

תנאים כלליים לשירות. ציוד ורישוי

החברה להלן Cloud+ מעודכן נובמבר 2020

השירות: מחשוב ענן, מרכזיה בענן, שרתים בענן, Microsoft Office 365, שירותי IT וכל שירות המסופק ע"י Cloud+

- החברה תספק את השירות ללקוח כפי שמתואר בהצעת המחיר.
- השירות החדש אינו כולל קווי תקשורת ו/או תשתית ו/או ציוד חומרה ו/או ציוד שלא הוזכר בהצעת המחיר.
- יובהר כי היה והשירות שהוזמן, הינו שירות אשר מוגבל בהקיפו על פי הזמנה, והלקוח חרג מהקיף השירות כפי שהוגדר בהזמנת השירות, לרבות תעבורת נתונים, נפח זיכרון, נפח דיסק, רישוי, רישוי 365, כמות משתמשים, או כל רישוי או תוספת ומגבלה אחרת, החברה תחייב את הלקוח בתשלום נוסף ע"פ המחירים המוצגים בהצעת המחיר או לפי התעריפים המקובלים אצלה במועד ביצוע החריגה ו/או ששולמו ע"י הלקוח ו/או רטרואקטיבי מיום החריגה.
- השירותים יסופקו ללקוח בכפוף לפניה של נציג המוסמך למוקד שירות החברה דרך כתובת מייל hd@cloudplus.co.il ו/או טלפנית למוקד השירות של החברה במספר טל: 03-3030168 לצורך פתיחת קריאת שירות מסודרת, בהתאם לנהלי החברה כפי שיוסברו ללקוח בתחילת ההתקשרות.
- השירותים יסופקו ללקוח בכפוף לתשלום חודשי באמצעות הוראת קבע או טרם אספקת השירות.
- במידה והלקוח ביטל את הוראת הקבע ו/או הגביל אותה באופן חד צדדי ו/או לא שילם עבור אספקת השירות החודשי שסופק ע"י החברה ו/או לא שילם את חובותיו הכספיים החודשיים מכל סוג ועד 10 ימים בסיים החודש העוקב לאספקת השירותים או בכל דרך אחרת שסוכמה ו/או אושרה מראש וזאת עוד בטרם השלמת סיום חובותיו הכספיים לחברת Cloud+ ו/או עד לתום תקופת סיום ההתקשרות לרבות זמן ההודעה המוקדמת, רשאית חברת Cloud+ לעצור ו/או לבטל ו/או להפסיק מתן השירותים הדיגיטליים ו/או שירותי התמיכה ו/או שירותי התמיכה ו/או שירותי המשאבים בענן ו/או שירותי התשתית והתקשורת ו/או האבטחה ו/או כל שירות, פתרון, רישוי המספקת באופן שוטף ללקוח ללא התראה מראש ומוקדמת.
- חבות החברה- בכל מקרה בו לא חל פטור מלא מאחריות ו/או נקבע כי חלה אחריית כלשהי על החברה מכל סיבה שהיא, אזי חבותה של החברה, תהא מוגבלת לסכום אשר שולם לה בפועל ע"י הלקוח עבור השירותים המסופקים לו על ידיה על פי הצעת מחיר שאישר ו/או שילם עבורה, בגין שלושה חודשי שירות (להלן: "הסעד"). למען הסר ספק יובהר כי זהו הסעד היחיד שהלקוח זכאי לו, ויהווה סילוק סופי ומוחלט של כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה של הלקוח כלפי החברה.
- השירותים אינם כולל חומרה או רישוי משום סוג ו/או חומרת מחשבים בעסק או בבית הלקוח ו/או כל תוכנה או חומרה או קו תקשורת שלא נכללת בהצעת המחיר.
- לחברה שיקול דעת מוחלט לבחור בתוכנה ו/או ציוד המתאים לשם אספקת השירותים ללקוח במידה וזה נדרש לאספקת השירות שהוזמן, מתוך הצידוד הנמצא אצלה או ציוד אחר שתרכוש לשם כך ובלבד שאיכות וטיב השירות ללקוח לא יפגעו.
- השירותים ללקוח יינתן על ידי החברה במחשבים שמיקומם בישראל או בכל מדינה אחרת לפי שיקול דעתה המוחלט של החברה ובלבד שאין בכך משום עברה על איזו מגבלה חוקית או סנקציה פוליטית.
- השירותים הנמכרים על ידי החברה נמכרים באמצעות רשת תקשורת לרבות רשת האינטרנט, ממומשים וניתנים לשימוש אך ורק באמצעות רשת זו. תמיכה טכנית לעניין גישה לשירותים אלה, תינתן באמצעות מוקד השירות כמפורט להלן ובהזמנת השירות.
- התשתיות הפאסיביות ו/או אקטיביות עבור משתמשי הקצה הן באחריותה הבלעדית של הלקוח או ספק התשתית וכל דרישת תוספת או תיקון שלהם תהיה בתשלום ע"י הלקוח.
- קווי התשתית המשמשים לצורך מתן השירותים, יישום האפליקציה, אבזרים, חוברת מחשבים ומסכים, ציוד קצה, ציוד הקיף וציוד אחר – הנמצאים ברשות הלקוח אינם נכללים במסגרת השירות ו/או האחריות הניתנים על ידי החברה אלא אם נרכשו מאת החברה ותחת תנאי האחריות יצרן ו/או התמיכה בהם נרכשו ממנה.

תמיכה טכנית

- החברה מספקת שירותי תמיכה טכנית במהלך יום עסקים רגיל במתכונת של 5 ימי עבודה בשבוע 9 שעות ביום בין השעות 08:30-17:30, למעט ימי שישי, ערבי חג, חול המועד וחגים.
- החברה מספקת שירותי תמיכה טכנית לתקלות משביות חברה/עסק מלא במתכונת של 7 ימי עבודה בשבוע 24 שעות ביממה 364 ימים בשנה. (למעט יום כיפור). השירות יינתן בכתובת מייל: hd@cloudplus.co.il
- השירות השוטף יינתן בכתובת מייל hd@cloudplus.co.il ו/או טלפנית באמצעות פניה אל מוקד השירות של קלאוד פלוס בטלפון 03-3030168 ותענה לכל המאוחר תוך שעה מעת קבלתה.
- בדרישת חזרה ללקוח, יבוצעו עד 3 ניסיונות לאתר את הלקוח טלפנית בשני ימי עסקים ובמידה ולא יתקבל מענה, קריאת השירות תיסגר.
- שירותי התמיכה הניתנים כוללים טיפול בבעיות גישה לשירותי החברה או בעיות בהם השירות אינו פעיל.
- שירותי התמיכה הטכנית יינתנו אך ורק כאשר התקלה חלה בשירות הניתן על-ידי החברה ו/או באחריותה.
- למען הסר ספק יובהר כי במסגרת השירות הלקוח אינו זכאי לתמיכה במשרדיו. במידה ונדרש טכנאי החברה להגיע אל אתר הלקוח לשם טיפול בתקלה ישלם הלקוח את דמי הטיפול הנדרשים בהתאם למחירון החברה.

תנאים כלליים

- תוקף הצעת המחיר של Cloud+ תקפה ל-30 ימים ו/או ליום הנפקתה בלבד. ייתכנו שינויים במחירים במועד ההזמנה בכפוף לשערי מט"ח ומחירון הפצה ו/או יצרן עדכני.
- בתמורה להענקת השירותים, ישלם הלקוח לחברה תשלום חודשי בהתאם להצעה שהוצגה בפני הלקוח להצעת המחיר החתומה ו/או שאישר בעל פה ו/או שאישר בקבלת השירות בפועל ו/או תוספת גידול או קיטון בשירותים שנדרשו או התווספו במהלך זמן השירות, התשלום יבוצע מידי חודש במהלך תקופת ההסכם, לתשלום החודשי יתווסף מע"מ בשיעורו כדין במועד החיוב ו/או תשלום.
- תשלום חודשי בגין השירות יתבצע בהוראת קבע בכרטיס אשראי או בהוראת קבע בנקאית שפרטיה נמסרו ע"י הלקוח ויחויבו חודש בחודשו. ו/או בהתאם להוראות בנק ישראל, על הלקוח לצרף אישור פתיחת הרשאה בחשבון כולל הפרטים הבאים:
קוד מוסד: 42535
שם המוסד: קלאוד פלוס בע"מ
ח.פ.ת.ז של בעל החשבון
בנוסף צריכים להופיע על גבי אישור ההרשאה הפרטים הבאים: פרטי חשבון בנק, שם הלקוח, איש קשר וטלפון נייד. את הטופס יש להעביר לכתובת דוא"ל info@cloudplus.co.il
- חיוב בהוראת הקבע יחול על כל חובותיו של הלקוח כפי שנדרש לשלם באותו החודש לרבות תשלומי רישוי, שירות, חומרה ועבור כל הזמנה או שירות או רכישה שביצע וסופקה ללקוח עד לאותו מועד חיוב חודשי.
- במידה והלקוח ביטל את הוראת הקבע ו/או הגביל אותה באופן חד צדדי ו/או לא הקים בפועל הרשאה לחיוב חשבון ו/או לא שילם את חובותיו הכספיים החודשיים לחברה ו/או השירות החודשי השוטף בכל דרך אחרת שסוכמה ו/או אושרה מראש וזאת עוד בטרם השלמת סיום חובותיו הכספיים לחברת Cloud+ ו/או עד לתום תקופת סיום ההתקשרות לרבות זמן ההודעה המוקדמת, רשאית חברת Cloud+ לעצור ו/או לבטל ו/או להפסיק מתן השירותים הדיגיטליים ו/או שירותי הרישוי ו/או שירותי התמיכה ו/או שירותי המשאבים בענן ו/או כל שירות, פתרון, רישוי המספקת באופן שוטף ללקוח ללא התראה מראש ומוקדמת.
- כוח המחשוב אינו מוגבל בכמות השרתים הווירטואליים ונמדד לחיוב הלקוח ע"פ הקצאתו וצריכתו על ידי הלקוח בפועל.
- ההסכם, הינו הסכם המחייב היחיד שבין הצדדים, החברה אינה מחויבת לכל הצהרה או מצג שאינה כלולה בהסכם זה, אלא אם כן נעשו ע"י החברה בכתב בהודעה ללקוח לאחר תחילת הסכם זה.
- במקרה של שינויים שאינם בשליטת החברה, שיחייב שינוי מהותי בתנאי ההסכם, רשאית החברה לשנות את ההסכם באופן שתחולת השינוי תהיה מיידית (שינוי מחירים, צו בית משפט).

- למעט במקרה בו נידרש השינוי בעקבות שינוי הדין הקיים. הלקוח אינו רשאי להכניס בהסכם ו/או בהצעת המחיר שינוי, תיקון, השמטה או מחיקה כלשהם אלא אם ניתנה לכך הסכמה בכתב מהחברה.
- ההסכם יכנס לתוקפו במועד חתימתו ו/או ממעוד קבלתו על ידי הלקוח ועד לתום תקופת ההתחייבות בהצעת המחיר ו/או בהתאם לתנאי השירות המאוחר מבניהם.
- השירותים המוזמנים ע"י הלקוח ו/או ההסכם יתחדש אוטומטית מתקופה לתקופה אלא אם מי מהצדדים יבקש לסיימו.

- [illegible]

- "יום עסקים" – ימים א' עד ה' בין השעות 8:30 – 17:30, למעט ימי שישי ערבי חג, ימי חג וימי שבתון.
- התקנת ציוד באתר הלקוח תתבצע בתוך 14- יום עסקים מיום קבלת הצמנת שירות החומה ו/או קבלת הציוד בבית הלקוח אלא אם כן ביקש הלקוח התקנה במועד מאוחר יותר או אם נדחתה ההתקנה בשל סיבה שאשר לא יכולה לשלטה על Cloud+
- בהצמנת שירות הקלטת שיחות בתשלום ע"י הלקוח החברה תשמור את הקלטות השיחות שבוטעו על ידי הלקוח עד סיום ההודעה המוקדמת ו/או בתשלום חודשי מתום תקופת הסכם ההקלטות, מכל סיבה שהיא. אם המועד שבו יבחר הלקוח להפסיק לשלם עבור שירות ההקלטות, העברת ההקלטות לידי הלקוח תיעשה לפי דרישת הלקוח בכתב, בתמורה לתשלום של 80 ש"ח גיגה או עד 1 גיגה ושל 60 ש"ח לכל G1 נוסף (כולל תשלום על אמצעי האחסון שייירש מראש ע"י הלקוח). בסיום ההתקשרות או בסיום ההודעה מוקדמת או באי תשלום ע"י הלקוח עבור השירות החודשי כאמור, ככל שלא ביקש הלקוח לקבל לידיו את ההקלטות – יימחקו ההקלטות.
- בשירותי טלפוניה מחוץ לשעות שיחה/שליחת פקס יהיה בהתאם למחירון החברה. מחיר דק' שיחה/שליחת פקס' ליעדים / מספרים מיוחדים, לרבות שירותי פרמייום, יחויבו בנוסף לתעריף שיחה רגיל/תעריף שליחת פקס' רגיל, גם בתשלום נוסף הנקבע על ידי ספק השירות ו/או Cloud+
- תשלום עבור זמן אוויר מחושב לפי שניה.
- מינימום תשלום חודשי לשירותי טלפוניה ושלוחות מרכזיה ושירות.

- אם צוינו בהסכם ו/או בהצעת המחיר ו/או הזמנה מחירים בערכים דולריים, הם ישולמו בשקלים חדשים, לפי שער הדולר היציג ביום הפקת החשבונית ובתוספת עד 10% לשער הדולר באותה עת.
- מחירן של תוספות, הרחבות ושדרוגים למכשירים או שירותים נוספים שאינם כלולים בהזמנת השירות ו/או הזמנה ייקבעו על פי מחירון Cloud+ ביום הזמנתם. התשלום עבור רכישת ציוד, ובכלל זה חומרות/תוכנות, יבוצע קודם להגעת הציוד לאתר הלקוח. במידה ולקוח יבקש לעכב מסירת ציוד, החיוב יבוצע לכל המאוחר תוך 14 יום מעת הגעת הציוד לחברת Cloud+.
- בקיור טכנאי באתר הלקוח לצורך התקנת הגדרות ייעודיות תחויב לפי שעות עובדת הטכנאי בפועל לפי מחירון Cloud+.
- החברה רשאית לעדכן את המחירון מעת לעת, לפי שיקול דעתה, בהודעה ללקוח, לרבות בשל שינויים במדד המחירים לצרכן, שינויים בשער החליפין של מט"ח, עליה בעלויות השירותים ושינויים במחיריו של בעל רישיון אחר או כל סיבה אחרת.
- בגין לא איחור בתשלום חשבון יחויב הלקוח בהפרשי הצמדה וריבית פיגורים כשיעורם בחוק או בתוספת של פריים + 3% מהמועד שנקבע לתשלום לפי האמור לעיל ועד למועד התשלום בפועל.
- כל העלויות הקשורות ברכיבי התשתית הנדרשים (לרבות הקישור לרשת האינטרנט) הינן בנפרד ועל חשבון הלקוח אלה עם כן נרכש השירות מהחברה/Cloud+ מוסכם בין הצדדים כי הזמנת השירות והמחירים הקבועים בה, אינם כוללים את התמורה המגיעה ל-Cloud+, או למי מטעמה, בעד רכישת רכיבי ו/או שירותי תשתית או כל חלק מהם או בעד רכישת ציוד הקצה להתקנה באתר הלקוח. האמור לעיל, יתבסס על הצעת מחיר נפרדת לרכישת רכיבי ו/או שירותי תשתית ו/או ציוד הקצה, בהתאם לצרכי הלקוח. הלקוח יהיה אחראי לקיומם של כל התנאים הנדרשים לצורך התקנת הציוד, לרבות מקום, נקודת חשמל, נקודת רשת (לצורך חיבור לאינטרנט) וכד'.
- בגין מתן שירות תיקון תקלות בנסיבות בהן לא חלה על החברה/Cloud+ האחריות לתיקון, יחויב הלקוח בעלות שעת טכנאי על פי מחירון Cloud+ ובהתאם לשעות הטכנאי שנדרשו לתיקון התקלה.
- מובהר כי Cloud+ רשאית לספק את שירות תיקון התקלות, ביצוע ההתקנות ומתן ההדרכות, בעצמה ו/או באמצעות מי מטעמה.
- עלות דקת שיחה לנייח מחוץ למחיר חבילת השיחות שנרכשה ו/או חודשה 19.8 אגורות
- עלות דקת שיחה לנייד מחוץ למחיר חבילת השיחות שנרכשה ו/או חודשה 32.1 אגורות
- הלקוח לא ישלח ו/או יעסיק עובדים של החברה/Cloud+ המעורבים באספקת השירותים במישרין או דרך צד ג' במשך 18 חודשים מיום הפסקת עבודתם אצלו ו/או בחברה/Cloud+. למען הסר ספק מובהר בזאת כי בין הלקוח לעובדי החברה/Cloud+ לא יתקיימו כל יחסי עובד – מעביד, ואין בהסכם זה ו/או בתנאי מתנאי כדי ליצור יחסי מסוג זה.
- החברה תפעל לטיפול בקריאת שירות אשר הזמנה מטעם איש הקשר המוסמך מטעמו של הלקוח לצורך דיווח ופתיחת קריאת שירות בגין תקלה, ואשר פרטיו רשומים בהזמנת השירות.
- החברה לא תהיה אחראית כלפי הלקוח בגין נזקים ו/או עלויות שייגרמו במקרה של גניבת מכשירים ו/או שיחות טלפון מאתר הלקוח ו/או בכניסה מרחוק, גניבת פרטי כניסה למערכת ו/או גניבת שיחות מאפליקציות שמותקנות על מחשבים, טבלטים, טלפונים סלולריים וכו' של הלקוח. בכל מקרה של גניבת שיחות, הלקוח הוא זה שיישא במלא התשלום בגין השיחות.
- הבחירה ללקוח שבמקרה של תקלה ו/או נפילת רשת האינטרנט באתר הלקוח (ו/או במקטע תשתית רלוונטי אחר), מערכת הטלפוניה תפסיק לעבוד עד לתיקון התקלה ברשת האינטרנט.
- דרישות תאימות תשתית הלקוח באחריות הלקוח
- עבור כל שיחה במקביל נדרש רוחב פס מינימלי של לפחות 55 kbs סימטרי.
- נקודת רשת (RJ-45) ונקודת חשמל פעילות בכל עמדה ו/או טלפון ו/או דרך מחשב המחובר לאינטרנט
- ידוע ללקוח כי אי תאימות של דרישות התשתית עלולה לפגוע בשירות ו/או באיכות השירות.
- שירות ה-IT אשר יסופקו על ידי Cloud+, יכלול אך ורק את מרכיבי השירות המופיעים בטופס הצעת המחיר, ויהיו כפופים להוראות ה-SLA המפורטים בה (ככל ומפורטים).
- התמורה בעבור שירות ה-IT הינה כמפורט בטופס הצעת המחיר.
- שירות ה-IT או כל שירות נוסף יסופק בין באמצעות תמיכה טלפונית מרחוק, השתלטות מרחוק או כל דרך אחרת, בהתאם לשיקול דעתה המקצועי של החברה.
- הלקוח יאפשר לחברה ולבאים מטעמה גישה מרחוק למערכת המחשוב ו/או יאפשר לנציג החברה להיכנס לחציו לצורך מתן שירות ה-IT, ו/או לשם בדיקת היתכנות למתן שירות ה-IT ללקוח.
- שירותי ה-IT, מסופקים בעבור מערך המחשוב של הלקוח והטלפוניה, ואינם כולל מתן שירות לתשתית ו/או לחומרה אשר ברשות הלקוח ושאינה בשירות Cloud+ הלקוח ירכוש על חשבון ואחריותו רישיונות, תוכנות, אפליקציות, ציוד קצה וחומרה, ויהיה האחראי הבלעדי כי בכל עת, כל עמדת מחשב ו/או מחשבים ושירותים משותפים ו/או תחנות עבודה תחזיק ברישיונות המתאימים העדכניים ובתוקף בעבור כל תוכנה ו/או אפליקציה ו/או אנטי וירוס ו/או כל תוכנה שעושה בה שימוש המתוקנות על גבי עמדת המחשוב. החברה לא תבדוק ולא תהיה אחראית לבדוק את מערך הרישיונות של הלקוח, והדבר יהיה באחריותו המלאה והבלעדית של הלקוח.
- ידוע ללקוח כי החברה לא תספק שירותי IT למערך מחשוב ו/או לתוכנות אשר יוודא לה כי הלקוח אינו מחזיק לגביהם ברישיונות תקפים ו/או שנעשה שימוש באמצעותן בתוכנות ו/או אפליקציות פרוצטור ולא תהא ללקוח כל טענה ו/או תביעה כנגד Cloud+ בגין האמור.
- ידוע ללקוח כי שירותי תמיכה טכנית ניתנים על בסיס מאמץ, ולא ניתן להבטיח כי ניתן יהיה בכל עת לתקן כל תקלה ו/או לפתור כל בעיה, בכלל ו/או בלוח זמנים כלשהו. פתרון בעיות ותקלות תלוי במגוון גורמים, ובין היתר גורמים שאינם בהכרח בשליטת הלקוח ו/או Cloud+. לפיכך, החברה תפעל במטרה לספק את השירותים באופן מקצועי, ובהתאם להוראות ה-SLA שהוסכם עם הלקוח (ככל שהוסכם), אך היא אינה יכולה להתחייב לפתרון כל בעיה ו/או תקלה ו/או להתחייב לפתרון בלוח זמנים מוגדר.
- ככל שלא הוסכם אחרת בין הצדדים, בכתב ובמפורש, גיבוי תוכנות, מידע ונתונים של הלקוח יהיה באחריות הלקוח. הלקוח מודע לכך כי מתן שירותי ה-IT, מרחוק ו/או באתר הלקוח, כרוכה בטיפול במחשבים שעל גביהם מאוחסנים תכנים. באחריות הלקוח לדאוג לגיבוי תכנים בעלי ערך ללקוח, והחברה לא תהיה אחראית לאובדן תכנים ו/או מידע ו/או נתונים.
- יתר הוראות הסכם זה, ובכלל זאת סעיפי הגבלת האחריות החלה על Cloud+, יחולו בהתאמה ובשינויים המחויבים גם על שירות ה-IT שבסעיף זה.
- מבלי לגרוע מהאמור, הלקוח מאשר כי ידוע לו שעשויות להיגרם הפרעות בשירות, לרבות כתוצאה משילוב מוצרי צד ג' במערכות הלקוח, והחברה לא תהיה אחראית לאי התאמת שירות ללקוח ו/או למערכותיו ו/או לכשל בתפעולן של שירות כתוצאה ממערכות ו/או מוצרי צד ג'.
- הלקוח מאשר כי כל הפרטים והנתונים הנמסרים על ידו לחברה לשם מתן השירות או במהלכו יישמרו במאגרי המידע של החברה. בנוסף, ככל שהשירות כולל מרכיבי שירות המחייב ו/או המאפשר איסוף ו/או שמירה של מידע של הלקוח על גבי מערכות Cloud+ ("המידע"), הרי שהלקוח מאשר שמירת המידע כאמור. עם תום תקופת ההסכם או תקופה ההודעה המוקדמת תהיה רשאית החברה למחוק את המידע כליל לרבות גיבוי המידע, בתנאים המפורטים בתנאים אלו ו/או בהסכם זה, וללקוח לא תהיה טענה ו/או דרישה כלשהי.
- ידוע ללקוח שייטכנו מצבים בהם החברה תבצע האזנה למס' שיחות מוקלטות על ידי הלקוח, במקרה של תקלה בשירות ו/או תלונה של הלקוח בדבר איכות השירות, והוא נותן את הסכמתו לכך. וזאת לשם תפעול ו/או מתן שירותי תמיכה ותחזוקה ו/או טיפול בתקלה בשירותים. החברה תבצע את ההאזנה למטרה זו בלבד, וללקוח לא תהיה כל טענה ו/או דרישות ו/או תביעות כנגד Cloud+ בעניין זה. מבלי לגרוע מהאמור, הלקוח מתחייב ליידע את הגורמים המוקלטים על ידו כי השיחות מוקלטות, וכי ייתכן כי ייעשה בהם שימוש, לרבות על ידי החברה, לצורך האמור לעיל.
- מבלי לגרוע מהאמור, הלקוח נותן הרשאה לחברה לעשות שימוש במידע לשם עשיית כל פעולה הנחוצה לשיקול דעת החברה, לשם אספקת השירות. מובהר למען הסר ספק בלבד, כי החברה תהיה רשאית למסור לצד שלישי כלשהו כל מידע שהיא תידרש למסור לפי דין ו/או בהתאם לצו שיפוטי ו/או הוראה של רשות מוסמכת.
- במהלך תקופת ההסכם תפעיל החברה מערכות הגנה מקובלות לשמירת המידע השמור במערכותיה מפני מעשי פריצה ו/או גניבה ו/או מחיקה ו/או הונאה של צדדים שלישיים; ואולם, ידוע ללקוח כי מערכת ההגנה המופעלת על ידי Cloud+, אינה יכולה לחסום, למנוע או לזהות כל מקרה כאמור. לפיכך, ככל שהמידע האמור הוא בעל ערך עבור הלקוח, הלקוח יהיה אחראי לפעול לגיבוי המידע הנשמר אצל Cloud+, בכל עת במהלך תקופת ההסכם. מבלי לגרוע מיתר הוראות הסכם זה, מובהר כי Cloud+ לא תהיה אחראית לכל נזק שייגרם ללקוח בקרות אירוע כאמור בסעיף זה לעיל.
- השירות ואפשרות השימוש בו תלויים, בין היתר, בזמינות ותקינות של ציוד התקשורת והתשתית של הלקוח ושל צדדים שלישיים וכן ברשתות תקשורת של מפעילים וספקים אחרים, כמו גם בתקינות רשת החשמל בחצרי הלקוח. החברה אינה ולא תהיה אחראית לתקלה ו/או כשל באספקת השירות מכל סיבה שהיא שאינה בשליטתה המלאה והבלעדית של Cloud+.
- יש אף שהחברה משקיעה מאמצים ומשאבים בשירות ההקלטות, אין באפשרותה להתחייב כי שירות הקלטת השיחות יפעל ללא דופי, ואינה מתחייבת כי ניתן יהיה לאתר כל שיחה שבוצעה במערכת ההקלטות, הן בשל קושי באיתור והן מסיבות טכניות אחרות; לפיכך, הלקוח מאשר כי לא תהיה לא טענה ו/או תביעה

- בשל כך, מבלי לגרוע מהאמור, הלקוח יהיה האחראי הבלעדי לקיום הוראות הדין בשל היות השיחות מוקלטות על ידי המערכת ויהיה אחראי בלעדי לכל טענה של צד שלישי, לרבות בשל פגיעה בפרטיות, לשון הרע וכיו"ב.
- החברה אינה אחראית על אובדן חומר מדיסקים קשיחים ו/או כל אמצעי דיגיטלי הקיים אצל הלקוח ו/או ברשותו ו/או בחברה/Cloud+ הן כתוצאה מתקלת תוכנה ו/או תקלת חומרה ו/או סיבה לא ברורה. באחריות הלקוח לבצע גיבוי לכל המידע הדיגיטלי לפני מסירת ציוד לתיקון במעבדת החברה ו/או מסירת מחשב נייד ו/או נייד לתיקון ו/או שחזור ו/או שדרוג ו/או החלפה ו/או מידע דיגיטלי הנמצא על שרתים המאוחסנים בחברה/Cloud+.
- כל צורך ו/או דרישה לשחזור מידע יחויב בתשלום ע"י הלקוח.
- החברה אינה אחראית לכל נזק חיצוני ו/או פלסטיקה ו/או ברזל ו/או זכוכית שייגרם לציוד בעת פירוקו או טיפול בו לצורך בדיקה ו/או תיקון.
- הלקוח מודע לכך שכל עלות בדיקה הינה בתשלום. במידה ויידרש החזר כספי כלשהו ו/או החזר חלק שהורכב. לא תוחזר עלות העבודה ששולמה ו/או שהתחייב הלקוח לשלמה.
- מוצר תקול יוחלף אך ורק כנגד הצגת חשבונית מס ע"י הלקוח שרכש אותו.
- מוצר אשר לא יידרש על ידי בעליו ו/או על ידי הלקוח בתקופה העולה על 30 יום יחויב בדמי אחסנה של 50 ₪ ליום.
- הלקוח מצהיר כי יודע שציוד שיישאר בחברה ולא יאסף על ידי הלקוח למעלה מ-90 יום מיום מסירת המוצר ו/או קבלת המוצר בחברה יתפזר לחזקתה של החברה/Cloud+ אשר תוכל לעשות בו כרצונה לרבות גריתה. (למעט ציוד הנמצא בטיפול)
- לא ישוחזרו תוכנות או מערכות הפעלה ו/או כל תוכנה ו/או קוד ללא הצגת רישוי מתאים על ידי הלקוח
- החברה לא תהיה אחראית ולא תישא בנזקים כלשהם שיגרמו ללקוח ו/או לצד שלישי כלשהו כתוצאה מאובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן מידע, אובדן נתונים, אובדן זמן מחשב ו/או כל נזק תוצאתי ו/או עקיף ו/או נזקים שיגרמו כתוצאה מנסיבות של כוח עליון. אחריותה של Cloud+ לנזקים ישירים בקשר עם ו/או כתוצאה מהשירות, תהא מוגבלת לסך 3 התשלומים האחרונים ששולמו בפועל על ידי הלקוח לחברה/Cloud+ בגין אספקת השירות, בשלוש (3) החודשים שקדמו להיווצרות עילת התביעה. הגבלת האחריות האמורה תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת.
- מוקדי השירות והתמיכה של החברה עומדים לרשות הלקוח למתן שירות תמיכה טלפוני ופועלים על מנת להיענות לקריאות שירות של הלקוח בהתאם לזמני השירות ולרמת השירות שלהלן:
 - מענה טלפוני בימים א' עד ה' – בין השעות 08:30 ועד 17:30 (למעט ערבי חג, ימי חג וימי שבתון).
 - זמן תגובה לתחילת טיפול בתקלה משביתה יהיה עד 1 שעה מפתיתת הקריאה.
 - ליצירת קשר ופתיחת קריאת שירות באמצעות דואר אלקטרוני ל- hd@cloudplus.co.il על אף האמור לעיל, זמני ורמת השירות עבור שירותי ה-IT [ככל ונרכשו על ידי הלקוח] יהיו כאמור בהצעת המחיר.
- כל זכויות הקניין הרוחני וכל זכות קניינית אחרת (ככל שקיימת) הקשורה בשירות, לרבות הסימנים המסחריים, עיצוב גרפי, לוגו, יישומי תוכנה (אפליקציות), הנם בבעלות החברה או מי מספקיה והם מוגנים בזכויות יוצרים ו/או זכויות קניין רוחני אחרות, בהתאם להוראות כל דין. אין בהסכם זה כדי להקנות ללקוח זכות כלשהי בשירות ו/או באיזה ממרכיביו, למעט הזכות לעשות שימוש בשירות בהתאם ובכפוף להוראות ההסכם ולמשך תקופת ההסכם בלבד.
- ביטול או בקביעה בדבר בטלותו של תנאי בהזמנת שירות זו או חלקה יחולו רק לגבי אותו תנאי או אותו חלק, לפי העניין, ואין בהם כשלעצמם כדי לפגוע בתוקפה המחייב של ההזמנת השירות או של תנאי אחר בה.
- ידוע ללקוח כי מס' הטלפון שיועמדו על ידי החברה לצורך מתן השירות הנם מספרים שהוקצו על ידי מפעילי תקשורת אחרים. השימוש במספרים אלה יעשה אך ורק במהלך תקופת ההסכם ולצורך מתן השירות ואין ולא תהיה ללקוח כל זכות מכל מין וסוג בקשר עם המספרים, במהלך תקופת ההסכם ו/או לאחריה, אלא אם יאושר אחרת מראש ובכתב ע"י Cloud+.
- הלקוח מצהיר ומאשר כי ידוע לו שהשימוש בפורטל המשתמשים (ממשק המשתמשים) האינטרנטי יעשה על אחריותו הבלעדית. החברה לא תישא בכל אחריות לשימוש שכזה. הלקוח מאשר בזאת כי הוא מודע כי שימוש בממשק שאינו עולה בקנה אחד עם ההגדרות המפורשות שניתנו לו עלול לבטל גישה לשיחות ליעדיהן או למנוע ממנו להוציא שיחות, ו/או לגרום לבעיה/תקלה אחרת במערכת הטלפוניה שלו. הלקוח מבין ומאשר כי גישה לפורטל תאפשר גישה לנתוני שיחות שלו, הזנה להקלטותיהן ועוד ולפיכך עליו לשמור על השם והסיסמא שלו בסודיות מלאה.
- הלקוח מתחייב כי לא יבצע ולא יאפשר לאחר לבצע פעולות המהוות הנזקה ו/או שימוש לרעה (abuse) ו/או שימוש בניגוד להוראות כל דין.
- השירות מיועד אך ורק לשימוש של הלקוח. הלקוח אינו רשאי להעביר ו/או להמחות את התחייבויותיו ו/או זכויותיו לפי הסכם זה לצד שלישי כלשהו, ללא קבלת אישור Cloud+, מראש ובכתב. כמו כן, הלקוח מתחייב כי לא יאפשר לאחר לעשות שימוש בשירות, בתמורה (re-sell) או שלא בתמורה, במישרין ו/או בעקיפין, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמה של החברה מראש ובכתב ובתנאים שתקבע.
- החברה תהיה רשאית להמחות את זכויותיה ו/או התחייבויותיה לפי הסכם זה, בשלמותו או בחלקו, כפי שתמצא לנכון וללא צורך בקבלת הסכמת הלקוח, וכן להעביר לצד שלישי את אמצעי התשלום שמסר הלקוח, לרבות במסגרת מכירת פעילות של Cloud+ ו/או מיזוגה. למען הסר ספק, יובהר כי בהעברה כאמור, מכסים הלקוח כי ימסרו לאחר כל הפרטים והמידע, לרבות בעניין אמצעי התשלום, המצויים ביד החברה בקשר עם אספקת השירות ללקוח.
- הלקוח לא יהיה רשאי לקצו ו/או להפחית סכום כלשהו, מהתשלומים שהוא חייב בהם לפי הסכם זה.
- החברה תהיה רשאית להוסיף ו/או לשנות את תנאי השימוש בשירות בהודעה בכתב ללקוח של 30 יום מראש. השינוי ייחשב כחלק בלתי נפרד מההסכם בין הצדדים. מובהר כי הלקוח יהיה רשאי במקרה כאמור להודיע על רצונו להפסיק את ההתקשרות, בהתאם לאמור בסעיף הפסקת ההתקשרות וההודעה המוקדמת.
- על הסכם זה יחולו דיני מדינת ישראל. לבתי המשפט בתל אביב תהיה סמכות השיפוט הבלעדית בכל הנוגע להסכם זה, ביצועו, פרשנותו ו/או בכל עניין אחר הנוגע להסכם זה.
- בחתומה על הצעת מחיר ו/או בקבלת השירות בפועל הנך מאשר שקראת והבנת את תנאי השימוש הכלליים של שירותי החברה/Cloud+.
- הצעות המחיר של החברה בתוקף ל-14 יום או למשך זמן קצר יותר ככל שהצעת המחיר מתייחסת למוצר / שירות הנמצא במבצע, שאז תוקף ההצעה היא למשך 14 יום או עד לתום תקופת המבצע (בהתאם לפרסום הרלוונטי), לפי המוקדם.

SLA - זמני תגובה בהסכמי שירות, בנק שעות, פתרונות ושירותים:

- 1. תקלה משביתה** - תקלה משביתה תטופל עד חצי שעה אחת מרגע פתיחת קריאת השירות במוקד השירות של Cloud+ דרך כתובת מייל hd@cloudplus.co.il אם התקלה לא נפתרה באמצעות מומחי הסיסטם של המוקד המקוון תוך שעה אחת, והוחלט על ידי טכנאי בכיר לאחר אבחון התקלה כי נדרש טיפול באתר הלקוח, יצא טכנאי מתאים לאתר הלקוח לצורך פתרון התקלה באתר.

דוגמאות לתקלות משביתות:

תקלת שרת או רשת תקשורת – כל המשרד מושבת.

תקלת אינטרנט כללית, אין אפשרות לקבל או לשלוח מיילים.
- 2. תקלה דחופה** – טיפול בתקלה דחופה יתחיל תוך שעה אחת מרגע פתיחת קריאת השירות במוקד השירות של Cloud+ דרך כתובת מייל hd@cloudplus.co.il אם התקלה לא נפתרה באמצעות מומחי הסיסטם של המוקד המקוון תוך 4 שעות, יצא טכנאי מתאים לאתר הלקוח לצורך פתרון התקלה באתר. אם התקלה תיפתח לאחר השעה 14:00, אנו נגיע לאתר הלקוח ביום העסקים למחרת. אנו עושים כל מאמץ לטפל ולסגור את כל קריאות השירות עוד באותו היום.

דוגמאות לתקלות דחופות:

תקלה במחשב נייד/נייד, תקלת אינטרנט, למשתמש בודד אין אפשרות לקבל או לשלוח מיילים וכדומה.
- 3. תקלה רגילה** - טיפול בתקלה דחופה יתחיל תוך שעה אחת מרגע פתיחת קריאת השירות במוקד השירות של Cloud+. אם התקלה לא נפתרה באמצעות מומחי הסיסטם של המוקד המקוון, לאחר אבחון והחלטה של טכנאי בכיר ואם יחולט להוציא טכנאי לאתר הלקוח, יגיע טכנאי מתאים לאתר הלקוח תוך 24 שעות מרגע פתיחת קריאת השירות במוקד השירות, ובתנאי שמדובר ביום עסקים רגיל.

דוגמאות לתקלות רגילות:

תקלת חומרה או תוכנה שאינה משביתה מעבודה לקוח קצה.

תוספות להגבלות אחריות, הבהרות והרחבות לתנאי שירות ופתרונות ובנקי שעות:

1. תמיכה טכנית מקוונת - סיוע מידי של צוות מומחי Cloud+ דרך אתר החברה www.cloudplus.co.il או כל אתר או תוכנה אחרת שיוחלט ע"י נציג התמיכה.
2. תמיכה טכנית באתר הלקוח - במידת הצורך לתקלות שלא ניתן לפתור בדרך מקוונת (מעל 90% מכל קריאות השירות נפתרות באמצעות מוקד התמיכה המקוון).
3. טיפול בקריאת שירות - טיפול בכל תקלה במערכת הממוחשבת מחשבים, שרתים, ציוד תקשורת, מערכות הפעלה, שירותי ענן, קישוריות לתוכנות ייעודיות וכיו"ב.

4. ללקוחות הנמצאים במסגרת שירות ניטור – מערכות המחשוב שיחברו לשירות ניטור ינטור על ידי צוות מומחי Cloud+ ויטופלו על ידם.
5. טיפול מונע – צוות מומחי Cloud+ מבצע טיפול מונע וביקורת תקופתית למערכות המחשוב בארגונכם, כמו שרתים, מחשבים וציוד תקשורת: בדיקות מהירות וביצועים, מעקב אחר עומסים, אופטימיזציה לשרתים ומחשבים וציוד תקשורת.
6. ניהול הרשאות – ניהול הרשאות של משתמשי הרשת בתאום עם איש הקשר של הלקוח.
7. הסכם שירות כולל - מעקב מתמיד אחר תקינות גיבויים, תקינות אנטי וירוס, תקינות מחשבים וציוד קצה.
8. ניצול בנק שעות תמיכה לפי הניצול בפועל - פרקי זמן לניצול השעות בהגעה לאתר הלקוח לפי שעה שלמה או חלק ממנה, באמצעות המוקד המקוון לפי פרקי זמן של 30 ד' וחלק מהן.
9. הסכם השירות הוא לתקלות במערכות המחשוב והתקשורת בלבד.
10. שעות חורגות (אקסטרה) - במסלולים "בנק שעות פלוס" ו"חודשי פלוס", אם יידרשו שעות עבודה נוספות החורגות משעות השירות שנקנו במסלול, יחויבו שעות ה"אקסטרה" לפי 260 ₪ לכל שעת עבודה או חלק ממנה, או שהלקוח ירכוש בנק שעות חדש.
11. הסכם שירות אינו כולל שירות ואחריות לחומרה – האחריות תינתן על ידי היצרן בהתאם לאחריות שמספק עבור אותו הציוד.
12. הסכם השירות אינו כולל חלקים או רכיבים – אם יידרש חלק חליפי או ציוד, תצא הצעת מחיר ללקוח לאישור. במידה ויידרש פריט או חלק לפתרון תקלה משביתה, יחויב הלקוח במחיר החלק החליפי.
13. השירות אינו כולל אחריות לנזק ו/או לאובדן מידע או נתונים מכל סוג ומכל סיבה, שכן כל אמצעי הגיבוי אינם חסינים ב-100%. אם הלקוח רוצה לבטח את המידע שלו עליו לעשות כן מול חברת ביטוח בפוליסה המתאימה לכך.
14. צד שלישי – Cloud+ לא תהיה אחראית בשום מקרה לתקלות או עיכובים בביצוע התחייבותה אשר נובעים מגורמים שלא בשליטתה, כגון: עיכוב גורם צד שלישי, נפילות מתח וכשלים באספקת החשמל, כשל בציוד, כשל במערכת הפעלה או תוכנה, נתק קווי טלפון ואינטרנט, שיבושים באספקת שירותים המבוססים ענן, וירוסים שמערכת ההגנה טרם מצאה להם פתרון. Cloud+ לא תהיה אחראית בשום מקרה לכל נזק עקיף ו/או תוצאתי, לרבות אובדן מידע מכל סוג שהוא ו/או תקלות הנובעות מהפסקות חשמל.
15. הסכם שירות חודשי קבוע יהיה בתוקף לשנה ויחודש מראש אוטומטית כל שנה, אלא אם כן אחד הצדדים מעוניין לבטלו ואז יעשה כן בהודעה כתובה בהתראה של 60 יום מראש.
16. ההחזרה לא יהיה בתוקף אם הלקוח או כל גורם אחר יטפל בתקלות באופן עצמאי ללא תיאום מראש עם Cloud+.
17. ההחזרה לא יהיה בתוקף ו-Cloud+ לא תהיה אחראית במקרה של תקלות שנגרמו כתוצאה מכוח עליון, כגון שריפה, הצפה, פגיעת ברק, תקלות תשתית פיזית ואקטיבית, ספקי תשתית וכיו"ב. תקלות אלה או חלקן ניתן לכסות בפוליסות מתאימות בחברות הביטוח.
18. ההחזרה לא יהיה בתוקף במקרה של גניבת ציוד.
19. Cloud+ אינה אחראית לנזק ו/או אובדן מידע ו/או אובדן עסקה שייגרמו ללקוח בשל תקלה טכנית כלשהי בחלק מהשירות המספקת Cloud+ ללקוח או בכולו.
20. בנק שעות שיירכש על ידי הלקוח יהיה תקף לתקופה של עד 18 חודשים ממועד ההזמנה ו/או החיוב בפועל – לפי המוקדם מביניהם. לאחר תום תקופה זו, שעות שלא נוצלו יבטלו אוטומטית ולא יהיו עוד זמינות לשימוש, וזאת ללא החזר כספי או זיכוי כלשהו. הלקוח לא יהיה זכאי לממש את השעות או להעבירן לאחר, אלא אם ניתנה הסכמה מפורשת מראש ובכתב מאת החברה.
21. לא יחולו בשום מקרה יחסי עובד מעביד בין הלקוח לבין אחד מעובדי Cloud+ במשך כל תקופת ההסכם ו-24 חודשים לאחר סיומו.
22. ההסכם ייכנס לתוקפו במועד חתימתו ועד לתום תקופת ההתחייבות בהצעת המחיר.
23. ההסכם יתחדש אוטומטית מתקופה לתקופה אלא אם מי מהצדדים יבקש לסיימו. הודעה על סיום התקשרות תועבר לצד השני מראש ובכתב, וסיום ההתקשרות ייכנס לתוקף 60 יום מתום החודש השוטף שבו ניתנה הודעה זו.
24. מידע ו/או מידע מתיק הלקוח או שרתי חומרה או שרתים וירטואליים לרבות נתונים ו/או ציוד חומרה ו/או מידע דיגיטלי ו/או שמות משתמשים וסיסמאות ו/או משתמש אדמיני לשרתי הלקוח ו/או רישיו הלקוח יינתנו ללקוח בדיסק חיצוני שיישלח לחברתנו 3 ימי עבודה לפני סיום תום ההתקשרות ובתנאי שהלקוח סיים את כל התחייבויותיו הכספיות כלפי Cloud+ באותו זמן.
25. כל ההסכמים, המסלולים ומסגרות השירות כוללים את הפעילות השוטפת, בין אם בשעות העבודה באתר הלקוח ובין אם בשליטה מרחוק/טלפונית/מקוונת, כפי שמפורט הנ"ל.
26. הרחבות SLA ללקוחות בשירותי וירטואליזציה – VPS בלבד:

סוג השירות	תיאור השירות	SLA
שירות	שירות ותמיכה מקוונת יינתנו מרחוק עבור השרתים	24/7
זמינות שרתים מרוחקים	השרתים המרוחקים יקבלו מענה 24/7 עד 5 דקות 99% זמינות	24/7
תמיכה ושירות מקוון	עבור תמיכה ושירות יינתן מענה ללא הגבלה	עבור שרתים בלבד
תקלה רוחתית – חירום	התחלת טיפול של נציג טכני בכיר בתקלה למטרת התאוששות של השירות, התשתיות ו/או המערכות הקריטיות עד לעבודה סדירה	תוך שעה אחת
תשתיות אקטיביות ופסיביות	תשתיות ונקודות תקשורת	לא כלול בשירות
דרכי בקשה לשירות	דרכים לפתיחת קריאות שירות ותמיכה	טלפון דוא"ל אתר החברה

תנאים והגבלות בשירות "שיווק בענן" בלבד:

מדיניות אנטי-ספאם

הערה: חברת Cloud+ אינה משכירה, מוכרת, סוחרת או מספקת רשימות דואר אלקטרוני. במאמץ להגן על מסירה של דואר אלקטרוני חוקי, חברת Cloud+ נוקטת במדיניות קפדנית במלחמת נגד דואר הזבל (ספאם). דואר אלקטרוני שנשלח ללא הסכמה או ללא רשות מפורשת מצד המקבל. הן דואר אלקטרוני מסחרי שלא בהסכמה (UCE) והן דואר אלקטרוני לא-מסחרי שלא בהסכמה מהווים הפרה של תנאי השימוש של Cloud+. למען הסר ספק, לא ניתן להשתמש בשירותי Cloud+ לשליחת הודעות דואר אלקטרוני ללא הסכמה מפורשת של כל הלקוחות הרשומים במאגר הלקוח.

מדיניות שימוש קביל

חברת Cloud+ מספקת שירותים המיועדים לשיפור התקשורת בין לקוחותיה לבין נמעניה המורשים. בנוסף לחוזה בו מצהיר הלקוח כי כל הנמענים הרשומים במאגרו נרשמו באופן מפורש והביאו את הסכמתם לדיוור, חברת Cloud+ מבצעת בדיקות שגרתיות על מנת להבטיח יישום קפדני של תנאי השימוש. כל תלונה בנוגע לדואר זבל (ספאם) תיבדק, ואם יימצא כי הלקוח הפר את תנאי השימוש – ינקטו צעדים לסיום מיידי של החוזה עימו, ובמידת הצורך ינקטו צעדים משפטיים נוספים.

שימושים בלתי קבילים

דואר אלקטרוני יסווג כדואר שלא בהסכמה (דואר זבל) אם:

כתובות המנויים לא נמסרו בהסכמה של 100% על-ידי המנויים ברשימת הדואר האלקטרוני.

כתובות הדואר האלקטרוני נאספו באמצעות ליקוט, רשימת דואר אלקטרוני קנויה, רשימת דיוור אחרת או נאספו בכל דרך אחרת שאינה הרשמה ישירה של מנויים ברשימת הדואר האלקטרוני שלך.

כתובת "מאת" או "השב" לא חוקית. על כל ההודעות שנשלחות לרשימה שלך להכיל כתובות דואר אלקטרוני חוקיות.

הערה: כל דואר שנשלח על-ידי Cloud+ יכלול הודעה לביטול הרשמה וכל אדם שיבטל הרשמה יוסר באופן אוטומטי ומידי. הלקוח לא יוכל לעקוף פעולות מערכת מסוג זה. תכנים ואופני התנהגות אחרים המהווים שימוש בלתי קביל הינם:

תוכן המפר זכויות יוצרים, סימן מסחרי, פטנט, סוד מסחרי או קניין רוחני אחר.

תוכן שפוגע ברגשות הציבור, לרבות תוכן שמכעיס, מטריד, מאיים, משמיץ או מתעלל באחרים.

תוכן שמכיל או מספק קישורים לעירום, פורנוגרפיה, תכנים למבוגרים, סקס, אלימות קיצונית או שפה בוטה.

תוכן שמכיל, מספק קישורים אל, או משתתף במזימת פירמידה, הימורים, הגרלות, לוטו וכן הלאה.

תוכן שמפרסם או חושף מידע מזהה אישי או מידע פרטי של אנשים מתחת לגיל 13, או שליחת תכנים המיועד לאנשים מתחת לגיל 13 ללא הסכמת הוריהם שניתנת לאימות.

תוכן שמספק, מוכר או מציע למכירה את הדברים הבאים: חומרים שנמצאים תחת פיקוח, סמים בלתי חוקיים וסמים מוברחים, אלכוהול, נשקים, חומרים גנובים, פורנוגרפיה או אביזרי מין, תוכניות לתקיפת אנשים אחרים, סחורה בלתי חוקית, שירותי ליווי, הוראות ליצירה, הרכבה או השגה של סחורה בלתי חוקית או נשקים, מידע המשמש להפרת זכויות יוצרים או סימנים מסחריים, להשחתת רכוש של אדם אחר או לפגיעה באנשים או בחיות.

תוכן שמשתתף בפעילויות הבאות או מאפשר לצד שלישי כלשהו להשתתף בהן: הנדסה לאחור, הרכבה לאחור או חשיפה בכל אופן אחר של הקוד או המבנה או הרצף המקורי; הנסתר של טכנולוגיה; חשיפת סיסמאות פרטיות של אתרי או דפי מנויים; שינוי הודעות של זכויות יוצרים ושינוי מאפיינים (אלא אם כן ניתנה הרשאה בכתב על-ידי המחבר / הבעלים); ופעולות נוספות מסוג זה.

תאימות לחוקים

על הלקוח מוטלת האחריות הבלעדית להבטיח תאימות לכל החוקים החלים, לרבות אך לא רק: CAN-Spam Act) חוק לסינון דואר זבל משנת 2003

חוק להגנת ילדים באינטרנט (Children's Online Privacy Protection Act)

לידיעתך, אם אנו מקבלים תלונות על כך שאתה שולח פרסומת או הודעת דואר אלקטרוני לא-מסחרית שלא בהסכמה ("דואר זבל"), בנוסף לזכויות האחרות שלהן זכאית חברת Cloud+ במסגרת הסכם זה או במסגרת חוק ישים, חברת Cloud+ רשאית, לפי שיקול דעתה, להשעות את השירות שלך עד לאישור מחדש של כל המנויים ברשימת הדואר האלקטרוני שלך. לא יינתנו הפחתה או החזר של תשלום במהלך תקופת ההשעיה. Cloud+ רשאית לבצע את האישור מחדש בכל דרך מתקבלת על הדעת שהיא תקבע, לפי שיקול דעתה, לרבות אך לא רק, שליחה של הודעת דואר אלקטרוני לכל המנויים ברשימה שלך הדורשת אישור של רצונם להמשיך במנוי לרשימה כזו.

הרחבות לתנאים באספקה והתקנת ציוד באתר הלקוח:

1. אספקה והתקנת ציוד חומרה, מחשבים, מסכים, שרתים, מדפסות וציוד היקפי תוך 7 ימי עבודה מרגע קבלת הזמנת הלקוח ואישורה על ידי Cloud+. אנו עושים את מירב המאמצים לספק את הציוד ולהתקין אצל הלקוח תוך 24 שעות מרגע קבלת הזמנת הלקוח ואישורה על ידנו ובתיאום מראש מול הלקוח.
2. Cloud+ אינה אחראית למחסור או לעיכובים של ציוד חומרה/תוכנה/רישוי/שירות וטיפול של צד ג' ו/או"ב שמקורם אינו בשליטתה (אלא בשל ספק הפצה, יצרן חומרה/תוכנה, ספק תקשורת ותשתיות פיזיות ואקטיביות, כבילה ותשתית חשמל ותקשורת וכו"ב).
3. האחריות למחשבים או לציוד אחר שיוספק ללקוח על ידי Cloud+ היא אחריות יצרן ועל פי תנאיו בלבד.
4. Cloud+ אינה אחראית לנזק ו/או לאובדן מידע ו/או לאובדן עסקה שייגרמו ללקוח בשל תקלה טכנית כלשהי בחלק מהציוד או כתוצאה מהשירות המספקת Cloud+ ללקוח.
5. ביצוע שינויים בתוצרת המערכת מעבר להתקנה הראשונית ו/או הגעה לטיפול בציוד קצה יחויבו בתשלום.

תנאי תשלום:

1. כל המחירים באתר, כולל המחירים המפורטים במסמך זה, אינם כוללים מע"מ ויתווסף עליהם מע"מ כחוק.
2. התשלום עבור הסכמי השירות, השירותים והפתרונות החודשיים יבוצע בהוראת קבע חודשית.
3. על כל איחור לקוח מדמי התשלום השירות החודשי תתווסף ריבית פיגורים פריים + 3%
4. התשלום עבור בנק שעות תמיכה יבוצע בהעברה בנקאית מראש במועד ההזמנה.
5. תשלום בגין רכישת ציוד יבוצע בכרטיס אשראי, אלא אם סוכם אחרת ואושר על ידי מחלקת הכספים של חברת Cloud+.