



הסכם מנוי ראשי

מבוא

1

הסכם מנוי ראשי זה חל על רכישות של לקוחות ושימוש בשירותי Leader.

אם לקוח נרשם להתנסות חינם של שירות Leader או לשירותים חינם, ההוראות הישימות של הסכם זה יחולו גם על התנסות חינם זאת או שירותים חינם אלו.

בקבלת הסכם זה, על ידי ביצוע טופס הזמנה אשר מפנה להסכם זה, הלקוח מסכים לתנאי הסכם זה. אם האינדיבידואל מקבל הסכם זה הוא מקבל אותו בשם חברה, עסק או ישות משפטית אחרת. אינדיבידואל שכזה מציג שיש בסמכותו לצרף את החברה ואת האפילייטיים שלה לתנאים והגבלות שבמקרה כזה המונח "לקוח" מתייחס לישות כזו ולאפילייטיים שלה. אם לאינדיבידואל המקבל הסכם זה אין סמכויות שכאלו, או לא מסכים עם תנאים והגבלות אלו, כזה אינדיבידואל חייב שלא לקבל הסכם זה ולא רשאי להשתמש בשירותים.

אנו עשויים לעדכן תנאים אלו או כל תנאי הנוגע לשירות, בכדי לדוגמה לשקף שינויים לחוק או שינויים לשירותים שלנו. על הלקוח לצפות בתנאים בשוטף. אנו נפרסם הודעה על שינויים לתנאים בדף זה או תנאים נוספים התקפים לשירות. שינויים יכנסו לתוקף לא לפני 14 יום לאחר פרסומם. יחד עם זאת שינויים הנוגעים לתפקודים חדשים או שינויים שבוצעו מסיבות חוק יכנסו לתוקף מיידית. אם הלקוח אינו מסכים לתנאים המעודכנים לשירות עליו לחדול להשתמש בשירות זה. אם הלקוח אינו פועל בהתאם לתנאים אלו ואנו לא נוקטים פעולה מייד, זה לא אומר שאנו מוותרים על אף אחת מזכויות שעשויות להיות לנו (כמו לנקוט פעולה בעתיד).

למתחרי Leader הישירים הכניסה אסורה למערכת למעט הסכמה ומראש ובכתב מאת Leader.

אפילייטיים הינם כל ישות שבאופן ישיר או עקיף שולטת או נשלטת ביחס ללקוח.

הסכם זה עודכן לאחרונה ב-8 למרץ 2020. הוא אפקטיבי בין לקוחות ובין Leader החל מתאריך של קבלת הלקוח את הסכם זה.

הסכם שירות

2

2.1 תנאי תשלום

- שוטף.
- אמצעי תשלום הוראת קבע / כרטיס אשראי
- **כרטיס אשראי**
- שוטף – מחזור חוב עבור חודש שימוש.
- אמצעי תשלום כרטיס אשראי / הרשאת חיוב בנקאית לקבלת טופס הרשאה support@leader.online
- המחירים המוצגים מפרטים את המחיר ללא מע"מ וכולל מע"מ – במידה ולא מוצג המע"מ המחיר אינו כולל מע"מ.
- במידה והמספר שייך לספק חיצוני תהיה עלות של 8 ₪ (עבור קליטת וניהול השיחות) – מותנה בהסכמת Leader לעבוד מול הספק החיצוני.
- השימוש בחיובים מחוץ לחבילה מוגבל לשימושים אשר מפורטים במעמד הרכישה. במקרים מיוחדים שניתנה הסכמה מאת Leader בנפרד. ניתן לרכוש מספר טלפון מחוץ לחבילה בעלות של 15 ₪.

- הלוקח מקבל הרשאה ללא בלעדיות לעשות שימוש בשירות.
- בתחילת כל שיחה למספר מנותב ניתן להשמיע הקלטה ובה מלל ותוכן שיספק הלוקח. הפקת ההקלטה ותוכנה הינו באחריות הלוקח.
- הגישה לממשק הניהול אפשרית מכל מחשב המקושר לאינטרנט באמצעות סיסמה. כך שללוקח תהיה גישה ישירה בכל רגע נתון למערכת הניהול.
- לקוח המשתמש במספרי טלפון וירטואליים דרך ספק אחר, יקבל הנחה עבור המספרים אך עדיין יהיה מוגבל בכמות המספרים המורשים לשימוש במערכת בהתאם לחבילת השירות.
- **שירות הקלטת שיחה** – מותנה בחתימת הלוקח על נספח להסכם.
- **תקשורת, נתונים וטלפוניה**
- מובהר כי תשתיות החברה והשירותים כמו גם איכות השירות וקיומו, מושפעים בין היתר על ידי גורמים ו/או ספקים ו/או מפעילי תקשורת אשר אינם בשליטת לידר, ולפיכך לידר אינה אחראית על טיב השרות של הספק החיצוני ו/או תקלות ברשתות של ספקים חיצוניים ו/או תחזוקת הקוים ו/או מספרי הטלפון ו/או חסימות קוים ו/או תנאי מזג אויר ו/או קשיים ברישוי אתרים והקמתם וכו' והלוקח מוותר בזאת על כל טענה ו/או תביעה כנגד לידר ו/או הספק החיצוני בגין טיב שירותים ו/או תקלות ו/או בעיות תחזוקה וכו'.
- הצהרות והתחייבויות הלוקח
- הלוקח מצהיר/ה ומתחייבת בזאת כלפי החברה, כדלקמן:
 1. כי הוא מודע לכך שחברת לידר אינה מפעילת תקשורת ו/או מפעיל פנים ארצי על פי חוק התקשורת (בזק שידורים), התשמ"ב – 1222 ו/או למתן שירותי בזק פנים ארציים נייחים וכי השרות שניתן לו על ידי לידר הינו שירות ניתוב שיחות (IVR) אשר תלוי מאופן מוחלט בספקים חיצוניים ובכלל זה רשתות סלולריות, ו/או חברות אשר בבעלותן תשתיות קוים נייחים, ספקי אינטרנט למיניהם, חברות המבצעות אחסון מידע וגיבויים וכו'.
 2. כי הוא מודע לכך ששירותי לידר נסמכים רובם ככולם על ידי ספקים ו/או מפעילים חיצוניים ובהתאם לכך ככל שתהיה תקלה בשרות ו/או שיופסקו מסיבה כלשהי השירותים עליהם נסמכת לידר, יופסקו בהתאמה גם השירותים שמעניקה לידר ללוקח, וכי הוא מוותר בזאת באופן שאינו ניתן לביטול, על כל טענה ו/או תביעה ביחס לכל נזק ככל שיגרם לו, בין במישרין ובין בעקיפין כלפי לידר ו/או צד ג' לרבות ספקים חיצוניים ו/או מותני שירות ללידר.
 3. כי הוא מוותר בזאת באופן שאינו ניתן לביטול, על כל טענה ו/או תביעה הקשורה בכשל באספקת השירות אשר אינו תלוי בלידר ובפרט טענות ביחס לאובדן רוחים ו/או גרימת נזקים ישירים ו/או עקיפים ו/או בגין הפרת ההסכם כתוצאה מנפילת קוים ו/או תחזוקה לקיחה של הקוים ו/או תקלה במתן השירות בעקבות כשל אצל ספקים חיצוניים שאינם בשליטת לידר ו/או הפסקת השירות על ידי לידר כתוצאה מהפסקת השירותים על ידי הספקים החיצוניים.
 4. מובהר ומוסכם כי לידר לא תהא אחראית לא במישרין ולא בעקיפין לקבלת אישורים ביחס לתכנים שמעלה הלוקח בהודעות המקלטות בפתיח כל שיחה, ככל שהלוקח נדרש לקבלת מגופים שונים ובכלל זה אקו"ם וכו'. הפרה של סעיף זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם ותאפשר ללידר לאחר הודעה מוקדמת של 12 ימים במהלכם תאפשר לידר ללוקח להסדיר ענייניו למול הרשויות ו/או הגורמים השונים להפסיק את השרות באופן מיידי וזאת מבלי לגרוע בכל טענה ו/או זכות ו/או פיצוי העומדת לרשות לידר מכל הסכם זה ו/או מכוח כל דין.
 5. ככל שברצון הלוקח לנתב מספרי טלפון לצדד ג', יהיה הלוקח האחראי הבלעדי לקבלת אישורים ו/או זכויות ו/או הסכמות מטעם צד ג' לניתוב מספרי הטלפון אליו. ככל שלא יתקבלו אישורים מתאימים ויתקבלו תלונות מטעם צדד ג' במשרדי לידר והלוקח לא יסדיר ענייניו בתוך 12 יום מיום קבלת הודעה מוקדמת מלידר הדבר יהווה הפרה יסודית של ההסכם ויאפשר ללידר הפסק מידית של השרות וזאת מבלי לגרוע מכל טענה ו/או זכות העומדת לרשות לידר מכוח ההסכם זה ו/או מכוח כל דין.
 6. פגיעה בצד ג' הלוקח מצהיר ומתחייב כי התקשרות עם – החברה בהסכם זה אינו מהווה הפרה ו/או פגיעה כלשהי בצד ג' כלשהו וכי כל טענה ו/או תביעה כנגד החברה מטעם צד ג' בשל פגיעה ו/או הפרה ו/או תקלה ו/או בהתייחס להסכם זה ו/או השירותים הניתנים ללוקח, תחול על הלוקח בלבד והוא מתחייב לשאת בכל נזק ו/או עלות שתגרם לחברה באם תוגש כלפיה תביעה ו/או דרישה מטעם צד ג' בהקשר לשירותים הניתנים לקוח.
 7. פיצוי בשל תקלה במערכות לידר מוסכם בין הצדדים, כי – במצב של תקלה במערכות לידר, יקוזז מחשבון אותו חודש סכום יחסי, בהתבסס על חשבונית של חודש שקדם לאירוע למשך פרק זמן התקלה בפועל בלבד. מובהר ומוסכם כי מדובר בזיכוי/פיצוי סופי ומוחלט ולא תהיה ללוקח כל טענה ו/או תביעה נוספת ו/או אחרת כלפי לידר בטענה לנזקים ישירים ו/או עקיפים ו/או אחרים. והוא מוותר באופן בלתי חוזר על כל טענה ו/או תביעה כאמור.
 8. מובהר ומוסכם, כי לידר אינה אחראית לפיצוי כלשהו בגין נזקים ישירים ו/או עקיפים ו/או כלפי צדדים שלישיים הקשורים עם הלוקח.
 9. אחריות החברה וזכויותיה לביצוע פעולות חד צדדיות
 - החברה מתחייבת להתירע בהתרעה מוקדמת, תוך זמן סביר על כל שינוי מהותי אשר עלול להשפיע לדעתה על פעילות תקינה של השירות ואשר ידוע לה.
 10. תחזוקת מערכות אצל ספק חיצוני. לידר תעשה כל – שביכולתה על מנת שעבודות תחזוקה שיעשו במערכות של ספקים חיצוניים, אשר עלולות להשפיע על תקינות השירות, יעשו בתאום מראש עם הלוקח. ככל שהדבר אינו מתאפשר לידר תיתן התרעה מוקדמת ללוקח, מיד עם קבלת עדכון על עבודות אלו מאת הספק החיצוני. יובהר כי התרעה תינתן רק אם לדעת החברה, עבודות התחזוקה עלולות להשפיע על פעילות תקינה של השירות.
 11. תחזוקת מערכות לידר תחזוקה במערכות לידר תעשה – ככל האפשר במועדים אשר יהיו נוחים ללוקח ובתאום מוקדם עם הלוקח. ככל שהדבר אינו מתאפשר לידר תיתן התרעה מוקדמת של 72 שעות קודם

- לביצוע עבודות התחזוקה, יובהר כי התרעה תינתן רק אם לדעת החברה, עבודות התחזוקה עלולות להשפיע על פעילות תקינה של השירות.
12. עבודות תחזוקה ו/או תיקונים מידיים ככל שיתגלה כשל – ו/או תקלה במערכות החברה ו/או אצל ספק חיצוני התיקון יבוצע במידית ללא כל התרעה מוקדמת.
13. מחסן נתונים – נפח אחסון לידים הינו ללא הגבלה וללא תשלום נוסף בשימוש הוגן עבור רשומות שנוצרו בשנתיים אחרונות. אחסון לידים ישנים יותר עשוי להיות מוגבל או להיות מחויב בסכום נוסף לפי שיקול דעת של לידר במידה ותתבצע הגבלה הלקוח יקבל עדכון מראש.
14. שימוש הוגן הינו ממוצע שימושים שאינו חורג בפי שלושה מממוצע הלקוחות מאותו סוג.
15. שינוי ספק שירות חיצוני לידר רשאית מעת לעת ובהתאם – לשיקוליה העסקיים, לשנות את הסכמי ההתקשרות עם ספקים חיצוניים. ככל ששינוי ו/או החלפת ספק שירות חיצוני, עלול להשפיע על הלקוח בין היתר בשינוי מספר הטלפון הניידים ו/או הנייחים מתחייבת לידר ליתן ללקוח הודעה מוקדמת של – 20 ימים על מנת שהלקוח יוכל להיערך לשינוי בהתאם.
16. תיקון תקלות – לידר מתחייבת לבדוק כל תקלה עליה יודיע – הלקוח, בתוך 24 שעות ממועד מתן ההודעה ולהודיע לו, מה פשר התקלה וצפי סיום תיקון התקלה על ידי החברה ו/או על ידי הספק החיצוני.
17. אחריות והגבלות אשר חלות על הלקוח
18. בדיקת תקינות המערכת באחריותו הבלעדית של הלקוח, -
19. לבדוק את תקינות המערכת מעת לעת ובפרט כאשר מבוצעת על ידו התאמה ו/או שינוי ו/או פעולה אחרת, באמצעות ממשק הניהול.
20. הקלטת הודעת פתיח עבור מספר טלפון באחריותו – הבלעדית של הלקוח להקליט הודעת פתיח ולבצע התאמה של ההקלטה למספר המנותב. בנוסף, באחריותו הבלעדית של הלקוח לבצע בדיקה של תקינות ההקלטה.
21. שמירה וגיבוי נתונים באחריותו הבלעדית של הלקוח – לשמור ולבצע גיבויים מתאימים של הנתונים הסטטיסטיים המוצגים לו דרך קבע במשק הניהול. יובהר כי חברת לידר אינה אחראית לגבות ו/או לשמור נתונים אודות הלקוח.
22. איסור ניתוב שיחות חל איסור מוחלט על הלקוח, לבצע – ניתוב של מספרי טלפון ו/או שירותי החברה, לשירותים בעלי תוכן ארוטי ו/או שירותי ליווי ו/או לפעילויות ותכנים שאינם חוקיים ו/או פעילויות אשר עלולות לפגוע ברגשות הציבור ו/או בפרטיות. ניתוב המספרים לשירותים אלה, יהווה הפרה יסודית של ההסכם ולידר תהיה רשאית להפסיק את השירות באופן מיידי ולנתק את כל מספרי הטלפון שהוקצו ללקוח ללא הודעה מוקדמת ו/או התרעה מוקדמת. בנוסף הלקוח יהיה אחראי באופן בלעדי בגין כל תביעה אשר תוגש כנגד לידר בגין הפרה זו לרבות מימון עליות משפט, שכר טרחת עו"ד וכל עניין אחר הכרוך בניהול ההליכים המשפטיים לרבות פיצוי התובעים. וזאת מבלי לפגוע ו/או לגרוע מכל טענה ו/או זכות אשר עומדת לחברה מכוח כל דין.
23. איסור ניתוב שיחות לשירותי חרום חל איסור מוחלט על – הלקוח, לבצע ניתוב של מספרי הטלפון ו/או שירותי החברה לאחד ממספרי החרום ו/או שירותי החרום וההצלה. ניתוב המספרים לשירותים אלה, יהווה הפרה יסודית של ההסכם ולידר תהיה רשאית להפסיק את השירות באופן מיידי ולנתק את כל מספרי הטלפון שהוקצו ללקוח. בנוסף, הלקוח יהיה אחראי באופן בלעדי בגין כל תביעה אשר תוגש כנגד לידר בגין הפרה זו לרבות מימון עליות משפט, שכר טרחת עו"ד ו/או כל עלות הכרוכה בניהול ההליכים המשפטיים לרבות פיצוי התובעים, וזאת מבלי לפגוע ו/או לגרוע מכל טענה ו/או זכות אשר עומדת לחברה מכוח כל דין.
24. פרסום החברה תהיה רשאית לפרסם את שם הלקוח ו/או לקוחותיו המשתמשים במערכת ברשימת – לקוחותיה, בפרסום שתעשה אם תעשה בפומבי, ולכלול אותו במאגרי המידע של החברה בהתאם לחוק הגנת הפרטיות תשמ"א – 1221
25. פרסום מספרי טלפון מוקצים הלקוח יהיה רשאי לפרסם את – מספרי הטלפון שהוקצו לו במסגרת השירות, בתקופת השירות בלבד, בכל סוגי המדיות, ללא הודעה מוקדמת מראש ובכלל זה באינטרנט במדריכים מודפסים, ברדיו, בעיתונות, בדיוור ישיר על כל סוגי (דואר, דואר אלקטרוני, מסרונים וכו') מובהר כי במצב של הפסקת שירות ו/או ניתוק שירות אין החברה מתחייבת לשמור ללקוח את אותם מספרים שהוקצו לו.
- תקופת ההסכם וסיומו, תנאי התשלום והפרות –
26. הסכם זה הינו לתקופה של – 12 חודשים. ככל שלא תיתן הודעה על ידי הלקוח על הפסקת ההסכם הוא יחודש באופן אוטומטי לשנה נוספת. במועד חידוש ההסכם החברה תשלח ללקוח הודעה על מחירון החברה המעודכן.
27. מבלי לגרוע מכל האמור בסעיף 2.1 לעיל, כל צד רשאי להביא הסכם זה לידי סיום לאלתר, בהודעה מוקדמת בכתב של – 60 ימים (למען הסר ספק הודעה בכתב הינה הודעה שנשלחה בדואר רשום עם אישור מסירה). במקרה של הסכם שנתי לא יוחזר תשלום שכר שולם.
28. לידר תנפיק ללקוח חשבונית מס לתשלום אחת לחודש בתנאי תשלום של שוטף. מובהר ומוסכם כי אי תשלום חשבונית במועד תהווה הפרה יסודית של ההסכם ותאפשר לחברה לבטל את ההסכם ולהפסיק את השירות בהתראה מוקדמת של 12 ימים.
29. לידר תהיה רשאית לשנות את תעריפי השירותים, מעת לעת בהתראה מוקדמת בכתב של – 60 ימים.
- החל ממועד סיום ההסכם ו/או קבלת הודעה מוקדמת ו/או התרעה מוקדמת על הפסקת השירות ו/או ניתוק השירות:
30. יחדל הלקוח באופן מיידי מלפרסם ולקדם את מכירותיו באמצעות המספרים שהוקצו לו בהרשאה על ידי החברה. כמו כן, מתחייב הלקוח להעביר לחברה אישור בכתב לא יאוחר מ – 30 ימים ממועד סיום ההתקשרות ו/או הודעת הניתוק ו/או הפסקת השירות מכל סיבה שהיא כי הסיר את כל הפרסומים ביחס למספרים שהוקצו לו בנוסף שישלח אליו על ידי החברה.
31. עם סיום פעילות מול לידר הלקוח מתחייב להסיר כל קוד הפועל מול מערכת לידר ו/או סופק ע"י לידר מכל הנכסים הדיגיטליים בין היתר: אתרים, דפי נחיתה וכל נכס דיגיטלי אחר.
32. הלקוח יהיה מנוע מלעשות שימוש בממשק הניהול שניתן לו על ידי החברה ו/או לבצע כניסות למערכת החברה.

33. מובהר ומוסכם, כי הפרה של סעיף זה תגרור אחריה חיובים בגין השירות עצמו וזאת מבלי לפגוע ו/או לגרוע מכל טענה ו/או זכות ו/או הוכחת נזקים נוספים שיגרמו לחברה ו/או ללקוח חדש שקיבל מספרים אלה לאחר תקופת הצינון אשר עומדת לזכות החברה.
34. הפר צד מן הצדדים להסכם זה הוראה מהוראותיו, יהיה הצד הנפגע זכאי לכל הסעדים הקבועים בהסכם זה, וכן לסעדים הקבועים בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א – 1270 ו/או מכח כל דין.
35. כמו כן, כל הפרה אחרת של הסכם זה, שעל פי היקפה, אופייה ו/או נסיבותיה בעת ההפרה ניתן לראותה כהפרה יסודית, תיחשב ככזו.
36. מובהר בזאת, כי אין באמור בהסכם זה כדי להעניק לצד שלישי כל זכות, מכל מין וסוג שהוא וכי אין באמור בהסכם זה כדי להטיל על הצדדים לו חובות כלשהם כלפי צד שלישי.

שונות

37. 2.1 הסמכות הייחודית והבלעדית לדון בכל תביעה ו/או בקשה
38. העשויה להיות מוגשת בקשר עם הסכם זה תהיה מסורה לבית
39. המשפט המוסמך בתל אביב ו/או ראשון לציון.
40. הסכם זה מכיל את כל התנאים המוסכמים בין הצדדים. אין ולא יהיה תוקף לכל הבטחות, הסכמים בכתב או בעל פה, התחייבויות או מצגים שניתנו או נעשו על ידי מי מהצדדים עובר למועד חתימתו של הסכם זה ואשר לא באו לידי ביטוי מפורש בו, וכן לא יהיה בהם כדי להוסיף על החיובים והזכויות הקבועים בהסכם זה או הנובעים מימנו, לגרוע מהם או לשנותם, והצדדים לא יהיו קשורים בהם החל מתאריך הסכם זה.
41. שום התנהגות מצד מי מהצדדים לא תחשב כויתור על איזו מזכויותיו על פי הסכם זה או על פי כל דין, או כויתור או הסכמה מצידו לאיזה הפרה או אי קיום תנאי שהוא, אלא אם הויתור, הסכמה, הדחייה, השינוי, הביטול או התוספת נעשו מפורשות ובכתב.
42. מתן הודעות הן כמפורט בכותרת להסכם זה וכל הודעה תימסר בדואר רשום, בדואר אלקטרוני ו/או טלפון, ותחשב כאילו נמסרה לצד השני בתוך 72 שעות מתאריך אישור בית
43. הדואר על קבלת ההודעה למשלוח. אם נמסרו הודעות כאמור באמצעות שליח ייחשבו ההודעות כאילו הגיעו ליעדן מיד עם מסירתן. הודעות שנשלחו בפקסימיליה תחשבנה כנמסרות ליעדן בחלוף יום עסקים אחד מעת שיגורן בפקסימיליה ובכפוף לקבלת אישור קבלה טלפוני. באחריותו הבלעדית של הלקוח לעדכן את החברה על שינוי מען ו/או פרטי יצירת קשר נוספים.