**תקנון שימוש באתר סילמט**

1. **מבוא**
   1. אתר סילמט הפצה: [https://www.silmet-hafatza.co.il/](https://www.silmet-hafatza.co.il/%20-) (להלן: "**האתר**") הינו אתר ברשת האינטרנט, המהווה, בין היתר, גם חנות וירטואלית לרכישת מוצרים ושירותים על ידי ציבור הגולשים ברשת האינטרנט. בעלת האתר ומפעילה הינה החברה סילמט הפצה בע"מ, ח.פ. 514233808, שמשרדה הרשום נמצא ברחוב הסדנה 12, אור יהודה (להלן: "**סילמט**").
   2. פעולה באתר הינה כל פעולה המבוצעת באתר, לרבות רכישת מוצרים ו/או שירותים המוצעים באתר (להלן: "**פעולה**").
   3. הוראות תקנון זה יחולו על כל פעולה שתבוצע על ידי המשתמש, כהגדרתו להלן, באתר.
   4. תקנון זה מהווה חוזה התקשרות מחייב בין המשתמש ובין סילמט, לכל דבר ועניין. מובהר כי גלישה באתר ו/או ביצוע פעולות באתר, מהוות הסכמת המשתמש לקבל ולנהוג על פי הוראות התקנון. אם אינך מסכים לתנאי מתנאי תקנון זה, הנך מתבקש לא לעשות כל שימוש באתר. ויודגש, כל המבצע פעולה באתר מצהיר כי הנו מודע להוראת תקנון האתר ומקבלם, וכי לא תהא לו ו/או למי מטעמו כל טענה ו/או תביעה כנגד בעלי האתר ו/או מפעיליו ו/או מי מטעמם מלבד טענות הקשורות בהפרת התחייבויות בעלי האתר ו/או מפעיליו על פי תקנון זה וכללי השתתפות אלו.
   5. לצורך תקנון זה, "**משתמש**" - כל אדם, לרבות חברה, רשאי להשתמש באתר, לרבות לבצע פעולות באמצעות האתר, הכל בכפוף למילוי התנאים המצטברים המפורטים להלן:

* המשתמש הנו כשיר לבצע פעולות משפטיות מחייבות; במידה והנך קטין (מתחת לגיל 18) או אינך זכאי לבצע פעולות משפטיות ללא אישור אפוטרופוס, הנך נדרש לידע את הוריך ו/או את האפוטרופוסים החוקיים שלך ("**ההורים**") בדבר הוראות תקנון זה ולקבל את אישורם לביצוע כל פעילות, מכל סוג שהוא, במסגרת האתר. על ההורים חלה אחריות ליידע את הקטינים המעוניינים לגלוש באתר בדבר התקנון וכן לפקח על פעילות הקטינים בכדי שהקטינים יפעלו על פי תנאי תקנון זה. כל פעילות אשר תבוצע על ידי הקטינים באתר מהווה הסכמה של הקטינים ו/או ההורים לאמור בתנאי התקנון.
* המשתמש הנו בעל כרטיס אשראי ישראלי או בינלאומי תקף.
* המשתמש הוא בעל תא דואר אלקטרוני פעיל ברשת האינטרנט.

1. **תנאים כלליים**
   1. מובהר כי סילמט רשאית, על פי שיקול דעתה, להפסיק את פעילות האתר בכל עת וללא כל הודעה מראש.
   2. סילמט שומרת לעצמה את הזכות למנוע את הגישה לאתר ו/או לאפשרות לבצע רכישות באתר ו/או לבטל השתתפות של משתמש שהתנהגותו אינה הולמת או שאינה לפי תקנון השימוש, או המנסה לפגוע בניהולו התקין של האתר.
   3. תקנון זה ניתן לשינוי ו/או עדכון בכל עת ע"י סילמט ו/או מי מטעמה, על פי שיקול דעתם הבלעדי.
   4. האמור בתקנון זה מתייחס באופן שווה לשני המינים, והשימוש בלשון זכר הוא מטעמי נוחות בלבד.
   5. כותרות הפרקים מובאות לשם נוחות והתמצאות המשתמש ולא ישמשו בפרשנות התקנון.
2. **שירותים המוצעים באתר**

אתר סילמט מציע מגוון תכנים ו/או שירותים ו/או פעולות ולרבות, השירותים המפורטים להלן:

* גלישה ועיון בתכנים שונים.
* רכישת מוצרים ו/או שירותים.
* שיתוף ושליחת פריטים מן האתר באמצעות דוא"ל ו/או שיתוף באמצעות רשתות חברתיות.
* מתן משוב ו/או תגובות לפריטים ו/או תכנים באתר אשר יפורסמו באתר. מובהר כי סילמט רשאית לבחור, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, באם לפרסם או למנוע את פרסום המשוב.
* הרשמה לדיוור (קבלת מידע תכני, שיווקי ופרסומי באמצעי מדיה שונים לפי בחירת המשתמש).

מובהר כי סילמט אינה מתחייבת כי כל התכנים ו/או השירותים הללו יינתנו ו/או יינתנו באופן רציף ושוטף באתר, וסילמט תהא רשאית לשנות (לרבות להרחיב או לצמצם) את רשימת התכנים ו/או השירותים הניתנים באתר, לפי שיקול דעתה הבלעדי ומבלי ליתן על כך הודעה כלשהי. מובהר, כי סילמט רשאית לבחור לפסול ו/או שלא להעלות לאתר כל תגובה ו/או משוב ו/או תמונה ו/או תוכן (להלן: "**התוכן**"), אשר על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, עשוי לפגוע בשמה של סילמט ו/או ברגשות הציבור ו/או הינו בעל אופי בוטה או פוגעני באופן מיני או אחר ו/או שהוא עשוי לגרום להפרת זכויות קניין כלשהן ו/או שהיא נוגד הוראות כל דין ו/או מכל טעם אחר. כל משתמש בשירותים המוצעים באתר מצהיר ומאשר בזאת, כי הוא נותן לסילמט את זכות השימוש המלאה והבלעדית בתכנים ומאשר ומתחייב כי סילמט תהיה רשאית להשתמש בשמו ו/או בתמונתו במסגרת כל פרסום ו/או הצגת התוכן באתר ללא תשלום כלשהו. זכות זו של סילמט תישמר ללא הגבלת זמן. כמו כן, המשתמש בשירותים מאשר כי הוא מודע לכך כי מרגע פרסום המשוב ו/או התגובות, השיתוף, התיוג והעלאת ותכנים מכל סוג לאתר ו, תהיינה פעולותיו אלה חשופות לציבור, על כל המשתמע מכך, והמשתמש מאשר כי לקח זאת בחשבון בהחלטתו להשתמש בשירותים אלה. המשתמש מאשר כי לסילמט מוניטין בתחום פעילותה וכי עליו להימנע מכל פגיעה במוניטין של סילמט ובכלל זה להימנע מכל פעילות באתר אשר עלולה לפגוע בשמה הטוב של סילמט בעיני הציבור. בהקשר זה, מתחייב המשתתף כי לא יפעל בדרך שיש בה כדי לפגוע במוניטין של סילמט כאמור.

1. **הרכישה באתר**
   1. האתר מאפשר, בין היתר, בחירת ורכישת פריטים מבין הפריטים המופיעים באתר, באופן קל, נח ומהיר. כדי לבצע הזמנה יש תחילה לבחור את הפריט או השירות והכמות המבוקשים. עבור כל פריט או שירות המוצע באתר יוצג "דף פריט" בו יופיעו פרטי הפריט או השירות המוצע ומחיר המכירה (להלן "**דף** **הפריט**"). לתשומת הלב, סילמט רשאית לעדכן את דף הפריט מעת לעת, להוסיף או להחסיר פרטים, להסיר מוצרים שאזלו מן המלאי, להוסיף צבעים וכן לעדכן ו/או לשנות את מחיר הפריט מעת לעת. מובהר כי התמונות באתר הן להמחשה בלבד, ייתכנו שינויים בין התמונות, לרבות הצבעים המופיעים בתמונות ופרטי הפריטים ובין הפריטים בפועל. שינויים אילו נובעים, בין השאר, מן העובדה כי הפריטים מצולמים ומוצגים על גבי מסך מחשב. המחירים המוצגים באתר כוללים מע''מ על-פי דין, אלא אם צוין אחרת במפורש. על מנת לבצע רכישה באתר, יתבקש המשתמש לבחור סיסמא, וכן להקליד פרטים בסיסיים כגון שם, כתובת, כתובת דואר אלקטרוני, מספר טלפון ומספר כרטיס אשראי. על מנת שההזמנה תבוצע במהירות וללא תקלות יש להקפיד על מסירת הפרטים הנכונים אחרת לא תוכל סילמט להבטיח את ביצוע ההזמנה (להלן: "**ביצוע** **ההזמנה**"). לתשומת הלב, מסירת פרטים כוזבים ביודעין עלולה לעלות כדי עבירה פלילית. נגד מגישי פרטים כוזבים עלולים להינקט צעדים משפטיים אזרחיים ופליליים, לרבות תביעות נזיקין בגין נזקים שיגרמו לסילמט עקב שיבוש הפעלת האתר. כמו כן, המידע שיימסר על ידי המשתמש באתר ישמש בין השאר לשליחת דואר אלקטרוני בנוגע למבצעים מיוחדים או עדכונים באתר, זאת אך ורק לאחר קבלת אישור המשתמש לכך. במעמד ביצוע ההזמנה תבצע סילמט בדיקה של פרטי כרטיס האשראי ועם קבלת אישור ההזמנה ע"י חברות כרטיסי האשראי, תימסר למשתמש הודעה מתאימה כי ההזמנה אושרה. מובהר כי חיוב מבצע הפעולה בגין עלות הפריט או השירות הנרכש על ידו, יתבצע באמצעות כרטיס האשראי מיד עם סיום ביצוע ההזמנה. המוצר/ים ו/או השירות/ים שירכשו באמצעות האתר (היינו, בוצעה על ידי המשתמש הזמנה וזו אושרה) יכונו להלן: "**הפריטים**".
   2. תנאים להשלמת עסקת הרכישה:
      1. עסקת הרכישה תבוצע רק לאחר השלמת תהליך ההזמנה ולאחר שסילמט תקבל אישור מאת חברת כרטיסי האשראי על ביצוע החיוב, בהתאם לנהלי העבודה הקיימים בינה לבין סילמט. במקרה בו לא אושרה העסקה ע"י חברת האשראי - יקבל הלקוח הודעה מתאימה. השלמת עסקת הרכישה מותנית גם בכך שהפריטים המבוקשים קיימים במלאי בעת השלמת הליך ההזמנה. במקרה של פריט אשר אזל מן המלאי ו/או שישנה בעיה באספקתו, מכל סיבה שהיא, תהיה סילמט רשאית להודיע למשתמש על ביטול ההזמנה. הודעה כאמור תימסר למשתמש באמצעות דואר אלקטרוני ו/או בהודעה טלפונית, על פי בחירת סילמט. במקרה כאמור, לא תהיה למשתמש טענה כלשהי כנגד סילמט ובעצם ביצוע ההזמנה, מוותר המשתמש על כל טענה כאמור. סילמט שומרת לעצמה את הזכות להגביל את כמות הפריטים בכל הזמנה.
      2. סילמט תהא רשאית לאפשר רכישה באמצעות אמצעי רכישה נוספים.
      3. ההזמנה תרשם במחשבי סילמט וניתן יהיה לראותה ולעקוב אחר הטיפול בה בקישור "החשבון שלי" שבאתר. כמו כן יישלח אישור בדואר אלקטרוני על ביצוע הפעולה בתוך 48 שעות מסיום ביצוע עסקת הרכישה על ידי המשתמש באתר.
      4. יובהר ויודגש, משלוח הודעת דואר אלקטרוני בדבר רישום ההזמנה במערכת של הממוחשבת של סילמט אינה מהווה ראיה בדבר השלמת הפעולה ואין במשלוח הודעת הדוא"ל כדי לחייב את סילמט. מובהר כי רישומי מערכת המחשב של סילמט הכוללים רישום ממוחשב ואוטומטי של כל הפעולות באתר מהווים ראיה לכאורה לאמור בהם.
2. **אספקת המוצר**
   1. המשתמש רשאי לבחור באספקת הפריטים המוזמנים ישירות לביתו ו/או ליעד אחר לפי בחירתו.
   2. סילמט תספק למשתמש את הפריטים באמצעות חברת שילוח עצמאית (להלן: "**חברת** **השילוח**"). אספקת הפריטים על ידי חברת השילוח תיעשה בתוך מספר ימים ממועד ביצוע ההזמנה באתר (עד 7 ימי עסקים). סילמט איננה אחראית לכל מעשה ו/או מחדל של חברת השילוח, לרבות איחור בביצוע האספקה. לא תתאפשר אספקת פריטים בימי שישי/שבת/ערבי חג וחג. סילמט אינה מחויבת לספק את הפריטים אל אזורים המוגבלים לגישה מבחינה ביטחונית. אספקת פריטים אל בית המשתמש כרוכה בתשלום דמי משלוח כמפורט באתר (להלן: "**דמי** **משלוח**"). דמי המשלוח יתווספו למחיר הפריטים המצוין באתר. דמי המשלוח יגבו בגין אספקה ליעד אחד, בין אם הוזמן פריט אחד או יותר.
   3. זמני האספקה המפורטים לעיל ימנו החל ממועד אישור ההזמנה ע"י חברת כרטיסי האשראי. מובהר כי זמני האספקה המפורטים לעיל הינם זמנים משוערים. ייתכנו שינויים בזמני האספקה עקב עיכובים התלויים בצד ג' ושאינם תלויים בסילמט. המשתמש מאשר כי ידוע לו כי יכול ואספקת הפריטים תיעשה בתוך זמן קצר או ארוך יותר מן הזמן המשוער וכן, מאשר כי ידוע לו כי סילמט לא תהיה אחראית לאיחור בביצוע אספקת הפריטים במקרים הבאים:

* עקב "כוח עליון" ומבלי לפגוע בכלליות האמור, מלחמה, פעולות איבה, מצבי חרום ונזקי טבע. שביתה ו/או השבתה אצל ספקי הסחורות הדרושים לייצור ו/או הובלת המוצרים. כל סיבה אחרת שאיננה בשליטת סילמט. באזורים המוגבלים לגישה מבחינה ביטחונית סילמט תהיה רשאית לספק את הפריטים למשתמש במקום סמוך ומקובל וזאת בתיאום מראש עם המשתמש. מובהר כי סילמט איננה מתחייבת לזמן אספקה כאשר הפריטים אינם נמצאים במלאי. אם פריטים מסוימים חסרים במלאי, סילמט תמסור הודעה על כך למשתמש אשר יהא רשאי לבטל את ההזמנה.
* מובהר כי אספקת הפריטים יכול ותותנה בהצגת תעודת הזהות של המשתמש וכן בהצגת מספר אישור ההזמנה כפי שיתקבל ממערכת ההזמנות בגין ביצוע העסקה, זאת על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של סילמט. מוסכם כי סילמט ו/או מי מטעמה תהא רשאית לדרוש כל אמצעי זיהוי נוסף, על פי שיקול דעתה, כתנאי למסירת הפריטים לידי המשתמש.

1. **ביטול עסקת הרכישה על ידי המשתמש**
   1. המשתמש רשאי לבטל את העסקה שביצע באתר או לחילופין, להחליף את המוצר כנגד מוצר חלופי שווה ערך, הכל כמפורט להלן:

* ביטול העסקה בתוך שעה מרגע השלמת הזמנת הפריטים באתר ולפני משלוח הפריט - יעשה באמצעות הודעת ביטול טלפונית לשירות הלקוחות של סילמט בטלפון 03-5332477. בנסיבות כאמור יהיה המשתמש זכאי לקבלת החזר התשלום במלואו (לרבות בגין דמי המשלוח, ככל ונגבו).
* ביטול העסקה לאחר קבלת הפריט בידי המשתמש, שלא עקב פגם במוצר ו/או אי התאמה – המשתמש יהא רשאי לבטל את עסקת הרכישה בתוך 14 יום מיום קבלת הפריט ובתנאי שהמוצר תקין, ארוז באריזתו המקורית ולא נעשה בו שימוש. ביטול העסקה יבוצע באמצעות השבת הפריט לסילמט ובתנאי שהפריט תקין ולא נעשה בו כל שימוש. מובהר כי במקרה של ביטול עסקה שלא עקב פגם ו/או אי התאמה לא יהא המשתמש זכאי להחזר בגין דמי המשלוח ששולמו על ידו (ככל ושולמו).
* ביטול העסקה כתוצאה מפגם ו/או אי התאמה בין המוצר ובין פרטיו כפי שמופיעים באתר - על המשתמש לבדוק את הפריט מייד עם קבלתו. במידה והפריט התקבל בידי המשתמש כשהוא פגום, או כאשר מפרט הפריט בפועל שונה מן המפרט שהוצג באתר, אז רשאי המשתמש לבטל את העסקה בתוך 14 יום מיום קבלת הפריט לידיו באמצעות השבת המוצר לסילמט. בכל שאלה הקשורה לבירורים, החלפות, החזרות וכדומה יש לפנות אל מחלקת שירות הלקוחות של סילמט בדוא"ל:  [office@silmet.co.il](mailto:office@silmet.co.il) או בטלפון 03-5332477.
  1. בכל מקרה, החזרת המוצר או החלפתו במוצר אחר תעשה בכפוף לתנאים הבאים:
* כנגד החזרת המוצר לסילמט בצירוף חשבונית, ובתנאי שלא נעשה כל שימוש בפריט, הפריט נותר ארוז באריזתו המקורית ולא הוסרו תוויות הפריט.
* החלפת הפריט במוצר אחר תיעשה בתיאום עם סילמט, בהתאם למדיניות ההחלפות הכללית הנוהגת בסילמט, כפי שתעודכן מעת לעת.

1. **אחריות**
   1. סילמט מאפשרת למשתמש לרכוש באמצעות האתר מוצרים שונים של מיטב המותגים המובילים בדרך נוחה, מהירה, קלה ובמחירים אטרקטיביים. עם זאת החברה אינה היצרן של המוצר עצמו. לפיכך, ומבלי לגרוע באמור בתקנון זה, סילמט אינה אחראית על תקינותם של המוצרים המוצעים והמסופקים באתר, לרבות לאחריות בגינם ו/או תיקונם, ולמעט כקבוע על פי דין האחריות בגין האמור, ככל שישנה על פי דין. אלא אם כן נכתב אחרת, כל מידע ומיצג המוצג באתר לגבי שירות ואחריות בגין המוצרים נמסרו לסילמט ע"י הספקים ו/או היצרנים והינם באחריותם הבלעדית והמלאה של הספקים ו/או היצרנים.
   2. עם זאת, יובהר כי סילמט עושה מאמצים לשתף פעולה עם יצרנים ו/או ספקים אמינים ובעלי מוניטין. במקרה שתתקבלנה תלונות מצד המשתמש בגין האמור לעיל, תפעל החברה במאמצים סבירים ומקובלים אל מול היצרנים ו/או הספקים בכדי לנסות ולפתור את התלונות באופן המיטבי לטובת המשתמש.
   3. נפלה טעות קולמוס חריגה וברורה על פניה בתיאור מוצר או שירות כלשהו, לא יחייב הדבר את סילמט. תמונות המוצרים באתר נועדו להמחשה בלבד וייתכנו הבדלים בין התמונות המוצגות באתר, חלקן או כולן, לבין המוצרים הנמכרים בפועל.
   4. אין באמור באתר ובמידע הכלול בו משום הצעה, שידול או ייעוץ לרכישת מוצר או לביצוע פעולות כלשהן. אין בהצגת המוצרים משום המלצה או הבעת דעה מצד סילמט לגבי אופיים של המוצרים, תכונותיהם, טיבם וכיוצא באלה.
   5. כפוף לכל דין, האחריות לבדיקת טיבם, תכונותיהם, מחיריהם והתאמתם של המוצרים לצרכי המשתמש חלה על המשתמשות בלבד, ולפיכך ממליצה סילמט למשתמש להפעיל את שיקול דעתו ולבצע את כל ההערכות, הבדיקות וההשוואות הנדרשות לפני רכישת המוצרים באתר. המשתמש מצהיר בזאת ומתחייב כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר לכך כלפי סילמט.
2. **אבטחה ופרטיות**

סילמט ו/או מי מטעמה נוקטים באמצעי זהירות מקובלים על מנת לשמור, ככל האפשר על סודיות המידע. פרטיו האישים של המשתמש (שם, דואר אלקטרוני וכדומה), יישמרו במאגר המידע של סילמט ואחת ממטרותיו היא דיוור ישיר. להסרה, יש לפנות בכתב לשירות הלקוחות של סילמט בדוא"ל: [office@silmet.co.il](mailto:office@silmet.co.il). ביצוע ההסרה עשוי לארוך עד 14 ימי עבודה מיום קבלת הפנייה. על מנת להגן על סודיות המידע, פועלת סילמט באמצעות פרוטוקול לסחר אלקטרוני (SSL- Secure Socket Layer) המשמש להצפנת נתונים מרגע קבלתם במערכת ועד להעברתם למערכת אתר סילמט. ויודגש; פרטי כרטיסי האשראי של המשתמשים המבצעים פעולות באתר אינם נשמרים כלל במערכות סילמט מאחר וסילמט נעזרת בחברה חיצונית לצורך סליקת כרטיסי האשראי. מובהר כי מאחר ומדובר בביצוע פעולות בסביבה מקוונת, אין באפשרותה של סילמט להבטיח חסינות מוחלטת מפני חדירות למחשביה או חשיפת המידע האגור בידי מבצעי פעולות בלתי חוקיות ועל כן, אם יעלה בידי צד שלישי לחדור למידע אשר שמור בידי סילמט ו/או להשתמש בו לרעה, לא תהיה למשתמש כל טענה, תביעה או דרישה כלפי סילמט. כמו כן, במקרים הנובעים מכוח עליון, סילמט לא תהיה אחראית לכל נזק מכל סוג שהוא, עקיף או ישיר שייגרם למשתמש או למי מטעמו, אם מידע כלשהו שמסר יאבד או יגיע לגורם עוין ו/או יעשה בו שימוש שלא בהרשאה. סילמט מתחייבת כי לא תעשה שימוש בפרטי המשתמשים הרשומים באתר אלא לצרכי תפעול האתר בלבד ועל מנת לאפשר את ביצוע הרכישה באתר, וכן, לצורך שמירת קשר עם המשתמש. למרות האמור לעיל, סילמט תהא רשאית להעביר פרטיו האישיים של משתמש לצד שלישי במקרים בהם המשתמש ביצע מעשה או מחדל הפוגעים ו/או העלולים לפגוע בסילמט ו/או בצדדים שלישיים כלשהם, המשתמש עשה שימוש בשירותי סילמט לביצוע מעשה בלתי חוקי, אם התקבל בידי סילמט צו שיפוטי המורה לה למסור את פרטי המשתמש לצד שלישי וכן בכל מחלוקת או הליך משפטי. כמו כן, סילמט תוכל להשתמש בפרטיו האישיים של המשתמש, ללא זיהוי המשתמש הספציפי, לצורך ניתוח מידע סטטיסטי והצגתו ו/או מסירתו לגורמים אחרים.

1. **ביטול עסקת הרכישה על ידי סילמט**
   1. סילמט שומרת לעצמה את הזכות להפסיק בכל עת, על פי שיקול דעתה הבלעדי, את הפעילות באתר ו/או לבטל עסקת רכישה שביצע משתמש, לרבות, אך לא רק, בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן:

* אם לאחר סיום עסקת הרכישה התגלה כי הפריט אזל מהמלאי.
* אם לא נקלטו במערכת פרטי כרטיס האשראי ופרטיו המלאים של המשתמש.
* בכל מקרה שבו נעשתה פעולה בניגוד לתקנון זה.
* המשתמש ביצע מעשה בלתי חוקי ו/או עבר על הוראות כל דין.
* המשתמש מסר בעת ביצוע עסקת הרכישה ו/או לאחר מכן פרטים שגויים.
* המשתמש ביצע מעשה או מחדל שיש בו כדי לפגוע בסילמט ו/או במי מטעמה ו/או בפעילותו התקינה של האתר ו/או בצד ג' אחר כלשהו.
* אם לפי דעת סילמט, בכוונת המשתמש לשוב ולמכור את הפריטים שנרכשו על ידו באמצעות האתר לצד ג'. בהקשר זה המשתמש מאשר ומתחייב כי לא ימכור פריטים שרכש באתר לצד ג' כלשהו.
* בכל מקרה אשר בו, מחמת "כח עליון", אין באפשרות סילמט לבצע ניהול תקין של האתר, לספק למשתמש את המוצרים ו/או לעמוד בהתחייבות אחרת שלה. בסעיף זה "**כוח** **עליון**" משמעו: לרבות תקלות מחשב, תקלות במערכת טלפונים או תקלות במערכות תקשורת אחרות, חבלה כלשהי ואירוע בטחוני. בנסיבות כאמור רשאית סילמט לבטל את העסקה או להציע למשתמש פריט חלופי שווה ערך, לפי שיקול דעתה ובהתאם לנסיבות הביטול.
  1. בוטלה מכירה כאמור סילמט לא תהיה אחראית ולא תישא, בכל מקרה, בכל נזק ישיר, עקיף, תוצאתי או מיוחד שנגרם למשתמש או לצד שלישי לרבות אך לא רק נזק בגין רכישת המוצר ו/או השרות אצל צד שלישי במחיר גבוה יותר.

1. **שירות לקוחות**

לפרטים ובירורים באשר למוצרים ו/או לאספקתם ניתן לפנות אל מחלקת שירות הלקוחות של סילמט בדוא"ל: [office@silmet.co.il](mailto:office@silmet.co.il) או בטלפון:03-5332477 .

כל זכויות הקניין הרוחני בכל התכנים באתר סילמט, לרבות סימני המסחר, הפטנטים, זכויות היוצרים, המדגמים, השיטות והסודות המסחריים, הינם רכושה של סילמט בלבד. זכויות אלה חלות, בין היתר, על עיצובו הגרפי של אתר סילמט, בסיסי הנתונים בו (לרבות רשימות המוצרים, תיאור המוצרים וכד'), קוד המחשב של האתר וכל פרט אחר הקשור בהפעלתו. אין לעשות כל שימוש מסחרי בנתונים המתפרסמים באתר סילמט, בבסיס הנתונים באתר, ברשימות ובתמונות המוצרים המופיעים בו או בפרטים אחרים המתפרסמים על ידי ו/או מטעם סילמט בלא קבלת הסכמת סילמט מראש ובכתב. אין להשתמש בנתונים כלשהם המתפרסמים באתר סילמט לצורך הצגתם באתר אינטרנט או בשירות אחר כלשהו בניגוד להוראות ההסכם ו/או בלא לקבל את הסכמת סילמט מראש ובכתב ובכפוף לתנאי אותה הסכמה (אם וככל תינתן). בכלל זה נאסר לאסוף נתונים מן האתר באמצעות תוכנות ו/או להפיץ נתונים כאלה ברבים באופן מסחרי או במסגרת מסחרית.

אין להעתיק, לשכפל, להפיץ, למכור, לשווק ולתרגם מידע כלשהו מן האתר (לרבות סימני מסחר, תמונות, טקסטים וקוד-מחשב בלא קבלת רשותה המפורשת של סילמט מראש ובכתב. אין להציג את האתר בתוך מסגרת (Frame), גלויה או סמויה ואין לקשר לעמודים המצויים בתוכו אלא לעמוד הבית בלבד. אין להציג את האתר בעיצוב או ממשק גרפי שונים מאלה שעיצבה לו סילמט, אלא בכפוף לקבלת הסכמתה לכך מראש ובכתב. השם סילמט, שם המותג, סימני המסחר של סילמט (בין אם נרשמו ובין אם לאו) וכיוב' - הם כולם רכושה של סילמט בלבד. אין לעשות בהם שימוש בלא קבלת הסכמת סילמט בכתב ומראש. אייקונים (icons) כל מידע ו/או תצוגה המופיעים באתר, לרבות גרפיקה, עיצוב, הצגה מילולית, סימני מסחר, סימני לוגו (logo) וכן עריכתם והצגתם של אלה, הנם בבעלות בלעדית של סילמט ו/או מי מטעמה. אין להעתיק לשכפל, להפיץ, לפרסם או להשתמש בכל דרך אחרת את התכנים המופיעים באתר אלא אם סילמט נתנה את הסכמתה לכך, מראש ובכתב.

1. **דין ושיפוט**

הדין החל על תקנון זה ו/או על כל פעולה ו/או על סכסוך הנובע ממנו, הוא הדין הישראלי בלבד. בכל מקרה של מחלוקת, הסמכות הבלעדית לדון בכל מחלוקת הנובע, במישרין או בעקיפין, מהוראות תקנון זה ו/או מהשימוש ו/או מרכישות באתר - תהא לבתי המשפט (השלום או המחוזי) תל אביב-יפו ולא לכל בית משפט או ערכאה שיפוטית אחרת.

**מדיניות פרטיות**

1. **כללי**
   1. סילמט מכבדת את פרטיותם של המשתמשים, ולכן מטרת התנאים המפורטים במדיניות פרטיות זו הנה לסקור, בין היתר, את האופן שבו משתמשת סילמט במידע שנמסר לה על ידי המשתמשים בעת הגלישה והשימוש באתר ו/או בעת הצטרפות למועדון הלקוחות ו/או הרשמה לניוזלטר ו/או בעת מסירת מידע במסגרת מבצעים, הטבות וקמפיינים הכוללים איסוף מידע ממשתמשים.
   2. תנאי מדיניות הפרטיות המפורטים להלן, מהווים חלק בלתי נפרד מתקנון האתר. סילמט רשאית לשנות מעת לעת את הוראות מדיניות הפרטיות שלה, כך שישקפו שינויים טכנולוגיים, עסקיים, משפטיים או רגולטוריים. עדכונים כאמור יפורסמו במסמך זה, אשר ימצא במתכונתו המעודכנת באתר. שימוש באתר כפוף למדיניות הפרטיות העדכנית בו, ויעיד על הסכמת המשתמש לשינויים בה.
   3. כל ההגדרות והמונחים במדיניות הפרטיות יהיו כמשמעם בתקנון האתר, אלא אם הקשרם של הדברים מחייב אחרת.
2. **רישום והעברת מידע**
   1. חלק מהשירותים ו/או מההטבות, הניתנים במסגרת האתר ו/או הרכישה באתר ו/או במסגרת אמצעי המדיה החברתית השונים, כגון: פייסבוק, אינסטגרם וכיוצ"ב (להלן: "**אמצעי** **מדיה** **חברתית**") ו/או במסגרת הצטרפות למועדון הלקוחות ו/או הרשמה לניוזלטר ו/או במסגרת מבצעים וקמפיינים מסוימים, טעונים מסירת מידע אישי, כדוגמת שמך, כתובתך, פרטי אמצעי תשלום, מיקומך, דרכי ההתקשרות עמך וכתובת הדואר האלקטרוני שלך. מובהר כי אינך מחויב למסור פרטים אלו על פי דין, ומסירתם תלויה אך ברצונך ובהסכמתך החופשיים. אולם, מסירת חלקם מחייב, במובן שבו ללא מסירתם ייתכן ולא תוכל לבצע פעולות שונות באמצעות האתר ו/או ליהנות מהטבות מסוימות. לדוגמא, ללא מסירת פרטי תשלום לא תוכל לבצע רכישה, וללא מסירת כתובת הדוא"ל שלך, לא תוכל לקבל את הניוזלטר של סילמט ו/או להצטרף למועדון הלקוחות שלה (ובתוך כך, גם לזכות בהטבות שונות ממנה) (להלן יחדיו "**מסירת** **המידע**").
   2. המשתמש מצהיר ומאשר בזאת כי המידע שמסר ו/או אשר ייאסף אודותיו במסגרת התקשרותו זו עם סילמט ו/או במסגרת השימוש שיעשה באתר ו/או במסגרת הצטרפותו למועדון הלקוחות ו/או בהרשמתו לניוזלטר ו/או במסגרת השתתפותו במבצעים ו/או בקמפיינים מסוימים (להלן "**הנתונים**"), ישמר במאגרי המידע הרשומים של סילמט, המשמשים בין היתר למטרות הבאות: דיוור ישיר וקשר עם הלקוח, טיוב נתונים ושירותי דיוור ישיר, מחקר, מתן שירות ללקוחות, ניהול מועדון לקוחות, ניהול מכירות וכן שיווק וגיוס לקוחות והתאמת חווית המשתמש באופן אישי ללקוח.
   3. המשתמש מצהיר ומתחייב בזאת, כי כל המידע שימסור ו/או יעדכן באתר ו/או במסגרת הצטרפותו למועדון הלקוחות ו/או בהרשמתו לניוזלטר ו/או במסגרת השתתפותו במבצעים ו/או קמפיינים מסוימים, הינו נכון, אמין ומדויק וכן, כי מסר את המידע בשמו ועבור עצמו בלבד, ולא בשם ו/או עבור צדדים שלישיים, למעט במקרים בהם הורשה לעשות כן, במפורש.
3. **איסוף ושימוש במידע**
   1. סילמט רשאית לאסוף וכן לעשות שימוש במידע שנמסר על ידי המשתמש במהלך ביצוע פעולה באתר, אף אם לא השלים אותה (דוגמת מילוי טופס או רכישה), ו/או במידע אשר הצטבר אודות המשתמש, לרבות במהלך השימוש באתר ולרבות במהלך הצטרפותו למועדון הלקוחות ו/או במהלך הרשמתו לניוזלטר ו/או במהלך השתתפותו במבצעים ו/או בקמפיינים מסוימים (כולם יחדיו מהווים חלק מהנתונים כהגדרתם לעיל), על מנת לשפר, להעשיר או לשנות את האתר (לרבות שינוי של האתר המוצג למשתמש), וכן את השירותים והתכנים המוצעים באתר ו/או במסגרת איזה מהשירותים הנוספים שמציעה החברה (מועדון הלקוחות, ניוזלטר וכיוצ"ב), וכן על מנת לייעל ולנהל את הקשר עם המשתמש, בכלל דרכי ההתקשרות עמו, וכן לשם עריכת סקרי שביעות רצון באשר למבצעים ו/או לשירותים המוצעים על ידי סילמט, מי מטעמה ו/או על ידי צדדים שלישיים עימם יש לסילמט שיתוף פעולה עסקי.
   2. בנוסף, רשאית סילמט לעשות שימוש בנתונים ובמידע למטרות שיווקיות, מסחריות וסטטיסטיות, כאמור לעיל, ואף למסור מידע סטטיסטי לצדדים שלישיים, לרבות מפרסמים, וזאת בכפוף לתנאי מדיניות פרטיות זו. מידע סטטיסטי שיימסר לצדדים שלישיים לא יזהה את המשתמש באופן אישי.
   3. כמו כן, רשאית סילמט לעשות שימוש במידע אשר נתקבל מאת המשתמש ו/או במידע שנאסף אודותיו, גם עבור הבאים – לשם יצירת קשר עם המשתמש במקרה הצורך, לצורך תחזוקת האתר, לצורך שיפור המידע, המוצרים, המבצעים והתכנים שסילמט תציע, במסגרת האתר ו/או במסגרת דיוור מכל סוג (ובכל סוגי המדיה, לרבות המדיה החברתית), במסגרת מועדון הלקוחות ו/או הניוזלטר ו/או ההשתתפות במבצעים ו/או בקמפיינים מסוימים, למשתמשים באופן אישי ו/או לכלל ו/או לחלק מן המשתמשים באתר.
   4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכפוף למסירת המשתמש את פרטי ההתקשרות שלו לסילמט והסכמתו לקבלת דיוור ישיר, תהיה סילמט רשאית לשלוח למשתמש, מעת לעת, בדואר אלקטרוני ו/או באמצעי התקשרות אחרים אשר מסר המשתמש, מידע בדבר שירותיה וכן מידע שיווקי ופרסומי של סילמט, לרבות מידע מותאם לצרכי המשתמש על פי פילוח הנתונים ועיבודם. המשתמש יהיה רשאי לבטל בכל עת את הסכמתו ולחדול מקבלת המידע כאמור, באמצעות פניה למוקד שירות הלקוחות, כמפורט בסופה של מדיניות זו, או באמצעות לחצן "הסרה" אשר יופיע בתחתית ההודעה הנשלחת.
4. **Cookies**
   1. האתר משתמש בעוגיות (להלן "**Cookies**" ו/או "**עוגיות**") לצורך תפעולו השוטף והתקין, לשם אבטחת הנתונים בו והמידע אותו מוסר המשתמש, ובכלל זה כדי לאסוף נתונים סטטיסטיים אודות השימוש באתר, למען אימות פרטים, לשם שיפור חווית הגלישה באתר, תוך התאמת האתר להעדפותיו האישיות של המשתמש, להקל על הגלישה באתר, לשם אפיון המוצרים המתאימים למשתמש, להתאים עבורו פרסומות הרלבנטיות אליו, אף בגלישתו באתרים אחרים, הכל למטרות סטטיסטיות, מחקריות ומסחריות, וכמובן לצרכי אבטחת מידע.
   2. עוגיות הן קבצי טקסט, אשר הדפדפן של המשתמש יוצר לפי פקודה ממחשבי סילמט. חלק מהעוגיות יפקעו כאשר המשתמש יסגור את הדפדפן ואחרות נשמרות על גבי הכונן הקשיח במחשבו. העוגיות מכילות מידע מגוון כדוגמת הדפים שבהם ביקר המשתמש, משך הזמן ששהה באתר, מהיכן הגיע אל האתר, מדורים ומידע שהמשתמש מבקש לראות בעת הכניסה לאתר ועוד. כמו כן יכול והעוגיות ישמרו אף מידע בדבר הרגלי הגלישה של המשתמש באתרים אחרים, לרבות האתרים בהם גלש, העמודים באתרים וכל פעולה אחרת בהם. המידע בעוגיות מוצפן, וסילמט נוקטת צעדי זהירות כדי להבטיח שרק מחשבי סילמט או מי מטעמה יוכלו לקרוא ולהבין את המידע האגור בהם.
   3. האתר עשוי לעשות שימוש אף בעוגיות צד ג' – למשל עוגיות של חברת Google כגון אלו המוטמעות תוך שימוש ב-Google Analytics העוזרות לסילמט להתאים עבור המשתמש את חווית הגלישה. למידע נוסף על עוגיות אלו ניתן לפנות לאתר של גוגל בכתובת <https://www.google.com/intl/en/policies/technologies/ads/>.
   4. במקרה של משתמש שאינו מעוניין לקבל עוגיות, ניתן להימנע מכך על ידי שינוי ההגדרות בדפדפן האינטרנט. לשם כך יש להיוועץ בקובץ העזרה של הדפדפן המתאים. עם זאת, יש לזכור כי נטרול העוגיות עלול לגרום לכך שלא יהיה ניתן להשתמש בחלק מהשירותים והתכונות באתר.
5. **מסירת מידע לצד שלישי**
   1. החברה ו/או הקבוצה, תנקוט באמצעים סבירים ומקובלים על מנת לשמור ולמנוע העברת פרטים אישיים המזהים את המשתמש בשמו ו/או בפרטי זהותו, כגון שם וכתובת המשתמש, לצדדים שלישיים, וזאת למעט במקרים כדלקמן:
      1. על פי דרישת המשתמש ו/או בהסכמתו המפורשת;
      2. לצורך העברתם לספקי המוצרים על מנת להשלים את פעולת הרכישה אשר ביצע המשתמש באתר;
      3. במסגרת שיתופי פעולה עם חברות קשורות עסקית עם החברה ו/או הקבוצה, או עם אחת או יותר מהחברות בה;
      4. בכל מקרה בו הפר המשתמש את תנאי השימוש, לרבות תנאי מדיניות הפרטיות ו/או במקרים בהם בצע המשתמש או ניסה לבצע המשתמש ו/או מי מטעמו, באמצעות האתר ו/או בקשר איתו, פעולות המנוגדות להוראות תנאי השימוש, לרבות מדיניות הפרטיות, ולרבות הוראות כל דין;
      5. במקרה בו העברת פרטייך נדרשת לצורך השלמת בקשה ו/או פנייה מטעמך ו/או אספקת שירות ו/או העברת תשלום מטעמך. בהקשר זה, ידוע לך כי החברה ו/או הקבוצה עושה שימוש בשירותי סליקה חיצוניים, ולשם כך ולמטרת ביצוע התשלומים והחיובים, יעשה גם שימוש בפרטי התשלום שתזין בפלטפורמה.
      6. בשל צו שיפוטי המורה לחברה ו/או לקבוצה, ו/או לאחת מהחברות הכלולות בה, למסור את המידע לצדדים שלישיים;
      7. בשל כל מחלוקת, טענה, תביעה, דרישה ו/או הליכים משפטיים אשר יתנהלו בין המשתמש ו/או מי מטעמו לבין החברה ו/או הקבוצה, ו/או אחת או יותר מהחברות הכלולות בה, ו/או מי מטעמה;
      8. בכל מקרה בו תסבור החברה ו/או הקבוצה, או אחת מהחברות הכלולות בה, כי מסירת המידע נחוצה על מנת למנוע נזק חמור לרכושם ו/או לגופם של החברה ו/או הקבוצה, או מי מהכלולות בה, ו/או מי מטעמם ו/או של המשתמש ו/או של צדדים שלישיים, או על מנת למנוע נזק חמור אחר לפי שיקול דעתה הבלעדי;
      9. במקרה בו העבירה ו/או המחתה החברה ו/או הקבוצה, או אחת או יותר מהחברות הכלולות בה, לצד שלישי את פעילותה ו/או את זכויותיה וחובותיה כלפי המשתמש, לצדדים שלישיים, ובלבד שצדדים שלישיים כאמור יקבלו על עצמם את ההוראות המפורטות במדיניות פרטיות זו.
   2. אין באמור לעיל בכדי לגרוע מזכות החברה ו/או הקבוצה להעביר לצדדים שלישים מידע שאינו אישי, אשר אין בו בכדי לזהות את המשתמש בשמו ו/או בפרטי זהותו באופן ישיר.
6. **אבטחת מידע**
   1. סילמט עושה ככל שביכולתה כדי להגן על סודיות הנתונים אשר נמסרו על ידי משתמשי האתר ולקוחותיה, זאת תוך נקיטת אמצעי זהירות מקובלים ושימוש בטכנולוגיות אבטחה מתקדמות. ידוע למשתמש, כי סילמט מקדישה משאבים ונוקטת אמצעים מחמירים למניעת חדירה לאתר ולסיכול פגיעה אפשרית בפרטיות המשתמש, אולם היא אינה יכולה למנוע שיבושים באתר באופן מוחלט.
   2. סילמט תשתמש באמצעי הגנה והצפנה, הנהוגים בתחום הסחר האלקטרוני בישראל לפעולות של מסירת מידע מקוון. אמצעי ההגנה האמור נועדו לאבטחת זרימת מידע מוצפנת בין מחשב המשתמש בזמן ביצוע הרכישה לבין שרתי האתר ו סילמט.
   3. סילמט עושה כל שביכולתה ונעזרת באמצעי אבטחה טכנולוגיים וארגוניים מתקדמים כדי לאבטח את האתר, את התקשורת דרכו ואת המידע המצוי בשליטתה, כנגד ניצול מקרי או מכוון, אובדן, הרס או כנגד גישה על ידי אנשים בלתי מוסמכים או מורשים. ההתקשרות בין המחשב של המשתמש או המבקר באתר לבין מחשבי סילמט מאובטחת באמצעות שיטות הצפנה מקובלות, בהתאם לתקנים הנהוגים. כמו כן, סילמט נוקטת באמצעים סבירים להגנה על האתר ועל רכיבי חומרה ותוכנה הקשורים בתפעולו ודואגת לעדכנם באופן שוטף, בין היתר, כדי להגן על האתר ועל תוכנו מפני חדירות, פרצות או האזנות בלתי מורשות.
   4. כך, סילמט מתעדכנת באופן שוטף בהתפתחויות הטכנולוגיות בתחומי התוכנה והחומרה על-מנת לספק למשתמשי האתר את ההגנה הטובה ביותר מפני חדירה או פריצה, לרבות כניסה לא מורשית למאגרי המידע שלה. עם זאת סילמט מבהירה, כי במקרים אשר אינם בשליטתה ו/או נובעים מכח עליון, היא אינה מתחייבת, שהאתר יתנהל כסדרו, ללא כל הפרעה, ו/או שהאתר ו/או הנתונים שנאספו ו/או נמסרו כאמור לעיל יהיו חסינים באופן מוחלט מפני גישה ו/או חדירה בלתי מורשית וכי ידוע למשתמש שסילמט לא תישא באחריות בגין כל נזק ו/או אובדן, ישירים או עקיפים, מכל סוג שהוא, שנגרמו כתוצאה מכך, לרבות בשל פגיעה בפרטיות.
   5. כל נושא השימוש וסליקת כרטיסי האשראי מהאתר נעשית באופן מוצפן ומאובטח באמצעות חברת סליקת אשראי חיצונית, העושה שימוש בשיטות הצפנה חדישות ועל ידי מנגנוני הצפנה אשר הינם בהתאם לתקנים בינלאומיים.
7. **יצירת קשר בנושא פרטיות**
   1. על פי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א המשתמש, או מי מטעמו, רשאי לעיין במידע אודותיו אשר מצוי במאגרי סילמט ואף לבקש מסילמט לתקן מידע זה אם אינו נכון, שלם או מדויק. כדי לממש זכות זו, יש לשלוח בקשה בכתב אל סילמט באמצעות לשונית "צור קשר" באתר, או לחילופין ניתן לפנות לאחד מפרטי ההתקשרות המפורטים בסעיפים שלהלן.
   2. בכל שאלה ו/או הבהרה ו/או תגובה בנוגע למדיניות פרטיות זו, או אם ברצון המשתמש למחוק, לשנות או לתקן את המידע האישי שלו, יש לשלוח דואר אלקטרוני לשירות הלקוחות של סילמט בכתובת [office@silmet.co.il](mailto:office@silmet.co.il).
   3. בכל תכתובת לסילמט יש לכלול את פרטי המשתמש המלאים, לרבות, כתובת ודוא"ל ליצירת קשר, ופירוט מדויק של הבקשת. סילמט תשתדל להגיב לכל בקשה סבירה בזמן סביר.