

מדיניות הפרטיות

1. מבוא

אנו מתייחסים בכבוד לפרטיות המשתמשים בשירותינו. מטרת מסמך מדיניות פרטיות זה היא לתאר באופן עקרוני את סוגי המידע האישי שאנו אוספים, את מטרת האיסוף, השימושים והעיבודים שנעשים ושעשויים להיעשות בו, והעברתו לצדדים שלישיים. כמו כן, נספק מידע ביחס לזכויותיך בנוגע למידע האישי שאנו אוספים אודותיך. פעולות אלו נעשות על ידנו בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981 (להלן: "החוק") והתקנות שהותקנו מכוחו, חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב–1982 ושאר ההוראות החוקיות והרגולטוריות החלות עלינו, לרבות הרישיונות מכוחם אנו פועלים במגוון תחומי הפעילות.

1.1. מסמך מדיניות זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד והינו מיועד לנשים ולגברים כאחד.

1.2. הגדרות המונחים הבאים במסמך זה הם:

"גולן" – גולן טלקום בע"מ ח.פ. 514538040 ו/או חברת גולן טלקום בינלאומי בע"מ, ח.פ. 514738103

"סלקום" – סלקום ישראל בע"מ, ח.צ. 511930125 ו/או סלקום תקשורת קווית ש.מ. 550207765.

"החברה" או "אנחנו" (לרבות פנייה בגוף ראשון כמו "נציע") – גולן ו/או סלקום.

"קבוצת סלקום" או "הקבוצה" – גולן ו/או סלקום ו/או ודינמיקה רשת חנויות תקשורת בע"מ (ח.פ. 514389246

1.3. כאשר נשתמש במסמך מדיניות זה במונח "מידע" או "מידע אישי", הכוונה לנתון הנוגע לאדם מזהה או לאדם הניתן לזיהוי, שהחוק מגן עליו. מדיניות פרטיות זו אינה חלה על נתונים שהחוק לא מגן על פרטיותם, כמו למשל נתונים אגרגטיביים (מצרפיים) או מידע על תאגידים.

1.4. מדיניות פרטיות זו חלה הן על לקוחות והן על משתמשים (לפי הקשר הדברים), ואינה חלה על עובדי החברה, מועמדים לעבודה בה, וספקיה.

1.5. הקבוצה מציעה מגוון רחב של שירותים ומוצרים עליהם מדיניות זו חלה, דוגמת שירותי תקשורת סלולרית, שירותי טלוויזיה, אינטרנט, שירותי מב"ל וכל הנלווה להם. מדיניות פרטיות זו באה להוסיף על הוראות פרטיות שנמסרו לך, למשל במסגרת הסכם ההתקשרות שלך עם החברה, תנאי השימוש של שירותים, אפליקציות, באתרי אינטרנט, הסכמות פרטיות להן הסכמת וכיו"ב.

1.6. ייתכן שנעדכן את מדיניות הפרטיות מעת לעת, בהתאם לצורך. מסמך המדיניות המעודכן יכנס לתוקף במועד פרסומו באתר גולן.

1.7. אנו נדרשים על-פי דין לדרוש ולשמור מידע מסוים (למשל, צילום של תעודה מזהה והעתק מהסכם ההתקשרות, כולל המידע שתמסור בו), נזקקים למידע אחר כדי לספק שירות, ומבקשים לעיתים מידע נוסף, למשל כדי להתאים לך שירות טוב יותר. אם לא תמסור לנו מידע שחובה עלינו לדרוש או שאנו זקוקים לו, יתכן שלא נוכל לספק לך שירות מסוים או בכלל. אם לא תמסור מידע שמסירתו היא רשות, ייתכן שרמת השירות שתקבל תיפגע או שלא נוכל להתאים לך שירותים מסוימים.

2. בעל השליטה במידע

המידע יישמר במאגרי מידע שבעלי השליטה בהם הינם תאגידי החברה יחד ו/או מי מהם בנפרד. זאת מבלי לגרוע מזכות החברה להעביר את המידע כאמור בדיון, בהסכמי ההתקשרות ובמדיניות פרטיות זו ("בעל השליטה במידע").

בעלי שליטה נוספים בקבוצת סלקום (ככל שרלוונטי):

2.1. במסגרת אישור משרד התקשורת להעברת אמצעי השליטה בגולן לסלקום, החל מה- 24 בדצמבר 2023 פועלת גולן תחת רישיונותיה של סלקום. לאור העובדה כי אספקת השירותים נעשית על ידי

גולן ו/או סלקום במשותף, אלא אם ייאמר במפורש אחרת, הגדרת החברה כאמור במדיניות זה כוללת את גולן ו/או את סלקום.

2.2. גולן רשאית להעביר את כל הפרטים והמידע לגבי המשתמשים והלקוחות, לרבות בעניין אמצעי התשלום, המצויים בידי גולן לסלקום והמידע ישולב עם המידע שברשות סלקום. גולן מקבלת ו/או תקבל גם מידע כאמור מסלקום, והמידע שיועבר בין גולן לבין סלקום ישמש למטרות בהן משתמשות גולן וסלקום במידע באופן כללי, כולל בדרך של טיוב והוספה למידע הקיים כבר במאגר המידע הרלוונטי של כל אחת מהן.

2.3. שירותים שונים המסופקים על ידנו ניתנים במשותף על ידי מספר תאגידים בקבוצת סלקום. כאשר תרכוש ו/או תקבל שירותים המסופקים במשותף על ידי מספר חברות בקבוצת סלקום – יישמר המידע שייאסף וייצבר אודותיך במאגרי המידע שבעל השליטה בהם הוא כל אחד מתאגידי הקבוצה הרלוונטיים ו/או במאגרי/ים בשליטה משותפת של כמה מתאגידי הקבוצה. מידע כאמור ישמש כל אחד מהתאגידים המספקים את השירות כ"בעל שליטה" בנפרד, ואופן איסוף המידע האישי אודותיך כמו גם השימושים ו/או העיבודים שיעשו בו יבוצע בהתאם למדיניות הפרטיות של כל אחד מהתאגידים הרלוונטיים.

2.4. יתר על כן, כל אחת מחברות הקבוצה מבצעת פעילות מסוימת אשר מהווה חלק מהפעילות הכוללת של הקבוצה. לצורך הפעילות הכוללת כאמור, כל חברות הקבוצה משתפות אחת עם השנייה מידע אישי רלוונטי על אנשים. כל אחת מהחברות תבצע שימוש ועיבוד של המידע האישי על פי מדיניות הפרטיות שלה.

3. סוגי המידע שאנו אוספים

החברה משווקת ומספקת מגוון שירותים ובכללם גם שירותי תקשורת (כגון: שירותי טלפוניה, אינטרנט, טלוויזיה ותוכן ועוד), שירותים נוספים (כגון: שירותי אבטחת מידע, שירותי חשמל הכוללים גם הטענת כלי רכב, שירותי גיבוי בענן, שירות מוזיקה) ואספקת מוצרים באופנים שונים כגון מכר, השכרה, השאלה (כל מגוון השירותים יכנון להלן: "השירותים"). השירותים מסופקים על ידי החברה ו/או על ידי צדדים שלישיים. במסגרת זו, החברה אוספת, מחזיקה ומעבדת פרטי מידע שונים לגבי לקוחותיה. מידע זה עשוי להשתנות בהתאם לשירותים ולמוצרים המסופקים. סוגי המידע אותם אנו אוספים או עשויים לאסוף:

3.1. פרטים אישיים, פרטי זיהוי, התקשרות ונתונים אישיים

נתונים הכוללים לדוגמא: שם, מס' זהות (במקרים מסוימים גם מספר רישיון נהיגה ומספר רכב), תאריך לידה ותאריכים נוספים, סיסמאות, כתובות מגורים ועבודה, כתובת דואר ודואר אלקטרוני, מספרי טלפון, מקום עבודה ו/או מסגרות ארגוניות ומקצועיות, מגדר, מעמד אישי, שפה, דת ומצב משפחתי. כמו כן, ייתכן כי החברה תאסוף מידע אודותיך כאשר תשיב על שאלות לצורך זיהוי ואבטחה וכאשר תפנה לשירות הלקוחות של החברה (לרבות הקלטות טלפוניות ומידע המופק מהן).

3.2. מידע פיננסי וכלכלי

לרבות פירוט חיובים, פרטי תשלום, אמצעי תשלום (כגון פרטי חשבון בנק או מידע לגבי כרטיס האשראי), היסטורית ודירוג אשראי, מידע בקשר לתשלום/אי תשלום חשבונות, חיובי צדדים שלישיים בגין שימוש בשירותים שאנו מספקים, מצב סוציאקונומי, נכסים רכוש וכיו"ב.

חיוויי אשראי כהגדרתו בחוק נתוני אשראי, תשע"ו-2016 (להלן בסעיף זה: "החוק"), בהתאם לחוק, קבלת חיוויי האשראי כרוכה בקבלת נתוני אשראי ממאגר נתוני האשראי שהוקם על פי החוק והמנוהל על ידי בנק ישראל. קבלת נתוני האשראי תבוצע על ידי לשכת אשראי מוסמכת ובעלת רישיון שירות נתוני אשראי.

3.3. מידע פומבי ומידע שניתן לשימוש על-פי דין

מידע כגון ממאגרי מידע של המדינה, מהלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ממאגרי מידע של חברות שירותי נתוני אשראי, ממאגרי מידע אחרים ומידע שפורסם באופן פומבי, כגון באמצעי מדיה שונים, באינטרנט או ברשתות חברתיות וכיו"ב.

3.4. מידע על העדפות

מידע על העדפותיך לגבי שירותינו, שמסרת או שנוכל להסיק עליך בהתבסס על הרגלי הצריכה והשימוש שלך, שפת דיבור, בחירה לגבי דיוור ושימוש במידע, תחומי עניין, ערוצים ותוכניות מועדפות וכיו"ב.

3.5. מידע על מיקום

מידע בעניין המיקום בו נעשה שימוש בשירות, מיקום המכשיר בו הלקוח משתמש (בארץ ובחו"ל), בהתבסס על GPS ו/או על ידי זיהוי אנטנות סלולאריות ו/או נקודות Wi-Fi וכתובות IP, לרבות מיקום מכשירים המותקנים בציד, כמו מחשבים וכלי רכב, כתובת מגורים, כתובת עבודה, כתובות נוספות בהן נעשה שימוש בשירותים וכיו"ב.

3.6. מידע בנוגע לשימוש בשירותים

מידע זה עשוי לכלול בין היתר, פרטים בנוגע לשימושים שהינך עושה בשירותים ובמוצרים השונים שמספקת החברה בעצמה ו/או באמצעות צדדים שלישיים, כדוגמת שימושים ברשת האינטרנט, התקשורת הסלולרית, התקשורת הנייחת והמב"ל, שימושים בשירותי הטלוויזיה, באתרים ובאפליקציות, שירותי אבטחת מידע וכדומה (לדוגמא: סוגי השירותים, פרטי שיחות והודעות נכנסות ויוצאות, יעדי גלישה, היקף השימוש, כתובות IP, תכנים ונתוני צפייה, נתוני מיקום, זמני השימוש, דפוסי שימוש, תכנים שגיבית, מידע שנקלט מהדפדפן או הטלפון הסלולרי או כל ציוד אחר, הציוד והתשתיות בהן נעשה שימוש, צדדים שלישיים כגון ספקי אינטרנט או ספקי תקשורת אחרים באמצעותם נעשה שימוש בשירותינו וכיו"ב). בנוסף אנו אוספים מידע אודות מוצרים שרכשת מאיתנו וכן אודות פעולות מקוונות ודיגיטליות אחרות שבוצעו על ידך באתרי האינטרנט ו/או באפליקציות ו/או בשירותים מקוונים ובפלטפורמות אחרות המסופקות על-ידי החברה ו/או באמצעותה.

3.7. מידע אודות ציוד לרבות מכשירי קצה

מידע זה עשוי לכלול פרטים אודות ציוד מסוגים שונים (כגון מכשירי קצה, ממירים, נתבים ורכיבים שונים). המידע יכול להיאסף מציוד אשר נעשה בו שימוש בשירותי החברה, שבאמצעותו גולשים לאתרי האינטרנט של החברה, צופים בפרסומות המקוונות שלה באתרים שונים, מתקינים עליו את האפליקציות שלה, או משתמשים בו כדי לפנות אל החברה. כן נאסף מידע אודות ציוד אשר סופק על ידי החברה או נרכש ממנה. המידע לגבי הציוד והשימושים בו נאסף באמצעים שונים, לרבות במסגרת המערכות באמצעותן מסופקים השירותים או על ידי טכנולוגיות המותקנות בציוד לצורך ניטור. המידע עשוי להשתנות בהתאם לסוג הציוד ולסוג השירות והוא עשוי לכלול לדוגמא את דגם המכשיר, מספר כרטיס ה-SIM, סוג וגרסת מערכת ההפעלה, מידע מזהה כמו מספר סידורי וכתובת ציוד תקשורת (MAC), מידע הנמצא על הציוד כגון יישומים ותוכנות וכן מערכות בהן נעשה שימוש, שימושים וזמני השימוש בציוד וכיו"ב.

3.8. מידע על צדדים שלישיים

מידע זה עשוי לכלול למשל מידע אודות משתמשים שנודדים על גבי רשת החברה בישראל ואנשי קשר בלקוחות עסקיים.

4. איסוף המידע

החברה אוספת מידע ישירות מהלקוח, מהרשת, מהשימושים, מציוד הקצה ומצדדים שלישיים. כך למשל:

4.1. מידע שהנך מספק

החברה תאסוף את המידע שאתה מוסר על עצמך ועל אחרים, בין השאר במועד ההצטרפות או רכישה של מוצרים ושירותים ובמסגרת התעניינות להתקשרות כאמור, במהלך השימוש בשירותים, בפניות לשירות הלקוחות, בהשתתפות בסקרים ובמבצעים ובכל אמצעי אחר בו תבחר לספק לנו מידע.

4.2. מידע שנאסף אוטומטית

כאשר אתה מצטרף או משתמש בשירותים, בציד, באתר החברה ובאפליקציות, נאסף מידע אודותיך באופן אוטומטי על-ידי הציוד בו הנך עושה שימוש והמערכות של חברה ושל צדדים

שלישיים המעורבים באספקת השירותים. מידע זה כולל למשל פרטי שיחות נכנסות ויוצאות מהמכשיר שלך, מיקום המכשיר, הודעות טקסט יוצאות ונכנסות, ופרטים על השימוש בשירותי גלישה (כגון נפח השימוש והיסטוריית הגלישה). שיחות לשירות הלקוחות מוקלטות באופן אוטומטי. נקודות המכירה מוגנות במצלמות אבטחה המקליטות באופן רציף (להרחבה בנושא ראה פרק 11 להלן). מידע שמוזן באתר האינטרנט ובאפליקציות עשוי להיקלט באופן רציף תוך כדי הזנתו, בין היתר בכדי שאם ההזנה תיפסק לפני סוף התהליך, נוכל לבדוק האם חלה תקלה וכן לפנות אליך ולסייע לך להשלים את התהליך.

4.3. מידע שמתקבל מצדדים שלישיים

החברה מקבלת מידע אודותיך מצדדים שלישיים, כמו למשל: לשכות אשראי מוסמכות, רשויות המדינה, חברות תקשורת אחרות בארץ או בחו"ל (כולל מפעיל סלולרי זר שמעביר לנו מידע אודות שימוש לקוחותינו בשירותי נדידה על הרשת שלו ומפעיל זר שמעביר לנו מידע על לקוח שלו שמבקש לנדוד בישראל על-גבי הרשת שלנו (גם מהאזור הכלכלי האירופי), לצורכי אספקת שירותי התקשורת, גבייה והתחשבות), קבלני משנה וספקי מיקור חוץ, סוקרים ויועצי שיווק, כל מקור חוקי המתיר מסירת מידע, מאגרי מידע חוקיים, מידע פומבי וכל מידע אחר שהסכמת להעבירו לחברה. בכפוף להגדרות הפרטיות שלך, החברה עשויה לקבל מידע שהעלית או שהועלה לגביך לאינטרנט ו/או לרשתות החברתיות, וכן לקבל מידע ממפעילי רשתות חברתיות בהן יש לך חשבון (בהתאם להרשאות שנתת להן). אנו עשויים לעבד את המידע השמור במאגרי המידע שלנו ולהצליבו עם המידע המתקבל מצדדים שלישיים.

ייתכן שנשתמש במידע המתקבל מצדדים שלישיים גם כדי לתקן את הרשומות שלנו, לאפשר מתן שירותים, להעביר הודעות כהלכה וכן לברר תלונות, חשד להונאה או התנהגות בלתי הולמת.

4.4. החברה תשמור את המידע למשך הזמן הדרוש על מנת לממש את מטרות השימוש במידע המפורטות במדיניות פרטיות זו או למשך פרק זמן שנדרש או מותר על פי דין, או כפי שנדרש כדי לשמור על זכויותיה ועל אינטרסים לגיטימיים של החברה (דוגמת לצורך ניהול הליכים משפטיים, מניעת הונאות, מניעת פעולות שעלולות להשפיע על דיוק המידע ומהימנותו וארכוב מידע), לפי הארוך. על מנת לוודא שמידע אישי אודותיך לא נשמר מעבר לפרק הזמן הדרוש, החברה מקיימת בחינות תקופתיות בקשר למשך שמירת המידע.

5. השימוש במידע

המידע שהחברה אוספת משמש למגוון צרכים. בין היתר הוא משמש כדי לספק לך ולאחרים שירותים, כדי להתאים אישית את השירותים, כדי לנתח, לנהל, לפתח, לייעל ולשפר את השירותים, המערכות השירות והשיווק לכלל הלקוחות או חלקם, כדי לנהל תקשורת עם לקוחות בנושאים שונים (לרבות בדרך של דיור ישיר ובכלל זאת גם באמצעי קשר שמסרת לנו, כולל WhatsApp), כדי לבצע עיבודים של המידע לצרכי החברה או לצרכי צדדים שלישיים, כדי לציית לכל דרישה חוקית וכדי להגן על אינטרסים לגיטימיים של החברה. בין היתר נשתמש במידע למטרות הבאות (החלוקה לסעיפי משנה הינה מטעמי נוחות בלבד):

5.1. תפעול שוטף, אספקת שירותים, שיווק ובניית הצעות ייעודיות ובכלל זאת:

- אספקת שירותים, תפעולם והתאמתם לצרכיך ולמאפייניך, לרבות מתן המלצות (לדוגמא: בהתאם למיקום, בהתאם לציוד בו נעשה שימוש, או בהתאם לדפוסי השימוש), התאמה ומיקוד של פרסומות ושל תכנים שיווקיים בהתאם למידע ולנתונים הנאספים ומעובדים כאמור לעיל ולהלן.
- חיובים, עריכת והפקת חשבונות וגביית כספים בגין שירותים שסופקו לך על ידי החברה או על ידי צדדים שלישיים, וכן בדיקת אשראי ודירוג פיננסי. בכל מועד של רכישה או הזמנת מוצרים או שירותים, ומעת לעת לצורך התאמת הצעות לשירותים ו/או מוצרים, תקבל החברה חייווי אשראי כהגדרתו בחוק נתוני אשראי, תשע"ו-2016.

5.2. תקשורת עם לקוחות, שיווק ופרסום ובכלל זאת:

- תקשורת אתך ועם אחרים לאמצעי הקשר שמסרת לנו (כולל באמצעות WhatsApp) לצרכים שונים ויידועך בנושאים שונים, לרבות יידוע שאנו מחויבים או רשאים על-פי דין לשלוח ומידע אחר, והכל בנושאים הקשורים לחברה או לצדדים שלישיים.
- מתן שירות וביצוע פעולות שיווק, מכר ושימור.
- תקשורת אתך ועם אחרים (לרבות בדיוור ישיר) לצרכי שיווק ופרסום של מוצרים ושירותים שלנו ושל צדדים שלישיים, בכפוף להוראות כל דין (לרבות חוק הגנת הפרטיות וחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982) אנו עשויים לשלוח לך תכנים פרסומיים שיווקיים ומידע נוסף המבוססים, בין היתר, על מאפייניך האישיים (כגון סוג המכשיר שבבעלותך, שפת דיבור מועדפת, שירותים שצרכת, שימושים שעשית ברשת, מיקומך ואתרי אינטרנט בהם ביקרת). התקשורת ביננו תבוצע באמצעים אלקטרוניים (כגון דוא"ל, שיחוח וכיו"ב), בדואר, במסרונים, WhatsApp, במערכת חיוג אוטומטית ובכל אמצעי תקשורת אחר.
- טיפול בפניות, תלונות, תקלות ומענה לשאלות שתפנה אלינו.
- שיפור וייעול השיווק והפרסום שלנו.

5.3. ניהול, בקרה פיתוח ושיפור הפעילות, השירותים, השיווק והמערכות ובכלל זאת:

- ביצוע פעולות ניהול, בקרה ושיפור לכלל מערכות החברה.
- פיקוח ובקרה על היקף ואופן השימוש בשירותים השונים.
- שיפור השירותים, המוצרים וכלי השיווק ופיתוח מוצרים חדשים (לרבות באמצעות מחקרי שוק, סקרים ועיבודים וניתוחים סטטיסטיים), כולל שימוש לצורך כך בכלי ניתוח מידע מתקדמים.
- עיבוד המידע וניתוחו, ובכלל כך שימוש בכלי ניתוח מידע מתקדמים לגבי השימושים של לקוחות החברה ואחרים בשירותים ובמוצרים. כלי הניתוח נועדו בין היתר לצורך ניתוח והבנה של קהל המשתמשים, העדפותיו וצרכיו ולצורך שיפור חווית השירות, וכן נועדו לצורך אספקת שירותים לטובת צד שלישי המושתתים על עיבודי המידע כאמור, וזאת ככל שנתת את הסכמתך לכך (אם היא נדרשת) ובכפוף לדין.
- לצורך ניתוח מידע סטטיסטי ומצרפי אודות ההעדפות של לקוחותינו ו/או המשתמשים בשירותינו ואודות אופן השימוש שנעשה בשירותינו בכלל הפלטפורמות בהם מסופקים.
- הפיכת מידע אישי לאנונימי או אגרגטיבי לצורך מחקר, בקרה, שיווק, פיתוח, סטטיסטיקה, ושירותי ניתוח ועיבוד לטובת החברה או לטובת צד שלישי.
- לצרכי פרסום ו-remarketing בשירות וברחבי הרשת, אשר עשוי להיות מותאם להעדפותיך על בסיס מאפייני פעילותך בשירות.
- לשם תיעוד, הדרכה, בקרה על טיב השירותים ואיכותם, וקיום נהלים ומדיניות, כגון הקלטות, ביקורת ספרים, אבטחת מידע, חיובים וגביה, המשכיות עסקית והתאוששות מאסון וכן שמירת רשומות ומסמכים.
- שימוש על פי דין במאגרי מידע של צדדים שלישיים, לרבות מאגרי מידע של רשויות רשמיות שהחברה רשאית להשתמש בהם לצורך אימות ושיפור המידע האישי שברשותה.

5.4. מניעת הונאה, אבטחת מידע, ופעולות התממה ובכלל זאת:

- ביצוע פעולות בקרה ואבטחת מידע לצרכים שונים לרבות הגנה על מידע אישי ומסחרי, הגנה על המערכות מפני התקפות וניצול לרעה, והבטחת פעילות תקינה של המערכות.

■ איתור, מניעה וטיפול במקרים של גניבה, הונאה, פעילות שלא בהתאם לנהלי החברה, שימוש לרעה, פעילויות שאינן חוקיות ופעילויות האסורות לפי הסכם ההתקשרות, ובכלל כן זיהוי מקרים ופעולות בעלי דפוסים חריגים או שונים.

■ לצרכי אימות וזיהוי שלך.

5.5. מטרות משפטיות ובכלל זאת:

■ ציות לדרישות חוקיות, כולל שמירת רשומות וביצוע פעולות שהחברה נדרשת לבצע על-פי דין, כולל דרישות של רשויות זרות אם החברה סבורה שעליה להיענות לדרישה.

■ מסירת מידע לבעלי סמכות (כגון רשויות שלטון ואכיפת חוק).

■ מסירת מידע לפי צווים שיפוטניים (בכל סוגי ההליכים) ושלטוניים.

■ הגנה על אינטרסים לגיטימיים ועל זכויות משפטיות של החברה ושל אחרים, כולל התחשבנות, התגוננות מפני תביעות ואכיפת הסכמים.

■ טיפול בבקשות לעיון במידע ולתיקונו במידת הצורך.

5.6. ניטור לצורך הגנת הרשת, תמחור, תפעול, חיוב, התחשבנות ויישום זכויותינו המשפטיות

■ במסגרת הפעלת השירותים אנחנו מפעילים אמצעי ניטור שונים לרבות על התעבורה, לצורך הגנת הרשת, תמחור, תפעול, חיוב, התחשבנות ויישום זכויותינו המשפטיות ו/או החוזיות. במסגרת זו עשויה להיות מופעלת מערכת המנטרת מסרונים לצרכי הגנת הרשת (לדוגמא: חסימת מסרונים הפוגעים בפעילותה התקינה של הרשת) או לצרכי ניתוב, תמחור התחשבנות ומימוש זכויותינו על פי דין (לדוגמא: ניטור מסרונים לצורך בדיקת מקור משלוחם ו/או סוג המסרון). נהיה רשאים לפעול לפי שיקול דעתנו ובכפוף לדין בהתאם לממצאי הניטור (לדוגמא: חסימת תעבורה, התחשבנות, ניתוב וכו'). מובהר כי אמצעי הניטור אינם יכולים להבטיח ודאות לגבי ממצאיהם או פעילותם, והחברה לא תהיה אחראית במקרה בו תבוצע ו/או לא תבוצע פעולה בשל אמצעי הניטור.

5.7. עיבוד מידע באמצעים טכנולוגיים ובינה מלאכותית (AI)

■ המידע האישי שלך עשוי להיות מעובד באמצעים שונים, לרבות אמצעים ממוחשבים, דיגיטליים, אוטומטיים או אחרים. במסגרת זו, אנו עשויים להשתמש בטכנולוגיות מתקדמות הכוללות אלגוריתמים מבוססי למידת מכונה ומערכות בינה מלאכותית (AI). מערכות אלו עשויות לעבד סוגים שונים של מידע, לרבות מידע שמסרת לנו, מידע שנוצר במהלך שימושך בשירותים (כגון נתוני שימוש ותקשורת), מידע שהתקבל מצד שלישי וכן מידע שהמערכת מסיקה אודותיך על בסיס ניתוח הנתונים הקיימים.

■ השימוש בטכנולוגיות אלו נעשה לצרכים דוגמת צרכים שיווקיים (לרבות שיווק, פרסום ודיוור ישיר), צרכים תפעוליים, ייעול תהליכים, מתן שירותים, ניתוח נתונים, הבנת לקוחות החברה ולקוחות פוטנציאליים, שיפור תהליכים, מענה ללקוחות וללקוחות פוטנציאליים, הערכות סיכונים וחשיפות, קבלת החלטות אוטומטיות, התאמה אישית של שירותים, יצירת חוויית לקוח מותאמת אישית, ובמקרים מסוימים גם ליצירת תוכן חדש באמצעות טכנולוגיות בינה מלאכותית יוצרת (Generative AI) כך למשל, בעת פנייה לשירות הלקוחות, ייתכן שהמענה יינתן, כולו או בחלקו, באמצעות מערכת בינה מלאכותית ("בוט"). בנוסף, מידע מסוים עשוי לשמש גם לצורך שיפור ואימון מערכות הבינה המלאכותית שלנו, וזאת בהתאם להוראות הדין.

■ השימוש בטכנולוגיות אלו, ובכלל כן אנאליטיקות שונות, ייעשו הן בהקשר ללקוח ספציפי, והן כצירוף של המידע האישי על לקוח מסוים עם מידע אישי של לקוחות נוספים שלנו ולקוחות פוטנציאליים ו/או מידע שהתקבל מצדדים שלישיים, ועיבודו על מנת להפיק תובנות מצרפיות, למימוש המטרות המפורטות במדיניות פרטיות זו.

- לצורך תפעול מערכות אלו, אנו עשויים להיעזר בספקים חיצוניים, אשר שימושם במידע ייעשה בהתאם לכל דין.

6. העברת מידע לקבלני משנה, לרשויות, לחברות תקשורת אחרות, וצדדים נוספים

אנו מעבירים את המידע אודותיך או חלק ממנו לחברות הקבוצה כמפורט בפרק 2 לעיל לצורך מתן השירותים, תמיכה בפעילותה הכוללת של קבוצת סלקום ולצרכיהן הפנימיים של כל אחת מחברות הקבוצה האחרות. בנוסף אנו עשויים להעביר את המידע אודותיך לצדדים שלישיים (בארץ ובחו"ל, ובכלל זאת למדינות בהן דיני הגנת הפרטיות עשויים להעניק רמת הגנה פחותה מזו הקבועה בדין הישראלי) וזאת לשם מימוש מטרות המותרות לנו, על-פי דין, בהתאם להרשאתך, או על-פי מסמך מדיניות זה.

אנו מתחייבים לנקוט באמצעים הדרושים על מנת להבטיח כי צד שלישי המקבל מידע יתחייב לשמור עליו כנדרש בהתאם לסוג המידע המועבר ולמטרת ההעברה. סוג המידע שיועבר יהיה קשור למטרת ההעברה לאותו צד שלישי.

מידע יועבר לגורמים כדוגמת אלו:

6.1 קבלני משנה, ספקים וחברות תקשורת, כגון:

- לחברות תקשורת, לספקי חשמל או ספקי שירותים אחרים, לשם אספקת שירותים, התחשבות וגבייה.
- לצדדים שלישיים הפועלים כספקים של החברה ו/או בשיתוף פעולה איתה ואשר מעניקים לחברה שירותים שונים הכוללים גישה ו/או עיבוד של מידע אישי אותם מותר לחברה לבצע בעצמה, כגון הפקת חשבוניות, גביית חובות, עיבוד מידע, שיווק, שירות לקוחות.
- לספקים חיצוניים עימם החברה תשתף פעולה לצורך שימושים סטטיסטיים ומחקריים, כולל בכלי ניתוח מידע מתקדמים, וספקים אשר יערכו או יסייעו לחברה להפוך את המידע לסטטיסטי ואגרגטיבי וזאת לטובת שימושים בעבור החברה וצדדים שלישיים.
- לצדדים שלישיים, לרבות שותפים עסקיים המספקים לך שירותים ומוצרים לבקשתך, כגון ספקים שמספקים לך שירותים ומוצרים נלווים, כולל לשם אספקת השירות, שיווק, פרסום ודיוור ישיר.
- לקבלני משנה בתחומים כמו מוקדי שירות ומכירה, מערכות מידע, ספקי תקשורת, ספקי שירותי מחשוב, ענן, בתי דפוס ונותני שירותי הפצת דואר ודיוור, סוקרים ויועצי שיווק, מנהלי סיכונים, עורכי דין, רואי חשבון, מתרגמים, נותני שירות וספקי מיקור חוץ אחרים שלנו.
- לאדם או גוף אחר אותו הסמכת לקבל מידע אודותיך.
- לספקים המסייעים לנו בניטור פעילות האתרים, האפליקציות והפרסום שלנו, לצורך שיפור שירותינו ויעילות מאמצי השיווק שלנו.

6.2 מיזוגים העברת עסקים והמחאת זכויות:

- בכפוף להוראות הדין, החברה תהא רשאית להעביר את כל המידע שברשותה אודותיך לצד שלישי, וזאת במסגרת העברת או הסבת עסקיה (כולם או חלקם) לאותו צד שלישי או במסגרת ארגון מחדש, העברת פעילות במלואה או בחלקה, מיזוג, מיזמים משותפים ועסקאות אחרות בקשר לעסקיה של החברה (לרבות במסגרת משא ומתן לעסקאות שכאלו) ולצורך המשך אספקת השירותים, שירות לקוחות, מכר, גביה וכיו"ב על ידי הצד השלישי. במקרה כזה, אותו צד שלישי אשר יקבל את המידע יהיה כפוף למגבלות על השימוש במידע כפי שחלות על החברה וכמפורט במדיניות פרטיות זו.
- נהיה רשאים להעביר מידע אודותיך בכל מקרה בו מותר לחברה על פי דין להמחות את חיוביה או זכויותיה לאחר.

6.3 רשויות אכיפת החוק, הליכים משפטיים, צווים שיפוטניים, ולפי סמכות חוקית לרבות:

▪ החברה תעביר מידע אודותיך לרשויות המדינה או לכל אדם או גוף אחר כאשר העברת המידע מבוצעת על פי חובה או סמכות שבדין או בהתאם להוראת רשות מוסמכת, או מכוח צווים והחלטות שיפוטיות מתאימות (לרבות כתגובה לצווים של רשויות ושל בתי משפט זרים) ובמסגרת העברת מידע לחברות נתוני אשראי.

▪ החברה תעביר מידע אודותיך לצדדים שלישיים לצורך הגנה על אינטרסים לגיטימיים שלה (לדוגמה במסגרת הליכים משפטיים או הליכים לברור מחלוקות שהחברה צד להם).

6.4. **נמעני שיחה מהלקוח, רשתות תקשורת אחרות, אתרי אינטרנט ומוקדי שירות וחירום כגון:**

▪ מספר הטלפון שלך יהיה פומבי ויוצג לנמענים, אלא אם תבקש מאתנו לחסום אותו או תבצע חסימה באחת מהדרכים הנוספות העומדות לרשותך. חשוב שתדע כי חסימה זו אינה מבטיחה כי מספרך לא יהיה גלוי. לדוגמה: מספרך יוצג למקבל השיחה בשיחות למוקדי שירות ציבוריים ולמוקדי חירום, ובחלק מהמקרים אף מיקומך. כמו כן, מספרך יהיה חשוף בפני החברה, ספקי תקשורת אחרים, נמענים של הודעות טקסט (SMS), הודעות מולטימדיה (MMS), שיחות וידאו, שיחות באמצעות רשת האינטרנט וכדומה. לתשומת ליבך: קיימים יישומונים ותוכנות המאפשרים לנמענים לזהות את מספרי הטלפון של המתקשרים.

▪ קיימים מקרים מסוימים בהם ניתוב תקשורת לנמען, המפעיל מספר מוקדים, יבוצע על פי התאמות גיאוגרפיות.

▪ אתרי אינטרנט, אפליקציות ורשתות תקשורת, דרכן עוברת התקשורת שלך, יוכלו לזהות את כתובת האינטרנט שלך (IP).

▪ אם הדין מחייב או מתיר זאת, או אם החברה תאמין בתום לב כי מדובר במקרה חירום והדבר דרוש לשם הגנה עליך או על אחרים, מידע לגביך (לרבות פרטי קשר ומיקומך ככל שהוא ידוע לחברה) יימסרו לגורמים המתאימים (למשל משטרת ישראל).

6.5. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותנו להעביר לצדדים שלישיים נתונים אנונימיים ו/או אגרגטיביים ו/או אשר אין בהם כדי לזהות באמצעים סבירים אדם מסוים.

6.6. לתשומת ליבך, קיימים מקרים בהם השירותים כרוכים בהתקשרות ישירה בינך לבין צד שלישי. במקרה זה העברת המידע על ידך לצד שלישי הינה בהתאם לתנאי ההתקשרות עם צד שלישי. מדיניות זו לא תחול על איסוף המידע על ידי הצד השלישי, ולחברה אין כל אחריות לכך. על כן, בכל מקרה בו מובאים לידיעתך תנאי שימוש או מדיניות של צד שלישי כאמור, וכן בכל מקרה בו הינך מתבקש להסכים לתנאים אלו (כגון במסגרת הורדת אפליקציה או התקנת תוכנה) אנו ממליצים לקרוא אותם בעיון, ובכלל כך את התנאים הנוגעים למדיניות הפרטיות של הצד שלישי, המידע שהוא נחשף אליו והשימושים שנעשים בו. לדוגמה, אם תרכוש מהחברה מכשיר טלפון, הפעלת המכשיר, ההתקשרות עם ספק מערכת ההפעלה של המכשיר, והשימוש באפליקציות השונות שתתקין עליו (שאינן אפליקציות של החברה) הינם בהתאם לתנאי השימוש ומדיניות הפרטיות של הספקים הרלוונטיים. תנאים אלו (ולא מדיניות פרטיות זו) הם אלו שמסדירים את שימושיך, והעברת המידע נעשית על ידך ישירות, ללא שלחברה קיימת אחריות כלשהי.

7. **מידע אישי על אחרים**

7.1. בכל מקרה בו הנך מאפשר לאחר (כגון עובד או בן משפחה) לעשות שימוש במוצרים שרכשת מאתנו ו/או בשירותים שאנו מספקים, עליך להביא לידיעתו כי אתה עשוי להיחשף למידע אודותיו ואודות שימושי.

7.2. בנוסף, במקרה כאמור לעיל, וכן בכל מקרה בו הנך מספק לנו מידע על אנשים אחרים, עליך לוודא כי מסירת המידע הינה בהסכמתם. כמו כן, עליך להביא לידיעתם מראש, לפני תחילת השימוש או מסירת המידע אודותיהם, את האמור במסמך מדיניות זה, ובכלל כך בנושאי האיסוף והשימוש שיעשה במידע אודותיהם.

7.3. אם תמסור לחברה העדפה כלשהי (ראה להלן) או הסכמה לשימוש במידע, כאשר הסכמות אלו מתייחסות בפועל לצד שלישי, ובכלל כן למשתמש בשירותים – עליך לוודא מראש שהוא מסכים לכך.

7.4. ככל שהנך עושה שימוש בשירותים שנרכשו או רשומים על שם אחר, עליך להביא בחשבון כי האמור במסמך מדיניות זה חל גם ביחס למידע שנצבר בחברה אודותיך וכן כי מידע אודותיך עשוי להימסר לידיעת הלקוח הרשום החברה.

8. פרסומות, דיוור ישיר ואמצעי קשר

8.1. נהיה רשאים לפנות אליך במגוון פניות ובמגוון ערוצים, וזאת גם על בסיס הפרטים המזהים שנתת לנו, לרבות אמצעי הקשר ושאר המידע האישי אודותיך המצוי במאגרי המידע שלנו. הפניות מטעמנו עשויות להיות הצעות ומסרים פרסומיים שונים מטעמנו ו/או מטעם ספקים או צדדים שלישיים, לרבות בדיוור ישיר (דיוור מותאם אישית בהתאם למאפייניך האישיים בין היתר, גם על בסיס אופי שימושך במוצרינו השונים). כמו כן נפנה אליך בהודעות שירותיות שונות וכן הודעות שאנו חייבים לשלוח על-פי דין, הרישיונות ו/או על פי הנחיות רגולטורים.

8.2. נפנה אליך לכתובות ו/או למספרי טלפון שנמסרו, יימסרו ו/או משולמים על ידך בכל אמצעי תקשורת שהחברה תמצא לנכון, לרבות באמצעות החשבונות, בדואר, דואר אלקטרוני, טלפון נייד, טלפון נייד, חייגנים, מסרונים, הודעות מולטימדיה, הודעות אלקטרוניות, פקס, רשתות חברתיות, ואמצעים נוספים ובכללם הודעות שנשלחות ביישומונים למסרים מיידיים.

8.3. הנך רשאי לפנות לשירות הלקוחות שלנו כדי להגדיר את העדפותיך במסגרתן יוגבלו חלק מהפניות אליך. למידע בדבר אופן בחירת ההעדפות אנא ראה סעיף 14 להלן.

8.4. לתשומת ליבך, ההעדפות העומדות לבחירתך מתייחסות רק לחלק מסוגי הפניות וסוגי הערוצים. לדוגמא:

- אנו נהיה רשאים לשלוח אליך הודעות שעלינו לשלוח על-פי דין ו/או רישיון ו/או על פי הנחיות רגולטורים, או כל הודעה אחרת שהחוק מאפשר לנו לשלוח על אף העדפותיך.
- אנו נהיה רשאים לשלוח אליך דברי פרסומות בערוצים שאינם ערוצים לגביהם הנך רשאי להודיע מכח הדין על סירוב, כמו למשל באמצעות הדואר. לתשומת ליבך, ככל שביקשת לקבל את החשבונות באמצעי דיגיטלי כלשהו, ייתכן שהחשבונות תכלול דברי פרסומות, וככל שתבקש שלא לקבלם, עליך לבחור בקבלת החשבונות בדואר.
- יישומונים (אפליקציות) שונים המוצעים על-ידי החברה עשויים לכלול תכנים פרסומיים, ומידע על מבצעים והטבות אשר יועברו אליך גם באמצעות הודעות PUSH. הינך מוזמן לבחון את תנאי השימוש של היישומון הרלוונטי, כדי לבחון אם ניתן לבחור שלא לקבל הודעות PUSH באמצעות תפריט ההגדרות.

9. שימוש בקוקיות (Cookies) וטכנולוגיות איסוף מידע

9.1. באתרי האינטרנט, באפליקציות, ובפרסומות המקוונות שלה, החברה עושה שימוש בטכנולוגיות איסוף מידע כגון קובצי Cookie, קובצי Web Beacons Pixels (תגי פיקסל), כלי ניתוח דפדפן, יומני שרת, משואות רשת, SDK ועוד (להלן: "טכנולוגיות איסוף"). בכלל זה, נעשה שימוש בטכנולוגיות איסוף שמקורם בצדדים שלישיים, כגון: Analytics, ReCaptcha AppsFlyer, Firebase, ואף שירותי סטטיסטיקה ופרסום נוספים של חברות כגון Google ו-Meta (Facebook לשעבר), על מנת לאפיין ולנטר אירועים ופעולות בערוצים דיגיטליים ולזהות דפוסי שימוש. רשימה זו אינה ממצה, והחברה עושה שימוש, כאמור, בטכנולוגיות איסוף נוספות. צדדים שלישיים אלה עשויים לעבד את המידע הנאסף באמצעות טכנולוגיות האיסוף למטרותיהן ובהתאם למדיניות הפרטיות שלהן, המפורטות להלן.

9.2. טכנולוגיות האיסוף מאפשרות לנטר את הפעילות בשירותים הדיגיטליים (לרבות אתר האינטרנט והאפליקציות), לשפר את חווית השימוש וכן לשפר פעולות שיווקיות. למשל, טכנולוגיות האיסוף מאפשרות להוותך בכניסה חוזרת לאתר האינטרנט ו/או לאפליקציות, לאסוף ולאפיין נתונים שונים אודות המשתמשים ואודות אופן השימוש בשירותים המקוונים, פעולות שבוצעו בהם, העדפות שימוש, הפרסומות אליהם נחשפת, התאמת שירותים ומוצרים להעדפות או צרכים אישיים של

המשתמש, התאמה ומיקוד של פרסומות ושל תכנים שיווקיים בהתאם למידע ולנתונים הנאספים ומעובדים כאמור, לרבות הצלבה של כלל נתונים אלו אל מול שימושים אחרים של המשתמשים בשירותים מקוונים ו/או בפלטפורמות אחרות המסופקות בידי החברה ו/או באמצעותה ו/או בקשר איתה, ו/או בפעולות ישירות מול החברה (פרונטליות ו/או טלפוניות). כלים אלו משמשים אותנו גם לצרכי פרסום בערוצים שלנו ואצל צדדים שלישיים (remarketing). כמו כן, עשוי להיעשות שימוש כאמור גם לשם קבלת החלטות בדבר אספקת שירותים שונים והיקפם עבורך.

9.3. טכנולוגיות האיסוף האוטומטי אוספות ומעבירות נתונים שונים, לדוגמא: מידע על הפעולות שבוצעו באתר או באפליקציה, לפי העניין, תאריכים ושעות של הביקורים באתר או באפליקציה, וכן מידע אודות ציוד הקצה (כדוגמת מחשב או טלפון) בו נעשה שימוש. מידע זה כולל בין היתר, גרסת מערכת הפעלה, סוג דפדפן, כתובת IP, זמן שהות באתר או בדף כלשהו, רמת הטעינה של הסוללה (אם יש), מיקום ועוד. למידע נוסף על כמה מטכנולוגיות האיסוף בהן נעשה שימוש, לרבות האופן בו נאספים הנתונים וכן על השימוש בהם, הנך מוזמן לעיין כדוגמא ב-

<https://www.appsflyer.com/privacy-policy>

<https://www.facebook.com/policies/cookies>

<https://policies.google.com/privacy?hl=iv>

9.4. אפשר להגביל את השימוש בטכנולוגיות איסוף מסוימות באמצעות בחירות מתאימות בדפדפן ובטלפון הסלולרי להגבלת שימוש בקוקיות ומוזיה פרסום. כמו כן, באפשרותך לערוך את העדפותיך בנוגע לכלים ולשירותים של Google דרך:

<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

גם Meta מאפשרת להגביל שימוש במידע אודותיך במסגרת השירותים שהיא מספקת.

9.5. החברה עשויה להתיר לחברות ולצדדים שלישיים לעשות שימוש בשירותים הדיגיטליים, לרבות באתר ו/או באפליקציות, לצורך פרסום שירותיהן (להלן: "**החברות המפרסמות**"). פרסום התוכן על-ידי החברות המפרסמות יכול שיעשה תוך שימוש בטכנולוגיות איסוף. השימוש של החברות המפרסמות בטכנולוגיות איסוף אוטומטי כפוף למדיניות הפרטיות שלהן בלבד, ולא של החברה.

9.6. כמו כן, ייתכן שהחברה תבחר לפרסם מידע אודותיה באתרים ואפליקציות שונים בהם תבקר, ולעשות שימוש בטכנולוגיות איסוף לצורך פרסום מותאם. במהלך השימוש באתרים אלו ייתכן וייאסף מידע, והחברה עשויה לעשות בו שימוש כמפורט להלן, לרבות לצורך התאמת התוכן הפרסומי שיוצג בפניך לנושאים המעניינים אותך. החברה אינה אחראית לתפעול האתרים האחרים בהם תגלוש או לתוכן המוצע בהם. מדובר באתרים עצמאיים לחלוטין, ויש לעיין במסמכי מדיניות הפרטיות של כל אחד מאתרים אלו.

9.7. החברה אינה אחראית לתפעול האתרים של ספקי צד שלישי או לתוכן המוצע בהם. שים לב, כי בין אם החברה מפרסמת באתרים של חברות אחרות או שמדובר בחברות המפרסמות באתרי החברה, מדובר באתרים אשר אינם כפופים למדיניות פרטיות זו. על כן, מומלץ יהיה לעיין במסמכי מדיניות הפרטיות של כל אחד מאתרים אלו.

10. אמצעי אבטחת מידע והצפנה

10.1. החברה נוקטת באמצעי אבטחה מתאימים למידע שברשותה ולפי כל דין, להגנת הפרטיות במידע וסודיותו ולמניעת חדירה בלתי מורשית אל המידע. החברה משתמשת בכלים אדמיניסטרטיביים, פיסיים וטכניים המשמשים כמכלול להגנה על המידע המאוחסן במערכות שלה, ובוחנת באופן תקופתי את עמידותה של המערכת.

10.2. למרות האמור, קיים סיכון של חדירה למאגרי הנתונים. כל עוד נוקטת החברה באמצעי אבטחה סבירים, היא לא תהא אחראית לנזק שנגרם בעקבות חדירה בלתי מורשית כאמור והעברת מידע לצד ג' עקב חדירה כאמור.

10.3. אבטחה יעילה תלויה גם בך. לכן, אנו ממליצים לך לנקוט בפעולות שונות כדי להגן על המידע האישי אודותיך. יודגש כי האמור להלן הינו המלצות חלקיות בלבד, ואינו אמור להיות מידע ממצה לגבי הגנה על המידע האישי:

- **הגנת פרטי ההתחברות** – במקרים בהם ניתנו לך או הוגדרו על ידך שם משתמש וסיסמה, שבאמצעותם תוכל לקבל מידע פרטי הנוגע אליך (כדוגמת כניסה לאזור אישי באתר או לאפליקציה), עליך לשמור על פרטים אלו ולהימנע ממסירתם לאחר, ולשנות את סיסמתך מפעם לפעם. אתה האחראי לשימוש שיעשה בשם המשתמש שלך ובסיסמתך, גם במקרים של שימוש על-ידי אחר ללא הסכמתך (כולל במקרה שיעשה שימוש בפרטים אלה לצורך רכישת שירותים מהחברה).
- ייתכן כי גורמים שונים ינסו להשיג את פרטי ההזדהות שלך במרמה. למשל על-ידי פנייה אליך בהודעת דואר אלקטרוני מזויפת תוך העתקת סימני המסחר והעיצוב של החברה או באמצעות אתר מזויף, שהוא חיקוי מדויק של האתר הרשמי של החברה. בדרך זו מנסים גורמים אלו, שלא כדין, להשיג את נתוני ההזדהות שלך לצורך גישה לחשבונותיך.
- עליך לשים לב בעיקר לפניית שלא מותאמת אליך אישית, או שיש בהן שגיאות כתיב ודקדוק, או שאינן צפויים. אם יש בהודעה קישורים, מומלץ להעביר את העכבר מעל הקישור. במקרים רבים, למרות שהקישור יראה כאילו הוא מפנה לאתר הרשמי, כאשר עוברים מעליו עם העכבר תוצג כתובת אחרת, לעיתים דומה לכתובת המקורית (כדי להטעות). בכל מקרה של ספק, עליך להיכנס לאתרים הרשמיים של החברה באמצעות הקלדת הכתובת המלאה בדפדפן (או בחיפוש במנוע חיפוש), ולא מתוך קישור שנשלח אליך בדואר אלקטרוני.
- **עדכון כתובת מגורים וכתובת דואר אלקטרוני** – אם כתובת המגורים ו/או כתובת דואר האלקטרוני שלך הידועות לגולן אינם עדכניים, דיוור עם מידע אישי יישלח לכתובת לא מעודכנת. עליך לעדכן את גולן על שינוי כתובת המגורים ו/או כתובת הדואר האלקטרוני שלך.
- **הגנה על מכשיר הקצה** – ציוד קצה נגוע בתוכנה זדונית עשוי לאפשר לאחר גישה למידע אישי, לרבות שליחתו לאחרים. מומלץ לנקוט באמצעי אבטחה נוספים, כגון שימוש באפשרויות האבטחה של מערכת ההפעלה במכשיר הקצה, שימוש בתוכנות אבטחה (חומת אש, אנטי וירוס וכדומה), התקנת העדכונים הזמינים למערכת ההפעלה במכשיר הקצה, שימוש מושכל ברשת האינטרנט (לדוגמה הורדת תכנים ממקורות אמינים בלבד), שימוש מושכל ברשתות חברתיות (לדוגמה מומלץ שלא לחשוף פרטים אישיים ברשתות חברתיות) וכיו"ב. אמצעי האבטחה שהחברה נוקטת בהם נועדו להגן בעיקר על המערכות של החברה.
- לצורך מתן השירותים, אפשר שתידרש למסור נתוני זיהוי, כגון נתונים הנוגעים לאמצעי התשלום שמסרת לנו. ככל שאתה חושש כי ייעשה שימוש לרעה בפרטי הזיהוי שלך, כמו גם כדי למנוע הונאות, עומדת בפניך האפשרות לבקש קוד זיהוי ייעודי. עליך לפנות מיידית לשירות הלקוחות של גולן בכל מקרה בו התעורר חשש כי פרטי הזיהוי שלך או מידע אודותיך הגיעו לידיים זרות.

11. אמצעי אבטחה נוספים

11.1 החברה נוקטת באמצעי אבטחה פיזיים שונים על מתקניה ברחבי הארץ. בחלק ממתקני החברה קיימות מצלמות אבטחה פנימיות והיקפיות המקליטות באופן רציף. המצלמות מותקנות במרכזי השירות (פריסתם העדכנית של מרכזי השירות מפורטת באתר החברה ומתעדכנת מעת לעת). בנוסף קיימות מצלמות בחלק מהאתרים בהם פועלים עובדי החברה (לרבות ספקים, יועצים ואורחים) ובכללם משרדי גולן בתל אביב, בית סלקום בנתניה, בבניין מת"מ חיפה, במרכז הלוגיסטי שלנו ובחלק מהמתקנים ההנדסיים (כגון: מתגים, חוות שרתים). המקומות המצולמים משולטים. מטרת הצילום היא שמירה ואבטחה על נכסי החברה, בקרה ותיעוד של כניסה ויציאה, איתור ומניעת עבירות וחריגות מנהלי העבודה החלים בחברה, תחקור אירועים ויכולת שליטה וניהול מרחוק על אתרי החברה. ההקלטות נשמרות לפרקי זמן מוגבלים, למעט כאשר עולה צורך ספציפי לשמור הקלטה.

12. שימוש במערכות עיבוד מידע מתקדם לצרכי החברה ולצרכי צדדים שלישיים

12.1 במסגרת פעילותה השוטפת, מגיע לידי החברה מידע אודותיך כמתואר במדיניות פרטיות זו. כלי ניתוח מידע מתקדמים מאפשרים לנתח ולעבד את המידע. החברה תאסוף, תשתמש ותעבד את המידע שברשותה, לרבות המידע הנאסף אגב או עקב פעילות המשתמשים במסגרת השירותים

(כגון נתוני מיקום או נתוני גלישה). את הניתוח תעשה החברה בעצמה או באמצעות קבלני משנה או צדדים שלישיים אחרים.

מידע זה ישמש לפעילותה של החברה בהתאם לאמור במסמך מדיניות פרטיות זה.

12.2. בנוסף, רשאית החברה לעשות שימוש במידע גם עבור צדדים שלישיים ולצרכיהם. שימוש בנתונים על ידי צדדים שלישיים כאמור, יש בו כדי להביא תועלת ציבורית ואישית רבה. נתונים אלו עשויים לשמש למטרות מגוונות רבות כגון תכנון ערים, פיתוח כבישים ואמצעי תחבורה ציבוריים כדי להקל על גודש התנועה, הכנת תכניות היערכות למקרי חירום כגון אסונות טבע, תכנון פעילות עסקית של בתי עסק ועוד. כך גם, לדוגמא, ניתן להפיק מנתוני גלישה תובנות המאפשרות תכנון והתאמת תכנים פרסומיים למאפייני הנחשפים אליהם, לזהות התפשטות של מגפות, ועוד.

12.3. בטרם תעביר החברה לצדדים שלישיים נתונים שהופקו מכלי ניתוח המידע המתקדמים, תפעיל החברה אמצעי הגנה על פרטיות המשתמשים באופן שימנע באופן סביר זיהוי של אדם מסוים, כדוגמת הפיכת המידע לסטטיסטי ואגרטיבי (מצרפי).

12.4. "צד שלישי", בהקשר זה, הוא הגורם המקבל נתונים לצרכיו שלו, כגון: רשויות מקומיות, רשויות שלטוניות, חברות ממשלתיות או גופים מסחריים פרטיים (לעניין זה גורם שהינו קבלן או נותן שירותים לחברה או גורם המקבל את הנתונים לצרכים הקשורים למתן שירותים שונים שהחברה מספקת ללקוחותיה בעצמה ובאמצעות אחרים מטעמה, ייחשב כמי שמקבל את המידע לצרכיה של החברה ולא לצרכיו של צד שלישי).

12.5. הסכמות ייעודיות שניתנו על ידך, אשר מאפשרות שימושים נוספים ו/או מזוהים בנתונים אודותיך, יגברו על האמור בפרק זה, ככל שקיימת סתירה.

12.6. הפקת תובנות תוך שימוש בנתוני מיקום עבור צדדים שלישיים ולצרכיהם מבוצעת על ידנו בהתאם לאסדרה ייעודית: העברת נתונים אלו תעשה תוך נקיטת אמצעי אבטחת מידע נאותים לשמירת אנונימיות המשתמשים ברשת החברה ותחת פיקוח של ועדת מומחים מיוחדת בתחום אבטחת המידע והפרטיות (לדוגמא: העברת מידע אגרטיבי בלבד שאינו מאפשר באופן סביר זיהוי של הלקוח).

13. מדיניות הפרטיות של החברה לא חלה על אתרים מקושרים (Links)

אתר האינטרנט של החברה כולל קישורים לאתרי אינטרנט אחרים. החברה אינה אחראית למדיניות השמירה על הפרטיות ואבטחת המידע של אתרים אלה. המדיניות המתוארת במסמך זה תקפה אך ורק לגבי השירותים של החברות בקבוצת סלקום, אלא אם נקבעה מדיניות אחרת לגבי אותו שירות.

14. זכויותיך, אפשרויות בקרה וציון העדפות שימוש במידע אודותיך

הדין הישראלי מעניק לך זכויות מסוימות ביחס לניהול מידע אישי. החברה מכבדת את פרטיותך ומאפשרת לך לממשן. לצורך כך הגדרנו צוות שאחראי לטפל בנושאי הגנת הפרטיות. ניתן לפנות לצוות זה באמצעות טופס פניה המצוי באתר האינטרנט שלנו (ראה קישור בפרטי יצירת קשר מטה). חשוב לנו שתדע כי הזכויות הנוגעות למידע אישי הינן יחסיות בדרך כלל. כל בקשה שתפנה אלינו תיבחן בהתאם לדינים הרלוונטיים, ואנו נודיעך על תוצאות בחינה זו ונפעל בהתאם.

14.1. דיוור ישיר, דברי פרסומת ופניות שיווקיות

דיוור ישיר – אתה רשאי לבקש להימחק מדיוור ישיר (דיוור על בסיס מאפיינים אישיים מסוימים, בהתאם לחוק) של גולן, בכל אמצעי הדיוור. לצורך כך ניתן לפנות אל שירות הלקוחות של גולן בהתאם לפרטי יצירת הקשר המופיעים מטה. אנא הקפד לציון בפנייתך את פרטי הזיהוי הנדרשים, את מספר הטלפון או כתובת הדוא"ל לגביהם הינך פונה, ואת הרשימה לגביה מתבקשת ההסרה.

משלוח דברי פרסומת – בנוסף באפשרותך להודיע לנו בכל עת כי אינך מעוניין לקבל דברי פרסומת באמצעי הדיוור הקבועים בסעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 (כדוגמת SMS, דוא"ל ומערכת חיוג אוטומטית).

כמו כן, תוכל לבצע הסרה באמצעי ההסרה המפורט בכל דבר פרסומת אשר ישלח מגולן. במקרה זה ההסרה הינה לגבי פרסומות מגולן בלבד ולגבי אותו ערוץ.

שיחות שיווקיות – באפשרותך לפנות אלינו בבקשה שלא נבצע שיחות טלפוניות שיווקיות לקו הטלפון אשר ברשותך. לצורך כך ניתן לפנות אל שירות הלקוחות שלנו בהתאם לפרטי יצירת הקשר המופיעים מטה.

פנייה אלינו ו/או מסירת פרטיך בהקשר שיווקי כלשהו, יהוו הסכמה לפניה אליך בכל אמצעי הדיוור והתקשורת ופנייה זו תגבר על בקשות חסימה שהתבקשו על ידך קודם לכן, ככל שהיו כאלו. אין באמור כדי לגרוע מזכותך לבקש הסרה ו/או חסימה מחודשת.

14.2. קוקיות ורשתות פרסום של צדדים שלישיים

תוכל למנוע קבלה של קוקיות באמצעות האפשרויות המוצעות על ידי דפדפנים או חלק ממערכות ההפעלה. שינוי ההגדרות הוא באחריותך (שים לב כי חלק מהשירותים לא יהיו זמינים, או יחייבו הזנה מחדש של פרטי ההתחברות שלך).

כמו כן, שירותי צדדים שלישיים, כגון Google Analytics, ו-Facebook מציעים אפשרויות שליטה נוספות, באמצעות הגדרות המשתמש באתריהם.

14.3. זכות העיון במידע, ובקשות תיקון ומחיקה

אתה רשאי לעיין במידע אישי (כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות) שאנו מחזיקים אודותיך. לצורך כך אנא מלא את "טופס בקשה לקבלת מידע" המצוי באתר האינטרנט שלנו ופעל בהתאם להנחיות המפורטות בו. אם המידע שאנו מחזיקים אודותיך, לרבות אלוגריתם שהפיקו, אינו נכון, מדויק או שלם, הנך רשאי לבקש כי נתקנו.

זכות העיון כפופה להוראות החוק ולזכויות של אחרים מלבדך (לדוגמא, אם מתן זכות העיון עלולה לפגוע בפרטיות של צד שלישי, למשל: בצילום ממצלמת אבטחה או בקשת משתמש לעיון ללא אישור הלקוח הרשום). כולן עשויה שלא למלא אחר בקשתך לעיין במידע אודותיך (כולו או חלקו) או למלאה בצורה מוגבלת.

14.4. ככל שקיימת לך זכות על פי דין לבקש כי נמחק מידע אודותיך, אנך מוזמן לפנות אלינו באמצעות פרטי ההתקשרות המופיעים מטה.

14.5. בנוסף, תוכל לבקש מחיקתך מדיוור ישיר ומקבלת פרסומות כמפורט למעלה. במקרים מסוימים, זכותך לבקש מחיקה של מידע נוסף. מחיקת מידע תתאפשר רק אם לא נקטנו באמצעים להפוך אותו ללא מוזהה באופן סביר, והמידע אינו נדרש לנו לצורך אספקת השירותים, להגנה על אינטרסים לגיטימיים שלנו, לציות לדרישה על-פי דין לשמור מידע, או לצורך התגוננות מפני תביעות.

15. על שימוש בחו"ל חלים גם חוקי פרטיות של מדינות אחרות

15.1. כאשר אתה צורך שירותים בחו"ל, יחולו עליך גם חוקי המקום, כולל מדיניות הפרטיות של מפעיל התקשורת שמספק לך את השירות בפועל. כמו כן, ייתכן ויחולו עליך חוקים של מדינות אחרות כאשר אתה גולש באינטרנט (לדוגמא: כאשר אתה גולש לאתר אינטרנט הנמצא בחו"ל) וכאשר אתה מתקשר או שולח הודעות למספרי טלפון בחו"ל.

15.2. החברה נעזרת בספקים שונים הנמצאים בחו"ל לצורך הספקת השירותים. אם מידע אודות לקוחות מועבר מחוץ לגבולות ישראל, החברה תייצא את המידע בהתאם לדין הישראלי.

16. הודעות בדבר שינויים, ממונה הגנת הפרטיות ופרטי יצירת קשר

16.1. החברה שומרת על זכותה להכניס שינויים במדיניות פרטיות זו בהתאם לצרכיה או לשינויים בדין או להנחיות הרגולטוריות על פיהם אנו פועלים. בכל עת יופיע באתר האינטרנט של גולן המסמך המעודכן המפרט את מדיניות פרטיות והאבטחה. עליך לשים לב לשינויים אלו, משום שהם יחולו עליך.

16.2. ניתן לפנות אל הממונה על הגנת הפרטיות שמינינו באמצעות כתובת החברה או בדוא"ל gtcontact@golantelecom.co.il.

16.3. בהיותך לקוח גולן, לרשותך עומדים שירות הלקוחות ואתר האינטרנט של גולן. כתובתנו הנה גולן טלקום בע"מ ת.ד. 2058 תל אביב-יפו 61020. טל' שירות הלקוחות: *0058.

לפניות בנושאי פרטיות ניתן לפנות לכתובתנו או ב-WhatsApp 058-7778888 או בדוא"ל
gtcontact@golantelecom.co.il