

חרמון-יהודה

קידום מכירות ועסקים באינטרנט

חרמון-יהודה תקנון\אמנת שירות:

2	מבוא
3	כללי
4	שירות לקוחות
5-8	אתרי אינטרנט
9-10	קמפיין פרסום כללי
11	קריינות
12	דפי נחיתה
13	צ'אט בוט משולב קמפיין
14	צ'אט בוט שאינו משולב קמפיין
15	תנאי ביטול עסקה

1. לקוחות יקרים ("הלקוח", "המזמין"), אנו שמחים שבחרתם בחרמון-יהודה ("המשרד", "חרמון-יהודה", "בונה האתר", "המפרסם", "מנהל הקמפיין") למשרד הפרסום שלכם! כדי שנוכל לתת שירות ברמה הגבוהה ביותר, חשוב שתדעו מה כולל השירות ומה הם תנאי השירות. על כן בנינו את התקנון\אמנת השירות ("אמנת השירות").
2. למשרד עשרות ערוצי פרסום, מערכות שונות שחלקן פיתוח עצמאי וחלקן לא, וצורת עבודה ברורה.
3. אמנת השירות היא נספח בלתי נפרד מחוזה העבודה שלכם מול המשרד, ובחתימה הסכם עבודה מול המשרד בכל תחום (אתרים, פרסומים וכיו"ב).
4. אמנת השירות מגדירה מה כולל כל שירות ועלות שעות פיתוח כאשר ישנן דרישות מעבר לכלול בשירות המקורי.
5. **בחתימת בסכם עבודה עם המשרד הלקוח מאשר שקרא את אמנת השירות והוא מסכים ומאשר את הכתוב בה, וכי אמנת השירות הינה חלק בלתי נפרד מחוזה העבודה.**
6. **למען הסר ספק, בכל סתירה בין הכתוב בהסכם עבודה שנחתם מול הלקוח לבין הכתוב באמנת השירות, הכתוב באמנת השירות הוא הקובע.**
7. סעיף 6 בטל רק כאשר אושר במייל או בכתב יד (הכולל חתימה + חותמת החברה\משרד) שינוי כלשהו ע"י שותף במשרד.
8. "ימי עסקים" - הלקוח מסכים כי "יום עסקים" הינו יום שבו המשרד פעיל, הווה אומר ימים א-ה בלבד.
9. המשרד סגור בימי שישי ובערבי חג.
10. בהתאם לסעיף 25(א) לחוק החוזים (חלק כללי, התשל"ג - 1973) הצדדים יבקשו להבהיר בזאת, למען הסר כל ספק, כי רק לשונו המפורשת של אמנת השירות הזו היא הקובעת ולא הסכמות כאלו ואחרות שנתנו בעל פה או בכתב בכל מעמד שונה ממעמד חתימת הסכם העבודה ואמנת השירות של המשרד.

כללי:

1. אמנת השירות מתעדכנת מפעם לפעם.
2. הלקוח מאשר כי הוא מבין שאמנת השירות מתעדכנת מפעם לפעם וכי אין המשרד מחויב בעדכון הלקוח בדבר השינויים.
3. הגרסה המעודכנת האחרונה של אמנת השירות המופיעה באתר המשרד בקישור hermon-yehuda.co.il/rules היא הקובעת ומבטלת את הגרסאות הקודמות של אמנת השירות.
4. לא יבוא לקוח בטענות כלשהן (תביעות, טענות, בקשות וכיו"ב) לפי גרסה לא עדכנית של אמנת השירות, אלא רק לפי אמנת השירות המעודכנת ליום הטענות/בקשות.

שירות לקוחות - מדיניות שינויים, עדכונים וטיפול בתקלות:

1. אנו בחרמון-יהודה עושים מאמצים גדולים כדי לתת שירות מהיר ומקצועי ככל הניתן. טיפול מהיר בפניית לקוחות עוזר גם למשרד וגם ללקוח, לכן תמיד ננסה לקצר את לוח הזמנים למינימום האפשרי.
2. תיקון תקלה שמונעת שימוש באתר\פרסום וכו' – עד 24 שעות בימי עבודה ועד 72 שעות בסופ"ש.
 - 2.א. הגדרת תקלה שמונעת שימוש באתר: אין יכולת כניסה של גולשים לאתר או לחלק מדפי האתר, אין יכולת של גולשים להשאיר פרטים בטפסי צור קשר באתר, אין יכולת של לקוח לקבל או לשלוח מיילים (דואר אלקטרוני) משרת מייל שמוגדר על שרת האתר.
 - הלקוח מאשר כי הוא מבין שאתרי האינטרנט מאוחסנים בשרתי אחסון שנשכרו ע"י המשרד לטובת בניית האתר ותחזוקו, אך האחריות על תקינות השרתים היא בלעדית של חברת האחסון. המשרד אינו לוקח אחריות לתיקון תקלות שאין ביכולתו לתקן ושנמצאות באחריות נותן שירות האחסון למשרד. המשרד יעשה כל שביכולתו על מנת לזרז תיקון של תקלות שאינן באחריותו מתוקף הרצון לתת ללקוח שירות ברמה הגבוהה ביותר.
 - 2.ב. הגדרת תקלה שמונעת שימוש בפרסום - תקלה שמונעת מגולשים באינטרנט להיחשף לקמפיין הפרסום, המודעות שבו, כתבו, סרטונים וכו'. התקלה אינה תלויה בגורם צד שלישי (מערכת פרסום של גוגל\פייסבוק\אאוטבריין וכו"ב) ותלויה אך ורק בטיפול מקצועי של המשרד. המשרד לא ייקח אחריות על הפרת תקנון של מערכות צד שלישי ע"י הלקוח או ע"י המשרד ולא יתחייב במקרה זה ללוח זמנים לתיקון התקלה, כאשר אינה תלויה במשרד אלא בגורם צד ג'.
3. שינוי או עדכון לשירות בעלות שעות עבודה או על חשבון המשרד בכפוף להסכם העבודה (פרסום או אתר אינטרנט וכו') – עד 14 ימי עסקים.
4. שינויים שכלולים בחוזה העבודה יבוצעו ללא תוספת תשלום.
5. שינויים שאינם כלולים בחוזה העבודה הינם בתשלום לפי שעות עבודה.
6. שלחתם מייל? השארתם הודעה? אנא וודאו שאתם מקבלים אישור מהמשרד שהדיווח התקבל.
7. טיפול בדיווח יחל רק לאחר שהמשרד אישר את קבלת הדיווח מהלקוח.

1. מבוא:

הואיל ובונה האתר מעוניין לספק למזמין שירות חבילה **פרטית/עסקית** והמזמין מעוניין אף הוא בכך.

הואיל והמזמין מעוניין להקים אתר אינטרנט לצורך עסקי.

בהתאם לסעיף 25(א) לחוק החוזים (חלק כללי, התשל"ג - 1973) הצדדים יבקשו להבהיר בזאת, למען הסר כל ספק, כי רק לשונו המפורשת של חוזה זה היא הקובעת ולא הסכמות כאלו ואחרות שנתנו בעל פה או בכתב בכל מעמד שונה ממעמד חתימת הסכם העבודה ואמנת השירות של המשרד.

2. הוסכם והותנה בין הצדדים, כדלקמן:

המבוא והנספחים (נספח א' "נספח א' להסכם חתימת אתר" ונספח ב' "טופס הזמנה ראשוני" שעליו חתום המזמין) לחוזה זה הינו חלק בלתי נפרד מהחוזה.

לאחר אישור העסקה והחתימה על החוזה יחל בונה האתר בהקמת אתר האינטרנט בהתאם למיתוג העסקי (צבעים, לוגו) עבור המזמין לפי לוח הזמנים הבא:

- התקנת אתר – פתיחת בסיס נתונים והתקנה על השרת
- עיצוב האתר לפי מיתוג הלקוח
- סגירות אחרונות ועלייה לאוויר מול המזמין

סה"כ עד 28 ימי עבודה מפדיון התשלום הראשון.**3. תכנות ובניית האתר:**

3.1. אתר האינטרנט מבוסס על מערכת ניהול Hermon-Yehuda CMS והמזמין יהיה כפוף לרישיון ולתנאיו המופיעים בהמשך למסמך זה. בונה האתר רשאי לעדכן את תנאי הרישיון בכל זמן נתון וללא אישור המזמין. בונה האתר יודא שהשימוש שיעשה בתוכנות יהיה תואם את הרישיון ולא יעשה שימוש שנוגד את תנאי הרישיון במתכוון או שלא במתכוון.

3.2. זכויות היוצרים המסחריות והמוסריות של שורות הקוד הנוספות והמודולים שיפותחו במסגרת הקמת אתר האינטרנט הן בבעלות בונה אתר האינטרנט ולמזמין ניתן רישיון לשימוש בלתי מוגבל בהן במסגרת אתר האינטרנט בלבד.

3.3. האתרים הנבנים על מערכת Hermon-Yehuda CMS הינם בבעלות המשרד. זכויות היוצרים על עיצוב, טקסטים, קופירייט, אלמנטים גרפיים וכיו"ב שנוצרו ע"י המשרד ולא סופקו ע"י הלקוח הינם של המשרד בלבד והלקוח מקבל אישור לשימוש בהם כל זמן שהוא לקוח פעיל של המשרד.

3.4. עזב לקוח את שירותי המשרד ולקח עימו תכנים מכל סוג המוזכרים או לא מוזכרים בסעיף 3.3. ללא אישור בכתב מהמשרד, לוקח על עצמו אחריות בגין הפרת זכויות יוצרים לכל תוכן שלקח מהאתר שלא באישור.

4. אחסון האתר:

- 4.1 האתר יאוחסן על שרת LINUX הכולל את כל נפח האתר בנפח מינימלי של MB150 (קבוצעי האתר, מסדי נתונים, קבצים ותמונות, תיבות דואר וכיו"ב).
- 4.2 לא תינתן גישה ישירה (כגון FTP, SSH וכיוצא באלה) לקבצי המערכת, אלא מתוך עמודי ניהול מערכת התוכן Hermon-Yehuda CMS.
- תסופק ללקוח תמיכה בשעות הפעילות של חרמון-יהודה בלבד הקשורות אך ורק לתקלות המונעות שימוש באתר. הצגתו וזמינותו ברשת האינטרנט של ישראל.

5. עיצוב האתר:

זכויות היוצרים לרבות הזכויות על עיצוב האתר, כולל סקיצות, קופירייטינג, מיתוג שנבנה ע"י בונה האתר (לוגו, שפה גרפית, אייקונים וכו') ועל כל אלמנט גרפי אחר שנוצר ע"י בונה האתר שייכות במלואן לבונה האתר. המזמין מקבל רישיון שימוש זמני לשימוש באלמנטים הגרפיים שנוצרו ע"י בונה האתר לתקופת ההתקשרות עם בונה האתר. שימוש באלמנטים לאחר תום ההתקשרות הינו הפרה של זכויות יוצרים, אלא אם הוסכם אחרת בכתב בלבד ע"י בונה האתר ובהתאם לתשלום מתאים ע"י המזמין.

6. תוכן האתר:

- 6.1 האתר כולל מערכת הזנת תוכן עצמאית (CMS Hermon-Yehuda). בונה האתר אינו אחראי על הזנת תוכן כלשהו, אלא בתוספת תשלום שיוסכם עליה במסגרת נספח נוסף בחוזה העבודה.
- 6.2 התכנים המוזנים לאתר לא יועתקו מתוכנת עיבוד תמלילים כלשהי אלא ייכתבו ישירות במערכת הזנת הנתונים.
- 6.3 זכויות היוצרים המלאות לתכנים המוזנים לאתר שייכות לכותב התוכן בלבד. הווה אומר תכנים שהוזנו ע"י הלקוח שייכים אך ורק ללקוח, תכנים שנכתבו ע"י בונה האתר שייכים לבונה האתר אלא אם הוסכם אחרת.
- 6.4 האתר ייבנה בשפה אחת בלבד ודרישה להמרה לשפות נוספות תהיה לפי תמחור בונה האתר.

7. אחריות:

- 7.1 אחריות לאתר האינטרנט ניתנת כל עוד הלקוח משלם חודש בחודשו לפי החבילה שנרכשה.
- 7.2 בונה אתר האינטרנט שוכר שרת בחברת JETSERVER ואינו אחראי על תקלות הנבעות משרתי ספק האחסון, אך יטפל בכל תקלה שתגרום להשבתת האתרים מול החברה הנ"ל.
- 7.3 תקלה שמשביתה חלק מהותי, קרי את אתר האינטרנט או דף ברמה הראשונה של היררכית המידע תתוקן עד 24 שעות בימי חול ועד 72 שעות בסופ"ש, המשרד סגור ולא יטפל בתקלות בחגים ומועדים, אלא בסיום החגים ולא המועדים. כאשר מדובר בבעיית קוד.
- 7.4 תקלה שמשביתה כל חלק אחר (שאינו מוזכר בסעיף 3) באתר האינטרנט תתוקן עד 14 ימי עבודה.

7.5. אין האחריות תקפה במידה וצד שלישי כלשהו ביצע שינויים בקוד המקור של האתר. אין האמור נותן אישור לצד שלישי כלשהו לשנות את הקוד או את קבצי המערכת.

8. הגבלת אחריות. עבודה והפסקת שירות:

7.1. מובהר בזאת כי אם יבחר המזמין לבטל את התשלום החודשי לא תהיה לבונה האתר חבות כלשהי כלפי המזמין.

7.2. בונה האתר לא ימחק או ימנע כניסה של גולשים לאתר ללא חתימה של הלקוח על טופס ביטול, שמאפשר מחיקה של קבצי האתר והתכנים שבו מהשרת של המשרד.

7.3. המזמין ישלם פיצוי מוסכם של 20 ש"ח + מעמ ליום על כל יום שבו האתר באוויר כאשר לא הוסדר התשלום מול המשרד בתוספת ריבית של פריים + 5% שנתי.

7.4. אי חתימת הלקוח על טופס ביטול מחייב את הלקוח להמשיך לשלם באופן חודשי למשרד בהתאם לחוזה העבודה של הלקוח מול המשרד. אי תשלום ואי חתימה על חוזה ביטול והשארת האתר פעיל מצג אחד ואי תשלום מצד שני, יחייב הלקוח בהתאם לסעיף 7.3.

7.5. מובהר בזאת כי האחריות על הורדת התכנים וגיבוי שלהם היא על המזמין בלבד. אין האחריות על הוצאת תכני האתר נופלת על בונה האתר בשום מצב. בונה האתר לא יהיה אחראי להוצאת תוכן כלשהו, אלא בתוספת תשלום לפי שעות עבודה.

7.6. תוכן המידע שיועלה לאתר האינטרנט יהיה בשליטה, באחריות ובידיעה בלעדית של המזמין. בונה האתר לא יהיה אחראי בכל מובן או אופן לתוכן שיועלה או יוכנס לאתר האינטרנט על ידי המזמין או מי מטעמו, ובכלל כן תוכן מפר זכויות יוצרים, תוכן פוגעני ותוכן האסור על פי כל דין וכל זאת כולל את עמודי התוכן שיוזנו למערכת ע"י בונה האתר עצמו לפי הסכם בניית האתר.

7.7. יובהר כי בונה האתר יהיה פטור מכל אחריות לתוכן שיועלה לאתר האינטרנט של המזמין, כאמור לעיל, אף במידה ותוכן זה יובא לידיעתו בכל דרך שהיא.

7.8. בונה האתר רשאי לבטל את העסקה מול הלקוח בכל שלב וללא יוצא מן הכלל מכל נימוק שימצא לנכון. בונה האתר לא יפצה את המזמין על ביטול העסקה בשום אופן ובשום צורה שהיא. בונה האתר לא יחייב את המזמין מעבר לשירותים שכבר קיבל ממנו המזמין.

7.9. בונה האתר רשאי לדרוש מהמזמין את התמורה הכספית המלאה על השירותים שכבר בוצעו בעבור המזמין.

7.10. עבודה על קבצי המערכת של האתר מכל סיבה שהיא (לרבות תיקון פגם, פיתוח, שינוי וכיוצא באלה) תעשה אך ורק ע"י בונה האתר ובשום פנים ואופן לא ע"י גורם שלישי כלשהו. במידה וגורם שלישי ביצע שינוי כלשהו, שפגע או לא פגע באתר, האחריות על האתר תפוג באותו הרגע ובונה האתר יהיה רשאי לבטל את העסקה מול המזמין.

7.11. אתרים ולא שירותים חיצוניים שבנויים על מערכות חיצוניות – (לדוגמא: אתר פייסבוק, קמפיינים ממומנים וכיוצא באלה) נתונים להשפעה משינויים שיוכתבו ע"י החברות החיצוניות וללא קשר לבונה האתר. בונה האתר אינו מחויב לעדכן גרסאות של אתרים ולא שירותים חיצוניים, אלא לשיקול דעתו ובתוספת תשלום.

7.12. כל התוספות שבטופס ההזמנה תחת "אפשרויות נוספות לקידום פעילותך באינטרנט" מלבד "דף אוהדים מקצועי מעוצב בפייסבוק" מותקנות על מערכת Hermon-Yehuda CMS והן חלק בלתי נפרד ממנה. הפסקת התשלום החודשי מצד המזמין והפסקת השירות מצד בונה האתר תכלול גם את הפסקת שאר התוספות שהותקנו על המערכת גם במידה ושולמו הדברים בנפרד או ביחד עם דמי ההקמה.

7.13. שם האתר – הדומיין (כתובת האתר) שייך לאדם\חברה שרשם אותו מול רשם הדומיינים. העברת דומיין שנרשם על שם בונה האתר או מי מעובדיו לשם אחר כרוכה בעמלת טיפול של 600 ₪ + מע"מ ובאישור בונה האתר. חידוש דומיין שנתי דרך המשרד בעלות של 90 ₪ לשנה.

7.14. 10 ימי עסקים לאחר הגשת האתר הסופי ללקוח (10 ימים לאחר העלייה לאוויר) יוכל הלקוח לקבל תמיכה ושירות בנושאים שישקששקשורים לתפקוד האתר. לאחר תקופת זמן זו יחייב הלקוח בעבודה לפי שעת מתכנת בתעריף שמצוין בחוזה זה.

7.15. תחילת העבודה ותאריך הגשת האתר (28 ימי עבודה) תתבצע אך ורק לאחר הסדרת התשלום הראשוני ("דמי ההקמה\התקנה") והסדרת התשלום החודשי.

8. נזקים:

- 8.1. גובה החבות שיש בין בונה האתר למזמין אינו יעלה על סך התמורה שהמזמין שילם לבונה האתר.
- 8.2. בשום מקרה בונה האתר לא אחראי לנזק תוצאתי או נסיבתי כלשהו (כולל כל, בלי יוצא מן הכלל, המקרים של הפסד רווחים, הפסקת פעילות עסקית, אבדת מידע עסקי, או אבדות כספיות אחרות), הקשורים במישרין או בעקיפין לאתר האינטרנט.

9. תשלום:

- 9.1 העסקה הינה שנתית בחלוקה עד 12 תשלומים שווים, באשראי או בצ'קים בלבד.
- 9.2. עבודה מצד בונה האתר תחל רק לאחר תשלום מלא של כלל התשלומים (12 צ'קים או עסקה מלאה באשראי מחולקת לתשלומים).
- 9.3 במקרה של ביטול צ'ק, צ'ק חוזק, או כל סיבה שבגינה לא הועבר תשלום חודשי לבונה האתר, החוב מול בונה האתר יהפוך למידי על סך כל יתרת הסכום + פיצוי מוסכם כמוזכר בסעיף "אחריות" תת סעיף 7.1.

10. מחיר חודשי חודש 13 ואילך:

- מנהל אתר (דואג לתחזוקת האתר, תפעולו ולפן הטכני, בקרה על שינויים ועריכתם, גיבוי האתר ואיתור תקלות)
- אחסון אתר, קבצי מערכת האתר, דפי תוכן ומדיה המאוחסנים על גבי חוות שרתים ישראלית מהירה.
- יצירת דפי תוכן \ מוצרים במערכת ניהול התוכן ללא הגבלה.
- רישיון שימוש במערכת ניהול התוכן Hermon-Yehuda CMS.
- מעקב וניתוח סטטיסטיקת תנועת גולשים והגשת דו"ח חודשי.
- תחזוקת מערכת האתר ושינויים לפי דרישות מנועי החיפוש לקידום יעיל.
- שירות ותמיכה 8:00-16:00 ימים א-ה.
- גיבוי אוטומטי 24/7 של קבצי האתר ובסיס הנתונים.
- ייעוץ באסטרטגיה שיווקית באינטרנט.

11. כתובת דומיין:

במידה ובונה האתר הוא זה שרשם את שם המתחם (דומיין) - בחתימה על הסכם זה מאשר המזמין חידוש אוטומטי של הדומיין ע"י בונה האתר באמצעות כרטיס האשראי של המזמין.

12. הפסקת שירותי בונה האתר ע"י המזמין

- 12.1. במידה וירצה המזמין לבטל חוזה זה מול בונה יחויב המזמין בסכום הכולל של שאר התשלומים שעליהם התחייב לבונה האתר, בכפוף לחתימת מסמך ביטול שירותים של המשרד.
- 12.2. הפסקת שירותי בונה האתר אינה מבטלת כל סכום של תשלום שנעשה בעבר או תשלומים עתידיים שעליהם התחייב המזמין כלפי בונה האתר. המזמין לא ידרוש פיצוי או החזר כספי מבונה האתר בגין שירותים

שהופסקו. בעת אישור המזמין לא ניתן לבטל שום התחייבות שעליה חתם/אישר המזמין בחוזי והזמנות העבודה עליהם חתם/אישר בתחילת העבודה. בונה האתר אינו מוותר על שום זכות ו/או תשלום המגיעים לו לפי כל דין ומסמכים עליהם חתם/אישר הלקוח.

קמפיין פרסומי - כללי:

1. תשלום על פרסום הינו לתקופת זמן מינימלית לפי הסכם העבודה שנחתם מול המשרד.
2. התשלום יתבצע מראש בעסקה אחת. ניתן לחלק את העסקה לתשלומים.
3. חולקה עסקה לתשלומים, לא יחשבו התשלומים כ"ריטיינר חודשי".
4. עלויות הקמת הפרסום (לרבות אפיון, עיצוב, בנייה, תכנון, תכנות וכיו"ב) גלומות במחיר העסקה.
5. הפרסום הינו ספציפי/אישי/מותאם ללקוח ואינו ניתן להחזרה או למכירה חוזרת, על כן העסקה אינה ניתנת לביטול ולא יתבצע החזר כספי כלשהו ללקוח. חוק הגנת הצרכן אינו חל על העסקה והלקוח מאשר זאת.
6. הרחבה לסעיף 5 בחלק "תנאי ביטול עסקה" במסמך זה, עמוד 14.
7. לא תחל עבודה מצד המשרד עד לאחר קבלת תשלום מלא מהלקוח.
8. קמפיין פרסומי מכל סוג יבוצע אך ורק דרך מערכת הפרסום של המשרד ולא דרך מערכת שאינה שייכת באופן ישיר למשרד.
9. ללקוח לא תינתן בשום שלב גישה למערכת הפרסום של המשרד.
10. לקוח שמעוניין במידע על הקמפיין יוכל לקבל דוחות ממערכת הפרסום שיישלחו ע"י נציג המשרד או בשיחה עם נציג המשרד בטלפון.
11. ביטול הלקוח תשלומים למשרד יחוייב בתשלום כל שאר חובותיו למשרד תוך 14 ימי עסקים בתוספת פיצוי מוסכם של 500 ש"ח + מעמ דמי טיפול.
12. לקוח לא שילם חובותיו למשרד בתוך 14 יום מרגע התראה של המשרד על חוב, החובות יישאו בפיצוי מוסכם של 500 ש"ח + מעמ כמצויין בסעיף 6 ובנוסף ריבית פריים + 5%.
13. הלקוח מאשר כי כל החומרים שנשלחים על ידו לטובת הפרסום (סרטונים, תמונות, קבצי קול ומוזיקה וכיו"ב) הינם בבעלותו ולא הוא בעל אישור להשתמש בהם.
14. המשרד אינו לוקח שום אחריות על שימוש בחומרים מפרי זכויות יוצרים שיופקו ע"י הלקוח. למשרד אין שום דרך לבדוק את זכויות היוצרים והלקוח מקבל על עצמו את מלוא האחריות.
15. בכל שלב משלבי בניית הקמפיין (לרבות אפיון, איסוף חומרים, בניית דפי נחיתה, צ'אט בוטים, אלמנטים גרפיים כאלה ואחרים, חיבורים למערכות צד ג' וכיו"ב) לאחר אישור הלקוח כי השלב שנשלח לו לאישור תקין - שינוי ולא עדכון ולא החלפה של אותו שלב בדיעבד הינה בתשלום לפי שעות עבודה או לפי הצעת מחיר גלובלית.

16. עמידה בלוח זמנים: בקמפיינים פרסומיים המשרד מתחייב לעמידה בלוח של 14 ימי עסקים (ימים בהם המשרד עובד, "מבוא" סעיף 8 לאמנת השירות).
17. לוח הזמנים מושפע באופן ישיר משיתוף הפעולה של הלקוח - שליחת חומרים, אישור של השלבים השונים.
18. לא אישר הלקוח, ולא לא שלח חומרים בזמן ולא יצר עיכוב שלא בשליטת המשרד בהפקת הקמפיין, לא יבוא בטענות או דרישות כלשהן על איחור בהגשת הקמפיין.
19. הלקוח מאשר כי הוא יודע שהעלאת הקמפיין למערכת פרסום צד ג' לאחר 14 ימי עסקים, אינה מחייבת כי הקמפיין יאושר ע"י מי מהפלטפורמות השונות לפרסום, וכי עלול להיות מצב שהפרסום ימתין לאישור של הפלטפורמה (לרבות פייסבוק, גוגל וכיו"ב) לפי תנאי השימוש באותה פלטפורמה.
20. הלקוח מסכים כי עיכוב ע"י צד ג' אינו באחריות המשרד ואינו מזכה את הלקוח בפיצוי כלשהו.
21. מרגע הזמנת העבודה ולאחר התשלום עליה, לא ניתן לבטל את ההזמנה בשום שלב ובשום טענה.
22. ביטול עסקה מחייב את הלקוח לשלם את כל התשלומים עליהם התחייב למשרד כמוסכם בהסכם העבודה.
23. הלקוח מאשר כי כל העבודה מתבצעת מול פלטפורמות צד ג' שנשכרו ע"י המשרד, ולא יבוא בטענה זו או אחרת ולא בבקשה לפיצויים ולא בבקשה לביטול עסקה בשל עיכובים, דחייה, השחיה וכו' ע"י מערכת צד ג' בשל טעות הלקוח או המשרד.
24. הלקוח מאשר, מסכים ומבין כי המשרד נשכר ע"י הלקוח כדי להפיק פרסום בדמותו של הלקוח, מוצריו ושירותיו. בשום שלב אין הבטחה לתוצאות כלשהן מהפרסום והמשרד אינו לוקח אחריות על טיב או כמות הפניות ולא מכירות ולוא הצלחת הקמפיין לפי מדד כלשהו.
25. הצלחתם של קמפיינים ממומנים בכל פלטפורמה אינם באחריותו של המשרד. הקמפיינים מנוהלים ע"י המשרד בעבור הלקוח, לפי אפיון שהגדיר הלקוח ובאישורו. המשרד לא אחראי בשום צורה להפסדים כספיים שיגרמו עקב פרסום ממומן (לרבות גוגל אדוורדס, גוגל אדסנס, פרסום בפייסבוק וכיוצא באלה בהתאם לחלק "נזקים" שבחוזר זה).
26. תקופת הפרסום הינה התקופה שהזמין הלקוח. תקופת הפרסום מתחילה ביום חתימה הסכם העבודה מול המשרד, ומסתיימת ביום האחרון של תקופת הפרסום שהוזמנה. לדוגמה: החל פרסום בתאריך 1.1.19 ל-4 חודשים. תחילת הפרסום הינה יום החתימה 1.1.19 וסיום הפרסום 30.4.19 (4 חודשי פרסום מלאים).
27. תקופת הפרסום כוללת את כלל הפעולות הנדרשות להקמת הקמפיין, לרבות: אפיון, איסוף חומרים, עיצוב, הפקה, כתיבה, עריכה, אישור הלקוח וכיו"ב.
28. תקופת הפרסום לא תוארך בעקבות עיכובים כלשהם שנוצרו ע"י המשרד או הלקוח, לרבות עיכוב באיסוף חומרים, עיכובים באפיון, אמצעי תשלום שלא עבר בפלטפורמת הפרסום, אי תשלום הסכום המלא למשרד מראש כקבוע בהסכם זה, לקוח לא אישר פרסום מכל סיבה (לקוח נמצא בחו"ל, לא "אהב" או "התחבר" לפרסום, ביקש שינויים וכיו"ב). לא יבוא הלקוח בדרישות להארכת תקופת השירות עקב אי הפעלת הפרסום מכל סיבה המוזכרת בסעיף 26 או מכל סיבה אחרת.

קריינות מקצועית לשימוש בפרסומי המשרד:

1. הפקת קריינות מקצועית מתבצעת ע"י אולפן חיצוני.
2. הלקוח יקבל מספר אפשרויות לבחירת קריינות (גבר/אישה).
3. הלקוח מקבל על עצמו ומבין כי אין למשרד שליטה באיכות הקריינות או בעריכתה ולא יבוא בטענות למשרד על הקלטה שנשמעת שונה ממה שדמיין או חשב שיקבל.
4. לא אישר הלקוח את הקריינות ולא אישר הלקוח את הקריינות והתחרט בשלב מאוחר יותר - הפקת כל קריינות נוספת בעלות 600 ש"ח + מעמ.

דפי נחיתה:

1. בניית דף נחיתה לטובת הפרסום תתבצע במערכת דפי הנחיתה של המשרד בלבד.
2. לא תתבצע עבודה של מי מנציגי המשרד במערכות צג ג' שאינם בבעלות המשרד.
3. דף נחיתה כולל: אזור לוגו, אזור טקסט, אזור תמונות גדול, גלריית תמונות, אזור טקסט משני, אזור מספר טלפון, אזור וידאו.
4. לא כל דף נחיתה יכול את כל האלמנטים המוזכרים בסעיף 3, אלא לפי החומרים אותם יספק הלקוח ולא המשרד לפי הסכם העבודה.
5. לאחר אישור דף נחיתה, שינוי/עדכון בעלות שעות עבודה של המשרד, מינימום עלות של 5 שעות עבודה או 1,500 ש"ח + מעמ, הסכום הגבוה מביניהם.

צ'אט בוט משולב בקמפיין פרסום:

1. בניית צ'אט בוט תתבצע במערכת בבעלות המשרד בלבד בעלות 1,500 ש"ח + מעמ חד פעמי לפי סעיף 4 "הגדרת צ'אט בוט".
2. לא תתבצע עבודה על מערכת צג ג' שאינה בבעלות המשרד או עבודה על צ'אט בוט קיים במערכת שאינה בבעלות המשרד.
3. לא תינתן ללקוח גישה כלשהי למערכת הצ'אט.
4. הגדרת צ'אט בוט:
 - 4.1 צ'אט בוט הינו תסריט שיחה מותאם לקהל יעד ספציפי.
 - 4.2 התסריט יכולול תסריט ראשי 1, עד 10 שלבים (10 שאלות + 10 תשובות).
 - 4.3 התסריט יכולול עד 2 תסריטי משנה, עד 3 שלבים כל אחד (3 שאלות + 3 תשובות).
 - 4.4 כל בניית תסריט "ראשי" (עד 10 שלבים) נוסף בעלות פיתוח של שעות עבודה, לפי הצעת מחיר מתאימה שיציג המשרד, ובמינימום של 1,500 ש"ח + מעמ.
5. אופציה לסנכרון צ'אט בוט למסמך גוגל שיטס:
 - 5.1 סנכרון של המידע המוזן לתוכו במהלך השיחה למסמך גוגל שיטס. המסמך ירכז אך ורק את המידע מהתסריט הראשי, ולא מהתסריטים המשניים.
 - 5.2 סנכרון של תסריט משני בעלות 600 ש"ח + מעמ חד פעמי.
 - 5.3 סנכרון תסריט ראשי נוסף בעלות 900 ש"ח + מעמ חד פעמי.
6. כמות נרשמים (subscribers - שיחות עם הצ'אט):
 - 6.1 עד 500 שיחות בצ'אט כל "תקופת חיוב" - כלול בשירות.
 - 6.2 כל 1-500 (אחת עד חמש מאות) שיחות נוספות בעלות של 199 ש"ח + מעמ שיחויבו בסוף החודש.
7. שליחת הודעות מתוזמנות באופן אוטומטי לקהל: subscribers
 - 7.1 הודעות מתוזמנות יעמדו בתנאי פייסבוק ולא יכללו מידע שיווקי.
 - 7.2 הודעות מתוזמנות יוגדרו רק לבעלי דפי פייסבוק שאישרו מול פייסבוק שליחה מתוזמנת בהגדרות הדף.
 - 7.3 הגדרת הודעה מתוזמנת ע"י המשרד בעלות 300 ש"ח + מעמ להודעה.
8. תקופת חיוב - הינה התקופה של עד 30 ימים שלאחריה "מתאפסת" הספירה ומתחילה ספירת שיחות חדשה.

צ'אט בוט שאינו משולב בקמפיין פרסום (מחובר לדף פייסבוק או לאתר אינטרנט)

1. יכולו כל התנאים המתוארים בדף 14 תחת "צ'אט בוט משולב בפרסום" למעט:
2. דמי שירות חודשיים של 199 ש"ח + מעמ, כולל 500 שיחות לתקופת חיוב.
3. כל 500 שיחות נוספות באותה תקופת חיוב בתוספת תשלום של 199 ש"ח לחודש.

תנאי ביטול עסקה:

1. הפרסום והאתר/השירות אותו הזמין הלקוח הינו ספציפלי אישילמוותאם ללקוח ואינו ניתן להחזרה או למכירה חוזרת, על כן העסקה אינה ניתנת לביטול ולא יתבצע החזר כספי כלשהו ללקוח.
2. בהתאם לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 סעיף 4 תת סעיף ג תת סעיף ד תת סעיף 3 - החוק לא יכול על "טובין שיוצרו במיוחד לפי הזמנה של הצרכן" (לשון החוק).
3. בהתאם לסעיף 1 וסעיף 2 לתנאי הביטול, לא יתבצע החזר כספי כלשהו ללקוח בגין ביטול עסקה לפני תום השירות.
4. הלקוח יכול לעצור את השירות, בתוך תקופת השירות עליה שילם, ולהחזיר את השירות לפעילות עד תום תקופת השירות.
5. עצירת שירות לתקופה כלשהי (לרבות פרסום, אתר, שירות אחר וכיו"ב) לא תזכה את הלקוח בגין תקופת עצירת השירות, בה השירות לא היה פעיל.
6. פנה הלקוח לערכאה משפטית בטענה כלשהי ונפסק לו פיצוי בניגוד לתנאי ההסכם, ישלם הלקוח את החלק היחסי של עלויות הקמת השירות (לרבות אפיון, עיצוב, בנייה, תכנון, תכנות וכיו"ב) לפי המחירון הבא (מייצג מחירי מינימום):

אתר אינטרנט	פרסום (פייסבוק, גוגל וכיו"ב) - כל קמפיין בנפרד
אפיון - 5 שעות עבודה תכנון - 5 שעות עבודה עיצוב - 15 שעות עבודה פיתוח - 25 שעות עבודה	אפיון - 3 שעות עבודה תכנון - 3 שעות עבודה בניית דף נחיתה - 5 שעות עבודה (כל דף) בניית צ'אט בוט - 8 שעות עבודה קופירייט מודעות - 5 שעות עבודה הפקת וידאו - 5 שעות עבודה בנייה בפלטפורמת הפרסום (פייסבוק, גוגל וכיו"ב) - 3 שעות עבודה אופטימיזציה רציפה - 3 שעות כל חודש

7. עלות שעת עבודה הינה 300 ש"ח + מעמ.