

הסכם תנאי שימוש ושירות

א. תנאי שימוש

כללי

הסכם זה הנו ביניכם כמשתמשים (להלן: "אתם" או "המשתמשים" או "הלקוחות") לבין חברת קומסקיור בע"מ, ח.פ. 513910083, שכתובתה ברחוב בן יהודה 32 בתל אביב – יפו (להלן: "החברה" או "אנו").

החברה עוסקת בהפצה של שירותי תוכנה בתחום אבטחת מידע / הגנת סייבר ומוכרת ללקוחות שונים את מוצרי חברת ESET. המוצרים הם מוצרי תוכנה המשווקים ללקוחות בצורת רישיון. השירותים והמוצרים יכוננו להלן: "המוצרים".

מכירת המוצרים ואספקת ללקוחות באתר האינטרנט של החברה (כהגדרתו להלן) כפופים לתנאים המפורטים להלן (להלן: "תנאי השירות").

על ידי ביקור או ביצוע רכישת מוצר או מוצרים באתר האינטרנט של החברה <https://www.eset.com/il/> (להלן: "האתר") או שימוש כלשהו בשירותים או הזנת פרטים כלשהם באתר אתם מקבלים את התנאים המפורטים בהסכם זה, הכוללים גם את מדיניות הפרטיות ומדיניות הביטולים של החברה וכן כל הנחיות אחרות שתפרסם החברה, ומתחייבים לציית להם.

תשומת לבכם כי בשלב זה מתאפשרת באתר רכישה של מוצרים המיועדים לשימוש פרטי או ביתי בלבד (שאינו מסחרי). לרכישת מוצרים לשימוש מסחרי אנא פנו אלינו בטל' מס' 03-6290845

אם אינכם מסכימים לאיזה מתנאי השירות אנא הימנעו משימוש באתר. אנא הרגישו חופשי לפנות אלינו בכל שאלה בנוגע לתנאי השירות ותוכנו של הסכם זה.

תנאי השירות נכונים לתאריך "שינוי אחרון" הנקוב בחלק התחתון של דף זה. אנו שומרים את הזכות לשנות את תנאי השירות מעת לעת ללא הודעה מוקדמת. אתם מאשרים ומסכימים כי באחריותכם לעיין בתנאי השירות מעת לעת.

יחד עם זאת, כל שינוי מהותי בתנאי השירות ייכנס לתוקף באופן אוטומטי במועד המוקדם מבין (א) המשך השימוש באתר ו/או בשירותים ו/או במוצרים בידיעה בפועל בנוגע לשינוי כאמור, או (ב) בחלוף 30 יום מיום פרסום תנאי השירות ששוננו.

מידע ופרטיות

במהלך השימוש באתר על ידי המשתמשים, החברה עשויה לבקש מהמשתמשים להזין מידע, או לענות על שאלות על מנת לספק את המוצרים. החברה רשאית לשמור מידע זה ולהשתמש בו כמפורט במדיניות הפרטיות של החברה המפורטת בהמשך (להלן: "מדיניות הפרטיות").

אנא עיינו במדיניות הפרטיות על מנת להבין את אופן ההתנהלות בנוגע למידע כאמור.

הסכמה לקבלת פניות ומסרי תקשורת

בעת ביקורכם באתר או כאשר אתם רוכשים מוצרים באתר או כאשר אתם שולחים הודעות דואר אלקטרוני אלינו, אתם מתקשרים אתנו באופן אלקטרוני (להלן: "תקשורת אלקטרונית"). ביצוע תקשורת אלקטרונית על ידכם מהווה הסכמה מצדכם כי:

- (א) החברה תתקשר אתכם באמצעות שיחת טלפון או שליחת דואר אלקטרוני או על שליחת הודעות טקסט לטלפון הסלולארי שלכם, לרבות באמצעות אפליקציות שונות, או על ידי כל אמצעי התקשורת אחר (להלן: "דרכי ביצוע תקשורת").
- (ב) אמצעי התקשורת כאמור עמכם ואלו המסופקים לכם על ידי החברה עומדים בכל דרישה חוקית ככל תקשורת בכתב.
- (ג) לקבלת חשבונות ממוחשבות, הודעות בדבר חוב וכן לקבל באמצעות דוא"ל / הודעת טקסט / כל דרך אלקטרונית אחרת כל הודעה ומידע שאנו מחויבים למסור לכם על פי דין.

תנאים לשימוש באתר

בשלב זה ביצוע רכישה באתר אינו מחייב פתיחת חשבון משתמש. יחד עם זאת לצורך ביצוע רכישה באתר ועל מנת לאפשר לנו לספק את המוצרים בצורה מיטבית, אתם מתבקשים להזין באופן חד פעמי את הפרטים הבאים:

- א. שמכם המלא.
- ב. כתובת דוא"ל עדכנית ותקינה.
- ג. מספר טלפון סלולארי.

כל משתמש רשאי לבצע רכישות באתר, בכפוף למילוי התנאים המצטברים להלן:

א. המשתמש הנו כשיר לבצע פעולות משפטיות מחייבות. במידה ואתם מתחת לגיל 18 ואינכם זכאים לבצע פעולות משפטיות ללא אישור אפוטרופוס יראו את שימושכם באתר כאילו קיבלתם את אישור האפוטרופוס.

ב. המשתמש הנו (1) תושב מדינת ישראל או (2) אזרח מדינת ישראל או (3) אדם שאינו תושב או אזרח מדינת ישראל ובלבד שביצע את הרכישה מתוך גבולות מדינת ישראל או (4) תאגיד המאוגד והרשום כדין בישראל. המשתמש הנו בעל כרטיס אשראי או חיוב ישראלי או בינלאומי תקף, שהונפק בישראל ע"י אחת מחברות כרטיסי האשראי או בעל חשבון תקין ו- Paypal.

ג. המשתמש הוא בעל תיבת דואר אלקטרוני תקינה.

בנוסף, תהא החברה רשאית למנוע ממשתמש לבצע פעולה כלשהי ולרכוש מוצרים באתר באמצעות חסימתו בכל אחד מהמקרים הבאים:

- א. המשתמש ביצע מעשה בלתי חוקי ו/או עבר על הוראות הדין.
- ב. המשתמש הפר תנאי מתנאי השירות.
- ג. המשתמש מסר בעת ההרשמה ו/או לאחר מכן בטלפון פרטים שגויים במתכוון.
- ד. המשתמש ביצע מעשה או מחדל שיש בו כדי לפגוע בחברה ו/או במי מטעמה ו/או בפעילות התקינה של האתר ו/או במי מספקי החברה ו/או בצד ג' כלשהו.
- ה. בכוונת המשתמש לשוב ולמכור לצד ג' את המוצר או השירות שרכש מהחברה ו/או לסחור בהם.

בעת ביצוע הזמנה / רכישה באתר אתם מתחייבים שכל הפרטים שהזנתם נכונים ומדויקים, ושאתם הבעלים של כרטיס האשראי או חשבון ה- Paypal בו אתם משתמשים לתשלום.

הליך הרכישה ואספקת מוצרי תכנה באתר

א. החברה מאפשרת תשלום עבור רכישת מוצרים באמצעות אפליקציית PayPal (רק בתשלום חד פעמי) ובאמצעות כרטיסי אשראי (בתשלום חד פעמי או בפריסה לתשלומים).

ב. המוצר המסופק הנו רישיון לשימוש בתכנה.

ג. הליך הרכישה מבוצע באמצעות חברת טרנזילה (Tranzila) המספקת לחברה שירותי סליקה ותשלומים. במהלך ביצוע הרכישה תידרשו להזין פרטים אישיים כגון שם מלא, כתובת, מס' ת.ז. וכיו"ב. ככל שהרכישה מבוצעת באמצעות חשבון Paypal ייתכן ותידרשו להזין פרטים אחרים / שונים.

ד. בסיום הליך הרכישה תקבלו שתי הודעות דוא"ל לכתובת הדוא"ל שהזנתם במהלך הרכישה:

(1) הודעה ובה פרטי הרישיון שנרכש וקישור (לינק) לשם ביצוע הורדת התכנה והתקנתה.

(2) הודעה ובה חשבונית בגין התשלום שבוצע וכן כל המידע שהחברה נדרשת לספק על פי דין.

ה. בהודעת הדואר האלקטרוני הראשונה יופיע קישור (לינק). לחיצה על הקישור תפתח דף אינטרנט לצורך ביצוע הורדת התוכנה והתקנתה. לשם התקנת התכנה תתבקשו להזין פרטים נדרשים על ידי חברת ESET יצרנית וספקית המוצרים. תשומת לבכם כי ייתכן ובהליך התקנת המוצר תידרשו להסיר תכנות אחרות המותקנות על גבי המכשיר בו מבוצעת ההתקנה.

1. תוקף הרישיון חל מרגע רכישת הרישיון באתר
2. ברישיון המיועד ליותר ממחשב אחד, תוקף הרישיון זהה לכל המחשבים.
3. בעת חידוש הרישיון, תוקף הרישיון המחודש יחל מיד בסיום הרישיון הנוכחי
4. החברה מספקת סיוע ותמיכה טכנית. בכל בעיה בקבלת הודעת הדואר האלקטרוני והתקנת מוצר התכנה אתם מוזמנים לפנות אלינו דרך פורטל התמיכה <https://www.eset.co.il/support/home> או בטלפון שמספרו 03-6290845.
5. ככל ותחול תקלה כלשהי במהלך הליך הרכישה והוא לא יושלם, אתם מסכימים כי נהיה רשאים לפנות אליכם טלפונית (באמצעות מספר הטלפון שהזנתם במהלך הליך הרכישה) לשם השלמת הרכישה.

סוגי עסקאות

החברה עשויה להציע מספר סוגים של עסקאות לרכישת רישיונות למוצרי תכנה. בשלב זה ניתן לבצע באתר רק עסקה לתקופה מוגבלת וקצובה מראש בתשלום אחד או בפריסה למספר תשלומים – (להלן "עסקה קצובה").

עסקה קצובה בזמן לא ניתן לחדש באופן אוטומטי בלא הסכמתכם. יחד עם זאת אנו נשגר אליכם הודעה במועד הקבוע בדין ובה הצעה לחידוש העסקה לתקופת קצובה נוספת או בעסקה מתמשכת שאינה קצובה בזמן.

אנא עיינו במדיניות הביטולים שלנו בנוגע לדרכים לביטול עסקאות

קופונים ומבצעים

ייתכן והחברה תציע מדי פעם בפעם מבצעי הנחות על מוצרים שונים, לרבות באמצעות קופון המזכה בהנחה.

מבצעים אלו מוגבלים בזמן ויפקעו במועד הנקוב בתנאי המבצע שיוצעו / בקופון עצמו.

הקופון הנו אישי ולא ניתן להעבירו לאחר. בכל קופון ניתן לעשות שימוש אחד בלבד.

בעת שימוש בקופון אתם מסכימים לתנאים הקבועים בקופון ומתחייבים לא לעשות בו שימוש שלא כדין.

אחריות מוגבלת

א. **כללי** - המוצרים של החברה ו/או כל תוכן אחר, מסופקים "כמות שהם", "כפי שהם זמינים", וללא כל אחריות מכל סוג, מפורשת או משתמעת, למעט אחריות על פי דין.

אתם מסכימים שהשימוש שלכם באתר הוא על אחריותכם בלבד. החברה, לרבות כל עובדיה, שלוחיה, נושאי משרה ודירקטורים בה ובחברות קשורות, ולרבות כל סוכניה, נותני חסות, מפרסמים, זכיינים וספקים (להלן: "החברה ובעלי תפקידים"), מסירים כל אחריות, מפורשת או משתמעת, בקשר עם האתר ושימושכם בו.

החברה אינה נושאת באחריות בכל הנוגע לדיוק התוכן באתר.

החברה ובעלי תפקידים אינם אחראים כלפיכם בגין נזקים ישירים, עקיפים, מקריים, מיוחדים, עונשיים או תוצאתיים כלשהם הנובעים מגישה בלתי מורשית לאתר ו/או לכל מידע אישי שלכם ו/ או מידע אחר שנמצא בו.

החברה ובעלי תפקידים אינם אחראים לכל הפרעה לפעילות האתר והשירותים.

החברה ובעלי תפקידים אינם אחראים לכל נזק שייגרם לכם, לרבות אובדן מידע או שינוי כתוצאה מוירוסים, סוסים טרויאנים וכל נזקה אחרת אשר עשויים להיות מועברים או באמצעות האתר של החברה או על ידי צד שלישי.

החברה ובעלי תפקידים אינם אחראים כלפיכם בגין נזקים ישירים, עקיפים, מקריים, מיוחדים, עונשיים או תוצאתיים כלשהם, לרבות אובדן מידע, הנובעים מהתקנה של מוצר כלשהו /או מהסרת התקנה של מוצר כלשהו, בין אם בוצע על ידיכם, בין אם בוצע על ידי החברה, בין אם בוצע על ידי צד ג' כלשהו ובין אם בוצע במקרה של ביטול עסקה בהתאם למדיניות הביטולים של החברה.

הגבלת האחריות האמורה לעיל תחול במידה המרבית המותרת על פי דין.

אתם מאשרים באופן מפורש ומלא כי החברה ובעלי תפקידים אינם אחראים לתוכן המשתמשים או להתנהגות פוגעת או בלתי חוקית של צד שלישי כלשהו, וכי הסיכון של כל אובדן, הפסד או נזק כתוצאה מהאמור מוטל עליכם.

החברה לא תעניק אחריות, לכל מוצר או שירות המפורסמים או המוצעים על-ידי צד שלישי, תוך שימוש במותג של החברה או בכל צורה אחרת של פרסום.

ב. **אחריות לטיב מוצרים ולשימוש** – החברה מספקת מוצרי תכנה של חברת ESET. החברה אינה אחראית לטיב המוצרים ואינה מספקת אחריות יצרן על פי דין למוצרים או אחריות אחרת כלשהי, לרבות אחריות בגין טיב ואחריות בגין כל נזק, ישיר או עקיף, העלול להיגרם כתוצאה מהתקנתם, מהסרתם ומהשימוש בהם, ואתם פוטרם בזאת באופן מלא ובלתי חוזר את החברה ובעלי תפקידים מאחריות כלשהי בנדון.

ג. **תיאור מוצרים וזמינות** – החברה איננה מתחייבת כי תיאור מוצר או כל תוכן אחר באתר הינו מדויק, מלא, מהימן, עדכני או נקי משגיאות. תמונות המוצרים ותיאורם באתר נועדו להמחשה בלבד. בכפוף למדיניות הביטולים, הסעד היחיד שאתם זכאים לו במקרה בו מוצר כלשהו שהוצע על ידי החברה אינו כפי שתואר, הוא זיכוי כספי ובכל מקרה אחריות החברה מוגבלת לסכום רכישת המוצר. כל מוצר עשוי להיות מוסר מהאתר בכל עת וללא התראה. אם לא תוכלו לממש את הרכישה של מוצר כלשהו, תהיו זכאים להחזר סכום רכישת המוצר הבלתי-זמין, וזאת בכפוף למדיניות הביטולים של החברה.

ד. **משלוח** – החברה אינה אחראית לכל נזק ו/או הפסד ו/או הוצאות שייגרמו כתוצאה מאי משלוח בדוא"ל של המוצר שהוזמן, לרבות נזק תוצאתי, נזק מלווה, הפסד ואובדן רווח, וזאת כתוצאה מ- (1) כוח עליון או (2) כשל טכני או (3) בעיות תקשורת או (4) בשל טעות בכתובת הדוא"ל שהזנתם או בשל היותה של כתובת הדוא"ל לא נכונה ו/או לא תקינה ו/או לא פעילה ו/או לא קיימת או (5) מכל סיבה שאין לחברה שליטה עליה. במקרה זה – תהיו זכאים לביטול ההזמנה וקבלת החזרה כספי בהתאם למדיניות הביטולים, אך בכל מקרה לא יותר מסכום רכישת המוצר.

ה. **טעויות והשמטות** – החברה אינה אחראית לאי דיוקים או שגיאות באתר. כל המידע, המחירים, המבצעים וההנחות המפורטים באתר עשויים להשתנות ללא הודעה מוקדמת.

קניין רוחני

א. **כללי** – כל תוכן האתר, לרבות מלל, לוגואים, גרפיקה, סיסמאות, אייקונים, תמונות, קטעי שמע וקול, הורדות דיגיטליות ומאספי נתונים ותוכנות, הנו קניינה הרוחני ורכושה של החברה או של ספקי התוכן שלה או של ספקי המוצרים (להלן: "**תוכן האתר**"). תוכן האתר מוגן על ידי דיני הקניין הרוחני הישראליים והבינלאומיים. כל תוכנה בשימוש האתר זה הנו קניינה של החברה או של ספקי התוכנה שלה, והינה מוגנת על ידי דיני הקניין הרוחני הישראליים והבינלאומיים.

ב. **סימני מסחר** – קומסקיור בע"מ, ESET וסימני מסחר אחרים של החברה ו/או של ספקי המוצרים ו/או של חברות קשורות, המוצגים באתר, הינם סימנים מסחריים של החברה ו/או של צדדים שלישיים לפי העניין, בין שהנם רשומים ובין שלא. חלקי גרפיקה אחרים באתר כגון לוגואים, אלמנטים של עיצוב, כותרות, אייקונים, סקריפטס, ביטויים, ושמות שירות הם סימנים של החברה. סימנים מסחריים אחרים, שמות חברות, שמות מוצרים ו/או לוגואים של חברות אחרות ו/או ספקים של החברה ו/או שותפים של החברה המוצגים באתר, כולל אלו של מוצרים שונים המוצגים באתר ו/או הקשורים בהם, הם קניינם ורכושם של בעליהם. להלן ביחד: "**סימני המסחר**".

תוכן האתר וסימני המסחר יכוננו להלן ביחד: "**מידע מוגן**".

ג. **אחריות המשתמשים** – אתם מסכימים שלא לעשות שימוש כלשהו במידע המוגן, ובכלל זה שימוש בהקשר לכל מוצר ו/או שירות שאינו של החברה, באופן שעלול לגרום לבלבול בנוגע למוצרים של החברה או באופן שעלול לפגוע בחברה ובמוניטין שלה ו/או להציגה באופן לא חיובי או מזלזל, (א) ללא הסכמה מפורשת מראש ובכתב של הבעלים המתאימים או (ב) בכל דרך הפוגעת בזכות של צד שלישי כלשהו. "שימוש" לעניין זה – לרבות באמצעות העתקה, שכפול, פרסום, שידור, הפצה, העלאה, הצגה ושינוי. בשום מקרה לא תחול על החברה אחריות כלשהי בנוגע לשימוש אסור במידע מוגן, לרבות, אך לא רק, לכל אובדן או נזק או הפסד מכל סוג שהוא שייגרם כתוצאה משימוש אסור במידע המוגן כאמור או בחלק ממנו.

ד. **תוכן של משתמשים** – אתם מצהירים ומתחייבים כי (א) כל תוכן שאתם מזינים באתר אינו מפר זכויות קניין של צד שלישי כלשהו, בין אם הן רשומות ובין אם לאו, לרבות זכויות יוצרים, פטנט, סמל, סימן מסחר, מותג, או זכות לפרטיות (ב) אתם הבעלים היחידים של התוכן (ג) התוכן אינו שקרי, לא מדויק או מטעה (ד) אתם פוטרים את החברה ובעלי תפקידים מאחריות כלפי צד שלישי לגבי כל נזק, אובדן והפסד שייגרמו לו כתוצאה מהפרת איזו מהתחייבויותיכם לעיל, ותשפו את החברה באופן מלא בגין כל נזק, הוצאה, אובדן או הפסד שייגרמו כתוצאה מדרישה ו/או תביעה של צד שלישי כאמור כנגד החברה ובעלי תפקידים.

שונות

- א. **הדין החל** – האתר הוקם ומתופעל על ידי החברה שמקום מושבה בעיר תל אביב בישראל. הדין החל על הסכם, לרבות פרשנותו וכל מחלוקת הנובעת ממנו, הנם דיני מדינת ישראל בלבד. סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית בכל הנוגע לאמור נתונה לבתי המשפט המוסמכים בתל אביב – יפו. אתם מסכימים באופן בלתי חוזר וללא כל תנאי לסמכות הדיון כאמור ואתם מתחייבים (א) להימנע מפנייה לכל בית משפט ו/או ערכאה שיפוטית אחרת, בישראל ומחוץ לישראל, לרבות פנייה לקבלת סעדים זמניים כלשהן כגון צווי מניעה וכיו"ב (ב) להימנע מכל טענה כנגד הדין החל וסמכות השיפוט כאמור.
- ב. **שיפוי ופיצוי** – אתם מסכימים בזאת לפטור את החברה ובעלי תפקידים מכל אחריות לכל תביעה, דרישה, טענה, התחייבות, עלות והוצאה הנובעות או הקשורות לשימוש שלכם באתר ובשירותים (להלן: "טענה"), ומתחייבים לפצות את החברה ובעלי תפקידים ו/או לשפות אותם, באופן מלא, בגין כל נזק, הוצאה, אובדן או הפסד שייגרמו כתוצאה מן מטענה כאמור.
- ג. **שימוש בזכויות** – מתן ארכה ו/או אי אכיפת תנאי כלשהו בהסכם זה או אי שימוש בזכות כלשהי מזכויותיה על פי הסכם זה, לא ייחשבו כויתור על זכות החברה ולא ילמדו מהם כל תקדים ו/או גזירה שווה לכל מקרה אחר ו/או דומה או ויתור על זכות אחרת שבהסכם זה.
- ד. **תוקף** – במידה ואחד מתנאי הסכם זה ייקבע כבלתי תקף, מבוטל, או מכל סיבה יחשב לא בר ביצוע, הדבר לא יפגע בתוקפם ואכיפתם של יתר תנאי השירות/הסכם זה.

ב. מדיניות פרטיות

כללי

אנו מחויבים לשמירת פרטיותכם ומבינים את חששותיכם לגבי האופן בו נעשה שימוש במידע שלכם. על כן, אנו משתדלים להשתמש במידע זה בזהירות ובאופן סביר. חשוב לנו כי תדעו איזה מידע אנו אוספים וכיצד אנו שומרים עליו. להלן נסביר כיצד המידע שאתם מספקים נאסף ונשמר ואיזה שימוש אנו עושים בו.

איזה מידע אנו אוספים?

א. **מידע אישי** – החברה אינה אוספת מידע אישי כלשהו באופן יזום ושומרת רק את המידע האישי שמסרתם לצורך ביצוע רכישה באתר. המידע המזוהה האישי שאנו אוספים הנו מידע שאתם שולחים לנו, הכולל שמכם וכתובת הדוא"ל שלכם וכן מספר טלפון סלולארי (להלן: "המידע האישי"). למעט המידע האישי כאמור, המוגדר כמידע חובה שעליכם לספק בעת ביצוע רכישה באתר על מנת שנוכל לספק לכם את המוצר/ים שאתם מבקשים לרכוש, אינכם חייבים למסור או לגלות כל מידע אישי אחר אודותיכם.

ב. **מידע כללי** – בנוסף למידע האישי שאתם מספקים לנו באמצעות הזנת נתונים באתר, אנו מקבלים ושומרים מידע שאינו מזוהה באופן אישי בעת שאתם מבקרים באתר, כולל כתובת פרוטוקול האינטרנט (IP), סוג הדפדפן וגרסתו, האזור הגיאוגרפי, הגדרות המכשיר בו אתם משתמשים לגלישה באתר ונתונים אחרים המסופקים באופן אוטומטי על ידי דפדפני אינטרנט נפוצים, לרבות:

1. שם ספק האינטרנט שלכם.

2. כתובת האינטרנט ממנה הגעתם / הופניתם לאתר.

3. באילו דפים באתר ביקרתם.

4. מידע אודות הביקור שלכם באתר והשימוש בו, ובכלל זה משך ביצוע התנועות באתר, משך שהייתכם באתר, הפעולות אשר ביצעתם בו והתכנים, הדפים והמוצרים אשר עניינו אתכם. כמו כן, עשויים להיאסף נתונים אודות אופן הגעתכם לאתר, קישורים עליהם לחצתם, זמני הכניסה לאתר, שפת הדפדפן בו אתם משתמשים, כתובת ה IP בה אתם משתמשים ונתונים אוטומטיים נוספים, לרבות נתונים אשר נאספים באמצעות קבצי Cookie, עליהם נפרט בהמשך.

ג. **רכישה** – בעת שאתם מבצעים רכישה באתר אנו שומרים את המידע האישי לצורך חיוב ולצורכי עיבוד התשלום. יחד עם זאת, אנו לא שומרים את פרטי כרטיס האשראי שלכם או פרטים אחרים. פרטי כרטיס האשראי או אמצעי חיוב אחר מוזנים על ידכם לספק שירותי סליקה מורשה (כגון חברת טרנזילה) לצורך ביצוע התשלום. בכל שלב פרטי אמצעי החיוב כאמור אינו חשוף כלפינו.

ד. **טופס פנייה** – כשאתם ממלאים באתר טופס פנייה אלינו אנו שומרים את פרטי הטופס והמידע שהזנתם בו וכן את פרטי יצירת הקשר עמכם על מנת להשיב לפנייתכם.

ה. **ניוולטר** – בעת רישום לניוולטר שלנו אנו שומרים את שמכם המלא, את הפרטים ליצירת הקשר ואת כתובת הדוא"ל שלכם.

כיצד אנו מאחסנים ומאבטחים את המידע ?

א. **אחסנת מידע** – המידע האישי שלכם נשמר לפרק הזמן הדרוש על מנת לממש את הוראות מדיניות הפרטיות של החברה או לפרק זמן ארוך יותר כפי שדרוש על פי הוראות הדין. יתכן ונשמור תקשורת איתכם (למשל תלונה שהגשתם) או מידע אחר על מנת להגן על עצמנו מבחינה חוקית.

ב. **אבטחת מידע** – אנו נוקטים אמצעים מתאימים לאבטח את האתר ואת המערכות שלנו ולשמור על חוויית הקניה שלכם בטוחה ונוחה. אמצעי האבטחה כוללים אמצעים להגנה על המידע האישי שלכם מפני אובדן, גניבה ושימוש לרעה, וכן מפני גישה לא מורשית, שינוי, גילוי או השמדה של נתונים.

הליך הקנייה באתר מוגן על ידי פרוטוקול SSL (Secure Socket Layer) המצפין את המידע האישי שלכם ומגן עליו מפני צדדים שלישיים לא מורשים. חיוב כרטיס האשראי מבוצע באופן מוצפן ודיסקרטי באמצעות נותן שירותים וסולק חיצוני מוסמך.

ניתן לצפות באתר בתעודת PCI Data Security Standard המאשרת שמידע של הלקוחות שלנו מוגן על פי הסטנדרט הבינלאומי.

למרות מאמצינו להגן על המידע האישי שלכם, קיים תמיד סיכון כלשהו שצד שלישי בלתי מורשה עשוי למצוא דרך לעקוף את מערכות האבטחה או ליירט מידע אודותיכם דרך האינטרנט. השימוש שלכם באתר מהווה הסכמה לנטילת סיכון זה.

איזה שימוש אנו עושים במידע שלכם ?

א. **כללי** – מידע הנוגע למשתמשים שלנו הנו בעל חשיבות רבה מבחינתנו. איננו מוכרים את המידע שלכם לצדדים שלישיים לצרכים מסחריים.

מידע לא אישי שנאסף אודותיכם משמש אותנו להבנה טובה יותר של צרכיכם וצרכי לקוחות ומשתמשים אחרים, על מנת שנוכל לשפר את השירותים שלנו ואת חוויית השימוש שלכם, ושל אחרים, באתר ובשירותים שלנו. למעט כפי שיפורט בהמשך, אנו עוקבים אחר כתובות IP המקבלות גישה לאתר שלנו למטרות דיווח, אבחון וניתוח בלבד.

ב. **תקשורת** - אם תבחרו לקבל תקשורת אלקטרונית או אחרת מהחברה, באמצעות שימוש באתר ו/או ביצוע רכישה ו/או שליחת טופס פנייה ו/או בכל דרך שאנו מעמידים לרשותכם, אנו עשויים לשגר לכם הודעות דוא"ל ו/או הודעות טקסט (לרבות באמצעות אפליקציות שונות) ו/או לפנות אליכם באמצעות הטלפון, וכן להודיע לכם על הצעות או שירותים אחרים שעשויים לעניין אתכם. כאשר אתם משגרים אלינו דוא"ל או תקשורת אחרת, אנו עשויים לשמור על פרטי ההתקשרות כדי לשגר אליכם תגובה וכדי לשפר את המוצרים והשירותים שלנו. בכל עת תוכלו להסיר את פרטיכם מרשימות התפוצה על ידי שימוש בכפתור "הסרה" הכלול בכל הודעת דואר שלנו או בקישור "הסר" הכלול בכל הודעת טקסט שלנו, או לפנות אלינו ולבקש הסרתכם. **כתובת** ה- IP שלכם משמשת אותנו כדי

לקבוע, במידת האפשר, את המיקום הגיאוגרפי המשוער שלכם. סוג הדפדפן / סוג המכשיר הנייד שלכם עשוי לשמש לצורך כוונון תוצאות הגלישה באתר לשם הצגה אופטימאלית של המידע או כדי לעקוף מגבלות של דפדפן מסוים.

ג. שימוש במידע אישי - אנו מעבדים מידע אישי שלכם לצרכים הבאים:

- כדי לעבד ולהשלים הזמנות ורכישות שמבוצעות באתר, לרבות ביצוע התשלום.
- כדי לנהל כל בקשה או שאלה שלכם ולהגיב אליהן.
- כדי לשפר את האתר ולעקוב אחר השימוש בו.
- למטרת חקר שוק. אנו עשויים ליצור עמכם קשר בנדון.
- כדי לשלוח הודעות שיווק ממוקד בהתאם להרשאות שהענקתם לנו.
- למטרות אבטחת מידע, חקירת הונאות וחקירה ומניעה של שימוש שלא כדין באתר ובשירותים שלנו.
- על מנת לעמוד במחויבות החוקית שלנו.
- במידת הנדרש, יתכן ונשתמש במידע האישי שלכם על מנת לאכוף זכויותינו.

איזה שימוש אנו עושים בעוגיות (Cookies) ואמצעים אחרים ?

א. **כללי** - כאשר אתם מבקרים באתר, אנו, כמו רוב אתרי האינטרנט, שולחים קובץ Cookie אחד או יותר - מזהים אנונימיים קטנים - למחשב/למכשיר שמזהה אתכם באופן ייחודי בפני האתר (להלן: "עוגיות").

אנו משתמשים בעוגיות למטרות אבטחה ומניעת הונאות, אך מטרתנו העיקרית היא לשפר את חוויית המשתמש שלכם על ידי הבנת ההעדפות שלכם, על ידי ביצוע מעקב כללי אחר מגמות השימוש של המשתמשים שלנו ועל ידי משלוח הצעות לשירותים ומוצרים שעשויים לעניין אתכם (בהתאם למידע שנאסף על ידי העוגיות).

רוב הדפדפנים מוגדרים כברירת מחדל ככאלה המאפשרים קבלת עוגיות, אך ניתן להגדיר את הדפדפן שלכם לפי רצונכם - לקבל את כל העוגיות או חלקן, לדחות את כל העוגיות או חלקן או להודיע לכם כאשר נשלחת עוגייה. למידע נוסף על ההגדרות הללו, אנא לחצו על "עזרה" בדפדפן בו אתם משתמשים. שימו לב כי ייתכן והאתר לא יכלול את כל הפונקציות או לא יפעל כראוי אם הדפדפן שלכם יוגדר ככזה המסרב לקבל עוגיות באופן כללי או עוגיות מסוימות.

ב. **איסוף מידע לא אישי** - אנו משתמשים במספר סוגי עוגיות וכן באמצעים שונים לשם איסוף מידע לא אישי כגון גוגל אנליטיקס וכיו"ב ושומרים על זכותנו להשתמש באמצעים נוספים / אחרים.

מתי אנו חושפים מידע או מעבירים אותו לצדדים שלישיים ?

א. **עיבוד וביצוע רכישות** - אנו מעבירים מידע אישי שלכם שנאסף בעת ביצוע רכישה באתר על מנת לעבד ולספק את המוצר הנרכש. לצורך כך, אנו מעבירים מידע, לספקי שירותי סליקה / חברות סליקת כרטיסי אשראי על מנת לעבד ולבצע תשלומים.

ב. **צדדים שלישיים** - אנו מעבירים מידע לצדדים שלישיים נוספים במקרים הבאים:

- לתאגידים אחרים לצורך תפעול האתר.
- לספקי שירות שלנו, ובין היתר לצורך איסוף מידע (כפי שפירטנו לעיל), לצורך דיוור, לצורך עיבוד וסליקת תשלומים ולצורך משלוח חשבוניות
- לצוות המשפטי והמקצועי שלנו.
- לגורמי אכיפה שלטוניים וגורמי חקירה פרטיים לצורך מניעת הונאות וגילויין ולצורך אבטחת מידע והגנתו.
- במקרה של מכירת נכסים שלנו, לרבות נכסי קניין רוחני, המידע האישי של המשתמשים עשוי להיות מועבר לקונה פוטנציאלי. במקרה כזה, אנו נעשה מאמץ סביר כדי להבטיח שהקונה יתחייב למדיניות הפרטיות שלנו.

- במקרה בו נתתם לנו הרשאה להעביר מידע לצדדים שלישיים.

ג. **על פי דין** – אנו עשויים להעביר מידע מזהה אישי כאשר אנו סבורים שיש צורך בכך על מנת לציית להוראות ערכאה שיפוטית מוסמכת או כל גוף ו/או רשות רשמית מוסמכים אחרים (להלן: "רשויות"). כל מידע כזה יימסר לרשויות רק על פי צו שיפוטי או דרישה חוקית, או הליך אחר שמחייב באופן חוקי גילוי של מידע זה.

ד. **שמירת זכויות ואכיפתן** - אנו רשאים לשמור מידע שלכם, להשתמש בו או לחשוף אותו כדי (1) לאכוף את תנאי השימוש שלנו (2) לזהות, למנוע, או לטפל בכל דרך אחרת בהונאה, בעיות אבטחה או בעיות טכניות, כולל שימוש בנפח גבוה או שימוש לא מורשה אחר (3) להגן על הזכויות, הקניין או הבטיחות של החברה ולאכוף אותן (4) להגן על המשתמשים שלנו או על צדדים שלישיים.

מהן הזכויות שלכם לגבי המידע ?

זכותכם לבקש גישה לכל מידע אישי שסיפקתם לנו. שאלות לגבי המידע האישי שלכם אנו הפנו במייל לכתובת support@eset.co.il.

לפי בקשתכם (לאחר תהליך זיהוי) נמחק כל מידע אישי אודותיכם אלא אם כן אנו מחויבים לשמור אותו לתקופה מסוימת על פי הוראות הדין ו/או כדי להשלים את הליך הרכישה שביצעתם באתר, למעט במקרה בו הודעתם על ביטול העסקה בהתאם למדיניות הביטולים. במקרה שלא ניתן למחוק מידע כאמור, נדאג כי המידע האישי שלכם לא ישמש למטרה אחרת כלשהי אלא בהתאם להוראות הדין. יחד עם זאת, תשומת לבכם לכך שלא ניתן לבצע רכישות ללא הזנת פרטי מידע נדרשים.

כמו כן זכותכם לתקן כל מידע אישי שלכם שאינו נכון ו/או לעדכן אותו.

אם אתם מעוניינים להפסיק לקבל מאתנו תקשרות בדרכי ביצוע תקשרות שהוגדרו לעיל אנא השתמשו בכפתור "הסרה" הכלול בכל הודעת דואר שלנו או בקישור "הסרה" הכלול בכל הודעת טקסט שלנו.

אתרים / יישומים של צדדים שלישיים

א. **קישורים לאתרים של צדדים שלישיים** - האתר עשוי להכיל, מעת לעת, קישורים לאתרים המופעלים על ידי צדדים שלישיים ובפרט קישור לאתר של חברת ESET שהיא ספק מוצרי התכנה שלנו ושדרכה מבוצע או עשוי להיות מבוצע הליך ההורדה וההתקנה של המוצרים. אין לנו כל שליטה על אתרים אלה, ואנחנו לא אחראים על נוהלי הפרטיות שלהם או התוכן שלהם. אנו מעודדים אתכם לקרוא את מדיניות הפרטיות של כל אתר אינטרנט בו אתם מבקרים. מדיניות פרטיות זו חלה אך ורק על מידע שנאסף על ידינו ואינה חלה על איסוף, עיבוד ושימוש במידע על ידי אתרים של צדדים שלישיים כאמור.

ב. **גישה לאתר מאתרים אחרים / יישומים / יישומונים** – ייתכן ותתאפשר גישה לאתר על ידי קישורים באתרים המופעלים על ידי צדדים שלישיים או באמצעות יישומים / יישומונים / אמצעים אחרים המצויים באתרי צד שלישי. אם תבחרו לגשת לאתר באמצעות כלים אלה, ייתכן כי מידע אישי ואחר שלכם יועבר לשרתים של צד שלישי בטרם עיבודם באתר.

שינוי מדיניות הפרטיות

אנו עשויים לעדכן או לשנות מדיניות פרטיות זו מעת לעת. כל עדכון או שינוי כאמור ייכנס לתוקף מיד עם פרסומו. בכל מקרה בו נבקש להשתמש במידע שלכם למטרות חדשות, נעדכן את מדיניות הפרטיות שלנו ונשגר אליכם הודעה בעניין זה.

יצירת קשר

בכל שאלה לגבי מדיניות הפרטיות שלנו, אנא צרו אתנו קשר באמצעות אתר האינטרנט של החברה בכתובת: www.eset.com/il או במספר הטלפון: 03-6290845.

ג. מדיניות ביטולים

ביטול רכישות מוצרי תכנה

על פי דין אין באפשרותכם לבקש את ביטול רכישתכם כאשר מדובר ברכישת רישיון למוצר תכנה (בעסקה שאינה מתמשכת).

יחד עם זאת, זכותכם לבטל עסקה במקרה בו סופק לכן מוצר פגום (להלן: "מוצר פגום") או מוצר שאינו תואם את המוצר שהוזמן (להלן: "מוצר לא תואם").

כללי

א. כללי - הזכויות לביטול רכישת מוצרי תכנה הנה בהתאם להוראות הדין, ובכלל זה הוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 ותקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010, וכפי שיתקנו מעת לעת (או כל דבר חקיקה שיבוא במקומם או בנוסף להם). ניתן לעיין בחוקים ובתקנות הרלוונטיים באמצעות מנועי חיפוש ובאתרים של ארגוני הצרכנות.

ב. אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק ועולה חדש – תשומת לבכם, כי על פי הוראות הדין, צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, רשאי לבטל עסקה שבוצעה מרחוק עד ל-4 חודשים מיום קבלת המוצר ובתנאים הקבועים בהוראות הדין, לרבות הדרישה להצגת תעודה המעידה על סטאטוס כאמור.

זכאות לביטול עסקה במקרה של מוצר פגום / במקרה של אספקת מוצר לא תואם

א. מועד ביטול עסקה -

במקרה של עסקה בה סופק מוצר פגום או מוצר לא תואם, ניתן להודיע על ביטול העסקה בכל עת.

ב. דרכי ביטול העסקה -

על פי דין ניתן לבטל עסקה שנעשתה מרחוק (דרך האתר) באחת הדרכים הבאות:

- (1) בהודעה בעל פה – ניתן ליצור עמנו קשר בטלפון שמספרו: 03-6290845.
- (2) בפקסימיליה – ניתן לשלוח פקס לטלפון שמספרו 03-6208178 באחריות הלקוחות לוודא טלפונית את קבלת הפקס אצלנו.
- (3) בדוא"ל – לכתובת support@eset.co.il.
- (4) בדואר רשום – לכתובת החברה ברחוב בן יהודה 32, תל אביב.
- (5) באתר - בכתובת <https://www.eset.com/il/cancel-license> במקום המיועד להגשת בקשה לביטול רכישת מוצר.

יחד עם זאת בכדי לטפל באופן יעיל בהודעה על לביטול רכישה, אנו ממליצים לפתוח בקשה לביטול רכישת מוצר במקום המיועד לכך באתר.

בקשה לביטול רכישת מוצר (המוגשת בכל אחת מהדרכים לעיל), תכלול את הפרטים הבאים:

- שם מלא.
- כתובת דואר אלקטרוני.
- מס' טלפון.
- ציון נושא הפנייה: "ביטול רכישת מוצר".
- שם משתמש (מתחיל ב-EAV)
- הסיבה לביטול הרכישה - אופציונאלי.

ג. תוצאות ביטול העסקה -

בעסקה בה סופק מוצר פגום או מוצר לא תואם – אנו נבטל את העסקה עם קבלת הודעת הביטול ולאחר בדירה ובירור. עם ביטול העסקה על ידינו נשלח לכם הודעת ביטול של

החשוב ואתם תקבלו החזר כספי בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול. לא ייגבו דמי ביטול.

הסכם זה עודכן לאחרונה ביום 20.10.2020