

תנאי שימוש למערכת WAASL

עודכן לאחרונה: 5 באוקטובר, 2026

1. מבוא, תחולה והסכמה

תנאים אלה (להלן: "**התנאים**") מסדירים את השימוש במערכת WAASL, לרבות אתר האינטרנט, אפליקציית הלקוחות בשם זהה הזמינה בחנויות Google ו- Apple App Store, Play, הממשק המיועד למסעדות, הממשק המיועד לשליחי החברה, וכל שירות, רכיב, עדכון או גרסה נלווים (יחד: "**המערכת**"). המערכת מופעלת ובבעלות חברת ואסל לאבס בע"מ, ח.פ. 517353140 (להלן: "**החברה**").

המערכת מאפשרת ללקוחות פרטיים להזמין מזון ומוצרים נלווים ממסעדות המופיעות בה, למסעדות לקבל, לאשר, להכין ולנהל הזמנות, ולשליחים הפועלים מטעם החברה לקבל משימות משלוח ולעדכן את ביצוען. "**לקוח**" הוא אדם פרטי המזמין לשימוש אישי, ביתי או משפחתי; "**מסעדה**" היא בית עסק שנרשם למערכת ומציע באמצעותה מזון ומוצרים; "**שליח חברה**" הוא אדם או תאגיד שאושרו על ידי החברה לבצע משלוחים מטעמה באמצעות ממשק השליחים; "**משתמש**" הוא לקוח, מסעדה או שליח חברה, לפי העניין. שליח מטעם מסעדה או חברת משלוחים חיצונית שאינם משתמשים בממשק השליחים אינם "משתמשים" במערכת, ויקבלו רק את המידע הנדרש לביצוע המשלוח. ביחסים עם לקוח הקצה ובכפוף להצגה במערכת ולהוראות הדין, החברה היא הצד המתקשר עם הלקוח בקשר להזמנה, היא בית העסק הרשום אצל ספק התשלום, הגורם המקבל את התשלום מאת הלקוח ומוטב התשלום; שמה או שמה המסחרי יוצגו בתיאור החיוב ובמסמך העסקה. החברה נושאת באחריות כלפי הלקוח לאספקת המוצר או השירות שהוזמנו, לרבות לטיפול במקרים של כשל באספקה, ביטול, זיכוי, החזר או פיצוי, לפי העניין ובהתאם לדין, והיא תעמיד שירות לקוחות לצורך טיפול בפניות, תלונות ובירורים. ספק התשלום מספק שירותי עיבוד וסליקה בלבד ואינו מוכר המזון ואינו צד לעסקה הצרכנית. המסעדה אחראית כלפי החברה להכנת המזון, איכותו, רכיביו, אריזתו והתאמתו להזמנה, מבלי לגרוע מאחריות החברה כלפי הלקוח כאמור לעיל.

פתיחת חשבון, הורדת האפליקציה או שימוש במערכת מהווים אישור כי המשתמש קרא, הבין והסכים לתנאים ולמדיניות הפרטיות. לפני השלמת תשלום יוצגו ללקוח קישורים נגישים לתנאים, למדיניות הפרטיות ולמדיניות הביטולים וההחזרים, והוא יידרש לסמן תיבת אישור מפורשת. החברה רשאית לשמור תיעוד של גרסת המסמכים שאושרה, מועד האישור ופרטי העסקה, לצורכי הוכחה, שירות, מניעת הונאה ועמידה בדין. אם אינך מסכים לתנאים, אין לפתוח חשבון או להשתמש במערכת. הוראות דין קוגנטיות וזכויות צרכניות שאינן ניתנות להתניה יגברו על כל הוראה סותרת בתנאים.

החברה רשאית לעדכן את התנאים מעת לעת. שינוי מהותי יובא לידיעת המשתמשים בדרך סבירה ובהתאם לדין. המשך שימוש לאחר כניסת התנאים המעודכנים לתוקף מהווה הסכמה להם, למעט מקום שבו נדרשת הסכמה מפורשת נוספת על פי דין.

על מסעדות עשוי לחול, בנוסף לתנאים אלה, הסכם מסחרי נפרד עם החברה ("**הסכם המסעדה**"). תנאים אלה מסדירים את השימוש הכללי במערכת ואת היחסים עם הלקוחות; בכל סתירה בין תנאים אלה לבין הסכם המסעדה ביחסים שבין החברה למסעדה, יגבר הסכם

המסעדה, אלא אם הוראת דין קוגנטית מחייבת אחרת. אין בכך כדי לגרוע מזכויות הלקוח לפי תנאים אלה או לפי דין.

2. כשירות, רישום וחשבון משתמש

השימוש במערכת מותנה בפתיחת חשבון ומסירת הפרטים שהמערכת תבקש באופן סביר ומקובל. לקוח ימסור, בין היתר, שם, טלפון, כתובת דוא"ל, כתובת מסירה ופרטים הנדרשים לביצוע תשלום באחד מאמצעי התשלום הנתמכים במערכת. ככל שהלקוח יאשר הרשאת מיקום במכשירו, המערכת עשויה להשתמש בנתוני מיקום לצורך הצעת כתובת מסירה, אימות אזור שירות, איתור מסעדות ושירותים רלוונטיים ותפעול המשלוח, כמפורט במדיניות הפרטיות. מסעדה תמסור, בין היתר, שם העסק, מספר עוסק או תאגיד, כתובת, פרטי קשר, פרטי נציג מורשה, שעות פעילות, אזורי שירות, תפריט ומידע נדרש בקשר למזון ולמחירים. שליח חברה ימסור, לפי העניין, שם, מספר זהות או פרטי תאגיד, פרטי קשר, פרטי חשבון והתחשבות, פרטי רכב ורישיון נהיגה, ביטוח, היתרים ואישורים הנדרשים לפי דין, ויעבור הליכי זיהוי, אימות ובדיקות כשירות סבירות של החברה.

המשתמש מצהיר שכל המידע שמסר נכון, מלא ועדכני, ומתחייב לעדכן ללא דיחוי. החברה רשאית לבקש אימות זהות או מסמכים, לסרב לרישום, להגביל חשבון או להשעותו מטעמים סבירים, לרבות חשש להונאה, הפרת דין, הפרת תנאים, סיכון אבטחה או פגיעה במשתמשים אחרים.

החשבון הוא אישי ואינו ניתן להעברה. המשתמש אחראי לשמירת סודיות פרטי ההתחברות, לכל פעולה שנעשתה בחשבון, ולדיווח מידי על שימוש בלתי מורשה. מסעדה אחראית לכך שרק עובדיה ונציגי המורשים ישתמשו בממשק המסעדה ובהרשאות המתאימות. שליח חברה לא יעביר את חשבון, מכשירו או משימת משלוח לאחר, לא יאפשר לאדם אחר לבצע משלוח במקומו ללא אישור החברה, ולא יצלם, ישמור, יעביר או ישתמש בפרטי לקוחות מעבר לנדרש לביצוע המשלוח. החברה רשאית להשתמש באמצעי אימות ואבטחה נוספים.

לקוח רשאי להשתמש במערכת מגיל 18 ומעלה. שימוש של קטין כלקוח יתאפשר רק באמצעות הורה או אפוטרופוס ועל אחריותו, ככל שהדין מאפשר זאת. בשום מקרה לא יפתח חשבון ולא ישתמש במערכת לקוח או שליח שטרם מלאו לו 16 שנים. שליח חברה שטרם מלאו לו 18 שנים יוכל להשתמש במערכת ולבצע משלוחים רק ככל שהדין מאפשר, בכפוף להסכמת הורה או אפוטרופוס, להשלמת מסמכים ואישורים נדרשים ולהגבלות בטיחות ותעסוקה החלות עליו. המסעדה מצהירה כי היא עסק מורשה כדין וכי הנציג הפותח חשבון מוסמך לחייבה. שליח חברה שהוא תאגיד מצהיר כי הוא מאוגד ורשום כדין וכי מי שפועל מטעמו מורשה וכשיר לבצע משלוחים; שליח יחיד מצהיר כי הוא רשאי וכשיר לבצע משלוחים לפי דין.

3. אופן פעולת המערכת והזמנות

המערכת עשויה לאפשר ללקוח להזין כתובת ידנית או, בכפוף להרשאתו, להשתמש במיקום המכשיר לצורך איתור כתובת או אזור מסירה, הצגת מסעדות ושירותים רלוונטיים, חישוב זמינות ועלות משלוח ותפעול ההזמנה. הלקוח אחראי לוודא כי כתובת המסירה המוצגת נכונה לפני אישור ההזמנה.

הלקוח בוחר מסעדה, פריטים, תוספות, כתובת מסירה והעדפות זמינות, ומעביר הזמנה באמצעות המערכת. לפני האישור יוצג ללקוח סיכום הכולל את הפריטים, הכמויות, המחיר

הכולל, מיסים ככל שחלים, עלות המשלוח וכל חיוב נוסף שהותר והוצג מראש. המחיר הסופי לתשלום כולל את עלות השליח, אלא אם צוין במפורש אחרת לפני השלמת ההזמנה.

העברת בקשת הזמנה אינה מבטיחה את קבלתה. בקשת ההזמנה תועבר למסעדה לבדיקת זמינות, והחברה רשאית לאשרה או לדחותה על יסוד הודעת המסעדה, שעות הפעילות, אזור המסירה ונסיבות תפעוליות סבירות. העסקה בין החברה ללקוח תשתכלל רק לאחר שהחברה תשלח ללקוח אישור הזמנה מפורש, ובתשלום שאינו במזומן — לאחר אישור התשלום או תפיסת המסגרת הנדרשת; בתשלום במזומן, העסקה תשתכלל עם משלוח אישור ההזמנה המפורש ללקוח, והתשלום ייגבה בעת מסירת ההזמנה. זמני ההכנה והמסירה יוצגו כהערכה, אלא אם הוצג מועד מחייב, וכל שינוי מהותי יובא לידיעת הלקוח בהקדם הסביר.

המשלוח עשוי להתבצע, כפי שיוצג ללקוח במערכת לגבי ההזמנה הרלוונטית, באמצעות מערך המשלוחים של החברה או שליח מטעמה, באמצעות המסעדה או שליח מטעמה, או באמצעות נותן שירותי משלוחים מצד שלישי. החברה רשאית להקצות או להחליף את גורם המשלוח מטעמים תפעוליים, ובלבד שלא ייפגעו זכויות הלקוח לפי דין. החברה אחראית כלפי הלקוח לתיאום שירות המשלוח ולקיום התחייבויותיה בקשר למסירת ההזמנה, בכפוף לתנאים ולדין, גם כאשר היא מסתייעת במסעדה או בנותן שירותי משלוחים; גורם המשלוח אחראי כלפי החברה לאיסוף ההזמנה מן המסעדה, לשמירתה ולהובלתה באופן סביר ולמסירתה לכתובת שנמסרה, והמסעדה אחראית כלפי החברה להכנת ההזמנה, לאריזתה ולמסירתה לגורם המשלוח כשהיא תואמת להזמנה. החברה רשאית להעביר למסעדה ולגורם המשלוח פרטי קשר, כתובת מסירה, נתוני מיקום נדרשים והנחיות חיוניות לביצוע ההזמנה, בהתאם למדיניות הפרטיות ולדין.

על הלקוח למסור כתובת מדויקת, מספר טלפון זמין והוראות גישה תקינות, להיות זמין לקבלת המשלוח ולבדוק את ההזמנה בסמוך לקבלתה. טעות בפרטים, היעדרות, אי-מענה או מניעת גישה עלולים לגרום לעיכוב, כשל מסירה או חיוב, בהתאם לדין ולנסיבות.

תמונות מזון הן להמחשה וייתכנו הבדלים סבירים. המסעדה לא תחליף פריט ללא הסכמת הלקוח, אלא אם הלקוח בחר מראש לאפשר חלופה. במקרה של חוסר, המסעדה תדווח לחברה ללא דיחוי; החברה תדחה את הפריט, תציע ללקוח חלופה או תעניק זיכוי או החזר, לפי העניין ובהתאם לדין.

4. מחירים ותשלום הלקוח

המחירים המוצגים במערכת הם בשקלים חדשים וכוללים מע"מ ככל שהוא חל, אלא אם נאמר אחרת כדין. לפני השלמת ההזמנה יוצג ללקוח המחיר הכולל לתשלום, לרבות עלות המשלוח. במקרה של סתירה בין מחיר פריט למחיר בסיכום ההזמנה, יחול המחיר כדין ובכפוף לזכות הלקוח שלא להשלים את ההזמנה.

התשלום יבוצע באחד מאמצעי התשלום הנתמכים והמוצגים במערכת מעת לעת, לרבות תשלום במזומן, ככל שאפשרות זו מוצגת ללקוח לפני השלמת ההזמנה. החברה, במעמדה כמוכרת וכמוטבת התשלום בעסקה מול הלקוח, היא הגורם הזכאי למחיר הכולל, המורה על החיוב וגובה את התשלום, בעצמה או באמצעות מי מטעמה. בבחירת תשלום במזומן, הלקוח ישלם לשליח בעת מסירת ההזמנה את המחיר הכולל שאושר במערכת, לרבות דמי המשלוח וכל חיוב נוסף שהוצג מראש, והשליח יקבל את התשלום עבור החברה וכשלוחה בלבד. האחריות להסדרת ביטול, אי-מסירה, תקלה, החזר או מחלוקת בקשר להזמנה ששולמה או נועדה להשתלם במזומן תהיה של החברה מול הלקוח, בהתאם לתנאים ולדין. ביחס לתשלום שאינו במזומן, החיוב עשוי

להתבצע בפועל באמצעות ספק תשלום, סולק, מנפיק, מפעיל ארנק דיגיטלי או גורם פיננסי אחר מטעם החברה. פרטי אמצעי התשלום יוזנו בממשק מאובטח של ספק התשלום ויעובדו בהתאם לדין ולתקן PCI DSS, ככל שהוא חל; החברה לא תשמור את מלוא פרטי הכרטיס, אלא לכל היותר אסימון מאובטח ופרטי עסקה שמותר לשמור. החברה וספק התשלום רשאים לבצע אימות זהות, אימות מוגבר לרבות 3D Secure, בדיקות מניעת הונאה, תפיסת מסגרת או חיוב, ככל שאמצעים אלה מופעלים בעסקה. החיוב יבוצע במועד אישור ההזמנה, או במועד אחר שיוצג ללקוח מראש; תפיסת מסגרת אינה בהכרח חיוב סופי ואישור תשלום טכני אינו מהווה אישור סופי של ההזמנה. החברה רשאית לבטל הזמנה אם התשלום לא אושר או אם קיים חשש סביר להונאה.

הלקוח מאשר לחייב את אמצעי התשלום במחיר הכולל שהוצג ואושר. עם אישור ההזמנה תשלח החברה ללקוח, באמצעי אלקטרוני, אישור או מסמך עסקה הכולל את שם החברה, מספרה וכתובתה, מספר ההזמנה, המוצרים והשירותים, המחיר הכולל, תנאי התשלום, מועד או טווח האספקה וכן אמצעי קשר לשירות. החברה תהיה אחראית לביצוע זיכוי או החזר המגיעים ללקוח ותורה לגורם התשלום הרלוונטי לבצעם במועד ובאופן הקבועים בדין; ככלל ההחזר יבוצע לאמצעי התשלום שבו בוצעה העסקה, אלא אם הדין מתיר או מחייב דרך אחרת. ככל שנדרש לפי דין ובהתאם למבנה העסקה, החברה תנפיק ותשלח ללקוח חשבונית, קבלה או מסמך מס אחר בגין הסכומים שגבתה ממנו, ובמקרה של זיכוי תנפיק מסמך זיכוי מתאים; המסעדה תנפיק לחברה את מסמכי המס הנדרשים במסגרת ההתחשבות ביניהן. אם לגבי רכיב מסוים יוצג במפורש לפני התשלום כי גורם אחר הוא המוכר או מוטב התשלום, זהות מנפיק מסמך המס ואופן ההחזר יותאמו לכך ויוצגו ללקוח. העמלות, ההתחשבות והתשלומים בין החברה למסעדה יוסדרו בהסכם המסעדה.

ככל שהמערכת תציע מבצעים, קופונים, הטבות או יתרות זכות, הם יהיו כפופים לתנאים שיוצגו לצדם, לתוקפם, לזמינותם ולהוראות הדין. הם לא יהיו ניתנים להמרה למזומן או לזיכוי במזומן, אלא אם הדין מחייב, ולא יהיו ניתנים לכפל אלא אם צוין אחרת.

5. ביטול הזמנה, החזרים ותקלות

בקשת ביטול של הזמנה תוגש לחברה ללא דיחוי, בציון שם הלקוח ומספר ההזמנה, באחת מדרכי הביטול שהחברה מחויבת לאפשר לפי דין ובהתאם לפרטי הקשר שמסרה: בטלפון או במקום העסק, בדואר אלקטרוני, ובאמצעות קישור או אפשרות ייעודית באתר או במערכת, כאשר ניתן להתקשר בעסקה באמצעי זה. כל ביטול, מועדו, דמי הביטול וההשבה בעקבותיו יהיו כפופים לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, לתקנות מכוחו ולכל דין קוגנטי אחר.

לגבי מזון שהוכן או שהחלה הכנתו לפי ההזמנה, מזון פסיד או מוצר שאינו ניתן לשיווק מחדש מטעמי בריאות או היגיינה, זכות הביטול מחמת חרטה עשויה להיות מוגבלת או שלא לחול, בהתאם להוראות הדין ולנסיבות העסקה. לפני תחילת ההכנה, החברה תאפשר ביטול ככל שהדבר אפשרי ולא נוצרה עלות בלתי הפיכה, בלי לגרוע מזכות ביטול הקיימת לפי דין. הוראה זו אינה גורעת מזכות הלקוח לבטל ולקבל השבה או סעד בשל פגם, אי-התאמה, אי-אספקה במועד שנקבע, חיוב שגוי, הטעיה או הפרה אחרת מצד החברה. אם החברה או מי מטעמה אינם יכולים להשלים את ההזמנה, החברה תודיע על כך ללקוח ותשיב את הסכום ששולם או תעניק זיכוי בגין רכיבים שלא סופקו, לרבות החלק היחסי של דמי המשלוח; במקרה של אי-אספקת ההזמנה כולה יושבו גם מלוא דמי המשלוח, בהתאם לדין. החברה רשאית להסתמך,

לצורך בירור והכרעה, על נתוני המערכת, תיעוד התשלום, מידע מן המסעדה ומגורם המשלוח וכל תיעוד סביר שמסר הלקוח.

במקרה של הזמנה חסרה או שגויה, פריט פגום או מקולקל, אי-התאמה מהותית, חיוב שגוי, איחור משמעותי, אי-מסירה או מסירה לכתובת שגויה שלא עקב פרטים שמסר הלקוח, מומלץ ללקוח לדווח לחברה בהקדם הסביר באמצעות ערוץ התמיכה, לציין את מספר ההזמנה ולצרף תיעוד סביר הזמין לו. החברה תברר את הפנייה ותעניק את הסעד שהלקוח זכאי לו לפי דין. ככל שהדין מאפשר לחברה לבחור את אופן התיקון, היא רשאית להציע סעד סביר ומידתי, לרבות השלמה או מסירה מחדש, החלפה, זיכוי חלקי, ביטול החיוב, החזר או פיצוי, בהתחשב בטיב הכשל, בהיקפו, באפשרות לתקנו ובנזק שהוכח. במקרה של פריט חסר או שגוי יינתן לכל הפחות החזר או ביטול חיוב בגין הפריט שלא סופק או שסופק שלא בהתאם להזמנה, אלא אם הלקוח הסכים לפתרון חלופי וקיבל אותו. במקרה של אי-מסירה שלא באשמת הלקוח יינתן החזר מלא בגין ההזמנה ודמי המשלוח. במקרה של איחור, הסעד ייקבע בהתאם לדין, למשך האיחור, לטיב המוצרים ולהשפעתו על האפשרות לצרוך אותם. מתן זיכוי, החזר, הטבה או מחווה שירותית מעבר לנדרש בדין לא יהווה הודאה באחריות, תקדים או ויתור, ובלבד שלא ייגרע כל סעד המגיע ללקוח לפי דין ולא יינתן כפל סעד בגין אותו נזק.

אם הכשל במסירה או הביטול נגרמו בשל כתובת שגויה, אי-זמינות, אי-מענה, מניעת גישה או בקשת שינוי מאוחרת של הלקוח, החברה רשאית, בכפוף לדין ולנסיבות, לחייב בעלויות סבירות שכבר הוצאו או שלא להשיב סכומים המתייחסים למזון שהוכן ואינו ניתן לשיווק מחדש. לפני קבלת החלטה יובאו בחשבון ניסיונות המסירה, הודעות שנשלחו ללקוח והאפשרות הסבירה לצמצם את הנזק.

במקרה של ביטול עקב פגם, אי-התאמה, אי-אספקה במועד שנקבע או הפרה אחרת מצד המסעדה או החברה, לא ייגבו דמי ביטול ככל שהדין אוסר זאת. אין בסעיף זה כדי לגרוע מכל זכות ביטול, השבה או פיצוי המוקנית ללקוח על פי דין.

במקרה של הכחשת עסקה, חשד להונאה או דרישה מאת מנפיק, סולק, ספק תשלום או רשות מוסמכת, החברה רשאית, בכפוף לדין, לבקש מסמכים והבהרות, למסור ראיות ונתוני עסקה הנדרשים לבירור, להשהות טיפול בזיכוי שאינו קוגנטי, לבטל הזמנה שטרם סופקה ולנקוט אמצעים סבירים לצמצום נזק. המשתמש מתחייב שלא למסור טענה כוזבת או להגיש הכחשה ביחס לעסקה שאישר וקיבל. אין באמור כדי לגרוע מזכויות הלקוח לפי חוק שירותי תשלום, חוק הגנת הצרכן או כל דין קוגנטי.

6. חובות והתנהלות משתמשים

המשתמש מתחייב להשתמש במערכת בתום לב, למטרותיה בלבד ובהתאם לדין. בין היתר, אסור: למסור מידע כוזב; להתחזות; לבצע הזמנות פיקטיביות; להונות או לעקוף תשלום; לפגוע במשתמש אחר; להעלות תוכן בלתי חוקי, מאיים, משמיץ או מפר זכויות; לפגוע במערכת או להפריע לפעילות המערכת; להשתמש באמצעים אוטומטיים לאיסוף מידע; לבצע סריקה, כרייה, scraping, הנדסה לאחור, עקיפת אבטחה, בדיקות חדירה ללא אישור, או ניסיון לקבל גישה בלתי מורשית.

המסעדה תעדכן הזמנות בזמן, תכבד הזמנות שאושרו, תנהל מלאי, מחירים ותפריט באופן מדויק, תחזיק בכל רישיון, היתר, אישור וביטוח הנדרשים להפעלת עסק מזון, ותמסור לחברה וללקוח, באמצעות המערכת, מידע מלא ועדכני בדבר רכיבים, אלרגנים, כשרות, זמינות והוראות

מיוחדות. המסעדה תכין, תארוז ותמסור את ההזמנה בהתאם להזמנה ולהוראות הדין, תשמור תיעוד סביר של ההכנה והמסירה, תדווח לחברה ללא דיחוי על חוסר, עיכוב, תקלה, חשש בטיחותי או תלונה, ותשתף פעולה באופן מלא בבירור תלונות, ביטולים, זיכויים, החזרים, פיצויים והכחשות עסקה. המסעדה תגן על פרטי לקוחות ותשתמש בהם רק לביצוע ההזמנה ולמטרות מותרות בדין. מנגנוני נשיאה בהחזרים ובהכחשות, קיזוז, עיכוב תשלומים, רזרבה, שיפוי, ביטוח, סודיות, אבטחת מידע, זכויות בתוכן, ביקורת, איסור עקיפת המערכת, השעיה וסיום יושרו בהסכם המסעדה.

ככל שהמערכת תאפשר דירוג או מסירת משוב, הלקוח מתחייב להשתמש במנגנון בתום לב, בשפה ראויה ועל בסיס ניסיונו האישי, ולא לעשות בו שימוש מטעה, פוגעני או בלתי חוקי.

החברה רשאית לנטר שימוש לצורכי אבטחה, מניעת הונאה, תפעול ואכיפה; להסיר תוכן; להגביל פעולות; לבטל הזמנות; להקפיא או לסגור חשבון; ולדווח לרשות מוסמכת, אם יש חשד סביר להפרה, סיכון או חובה חוקית, תוך נקיטת אמצעים מידתיים ובהתאם לדין.

7. קניין רוחני ורישיון שימוש

כל הזכויות במערכת ובתכניה, לרבות תוכנה, קוד, מסדי נתונים, עיצוב, ממשק, גרפיקה, טקסט, סימנים מסחריים, שמות מסחריים, אלגוריתמים, סודות מסחריים ותיעוד, הן של החברה או של בעלי הרישיון שלה. אין בתנאים כדי להעביר למשתמש זכות בעלות כלשהי.

בכפוף לתנאים אלו, החברה מעניקה למשתמש רישיון מוגבל, אישי, הדיר, לא בלעדי, בלתי ניתן להעברה ולמתן רישיון משנה, להשתמש במערכת למטרותיה בלבד. למסעדה ניתן רישיון עסקי מוגבל להשתמש בממשק המסעדה לצורך קבלת וניהול הזמנות בלבד.

המשתמש מעניק לחברה רישיון לא בלעדי, עולמי וללא תמורה לשמור, לאסוף, לעבד, להתאים ולהציג מידע ותכנים שמסר, בהתאם למדיניות הפרטיות ולהוראות הדין החל.

8. פרטיות ואבטחת מידע

איסוף מידע אישי והשימוש בו ייעשו בהתאם למדיניות הפרטיות של החברה, המהווה חלק בלתי נפרד מתנאים אלה, ובהתאם להוראות הדין החל. לצורך ביצוע הזמנה, אימות כתובת ואזור שירות, הצגת מסעדות ושירותים רלוונטיים ותפעול המשלוח, עשויה החברה לאסוף ולעבד, בכפוף להרשאות המשתמש ולדין, כתובת מסירה, מיקום מדויק או משוער של המכשיר ונתוני מיקום הנוצרים בעת השימוש. החברה רשאית להעביר למסעדה, לשליח מטעמה, לספקי תשלום, סולקים, מפיקים, מפעילי ארנקים דיגיטליים, ספקי אימות ומניעת הונאה ולנותני שירות נחוצים מידע הדרוש לביצוע עסקה, אימות, חיוב, זיכוי, בירור הכחשה, אבטחה, מסירה ועמידה בדין, לרבות שם, מספר טלפון, כתובת מסירה, נתוני מיקום נדרשים, פרטי הזמנה, הנחיות, נתוני עסקה ואסימוני תשלום. מידע תשלום רגיש יעובד בממשק ספק התשלום. נתוני עסקה ואסימוני תשלום עשויים להישמר לתקופות הנדרשות לפי דין, צורכי חשבונאות, הגנה משפטית ומניעת הונאה. מדיניות הפרטיות תתאר את אמצעי האיסוף והעיבוד המופעלים בפועל, לרבות קובצי Cookies, רכיבי תוכנה והעברות מידע מחוץ לישראל, ככל שנעשה בהם שימוש, וכן את מטרות העיבוד, תקופות השמירה, סוגי הנמענים, זכויות המשתמש ואופן ניהול הרשאות המיקום.

החברה נוקטת אמצעי אבטחה מקובלים וסבירים, אך אין המערכת חסינה לחלוטין. המשתמש מתחייב להגן על מכשירו, חשבונו ופרטי ההתחברות, לעדכן תוכנה, לא למסור קודי אימות ולדווח מיד על אירוע אבטחה. המסעדה תשמור מידע אישי בסודיות, תגביל גישה אליו, ולא תשמור או תשתמש בו מעבר לנדרש ולמותר בדין.

הודעות תפעוליות, לרבות אישור הזמנה, סטטוס, קוד אימות ועדכוני שירות, הן חלק מהשירות. מסרים שיווקיים יישלחו רק בהתאם לדין ולהסכמות הנדרשות, וניתן להסיר הסכמה בדרך שתוצג במסר או במערכת.

9. זמינות, שירותי צד שלישי ועדכונים

המערכת מסופקת כפי שהיא וכפי שהיא זמינה. החברה רשאית לתחזק, לעדכן, לשנות או להפסיק רכיבים, מסעדות, אזורי פעילות או אמצעי תשלום, זמנית או באופן קבוע, בכפוף לדין ולהשלמת הזמנות שאושרו או למתן סעד חלופי כנדרש. ייתכנו תקלות, עומסים, הפסקות תקשורת, שיבושי GPS או כשלים של ספקי ענן, סליקה, תקשורת, חנויות אפליקציות ושירותי צד שלישי. החברה תנקוט אמצעים סבירים לצמצום ההפרעה ולטיפול בהזמנות שנפגעו; אחריותה בגין הפרעה כאמור תהיה כפופה לסעיף 10 ולהוראות הדין, מבלי לגרוע מזכות הלקוח להשבה, זיכוי או החזר המגיעים לו בגין מוצר או שירות שלא סופקו.

השימוש באפליקציה עשוי להיות כפוף גם לתנאי Apple או Google החלים על החנות והמכשיר. החברה, ולא מפעילת החנות, אחראית לאפליקציה במידה הנדרשת על פי דין. קישורים ושירותים של צדדים שלישיים מסופקים לנוחות בלבד, והשימוש בהם כפוף לתנאיהם.

10. אחריות החברה והגבלתה

החברה היא הצד המתקשר עם הלקוח בקשר להזמנה, המוכר ומוטב התשלום, והיא אחראית כלפי הלקוח לקיום העסקה ולאספקת המוצר או השירות שהוזמנו בהתאם לתנאים ולדין. לצורך קיום התחייבויותיה רשאית החברה להסתייע במסעדות, בשליחים, בספקי משלוחים ובנותני שירות אחרים, והסתייעות זו אינה גורעת מאחריות שאינה ניתנת להתניה כלפי הלקוח. החברה תפעל במיומנות ובזהירות סבירות ותנקוט אמצעים סבירים, בהתאם לנסיבות, לתיאום הכנת ההזמנה באמצעות המסעדה, מסירתה באמצעות גורם המשלוח, מתן שירות לקוחות וטיפול בפניות, תלונות, כשלים, ביטולים, זיכויים, החזרים ופיצויים.

אלא אם הדין מחייב תוצאה מסוימת, התחייבויות החברה ביחס לזמני הכנה ומסירה, זמינות פריטים ופעולות התלויות במסעדה, בשליח, בלקוח, בתשתיות תקשורת או בספק חיצוני הן לנקיטת אמצעים סבירים ולא להבטחת תוצאה או מועד מדויק. החברה אינה מכינה או אורזת את המזון בעצמה, אלא אם צוין אחרת; המסעדה אחראית כלפי החברה להכנת המזון, לאיכותו, לרכיביו, לבטיחותו, לכשרותו, לאריזתו ולהתאמתו להזמנה, וכל גורם משלוח אחראי כלפי החברה לביצוע תפקידו, מבלי לגרוע מאחריות החברה כלפי הלקוח שאינה ניתנת להתניה.

מבלי לגרוע מאחריות החברה לפי דין, מומלץ ללקוח לבדוק את ההזמנה בסמוך לקבלתה ולהודיע לחברה על פגם, חוסר, אי-התאמה, חיוב שגוי, איחור או כשל אחר בהקדם הסביר בנסיבות, באמצעות ערוץ התמיכה, בצירוף מספר הזמנה ותיעוד סביר הזמין לו. החברה תהיה רשאית לקבל מידע מן המסעדה ומגורם המשלוח לצורך בירור הפנייה. הוראות אלה אינן תנאי למימוש זכות קוגנטית ואינן מטילות על הלקוח נטל הוכחה מעבר לקבוע בדין.

החברה תעניק ללקוח את הסעד המגיע לו לפי הדין והתנאים. רק כאשר הדין אינו מקנה ללקוח זכות לבחור בסעד מסוים, רשאית החברה לבחור פתרון סביר ומידתי מבין השלמה, ביצוע מחדש, החלפה, מסירה מחדש, זיכוי, החזר או פיצוי, בהתחשב בטיב הכשל ובהיקפו.

מתן זיכוי, החזר, הטבה או מחווה שירותית לפנים משורת הדין לא יהווה הודאה באחריות, תקדים או ויתור על טענה. החברה לא תישא בנזק שנגרם, כולו או חלקו, עקב מעשה או מחדל של הלקוח, לרבות מידע שגוי או חסר, כתובת או הוראות גישה בלתי מדויקות, אי-זמינות או אי-מענה, שימוש בניגוד להוראות, אי-מסירת מידע מהותי על רגישות או אלרגיה, או אי-נקיטת אמצעים סבירים להקטנת נזק; אחריותה, ככל שקיימת, תופחת בהתאם לתרומת הלקוח לנזק ובכפוף לדין.

החברה לא תישא באחריות לעיכוב או כשל הנובעים מאירוע שאינו בשליטתה הסבירה ושלא ניתן היה למנוע או לצמצם את תוצאותיו באמצעים סבירים. מעשה או מחדל של מסעדה, שליח, ספק משלוחים או נותן שירות שבו הסתייעה החברה לא יגרעו מזכות הלקוח לסעד המגיע לו לפי דין; אין בכך כדי לגרוע מזכויות החברה כלפי אותו גורם לפי ההסכמים ביניהם או לפי דין.

החברה תטפל בכל פנייה בקשר לאיכות או בטיחות המזון, רכיביו או אלרגנים, כשרות, אריזה, התאמה להזמנה, עיכוב, אי-מסירה או כשל אחר, ותעניק ללקוח את הסעד המתחייב מהתנאים ומהדין, לרבות זיכוי, החזר או פיצוי, לפי העניין.

מבלי לגרוע מאחריות החברה או מתרופה המוקנות ללקוח לפי חוק הגנת הצרכן או לפי דין קוגנטי אחר, החברה ונציגיה לא יישאו באחריות לנזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או מרוחק, ככל שהחרגה כאמור מותרת בנסיבות העניין. אין בהוראה זו כדי לגרוע מזכות להשבה, לביטול חיוב, לזיכוי, להחזר, לפיצוי סטטוטורי, לפיצויים בגין נזק ישיר שנגרם עקב הפרת החברה, או מכל אחריות שאין להתנות עליה, ובכלל זה אחריות בשל זדון, מרמה, רשלנות רבתי או נזק גוף. חובת הלקוח להקטין נזק ואשם תורם יחולו רק בהתאם לדין.

ככל שהדין מתיר להגביל אחריות מסוימת של החברה, אחריותם המצטברת של החברה, נושאי המשרה, העובדים, בעלי המניות, החברות הקשורות והנציגים שלה, יחד, בגין כל תביעה או מכלול תביעות הנובעים מהזמנה מסוימת או קשורים אליה, לנזק ישיר בקשר להזמנה, לא תעלה על הסכום ששילם הלקוח בפועל עבור אותה הזמנה. לא יינתן כפל השבה או כפל פיצוי בגין אותו נזק, וכל סכום שכבר הושב, זוכה או שולם בקשר לאותו אירוע יובא בחשבון. תקרה זו לא תחול על השבה או החזר של סכומים שנגבו שלא כדין, על החזר או זיכוי המתחייבים לפי דין, על פיצוי או סעד סטטוטורי שאינו ניתן להגבלה המגיעים ללקוח, על נזק גוף שנגרם באחריות החברה, או על אחריות אחרת שאינה ניתנת להגבלה. כל טענה או דרישה תיבחן בהתאם לנסיבות ההזמנה הספציפית, לראיות הזמינות, לקשר הסיבתי, לצפיות הנזק, לחובת הקטנת הנזק ולאשם תורם, ככל שרלוונטי ומותר בדין. ביחסים שבין החברה למסעדה ולנותני השירות יחולו חלוקת האחריות, השיפוי, הביטוח, הקיזוז, העיכוב ותקרות האחריות שנקבעו בהסכמים עמם, ואין בהם כדי להקנות ללקוח זכות עודפת או לגרוע מאחריות החברה או מזכויות הלקוח לפי תנאים אלה או לפי דין. כל הגבלה בסעיף זה תחול רק במידה המרבית המותרת בדין; אם חלק ממנה אינו אכיף, הוא יותאם למידה המרבית הניתנת לאכיפה בלי לפגוע ביתר הוראות הסעיף.

11. שיפוי

משתמש שאינו צרכן, ובכלל זה מסעדה, ישפה את החברה, החברות הקשורות ונציגיהן, מיד עם דרישה סבירה, בגין כל נזק, חיוב, זיכוי, החזר, פיצוי, קנס, הוצאה או תביעה של לקוח, רשות או

צד שלישי, לרבות הוצאות משפט סבירות, שנגרמו עקב מעשה או מחדל שלו, הפרת התנאים, הסכם המסעדה או הדין, מידע או תכנים שמסר, הפרת זכויות, פגם, חוסר, אי-התאמה, ארגון, ליקוי בטיחותי, אריזה, מזון או שירות שסיפק, ביטול, אי-מסירה, הכחשת עסקה או שימוש בלתי מורשה במערכת. חובת השיפוי תחול גם מקום שבו החברה העניקה ללקוח סעד מכוח אחריותה כלפיו, ככל שהחיוב נובע ממעשה או מחדל של אותו משתמש. החברה תודיע על תביעה ותאפשר למשתמש להשתתף בהגנה, בכפוף לשליטתה הסבירה בהליך ולזכותה לנקוט פעולה דחופה להגנת לקוחותיה, המוניטין שלה או זכויותיה.

לקוח ישפה את החברה רק ככל שהדבר מותר בדין ובגין נזק ישיר שנגרם עקב מעשה מכוון, מרמה, שימוש לרעה או הפרה מהותית שלו. סעיף זה אינו גורע מחובת החברה להקטין נזק ואינו מטיל על צרכן אחריות שאינה מותרת בדין.

12. השעיה, סגירת חשבון וסיום

משתמש רשאי להפסיק להשתמש במערכת ולבקש לסגור את חשבון, בכפוף להשלמת הזמנות, תשלומים וחובות קיימים ולשמירת מידע הנדרשת לפי דין. מחיקת האפליקציה אינה מבטלת הזמנה או סוגרת חשבון.

החברה רשאית להשעות או לסגור חשבון, לבטל רישיון שימוש או לסרב לשירות, בהודעה סבירה ככל שניתן, במקרה של הפרה, הונאה, שימוש לרעה, סיכון בטיחותי או אבטחתי, דרישת רשות, אי-תשלום, פגיעה במוניטין או צורך תפעולי מהותי. במקרה דחוף החברה רשאית לפעול ללא הודעה מוקדמת. הוראות שמטבען נועדו להוסיף לחול לאחר הסיום יישארו בתוקף.

13. דין, סמכות שיפוט והוראות כלליות

על התנאים יחולו דיני מדינת ישראל. סמכות השיפוט תהיה לבתי המשפט המוסמכים על פי דין. מבלי לגרוע מזכויות צרכן קוגנטיות, בסכסוך מול מסעדה או משתמש עסקי בלבד תהא סמכות מקומית לבתי המשפט המוסמכים במחוז תל אביב-יפו.

התנאים ומדיניות הפרטיות מהווים את ההסכמה המלאה בנושא השימוש במערכת ביחסים עם הלקוח. ביחסים שבין החברה למסעדה יחול גם הסכם המסעדה, ובכל סתירה בינו לבין תנאים אלה יגבר הסכם המסעדה, ככל שהסתירה נוגעת ליחסים המסחריים שבין הצדדים ואינה פוגעת בזכויות הלקוח או בהוראת דין קוגנטית. אי-אכיפת זכות לא תיחשב ויתור. אם הוראה אינה תקפה, היא תיאכף במידה המרבית המותרת ויתר ההוראות יישארו בתוקף. החברה רשאית להמחות את זכויותיה וחובותיה במסגרת שינוי מבני, מכירת פעילות או העברה לצד קשור, ובלבד שלא ייפגעו זכויות קוגנטיות. המשתמש אינו רשאי להמחות את זכויותיו ללא הסכמה מראש.

החברה לא תהיה אחראית לעיכוב או אי-ביצוע הנובעים מאירוע שאינו בשליטתה הסבירה, לרבות מלחמה, מצב חירום, מגפה, שביתה, אסון טבע, תקלה ארצית, מתקפת סייבר, הפסקת חשמל או הוראת רשות, ובלבד שתפעל באופן סביר לצמצום ההשפעה.

כותרות נועדו לנוחות בלבד; לשון יחיד כוללת רבים ולהפך; ולשון זכר כוללת כל מגדר.

14. יצירת קשר ותלונות

פרטי החברה: חברת ואסל לאבס בע"מ, ח.פ. 517353140; כתובת למשלוח דואר
admin@wssel.app; דוא"ל שירות וביטולים cs@wssel.app; טלפון שירות וביטולים 0776051288; קישור
לביטול מקוון wssel.app/support; שעות מענה 9:00-18:00. החברה היא הכתובת הבלעדית של
הלקוח לכל שאלה, תמיכה, דיווח על בעיה, תלונה, בירור, בקשת ביטול, זיכוי, החזר, פיצוי או
מימוש זכות לפי דין בקשר להזמנה, וזאת גם אם הכנתה או מסירתה בוצעו באמצעות מסעדה
או נותן שירות אחר. בפנייה מומלץ לציין שם, מספר הזמנה, פרטי קשר ותיאור העניין, ולצרף
תיעוד סביר הזמין ללקוח; אין בכך כדי לגרוע מזכות שאינה מותנית בפרטים אלה לפי דין.
החברה תטפל בפניות בתוך זמן סביר ובהתאם לדין, ורשאית להעביר את המידע הנדרש
למסעדה, לגורם המשלוח או לנותן שירות אחר לצורך בירור וטיפול. הפרטים בסעיף זה יהיו
תואמים לפרטים המוצגים במערכת, במסמך העסקה, בדף התשלום ובחשבון החברה אצל ספק
התשלום.