

1. כללי:

תנאים כלליים אלה הם המחייבים וחלים על משלוחים ושירותים של חברת שמר נציגויות בע"מ (להלן: "שמר") ולא יחייבוהו שום תנאים הסותרים את תנאי המכירה להלן. תנאים אלו יהיו חלק מכל עסקה בין שמר לבין הלקוח אלא אם הוסכם אחרת בכתב ע"י שמר. במקרה של אספקת תוכנה ותיעוד נלווה, תנאי הסכם הרישיון חלים בנוסף לתנאים ולהגבלות אלה. עם זאת, במקרה של התנגשות בין שני המסמכים, הסכם הרישיון יגבר.

2. עריכת הסכם מכירה:

קבלת טופס הזמנה מהלקוח או בעת הזמנה טלפונית, בע"פ או בכל אמצעי אחר, תחשב כיצירת הסכם מכירה בין שמר ללקוח. כל הקטלוגים, העלוניו והפרסומים באינטרנט, הן אצל ספקי שמר והן באתר שמר עצמה, נחשבים להצעה ואינם מחייבים את שמר. שינויים או תוספות לתנאים כלליים אלה או לחוזה אינם תקפים ללא אישור בכתב של שמר. הזמנות החורגות מהמפרטים שפורסמו על ידי שמר או מכילות תוספות או שינויים שבוצעו על ידי הלקוח יהיו בתוקף רק אם הן אושרו במפורש ובכתב על ידי שמר.

3. ביטול הסכם מכירה:

הלקוח רשאי לבטל הזמנות של מוצרי מלאי (מוצרים סטנדרטיים) עד לתחילת תפעול ההזמנה ע"י שמר, ובתנאי ששמר קיבלה את הודעת הביטול באותו אופן שבו היא נשלחה בסעיף מס' 2 לעיל. ניתן לבטל הזמנות של מוצרי לקוח רק עד 4 שעות לאחר קבלת ההזמנה על ידי שמר. במקרה זה, הלקוח יחויב בדמי שירות בגובה 10% מסכום ההזמנה נטו. במקרה של מוצרים מותאמים אישית (כולל מוצרים שמתבצע הגדרה ייחודית, טרם אספקתם) או מפעילים המוגדרים מחוץ לדרך הנתונים, הלקוח יחויב בדמי שירות בגובה 20% מסכום ההזמנה נטו.

4. מחירים:

אם לא נקבע אחרת במפורש, כל המחירים הם נטו, ואינם כוללים מע"מ. האריזה הסטנדרטית של המוצרים שהוזמנו כלולה במחיר המוצר. כל העלויות האחרות, כגון הובלה, ביטוח, מיסים, מכס כמו גם ייצוא, יבוא או אישורים הכרחיים אחרים, יחויבו כחייבים נוספים. המחיר נטו אינו כולל שירותים נוספים המבוצעים על-ידי שמר כגון הגדרה, הרכבת חלקים, התקנה, אישור התקנה. תוספת דמי טיפול בגובה 120 ₪ + מע"מ, תתווסף להזמנה קטנה מסכום של 250 ₪ + מע"מ שמר שומרת לעצמה את הזכות לשנות מחירים בכל עת עד לסיום החוזה.

5. משלוח:

הלקח מצהיר ומודע כי מועדי האספקה שצוינו על-ידי שמר הינם משוערים בלבד, וכי יתכנו איחורים באספקה עקב תקלות אצל ספקי שמר בחו"ל, ספקי שמר בארץ, עיכובים בהובלות. לפיכך, כל הזמנים, התאריכים ומועדי האספקה נחשבים כבלתי מחייבים. שמר תעשה כמיטב יכולתה ע"מ לעמוד בתנאי האספקה שצוינו. עם זאת, מועדי האספקה והתאריכים המחייבים שהוסכמו עליהם בכתב מתקיימים כאשר המוצר זמין במחסן המקומי בישראל בלבד וכפוף לאי-מכירה של המוצר ו/או השירות. עבור מוצרים המיובאים מחו"ל, לא תתקבל כל טענה עבור עיכוב או איחור במועדי האספקה. אם נוצר עיכוב באספקה, ההנחה היא שהסכם המכירה נשמר ואינו מבוטל. מובהר בזאת כי לא יינתן פיצוי עבור עיכוב במשלוח או באספקה מכל סיבה שהיא.

אם לא צוין אחרת באישור ההזמנה, מסירת הטובין תיעשה בשעות הפעילות המקובלות ובמחסן שמר ע"פ תנאי Incoterms® 2020 EXW.

שמר שומרת לעצמה את הזכות לא לספק את המוצרים שהוזמנו אם הם אינם מיוצרים עוד או שאינם זמינים מכל סיבה שהיא; במקרה זה, שמר תודיע ללקוח באופן מיידי על אי הזמינות ובמידת הצורך תשיב כל תשלום שכבר בוצע.

6. תשלום:

הלקוח מתחייב לשלם לשמר במזומן, מיד עם קבלת דרישה הראשונה, כל יתרת חוב, וזאת בהתאם לספרי הנהלת חשבונות של שמר שיהוו ראיה מוחלטת לקיום החוב. במידה ולא שולם חוב לחשבונית, ומועד התשלום חלף, שמר תהיה רשאית לחייב את הלקוח באופן אוטומטי חיוב תזכורת של 250 ₪ + מע"מ או ריבית בגין הסכום שלא שולם ע"פ ריבית שנתית של 7.75%, במידה וסכום לתשלום בגין ריבית הפיגורים גבוהה מסכום חיוב התזכורת. אם הלקוח מתעכב בביצוע התשלום, שמר שומרת לעצמה את הזכות לעכב משלוחים נוספים. הלקוח אינו רשאי לקזז מהסכום הנקוב בחשבונית כל חוב ו/או תביעה אשר יש לו כלפי שמר, מכל מקור שהוא ובגין כל עילה שהיא.

7. התקנה ויישום של מוצרים המשווקים ע"י שמר:

המוצרים המשווקים ע"י שמר הינם לשימוש של בעלי מקצוע בלבד. יש להתקין מוצרים אלו רק על-ידי בעל מקצוע מיומן. יש להשתמש במוצרים רק ע"פ הנחיות היצרן ורק ע"פ השימושים המאושרים לשימוש בדף הנתונים של כל מוצר. שימוש בענן של שמר או ספקיה הוא ע"פ תנאי השימוש התקפים של הענן עצמו. התקנה ושימוש שלא על-פי הוראות היצרן הינם על אחריותו הבלעדית של הלקוח.

8. מפרטים:

למעט כאשר נקבע אחרת במפורש, המידע שפורסם על ידי שמר ו/או היצרן בצורת טקסט או בתמונות (לדוגמה באיורים או ברישומים) בהצעות מחיר/אישור הזמנה, קטלוגים, עלונים, אתרי אינטרנט, דפי נתונים והוראות התקנה או פרסומים אחרים, מגדיר באופן מוחלט את המאפיינים הספציפיים של הטובין שנמסרו על ידי היצרן ואת יישומם ואינו מציג כל התחייבות לעמידות או למאפיינים הספציפיים. המאפיינים הספציפיים של המוצרים שנמסרו יכולים לסטות מתכונות של תמונות או דוגמאות ביחס לחומר, צבע או צורה. שמר אינה מקבלת אחריות כלשהי לביצועים או לכושרם של מוצרים למטרה מסוימת. במידה וסתירה בין פרסומי שמר לפרסומי היצרן, פרסומי היצרן הם אלו שגוברים. יש לראות רק את המפרטים המועברים על ידי שמר כהנחיה. שמר ו/או היצרן שומרים לעצמם את הזכות לשנות את מפרט המוצר המועבר או למסור מוצרים תואמים מספקים של צד שלישי במקום המוצרים שהוזמנו.

9. בעלות מוצרים:

כל המוצרים שסופקו יהיו בבעלותה הבלעדית של שמר עד שהלקוח שילם את החשבונית במלואן.

10. העברת הסיכון:

בכל הנוגע למוצרים שנרכשו, העברת האחריות והסיכון ללקוח תהיה ע"פ תנאי המכר ע"פ Incoterms® 2020

11. החזרת מוצרים

הלקוח רשאי, בהסכמה מראש, להחזיר מוצרי קטלוג (מוצרים סטנדרטיים) ובלבד שמוצרים אלה עדיין כוללים בקו המוצרים, לא נעשה בהם שימוש, באריזתו המקורית ותאריך הייצור אינו גדול מ-6 חודשים מהתאריך שנקוב עליו. בכל מקרה, שמר אינה מחויבת לקבל מוצרים חזרה ושיקול הדעת הוא של שמר בלבד. אין אפשרות להחזיר מוצרי הלקוחות (עיצובים מיוחדים, מוצרים עם לוגו לקוח, מפעילים מתוכנתים/מוגדרים), מוצרי בתקשורת או מוצרים שנרכשו לפי דרישה ספציפית של הלקוח. החזרת מוצרים סטנדרטיים (על פי קטלוג), תעשה תוך צירוף עותק של החשבונית ובציון סיבת החזרה למחסן שמר בשעות הפעילות הרגילות. מהזיכו כפי שהוסכם עם הלקוח, ינוכה תשלום שירות של לפחות 20% ממחיר המוצר בתוספת הובלות ליצרן וחזרה, ובתוספת דמי טיפול כפי שיקבעו על-ידי שמר. לאחר זיכוי. שמר אינה מחויבת לבצע תשלום ללקוח בגין החזרות אלו, ורשאית לזקוף את הזיכוי לביצוע הזמנות עתידיות ע"י הלקוח, והכל על-פי שיקול דעתה הבלעדי של חברת שמר

12. חובת בדיקה:

הלקוח יבדוק את כל המוצרים עבור פגמים תוך 5 ימי עבודה מיום קבלתם. במקרה של פגם או אי התאמה יש לדווח מייד לשמר על כל ליקוי בכתב; אחרת המוצר והמשלוח ייחשבו כמאושרים.

13. אחריות:

בגבול אחריותה, חברת שמר מבטיחה במהלך תקופת האחריות בהתאם לסעיף 13, כי המוצרים שנמסרו עומדים במפרט המופיע במפורש בדפי הנתונים המתאימים. מעבר לכך, כל אחריות לא נכללת ככל שמותר בחוק. בפרט, לא ניתנת אחריות לנזקים הנובעים או נגרמים בחלקם על ידי הלקוח או על ידי צדדים שלישיים הפועלים במסגרת אחריותו של הלקוח כאשר

- א. מוצרים אשר נעשה בהם שימוש באזורים או ביישומים שלא צוינו בנתונים ובהוראות ההתקנה, במיוחד במטוסים ובכל אמצעי תחבורה אחרים הנישאים באוויר;
 - ב. מוצרים אשר נעשה בהם שימוש לא על-פי החוק, התקנות הרשמיות ו/או הוראות היצרן (במיוחד בהתייחס לצורת ההתקנה, הפעלה, תנאי שימוש, מידע על הנתונים והוראות הפעלה);
 - ג. מוצרים אשר נעשה בהם שימוש בתנאים מיוחדים, במיוחד תחת השפעה מתמדת של כימיקלים אגרסיביים, גזים או נוזלים או מחוץ לפרמטרי ההפעלה או לתנאי השימוש המותרים;
 - ד. מוצרים שהורכבו, טופלו או הותקנו בצורה לא נכונה או ללא טיפול נאות או שלא בהתאם להנחיות המקצועיות המעודכנות, או שאינם משמשים או מותקנים על ידי אנשי מקצוע מיומנים;
 - ה. מוצרים אשר שונו או תוקנו ללא אישור מראש ובכתב של שמר ו/או היצרן.
 - ו. מוצרים אשר נשחקו כתוצאה משימוש לא הולם, לא נכון או עם מתח הפעלה גבוה מהמותר;
 - ז. המוצרים אינם מאוחסנים כראוי; או
 - ח. הלקוח או צד שלישי אחראים לנזק.
- לגבי מוצרי Openline יחולו מגבלות נוספות של אחריות על פי הסכם המסגרת הרלוונטי, שנחתם בין היצרן ללקוח. הלקוח אחראי למעשים או מחדלים של קבלני משנה כאילו היו פעולותיו שלו.

עבור מוצרי בלימו - תקופת האחריות היא חמש (5) שנים ממועד הייצור כפי שמוטבע על המוצר. עבור מוצרי בלימו המתחילים בסימון EXT-SW, Openline, האחריות היא שנתיים מהתאריך המוטבע על המוצר. עבור מוצרי סחר כלליים (מוגדרים ככאלה, בין בשם ו/או לפי הלוגו של היצרן) ומוצרים נוספים שאינם נושאי לוגו בלימו, תקופת האחריות היא בדרך כלל שנה מיום האספקה ובמקרים חריגים שנתיים מיום המסירה. בעת תקלה, הלקוח מחויב מייד לנקוט בכל האמצעים המתאימים למזעור הנזק. שמר מחויבת להחליף מוצרים פגומים במוצרים שווים או שקולים, לתקן אותם על ידי היצרן או על-ידי צדדים שלישיים על חשבון שמר. לחילופין, ניתן להוציא ללקוח זיכוי ע"פ הסכום שחויב עבור המוצר הפגום והכל על-פי שיקול דעתה הבלעדי של חברת שמר. כל חיובים נוספים שייגרמו בקשר להחלפה, כגון הובלה, פירוק, הרכבה, הזמנה מחדש וביורורים נלווים יישאו במלואם על ידי הלקוח, אם שמר ו/או היצרן תקבע כי אין תבות אחריות בהתאם לתנאים ולהגבלות אלה. תקופת האחריות אינה מופעלת מחדש מההתחלה עבור מוצרים שהוחלפו. יצרני הציוד, באמצעות שמר, יכולים לדרוש מהלקוח להחליף מוצרים פגומים מסיימים או חלקי מוצרים במערכת למניעת נזק, לפיו הוצאות הלקוח הסבירות בהקשר זה שאושרו מראש בכתב על ידי שמר, ישולמו על ידי שמר.

14. הגבלת אחריות:

האחריות של שמר מוגדרת באופן סופי על פי סעיף 13. כל טענות אחרות של הלקוח כלפי שמר, ללא קשר לבסיס המשפטי, לרבות אך לא רק להפחתת מחירים או ביטול, נשללות והלקוח מוותר עליהן מראש. ללקוח אין כל זכות לטעון נזק שאינו מתרחש במוצרים עצמם. בפרט, שמר אינה מקבלת כל אחריות בגין עלויות שנגרמו לצורך קביעת הגורמים לנזק, לחוות דעת מומחים או נזק עקיף או תוצאתי (כולל נזק הנובע מפגמים) מכל סוג שהוא, כגון אובדן שימוש, אובדן שעות פעילות, אובדן רווח וכו', אובדן בעקבות מחיקה, שגיאה, אי שמירה ו/או טעות במידע הנשמר בענן בכל הנוגע למכשירי מדידה, ובגין נזקים שנגרמו כתוצאה מתקלת ייצור שהוכרזה עברה RECALL, אלא אם כן הם נגרמו על ידי שמר ו/או היצרן במכוון או בגלל רשלנות גסה. אחריות שמר מוגבלת לגובה עלות המוצר עצמו. הגבלה זו חלה גם על האחריות האישית של עובדי שמר, קבלני משנה, נציגיהם וסוכניהם.

15. שיפוי:

על פי בקשתה הראשונה של שמר, הלקוח ישפה וימשיך להחזיק את שמר ללא נזק מכל תביעת צד ג' בהתייחס לתת-סעיפים המופיעים בסעיף 13, אותיות א) עד ח). סעיף זה תקף גם לתביעות בקשר לחבות המוצר.

16. כח עליון:

שמר והלקוח לא מקבלים אחריות לנזקים מכל סוג שהוא אם מתרחשים כשלים שהם אינם מסוגלים למנוע למרות כל הטיפול הראוי, ללא קשר לשאלה אם אלה מתרחשים אצל שמר, אצל הלקוח או צד ג'. כשלים כאלו הם למשל מגפות, התגייסות, מלחמה, מרידות, הפרעות קשות לפעולות, תאונות, סכסוכי עבודה, מסירה מאוחרת או לקיחה של חומרי הגלם הנדרשים, מוצרים מוגמרים למחצה או מוגמרים, אי זמינות של יצירות עבודה חשובות, צווי מניעה, חרם, מגבלות ייצוא או יבוא, מעשי אלוהים או כל נסיבות אחרות אשר במידה רבה הם מעבר לשליטתם של שמר או הלקוח. עם זאת, לא ניתן להישמר או להתעכב בתשלומים בהתייחס לנסיבות כאלה. במקרים כאלו, שני הצדדים יבצעו, ללא דיחוי, את כל האמצעים האפקטיביים שניתן לצפות מהם למניעת נזק, או במקרה של נזק, למזער ככל האפשר את מידת הנזק הזה.

17. מכירה מחדש:

אם המוצר נמכר מחדש, על הלקוח להטיל לפחות את אותן מגבלות של מגבלות אחריות על הקונה.

18. מדיניות פרטיות:

שמר מעניקה ערך רב ליישום עיבוד נתונים כדי להגן על המידע האישי שלך. שמר מחויבת לעבד את המידע האישי שלך בהתאם לחקיקה הנוכחית. אנו תלויים בשירותיהם של צדדים שלישיים לצורך מתן השירותים שלנו. צדדים שלישיים אלה יעבדו את הנתונים שלך רק בקשר לשירותים שהוסכם עם שמר, יבטיחו אותה רמה של הגנת נתונים כמו שמר, ולא יעבירו את הנתונים שלך לצדדים שלישיים אחרים ללא הסכמתך. בעת עיבוד הנתונים שלך והעברת הנתונים שלך לצדדים שלישיים, שמר תבטיח כי מובטחת רמה מתאימה של הגנת נתונים וכי מיושמים אמצעים ארגוניים וטכניים מתאימים להגנה על הנתונים שלך.

19. שינויים:

שמר רשאית לשנות על תנאי מכירה אלו בכל עת, ע"פ שיקול דעתה

20. חוקיות:

במקרה שאחד או יותר מהסעיפים הנ"ל נפסל מסיבות חוקיות, לא תושפע בכך תוקפן של יתר הסעיפים.

21. מקום שיפוט:

במקרה של חילוקי דעות, מקום השיפוט הייחודי (כולל הזמנה ואספקה של הסחורה) יהיה העיר פתח-תקווה, אולם אין בכך משום מניעה לתבוע את הלקוח בכל מקום שיפוט אחר בישראל על-פי שיקול דעתה של שמר.