

מדיניות פרטיות

עודכן לאחרונה: ביום 27 לחודש יולי 2023

מדיניות פרטיות זו ("מדיניות הפרטיות") מפרטת את אופן איסוף ועיבוד מידע אישי במסגרת שימוש בפלטפורמת ניהול הלקוחות ("הפלטפורמה"), המופעלת בידי חברת הרושמת בע"מ ("החברה" ו/או "אנו"), והשירותים המוצעים על ידי החברה, ביחס ללקוחות המשתמשים בפלטפורמה ("לקוח"), לרבות משתמשי הקצה של הלקוח ("משתמשי הלקוח") (הלקוח ומשתמשי הלקוח יכוננו יחדיו: "משתמשים", ו/או "אתה" ו/או "הנך").

מדיניות פרטיות זו סוקרת את סוגי המידע אשר נאסף, הדרכים בהן נאסף המידע, השימושים שיעשו במידע ואת זכויותיך ביחס למידע. על כן, אנו ממליצים לקרוא בעיון את תנאיה של מדיניות פרטיות זו בטרם הגישה והשימוש בשירותים.

מדיניות פרטיות זו הינה חלק בלתי נפרד מ"[הסכם מנוי לתכנה כשירות](#)" הסכם המנוי, "ויחד" ("התנאים"). מונחים אשר נעשה בהם שימוש ולא הוגדרו תחת מדיניות זו, משמעותם תהא כפי שהוגדר בהסכם המנוי, אלא אם ההקשר מחייב אחרת.

החברה הינה בעלים של מאגר המידע אשר יכלול את המידע אשר נאסף מלקוחותיה במסגרת השימוש בשירותים. באשר למשתמשי הלקוח, יובהר כי הלקוח הינו הבעלים של מאגר המידע האמור, ופירוט לעניין המידע הנאסף ממשתמשי הלקוח תחת מדיניות זו, הינו לצורכי נוחות בלבד. במידה והינך משתמש של הלקוח, עלייך להפנות כל שאלה ו/או בקשה באשר למידע הנאסף אל הלקוח שפנית אליו או שיצר איתך קשר באמצעות הפלטפורמה.

מדיניות פרטיות זו מנוסחת בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד והיא חלה באופן זהה על שני המינים. כל האמור במדיניות פרטיות זו בלשון יחיד - אף רבים במשמע.

איסוף מידע אישי של משתמשים ועיבודו נעשים בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 התקנות אשר הותקנו תחת החוק, וכן לשאר הדינים החלים עלינו. כפי שיפורט בהרחבה במדיניות פרטיות זו, החברה אוספת ומעבדת מידע אשר נאסף מהמשתמשים לצרכים שונים, ובין היתר, לצורך תפעול ואבטחת הפלטפורמה, לצורך מתן מענה למשתמשים אשר פונים לחברה ולצרכים שיווקיים.

מובהר בזאת, כי לא חלה על המשתמש כל חובה שבדין למסור מידע לחברה, וכן כי מסירת מידע כאמור תלויה ברצונו ובהסכמתו של המשתמש (בכפוף להוראות הדין). עם זאת, מתן מידע מסוים עשוי להיות הכרחי לצורך קבלת השירות (לדוגמה פרטי יצירת קשר ואמצעי תשלום) ובמידה ותבחר שלא לספק מידע זה, לא תוכל החברה להעניק לך את השירות המבוקש. החברה תהא רשאית (אך לא מחויבת), לשמור את המידע האמור במאגריה ומידע נוסף שיצטבר אודות המשתמש, בהתאם לאמור במדיניות פרטיות זו ובהתאם להוראות הדין החל על החברה.

במידה והנך מוסר פרטים לחברה, הנך מתחייב, מצהיר ומאשר כי הפרטים אשר ימסרו על ידך נמסרים מרצונך החופשי ובהסכמתך וכן הינם נכונים ומעודכנים. ככל שאתה מוסר לנו מידע אודות אדם אחר (למשל, בתור מיופה כח), אתה מצהיר בכך שיש בידיך את כל ההסכמות הנדרשות והתקפות לצורך מסירת מידע כאמור;

תיקונים ועדכונים למדיניות הפרטיות

החברה שומרת לעצמה את הזכות לתקן או לשנות מעת לעת את תנאי מדיניות הפרטיות, כולם או חלקם, על פי הצורך, בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של החברה וללא התחייבות למתן הודעה, מוקדמת ו/או בדיעבד. במידה ויבוצעו תיקונים ו/או עדכונים כאמור, אלו ייכנסו לתוקף מיד עם הצגת מדיניות הפרטיות המעודכנת בפלטפורמה, כאשר תאריך העדכון יבוא לידי ביטוי תחת הכותרת "עודכן לאחרונה" בכותרת מדיניות הפרטיות. עם זאת, במידה והחברה תבצע שינויים אשר, לשיקול דעתה של

החברה, עשויים להשפיע באופן מהותי על זכויותיו של המשתמש, החברה תנקוט באמצעים סבירים על מנת להתריע על כך בפלטפורמה ו/או באופן אחר. על כן, מומלץ לשוב ולקרוא את מדיניות פרטיות זו מפעם לפעם.

המידע אשר נאסף על ידי החברה מהמשתמשים והשימוש במידע זה

בעת השימוש בשירותים, החברה עשויה לאסוף את סוגי המידע הבאים אודות משתמשים:

מידע שאינו מזהה אישית את המשתמש, כלומר נתונים אנונימיים. מידע זה עשוי לכלול את פרטי השימוש המצטברים של המשתמש ומידע אגריגטיבי ו/או טכני המשודר על-ידי מכשירו של המשתמש ולדוגמא, סוג המכשיר, סוג הדפדפן, מערכת ההפעלה, שפה, וכדומה. המידע האמור משמש לצורך הפעלת ותפעול הפלטפורמה.

מידע אשר עשוי לזהות את המשתמש, כלומר, מידע המאפשר זיהוי של משתמש או עשוי במאמץ סביר לזהות משתמש ("מידע אישי"), כדלקמן:

מידע שנאסף מלקוחות בעת ההתקשרות ו/או הרישום והשימוש בפלטפורמה

בעת ההתקשרות עם החברה (במסגרת רישום מקוון ו/או בדרך אחרת), יתבקש הלקוח למסור מידע אודותיו כגון שם, טלפון, כתובת דוא"ל, שם חברה, תפקיד וכד' וכן פרטי תשלום. החברה תעשה שימוש במידע זה כדי לספק את השירותים, לנהל את ההתקשרות, לתפעל את הפלטפורמה והשירותים דרכה, לשפר את חוויית המשתמש, והכל בכפוף להסכמים שבין הלקוח ובין החברה. כמו כן, החברה עשויה לעשות שימוש בפרטי הקשר של הלקוח לצורך שליחת עדכונים והצעות הצעות שיווקיות, כמפורט מטה.

מידע שנאסף מלקוחות בעת ניווד קו הסלולר

בעת ההתקשרות עם החברה, וכחלק מהליך הרישום, יתבקש הלקוח לנייד את קו הסלולר שלו לספק התקשורת איתו עובדת החברה. יובהר כי בעת תהליך הרישום יוכל המשתמש לבחור להחריג אנשי קשר מסוימים אשר נתונייהם והשיחות עימם לא ינותחו תחת הפלטפורמה, ולכן לא יעשה כל איסוף ו/או ניתוח נתונים על גבי אנשי קשר אלו. עוד יובהר כי החרגה כאמור הינה באחריותו הבלעדית של הלקוח, ואין החברה אחראית לכל נזק אשר עשוי להיגרם ללקוח מחשיפת פרטים כאמור.

מידע שנאסף בעת יצירת קשר

במידה ותבחר לפנות לחברה, בכל אמצעי קשר אשר החברה מעמידה לרשות לקוחותיה במסגרת השירותים (לרבות בדוא"ל, או דרך טפסי יצירת קשר מקוונים), החברה תבקש ממך למסור פרטי יצירת קשר כגון: שם מלא, כתובת דוא"ל, מספר טלפון, שם הארגון מטעמו פונה המשתמש, תפקידו בארגון, וכן תוכן ההודעה והפנייה, אשר עשוי לכלול מידע נוסף, לשיקול דעתו ומרצונו של המשתמש. החברה תעשה שימוש במידע זה לצורך מתן מענה לפנייה, ומסירת המידע ו/או השירות אשר התבקשו בעת הפניה. כמו כן, החברה עשויה לעשות שימוש במידע לצורך שליחת הצעות שיווקיות, כמפורט מטה.

דיוור ופניות שיווקיות

במידה ותבחר לבצע הרשמה לרשימת הדיוור של החברה ו/או לחילופין למסור את פרטייך במסגרת יצירת קשר עם החברה (ובמידה ולא סירבת לקבלת דיוור במסגרת מסירת פרטים כאמור), החברה עשויה לעשות שימוש בפרטי הקשר שלך על מנת לשלוח לך מסרים שיווקיים והצעות שיווקיות (לרבות מסרים המכילים תוכן העונה על ההגדרה "דבר פרסומת" ו/או "דיוור ישיר" כהגדרתם בדין החל) וכן חומרים שיווקיים, עדכונים, הזמנות לאירועים וכדומה והכל בהקשר למוצרים ושירותים המוצעים על ידי החברה, וזאת, בדוא"ל ו/או מסרונים ו/או בפנייה טלפונית. הנך רשאי, בכל עת, להודיע על רצונך

להסיר את כתובתך מרשימת התפוצה של החברה באמצעות פנייה לחברה ו/או באופן אשר יתואר במסגרת דיוור שתקבל.

מידע הנאסף ממשתמשי קצה

בנוסף, במסגרת השימוש בפלטפורמה, החברה עשויה לאסוף מידע אודות משתמשי הלקוח לצורך ניתוח יחידות השיחה, ואספקת דוח ניתוח ומסקנות כחלק ממתן השירותים ללקוח. מידע זה יכלול בין היתר את מספרי טלפון של משתמשי הלקוח, ובמקרים מסוימים, הקלטת השיחות בין הלקוח ומשתמשי הלקוח. יובהר, כי החברה עושה שימוש במידע זה אך ורק לצורך מתן שירות ניהול הלקוחות של הלקוח, ואין החברה אחראית לכל שימוש אחר שיעשה הלקוח במידע. כל שימוש אחר של הלקוח במידע הנ"ל כפוף למדיניות הפרטיות של הלקוח, ולכן בכל שאלה ו/או בקשה של משתמש הלקוח בנוגע למידע הנ"ל, עליו לפנות ישירות ללקוח.

החברה אינה מצליבה מידע אישי אשר מועבר לחברה על ידי הלקוח מרצונו עם מידע שאינו אישי אשר אוספת החברה.

הלקוח מצהיר ומתחייב כי: (א) יספק מידע מדויק ומלא, הן במהלך ההרשמה והן כל מידע אשר ימסור לחברה במהלך מתן השירותים; (ב) לא יספק מידע של צד שלישי, מלבד מידע של משתמשי הלקוח. כל שימוש בפרטיו של צד שלישי יהיה באחריות הלקוח בלבד. יובהר, כי מסירת פרטים כוזבים עלולה לעלות לכדי עבירה פלילית.

עוד יובהר כי כחלק מהשירותים, עשויה החברה לאסוף מידע סטטיסטי, אנונימי ואגרטיבי אודות פעילות המשתמשים בפלטפורמה, לרבות מידע טכני אודות השימוש בפלטפורמה וכיוצ"ב. מידע זה, אשר מטבעו אינו מאפשר באמצעים סבירים זיהוי של הלקוח, ישמש את החברה לכל צרכיה לפי שיקול דעתה הבלעדי וללא כל הודעה נוספת ללקוח.

כיצד המידע נאסף

החברה אוספת את המידע אשר פורט לעיל כאשר המשתמש מוסר את המידע מרצונו (לדוגמה במסגרת טופס יצירת קשר ו/או טופס הרישום) ו/או באמצעים אוטומטיים, לדוגמה ככל הנדרש להפעלת הפלטפורמה, תפעולה ואבטחתה.

שיתוף מידע עם צדדים שלישיים

בהקשר למידע הצבור במאגר המידע של החברה, ובהיותה הבעלים של מאגר המידע, החברה לא תשתף עם צדדים שלישיים את המידע האישי שנאסף במסגרת מתן השירותים, אלא במקרים המפורטים להלן:

לצורך ציות לדרישות הדין, הליכים משפטיים ומניעת נזק

החברה תהא רשאית לשתף את המידע אשר נאסף מהמשתמש ו/או ביחס למשתמש על פי חובה או סמכות שבדין, בהתאם להוראות רשות מוסמכת או צו שיפוטי וכן בשל מחלוקת, טענה, תביעה, דרישה ו/או הליכים משפטיים אשר יתנהלו בין המשתמש ו/או מי מטעמו לבין החברה ו/או מי מטעמה ו/או במקרה בו החברה תהא סבורה כי מסירת המידע נחוצה על מנת למנוע נזק חמור לרכושם ו/או לגופם של צדדים שלישיים ו/או משתמשים אחרים ו/או מי מעובדיה ו/או מי מלקוחותיה, או על מנת למנוע פגיעה או נזק אחרים לפי שיקול דעתה של החברה.

אכיפת התנאים ואבטחה

החברה תהא רשאית להעביר את המידע אודות המשתמש על מנת לאכוף את הסכם המנוי לתוכנה כשירות, למנוע או לטפל בכל דרך אחרת באירוע הונאה, אבטחה או בעיה טכנית, אך ורק במידה ובהיקף הדרושים.

ספקים ונותני שירותים

החברה תהא רשאית להעביר מידע לספקיה ו/או נותני שירות או קבלני משנה ו/או שותפים עסקיים אשר מספקים עבורה שירותים (כגון ספקי סלולר, שירותי שיווק, אחסון, שרתים, שירות לקוחות, ספקי פלטפורמות מקוונות, פונקציונליות פיתוח, שיפור, שירות ותמיכה וכו').

בקשת המשתמש ו/או הסכמתו

החברה תהא רשאית להעביר מידע אודות משתמש בכפוף להסכמתו. כאשר החברה משתפת את המידע כאמור עם צד שלישי בהסכמת ו/או לבקשת המשתמש, המידע האמור יהא כפוף לנהלי הפרטיות של הצד השלישי, והחברה אינה אחראית לכל שימוש אשר יעשה על ידי אותם צדדים שלישיים.

חברות קשורות ו/או שינוי ארגוני

בכפוף להוראות הדין, החברה תהא רשאית להעביר את כל המידע אודות משתמשיה שנצבר אצלה במסגרת העברת או הסבת עסקיה (כולם או חלקם) ו/או ארגון מחדש, מיזוג, מיזמים משותפים ועסקאות אחרות בקשר לעסקיה (לרבות במסגרת משא ומתן לעסקאות שכאלו) ולצורך המשך אספקת השירותים על ידי הצד השלישי. כל זאת בכפוף להתחייבותו של מקבל המידע להשתמש במידע בהתאם למגבלות שחלות על החברה.

משך שמירת המידע

המידע האישי אשר נאסף על ידי החברה כמפורט במדיניות פרטיות זו, יישמר על ידי החברה לפרק הזמן הנדרש לממש את מטרת איסופו, או לתקופה ארוכה יותר, במידה ונדרש מהחברה על מנת למלא אחר התחייבויותיה על פי דין ו/או להגן על אינטרסים לגיטימיים של החברה.

בהקשר למידע האישי של משתמשי הלקוח – המידע ישמר בהתאם להוראות ההסכם עם הלקוח.

אבטחת מידע והעברתו מחוץ לישראל

החברה עושה כל שביכולתה על מנת לשמור על סודיות מידע אישי ועושה שימוש בשיטות אבטחה מקובלות בכדי לצמצם את הסיכון לחדירה ושימוש בלתי מורשים במידע האישי, אולם, לא ניתן להבטיח הגנה מוחלטת וייתכנו פריצות אבטחה וחדירות למערכות החברה. בכפוף לחובות החברה על פי דין לעניין אבטחת המידע האישי, החברה אינה מתחייבת שהפלטפורמה ו/או מערכותיה יהיו חסינים באופן מוחלט מפני גישה בלתי-מורשית למידע המאוחסן בהם. אנו עשויים לעבד או לאחסן מידע אישי הן בישראל והן במדינות אחרות בעולם. הלקוח מאשר בזאת כי עיי שימוש בשירותים, המידע שלו ו/או של משתמשי הלקוח מטעמו עשוי להיות מועבר, מאוחסן ומעובד בשרתי החברה מחוץ למדינת ישראל. העברת המידע מחוץ לגבולות ישראל תעשה בהתאם להוראות הדין החל.

זכויות המשתמש

החברה מכבדת את פרטיותך ואת שליטתך על המידע האישי שלך.

כלקוח, הנך רשאי לבקש לעיין במידע האישי אודותיך שמצוי אצל החברה באמצעות פנייה בכתב לדוא"ל info@haro.co.il. בכפוף להוראות הדין, אם מצאת כי המידע איננו נכון ו/או אינו מעודכן, תוכל לבקש את תיקונו או מחיקתו.

אם הנך מעוניין שלא לקבל פניות באמצעות דיוור שיווקי הנך רשאי, בכל עת, להודיע על כך לחברה בהתאם לפרטי ההתקשרות המופיעים במדיניות זו להלן או בהתאם לפרטים המופיעים בדיוור עצמו, לפי בחירתך. כמו כן, במידה והמידע אשר שמור אצל החברה משמש לצורך פניה אישית אל המשתמש, בהתבסס על השתייכות לקבוצת אוכלוסין (הידוע כ"דיוור ישיר"), שנקבעה על פי אפיון אחד או יותר בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, הנך זכאי לדרוש בכתב את מחיקת המידע הרלוונטי.

יודגש כי, לאחר בקשה להסרה מרשימת התפוצה כאמור החברה לא תשלח לך הודעות שיווקיות ואולם, החברה עשויה להמשיך ולשלוח לך פניות הנדרשות לצורך השירות (לדוגמא, מענה לפנייתך).

מובהר כי מידע הדרוש לחברה לשם ניהול עסקיה - לרבות תיעוד פעולות שביצעת - יוסיף להישמר אצלנו על-פי דין, אך לא ישמש עוד לצורך פניות אליך בדיוור ישיר.

בעת פנייה לעדכון ו/או עיון ו/או מחיקת מידע כאמור לעיל, ולצורך הגנה על פרטיות המשתמשים, החברה עשויה לבקש פרטים מסוימים לצורך זיהוי בטרם מתן מענה ו/או מימוש הבקשה.

במידה והינך משתמש של הלקוח, יש להפנות את בקשתך למימוש זכויותיך ללקוח.

הגבלת גיל וכשירות

השימוש בשירותים מיועד לבגירים מעל גיל 18 בלבד. במידה ואינך מעל גיל 18 ו/או אינך בעל כשרות משפטית, הנך נדרש שלא לעשות כל שימוש בשירותים המוצעים בו ע"י החברה ושלא לספק לנו כל מידע אישי. בכל מקרה בו תיוודע החברה לאיסופו של מידע אישי מקטין שטרם מלאו לו 18 (ולמעט מקרים בו המידע הועבר על ידי מי שמורשה לכך, לרבות אפוטרופוס ו/או הורה) החברה תעשה את מירב המאמצים למחוק לאתגר מידע זה. אם הנך הורה או אפוטרופוס של ילד מתחת לגיל 18 אשר הנך חושש כי נאסף מידע רגיש לגביו שלא כדיון, אנא צור קשר עם החברה בכתובת: info@haro.co.il

הדין החל

על מדיניות פרטיות זו יחולו דיניה של מדינת ישראל וכל מחלוקת תידון בבתי המשפט המוסמכים בתל אביב- יפו.

צור קשר ופרטי החברה

לכל שאלה לגבי מדיניות פרטיות זו ניתן ליצור קשר עם החברה כדלקמן:

בטפסי יצירת קשר הזמינים בפלטפורמה;

בכתובת הדוא"ל info@haro.co.il