

תנאים כלליים לשירותי תחזוקה למעליות ודרגנועים

1. הגדרות

לכל המונחים המובאים להלן תהינה המשמעויות שניתנו להם בהסכם. יתר על כן, למונחים הבאים תהינה המשמעויות הבאות:

| מונח | תיאור |
|--------------------------|--|
| "הסכם" | הסכם שירותי תחזוקה למעליות, דרגנועים או KONE™ Care שנחתם בין KONE ללקוח, למתן השירותים, לרבות מסמך זה - "התנאים הכלליים לשירותי תחזוקה". המופיעים באתר KONE /https://www.kone.co.il/he/tools-downloads/other-documents |
| "הציוד" | המעליות, ו/או הדרגנועים ו/או ציוד נלווה כמפורט בהסכם, עבורם יינתנו השירותים |
| "תקופת השירות" | תקופה שתחל ממועד התחילה ועד לסיומה בהתאם לתנאי ההסכם הקבועים בסעיף 13 למסמך זה |
| "שעות העבודה" | בימים א'-ה' בין 08:00 ל-16:00 ובימי ו' וערב חג בין 07:00 ל-12:00 |
| "מוקד שירות טלפוני" | מוקד טלפוני פעיל 24/7 דרכי ההתקשרות: בטלפון *5303 או 09-8303030 או בדוא"ל: kone4u@kone.com |
| "KONE" | קונה בע"מ |
| "צד או צדדים" | הלקוח כהגדרתו בהסכם ו/או KONE |
| "התמורה" | התמורה שישלם הלקוח בגין ביצוע השירותים כמפורט בהסכם |
| "השירותים" | השירותים שהוסכם שיבוצעו על ידי KONE, הנוגעים לציוד, כמפורט בסעיף 2 למסמך זה ובהתאם לבחירת הלקוח בהסכם. במידה והלקוח בחר להוסיף שירות מורחב ייכלל גם שירות זה תחת התנאים הכלליים לשירותי תחזוקה |
| "שירות מורחב" | שירות נוסף על השירותים, כהגדרתם בסעיף 2 למסמך זה |
| "שירותים נוספים" | שירותים שהינם נוסף על השירותים והשירות המורחב כהגדרתם לעיל, בין אם באמצעות שירות, מוצר או חלפים |
| "Connected 24/7" | שירותים מקוונים לניטור וניתוח מרחוק המספקים עדכונים שוטפים על מצב הציוד. השירותים מאפשרים ל-KONE לבצע תחזוקה יזומה, המותאמת באופן פרטני לציוד כדי לשמר את הבטיחות והפעילות הסדירה של הציוד |
| "Connected Planner 24/7" | שירותים מקוונים המאפשרים ללקוח לקבל הערכת מצב הציוד באמצעות שירות Connected 24/7. הערכה כוללת דו"חות שנותרו על ידי מומחי KONE, תכנון שדרוגים על פי תקציב הלקוח וניתוח הדרך המיטבית לשמירה על הציוד |
| "אתר" | המבנה / מבנים שבו / בהם מותקן הציוד |
| "מועד התחילה" | התאריך הנקוב בהסכם כמועד תחילת מתן השירותים |
| "דרישות סטטוטוריות" | כל דרישות הדין החלות על הציוד ותחזוקתו |
| "אירועים מוחרגים" | (א) דליקה, עשן, נזלים, שטפון, לחות או חשיפה קודמת לתנאים כאלה; (ב) טמפרטורה או לחות חריגים או תנאים מזיקים חריגים אחרים; (ג) נזקי חלודה; (ד) שימוש חריג בציוד ו/או שימוש לא סביר ו/או שימוש שלא ע"פ הוראות KONE/הדין לרבות הפעלת המעלית בעומס יתר או שימוש חריג במעלית לצורך העברת דירה/חפצים; (ה) שיבושים או הפרעות באספקת החשמל או רשתות התקשורת לרבות, אך לא רק, קווי תקשורת אנלוגיים וסלולריים; (ו) וירוס מחשב, פריצות או התקפות סייבר; (ז) שימוש לרעה, חבלה, גניבה או השחתה של הציוד, שריטות, מכות; (ח) בדיקת לחץ או בדיקה בעומס מלא או במהירות; (ט) עבודה שבוצעה בציוד על ידי אדם/גורם כלשהו שאינו מטעם KONE; (י) ציוד או חלקים מיושנים שאינם מיוצרים עוד; (יא) כל אירוע אחר שאינו בשליטתה הסבירה של KONE. |

2. מתן שירותים

- א. KONE תספק את השירותים בהתאם להסכם, ברמה מקצועית, נאותה ובהתאם לדרישות הדין בישראל. השירותים יינתנו בשעות העבודה, אלא אם הוסכם אחרת בין הצדדים. מובהר כי כל עבודה שתעשה מחוץ לשעות העבודה, אינה כלולה בתמורה והיא תחויב בנפרד על ידי KONE בהתאם למחירון KONE שיהיה תקף באותה עת ("המחירון"). המחירון יעמוד לרשות הלקוח במהלך שעות העבודה הרגילות במשרדי KONE.
- ב. שרותי התחזוקה הינם כמפורט להלן:
- 1) ביצוע טיפולי תחזוקה מונעת בציד, בהתאם לסוג ומידת השימוש בו. הטיפול יבוצע על פי הוראות היצרן, הדין ו/או לפי הוראות נוהל לחברות למתן שירות למעלות/יסוד משפטי וזאת בכפוף ל"אירועים מוחרגים" כהגדרתם בסעיף 1 לעיל ו/או "החרגות מהיקף השירותים" כמפורט בסעיף 3 להלן.
 - 2) Connected 24/7 לניטור וניתוח פעולות הציוד מרחוק. מערכת Connected 24/7 מספקת עדכונים שוטפים על מצב הציוד ומאפשרת ל-KONE לבצע פעולות תחזוקה באופן יזום, המותאמות באופן פרטי לכל ציוד, בכדי לשמר את תנועת הציוד ולשפר את הבטיחות.
 - 3) פעולות תחזוקה יזומות יבוצעו ע"י נציגי שירותי KONE, בשעות העבודה ובהתאם למדיניות האחזקה של KONE.
 - 4) קריאות לקוח לאיתור תקלות בפעולות הציוד יענו תוך 24 שעות מאישור קבלת הקריאה במוקד KONE ובמסגרת שעות העבודה. השירות אינו כולל חלפים; ואלו יחויבו בנפרד בהתאם להצעת מחיר KONE, אלא אם בחר הלקוח בשירות מורחב כאמור בסעיף 2' להלן.
 - 5) מענה לקריאת חילוץ ממעלית, במקרים בהם לקוח אינו מצליח ו/או אינו מסוגל להיחלץ בעצמו על פי הוראות החילוץ שנמסרו לו על ידי KONE, או במקרה ומדובר במעלית בה חל איסור מפורש לבצע חילוץ עצמי (כגון מעליות MRL), קריאת החילוץ תקבל עדיפות במתן מענה ותטופל בהקדם האפשרי, וזאת בכל שעות היממה, כולל שבתות וחגים. במתקן עם חדר מכונות, יתבצע חילוץ על ידי KONE, רק במקרים בהם הלקוח לא הצליח או אינו מסוגל לבצע את החילוץ בהתאם להוראות החילוץ, המפורטות במסמכים הרלבנטיים שסופקו ללקוח עם מסירת המתקן לידי (על הלקוח לדאוג לכך כי הוראות החילוץ יהיו, דרך קבע בחדר המכונות). במתקן ללא חדר מכונות, חל איסור מפורש על חילוץ לכודים בתוך המתקן באופן עצמי והחילוץ יתבצע אך ורק על ידי KONE ו/או מי שהוסמך על ידה.
 - 6) על פי תאום מראש של הלקוח עם KONE, יתלווה נציגי שירותי KONE לבדיקת הבודק המוסמך מטעם משרד העבודה. על הלקוח לפנות לתיאום ליווי זה, לכל הפחות 14 ימים טרם מועד הבדיקה.
- ג. ככל שידרשו שירותים נוספים, נוסף לשירותים הקבועים בסעיף 2 ו/או רכישת חלפים, KONE תספק שירותים ו/או חלפים אלה כנגד תשלום התמורה בהתאם להצעת מחיר מאושרת.
- ד. מוסכם בין הצדדים כי בכל במקרה של תקלה המהווה, על פי שיקול דעתה המקצועי של KONE, סכנה בטיחותית למשתמשים במעלית, תופסק פעילות המעלית ויעבר דיווח למשרד העבודה על הפסקת פעילות המעלית, וזאת עד ביצוע תיקון לאחר קבלת הסכמת הלקוח בכתב לביצוע התיקון הנדרש, ובהתאם לתמורה המוגדרת בהצעת המחיר.
- ה. KONE מצרפת בזה, כחלק בלתי נפרד מההסכם, הוראות חילוץ מהמעלית (למעט במעליות MRL) מעלית חשמלית (ללא חדר מכונות) והוראות שימוש והיא מתחייבת להציב שלטי הוראות בהתאם לנדרש. הושחת או הוסר השלט יודיע על כך הלקוח ל-KONE ו-KONE תספק, כנגד תשלום בהתאם להצעת מחיר, שלט חדש.
- ו. לבקשת הלקוח, תדריך KONE, ללא תמורה, את משתמשי המעלית בדרך החילוץ מהמעלית ובהפעלתה, למעט בקשר עם מעליות MRL.
 - ז. הוראות חילוץ מצויות באתר KONE בכתובת <https://www.kone.co.il/he/tools-downloads/other-documents>
 - ח. KONE תמסור ללקוח, בדואר ישראל (או באמצעות דוא"ל - ככל שהדבר יוסכם על-ידי הלקוח במפורש), דו"ח ביצוע טיפולים ו/או העבודות שבוצעו על ידה כולל מהות השירות ו/או התיקונים שבוצעו, החלפים שהוחלפו, היותם משופצים או חדשים ומקום החלפתם. ניתן לצפות בטיפולים באתר <https://kone.my.site.com/koneonline>.
- ח. שירות מורחב (כיסוי מלא):
- אספקתו והתקנתו של כל חלק בציוד אשר לדעתה של החברה או לדעת מומחה מונע את פעולתו התקינה של הציוד מאחת הסיבות הבאות:
- (א) שבר מכני בציוד;
 - (ב) קצר חשמלי בציוד;
 - (ג) בלאי רגיל בציוד;
- יובהר כי השירות המורחב כולל גם החלפת המכונה, יחידת ההינע, לוח הבקרה, הכבלים ועבור מעליות הידראוליות, צילינדרים ובוכנות אלא אם כן נקבע אחרת בהסכם.

3. החרגות מהיקף השירותים

- א. אלא אם הוסכם אחרת בהסכם, העבודות ו/או החלקים הבאים, אינם נכללים בשירותים ויחויבו בנפרד על ידי KONE:
- א. תיקון ו/או החלפת רכיבים מתכלים כגון: סוללות וגופי תאורה;
 - ב. תיקון ו/או החלפת רכיבים דקורטיביים;
 - ג. מילוי והחלפת שמן בתיבת הילוכים וסילוק שמן עודף/ישן;
 - ד. תיקון ו/או החלפה של חלקים ו/או עבודה אחרת עקב אירועים מוחרגים;
 - ה. ניקיון, למעט ניקוי לכלוך הנגרם ישירות תוך כדי ביצוע השירותים;
 - ו. בדיקת לחץ או בדיקה בעומס או מהירות מרביים;
 - ז. תיקון/ שדרוג/ בדיקות/שינויים של הציוד שידרשו על ידי רשויות, גופי פיקוח או צדדים שלישיים אחרים;
 - ח. שינוי הגדרות פיקוד שבת במערכת קיימת - הפניה לביצוע הגדרות אלו תעשה 3 שבועות מראש;
 - ט. תחזוקה ותיקון של הרשת האזורית המקומית (LAN);
 - י. תיקון ו/או החלפה של מערכות בקרת כניסה (Access Control) וציוד התקשורת (כגון: מסכי מידע, טלוויזיות, מערכות מוסיקה);

1. תיקון ו/או החלפה של מערכות בקרת כניסה (Access Control) וציוד התקשורת (כגון: מסכי מידע, טלוויזיות, מערכות מוסיקה);
- יא. ציוד שלא סופק והותקן במקור על ידי KONE: התקנה, תיקון ו/או החלפה של חלקים בעקבות פגמים באיכות הציוד, החלקים או הביצוע של היצרן או המתקין;
- יב. תיקון ו/או החלפת חלקים, שיצאו משימוש, אינם מיוצרים עוד, אינם ניתנים להשגה באמצעים סבירים ו/או שלדעתה הסבירה של KONE מיושנים או שדרוגים אחרים של הציוד ו/או חלקים בציוד שחלפו 15 שנים ממועד מסירתו;
- יג. עבור מעליות: תיקון, החלפה ו/או עיצוב מחדש של תא המעלית, פיר, לוחות פיקוד, משקופים, ספים, תא מעלית ועבודות דקורטיביות;
- יד. עבור דרגנועים: תיקון ו/או החלפה של מעקות, מעקות פנימיים וחיצוניים, חיפוי מסבך, חיפויים, לוחות סיפון, לוחות רצפה, מדרגות, שרשראות מדרגות, לוחות מסרק, גימורים דקורטיביים ולוחות אחרים.

4. אחריות הלקוח

- א. הלקוח יודיע באופן מיידי ולא יאוחר מ-24 שעות ממועד הארוע ל-KONE על:
 - (1) כל תקלה בציוד או תאונה או נזק הקשורים בו או במשתמשים בו;
 - (2) חומרים מסוכנים, כגון אסבסט, הנמצאים באתר;
 - (3) כל שינוי או שינוי מתוכנן בשימוש בציוד או באתר.
- ב. אם הציוד מסוכן לשימוש לאדם כלשהו, יפסיק הלקוח את פעולתו לאלתר וימנע שימוש בציוד עד שנציג שירות טכני מטעם KONE יגיעו לאתר.
- ג. הלקוח יספק ל KONE ו/או מי מטעמה סביבת עבודה בטוחה והולמת, וכן מקום חנייה הקרוב לציוד ככל האפשר שיאפשר הובלה קלה של כלים כבדים וחלקים לציוד.
- ד. הלקוח מתחייב שלא לעשות כל שימוש בציוד ו/או במתחמים המשמשים את KONE כגון חדרי מכונה.
- ה. הלקוח ישתף פעולה עם KONE וימסור לה כל מידע הנוגע לציוד או לאתר וידאג כי כל המידע שהוא מספק יהיה מלא ומדויק. הלקוח יעמוד בכל הדרישות החוקיות החלות, לרבות תקנות הבטיחות בעבודה וכל דין הנוגעים לבטיחות הציוד הקיים.
- ו. הלקוח מצהיר ומאשר, כי יודע לו שעל פי פקודת הבטיחות בעבודה (התש"ל) - (להלן: "הפקודה") חלה עליו החובה להזמין על חשבונו, בודק מוסמך מטעם משרד העבודה לבדיקת הציוד ותקינותו. נכון להיום, תדירות הבדיקה לגבי מעלית היא אחת לשישה (6) חודשים; ולגבי דרגנוע תדירות הבדיקה היא אחת לשנים עשר (12) חודשים, שאם לא כן, חל איסור על שימוש בציוד. מובהר כי פרקי זמן אלה עשויים להשתנות ובאחריות הלקוח להתעדכן בשינויים אלה. לצד האמור, KONE ו/או מי מטעמה, יודיעו בכתב ללקוח, אחת לשנה, בדבר חובתו להזמנת בודק מוסמך כאמור, תוך ציון מועד הבדיקה הקרוב.
- ז. הלקוח יודיע ל-KONE על צד שלישי כלשהו המבצע מטעמו פעולה כלשהי הקשורה לציוד במהלך תקופת ההתקשרות.
- ח. הלקוח לא יאפשר גישה לציוד לצד שלישי, לטיפול או תחזוקה או כל פעולה אחרת למעט קיום בדיקה על ידי בודק מוסמך מטעם משרד העבודה כמפורט בסעיף 4.ז. לעיל. ככל שבוצעה פעולה כלשהי בציוד, ע"י צד שלישי, יהיה אחראי הלקוח שלא לעשות שימוש בציוד אלא לאחר בדיקה ואישור של KONE. יובהר, כי הבדיקה כרוכה בתשלום בהתאם לתעריף שנת טכנאי.
- ט. הלקוח אחראי לכבילה וחיווט באתר, אספקת חשמל יציבה לציוד וקו טלפון אנלוגי או כרטיס SIM להתקשרות מתא המעלית. מובהר כי אין KONE אחראית לתקינות קו הטלפון ו/או הרשת הסלולרית. הלקוח אחראי על שימוש ב-LAN ועל כל ממשק בין ה-LAN לציוד. הלקוח יבטיח כי רשת ה-LAN וכל ממשק אפשרי לציוד עומדים בדרישות הטכניות שנמסרו על ידי KONE ו/או ספק הציוד, וכי ה-LAN אינו פוגע בתפקוד הציוד.
- י. הלקוח ישפה ויפצה את KONE בגין עלויות, הוצאות, נזקים והפסדים שיגרמו לה הנובעים מהפרה של סעיף זה על ידו כתוצאה מרשלנותו או התנהלותו בודון.

5. תמורה ותנאי תשלום

- א. אלא אם הוסכם אחרת בין הצדדים בכתב, התמורה תשולם בתוך 30 יום מתאריך החשבונית ותהיה צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע במעמד חתימת הסכם זה. יובהר, כי תשלום מיסים, לרבות מס ערך מוסף, הוא בנוסף לתמורה, אלא אם כן צוין אחרת.
- ב. החל מהשנה השלישית מתאריך הפעלתו הראשונה של הציוד או לאחר שנה של שירות ממועד חתימת הסכם זה לגבי ציוד הפועל יותר משלוש שנים, תוגדל התמורה בשיעור ההתיישנות לשנה כמפורט בהסכם ובכל מקרה לא פחות מ-3.5%, מדי שנה, בגין התיישנות הציוד. מובהר כי התמורה המעודכנת תישאר צמודה למדד הידוע במעמד חתימת ההסכם, כאמור לעיל.
- ג. KONE רשאית לעדכן את התמורה בשל גורמים שאינם בשליטת KONE כגון עליית מחיר שעת עבודה, חומר או עלויות אחרות הנדרשות לביצוע השירותים. יתר על כן, KONE רשאית לעדכן את התמורה בגין גידול בעלויות ביצוע השירותים עקב דרישות סטטוטוריות חדשות או הוראות מיסוי שייכנסו לתוקף לאחר מועד התחילה או עקב שינויים מהותיים בשימוש בציוד או באתר. חתימת הלקוח על הסכם זה מהווה הסכמתו לאמור. ככל שתחליט KONE להשתמש בזכותה לעדכון התמורה, תודיע על כך ללקוח בהודעה בחשבונית החודשית או בדרך אחרת, לפחות 30 יום מראש, במקרה זה הלקוח יהיה רשאי לסיים הסכם זה לפני עדכון התמורה בהודעה מראש של 14 ימים מבלי שיחשב הדבר הפרת הסכם.
- ד. ככל שהוסכם בין הצדדים כי התמורה עבור השירותים, או עבודות אחרות שבוצעו על ידי KONE תשולם בתשלומים, אזי במקרה של סיום ההתקשרות תעמוד לפירעון מידי יתרת התשלומים שנותרה.
- ה. במקרה של עיכוב בתשלום התמורה או סכום כלשהו המגיע ל- KONE לפי ההסכם, זכאית KONE לגבות ריבית פיגורים על הסכום שטרם שולם בשיעור ריבית שלא יעלה על שיעור הריבית שגובה בנק לאומי בע"מ על חריגה ממסגרת אשראי מאושרת בחשבונית חח"ד.
- ו. בגין כל חיוב שלא יוכבד וינקטו פעולות לשם גבייתו, תהיה זכאית KONE לגבות, בנוסף, את כל הוצאותיה.

6. חלקי חילוף

- א. כל חלקי החילוף המסופקים על ידי KONE יהיו חלקים מקוריים או בעלי פונקציונליות ואיכות דומים לחלקים המקוריים, זכות הבעלות בחלקי החילוף תעבור ללקוח לאחר תשלום מלוא התמורה בגינם.
- ב. לחלקים שהוחלפו תינתן אחריות בת 12 חודשים, האחריות תוגבל להחלפת אותו חלק שנפגם, ולא תכסה אירועים מוחרגים או בלאי שנובע כתוצאה משימוש בלתי סביר בצידוד, והכול בכפוף לתנאי ההסכם.
- ג. מוסכם כי עיכוב באספקת חלק לא יחשב הפרת התחייבויות KONE, וזאת בתנאי שהחלק הוזמן עם היוודע הצורך בכך.
- ד. KONE מתחייבת לספק ללקוח במהלך תקופת ההסכם את כל חלקי החילוף שיידרשו לשם הבטחת פעולתו התקינה של הצידוד, ככל וחלקים אלו ניתנים להשגה באורח סביר. דרכי האספקה של חלקי החילוף יהיה בהתאם לצו ההגבלים העסקיים (דרכי הספקה של חלקי החילוף לשרותי תיקון ואחזקה של מעליות חשמליות) התשמ"ד – 1984, ובכפוף לתשלום מחיר החלק, למעט במקרה של שירות מורחב, בהתאם להוראות ההסכם.

7. כוח עליון

KONE לא תהיה אחראית להפרות, עיכובים, תקלות ונזקים שנגרמו כתוצאה מנסיבות אשר לא היו ניתנות לצפייה סבירה מראש ואשר אינן בשליטתה הסבירה של KONE כגון, אך לא רק, כח עליון, פעולות שלטוניות, סנקציות מסחריות, מלחמה, טרור, מהומה אזרחית, מחסור בחומרים, עיכובים בתחבורה, הגבלות תנועה, סגרים, שביתות, השבתות, עיצומים, תנאי אקלים קשים, מגיפות, אסונות טבע, תאונות וכדומה.

8. זכויות קניין רוחני

- א. KONE הינה בעלת זכויות הקניין הרוחני הנוגעות בסימן המסחר שלה, לכל חומרה, תוכנה, תיעוד, שרטוטים או כל מידע אחר המסופק על ידיה במסגרת או ביחס להסכם זה (להלן: "קניין רוחני").
- ב. הלקוח לא ישתמש או יעתיק או יבצע הנדסה לאחור של תוכנה, תיעוד, שרטוט או כל חומר אחר המסופק על ידי KONE במסגרת ההסכם, וכן לא יאפשר לצד שלישי לעשות כן. כל שימוש או העתקה רק יבוצעו לצורך שימוש בצידוד בתקופת ההסכם.
- ג. KONE רשאית לאסוף, לייצא ולהשתמש בנתונים ו/או במידע שנאספו במהלך השימוש וההפעלה של הצידוד ו/או במהלך מתן השירותים, לרבות באמצעות פעילות שירות Connected 24/7. KONE רשאית לייצא נתונים ו/או מידע כאלו באמצעות חיבורי רשת ותהיה הבעלים הבלעדיים בנתונים ובמידע זה.
- ד. KONE אוספת מידע אישי מסוים על נציגי הלקוח. מידע זה משמש בעיקר לאספקת השירותים ולניהול קשרי הלקוחות, בין היתר לצורך יצירת שותפיה. לפירוט בדבר המידע הנאסף, מטרות האיסוף והעברתו לצדדים שלישיים אנא ראו את מדיניות הפרטיות באתר KONE (בכתובת www.kone.com) מידע זה יועבר מחוץ לישראל בכפוף לדרישות הדין החלות בקשר עם כך, והלקוח מסכים לכך.
- ה. הלקוח מאשר בחתימתו כי הוא נותן בזאת הסכמתו לקבלת חשבונות ו/או הודעות חיוב ו/או שיווק ומידע בדבר מוצרים ושירותים ו/או סקרים במסרון ו/או בדוא"ל ו/או בכל דרך ממוחשבת אחרת, על פי הפרטים המופיעים אצל KONE. הלקוח מתחייב לעדכן את KONE בשינוי פרטי נציגיו לרבות, מספר טלפון, כתובת דוא"ל וכתובת למשלוח דואר וכן לקיים את חובותיו בהתאם לדיון.

9. הגבלת אחריות

- למרות כל הוראה אחרת בהסכם ו/או בדין, KONE תהיה אחראית לנזקים ישירים בלבד ולא תהיה אחראית לכל:
- א. נזקים או הפסדים שנגרמו על ידי אירועים מוחרגים או החרגות;
 - ב. אובדן רווח, אובדן שימוש, הפסד עסקה, פגיעה במוניטין וכל נזק עקיף ו/או תוצאתי, ללקוח או לכל צד שלישי, לרבות בשל השבתת המעלית בשל תחזוקה/תיקונים/סכנה בטיחותית וכדומה;
 - ג. נזקים או הפסדים שנגרמו בשל אי מילוי התחייבויות הלקוח ו/או בנסיבות שאינן תלויות ב-KONE;
 - ד. אובדן, נזק או פגיעה באנשים או ברכוש עקב תקלה או שיבוש בפעולת הצידוד, למעט במקרה שהאובדן, הנזק או הפגיעה הם תוצאה ישירה של רשלנות או זדון של KONE;
 - ה. תקלות בצידוד או תאונות שלא דווחו ל-KONE כמפורט בסעיף 4;
 - ו. כשלים בצידוד ו/או נזקים שיגרמו כתוצאה מהתנהלות הלקוח כגון: אי ביצוע עבודות/ פעולות אשר באחריות הלקוח, אי הודעה במועד על אירועים חריגים, אי ביצוע תיקונים, החלפות או שדרוגים המומלצים על ידי KONE או הנדרשים על פי דרישות החוק, וכן אי ביצוע בדיקה תקופתית ע"י בודק מוסמך כנדרש בפקודת הבטיחות;
 - ז. האחריות המצטברת של KONE בגין נזקים, הנובעים מהסכם זה או בקשר אליו, בשום מקרה לא תעלה על 50% מהתמורה ששילם בפועל הלקוח במסגרת הסכם זה במהלך שנת שירות רצופה, למעט במקרה של נזקי גוף שהם תוצאה ישירה ממעשה ו/או מחדל של KONE.

10. שירות Connected 24/7

בשירות Connected 24/7, יחולו התנאים הבאים:

- א. ככל שלא מותקנת בצידוד החומרה הדרושה לפעילות שירות Connected 24/7, תתקין KONE יחידת העברת נתונים וחומרה הדרושים לפעולת השירות שתישאר בבעלות KONE ותעודכן על ידי מדי פעם. הלקוח יעניק ל-KONE גישה לחומרה. ככל והתקנת Connected 24/7 תדרוש שדרו של הצידוד, יהיה רשאי כל אחד מהצדדים לסיים את חלקו המתאים של ההסכם עבור Connected 24/7, אלא אם הלקוח יסכים לבצע שדרוג הצידוד.
- ב. תיקונים וטיפול תחזוקה שיזוהו באמצעות Connected 24/7 יבוצעו בהתאם להיקף השירותים המוגדר בהסכם.

- ג. ככל שיזוהה ע"י Connected 24/7 צורך בשירות דחוף, אשר אינו נכלל בשירותים ו/או עלותו אינה כלולה בתמורה, יאשר הלקוח מראש את ביצוע התיקון הנדרש. בכל מקרה התיקון האמור יבוצע בכפוף לאמור בסעיף 2 לעיל.
- ד. שירות Connected 24/7 עושה שימוש ביחידת העברת נתוני פעולת הציוד לשרתי הענן של KONE לצורך ניתוח.
- ה. KONE עושה מאמצים סבירים להבטיח ש Connected 24/7 יפעל כמתוכנן, אולם היא אינה מתחייבת כי שירות Connected 24/7 יפעל ללא הפרעה או שיבושים ולא תישא באחריות לכשל כלשהו של Connected 24/7 עקב אירועים מוחרגים.
- ו. שירות Connected 24/7 Planner הינו שירות נוסף, ככל שהלקוח יבחר לקבל שירות זה יחולו התנאים הבאים: KONE תנתח את מצבו של הציוד ותעביר ללקוח דו"ח המלצות לפעולות תיקון ושדרוג שיעודכן על בסיס קבוע. הדו"ח יבוסס על מאמציה הסבירים של KONE, אך הוא עלול להכיל שגיאות או השמטות. כל המחירים שיפורטו בדו"ח הינם לצורך הערכה בלבד. ככלל שיבחר הלקוח לבצע את הפעולות המומלצות בדו"ח, תשלח בגינת הצעת מחיר נפרדת.
- ז. שירותים אלו ניתנים רק לדגמי מעליות מסוימים ובכפוף לאמור בהסכם.

11. כלי מידע ותקשורת

- א. ככל שהלקוח משתמש ב-KONE Online, KONE Mobile, KONE E-Link, אמצעי תקשורת לקוחות דיגיטליים אחרים, ממשקי תכנות יישומים של KONE, שילובי מערכת ישירים בין הלקוח ל-KONE, ו/או כל סוג של דיווח בהתאמה אישית על ידי KONE (יחד ולהלן: "כלי מידע"), יהיה רשאי הלקוח להשתמש בכלי המידע אך ורק לצפייה למטרות מידע פנימיות שלו, לניהול הציוד והאתר, תוך שימוש בשירותי KONE. כל פניות השירות שיבוצעו באמצעות כלי המידע ייחשבו כמבוצעות על ידי נציגיו המורשים של הלקוח.
- ב. מובהר ומוסכם כי KONE עושה מאמצים סבירים להבטיח שהמידע המוצג בכלי המידע הוא מדויק. כל מידע שנמסר הוא אינדיקציה בלבד ולא ניתן להסתמך עליו. KONE אינה מתחייבת כי כלי המידע יפעלו ללא הפרעה או יהיו נטולי שגיאות. ל-KONE הזכות להמשיך ולפתח או לבצע שינויים בכלי המידע.

12. החוק החל ויישוב מחלוקת

על הוראות ההסכם חלים דיני מדינת ישראל. סמכות השיפוט הבלעדית, בכל מחלוקת או סכסוך בין הצדדים בנוגע להסכם זה לרבות בנוגע להפרתו, תהיה לבית המשפט המוסמך בעיר נתניה.

13. תקופת ההסכם וסיומו

- א. כל צד רשאי לסיים את ההסכם, לאחר שנה, על ידי הודעה מוקדמת בכתב של שלושה חודשים מראש לפחות. מובהר בזאת, כי הלקוח ישלם ל-KONE את מלוא התמורה היחסית בגין התקופה שעד תום תקופת ההודעה המוקדמת, וזאת גם אם החליט הלקוח שלא לקבל שירות מ-KONE במהלך תקופת ההודעה המוקדמת.
- ב. בנוסף, KONE רשאית להביא את ההסכם לסיומו המיידית באחד המקרים:
 - (1) שינויים מהותיים במטרת השימוש העיקרית בציוד או שינויים מהותיים באתר;
 - (2) שינויים מהותיים בבעלות על האתר;
 - (3) הציוד טופל או תוחזק על ידי צד שלישי במהלך תקופת ההסכם ללא אישור בכתב מראש של KONE;
 - (4) KONE אינה יכולה לבצע את השירותים עקב אירועים מוחרגים, או כוח עליון למשך תקופה של למעלה מ-90 יום;
 - (5) הלקוח אינו מספק ל-KONE גישה לציוד, סביבת עבודה בטוחה ו/או אם נמצאים חומרים מסוכנים בציוד או באתר והמצב אינו מתוקן על ידי הלקוח תוך 30 יום;
 - (6) הציוד אינו עומד בדרישות החוק, התקן או בדרישות הבטיחות כפי שנקבע על ידי KONE והלקוח מסרב לבצע את התיקונים הדרושים או לשדרג את הציוד על מנת לתקן את המצב;
 - (7) במקרה של הפרת ההסכם על ידי הלקוח שלא תוקנה בהתאם לסעיף 14 להלן.
- ג. בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, תהא רשאית KONE, במקום לסיים את ההסכם, להשעות את מתן השירותים עד לתיקון המקרה המהווה עילה לסיום (למעט הענות לקריאות חילוץ). KONE תהיה רשאית לדרוש מהלקוח את כל העלויות וההוצאות הסבירות שנגרמו עקב ההשעה ו/או חידוש השירותים.
- ד. עם סיומו של ההסכם, מכל סיבה שהיא, זכאית KONE לקבלת מלוא התמורה בגין השירותים ו/או השירותים הנוספים שבוצעו עד למועד סיום ההסכם בפועל.
- ה. כל הסעיפים שמטבעם נועדו להמשיך ולחול לאחר סיום ההתקשרות, ימשיכו לעמוד בתוקף. עם סיום ההסכם תהיה KONE רשאית להסיר כל כלי עבודה שלה לייעול תחזוקה או חומרה אשר בבעלותה והלקוח מאשר בחתימתו, כי הוא נותן ל-KONE הוראה בלתי חוזרת להיכנס לאתר לצורך הסרת יחידת העברת נתונים וחומרה הדרושה לפעילות שירות Connected 24/7, ככל שהותקנה ע"י KONE, וכן לנתק את מערכת תקשורת החירום.

14. הפרות וסעדים

- א. KONE רשאית להשעות מתן השירותים על פי הסכם זה ו/או לסיימו וזאת במידה ולא יעמוד הלקוח בהתחייבויותיו במלואן ו/או יפר הוראות הסכם זה, בין היתר אם לא שילם את מלוא התמורה בגין השירותים ו/או חלקי החילוף במועדים שנקבעו לתשלום ובתנאי כי ניתנה על כך הודעה ללקוח והלקוח לא תיקן הפרתו, ובין היתר לא שילם את מלוא התמורה בתוך פרק זמן זה. הלקוח יישא במלוא האחריות לכל מעשה או מחדל ולכל נזק או אובדן הקשורים לציוד, שייגרמו לציוד ללקוח או לכל צד שלישי בתקופה זו.
- ב. KONE רשאית להודיע למשרד העבודה ו/או לכל רשות רלוונטית אחרת על אי קיום הוראות הדין על ידי הלקוח, ובכלל זה, אי עמידה בחובתו לבצע שירות ולקיים הסכם שירות ובכך לקבל צו המורה על עצירת פעולת הציוד.
- ג. במקרה של השעיית השירותים ו/או ביטול ההסכם כתוצאה מהפרתו, ישלם הלקוח ל-KONE מכלי לגרוע מכל זכות אחרת שיש ל-KONE, על פי ההסכם או הדין, פיצוי מוסכם בגובה שלושה חודשי שירות

15. שונות

- א. הגורמים המאשרים את ההסכם מצהירים בזאת כי הם הגורמים המוסמכים כדין להתקשר בהסכם זה מטעם הצד הרלוונטי. החתומים אחראים באופן אישי להתחייבויות הצד הרלוונטי אם הם אינם מורשים כל כך.
- ב. באחריות הלקוח להודיע ל-KONE על שינוי במורשים מטעמו ועל שמות הנציגים אליהם יש לפנות, לרבות כל פרטי הקשר העדכניים שלהם. כל עוד לא ניתנה הודעה כאמור ישמשו הנציגים האחרונים עליהם נמסר ל-KONE כנציגים המוסמכים והמורשים מטעם הלקוח לכל דבר ועניין הקשור בהסכם זה.
- ג. ההסכם ממצה את כל ההסכמות בין הצדדים בקשר לשירותים, ומחליף כל משא ומתן, מצגים והסכמים קודמים בין הצדדים, אם בכלל.
- ד. שינוי ההסכם ו/או היקף השירותים יבוצע רק באמצעות הסכם בכתב שיחתם על ידי נציגים מורשים כדין של שני הצדדים.
- ה. שום איחור בשימוש בזכויות לא ייחשב כוויתור ושום ויתור לא יהא בר תוקף, אלא אם נעשה במפורש ובכתב.
- ו. KONE רשאית להשתמש בקבלני משנה בביצוע השירותים.
- ז. למרות העברת בעלות באתר או שינוי הגורם המתחזק או מנהל את האתר, ההסכם ימשיך להיות תקף במלואו בין הצדדים.
- ח. הלקוח מתחייב לשלם את התמורה או התמורה לשירותים נוספים גם אם מעסיק ו/או יעסיק חברת ניהול ו/או אחזקה ו/או כל עסק ו/או גוף המנהל או ינהל עבורו את אחזקת הרכוש המשותף, ובכללם הציוד.
- ט. KONE תבטח את עצמה ואת עובדיה בפני כל נזק העלול להיגרם לעובדיה ו/או למי מטעמה ו/או לצדדים שלישיים בגין או כתוצאה מביצוע עבודותיה על פי הסכם זה.
- י. הלקוח, עקב היותו המחזיק ו/או הבעלים של הציוד, הוא גם האחראי לציוד. יובהר, כי אין בהוראות הסכם זה כדי לגרוע מאחריותו של הלקוח לציוד. הלקוח מתחייב לבטח את עצמו בביטוחים מתאימים בכיסוי מלא והוא יפעל על פי הוראות KONE, בדיוקנות ובקפדנות הראויה, לרבות הקפדה על הוראות הבטיחות, הוראות השימוש בציוד וכל הוראות יצרן אחרות.
- יא. הלקוח אינו רשאי להסב את זכויותיו וחובותיו לפי הסכם זה לצד שלישי מבלי לקבל את אישורה בכתב של KONE. הסבת הסכם לחברת אחזקה ו/ניהול תהיה בהתאם לנוסח מאושר של KONE.