

תקנון ומדיניות פרטיות

1. מבוא

- 1.1 האמור בתקנון זה מתייחס באופן זהה לשני המינים. ניסוח בלשון זכר הינו מטעמי נוחות בלבד.
- 1.2 ברוך הבא ל"לופה" (קליקס. סיאו. אייאל בע"מ ח.פ. 513567693), אנו מקווים שהנך נהנה מהגלישה באתר ו/או מהשימוש באפליקציה ומהשירותים המוצעים בהם. אנא קרא בעיון תוכן תקנון זה אשר מהווה את הבסיס המשפטי לשימוש באתר, בתוכנה ובאפליקציה ויהווה את הבסיס לדיון משפטי בינך לבין "לופה" וזאת בגין כל עניין ופעילות שיעשו באתר לופה ו/או בתוכנה ו/או באפליקציות לופה בכל כלי עריכה שהוא, בין באמצעות מחשב, בין באמצעות טאבלט, בין באמצעות סמארטפון או בכל דרך שהיא, קיימת היום או שתפותח בעתיד.
- 1.3 אתר "לופה" ואפליקציית "לופה" וכל השירותים, התוכנות והכלים המצויים בהם (להלן: "הכלים") פותחו ומופעלים ע"י קליקס סיאו. אייאל בע"מ ו/או מי מטעמה ו/או עבורה (להלן: "לופה" או "החברה") והם משמשים להדפסת קבצים דיגיטליים ובמיוחד תמונות וטקסטים למוצרי דפוס שונים בהם ספרים, לוחות שנה והגדלות לתלייה על הקיר. העבודה בכלים השונים מבוצעת תוך שיתוף קבצי המשתמש בין השאר באמצעות אחסון דיגיטלי בשירתי החברה (יובהר שאחסון זה נועד לצורך הפקת מוצרי הדפוס וכי אין מדובר בשירותי אחסון לצרכי גיבוי ושיחזור מידע שכן לופה אינה מספקת שירות אחסון/גיבוי) וכל זאת בכדי לאפשר את מתן השירות. יצוין כי עבודה בכלים מחייבת עבודה ב"ענן" (שירותי מחשב הניתנים למשתמש באמצעות מחשב מרוחק, אליו מתחבר דרך רשת האינטרנט) והנך מופנה לעניין זה גם לפרק "מדיניות הפרטיות" בסעיף 11 לתקנון. יובהר כי השימוש בכלים ובאתר כפוף למדיניות הפרטיות בלופה.
- 1.4 בעצם השימוש בכלים הנך מאשר שקראת והסכמת לאמור בתקנון זה. ככל שאין אתה מסכים לאמור בתקנון, הנך נדרש לחדול מכל שימוש בכלים.
- 1.5 לופה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את התקנון מפעם לפעם. לקבלת גרסה עדכנית אנא הקפד לעבודת תמיד עם הגרסה העדכנית של התוכנה/ האפליקציה. הגרסה המופיעה בכלים היא הקובעת בכל עת. תקנון זה עודכן לאחרונה בחודש יוני 2018.
- 1.6 לופה מעדכנת מידי פעם בפעם את הכלים. לקבלת חוויית משתמש נכונה וכל העדכונים הטכנולוגיים הרלוונטיים, נא הקפד לעדכן את הכלים כאשר ניתנת האפשרות לכך.
- 1.7 בתקנון זה "פרויקט" משמעו תהליך בו המשתמש עושה שימוש באחד מהכלים לצורך עריכת מוצר שניתן יהיה להדפיסו בסיומו של הליך העריכה כדוגמת: ספר, לוח שנה, גלויה והגדלת תמונות לתליה על קיר.

2. כללי

- 2.1 חל איסור מוחלט לעשות שימוש בכלים בכל אופן שהוא (לרבות העלאת תמונות ו/או שליחתן ו/או שיתוף קבצים) אשר: מפר זכויות יוצרים של מאן דהוא ו/או מהווה עדות או פותח פתח לעבירה פלילית או עוולה אזרחית ו/או מהווה משום הוצאת דיבה ו/או לשון הרע ו/או פרסום חומרי תועבה ו/או פורנוגרפיה (ובכלל זה עירום כלשהו) ו/או מהווה גילויי גזענות ו/או אלימות ו/או אימים ו/או אפלייה ו/או פוגע בצנעת הפרט ו/או מהווה הפרת סימני מסחר ו/או מדגם ו/או פטנט ו/או מקים עילה לתביעה ו/או מהווה הפרת הוראת כל דין לרבות אך לא להוציא חוק איסור לשון הרע, תשכ"ה-1965 ו/או חוק הגנת הפרטיות, התשכ"א-1981 ו/או חוק העונשין, התשל"ז-1977 ו/או מהווה חומר תעמולה ו/או הינו משום מסר פוליטי או מדיני ו/או המפר זכויות חוזיות של מאן דהוא ו/או חומר שפרסומו נאסר בדיון.
- 2.2 המשתמש בכלים מאשר כי הינו בעל הזכויות בכל חומר (חומר משמעו בין היתר: תמונות ו/או טקסטים ו/או לינקים לסרטוני וידיאו) המועלה ו/או משותף ו/או נשלח על ידו וכי בכל שימוש בחומר כאמור אין משום פגיעה כלשהי בפרטיות ו/או בזכויות של מאן דהוא (ובין היתר כי קיבל הסכמת כל מצולם ככל שנדרש לה).
- 2.3 לופה אינה יכולה לפקח על כל החומרים המועלים או משותפים באמצעות הכלים ובשום אופן לא תישא באחריות כלשהי לכל חומר כאמור, אולם היא שומרת לעצמה את הזכות למחוק חומרים שאינם ראויים

ממחשביה במידה ותיחשף אליהם ו/או לפעול בכל דרך שתיראה לה בהתאם להפרה שתבוצע כמתואר לעיל ובתקנון ומבלי לגרוע מן האמור תוך מניעת הדפסתם של חומרים מפירים. לופה לא תישא באחריות בגין כל נזק העלול לנבוע ממחיקה ו/או אי הדפסה כאמור. לופה שומרת לעצמה את הזכות המלאה לתבוע פיצוי ו/או שיפוי עבור כל נזק או הוצאות שיגרמו לה ו/או למפעיליה ו/או למנהליה ו/או לעובדיה ו/או למי ממשתמשיה ו/או לצד שלישי כלשהו בעקבות כל נזק שנגרם לה כתוצאה מהפרת ההוראות דלעיל.

2.4 לופה תהיה רשאית, מכל סיבה שהיא ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לסרב בכל עת להפיק ו/או להדפיס כל חומר שהוא ו/או למחוק מכל מקום בו טען המשתמש חומר, אף אם אין בהם משום חומר אסור כאמור לעיל. סירבה לופה להדפיס/לאחסן חומר כאמור, לא תקום ללקוח כל זכות לטענה ו/או תביעה כנגד לופה בגין סירוב זה.

2.5 השימוש בכלים מותר לתאגידים ולבגירים בלבד.

2.6 לופה שומרת לעצמה את הזכות למנוע את ביצוע ההזמנות מן האתר והכלים למשתמשים שהתנהלותם אינה תואמת את התקנון ו/או המנסיים לפגוע בניהולם התקין של האתר ו/או הכלים.

2.7 חל איסור על המשתמש על הצגת הכלים ו/או כלי השיתוף כאילו אינם שייכים ללופה ו/או הם שייכים לו או למאן שהוא אחר (לרבות באמצעות קישורים, לינקים, צילומי מסך וכיוצ"ב). חל איסור על המשתמש להציג עצמו כאילו הינו שליחה של לופה ו/או הפועל בשמה או מטעמה.

3. אחסון וגיבוי

3.1 לופה פועלת באמצעים העומדים לרשותה, על מנת לשמור על שלמות החומרים המועברים אליה.

3.2 מבלי לגרוע מן האמור מובהר מפורשות כי לופה אינה שירות לאחסון לתמונות ו/או קבצים.

3.3 באשר למשתמשי הקליינט, (תוכנת לופה הניתנת להתקנה על גבי הדיסק הקשיח של המחשב האישי): על המשתמש לדאוג לגבות את החומר המועבר/מועלה על ידו לשרתי לופה למקרה הצורך וככל שניתן. אין לופה אחראית לשחזור קבצים שנפגעו/נמחקו בזמן שהיו ברשותה והמשתמש לא יהיה זכאי לכל פיצוי מלופה ו/או מי מטעמה ככל שקבצים יפגעו או ימחקו. על המשתמש לדאוג לבצע גיבוי הן של קבצי המקור בהם עושה שימוש (תמונות וכיוצ"ב) והן של הפרויקט, עד למשלוחו לעיבוד בלופה. את הגיבוי ניתן לבצע באמצעות התוכנה (פקודת "יצירת קובץ גיבוי" בתפריט הראשי) ומומלץ לשמור את קובץ הגיבוי גם באמצעי חיצוני ו/או שרותי גיבוי בענן. בעת שמירת פרויקט או הגיבוי בתוכנת קליינט מומלץ להשתמש בנתיב המוצע אוטומטית ע"י הקליינט ובכל מקרה של שינוי הנתיב, אין לשנותו תחת ספריות לופה שבמחשב (ואם למרות האמור ייעשה כן לא תקום ללופה כל חבות בגין כל נזק שייגרם). מומלץ לשמור על הגיבוי גם לאחר הזמנת הספר.

3.4 באשר למשתמשים שאינם קליינט (דהיינו תוכנות בענן ו/או אפליקציה שפועלות ישירות בשרתי החברה) – מובהר כי לא ניתן לגבות פרויקט גיבוי יזום על ידי המשתמש ואולם מומלץ לגבות את קבצי המקור בהם המשתמש עושה שימוש (תמונות וכיוצ"ב).

3.5 במקרה של אובדן חומר לפני שהופק המוצר, כך שלא יהיה ניתן לשחזרו, יוחזר ללקוח מלוא הסכום אותו שילם וללקוח לא תקום כל טענה או תביעה בגין אובדן זה ו/או כל זכות לפיצוי.

3.6 לופה רשאית (אך לא חייבת) לשמור חומר ופרויקטים שהועברו אליה לאחר אספקת המוצר הנרכש וככל שנשמרו תהא רשאית למחוק אותם במועד ובאופן לפי שיקול דעתה הבלעדי (על כן מומלץ להדפיס בעת ההזמנה הראשונה את כל העותקים הנדרשים). בעצם השימוש בכלים, המשתמש מסכים במפורש לכך שלופה רשאית (אך לא חייבת) לשמור חומר ופרויקטים שהועברו אליה, גם לאחר אספקת המוצר הנרכש כאמור לעיל.

3.7 ככל שנשמר חומר בלופה, משתמש המבקש כי לופה לא תשמור חומר שנשלח על ידו יפנה ללופה בבקשה להסיר חומר זה. פנייה זו ומעקב אחר ביצועה הינן באחריותו בלבד. משתמש שלא פנה כאמור לא יהא רשאי לבוא ללופה בטענה ו/או תביעה כלשהי בגין כל נזק שאירע לו כתוצאה מאי הסרת חומר כאמור ו/או

משמירתו בלופה. פנייה כאמור תהא בכתב לכתובת הדואר האלקטרוני הבא: ask@lupa.co.il.

3.8 בכל מקרה לופה לא תהיה אחראית כלפי המשתמש לכל נזק ו/או תביעה ו/או אובדן רווח ו/או אובדן מידע, בין במישרין ובין בעקיפין מכל מין וסוג שהם.

3.9 פרויקט אותו החל משתמש לערוך בכלי עריכה/אפליקציה און ליין בהם קבצי מקור נשמרו בשרתי לופה והפרויקט לא הושלם (כלומר, רק נטענו בו תמונות ללא הזמנת הספר), חומר הגלם ישמר ע"י לופה למשך 60 יום מעת ביצוע העדכון האחרון של הפרויקט ע"י המשתמש. לאחר מועד זה לופה תהא רשאית (אך לא חייבת) למחוק את הפרויקט.

4. שימוש בכלים

4.1 מוענק בזאת רישיון שאינו בלעדי לשימוש בהעתק אחד של הכלים במחשב/סמארטפון/טאבלט.

4.2 הבעלות בכלים לרבות הדוקומנטציה וזכויות היוצרים, סימני המסחר, זכויות פטנט ו/או כל נכס אחר הקשור בכלי העריכה וקוד המקור (הסורסים) הינם של לופה ו/או מי מטעמה.

4.3 חל איסור על המשתמש להעתיק ו/או לשכפל ו/או לבצע כל שינוי בכלי מהכלים ו/או למזג בכל אופן שהוא ו/או לכלול כלי מהכלים עם תוכנה אחרת ו/או לבצע כל פעולה של "הנדסה לאחור" ו/או להציג איזה מהם כשלו ו/או כי פותחו על ידו.

4.4 המשתמש רשאי להשתמש בכלים אך ורק למטרות להם נועדו.

4.5 לופה תעדכן מידי פעם בפעם את הכלים ותפיץ בהתאם גרסה עדכנית. תוכן הגרסה העדכנית נתון לשיקול דעתה הבלעדי של לופה.

4.6 הכלים וכל חומר כתוב נלווה כולל הוראות שימוש מוגשים לשימוש "כפי שזה" ("As is"). המשתמש מוותר מראש על כל טענה כנגד לופה בנוגע לכלים, תכונות המשולבות בהם ו/או השפעתן על המחשב/סמארטפון/טאבלט שברשות המשתמש. לופה אינה מעניקה כל אחריות לגבי השימוש בכלי העריכה ו/או תוצאות השימוש בהם. שום אינפורמציה בעל פה או בכתב כולל יעוץ אשר ניתן על ידי צוות לופה ו/או מי מטעמה לא יקימו אחריות כאמור.

5. שיתוף ופרסום קבצים ותמונות

5.1 לופה תעמיד למשתמש, מידי פעם בפעם ולפי שיקול דעתה, כלים שונים לשיתוף הפרויקטים שלו ו/או תמונותיו (בין ע"י משלוח לינקים באמצעות תוכנות שונות, בין באמצעות העלאה בפייסבוק ובין באמצעים אחרים כפי שהינם או יהיו מידי פעם בפעם) (להלן הכל ביחד: "כלי שיתוף").

5.2 למען הסר כל ספק מובהר בזאת כי חל איסור מוחלט על שיתוף ו/או העלאה לכלי השיתוף של כל חומר שהוא המנוגד למפורט בסעיף 2 לעיל.

5.3 המשתמש יהא האחראי הבלעדי על כל חומר שהועלה או שותף על ידו (לרבות כתיבת הערות, הודעות, תגובות וכיוצא באלה). בשל אופי השירות, משתמש נקרא שלא להעלות חומר סודי (באשר הוא) ו/או פרטי ו/או אישי שאין הוא מעוניין שאחרים ו/או בלתי מורשים יצפו בו בכל דרך שהיא.

5.4 המשתמש מאשר, כי אין לופה יכולה לשלוט על החומר או הטקסט המועלה ו/או משותף בכלי השיתוף ע"י משלוח החומר או הטקסט אליו וכי יכול ומשתמש אחר (השולח החומר או הטקסט אליו) פועל בניגוד לתקנון ו/או מעלה ו/או משתף חומר או טקסט בניגוד לאמור בתקנון ובמיוחד לאמור בסעיף 2 לעיל וכי על כן יכול ויהא חשוף לחומר או טקסט כאמור והינו מוותר באופן בלתי חוזר על כל טענה או תביעה כלפי לופה בעניין. מבלי לגרוע מן האמור, לופה לא תוחזק בשום דרך שהיא כאחראית בגין כל פרסום של מידע ו/או בגין כל מידע שהוא שהועלה ו/או שותף באמצעות כלי השיתוף.

5.5 המשתמש המעלה ו/או משתף קובץ או תמונה או פרויקט או לינק כלשהו מצהיר ומאשר כדלקמן:

5.5.1 כי ידוע לו שתעבורת המידע מבוצעת באמצעות רשתות אינטרנט ו/או סלולר וכי בעת פרסום מידע כלשהו בכלי השיתוף בכל דרך שהיא, כל המפורסם עשוי להיות גלוי לכל משתמש ו/או מנועי חיפוש ו/או להיות מועבר לאחרים באופן שאינו נשלט ע"י לופה ו/או המשתמש עצמו.

5.5.2 כי לא יבוא בכל טענה ו/או תביעה כלפי לופה בשל שמידע שהעלה הגיע לגורם שלא אליו מוען המידע.

5.5.3 כי ידוע לו שיכול והמידע המועבר על ידו ישמר על מחשבי צדדים שלישיים כלשהם, לרבות מחשבי הפלטפורמה בה בוצע השיתוף ולצורך מחיקתם יצטרך לפעול למחוק מכל כלי השיתוף את המידע וזאת בפנייה ישירה אליהם.

5.6 מבלי לגרוע מן האמור בסעיף זה, מובהר כי משתמש אשר יחל בפרויקט ויבקש לשתפו עם אחרים, יפנה אליהם ויציע לשתפם (להלן: "המזמין"). משתתפים אשר יסכים להשתתף בפרויקט (להלן: "המוזמן") יעלה חומר שלו לפרויקט. מעת שהועלה החומר ועד המועד בו ביקש המזמין מלופה להפוך את כלל החומר שהועלה לפרויקט לכדי ספר מעוצב שניתן להזמין (להלן: "סגירת הפרויקט") (ורק עד מועד זה), יכול המזמין לסיים את השתתפותו של המוזמן באופן חד צדדי. עשה כן המזמין, יוסרו אוטומטית כל החומרים אשר העלה המוזמן לפרויקט המשותף. בנוסף, מעת שקיבל המוזמן את ההזמנה ועד מועד סגירת הפרויקט (ורק עד מועד זה), יכול המוזמן לבטל את השתתפותו בפרויקט באופן חד צדדי ואם עשה כן, יוסרו כל החומרים אשר העלה לפרויקט המשותף. אפשרות ביטול השתתפות זו, הן מצד המזמין והן מצד המוזמן הינה אך ורק עד מועד סגירת הפרויקט (ע"י המזמין) ולמוזמן ולמזמין לא תקום כל טענה בגין מגבלת זמן ביטול ההשתתפות בפרויקט.

5.7 ככל שמידע כלשהו פורסם ע"י המשתמש באתר לופה/לשונית הלינקים האישיים, יהא רשאי המשתמש לבקש להסיר את המידע. בקשה כאמור תשלח ללופה ויהא זה באחריותו הבלעדית של המשתמש לוודא כי המידע אכן הוסר וככל שמסיבה טכנית היתה תקלה בהסרה, יהא עליו לפנות למחלקת השירות של לופה לסיוע בעניין.

5.8 משתמש המפרסם מידע כלשהו בכלי השיתוף מצהיר כי יהא כפוף גם לכללי הפלטפורמה בה בוצע השיתוף (לדוגמא אם פרסם אף בפייסבוק, יהא כפוף גם לכללי/תקנון פייסבוק) לרבות מחיקה יזומה ע"י פלטפורמה זו.

5.9 השימוש בכלי השיתוף הינו באחריותו הבלעדית של המשתמש. ללופה לא תקום בכל אופן שהוא אחריות מכל סוג שהוא בשל תקלות בהעברת החומר, טעויות בכתובות, שימוש שלא כדין מצד משתמש כלשהו, קשיים בתקשורת, אובדן תוכן וכד'.

6. לפני אישור ההזמנה

6.1 על המשתמש לעשות הגהה קפדנית, לפני אישור והזמנת הפרויקט.

6.2 לופה אינה אחראית לשגיאות כתיב/כתב, שגיאות הגהה, שגיאות במיקומי תמונות, טקסטים ו/או עמודים ו/או כל טעות אחרת בעיצוב (לרבות אך לא להוציא אי ניצול מקסימאלי או אופטימאלי של עמודים או שטחי הדפסה, שילוב תמונות באיכות נמוכה, צבעים שאינם מתאימים וכד'). המוצר יודפס כפי שאושר על ידי הלקוח בתהליך ההזמנה. הזמנה ששולמה ואושרה תישלח אוטומטית להדפסה ואינה ניתנת לתיקון או עצירה (ור' גם בסעיף 10 להלן).

6.3 לופה מדפיסה את הקבצים המועברים אליה בבתי דפוס באופן אופטימאלי בהתאם להנחיות יצרני ציוד הדפוס. ואולם יש לדעת כי תצוגת התמונות ע"ג מסך דיגיטאלי (ובשוני בין מסך למסך, כתלות במפרט הטכני של המסך ובכילולו) שונה מהותית מדפוס ע"ג נייר, בין היתר בשל השוני בטווח הצבעים אשר מסך יכול להציג לעומת טווח הצבעים הניתן להדפסה. על כן תהיה סטייה בין גוון/עוצמת/בהירות הצבעים המוצגים על גבי המסך לבין גוון/עוצמת/בהירות הצבעים בפועל בעת ההדפסה וכן תהיה סטייה של מילימטרים ספורים בגודל המוצר. למשתמש לא תקום טענה או תביעה בגין סטיות כאמור.

7. הזמנה ואספקה

7.1 הזמנת מוצר וההודעה על אישור המשלוח בממשק העבודה אינה מהווה אישור סופי על קבלת ההזמנה והכנסתה לייצור. רק לאחר קבלת הקובץ, בדיקתו הטכנית (יובהר שמדובר בבדיקה טכנית של מבנה הקובץ ולא של תוכנו העיצובי) וחיוב תקין של כרטיס האשראי תועבר ההזמנה לייצור ובהתאם תישלח על כך הודעה בדוא"ל (יש לוודא שדוא"ל שהוזן בהזמנה תקין על מנת לקבל את אישור ההזמנה). ככל שלא התקבל מייל (דואר אלקטרוני) או SMS (מיסרון) כי ההזמנה נקלטה בלופה יש להתקשר ולברר או לבדוק את המידע המוצג בחשבון האישי לפני ביצוע הזמנה נוספת על מנת להימנע מהזמנה כפולה.

7.2 מועדי האספקה המפורסמים באתר או בכלים ימנו ממועד העברת ההזמנה לייצור לאחר בדיקת תקינות הקובץ (יובהר שמדובר בבדיקה טכנית של מבנה הקובץ ולא של תוכנו העיצובי) וחיוב תקין של כרטיס האשראי. במקרה של הפקת דפוס הכוללת ריבוי עותקים ודרישה של המשתמש לעותק להגהה, מועד האספקה ימנה מעת מתן אישור ההדפסה הכתוב ע"י המשתמש.

7.3 יום עסקים הינו ימים א' עד ה' בשבוע שאינם ערב חג או חג או יום שבתון. יום העסקים מסתיים בשעה 15:00. ימי חוה"מ סוכות ופסח יחשבו כל אחד מהם לחצי יום עסקים.

7.4 בעת ביצוע ההזמנה יכול ותינתן למשתמש האפשרות להקיש קוד שחולק מראש, המזכה את ההזמנה בהנחה כספית. לאחר הקשת הקוד יוצג סיכום החשבון להזמנה המגלם בתוכו את ההפחתה של ההנחה הכספית. למען הסר ספק, הקודים המופצים הינם לשימוש חד פעמי אלא אם צוין אחרת. הסכום המופחת יאושר רק לאחר אימות תקפות הקוד מול מאגר המידע המרכזי של לופה ורק אז תועבר ההזמנה לייצור.

7.5 המוצרים יסופקו באמצעות דואר ישראל או חברות המתמחות במשלוחים (לבחירת המשתמש). מאפייני שירותים אלו מפורסמים ללקוחות לופה על פי המידע המתקבל מחברות המשלוחים (והינו באחריותם). אין לופה אחראית על עיכוב במסירת המוצר בשל כוח עליון או אירועים שלא בשליטתה ובכלל זה שביתות ועיצומים.

7.6 בעת משלוח שלא באמצעות דואר ישראל, אזורי החלוקה מוגבלים (כמפורט [בעמוד המשלוחים](#)). ליישובים להם אין חברות המשלוחים מגיעות (מנימוקים שונים), לא יתאפשר משלוח באמצעות חברות משלוחים ונציג משירות הלקוחות יפנה להמשך טיפול.

7.7 המשתמש מאשר כי ידוע לו כי תהליכי הייצור והאספקה הינם תהליכים מורכבים ועל כן יכול ותארע תקלה באחד מהם. במקרה של אובדן משלוח, אחריותה של לופה תהיה אך ורק לאספקה מחדש של המוצר המוזמן (האספקה תתבצע תוך מספר ימי העסקים כמקובל בלופה), לאחר שקיבלה אישור מהגורם המשלח המאשר את האובדן וזאת על חשבונה של לופה ולמעט אם האובדן נבע ממתן כתובת שגויה ע"י המשתמש. בכל מקרה מובהר כי לופה לא תישא בכל נזק ישיר או עקיף (מכל מין וסוג שהם, לרבות אובדן הנאה, אובדן רווח ו/או נזק תוצאתי כלשהו) בגין אובדן כאמור ו/או בגין עיכוב/איחור במשלוח או בגין הספקת מוצר תקול וכי כל אחריותה תתמצה בעת אובדן או הספקת מוצר תקול, באספקה מחדש בתנאים האמורים לעיל ובעת איחור באספקה, באספקה במועד המאוחר ומבלי לגרוע מזכותה של לופה, לפי שיקול דעתה בלעדי, למתן זיכוי בסכום שלא יעלה על סכום ההזמנה שאספקתה נתאחרה.

7.8 משתמש אשר המוצר שהזמין ונשלח אליו חזר כדואר חוזר ללופה, בין מאחר שמסר כתובת שגויה ובין מאחר שלא ניגש לקחת אותו (מסניף הדואר כאשר נשלח באמצעות דואר או מלוקר boxit כאשר נשלח באופן זה), יקבל הודעת דואר אלקטרוני מלופה בסמוך לאחר קבלת המוצר בחוזר אצל לופה. בהודעה זו יובהר כי המשתמש רשאי להגיע לבית הדפוס של לופה לצורך איסוף המוצר או ליצור קשר עם לופה לתיאום משלוח חוזר בתשלום נוסף. משתמש אשר לא יאסוף את המוצר או שלא ייצור קשר עם לופה כאמור משך 3 חודשים מעת משלוח ההודעה, המוצר שהזמין יועבר לגריסה והוא לא יהא זכאי להחזר כספי או לפיצוי כלשהו.

7.9 המוצר עובר מספר תחנות בעת הייצור והמשלוח ועל כן ישנו סיכון להגעת החומר שלא לידי הנמען. לופה לא תהיה אחראית כלפי נזק ישיר או עקיף לרבות פגיעה בצנעת הפרט ו/או פרטיות הנגרם כתוצאה מהגעת החומר המודפס המוזמן לצד שלישי כלשהו.

7.10 על המשתמש לוודא שתיתב הדואר האלקטרוני העדכנית שלו (המיועדת לקבלת הודעות תפעוליות בהמשך לביצוע ההזמנה) מעודכנת בחשבוננו בלופה וכן לתחזוקתה, תקינותה ולבדיקה מידי פעם בפעם כי דואר תפעולי הנשלח אליו מאת לופה מגיע לתיבת הדוא"ל, אינו מגיע לדואר הזבל או נחסם על ידו לצורך קבלת דואר. בנוסף על הלקוח לוודא שפרטי הטלפון שהקליד בעת ההזמנה נכונים, שכן אלו משמשים לעיתים את חברות השילוח לביצוע המשלוח.

8. מבצעים

8.1 לופה תפרסם, מפעם לפעם, מבצעים שונים ללקוחותיה (בין ישירות ובין באמצעות מועדוני לקוחות שונים, אתרי קופונים שונים ושיתופי פעולה עם גופים מסחריים וציבוריים).

8.2 המבצעים יחייבו את לופה אך ורק בכפוף לתנאיהם כפי שיפורסמו ולתקופה הנקובה בפרסומים.

9. דיוור

9.1 אישור במקומות המיועדים באתר החברה ו/או בכלים לכך כי המשתמש יהא מנוי לקבלת הדוא"ל השיווקי של לופה מהווה אישור להיכלל ברשימת הדיוור של לופה.

9.2 משתמש המבקש להסיר עצמו מרשימת התפוצה, רשאי לעשות כן בכל עת באמצעות פנייה לכתובת הדוא"ל ask@lupa.co.il או באמצעות לחיצה על קישור מיוחד המופיע בתחתית כל דיוור הנשלח מלופה.

10. ביטול עסקה

10.1 ביטול עסקות יעשה בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 .

10.2 לתשומת הלב, עפ"י הוראות החוק, צרכן אינו רשאי לבטל עסקה שבה נרכש מוצר שמוצר במיוחד עבורו בעקבות העסקה. המוצרים המיוצרים ע"י לופה מיוצרים במיוחד עבור הצרכן ונשלחים אוטומטית לעיבוד והדפסה.

10.3 למרות האמור, ניתן לבטל הזמנה רק עד רגע תחילת עיבוד הקבצים לקראת הדפסתם וזאת אך ורק בדרך של פנייה טלפונית ובקשה מפורשת מנציג שירות הלקוחות בטלפון 03-6336633 (זמין 24/7 למעט יום כיפור).

10.4 כל הודעת ביטול שתתקבל לאחר מועד זה, לא תאושר !

11. מדיניות הפרטיות:

11.1 כלי לופה פועלים, בין היתר, ב"ענן". עבודה ב"ענן" מבוצעת באופן שבו המידע הנשמר כולו בשרתים מרוחקים. תעבורת המידע אל הענן וממנו מבוצעת באמצעות שימוש ברשתות האינטרנט והסלולר. תצורת עבודה זו, הנהוגה כיום בשירותים רבים, מקלה מחד על אופן שמירת המידע וזמינותו, העבודה והתקשורת ומאידך דורשת תשומת לב במשלוח מידע ומשך המשתמש חשוף לצפייה במידע הנשלח על ידו ללופה ע"י

לופה ו/או מי מטעמה לצורך מתן השירות החל מהשלבים הראשונים של העבודה בכלים (ולפעמים גם לאחר ביצוע פעולה של מחיקה).

11.2 בעת ההרשמה כלקוח המשתמש מוסר ללופה את פרטי ההתקשרות איתו - שמו, כתובתו, פרטי התקשרות ודוא"ל בר תוקף. לופה שומרת פרטים אלה במאגרי המידע שלה.

בנוסף, בעת הורדת האפליקציה מקבלת לופה מידע באשר לדגם מכשיר הטלפון הסלולרי של המשתמש, ובאשר למיקום המשתמש (למשתמש יש אפשרות לחסום מידע זה בהגדרות הטלפון שלו). מידע זה יכול וישמר במאגר המידע וככול שבעת הגדרות המצלמה שברשות המשתמש הוגדרו שירותי המיקום, התמונה אותה המשתמש מעלה לשרתי לופה תכלול גם מידע אודות המיקום בו היא צולמה וישמר במאגר לופה.

וכן בנוסף, בעת פנייה לשירות הלקוחות של לופה, חלק משיחות הטלפון מוקלטות ונשמרות במאגר לופה לצרכי בקרה ושיפור השירות.

לופה היא הבעלים של מאגר מידע שמספרו 700016767 ושאת ממטרותיו היא דיוור ישיר. המידע לעיל שמוסר המשתמש ללופה יכנס למאגר המידע הנ"ל.

המשתמש אינו חייב לפי חוק למסור את הפרטים והדבר תלוי ברצונו ובהסכמתו. על המשתמש למסור אך ורק פרטים שלו עצמו. למחיקת או עדכון פרטי המשתמש במאגר המידע, או אם המשתמש מעוניין לעיין במידע יש לפנות לשירות הלקוחות בדוא"ל ask@lupa.co.il.

11.3 לופה משתמשת בנתונים אלה עבור: ביצוע ההזמנה ועדכונים לגביה, שליחת שאלונים להערכת שביעות רצון וכן לשליחת מידע שיווקי ופרסומי שעשוי לעניין את המשתמש (בכפוף להסכמה מראש).

11.4 הרישום ללופה כלקוח יכול שיבצע דרך חשבון המשתמש ברשתות חברתיות שונות (כדוגמת פייסבוק או גוגל פלוס). כאשר משתמש נרשם באמצעות חשבון הרשת החברתית, הוא מאפשר ללופה גישה למידע הבסיסי אודותיו בפרופיל המשתמש אשר ברשת החברתית. לופה תהא רשאית לגשת למידע האמור בפרופיל המשתמש בהתאם להגדרות הפרטיות כפי שבוצעו על ידי המשתמש באותה רשת חברתית (הגדרות הניתנות לשינוי ע"י המשתמש בשימוש בממשק הרשת החברתית). יובהר כי השימוש ברשתות חברתיות אלה הינו חיצוני ונפרד, כפוף לתקנונים ומדיניות הפרטיות של הרשתות החברתיות, מדיניות הפרטיות של לופה כאמור אינה חלה על פעילות זו.

11.5 המשתמש יהא זכאי, בכל עת, לבקש להסיר את שמו מרשימת הדיוור כמפורט בסעיף 9.

11.6 בנוסף, בעת ביצוע הזמנה מוסר הלקוח את פרטי כרטיס האשראי שלו, לופה נוהגת בפרטים אלה לפי תקני PCI-DSS המקובלים.

11.7 לופה מבצעת איסוף מידע לצרכים סטטיסטיים. מידע זה נוגע להיקף ותדירות השימוש באתר, במיילים השיווקיים ובכלים, הדפים הנצפים, הקישורים שהובילו את המשתמש לאתר, אופן השימוש באפליקציה ובכלים וכדומה. נתונים אלו נועדו לצורך שיפור השירותים באתר ובכלים ואינם מזהים באופן אישי את המשתמש. נתונים אלה ניתנים לאיסוף הן עבור משתמשים רשומים והן עבור משתמשים שטרם נרשמו.

11.8 בעת שימוש בכלים ב"ענן" לופה מקבלת מידע רחב בכל הקשור לפרויקט ובין היתר: זמן העלאת הפרויקט ויצירתו, זמן מעבר מסכים בפרויקט, שם הפרויקט, התמונות המועלות אליו (ומיקום צילומן ככול שהוגדרו שירותי המיקום במצלמה) סטטוס הפרויקט ועוד קבצי LOG. מידע זה מתקבל ונאגר במחשבי לופה. המשתמש מאשר קבלת ואגירת מידע זה ושימוש בו. המידע המתקבל ונאגר לעיל הינו לצרכי שיפור חווית השימוש בכלים (בענן) ולצרכי הצעות שיווקיות ללקוחות.

11.9 במהלך מתן השירות, לופה עשויה להציע למשתמש להתחבר מרחוק למחשבו לשם מתן תמיכה טכנית. חיבור זה מחייב הסכמתו של המשתמש וכן הזנת סיסמא ייחודית אשר רק המשתמש יוכל לספק אותה. בוצע חיבור כאמור, על המשתמש יהא לשהות מול מסך המחשב בכל זמן בו מחובר נציג לופה למחשבו וכן יוכל המשתמש לנתק את החיבור בכל רגע שיחפוץ. בוצע חיבור כאמור, לא תקום למשתמש כל טענה או תביעה כלפי לופה בגין צפייה בכל מידע במחשבו של המשתמש ו/או בגין כל שינוי שתעשה לופה בתוכנה.

11.10 בכל מקרה שום מידע אישי (שאינו סטטיסטי) שנאסף ע"י לופה אינו מועבר לצד שלישי, למעט קבלנים בשרשרת הייצור ו/או האספקה כגון חברות המפיצות את המוצרים והמשתמש נותן הסכמתו לכך ולמעט כפי הנאמר מפורשות בתקנון או עפ"י הוראות הדין. קבלנים אלו מקבלים רק את המידע הנחוץ להם לצורך השלמת משימתם.

11.11 ככלל, שיטות העבודה המיושמות בלופה אינן דורשות צפייה בחומר הנשלח להפקה למעט ע"י הצוות שמייצר את המוצרים בפועל וצוות טכנולוגי המתחזק את מחשבי לופה. צפייה בקבצי ההזמנה נעשית שלא על-ידי גורמים אלה רק במקרה של תקלה ו/או חשש לתקלה המחייב צפייה כאמור לצורך מתן פתרונות ע"י צוות השירות. המשתמש מצהיר כי ידוע לו והוא מסכים לכך כי לופה ו/או מי מטעמה יהיו רשאים לעיין בפרויקט ו/או בחומר הנשלח ו/או מועלה על ידו כחלק מתהליכי הייצור ו/או תחזוקת השרתים.

11.12 בעת השימוש בכלים רשאים לופה לשתול עוגיות "cookies" במכשיר המשתמש. עוגיות אלה נשתלות בכדי לאפשר לכלים לעבוד באופן סדיר ולשפר את חוויית המשתמש. המשתמש מאשר שתילת "עוגיות" אלה וככל שביקש לעשות כן, הוא יכול להסירן באמצעות הפונקציה המתאימה במכשיר בו הוא משתמש, אולם מובהר כי מחיקת "עוגיות" אלו עלולה לפגוע בתפקוד התוכנה ובחויית המשתמש.

11.13 בעת השימוש בכלים רשאים לופה לשתול קבצי דאטה במכשיר המשתמש ואף זאת לצורך פעילות סדירה של הכלים וחוויית המשתמש, והמשתמש מאשר שתילת קבצי דאטה אלה. חפץ המשתמש להסירם, יהא עליו להסיר/למחוק את הכלי בשלמותו.

11.14 בעת שימוש באפליקציה ע"ג טלפון סלולרי או טאבלט, לופה מקבלת ושומרת מידע מסוג "זיהוי מכשיר" (קבצי מידע הקשורים למכשיר המשתמש המזהים את מכשירו באופן ייחודי והכל בקשר למכשיר, לשימוש באפליקציה ולחומר הנשלח ללופה) וזאת לצרכים סטטיסטיים כאמור לעיל ולשליחת הודעות מערכת.

11.15 בעת התקנת האפליקציה ע"ג מכשיר הסלולר או הטאבלט של המשתמש או במהלך השימוש, עליו לאשר התחברות של האפליקציה לנכסים שונים במכשיר (כדוגמת מיקום, שימוש במצלמה, אנשי קשר וכיוצ"ב) כפי שמוצג ע"י המכשיר (בהתאם למדיניות חנויות האפליקציות). מובהר כי ככל שהמשתמש לא יאשר את ההתחברות, הוא לא יוכל להתקין את האפליקציה או להמשיך ולהשתמש בה (או אם בכל זאת ניתן לבחור לגבי פונקציות מסוימות להתקין, כי אז לא יוכל להשתמש בחלק מהפונקציות). בנוסף, האפליקציה שולחת מידי פעם בפעם הודעות מסוג notifications. הודעות אלה נמסרות בטכנולוגיית "push" ודהיינו ההודעות נשלחות מתוך מערכת לופה אל מכשיר הסלולר או הטאבלט, אשר מתקבלות בלא שעל המשתמש לבצע פעולה כלשהי (והכל בהתאם למערכת ההפעלה הספציפית של הטלפון או הטאבלט – אנדרואיד או IOS). הודעות אלה הן הודעות תפעוליות והודעות שיווקיות. בעצם ההתקנה של האפליקציה מאשר המשתמש את משלוח ההודעות הללו. חפץ המשתמש להפסיק לקבל הודעות כאמור יהא עליו לחסום זאת מתוך הגדרות המכשיר באזור ניהול האפליקציות (אופן החסימה עשוי להשתנות בהתאם לזהות יצרן), חסימה זו תסיר גם את ההודעות התפעוליות וגם את ההודעות השיווקיות באופן שיפגע בעדכונים התפעוליים השוטפים באשר לאפליקציה.

11.16 מדיניות אבטחה ועבודה באינטרנט, בסלולר וב"ענן" - בלופה מיושמים אמצעי אבטחה מחמירים במטרה למנוע גישה לחומר של גורמים שאינם מורשים, איבוד, שימוש לרעה ו/או שינוי של החומר המועבר. יחד עם זאת מאשר המשתמש כי ידוע לו שמכיוון שמדובר בשימוש באמצעים אלקטרוניים, תשדורת אינטרנט וסלולר ובעבודה ב"ענן", אבטחת ותעבורת הנתונים אינה יכולה להיות מוחלטת וחסונה באופן מוחלט מפני גישה בלתי מורשית ו/או ציטות באופן שבו גורמים שונים עלולים לעקוב אחרי המידע ואף לאחזר אותו. על המשתמש האחריות שלא לשלוח חומר שחשיפתו לצד שלישי תגרום לו נזק. לופה לא תהיה אחראית על כל נזק מכל סוג שהוא, עקיף או ישיר שייגרם, למשתמש או למי מטעמו, אם חומר שהעלה יאבד או יעשה בו שימוש שלא בהרשאה למעט אם מקור האובדן או השימוש כאמור ברשלנות רבתי או בזדון של לופה או מי מטעמה.

11.17 שיתוף פרויקטים – בעת שבחר משתמש באופציית שיתוף פרויקט (בין שיתוף באופן ציבורי ובין למשתמשים ספציפיים), אזי כל אותם משתמשים ששותפו על ידו יהיו רשאים לעיין במלוא הפרויקט אותו יצר המשתמש. בכל מקרה של שיתוף כאמור יהא המשתמש האחראי הבלעדי לבחירת השותפים ו/או לכל טעות בבחירתם וכן לכל שימוש שאותם שותפים יעשו בחומר. במקרה שכזה יחול גם האמור בסעיף 5 לעיל.

11.18 כל המידע הנאסף ע"י לופה יכול שיאוחסן בשרתים המצויים בכל מקום שהוא בעולם. בעצם קבלת התקנון מסכים המשתמש לאיחסון המידע כאמור ו/או להעברתו ממקום למקום.

11.19 מובהר כי בכל מקרה של שינוי בבעלות בלופה (לרבות מכירת פעילות כולה או חלקה, מינוי מפרק או כונס וכיוצ"ב), המידע אשר בידי לופה יכול להיות כלול במידע אשר יועבר או יימכר ובלבד שהרוכש או הנעבר יתחייב לשמור על מדיניות הפרטיות כפי האמור בתקנון זה.

11.20 מבלי לגרוע מן האמור, לופה תהא רשאית להעביר כל מידע אשר בידיה בכל מקרה בו חלה עליה החובה על פי חוק לעשות כן, לפי דרישת רשות כלשהי ו/או צו בימ"ש וכיוצ"ב. כמו כן תהא לופה רשאית לעשות שימוש במידע כאמור בכל מקרה בו יהא לה יסוד סביר להניח כי השימוש כאמור נחוץ בכדי: לגלות או למנוע מרמה או פעילות בלתי חוקית אחרת; לשמור על מחשבי לופה ו/או מי מטעמה; להתגונן בפני כל הליך משפטי; למנוע כל פגיעת נפש.

11.21 לכל שאלה או תלונה בעניין הגנת הפרטיות, יש לפנות לאחראית על הגנת הפרטיות באתר, גב' דפנה נחמיאס בטלפון 03-6336633 או בדוא"ל dafna@lupa.co.il

12. נקודות בחשבון האישי

12.1 בלופה מופעלת תוכנית של נקודות, המוענקות למשתמש במקום זיכוי כספי או פיצוי כלשהו, על פי הסכמה שבין המשתמש לבין לופה (להלן: **נקודות זיכוי/פיצוי**).

12.2 נקודות זיכוי/פיצוי יזכו את המשתמש המחזיק בהן באפשרות להמירן באופן אוטומטי לזיכוי כספי (לפי ערך של 1 נקודה = 1 ש"ח), החל מההזמנה הראשונה שתבוצע על ידו לאחר מתן נקודות אלה ובלא כל הגבלה.

12.3 לופה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את תנאי תוכנית הנקודות.

13. הגבלת אחריות

13.1 האתר והכלים ניתנים לשימוש המשתמש *as is*. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, בשום פנים לא תהא לופה אחראית כלפי המשתמש (והמשתמש מוותר בזאת מראש) לכל סכום ו/או דמי נזק שהם, מכל מין וסוג שהוא (לרבות אך לא להוציא נזק ישיר או עקיף, נזק כספי, עונשי, נזק גוף, תוצאתי, אובדן רווח) אשר קשורים במישרין או בעקיפין למתן שירותי לופה ו/או לתכני האתר ו/או הכלים (לרבות כלי השיתוף) ו/או לאפשרות השימוש (לרבות הפסקה בשירותים) בשירותי לופה ו/או בכלים ו/או לזכויות יוצרים ו/או לנזקים שנגרמו למחשב/סמארטפון/טאבלט המשתמש או למשתמש (לרבות אך לא להוציא שנגרמו כתוצאה מוירוסים, תולעים וכד') ו/או כתוצאה מפריצה למחשב/סמארטפון/טאבלט ו/או כתוצאה מהעברת מידע או חומר ללופה ו/או כתוצאה מאובדן מידע.

13.2 מבלי לגרוע מן האמור סכום הנזק המכסימלי בו תישא לופה לא יעלה על סכום ההזמנה שבוצעה ע"י המשתמש.

13.3 בכל מקום בתקנון בו הוגבלה אחריותה של לופה ו/או קמה זכותה של לופה לפיצוי ו/או שיפוי ו/או ישנה הגבלה על אחריותה של לופה, תהא המשמעות אף באשר למנהלים ו/או בעלי מניות ו/או עובדים בלופה ו/או מי מטעמה.

13.4 לופה עושה מאמץ לשמור על תקינות פעילותו של האתר ופעילות האפליקציה. יחד עם זאת אין לופה מתחייבת כי לא תהיה הפרעה כלשהי בפעילות (לרבות בשל קלקולים או תקלות, בהן תקלות בחומרה, בתוכנה או בקווי התקשורת וכיוצ"ב). לופה לא תהיה אחראית באופן כלשהו לתקלות ו/או שיבושים ברשת האינטרנט ו/או בקווי בזק ו/או בקווי התקשורת הבין-לאומיים המאפשרים את שירותי הגישה ו/או לתקלות ו/או שיבושים כלשהם ברשת הסלולר.

14. שיפוי

14.1 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, המשתמש יפצה ו/או ישפה את לופה בגין כל תביעה ו/או דרישה אשר תגיע אליה והנובעת מהפרת המשתמש את תקנון זה ו/או את הוראות הדין.

14.2 השיפוי יהא בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או אובדן ו/או הוצאה, מכל מין וסוג שהוא, לרבות הוצאות משפטיות, אשר נגרמו או ייגרמו ללופה ו/או למי ממנהליה ו/או עובדיה ו/או ספקיה ו/או למי מטעמה.

14.3 השיפוי יהא מיד עם דרישתה הראשונה של לופה.

14.4 המשתמש מתחייב לפעול להסרת כל אחריות מלופה בגין כל תביעה אשר מקורה בהפרת המשתמש את תקנון זה ו/או את הוראות הדין.

15. משלוח חשבוניות

15.1 לופה שולחת חשבוניות (מס/זיכוי) ממוחשבות בדרך אלקטרונית.

15.2 המשתמש מאשר ונותן הסכמתו לקבל חשבוניות ממוחשבות בדרך אלקטרונית כאמור.

15.3 המשתמש יהא רשאי לפנות לשירות הלקוחות בלופה ולבקש משלוח החשבונית גם באמצעות הדואר.

16. שונות

16.1 זכויות הקניין הרוחני בלופה ובשירותיה ובכליה הינם שלה ו/או של מי מטעמה בלבד. לופה הינה הבעלים ו/או בעלת זכויות השימוש של השמות והסימנים המסחריים באתר, בכלים ובשירותיה, לרבות באייקונים (icons), בגרפיקה, עיצוב, הצגה מילולית, סימני מסחר, סימני לוגו (logo). אין להעתיק לשכפל, להפיץ, לפרסם או להשתמש בכל דרך אחרת את התכנים המופיעים באתר ו/או בכלים.

16.2 רישומי המחשב של לופה בדבר הפעולות המתבצעות בכלים יהוו ראייה לנכונות הפעולות.

16.3 פרשנות ואכיפתו של תקנון זה ו/או כל פעולה או סכסוך הנובע ממנו, יעשו בהתאם לחוקי מדינת ישראל.

16.4 עיכוב או הימנעות מצידה של לופה מלממש או מלאכוף זכות מזכויותיה על פי תקנון זה, לא יראו אותם כויתור או כמניעה מצידה מלהשתמש בזכויותיה בעתיד, והיא תהא רשאית להשתמש בזכויותיה, כולן או מקצתן, בכל עת שתמצא לנכון.

16.5 כל סכום שתחוב לופה למשתמש מכל סיבה שהיא, לא יהא המשתמש זכאי לקזזו מכל סכום שיחוב ללופה, אלא בהסכמתה של לופה.

16.6 התיישנות – המשתמש מסכים כי תקופת ההתיישנות לתביעות שמוגשות על ידו כנגד לופה תהא בת 12 חודשים בלבד.

16.7 לבתי המשפט במחוזות הבאים תהא הסמכות המקומית והעניינית לדון בכל מחלוקת הנוגעת לרכישת מוצר ו/או שירות ו/או כנוגע להוראות תקנון זה: תל אביב, מרכז, חיפה, צפון, דרום וירושלים.