

תקנון ותנאי שימוש

1. מבוא:-

- 1.1. האמור בתקנון זה מתייחס באופן זהה לשני המינים, ניסוח בלשון זכר הינו לצרכי נוחות בלבד.
- 1.2. ברוך הבא לאתר האינטרנט של חברת פל טלוויזיות וידאו 1985 בע"מ ח.פ. 511065641 (להלן: "החברה").
- 1.3. החברה עוסקת במתן שירותי תיקונים למוצרי חשמל ואלקטרוניקה ביתיים.
- 1.4. אתר האינטרנט מיועד למתן מידע אודות החברה ושירותיה, למסירת עדכונים ללקוחות, להעברת קריאת שירות לצורך הזמנת טכנאי ולמכירת כתבי שירות.
- 1.5. הוראות תקנון זה יחולו על כל שימוש שיעשה על ידך באתר ועל כל פעולה שתבצע על ידך באמצעות האתר, ויהוו את הבסיס המשפטי לכל דיון בינך לבין החברה בעניין זה.
- 1.6. אין באמור בתקנון זה כדי לגרוע מהוראות כל דין, למעט במקרים בהם ניתן להתנות עליהן הוראות חוק הגנת הצרכן וההתניה בוצעה בתקנון או באתר במשתמע או במפורש.
- 1.7. החברה שומרת לעצמה את הזכות לתקן את התקנון בכל עת. כל שינוי ייכנס לתוקפו במועד פרסומו, לפיכך אנו ממליצים לעיין בתקנון מידי פעם בפעם. שימוש המשתמש באתר לאחר ביצוע השינויים מעיד על הסכמתו להם.
- 1.8. בכל מקרה של סתירה או אי התאמה בין האמור באתר לבין האמור בתקנון, יגבר האמור בתקנון.
- 1.9. גלישה באתר ו/או רכישת מוצרים על ידי המשתמש באמצעות האתר מהווה אישור כי המשתמש קרא את הוראות תקנון זה וכן כי הוא מסכים להוראות תקנון זה, לרבות לתנאי מדיניות הפרטיות המפורטים בתקנון זה, כפי שיעודכנו מעת לעת, וכן מסכים לפעול לפיהן ולקבלן ללא כל הגבלה או הסתייגות.
- 1.10. כותרות הפרקים בתקנון זה מובאות לשם נוחות והתמצאות המשתמש ולא ישמשו לפרשנות התקנון.
- 1.11. תקנון זה תוקן לאחרונה בחודש ינואר לשנת 2022.
- 1.12. בתקנון זה - ימי עסקים משמעם ימים א-ה בשבוע, למעט ערבי חג, חג וימי שבתון.

2. קניין רוחני

- 2.1. האתר ותכני האתר והמידע המופיעים בו, לרבות עיצוב האתר, תוכן מילולי, קולי, אור קולי, תמונה, וידאו וכל פריט המופיע באתר בכל אמצעי מדיה שהוא, מהווים קניין רוחני של החברה (להלן: **תכני האתר**).

2.2. אין להעתיק, לשנות, לשכפל, להפיץ, לפרסם, להציג או להשתמש בדרך כלשהי באיזה מתכני האתר כהגדרתם לעיל, אלא לצרכי מידע ורכישה של מוצרים.

2.3. אין להפעיל או לאפשר הפעלת כל יישום מחשב או כל אמצעי אחר לשם חיפוש, סריקה, העתקה או אחזור אוטומטי של איזה מתכני האתר כהגדרתם לעיל בלא אישור מראש ובכתב של החברה.

2.4. אין להציג בלא אישור מראש ובכתב של החברה תוכן מהאתר בתוך מסגרת גלויה או סמויה או להציג את תוכן האתר בכל דרך שהיא, לרבות באמצעות כל תוכנה, מכשיר, אביזר או פרוטוקול תקשורת, המשנים את עיצובם המקורי באתר ו/או מחסירים דבר כלשהוא.

3. איסור פגיעה

3.1. משתמש איננו רשאי לפגוע בכבודו או בפרטיותו של משתמש אחר ו/או להשתמש באתר ו/או בתוכן האתר כדי לפגוע בשמו הטוב של כל אדם ו/או לפרסם דברי הסתה, הונאה, תרמית, לשון הרע ו/או כל מידע אחר שהינו שקרי, בלתי אמין או שיש בו כדי לפגוע במזיד.

3.2. משתמש איננו רשאי לעשות שימוש באתר כדי לאסוף/לאצור נתונים או מידע על משתמשי האתר באופן כלשהו לכל צורך שהוא.

4. העברת קריאת שירות

4.1. כל אדם ותאגיד רשאים להזמין קריאת שירות בכפוף לתנאים המצטברים הבאים:-

4.1.1. הינו בגיר, מעל גיל 18.

4.1.2. הינו כשיר לבצע פעולות משפטיות ;

4.2. משתמש המבקש להזמין טכנאי, ימלא את הפרטים הנדרשים לכך באתר החברה.

4.3. לאחר הזנת הפרטים המינימליים הנדרשים, רשאי המשתמש להוסיף פרטים נוספים (ולעניין זה יש לעיין גם במדיניות הפרטיות).

4.4. לאחר השלמת מלוא הפרטים, יש ללחוץ על כפתור ה"שלח".

4.5. הפרטים שהוזנו יועברו לחברה.

4.6. לאחר הגעתם לחברה (תוך 1 יום עסקים), יפנה אל המשתמש נציג החברה לתיאום הביקור.

4.7. אין בפניית הנציג כאמור כדי להוות אישור לזכות המשתמש לביקור טכנאי, זכות זו תיבחן בהתאם לאמור בכתב השירות עליו הינו חתום ובתנאיו.

4.8. ביקור טכנאי הינו בהתאם ללוחות הזמנים המבוארים בהסכם השירות.

4.9. למען הסר כל ספק מובהר, כי בכל מקרה ההתקשרות שבין החברה לבין המשתמש תהא בהתאם לנוסחו של כתב השירות הרלוונטי שבין הצדדים. בכל סתירה בין האמור

באתר או בתנאי שימוש אלה לבין האמור בכתבי השירות הרלוונטיים, יגבר האמור בכתב השירות.

5. רכישת כתבי שירות

- 5.1. רכישה של כתבי שירות אינה מתאפשרת באמצעות האתר.
- 5.2. החברה יכולה, מידי פעם בפעם, לפרסם באתר חבילות שירות שונות.
- 5.3. על המעוניין לרכוש כתבי שירות ללחוץ על כפתור "אני מעוניין" והוא יופנה למילוי פרטיו האישיים – שם מלא ומספר טלפון נידד ובהתאם נציג החברה ייצור עימו קשר.

6. דיוור

- 6.1. אישור במקומות המיועדים באתר (ככל שיהיו) לכך כי המשתמש יהא מנוי לקבלת הדוא"ל/מסרונים השיווקי של החברה ו/או של חברות אחרות ב"קבוצת פל" מהווה אישור להיכלל ברשימת הדיוור של החברה.
- 6.2. משתמש המבקש להסיר את עצמו מרשימת התפוצה, רשאי לעשות כן בכל עת, באמצעות פנייה לכתובת דוא"ל palremove@p-l.co.il או באמצעות לחיצה על קישור מיוחד המופיע בתחתית כל דיוור הנשלח מהחברה. פנייה להסרה כאמור תטופל תוך 3 ימי עסקים.

7. סודיות ופרטיות

- 7.1. החברה מכבדת את פרטיותם של המשתמשים ורואה חשיבות רבה בשמירה עליה. החברה עושה מאמצים רבים על מנת לשמור כראוי על המידע שנמסר על ידי המשתמש ונוקטת באמצעים בכדי לשמור על אבטחת המידע והפרטיות.
- 7.2. האמור בסעיף זה מטרתו לפרט את המידע שהחברה אוספת ואת השימושים שהיא יכולה לעשות במידע זה.
- 7.3. בעצם הכניסה לאתר והשימוש בו (ובכלל זה גלישה באתר), ולכל מטרה שהיא, מצהיר המשתמש כי קרא, הבין ומסכים למדיניות פרטיות זו ונותן הסכמה מדעת לכל השימושים שהחברה עושה ו/או יכולה לעשות במידע אישי שימסור ו/או שייאסף לרבות העברתו לצדדים שלישיים ועיבודו (ובכלל זה איסוף, שימוש, גילוי, החזקה או העברה) והכל למטרות המפורטות בסעיף זה.
- 7.4. החברה אוספת מידע אישי ומידע אנונימי אודות משתמשים. מידע אישי הינו מידע שניתן לעשות בו שימוש על מנת לתקשר עם המשתמש או לזהותו, כדוגמת שם מלא, כתובת דוא"ל, מספר טלפון. מידע אנונימי הינו מידע שאינו מאפשר זיהוי המשתמש כדוגמת מידע אודות פעילות באתר, ככל שמידע כאמור אינו מקושר למידע האישי של המשתמש.
- 7.5. בחברה מיושמים אמצעי אבטחה המקובלים בתעשייה במטרה למנוע גישה לחומר של גורמים שאינם מורשים.
- 7.6. פעילות האתר מבוצעת, בין היתר, ב"ענן". עבודה ב"ענן" מבוצעת באופן שבו המידע נשמר כולו בשרתים מרוחקים. תעבורת המידע אל ה"ענן" וממנו מבוצעת באמצעות שימוש בשרתות האינטרנט והסלולר. תצורת עבודה זו, הנהוגה בשירותים רבים, מקלה מחד על אופן העברת המידע, שמירתו וזמינותו, העבודה והתקשורת ומאידך דורשת

תשומת לב במשלוח מידע. באופן עבודה זה המשתמש חשוף לצפייה במידע הנשלח על ידו לחברה ו/או נשלח ע"י החברה ו/או מי מטעמה במקרים של חדירות למחשבי החברה או חשיפת מידע בדרכים לא חוקיות. החברה לא תישא בכל אחריות שהיא הנובעת משיבוש באתר, לרבות אם נגרם בשל תוכנה זדונית שבוצע ע"י גורם חיצוני.

7.7. כל מידע שיימסר על ידי המשתמש ו/או נאסף עליו כאמור בתקנון זה, נמסר ו/או נאסף באישורו ובהסכמתו המלאה. המשתמש מאשר שהוזהר לו שאין עליו כל חובה חוקית למסור אקטיבית מידע ואולם ככל שלא ימסור נתונים אלה, תפגע היכולת שלו לעשות שימוש באתר ו/או לקבל שירות. עוד יובהר, כי אף ככל שלא ימסור המשתמש מידע אקטיבית, ייאסף מידע אודות השימוש שנעשה באתר כמתואר בסעיף זה.

7.8. החברה הינה הבעלים של מאגר מידע מס' 700027909. המידע שימסור הלקוח בכלים ובערוצי ההתקשרות עם החברה ייכנס למאגר מידע זה והחברה תהא רשאית לעשות בו שימוש לשם מתן השירות, קשר עם הלקוח, ניהול מכירות, ניהול מועדון לקוחות, שיווק וגיוס לקוחות ולצרכי דיוור ישיר.

7.9. למחיקת או עדכון פרטים יש לפנות לכתובת: המסגר 1 לוד או באמצעות דוא"ל palremove@p-l.co.il להסרה ממאגר המידע יש לפנות לכתובת דוא"ל palremove@p-l.co.il

7.10. בנוסף, בעת פנייה לשירות לקוחות חלק משיחות הטלפון מוקלטות ונשמרות לתקופה מוגבלת לצרכי בקרה ושיפור השירות ופנייה ללקוח.

7.11. החברה מבצעת איסוף מידע לצרכים סטטיסטיים ובלבד שלא יזוהה הלקוח הספציפי. מידע זה יכול שיהיה נוגע להיקף ותדירות השימוש באתר, הדפים הנצפים, הקישורים שהובילו את המשתמש לאתר וכיוצ"ב.

7.12. בעת השימוש באתר רשאית החברה לשתול עוגיות (cookies), web beacons, פיקסלים או כלי תוכנה אחרים דומים במכשיר המשתמש (להלן הכל יחד: "עוגיות"). עוגיות אלה נשתלות בכדי לאפשר לאתר לעבוד באופן סדיר ולשפר את חוויית המשתמש.

7.13. המשתמש מאשר שתילת עוגיות אלה אולם יכול להסיר אותן באמצעות כלים סטנדרטיים הנמצאים במערכות ההפעלה הדפדפן. מובהר כי מחיקתן או הסרתן של העוגיות עלולה לפגוע בתיפקוד האתר ובחויית המשתמש. משתמש באתר שאינו מעוניין שתילת עוגיות יכול לעבוד בדרך של פתיחת חלון גלישה בסתר.

7.14. החברה נעזרת בכלים שונים של צדדים שלישיים וקודי מעקב של כלי ווב שונים, כגון מוצרי Google ו Facebook לניתוח השימוש בכלים ולצרכי פרסום מותאם, וכן נעשה שימוש ב Google Analytics לניתוח מידע אנונימי, סטטיסטי ומצרפי אודות התנועות והפעילות בכלים. כלים אלה משמשים את החברה גם לצרכי פרסום ברשת ו remarketing (לרבות באמצעות AdWords של גוגל) אשר עשוי להיות מותאם להעדפות המשתמש על בסיס פעולותיו באתר. בהפעלת כלים אלה החברות המספקות אותם (דהיינו Google ו Facebook) עושות שימוש ב cookies שלהן (באמצעות תוספי SDK) לזיהוי המכשיר ממנו מבוצעת הגישה לכלים ולאיסוף מידע כגון כתובת IP, מזהים יחודיים למכשיר ממנו מבוצעת הגישה, פעולות שבוצעו באתר ובכלל זה העמודים שנצפו. מידע זה יכול להישמר גם במאגרים שמחוץ לישראל. מידע זה שנאסף יכול וישמש גם את הצדדים השלישיים האמורים לצרכיהן.

ככל שהמשתמש מבקש ללמוד אודות השימוש שצדדים שלישיים אלה עושים ב cookies ובמידע הנאסף על ידן, יוכל לעשות כן באתרים הרשמיים שלהם (בהם ניתן יהיה אף למצוא מידע אודות האפשרויות אותן הן מציעות לניהול השימוש בהם).

7.15. בעת השימוש באתר עשויים להופיע קישורים לעמודים/אתרים חיצוניים. משתמש אשר יעשה שימוש בקישורים אלה יהיה כפוף לתנאי מדיניות הפרטיות של האתרים/עמודים אלה. מובהר כי בכל מקרה בו המשתמש יבחר להוריד ו/או להתקין אתרים/עמודים חיצוניים, אין לחברה כל שליטה על מדיניות הגנת הפרטיות שלהם ו/או על אופן פעילותם ו/או השלכות השימוש בהם ו/או הסיכונים הנוגעים לשימוש בהם והאחריות המלאה על השימוש בהם חלה על המשתמש.

7.16. החברה רשאית לבצע (בין במישרין ובין באמצעות מי מטעמה) ניתוחים שונים ביחס למידע ובכלל זאת ניתוחים סטטיסטיים ופילוחי שוק שונים.

7.17. השימוש במידע יעשה בהתאם להוראות תקנון זה או על פי הוראות כל דין למטרות בדלקמן:

7.17.1. כדי ליצור קשר עם המשתמש.

7.17.2. לצורך ביצוע הזמנות והתקשרות בכתבי שירות.

7.17.3. כדי לשפר ולהעשיר את השירותים והתכנים המוצעים באתר, ליצור ולפתח שירותים ותכנים חדשים המתאימים לדרישות המשתמשים, לשנות או לבטל שירותים ותכנים קיימים ולשפר את חוויית המשתמש.

7.17.4. כדי לשלוח למשתמש עדכונים, הודעות ומידע נוסף.

7.17.5. כדי לשלוח שאלונים להערכת שביעות רצון.

7.17.6. כדי לשלוח מסרונים ומיילים פרסומיים ללקוחות שאישרו קבלתם.

7.17.7. כדי לנהל ולתפעל את האתר, ולצורך פעילות פנימית, לרבות פתרון תקלות, ניתוח נתונים, בדיקות, מחקר, קבלת נתונים סטטיסטיים וביצוע סקרים.

7.17.8. כדי להתגונן בפני הונאות או פעילות בלתי חוקית.

7.17.9. כדי לאכוף את התקנון, על מנת למלא אחר דרישות כל חוק, תקנה או דבר חקיקה אחר וכן על מנת לסייע לרשויות מקום בו החברה סבורה כי עליה לעשות כן.

7.17.10. במקרה בו תידרש החברה למסור את המידע עפ"י דין.

7.17.11. במקרה של מחלוקת משפטית בין המשתמש לבין החברה.

7.17.12. לשם משלוח מידע פרסומי בכל דרך (ובכלל זה באמצעות רשת האינטרנט ובין היתר באמצעות פייסבוק וגוגל) הנסמך על תוצרי עיבוד ואיפיון המידע וזאת על מנת להציע למשתמש מוצרים או שירותים שונים.

7.18. החברה לא תעביר לצדדים שלישיים את המידע הנאגר, ככל שפרטים ומידע זה מזהים אישית את המשתמש אלא במקרים להלן:

- 7.18.1. מסירת מידע לקבלנים בשרשרת האספקה ו/או הקשר עם המשתמש, ספקי תוכנות מסחריות, חוקרי שוק ומעבדי נתונים, נותני שירותי דוא"ל/מיסרונים ואיחסון של חומר (ובכלל זה אם הם מצויים מחוץ לישראל), קבלני משנה הנותנים שירותי תיקונים. קבלנים ונותני שירותים אלה מקבלים רק את המידע הנחוץ להם לצורך השלמת משימתם.
- 7.18.2. אם תהא מחוייבת על פי דין למסור את המידע.
- 7.18.3. אם תקבל צו שיפוטי המורה לה למסור את המידע.
- 7.18.4. ככל שלחברה יהא יסוד סביר להניח כי מסירת המידע נחוצה כדי לגלות או למנוע מרמה או פעילות בלתי חוקית אחרת.
- 7.18.5. ככל שלחברה יהא יסוד סביר להניח כי מסירת המידע תמנע פגיעה בנפש.
- 7.18.6. כדי להתגונן בפני כל הליך משפטי.
- 7.19. החברה לא תישא בכל אחריות בכל מקרה של נזק מכל סוג שהוא שייגרם כתוצאה מאובדן מידע או שימוש לא מורשה במידע מכל סיבה שהיא או בשל אירועים שאירעו שלא בשליטתה של החברה ו/או הנובעים מכוח עליון.
- 7.20. סיסמאות או שמות משתמש, ככל שיינתנו, נועדו לשימוש הבלעדי של המשתמש ואין להעבירם לאחרים. המשתמש אחראי לשמור על סודיות הסיסמה ואחראי, באופן מלא, לכל הפעולות שיתבצעו על פי הסיסמה שלו או בחשבונו. במידה שהשימוש במחשבו של המשתמש משותף לו ולאחרים, עליו לצאת מהאתר ולסגור את חלון הדפדפן לאחר שסיים את הביקור באתר. המשתמש מתחייב להודיע לחברה ללא דיחוי על כל שימוש לא מורשה בסיסמה או בחשבונו.

8. אחריות

- 8.1. החברה עושה מאמץ לשמור על תקינותו של האתר ופעילותו. יחד עם זאת, אין היא מתחייבת שלא תהיה תקלה כלשהי בפעילות (לרבות בשל קלקולים או תקלות בתקשורת, תקלות חומרה, תוכנה וכיוצ"ב).
- 8.2. המשתמש מסכים לכך, שכל הסתמכות על הבעות עמדה, עצות, המלצות וכיוצ"ב המוצגים באתר, ככל שמוצגים, נעשים לפי שיקול דעתו של המשתמש ובאחריותו הבלעדית. מבלי לגרוע מן האמור, אין לראות בנתונים המופיעים באתר משום מידע רפואי או המלצה רפואית.
- 8.3. המידע באתר הינו לצרכים אינפורמטיביים.
- 8.4. השימוש באתר הינו כמות שהוא AS IS .
- 8.5. החברה לא תהא אחראית ולא תישא בכל נזק ישיר, עקיף, תוצאתי או מיוחד שייגרם למשתמש או לצד שלישי, כתוצאה משימוש או רכישה באמצעות האתר - תהא עילת התביעה אשר תהא לרבות הפסד הכנסה ו/או מניעת רווח שייגרמו מכל סיבה שהיא. אחריותה של החברה בכל מקרה תוגבל למחיר ההזמנה.

8.6. כל שימוש בתוכן באתר, לרבות בתוכן המסופק על ידי החברה (ובכלל זה המלצות, מאמרים, מפרטים, הוראות שימוש או תמונות) ו/או בתוכן של צד שלישי לרבות כל כניסה של המשתמש לאתרים של צדדים שלישיים על ידי הפניה באתר ו/או בפרסומת באתר הינו על אחריותו הבלעדית של המשתמש. המשתמש מסכים לכך שכל הסתמכות על הצהרות, הבעות עמדה, עצות, המלצות או כולן תוכן אחר המוצג באתר נעשה לפי שיקול דעתו של המשתמש ובאחריותו הבלעדית (לפיכך, מומלץ להתייעץ עם גורם מקצועי מוסמך לפני כל פעולה). למשתמש לא תהיה כל טענה ו/או תביעה כנגד החברה (ובכלל זה בגין נזק ישיר או עקיף) בקשר לתוכן באתר, (לרבות לתוכן המסופק על ידי החברה ו/או לתוכן של צד שלישי, וכן לרבות תוכן לגבי מוצרים ו/או מבצעים), הנובע משימוש באתר ו/או כניסה אליו ו/או בשל הסתמכות על תוכן של צד שלישי ו/או בשל פגיעה בפרטיות בעקבות שימוש כאמור.

8.7. נפלה טעות קולמוס בתיאור מוצר או שירות כלשהו, לא יחייב הדבר את החברה.

8.8. האתר יכול שיציע קישורים, היפר-קישורים או באנרים לאתרים אחרים, אשר אינם בפיקוח החברה ואינם נבדקים על ידה, לרבות לעניין מהימנותם, חוקיותם והאבטחה בהם. לפיכך החברה לא תישא בכל חבות מכל סוג שהוא, בכל הקשור לזכויות הקניין הרוחני או כל זכות אחרת של צד שלישי, בגין התוכן שיפורסם באתרים אלו או באתרים המקושרים לאתרים אלו. החברה רשאית לפי שיקול דעתה הבלעדי להסיר כל קישור ו/או להוסיף קישורים נוספים. החברה אינה מתחייבת כי הקישורים לאתרי האינטרנט האמורים יהיו פעילים ויובילו לאתרי אינטרנט פעילים.

8.9. תכונות, דגמים, עיצוב, צבעים או חזות של מוצרים המתוארים או מוצגים באתר, לרבות כל תמונה או הצגה של מוצר הכלולים באתר, הינם לצורכי המחשה בלבד, אלא אם נאמר מפורשות אחרת.

8.10. החברה שומרת לעצמה את הזכות לתקן ו/או לשנות נתונים, דגמים ומחירים ללא הודעה מוקדמת.

9. הוראות כלליות

9.1. משתמש המעוניין לפנות להנהלת האתר בכל עניין או נושא שהוא יוכל לעשות זאת באמצעות שליחת דוא"ל לתיבה: info@p-l.co.il תוך ציון הכיתוב, כי הפניה מיועדת להנהלת האתר.

9.2. פרשנותו ואכיפתו של תקנון זה ו/או כל פעולה או סכסוך הנובעים ממנו, ייעשו בהתאם לחוקי מדינת ישראל בלבד.

9.3. החברה רשאית לפי שיקול דעתה הבלעדי, להפסיק או להשהות את הפעלת האתר או חלק ממנו, לשנות מעת לעת את מבנה האתר ותוכנו לרבות מראהו וכן את אופי, היקף וזמינות המוצרים המוצעים בו למכירה, וכל היבט אחר הכרוך באתר - והכול, ללא צורך במתן הודעה מראש. יובהר כי שינויים אלו יחייבו את המשתמש לכל דבר ועניין.

9.4. במידה ובמסגרת הליך שיפוטי או כל הליך אחר על פי דין ייקבע כי אלו מתנאי תקנון זה איננו חוקי, אם באופן חלקי ואם באופן מלא, לא יהא באי החוקיות האמור כדי לפגוע בסעיפים אחרים בתקנון ובמידת הצורך יפורש הסעיף/הסעיפים הרלוונטים ברוח החוק ויצומצם או ישונה כך שיתאים לו.