

תנאי השימוש בשירות PassportCard Pay

- 1.1. "אפליקציה" – אפליקציית החברה בשם PassportCard Pay הזמינה להורדה בחנויות האפליקציות. מובהר כי השימוש באפליקציה כפוף לתנאי השימוש באפליקציה
- 1.2. "אתר החברה" – אתר האינטרנט של החברה בכתובת <https://www.passportcard.co.il>
- 1.3. "ביטוח פספורטכארד" – ביטוח נסיעות לחו"ל שרכש הלקוח באמצעות פספורטכארד סוכנות לביטוח כללי (2014) בע"מ;
- 1.4. "בית עסק" – אדם או תאגיד המספק מוצרים או שירותים בחו"ל (כהגדרת המונח להלן) שהכספים המועברים במסגרת פעולת תשלום מיועדים אליו;
- 1.5. "הארגון הבינלאומי; MasterCard Worldwide" –
- 1.6. "הוראת תשלום" – הוראה של לקוח לחברה לבצע פעולת תשלום, הניתנת באמצעות הכרטיס, לרבות אם ניתנה באמצעות אחר, ובכלל זה בית העסק;
- 1.7. "החברה" – פספורטכארד שירותים פיננסיים בע"מ;
- 1.8. "הסוכנות" – פספורטכארד סוכנות לביטוח כללי (2014) בע"מ;
- 1.9. "הסכם" – הסכם זה בין החברה ללקוח הכולל את תנאי השימוש בשירות (כהגדרתו להלן). מובהר כי הסכם זה יחול רק על השירות ולא על תשלום תביעות ביטוח לרבות תשלומים לספקי שירותים רפואיים באמצעות הכרטיס בהתאם לתנאי ביטוח פספורטכארד;
- 1.10. "השירות" – שירות PassportCard Pay הכולל הנפקת כרטיס, פיזי או וירטואלי, על שם הלקוח, המרת מטבעות, הטענתם על גבי הכרטיס וביצוע הוראות תשלום שניתנו באמצעות הכרטיס;
- 1.11. "חוק" – מחוץ לישראל, לרבות בבתי עסק נבחרים בנמל התעופה בן-גוריון ובנמלי תעופה אחרים בישראל כפי שיפורסם על ידי החברה מעת לעת. מובהר כי בשימוש בכרטיס בנמלי תעופה בישראל כאמור, תחת מסלול הטענה אוטומטית (כהגדרתו בסעיף 2.4.1 להלן), ככל שמטבע פעולת התשלום יהיה שקל חדש, לא תבוצע על ידי החברה המרה כאמור בסעיפים 2.4.6 ו-2.4.7 להלן.
- 1.12. "חוק שירותי תשלום" – חוק שירותי תשלום, התשע"ט;-
- "יום עסקים" – כל יום מימי השבוע זולת אם הוא יום שישי, יום שבת, ימי שבתון, מועד ממועדי ישראל המפורטים בסעיף 18א(א) לפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948, וערביהם, חול המועד ויום העצמאות;
- 1.13. "יתרת הכרטיס" – הסכום הטעון בכרטיס, בכל מטבע כלול;
- 1.14. "יתרה מרבית להטענה" – הסכום המירבי שניתן להטעין ולהשתמש בכרטיס במצטבר במהלך שישה חודשים רצופים הוא 50,000 ₪, ולגבי שימוש במדינה או טריטוריה המנויה ברשימת המדינות המוגבלות לפי סעיף 2.5.15 ב, הסכום המירבי כאמור הוא 5,000 ₪;
- 1.15. "כרטיס" – כרטיס פספורטכארד, פיזי או וירטואלי, שהחברה תעמיד לרשות הלקוח והשימוש בו יעשה כמפורט בסעיף 2 להסכם זה;
- 1.16. "כרטיס אשראי משויך" – כרטיס האשראי של הלקוח ששויך על ידו לשירות על פי סעיפים 2.4.1א' או

ב';

- 1.17. **לקוח** – "שהונפק לטובתו כרטיס לפי הסכם זה;
- 1.18. **מוקד השירות הטלפוני** – "מוקד טלפוני אשר מעמידה החברה לרשות הלקוח לצורך קבלת ומסירת מידע בקשר לכרטיס. לפרטי המוקד לחצו כאן;
- 1.19. **מטבע כלול** – "כל אחד מהמטבעות שיפורסמו באתר החברה, שניתן להחזיק יתרה שלו בכרטיס (תחת מסלול "הטענה מראש" כהגדרתו בסעיף 2.4.1(ב)), ולכל הפחות שלושת אלה:
- 1.19.1. דולר ארה"ב;
- 1.19.2. אירו;
- 1.19.3. לירה שטרלינג;
- 1.20. **מנפיקת כרטיס האשראי** – "החברה שהנפיקה את כרטיס האשראי המשוך;
- 1.21. **נתוני זיהוי ביומטריים** – "כהגדרתם בחוק הכללת אמצעי זיהוי ביומטריים ונתוני זיהוי ביומטריים במסמכי זיהוי ובמאגר מידע, התש"ע-2009;
- 1.22. **עסקה** – "עסקה בין לקוח לבית עסק למכירת מוצר או למתן שירות;
- 1.23. **פעולה** – "כל פעולה הניתנת לביצוע באמצעות הכרטיס, לרבות ביצוע הטענה על פי איזה ממסלולי ההטענה האפשריים, תשלום עבור עסקה, החלפת מטבע שהוטען במטבע אחר, משיכת כספים מכספומט ופדיון הכספים שנותרו בכרטיס;
- 1.24. **פעולת תשלום** – "העברת כספים מלקוח לבית עסק או משיכת כספים מכספומט;
- 1.25. **פרט אימות** – "פרט ייחודי ללקוח שנועד לאמת את זהותו ונעשה בו שימוש כחלק מהכרטיס;
- 1.26. **פרט אימות מוגבר** – "פרט אימות שנועד לזהות את הלקוח ברמת וודאות גבוהה, כפי שייקבע מעת לעת על ידי החברה, ובכלל זה שימוש בקוד סודי או נתון זיהוי ביומטרי;
- 1.27. **קוד סודי** – "מספר אשר יימסר ללקוח על ידי החברה, ואשר יאפשר לו את השימוש בכרטיס לצורך ביצוע עסקה או לצורך משיכת כספים מכספומט;
- 1.28. **רכיב חיוני בכרטיס** – פרט אימות, פרט אימות מוגבר לרבות קוד סודי או כרטיס פיזי שהחברה העמידה לרשות הלקוח;
- 1.29. **שימוש לרעה** "בכרטיס – שימוש בכרטיס או ברכיב חיוני שלו בידי מי שאינו זכאי לכך לפי הסכם זה;
- 1.30. **שער ההמרה** – "שער ההמרה היציג הידוע במועד קליטת הפעולה במחשבי החברה, של המטבע שבו מבוצעת הפעולה, ואם אין למטבע שער המרה יציג או שההמרה מבוצעת ממטבע שאינו שקל – שער ההמרה הרציף של המטבע שבו מבוצעת הפעולה במועד קליטת הפעולה במחשבי החברה;
- 1.31. **שער המרה יציג** – "שער החליפין המתפרסם על ידי בנק ישראל;
- 1.32. **שער המרה רציף** – "שער החליפין של המטבע שבו מבוצעת הפעולה, שצוטט עבור החברה על ידי בנק P. Morgan ו/או על ידי גוף אחר המספק ציטוטי שער כאמור שהודעה לגביו תינתן באפליקציה. ככל שלא ניתן לקבל מהגורמים האמורים ציטוט שער, שער החליפין יקבע בהתאם לשער המקובל בארגון הבינלאומי. מובהר כי לחברה אין כל שליטה לגבי סוג השער הקיים ביחס לכל מטבע ולגבי אופן חישובו;



"1.33 תעריפי השירות – עלויות השירות כפי שיקבעו על ידי החברה מעת לעת, ואשר מפורסמים באתר החברה ובאפליקציה.

2. השימוש בכרטיס

- 2.1 הכרטיס מאפשר ללקוח שרכש ביטוח נסיעות לחו"ל באמצעות ("ביטוח פספורטכארד", "לשלם עבור עסקאות ולמשוך כספים מכספומט בעת שהותו בחו"ל וכל עוד הוא מבוטח בביטוח פספורטכארד.
- 2.2 השימוש בכרטיס מחייב ביצוע הפעלה ראשונית שלו באתר החברה או באפליקציה, ובכלל זה ביצוע הליך זיהוי.. מובהר כי כל עוד הלקוח לא הודיע על ביטול השירות, כרטיס שעבר הפעלה ראשונית כאמור, יופעל באופן אוטומטי ללא צורך בהפעלה נוספת שלו, בכל פעם שהלקוח ירכוש את ביטוח פספורטכארד, למשך תקופת הביטוח, והכל בהתאם להוראות הסכם זה.
- 2.3 לצד הכרטיס יונפק ללקוח קוד סודי אשר יאפשר לו את השימוש בכרטיס לצורך ביצוע עסקה או לצורך משיכת כספים מכספומט מודגש כי הכרטיס והקוד הסודי הם אישיים ויש לשמור את פרטיהם בסודיות. יש להחזיק את הקוד הסודי בנפרד מהכרטיס על מנת למנוע שימוש לרעה בכרטיס.

2.4 הטענה והמרה

- 2.4.1 הכרטיס ניתן להטענה באחד משני מסלולי ההטענה שיפורטו להלן ("מסלולי הטענה"). (החברה רשאית להפעיל אחד ממסלולי ההטענה או את שניהם, כפי שייקבע על ידה ויפורסם באתר החברה ובאפליקציה מעת לעת:
 - א. הטענה של הכרטיס בעת ביצוע עסקה, ללא צורך בביצוע הטענה מראש של הכרטיס וללא צורך בפעולה נוספת טרם ביצוע העסקה. זאת, על-ידי שיוך כרטיס האשראי של הלקוח לשירות, שבאמצעותו תבוצע הטענה אוטומטית של הכרטיס בסכום העסקה המבוקש, עד לסכום היתרה המרבית להטענה ("מסלול הטענה אוטומטית"). (מובהר כי כרטיס האשראי ישוּיך לשירות ויחויב בגין כל שימוש של הלקוח בכרטיס, כל עוד לא הודיע הלקוח על ביטול שיוכו לשירות.
 - ב. הטענה מראש על ידי הלקוח או מי מטעמו באמצעות פנייה למוקד השירות הטלפוני, אתר החברה או האפליקציה, עד לסכום היתרה המרבית להטענה, וזאת באמצעות כרטיס אשראי ("מסלול הטענה מראש"). כרטיס האשראי שממנו תתבצע הטענה ישוּיך לכרטיס (לצורך קבלת החזרים), אך הוא לא יחויב לצורך ביצוע הטענה ללא פניה של הלקוח לחברה בדרכים המפורטות לפי סעיף קטן זה.
- 2.4.2 ככל שיתאפשרו שני מסלולי ההטענה, יבחר הלקוח במסלול בו הוא מעוניין. ההטענה לכרטיס תבוצע בהתאם למסלול בו בחר הלקוח כל עוד לא בחר הלקוח אחרת. מסלול ברירת המחדל שיחול על הכרטיס בכל נסיעה עד לבחירת הלקוח כאמור, יהיה מסלול ההטענה.
- 2.4.3 כרטיס האשראי שבאמצעותו ניתן להטעין את הכרטיס במסלול הטענה אוטומטית או במסלול הטענה מראש לפי הוראות סעיפים קטנים 2.4.1 א' וב' לעיל ("כרטיס האשראי המשויך", ("יהיה אך ורק כרטיס אשראי בבעלות הלקוח, שטבועים על גביו פרטי הזיהוי של הלקוח (שם פרטי ושם משפחה), שהונפק בישראל ושאינו כרטיס נטען.
- 2.4.4 הלקוח יודיע לחברה באופן מיידי על ביטול או שינוי כלשהוא בפרטי כרטיס האשראי המשויך וימסור לחברה את פרטי כרטיס האשראי החדש לצורך המשך מתן השירות לפי הסכם זה.
- 2.4.5 מובהר כי ביצוע הטענה מכרטיס האשראי המשויך כפוף לאישור מנפיקת כרטיס האשראי, וכי לחברה אין כל שליטה או אחריות בהקשר זה.

2.4.6 הטענה לפי סעיפים קטנים 2.4.1א' וב' תבוצע במטבע שקל חדש בלבד, אשר יומר למטבעות כלולים בהתאם לבקשת הלקוח או מי מטעמו, או למטבע פעולת התשלום, לפי העניין, על פי המנגנון שיפורט בסעיף 2.4.7 להלן. מובהר כי אף אם כרטיס האשראי המשויך מחובר לחשבון המתנהל במטבע חוץ, במסגרת הטענה לפי הסכם זה, תחייב החברה את כרטיס האשראי המשויך במטבע שקל חדש בלבד, אשר יומר למטבע הפעולה בהתאם לסעיף 2.4.7 להלן. על אף האמור, מובהר כי בשימוש בכרטיס בבתי עסק בנמלי תעופה בישראל (כפי שיפורסמו על ידי החברה), תחת מסלול הטענה אוטומטית, ככל שמטבע פעולת התשלום יהיה שקל חדש, לא תבוצע על ידי החברה המרה כאמור בסעיף זה וסעיף 2.4.7 להלן.

2.4.7 המרה תבוצע על ידי החברה על פי שער ההמרה היציג הידוע במועד קליטת הפעולה במחשבי החברה, של המטבע שבו מבוצעת הפעולה, ותיגבה מן הלקוח עמלת המרה כמפורט בתעריפי השירות; ואם אין למטבע שער המרה יציג או שההמרה מבוצעת ממטבע שאינו שקל – החברה תבצע את ההמרה על פי שער ההמרה הרציף של המטבע שבו מבוצעת הפעולה הידוע במועד קליטת הפעולה במחשבי החברה ותיגבה מן הלקוח עמלת המרה כמפורט בתעריפי השירות.

2.4.8 הסכומים שבהם יחויב הכרטיס או כרטיס האשראי המשויך, לפי העניין, יעוגלו לשתי ספרות מימין לנקודה העשרונית, לפי דרכי העיגול המקובלות.

2.4.9 במסלול הטענה מראש, בגין כל מטבע כלול שיוטען לכרטיס יוקצה ללקוח ארנק נפרד ("ארנק").

2.4.10 הכרטיס מיועד לשימוש רב פעמי, ומאפשר הטענה חוזרת, בכפוף למגבלת היתרה המרבית להטענה. בעת הטענה חוזרת (שאינה הטענה אוטומטית) ישויכו הכספים לארנק הרלוונטי על פי המטבע בו הם נקובים. מובהר כי יתרת הכרטיס, ככל שקיימת, לא תישא כל ריבית או הצמדה.

2.5 שימוש

2.5.1 הכרטיס מאפשר ללקוח לבצע עסקה בכל בית עסק המכבד אמצעי תשלום של הארגון הבינלאומי.

2.5.2 ביצוע עסקה כפוף לאישור החברה והיא אינה מתחייבת לאשר ביצוע כל עסקה שהיא. בכלל זה, החברה רשאית לאסור ולהגביל את השימוש בכרטיס במדינות מסוימות או מול בתי עסק מסוימים, כמפורט, בין היתר, בסעיף 2.5.15 להלן וכפי שיפורסם מעת לעת באתר החברה ובאפליקציה. כמו כן, מובהר כי בתי עסק מסוימים עשויים לסרב לכבד אמצעי תשלום שונים, ומשכך עשויים לסרב לכבד את הכרטיס.

2.5.3 בעת ביצוע עסקאות מעל סכומים כפי שתקבע החברה מעת לעת, יידרש הלקוח להזדהות באמצעות פרט אימות מוגבר והדבר יהווה ראיה לכאורה בדבר אמיתות העסקה וסכומה.

2.5.4 החברה תבצע פעולת תשלום רק אם ניתנה לה הוראת תשלום, סמוך לאחר קבלתה.

2.5.5 עם קבלת הוראת תשלום מאת בית עסק, סולק או הארגון הבינלאומי, לרבות במקרה של חיוב מותנה (למשל במקרה של מתן עירבון), או בעת קבלת דיווח על ביצוע בפועל של עסקה כשמספר הכרטיס צוין בה, במסלול הטענה מראש – תחויב יתרת הכרטיס, ובמסלול הטענה אוטומטית – יחויב כרטיס האשראי המשויך. חיוב מותנה יוחזר לארנק הרלוונטי ביתרת הכרטיס או לכרטיס האשראי המשויך, לפי העניין, מיד עם ביטולו.

2.5.6 החברה רשאית להגביל את השימוש בכרטיס מעת לעת מטעמים סבירים, לרבות בשל סירוב מנפיקת כרטיס האשראי, חריגה מיתרת הכרטיס, חריגה מהיתרה המרבית להטענה, חשש לפעילות בלתי חוקית, להונאה, לשימוש אסור בכרטיס או מנסיבות אחרות שאינן בשליטת החברה.

2.5.7 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה רשאית לסרב או לבטל מיידית או לעכב ביצוע פעולת תשלום, לרבות בשל סירוב מנפיקת כרטיס האשראי לכבד את כרטיס האשראי המשויך, חריגה מיתרת הכרטיס, ביצוע עסקה שלא כדין, חשש להלבנת הון ומימון טרור, חשש להונאה, חשש לשימוש אסור בכרטיס או מטעמים סבירים אחרים. תודיע ללקוח על הסירוב, ביטול או עיכוב כאמור ותפרט את הטעמים לכך ואת האופן שבו



הלקוח יכול לתקן את הפגם שהביא לכך, אם ישנו, למעט אם פירוט כאמור עלול לסכל את המטרה לשלמה נדרש הסירוב, ביטול או עיכוב, לרבות אם הפירוט אסור על פי דין או במקרה של חשש להונאה בידי הלקוח.

2.5.8 בעת ביצוע עסקאות עם סוגי בתי עסק, אשר בהן, לפי שיקול דעת החברה, סכום העסקה בפועל עשוי להיות גבוה מסכום הוראת התשלום, רשאית החברה לחייב את יתרת הכרטיס מהארנק הרלוונטי – במסלול הטענה מראש, או לחייב את כרטיס האשראי המשויך – במסלול הטענה אוטומטית, בסכום הגבוה מהוראת התשלום כחייב מותנה עד לחיוב סכום העסקה בפועל.

2.5.9 שמירה והגנה על כספי לקוחות

בכפוף להוראות הדין, החברה תשמור בנאמנות על כספים שהתקבלו מלקוחותיה או בעבורם לשם מתן שירותי תשלום, בחשבון בנק ייעודי ובאופן נפרד מחשבונות שבהם מוחזקים כספי החברה ונכסיה. מובהר כי אין באמור כדי לחייב את החברה להשקיע כספים אלה או כדי להקנות ללקוח זכות ברווחים כלשהם הנובעים מכספים אלה. כן מובהר כי כספים אלה לא יישאו ריבית או הצמדה.

2.5.10 העברת סכומים בין ארנקים במסלול הטענה מראש

א. במקרה בו סכום עסקה במטבע מסוים עולה על יתרת הארנק הנקוב באותו המטבע, ובארנקים הנקובים במטבעות אחרים קיימת יתרה חיובית, רשאית החברה לבצע המרה אוטומטית של המטבעות בארנקים האחרים למטבע העסקה לשם השלמת סכום העסקה. זאת, לפי הסדר המצוין באתר החברה ובהתאם לשער המרה רציף שצוטט לחברה במועד קליטת העסקה במחשבי החברה, ותיגבה מן הלקוח עמלת המרה על כך כמפורט בתעריפי השירות.

ב. במקרה בו סכום עסקה נקוב במטבע שאינו מטבע בו נקוב אחד הארנקים בכרטיס, רשאית החברה לבצע המרה של המטבעות בארנקים האחרים למטבע העסקה, לשם השלמת סכום העסקה. זאת, לפי הסדר המצוין באתר החברה ובהתאם לשער המרה רציף שצוטט לחברה במועד קליטת העסקה במחשבי החברה, ותיגבה מן הלקוח עמלת המרה על כך כמפורט בתעריפי השירות.

2.5.11 חריגה מיתרת הכרטיס

א. במסלול הטענה מראש לא תאושר עסקה בסכום החורג מיתרת הכרטיס. במקרה בו למרות האמור בוצעה עסקה שסכומה חורג מיתרת הכרטיס, יהיה חייב הלקוח להחזיר לחברה את מלוא הסכום החורג, בתוספת עמלות, הוצאות ותשלומים נוספים החלים בגין הסכום החורג כפי שמפורסם בתעריפי השירות, מבלי שתהא לו הגנה, טענה או זכות אחרת כלפי החברה בשל ביצוע העסקה. יובהר כי לצורך בדיקת סכום העסקה אל מול היתרה בכרטיס, יתווספו לסכום העסקה כל סכומי העמלות והתשלומים האחרים בשל ביצועה.

ב. לא דיווח בית עסק או סולק על ביצוע העסקה בתוך ימים ממועד מתן האישור לעסקה על ידי החברה, יוחזר סכום העסקה לארנק הרלוונטי – במסלול הטענה מראש, ולכרטיס האשראי המשויך – במסלול הטענה אוטומטית, אך לא יהיה בכך כדי לגרוע מזכות החברה לשוב ולחייב את יתרת הכרטיס מהארנק הרלוונטי או את כרטיס האשראי המשויך בסכום העסקה, לפי העניין, במקרה בו יתקבל דיווח כאמור על ביצוע העסקה במועד מאוחר יותר. ככל שבמועד קבלת הדיווח לא תהיה יתרה מספקת בכרטיס – במסלול הטענה מראש, יהיה חייב הלקוח לשלם לחברה את מלוא הסכום החורג, בתוספת כל העמלות, ההוצאות והתשלומים הנוספים החלים בגינו כאמור. למען הסר ספק מובהר כי במהלך 8 הימים בהם רשאי בית עסק או סולק לדווח על ביצוע העסקה לחברה יחשב סכום העסקה שאושר כסכום שנגרע מיתרת הכרטיס (במסלול הטענה מראש), וזאת גם אם העסקה לא בוצעה בפועל.

ג. על אף האמור בהסכם זה, במסלול הטענה אוטומטית, ככל שלא יתקבל אישור מנפיקת כרטיס האשראי לביצוע הטענה בתוך משך זמן מסוים שיקבע על ידי החברה, רשאית לאשר את ביצוע הוראת התשלום במקרה שהחברה אישרה וביצעה את הוראת התשלום כאמור אך מנפיקת כרטיס האשראי לא

אישורה לבסוף את ההטענה, יהיה חייב הלקוח להחזיר לחברה את מלוא סכום העסקה, בתוספת עמלות, הוצאות ותשלומים נוספים החלים בגין הסכום כפי שמפורסם בתעריפי השירות, מבלי שתהא לו הגנה, זכות טענה או זכות אחרת כלפי החברה בשל ביצוע העסקה. יובהר כי בעת בדיקת סכום העסקה לצורך אישורה לפי סעיף זה, יתווספו לסכום העסקה כל סכומי העמלות והתשלומים האחרים בשל ביצועה. הלקוח לא יהיה רשאי לבצע עסקאות נוספות באמצעות הכרטיס עד לתשלום החוב כאמור.

2.5.12. משיכת כספים מכספומט

א. לקוח רשאי לבצע משיכות כספים מכספומטים בחו"ל על ידי שימוש בכרטיס והקשת הקוד הסודי. מובהר כי במסלול הטענה מראש, משיכת הכספים תתאפשר עד לסכום יתרת הכרטיס.

ב. משיכת כספים במטבע שאינו טעון בכרטיס, כרוכה בהמרת הכספים על ידי החברה על פי שער ההמרה בהתאם למנגנון הקבוע בסעיף 2.4.7 לעיל, ותיגבה מן הלקוח עמלת המרה על כך כמפורט בתעריפי השירות. לסכום המשיכה עשויות להתווסף עמלות נוספות אשר עשויות להיגבות על ידי החברה (ואשר תפורטנה בתעריפי השירות) ו/או על ידי מפעיל הכספומט ממנו בוצעה המשיכה. מובהר כי עמלה הנגבית במטבע שאינו טעון בכרטיס כרוכה בהמרת סכום העמלה על ידי החברה על פי שער ההמרה בהתאם למנגנון, וגם על המרה זו תיגבה מן הלקוח עמלת המרה כמפורט בתעריפי השירות. עוד יובהר כי

ג. משיכת כספים מכספומטים תיעשה על-פי ההוראות המופיעות על גבי המכשירים או לצידם. מובהר כי החברה תהא פטורה מכל אחריות בגין כל נזק או הפסד, הוצאות ותשלומים העלולים להיגרם, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מתקלה כלשהי במכשירים או באמצעי תקשורת כלשהם הקשורים בהם, או מפאת חוסר כסף במכשירים אלה. כמו כן, הלקוח מודע כי הכרטיס עלול "להיבלע" על ידי ולא יושב ללקוח, ומסכים כי החברה פטורה מכל אחריות בעניין.

ד. אין להשתמש בכרטיס לקבלת מזומנים שלא מכספומט.

2.5.13. ביטול והפסקת ביצוע הוראת תשלום

א. הוראות תשלום שניתנו באמצעות הכרטיס אינן ניתנות לעצירה או לביטול על-ידי הלקוח אלא כמפורט בסעיף זה.

ב. לצורך ביטול עסקה שנעשתה בכרטיס, יפנה הלקוח ישירות לבית העסק. ביטול עסקה כאמור יתאפשר בכפוף למדיניות בית העסק ובכפוף לכל העמלות והתשלומים הכרוכים בכך ועל אחריותו של בית העסק. ביטול העסקה יבוצע באמצעות מכשיר המכר האלקטרוני של בית העסק בלבד. מובהר כי החברה לא תהא מחויבת לבצע החזר כלשהו ללקוח אלא על פי הוראות שיתקבלו אצלה מאת בית העסק, סולק או ארגון בינלאומי רלוונטיים.

ג. מובהר כי אין לקבל החזר כספי מבית עסק לכרטיס, ללא ביטול העסקה שבגינה נתקבל החזר. החברה רשאית להקפיא כספים שקיים חשש כי התקבלו בכרטיס ללא ביטול עסקה או לחסום את הכרטיס עד לעריכת בירור בקשר עם פעולה כאמור. החזר כספי שהתקבל בעקבות ביטול עסקה יוחזר ליתרת הכרטיס, ככל שהעסקה שהתבטלה שולמה במסלול הטענה מראש, או יוחזר לכרטיס האשראי המשווק, ככל שהעסקה שולמה במסלול הטענה אוטומטית. הסכום שיושב ליתרה או לכרטיס האשראי המשווק, לפי העניין, יהיה הסכום שהשיב בית העסק, וככל שתתבצע המרה, היא תתבצע על פי שער ההמרה הידוע במועד קליטת החזר במחשבי החברה ותיגבה מן הלקוח עמלת המרה כמפורט בתעריפי השירות.

ד. הודיע הלקוח לחברה שהנכס או השירות שנרכש בעסקת היסוד לא סופק על אף שחלף מועד האספקה שעליו הוסכם בין הלקוח לבית העסק, או שבית העסק הפסיק, דרך קבע, לספק נכסים או שירותים מסוג הנכס או השירות שנרכש, ובתנאי שהלקוח הודיע לבית העסק על ביטול עסקת היסוד, ככל שניתן היה להודיע לו על כך, תפסיק החברה את ביצוע הוראת התשלום ואת חיוב הלקוח מכוחה החל ממועד מסירת ההודעה על ידי

הלקוח. אין בהוראה זו כדי לגרוע מזכות החברה לחזור ולחייב את הלקוח על פי הוראת התשלום אם נוכחה שלא התקיימו התנאים הנדרשים לפי סעיף זה.

ה. בנסיבות של אובדן, גניבה, זיוף, שינוי חיוב בלא הרשאה או שימוש לרעה בכרטיס או בפרטיו, יחולו הוראות סעיף 5 להסכם זה.

2.5.14. פדיון יתרת הכרטיס

א. ככל שקיימת יתרה בכרטיס, תוחזר היתרה ללקוח, לפי דרישתו, בהקדם האפשרי ולכל המאוחר בתוך 5 ימי עסקים.

ב. בתוך 5 ימי עסקים ממועד שובו של הלקוח לישראל יוחזרו לו עודפי כספים שנותרו בכרטיס, אלא אם כן הסכימה החברה להותיר את עודפי הכספים בכרטיס, לבקשת הלקוח, וזאת בנסיבות מיוחדות ולפי נהלי החברה. הוראות אלה יחולו בשינויים המחויבים גם לגבי החזרים כספיים שהתקבלו בכרטיס לאחר שובו של הלקוח לישראל.

ג. פדיון יתרת הכרטיס כאמור בפסקאות א' ו-ב' לעיל יעשה לכרטיס האשראי המשויך והוא כרוך בהמרת היתרה לשקלים על פי שער ההמרה בהתאם למנגנון הקבוע בסעיף 2.4.7 לעיל,

2.5.15. הגבלות על השימוש

א. **מדינות אסורות.** לא ניתן להשתמש בכרטיס במדינות אויב לפי פקודת המסחר עם האויב, 1939, או במדינה או טריטוריה מתוך רשימת המדינות או הטריטוריות שארגון ה-FATF-קבע לגביהן שהן מדינות בסיכון גבוה ("הרשימה השחורה") כפי שמתעדכנת מעת לעת, או במדינות שבהן הארגון הבינלאומי אינו סולק. ניתן לעיין ברשימת המדינות והטריטוריות האסורות המעודכנת באתר החברה.

ב. **מדינות מוגבלות.** מבלי לגרוע מהוראות סעיף קטן א' לעיל, לא ניתן להשתמש בכרטיס במדינות או בטריטוריות המנויות בתוספת הראשונה לצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של נותני שירות בנכס פיננסי ונותני שירותי אשראי למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשע"ח-2018, בסכום מצטבר העולה על 5,000 שקלים חדשים במהלך שישה חודשים רצופים. ניתן לעיין ברשימת המדינות והטריטוריות המוגבלות כאמור באתר החברה.

ג. **עסקאות אסורות.** לקוח לא יבצע באמצעות הכרטיס עסקאות הנוגדות את הוראות הדין, המוסר או תקנת הציבור במדינת ישראל ו/או בכל מדינה רלוונטית אחרת. החברה תהא רשאית שלא לאשר ביצוע עסקה, אם לפי שיקול דעתה היא עלולה להפר את הוראות הדין, המוסר או תקנת הציבור כאמור לעיל, או את הנחיות הארגון הבינלאומי, לרבות בקשר עם "משחק אסור", "הגרלה" או "הימור" האסורים על פי חוק העונשין, התשל"ז-1977, או חוק מקביל לו במדינה רלוונטית. אין באמור לעיל כדי להטיל על החברה חובה לבדוק חוקיות עסקאות. כמו כן, לא תחול על החברה אחריות כלפי לקוח אם אושרה או התבצעה עסקה וכתוצאה ממנה חרג הלקוח מהוראות הדין.

ד. **מטבעות מותרים.** השימוש בכרטיס יתאפשר במטבעות הנתמכים על ידי הארגון הבינלאומי בלבד.

ה. לקוח אינו רשאי לרכוש באמצעות הכרטיס מוצרים או שירותים באשראי, לרבות בתשלומים.

ו. החברה רשאית לקבוע מגבלות נוספות לשימוש בכרטיס, כגון מגבלות על סכומי שימוש או משיכה מכספומטים. מגבלות אלה יפורסמו באתר החברה ובאפליקציה.



פירוט אודות העסקאות שנעשו באמצעות הכרטיס יפורסם באזור האישי שיוקצה לכל לקוח באתר החברה ובאפליקציה וכן יימסר ללקוח בהתאם לבקשתו במוקד השירות הטלפוני. הפירוט האמור יכלול מידע אודות הוראות תשלום שהתקבלו אצל החברה, מועדיהן וביצוע פעולות תשלום על פיהן, וכן סכומי עמלות שנוכו בגין פעולות התשלום.

4.הקפאת השימוש בכרטיס

4.1.לא ניתן להשתמש בכרטיס בעת שהות הלקוח בישראל.

4.2.הלקוח רשאי, בכל עת, לבקש מהחברה להקפיא את השימוש בכרטיס, באמצעות מוקד השירות

4.3.החברה רשאית להקפיא את השימוש בכרטיס, אם הדבר נדרש בהתאם להוראות כל דין, או מטעמים סבירים אחרים לרבות בשל חשש לפגיעה באבטחת הכרטיס, חשש לשימוש לרעה בכרטיס, מרמה או חשש לפגיעה בפרטיות הלקוח. בנסיבות כאמור, תודיע החברה ללקוח על ההקפאה לפני ביצועה ותפרט את הטעמים להקפאה.

4.4.החברה רשאית להקפיא את השימוש בכרטיס גם ללא מסירת הודעה על כך או ללא פירוט הטעמים להקפאה, אם מסירת ההודעה או הטעמים כאמור, עלולים לסכל את המטרה לשלמה נדרשה ההקפאה, לרבות במקרה של חשש להונאה בידי הלקוח. ההודעה או פירוט הטעמים להקפאה יימסרו ללקוח בהקדם האפשרי לאחר מכן.

4.4.הקפיאה החברה את השימוש בכרטיס והנסיבות שהביאו להקפאה חדלו להתקיים, תסיר החברה את ההקפאה.

5.שימוש לרעה בכרטיס או פרטיו

5.1.בסעיף זה "הודעה" – הודעה של הלקוח לחברה על גניבה או אבדן של רכיב חיוני בכרטיס או על שימוש לרעה בכרטיס.

5.2.נעשה שימוש בכרטיס או ברכיב חיוני שלו בידי מי שאינו זכאי לכך לפי הסכם זה ("שימוש לרעה בכרטיס"), (תהא אחריות הלקוח מוגבלת בכפוף לדין ובהתאם לתנאים שיפורטו להלן. מבלי לגרוע מהאמור, יובהר כי הלקוח אחראי לשלמות הכרטיס ולכל שימוש שיעשה בו, ועליו להודיע למוקד השירות הטלפוני או באזור האישי באתר החברה או באפליקציה, מייד וללא עיכוב, אם הכרטיס נגנב או אבד, או אם הוא סבור כי ניתן לעשות בכרטיס שימוש לרעה, או אם הוא חושד כי הקוד הסודי או פרט האימות המוגבר ידועים לאחר. בהודעה לחברה ימסור הלקוח את הפרטים שיידרש על נסיבות הגניבה, האבדן או השימוש לרעה ואת פרטי העסקאות שלטענתנו לא בוצעו על ידו. הלקוח מתחייב לשתף פעולה עם החברה ולמסור לה כל מידע, שלם ונכון המצוי בידיו בקשר לכך.

5.3.ניתן להודיע על שימוש לרעה בכרטיס עד 120 ימים ממועד ביצוע העסקה. לא ניתן יהיה להכחיש עסקה לאחר מועד זה.

5.4.הונפק ללקוח כרטיס חדש עקב גניבה, אובדן או שימוש לרעה בכרטיס הישן, החברה תהא רשאית לחייב את הכרטיס החדש בעמלה בגין הנפקתו כמפורט בתעריפי השירות.

5.5.הלקוח לא יהיה אחראי לשימוש לרעה בכרטיס שנעשה לאחר שמסר הודעה לחברה כאמור לעיל.

5.6.הלקוח לא יהיה אחראי לשימוש לרעה בכרטיס שנעשה לאחר סיום הסכם זה, לאחר החזרת הכרטיס לחברה או במהלך התקופה בה השימוש בכרטיס הוקפא.

5.7.הלקוח יהיה אחראי לשימוש לרעה בכרטיס שנעשה לפני שנמסרה הודעה לחברה כאמור לעיל, לפי הסכום הנמוך מבין אלה:

5.7.1. סכום קבוע של 75 שקלים חדשים בתוספת של 30 שקלים חדשים לכל יום מהמועד שבו נודע ללקוח על הגניבה או האובדן של הרכיב החיוני בכרטיס או על השימוש לרעה בכרטיס, עד למועד מסירת ההודעה; על אף האמור, מסר הלקוח את ההודעה בתוך 30 ימים מיום שנעשה לראשונה שימוש לרעה, לא יהיה אחראי לסכום העולה על 450 שקלים חדשים; יום ההודעה לא יכלול במניין הימים לפי פסקה זו, אם ההודעה נמסרה באותו יום שבו נודע ללקוח על הגניבה או האובדן של הרכיב החיוני או על השימוש לרעה בכרטיס;

5.7.2. סכום פעולות התשלום שבוצעו בפועל תוך כדי השימוש לרעה.

5.8. על אף הוראות סעיף 5.7 לעיל, הלקוח יהיה אחראי לשימוש לרעה בכרטיס שנעשה לפני שנמסרה הודעה לחברה, והגבלת סכומי האחריות לפי סעיפים קטנים 5.7.1 ו-5.7.2 לעיל לא תחול עליו, אם השימוש לרעה נעשה לאחר שהלקוח העמיד את הרכיב החיוני בכרטיס לרשותו של אחר, בין שהשימוש נעשה בידיעת הלקוח ובין שנעשה שלא בידיעתו. הוראות סעיף זה לא יחולו בהתקיים אחד מאלה:

5.8.1. הרכיב החיוני הועמד לרשות האדם האחר בנסיבות סבירות למטרות שמירה בלבד, או שהועמד לרשות בית העסק לשם מתן הוראת תשלום באמצעות בית העסק.

5.8.2. השימוש לרעה נעשה לאחר שהרכיב החיוני שהועמד לרשות האדם האחר נגנב או אבד לאותו אדם.

5.9. פעל הלקוח בכוונת מרמה בקשר עם שימוש לרעה בכרטיס, לא תחול עליו הגבלת האחריות כאמור בסעיף 5 זה ותיגבה ממנו עמלה על כך כמפורט בתעריפי השירות.

5.10. בכפוף לאמור לעיל, חויב הלקוח בשל פעולת תשלום שנעשתה תוך כדי שימוש לרעה בכרטיס, תשיב לו החברה את סכום החיוב, בניכוי הסכום בו חייב הלקוח לפי סעיף קטן 5.7 לעיל, בערכו ביום החיוב, בתוך 8 ימי עסקים מיום הודעת הלקוח על השימוש לרעה. אין באמור כדי לגרוע מזכות החברה לחזור ולחייב את הלקוח ביתרת סכום החיוב, אם נוכחה שהשימוש לרעה נעשה בנסיבות המפורטות בסעיפים קטנים 5.8 או 5.9 לעיל.

5.11. **שינוי חיוב בלא הרשאה.** הוגדל סכום בו חויב הלקוח במסגרת פעולת תשלום ללא הרשאה והודיע הלקוח לחברה על כך, תשיב לו החברה את ההפרש שבין הסכום שחויב בו בפועל ובין הסכום שעליו הודיע כי התחייב בו במסגרת פעולת התשלום, בערכו ביום החיוב, בתוך 8 ימי עסקים מיום הודעת הלקוח. אין בהוראה זו כדי לגרוע מזכות החברה לחזור ולחייב את הלקוח בסכום ההפרש כאמור, כולו או חלקה, בערכו ביום החיוב, אם נוכחה שהלקוח אכן התחייב בסכום כאמור.

5.12. **פעולת תשלום במסמך חסר.** חויב הלקוח בגין פעולת תשלום במסמך חסר, כהגדרת המונח בחוק שירותי תשלום, והודיע הלקוח לחברה בתוך 30 יום מיום שנמסרה לו הודעה על החיוב, כי הוא לא ביצע את פעולת התשלום או כי הסכום לחיוב הוגדל בלא הרשאה, תשיב לו החברה את סכום החיוב בערכו ביום החיוב, או את ההפרש בין הסכום שחויב בו בלא הרשאתו ובין הסכום שעליו הודיע הלקוח כי התחייב בו, לפי העניין. הסכום כאמור יושב ללקוח בתוך 8 ימי עסקים מיום הודעת הלקוח, ויחולו לעניין זה סעיפים 5.10 ו-5.11 לעיל. מובהר כי פעולת תשלום לא תהווה פעולת תשלום במסמך חסר אם קיים בגינה מסמך חתום שנחתם בידי הלקוח וכולל את הפרטים הקבועים בחוק שירותי תשלום, או אם נעשה במסגרת שימוש בפרט אימות מוגבר ונשמר על כך תיעוד העונה לדרישות החוק האמור.

6. עלות השירות

בגין כל המרה שתבצע החברה בעת שימוש הלקוח בכרטיס (לרבות בעת ביצוע הטענה על פי איזה ממסלולי ההטענה, תשלום עבור עסקה, החלפת מטבע שהוטען במטבע אחר, משיכת כספים ופדיון הכספים שנותרו בכרטיס), תיגבה עמלת המרה בשיעור הקבוע ב**תעריפי השירות**, כמוסכם מעת לעת. החברה רשאית לעדכן



את תעריפי השירות מעת לעת, ולרבות לגבות מן הלקוח עמלות נוספות בגין השירות, לרבות בגין המרת מטבעות, הכחשת שווא או בגין שירותים נוספים תחת השירות, הכול כפי שיפורט מעת לעת [בתעריפי השירות](#).

7. תוקף הכרטיס, ביטולו והחלפתו

7.1. הכרטיס יהא בתוקף עד המועד הנקוב בו. עם תום תוקפו של הכרטיס יועמד לרשות הלקוח כרטיס חדש והוראות הסכם זה יחולו לגבי הכרטיס החדש ללא צורך בפעולה נוספת (למעט הפעלת הכרטיס לראשונה כאמור בסעיף 2.2 לעיל). מובהר כי כרטיס האשראי ששויך לכרטיס שפג תוקפו ישויך גם לכרטיס החדש, ללא צורך בפעולה נוספת.

7.2. הלקוח רשאי לסיים את ההתקשרות לפי זה בכל עת, באמצעות פניה לחברה באפליקציה, באתר החברה או במוקד השירות, סיום ההסכם יכנס לתוקפו בתוך יום עסקים אחד ממועד מסירת ההודעה.

7.3. החברה רשאית לסיים את ההתקשרות לפי הסכם זה בכל עת, הודיעה החברה כאמור, יהיה מועד הסיום בתום 45 ימים ממועד מסירת ההודעה. על אף האמור, בנסיבות חריגות, לרבות מרמה מצד הלקוח, הוראה של רשות מוסמכת או הוראה של הארגון הבינלאומי, רשאית החברה לסיים את ההסכם באופן מיידי וללא צורך בנימוק.

7.4. אין בביטול ההסכם כדי לגרוע מזכויות הצדדים לפי הסכם זה, הנובעות משימוש בכרטיס לפני הביטול או הנובעות משימוש בכרטיס על ידי הלקוח לאחר הביטול, וכל התחייבויות הצדדים לפי הסכם זה שתכליתן להסדיר את היחסים בין החברה ללקוח לאחר סיום ההסכם.

7.5. לאחר ביטול ההסכם כאמור הלקוח לא יהיה רשאי לבצע כל עסקה או כל שימוש אחר בכרטיס.

8. אחריות והגבלת אחריות

החברה אחראית כלפי הלקוח לביצוע של הוראת התשלום במדויק, כל עוד לא קיבל נותן שירותי התשלום למוטב את הכספים המועברים במסגרת פעולת התשלום. פנה לקוח לחברה בעניין בביצוע פעולת תשלום, ובכלל זה אי-ביצועה, תברר החברה את העניין ותיידע את הלקוח בנוגע לתוצאות הבירור בתוך זמן סביר בנסיבות העניין. העלה הבירור כי החברה אחראית לפגם, תתקן החברה את הפגם. ככל שמצאה החברה שנגרם ללקוח נזק בשל פגם כאמור, תפצה את הלקוח עד לגובה סכום הנזק שנגרם לו כתוצאה מהפגם.

8.1. השימוש בכרטיס נעשה על אחריותו הבלעדית של הלקוח, ולא תהיה לו כל תלונה, דרישה או תביעה כנגד החברה בקשר למאפייני השירות, לרבות התאמתו למטרה כזו או אחרת.

8.2. החברה פטורה מאחריות לכל נזק, הפסד או הוצאה, ישירים או עקיפים, כלשהם העלולים להיגרם ללקוח, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מהשימוש בכרטיס, לרבות בשל מעשים או מחדלים של צדדים שלישיים, בכפוף להוראות כל דין.

8.3. מובהר כי החברה וכל מי מטעמה לא יהיו אחראים לכל נזק או הוצאה שיגרמו בגין פעילותה לפי הסכם זה בקשר עם סירוב, עצירה, עיכוב או ביטול הוראת תשלום, או לכל טיפול חריג בקשר עם שימוש הלקוח בכרטיס, בכפוף להוראות כל דין.

8.4. מובהר כי השירות עלול, מעצם טבעו, להיות נתון להפסקות ו/או הפרעות ו/או תקלות טכניות שונות, לרבות תקלות בקווי תקשורת ובתשתיות, שמקורן בחברה או בצדדים שלישיים, בין אם באופן זמני או ממושך.

8.5. החברה לא תישא באחריות לכל נזק, הפסד או הוצאה, ישירים או עקיפים, כתוצאה מהעדר יכולת שימוש בכרטיס, לרבות בשל חסימה, ביטול, אובדן, גניבה או הפסקה, הפרעה, תקלה טכנית, בכפוף להוראות כל דין.



8.6. החברה לא תישא באחריות כלשהי אם בית עסק יסרב לכבד את הכרטיס; כמו כן, מובהר כי החברה אינה צד לעסקת היסוד שבין הלקוח לבית העסק ולא תהא אחראית לכל מעשה או מחדל של בית העסק לרבות בקשר לאספקתם, כמותם, טיבם או איכותם של מוצר או שירות, שנרכשו על-ידי הלקוח או שסופקו לו, תנאי העסקה, מצגי בית העסק, עמידתו בדרישות הדין ועוד.

8.7. היה פרט האימות המוגבר שמסר הלקוח שגוי, לא תישא החברה באחריות בשל אי-ביצוע פעולת התשלום או בשל פגם בביצועה.

8.8. חויב הכרטיס בשגגה על ידי החברה בגין אירוע ביטוחי לפי ביטוח פספורטקארד, תזכה החברה את הכרטיס בסכום החיוב השגוי בתוך 8 ימי עסקים מיום שנודע לה על כך.

9. פיצוי ושיפוי

במקרה שייגרם לחברה נזק, הפסד או הוצאה כלשהי בקשר עם שימוש הלקוח בכרטיס שלא על-פי תנאי הסכם זה או הוראות כל דין, ישפה או יפצה הלקוח את החברה במלוא סכום הנזק, ההפסד או ההוצאה כאמור, מיד עם דרישתה הראשונה. מבלי לפגוע באמור בסעיף זה, לחברה שמורה הזכות לחייב את או את כרטיס האשראי המשוך בסכומים אלו.

10. הודעות והוראות

10.1. הודעה של לקוח לחברה בקשר לשירות יכול שתימסר בכתב, בעל פה, באמצעות מוקד השירות הטלפוני, אתר החברה, האפליקציה או בכל דרך אחרת שהחברה תודיע עליה מעת לעת.

10.2. רישומים של החברה בדבר תוכנה של פניה של הלקוח לחברה או של החברה ללקוח, ישמשו הוכחה לכאורה לעצם הפניה ולתוכנה.

10.3. החברה שומרת על זכותה להקליט שיחות הנערכות עם הלקוח.

11. זכות חזקה, קיזוז ועכבון

11.1. במקרה שהלקוח זכאי להחזר כספי מהחברה, החברה תהיה רשאית לנכות סכום זה מסכומים המגיעים לה מאת הלקוח, לזכות את הכרטיס או את כרטיס האשראי המשוך או לשלם את הסכום בדרך אחרת כפי שתבחר.

11.2. לחברה תהיינה זכויות חזקה, עכבון, עיכוב, שעבוד וקיזוז על כל הסכומים שיימצאו אצלה בכל עת לזכות הלקוח, וזאת בגין סכומים המגיעים לה מאת הלקוח.

11.3. הלקוח חייב לשלם לחברה כל סכום שהוא חב לה, במלואו ובמועדו, גם אם באותו מועד החברה חבה לו סכום כלשהו. ללקוח לא תהא כל זכות קיזוז, עכבון או עיכוב בקשר עם כספים המגיעים לו מהחברה מכוח הסכם זה, והוא מוותר מראש ובאופן בלתי חוזר על הזכויות כאמור.

12. שימוש בארנק דיגיטלי

12.1. ללקוח רשאי להשתמש בכרטיס באמצעות ארנק דיגיטלי המאושר על ידי החברה, כפי שיקבע על ידה מעת לעת ויפורסם באתר החברה (הארנקים המאושרים כיום הם Apple Pay ו: Google Pay).

12.2. השימוש בכרטיס באמצעות ארנק דיגיטלי כפוף לתנאי השימוש והרישיון שנקבעו ביחס לארנק (לתנאי



השימוש ב Apple Pay-ללקוחות השירות [לחצו כאן](#); לתנאי השימוש ב Google Pay-ללקוחות השירות [לחצו כאן](#)).

12.3. למען הסר ספק, החברה אינה נושאת ולא תישא בכל אחריות ביחס לשירות הארנק הדיגיטלי, ו/או ביחס לכל עניין הקשור לתנאי מפעילת הארנק הדיגיטלי (כפי שיעודכנו מעת לעת, ככל ויעודכנו) ו/או לעמידת הלקוח ו/או מפעילת הארנק הדיגיטלי בתנאים אלו. אישור החברה את הארנק הדיגיטלי לא יראה כאישור על איכות, תקינות ותכונות הארנק הדיגיטלי. בנוסף, החברה לא תישא בכל אחריות בקשר לממשק ולחיבור של הארנק הדיגיטלי למערכותיה, לרבות במקרה בו אישרה חיבור כאמור או סייעה למפעילת הארנק הדיגיטלי בקשר לכך.

13. שימוש במערכות תקשורת

13.1. השירות ניתן באמצעות מערכות המבוססות על תקשורת מחשבים או על תקשורת באמצעות טלפון או מערכות סלולר ("מערכות התקשורת").

13.2. הפעלת השירות על ידי הלקוח ובקשות לקבלת מידע באמצעות מערכות התקשורת יבוצעו בהתאם להנחיות החברה.

13.3. מערכות תקשורת, מעצם טבען, חשופות לסיכון של גילוי, שינוי או גניבה של מידע בידי מי שאינו מורשה לכך על פי הסכם זה, לרבות, אך לא רק, פגיעה באבטחת מידע, הפרת פרטיות, חדירות מערכות, גישה בלתי מורשית, או התקפות סייבר ("סיכוני המידע").

13.4. מבלי לגרוע מאחריות הצדדים על פי כל דין, הלקוח מסכים:

13.4.1. לסיכוני המידע הגלומים במערכות התקשורת, ובפרט לסיכון הכרוך בכך שפרטי רכיב חיוני יגיעו לידי מי שאינו מורשה על פי הסכם זה ("גורם לא מורשה") וייעשה בהם שימוש לרעה, לרבות עקב מחדל שלו או מעשה שלו בניגוד להנחיות החברה.

13.4.2. כי החברה הסכימה לאפשר לו להצטרף לשירות אך ורק לאור הסכמתו והתחייבותו המפורשות כי כל שימוש באיזה מהרכיבים החיוניים לצורך קבלת שירות כלשהו באמצעות מערכות התקשורת על-ידי גורם לא מורשה עקב מעשה או מחדל שלו, בניגוד להנחיות החברה או הסכם זה, יחייב אותו לכל דבר ועניין כאילו נעשה על ידו.

13.4.3. הלקוח מתחייב ומסכים כדלהלן:

א. כי יהיה אחראי בלעדית לשמירת כל מידע שיתקבל אצלו באמצעות מערכות התקשורת ולתוצאות השירות או העקיפות של שימוש שלא כדין או שלא על פי הנחיות החברה במערכות התקשורת;

ב. כי ישמור בסודיות מוחלטת על כל קוד גישה, סיסמאות או אמצעים אחרים שנמסרו לו לצורך גישה למערכות התקשורת, ולא ישתף אותם עם אף גורם לא מורשה.

ג. כי החברה תהא פטורה מאחריות לנזק, הפסד או הוצאה כלשהם העלולים להיגרם ללקוח, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מאירועים המפורטים להלן, ככל שאירעו שלא בשליטתה של החברה וככל שעשתה מאמץ סביר למנוע אותם:

.1

.1

1. שיבוש בנתונים או בהוראות, אי ביצוע או ביצוע באיחור של הוראה כתוצאה מתקלה או כשל טכנולוגי;

2. תפקוד לקוי של מערכת תקשורת המצויה אצל הלקוח;
 3. חשיפה וגילוי מידע על-ידי הלקוח לגורם לא מורשה על פי הסכם זה, כתוצאה משימוש במערכות התקשורת.
 4. הפרות אבטחת מידע מצד צדדים שלישיים, תקלות טכנולוגיות, או בעיות שקשורות למערכות של צדדים שלישיים.
- ד. כי מלוא הזכויות מכל סוג שהוא, לרבות זכויות יוצרים, פטנט, סוד מסחרי, סימן מסחרי וכל זכות קניינית בכל מערכת תקשורת, תוכן או תוכנה, בקשר עם השירות, הינן רכוש החברה ובבעלותה המלאה.
- 13.5. החברה שומרת לעצמה את הזכות להפסיק את השירות באופן מידי במקרה של כל תקלה או בעיה הנובעת מהכישלון של הלקוח לשמור על אבטחת המידע או לקיים את ההנחיות שנמסרו לו.
- 13.6. שאלות או בקשות לתמיכה בנושאי אבטחת מידע, ניתן להפנות למוקד השירות הטלפוני.
14. סיוע לקבלת החזרי מע"מ
- 14.1. לקוח שנרשם לשירות זה יהא זכאי למעטפת סיוע לקבלת החזרי מס עקיף (מע"מ וכיוצ"ב) ("**החזרי מע"מ**" (בגין עסקאות במדינות אשר בהן רכישות תיירות פטורות ממס זה") **המדינות הרלבנטיות** ("לפירוט המדינות הרלבנטיות כפי שיהיו מעת לעת ראה באתר החברה.
- 14.2. מובהר כי הטיפול בהחזר המע"מ בפועל במדינות הרלבנטיות נעשה על ידי ספקים חיצוניים איתם התקשרה החברה בהתאם לפירוט באפליקציה ולא על ידי החברה, וכי השירות כפוף לתנאי השימוש ולמדיניות הפרטיות של אותם הספקים (ראה **אפליקציה**).
- 14.3. החזרי המע"מ יתקבלו לכרטיס האשראי המשוך או לכרטיס (בכפוף לאישור החברה על יכולת קבלת החזרי מע"מ בכרטיס, על פי הודעה שתפורסם על כך מראש).
- 14.4. במסגרת שירות זה תספק החברה ייעוץ, סיוע, הנגשה ופישוט בלבד בקשר עם קבלת החזרי מע"מ באמצעות הספקים החיצוניים. כמו כן, ביחס לספקים שהחברה תציין זאת במפורש באפליקציה או באתר החברה, ככל שהדבר יצוין, החברה תשמש גם כגורם להעברת החזרי המע"מ שיתקבלו מהספק החיצוני וזאת תוך המרת ההחזר ממטבע ההתקשרות לסך שקלים מתאים בתנאי המרת מט"ח על פי הוראות הסכם זה.
- 14.5. החברה אינה נושאת ולא תישא בכל אחריות בנוגע לשירות הניתן על ידי הספקים החיצוניים, ביחס לקבלת החזר המס בפועל מן הספקים החיצוניים ו/או ביחס לכל עניין אחר הקשור לתנאי הספקים החיצוניים (כפי שיעודכנו מעת לעת, ככל ויעודכנו) ו/או לעמידת הלקוח ו/או הספקים החיצוניים בתנאים אלו. החברה היא לא תישא בכל אחריות בקשר לאי דיוקים, טעויות או השמטות במידע שיספקו תספק הספקים החיצוניים ואינה מתחייבת לכל תוצאה בהקשר זה. קבלת החזר המע"מ בפועל ועמידה בכל התנאים הנדרשים לשם כך הינה תחת אחריותו הבלעדית של הלקוח ולא תהיה לו כל תלונה, דרישה או תביעה כנגד החברה בקשר לכל מידע שקיבל ממנה במסגרת שירות זה. בנוסף, החברה לא תישא בכל אחריות בקשר לממשק ולחיבור של הספקים החיצוניים למערכותיה, לרבות במקרה בו אישרה חיבור כאמור או סייעה לספקים החיצוניים בקשר לכך.
15. תלונות הציבור
- 15.1. לקוח המעוניין להגיש פנייה או תלונת ציבור בקשר עם השירותים הניתנים לפי הסכם זה, רשאי לעשות כן באחד מן האמצעים הבאים:

15.1.1. באמצעות דוא"ל PayOmbutzman@passportcard.com



15.1.2. באמצעות נציג השירות בטלפון 09-8920930 או *9912

15.2. ללקוח שהוא אזרח ותיק, כהגדרתו בחוק האזרחים הוותיקים, התש"ן-1989, רשאי להגיש תלונת ציבור בעל פה בטלפון מספר 09-8920930 באמצעות פנייה לנציג שירות לקוחות.

15.3. בעת הגשת פנייה יש לפרט מספר תעודת זהות, כתובת מייל/דואר למשלוח מענה, מספר טלפון וכן לפרט את נסיבות הפנייה. ככל שקיימים מסמכים רלוונטיים לפנייה יש לצרפם.

16. ספרי החברה

הלקוח מצהיר כי כל הרישומים במערכות המידע ובספרי החברה וחשבונותיה נאמנים עליו וישמשו כהוכחה וראיה קבילה להוכחת אמיתות תוכנם וכל פרטיהם.

17. פרטיות

הלקוח מסכים לכך שמידע שייאסף במסגרת הסכם זה, כפוף למדיניות הפרטיות של החברה

18. ויתור על הפרות

כל שיהוי, ויתור, ארכה, איחור או הימנעות מצד החברה למימוש זכויותיה ו/או בדרישת קיום תנאי מתנאי ההסכם ו/או הסכמתה לסטות מתנאי ההסכם או לתת ללקוח דחייה כלשהי, לא יהוו תקדים, לא יחשבו לווייתור או הסכמה מצד החברה או לווייתור על זכויותיה ואין להסיק מכך גזירה שווה למקרה אחר.

19. המחאת זכויות

החברה רשאית להמחות את זכויותיה והתחייבויותיה בשירות לפי שיקול דעתה הבלעדי, במלואן או בחלקן.

20. ההסכם אינו לטובת צד ג'

הסכם זה נחתם בין החברה ללקוח בלבד. מי שאינו צד להסכם אינו רשאי להסתמך על הסכם זה.

21. שינוי תנאי ההסכם

החברה רשאית לשנות תנאי הסכם זה מעת לעת על פי שיקול דעתה, באמצעות פרסום באתר החברה. החברה תודיע על שינוי כאמור 14 ימים מראש וזה יכנס לתוקף במועד זה. על אף האמור, נדרש השינוי מסיבות הקשורות לניהול סיכונים, צו שיפוטי, דרישה של רשות מוסמכת, דרישה של הארגון הבינלאומי או עקב שינוי בדין, תהא החברה רשאית ליתן את ההודעה בתקופה קצרה מן האמור לעיל. לקוח שאינו מסכים לשינוי, רשאי להודיע לחברה על ביטול ההסכם ויחולו הוראות סעיף 7 לעיל. הסכם זה יהיה נגיש בגרסתו המעודכנת באתר החברה.

22. ההסכם המלא

הסכם זו מהווה ההסכם השלם והמלא בין הלקוח ובין החברה ביחס לשירות. מובהר כי במקרה של סתירה או כל סוג של חוסר התאמה בין התנאים המפורטים בהסכם זה ובין כל פרסום אחר, בכתב, בעל פה או בכל צורה אחרת בנוגע לשירות, יגברו הוראות הסכם זה.

23. פרשנות

23.1. כותרות הסעיפים לא ישמשו בפרשנות תנאי הסכם זה.

23.2. כל האמור בלשון יחיד יחול גם ברבים, ולהיפך.



PassportCard

23.3. כל האמור בלשון זכר ייקרא גם בלשון נקבה.

23.4. במקרה שייקבע כי תנאי כלשהו בהסכם זה אינו ניתן לאכיפה או שהינו חסר תוקף מטעם כלשהו, יחשב התנאי כאילו שונה אך ורק בהיקף הנדרש כדי שיהיה אכיף ובר תוקף. אם בכל מקרה ייחשב התנאי כחסר תוקף ו/או לא אכיף, ייחשב התנאי כאילו נמחק מההסכם ולא יהא בכך כדי להשפיע או לפגוע בחוקיותם, תקפותם ואכיפתם של שאר הוראות ההסכם.

24. דיו מחייב

על הסכם זה ועל היחסים בין הצדדים יחולו דיני מדינת ישראל. סמכות השיפוט בקשר עם ההסכם וכל העניינים הנובעים ממנו מוקנית לבתי המשפט המוסמכים בתל אביב-יפו בלבד.