

מדיניות פרטיות

תודה על ביקורך באתר זה, הזמין בכתובת <https://www.ein-netafim.co.il> ("האתר") השייך לתאגיד המים "עין נטפים" מפעלי מים וביוב אילת בע"מ, המספק מים לתושבי אילת וסביבתה ("התאגיד", "אנחנו", "שלנו" או "אנו") בהתאם להוראות חוק תאגידי מים וביוב תשס"א-2001 ("חוק תאגידי המים"). האתר מספק מידע מגוון ועדכונים ביחס לשירותי המים ופעילות התאגיד ומאפשר לצרכנים (כהגדרת "צרכן" להלן) לתקשר עם שירות הלקוחות של התאגיד ואף לבצע פעולות מקוונות שונות ביחס לחשבונם כמפורט להלן (להלן: "השירותים המקוונים"). לטובת הנוחות, האתר והשירותים המקוונים ייקראו יחד "האתר". בנוסף, האתר מתאר את כלל תהליכי איסוף ועיבוד המידע על-ידי התאגיד במסגרת כל היבטי פעילותו, לרבות במסגרת שירות לקוחות טלפוני ופרונטלי אותו מפעיל התאגיד.

1. מבוא

מדיניות פרטיות זו מיושמת משום שאנו מכירים בחשיבותה של הפרטיות. מדיניות פרטיות זו מפרטת את אופן ניהול המידע האישי שייאסף על ידינו באמצעים השונים ואת הבחירות שתוכל לבצע בנוגע לכך. **מהו מידע אישי?** "מידע" או "מידע אישי" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות") ובכלל זה מידע המתייחס לאדם מזוהה או אדם הניתן לזיהוי, ובכלל זה באמצעות פרט מזוהה כגון שם, מספר זהות, מזהה ביומטרי, נתוני מיקום, מזהה מקוון, או נתון אחד או יותר הנוגע למצבו הפיזי, הבריאותי, הכלכלי, החברתי או התרבותי.

2. הסכמה ומידע שאתה מחויב למסור לנו על פי דין

התאגיד פועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001 ומספק לתושבי אילת וסביבתה שירותים שונים מכוח כללי תאגידי מים וביוב (אמות המידה לשירות), תשס"א-2011 ("כללי תאגידי מים וביוב"). כחלק מפעילות זו חלה עלייך חובה חוקית למסור לנו מידע אישי (כגון כתובת, שם מלא, מספר נפשות בבית וכו'). עם זאת, אינך מחויב משפטית למסור לנו את המידע האישי באמצעות אתר האינטרנט ובאפשרותך, למשל, לבצע זאת באופן פיזי במשרדי התאגיד. לכן, גלישתך באתר ושימושך בשירותים המוצעים במסגרתו מהווה את הסכמתך החופשית לתנאי מדיניות הפרטיות, ובין היתר לאיסוף, עיבוד ושיתוף מידע אישי, כמפורט בה. אם אינך מסכים למדיניות הפרטיות במלואה, הנך מתבקש שלא לעשות כל שימוש באתר ובשירותיו. אל תכנס לשירותים ואל תשתמש בהם בכל אופן אחר. אנו שומרים על הזכות לשנות את מדיניות הפרטיות בכל עת. משכך, הנך מתבקש להתעדכן במדיניות הפרטיות מעת לעת ולפני שהנך מבצע פעולות באתר. למען הסר ספק, המשך שימושך באתר לאחר עדכון המדיניות משמעו כי הנך מקבל את המדיניות העדכנית.

3. פרטיות ילדים

ככלל, האתר מיועד למי שמלאו לו 18 שנים ואין בכוונתו לאסוף מידע אישי אודות ילדים מתחת לגיל 18, מלבד הנדרש על פי חוק. ככל שהינך מתחת לגיל 18, שימושך באתר כפוף לקבלת הסכמה של ההורה או האפוטרופוס החוקי שלך. המשך השימוש מהווה משמעותו כי אישור זה התקבל כנדרש.

4. איזה מידע אישי קיים במאגרי התאגיד וכיצד הוא מתקבל?

התאגיד מקבל ו/או אוסף מגוון סוגי מידע אישי, במגוון דרכים, כגון באתר, במשרדי התאגיד ובאמצעי תקשורת נוספים, כמפורט להלן:

4.1 סוג המידע האישי הנאסף שנמסר על ידך באופן ישיר ומטרות השימוש בו

4.2. מידע שהנך מחויב למסור לנו: לצורך ביצוע תשלומים ו/או מילוא טפסים שונים שהנ"ל נדרש להם לפי חוק (עדכון מספר נפשות, החלפת משתמשים וכו') תדרש למסור לנו מידע אישי. מידע אישי זה יכלול פרטים כגון שם מלא (שלך ו/או של בני משפחתך), פרטי זיהוי, לרבות מספר תעודת זהות; מידע דמוגרפי, מספר נפשות בדירת מגוריך וכו'. כמו כן, אנו עשויים לקבל ממך מידע לגבי מספר ילדים וגילם, וזכאות ל"כמות מים מוכרת" נוספת (בתעריף מוזל) כדי לקבוע את תעריף המים שחל עליך.

4.3. בקשת "צור קשר": ניתן ליצור עמנו קשר במגוון תחומים, באמצעות טופס יצירת קשר באתר. במסגרת פנייתך דרך האתר אל התאגיד, תידרש לספק לנו פרטי קשר ופרטים נוספים ככל שנדרש על מנת שהתאגיד יוכל לתת מענה לפנייתך ובהתאם להוראות כל דין. ככל שתסרב לספק לנו פרטים אלו, ייתכן ולא נוכל לספק לך שירותים בערוצים אלה.

4.4. מוקד שירות הלקוחות הטלפוני: אנו מעמידים לרשות הציבור שירות לקוחות טלפוני באמצעותנו ניתן לקבל מידע על צריכת המים, לערוך בירור לגבי חשבון המים, מצב חובות/יתרות, לדווח על תקלות מים וביוב, וכן מתאפשר ביצוע פעולות ביחס לחשבון המים. כמו כן, במסגרת הפנייה אל התאגיד ולצורך מענה לפנייתך, תידרש לספק לנו פרטי קשר ופרטים נוספים רלוונטיים, הנדרשים על מנת שהתאגיד יוכל לתת מענה לפנייתך. למשל, כדי לשלם באמצעות מוקד שירות הלקוחות תידרש למסור לנו פרטי זיהוי, חשבון מים ופרטי בנק ו/או פרטי כרטיס אשראי. התאגיד עשוי לשמור מידע שניתן על ידך במסגרת הטיפול בפנייתך על מנת להעניק לך את השירות הנדרש. כמו כן, השיחות במוקד מוקלטות לצורך טיפול בנושאים מנהלתיים של התאגיד, בקרה ושיפור השירות. כמו כן, במידה שתסרב לספק לנו פרטים הכרחיים למתן השרות, ייתכן שלא נוכל לספק לך שירותים כאמור.

4.5. מוקד תקלות: אנו מעמידים לרשות הציבור מוקד לדיווח על תקלות במערכת המים והביוב העירונית, באמצעותנו ניתן לדווח לתאגיד טלפונית, או באמצעות האתר, על תקלות במערכת המים והביוב ע"י מילוי הטופס המיועד לכך באתר. במסגרת הדיווח הטלפוני (שהשיחות בו מוקלטות אף הן) לא תידרש לתת כל מידע אישי, אולם ככל שתבחר להשתמש בטופס הדיווח האלקטרוני תתבקש להזין שם פרטי וכתובת דאר אלקטרוני.

4.6. קבלת קהל: אנו מאפשרים לציבור לקבל שירותים שונים באמצעות קבלת קהל, ניתן לקבל מידע על צריכת המים, לערוך בירור לגבי חשבון המים ומצב חובות/יתרות, להצטרף לקבלת השירותים וכן לבצע פעולות ביחס לחשבון המים. כדי שנוכל לטפל בפנייתך, ולהעניק לך את השירותים הנדרשים, תידרש לספק לנו פרטי קשר ופרטים נוספים בהתאם לסוג הפנייה. ללא פרטים הכרחיים אלה, ייתכן שלא נוכל לטפל בפנייתך. לידיעתך, במוקד קבלת הקהל פועלות מצלמות במעגל סגור לצרכי אבטחה ופיקוח. על נוכחות המצלמות ניתן מידע באמצעות שלטים במקום, והשימוש במצלמות מתבצע בהתאם למדיניות האבטחה ומדיניות הפרטיות המפורטות במסמך זה, תוך שמירה על הוראות הדין.

4.7 סוג המידע האישי הנאסף על ידינו שאינו נמסר באופן ישיר על ידך ומטרות השימוש בו

4.7.1 מידע שמתקבל באמצעות מוני מים חכמים

4.7.1.1 התאגיד מתקין בנכסי התושבים מוני מים "חכמים" אשר ניתנים לקריאה מרחוק ובתדירות גבוהה על מנת לאתר חריגות, נזילות וצריכה יומית, במטרה לשפר את השירות הניתן ללקוחות התאגיד, כמו גם פגיעה/חבלה בשעוני המים. המידע שייאסף באמצעות מוני המים החכמים עשוי ללמד, בין היתר, על צריכת המים בנכס.

4.7.1.2 מדי המים החכמים מותקנים על ידי ספק חיצוני (נכון למועד זה - חברת "ארד"), אשר גם מציעה אפליקציה ואתר באמצעותם הצרכנים יכולים לעקוב אחר צריכת המים שלהם בזמן אמת. ככל שבחרת לעשות שימוש בשירותים אלו, הרי שאתה כפוף לתנאי הפרטיות ולתנאי השימוש של הספק כפי שהם מפורסמים באתר ובאפליקציה.

4.7.2 מידע אישי שהתאגיד מקבל על אודות משתמש מצדדי ג'

בהיותו גוף ציבורי (כהגדרת מונח זה בסעיף 23 לחוק הגנת הפרטיות), התאגיד עשוי לקבל ו/או להיחשף מעת לעת למידע אישי על אודותיך כפי שנמסר לו ע"י גופים ציבוריים אחרים, וזאת לצורך אימות זהותך ובפרטיותך, כפי שנמסרו על ידך באתר, על מנת שנוכל לעדכן עבורך זכויות שונות באספקת שירותי המים, וכן כדי לוודא שמערכת המידע של התאגיד מעודכנת. מובהר בזאת כי התאגיד אינו בודק את נכונותם של הנתונים, אלא מצליב אותם אל מול הנתונים שמסרת באתר או בדרך אחרת, והכל – כחלק אינטגרלי מהשירות שהתאגיד מספק במסגרת האתר או בדרך אחרת. האחריות לאימות הנתונים שלך היא של הגוף הציבורי ממנו התאגיד מקבל את המידע, ולתאגיד אין ולא תהא כל אחריות משפטית ו/או אחרת בקשר לקבלה ושמירה ו/או שימוש במידע שגוי ו/או לא מעודכן שנמסר לו.

4.7.3 מערכת Mast

לצורך ביצוע פעולות שונות באתר, כמו מילוי טפסים שונים או ביצוע תשלומים, תופנה לאתר Mast. Mast הינה מערכת המעניקה שירותים דיגיטליים ונועדה להקל על ביצוע תשלומים, מילוי טפסים ועוד שלל פעולות רלוונטיות כך שניתן יהיה לבצעם באמצעות האינטרנט. יובהר כי כאשר הינך מופנה או מועבר לאתר Mast יחולו עליך, בנוסף, גם [תנאי השימוש ומדיניות הפרטיות של Mast](#)

4.7.4 עוגיות

4.7.4.1 באתר נעשה שימוש ב-Cookies ("עוגיות") לצורך תפעולו השוטף והתקין של האתר, ובכלל זה כדי לאסוף נתונים סטטיסטיים על אודות השימוש באתר, לאמת פרטים, להתאים את האתר להעדפותיך האישיות ולצרכי אבטחת מידע. Cookies הן קבצי טקסט, שהדפדפן שלך יוצר לפי פקודה ממחשבי התאגיד. חלק מה-Cookies תפקענה כאשר תסגור את הדפדפן ואחרות נשמרות על גבי הכונן הקשיח במחשבים שלך. ה-Cookies מכילות מידע מגוון כדוגמת הדפים שבהם ביקרת, משך הזמן ששהית באתר, מהיכן הגעת אל האתר, מדורים, מידע שאתה מבקש לראות בעת הכניסה לאתר ועוד.

4.7.4.2 אם אינך מעוניין לקבל Cookies, תוכל להימנע מכך על ידי שינוי ההגדרות בדפדפן שלך. לשם כך אנא העזר בקובץ העזרה של הדפדפן. עם זאת, עליך לדעת שנטרול ה-Cookies עלול לגרום לכך שלא תוכל להשתמש בחלק מהשירותים והתכונות באתר או באתרי אינטרנט אחרים.

בנוסף לכך, אתה יכול למחוק את ה-Cookies במחשבך בכל רגע. מוצע שתעשה כן, רק אם אתה משוכנע שאינך רוצה שהאתר יותאם להעדפותיך. הואיל והשימוש ב-Cookies מייתר ממך לעתים את הצורך להזין שמות משתמש וסיסמאות, אל תמחק אותן אלא אם אתה משוכנע שרשמת תחילה את כל הפרטים הדרושים לשימוש באתר במקום בטוח.

4.7.5 Analytics וכלים אנליטיים נוספים

האתר עשוי להשתמש בכלי הנקרא "Google Analytics" על מנת לאסוף מידע אודות השימוש באתר. Google Analytics אוסף מידע כגון תדירות ביקורי המשתמשים באתר, העמודים בהם הם מבקרים ובאלו אתרים הם משתמשים לפני הכניסה לאתר. אנו משתמשים במידע המתקבל מ-Google Analytics על מנת לתחזק ולשפר את האתר ואת מוצרינו. איננו משלבים בין המידע שנאסף במסגרת השימוש ב-Google Analytics ובין מידע אישי מזהה. יכולתה של Google להשתמש ולשתף מידע שנאסף באמצעות Google Analytics אודות ביקוריך ושימושך באתר, מוגבלת על פי הסכם השירות של Google Analytics, המפורסם בכתובת <http://www.google.com/analytics/terms/us.html> ומדיניות הפרטיות של Google, המפורסמת בכתובת <http://www.google.com/policies/privacy>. תוכל לקרוא אודות האופן בו Google אוספת ומעבדת נתונים במסגרת Google Analytics בכתובת <http://www.google.com/policies/privacy/partners>. באפשרותך למנוע את השימוש בנתוניך על ידי Google Analytics באמצעות הורדה והתקנה של Opt-out Browser Add-on, הנמצא בכתובת <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

5. לאילו מטרות אנחנו אוספים את המידע

- בנוסף למטרות שצינו לעיל, אנו עושים או עשויים לעשות שימוש במידע שנאסף על ידינו גם למטרות הבאות:
- 5.1 לעמוד בהוראות הדין והרגולציה.
 - 5.2 לספק את השירותים המקוונים המוצעים באתר, לרבות הרשמה ו/או התנתקות משירותי המים, קבלת שירות בקשר לשירותי המים, בירור חשבונות, ביצוע תשלומים, מילוי טפסים, קבלת מידע.
 - 5.3 ליצור אתך קשר (לרבות באמצעות דוא"ל וסמס) לצורך שליחת עדכונים ומידע על התאגיד, חשד לנזילות במערכת הפרטית שלך וכדומה.
 - 5.4 לטפל בבקשותיך, ולתת מענה לפניית ולתלונות.
 - 5.5 לשפר את טיב השירות.
 - 5.6 לטיפול בצרכים משפטיים ולהתגוננות בהליכים מכל סוג.

6. אופן שיתוף המידע האישי על ידינו

- אנו עשויים להעביר את המידע האישי שלך לגורמים נוספים, במקרים הבאים:
- 6.1 אנו עשויים לחלוק את המידע האישי שלך עם ספקי צד שלישי ושותפים שלנו, אשר לוקחים חלק בפעילות התאגיד ו/או מסייעים לתאגיד בפעילותו ו/או מסייעים לנו במתן השירותים שלנו לך ולמשתמשים אחרים, לרבות ספקי מערכת שירות לקוחות, ספקי מדי המים החכמים, ספקי מערכות ניהול לקוחות ועוד.
 - 6.2 אנו נהיה רשאים לגלות את המידע האישי שלך אם נסבור, על פי שיקול דעתנו, כי גילוי מידע זה מסייע או נחוץ באופן סביר לצורך: (א) ציות לכל דין, תקנה, הליך משפטי או בקשה של כל ערכאה או רשות מוסמכת

ורשות ממשלתית; (ב) אכיפת הסכם ההתקשרות לאספקת שירותי המים; (ג) גילוי, מניעה או התייחסות אחרת למרמה או לסוגיות אבטחה; או (ד) הגנה על אינטרס לגיטימי של התאגיד לרבות הגנה מפני פגיעה בזכויות, ברכוש או בבטיחות של התאגיד, שלך או של משתמשים אחרים, או של הציבור.

6.3. אנו נהיה רשאים לגלות את המידע האישי שלך במסגרת העברה חוקית של פעילות התאגיד לתאגיד אחר שיפעיל את שירותי המים והביוב או חלקים מהם.

7. **שימוש במידע אנונימי.** התאגיד עשוי לעשות שימוש במידע אנונימי (כהגדרתו להלן) או לגלותו לצדדים שלישיים על פי שיקול דעתו, בין היתר, על מנת לשפר את האתר והשירות, וכן על מנת לבצע ניתוחים סטטיסטיים על אודות האתר והשירות. "מידע אנונימי" פירושו מידע שאינו כולל זיהוי של משתמש יחיד, כגון מידע מצטבר אודות השימוש באתר ובשירות.

8. הזכויות שלך והגנה על הפרטיות שלך. אנחנו מכבדים את זכותך לפרטיות ומעוניינים לשמור רק מידע נדרש, עדכני ומדויק. חשוב לנו שתדע, שהנך רשאי לעיין במידע לגביך המצוי אצלנו, וככל שתמצא שמידע זה אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, הנך רשאי לפנות אלינו בבקשה מפורטת לתקן או למחוק את המידע כאמור, בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות וכל התקנות שהותקנו מכוח חוק זה. אנו מזמינים אותך לפנות אלינו בנושא זה ובכל שאלה שנוגעת לפרטיות שלך באמצעות משלוח דוא"ל לכתובת contact@ein-netafim.co.il

9. קישורים לאתרים של צדדים שלישיים. אתה מאשר שידוע לך כי מסירת פרטים והרשמה באתרים שאליהם תגיע באמצעות או דרך שימוש או קישור הקיימים באתר אינם כפופים למדיניות הפרטיות של התאגיד אלא למדיניות הפרטיות של אותם אתרים מקושרים ולהוראות כל דין.

10. צור קשר

התאגיד, כבעל השליטה במאגר, מחויב להגן על הפרטיות שלך. הגנה על הפרטיות שלך באופן מקוון הוא תחום מתפתח ואנו מפתחים כל הזמן את השירות כך שיעמוד בדרישות אלו. אם יש לך הערות או שאלות בנוגע למדיניות הפרטיות של התאגיד או בנוגע למידע האישי שלך שהתאגיד עשויה לאחסן ולעשות בו שימוש, אנא צור קשר איתנו בכתובת המייל contact@ein-netafim.co.il