

## חוזה שירותי תשלום ותנאי שימוש



### 1. התנאים שלנו בתמצית

- 1.1. חוזה שירותי תשלום ותנאי שימוש אלה (להלן גם: **תנאי השימוש**) מהווים חוזה שירותי תשלום בהתאם לחוק כהגדרתו להלן.
- 1.2. על מנת לעשות שימוש ביישומון ובשירותים השונים, על הלקוח להתקין את היישומון במכשיר הטלפון התואם שברשותו ולהירשם כלקוח החברה.
- 1.3. השירות מיועד ללקוחות מעל גיל 18 המחזיקים במכשיר טלפון נייד תומך התואם את הדרישות הטכניות של היישומון אשר יעודכנו מעת לעת בהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות.
- 1.4. ההתקשרות בין הלקוח לבין החברה אינה קצובה בזמן. הלקוח או החברה רשאים להקפיא את ההתקשרות או להביאה לידי סיום בהתאם לתנאי שימוש אלה.
- 1.5. החברה תהיה רשאית להקפיא את החשבון ולהגביל את הלקוח מלעשות שימוש בחשבון ובשירותים אם הדבר נדרש בהתאם להוראות כל דין או מטעמים סבירים אחרים.
- 1.6. הלקוח יהא רשאי לעשות שימוש בשירותי החברה בכפוף למגבלות הפקדת כספים ביישומון, העברות כספיות מחשבונות של צד ג' או אליהם או הפקדת מזומן באמצעות נקודות השירות. כל זאת בהתאם למגבלות המופיעות בהרחבה בתנאי שימוש אלה.
- 1.7. באמצעות שימוש בחשבון יוכל הלקוח לבצע את הפעולות הבאות:
  - 1.7.1. העברת כסף בין החשבונות של לקוחות החברה.
  - 1.7.2. העברת כסף הטעון ביישומון לחשבונות חיצוניים.
  - 1.7.3. קבלת כספים ליישומון; קבלת הכספים כאמור יכולה להיעשות בארבע דרכים: האחת, קבלת משכורת בהעברה בנקאית לחשבון שכר יעודי המנוהל בבנק ירושלים; השנייה העברה בנקאית **(אם ע"י מחזיק הארנק ו/או ע"י צד ג')** לחשבון הנאמנות כאמור בסעיף 4.6; השלישית, חיוב כרטיס אשראי, הרביעית הפקדת מזומן באחת מנקודות השירות כפי שיפורסמו באתר החברה.
  - 1.7.4. ניתן להשתמש בכספים המופקדים בחשבון גם באמצעות כרטיס תשלום שצורף לחשבון.
- 1.8. הוראת תשלום כאמור בסעיף 4.1. איננה ניתנת לביטול בידי הלקוח המעביר. לפיכך, על הלקוח המעביר לוודא טרם ההעברה את זהותו של המוטב אליו מועברת הוראת התשלום. החברה לא תישא באחריות בגין טעות של הלקוח בביצוע העברה, ולא תהיה לה כל אחריות לתמורה אפשרית כנגד ההעברה.
- 1.9. ההרשמה לחשבון ופתיחת החשבון אינה כרוכה בתשלום לחברה.
- 1.10. למרות האמור לעיל, בתמורה לשירותים, כולם או חלקם, יחויב חשבון הלקוח בהתאם לתעריפון של החברה כפי שיעודכן מעת לעת באתר רובין פיי בכתובת: [www.robinpay.co.il](http://www.robinpay.co.il). בכל מקרה של עדכון התעריפון, תמסור החברה הודעה בכל אמצעי ודרך שתבחר בהתאם לפרטי ההתקשרות שנמסרו על ידי הלקוח, לפי שיקול דעתה.

- 1.11. החברה רשאית להתנות עסקאות באמצעות פרט אימות מוגבר, המאמת את זהותו של המשלם ברמת ודאות גבוהה, כפי שתקבע החברה מעת לעת.
- 1.12. במקרה בו אבד או נגנב כל חלק ממרכיבי הרכיב החיוני שנמצא בחזקת הלקוח (לרבות אובדן המכשיר התומך, פריצה או זליגת מידע הנוגע לפרט האימות שברשותו לצד שלישי) או שנעשה שימוש לרעה בחשבוננו יהיה על הלקוח לפנות בהקדם לחברה באמצעות הטלפון וכן באמצעות כתובת הדוא"ל שלהלן.
- 1.13. החברה עשויה לשנות מעת לעת את תנאי שימוש אלה ותיידע את הלקוח לאחר כל שינוי כאמור. נוסח תנאי השימוש הוא הנוסח **העדכני ביותר** המפורסם באתר האינטרנט של החברה או באפליקציה.
- 1.14. הלקוח רשאי בכל עת להודיע לחברה על סירובו לתנאי השימוש ויראו בהודעה כאמור כהודעה מטעם הלקוח על הפסקת ההתקשרות עם החברה. החלטת הלקוח להסכים לתנאי השימוש או לא ליתן כל החלטה מטעמו תירשם כהסכמה לתנאים אלה.

## 2. הגדרות כלליות

- "**אמצעי תשלום**" – כהגדרת מונח זה בחוק, לענין תנאי שימוש אלו אמצעי התשלום הוא היישומון, אשר פעולות מסוימות שתבצע מקיימות את רצף הפעולות הנדרשות לצורך מתן הוראת תשלום כהגדרתה להלן.
- "**החברה**" או "**רובין**" - רובין פיי בע"מ, ח.פ. 515753606 אשר מחזיקה ברישיון למתן שירות בנכס פיננסי - מורחב שמספרו 63849.
- "**יישומון**" – אפליקציה שמחברת את הלקוח לחשבון, באמצעותו יוכל לבצע את הפעולות כאמור בסעיף 4 לתנאי שימוש אלה. האפליקציה מיועדת למכשירים תומכים וניתנת להורדה בחנות האפליקציות של Apple או Google.
- "**החשבון**" – החשבון, המנוהל ביישומון לניהול חשבון המופעל ע"י החברה, באמצעותו יוכל הלקוח לבצע את הפעולות כאמור בסעיף 4 לתנאי שימוש אלה ובהתאם להגדרתו בתנאי השימוש להלן.
- "**הוראת תשלום**" – כהגדרת מונח זה בחוק, מתן הוראה לחברה לבצע פעולות של שירותי תשלום כמפורט בסעיף 4 להלן.
- "**החוק**" - חוק שירותי תשלום, תשע"ט-2019.
- "**הלקוח**" - לקוח שהשלים את ההרשמה ליישומון ורישומו לא נדחה על ידי החברה, הכל בהתאם לתנאים המופיעים להלן בתנאי שימוש אלה.
- "**השירותים**" - כלל השירותים שניתן לקבל באמצעות היישומון כאמור בתנאי השימוש בכלל ובסעיף 4 להלן בפרט.
- "**חשבונות חיצוניים**" - חשבונות בנק בישראל ובמדינות נוספות שזהותן תפורסם באתר רובין פיי ויעודכנו מעת לעת ובלבד שאינן כלולות ברשימה שתפורסם על ידי משרד המשפטים בהתאם לתוספת הראשונה לצו איסור הלבנת הון ומימון טרור (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של נותני

שירות בנכס פיננסי ונותני שירותי אשראי למניעת הלבנת הון ומימון טרור), תשע"ח-2018, והרשות לאיסור הלבנת הון ומימון טרור.

"יום עסקים" - כל יום למעט: ימי שישי (החל בשעה 13:00) ושבתי; ימי שבתון; ימי מנוחה; מועדים לאומיים וחגים בהם נהוג יום שבתון בהם בהתאם ללוח השנה היהודי וכן יום עליו הודיעה החברה ללקוחותיה מראש, ולרבות ערבי חג וערבי מועדים לאומיים כאמור, ובהתאם לכל דין לרבות החלטות של רשויות מנהליות אליהן החברה כפופה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, החברה תהא רשאית לשנות את ימי העסקים בהם היא פועלת בהתאם להוראות בנק ישראל לרבות הוראות הבנקאות (שירות ללקוח) (מועד זיכוי וחייב בשיקים).

מובהר כי כל יום עסקים יתחיל עם סיום יום העסקים הקודם ויסתיים בשעה 17:00. לעניין העברות בנקאיות בארץ ולחו"ל יום עסקים יוגדר:

- לעניין העברות בנקאיות לחו"ל, בימים א'-ה', עד השעה 12:00.
- לעניין העברות בנקאיות בארץ, בימים א'-ה', עד השעה 14:00.
- ביום ו' עד השעה 11:00.

"מכשיר תומך" - מכשיר מבוסס מערכת הפעלה מסוג אנדרואיד או IOS, אשר תואם את הדרישות הטכניות של האפליקציה ואשר מחובר לרשת האינטרנט ותומך בקבלת מסרונים SMS. על הלקוח לוודא כי דיוורים המתקבלים מהחברה אינם מועברים לתיבת spam ואינם נחסמים בשל הוראות הלקוח לחברה או למפעיל הסלולר שלו.

"פרט אימות מוגבר" – כהגדרת מונח זה בחוק, פרטי האימות שהחברה תקבע ככאלה המאמתים מבחינתה את זהותו של המשתמש ברמת ודאות גבוהה לרבות: שם המשתמש, סיסמא מוקשחת ו/או אמצעי זיהוי ביומטרי כפי שיקבע על ידי המשתמש ושעליו יהיה לשמרו בסודיות מוחלטת. במקרים מסוימים, החברה תחייב אמצעי זיהוי נוסף זאת על פי שיקול דעתה.

"רכיב חיוני" – כהגדרת מונח זה בחוק, הוא רכיב או צירוף רכיבים הייחודיים ללקוח והמהווים חלק בלתי נפרד מהחשבון, באמצעותם יוכל הלקוח באמצעות החברה לבצע הוראת תשלום בחשבון. הרכיב החיוני ללקוח הינו המכשיר התומך בו הותקנה האפליקציה בצירוף שם משתמש, סיסמא מוקשחת או אמצעי זיהוי ביומטרי הידועים רק ללקוח ובשליטתו המלאה.

"שימוש לרעה" - שימוש בחשבון או ברכיב חיוני שלו בידי מי שאינו הלקוח ושאינו מי שקיבל הרשאה מהחברה לביצוע הוראות תשלום.

### 3. מי אנחנו?

חבין פיי יושבת בליבה הפיננסי של ישראל ומחזיקה ברישיון למתן שירות בנכס פיננסי מורחב. מתן השירות נעשה על ידי החברה עצמה וכן באמצעות שותפים עסקיים, אשר מחזיקים ברישיון למתן שירות בנכס פיננסי ו/או רישיון למתן שירות אשראי, מטעם רשות שוק ההון ביטוח וחסכון. השירות ניתן על פי הסטנדרטים הגבוהים ביותר של בטחון מידע והגנת פרטיות.

### 4. מהו השירות שלנו?

4.1. באמצעות שימוש באפליקציה ניתן לבצע את הפעולות הבאות:

4.1.1. ניהול חשבון דיגיטלי;

4.1.2. הפקדת כספים באמצעות העברה בנקאית/כרטיס אשראי/מזומן;

4.1.3. העברות כספים:

4.1.3.1. העברת כסף בין חשבונות של לקוחות החברה;

4.1.3.2. העברת כסף לחשבונות בנק בישראל ובחו"ל;

4.1.3.3. העברת כסף לארנקים דיגיטליים בחו"ל;

• רשימת המדינות שאליהן ניתן לבצע העברה לחשבונות חיצוניים עשויה להתעדכן מעת לעת

בהתאם לשיקול דעתה של החברה והוראות הדין.

4.1.4. העברת כסף מחשבונות חיצוניים ליישומן; העברה כאמור יכולה להיעשות בארבע דרכים:

קבלת משכורת בהעברה בנקאית לחשבון שכר יעודי המנוהל בבנק ירושלים; השנייה העברה

בנקאית (**אם ע"י מחזיק הארנק ו/או ע"י צד ג'**) לחשבון הנאמנות כאמור בסעיף 4.6;

השלישית, חיוב כרטיס אשראי, הרביעית הפקדת מזומן באחת מנקודות השירות כפי שיפורסמו

באתר רובין פיי. למען הסר ספק קבלת כספים לחשבון הנאמנות מתבצעת גם באמצעות ייזום

תשלום (בנקאות פתוחה).

4.1.5. ניתן להשתמש בכספים המופקדים בחשבון גם באמצעות כרטיס תשלום שצורף לחשבון.

4.2. כלל השימושים ביישומן מותנים בעמידה באמצעי האבטחה הנדרשים על פי דין ובהתאם למדיניות

החברה.

4.3. מובהר כי חלק מהשירותים עשויים להינתן על ידי צדדים שלישיים איתם התקשרה החברה. החברה

תהיה רשאית לגרוע או להוסיף על השירותים הקיימים בכל עת או להפסיק את אספקתם של חלק

מהשירותים לפי שיקול דעתה הבלעדי.

4.4. מובהר כי החברה לא תהיה אחראית על שימוש שתעשה בשירותים שלא בהתאם לתנאי שימוש

אלה או שלא על פי דין.

4.5. העתק מהרישומים של החברה או מכל חלק של הרישומים כאמור בתנאי שימוש אלה ייחשב כראיה

לכאורה לקיומם של הרישומים וראיה קבילה לרשום בהם.

4.6. הכספים שיועברו במסגרת פעילות הלקוח יופקדו בחשבון נאמנות ייעודי עד למועד משיכתם

לחשבונות חיצוניים כהגדרתם בתנאי שימוש אלה (להלן ולעיל "**חשבון הנאמנות**"). החברה עשויה

להחזיק בחשבון הייעודי כספים של מספר לקוחות שונים לפי שיקול דעתה אולם אין הדבר משפיע על רישום חשבונותיהם של כל לקוחות החברה בנפרד.

## 5. איך משתמשים באפליקציה?

5.1. על מנת לעשות שימוש בחשבון ובשירותים, על הלקוח להתקין את האפליקציה במכשיר הטלפון ולהירשם בלקוח החברה.

5.2. השירות מיועד ללקוחות מעל גיל 18 המחזיקים במכשיר טלפון נייד תומך התואם את הדרישות הטכניות של היישומון אשר יעודכנו מעת לעת בהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות.

5.3. בעת ההרשמה לחשבון, יידרש המשתמש לאמת את זהותו, את כתובתו, את מספר הטלפון האישי שלו אשר אליו יישלח מסרון SMS לצורך אימות מספר הטלפון של הלקוח, את כתובת הדוא"ל שלו אשר אליה יישלח דוא"ל לאימות כתובת הדוא"ל של הלקוח, בנוסף להליך "הכר את הלקוח" מלא בקבוע בדין ובתנאי שימוש אלה.

5.4. אישור הלקוחות נתון לשיקול דעתה הבלעדי של החברה. החברה איננה מתחייבת לאשר את קבלת הלקוח ואינה חייבת לנמק מדוע לא אישרה את הלקוח לקבלת השירות.

5.5. לאחר סיום ההרשמה ולצורך כניסה לחשבון יידרש הלקוח להכניס פרטים מזהים לצורך אימות זהותו. מבלי לגרוע מכלליות האמור, יידרש הלקוח לאמת את זהותו באמצעים אלה, כולם או חלקם: שם משתמש; סיסמא; מספר טלפון נייד; קוד אימות שישלח ב-מסרון (SMS); זיהוי ביומטרי (למכשירים תומכים). יודגש כי פרטי המידע הביומטרי האלו, אינם נאספים ואינם נשמרים בידי החברה.

5.6. לאחר אישור החשבון, יוכל המשתמש להעביר או לקבל כסף לחשבונו או מחשבונו על ידי:

5.6.1. העברה ישירות לחשבון בנק של אדם אחר באמצעות מילוי פרטי חשבון הבנק של המוטב לרבות: מספר הבנק, מספר הסניף ומספר חשבון הבנק. העברה לחשבונות בנק זרים טעונה השלמת פרטים מזהים נוספים או אחרים כגון: מספר חשבון הבנק, קוד סניף, קוד בנק, מספר ביקורת וקוד המדינה.

5.6.2. העברה למוטב בעל חשבון פעיל של החברה באמצעות שימוש במספר הטלפון של המוטב או מספר החשבון שלו. בדרך זו, החברה תחייב את חשבון הלקוח המעביר ותזכה את חשבון הלקוח אליו הועבר הכסף. מספר הטלפון של הלקוח אליו מועבר הכסף יהווה "קוד זיהוי ייחודי" בהגדרתו בחוק.

5.6.3. העברת כספים ו/או קבלתם באמצעות ייזום תשלום.

5.7. בקשת העברה ביישומון מבוצעת מיידית, ומשכך מעת אישור הוראת תשלום כאמור בתנאי השימוש איננה ניתנת לביטול בידי הלקוח המעביר. לפיכך, על הלקוח המעביר לוודא טרם ההעברה את זהותו של המוטב אליו מועברת הוראת התשלום. החברה לא תישא באחריות בגין טעות של הלקוח בביצוע העברה, ולא תהיה לה כל אחריות לתמורה אפשרית כנגד ההעברה.

## 6. הלקוח מצהיר ומתחייב:

- 6.1. כי יש לו את מלוא הידע, המידע והיכולת הדרושים לו על מנת לבצע שימוש בחשבון, ביישומון ובשירותים, וכי הוא בחן את תכונות היישומון, השירותים המוצעים, ותנאי השימוש ומצא אותם מתאימים לצרכיו.
- 6.2. שלא לבצע באמצעות היישומון עסקה המנוגדת לדיון, לרבות כזו המנוגדת להוראות בדבר איסור הלבנת הון ו/או הפוגעת בחברה ו/או החברה ו/או צדדים שלישיים כלשהם באמצעות השימוש ביישומון, ומכל פעולה העלולה להגביל או למנוע מאחרים את השימוש בו.
- 6.3. שלא לבצע עסקות שכולן או מקצתן הן אלה - הימורים אסורים, פרסומים שבהם פורנוגרפיה או אלימות, שיווק סמים אסורים, מכירת מוצרים מזויפים או המפירים סימן מסחרי או זכות קניינית אחרת.
- 6.4. שלא לבצע באמצעות היישומון עסקה כאשר קיים חשש שנעשתה תוך מעשה מרמה ו/או הונאה.

## 7. תקופת ההתקשרות

- 7.1. ההתקשרות בינך לבין החברה תחל עם אישור החברה את בקשת הלקוח לפתיחת החשבון והיא תעמוד בתוקפה עד למועד סיום ההתקשרות בהתאם לבקשת הלקוח או ביוזמת החברה, בהתאם להוראות הדין ותנאי שימוש אלה. ככלל, ההתקשרות בין החברה ללקוח היא לתקופה שאינה קצובה בזמן.
- 7.2. באפשרות הלקוח להביא את ההתקשרות לידי סיום בכל עת באמצעות פנייה למוקד שירות הלקוחות בהתאם למופיע באתר החברה או בתנאי שימוש אלה. סיום ההתקשרות יכנס לתוקף בתוך יום עסקים אחד לאחר השלמת הפעולות הנדרשות לצורך סגירת החשבון, לרבות טיפול ביתרה הצבורה בחשבון כפי שיעשה בתיאום עם הלקוח.
- 7.3. החברה תהיה רשאית לסיים את ההתקשרות עם הלקוח בכפוף למסירת הודעה מוקדמת בת 45 ימים או באופן מיידי במקרים בהם לחברה יש חשש לפעילות אסורה בחשבון, ו/או על פי דין.
- 7.4. הקפאת שירות החשבון
  - 7.4.1. החברה תהיה רשאית להקפיא את החשבון ולהגביל את הלקוח מלעשות שימוש בחשבון ובשירותים אם הדבר נדרש בהתאם להוראות כל דין או מטעמים סבירים אחרים. לעניין זה יראו כטעמים סבירים, בין השאר, חשד לעבירה על חוק איסור הלבנת הון ומימון טרור, חשש לפגיעה באבטחת האפליקציה או איזה מהרכיבים החיוניים באפליקציה, חשש לשימוש לרעה באפליקציה, מרמה, או חשש ממשי שהלקוח לא יוכל לפרוע את התחייבויותיו כלפי החברה ככל שישנן כאלה. במקרה של הקפאה על ידי החברה, הלקוח יקבל את פירוט הטעמים להקפאה בכתב אלא אם פירוט כאמור עלול לסכל את המטרה שלשמה נדרשת ההקפאה.

- 7.4.2. יובהר כי הלקוח עשוי להמשיך לחוב בגין הוראות תשלום שניתנו על ידו קודם להקפאת השימוש או סיום השירות.
- 7.4.3. במהלך תקופת ההקפאה לא ניתן יהיה לעשות שימוש בחשבון או בשירותים למעט בדיקת פרטי החשבון של הלקוח על ידו. לאחר סיום תקופת ההקפאה, ישוב החשבון לפעול וניתן יהיה לעשות בו שימוש באופן מיידי.
- 7.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף זה ("תקופת ההתקשרות") החברה תהא רשאית להחליט על סיום ההתקשרות עם הלקוח או הקפאת שימושו בחשבון או בשירותים בכל עת, אם הדבר נדרש על פי דין וכן בכל אחד מהמקרים הבאים:
- 7.5.1. חשד לעבירה על חוק איסור הלבנת הון ומימון טרור;
- 7.5.2. פגיעה או חשש לפגיעה באבטחת חשבון הלקוח;
- 7.5.3. בכל מקרה של פעילות בלתי חוקית או בקיומו של חשד סביר לפעילות בלתי חוקית;
- 7.5.4. אם הלקוח הפר תנאי מהותי מהתנאים המופיעים בתנאי שימוש אלה;
- 7.5.5. בכל מקרה של קושי לאמת מידע שנמסר על ידי הלקוח;
- 7.5.6. התעורר חשד לביצוע פעילות אסורה, לרבות מגעים עם משתמשים שחשבונום הוקפא או נחסם או צדדים שלישיים החשודים בביצוע פעילות אסורה.
- 7.5.7. הלקוח פעל באופן המאיים על עובדי החברה או פוגע בהם.
- 7.5.8. כל סיבה אחרת לפי שיקול דעת בלעדי של החברה.
- 7.6. הלקוח מודע כי מחיקת אפליקציית החשבון ממכשיר הטלפון התומך של הלקוח אינה מהווה סיום ההתקשרות בינו לבין החברה.
- 7.7. מיד לאחר סיום ההתקשרות, הלקוח לא יהיה רשאי לבצע פעולות בחשבונו לרבות הרשאות צפיה, עריכה או עדכון. החברה תהא רשאית על פי שיקול דעתה לאפשר ללקוח שסיים את התקשרותו עם החברה לגשת לפרטי חשבונו בכפוף לדרישותיה.
- 7.8. לאחר סיום ההתקשרות הלקוח נדרש למשוך את יתרת הכסף הצבורה בחשבונו. ככל ולא יימשכו הכספים הצבורים בחשבון הלקוח, תהיה רשאית החברה לגבות עמלת דמי ניהול כמפורט בתנאי שימוש אלה או באתר החברה.
- 7.9. החברה שומרת על זכותה לבצע בדיקה וחקירה בכל מקרה שבו יתעורר, לפי שיקול דעתה הבלעדי, חשד לביצוע פעולה בלתי חוקית או התנהלות בלתי נאותה של הלקוח או של הפרת תנאי שימוש אלה. מובהר כי החברה מחויבת לשתף פעולה באופן מלא עם רשויות מנהליות מוסמכות ותפעל בהתאם לכל צו שיפוטי שיימסר לה.

## 8. מגבלות

- 8.1. הלקוח יהא רשאי לעשות שימוש בשירותי החברה בכפוף למגבלות אלה:
- 8.1.1. הפקדת כסף מזומן לחשבון - באמצעות נקודות ההטענה של החברה:
- 8.1.1.1. הפקדה יומית מצטברת: 6,000 ש"ח.
- 8.1.1.2. הפקדה שבועית מצטברת 6,000 ש"ח.

8.1.1.3 הפקדה חודשית מצטברת 10,000 ש"ח.

8.1.1.4 הפקדה חצי שנתית מצטברת 49,000 ש"ח.

8.2. החברה שומרת לעצמה את הזכות לעדכן את הסכומים כאמור בסעיף זה מעת לעת. הסכומים המעודכנים יופיעו בהסכם תנאי השימוש העדכני אשר יופיע באתר החברה בכתובת [www.robinpay.co.il](http://www.robinpay.co.il). הודעה על שינוי בתנאי השימוש תשלח ללקוח בהודעת SMS או בדוא"ל.

## 9. עמלות ותשלומים נוספים

9.1. בתמורה לשירותים, כולם או חלקם, יחויב חשבון הלקוח בהתאם לתעריף העמלות של החברה כמפורט בהסכם זה (להלן ולעיל: "התעריפון") או כפי שיעודכן מעת לעת באתר החברה. מובהר כי בכל סתירה בין האמור בהסכם זה לבין התעריפון שבאתר החברה, יגבר התעריפון שבאתר החברה. החברה שומרת לעצמה את הזכות לעדכן את הסכומים כאמור בסעיף זה מעת לעת. בכל מקרה של עדכון התעריפון תמסור החברה הודעה בכל אמצעי ודרך שתבחר בהתאם לפרטי ההתקשרות שנמסרו על ידי הלקוח, לפי שיקול דעתה.

9.2. הלקוח אחראי באופן מלא ובלעדי כלפי החברה לכל חיוב כספי שיוטל עליה בשל פעולות או מחדלים של הלקוח בניגוד לתנאי שימוש אלה או בהתאם לדין.

9.3. החברה תהיה רשאית לנכות את העמלות להן היא זכאית מהכספים אשר יתקבלו או יצטברו לזכותו של הלקוח בחשבונו ולזכות את חשבונו בכספים לאחר ניכוי העמלות כאמור.

9.4. החברה תעביר את מלוא הסכום שלגביו ניתנה הוראת התשלום למוטב, בניכוי העמלות כפי שמפורטות בתעריפון שיפורטו ללקוח טרם ביצוע ההעברה. יובהר כי אין באמור לעיל כדי להגביל את החברה לגבות עמלה בנפרד בגין הוראת התשלום, אשר תשולם ע"י הלקוח בנפרד.

9.5. אלא אם צוין אחרת, העמלות שייגבו על ידי החברה אינן כוללות מיסים (למעט מע"מ), תשלומי חובה וכל תשלום אחר שגבייתו תתבצע על פי דין או על ידי כל רשות מוסמכת שאינה בישראל. כמו כן, מובהר כי ייתכן והלקוח יחויב בעמלות כלשהן על ידי צדדים שלישיים במסגרת ביצוע פעולות בחשבון, לרבות העברות כספים מהחשבון לחשבונות אחרים. מובהר כי החברה איננה אחראית לחיובים אלו כאמור.

## 10. הכרת הלקוח

10.1. במסגרת ההרשמה, הלקוח יידרש למסור לחברה פרטים אישיים מזהים כגון: שם מלא, מספר ת"ז, כתובת, דוא"ל, מס' טלפון וכן כל מידע ומסמכים נוספים שיידרשו על ידי החברה. בין היתר ועל פי שיקול דעת החברה יידרש הלקוח להציג תעודה מזהה או העתקים מאומתים של שתי תעודות מזהות, לצורך ביצוע הליכי הכרת הלקוח, רישום פרטי הלקוח ואימותם וזיהוי הלקוח, כנדרש על פי דין לרבות צו איסור הלבנת הון ומימון טרור (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של נתני שירות

בנכס פיננסי ונותני שירותי אשראי למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשע"ח-2018 ("צו איסור הלבנת הון").

10.2. החברה רשאית להתנות עסקאות באמצעות פרט אימות מוגבר, המאמת את זהותו של המשלם ברמת ודאות גבוהה, כפי שתקבע החברה מעת לעת (לרבות שימוש באמצעי זיהוי ביומטרים, אימות דו-שלבי וכד'). מבלי לגרוע מהאמור, לא סיפק הלקוח פרטי אימות כאמור, או שפרטי הזיהוי והאימות לא הביאו לזיהוי הלקוח ברמת ודאות גבוהה, החברה רשאית להקפיא את ביצוע או השלמת העסקאות המבוקשות.

10.3. הלקוח מתחייב לספק לחברה מידע אמיתי, מדויק, נכון ומלא. כמו כן, הלקוח מתחייב לעדכן את המידע כפי שנמסר על ידיך במסגרת ההרשמה במטרה לשמור על נכונותו ושלמותו. החברה רשאית להשעות, לבטל או לסרב לפתיחת החשבון או אספקת השירותים, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בכל מקרה של אספקת מידע שאינו אמיתי, עדכני, שלם או מדויק בעת ההרשמה או לאחריה, או אם יש לחברה או לחברה יסוד סביר להניח כי המידע שסופק אינו אמיתי, עדכני שלם או מדויק כאמור. מובהר כי בכל עת, לאחר ביצוע ההרשמה, תהיה רשאית החברה לפנות אל הלקוח לצורך השלמת פרטים, בין באופן כללי ובין לצורך שירות/פעולה מסוימת, מידע ו/או תעודות ואסמכתאות.

10.4. החברה שומרת לעצמה את הזכות שלא לאשר את ההרשמה של משתמש מסוים מבלי לפרט את הנימוקים לסירוב הבקשה.

10.5. להסרת הספק, מובהר כי ההרשמה מוגבלת ליצירת חשבון יחיד לכל לקוח. כמו כן, מובהר השימוש בחשבון או בשירותים הוא לשימוש אישי בלבד. אין לעשות שימוש בחשבון או בשירותים לצורך מתן שירות עסקי או פיננסי לצדדים שלישיים.

10.6. הלקוח מתחייב לאבטח את המכשיר התומך בו מותקנת האפליקציה באמצעי אבטחה סבירים, לעדכן באופן תדיר את מערכת ההפעלה של המכשיר התומך, לנעול את המכשיר באמצעי שיאפשר את פתיחתו רק על ידי המשתמש ולא לגלות לכל גורם אחר את פרטי הכניסה האמורים. החברה אינה אחראית לכל נזק או הפסד שייגרם ללקוח עקב פריצה לחשבון או כל פעולה אחרת שתעשה בחשבון.

10.7. במסגרת מתן השירות והליך ההרשמה, הלקוח מאשר לחברה לשמור מידע מסוים אודותיו כנדרש על פי דין ובהתאם למדיניות החברה. השימוש במידע זה ובכל מידע אחר על אודות הלקוח כפוף למדיניות הפרטיות של החברה ולא ייעשה בו כל שימוש אלא אם יידרש על ידי רשות מנהלית מוסמכת או בהתאם לצו שיפוטי.

10.8. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כלל התנועות והפעולות המבוצעות באמצעות החשבון והשירותים יירשמו ויתועדו על ידי החברה. החברה תשמור על פרטיות הלקוח באופן מלא ולא תעביר מידע אודותיו למעט אם תוצג לה דרישה של רשות מנהלית מוסמכת או בהתאם לצו שיפוטי ובהתאם למדיניות הפרטיות של החברה.

10.9. על אף האמור לעיל, החברה תהיה רשאית להעביר באופן שוטף את פרטי הלקוח, כולם או חלקם, לצדדים שלישיים אשר באמצעותם החברה מספקת את השירות והתקשרה עמם בהתאם להוראות הדין.

## 11. אחריות המשתמש והחברה לשימוש בחשבון והסיכונים הטמונים בו

11.1. בכפוף לכל דין, החברה, עובדיה ונושאי המשרה בה לא ישאו בכל אחריות כלפי הלקוח וכלפי צדדים שלישיים בגין נזק, הפסד, הוצאות ותשלומים העלולים להיגרם, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מהשימוש בחשבון וביצוע הוראות תשלום או העברות כספים באמצעותו.

11.2. החברה לא תישא בכל אחריות כלפי הלקוח או כלפי כל צד שלישי בביצועה של כל פעולה בחשבון ובשירותים, ככל שפעולה זו לא מוסדרת בתנאי השימוש או נעשית בניגוד לדין.

11.3. לא יראו בחברה כצד לעסקות כלשהן שנעשות על ידי הלקוח. יובהר כי החברה היא ספקית החשבון המהווה פלטפורמה על בסיסה מתבצעות העברות ותשלומים לפי רצונם של לקוחותיה. החברה לא תישא באחריות כלשהי במקרה שבו נותן שירותים יסרב לקבל תשלום באמצעות החשבון.

11.4. למען הסר ספק, החברה אינה אחראית כלפי מי מהצדדים על התמורה שתינתן או שניתנה ביחס לפקודת התשלום. בכלל זה לא תשא החברה באחריות בגין עצם הספקתם וטיבם וכמותם של הטובין או השירותים בגינם בוצעה ההוראה.

11.5. החברה מספקת את שירותי החשבון ופועלת באמצעות גורמים נוספים לצורך הספקת השירות מקצה לקצה באופן מיטבי. הלקוח מודע לפיכך שעל אף מאמצי החברה לספק את השירותים כסדרם היא אינה מתחייבת ולא תשא באחריות במקרה שהשימוש באפליקציה או בחשבון יופרע, או יינתן בהפסקות כתוצאה מתקלות כלשהן כגון תקלות אצל צדדים שלישיים, קווי תקשורת ורשת, מתקני בזק וכיו"ב.

11.6. מעצם אופי מתן השירות על ידי החברה אשר מבוסס על מערכות תקשורת מחשבים עשויות להיגרם תקלות שמקורן בפעולות זדוניות לרבות: וירוס (virus), תולעת (worm), סוס טרויאני, באג, רוגלה (spyware), נזקה (malware), וכל קוד מחשב, קובץ, יישום או תוכנה אחרים העשויים להזיק או שנועדו להזיק לפעילות האפליקציה. החברה פועלת בהתאם להוראות הדין ומעבר להן על מנת להתגונן מנזקים כאמור. למרות זאת, אין אפשרות לחסימה מוחלטת וייתכנו נזקים והפסדים כתוצאה מפעולות זדוניות. במקרה זה החברה תפעל לתיקון הנזק בתוך זמן סביר ולא יראו בה כנושאת באחריות לנזקים שייגרמו כתוצאה מפעילות זדונית זו.

11.7. מבלי לגרוע מכלליות האמור בתנאי שימוש אלה, החברה תהיה פטורה מאחריות לנזק או הוצאה כלשהם העלולים להיגרם ללקוח, במישרין או בעקיפין, כתוצאה מכל אחד או יותר מאלה:

11.7.1. שיבוש במערכות, תוכנות או יישומונים שבשליטת הלקוח לרבות אם נגרמו בשל נזקות או

כל גורם מפריע אחר;

11.7.2. הפרעה לקווי תקשורת בהם עושה שימוש הלקוח לצורך תקשורת נתונים;

- שים לב! החברה לעולם לא תדרוש ממך את כל נתוני הכניסה למערכת. הלקוח מתחייב אפוא שלא לחשוף פרטים אלה ויישא באחריות על שימוש אסור שמקורו בחשיפת פרטים כאמור.
- 11.8. במסגרת התקשרויות או העברות כספים לצדדים אלו עשויים לחול תנאים וחייבים נוספים הנובעים מעסקות כאמור. אחריותו הבלעדית של הלקוח לבדוק את התנאים וההסכמות החלות על ביצוע עסקות אלה. החברה לא תהיה אחראית בכל מקרה של סתירה בין תנאי השימוש לתנאים או הסכמות של צד שלישי.
- 11.9. במקרה של חשש לחשיפת פרטי הגישה של הלקוח או גניבת המכשיר התומך על הלקוח להיכנס באופן מיידי לחשבון הלקוח שלו, ככל הניתן, לשנות את פרטי האימות שלו וליצור קשר עם החברה באופן מיידי.
- 11.10. יודגש כי פגיעה או פריצת rom ודומותיה למערכת ההפעלה של המכשיר התומך, הורדה של אפליקציות חיצוניות APK וכל פעולה אחרת שעשית בניגוד לתנאי השימוש של המכשיר התומך, של מערכת ההפעלה או של חנות האפליקציות עשויות לפגוע באבטחת המידע ומתן השירותים.
- 11.11. במקרה בו אבד או נגנב כל חלק ממרכיבי הרכיב החיוני שנמצא בחזקת הלקוח (לרבות אובדן המכשיר התומך, פריצה או זליגת מידע הנוגע לפרט האימות שברשותו לצד שלישי) או שנעשה שימוש לרעה בחשבונו יהיה על הלקוח לפנות בהקדם לחברה באמצעות הטלפון ובאמצעות כתובת הדוא"ל שלהלן או בכל דרך מקובלת אחרת.
- 11.12. הלקוח מתחייב לפעול בהתאם להנחיות שינתנו לו על ידי החברה. מועד מסירת המידע על ידי הלקוח יוגדר כ"מועד מסירת ההודעה" כקבוע בחוק אשר לאחריו הלקוח לא ישא באחריות לשימוש לרעה שיעשה בחשבון.
- 11.13. בגין פעולות תשלום שנעשו לפני מועד מסירת העדכון, החברה תהיה רשאית לחייב את הלקוח על פי סכומי הגבלת האחריות לשימוש לרעה הקבועים בחוק כך (לפי הנמוך):
- 11.13.1. סכום קבוע של 75 ש"ח בתוספת 30 ש"ח לכל יום מהמועד שבו נודע ללקוח על אובדן או גניבת הרכיב החיוני או על השימוש לרעה בחשבון ועד למועד מסירת העדכון, ואם ההודעה נמסרה בתוך לא יותר מ- 30 ימים ממועד האובדן או הגניבה של הרכיב החיוני או ביצוע השימוש לרעה – הסכום יוגבל לסך של 450 ש"ח;
- 11.13.2. סכום פעולות התשלום שבוצעו בפועל.
- 11.14. ההוראות הנוגעות להגבלת האחריות בטרם מסירת העדכון כאמור, לא יחולו במקרה בו העברת הרכיב החיוני לצד שלישי נעשתה על ידך, בין אם השימוש לרעה ברכיב החיוני נעשה בידיעתך או שלא בידיעתך. על אף האמור, הוראות סעיף-קטן זה אלו לא יחולו בהתקיים אחד המקרים הבאים:
- 11.14.1. הרכיב החיוני הועמד לרשותו של צד שלישי בנסיבות סבירות למטרת שמירה בלבד או שהועמד לרשותו של נתן שירותי תשלום לצורך ביצוע הוראת תשלום;
- 11.14.2. השימוש לרעה נעשה לאחר שהרכיב החיוני שהועמד לרשות הצד השלישי, נגנב מאותו אדם או אבד לו.

11.15. מובהר כי הגבלת האחריות כאמור, לא תחול בכל מקרה בו יתברר כי הלקוח פעל בזדון או ברשלנות. במקרה כאמור, תחול על הלקוח האחריות המלאה והבלעדית בגין השימוש לרעה.

## 12. שונות

- 12.1. החברה עשויה לשנות מעת לעת את תנאי שימוש אלה ותיידע את הלקוח לאחר כל שינוי כאמור. נוסח תנאי השימוש הוא הנוסח **העדכני ביותר** המפורסם באתר האינטרנט של החברה או באפליקציה.
- 12.2. הלקוח רשאי בכל עת להודיע לחברה על סירובו לתנאי השימוש ויראו בהודעה כאמור כהודעה מטעם הלקוח על הפסקת ההתקשרות עם החברה. החלטת הלקוח להסכים לתנאי השימוש או לא ליתן כל החלטה מטעמו תירשם בהסכמה לתנאים אלה.
- 12.3. החברה תיצור קשר עם הלקוח באמצעות הפרטים שניתנו על ידי הלקוח וכן באמצעות הודעות שישוגרו על ידי האפליקציה המותקנת במכשיר התומך. על הלקוח לעדכן אפוא את החברה בכל שינוי בפרטי הקשר שלו. יראו הודעות ועדכונים כאמור ככאלה שנתקבלו ונקראו במועד שליחתם על ידי החברה.
- 12.4. כל עוד הלקוח לא יורה לחברה אחרת ובכפוף לאישור הלקוח, החברה תהיה רשאית לעשות במידע שנמסר על ידך שימוש לצרכי שיווק ודיוור ישיר בהתאם למדיניות הפרטיות שלה.
- 12.5. פרטי ההתקשרות עם החברה להודעות דחופות
- 12.5.1. מייל: [cs@robinpay.co.il](mailto:cs@robinpay.co.il)
- 12.5.2. טלפון: 03-5410410
- 12.5.3. ווטסאפ: 03-5410410
- 12.5.4. אתר האינטרנט: [www.robinpay.co.il](http://www.robinpay.co.il)
- 12.6. הדין החל על השימוש בחשבון ובשירותים, לרבות תנאי השימוש, הוא הדין הישראלי בלבד. סמכות השיפוט הייחודית לדון בכל העניינים הנוגעים להסכם זה תהיה נתונה לבתי המשפט המוסמכים במחוז תל-אביב-יפו.
- 12.7. החברה תהיה רשאית להמחות, להסב או להעביר את זכויותיה או התחייבויותיה על פי תנאי השימוש לכל צד שלישי בכפוף להתחייבותו של אותו צד שלישי לפעול בהתאם לדין ומבלי שיהיה בכך כדי לפגוע בזכויות המוקנות ללקוח.
- 12.8. תנאי השימוש אלה כתובים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד אולם הם מיועדים לגברים ולנשים כאחד.
- 12.9. תנאי שימוש אלה עודכנו לאחרונה בתאריך 19.11.2025

## תעריפון

הלקוח ישלם לחברה את העמלות כפי שמפורט להלן :

עלות ₪	סוג העמלה
19.90 ש"ח	דמי ניהול חודשיים
1.50% מינימום 9.90 ש"ח	עמלת העברה לחשבון בנק בישראל
0.80%	עמלת הפקדה בכרטיס אשראי
0.50%	עמלת הפקדה בהעברה בנקאית (ייזום תשלום)
2%	עמלת הפקדת מזומן בנקודות שירות
35 ש"ח	עמלת ביטול עסקה
70 ש"ח	עמלת הכחשת עסקה
45 ש"ח	עמלת הזמנת כרטיס
10 ש"ח	עמלת הזמנת כרטיס דיגיטלי
35 ש"ח	עמלת משלוח כרטיס
0 ש"ח	עמלת העברה בין אנשי קשר

- עלות העברה לחשבון בנק או לחשבון תשלום אחר מחוץ לישראל – משתנה בהתאם למדינה.
- החברה רשאית לשנות את הסכומים כאמור ו/או לתת הטבות ללקוחותיה, מעת לעת.