



נספח שימוש בשירות הפקת מסמכים דיגיטליים / 08/2024

1. מבוא ותנאים כלליים

- 1.1. מסמך זה מהווה את בקשת ההצטרפות של הלקוח לשירותי חשבוניות ושירותים נוספים, ככל שנבחרו על-ידו בטופס בקשת ההצטרפות לשירותים, וכפוף לאישור בקשת ההצטרפות על-ידי החברה ועל-פי שיקול דעתה הבלעדי.
- 1.2. על השירותים המפורטים בנספח זה יחולו הוראות הסכם התנאים הכלליים, והאמור בנספח זה בא להוסיף על הסכם התנאים הכלליים ולא לגרוע ממנו.
- 1.3. **לאחר קבלת אישור החברה והסכמת הלקוח לבקשת ההצטרפות והתנאים הכלליים, בקשת ההצטרפות תהווה את נספח השירותים המחייב בין הצדדים, על כלל נספחיה, ותהווה חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות (להלן יקראו יחד: "ההסכם").**
- 1.4. בחתימה על נספח זה הלקוח מאשר כי קרא, הבין ואישר את התנאים של הסכם ההצטרפות והתנאים הכלליים.
- 1.5. החברה תהיה רשאית לשנות את תנאי נספח השירותים בהתאם להוראות סעיף 12 להסכם.
- 1.6. מובהר כי המבוא והתנאים הכלליים בסעיף זה מהווים חלק בלתי נפרד מנספח השירותים ומחייבים כיתר תנאיו.
- 1.7. כותרות הסעיפים באות לצורך הנוחות בלבד ואין לפרש תנאי מתנאי נספח השירותים לפיהן.
- 1.8. נספח השירותים מחליף ומבטל כל חוזה, הסכם או הצעת מחיר קודמים, שנשלחו או נחתמו בין הצדדים, לרבות הסכמים בעל-פה, מיילים ומסמכים נוספים, אלא אם נאמר במפורש אחרת.

2. השירותים

- 2.1. החברה מספקת שירותים שנועדו לתמוך בניהול עסק ולספק שירותי הנהלת חשבונות דיגיטלית, המאפשרים ביצוע חיתום מסמכים אלקטרוני, אשר אושר על ידי רשות המיסים, והכל בממשק ייעודי לניהול חשבוניות ספקים (להלן: "השירותים" או "המערכת").
- 2.2. המערכת מאפשרת ללקוח הזנה של פרטים לצורך הנפקה וניהול מרוכז של חשבוניות, הנפקת דוחות וכן ייצוא הנתונים בפורמט דיגיטאלי.
- 2.3. בהתאם לבקשת הלקוח במסגרת בקשת ההצטרפות, הלקוח רשאי להצטרף לשירותים המופיעים באתר הבית של החברה (כולם או חלקם), כפי שיתעדכנו מעת לעת.
- 2.4. יובהר כי ככל שהלקוח יצטרף בנוסף לשירותים המוסדרים בהסכם זה גם לשירותי ה-Payment Gateway אותם החברה מציעה, אזי הלקוח יצטרף לחתום על הנספח הייעודי של שירותי ה-Payment Gateway, וזאת בנוסף לחתימה על נספח זה.
- 2.5. החברה שומרת על זכותה לעדכן, לשדרג ולהפסיק את השירותים, בהתאם להוראות סעיפים 6.2 ו-9 להסכם.

3. אספקת השירותים

3.1. מועד תחילת אספקת השירותים הינו ביום אישור בקשת ההצטרפות על-ידי החברה וצירוף הלקוח למערכות או לשירותי החברה בפועל.

3.2. במסגרת תהליך ההצטרפות, הלקוח יבחר את המסלול אליו הוא מעוניין להצטרף לצורך קבלת השירות, מבין המסלולים המפורטים באתר החברה שכתובתו www.ezcount.co.il/pricing, וכפי שיעודכנו על ידי החברה מעת לעת. החברה רשאית להציע הצטרפות לשירות על בסיס מסלול חודשי או שנתי. מובהר כי כל המסלולים מתחדשים באופן אוטומטי, אלא אם הלקוח שלח לחברה בקשה להפסקת החידוש האוטומטי כמפורט להלן בסעיף 5.1.

3.3. בכפוף לאמור בסעיף 9 להסכם והצטרפות הלקוח לשירותי התמיכה, החברה מתחייבת לספק שירותי תמיכה במקרה של מניעה או קושי באספקת השירותים ובמקרים של תקלות החברה תפעל להסרת המניעה ו/או הקושי ולתיקון התקלות, על פי העניין. לא יסופקו השירותים ו/או שיוצר קושי כלשהוא באספקת השירותים או שירותים מסוימים, מתחייבת החברה להפעיל מאמצים סבירים לתיקון הדרוש. על שירותי התמיכה יחולו הוראות סעיף 7 להלן.

3.4. יובהר כי ייתכן כחלק מהליך ההצטרפות לשירות ולצורך אספקת השירותים, הלקוח יידרש להמציא לחברה מידע ו/או מסמכים בהתאם לנדרש (לרבות לצורך אימות זהותו), וכי המצאת מידע ו/או מסמכים אלו (ככל שידרשו) תהווה תנאי לצירוף הלקוח לשירות.

4. תמורה ותנאי תשלום

מבלי לגרוע מהוראות סעיף 4 להסכם, אלא אם צוין במפורש אחרת, יחולו ההוראות הבאות:

4.1. תמורת השירותים הלקוח ישלם את התמורה כפי שהיא מפורטת בהצעת המחיר, החתומה על ידי הלקוח, והמהווה חלק בלתי נפרד מנספח שירותים זה ומההסכם, בקשר עם השירותים המפורטים בהצעת המחיר.

4.2. הלקוח מתחייב לשלם לחברה בגין שירותי המערכת את **כל** התשלומים הנהוגים בגין השירות, המפורטים במחירון הזמין באתר החברה שכתובתו www.ezcount.co.il/pricing, וכפי שיעודכנו על ידי החברה מעת לעת.

4.3. מובהר כי תשלום התמורה בעבור השירותים מתבצע למפרע, כך שהתשלום בעבור כל תקופה (בין אם הלקוח בחר במסלול חודשי ובין במסלול שנתי) משולם בתחילתה של אותה התקופה.

5. אי חידוש וסיום ההתקשרות לבקשת הלקוח

5.1. בכל שלב, הלקוח רשאי להפסיק את החידוש האוטומטי של המסלול (כמפורט לעיל בסעיף 3.2) באמצעות לחיצה על כפתור "הפסקת חידוש חבילה אוטומטי" תחת "החשבון שלי" או באמצעות פנייה למוקד. מובהר כי בקשת הלקוח להפסקת החידוש האוטומטי לא תגרע מזכותו של הלקוח להמשיך ולעשות שימוש במערכת עד תום תקופת המסלול אותו רכש מהחברה, והמערכת תהיה זמינה לשימוש עד תום תקופה זו.

5.2. ככל שהלקוח מעוניין להתנתק מהשירות קודם לתום תקופת המסלול, עליו לעשות כן באמצעות פנייה למוקד. החברה תנתק את הלקוח מהשירות בתוך 4 ימי עסקים מיום קבלת בקשת הניתוק.

5.3. לקוח שהצטרף לשירות במסלול חודשי והגיש בקשת ניתוק קודם לתום החודש, לא יהיה זכאי לזיכוי יחסי על התמורה ששילם בעבור אותו חודש.

5.4. לקוח שהצטרף לשירות במסלול שנתי והגיש בקשת ניתוק קודם לתום תקופת המסלול, יהיה זכאי לזיכוי יחסי על התמורה ששילם בעבור השירותים, כדלקמן:

5.4.1. הזיכוי יינתן בגין החודשים (חודשים מלאים הנספרים ממועד תחילת אספקת השירותים כאמור לעיל בסעיף 3.1) שבין מועד הגשת בקשת הניתוק לבין סוף תקופת המסלול (קרי – תום השנה), לפי המחיר החודשי בגין אותו מסלול כמפורט בתעריפון (קרי – ללא הנחה, ככל שניתנה, בגין התשלום השנתי).

5.4.2. למען הסרת ספק, מובהר כי בכל מקרה בקשת ניתוק שהוגשה פחות מ-30 יום קודם לתום תקופת המסלול לא תזכה את הלקוח בזיכוי כלשהו.

6. אחריות

6.1. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 6 להסכם, מובהר כי החברה או מי מטעמה, לא יישאו בכל אחריות שהיא בקשר עם חובות החלות על הלקוח מכוח הדין, רגולציה ספציפית (ככל שחלה עליו) או מכוח דרישה של רשות מוסמכת (להלן: "הוראות הדין"), שלצורך העמידה בהוראות בדין הלקוח עושה שימוש בשירותי המערכת.

6.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הלקוח מאשר ומצהיר כי ידוע לו שהוא הגורם האחראי לבדוק את החובות שחלות עליו בקשר עם ההיבטים החשבונאיים והמיסויים החלים עליו ו/או על בית העסק בקשר עם עמידתו בחובותיו כלפי רשות המיסים, והמערכת מהווה אך ורק כלי עזר.

6.3. החברה פועלת בהתאם להוראות הדין והרשויות המוסמכות. לפיכך, החברה עשויה מעת לעת להידרש למסירת מידע על ידי רשות המיסים בהתאם ככל שדרישה כזו מגובה בהוראות הדין. הלקוח מאשר כי לא תהיה לו כל תביעה ו/או טענה ו/או דרישה כלפי החברה בקשר לכך, וזאת גם לאחר סיום תקופת ההתקשרות עם החברה.

7. תנאי שירות ותמיכה

7.1. טיפול בתקלות בשירותים

7.1.1. החברה מעמידה לרשות לקוחותיה שירותי תמיכה בשימוש והפעלת המערכת באמצעות מוקד טלפוני ו/או תמיכה במייל (להלן: "המוקד") וכן תפעל לתקן שגיאות ו/או תקלות במערכת.

7.1.2. שירותי המוקד מותנים ברמת ידע סבירה של הלקוח ו/או המתקשר מטעמו בתפעול מחשב, גלישה באינטרנט והכרות בסיסית עם תוכנות ופעילות תקינה של רשת האינטרנט, וכפופה לקיומה של סביבת עבודה כנדרש לגלישה והתחברות למערכת.

7.1.3. המוקד יספק ללקוחות שירותי תמיכה בטיפול בתקלות בשירותים לפי הצורך ובזמן סביר ובכפוף לכך שהודעה על שגיאה ו/או תקלה בשירות ו/או ליקוי תובא לידיעת החברה (להלן: "שירותי התמיכה").

7.1.4. יובהר כי במסגרת שירותי התמיכה תינתן תמיכה תפעולית ביחס למערכת בלבד, וכי החברה אינה מספקת שירותי תמיכה או ייעוץ בכל נושא חשבונאי.

7.1.5. החברה תטפל בכל תקלה משביתה (המונעת כליל את השימוש במערכת) בתוך פרק זמן שלא יעלה על 24 שעות מהמועד בו למדה החברה על קיומה של התקלה.

7.1.6. שעות פעילות המוקד יהיו בימים א-ה בין השעות 09:00 עד 16:30, לא כולל ימי שבתון, חגים וערבי חג.

7.1.7. שירותי התמיכה יינתנו רק למחזיק ברישיון שימוש במערכת, כפי שניתן ללקוח על ידי החברה, בהתאם להוראות ההסכם והתנאים הכלליים והוראות נספח זה.

7.2. תקלות שאינן נמצאות באחריות החברה

7.2.1. החברה לא תישא באחריות לכל נזק ו/או עיכוב ו/או הפרעה הנובעת מפעילות המערכת, ובלבד שהחברה סיפקה ללקוח את שירותי התמיכה לפי נספח שירותים

זה. בכל מקרה, החברה לא תהיה אחראית לאיזו תקלה ו/או עיכוב ו/או נזק ו/או הפסקה של השירות, הנובעים מנסיבות שאינן נתונות לשליטת החברה, לרבות אך לא רק כוח עליון. בין היתר, החברה לא תהיה אחראית בכל מקרה של תקלת תקשורת ו/או תשתית ו/או שירותי ענן שאינה בשליטת החברה. יובהר כי הוראות סעיף זה באות להוסיף על סעיף 6 להסכם ההצטרפות והתנאים הכלליים ואינן גורעות ממנו.

7.2.2. החברה לא תהיה אחראית בכל מקרה בו תקלה ו/או נזק ו/או עיכוב ו/או בעיה נגרמו בשל שינויים שביצע הלקוח במערכת ללא קבלת הרשאה מתאימה מהחברה. אין באמור בסעיף זה בכדי למנוע מהלקוח לעשות שימוש בשירות הכולל שינוי הגדרות בהתאם לצורכי הלקוח.