

השירותים השונים אותם אנו מציעים

1. אנו מתחייבים לספק את השירותים המוצעים באתר, בהתאם לתיאור המפורט במפרט השירות וכפוף לתנאי השימוש המפורטים במסמך זה.
2. כל רכישה של אחד משירותינו, וכן כל רישום או יצירת חשבון במערכתנו, מהווים הסכמה מלאה לתנאי השימוש הללו.
3. אנו שומרים לעצמנו את הזכות להשעות את השירותים ללקוח המאחר בתשלום או המפר את תנאי השימוש, ללא הודעה מוקדמת.
4. חל איסור מוחלט להעלות או להשתמש בתוכן המוגן בזכויות יוצרים בשירותים המוצעים, ללא אישור מפורש מבעל הזכויות או רישיון מתאים. כמו כן, חל איסור לעשות שימוש בקטעי קוד זדוניים או פרוצים (לרבות תוספים או ערכות נושא) העלולים לפגוע בשירותינו או בצד שלישי, בין ישירות ובין בעקיפין. לקוח שיפר תנאי זה צפוי להיות מושעה ללא התראה מוקדמת.
5. חל איסור להשתמש בשירותינו להעלאת אתרים ו/או תוכן פוגעני, גזעני, פורנוגרפי, הקשור בהימורים או כל תוכן לא חוקי ו/או המעודד עבירה על החוק וכיו"ב. אנו שומרים לעצמנו את שיקול הדעת הבלעדי להשעות לקוח המפר תנאי זה, ללא התראה מוקדמת.
6. בחלק מהחבילות שלנו כלול שירות גיבוי כללי, בהתאם למצוין במפרט החבילה. יחד עם זאת, איננו מתחייבים לזמינות או לתקינות הגיבויים, ואיננו נושאים באחריות לשלמות הנתונים בהם. אנו ממליצים ואף מאפשרים ללקוחותינו לבצע גיבויים אישיים באופן עצמאי (למחשב האישי, לשירותי ענן או לכל פתרון גיבוי חיצוני אחר). הלקוח הוא האחראי הבלעדי לגיבוי המידע האישי שלו השמור בשרתי החברה במסגרת השירות שרכש.
7. ניתן לפנות אלינו בכל עת לצורך שדרוג או הורדת (שנמוך) החבילה או המפרט הטכני של השירות שנרכש, או לצורך התאמה אישית לדרישותיכם ככל המתאפשר. לעיתים, בשל מגבלות טכניות שאינן תלויות בנו, לא יתאפשר שנמוך לחבילה קיימת. במקרים אלו, יהיה צורך לרכוש חבילה חדשה בנפרד ולהעביר אליה את המידע הנדרש.
8. לחלק מהשירותים מוצעת תקופת התנסות מוגבלת בזמן, ללא צורך במתן פרטי אשראי או בהתחייבות לתשלום עתידי, לפי המפורט בחבילה הרלוונטית. במקרה בו יבוצע שימוש לרעה בשירות במהלך תקופת ההתנסות, אנו שומרים לעצמנו את הזכות להשעות ואף למחוק את חשבון הניסיון ללא התראה מוקדמת. בתום תקופת ההתנסות, תישלח ללקוח דרישת תשלום להמשך שימוש בשירות, בהתאם למחירון המעודכן באתרנו.
9. לקוח שלא יסדיר תשלום עבור השירות – בין אם לאחר תקופת ההתנסות ובין אם במסגרת חידוש לשירות קיים – בתוך 30 יום ממועד תפוגת השירות, יוסר השירות מחשבונו לאלתר יחד עם כל המידע שבו וללא אפשרות שחזור.
10. בשירותים שלא צוין בהם רף תעבורה חודשי מוגדר, מותרת תעבורה ללא הגבלה עד 20TB בחודש קלנדרי (שימוש סביר). לקוח שיחרוג מהשימוש הסביר יזהר, ועשוי להיות מושעה בהתאם לשיקול דעתנו הבלעדי..

זמני אספקה

1. מרבית השירותים המוצעים על-ידינו יסופקו לכל המאוחר בתוך 24 שעות ממועד התשלום בגינם.
2. עבור השירותים המפורטים להלן, ייתכנו זמני אספקה ממושכים יותר עקב אילוצים טכניים הכרוכים בהקמת השירותים:
 - א. שרתים יעודים – עד 7 ימי עסקים.
 - ב. שרתים וירטואליים – עד 48 שעות.
 - ג. שמות מתחם (דומיינים) – עד 48 שעות.
3. במקרה שבו זמן האספקה עשוי להתארך מעבר למועדים המצוינים לעיל, נידע את הלקוח בתוך 24 שעות ממועד ביצוע ההזמנה. במידה והלקוח אינו מעוניין להמתין מעבר לזמני האספקה הנקובים, הוא יהיה זכאי להחזר כספי מלא בגין הרכישה.

דואר אלקטרוני

1. חלק מהשירותים שאנו מציעים כוללים שירות דואר אלקטרוני. שירות זה יהיה זמין אך ורק כאשר רשומות ה-DNS מוגדרות באופן תקין, בהתאם לדרישות המצוינות במסגרת השירות ו/או בהתאם לרשומות שסופקו על ידי צוות התמיכה. אם הלקוח בוחר להשתמש בשירות DNS חיצוני (לרבות CloudFlare), חלה עליו האחריות להגדיר את רשומות ה-DNS הנדרשות כנדרש. אנו לא נושא באחריות לכל תקלה בשירות עקב הגדרה לקויה שבוצעה על ידי הלקוח. בכל שאלה או צורך בסיוע, ניתן לפנות לצוות התמיכה שלנו.
2. בשירותים הכוללים דואר אלקטרוני, תתאפשר כברירת מחדל שליחה של עד 50 הודעות דוא"ל בשעה, בכלל תיבות הדוא"ל הפועלות תחת השירות שרכשתם. השירות אינו מיועד להפצה המונית (לרבות קמפיינים או ניוזלטר), ואין לעשות בו שימוש שכזה. שימוש לרעה בשירות עלול להוביל לחסימת הגישה לשירות הדואר ללא התראה מוקדמת.
3. שירותי הדואר המסופקים במסגרת החבילה הם בסיסיים ומבוססים על תוכנות קוד פתוח. אי לכך, איננו מתחייבים לזמינות מלאה של השירות או לכל נזק שייגרם ללקוח שנשען על שירות זה.
4. בהתאם לסעיפים 2 ו-3 לעיל, מומלץ ללקוחות המעוניינים בכתובות דוא"ל עסקיות שאינן תלויות בשירות זה, או לצורך הפצה המונית – להשתמש בשירותים המיועדים לכך.

שירותים מיוחדים

1. **הגנות DDOS**
אנו מתחייבים לספק הגנות DDOS עבור השירותים שבהם כלול שירות זה, אך אין אנו מתחייבים להגנה מלאה (100%) בכל עת, וזאת בשל מגבלות טכניות שאינן בשליטתנו.
2. **תעודות SSL**
תעודות SSL חוקיות בסיסיות יסופקו ללא תשלום עבור שירותים שבהם נכלל שירות זה. התעודות

יסופקו על ידי Lets Encrypt ותלויות באישורו להנפקת התעודה. אנו רשאים בכל שלב ובהתאם לדרישת הספק להפסיק לספק תעודות אלו.

3. ניטור אתרים

אנו מתחייבים לספק שירות ניטור עבור השירותים שבהם כלול שירות זה. השירות כולל מעקב אחר האתר שלכם ושליחת התראות במקרה של זיהוי בעיה או קושי בגישה לאתר. אנו שומרים לעצמנו את הזכות להשתמש בנתונים שנאספו על ידי מערכת הניטור לצורך שיפור השירות והצעת שירותים נלווים ללקוח. יחד עם זאת, עקב מגבלות טכניות, ייתכנו תקלות או התראות שווא ואין אנו מתחייבים לדיוק המידע.

שירות תמיכה

1. שירות ותמיכה מקיפים יסופקו אך ורק באמצעות מערכת הפניות הממוקמת באזור האישי באתר שלנו.
2. אנו מתחייבים לספק מענה בתוך 24 שעות לכל פנייה המוגשת דרך מערכת הפניות שבאזור האישי.
3. שירות הצ'ט והטלפון המופיעים באתר מיועדים לצורכי שיווק, מכירה ומתן שירות כללי, ואינם מיועדים למתן מענה טכני.
4. אנו זמינים במגוון ערוצי תקשורת נוספים, לרבות דוא"ל, WhatsApp, Messenger וכדומה – בערוצים אלה איננו מתחייבים לזמן מענה מוגדר, אך נעשה את מרב המאמצים להשיב במהירות האפשרית.
5. הלקוח מתחייב לפנות לנציגי השירות בשפה נאותה. לקוח שישתמש בשפה פוגענית, בוטה או שאינה הולמת עשוי להיות מושעה משירותינו, בהתאם לשיקול דעתנו הבלעדי.

ביטול עסקה והחזרים כספיים

1. לקוח רשאי לבטל את העסקה בתוך 14 ימים מיום ביצועה או מיום קבלת פרטי העסקה, לפי המאוחר מביניהם, באמצעות פנייה בכתב (באמצעות דוא"ל או באמצעות טופס מקוון).
2. במקרה של ביטול כאמור, יינתן החזר כספי מלא, למעט דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר העסקה או 100 ש"ח – הנמוך מביניהם, בהתאם להוראות החוק.
3. לא ניתן לבטל עסקאות בגין מוצרים או שירותים אשר לגביהם נקבע בחוק כי אין זכות ביטול, לרבות:
 1. רישום שמות דומיין (domain) – בהתאם לתקנות איגוד האינטרנט הישראלי והעולמי.
 2. שירותים שניתנים לפי דרישה אישית או מותאמים אישית ללקוח.
 3. שירותים הנדרשים ברכישת רישיונות תוכנה או תוספים מצד שלישי עבור הלקוח באופן אישי ואינם ניתנים להשבה.
 4. בשירותים הכוללים רכיבים הנרכשים מצד שלישי (כגון: רישוי, תוספים, עלויות הקמה), שעלותם שולמה מראש ואינם ניתנים לביטול על ידי הספק – תינתן החזר חלקי בלבד, בהתאם לעלות השירות שניתן בפועל ובניכוי עלויות הרכיבים שאינם ניתנים להשבה.
 5. במקרה של שירות הכולל תקופת ניסיון ללא חיוב בפועל, ייחשב מועד הרכישה כיום בו הלקוח התחייב לתשלום. ביטול עסקה לאחר תקופת הניסיון ייעשה בהתאם לאמור בסעיף 1 לעיל.

6. לאחר חלוף 14 ימים ממועד הרכישה, לא ניתן לבטל את העסקה ו/או לקבל החזר כספי, אלא בהתאם להוראות הדין במקרים של כשל תמורה, אי-אספקה או הפרת תנאי השירות על ידי הספק.

עדכון מחירים

1. אנו שומרים לעצמנו את הזכות לעדכן מעת לעת את מחירי השירותים השונים. המחירים העדכניים יופיעו תמיד באתר, בעמודי השירותים הרלוונטיים.
2. במקרה של עדכון מחיר עבור שירות פעיל בחשבון לקוח, תישלח הודעה לכתובת הדואר האלקטרוני המעודכנת בחשבון הלקוח, כ-30 יום מראש. העדכון ייכנס לתוקף ממחזור החיוב הבא שלאחר תום תקופת ההודעה המוקדמת (30 יום).

חריגה ממשאבי החבילה

1. לקוח החורג מהמשאבים שהוקצו לו במסגרת חבילת השירות שרכש, מתחייב לשלם עבור השימוש החורג, בהתאם לתעריפי החריגה שנקבעו על-ידינו.
2. תעריפי החריגה חלים על חריגות משטח האחסון ו/או תעבורת הנתונים, כפי שהוגדרו בחבילת השירות שנרכשה.
3. תעריפי החריגה הם כדלקמן:

א. חבילות אחסון אתרים שיתופי:

1. חריגת שטח אחסון – ₪5 \ לכל 1GB.
2. חריגת תעבורה – ₪3 \ לכל 1GB.

ב. חבילות אחסון ריסלר:

1. חריגת שטח אחסון – ₪5 \ לכל 1GB.
2. חריגת תעבורה – ₪3 \ לכל 1GB.
4. ניתן לעקוב אחר היקף החריגות (שטח אחסון ו/או תעבורה) בכל עת, תחת פרטי השירות באזור האישי או בממשק ניהול האחסון.
5. חישוב החריגות מתבצע על בסיס חודש קלנדרי (מה-1 בחודש ועד היום האחרון בו). בתום כל חודש, יחויב הלקוח בגין חריגות שנמצאו בחשבונו בהתאם לתעריפים המצוינים לעיל.

מבצעים וקופונים

1. מעת לעת אנו עשויים לפרסם מבצעים או קופונים למימוש בעת רכישת שירותים שונים באתרנו. השימוש במבצעים או בקופונים אלו מותר בכפוף למגבלות המפורטות בפרסום הרלוונטי ו/או בתנאיו של קוד הקופון.
2. אנו שומרים לעצמנו את הזכות להפסיק כל מבצע או קופון בכל עת, על פי שיקול דעתנו הבלעדי וללא התראה מוקדמת.

תוכנית שותפים

1. היתרה המינימלית הנדרשת ממשתמש לצורך משיכת היתרה בחשבון עומדת על 50 ₪ לפחות.
2. כל עוד המשתמש לא הגיע ליעד זה, לא ניתן יהיה לבצע כל שימוש בסכומים שנצברו בחשבון.
3. ניתן למשוך את היתרה כזיכוי לצורך רכישת שירותים באתרנו, או בהעברה לחשבון הבנק של הלקוח, בכפוף להצגת חשבונית/קבלה עבור התשלום.
4. אנו שומרים לעצמנו את הזכות הבלעדית לפסול כל תשלום ללקוח, אם יתעורר חשד למרמה, זיוף או ניצול לרעה של השירותים שאנו מציעים ו/או של תוכנית השותפים.

כוח עליון

1. החברה לא תישא באחריות לעיכובים או להפרות הנגרמים בשל נסיבות שאינן בשליטתה (כגון אסונות טבע, שביתות, תקלות בתשתיות תקשורת, מלחמה וכו').
2. במקרים אלו, רשאית החברה להשהות או להפסיק את אספקת השירות, כולה או חלקה, עד שתתאפשר חזרה לפעילות סדירה.

פתרון סכסוכים וסמכות שיפוט

1. בכל מקרה של מחלוקת הנוגעת לתנאי השימוש או לשירותים המוצעים, הצדדים יעשו מאמץ לפתור את הסכסוך בדרכי הידברות והסכמה.
 2. אם הסכסוך לא ייושב בהסכמה, הסמכות הבלעדית לדון בו תהא נתונה לבתי המשפט המוסמכים במחוז הצפון/מחוז חיפה.
 3. הלקוח מתחייב לשפות ולפצות את החברה, עובדיה וסוכניה בגין כל תביעה, דרישה או נזק (לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עורכי דין) הנובעים משימוש לרעה בשירות, הפרת זכויות צד שלישי או הפרת תנאי השימוש על ידו.
 4. סעיף זה יחול גם במקרה של תביעות המוגשות על ידי צדדים שלישיים בקשר עם פעולות הלקוח במסגרת השירות.
-

מדיניות פרטיות

הקדמה – מהי מדיניות הפרטיות?

הפרטיות של המבקרים באתר שלנו חשובה לנו מאוד, ואנחנו מחויבים לשמירה עליה. מסמך זה יסביר על האופן שבו אנו משתמשים במידע שנאסף על ידינו, לרבות כל המידע שהוזן באתר ובמערכותינו השונות. מדיניות זו הינה חלק בלתי נפרד מתנאי השימוש. ההסכמה לשימוש שלנו בעוגיות בהתאם לתנאים של מדיניות זו בזמן הביקור הראשון באתר שלנו, מאפשרת לנו להשתמש בעוגיות בכל פעם שאתם מבקרים באתר.

דיווח על פגיעה בפרטיות

במידה והינכם מרגישים שפרטיותכם נפגעה כתוצאה משימוש בשירותינו השונים ו/או השימוש באתר שלנו – הנכם מוזמנים לפנות אלינו במייל בכתובת support@devim.cloud ונשמח לסייע לכם.

מסירת פרטים ומידע אישי

מסירת המידע האישי נעשית בהסכמתכם החופשית, אלא אם צוין אחרת כי נדרשת מסירת מידע מסוימת לשם אספקת השירות. במקרה בו לא תסכימו למסירת מידע שנדרש על פי דין או על פי הצורך לאספקת השירות, ייתכן שלא נוכל לספק את השירותים או חלק מהם.

בכדי לעשות שימוש בשירותים המוצעים הנכם נדרשים לבצע רישום הכולל מספר פרטים אישיים כגון שם מלא, שם עסק, כתובת דוא"ל, טלפון וכדומה. בעת ההרשמה הינכם הנכם מאשרים ומסכימים לתנאי השימוש ומדיניות הפרטיות וכי הפרטים שהוזנו הינם שלכם ולא של אדם אחר.

בעת פנייתכם לאחד מנציגינו באחד מדרכי ההתקשרות עימנו, יתכן ופרטים שישותפו איתנו יאספו וישמרו במערכות החברה לצורך שיפור וייעול השירות.

בכל שלב, ניתן לפנות לנציגינו ולבקש למחוק את כל הפרטים האישיים שלכם שנאספו על ידינו.

איסוף מידע

אנו אוספים מידע אישי בשני אופנים:

1. **מידע שנמסר על ידי המשתמשים** - בעת רישום לחשבון, רכישת שירותים, או פנייה אלינו בערוצי התקשרות שונים.
2. **מידע שנאסף אוטומטית** - נתוני שימוש באתר ובמערכות, כתובות IP, נתוני גלישה, קבצי לוג, שגיאות מערכת, היסטוריית תעבורה, ונתוני ביצועי שרתים.

דוגמאות למידע שנאסף:

- פרטים אישיים לרבות שם, כתובת מגורים, פרטי עסק ופרטי יצירת קשר כפי שנמסרו במעמד הרשמה לאתר.
- בביצוע תשלומים, אנו נאסוף מידע הנוגע לאמצעי התשלום שלך (אך לא את פרטי אמצעי התשלום עצמו).
- מידע טכני שיתקבל כתוצאה משימוש באחד משירותינו.

מטרות השימוש במידע

המידע נאסף לצרכים הבאים בלבד:

- אספקה, תחזוקה ושיפור השירותים.
- אבטחת מידע, ניטור יציבות ותפעול מערכות.
- ניהול חשבונות לקוחות, חיוב ותשלומים.
- שליחת עדכונים, הודעות שירות ותמיכה.
- עמידה בהוראות הדין ובדרישות רשויות מוסמכות.
- ניתוח נתונים סטטיסטיים לצורך שיפור השירות, תוך שמירה על אנונימיות ככל האפשר.

המידע יישמר למשך פרק הזמן הדרוש למימוש המטרות שלשמן נאסף, אלא אם נדרשת שמירה ממושכת יותר לפי דין. לאחר מכן יימחק או יעבור הליך אנונימיזציה.

מסירת מידע לצדדים שלישיים

ייתכן כי נעביר מידע אישי לצדדים שלישיים כדלקמן:

- ספקי תשתית וענן (ישראלים ובינלאומיים, ספקי DNS ודוא"ל)
- ספקי שירותי ניטור ואבטחת מידע.
- חברות אנליטיקה (Google, Meta/Facebook) – לצרכי סטטיסטיקה ושיווק דיגיטלי.
- גורמי אכיפת חוק, ככל שהדבר יידרש על פי דין.
- כל מידע אשר נדרש לצורך אספקה תקינה של השירותים השונים ללקוח.

היכן נאסף ונשמר המידע?

המידע נשמר בשרתי החברה, וכן בשרתי ספקים בינלאומיים בהתאם לצורכי השירות. אנו נוקטים באמצעי אבטחה סבירים בהתאם לסטנדרטים המקובלים, לרבות הצפנה, בקורות גישה, ניטור ואמצעים ארגוניים נוספים על מנת להגן על המידע האישי.

איסוף מידע באמצעות עוגיות (Cookies)

אנו משתמשים בעוגיות על מנת לאסוף מידע אודות ביקורכם ושימושכם באתר שלנו. עוגיות אלו נוצרות בדפדפן שלכם על ידי כליים שונים בהם אנו משתמשים. בנוסף, אנו משתמשים בשירותי חברות צד שלישי לצורך איסוף מידע סטטיסטי. ניתן לנהל את הגדרות העוגיות באמצעות הדפדפן האישי.

אבטחת מידע

אנו נוקטים באמצעים סבירים ומתקדמים להגנה על המידע האישי, לרבות אמצעי סייבר מתקדמים ושיתופי פעולה עם ספקי אבטחת מידע. יחד עם זאת, אין אפשרות להבטיח הגנה מוחלטת, ומשתמשים מודעים לכך שהשימוש בשירותים כרוך בסיכוני אבטחת מידע.

במקרה של אירוע אבטחת מידע חמור, אנו ננקוט בפעולות נדרשות על פי דין, לרבות עדכון המשתמשים והרשות להגנת הפרטיות.

עדכון ועיון במידה, הסרת מידע אישי

בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, עומדות לכם הזכויות הבאות ביחס למידע האישי שנשמר אצלנו:

- **עיון במידע** - אתם רשאים לפנות אלינו ולקבל מידע בדבר המידע האישי שנאסף ונשמר אצלנו לגביכם, מידע זה אף זמין עבורכם באזור האישי באתר שלנו.
 - **תיקון מידע** - אם המידע שברשותנו אינו נכון, שלם או עדכני, תוכלו לבקש את תיקונו וניתן אף לבצע עדכון פרטים אישיים באופן עצמאי באזור האישי שבאתר שלנו.
 - **מחיקת מידע** - תוכלו לבקש שנמחק את המידע האישי שלכם. עם זאת, ייתכן שנידרש לשמור חלק מהמידע לצורך עמידה בחובות חוקיות, לצורכי תיעוד או לצורך המשך מתן שירותים שביקשתם.
- בקשות בנושאים אלו, יש להעביר לכתובת support@devim.cloud. אנו מתחייבים לבחון כל בקשה ולהשיב בתוך 30 ימים ממועד קבלתה.

שינויים במדיניות הפרטיות

אנו רשאים לעדכן מעת לאת את מדיניות הפרטיות ואף את תנאי השימוש. בכל מקרה בו השינוי הינו בהתאם לדין בישראל, כניסת השינויים יהיו בתוקף בהתאם לדין בישראל. המשך שימוש בשירותים השונים מהווים הסכמה לשינויים שיבוצעו במסמך זה.

במידה ואינכם מסכימים לתנאי השימוש ו/או מדיניות הפרטיות המפורטים להלן, אין להירשם ו/או להשתמש בשירותים השונים אותם אנו מציעים.

בעת ביצוע הרשמה ו/או רכישה, הינכם מסכימים לכלל התנאים המפורטים להלן.