

## תקנון אתר ושירותים – י.אלסומאו בע"מ (פועלת תחת המותג ZENO ENERGY)

מועד עדכון אחרון: 2025//

שם תאגיד: י.אלסומאו בע"מ (ZENO ENERGY) · ח.פ. : 514886043

כתובת: האורגים 35, אשדוד

שירות לקוחות: 052-821-6969 · info@zeno.energy · ימים א'–ה' 09:00–17:00

### 0.הגדרות.

במסמך זה: "החברה" – י.אלסומאו בע"מ; "המותג" – ZENO ENERGY; "האתר" – כל נכס דיגיטלי של החברה; "משתמש/לקוח" – כל גולש, מזמין או תאגיד; "מוצרים" – עמדות טעינה AC/DC, אביזרים וחלפים; "שירותים" – התקנה, בדיקות, תמיכה, תחזוקה, תפעול/מנוי תוכנה/OCP, טעינה ציבורית/פרטית, מוקד.

### 1.הסכמה לתנאים ועדכונים.

- שימוש באתר/רכישה/התקשרות מהווים הסכמה מלאה לתקנון זה.
- החברה רשאית לעדכן את התקנון מעת לעת; הגרסה המחייבת היא האחרונה שפורסמה.
- במקרה סתירה בין התקנון לבין הסכם ספציפי בכתב (הצעת מחיר/הסכם שירות) – ההסכם הספציפי יגבר.

### 2.כשירות, רישום והגבלת שימוש.

- שימוש באתר מותר לבני 18+ ולתאגידים כשירים משפטיים.
- החברה רשאית לחסום/להגביל גישה או לבטל הזמנה אם נמסרו פרטים כוזבים, הופרו תנאי התקנון/הדין, נוצלה תקלה, נפגעו פעילות האתר/החברה או נעשה שימוש בחוסר תום-לב.
- המשתמש מתחייב למסור פרטים נכונים, מלאים ומעודכנים ולשאת בתוצאות מסירת פרטים שגויים.

### 3.מידע באתר ותמונות המחשה.

- המידע באתר הוא לנוחות כללית; ייתכנו טעויות סופר/אי-דיוקים בתום לב. תמונות הן להמחשה בלבד וייתכנו סטיות בין התמונה למוצר.
- טעות גלויה במחיר/מפרט/תנאי אספקה אינה מחייבת את החברה. במקרה כזה רשאית החברה לבטל הזמנה ולהשיב תשלומים ששולמו.

#### 4. הזמנות, מחירים ותשלומים

4.1 הזמנה תיחשב שלמה רק לאחר מילוי פרטים, אישור חברת האשראי/שירות תשלומים ואישור החברה לזמינות מלאי ותנאי אספקה.

4.2 הוספת מוצר לסל אינה מבטיחה מלאי/מחיר. מלאי ומחירים עשויים להשתנות.

4.3 המחירים כוללים מע"מ אלא אם צוין אחרת. החברה רשאית לעדכן מחירים/עמלות/דמי משלוח.

4.4 החברה רשאית לשמור מסגרת בכרטיס עד חיוב בפועל; אי-תשלום/כשל יזכה את החברה בריבית/הצמדה/הוצאות גבייה ובזכות לעכב אספקה.

#### 5. אספקה, משלוח והעברת סיכון

5.1 מועדי אספקה יימסרו/יוצגו באתר/בהצעת מחיר ויחושבו בימי עסקים (א'–ה'; לא כולל ערבי חג/חגים/שבתות/ימי שבתה/מצבי חירום).

5.2 עיכובים עקב כוח עליון/אירועים שאינם בשליטת החברה (שביתות, מגפות, סגרים, שיבושי שרשרת אספקה, מזג אוויר קיצוני, עיכובי מכס, תקלות ספקים/תחבורה/סייבר וכד') לא יהוו הפרה ולא יקימו זכות לפיצוי.

5.3 דמי משלוח, הובלה, פריקה, מנוף או משלוח חוזר עקב אי-מסירה (פרטים שגויים/אי-מענה/אי-נגישות) – עלותם תחול על הלקוח לפי מחירון/הצעה עדכנית.

5.4 הסיכון במוצר עובר ללקוח במסירה; הבעלות – לאחר תשלום מלא.

#### 6. התקנה, תשתיות ואישורים

6.1 אלא אם הוסכם אחרת בכתב, המחיר אינו כולל התקנה. התקנה תבוצע ע"י חשמלאי מוסמך ובהתאם לדין/תקנים/הוראות יצרן.

6.2 בבניין משותף/רכוש משותף – באחריות הלקוח להשיג אישורי ועד/בעלים/ניהול כנדרש בדיון.

6.3 תנאי סביבה: התקנות חוץ דורשות מיגון תקני (מים/שמש/וונדליזם); אי-קיומם עלול לבטל אחריות.

6.4 סטייה מתכנון/תשתית לקויה/שינוי ללא אישור – מזכים את החברה להפסיק עבודה/לעדכן הצעת מחיר/לבטל עסקה.

6.5 בדיקות בודק מוסמך, חיבור ראשי, הארקה, מפסקים והצהרות – באחריות הלקוח, אלא אם נרכש שירות ייעודי מהחברה.

## 7. תפעול, תוכנה, חיבוריות ו-OCPP-

- 7.1 חלק מהמוצרים דורשים חיבוריות (Wi-Fi/סלולר) לניהול, עדכוני קושחה, חיוב, אבחון מרחוק ורישומי טעינה. הלקוח מתחייב לספק חיבור יציב וזמין.
- 7.2 שירותי תוכנה/ענן/OCPP (ככל שנרכשים) ניתנים כמנוי; תנאי תמחור/זמינות/שדרוגים/תחזוקה – כמפורט בהצעת מחיר ייעודית לכל לקוח.
- 7.3 החברה רשאית לבצע עדכוני תוכנה/קושחה משיקולי אבטחה/יציבות/תאימות.
- 7.4 שימוש ב-SIM/דטה (ככל שמסופקים) כפוף למדיניות הספק; כשלי קליטה/חריגות שימוש אינם באחריות החברה.
- 7.5 הלקוח מסכים לאיסוף/עיבוד נתונים תפעוליים לצורך מתן השירות, בקרה, אבחון וחיוב.

## 8. שירות, תמיכה וביקורי טכנאי

- 8.1 ערוצי התמיכה ושעות הפעילות: ימים א'-ה' 09:00–17:00 בטלפון/דוא"ל המפורטים לעיל.
- 8.2 לפני הגעה יבוצע אבחון מרחוק. אם מקור התקלה בתשתית/התקנה/סביבה/שימוש לקוי – תחויב קריאת שירות לפי מחירון.
- 8.3 **דמי ביקור טכנאי/קריאת שירות:** ש450 כולל מע"מ לביקור. ביקור לשווא/אי-נגישות/אי-נוכחות יחויבו. הוצאות נסיעה/חניה/אגרות – לפי מחירון מעודכן.

## 9. אחריות למוצרים

- 9.1 **תקופת אחריות סטנדרטית:** 24 חודשים **ממועד ההפעלה**, בהתאם לטופס שיושלם וישלח ע"י הלקוח ולתנאי תעודת האחריות הספציפית.
- 9.2 מימוש אחריות מותנה ברישום/הצגת חשבונית, מספר סידורי ברור ודוח חשמלאי מוסמך לפי דרישה.
- 9.3 האחריות אינה מכסה בין היתר: התקנה ע"י גורם בלתי מוסמך; תשתית/חשמל לקויים; פתיחה/שינוי/תוספות לא מאושרות; שימוש בניגוד להוראות; תנאי סביבה קיצוניים/מזיקים (מים, קורוזה, אבק, שמש, ברד, ברק, הצפה, שריפה, ונדליזם); נזק קוסמטי; חלקים מתכלים; חיבור אביזרים לא מאושרים; מתח/תדר/הארכה בלתי תקינים; אחסון/תחזוקה לקויים.
- 9.4 תיקון/החלפה יבוצעו לפי שיקול דעת החברה/היבואן. אין אחריות לנזקים עקיפים/תוצאתיים/אובדן רווח/השבתה.

## 10. ביטול עסקה והחזרות (B2C)

- 10.1 ניתן להחזיר מוצר עד **14 ימים ממועד הרכישה**, כאשר הוא חדש, ללא כל שימוש ובאריזתו המקורית.
- 10.2 **דמי ביטול לאחר שליחת המוצר ללקוח:** 5% מסך העסקה ובתוספת עלות שילוח ש45.
- 10.3 החזר כספי יבוצע באותו אמצעי תשלום/כפוף ללוחות הזמנים בדין. דמי משלוח הלוך אינם חלק ממחיר המוצר ולא יוחזרו.

10.4 **חריגים ללא זכות ביטול/החזר:** ציוד שיוצר/הוזמן בהתאמה; ציוד שהותקן/חובר/הופעל; שירות שבוצע (כולו/חלקו); תוכנה/רישוי/מנוי שהופעל; מדיה אטומה שנפתחה; מקרים נוספים כמפורט בתקנות.

10.5 הוראות סעיף זה יפורשו בהתאם לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ותקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010. מקום שקיים שוני בין הנוסח כאן לבין הדין הקוגנטי – יחול הדין.

## 11. ביטולים והחזרות (B2B)

11.1 בעסקאות מול לקוחות עסקיים אין זכות ביטול/החזר אלא אם הוסכם מראש ובכתב; כל החזרה כפופה ל-RMA, בדיקת מעבדה ודמי השבה/מלאי לפי מחירון/הסכמה.

## 12. טעינה ציבורית/פרטית, תעריפים וניהול עומסים

12.1 עמלות שימוש/טעינה ברשת ציבורית, דמי מנוי תוכנה/OCPP ותעריפים – יפורטו בהצעת מחיר ייעודית לכל לקוח בנפרד ועשויים להשתנות מעת לעת.

12.2 ניהול עומסים/תעדוף יתבצע לפי הגדרות הפלטפורמה; מהירות טעינה בפועל תלויה בתנאי רשת/רכב/סביבה/תפוסה – והחברה אינה אחראית לגורמים אלה.

12.3 עדכוני תעריפים רגולטוריים/מיסים/אגרות – יחולו אוטומטית.

## 13. שימוש מותר, קניין רוחני ותכנים

13.1 כל זכויות הקניין הרוחני באתר/לוגו/סימני המסחר/תכנים/תוכנה – בלעדיות לחברה/למי שמטעמה.

13.2 אין להעתיק/לשכפל/להפיץ/לתרגם/ליצור יצירות נגזרות/לקשר קישורים עמוקים ללא אישור כתוב מראש.

13.3 החברה רשאית להסיר תכנים פוגעניים/מפרי דין/לשון הרע במדיה הדיגיטלית שלה.

## 14. פרטיות Cookies, ואבטחת מידע (תמצית)

14.1 החברה אוספת ומעבדת נתונים הדרושים למתן השירות (פרטי קשר, חיוב, נתוני שימוש/טעינה/טכניים) בכפוף לדין ולמדיניות הפרטיות באתר.

14.2 שימוש ב-Cookies וטכנולוגיות דומות לשיפור חוויית שימוש, אנליטיקה, אבטחה ושיווק – בכפוף להסכמה/הגדרות המשתמש.

14.3 ייתכן שיתוף נתונים עם ספקים/קבלני משנה לצורך מתן השירות בלבד ובהיקף המינימלי הדרוש; ייתכן עיבוד מחוץ לישראל בכפוף לדין.

14.4 תקשורת שיווקית תישלח בכפוף להסכמה וליכולת הסרה (opt-out).

14.5 ננקטים אמצעי אבטחה סבירים; אין חסינות מוחלטת מפני פריצות/אירועי סייבר.

## 15. הגבלת אחריות

- 15.1 השירות/האתר/המוצרים מסופקים "As-Is" ועל אחריות המשתמש בלבד.
- 15.2 החברה לא תהא אחראית לנזקים עקיפים/תוצאתיים/מיוחדים/עונשיים, לרבות אובדן הכנסות/רווח/נתונים/מוניטין, הפסדי יצרנות, עלויות גיבוי/שחזור, השבתה או נזקי צד ג', אף אם נודע לה על אפשרותם.
- 15.3 האחריות המצטברת של החברה, מכל עילה, מוגבלת לסכום ששילם הלקוח לחברה בגין המוצר/השירות נשוא התביעה ב-12 החודשים שקדמו לאירוע.
- 15.4 אין באמור לגרוע מהוראות דין קוגנטיות צרכניות שאינן ניתנות להתניה.

## 16. שיפוי

הלקוח ישפה ויפצה את החברה, מנהליה, עובדיה וסוכניה בגין כל תביעה/הפסד/נזק/הוצאה (לרבות שכ"ט עו"ד) הנובעים מהפרת התקנון, שימוש בלתי תקין במוצרים/שירותים/אתר, הפרת דין או פגיעה בזכויות צד שלישי.

## 17. כוח עליון

החברה לא תישא באחריות לאי-קיום/עיכוב עקב אירועי כוח עליון: מלחמה/מבצע/טרור, שביתות/השבתות, מגפות/סגרים, אסונות טבע, מזג אוויר קיצוני, תקלות אנרגיה/תקשורת/ספקים, צוים/הגבלות רגולטוריות או אירועי סייבר.

## 18. פסולת אלקטרונית

בכפוף לחוק לטיפול סביבתי בציוד חשמלי ואלקטרוני ובסוללות, ניתן למסור ציוד ישן דומה לפינוי בעת אספקת ציוד חדש, ללא תמורה, בכפוף לתנאים (נגישות, ניתוק תשתיות, היעדר סיכון). הובלה חריגה/פירוק – בתשלום.

## 19. העברת זכויות והודעות

- 19.1 החברה רשאית להמחות זכויות/חובות לצד ג'. הלקוח אינו רשאי להעביר זכויותיו ללא הסכמה מראש ובכתב.
- 19.2 הודעות יימסרו בדוא"ל/מסרון/דואר רשום לכתובות שמסר הלקוח או שפורסמו באתר – וייחשבו כהודעות כדין.

## 20. שונות

אי-אכיפת זכות ספציפית לא תיחשב ויתור. אם הוראה תימצא בלתי-אכיפה – תצומצם לשיעור הנדרש מבלי לפגוע ביתר. גרסאות בשפות אחרות – העברית תגבר.

## 21. דיין וסמכות שיפוט

חל דיין מדינת ישראל בלבד ; סמכות השיפוט הבלעדית – בתי המשפט המוסמכים במחוז תל-אביב-יפו.

## נספח א' – מדיניות ביטול עסקה והחזרת מוצרים (פרקטיקה)

- החזרה עד **14 ימים** ממועד הרכישה, מוצר **חדש** שלא נעשה בו שימוש ובאריזה מקורית סגורה.
- **דמי ביטול לאחר משלוח**: 5% מסך העסקה + ₪45 (עלות שילוח).
- החזר כספי באותו אמצעי תשלום, תוך לוחות זמנים הקבועים בדין.
- **ללא זכות ביטול/החזר**: מוצר מותאם אישית ; מוצר שהותקן/חובר/הופעל ; שירות שבוצע ; תוכנה/רישוי/מנוי שהופעל ; מדיה אטומה שנפתחה ; מקרים נוספים בהתאם לתקנות.
- בעסקאות **B2B** – ביטול/החזרה רק אם הוסכם מראש ובכתב, בכפוף ל-RMA, בדיקה ודמי השבה/מלאי.

## נספח ב' – אחריות מוצרים (תמצית)

- **תקופה**: 24 חודשים ממועד ההפעלה, בכפוף לטופס רישום אחריות שישלם וישלח הלקוח ולתנאי תעודת האחריות לכל דגם.
- **החרגות עיקריות**: התקנה לא מוסמכת ; תשתית/חשמל לקויים ; תנאי חוץ ללא מיגון תקני ; פתיחה/שינוי/תוספים לא מאושרים ; נזקי מים/קורוזיה/וונדליזם/טבע ; שימוש לא תקין ; חלקים מתכלים ; נזק קוסמטי ; מתח/תדר/הארכה בלתי תקינים.
- **הליך מימוש**: פנייה לשירות לקוחות, אבחון מרחוק, הוכחת רכישה ומס' סידורי ; תיקון/החלפה לפי שיקול דעת החברה/היבואן ; אין פיצוי לנזק תוצאתי/עקיף.

## נספח ג' – שירות, תמיכה ותעריפים שכחים

- **קריאת שירות/ביקור טכנאי באתר לקוח**: ₪450 כולל מע"מ לביקור.
- **ביקור לשווא/אי-נגישות/אי-נוכחות**: חיוב מלא לביקור.
- **תוספות (נסיעות/חניה/אגרות/ק"מ/מנוף/פריקה)**: לפי מחירון/הצעה מעודכנים.
- **מנוי תוכנה/OCPP, עמלות טעינה ציבורית, SIM/דטה**: יפורטו בהצעת מחיר ייעודית לכל לקוח בנפרד.