הסכם שירותים ורישיון שימוש בפלטפורמה - פלטפורמת Voicy

עודכן לאחרונה: 22 בנובמבר 2026

הסכם שירותים ורישיון שימוש זה ("**הסכם הרישיון**") מהווה חלק בלתי נפרד מכל הצעת מחיר ו/או טופס הזמנת שירות שנערכו בין וויסי בינה קולית בע"מ ("**החברה**") לבין הלקוח המזוהה בהם ("**הלקוח**") (להלן, כל אחד מהם: "**טופס הזמנת השירות**"), בקשר לשימוש בפלטפורמת Voicy, אשר פותחה על ידי, והינה בבעלות החברה ("**הפלטפורמה**" או "**פלטפורמת Voicy**").

הפלטפורמה מוצעת במתכונת תוכנה כשירות (SaaS) ומאפשרת, בין היתר, ביצוע שיחות יוצאות ללקוחות קצה או לנמענים אחרים מטעם הלקוח ו/או מתן מענה לשיחות נכנסות למוקד טלפוני של הלקוח, באמצעות שימוש בסוכנים קוליים מבוססי בינה מלאכותית וכן עריכה והגדרה של תהליכי שיחה ותסריטי שיחה, ממשקים למערכות טלפוניה ו/או למערכות מוקדי שיחות של הלקוח, והכל בהתאם להיקף השירותים ולתנאים המפורטים בטופס הזמנת השירות הרלוונטי.

הסכם הרישיון וטופס הזמנת השירות (להלן יחד: "**ההסכם**") מסדירים את התנאים להענקת רישיון שימוש בפלטפורמה ללקוח ומתן השירותים (כהגדרתם להלן) על ידי החברה, בהתאם להיקף ולתנאים שנקבעו בטופס הזמנת השירות, וכן את תנאי השימוש בפלטפורמה ובשירותים על ידי הלקוח ו/או מי מטעמו. ההסכם מהווה הסכם משפטי מחייב בין החברה לבין הלקוח. בחתימתו על טופס הזמנת השירות ו/או בעצם השימוש בפלטפורמה או בשירותים, מאשר הלקוח כי קרא את הסכם הרישיון והסכים לתנאיו.

1. רישיון השימוש, השירותים ותנאי חבילות השירות.

1.1. בכפוף לתנאי ההסכם: **(א)** החברה מעניקה ללקוח רישיון מוגבל, שאינו בלעדי, ניתן לביטול, ובלתי ניתן להעברה או להמחאה (לרבות רישיון משנה), לעשות שימוש בפלטפורמת Voicy וזאת, לשימוש שאינו מסחרי, לתקופת הרישיון ובכפוף להיקף השימוש בהתאם לחבילת השירות (כהגדרת המונחים מטה), כפי שנקבע בטופס הזמנת השירות ("**רישיון השימוש**"); **(ב)** החברה תעניק ללקוח את השירותים אשר הוסכמו בטופס הזמנת השירות, לרבות שירותי תמיכה טכנית, בהתאם להוראות הסכם זה ("**שירותי התמיכה**") ו/או, ככל והוסכם מפורשות תחת טופס הזמנת השירות, שירותים מקצועיים (לרבות אינטגרציות ו/או התאמות ו/או פיתוחים ו/או הדרכות) ("**שירותים מקצועיים**" ויחד להלן "**השירותים**").

1.2. השימוש בפלטפורמה ובשירותים כפוף לסוג חבילת השירות המפורטת בטופס הזמנת השירות ("**חבילת השירות**"). תנאי כל חבילת שירות, היקף השירותים הכלולים בה, לרבות מכסת דקות השיחה, מחיר חבילת השירות, תקופת הזכאות לניצול חבילת השירות, תקופות ואופן החידוש ומגבלות השימוש, לרבות ביחס למספר המשתמשים מטעם הלקוח ("**משתמשי הלקוח**"), יהיו כפי שיפורט בטופס הזמנת השירות. תנאי חבילות השירות הינם לשיקול דעתה הבלעדי של החברה והחברה רשאית לעדכן מעת לעת את סוגי חבילות השירות, היקפן ו/או מחירן, ללא התחייבות למתן הודעה מוקדמת ו/או בדיעבד, ובלבד שביחס לחבילת שירות אשר שולמה בגינה תמורה, שינוי בתנאי חבילת השירות יחול רק לאחר תום תקופת הזכאות לניצול חבילת השירות ו/או לאחר שנעשה שימוש במלוא היקף חבילת השירות ו/או החל ממועד החידוש של חבילת השירות, לפי הרלוונטי.

1.3. קו הטלפון ומספר הטלפון אשר ישמשו לביצוע ו/או לקבלת שיחות במסגרת הפלטפורמה והשירותים יסופקו על ידי החברה ו/או הלקוח, בהתאם להסכמות הצדדים כפי שנקבעו בטופס הזמנת השירות. ככל שקו הטלפון ומספר הטלפון יסופקו על ידי החברה, מובהר בזאת כי אספקתם תהא במצבם כפי שהם (AS-IS), ללא בלעדיות, וכי החברה אינה נותנת כל מצג, אחריות או התחייבות, מכל מין וסוג שהוא, בקשר לקו הטלפון או למספר הטלפון כאמור, לרבות לעניין זמינותם, רציפותם, האפשרות לעשות בהם שימוש למשך תקופה כלשהי, באופן בו יזוהו על ידי נמע או מבצע השיחה, הצגתם, שיוכם, תיוגם, סיווגם, חסימתם, סינונם או אופן הופעתם בכל מכשיר, רשת, מערכת, ספק תקשורת, אפליקציה או שירות של צד שלישי. כמו כן, החברה תהא רשאית, מעת לעת ובהתאם לשיקול דעתה ו/או במקרים שבהם תידרש לכך על ידי ספק קו הטלפון ו/או מספר הטלפון, לשנות או להחליף קווי טלפון או מספרי טלפון שסופקו על ידה, כולם או חלקם, והחברה לא תישא באחריות כלשהי לכל נזק, הפסד, הוצאה או פגיעה שייגרמו עקב שינוי או החלפה כאמור

1.4. טיפול בתקלות וקבלת שירותי תמיכה טכנית יעשו באמצעות פתיחת קריאת שירות על ידי פניה לדוא"ל info@voicy.co. בפתיחת קריאת שירות על הלקוח לפרט את הבעיה ולצרף כל פירוט או תיעוד אשר יש בו

בכדי להעיד על התקלה ו/או התהליך שגרם לתקלה. קריאת שירות שתועבר למוקד התמיכה ללא תיאור התקלה לא תטופל ותוחזר ללקוח למתן הבהרות או מידע נוסף בהתאם לצורך. יובהר כי במסגרת שירותי התמיכה הלקוח אינו זכאי לתמיכה בחצרי הלקוח ו/או הדרכות ו/או טיפול בתקלות אשר אינן בהקשר לפלטפורמה (לרבות תקלת צד שלישי כגון תקלות ברשת האינטרנט, ספקי תקשורת וכדומה) ו/או לתקלות באחריות הלקוח (לרבות הנובעות מציוד הלקוח ו/או כל התממשקות לתוכנות ו/או ממשק ו/או אינטגרציה אחרת שהתבקשה על ידי הלקוח ו/או כל מעשה ו/או מחדל של הלקוח ו/או שימוש בלתי סביר ו/או בניגוד להוראות השימוש בפלטפורמה ו/או הוראות מוקד התמיכה ו/או בניגוד להוראות הסכם זה על ידי הלקוח או מי מטעמו). שעות פעילות מוקד התמיכה הינם בימים א' עד ה', בין השעות 9:30-17:30, למעט ימי חג, ערבי חג וימי שבתון. מענה ותחילת טיפול בתקלות תהא תוך זמן סביר, במהלך שעות הפעילות, בהתאם לחומרת התקלה, על פי שיקול דעתה הסביר של החברה.

1.5. שירותים מקצועיים, ככל שהם נכללים בהצעת המחיר, יסופקו על ידי החברה במיומנות מקצועית ובהתאם לאמות מידה מקובלות. אין החברה מתחייבת כי השירותים המקצועיים יסופקו ללא שגיאות, ואין היא נותנת מצג או נוטלת על עצמה אחריות כלשהם, בין מפורשים ובין משתמעים, לרבות בדבר התאמתם למטרה מסוימת או השגת תוצאה כלשהי. הסעד היחיד והבלעדי העומד ללקוח, והחבות היחידה של החברה בקשר עם השירותים המקצועיים, יוגבלו לביצוע מחודש של השירותים המקצועיים הנוגעים בדבר, כולם או חלקם, ככל שהחברה תקבע כי ביצוע כאמור אפשרי וסביר בנסיבות העניין, והכל בכפוף לתמורה הנקובה בטופס הזמנת השירות. למען הסר ספק, לא תוטל על החברה חובה כלשהי לבצע מחדש שירותים מקצועיים מקום שבו ביצוע כאמור אינו אפשרי, אינו סביר, או מותנה בשיתוף פעולה, במידע, באישורים או בתשומות מאת הלקוח או צדדים שלישיים, אשר לא ניתנו במועד.

1.6. מובהר בזאת כי החברה תהא רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הסביר ובכל עת במהלך תקופת ההסכם, לשנות, לעדכן, לשדרג, להוסיף או לגרוע מאפיינים, תכונות, ממשקים או פונקציות של הפלטפורמה ו/או השירותים, וכן להשעות, להגביל או להפסיק את פונקציות הפלטפורמה ו/או השירותים, כולן או חלקן, באופן זמני או קבוע, לרבות במקרה של תקלה, לצורכי תחזוקה, עקב חשש להפרת הוראות הדין, פגיעה בזכויות צדדים שלישיים, סיכון לאבטחת מידע, שימוש אסור בשירותים או הפרת הוראות הסכם זה על ידי הלקוח.

2. <u>אחריות הלקוח; הגבלות שימוש</u>.

2.1. הלקוח הינו האחראי הבלעדי לכל הפעולות שיבוצעו תחת פרטי הגישה של הלקוח לפלטפורמה ו/או על ידי משתמשי הלקוח, והחברה לא תישא באחריות לכל גישה ו/או שימוש כאמור. הלקוח אחראי באופן בלעדי לאישור הגישה של משתמשי הלקוח המורשים ולשמירת סודיות פרטי הגישה. הלקוח יודיע לחברה באופן מיידי על כל שימוש ו/או גישה בלתי מורשים.

2.2. באחריות הלקוח לספק את כל הנתונים והתכנים הנדרשים לצורך השימוש בפלטפורמה ובשירותים, לרבות, ככל ורלוונטי, מספרי הטלפון ו/או פרטי קשר של נמעני השיחות וכן לערוך את תסריטי השיחה ו/או כל תוכן ו/או הנחיה ו/או תהליכי ביצוע במסגרת הפלטפורמה. החברה תהא רשאית להעניק סיוע סביר בבניית תסריט השיחה, אולם לא יהיה בכך כדי להטיל על החברה אחריות כלשהי לעניין זה, והאחריות המלאה והבלעדית לתסריט השיחה, לתוכנו, לנוסחו, לחוקיותו, להתאמתו למטרות הלקוח ולשימוש שיעשה בו, תחול על הלקוח בלבד.

2.3. מבלי לגרוע מהאמור, הלקוח אחראי באופן בלעדי לכל מידע, נתון, תיעוד, הקלטה, טקסט, קובץ או תוכן אחר שיזין, יעלה או יעבד במסגרת הפלטפורמה והשירותים ("**מידע הלקוח**"). הלקוח מצהיר ומתחייב כי יש בידו את כל הזכויות, ההרשאות וההסכמות הנדרשות לצורך העלאת מידע הלקוח לפלטפורמה ו/או איסוף, תיעוד והקלטת המידע במסגרת הפלטפורמה, השימוש בו על ידי החברה לצורך אספקת השירותים, וכי מידע הלקוח והשימוש בו כאמור במסגרת הפלטפורמה והשירותים אינם מפרים כל דין או זכויות של צד שלישי (לרבות זכויות קניין רוחני, פרטיות או סודיות). החברה אינה מנטרת את מידע הלקוח ואינה אחראית לתוכנו.

2.4. תמלולים והקלטת שיחות ישמרו על ידי החברה ויהיו זמינים ללקוח למשך תקופה של 12 חודשים ממועד השיחה. הלקוח רשאי למחוק את תמלולים והקלטות בכל עת במסגרת הכלים הזמינים לרשותו בפלטפורמה. למעט האמור לעיל, החברה אינה מחויבת לשמור מידע לתקופה כלשהי, והיא תהא רשאית למחוק מידע כאמור במהלך תקופת ההסכם או לאחר סיומו, בהתאם למדיניותה ולהוראות הדין. האמור לעיל לא יתפרש

כמתן שירותי גיבוי ו/או אחסון מטעם החברה והחברה לא תישא באחריות לכל אובדן ו/או מחיקת מידע, מכל סיבה. באחריות הלקוח לייצא, ולבצע שמירה וגיבוי במערכותיו של כל מידע שהלקוח מבקש לשמר.

2.5. הלקוח נדרש לקבל, להטמיע וליישם את כל התיקונים, תיקוני באגים, העדכונים וכדומה ("Patches") הנחוצים לתפקוד תקין ואבטחת הפלטפורמה. החברה לא תישא באחריות לכל נזק שייגרם כתוצאה מאי קבלה והטמעה של תיקונים כאמור.

2.6. הלקוח יעשה שימוש בפלטפורמה ובשירותים לצרכיי הלקוח בלבד, ולא יהא רשאי, בעצמו או באמצעות מי מטעמו: (א) להעתיק, לשכפל, להפיץ, למכור, להשכיר, להעמיד לרשות צד שלישי, להמחות, להעביר או להעניק זכות שימוש בפלטפורמה ו/או בשירותים או בכל חלק מהם; (ב) לשנות, לעבד, לתרגם, ליצור יצירות נגזרות, לבצע הנדסה לאחור, פירוק, דה-קומפילציה או לנסות לגלות את קוד המקור של הפלטפורמה ו/או השירותים; (ג) לעקוף, לשבש או לפגוע במנגנוני אבטחה, זיהוי, בקרה או הגנה של הפלטפורמה; (ד) להשתמש בפלטפורמה ו/או בשירותים לצורך פיתוח מוצר או שירות מתחרה; או (ה) לעשות כל שימוש שאינו מותר במפורש לפי הסכם זה ו/או כל שימוש אשר אינו חוקי ו/או לצורך מתן שירות ו/או שיווק מוצר או שירות אשר אינם חוקיים.

2.7. הלקוח מצהיר ומתחייב בזאת כי כל שימוש בפלטפורמה ובשירותים ייעשה בהתאם להוראות כל דין, וכי לא יהיה בשימוש כאמור משום הפרה של זכויות צדדים שלישיים. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הלקוח מתחייב כי השימוש בפלטפורמה ייעשה ללא הפרה של הוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982, חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981, חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 ("**חוק הגנת הפרטיות**"), וכן של כל דין, תקנה או הנחיה רגולטורית החלים לעניין תקשורת עם נמעני השיחה ו/או צד לשיחה (לרבות באמצעות מערכת אוטומטית ו/או מערכת מבוססת בינה מלאכותית) ו/או מסרים שיווקיים ו/או דבר פרסומת ו/או קבלת הסכמה ו/או מתן אפשרות הסרה ביחס לכל נמען אשר פרטיו נמסרו על ידי הלקוח ו/או מסירת כל גילוי הנדרש לנמען. עוד מצהיר ומתחייב הלקוח כי יהיו בידיו, במשך כל תקופת הרישיון, מלוא ההסכמות, ההיתרים, ההודעות והאישורים הנדרשים לצורך ביצוע פניות כאמור ו/או מתן המענה באמצעות הפלטפורמה, וכי ככל שהדבר נדרש, תחול עליו האחריות הבלעדית לניהול ותחזוקה של רשימות הסרה ו/או חסימה ולסינון מספריהם של נמענים שביקשו שלא לקבל פניות.

2.8. יובהר כי הפלטפורמה והשירותים נועדו לספק פתרון טכנולוגי בלבד, והחברה אינה מספקת שירותי שיווק ו/או מכירה עבור ו/או מטעם הלקוח. הלקוח יישא באחריות בלעדית לתוכן הפניות והשיחה, למועדן, לאופן ביצוען, לנמעניהן ולציות לכל החובות החלות לפי דין. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הלקוח מאשר ומסכים כי במקרה של טענה, דרישה, פנייה, בירור או הליך מצד נמען ו/או צד לשיחה ו/או רשות מוסמכת בקשר עם שיחה שבוצעה באמצעות הפלטפורמה ו/או השירותים, לרבות טענה להפרת זכויותיו של צד לשיחה ו/או להפרת הוראות הדין, החברה תהא רשאית לגלות לאותו צד לשיחה ו/או לרשות המוסמכת את זהות הלקוח, פרטי ההתקשרות עמו וכל מידע רלוונטי הנדרש באופן סביר לצורך בירור, התגוננות, טיפול בטענה ו/או עמידה בדרישות הדין.

2.9. ככל שברצון הלקוח לנתב מספרי טלפון לצדדים שלישיים, יהיה הלקוח האחראי הבלעדי לקבל, על חשבונו ובאחריותו, כל אישור, הרשאה, הסכמה, רישיון או זכות הנדרשים מאת אותו צד שלישי ו/או על פי כל דין, לצורך ניתוב כאמור והשימוש במספרי הטלפון בקשר לכך. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הלקוח לא ינתב, ולא יאפשר ניתוב, של מספרי טלפון והשירותים ולא יעשה שימוש בפלטפורמה ובשירותים לצורך שירותים בעלי אופי ארוטי או מיני, שירותים הקשורים לפעילות הימורים, פעילויות או תכנים פוליטיים ו/או בלתי חוקיים, או לכל פעילות אחרת העלולה, לפי שיקול דעתה הסביר של החברה, לפגוע ברגשות הציבור, בפרטיות, או בזכויות כלשהן של צד שלישי. הלקוח לא ינתב, ולא יאפשר ניתוב, של מספרי הטלפון והשירותים למספרי חירום או בקשר לשירותי חירום והצלה מכל סוג.

2.10. מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד לרשות חברה על פי דין או מכוח הסכם זה, תהא החברה רשאית להשעות או לחסום את גישת הלקוח לפלטפורמה (כולה או חלקה), באופן מיידי, ככל שקיים לחברה חשש סביר כי הלקוח ו/או מי מטעמו הפרו את תנאי סעיף זה, או כי השימוש בפלטפורמה עלול להסב נזק לחברה, ללקוחות אחרים או לצד שלישי כלשהו.

3. תמורה

3.1. בתמורה לרישיון השימוש, הלקוח ישלם לחברה את מחיר חבילת השירות, בהתאם לסוג חבילת השירות שהוסכם בטופס הזמנת השירות וכן, את התמורה עבור שירותים שהוסכמו, ככל והוסכמו, לרבות עבור שירותים מקצועיים אשר ישולמו בהתאם לדיווח הביצוע ו/או השעות מטעם החברה (להלן יחד "**התמורה**"). התמורה תשלום במועדים ובהתאם לתנאי התשלום הקבועים בטופס הזמנת השירות ואולם, יובהר כי, התמורה בגין חבילת שירות תשולם מראש ולא יתאפשר שימוש במכסת הדקות בטרם תשלום התמורה כאמור.

3.2. התמורה תשולם על ידי הלקוח בגין מלוא חבילת השירות ו/או למשך כל תקופת חבילת השירות, בין אם עשה שימוש, מלא או חלקי, בפלטפורמה ו/או בשירותים ו/או בהיקף חבילת השירות ובין אם לאו. הלקוח לא יהיה זכאי לקבלת זיכוי בגין היעדר שימוש ו/או היעדר ניצול מלוא החבילה ו/או ביטול במהלך תקופת חבילת השירות. היה והלקוח חרג מהיקף חבילת השירות, החברה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה, לחייב את הלקוח בתשלום לפי התעריפים הקבועים בטופס הזמנת השירות וככל ולא הוסכמו, התעריפים המקובלים אצל החברה במועד ביצוע החריגה ו/או להגביל את הלקוח להיקף השימוש של חבילת השירות. תשלום עבור חריגות כאמור יבוצע על ידי הלקוח בתוך שבעה (7) ימים ממועד קבלת דרישת תשלום מטעם החברה ו/או, חיוב אמצעי התשלום של הלקוח. הלקוח מסכים כי רשומות החברה בדבר צריכת השירותים על ידו יהוו ראיה מכרעת לעניין התשלום עבור אותם שירותים.

3.3. במקרה של איחור בתשלום התמורה, תהא החברה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק ו/או להשהות את אספקת השירותים ו/או לחסום את הגישה לפלטפורמה, והחברה לא תישא באחריות בגין האמור. נוסף על כך, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל ומכל סעד אחר העומד לחברה, כל סכום שלא שולם במועדו יישא ריבית פיגורים והוצאות גבייה, החל מהמועד שנקבע לתשלומו ועד למועד תשלומו בפועל. לעניין סעיף זה, "ריבית פיגורים" משמעה ריבית הפיגורים המתפרסמת על ידי החשב הכללי במשרד האוצר.

4. תקופת חבילת השירות ותקופת ההסכם

4.1. תקופת חבילת השירות תהיה התקופה שנקבעה בטופס הזמנת השירות, בהתאם לסוג חבילת השירות והיא תחל במועד תחילת חבילת השירות אשר יקבע בטופס הזמנת השירות ("**תקופת חבילת השירות**"). הסכם זה ייכנס לתוקף במועד חתימת ו/או אישור טופס הזמנת השירות ויישאר בתוקף למשך תקופת חבילת השירות, לרבות, לפי הרלוונטי, תקופות חידוש ו/או כל עוד הלקוח עושה שימוש בשירותים ללא תשלום, אלא אם הסתיים ו/או בוטל קודם לכן בהתאם לאמור בסעיף זה ("**תקופת ההסכם**").

4.2. מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת בהסכם זה, כל צד רשאי להביא הסכם זה לסיומו: (א) במידה והצד השני חדל מלקיים את עסקיו ו/או הפחיתם בצורה משמעותית; (ב) במידה והצד השני הוכרז כחדל פירעון ו/או פושט רגל ו/או במקרה בעל השפעה דומה, לרבות הסדר נושים, אשר לא בוטל בתוך 60 ימים; (ג) במידה וצד להסכם הפר הוראותיו של הסכם זה הפרה יסודית, אשר לא תוקנה בתוך שבעה (7) ימים מיום התראה בכתב מטעם הצד השני. יובהר כי אי תשלום התמורה במועד תחשב כהפרה יסודית מטעם הלקוח.

4.3. כמו כן, מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החברה רשאית להביא הסכם זה לסיומו אם החברה נדרשת לכך לפי דין או דרישת רשות מוסמכת; במידה וניתנה החלטה שיפוטית כי ההתקשרות בהסכם זה ו/או חלק ממנה מהווה ו/או כרוכה בפעילות אשר אינה חוקית ו/או מפרה זכויות של צדדים שלישיים; או במקרה של חשש סביר לסיכון אבטחת מידע או לפגיעה בשירות, בחברה, בלקוחות אחרים או בצד שלישי. יובהר כי, ביחס לשירות ללא תשלום, החברה רשאית לסיים את הגישה לפלטפורמה ו/או לשירותים וכן את הסכם זה בכל עת, מכל סיבה שהיא, לפי שיקול דעתה.

4.4. בתום תקופת חבילת השירות ועם סיומו ו/או פקיעתו של הסכם זה, מכל סיבה שהיא: (א) יפקע לאלתר כל רישיון או זכות שימוש שניתנו ללקוח לפי הסכם זה, באופן שתחסם גישתו של הלקוח לפלטפורמה, והלקוח יחדל לאלתר מכל שימוש בשירותים; (ב) כל צד ישיב לצד השני כל מידע סודי אשר ברשותו; (ג) החברה תמחק את התימלולים וההקלטות השמורים במערכות החברה בתוך 30 יום מבקשת הלקוח. **הוראות אשר מטבען נועדו להוסיף ולחול לאחר סיום ההסכם, לרבות הוראות סודיות, קניין רוחני, הגבלת אחריות, שיפוי, דין וסמכות שיפוט, ימשיכו לחול גם לאחר סיומו.**

5. <u>הצהרות והגבלת אחריות; שיפוי.</u>

5.1. כל צד מצהיר, מתחייב ומאשר בפני הצד השני, כי: (א) אין בדין או בהסכם אשר צד להסכם מחויב בו הוראה כלשהי המונעת ממנו או המגבילה אותו מלהתקשר בהסכם זה; (ב) ביצועו של הסכם זה אינו מפר ולא יפר כל הסכם ו/או התחייבות מול צד שלישי אשר הוא צד לו או מחויב לו; (ג) הסכם זה מהווה את ההתחייבות המשפטית, התקפה והמחייבת של כל צד, הניתנת לאכיפה בהתאם לתנאיו; (ד) בקיום התחייבויותיו על פי הסכם זה, כל צד יפעל בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות החלות עליו.

5.2. החברה נוקטת באמצעים הסבירים והמקובלים לאספקה של הפלטפורמה והשירותים ברמה נאותה ובזמינות גבוהה. על אף האמור לעיל, מעצם טבעם, הפלטפורמה והשירותים עלולים להיות נתונים להפסקות ו/או הפרעות ו/או תקלות טכניות שונות, לרבות תקלות בתוכנה, בחומרה, בקווי תקשורת, או בתשתיות לרבות הפרעות ו/או הפסקות זמניות או קבועות. למעט אם צוין מפורשות בהסכם, הפלטפורמה והשירותים מסופקים ללקוח כמות שהם (AS-IS) ועל בסיס זמינות (AS-AVAILABLE) ללא כל אחריות מכל סוג שהיא, מפורשת או משתמעת, לרבות, ללא הגבלה, מצגים, התחייבויות או התאמה מלאה לצרכי הלקוח ו/או שימוש מסוים ו/או איכות מסוימת. החברה אינה מתחייבת כי הפלטפורמה ו/או השירותים יפעלו ללא שגיאות, הפרעות, הפסקות (זמניות או קבועות) ו/או כי יהיו חסינים מפני גישה לא חוקית ו/או כי יהיו זמינים לשימוש בכל מקום ובכל מועד ו/או כי כל תקלה תתוקן.

5.3. מבלי לגרוע מהאמור, הלקוח מאשר כי ידוע לו כי הפלטפורמה והשירותים כוללים רכיבים, תכונות וכלים המופעלים באמצעות טכנולוגיות בינה מלאכותית, לרבות בינה מלאכותית יוצרת (Generative AI) ("**רכיבי AI**"), המעבדים תוכן ונתונים המוזנים לשירות ומייצרים תוצרים אוטומטיים ("**תוצרי AI**"). הלקוח מאשר כי ידוע לו שתחום הבינה המלאכותית, ובפרט בינה מלאכותית יוצרת, הינו תחום חדשני ומתפתח, וכי תוצרי ה-AI מבוססים על מודלים הסתברותיים ועשויים להיות בלתי מדויקים, בלתי שלמים, מוטים, שגויים או בלתי מתאימים להקשר הספציפי והחברה אינה מספקת כל התחייבות ו/או הצהרה לעניין זה. הלקוח נושא באחריות הבלעדית לבחון, לאמת ולהפעיל שיקול דעת עצמאי ביחס לכל תוצר, שימוש, החלטה או פעולה אשר יתבססו עליהם.

5.4. בהיקף המרבי המותר לפי דין, החברה, נושאי המשרה שלה, עובדיה, קבלניה וספקיה, לא יישאו באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד, עונשי, או לאובדן רווח, הכנסה, מוניטין, נתונים, הזדמנות עסקית או חיסכון צפוי, הנובע מהשימוש או היעדר יכולת לעשות שימוש בשירותים ו/או בפלטפורמה. סעיף זה חל על כל חבות, לרבות ללא הגבלה, חוזית, נזיקית, רשלנות, אחריות מוצר וכדומה. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, החבות המצטברת של החברה תחת הסכם זה לא תעלה על התמורה אשר שולמה בפועל לחברה בגין הפלטפורמה ו/או השירותים לתקופה של שישה (6) חודשים בטרם קרות העילה נשוא הנזק.

5.5. בנוסף לכל סעד אחר העומד לרשות החברה על פי דין או על פי הסכם זה, הלקוח מתחייב לשפות את החברה, נושאי המשרה שלה, עובדיה, ספקיה וכל מי מטעמה, ולהגן עליהם, בגין כל תביעה, דרישה, נזק, הפסד, הוצאה (לרבות שכר טרחת עורכי דין סביר) או אחריות, הנובעים או הקשורים: (א) להפרה של הסכם זה ו/או הוראות הדין על ידי הלקוח או מי מטעמו; (ב) למידע הלקוח או לשימוש בו במסגרת השירותים; ו-(ג) כל טענה כנגד החברה בקשר לתקשורת באמצעות הפלטפורמה (לרבות אי קבלת הסכמות נדרשות מנמענים, עיבוד באמצעות רכיבי AI ושמירת מידע בפלטפורמה ותסריטי השיחה והמענה של הלקוח).

6. <u>סודיות</u>

6.1. הצדדים, עובדיהם ונציגיהם ישמרו בסודיות כל מידע סודי של הצד השני אשר יגיע לרשותם, ולא יגלו כל מידע סודי כאמור לכל גוף כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב של הצד השני. "**מידע סודי**" משמע כל מידע אשר הגיע לידיעתו של הצד הרלוונטי במסגרת השירותים לרבות כל מידע בקשר לפעילות, שיטות עבודה, לרבות מידע טכני, כלכלי ו/או עסקי, מידע פיננסי, מחירים, עלויות, שיטות תמחור ותוצאות כספיות, תוכנות, טכנולוגיות, אמצעי אבטחה, ותנאי התקשרות, בין אם נתגלה בעל פה, בכתב או בכל אופן אחר. על אף האמור לעיל, המונח "מידע סודי" לא יכלול מידע: (א) שהינו נחלת הכלל או שהפך לנחלת הציבור לאחר מסירתו (בכפוף לכך כי המידע האמור לא הפך לנחלת הכלל כתוצאה מהפרת הוראות הסכם זה, במישרין או בעקיפין); (ב) מידע אשר התקבל מצד שלישי (בתנאי שמידע כאמור לא הושג על ידי הצד השלישי, במישרין או בעקיפין, תוך הפרת חובת סודיות); (ג) מידע אשר הוכח כי היה ברשותו של הצד הרלוונטי בטרם חתימת הסכם זה. במידה וצד להסכם יידרש לגלות את המידע הסודי בהתאם להוראות החוק ו/או החלטה שיפוטית, הוא ימסור

הודעה מתאימה בכתב לצד השני, ישתף פעולה עם הצד השני לצורך נקיטת הליכים למניעת גילוי של מידע זה ובכל מקרה, יגלה אך ורק את המידע המינימלי אשר הוא מחויב לגלות.

7. <u>קניין רוחני</u>

7.1. כל הזכויות, הבעלות והאינטרסים בפלטפורמה ובשירותים, לרבות באפיון וקולות הסוכנים הקוליים, קוד המקור, תוכנות, אלגוריתמים, חומרי הדרכה והטמעה, מידע טכני, מודלים, ממשקי הלקוח, עיצובים, בסימני המסחר, בסודות המסחריים ובידע הקשור בהם, וכן כל שיפור, פיתוח, עדכון או יצירה נגזרת של אלה ("**קניין החברה**"), הינם, ויישארו בכל עת, בבעלותה הבלעדית של החברה ו/או מי מטעמה. הסכם זה אינו מעניק ללקוח כל זכות בקניין החברה, למעט רישיון השימוש המוגבל שניתן במפורש בהסכם זה.

7.2. הלקוח שומר על כל זכויותיו, ככל שישנן, במידע הלקוח. בעצם ההעלאה של מידע הלקוח לפלטפורמה, הלקוח מעניק לחברה ו/או למי מטעמה (לרבות ספקיה, לפי העניין) רישיון מוגבל, לא בלעדי, ללא תמורה, הניתן להעברה ולרישוי משנה לעשות שימוש במידע הלקוח, לעבדו, לאחסנו, להעתיקו, להעבירו ולהציגו, אך ורק לצורך אספקת השירותים על פי הסכם זה, תפעולם, תחזוקתם, אבטחתם ושיפורם, וכן לצורך עמידה בדין ואכיפת תנאי הסכם זה. החברה לא תעשה שימוש במידע הלקוח לצורכי אימון מודלים של בינה מלאכותית, ולא תתיר שימוש כאמור למי מטעמה, לרבות ספקיה, אלא אם הלקוח אישר זאת מראש ובכתב.

7.3. מבלי לגרוע מכל זכות אחרת של החברה, ובכפוף להוראות הדין החל, החברה תהא רשאית לאסוף, להפיק, לעבד, לנתח ולעשות שימוש במידע סטטיסטי, מצרפי ו/או אנונימי, אשר אינו מזהה את הלקוח, צד לשיחה, או כל אדם אחר באופן אישי, והנובע מן השימוש בפלטפורמה ו/או בשירותים, לצורך תפעול, ניטור, מחקר, פיתוח, שיפור, אופטימיזציה, אבטחה, הדרכה, התאמה, שיווק, פרסום וקידום של הפלטפורמה, ושירותים ומוצרים נוספים של החברה.

7.4. ככל שהלקוח יספק לחברה משוב, הערות, הצעות או המלצות בקשר עם הפלטפורמה או השירותים ("**משוב**"), תהיה החברה רשאית להשתמש במשוב זה לכל מטרה, ללא הגבלה וללא תמורה, והלקוח מוותר על כל טענה או דרישה בקשר לכך.

8. <u>עיבוד מידע אישי</u>

8.1. במסגרת ולצורך אספקת הפלטפורמה ומתן השירותים, החברה תעבד מידע אישי (כהגדרתו תחת חוק הגנת הפרטיות) הכלול במידע הלקוח. ביחס למידע זה הלקוח הוא בעל השליטה במאגר המידע, והחברה פועלת כמחזיק ומעבדת מידע מטעמו ועל פי הוראותיו בלבד. החברה אינה קובעת ואינה שולטת בתסריטי השיחה ובהנחיות (פרומפטים) של הנציגים הקוליים, בזהות המתקשרים והנמענים (ובכלל זה גילם), בסוג המידע שנאסף ובמטרות איסופו, והכול נקבע על ידי הלקוח, באחריותו הבלעדית. מי שפרטיו נאספו באמצעות נציג קולי של לקוח מוזמן לפנות ללקוח עצמו; פניות שיגיעו לחברה יועברו אליו. עיבוד המידע האישי על ידי החברה עבור הלקוח והתחייבויות הצדדים לעניין זה, יעשו בהתאם להוראות הסכם אבטחת מידע והגנת הפרטיות, הזמין בכתובת https://voicy.co/dpa ("**הסכם עיבוד המידע**"), המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה. במקרה של סתירה בין הוראות הסכם עיבוד המידע לבין הוראות הסכם זה, יגברו הוראות הסכם עיבוד המידע אך ורק בכל הנוגע לעיבוד מידע אישי.

9. <u>תיקון ו/או שינוי תנאי ההסכם</u>

9.1. החברה שומרת לעצמה את הזכות לתקן או לשנות מעת לעת את תנאי הסכם הרישיון, כולם או חלקם, על פי הצורך ובכפוף לשיקול דעתה של החברה. תאריך השינוי האחרון יבוא לידי ביטוי תחת הכותרת "עודכן לאחרונה". המשך השימוש בפלטפורמה ו/או בשירותים לאחר הצגתם של התנאים המעודכנים יהווה את הסכמתו של הלקוח לשינויים ו/או התיקונים אשר בוצעו. על אף האמור לעיל, במידה והחברה תבצע שינויים אשר, לשיקול דעתה של החברה, עשויים להשפיע באופן מהותי על זכויותיו של הלקוח ו/או ככל שנדרשת החברה על פי דין, החברה תנקוט באמצעים סבירים על מנת להתריע על כך באמצעי המדיה הרלוונטיים (לרבות באמצעות הפלטפורמה או דוא"ל). בכפוף לדין החל, הלקוח מוותר בזאת על כל זכות או דרישה אשר מחייבים חתימה או מסירה של מסמכים שאינם אלקטרוניים לעניין תיקונים ו/או שינויים בתנאי הסכם זה.

10. שונות

10.1. הלקוח מאשר בזאת לחברה לעשות שימוש בשמו ו/או בלוגו של הלקוח על מנת להציגו ברשימת הלקוחות של החברה במסגרת חומריה השיווקיים ו/או באמצעים דיגיטליים של החברה. כמו כן, בעת שימוש בפלטפורמה ובשירותים, מסכים הלקוח לקבלת דיוור שיווקי מטעם החברה באמצעות דוא"ל ו/או מסרונים, לרבות מסרים המכילים תוכן העונה להגדרה "דבר פרסומת", על פי תיקון 40 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982. הלקוח רשאי בכל עת להורות על ביטול ההרשאה לקבלת דיוור שיווקי כאמור לעיל ולבקש את הסרתו מרשימת התפוצה באמצעות אפשרות ה"הסרה" בהודעה השיווקית אשר נשלחה ללקוח ו/או באמצעות שליחת דוא"ל לכתובת info@voicy.co. יובהר כי במקרה שבו הלקוח פנה בבקשת הסרה, החברה לא תשלח ללקוח מסרים שיווקיים, אך עדיין ישלחו מסרי שירות הנדרשים לצורך אספקת השירותים.

10.2. הסכם זה (לרבות הסכם עיבוד המידע) מגלם וממצה את מלוא ההבנות וההסכמות שבין הצדדים בכל הנוגע לנושא ההסכם, והוא בא במקום כל מצג, התחייבות, הבנה ו/או הסכמה, אחרים ו/או קודמים, בין שניתנו בכתב ובין שניתנו בעל פה. אלא אם נקבע אחרת, בכל מקרה של סתירה בין הוראות הסכם רישיון זה לבין הוראות טופס הזמנת השירות, תגברנה הוראות טופס הזמנת השירות.

10.3. הלקוח אינו רשאי להמחות הסכם זה (או כל חלק ממנו) ללא הסכמתה בכתב מראש של החברה. החברה רשאית להמחות הסכם זה, בהודעה בכתב ללקוח, לרבות במקרה של מיזוג, ארגון מחדש, רכישה או כל העברה אחרת של כל או חלק מהותי מנכסיה ו/או פעילותה.

10.4. הסכם זה אינו מהווה ו/או יוצר שותפות ו/או יחסי עבודה ו/או הסדר אחר בין מי מהצדדים. אף אחד מהצדדים לא ייחשב כנציגו של הצד האחר ולא תהא לו כל סמכות ליצור התחייבות בשם הצד האחר.

10.5. הימנעות או עיכוב של מי מהצדדים במימוש זכות מזכויותיו לפי הסכם זה לא יחשבו כוויתור מצידו על אותה זכות. ויתור של מי מהצדדים על הפרה מסוימת לא ייחשב כויתור על הפרה אחרת או עתידית. במידה וייקבע כי הוראה מהוראות הסכם זה אינה תקפה או אינה ניתנת לאכיפה, לא יהיה בכך כדי לפגוע בתוקפן ובאכיפותן של יתר ההוראות.

10.6. החברה לא תישא באחריות לכל עיכוב או אי-קיום של התחייבויותיה לפי הסכם זה, ככל שנגרמו עקב אירוע או נסיבות שהינם בגדר "כוח עליון", כלומר, אירועים שאינם בשליטתה הסבירה, לרבות מלחמה, פעולות איבה, שביתה, מגיפה, תקלות תשתית, קריסת שירותי צד שלישי, שיבושים ברשת האינטרנט, אסונות טבע או הוראות רשות מוסמכת.

10.7. כל הודעה או תקשורת על פי הסכם זה יהיו בכתב, בהתאם לאמצעי הקשר המפורטים בטופס הזמנת השירות. כל הודעה שתשלח בדואר רשום לפי אחת מהכתובות הנ"ל תחשב כאילו הגיעה ליעדה בחלוף שבעים ושתיים (72) שעות מהמועד שנשלחה ואם נשלחה בדוא"ל - ביום העסקים הראשון שלאחר שליחתה המוצלחת, ואם נמסרה ביד, בעת מסירתה.

10.8. הסכם זה וכל הקשור בו, לרבות פרשנותו וביצועו, יהיו כפופים לדיני מדינת ישראל בלבד. סמכות השיפוט הבלעדית בכל סכסוך שבין הצדדים בקשר להסכם זה, פרשנותו ואופן ביצועו, תהיה בידי בתי המשפט המוסמכים בתל אביב יפו, ישראל.