"ח, לפי הגבוה, ואינה כוללת נזק עקיף. ההגבלה אינה חלה על נזק גוף, זדון, מרמה או רשלנות רבתי.
 - **חובות החוק של בעל האתר,** לגבי תוכן, נגישות, פרטיות, דיוור ותנאי מכירה, חלות על הלקוח. אני אחראי לביצוע מה שהתחייבתי אליו.
 - **לקוח שהוא צרכן** נהנה מכל הזכויות שהחוק מקנה לו, והן גוברות על התנאים.

חלק א: כללי

1. הגדרות ותחולה

- 1.1 בתנאים אלה: **"הלקוח"** הוא מי שאישר הצעת מחיר, לרבות מי שפועל מטעמו. **"הצעת המחיר"** היא המסמך ששלחתי ללקוח בכותרת "הצעת מחיר" או "הזמנת עבודה", ושמפרט את השירות, היקפו, מחירו ולוח הזמנים שלו, לרבות מסמכים שצורפו אליו. התכתבות אינה חלק מהצעת המחיר, אלא אם נאמר בה במפורש שהיא מתקנת אותה. **"בכתב"** כולל דואר אלקטרוני והודעת WhatsApp. **"יום עסקים"** הוא יום א' עד ה', למעט ערבי חג, חגים ומועדים רשמיים בישראל. **"תקלה קריטית"** היא מצב שבו האתר אינו זמין, הרכישה או התשלום בו אינם פועלים, או שקיים חשש ממשי שהוא נפרץ. **"האתר"** הוא אתר האינטרנט, החנות המקוונת או המוצר הדיגיטלי שאני בונה, מאחסן או מתחזק עבור הלקוח. **"התעריף השעתי"** הוא התעריף שבהצעת המחיר, ואם לא נקבע, התעריף שלי באותה עת, כפי שיימסר ללקוח מראש.
- 1.2 סעיפים שעוסקים בשירות שהלקוח לא הזמין אינם חלים עליו. התנאים כתובים בלשון זכר לנוחות בלבד, ומכוונים לכל המגדרים.
- 1.3 **הרשאת גישה:** הלקוח מרשה לי לגשת לאתר, לשרת ולחשבונות שמסר לי, ולבצע בהם את הפעולות הנדרשות למתן השירותים, כולל הפעולות שבסעיפים 13.3, 14.1, 14.4 ו-21.2. ההרשאה מסתיימת עם סיום ההתקשרות, למעט מה שנדרש לביצוע סעיף 16.

2. כריתת ההתקשרות וסדר העדיפויות

- 2.1 ההתקשרות נכרתת כשהלקוח מאשר את הצעת המחיר: בחתימה, באישור בכתב, או בתשלום מקדמה או תשלום ראשון אחרי שקיבל את ההצעה. הצעת מחיר תקפה 30 יום מיום שליחתה, אלא אם נקבע בה אחרת. לקוח שכבר מקבל ממני שירות, ואישר בכתב את התנאים או שילם אחרי שקיבל אותם חשבון שצוין בו שהשירות כפוף להם, ייחשב כמי שאישר

- 2.2** על ההתקשרות חלה גרסת התנאים שהייתה בתוקף ביום שליחת הצעת המחיר. כל הגרסאות נשמרות בארכיון בכתובת [./https://wpsite.co.il/terms](https://wpsite.co.il/terms)
- 2.3** בכל סתירה, סדר העדיפויות הוא: הוראות דין שאין להתנות עליהן, לרבות זכויות צרכן; אחריהן מה שנקבע במפורש בהצעת המחיר; אחריהן הנספח; ולבסוף התנאים האלה. תנאים כלליים של הלקוח, כמו תנאי הזמנת רכש, לא יחולו אלא אם אישרתי אותם במפורש ובכתב, ותחילת העבודה אחרי שקיבלתי אותם אינה הסכמה להם.

3. עדכון התנאים

- 3.1** אני רשאי לעדכן את התנאים. גרסה חדשה חלה על הצעות מחיר שנשלחו אחרי פרסומה. היא אינה חלה למפרע, ואינה משנה את המחיר של תקופה שכבר שולמה.
- 3.2** על שירות מתמשך שכבר פועל, כמו אחסון או תחזוקה, גרסה חדשה תחול רק אחרי הודעה בכתב 30 יום מראש, שמפרטת את השינויים המהותיים. לקוח שאינו מסכים רשאי לסיים את השירות לפני מועד התחולה בלי דמי ביטול. במקרה כזה יוחזר לו במלואו החלק היחסי ששולם מראש, וחבילת היציאה שבסעיף 16.3 תימסר לו בלי תשלום. עד סיום השירות תחול עליי הגרסה הקודמת. אם ביקש זאת בכתב לפני מועד התחולה, היא תחול גם עד שהמערב לספק אחר יושלם, ולא יותר מ-60 יום. לקוח שממשיך לקבל את השירות אחרי מועד התחולה ייחשב כמי שהסכים לגרסה החדשה. שינוי מחיר ייעשה רק לפי סעיף 20.5.

חלק ב: בניית אתרים ופיתוח

4. היקף העבודה, שינויים ותיקונים

- 4.1** היקף העבודה הוא מה שמפורט בהצעת המחיר, ומה שאינו מפורט בה אינו כלול במחיר. את הטכנולוגיות, התוספים והכלים אני בוחר לפי שיקול דעתי המקצועי, אלא אם נקבעו בהצעת המחיר.
- 4.2** בקשה להוסיף או לשנות משהו אחרי אישור ההצעה, לרבות עיצוב או מבנה שכבר אושרו, היא בקשת שינוי. על בקשה כזו אמסור הערכת מחיר וזמן, ואבצע אותה רק אחרי אישור בכתב. שינוי קטן יכול להתבצע לפי התעריף השעתי, אחרי שהודעתי על כך מראש.
- 4.3** אלא אם נקבע אחרת, כל שלב עיצוב כולל שני סבבי תיקונים, וכל סבב יישלח ברשימה מרוכזת אחת. סבבים נוספים יחויבו לפי התעריף השעתי. תיקון הוא התאמה של מה שכבר הוגדר, ודרישה חדשה היא בקשת שינוי.
- 4.4** האתר נבדק בגרסאות העדכניות של הדפדפנים הנפוצים (Chrome, Safari, Firefox, Edge), במחשב ובנייד, כפי שהן במועד המסירה. תמיכה בדפדפנים ישנים אינה כלולה, אלא אם נקבעה בהצעת המחיר.

5. שיתוף פעולה, לוחות זמנים והקפאה

- 5.1** הלקוח יספק בזמן את כל החומרים, כמו טקסטים, תמונות, לוגו, פרטי גישה, החלטות עסקיות ומסמכים משפטיים, את האישורים הנדרשים להתקדמות העבודה, ואיש קשר אחד שמוסמך להחליט בשמו.
- 5.2** לוחות הזמנים שבהצעת המחיר הם הערכה, בהנחה שהחומרים והאישורים מגיעים בזמן. עיכוב מצד הלקוח או בקשת שינוי יאריכו אותם בהתאם, בהתחשב גם בזמנים שלי באותה עת.
- 5.3 הקפאה:** אם הלקוח לא מסר חומרים או לא הגיב במשך 30 יום מהמועד שבו ביקשתי אותם בכתב, אשלח לו תזכורת בכתב. אם לא הגיב בתוך 14 יום מהתזכורת, הפרויקט יוקפא, ואני רשאי לחייב את החלק היחסי של המחיר עבור העבודה שבוצעה עד אז. לבקשת הלקוח אחדש את העבודה בתוך זמן סביר, בהתאם לזמנים שלי. אם ההקפאה נמשכת יותר מ-90 יום, אשלח הודעה נוספת בכתב. אם הלקוח לא יבקש לחדש את העבודה בתוך 14 יום מההודעה, הפרויקט ייחשב כפרויקט שהוא ביטל, ויחול סעיף 22.1, אלא אם הסכמנו אחרת. חידוש אחרי תקופה כזו עשוי לחייב הצעת מחיר מעודכנת.

6. מסירה, אישור ותקופת תיקונים

- 6.1** כשהאתר או שלב בו מוכנים, אודיע על כך ללקוח ואאפשר לו לבדוק אותם, ואציין את המועד האחרון לבדיקה ואת מה שיקרה אם לא תתקבל תגובה. הלקוח יבדוק בתוך 10 ימי עסקים וישלח רשימה מרוכזת של אי-התאמות להצעת המחיר. אחרי שאתקן אותן, יבדוק את התיקונים בתוך 5 ימי עסקים.
- 6.2** השלב ייחשב מאושר אם הלקוח לא שלח רשימה או לא בדק את התיקונים בזמן, או אם ביקש להעלות את האתר לאוויר או החל להשתמש בו בפעילות מול לקוחותיו. האישור כפוף לתקופת התיקונים שבסעיף 6.3.

- 6.3 תקופת תיקונים:** במשך 60 יום מהעלאת האתר לאוויר או מאישור השלב האחרון, לפי המוקדם, אתקן בלי תשלום כל ליקוי, כלומר תקלה או אי-התאמה להצעת המחיר בעבודה שמסרתי, שהלקוח דיווח עליו בכתב בתוך התקופה. אחרי התקופה, תיקונים יחויבו לפי התעריף השעתי, אלא אם הם כלולים בתוכנית תחזוקה.
- 6.4** אלה אינם ליקוי: שינויים שעשו הלקוח או צד שלישי; תוכן שהלקוח הזין; עדכונים של וורדפרס, תבניות, תוספים, דפדפנים, מערכות הפעלה או שירותים חיצוניים אחרי המסירה, אלא אם ביצעתי אותם במסגרת תחזוקה; תוספים או קוד שהתקינו אחרים; תקלה שנגרמה מסביבת אחסון שאינה בשרתים שאני מנהל; שימוש שלא לפי ההנחיות שמסרתי; ודרישות חדשות.
- 6.5** לקוח שגילה ליקוי יודיע לי עליו בכתב בתוך זמן סביר, וייתן לי הזדמנות סבירה לתקן אותו, כאמור בסעיף 3 לחוק חוזה קבלנות, התשל"ד-1974.

7. תוכן וחומרים של הלקוח

- 7.1** הלקוח אחראי לתוכן ולחומרים שהוא מספק או מאשר, כמו טקסטים, תמונות, לוגו, סימני מסחר, גופנים, מחירים וטענות שיווקיות: לכך שהם מדויקים וחוקיים, ושיש לו זכות להשתמש בהם. תמונות וגופנים צריכים להיות ברישיון מתאים, ועלות רישיון שארכוש עבור הלקוח תחול עליי. אינני בודק את החומרים, אבל אני רשאי לסרב להעלות תוכן שנראה לי בלתי חוקי.
- 7.2** המסמכים המשפטיים של האתר הם באחריות הלקוח: תקנון, מדיניות פרטיות, הצהרת נגישות, הודעה על עוגיות ומדיניות ביטולים ומשלוחים. נוסח לדוגמה שאני מספק הוא נקודת פתיחה טכנית בלבד, ואינו ייעוץ משפטי.
- 7.3** טקסטים שאני כותב או עורך יועברו לאישור הלקוח לפני הפרסום. אחרי שאישר אותם, האחריות לתוכנם היא שלו, למעט הפרה של זכויות צד שלישי בחומר שאני יצרתי או בחרתי.

8. בינה מלאכותית

- 8.1** אני משתמש בכלי בינה מלאכותית בעבודה, למשל לכתיבת קוד ובדיקתו, להפקת טקסטים ותמונות, לתחזוקת אתרים ולניטור שלהם. השימוש נעשה בפיקוח שלי, והאחריות לעבודה שאני מוסר נשארת שלי. טקסטים ותמונות שהופקו כך יועברו לאישור הלקוח לפני הפרסום.
- 8.2** מעמדם המשפטי של תוצרי בינה מלאכותית עדיין אינו מוסדר. לכן אינני מתחייב שרכיבים שנוצרו בעזרתה מוגנים בזכויות יוצרים או ייחודיים ללקוח, ואני מעביר לו את הזכויות שיש לי בהם, ככל שיש, לפי סעיף 9. תמונות שאני מפיק לא יכללו במכון סימני מסחר, לוגואים או דמויות של אנשים אמיתיים, אלא אם הלקוח ביקש זאת במפורש, ואז האחריות לכך עליי.
- 8.3** אינני מעביר במכוון לכלי בינה מלאכותית מידע אישי של משתמשי האתר או לקוחותיו, ולא ייצא של לקוחות, הזמנות או פניות או מידע רגיש כאמור בסעיף 26.3. אם במהלך טיפול בתקלה כלי כזה נחשף למידע אישי, החשיפה תצומצם למה שנדרש, ובכלי שבו כבוי השימוש בתוכן לאימון מודלים. לקוח שאינו רוצה שאשתמש בבינה מלאכותית בעבודה עבורו יכול לבקש זאת מראש, וזה עשוי להשפיע על המחיר ועל לוח הזמנים.

9. קניין רוחני

- 9.1** עד לתשלום המלא כל הזכויות בתוצרים נשארות שלי. עד אז הלקוח רשאי להשתמש בהם לצורך בדיקה, ואם האתר עלה לאוויר, גם להפעלתו. אם תשלום לא בוצע בתוך 14 יום מהודעה לפי סעיף 21.2, אני רשאי לבטל את הרשות להפעיל את האתר, בהודעה בכתב.
- 9.2** עם התשלום המלא עוברות ללקוח, מאלהן, הזכויות בעבודה שיצרתי במיוחד עבורו: העיצוב, הקוד הייעודי, והטקסטים והגרפיקה שיצרתי לפרויקט. הלקוח רשאי להשתמש בעבודה, לשנות אותה ולפתח אותה, גם אצל ספק אחר. התנאים, יחד עם אישור הצעת המחיר, הם המסמך בכתב שנדרש לכך לפי חוק זכות יוצרים, ולבקשת הלקוח אמסור לו גם אישור חתום.
- 9.3** הכלים שלי נשארים בבעלותי: קוד, רכיבים, תבניות, שיטות עבודה וידע שפיתחתי לפני הפרויקט או בנפרד ממנו, ושאי משתמש בהם בפרויקטים רבים. עם התשלום המלא הלקוח מקבל רישיון קבוע, בלתי חוזר ולא בלעדי להשתמש בהם ולשנות אותם כחלק מהאתר. רכיבי צד שלישי, כמו וורדפרס, תוספים, תבניות, גופנים ותמונות, כפופים לרישיונות שלהם, לרוב רישיון קוד פתוח מסוג GPL. אינני מעביר בהם בעלות, ועל הלקוח לעמוד בתנאיהם.
- 9.4** אני רשאי לבצע עבודות דומות עבור אחרים ולהשתמש בידע ובפתרונות כלליים, אבל לא במידע הסודי של הלקוח או בעיצוב הייחודי שלו. אני רשאי להציג את הפרויקט בתיק העבודות ובשיווק שלי, בלי מידע סודי, אלא אם הלקוח ביקש בכתב שלא. בתחתית האתר תופיע שורת קרדיט קטנה עם קישור, אלא אם הוסכם אחרת, והלקוח רשאי לבקש להסיר אותה בכל עת בלי תשלום.
- 9.5** **זכויות מוסריות:** אני מסכים מראש ובכתב שהלקוח, ומי שפועל מטעמו, ישנה, יעבד, יקצר, ירחיב, ישלב עם חומרים אחרים או יסיר כל חלק מהעיצוב, מהגרפיקה ומהטקסטים שיצרתי עבורו, ויפרסם אותם בלי לציון את שמי. לא אעלה טענה מכוח הזכות המוסרית לפי חוק זכות יוצרים בשל פעולות כאלה, כשהן נעשות לצורך האתר או העסק של הלקוח.

10. רישיונות ושירותי צד שלישי

- 10.1** בחלק מהאתרים פועלים תוספים ותבניות בתשלום, כמו Elementor Pro או ACF Pro, תחת רישיונות שמוחזקים אצלי. הרישיון ניתן ללקוח כל עוד יש לו אצלי שירות אחסון או תחזוקה פעיל, אלא אם נקבע אחרת בהצעת המחיר. כשהשירות מסתיים, העדכונים והתמיכה בתוספים האלה נפסקים, וייתכן שחלק מהיכולות שלהם יפסיקו לעבוד. על הלקוח לרכוש אז רישיונות משלו, ואני אודיע על כך מראש ואסייע במעבר. אינני אחראי לתוצאות של אי-רכישת רישיונות כאלה.
- 10.2** שירותים בתשלום של צדדים שלישיים, כמו דומיין, רישיונות, שירותי API, סליקה, שליחת דואר ומפות, משולמים על ידי הלקוח, ישירות או בהחזר העלות לי, אלא אם נכללו במחיר. הזמינות, התנאים והמחירים שלהם נקבעים על ידי הספקים.

חלק ג: אחסון אתרים

11. שירות האחסון וזמינות

- 11.1** שירות האחסון הוא אחסון וורדפרס מנוהל, על שרתים שאני שוכר מספקי תשתית, כיום Hetzner בגרמניה, מאחורי Cloudflare, שמספקת שירותי האצה, אבטחה וניהול DNS. אני מנהל את השרת, את התוכנה שרצה עליו ואת אבטחתו. התשתית שייכת לספקים, ותנאיהם חלים עליה. סוג השרת, משותף או ייעודי, והמשאבים שלו נקבעים בהצעת המחיר, והאחסון מיועד לאתר שמתואר בה. בשרת משותף קיים סיכון שתקלה או פריצה באתר אחר ישפיעו גם על האתר של הלקוח, ולקוח שזקוק לבידוד מלא יזמין שרת ייעודי.
- 11.2** אני עושה מאמץ סביר כדי שהאתר יהיה זמין באופן רציף, כולל ניטור וטיפול בתקלות, אבל אינני מתחייב שהאתר יהיה זמין תמיד, נקי משגיאות או מוגן מכל הפרעה. תחזוקה מתוכננת אבצע ככל האפשר בשעות של תנועה נמוכה, ואשתדל להודיע עליה מראש כשהיא צפויה לגרום להשבתה מורגשת.
- 11.3** אינן באחריותי השבתות שנובעות מתקלות אצל ספקי תשתית ושירות, כמו Hetzner, Cloudflare, רשמי דומיינים וחברות סליקה; מפעולה או מחדל של הלקוח או של מי מטעמו, כמו תוסף שהותקן, שינוי בקוד או סיסמה שדלפה; ממחלקה שאינה ניתנת למניעה באמצעים סבירים; מכוח עליון; או מהשעיה לפי התנאים.
- 11.4 זיכוי:** אם האתר אינו זמין מסיבה שבשליטתי יותר מ-4 שעות רצופות, או יותר מ-12 שעות במצטבר בחודש קלנדר, הלקוח זכאי, לבקשתו בתוך 30 יום, לזיכוי יחסי של דמי האחסון עבור ימי ההשבתה. הזיכוי הוא הסעד הכספי היחיד בגין עצם אי-הזמינות, למעט במקרים שבסעיף 23.5. אם השבתה כזו חוזרת שלוש פעמים בתוך 30 יום, הלקוח רשאי לסיים את האחסון מיד, בלי דמי ביטול.

12. גיבויים

- 12.1** אלא אם נקבע אחרת בהצעת המחיר, כל אתר שמאוחסן אצלי מגובה אוטומטית מדי יום, קבצים ובסיס נתונים. הגיבויים מוצפנים ונשמרים מחוץ לשרת בשני מיקומים נפרדים לפחות, שאחד מהם מוגן מפני מחיקה, ל-14 יום אחורה לפחות.
- 12.2** הגיבויים נועדו להתאוששות מתקלה, מפריצה או מטעות אנוש. הם אינם בזמן אמת, ולכן מידע שנוצר אחרי הגיבוי האחרון, כמו הזמנות, הרשמות ופניות, עלול לאבד. אני בודק את הגיבויים מעת לעת, אבל אינני יכול להבטיח שכל גיבוי ישוחזר במלואו. לכן מומלץ שהלקוח ישמור עותק משלו של מידע קריטי לעסק, למשל ייצוא תקופתי של הזמנות ולקוחות.
- 12.3** בתקלה אשחזר את האתר מהגיבוי המתאים האחרון שזמין, במאמץ סביר ובהקדם האפשרי. שחזור בעקבות תקלת שרת או טעות שלי ייעשה בלי תשלום. שחזור בעקבות פעולה של הלקוח או של מי מטעמו יחויב לפי התעריף השעתי, אלא אם הוא כלול בתוכנית תחזוקה. תיבות דואר אינן חלק מהאחסון ואינן מגובות, אלא אם נקבע אחרת.

13. אבטחה

- 13.1** אני נוקט אמצעי אבטחה סבירים ומקובלים בתחום: סינון תעבורה דרך Cloudflare, גישת ניהול מוגבלת בערוצים מוצפנים, עדכון שוטף של תוכנת השרת, ניטור וגיבויים מוצפנים. עם זאת, אף מערכת אינה חסינה, ואינני מתחייב שהאתר לא יותקף או ייפרץ.
- 13.2** הלקוח אחראי לכך שלכל אדם יהיה משתמש אישי, לסיסמאות חזקות ולאימות דו-שלבי כשאפשר, לא להעביר סיסמאות לאחרים, להסיר משתמשים שכבר אינם צריכים גישה ולעדכן אותי מיד כשיש חשד לבעיה. התקנת תוספים או קוד בלי תיאום איתי היא באחריות הלקוח, ותיקון תקלות שנגרמו מהם יחויב בנפרד.
- 13.3 פעולה מיידי:** כשאני מזהה איום, כמו פריצה, קוד זדוני, מתקפה או עומס חריג שמסכן אתרים אחרים, אני רשאי לנקוט מיד צעדי הגנה, גם בלי הודעה מוקדמת: חסימת גישה או כתובות IP, השבתה של תוסף או קובץ, החלפת סיסמאות, בידוד האתר או הצגת עמוד תחזוקה. אפעל רק במידה הנדרשת, ואעדכן את הלקוח בהקדם האפשרי.

- 13.4 בפריצה שנבעה מכשל בתשתית השרת שבאחריותי אטפל בלי תשלום. במקרים אחרים, כמו סיסמה של הלקוח שדלפה, תוסף שהתקין או עדכון שסירב לבצע, הניקוי והשחזור יחויבו לפי התעריף השעתי, אלא אם הם כלולים בתוכנית תחזוקה.
- 14. שימוש הוגן, שימוש אסור ותלונות**
- 14.1 אם האתר צורך משאבים באופן חריג שמכביד על השרת או על אתרים אחרים, אפנה ללקוח כדי לפתור את הבעיה, ועד שתיפתר אני רשאי להגביל את המשאבים באופן זמני. אם יהיה צורך אציע שדרוג, והוא לא יחויב בלי אישור הלקוח.
- 14.2 אסור להשתמש באחסון לתוכן או לפעילות שאסורים על פי דין, להפרת זכויות יוצרים, סימני מסחר או פרטיות, ללשון הרע, לקוד זדוני, לדיוג ולדואר זבל, לכריית מטבעות דיגיטליים, לסריקה של מערכות אחרות או לחדירה אליהן, לשליחת דואר המוני מהשרת, או לשימוש כאחסון קבצים כללי או כגיבוי של מערכות אחרות. הלקוח יעמוד גם במדיניות השימוש של ספקי התשתית.
- 14.3 תלונה על תוכן של אתר שמאוחסן אצלי אפשר לשלוח ל-gal@wpsite.co.il. אעביר אותה ללקוח, ואבקש את תגובתו בתוך זמן סביר.
- 14.4 אני רשאי להשבית את התוכן הנוגע בדבר, ואם צריך גם את האתר, עד שהעניין יוסדר: כשהתוכן בלתי חוקי באופן ברור, כשיש צו שיפוטי או דרישה של ספק תשתית או של רשות מוסמכת, או כשהשארית חושפת אותי או את השרת לסיכון ממשי. אפעל במידתיות ואעדכן את הלקוח. אני רשאי לפעול לפי צו שיפוטי או דרישה חוקית של רשות מוסמכת, כולל מסירת מידע, במידה שהדין מחייב, ואודיע על כך ללקוח אלא אם הדבר אסור.
- 15. דומיינים, DNS, תעודות אבטחה ודואר**
- 15.1 הדומיין יירשם על שם הלקוח, והוא בעל הדומיין. אם אני רושם או מחדש דומיין עבור הלקוח, אעשה זאת על שמו ועל חשבוננו, ודומיין שרשום על שמי מסיבה כלשהי יועבר על שמו לבקשתו. חידוש הדומיין באחריות הלקוח, אלא אם נכלל במפורש בהצעת המחיר. כשהחידוש אינו באחריותי, אינני אחראי לפקיעת הדומיין ולתוצאותיה.
- 15.2 ה-DNS של אתרים שמאוחסנים אצלי מנוהל בדרך כלל בחשבון Cloudflare שאני מנהל. כשהשירות מסתיים, אעביר את ניהולו ללקוח או לספק החדש שלו בתוך 7 ימי עסקים מבקשתו, ולא אעכב זאת בגלל חוב. תעודות אבטחה (SSL) מונפקות ומתחדשות אוטומטית, וכשל בחידוש אצל הספקים אינו הפרה אם תיקנתי אותו בתוך זמן סביר מרגע שגיליתי אותו.
- 15.3 שירות תיבות דואר אינו כלול, אלא אם נקבע בהצעת המחיר. דואר שנשלח מהאתר, כמו טפסים והזמנות, נשלח דרך שירותי דואר חיצוניים, והגעתו לנמען אינה מובטחת.
- 16. סיום האחסון ויציאה**
- 16.1 הלקוח רשאי לסיים את האחסון בכל עת בהודעה בכתב 30 יום מראש. אני רשאי לסיים אותו בהודעה בכתב 60 יום מראש, או מוקדם יותר: לפי סעיף 21 (איחור בתשלום); בהודעה של 7 ימים, אם הלקוח הפר את סעיף 14 ולא תיקן את ההפרה; ומיד, אם ההפרה מסכנת את השרת או אתרים אחרים.
- 16.2 מתשלום שנתי מראש יוחזר החלק היחסי עבור חודשים מלאים שעוד לא התחילו, בניכוי ההנחה שניתנה בגלל התשלום השנתי. בתשלום חודשי, חודש שהתחיל מחויב במלואו. כשהשירות מסתיים לפי סעיפים 3.2, 11.4, 20.5, 29.4 או א.4, או כשאני מסיים אותו בהודעה של 60 יום, החלק היחסי יוחזר במלואו, בלי ניכוי ההנחה.
- 16.3 **חבילת יציאה:** עם סיום השירות, ואחרי שכל הסכומים שאינם שנויים במחלוקת שולמו, אמסור ללקוח בתוך 7 ימי עסקים מבקשתו עותק מלא של קבצי האתר ובסיס הנתונים בפורמט מקובל, וסיוע סביר במעבר, כמו הפניית DNS ומסירת הפרטים הטכניים. העברה מלאה של האתר לספק אחר תחויב לפי התעריף השעתי, אלא אם הוסכם אחרת.
- 16.4 **מחיקה:** 30 יום אחרי סיום השירות, ולא לפני שמסרתי חבילת יציאה שהלקוח ביקש בתקופה הזו, אמחק את האתר ואת מאגר הגיבוי שלו מהשרתים שלי. עותקים בגיבוי המוגן מפני מחיקה יימחקו בתום תקופת ההגנה, ובכל מקרה בתוך שישה חודשים מסיום השירות. לבקשה בכתב אמחק מוקדם יותר, ככל שהדבר אפשרי טכנית, ואאשר בכתב את המחיקה מהשרתים. הלקוח אחראי לקחת את העותק שלו לפני המחיקה.
- 16.5 סיום האחסון מסיים גם את השירותים שתלויים בו, כמו ניטור, גיבויים, עדכונים ורישיונות פרימיום.

חלק ד: תחזוקה ותמיכה

17. תחזוקה ועדכונים

- 17.1** שירות התחזוקה ניתן לפי התוכנית שבהצעת המחיר, ויכול לכלול עדכוני וורדפרס, תבניות ותוספים, ניטור, אבטחה ומשימות קטנות במסגרת בנק שעות. אלא אם נקבע אחרת, אינם כלולים בו: פיתוח פיצ'רים ועמודים חדשים, שינויי עיצוב, הזנת תוכן, קידום אורגני, קמפיינים ותיקון תקלות שגרמו הלקוח או צדדים שלישיים.
- 17.2** שעות שלא נוצלו אינן עוברות לחודש הבא, אלא אם נקבע אחרת. עבודה מעבר לבנק השעות תחויב לפי התעריף השעתי, אחרי הודעה מראש. הזמן נמדד ביחידות של 15 דקות, ופירוט השעות יימסר לפי בקשה.
- 17.3** לפני כל עדכון אני מגבה את האתר, ככל שסביבת האחסון מאפשרת זאת, ואחריו בודק אותו. אם סביבת האחסון אינה מאפשרת גיבוי, אודיע על כך ללקוח לפני העדכון. לקוח שמפעיל חנות יודיע לי בכתב על תקופות שיא שבהן אין לבצע עדכונים. בהיעדר הודעה כזו, מועד העדכון נתון לשיקול דעתי המקצועי. עדכונים של תוספים ותבניות מצד שלישי עלולים לגרום להתנגשויות, ואם עדכון שביצעתי גרם לתקלה, אתקן אותה או אחזיר את המצב לקדמותו בלי תשלום נוסף. אני רשאי לדחות עדכון שנראה לי מסוכן או לא לבצע אותו, ולהמליץ להחליף תוסף נטוש, תוסף שאינו נתמך או תוסף ללא רישיון. החלפה כזו מתומחרת בנפרד. לקוח שמעדכן או מתקין בעצמו אחראי לתוצאה.
- 17.4** תחזוקה של אתר שמאוחסן אצל ספק אחר אינה כוללת גיבוי שוטף, אלא אם נקבע אחרת בהצעת המחיר. הגיבוי השוטף של אתר כזה הוא באחריות הלקוח וספק האחסון שלו.

18. זמני תגובה

- 18.1** זמני התגובה הם אלה שנקבעו בהצעת המחיר. "תגובה" היא תחילת טיפול ועדכון הלקוח, לא השלמת התיקון, שייעשה במאמץ סביר ובהקדם האפשרי. הזמן נמדד מהרגע שדיווח שכולל את הפרטים הנדרשים הגיע אליי בערוץ שנקבע בהצעת המחיר.
- 18.2** אלא אם נקבע אחרת, תקלות קריטיות מטופלות בכל ימות השבוע בין 08:00 ל-22:00, ומחוץ לשעות אלה במאמץ סביר. פניות אחרות מטופלות בימי עסקים, בין 09:00 ל-18:00.
- 18.3** אני עסק של אדם אחד. על היעדרות מתוכננת אודיע מראש, ואם אפשר אציע גורם מחליף, שיקבל גישה לאתר רק באישור הלקוח. בהיעדרות לא מתוכננת, כמו מחלה, שירות מילואים או מצב חירום, אפעל לעדכן ולמצוא מענה חלופי בהקדם האפשרי. אם לא עמדתי בזמני התגובה שלוש פעמים או יותר בתוך 60 יום, הלקוח רשאי לסיים את התחזוקה מיד, בלי דמי ביטול.

חלק ה: ייעוץ, הרצאות וסדנאות

19. ייעוץ, הרצאות וסדנאות

- 19.1** ייעוץ ולייווי ניתנים כהמלצה מקצועית, על סמך המידע שהלקוח מסר, וההחלטות והייעוץ אינו ייעוץ משפטי, חשבונאי או מיסוי.
- 19.2** ביטול הרצאה או סדנה על ידי הלקוח: יותר מ-14 יום לפני המועד, בלי חיוב; מ-14 יום ועד 3 ימי עסקים לפני המועד, חיוב של 50% מהמחיר; פחות מ-3 ימי עסקים לפני המועד, המחיר המלא. אפשר לדחות את המועד פעם אחת בלי חיוב, בכפוף לזמינות. המצגות וחומרי ההדרכה נשארים בבעלותי ומיועדים לשימוש פנימי בלבד, והקלטה מחייבת את אישורי מראש.

חלק ו: תשלום

20. מחירים ותשלום

- 20.1** המחירים בשקלים ואינם כוללים מע"מ, שיתווסף כדון, ואינם כוללים עלויות של צדדים שלישיים, אלא אם נקבע אחרת.
- 20.2** אלא אם נקבע אחרת בהצעת המחיר: בפרויקט, 50% עם אישור ההצעה, והיתרה לפני העלאת האתר לאוויר או לפני מסירת השלב האחרון; בשירות מתמשך, תשלום מראש, חודשי או שנתי; ובעבודה לפי שעה, חיוב חודשי לפי השעות בפועל.
- 20.3** התשלום יבוצע בתוך 14 יום מיום שליחת חשבון העסקה, אלא אם נקבע אחרת בהצעת המחיר.
- 20.4** לקוח שחולק על חיוב יודיע לי על כך בכתב בהקדם ויפרט את הסיבות. החלק שאינו שנוי במחלוקת ישולם במועדו.

20.5 עדכון מחיר בשירות מתמשך: המחיר קבוע לתקופה ששולמה. שינוי מחיר ייכנס לתוקף רק אחרי הודעה בכתב 30 יום מראש, ולקוח שאינו מסכים רשאי לבטל את השירות לפני כן בלי דמי ביטול. המחיר לא יעודכן יותר מפעם אחת ב-12 חודשים, למעט שינוי בעלויות של צדדים שלישיים, כמו רישיונות, שרתים ושערי מטבע, שיועבר ללקוח לפי העלות בפועל ובצירוף תיעוד.

21. איחור בתשלום והשעיה

- 21.1** על סכום שלא שולם במועדו ייוספו הפרשי הצמדה וריבית כדין, והוצאות גבייה סבירות אם היו.
- 21.2** אם סכום שאינו שנוי במחלוקת בתום לב לא שולם במועדו, אשלח הודעה בכתב. אם הסכום לא ישולם בתוך 14 יום מההודעה, אני רשאי להשהות עבודות פיתוח עד לתשלום, ולוח הזמנים יוארך בהתאם, ולהשעות את האחסון או התחזוקה של האתר שבגינו קיים החוב בלבד, למשל באמצעות עמוד תחזוקה. שלושה ימי עסקים לפני השעיה אשלח תזכורת אחרונה בדואר אלקטרוני וב-WhatsApp. ההשעיה לא תכלול את רשומות ה-DNS והדואר של הדומיין, והשירות יחזור לפעול סמוך לאחר התשלום. סכום ייחשב כשנוי במחלוקת בתום לב אם הלקוח הודיע עליו לפי סעיף 20.4, בתוך 14 יום מקבלת החשבון או לפני תום תקופת ההודעה, ופירט את הסיבות. אם המחלוקת לא יושבה בתוך 30 יום מההודעה עליה, אני רשאי לפעול לפי סעיף זה לגבי הסכום שבמחלוקת, בהודעה בכתב 14 יום מראש. מחלוקת על חשבון אחד אינה מונעת השעיה בגלל חשבונות אחרים.
- 21.3** בתקופת ההשעיה לא אמחק את האתר ואת המידע שבו במשך 30 יום לפחות. אם החוב לא ייפרע, אני רשאי לסיים את השירות בהודעה נוספת בכתב 14 יום מראש, ואז יחול סעיף 16. גם אז, לפני מחיקה של אתר שלא נמסרה עליו חבילת יציאה, אשלח הודעה נוספת בכתב ואתן ללקוח 14 יום לקבל את התוכן ואת בסיס הנתונים של האתר, גם אם החוב לא נפרע, למעט קוד ועיצוב שהזכויות בהם טרם עברו אליו לפי סעיף 9.
- 21.4** גם כשיש חוב, אמסור ללקוח לבקשתו את המידע האישי של לקוחותיו ששמור באתר, כמו הזמנות ופרטי לקוחות, בפורמט מקובל, במידה שהוא זקוק לו כדי לעמוד בחובותיו כלפיהם. העברת הזכויות לפי סעיף 9.2 ומסירת קבצי המקור של הפרויקט ייעשו רק אחרי התשלום המלא.

22. ביטול וסיום ההתקשרות

- 22.1 ביטול על ידי הלקוח:** הלקוח רשאי לבטל פרויקט בכל עת בהודעה בכתב. הוא ישלם עבור העבודה שבוצעה עד ההודעה, לפי החלק היחסי של המחיר בהתאם לשלב שהושלם, ואם אין בהצעה שלבים, לפי השעות בפועל ובתעריף השעתי, ובכל מקרה לא יותר מהמחיר הכולל. בנוסף ישלם עלויות של צדדים שלישיים שכבר הוצאו ואי אפשר לבטל. המקדמה תקוזז מהסכום הזה, ואם היא גבוהה ממנו אחזיר את ההפרש. ביטול בתוך 7 ימים מאישור ההצעה ולפני תחילת העבודה, כלומר לפני פגישת האפיון הראשונה או תחילת העיצוב או הפיתוח, לפי המוקדם, מזכה בהחזר מלא של המקדמה. בביטול מאוחר יותר, אבל לפני תחילת העבודה, אחזיר את המקדמה בניכוי 10% ממחיר הפרויקט, ולא יותר מסכום המקדמה ששולם. הסכום הזה הוא הערכה מוסכמת מראש של הנזק משריון הזמן ומוויתור על עבודות אחרות, והוא לא ינוכה אם הביטול נובע מעיכוב או מהפרה שלי.
- 22.2 סיום על ידי:** אני רשאי לסיים פרויקט בהודעה בכתב אם הלקוח הפר את ההתקשרות הפרה מהותית ולא תיקן אותה בתוך 14 יום מההודעה, או אם המשך העבודה נעשה בלתי אפשרי מסיבות שאינן בשליטתי, למשל דרישה להעלות תוכן בלתי חוקי. אני רשאי לסיים פרויקט גם מסיבה אחרת, בהודעה בכתב 21 יום מראש, ובלבד שלא אעשה זאת כדי לשנות את המחיר או את תנאי ההצעה. במקרה כזה אחשב את שווי העבודה שבוצעה לפי החלק היחסי של מחיר ההצעה בלבד ואקזז אותו מהסכומים ששולמו, אחזיר כל סכום עודף בתוך 14 יום, ואמסור את כל קבצי העבודה בצורה שמאפשרת להמשיך אותה (אם שווי העבודה גבוה מהסכומים ששולמו, אחרי תשלום ההפרש). בנוסף אסייע באופן סביר ובלי תשלום בהעברת הפרויקט לספק אחר, במשך 14 יום מסיום הפרויקט.
- 22.3** כל צד רשאי לסיים את שירות התחזוקה בהודעה בכתב 30 יום מראש, אלא אם נקבעה בהצעת המחיר תקופת התחייבות. על סיום האחסון חל סעיף 16.
- 22.4** הסעיפים שעוסקים בקניין רוחני, בתשלום, בהגבלת אחריות, בשיפוי, בסודיות ובמחיקת מידע ממשיכים לחול גם אחרי סיום ההתקשרות.

חלק ז: אחריות

23. אחריות והגבלת

- 23.1** אני מתחייב לתת את השירותים במקצועיות, במיומנות ובזהירות, לפי המקובל בתחום ולפי הצעת המחיר. אינני מבטיח מיקומים במנועי חיפוש, תנועה, לידים, מכירות או תוצאות עסקיות; אתר שאין בו שום שגיאה, אם כי ליקויים יתוקנו לפי סעיף 6; התאמה לעדכונים עתידיים של צדדים שלישיים; או פעולה תקינה של שירותי צד שלישי, כמו חברות סליקה ומשלוחים, Google או Meta.
- 23.2** **תקרת האחריות:** האחריות הכוללת שלי בגין כל הטענות הנוגעות לשירות מסוים, מכל עילה שהיא, מוגבלת לסכום הגבוה מבין שני אלה:
- **לפי השירות:** בפרויקט או בשירות חד-פעמי, המחיר הכולל של אותו פרויקט או שירות לפי הצעת המחיר. בשירות מתמשך, כמו אחסון או תחזוקה, הסכומים שהלקוח שילם עבור אותו שירות ב-12 החודשים שקדמו לאירוע שגרם לנזק.
 - **סכום קבוע:** 10,000 ש"ח.
- בגין אירוע אחד, או סדרה של אירועים קשורים, התקרה הכוללת היא הגבוהה מבין התקרות של השירותים הנוגעים בדבר, ולא סכומן.
- 23.3** אינני אחראי לנזק עקיף או תוצאתי, ובכלל זה אובדן רווחים, הכנסות או מכירות, אובדן הזדמנויות עסקיות, פגיעה במוניטין והוצאות פרסום ושיווק.
- 23.4** **אובדן מידע:** אינני אחראי לאובדן מידע שנוצר אחרי הגיבוי היומי האחרון שהיה אמור להתבצע לפי סעיף 12, ובאתר שאינו מאוחסן אצלי, לאובדן מידע כלשהו. בשני המקרים, זה לא חל על אובדן שנגרם בפעולה שלי. בכל מקרה של אובדן כזה אסייע במאמץ סביר לשחזר את המידע ממקורות אחרים שזמינים לי, כמו יומני שרת והודעות דואר על הזמנות.
- 23.5** **חריגים:** ההגבלות שבסעיפים 23.2 עד 23.4 אינן חלות על נזק גוף, על נזק שנגרם בזדון, במרמה או ברשלנות רבתי שלי, ועל אחריות שהדין אינו מאפשר להגביל, לרבות זכויות צרכן.
- 23.6** המחיר משקף את חלוקת הסיכונים הזו. לקוח שצריך כיסוי אחריות גבוה יותר, למשל חנות גדולה, יכול לבקש זאת בהצעת המחיר, והכיסוי יתומחר בהתאם. גם הלקוח אינו אחראי כלפי לנזק עקיף, למעט חובות התשלום שלו, התחייבויות השיפוי שבסעיף 24 ונזק שנגרם לי מהפרה של סעיף 14.

24. שיפוי

- 24.1** הלקוח ישפה אותי על נזק, הוצאה, כולל שכר טרחת עורך דין סביר, או תשלום לפי פסק דין או לפי פשרה שאישר, כשאלה נובעים מתביעה של צד שלישי או מדרשה של רשות, בגין אחד מאלה:
1. תוכן או חומרים שהלקוח סיפק, אישר או פרסם, או שפרסמו המשתמשים באתר שלו, למעט הפרה של זכויות צד שלישי בחומר שאני יצרתי או בחרתי.
 2. הפעלת האתר בניגוד לדין, לרבות דיני הפרטיות, הגנת הצרכן, הנגישות, הדיוור והמסחר המקוון, למעט הפרה שנובעת מכך שלא עמדתי בהתחייבות מפורשת שלי בהצעת המחיר.
 3. הפרה של סעיף 14 על ידי הלקוח.
 4. ביצוע הוראה של הלקוח אחרי שהתרעתי בכתב שהיא עלולה להיות בלתי חוקית או מזיקה.
- 24.2** השיפוי יופחת במידה שהנזק נגרם גם בשל הפרה או רשלנות שלי. אודיע ללקוח על התביעה או הדרישה בהקדם, ואפשר לו לנהל את ההגנה, ולא אתפשר בלי הסכמתו. הלקוח לא יסרב לתת הסכמה בלי סיבה סבירה.

חלק ח: חובות החוק של בעל האתר

25. נגישות

- 25.1** לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות והתקנות שהותקנו מכוחו, החובה להנגיש אתר חלה על בעל האתר, כנות השירות. הלקוח אחראי לעמידה בחובה הזו, ובכלל זה להצהרת הנגישות, למינוי רכז נגישות כשהדבר נדרש, להחלטה אם הוא זכאי לפטור ולנגישות של תוכן שהוא מוסיף או משנה.
- 25.2** אני מתחייב בנושא הנגישות רק למה שנקבע במפורש בהצעת המחיר. אם הצעת המחיר כוללת עבודת נגישות, היא חלה על התבניות והרכיבים שמסרתי, כפי שהם במועד המסירה, ואינה כוללת: תוכן שנוסף או שונה אחר כך; מסמכים כמו קובצי PDF; סרטונים וכתוביות; רכיבים ותוכן מוטמע של צדדים שלישיים, כמו מפות, צ'אט, עמודי סליקה ורשתות חברתיות; ושינויים שנעשו אחרי המסירה.

25.3 תוסף נגישות או סרגל נגישות הם כלי עזר, והתקנה שלהם לבדה אינה הופכת אתר לנגיש כנדרש בחוק. ליקויי נגישות בעבודה שהתחייבתי אליה, שהלקוח דיווח עליהם בכתב בתקופת התיקונים, יתוקנו בלי תשלום. בדיקת נגישות מקצועית היא שירות נפרד.

26. פרטיות ומידע אישי

- 26.1** לגבי מידע אישי של המשתמשים והלקוחות באתר, הלקוח הוא "בעל השליטה" במאגר, ואני פועל עבורו כ"מחזיק", כמשמעותם בחוק הגנת הפרטיות. נספח א מפרט את עיבוד המידע, והוא חלק מהתנאים.
- 26.2** הלקוח אחראי למדיניות הפרטיות ולהודעות למשתמשים, לרבות הודעה שהמידע מאוחסן ומעובד אצל ספקי שירות, גם מחוץ לישראל; לבסיס החוקי לאיסוף המידע; להודעה על עוגיות, כשנדרשת; לסיווג רמת האבטחה של המאגר ולהודעה לי עליה; לדיווחים לרשות להגנת הפרטיות, בלי לגרוע מחובת דיווח שחלה עליי עצמי; ולטיפול בבקשות של נושאי המידע.
- 26.3** לקוח שהאתר שלו אוסף מידע רגיש, כמו מידע רפואי, פיננסי או ביומטרי, או מידע על קטינים, יודיע לי על כך מראש. ייתכן שיידרשו אמצעי אבטחה נוספים, בעלות נוספת.

27. דיוור, מסחר וסליקה

- 27.1** לפי סעיף 30 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), הלקוח הוא המפרסם, והוא אחראי לקבלת הסכמה מפורשת, לתוכן ההודעות ולסימונם כ"פרסומת", להסרה מרשימת התפוצה ולניהול רשימות הדיוור. טפסי הרשמה שאבנה יכללו כברירת מחדל תיבת הסכמה שאינה מסומנת מראש, והלקוח לא ייבא רשימות שנאספו בלי הסכמה כדן. אינני שולח דיוור שיווקי בשם הלקוח, אלא אם הוזמן ממני במפורש ובכתב, וגם אז רק לרשימות שהלקוח אישר שנאספו כדן.
- 27.2** באתר מסחר הלקוח הוא בעל העסק שמוכר, והוא אחראי למחרים ולמלאי, למשלוחים ולביטולים, לגילוי הנאות לצרכנים, לחשבוניות ולתקנון המכירה. התשלומים מתבצעים דרך חברת סליקה חיצונית, בעמוד תשלום שלה, ואינני שומר פרטי כרטיסי אשראי בשרתיים שאני מנהל. ההסכם עם חברת הסליקה, העמידה בדרישות אבטחת הסליקה החלות עליו והגדרות הסליקה הם באחריות הלקוח, והוא לא ישנה את תהליך התשלום בלי לתאם זאת איתי. תקלות אצל חברות סליקה, חברות משלוחים או שירותים חיצוניים אחרים אינן בשליטתי.

חלק ט: הוראות כלליות

28. כוח עליון

- 28.1** עיכוב או אי-ביצוע אינם הפרה כשהם נובעים מנסיבות שאינן בשליטתי הסבירה, כמו מלחמה, פעולות איבה או טרור, מצב חירום, הנחיות פיקוד העורף או ירי טילים, מגפה או אסון טבע, שביתה, הפסקת חשמל או תקשורת נרחבת, תקלה אצל ספקי תשתית, ומתקפת סייבר נרחבת שאינה ניתנת למניעה באמצעים סבירים, וכן מחלה, אשפוז או שירות מילואים שלי, בכפוף לחובות העדכון שבסעיף 18.3. בזמן כזה ההתחייבויות מושהות, ואני אפעל לצמצם את הנזק ואעדכן את הלקוח. התשלום עבור שירותים שניתנו בפועל ממשיך להיות חובה. אם המצב נמשך יותר מ-30 יום, כל צד רשאי לסיים את השירות שנפגע בלי חיוב, ותשלומים עבור תקופות שלא נוצלו יוחזרו.

29. הוראות כלליות

- 29.1 סודיות:** כל צד ישמור בסוד מידע של הצד האחר שהגיע אליו במסגרת ההתקשרות ואינו פומבי, למעט מסירה שהדין מחייב. סיסמאות וגישות של הלקוח נשמרות אצלי במנהל סיסמאות מוצפן. כשההתקשרות מסתיימת, מומלץ שהלקוח יחליף את הסיסמאות שמסר לי, ולבקשתו אסיר את הגישות שלי.
- 29.2 ספקים וקבלני משנה:** אני רשאי להיעזר בספקים וקבלני משנה, כולל ספקי תשתית וכלי בינה מלאכותית. גם אז אני נשאר אחראי כלפי הלקוח להתחייבויות שלי, בכפוף להגבלת האחריות, ואחייב את מי שמעבד מידע אישי של הלקוח בחובות סודיות והגנה על מידע מתאימות.
- 29.3 הודעות:** הודעות יישלחו בדואר אלקטרוני לכתובות שבהצעת המחיר, ול"ל-gal@wpsite.co.il", ויחשבו כאילו התקבלו ביום העסקים שאחרי שליחתן, אלא אם יוכח אחרת. הודעה על השעיה, על סיום שירות או על שינוי תנאים תישלח תמיד בדואר אלקטרוני. על תקלה דחופה מדווחים בערוץ שנקבע בהצעת המחיר, והלקוח יעדכן אותי כשפרטי הקשר שלו משתנים.
- 29.4 העברת ההתקשרות:** הלקוח אינו רשאי להעביר את ההתקשרות לאחר בלי הסכמתי, ולא אסרב בלי סיבה סבירה, למשל במכירת העסק. אני רשאי להעביר את ההתקשרות לחברה שבשליטתי, בהודעה בכתב. החברה תיכנס בנעלי לכל ההתחייבויות שלי, ולגבי מה שקרה לפני ההעברה אני נשאר אחראי. לקוח שמתנגד להעברה רשאי לסיים את ההתקשרות בתוך 30 יום מההודעה, בלי דמי ביטול.

29.5 שונות: הצעת המחיר, התנאים והנספח הם ההסכם המלא בין הצדדים, ומחליפים הסכמות ומצגים קודמים באותו עניין. שינוי בהתקשרות מסוימת יעשה בכתב. אם ייקבע שהוראה בתנאים אינה תקפה, היא תיושם במידה המרבית שהדין מאפשר, ויתר ההוראות יישארו בתוקף. הימנעות מהפעלת זכות אינה ויתור עליה, וויתור תקף רק אם נעשה בכתב. כותרות הסעיפים נועדו לנוחות בלבד.

30. דין וסמכות שיפוט

30.1 על ההתקשרות חל הדין הישראלי בלבד.

30.2 לפני פתיחה בהליך משפטי, הצדדים ינסו ליישב את המחלוקת בתום לב, בשיחה ישירה, במשך 14 יום מהודעה בכתב על המחלוקת. השלב הזה אינו נדרש בבקשה לסעד דחוף, בגביית חוב שאינו שנוי במחלוקת או כשיש צורך למנוע התיישנות. אי-קיומו לא ימנע מצד להגיש הליך, ולא ישמש טענת סף.

30.3 סמכות השיפוט הייחודית בכל עניין הנוגע להתקשרות נתונה לבתי המשפט המוסמכים במחוז השיפוט של חיפה, שבו נמצא מקום העסק שלי (נהריה). הסעיף אינו חל על לקוח שהוא צרכן, ואינו גורע מסמכותו של בית המשפט לתביעות קטנות לפי הדין. בהצעת המחיר אפשר להסכים בכתב על מקום שיפוט אחר.

חלק י: לקוח שהוא צרכן

31. זכויות צרכן

31.1 "צרכן" הוא מי שמקבל שירות לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981. עסק שמזמין אתר לצורכי העסק אינו צרכן. על צרכן חלות הוראות החוק, והן גוברות על התנאים האלה.

31.2 ביטול עסקה שנעשתה מרחוק: צרכן רשאי לבטל עסקה שנעשתה מרחוק בתוך 14 ימים מיום עשייתה, או מיום שקיבל את המסמך שמפרט את פרטי העסקה, לפי המאוחר. בשירות חד-פעמי, כמו בניית אתר, ייעוץ או סדנה, הביטול אפשרי בתנאי שנעשה לפחות שני ימים שאינם ימי מנוחה לפני המועד שבו אמור השירות להתחיל, ולכן לא אתחיל לעבוד בתקופה הזו, אלא אם הצרכן ביקש זאת בכתב. בשירות מתמשך, כמו אחסון או תחזוקה, אפשר לבטל בתוך 14 הימים גם אם השירות כבר התחיל, והצרכן ישלם את התמורה היחסית בעד השירות שניתן לו עד הביטול. ההחזר יבוצע בתוך 14 ימים מקבלת הודעת הביטול. אם הביטול אינו בשל פגם, אי-התאמה, אי-אספקה במועד או הפרה אחרת שלי, ינוכו דמי ביטול של 5% מהמחיר או 100 ש"ח, לפי הנמוך, ולא ינוכה סכום אחר, מלבד התמורה היחסית בשירות מתמשך.

31.3 צרכן שהוא אזרח ותיק (בן 65 ומעלה), אדם עם מוגבלות או עולה חדש (בתוך חמש שנים מיום שקיבל תעודת עולה או תעודת זכאות) רשאי לבטל עסקה מרחוק שכללה שיחה בינינו, לרבות שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית, בתוך ארבעה חודשים מיום העסקה או מיום שקיבל את המסמך שמפרט את פרטיה, לפי המאוחר. אני רשאי לבקש ממנו להציג תעודה שמעידה על כך, כפי שקובע החוק.

31.4 צרכן רשאי לבטל שירות מתמשך, כמו אחסון או תחזוקה, בכל עת. השירות יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מקבלת ההודעה, או שישה ימי עסקים אם נשלחה בדואר רשום, או במועד מאוחר יותר שהצרכן ציין. לא יחויב תשלום עבור התקופה שאחרי מועד הביטול, ותשלום מראש עבור תקופה שלא נוצלה יוחזר באופן יחסי. עסקה לתקופה קצובה עם צרכן לא תתחדש אוטומטית בלי הודעה ובלי הסכמה, כנדרש בחוק.

31.5 איך מבטלים: בדואר אלקטרוני ל-gal@wpsite.co.il, בטלפון או ב-WhatsApp למספר 054-4886634, או בדואר רשום לכתובת העסק המופיעה בהצעת המחיר ובחשבוניות. בהודעה יש לציין שם ומספר זהות.

31.6 על צרכן לא יחולו, במידה שהם סותרים את החוק: ההסכמה לשינוי תנאים בהמשך קבלת השירות (סעיף 3.2); ההקפאה והביטול המשתמע (סעיף 5.3) והאישור (סעיף 6.2); הזיכוי כסעד יחיד (סעיף 11.4); תקופת ההודעה וההחזר בסיום האחסון (סעיפים 16.1 ו-16.2); ביטול הרצאה או סדנה (סעיף 19.2); דמי הביטול (סעיף 22.1); השיפוי (סעיף 24), וצרכן יישא באחריות רק לפי הדין; סמכות השיפוט (סעיף 30.3); וכל הוראה אחרת שמגבילה זכות שהחוק מקנה לו.

נספח א: עיבוד מידע אישי

נספח זה חל בכל פעם שאני מאחסן אתר שמכיל מידע אישי, מתחזק אותו או ניגש אליו.

א.1 תפקידים. הלקוח הוא בעל השליטה במאגר המידע של האתר, ואני המחזיק, שפועל עבורו ולפי הוראותיו. אני עוסק יחיד ולא תאגיד, ולכן תקנה 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017, אינה חלה על ההתקשרות (תקנה 15(ג)), ולצורך התקנות אני נחשב בעל הרשאה מטעם הלקוח. הנספח מסדיר בכל זאת את עיקרי הנושאים שבתקנה, כדי לסייע ללקוח לעמוד בחובותיו.

2. המידע והעיבוד. המידע הוא המידע ששמור באתר, כמו פרטי לקוחות, הזמנות, משתמשים, פניות מטפסים, תגובות ויומני מערכת. העיבוד כולל אחסון, גיבוי ושחזור, גישה טכנית לתחזוקה ולפתרון תקלות, ניטור אבטחה, עדכונים והעברת מידע לבקשת הלקוח, וכל מטרה אחרת שהלקוח יורה עליה בכתב. לא אשתמש במידע למטרות שלי, לא אמכור אותו ולא אעביר אותו לאחרים, אלא לפי הנספח. עותק מקומי של אתר, לפיתוח, לבדיקה או לשחזור, נשמר רק במחשבי עבודה מאובטחים, לזמן הנדרש, ונמחק בתום הצורך.

3. אבטחה וסודיות. אמלא את החובות שחלות עליי כמחזיק לפי סעיף 17 לחוק ולפי תקנות אבטחת המידע, ואני מנהל נוהל אבטחה, רשימת הרשאות ויומן אירועי אבטחה. בין האמצעים: גישת ניהול לשרת רק בערוצים מוצפנים ודרך רשת פרטית מוגבלת, סינון תעבורה, תוכנה מעודכנת, הפרדת הרשאות בין אתרים במידה שסוג השרת מאפשר, גיבויים שמוצפנים לפני שהם יוצאים מהשרת, רישום גישות ניהול לשרת, מנהל סיסמאות מוצפן ואימות דו-שלבי בחשבונות התשתית המרכזיים. אם המאגר מחייב רמת אבטחה בינונית או גבוהה, הלקוח יודיע לי מראש, ונתאם את האמצעים הנוספים, שעשויים להיות כרוכים בתוספת מחיר. כל מי שפועל מטעמי ויש לו גישה למידע יתחייב בכתב לשמור עליו בסוד, להשתמש בו רק לצורך השירות ולקיים את אמצעי האבטחה.

4. ספקי משנה והעברה אל מחוץ לישראל. הלקוח, כבעל השליטה במאגר, מאשר את השימוש בספקי המשנה שלהלן, ואת העברת המידע ועיבודו אצלם, גם מחוץ לישראל, למטרות שבנספח:

ספק	מיקום	תפקיד	בסיס להעברה
Hetzner Online GmbH	גרמניה	שרתים ואחסון גיבויים	מדינה שהיא צד לאמנה האירופית להגנת הפרט בקשר לעיבוד אוטומטי של מידע (תקנה 2(8)(1)), והסכם עיבוד מידע
.Cloudflare, Inc	ארה"ב, רשת עולמית	האצה, אבטחה וניהול DNS	משתתף במסגרת EU-U.S. Data Privacy Framework, והסכם עיבוד מידע
.Backblaze, Inc	ארה"ב	גיבוי חיצוני מוצפן. לספק אין את סיסמת הפענוח	משתתף במסגרת Data Privacy Framework, והסכם עיבוד מידע
.Twilio Inc (SendGrid)	ארה"ב	שליחת דואר יוצא מהאתר, באתרים שבהם הוגדר	משתתף במסגרת Data Privacy Framework, והסכם עיבוד מידע
Anthropic PBC	ארה"ב	כלי בינה מלאכותית לפיתוח, לתחזוקה ולניטור. אינו מקבל מידע אישי במכוון (סעיף 8.3)	אישור הלקוח בסעיף זה

ספקי המשנה Hetzner, Cloudflare, Backblaze ו-Twilio כפופים להסכם עיבוד מידע, שכולל התחייבות בכתב לנקוט אמצעים מספיקים להגנה על המידע, להשתמש בו רק למתן השירות ולא להעביר אותו לאחרים, למעט ספקי משנה שלהם בתנאים דומים, כנדרש בתקנה 3 לתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס"א-2001. אבדוק מעת לעת שהספקים עדיין עומדים בתנאים האלה, ואם ספק יפסיק לעמוד בהם, אסתמך על בסיס אחר שהדין מתיר או אחליף ספק. על הוספת ספק משנה שמקבל מידע אישי אודיע ללקוחות בשירות מתמשך 14 יום מראש, ולקוח שמתנגד רשאי לסיים את השירות בלי דמי ביטול.

5. אירוע אבטחה. "אירוע אבטחה" הוא אירוע שמעלה חשש לפגיעה בשלמות המידע של הלקוח, לשימוש בו בלא הרשאה או לחריגה מהרשאה. ניסיונות תקיפה שנחסמו ולא הגיעו למידע אינם אירוע אבטחה. אתעד כל אירוע אבטחה ביומן, ואודיע עליו ללקוח ללא דיחוי, ולא יאוחר מ-24 שעות מהרגע שנודע לי עליו, עם המידע שיש בידי באותו שלב: מהות האירוע, המידע שנפגע והצעדים שנקטו. את הפרטים הנוספים אשלים בהמשך, ואסייע ללקוח לעמוד בחובות הדיווח שלו. אם המאגר ברמת אבטחה בינונית או גבוהה והאירוע עשוי להיות "אירוע אבטחה חמור", ייתכן שגם אני חייב לדווח עליו לרשות להגנת הפרטיות. אתאם זאת עם הלקוח ככל האפשר, אבל לא אעכב דיווח שהדין מחייב.

6. סיום, דיווח ופיקוח. בסיום השירות המידע יוחזר ללקוח וימחק לפי סעיף 16, ולבקשתו אאשר את המחיקה בכתב. פעם בשנה, לבקשת הלקוח, אמסור לו דיווח קצר בכתב על עמידתי בנספח, הלקוח רשאי לפקח על עמידתי בנספח באופן סביר, באמצעות שאלון או בקשת מידע, ואשיב בלי תשלום על שאלון בקרה סביר אחד בשנה. אם הרשות להגנת הפרטיות תורה ללקוח לפעול להפסקת הפרה שלי, אפעל להפסקתה בתוך התקופה שקבעה הרשות. סיוע במענה לבקשות של נושאי מידע או לפניית של רשויות, מעבר לסביר, יחויב לפי התעריף השעתי.

א.7 חובות הלקוח ואחריות. הלקוח יאסוף מידע כדין ובמידה הנדרשת, יפרט במדיניות הפרטיות שהמידע מאוחסן ומעובד אצל ספקי שירות, גם מחוץ לישראל, יודיע לי מראש על רמת האבטחה של המאגר ועל מידע רגיש, יכלול אותי ברשימת בעלי ההרשאה של המאגר ויבטל את הרשאותיי ויחליף סיסמאות שידעתי עם סיום ההתקשרות, ולא ייתן לי הוראות שסותרות את הדין. האחריות בין הצדדים לפי הנספח כפופה לסעיף 23. כל צד נושא בחובותיו לפי הדין כלפי הרשויות וכלפי נושאי המידע, ובעיצומים שהוטלו עליו בשל הפרה שלו, ותקרת האחריות אינה מגבילה זכויות של צד שלישי.

היסטוריית גרסאות

גרסה	תאריך	שינויים
<u>1.0</u>	15.10.2026	גרסה ראשונה