

נספח שירותי קופה / 102024

1. מבוא ותנאים כלליים

- 1.1. מסמך זה מהווה את בקשת ההצטרפות של הלקוח לשירותי קופה ושירותים נוספים שנבחרו על-ידו בטופס בקשת ההצטרפות לשירותים (אם נבחרו), 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 ביחד: "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 14 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 מוצרים ופתרונות חומרה לקבלת תשלומים על ידי בית העסק, הכוללים בין היתר, מכירה או השכרה של קופות ומסופי אשראי (להלן: "השירותים").
- 2.2. בנוסף, החברה מספקת שירותים נלווים כגון: שירות 24/7, משקל, ברקוד ועוד, והכל בהתאם למפורט בנספח שירותים זה.
- 2.3. בהתאם לבקשת הלקוח במסגרת בקשת ההצטרפות, הלקוח רשאי להצטרף לשירותים הבאים (כולם או חלקם) (השירותים שלהלן יקראו יחדיו: "המסוף"):
 - 2.3.1. **קופה רושמת** – מגוון דגמי קופות רושמות חכמות, המאפשרות קבלת אמצעי תשלום שונים, לרבות ארנקים סולריים, כרטיסי אשראי חכמים (בתקן EMV), ביצוע עסקאות ללא מגע.
 - 2.3.2. **קופה ממוחשבת** – קופה הכוללת מערכת תשלום מבוססת ענן, המאפשרת פתרון למגוון רחב של בתי עסק (בנקודת מכירה בודדת או במגוון סניפים).
 - 2.3.3. **ציוד אשראי** – מגוון דגמי מסופים ניידים ונייחים, כפי שיוצעו על ידי החברה מעת לעת ובהתאם למלאי הקיים בחברה, המאפשרים קבלת תשלומים בארנקים סולריים, ביצוע עסקאות בטכנולוגיית NFC (ללא מגע), ובטכנולוגיית EMV (סליקה באמצעות הקשת קוד סודי).
 - 2.3.4. **עמדות תשלום בשירות עצמי** – קופה המאפשרת רכישה בשירות עצמי של הלקוח הקצה הכוללת מערכת תשלום מבוססת ענן, המאפשרת פתרון למגוון רחב של בתי עסק (בנקודת מכירה בודדת או במגוון סניפים).

3. אספקת השירותים

3.1. כתנאי לאספקת השירותים, הלקוח ידאג להכין תשתית לצורך התקנת המסוף והפעלתו התקינה. התשתית הנדרשת הינה תקשורת מהירה באמצעות קו אינטרנט או מודם סלולרי ונקודת חשמל במקום המיועד להתקנת המסוף.

מסופי החברה על כל דגמיהם תומכים בכל ספקי התקשרות קווי וסלולרי. בכל ניוד של תשתית התקשרות באחריות הלקוח לוודא תקינות החיבור.

3.2. בכפוף לאמור בסעיף 9 להסכם והצטרפות הלקוח לשירותי התמיכה, החברה מתחייבת לספק שירותי תמיכה במקרה של מניעה או קושי לאספקת 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 6 להלן.

3.3. לקוח המעוניין להשתמש בחומרה קיימת, מאשר כי ידוע לו כי קבלת שירותי התוכנה המבוקשים מהחברה מותנים בבדיקת הציוד והתאמתו לתוכנת הקופה על ידי החברה. מובהר כי בכל מקרה, הייפ אינה אחראית לתקינותה של חומרה קיימת.

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. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 3.5 להסכם, מוסכם כי בכל מקרה בו לא ישלם הלקוח תשלום כלשהו מהתשלומים אותם הוא חייב לשלם, תהא החברה רשאית, לאחר מתן הודעה מראש של 7 ימים, לחסום את הקופה מרחוק וללקוח לא תהיה כל טענה או תביעה כלפי החברה.

4.3. דמי המינוי החודשיים משולמים בתחילת החודש עבור כל אותו חודש קלנדרי. מובהר כי ככל שההסכם בוטל מכל סיבה שהיא במהלך החודש, הלקוח לא יהיה זכאי להשבה מלאה או חלקית של דמי המינוי החודשיים.

4.4. במודל של שכירות מסוף, עם סיום ההתקשרות ו/או ביטול ההסכם מכל סיבה שהיא, הלקוח יחזיר את המסוף למשרדי החברה בהקדם האפשרי, ובכל מקרה לא יאוחר מ-7 ימים מיום הפסקת תשלום דמי המינוי החודשים ו/או הדרישה הראשונה אשר תתקבל מהחברה, לפי המוקדם, במצב טוב וראוי לשימוש. מובהר בזאת ללקוח כי עד להשבת המסוף על ידו, ימשיכו להשתלם על ידי הלקוח כל התשלומים בהם הוא חייב מכוח הסכם זה.

5. תנאי השירותים

5.1. התנאים המפורטים בסעיף 5 זה עוסקים במודל של רכישה ושכירות כאחד, וזאת למעט אם מצוין אחרת.

5.2. התשלום בגין רכישת או השכרת מסוף הינו עבור החומרה בלבד ואינו כולל את השימוש בתוכנה המותקנת והמפעילה את המסוף. בגין השימוש בתוכנה המותקנת במסוף, יגבה תשלום נפרד כמפורט בהצעת המחיר.

5.3. המסוף פועל כמסוף אינטראקטיבי ולפיכך תפעולו מצריך או מאפשר גישה או חיבור לשירותים חיצוניים וספקי שירות נוספים כגון: תשתית אינטרנט, אפליקציות ERN, ארנק סלולרי, חברת שב"א ו/או כל סולק אחר ו/או חברות האשראי ו/או החברות המעניקות את השירותים הנוספים ו/או את האפליקציות (להלן: "ספקי צד ג'"). סירובו או הימנעותו מכל סיבה שהיא, של מי מספקי צד ג' לתת שירותים ללקוח לא תהווה עילה לביטול ההסכם על ידי הלקוח. מובהר ומודגש כי בעיות תקשורת אינטרנטית אינן

באחריות החברה גם אם הלקוח מקבל שירותי מסוף באמצעות המכשיר הסלולרי, וללקוח לא תשמע כל טענה מכל מין וסוג שהוא בשל כך שהמסוף אינו פועל כיאות בשל היעדר קליטה. מובהר ללקוח כי מחובתו לוודא כי המסוף שידר את העסקאות בסוף יום עסקים את העסקאות לשב"א.

5.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הלקוח מאשר כי ידוע לו שהתקשרות עם ספקי צד ג' הינה באחריותו בלבד ובכלל זה חתימה על הסכמי התקשרות ו/או והתחברות, ובגין כל נזק ו/או אובדן ישיר או עקיף, שייגרם ללקוח בגין התקשרות עם ספקי צד ג' ו/או אינטרנט ו/או תוכנות ו/או יישומים ו/או פעולות המסוף.

5.5. הלקוח מאשר כי הפרטים שמסר לחברה נכונים ולא תהיינה לו כל טענות ו/או תביעות כנגד החברה בגין היעדר האפשרות להפעיל את המסוף בשל פרטים שגויים.

5.6. הלקוח מתחייב בזאת כי ידוע לו שחל איסור להשתמש במסוף שלא לשם ייעודו המקורי, לרבות איסור גלישה באינטרנט במסוף, וכל נזק שיגרם למסוף ו/או ללקוח בגין שימושים כאמור יחול על הלקוח בלבד ולא תהיה ללקוח כל טענה בעניין זה כלפי החברה.

5.7. בכל מקרה בו יגרם נזק למסוף ו/או אובדן, ו/או תידרש החברה לתיקון המסוף או החלפתו בשל כל נזק מכל מין וסוג שהוא, מוסכם כי לחברה תהיה הסמכות הבלעדית לקבוע את אופי התקלה ואת האופן בו נגרמה וזאת בין אם על ידי הטכנאי שיגיע למקום ובין אם על ידי מעבדת החברה והכל לפי שיקול דעת החברה. מוסכם כי בכל מקרה בו החברה תבצע תיקון ו/או החלפה ו/או תחזוקה, **התשלום יבוצע לטכנאי במקום** (בין אם במקום ובין אם במעדה) וכתנאי מקדים לביצוע הפעולה על ידי החברה בהתאם למחירון החברה.

5.8. במודל של השכרת מסוף, הלקוח מתחייב לשלם לחברה בשל אובדן המסוף, גניבתו ו/או מצב של "אובדן מוחלט" כפיצוי מוסכם את הסכומים המפורטים בתעריפון החברה, המפורסם באתר החברה (להלן: "**התעריפון**"), התשלום הנ"ל ייעשה תוך 14 ימים מיום קרות האירוע.

5.9. לחברה הזכות לחייב את הלקוח בגין יישום אשראית EMV ו/או כל יישום או שירות נוסף שהלקוח לא שילם עליו בעת החתימה על הסכם זה.

5.10. **תנאים ברכישת מסוף**

5.10.1. מסוף האשראי היינו בבעלותה הבלעדית של החברה עד לגמר פירעון כל התשלומים כאמור בהסכם זה.

5.10.2. בעת אספקת המסוף, החברה תספק מדריך למשתמש. הלקוח יהיה אחראי לכך שעובדיו יתודרכו להפעיל את המסוף בצורה נכונה. החברה לא תהיה אחראית לכל נזק שייגרם למסוף ו/או ללקוח ו/או ללקוחותיו ו/או לכל צד שלישי אחר בגין הפעלת המסוף שלא בהתאם להוראות.

5.10.3. החברה רשאית לשנות את התוכנה של המסוף הנמצא בשימוש הלקוח.

5.10.4. הלקוח יהיה רשאי לרכוש אפליקציות נוספות ו/או שירותים נוספים, לשימוש במסוף בהתאם לאלו הקיימות במועד הזמנתן על ידי הלקוח מאת החברה ובהתאם לתעריף החברה במועד ההזמנה.

5.10.5. לקוח הרוכש מסוף בעלות מופחתת (למשל, ציוד יד שניה), בהתאם להצעת התשלום, יהיה כפוף להתחייבות החברה להחזיק חלקי חילוף לקופות למשך 3 שנים בלבד מיום ההתקנה, וחלקי חילוף למסופי אשראי למשך 5 שנים בלבד.

5.10.6. בבחירת הלקוח בביטול עסקה של רכישת מסוף יחולו הבאים:

5.10.6.1. לקוח רשאי לבטל עסקה להזמנת מסוף רק כל עוד החברה לא מסרה את המסוף ללקוח. על אף האמור, במקרה שבו המסוף סופק ללקוח באריזה מקורית סגורה, אזי הלקוח רשאי לבטל את העסקה בתוך 7

ימי עסקים מיום הספקת המסוף, ובתנאי שהאריזה לא נפתחה או נפגמה ולא נגרם נזק למסוף – מובהר כי לצורך ביטול העסקה על הלקוח להשיב את המסוף לחברה בהתאם להוראות סעיף 4.4 לעיל (בשינויים המתחייבים). הביטול כפוף לתשלום דמי הביטול הקבועים בתעריפון.

מובהר כי למעט המקרים המפורטים בסעיף 5.10.6.1 זה לעיל - **לא ניתן לבטל עסקה.**

5.10.6.2. במידה והלקוח רכש את המסוף בכרטיס אשראי או בשיקים, יתווספו לדמי הביטול גם עמלות הסליקה, עמלות ניכיון, משיכת שיקים ממשמרת ועמלות חברות אישורי השיקים וכל זאת בגובה מינימאלי של 5% מסכום העסקה המקורי.

5.10.6.3. מובהר כי במקרה של העברת בעלות ללקוחות (שלא בשירות) שלא צלחה מכל סיבה שהיא, הלקוח לא יזוכה בדמי הטיפול הקבועים בתעריפון.

5.11. תנאים בשכירות מסוף

5.11.1. המסוף היה, הינו ויישאר בבעלותה הבלעדית של החברה. הלקוח מקבל במסגרת הסכם שכירות את זכות השימוש במסוף לתקופת השכירות בלבד ובכפוף לתשלום דמי השכירות המפורטים בבקשת ההצטרפות.

5.11.2. תקופת השכירות המינימלית למסוף היא 12 חודשים. לאחר תום תקופת השכירות המינימלית ובכפוף למילוי כל התחייבויותיו של הלקוח בהתאם להסכם זה, תתחדש השכירות באופן אוטומטי לתקופות נוספות של 12 חודשים כל אחת באותם התנאים המפורטים בהסכם (אלא אם עודכנו בהתאם ובכפוף להוראות ההסכם), אלא אם הודיע מי מהצדדים על רצונו לסיים את ההתקשרות (בהתאם לתנאי ההסכם).

5.11.3. בבחירת הלקוח בביטול עסקה של שכירות מסוף יחולו הבאים:

5.11.3.1. לקוח רשאי לבטל עסקה להזמנת מסוף במודל של שכירות כל עוד החברה לא מסרה את המסוף ללקוח. על אף האמור, במקרה שבו המסוף סופק ללקוח באריזה מקורית סגורה, אזי הלקוח רשאי לבטל את העסקה בתוך 7 ימי עסקים מיום הספקת המסוף, ובתנאי שהאריזה לא נפתחה או נפגמה ולא נגרם נזק למסוף – מובהר כי לצורך ביטול העסקה על הלקוח להשיב את המסוף לחברה בהתאם להוראות סעיף 4.4 לעיל (בשינויים המתחייבים). הביטול כפוף לתשלום דמי הביטול הקבועים בתעריפון.

5.11.3.2. סיום מוקדם של השכרת המסוף בטרם הסתיימה תקופת השכירות המינימאלית תחייב את הלקוח בדמי יציאה בהתאם לתעריפון והשבת המסוף לחברה בהתאם להוראות סעיף 4.4 לעיל.

5.11.3.3. ביטול ההסכם כפוף לתשלום העלויות המפורטות לעיל. לביטול ההסכם יש לפנות למוקד התמיכה בקופות ומסופים במייל שכתובתו hypsupport@hyp.co.il.

5.11.4. בתמורה ובכפוף למילוי התחייבויותיו של הלקוח במלואן ובמועדן, מתחייבת החברה להעמיד לרשותו ולשימוש של הלקוח את המסוף ולתת לו, בין בעצמה ובין באמצעות אחרים מטעמה, את השירות הבא:

5.11.4.1. בעת התקנת או מסירת המסוף תבצע החברה הדגמה ותדריך את הלקוח בדבר אופן השימוש בו.

5.11.4.2. החברה מתחייבת בזאת לתחזק את המסוף ו/או כל תקלה ו/או קלקול במסוף בכפוף לתנאי השירות בלבד המהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה (מובהר כי השירות אינו כולל מקרים המוחרגים וכמפורט בתנאי השירות).

5.11.5. כביטחון לקיום התחייבויות הלקוח כאמור בהסכם זה, ובכלל זה השבת המסוף, מצורף שטר חוב חתום על ידי יחיד הלקוח ו/או מנהלו. חותם השטר מסמך את החברה למלא בשטר את סכום החוב אותו יחוב הלקוח לחברה הכולל את המרכיבים הבאים: שווי המסוף (במקרה וזה לא הושב) וחוב דמי המינוי.

5.11.6. מוסכם כי היה והלקוח הינו תאגיד, הרי שהחותם מטעמו על השטר ו/או על הסכם זה, יהיה ערב אישית לביצוע כל התחייבויות הלקוח בהסכם זה.

6. מסלולי שירות התמיכה ואחריות ללקוח

6.1. מבלי לגרוע מתנאי אחריות היצרן, החברה תעניק שירותי תמיכה ואחריות מורחבת ללקוח (להלן: "שירותי התמיכה"), וזאת בהתאם לסוג המסוף ולמסלול שירות התמיכה אליו הצטרף הלקוח במסגרת טופס בקשת ההצטרפות לשירותים.

6.2. תנאי שירותי התמיכה המלאים זמינים בכל עת ב- תנאים משפטיים, כאשר ייתכן ובמסגרת בקשת ההצטרפות לשירותים יסופקו הוראות משלימות ביחס לתנאי שירותי התמיכה (להלן יחדיו: "הוראות השירות"). מובהר כי בכל מקרה של סתירה בין הוראות תנאי שירותי התמיכה לבין הוראות בקשת ההצטרפות לשירותים, תגברנה הוראות בקשת ההצטרפות לשירותים.

6.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בכל מקרה אחריות היצרן ושירותי התמיכה השונים לא יחולו במצבים מהבאים:

6.3.1. הקלקול או התקלה נגרמו על ידי שימוש הנוגד את הוראות השירות ו/או הסכם זה.

6.3.2. הקלקול נגרם כתוצאה משבר, שריפה, חבלה או תאונה.

6.3.3. הקלקול נגרם עקב חדירת נוזלים למסוף.

6.3.4. הקלקול או התקלה נובע מתקלות או הפרעות ברשת החשמל או הטלפון או האינטרנט או קו התקשורת או מאי תקינות השקע.

6.3.5. הקלקול או התקלה נובע מגלישה באינטרנט בניגוד להוראות הוראות השירות ו/או הסכם זה.

6.3.6. הקלקול או התקלה נגרמו בזדון או כתוצאה מרשלנות או הזנחה של הלקוח.

6.3.7. נעשה שימוש במסוף בנייר הדפסה שלא סופק או אושר על ידי החברה.

6.3.8. נעשה שימוש בלתי סביר במכשיר, כולו או חלקו, לרבות בציוד נלווה כגון: שנאי, כבלי חשמל תקשורת, פלסטיקה, מכסה מדפסת, מכל סיבה שהיא.

6.3.9. המסוף הועתק ממקום למקום או חובר לשקע כוח או תקשורת על ידי אדם שלא הורשה לכך על ידי החברה.

6.3.10. הוסרו מהמסוף פרטים מזהים של המסוף כגון מספרו הסידורי או מספר הגוף שלו.

6.3.11. הקלקול או התקלה נגרמו על ידי כוח חיצוני.

6.3.12. קלקול או תקלה שאינם נובעים מליקוי פגם או כשל במסוף שמקורם בתכנון או יצור המסוף ורכיביו.

מובהר כי אם לחברה יהיה יסוד סביר להניח שהשימוש שנעשה במסוף נכנס תחת אחד המצבים המפורטים לעיל בסעיפים 6.3.1-6.3.12 לעיל, שירות התמיכה (במסלולי השירות

השונים) לא יחול. כאמור לעיל, במקרים אלו יחויב הלקוח בתשלום הנוזק, לרבות שווי המסוף, לפי התעריף הקבוע במחירון אצל החברה.

6.4. פרטי מוקד התמיכה הטלפוני:

6.4.1. מספר הטלפון של מוקד התמיכה הינו *6488 שלוחה 1, נא להצטייד במספר מסוף.

6.4.2. מוקד התמיכה זמין בימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00-13:00. לקוחות המינויים לשרות 24/7 יכולים להתקשר למוקד התמיכה, במקרים של תקלות משביתות מסוף, 24 שעות ביממה שבעה ימים בשבוע (למעט יום כיפור).

6.4.3. שירותי המוקד הטלפוני 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.

6.4.4. ניתן לפתוח קריאת שירות באמצעות דוא"ל שכתובתו: hypsupport@hyp.co.il, או דרך ה-"צור קשר" באתר החברה ונציגינו יחזרו אליכם בהקדם.