מדיניות פרטיות

גרסה 2026.11

עודכן לאחרונה: ביום 4 לחודש נובמבר 2026

מדיניות פרטיות זו ("מדיניות הפרטיות") מפרטת את אופן איסוף ועיבוד מידע אישי במסגרת שימוש בפלטפורמת ניהול הלקוחות ("הפלטפורמה"), המופעלת בידי חברת הרושמת בע"מ, ח.פ. 516732815, מרחוב הגנים 7, רמת השרון ("החברה" ו/או "אנו"), והשירותים המוצעים על ידי החברה, ביחס ללקוחות המשתמשים בפלטפורמה ("לקוח"), לרבות משתמשי הקצה של הלקוח ("משתמשי הלקוח") (הלקוח ומשתמשי הלקוח יכונו יחדיו: "משתמש/ים", ו/או "אתה" ו/או "הנך").

מדיניות פרטיות זו סוקרת את סוגי המידע אשר נאסף, הדרכים בהן נאסף המידע, השימושים שייעשו 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 בעלת השליטה במאגר המידע אשר יכלול את המידע אשר נאסף מלקוחותיה במסגרת השימוש בשירותים. באשר למשתמשי הלקוח, יובהר כי הלקוח הינו בעל השליטה במידע האמור, והחברה מחזיקה ומעבדת מידע זה עבור הלקוח. פירוט 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 כל המגדרים. 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 מתן השירותים, תפעול, שיפור ואבטחת הפלטפורמה, 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 (לדוגמא 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. במידה ויבוצעו תיקונים ו/או עדכונים כאמור, מספר הגרסה ותאריך העדכון יבואו לידי ביטוי בכותרת מדיניות הפרטיות. במידה והחברה תבצע שינויים אשר עשויים להשפיע באופן מהותי על זכויותיו של המשתמש, החברה תתריע על כך בפלטפורמה ו/או באופן אחר, ותבקש את אישור המשתמש למדיניות המעודכנת ככל

שהדבר נדרש על פי דין. 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:

נתוני שימוש ומידע טכני. מידע זה עשוי לכלול את פרטי השימוש של המשתמש ומידע טכני המשודר על-ידי מכשירו ולדוגמא, סוג המכשיר, סוג הדפדפן, מערכת ההפעלה, שפה, וכדומה. המידע האמור משמש לצורך הפעלת, תפעול ושיפור הפלטפורמה. ככל שמידע זה מקושר למשתמש מזוהה, הוא ייחשב למידע אישי.

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 חווית המשתמש, והכל בכפוף להסכמים שבין הלקוח ובין החברה. כמו כן, החברה עשויה לעשות שימוש בפרטי הקשר של הלקוח לצורך שליחת עדכונים והצעות שיווקיות, כמפורט מטה.

מידע שנאסף מלקוחות בעת ניוד או חיבור קו הסלולר

בעת ההתקשרות עם החברה, וכחלק מהליך הרישום, יתבקש הלקוח לחבר את קו הסלולר שלו לשירות באמצעות ספק התקשורת איתו עובדת החברה. יובהר כי הלקוח יוכל לבחור להחריג אנשי קשר מסוימים, ובמקרה זה שיחות עימם לא יתומללו, לא יסוכמו ולא יוצגו בפלטפורמה. עם זאת, נתונים טכניים אודות שיחות אלו, לרבות מספר הטלפון, מועד השיחה ומשכה, עשויים להתקבל אצל החברה ואצל ספקי התקשורת שלה ולהישמר לצרכים תפעוליים. עוד יובהר כי החרגה כאמור הינה באחריותו הבלעדית של הלקוח, ואין החברה אחראית לכל נזק אשר עשוי להיגרם ללקוח מחשיפת פרטים כאמור.

מידע שנאסף בחיבור חשבון Google ואנשי קשר

במידה והלקוח בחר לחבר את חשבון ה-Google שלו ו/או לאפשר גישה לאנשי הקשר במכשירו, החברה תאסוף ותעבד אנשי קשר ואירועי יומן, אך ורק לצורך סנכרון וזיהוי אנשי הקשר, תזכורות ומשימות. הלקוח רשאי לבטל את החיבור בכל עת. השימוש של החברה במידע המתקבל מ-Google API כפוף למדיניות Google API Services User Data Policy, לרבות דרישות ה-Limited Use.

מידע שנאסף במסגרת שימוש בבוט בוואטסאפ

במסגרת השימוש בשירותי הבוט של החברה בוואטסאפ, החברה תאסוף ותעבד את ההודעות הנשלחות ומספר הטלפון, לצורך מתן מענה, ביצוע הפעולות שהתבקשו ושמירת הקשר השיחה.

מידע שנאסף בעת יצירת קשר

במידה ותבחר לפנות לחברה, בכל אמצעי קשר אשר החברה מעמידה לרשות לקוחותיה במסגרת השירותים (לרבות בדוא"ל, בוואטסאפ או בטלפון), 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.

דיוור ופניות שיווקיות

במידה ונתת את הסכמתך לקבלת דיוור, או ככל שהדין מתיר זאת, 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 בוואטסאפ ו/או בפנייה טלפונית. הנך רשאי, בכל עת, להודיע על רצונך להסיר את כתובתך מרשימת התפוצה של החברה באמצעות פנייה לחברה, באמצעות המילה "הסר" בוואטסאפ, ו/או באופן אשר יתואר במסגרת דיוור שתקבל.

כלי ניתוח ופרסום

החברה משתמשת בכלי ניתוח ופרסום של צדדים שלישיים, לרבות Segment, Google ו-Meta. בפלטפורמה, נתוני השימוש מקושרים למשתמש המזוהה, לרבות שמו ומספר הטלפון שלו, לצורך ניתוח ושיפור השירותים. באתר החברה נעשה שימוש בתגים של Google ו-Meta לצורך מדידה ופרסום. כמו כן, החברה עשויה להעביר לספקי פרסום פרטי קשר בצורה מגובבת, לרבות טלפון, דוא"ל ושם, ואירועי המרה, לצורך התאמת קהלים ומדידת קמפיינים.

מידע הנאסף ממשתמשי קצה

בנוסף, במסגרת השימוש בפלטפורמה, החברה מעבדת עבור הלקוח מידע אודות משתמשי הלקוח לצורך מתן השירותים. מידע זה כולל בין היתר את מספרי הטלפון של משתמשי הלקוח, מועד ומשך השיחות, הקלטת השיחות בין הלקוח ומשתמשי הלקוח, ותמלולים, סיכומים ומשימות המופקים מהן. יובהר כי תוכן השיחות עשוי לכלול, מעצם טבעו, כל מידע שנמסר במהלכן, לרבות מידע בעל רגישות מיוחדת. החברה עושה שימוש במידע זה לצורך מתן השירותים ללקוח, תפעולם ושיפורם, 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.

עיבוד באמצעות בינה מלאכותית

השירותים כוללים עיבוד אוטומטי של הקלטות ותמלולים, לרבות באמצעות מערכות בינה מלאכותית של ספקים חיצוניים, לצורך תמלול, סיכום, הפקת משימות ותזכורות, חיפוש ומענה בבוט. תוצרים אלו מופקים באופן אוטומטי ועשויים לכלול טעויות, ועל הלקוח לבחון אותם בטרם יסתמך עליהם.

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; (ג) השימוש בשירותים, לרבות הקלטת שיחות, ייעשה בהתאם להוראות הדין החל עליו. יובהר, כי מסירת פרטים כוזבים עלולה לעלות לכדי עבירה פלילית.

עוד יובהר כי כחלק מהשירותים, עשויה החברה לאסוף מידע סטטיסטי, אנונימי ואגרגטיבי 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.

<u>כיצד המידע נאסף</u>

החברה אוספת את המידע אשר פורט לעיל כאשר המשתמש מוסר את המידע מרצונו (לדוגמא במסגרת פנייה לחברה ו/או רכישה ורישום) ו/או באמצעים אוטומטיים, לדוגמא ככל הנדרש להפעלת הפלטפורמה, תפעולה ואבטחתה, ובאמצעות כלי הניתוח והפרסום כמפורט לעיל.

<u>שיתוף מידע עם צדדים שלישיים</u>

בהקשר למידע הצבור במאגר המידע של החברה, 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.

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 אשר מספקים עבורה שירותים, לרבות: תשתיות ענן ואחסון (Google Cloud); תמלול ובינה מלאכותית (לרבות Soniox, OpenAI ו-Google); הזדהות וניהול משתמשים (Clerk); מסדי נתונים (MongoDB); הודעות (Meta/WhatsApp); טלפוניה וסלולר (לרבות Spikko וספקי סלולר); סליקה וחשבוניות (SUMIT); התראות במכשיר (Apple); וניתוח נתונים ופרסום (לרבות Segment, Google ו-Meta).

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, לרבות באמצעות חיבור הלקוח לצד שלישי, 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.

<u>משך שמירת המידע</u>

הקלטות שיחה, תמלולים, סיכומים ונתוני לקוח נוספים יישמרו כל עוד חשבון הלקוח פעיל, אלא אם נמחקו קודם לכן על ידי הלקוח. בתוך 30 יום מתום תקופת ההסכם או ממחיקת החשבון, מידע זה יימחק, למעט מידע שהחברה נדרשת לשמור על פי דין, כגון חשבוניות ותיעוד תשלומים, ובקשת המחיקה עצמה.

יתר המידע האישי יישמר 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.

לאחר בקשה להסרה מרשימת התפוצה, החברה רשאית לשמור את מספר הטלפון ו/או כתובת הדוא"ל ברשימת הסרה, אך ורק כדי לכבד את הבקשה.

<u>אבטחת מידע והעברתו מחוץ לישראל</u>

החברה עושה 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 מעבדים ומאחסנים מידע אישי הן בישראל והן במדינות אחרות בעולם. בפרט, יובהר כי הקלטות שיחה מאוחסנות בארצות הברית, וכי חלק מספקי התמלול והבינה המלאכותית מעבדים מידע מחוץ לישראל, לרבות בארצות הברית. העברת המידע מחוץ לגבולות ישראל נעשית בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס"א-2001.

<u>זכויות המשתמש</u>

החברה מכבדת את פרטיותך ואת שליטתך על המידע האישי שלך.

כלקוח, הנך רשאי לבקש לעיין במידע האישי אודותייך שמצוי אצל החברה, ולקבל עותק ממנו, באמצעות פנייה בכתב לדוא"ל info@haro.co.il או מתוך הגדרות הפלטפורמה. בכפוף להוראות הדין, אם מצאת כי המידע איננו נכון, איננו שלם, איננו ברור ו/או אינו מעודכן, תוכל לבקש את תיקונו או מחיקתו. כמו כן, הנך רשאי לבקש את סגירת חשבונך ומחיקתו מתוך הפלטפורמה.

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.

אין באמור כדי לגרוע מזכותך לפנות לרשות להגנת הפרטיות.

<u>הגבלת גיל וכשירות</u>

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 לאלתר מידע זה. אם הנך הורה או אפוטרופוס של ילד מתחת לגיל 18 אשר הנך חושש כי נאסף מידע אודותיו שלא כדין, אנא צור קשר עם החברה בכתובת: info@haro.co.il

<u>הדין החל</u>

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

<u>צור קשר ופרטי החברה</u>

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

בטפסי יצירת קשר הזמינים בפלטפורמה;

בכתובת הדוא"ל info@haro.co.il

בדואר: הרושמת בע"מ, הגנים 7, רמת השרון