



תאריך : 4.8.2025

מדיניות פרטיות ותנאי שימוש באתר האינטרנט של תאגיד מי עכו

1. כללי

- 1.1 תאגיד מים וביוב מי עכו בע"מ (להלן: "התאגיד") מכבד את פרטיות המבקרים והמשתמשים באתר האינטרנט שלו, שהוא מנהל ומפעיל (להלן: "האתר").
- 1.2 האתר מתוחזק עבור התאגיד באמצעות חברת TABUZZCO.
- 1.3 מדיניות פרטיות זו (להלן: "מדיניות הפרטיות") וכן תנאי השימוש המפורטים בהמשך מבהירים כיצד התאגיד אוסף, משתמש ושומר ומגן על מידע אישי הנמסר או נאסף במסגרת השימוש באתר. השימוש באתר ובשירותים ובתכנים הכלולים בו מעיד על הסכמתך למדיניות זו ולתנאי השימוש.
- 1.4 מדיניות זו עודכנה בהתאם לדרישות תקנות הגנת הפרטיות (שימוש במידע אישי ומסירתו), התשפ"ה-2025, אשר נכנסו לתוקפן ביום 14.08.2025, ומשקפת את העקרונות החדשים שנקבעו בתקנות ובתיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981. תיקון זה הרחיב, בין היתר, את כלי האכיפה וסמכויות הרשות להגנת הפרטיות, המחייב מינוי ממונה הגנת הפרטיות ושמירה על החובה לרישום מאגרי מידע לגופים ציבוריים.
- 1.5 עליך לקרוא בעיון את מדיניות זו ואת תנאי השימוש, המהווים הסכם משפטי מחייב בין המשתמש באתר (להלן: "המשתמש") לבין התאגיד.
- 1.6 התאגיד שומר לעצמו את הזכות לעדכן מדיניות פרטיות זו מעת לעת, בהתאם לשינויים בדין או בצרכים תפעוליים. תאריך העדכון האחרון יצוין בראש המסמך והמשתמשים מתבקשים לעיין במדיניות זו מעת לעת כדי להתעדכן בשינויים.
- 1.7 מטרת מדיניות זו היא לתאר בקווים כלליים את אופן פעולת התאגיד בקשר עם "מידע" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981, הנאסף אודותיך, אשר נמסר על ידך או בשמך לצורך קבלת השירותים. האמור במדיניות זו מתייחס באופן שווה לכל המינים וכל שימוש בלשון זכר נעשה מטעמי נוחות בלבד.
- 1.8

2. הגדרות

- 2.1 **דיני הגנת הפרטיות**: חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981, התקנות וההנחיות של הרשות להגנת הפרטיות, כפי שיתעדכנו מעת לעת.
- 2.2 **משתמש**: כל אדם המשתמש באתר התאגיד לצורך קבלת מידע, מילוי טפסים, תשלום, הגשת בקשות או ביצוע פעולה מקוונת אחרת.
- 2.3 **תאגיד**: מי עכו בע"מ.
- 2.4 **מידע אישי**: נתון הנוגע לאדם מזוהה או אדם הניתן לזיהוי במאמץ סביר, הכולל שם, מספר זהות, מזהה ביומטרי, נתוני מיקום או מזהה מקוון. הוא כולל גם נתונים על מצבו הפיזי, הבריאותי, הכלכלי, החברתי או התרבותי של האדם.
- 2.5 **מתן שירות**: כל שירות מקוון, מידע או פעולה, הזמינים למשתמש באתר, באפליקציה או במסגרת פנייה לרשות.
- 2.6 **בעל המאגר**: תאגיד מי עכו בע"מ. מנכ"ל התאגיד אחראי על מטרות המאגר והשימוש במידע שבו ומאשר את מדיניות אבטחת המידע והגנת הפרטיות בתאגיד.
- 2.7 **ממונה הגנת הפרטיות (DPO)**: האדם הממונה מטעם התאגיד על יישום המדיניות והרגולציות בנושא הגנת הפרטיות ואבטחת המידע, כולל דיווח על עמידת מאגרי המידע בדרישות החוק.
- 2.8 **מחזיק מאגר מידע**: ספק שמנהל/ מחזיק מערכת למאגר מידע דרך קבע והוא רשאי לעשות בו שימוש.

3. איסוף ושימוש במידע אישי

3.1 סוגי המידע הנאספים:

- **מידע אישי**: כולל שם מלא, כתובת דוא"ל, מספר טלפון ופרטים נוספים הנמסרים על ידי המשתמשים, בכל ערוצי התקשורת של התאגיד המיועדים לכך.
- **מידע טכני**: נאסף באופן אוטומטי וכולל כתובת IP, סוג הדפדפן, מערכת ההפעלה ושפת הדפדפן.
- **מידע באמצעות צ'אט**: כאשר משתמשים מתקשרים עם נציגי התאגיד בצ'אט, לרבות אפליקציית WHATS-UP נאסף מידע על תוכן השיחה, זמן הפנייה ופרטי המשתמש.



3.2 מטרות השימוש במידע

המידע שנאסף משמש למטרות מוגדרות וספציפיות, מעבר לכותרות כלליות, על מנת להבטיח שקיפות ודיוק בשימוש:

- **תקשורת עם המשתמשים:** שליחת עדכונים, חדשות והודעות רלוונטיות בנוגע לשירותים הניתנים על ידי התאגיד, אירועים וטיפול בפניות המשתמשים, כולל מענה אישי דרך הצי'אט.
- **מתן שירותים מקוונים:** לאפשר שימוש בשירותים המוצעים באתר, כגון דיווח על תקלות ומפגעים, עדכון נפשות, ביצוע תשלומים וקבלת מידע ועדכונים כלליים. המידע נאסף ומשמש לצורך אספקת השירות הספציפי שהמשתמש ביקש.
- **שיפור האתר והשירותים:** איסוף וניתוח מידע אנונימי, סטטיסטי או מצרפי, במטרה לשפר את חווית המשתמש באתר, להתאים תוכן ושירותים לצרכי המשתמשים ולבצע התאמות על בסיס נתוני שימוש כלליים.
- **אבטחת שירותים:** זיהוי, מניעה וטיפול בסוגיות אבטחת מידע, אירועי סייבר ובעיות טכניות, לרבות ניטור פעילות חשודה והגנה על מערכות המידע של התאגיד.

3.3 חובת חוקי למסירת מידע והשלכות סירוב:

- מסירת מידע אישי לצורך קבלת שירותים מסוימים מהתאגיד, כגון תשלום חשבונות מים או רישום כצרכן של התאגיד, עשויה להיות דרישה חוקית או תנאי הכרחי לקבלת השירות המבוקש. במקרים אלו, המידע נדרש בהתאם לדינים הרלוונטיים החלים על התאגיד.
- במקרים שבהם מסירת המידע אינה חובה חוקית אלא תלויה ברצון המשתמש, המשתמש רשאי שלא למסור מידע אישי. יחד עם זאת, סירוב למסור מידע חיוני עלול למנוע את האפשרות לספק את השירותים המבוקשים באתר (למשל: לא ניתן לבצע תשלום ללא הפרטים הנדרשים לכך). אם המדיניות אינה תואמת את השקפתך או רצונותיך, זכותך המלאה להימנע מהשימוש באתר.
- בכל פנייה לאדם לקבלת מידע לשם החזקתו או שימוש בו במאגר מידע, תימסר הודעה שתציין את המטרה לשמה מבוקש המידע ולמי יימסר המידע ומטרות המסירה.

4. שיתוף והעברת מידע

4.1 **עקרון כללי:** התאגיד לא משתף מידע אישי עם צדדים שלישיים לצרכים שיווקיים, אלא אם ניתנה הסכמת המפורשת לכך. התאגיד מתחייב, כי מידע לא יועבר לצדדים שלישיים ללא הסכמת המשתמש, למעט במקרים המפורטים להלן:

4.2 מקרים בהם יועבר מידע לצדדים שלישיים:

- **דרישות חוקיות או רגולטוריות:** מידע עשוי להימסר בהתאם לדרישות חוקיות או רגולטוריות, למשל, לערכאות משפטיות או לרשויות אכיפת חוק, ככל שנדרש על פי דין.
- **ספקים חיצוניים ונותני שירותים:** התאגיד עשוי להעביר מידע לספקים חיצוניים המסייעים בתפעול האתר או במתן שירותים למשתמשים, כגון ספקי שירותי אירוח (HOSTING PROVIDERS), ספקי שירותי תשלום, ספקי שירותי ענן, או חברות המתחזקות את האתר. במקרים אלה, הספקים יפעלו בהתאם להסכמים מחייבים הכוללים התחייבות לשמירת סודיות, אבטחת מידע ועמידה בדרישות הדין. נוהלי התאגיד מחייבים התקשרות לשמירת סודיות, אבטחת מידע ועמידה בדרישות הדין.

4.3 העברת מידע מחוץ לגבולות המדינה

ככל שמידע אישי יועבר מחוץ לגבולות המדינה (לדוגמא: לספקי שירותי ענן או אירוח ששרתיים ממוקמים מחוץ לישראל), התאגיד יבטיח כי העברה כזו תתבצע בהתאם לדרישות חוק הגנת הפרטיות והתקנות הרלוונטיות. התאגיד ינקוט בצעדים הנדרשים כדי להבטיח רמה נאותה של הגנת הפרטיות במדינת היעד, לרבות באמצעות התקשרות בהסכמים הכוללים תנאי אבטחה מחמירים. פרטין על ארץ היעד ואופן ההעברה יפורטו ככל הניתן ובמידת הצורך במסמך הגדרות המאגר.

5. שמירה ואבטחת המידע

5.1 התאגיד משתמש בטכנולוגיות אבטחת מידע מקובלות ונוקט באמצעים מתקדמים כדי להגן על המידע האישי, כולל מידע הנאסף באמצעות הצי'אט, לרבות WHATSUP. המידע מאוחסן במערכות מאובטחות והגישה אליו מוגבלת לצוות מורשה בלבד. התאגיד מנהל מערכות אבטחת מידע, אשר מסייע בזיהוי, הפחתה וניהול סיכונים אבטחה, כדי להבטיח את הסודיות, השלמות והזמינות של המידע.



- 5.2 אמצעי אבטחה כוללים, בין היתר: הגבלת גישה פיזית לחדרי שרתים, התקנת בקרת כניסה ומצלמות אבטחה, שימוש בטכנולוגיות הצפנה, מערכות אבטחה כמו "חומת אש" (FIREWALL) ואנטי-וירוס וגיבוי תקופתי של מאגרי המידע.
- 5.3 עם זאת, התאגיד אינו מתחייב שהמידע יהיה חסין לחלוטין מפני פגיעה או גישה בלתי מורשית. המשתמש אחראי לשמור על סודיות שם המשתמש והסיסמה שלו לאזור האישי, ולנקוט אמצעי הגנה בסיסיים על המחשב או המכשיר הסלולרי שלו, כמו התקנת תוכנות הגנה.

6. זכויות נושא המידע

בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, למשתמש יש זכויות בקשר למידע האישי שלו, המוחזק על ידי התאגיד. זכויות אלו כוללות:

- **זכות גישה למידע:** לעיין במידע האישי שנאסף עליו המוחזק במאגר המידע.
 - **זכות לתיקון או מחיקה:** לבקש לתקן או למחק מידע שאינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, בכפוף לדרישות החוק.
 - **הגבלת שימוש:** להתנגד לשימוש במידע למטרות שיווקיות.
 - **זכות דרישה למחיקה מדיוור ישיר:** כל אדם זכאי לדרוש בכתב מבעל מאגר מידע המשמש לדיוור ישיר, שמידע המתייחס אליו יימחק ממאגר המידע.
 - **זכות דרישה למניעת מסירה:** כל אדם זכאי לדרוש בכתב מבעל מאגר המידע המשמש לשירותי דיוור ישיר, או מבעל מאגר המידע שבו מצוי המידע שעל פיו בוצעה הפנייה, כי מידע המתייחס אליו לא יימסר לאדם, והכול לפרק זמן מוגבל או קבוע.
- פנייה בעניינים אלו תיעשה דרך המוקד הטלפוני של התאגיד או באמצעות טופס מקוון. זמן המענה הוא עד 30 יום, עם אפשרות הארכה ל-60 יום בנסיבות מוצדקות.

7. עיבוד מידע באמצעות טכנולוגיות מתקדמות

7.1 התאגיד עשוי לעשות שימוש בטכנולוגיות מתקדמות לשיפור השירותים וחוויית המשתמש באתר, שירותים אלו כוללים:

- **ניתוח סטטיסטי ואנונימי:** התאגיד עשוי לאסוף ולנתח מידע באופן אנונימי, סטטיסטי או מצרפי. ניתוח זה מבוצע על ידי עיבוד אוטומטי של נתוני שימוש וגלישה, ללא זיהוי אישי, במטרה להבין דפוסי שימוש, לייעל את האתר ולשפר את השירותים המוצעים.
- **התאמת תוכן ושירותים:** התאגיד עשוי להשתמש במידע שנאסף, לרבות באמצעות "עוגיות" (COOKIES), כדי להתאים תוכן ושירותים למשתמש, לשפר את חוויית הגלישה ולספק המלצות רלוונטיות. תהליכים אלו מערבים לעיתים עיבוד אוטומטי של נתונים, אשר אינו מגיע לכדי קבלת החלטות אוטומטיות מהותיות לגבי המשתמש, אלא נועד לשיפור ממשק המשתמש והרלוונטיות של התכנים המוצגים.

7.2 מדיניות זו אינה מפרטת שימוש בטכנולוגיות בינה מלאכותית (AI) או פרופילינג לצורך קבלת החלטות אוטומטיות בעלות השפעה משפטית או דומה על המשתמש, אלא לצרכים תפעוליים ושיפור חוויית המשתמש בלבד, כאמור בסעיף זה.

8. שימוש בקבצי COOKIES (עוגיות)

- 8.1 האתר עשוי להשתמש בקובצי COOKIES כדי לשפר את חוויית הגלישה, לבצע ניתוחים סטטיסטיים אנונימיים ולהתאים תוכן ושירותים.
- 8.2 במקרים כאלה, באגר הסכמה יופיע עם הסבר על סוגי הקבצים והשימוש בהם.
- 8.3 תינתן למשתמש אפשרות לבחור באילו סוגי קובצי COOKIES הוא מאשר שימוש.
- 8.4 המשתמש יוכל לנהל או לחסום את השימוש בקובצי COOKIES דרך הגדרות הדפדפן בכל עת.
- 8.5 פרטי השימוש בקבצי COOKIES נכללים במדיניות זו באופן שקוף.

9. דיוור ישיר

- 9.1 התאגיד לא ימכור, תעביר או ישכיר את פרטיך האישיים לצד שלישי לצרכים שיווקיים, אלא אם ניתנה הסכמתך המפורשת לכך.
- 9.2 כל עוד לא התנגדת לכך, התאגיד רשאי לשלוח לך הודעות ועדכונים שיווקיים.
- 9.3 ניתן לבטל את הסכמתך בכל עת ולהפסיק לקבל הודעות כאלה.



10. הצהרת המשתמש

- 10.1 שימוש המשתמש באתר מהווה הצהרה, כי הוא לא יעשה שימוש באתר שלא למטרותיו או למטרות לא חוקיות.
- 10.2 המשתמש מתחייב להשתמש באתר רק למטרות חוקיות ואישיות, לא לפגוע בזכויות של אחרים ולא לאסוף מידע אישי של אחרים. כמו כן, המשתמש מתחייב לא לבצע פעולות שיכולות להזיק לאתר או למערכותיו.
- 10.3 המשתמש אחראי לכל תוכן שהוא מעלה לאתר, כולל דיוקו ואמינותו.
- 10.4 הפרת תנאי השימוש עלולה להוביל למניעת גישה לאתר או להטלת אחריות משפטית על המשתמש.

11. יצירת קשר

לשאלות, הבהרות או בקשות בנוגע למדיניות פרטיות זו, ניתן לפנות אל הממונה על הגנת הפרטיות של התאגיד, דרך מוקד פניות הציבור בדוא"ל info@mei-akko.co.il.