

תקנון/תנאי שימוש באתר kelaviv

א. כללי

ברוכים הבאים לאתר - kelaviv, האתר המופעל על ידי _____ (להלן: "הנהלת האתר") כתובת _____ טלפון _____ באמצעות אתר האינטרנט בכתובת _____ (ובכל כתובת נוספת לפי שיקול דעת הנהלת האתר, וכן באמצעות יישומונים ו/או כל אמצעי דיגיטלי אחר שיחליט עליו). תקנון זה מסדיר את תנאי השימוש באתר ומהווה הסכם מחייב בין לבין הנהלת האתר. יש לקרוא אותו בעיון לפני השימוש בשירות.

1. **שימוש בשירות מהווה הסכמה של המשתמש לכל תנאי התקנון, ולתנאים נוספים המופיעים באתר למשתמש, לרבות מדיניות הפרטיות.** אם אינך מסכים לתנאים אלו, הנך מתבקש שלא לעשות שימוש באתר. **[יש להוסיף אפשרות לסימון אקטיבי של הסכמה של קריאת התקנון עם אפשרות לשמור את הסימון ו/או לחסום הרשמה למי שלא מסמן אקטיבית שקרא]**
2. הנהלת האתר רשאית לעדכן את התקנון מעת לעת, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ללא הודעה מוקדמת. ולכן אנו ממליצים להתעדכן בהם מעת לעת.
3. תנאי השימוש במערכת מיועדים לנשים וגברים כאחד ונוסחו בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד.
4. הכותרות המפורטות במסמך תנאי השימוש הינן לשם הנוחות בלבד ואין לייחס להן משמעות אחרת ו/או להשתמש בהן לצרכי פרשנות.
5. המשתמש מצהיר כי כל פרט שימסור בעת ההרשמה לאתר, ו/או שיעלה לאתר הוא נכון ומדויק. הנהלת האתר אינה אחראית לנכונות ואמיתות המידע המפורסם על ידי המשתמש.
6. הנהלת האתר שומרת לעצמה את הזכות לשנות תקנון זה בכל עת. שינויים מהותיים יפורסמו בהודעה בולטת באתר ו/או בהודעת דוא"ל 30 יום לפחות לפני כניסתם לתוקף. המשך השימוש באתר לאחר כניסת השינויים לתוקף מהווה הסכמה לתנאים החדשים. נוסח התקנון המחייב הוא זה המפורסם באתר בכל עת.
7. השימוש באתר מותר מגיל 18 ומעלה בלבד.
8. הנהלת האתר רשאית לחסום משתמש לפי שיקול דעתה הבלעדי וללא חובה לנמק ו/או להסביר החלטתה.

הבהרה חשובה- הנהלת האתר אינה צד להתקשרות הישירה בין הלקוח לבין נותן השירות. האתר אינו מספק את השירותים בעצמו, אינו מעסיק את נותני השירות ואינו פועל כקבלן ביצוע.

ב. הגדרות

בתקנון זה, המונחים הבאים יפורשו כדלקמן:

- "**האתר**" פלטפורמת תיווך שירותים המופעלת בכתובת _____, לרבות כל אפליקציה ניידת הקשורה אליה.
- "**הנהלת האתר**" _____, כתובת _____ טלפון _____ בעלת האתר ומפעילתו.
- "**משתמש**" כל אדם הגולש באתר, נרשם אליו ו/או עושה שימוש בשירותיו, לרבות לקוחות ונותני שירות.
- "**לקוח**" משתמש המעוניין לקבל שירות מנותן שירות באמצעות האתר.
- "**נותן שירות**" משתמש המציע את שירותיו ללקוחות באמצעות האתר.
- "**הזמנה**" הסכם שנכרת בין לקוח לנותן שירות באמצעות מנגנון ההזמנה באתר, **הכולל פירוט של השירות, המחיר, המועד ותנאי הביטול.**
- "**שירות**" כל שירות המוצע על ידי נותני שירות דרך האתר, כגון: טיול עם כלב, שמירה על כלב/חתול לטווח קצר או ארוך, השקיית צמחים **[תפרט/י את סוגי השירותים הרלוונטיים]**.
- "**דמי תיווך**" העמלה הנגבית על ידי הנהלת האתר בגין שימוש בפלטפורמה לצורך ביצוע הזמנות.
- "**תוכן**" "תכנים" כל מידע, תמונה, טקסט, ביקורת, דירוג בן אם מילולי או חזותי ו/או כל חומר אחר **שמשתמש** מעלה לאתר.

ג. מהות האתר ומהות אחריות הנהלת האתר:

9. **פלטפורמת תיווך** – האתר משמש כפלטפורמה טכנולוגית בלבד, בין לקוחות לנותני שירות עצמאיים למצוא זה את זה בקלות וביעילות, לתקשר ולהסדיר ביניהם עסקאות לאספקת שירותים. העסק אינו צד לעסקאות המתבצעות בין לקוחות לנותני שירות, ואינו מספק בעצמו את השירותים המוצעים דרך האתר.
10. הנהלת האתר אינה צד לכל התקשרות בין לקוח לנותן שירות, והיא פועלת אך ורק על מנת לתווך או לקשר ביניהם. כל התקשרות בין לקוח לנותן שירות המופיע באתר, נעשית באופן ישיר בין נותן השירות ללקוח.
11. הנהלת האתר אינה מתחייבת ואינה אחראית לאיכות השירותים המסופקים על ידי נותני השירות, לכישוריהם, להתנהגותם, ליושרם, לעמידה בלוחות הזמנים ו/או לכל נזק ישיר ו/או עקיף, שייגרם ללקוח ו/או לצד ג' כתוצאה מההתקשרות עם נותן השירות. כל עסקה והתקשרות הינה על אחריות המשתמש בלבד.
12. הנהלת האתר אינה מפקחת על המידע שמציגים המשתמשים באתר ועל נכונותו, והיא אינה מפקחת על השירותים הניתנים. השירות הניתן הינו באחריותו הבלעדית של נותן השירות, ואין ולא תהיה למשתמשים כל טענה כלפי הנהלת האתר ו/או למי מטעמה בכל עניין הנוגע לשירות.
13. בדיקת נותני שירות: על אף שהנהלת האתר עשויה לבצע סינון ראשוני, האחריות הבלעדית לבדיקת המקצועיות, היושרה, הרישיונות, הביטוחים והתאמת נותן השירות מוטלת על הלקוח בלבד.
14. נזקים ישירים ועקיפים: בעל האתר, מנהליו או עובדיו לא יהיו אחראים לכל נזק (ישיר, עקיף, תוצאתי או מיוחד) שיגרם למשתמש או לצד שלישי, כתוצאה משימוש באתר או מהסתמכות על מידע המופיע בו. או בגין פגיעה של בעל החיים.
15. **תוכן משתמשים**: האתר אינו אחראי לתוכן המודעות, התמונות או חוות הדעת המועלות על ידי המשתמשים.
16. הנהלת האתר ממליצה ללקוח, העושה שימוש באתר, שלא להפגש עם נותן שירות, אשר אינו מוכר לו, בביתו. ו/או לא למסור לו מפתח לביתו.
17. בין הנהלת האתר לבין נותן השירות אין יחסי עובד-מעסיק, ואין כוונה ליצור יחסים שכאלה בין הצדדים.
18. הנהלת האתר אינה אחראית להמצאת קבלה ו/או חשבונית מס ו/או כול אישור הנדרש על פי הוראות החוק בגין מתן שירותים, למעט בגין העמלה אותה היא גובה.
19. הנהלת האתר אינה אחראית במקרה של תקלות טכניות ו/או אי פעילות האתר. ושמורה לה הזכות, בכל עת, להפסיק באופן זמני ו/או קבוע את פעילות האתר או חלק מסוים מהם, ו/או למנוע גישה לאלה ו/או למנוע ביצוען של פעולות מסוימות בהתאם להחלטתה ושיקול דעתה הבלעדי וללא הודעה מראש. למשתמשים לא תהיה זכות לכל טענה בקשר לכך כלפי מפעילת השירות.

ד. הצטרפות לשירות-

20. **הצטרפות לשירות**: לקוחות במעמד ההצטרפות לשירות כלקוח, יתבקש הלקוח למלא את הפרטים הבאים: שם מלא, כתובת דוא"ל, מספר טלפון, אזור גורים, סוג הכלב... ידוע לך ואתה מסכים כי עם הזמנת השירות, הפרטים יועברו לנותן השירות הפוטנציאלי, עימו ביקשת להתקשר. מבלי לפגוע באמור, הנהלת האתר רשאית לפרסם את שמך, או את שם המשתמש שלך, לצד כל תוכן שהזנת לאתר, ובכלל זאת ביקורות, וזאת לפי שיקול דעתה.
21. **הצטרפות לשירות נותן שירותים**: במעמד ההצטרפות לשירות כנותן שירותים, עליך למלא את הפרטים הבאים: שם מלא, כתובת דוא"ל, מספר טלפון, גיל, אזור מגורים _____ מרבית הפרטים שתמסור יוצגו באתר על-מנת לאפשר ללקוחות פוטנציאליים להתרשם מהשירותים שאתה מציע ולאפשר להם ליצור קשר איתך. כן ידרש נותן השירות להמציא להנהלת האתר העתק ת.ז., אישור ניהול חשבון בנק וכל פרט אחר שידרש להנחת דעתה של הנהלת האתר. בעת הרישום,

22. המשתמש מתחייב לספק להנהלת האתר מידע מלא, נכון, מדויק ותקף ולא לעשות שימוש בשירות תוך שימוש בזהות בדויה או התחזות לאחר. על הפרטים להיות מוזנים לשדות המתאימים לכך בלבד. אם נמסר מידע שגוי ו/או חלקי ו/או שאינו בר תוקף, הנהלת האתר רשאית לעדכן לאתגר.
23. הפרטים שימסור המשתמש בעת הרישום יישמרו במאגר המידע של הנהלת האתר, והיא לא תעשה בהם שימוש אלא בהתאם למדיניות הפרטיות שלה, המהווה חלק בלתי נפרד מתנאים אלה.

ה. ביצוע הזמנת שירות

24. **תהליך ההזמנה** - הזמנת השירות תתבצע באמצעות מנגנון ההזמנות באתר בלבד. הזמנות שנעשות מחוץ לאתר אינן מוגנות על ידי תנאי תקנון זה. לאחר ביצוע הזמנה על ידי לקוח, היא כפופה לאישור נותן השירות. נותן השירות רשאי לדחות כל בקשה לפי שיקול דעתו.
25. בעת רישום המשתמש למערכת ויצירת החשבון האישי שלו במערכת, יידרש המשתמש, בין היתר, לבחור סיסמא שתשרת אותו בכל כניסותיו למערכת. המשתמש מתחייב לבחור בסיסמא אשר תורכב הן מאותיות והן ממספרים ושלא תמנה פחות מ 6 תווים, וכן מתחייב שלא למסור את הסיסמא לכל גורם שאינו מורשה על ידו לפעול בחשבון האישי שלו במערכת ולשמור עליה בסודיות מלאה ומוחלטת.
26. האתר יציג ללקוחות רשימה של נותני שירותים הרלוונטים לשירות אותו הם מבקשים. נותני השירות יוצגו באופן רנדומלי/ממון..., החובה לבדוק את נותן השירות והתאמתו למתן השירות המבוקש מוטלת על הלקוח.
27. נותני השירותים רשאים להעלות מידע והמלצות באתר. נותני השירותים מתחייבים כי כל המידע שיוצג באתר הינו אמיתי ונכון, והתקבל בהתאם להוראות הדין.
28. הלקוח יבצע את ההזמנה לשירות באתר, בהתאם לפרטים אותם הזין. כל הזמנה לשירות תחוייב בתשלום עמלת תיווך לאתר, שתשולם על ידי _____ למעט אם _____
29. **מועד ומקום הפגישה** - הלקוח ונותן השירות יסכימו ביניהם על מועד ומקום אספקת השירות. יש לוודא שכל התנאים הרלוונטיים מוגדרים בבירור בטרם אישור ההזמנה.
30. **פגישת היכרות** - מומלץ לבצע פגישת היכרות קצרה בין הלקוח לנותן השירות לפני תחילת השירות. פגישה זו מאפשרת לוודא תיאום ציפיות בין הצדדים, ובניית אמון.

ו. תשלומים ועמלות - צריך לסגור את המנגנון. מה מוצג, מי משלם את העמלה. מה המנגנון של העברת התשלום.

31. **מחירים ודמי תיווך** - מחיר השירות נקבע באופן עצמאי על ידי נותן השירות. **הנהלת האתר גובה דמי תיווך מהלקוח ו/או מנותן השירות בגין שימוש בפלטפורמה.** המחיר המפורסם באתר בעת ביצוע ההזמנה כמחיר השירות באתר הוא המחיר הסופי, המלא, כולל מע"מ וכולל עמלת תיווך.
32. **התשלום** -
33. התשלום עבור שירותים מבוצע דרך מערכת התשלומים הבטוחה של האתר. עם ביצוע ההזמנה, הלקוח יעביר תשלום באתר, אשר ישמר בנאמנות בידי הנהלת האתר.
34. לאחר קבלת השירות, הלקוח יאשר להנהלת האתר, במקום המיועד לכך באתר, כי קיבל את השירות.
35. בתוך _____ שעות מאישור הלקוח על קבלת השירות, תעביר הנהלת האתר את התשלום, בהתאם ובכפוף למדיניות האתר.
36. באם לא יתקבל אישור הלקוח על קבלת השירות בתוך _____, רשאית הנהלת האתר רשאית להעביר את התשלום לנותן השירות ובלבד שניתנה ללקוח התראה על כך מראש, ונותן השירות המציא ראשית ראיה להנהלת האתר על כי השירות ניתן.
37. טען הלקוח כי השירות לא התקבל, הנהלת האתר תערוך בירור בנושא מול נותן השירות, וככל שימצא כי טענת הלקוח נכונה, **היא תהא רשאית להחזיר את התשלום ללקוח, בניכוי דמי התיווך.**
38. הנהלת האתר אינה שומרת פרטי כרטיסי אשראי על שרתיה.

39. חשבוניות וקבלות- בהתאם לחוק, נותני שירות המחויבים בכך כדין ינפיקו חשבוניות ו/או קבלות מס בגין שירותיהם. האחריות להוצאת מסמכי חשבון כחוק חלה על נותן השירות.

ז. ביטולים והחזרים

40. **מדיניות ביטול**- כל נותן שירות רשאי לקבוע מדיניות ביטול עצמאית המפורסמת בפרופיל שלו, שתהא כפופה להוראות דיני הגנת הצרכן. למען הסר ספק- ביטול עסקה תוך 14 יום ממועד עשייתה- אם לא החל השירות, יזכה בהחזר מלא בניכוי דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר העסקה, לאחר תחילת השירות, מדיניות הביטול תהיה בהתאם לאמור בהזמנה ובמדיניות נותן השירות, תוך עמידה בדרישות החוק.

41. ביטול על ידי נותן השירות- נותן שירות שביטל הזמנה מאושרת ללא סיבה מוצדקת עשוי להיות כפוף לסנקציות, לרבות הגבלת פרופיל, ניכוי מדירוגו ו/או חיוב בדמי ביטול. בכל מקרה של ביטול על ידי נותן השירות, הלקוח יקבל החזר מלא.

ח. ביקורות ודירוגים

42. לאחר השלמת הזמנה, לקוחות ונותני שירות רשאים לדרג זה את זה ולכתוב ביקורת. הביקורות יהיו כנות, מבוססות על חוויה אמיתית ולא יכללו תוכן פוגעני, מאיים, משמיץ ו/או מידע אישי. הנהלת האתר שומרת לעצמה את הזכות להסיר ביקורות המפרות את תנאי השימוש. אסור לנותני שירות לבקש ביקורות תמורת תמריצים.

ט. אחריות והגנת משתמשים

43. מבלי לפגוע באמור בסעיף _____ [אחריות הנהלת האתר], הנהלת האתר מפעילה מנגנוני הגנה למען הקהילה, לרבות- מנגנון אימות זהות לנותני שירות, תמיכת לקוחות זמינה לטיפול בסכסוכים, מנגנון לדיווח על התנהגות חשודה/מפירה.

44. **הגבלת אחריות הנהלת האתר** - מבלי לגרוע מן האמור, הנהלת האתר לא תישא באחריות לכל נזק ישיר, עקיף, מקרי, תוצאתי ו/או מיוחד שייגרם למשתמש ו/או לצד ג' בקשר לשירותים שסופקו על ידי נותני שירות. אחריות הנהלת האתר תוגבל, בכל מקרה, לסכום ששולם על ידי המשתמש עבור ההזמנה הספציפית שבגינה נתבעת האחריות.

45. המשתמש מתחייב בזאת לפצות ולשפות את הנהלת האתר ואת כל הפועלים בשמה או מטעמה, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל נזק, הפסד, חבות או הוצאה, לרבות שכ"ט עו"ד והוצאות משפט אשר יגרמו למי מהם כתוצאה מהשימוש באתר ו/או בשירות על ידיך או מי מטעמך, לרבות בגין כל מעשה או מחדל העומדים בניגוד להוראות המסמכים המחייבים ולרבות בגין כל טענה, דרישה או עילת תביעה של צד שלישי הנובעים מכל מעשה או מחדל של המשתמש או מי מטעמו.

י. ביטוח

46. מומלץ לנותני שירות להחזיק בפוליסת ביטוח אחריות מקצועית ו/או ביטוח אחריות כלפי צד שלישי המתאימה לאופי פעילותם. הנהלת האתר אינה מספקת ביטוח כלשהו לנותני שירות. לקוחות מתבקשים לוודא את מצב הביטוח של נותני השירות בטרם השלמת הזמנה.

יא. שמירת פרטיות ואבטחת מידע-

47. מדיניות הפרטיות של העסק מפורטת במסמך מדיניות הפרטיות.

יב. קניין רוחני-

48. הזכויות בתוכן האתר – לרבות עיצוב, לוגו, טקסטים, קוד תוכנה, סימני מסחר ושמות מוצרים – שייכות להנהלת האתר ו/או לשותפיה ו/או למי מטעמה ומוגנות בחוקי זכויות יוצרים ישראליים ובין לאומיים. אין להעתיק, לשכפל, לפרסם מחדש ו/או להפיץ תוכן מהאתר ללא אישור כתוב מראש מהנהלת האתר.

49. תוכן המועלה על ידי משתמשים נשאר בבעלות המשתמש, אך המשתמש מעניק להנהלת האתר רישיון שימוש לא-בלעדי, ניתן להעברה, בלתי הדיר, חינוכי ובינלאומי לצורך הפעלת השירות, שיפורו ושיווקו.

50. משתמש שהעלה תוכן לאתר, מתחייב לשפות את הנהלת האתר, עם דרישתה הראשונה, בגין כל הוצאה שתוציא ו/או תביעה ו/או דרישה ו/או טענה שיטענו נגדה בקשר עם הפרת זכויות יוצרים ו/או קניין רוחני.

51. הודעות על טענות בנושא הפרת זכויות יוצרים או זכויות אחרות יש לשלוח לכתובת המייל - _____ הנהלת האתר תטפל בפניות בנושא הפרת זכויות לכאורה ותנקוט את הצעדים הנדרשים על פי הדין ותפעל להסיר או למנוע גישה לכל תוכן שיימצא מפר זכויות מוגנות או שיימצא כי הוא מהווה פעילות מפרת חוק.

יג. כללי התנהגות ומדיניות שימוש הוגן

52. השימוש באתר אסור אם הוא כולל:

- א. מסירת מידע כוזב, הטעיית או מזיק.
- ב. פרסום תוכן פוגעני, גזעני, מאיים, וולגרי, מיני ו/או בלתי חוקי.
- ג. העברת תשלומים ו/או תיאום שירותים מחוץ למערכת האתר לאחר שנוצר הקשר דרכו.
- ד. שימוש בבוטים ו/או כל אמצעי אוטומטי לגישה לאתר.
- ה. נסיון לפרוץ, להאט ו/או לפגוע בתשתיות האתר.
- ו. יצירת חשגבונות מרובים לאדם אחד.
- ז. גניבת זהות ו/או התחזורת לאחר.
- ח. כל התנהגות פלילית ו/או עבריינית ו/או שיש בה כדי לפגוע בהנהלת האתר ו/או בצד ג'.

הנהלת האתר שומרת לעצמה את הזכות להשהות ו/או לסגור חשבון המפר תנאים אלה, ללא הודעה מוקדמת ומבלי לשאת בכל אחריות.

53. **הגבלת שימוש ומניעת עקיפת האתר** - לקוחות ונותני שירות שנפגשו באמצעות האתר מחויבים לבצע את כל העסקאות הקשורות אחת לשנייה דרך מערכת האתר בלבד, כל עוד הם נשארים משתמשים רשומים. עקיפת מערכת התשלומים, אם הצדדים הכירו דרך האתר, מהווה הפרה יסודית של תנאי השימוש, עשיית עושר ועשויה לגרום להסרת החשבון ו/או לדרישת פיצויים על ידי הנהלת האתר.

יג. יישוב סכסוכים

54. הנהלת האתר מקיימת מנגנון ליישוב סכסוכים בין הלקוח לנותן השירות. בהתאם להסכמת הצדדים, במקרה של סכסוך בין לקוח לנותן שירות, הצדדים רשאים לפנות תחילה להנהלת האתר לצורך יישוב הסכסוך. הנהלת האתר תשמש כגורם מסייע ולא מחייב. אין באמור כדי למנוע מכל צד לפנות לכל הליך משפטי על פי הדין.

55. ככל שהצדדים יבחרו לפעול בדרך זו- תוגש תלונה דרך מנגנון התמיכה באתר. הנהלת האתר תפעל לטיפול בתלונה תוך זמן סביר. יש לצרף לתלונה כל מסמך תומך רלוונטי.

יד. שונות

56. הנהלת האתר תהיה רשאית להעביר ו/או להמחות, בכל עת, את זכויותיה וחובותיה כלפי המשתמשים לצד שלישי.

57. העדר אכיפה או אי-מימוש זכות או הוראה כלשהן על ידי הנהלת האתר לא יהוו ויתור על זכות או הוראה כאמור.

58. אם הוראה כלשהי מהמסמכים המחייבים תוכרז כבלתי חוקית, בטלה, או בלתי ניתנת לאכיפה, מכל סיבה שהיא, אזי הוראה זו תוגבל או תוסר במידה המינימלית הנחוצה ולא תהיה לכך השפעה על תוקפן של יתר ההוראות הנותרות ועל היכולת לאוכפן.

59. כל סכסוך הנוגע לתקנון זה ו/או לשימוש באתר יידון בבתי המשפט המוסמכים במחוז תל אביב, בהתאם לדין הישראלי.

60. הנהלת האתר שומרת לעצמה את הזכות לשנות תקנון זה בכל עת. שינויים מהותיים יפורסמו בהודעה בולטת באתר ו/או בהודעת דוא"ל שתשלח -30 יום לפחות לפני כניסתם לתוקף. המשך השימוש באתר לאחר כניסת השינויים לתוקף מהווה הסכמה לתנאים החדשים. נוסח התקנון המחייב הוא זה המפורסם באתר בכל עת

61. הנהלת האתר מקפידה על קיום הוראות החוק ומכבדת את זכויותיהם של המשתמשים וכל צד שלישי אחר. אם אתה סבור כי פורסם תוכן הפוגע בך מטעם כלשהו, וכן במידה ויש לך כל שאלה, הצעה, תלונה ועוד, אנא פנה אלינו לכתובת המייל _____ ואנו נשתדל לטפל בפנייתך בכל ההקדם.