הסכם שירות

פולינה מפעילה שירות של עוזרת דיגיטלית לסוכני ביטוח, המסייעת לסוכן ולצוות משרדו לאתר ולנתח את תנאי הפוליסות של מבוטחיו ולהשיב לשאלות כיסוי, תוך ציטוט הסעיפים הרלוונטיים מתנאי הפוליסה. פולינה פועלת כעוזרת בלבד, תחת שמו ובהרשאתו של הסוכן, ואינה סוכן ביטוח או יועץ. הקשר עם המבוטח והייעוץ לו נותרים בידי הסוכן ובאחריותו.

הסכם זה ("**ההסכם**") נכרת בין פולינה, מיזם בשלבי הקמה ("**פולינה**") לבין סוכן הביטוח, סוכנות הביטוח או כל גורם אחר המתקשר עם פולינה לקבלת שירותיה, כמפורט בחתימה מטה או באישור מקוון במסגרת ההצטרפות לשירות ("**הלקוח**"). הסכם עיבוד ואבטחת המידע שבין הצדדים ("**הסכם עיבוד המידע**") ונספח התמורה מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם. "**השירותים**", "**המידע של הלקוח**" ו-"**משתמש**" – כהגדרתם בהסכם עיבוד המידע; "**המענה**" – כל תשובה, חישוב, ציטוט או תוצר אחר שהשירותים מפיקים עבור הלקוח.

1. השירותים

1.1 פולינה תעמיד לרשות הלקוח את השירותים, כפי שיהיו מעת לעת, במהלך תקופת ההסכם ובכפוף לתנאיו. פולינה רשאית לעדכן ולשפר את השירותים, ובלבד שלא תפחית באופן מהותי מתכליתם ללא הודעה מראש של 30 ימים.

1.2 פולינה תפעל במאמצים סבירים לזמינות השירותים ולתקינותם, ותשיב לפניות תמיכה של המשתמשים מטעם הלקוח בתוך יום עסקים אחד. השירותים עשויים להיות בלתי זמינים לפרקים לצורכי תחזוקה או מסיבות שאינן בשליטת פולינה.

2. אופי השירות ואחריות הלקוח

2.1 המענה מבוסס על תנאי הפוליסות ומצוטט מהן, אך הוא כלי עזר לסוכן בלבד ואינו מהווה ייעוץ ביטוחי. הייעוץ למבוטח ניתן על ידי הלקוח ובאחריותו. הלקוח יבחן את המענה לפני שימוש בו, ולא יקבל החלטה מהותית בענייני של אדם על סמך המענה בלבד, ללא מעורבות והכרעת גורם אנושי.

2.2 ברירת המחדל היא שכל מענה המיועד למבוטח עובר אישור של הלקוח לפני מסירתו. ככל שהלקוח יבחר להפעיל מצב שבו מענה נמסר למבוטח ללא אישור פרטני מראש, הדבר ייעשה באחריותו הבלעדית ובכפוף לבקרה שוטפת מצדו, כאמור בסעיף 3.2 להסכם עיבוד המידע.

2.3 הלקוח אחראי לנכונותם ולעדכניותם של המסמכים והנתונים שהוא מעלה לשירותים, לקבלת ההסכמות הנדרשות ממבוטחיו (סעיף 2.2 להסכם עיבוד המידע), ולשימוש בשירותים בהתאם לרישיונו, לדין ולהוראות הממונה על שוק ההון. פולינה רשאית להסתמך על המסמכים והנתונים כפי שנמסרו.

2.4 הלקוח רשאי להעניק הרשאת שימוש לעובדיו ולנציגיו בלבד, במספר הקבוע בנספח התמורה, והוא אחראי לכל פעולה בחשבונו. הלקוח ישתמש בשירותים לצורך פעילותו המקצועית מול מבוטחיו בלבד, ולא יעתיק או ינסה לשחזר את המנוע או את ספריית הפוליסות, לא ישתמש במענה לבניית מוצר או מאגר מתחרים, ולא יעניק גישה לשירותים לצד שלישי.

3. התמורה

3.1 בעד השירותים ישלם הלקוח את התמורה הקבועה בנספח התמורה, בתוספת מע"מ כדין, מדי חודש מראש ובנגד חשבונית. תשלום שלא ישולם במועדו יישא ריבית פיגורים כדין, ופולינה רשאית, לאחר הודעה בכתב של 14 ימים שלא נענתה, להשעות את הגישה לשירותים עד להסדרתו.

3.2 התמורה היא תשלום קבוע בעד השירותים ואינה תלויה בפוליסות, בפרמיות או בעמלות של הלקוח. פולינה אינה צד להתקשרויות הלקוח עם חברות הביטוח.

3.3 פולינה רשאית לעדכן את התמורה בהודעה בכתב של 30 ימים מראש, בכפוף להגנת המחיר שבנספח התמורה. הלקוח רשאי לסיים את ההסכם לפני כניסת העדכון לתוקף.

4. תקופה וסיום

4.1 ההסכם ייכנס לתוקף במועד חתימתו או אישורו המקוון, ויתחדש מאליו לתקופות חודשיות. כל צד רשאי לסיימו מכל סיבה בהודעה בכתב של 30 ימים מראש. פולינה רשאית לסיימו לאלתר בשל הפרה יסודית שלא תוקנה בתוך 14 ימים מדרישה בכתב.

4.2 עם סיום ההסכם תיפסק הגישה לשירותים, והמידע של הלקוח יוחזר וימחק לפי סעיף 9 להסכם עיבוד המידע. סעיפים 5 עד 7 ימשיכו לחול לאחר הסיום.

5. קניין רוחני וסודיות

5.1 השירותים, המנוע, ספריית הפוליסות המקוטלגת, שיטות הניתוח והחישוב והידע הגלום בהם הם קניינה הבלעדי של פולינה. ההסכם מעניק ללקוח רישיון מוגבל, לא בלעדי ובלתי ניתן להעברה, להשתמש בשירותים במהלך תקופת ההסכם בלבד. המידע של הלקוח הוא ויישאר בבעלותו.

5.2 תיקונים, הערות ומשוב שימסרו הלקוח והמשתמשים מטעמו עשויים לשמש את פולינה לשיפור השירותים, ללא מידע מזוהה אודות מבוטחי הלקוח, כאמור בסעיף 2.4 להסכם עיבוד המידע.

5.3 כל צד ישמור בסודיות מידע עסקי של הצד השני שנמסר לו במסגרת ההסכם, ובכלל זה רשימת מבוטחי הלקוח ונתוני פעילותו, ותנאי ההסכם והשירותים של פולינה, במהלך ההסכם ושלוש שנים לאחריו.

5.4 על אף חובת הסודיות שלעיל, פולינה רשאית להזכיר את הלקוח כלקוח, לרבות באתר האינטרנט השיווקי ו/או בחומרי שיווק, ולהשתמש בשמו ובסימניו למטרות אלו בלבד, אלא אם הודיע הלקוח בכתב כי אינו מעוניין בכך. הלקוח לא יעשה שימוש בשמה או בסימניה של פולינה אלא בהסכמתה מראש ובכתב.

6. אחריות והגבלת אחריות

6.1 פולינה תספק את השירותים במיומנות ובמאמצים סבירים. השירותים נשענים על ניתוח ממוחשב של מסמכי ביטוח ועל נתונים שהלקוח מוסר, ועשויים לכלול אי-דיוקים; פולינה אינה מתחייבת כי יהיו נקיים משגיאות או זמינים ללא הפרעה, ובחינת המענה לפי סעיף 2 היא תנאי מהותי לשימוש בהם.

6.2 אחריותה הכוללת של פולינה כלפי הלקוח בקשר להסכם זה, להסכם עיבוד המידע ולשירותים, מכל עילה שהיא, לא תעלה על הגבוה מבין סך התמורה ששילם הלקוח בשנים-עשר החודשים שקדמו לאירוע או 3,000 ש"ח. פולינה לא תישא בנזק עקיף או תוצאתי, באובדן רווח או מוניטין, או בנזק הנובע מהסתמכות על מענה שלא נבחן. ההגבלות לא יחולו על נזק שנגרם במזיד או במרמה.

6.3 יובהר כי כל טענה של מבוטח בקשר לייעוץ, לכיסוי או לתביעת ביטוח היא בין הלקוח למבוטח, ופולינה אינה צד לה. הלקוח ישפה את פולינה בגין תביעת צד שלישי הנובעת ממידע שהועלה ללא הסמכה או הסכמה, משימוש בניגוד להסכם או לדין, או מייעוץ שנתן למבוטחיו, בכפוף להודעה בהקדם ולשיתוף פעולה סביר.

7. כללי

7.1 הסכם השירות, הסכם עיבוד המידע ונספח התמורה ממצים את ההסכמות בין הצדדים. בעניין חובות העיבוד והאבטחה של המידע של הלקוח יגברו הוראות הסכם עיבוד המידע; בכל עניין אחר, ובכלל זה הגבלת אחריות ושיפוי, יגברו הוראות הסכם זה.

7.2 פולינה רשאית להעביר את זכויותיה וחובותיה לתאגיד שיפעיל את השירותים, בהודעה ללקוח ובלבד שהתאגיד יקבל על עצמו את ההתחייבויות לפי ההסכם. שינוי בתנאי ההסכם ייעשה בכתב או באישור מקוון, או בהודעה של פולינה 30 ימים מראש, שלאחריה הלקוח רשאי לסיים את ההסכם.

7.3 אין בהסכם כדי ליצור יחסי שותפות, שליחות או עובד-מעביד. הוראה שתימצא בלתי תקפה לא תפגע ביתר ההוראות. על ההסכם יחול דין מדינת ישראל, וסמכות השיפוט הבלעדית נתונה לבתי המשפט המוסמכים בתל אביב-יפו.

פולינה	הלקוח
_____	_____
שם: _____	שם ומס׳ רישיון / ח.פ.: _____
תאריך: _____	תאריך: _____

נספח התמורה – סוכן מייסד

הלקוח מצטרף לשירותים כסוכן מייסד: מחיר מייסדים מוגן, ובתמורה שותפות בעיצוב השירות בשלביו הראשונים.

1. תקופת הרצה

1.1 השירותים יינתנו ללא תמורה במשך 30 ימים מהמועד שבו נקלט בשירותים המבוטח הראשון של הלקוח. בתקופה זו כל מענה המיועד למבוטח עובר אישור של הלקוח, וממשק ישיר מול מבוטחים יופעל רק בהסכמת שני הצדדים.

2. התמורה

2.1 מחיר מייסדים: מתום תקופת ההרצה, 299 ש"ח בתוספת מע"מ לחודש, בעד משרד אחד ועד שלושה משתמשים, ללא הגבלה על מספר המבוטחים ובכפוף לשימוש סביר. מחיר המחירון, לשם הפניה: 1,000 ש"ח בתוספת מע"מ לחודש.

2.2 הגנת מחיר: מחיר המייסדים יישמר כל עוד המנוי נמשך ברציפות, ולא יעודכן לפי סעיף 3.3 להסכם. מנוי שהופסק ליותר מ-60 ימים יחודש במחיר התקף במועד החידוש. המחיר כולל את השירותים ואת כל יכולת שתתווסף לשירות הבסיסי; מודולים נפרדים בתשלום, ככל שיוצעו, יצטרפו רק בהסכמת הלקוח.

2.3 התשלום ייעשה מדי חודש מראש, בהוראת קבע או בכרטיס אשראי, כנגד חשבונית.

3. התחייבויות הסוכן המייסד

3.1 הלקוח והמשתמשים מטעמו יתעדו באמצעות השירותים תיקונים למענה בצירוף נימוק קצר; הלקוח ישתתף בשיחת משוב של עד 20 דקות אחת לחודש בששת החודשים הראשונים; ויסכים, בכפוף לאישורו מראש של כל נוסח, לשמש כממליץ בשיחה אחת או בחוות דעת קצרה.

4. פרטי הלקוח

שם הסוכן / הסוכנות	
מספר רישיון / ח.פ.	
דוא"ל להודעות ולחשבוניות	
אמצעי תשלום	☐ הוראת קבע ☐ כרטיס אשראי
מועד קליטת המבוטח הראשון	

חתימת הלקוח על נספח זה: _____ תאריך: _____