

## **תנאי משלוח ותשלום ללקוח עסקי**

1. א. התנאים המפורטים להלן מהווים את תנאי ההתקשרות היחידים והבלעדיים שבין הלקוח לבין החברה בקשר עם שירותי בלדרות והובלה פנים ארצית שתעניק ללקוח מעת לעת ("**השירותים**").  
ב. הסכם ההתקשרות יחול בכל מקרה בו המשלוח (מסוג חבילה או מעטפה או משטח, להלן: "**משלוח**") הוזמן על ידי הלקוח, ובכלל זה ומבלי לגרוע מכלליות האמור, אם הזמין הלקוח משלוח כאשר השולח בפועל ו/או הנמען הינם צד ג', או אם אישר הלקוח משלוח של צד ג' על חשבונו.
2. תדירות איסוף/מסירות משלוחים על ידי החברה יבוצעו בהתאם לתדירות השירות של החברה, המתפרסמת באתר האינטרנט של החברה [www.orian.com](http://www.orian.com) ("**אתר האינטרנט של החברה**"), כפי שתעודכן ותהיה בתוקף מעת לעת ("**תדירות השירות**"). בנוסף, החברה מציעה, מעת לעת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, איסוף ו/או מסירת משלוחים גם בישובים אשר אינם נכללים בתדירות השירות ("**ישובים נוספים**").
3. משלוחים יאספו וימסרו במועדים כדלקמן:
  - א. משלוחים יאספו, בכפוף לתדירות ההגעה ולימי האיסוף כפי שמופיעים בתדירות השירות, בימים א'-ה' בין השעות 17:00-8:00 ובערבי חג בתאום מראש.
  - ב. החברה לא תהיה אחראית למשלוחים אשר לא נאספו על ידה, לרבות לכל איחור ו/או אבדן ו/או נזק ו/או הפסד אשר נגרמו ללקוח כתוצאה מאי ביצועו של האיסוף, במועד או בכלל.
  - ב. מסירת משלוחים תתבצע, בכפוף לתדירות ההגעה ולימי האיסוף כפי שמופיעים בתדירות השירות, בימים א'-ה' בין השעות 17:00-08:00, בהתאם לאמור להלן:
    - (1) במסירה לבית עסק, יימסר המשלוח ככל הניתן ביום העסקים העוקב ליום האיסוף;
    - (2) במסירה שאינה לבית עסק, יימסר המשלוח ככל הניתן בתוך שלושה (3) ימי עסקים מיום האיסוף.להסרת ספק, ימי ו' ערבי חג, שבתות, חגים וימי שבתון לא יבואו במניין ימי העסקים כאמור.
  - ג. משלוחים מאת ו/או אל ישובים נוספים כהגדרתם לעיל, יאספו וימסרו במועדים ועל פי התנאים החלים אצל החברה לגבי ישובים אלה, כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.
  - ד. החברה תעשה את מירב המאמצים על מנת לעמוד בלוחות הזמנים דלעיל. יחד עם זאת, החברה לא תהיה אחראית לאיחורים במסירת משלוחים והלקוח פוטר את החברה ומשחרר אותה באופן מוחלט ובלתי חוזר, בשמו ובשם מי מטעמו ובאי כוחו, מכל אחריות כאמור.
4. החברה תשמור אצלה למשך שישה (6) חודשים מהיום בו נמסר המשלוח לנמען את חתימת מקבל המשלוח על גבי המסופון וכן החברה תשמור אצלה למשך שלושה (3) חודשים מהיום בו נמסר המשלוח לנמען את העתק הטופס החוזר (ככל שהשירות הוזמן על ידי הלקוח).
5. במידה והמשלוח לא נמסר לנמען מסיבה אשר אינה קשורה בחברה לאחר שלושה ניסיונות מסירה ו/או לא נדרש על ידי הנמען או שהלה מסרב לקבלו, יוחזר המשלוח ללקוח על חשבונו.
6. א. הלקוח מתחייב שלא למסור לחברה למשלוח תכשיטים, מתכות עדינות או יקרות, אבנים יקרות, דברי אמנות, עתיקות, המחאות, ניירות ערך, מזמונים, מסמכים סחירים ודברי ערך דומים (להלן ביחד: "**דברי ערך**"), אלא אם ביטח הלקוח את דברי הערך בפוליסת ביטוח הכוללת סעיף ויתור על זכות שיבוב כלפי החברה, או אם דברי הערך נשלחו על אחריותו הבלעדית של הלקוח. להסרת ספק, החברה לא תישא באחריות בגין אובדן/גניבה/נזק לדברי הערך, מעבר למגבלת האחריות הקבועה בהסכם זה ובהצעת המחיר.  
ב. בנוסף, הלקוח מתחייב שלא למסור לחברה למשלוח חומרים, ציוד או כלים מסוכנים או שעלולים להוות סיכון או לגרום נזק, לרבות חומר מסוכן כהגדרתו בחוק החומרים המסוכנים, התשנ"ג - 1993 (להלן ביחד: "**חומרים מסוכנים**").

ג. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, החברה אינה אחראית, והלקוח פוטר ומשחרר אותה באופן מוחלט ובלתי חוזר, בשמו ובשם חליפיו ובאי כוחו, מכל אחריות - לרבות רשלנות - לנוזלים, לדברים שבירים או ארזים באריזה לקויה, לרבות משלוחים הדורשים הובלה בקירור או המועדים להינזק או להתקלקל, אלא אם נגנבו או אבדו מסיבה שאינה קשורה לטיבם, שאז תחול האחריות הרגילה של החברה לפי סעיף 7 להלן.

ד. להסרת ספק, בשום מקרה לא תהיה החברה אחראית לכל אובדן או גניבה של דברי ערך ו/או חומרים מסוכנים ו/או פרטים האמורים בסעיף 6. לעיל, והלקוח פוטר את החברה ומשחרר אותה באופן מוחלט ובלתי חוזר, בשמו ובשם חליפיו ובאי כוחו, מכל אחריות כאמור. להסרת ספק, לא יהיה בקבלה על ידי החברה למשלוח של איזה מהדברים האמורים לעיל כדי להטיל על החברה אחריות כלשהי בקשר עמם.

ה. שלח הלקוח משלוח בניגוד להוראות הקבועות בסעיף 6.ב. או 6.ג. לעיל, והמשלוח גרם נזק לצד ג' כלשהוא ו/או לחברה, ישפה הלקוח את החברה ויפצה אותה על כל נזק, הוצאה ותשלום שיגרמו לה ו/או שתידרש לשאת בהם בקשר עם כך, וזאת בתוך 14 ימים מיום שקיבל את דרישתה של החברה בכתב.

7. א. אחריות החברה, עובדיה, מנהליה וכל הפועל בשמה ו/או מטעמה במתן השירותים על פי הסכם ההתקשרות, הן באחריות אישית והן באחריות שילוחית לפי כל דין, הן לפי חוזה, הן בניזיקין והן אחרת, לרבות רשלנות וזדון, תהיה מוגבלת במקרה של אובדן או גניבה של משלוח עד לסך של 500 ₪ כולל מע"מ למשלוח או עלות המוצר שבתוך המשלוח (כפי מצבו במועד המשלוח, ללא רווח גלום ובהתאם לחשבונית עלות שיציג הלקוח לחברה), כנמוך מבניהם.

במקרה של אובדן או גניבה של משלוח, תהיה אחריותה של החברה מוגבלת בהתאם לאמור לעיל עד לסך של 5,000 ₪ כולל מע"מ או עלות תכולת המשלוח כפי שנשלח (כפי מצבו במועד המשלוח, ללא רווח גלום ובהתאם לחשבונית עלות שיציג הלקוח לחברה), כנמוך מבניהם.

על אף האמור, בכל מקרה אחריותה של החברה לא תעלה על סך של 1 מיליון ₪ למשאית, לאירוע ולתקופת ההסכם.

ב. בשום מקרה לא תהיה החברה ו/או מי מטעמה, לרבות בעלי המרלו"ג בו מאוחסן המשלוח, אחראית כלפי הלקוח ו/או השולח (ככל שאינו הלקוח) ו/או הנמען בגין נזק כלשהו, בין נזק ישיר ובין נזק עקיף ו/או תוצאתי שייגרם למי מהם, בעקבות כל נזק למשלוח ו/או אבדנו ו/או גניבתו ו/או איחור במסירתו, ולכל הקשור בו.

ג. מבלי לגרוע מהאמור, החברה ו/או מי מטעמה לא תהא אחראית כלפי הלקוח ו/או מי מטעמו ו/או צד ג', בשום מקרה ובשום נסיבות לנזק ו/או אבדן ו/או עיכוב שאירעו כתוצאה מסיבה ו/או אירוע המצויים בשליטת הלקוח ו/או מי מטעמו ו/או כתוצאה מכוח עליון, לרבות מגיפה, אסון טבע, מעשי טרור ו/או איבה, מלחמה ופעולה צבאית אחרת.

ד. מוסכם כי אם ביקש השולח כי החברה תקבל מהנמען ותעביר לשולח ו/או לכל אדם או גוף אחר תעודת משלוח כנגד מסירתו של המשלוח ("טופס חוזר"), לא תהיה החברה אחראית לאובדן או גניבת הטופס החוזר, אם מצוי בידי החברה אישור אחר בדבר מסירת המשלוח (ובכלל זה אך מבלי לגרוע מכלליות האמור חותמת או חתימה על גבי אישור מסירה, לרבות במסופון, או על גבי טופס תפוצת המשלוחים של החברה). בכפוף לאמור לעיל ובנוסף לו, אחריות החברה בגין כל הקשור בטופס חוזר, ובכלל זה מחדל באי איסופו, אובדנו או גניבתו, תהיה מוגבלת בהתאם למגבלות האחריות הקבועות בס"ק 7.א. לעיל.

ה. הלקוח מצהיר ומאשר כי ידוע לו שבקביעת התעריפים בגין השירותים המוענקים לו על ידי החברה נלקחה על ידי החברה בחשבון, בין היתר, הגבלת האחריות וחלוקת הסיכונים המפורטות בסעיפים 6-7 לעיל, אשר אלמלא נקבעו כמפורט לעיל, היה הלקוח נדרש לשלם סכומים גבוהים יותר בגין השירותים המוענקים לו כאמור.

8. א. הלקוח יודיע לחברה בכתב על מקרה של אי מסירה של משלוח בתוך 21 ימים ממועד מסירת המשלוח לחברה. לאחר תום המועד האמור, לא תהיה החברה אחראית בכל הקשור או הנובע מגניבה או אובדן של המשלוח.

ב. החברה תסיים את בדיקתה לגבי כל תלונה על גניבה או אובדן כאמור בתוך 45 ימים מיום קבלת ההודעה אודותיה או מיום המצאתם לידיה של אחרון המסמכים והפרטים הדרושים לה לביטול של התלונה כאמור, כמאוחר מבניהם. לא נמסרו המסמכים והפרטים כאמור לידי החברה בתוך 7 ימי עסקים ממועד דרישת החברה, תהא החברה רשאית לגנוז את התלונה ולא תהיה לה אחריות כלשהי בקשר עם גניבה או אובדן של המשלוח כאמור.

9. א. מוסכם ומובהר כי דמי פירוט משלוחים, חשבונות החברה וכרטיס הלקוח בהנהלת החשבונות של החברה יהיו ראייה לכאורה לנכונות האמור בהם, לרבות הסכום הקצוב הנקוב בהם. לא הודיע הלקוח בכתב, בתוך 7 ימים ממועד קבלת החשבון מהחברה, על התנגדותו לפירוט המשלוחים המופיע בחשבון ו/או החיוב בגינם, יהווה החשבון ראייה לאמיתות תוכנו והלקוח יהיה מנוע מלהעלות כל טענה נגד החשבון וכל פרט האמור בו.
- ב. הלקוח מתחייב לשלם את חשבונות החברה במלואם ובמועדם והוא לא יחזיר את חשבונו ללקוח או יבקש לקבל חשבונו חזרה. הסכמת החברה מראש ובכתב או כנגד זיכויים שיוצאו, אם יוצאו לו, ע"י החברה.
- ג. בגין כל חשבון שלא יפרע במועדו ישלם הלקוח לחברה ריבית פיגורים בשיעור של פריים + 3% לשנה בגין התקופה שמהמועד הקבוע לתשלום החשבון ועד למועד התשלום בפועל, וזאת מבלי לגרוע מכל תרופה ו/או זכות אחרת שתעמוד לחברה כנגד הלקוח.
- ד. בנוסף תהא החברה רשאית לעכב ברשותה משלוחים ו/או מסמכים של הלקוח שהגיעו ו/או שיגיעו לחברה והמצויים בחזקתה של החברה ו/או מי מטעמה, להבטחת הפירעון המלא של כל יתרת חובו של הלקוח כלפי החברה, הנובע מכל שירות שתעניק ו/או העניקה החברה ללקוח (לרבות שירותים שאינם מוסדרים בהסכם זה), בין אם החוב נובע מהמשלוחים ו/או המסמכים המעוכבים ובין אם לאו, בין אם מדובר בחוב קיים ובין אם מדובר בחוב עתידי. החברה תודיע ללקוח בכתב על המשלוחים ו/או המסמכים המעוכבים בחצריה ותנקוב בסכום החוב כנגדו הם מעוכבים. להסרת ספק, מובהר כי זכות החברה כאמור בסעיף 9ד זה הינה בנוסף על כל זכות עיכוב הנתונה לה על פי כל דין. מובהר, כי עם מימוש זכות העיכוב המוקנית לה כאמור, היא מעמדה של החברה ביחס לטובין המעוכב כ'שומרת חנם', כמשמעות המונח החוק השומרים, תשכ"ז-1967.
10. א. לשם קבלת שירותים בתאם להוראות הסכם זה, יעביר הלקוח לחברה מידע ונתונים אודות הנמענים;
- ב. ככל שהלקוח יבקש לקבל שירותים המיועדים לנמענים עסקיים, הלקוח יעביר לידי החברה מידע אודות הנמענים ובכלל זה את כל המידע הדרוש לחברה לשם מתן השירותים (להלן: "המידע אודות חברות ועסקים").
- ג. ככל שהלקוח יבקש לקבל שירותים לנמענים פרטיים (להלן: "הנמענים הפרטיים"), הלקוח יעביר לידי החברה מידע אודות הנמענים הפרטיים, ובכלל זה את כל המידע הדרוש לחברה לשם מתן השירותים, לרבות שם מלא, כתובת, פרטי התקשרות וכן, כל מידע נוסף הנדרש לחברה (להלן: "המידע אודות נמענים פרטיים"). המידע אודות חברות ועסקים והמידע אודות נמענים פרטיים יכונה בסעיף זה ביחד: "המידע".
- ד. הלקוח מצהיר ומתחייב כי הוא הבעלים של המידע וכי המידע התקבל ומתקבל, מנוהל ומוחזק במאגרי המידע של הלקוח ומועבר לחברה בהתאם להוראות כל דין ובכלל זה, דיני הגנת הפרטיות כולל אך לא רק קבלת הסכמה של נשוא המידע (הנמענים) לשמירת המידע, מטרת השימוש בו והעברתו לחברת אורין לשם מתן השירותים.
- ה. החברה תשמור את המידע במערכותיה והיא תיישם ביחס למידע אמצעי אבטחת מידע כמפורט בנספח אבטחת מידע המצורף לנספח זה ותהא רשאית לבצע כל פעולת עיבוד אשר דרושה לשם מתן השירותים.
- ו. החברה תהא רשאית לספק את השירותים וכל חלק מהם באמצעות צדדים שלישיים ולשם כך להעביר אליהם את המידע הנדרש למתן השירותים.
11. כתובתו של הלקוח לצורך משלוח הודעות, לרבות מסירה של כתבי בית דין, תהיה כמפורט בהסכם ההתקשרות, וכל הודעה שתשלח ללקוח בדואר רגיל תחשב כאילו נתקבלה בידי הלקוח 3 ימים מיום משלוחה מבית דואר בישראל ואם נמסרה ביד, במועד מסירתה.

### נספח אבטחת מידע

- ◇ חומת אש (Firwall) להגנה מפני חדירות מבחוץ וסינון הכניסה לאתרים חיצוניים על ידי משתמשי הקצה;
- ◇ אבטחת רשת וגישה מרחוק (לרבות אמצעי אבטחה כגון שימוש בהזדהות חזקה, הצפנה מקצה לקצה וניטור מוגבר בגישה מרחוק לרשת החברה);
- ◇ מערכת siem שמנתחת את הלוגים של התקני אבטחת מידע הקיימים ברשת ומציגה התראות על התנהגות חריגה
- ◇ **ניהול סיסמאות ואמצעי הזדהות, הרשאות ובקרת גישה.**
- ◇ בקרה וניטור של פעולות המתבצעות בנכסי המידע כדי לאפשר להתחקות אחר פירוט הרישום לצורך ביקורת, זיהוי של פעילות בלתי מורשה, תחקור לאחר מעשה ומניעת התכחשות;
- ◇ אנטי-וירוס ו-send box;
- ◇ חסימה של התקנים ניידים;
- ◇ אבטחה פיזית וסביבתית של סביבת העבודה.

## תנאים כללים - בלדרות והובלה פנים ארצית

אנו באורייני מציעים ללקוחותינו ניהול כולל של שרשרת האספקה ומגוון רחב של פתרונות לוגיסטיים בארץ ובעולם. אנו עומדים לשירותכם מסביב לשעון ובמגוון רחב של תחומים.

### על מנת שנוכל לשרתכם בצורה הטובה והמקצועית ביותר להלן מספר דגשים לשילוח באמצעותנו:

✓ **זמני הפצה** - המשלוחים יופצו לנמענים עסקיים תוך יום עסקים אחד ברוב אזורי הארץ עד סוף יום העסקים (08:00-17:00), ללא תאום מול הנמען.

✓ **הפצה מתבצעת בכפוף לתדירות השירות, המתעדכן מעת לעת והמפורסם באתר החברה [www.orian.com](http://www.orian.com).**

✓ **משלוחים ליעדים מרוחקים** (רשימה מלאה ניתן למצוא בתדירות השירות) יימסרו בהתאם לתנאי השירות והפצה לפי יעד.

✓ משלוחים לנמענים פרטיים יימסרו עד 3 ימי עסקים.

✓ **הזמנות איסוף** ניתן לבצע עד השעה 12:00 בצהריים והאסופים יתבצעו בחלון זמן של מינימום 3 שעות במהלך יום העסקים, זאת בכפוף לטבלת תדירות הגעה לישושים ובהתאם לקבלת מספר אישור מאתר ההזמנות באינטרנט או ממוקד שירות הלקוחות.

✓ **כניסה לאתרים מורשים** (בסיסי צה"ל, תעשיות בטחון, משרדי ממשלה) בתיאום מראש בלבד ובתוספת תשלום.

✓ **שירות החתמת ניירת** - טופס חוזר, במידה ונדרשת החתמה של יותר מהעתק /טופס אחד במשלוח. אנו מזמינים אתכם לציין זאת מפורשות ע"ג העותק הראשון של הטפסים באמצעות שימוש במדבקה זוהרת.

על גבי המדבקה יש לציין את כמות הטפסים הנדרשת (עד חמישה טפסים למשלוח).

✓ **משלוחים לאילת** – עבור משלוחים המיועדים להפצה באילת יש לצרף מחוץ לחבילה במעטפה חשבונית/תעודת משלוח, מקור + 2 העתקים, הדפסה של מספר החברה הנמצאת באילת, מע"מ בשיעור 0%, ופירוט טובין. אנו נגיש עבורכם את המסמכים להחתמת המכס.

✓ **הלקוח אחראי למסור לחברה את מלוא המסמכים הנדרשים למכס והחברה אינה נושאת באחריות לאישורם על ידי המכס ו/או לתקינותם.**

✓ **אריזה** - המשלוחים יארזו ע"י הלקוח, יש להקפיד על אריזה נכונה, אין לאגד חבילות.

### דגשים לאריזה נכונה:

- כאשר ישנם מספר פריטים במשלוח יש להקפיד על הפרדה בין הפריטים באמצעות ניילון בועות, ספוג וכו'.
- יש להשתמש באריזה חדשה (ללא מדבקות ישנות ע"ג הקרטון).
- יש להתאים את גודל הקרטון לגודל התכולה: על המוצר להיות מקובע כהלכה בתוך הקרטון, כשהוא אינו מיטלטל.
- יש למלא את הקרטון ולצמצם חללים ריקים בתוכו.
- יש לוודא כי הקרטון סגור מכל צדדיו באופן אחיד עם נייר דבק איכותי.
- לא יתקבל שימוש באנדים או בניילון ניצמד, לא תותר הצמדת שני מארזים נפרדים בשום אמצעי.
- לא יתקבל שימוש בשקים לאריזת מוצרים.

**חבילה אשר אינה ארוזה בהתאם להנחיות הנ"ל תעוכב ותחויב בדמי טיפול ומיון ידני בסך של 20 ₪ בתוספת מע"מ, בנוסף לעלות ההפצה.**

ניתן להזמין אסופים ולהתעדכן בסטאטוס משלוחים באתר החברה [www.orian.com](http://www.orian.com).

אנו שמחים על ההזדמנות לשיתוף פעולה בין החברות ועומדים לרשותכם בכל דבר ועניין.

מובהר, כי אין בדגשים אלה בכדי לגרוע מאחריות הלקוח לארוז את הטובין באופן נאות, בשים לב לסוג המוצר הנארז.