

01/12/25

מדיניות הפרטיות

תאגיד מי נתניה (2003) בע"מ (להלן: "התאגיד" או "מי נתניה") מעניק חשיבות רבה להגנת הפרטיות של משתמשי האתר והמערכות הדיגיטליות שלו. מטרתו של מסמך זה היא להציג ולהבהיר אילו סוגי מידע אוסף התאגיד, באילו דרכים נאסף מידע זה, ולשם מה הוא משמש, הכול בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981. ההגדרות המפורטות להלן:

מדיניות פרטיות זו מתארת כיצד ולאלו מטרתם אנו אוספים ומעבדים מידע אישי, את הצדדים השלישיים שעמם אנו משתפים מידע אישי ואת זכויותיך בנושא מידע ביחס למידע זה. בעת השימוש באתר האינטרנט של מי נתניה, ייתכן שתידרש למסור לנו מידע אישי ואנו אף אוספים מידע טכני הנוגע לאופן השימוש באתר.

מדיניות פרטיות זו כתובה בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אולם מופנית במידה שווה לכל המינים.

לפני שימושך באתר ו/או בשירותים, אנא קרא בקפידה את מדיניות הפרטיות. בשימושך באתר, בקבלת השירותים מאיתנו ו/או בפנייה אלינו בכל אמצעי, אתה מאשר כי קראת את מדיניות הפרטיות וכי הינך מסכים לכלל תנאיה, כפי שעשויים להתעדכן מעת לעת. הסכמה זו כוללת גם את איסוף המידע האישי שלך, עיבודו על-ידי התאגיד ושיתופו עם גורמים שלישיים, בהתאם למפורט במדיניות.

הגדרות

"אתר" – אתר האינטרנט של התאגיד המנוהל ומתופעל על ידינו בכתובת

<https://www.meinetanya.co.il> או בכל כתובת אחרת כפי שתהא מעת לעת.

"החוק" – חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

"מידע" – מידע אישי ומידע בלתי מזוהה, במאגר אחד או במספר מאגרים.

"מידע אישי" – כל נתון או מידע שתמסור ו/או שייאסף אודותיך על ידי התאגיד, המזהה אותך או אשר עשוי לזהות אותך באופן אישי, במישרין או בעקיפין (כגון שמך, כתובת הדוא"ל שלך, מספר הת.ז. שלך וכו'), וכן כל מידע המהווה "מידע אישי" ו/או "מידע בעל רגישות מיוחדת" כהגדרתם בחוק שייאסף על ידינו אודותיך.

עיבוד מידע אישי

המידע האישי שנמסר לתאגיד נמסר מרצונך ובהסכמתך, וברור לכל שאין כל חובה חוקית למסור מידע אישי או כל מידע אחר אודותיך. עם זאת, מובן לך כי ללא מסירת הפרטים הנדרשים, ייתכן שלא תוכל לבצע פעולות שונות באתר ו/או לקבל שירותים מהתאגיד, ובכלל זה ייתכן שלא ניתן יהיה להשלים את פנייתך ולקבל מענה מתאים.

שדות מסוימים באתר מוגדרים כ"שדות חובה" – שדות אלה יסומנו באדום ומסירתם נדרשת כדי שנוכל לספק לך את השירות המבוקש. אם תבחר שלא להזין את המידע הנדרש בשדות אלו, ייתכן שלא תוכל להשתמש בחלק מהשירותים או בכולם. שדות אחרים המוגדרים "שדות רשות" אינם מחייבים מסירת מידע, וניתן להשאירם ריקים. עם זאת, מתן מידע בשדות הרשות עשוי לסייע בהשלמת הטיפול בפנייתך בצורה מדויקת יותר.

לצד האמור, קיימת חובה חוקית לשלם עבור השירותים הניתנים לך על ידי התאגיד, בהתאם לכללי תאגידי מים וביוב (אמות המידה לשירות), התשס"א-2011. לכן, אם בחרת לבצע תשלום עבור



חשבון המים שלך או של אדם אחר שבשמו או עבורו אתה פועל, יהיה צורך למסור פרטים מזהים רלוונטיים, כגון שם מלא, כתובת ופרטי זיהוי נוספים, לרבות מספר צרכן.

המידע שתעביר יישמר במאגרי המידע של התאגיד וייעשה בו שימוש לצרכים המפורטים במסמך מדיניות פרטיות זה, בין באופן ישיר על ידי התאגיד ובין באמצעות גורמים חיצוניים הפועלים מטעמו. התאגיד רשאי להעביר מידע זה לצדדים שלישיים הפועלים בשמו, בהתאם להוראות המדיניות.

אתה מצהיר כי כל מידע שתמסור הוא נכון, מדויק, ברור ומעודכן.

איסוף מידע אישי

במהלך השימוש שלך באתר, בעת יצירת קשר עם המוקד, בביקור במשרדי התאגיד ו/או בכל פנייה אחרת אלינו, ייתכן שתבקש למסור מידע אישי, וכן שהתאגיד יאסוף ויעבד מידע כזה לגביך, כפי שיפורט בהמשך. סוגי המידע שיימסרו או שייאספו עשויים להשתנות בהתאם לסיבה שבגינה פנית ולמטרה שלשמה נדרש המידע. בנוסף, חלק מהמידע הנאסף דרך האתר מתקבל באמצעות כלים טכנולוגיים שונים, ותוכנו עשוי להשתנות בהתאם לאופן השימוש שלך באתר.

מידע אישי שתמסור מיוזמתך

כל מידע אישי שתעביר לתאגיד במהלך קבלת שירותים, הגשת בקשות או יצירת קשר בכל ערוץ תקשורת – לרבות טפסים, מסמכים, קבצים והתכתבויות בדוא"ל WhatsApp, או רשתות חברתיות, יישמר ויעובד בהתאם למטרות פנייתך.

סוג המידע הנדרש יותאם לאופי הבקשה:

- רישום כמחזיק בנכס עשוי לכלול שם מלא, מספר נכס, תאריך כניסה, מספר דיירים והזיקה לנכס.
- עדכוני צרכנים והחלפות מחייבים מסירת פרטים על דיירים נוספים ועל הקשר לנכס.
- פעולה באמצעות מיופה כוח תחייב מסירת פרטיך ופרטי מיופה הכוח.
- בקשות לחשבונית בדוא"ל ידרשו מספר צרכן, תעודת זהות וכתובת דוא"ל.
- פניות בנושאי צריכה ומדי מים ייתכן שידרשו פרטי זיהוי וחתימה.

לצורך ביצוע תשלומים, תידרש למסור פרטים כגון מספר טלפון, כתובת דוא"ל, תעודת זהות ופרטי אשראי. פרטי האשראי מועברים ישירות לספק הסליקה ואינם נשמרים על ידי התאגיד. מידע נוסף מצוי במדיניות הפרטיות ותנאי השימוש של ספק הסליקה.

מידע שנאסף באמצעות כלים טכנולוגיים

בעת השימוש שלך באתר, התאגיד אוסף מידע אישי עליך באמצעות כלים טכנולוגיים שונים, כולל קבצי Cookies וכלי אנליטיקה.

המידע שנאסף עשוי להיות מעובד ונעשה בו שימוש על ידי התאגיד עצמו או על ידי גורמים הפועלים מטעמו, למטרות הבאות (כפי שעשויות להתעדכן מעת לעת):

(א) הבנת אופן השימוש של המשתמשים באתר לצורך ניהול, שיפור וקידום האתר.

(ב) זיהוי ותיקון תקלות.

(ג) אופטימיזציה של חוויית המשתמש באתר.

(ד) כל מטרה חוקית אחרת שהותאמה ונמצאה לנכון על ידי התאגיד.



הקלטות טלפוניות

שיחות הטלפון המתקבלות במוקד שירות הלקוחות של התאגיד מוקלטות במטרה לפקח על השירות ולשפר את איכותו. כל המידע שתספק במהלך השיחה (למעט פרטי אשראי המוגנים) יישמר כפי שנמסר, ולכן אנו ממליצים למסור רק את הפרטים ההכרחיים לצורך הטיפול בפנייתך.

שימוש במידע אישי

השימוש במידע האישי שנאסף אודותיך יתבצע בהתאם למדיניות פרטיות זו ובהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, לרבות לצרכים הבאים:

- מילוי חובותיו של התאגיד לפי חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001, והתקנות והכללים שנקבעו מכוחו.
- מתן שירות ותמיכה ללקוחות, טיפול בפניות ובבקשות, שמירה על תקשורת איתך, שליחת הודעות ועדכונים בנוגע לשירותים, לאתר, לתנאי השימוש או למדיניות הפרטיות, ושליחת מידע תפעולי כגון חשבונות, אישורי תשלום והודעות על הפסקות מים.
- ניהול תהליכי גבייה ותשלום, כולל שליחת מכתבי דרישה ועיקולים.
- ניהול מידע על תושבי העיר ושירותי המים והביוב להם, שיפור איכות השירות, פיתוח עסקי, ומתן מענה למשתמשי האתר ומוקד השירות.
- אבטחת מידע והגנה מפני סיכונים סייבר, אימות זהות, גילוי ומניעת הונאות, שימוש לרעה או פעילות בלתי חוקית.
- עמידה בדרישות החוק והרגולציה, כולל הליכים משפטיים, צווים שיפוטניים ומענה לרשויות מוסמכות.
- טיפול בתלונות והגנה משפטית, לרבות שמירה על זכויות התאגיד וצמצום נזקים.
- טיפול בבקשות לעיון במידע, לתיקונו או למחיקתו.
- שליחת דיוור הקשור לשירותי מים וביוב, בין אם מידע תפעולי ובין אם דיוור שיווקי, בהתאם לחוקים הרלוונטיים ולזכותך להסיר עצמך מהרשימות.
- ניהול האתר, תיקון תקלות, שיפור חוויית המשתמש ושימוש במידע מצטבר ואנונימי לשיפור השירותים.
- ביצוע מחקרים, ניתוח נתונים והפקת סטטיסטיקות לצורך שיפור השירות והאתר, כולל סקרי שביעות רצון.
- הקלטת שיחות טלפון עם מוקד השירות לצורך בקרה ושיפור איכות השירות.
- שימוש במצלמות במתקני התאגיד לשמירה על ביטחון הנוכחים ורכוש התאגיד.
- כל שימוש אחר במידע, בהתאם להסכמתך או במסגרת חובותינו החוקיות.

העברת מידע לצדדים שלישיים

לצורך עיבוד המידע למטרות המפורטות לעיל, התאגיד עשוי לשתף מידע אישי אודותיך עם גורמים שלישיים, כמפורט להלן:

- ספקי תוכנה ומחשוב, כולל ספקי ענן, לצרכי עיבוד, אחסון וגיבוי הנתונים.
- נותני שירותים, קבלנים וספקים חיצוניים המספקים שירותים הקשורים לפעילות התאגיד, כגון ניהול האתר ותפעולו, ניהול פעילות עסקית, מתן השירותים, משלוח דיוור, התקנת מדי מים, תיקון תקלות ושיווק. בנוסף, התאגיד עשוי להעביר מידע רלוונטי לעורכי הדין, למבטחים ולרואי החשבון שלו, במידת הצורך. הגישה למידע שניתנת לספקים אלו מוגבלת אך ורק לביצוע השירותים עבור התאגיד, ולא לכל מטרה אחרת.
- יתרה מכך, אנו נעזרים גם בגורמים שלישיים שעשויים לאסוף מידע אישי ישירות ממך, כגון ספקי סליקה וספקי מדידת מוני מים.
- עיריית נתניה, כולל לצורכי דיווח על תקלות למוקד 106.
- גופים קשורים, במידת הצורך ובהתאם לדרישות התאגיד.
- רשויות מוסמכות או צווי בית משפט, כאשר הדבר נדרש להגנה על זכויות התאגיד ונכסיו, או כאשר החוק מחייב מסירת מידע.



- מיופה כוח או נציג מורשה מטעם הצרכן הרשום.
 - מי שעל שמו רשום חשבון המים (למשל שוכר), לרבות מי שהיה רשום בעבר, ככל שנדרש כדי לבצע פעולות בחשבון המים, כגון בירור חובות, תשלום, חילופי מחזיקים וכדומה.
- בנוסף, אין בכך כדי למנוע מהתאגיד להעביר לצדדים שלישיים מידע שאינו אישי ואינו מזהה אותך באופן ישיר.

אבטחת מידע

יש לקחת בחשבון כי כל גישה לאזור האישי באמצעות פרטיך האישיים תיחשב ככניסה שבוצעה על ידך. כל פעולה שתבצע או מידע אישי שתספק במסגרת השימוש באזור זה תיחשב כנעשית בהסכמתך ומרצונך. הנך פוטר את התאגיד וכל מי המפעיל אותו מכל אחריות או חבות לגבי שימוש בלתי מורשה בפרטיך והשלכותיו.

התאגיד מיישם אמצעי אבטחת מידע מקובלים בהתאם לחוק, במטרה להגן על המידע האישי שברשותו מפני גישה, שימוש או גילוי בלתי מורשים. עם זאת, עליך להיות מודע לכך שאף אמצעי אבטחה אינו מבטיח הגנה מלאה, וייתכן שהמידע שתספק או שייאסף אודותיך (בין אם במערכות התאגיד ובין אם אצל ספקי צד שלישי) עלול להיחשף.

תשלומים המתבצעים דרך האתר מועברים באופן מאובטח באמצעות ספק סליקה צד שלישי העומד בתקן PCI לצורך הגנה על פרטי התשלום שלך. התאגיד אינו שולט באופן ישיר באבטחת המידע אצל ספק הסליקה, ולכן אינו נושא באחריות לכל נזק או אובדן שייגרמו כתוצאה מהתשלום.

משך שמירת המידע האישי

מידע אישי הנוגע אליך או שנמסר על ידך ישמר במאגרי המידע של התאגיד כל עוד אתה מקבל שירותים ממנו, וככל שהתאגיד רואה בכך צורך לגיטימי או חובת חוק או חובה אחרת לשמירתו. מידע שאינו מזהה יישמר במערכות המידע של התאגיד ללא הגבלת זמן, למעט מקרים שבהם הדבר אסור על פי דין.

מידע שנמצא בקבצי גיבוי נשמר בהתאם למדיניות הגיבוי הנהוגה בתאגיד ובידי ספקיו.

זכויותיך לגבי מידע אישי

בהתאם להוראות החוק, אתה זכאי לעיין במידע האישי שמוחזק על ידי התאגיד, וכן לבקש לתקן, לעדכן או למחוק מידע שאינו מדויק, מלא, ברור או מעודכן.

למימוש זכויות אלה, ניתן לפנות אל הממונה על הגנת הפרטיות של התאגיד באמצעות דוא"ל בכתובת: DPO@mei-netanya.co.il התאגיד יפעל לבקשתך בהתאם להוראות החוק החלות עליו.

עדכונים

התאגיד שומר לעצמו את הזכות לבצע שינויים או עדכונים במדיניות הפרטיות מעת לעת, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, וללא התחייבות להודיע מראש או בדיעבד. כל שינוי או עדכון ייכנסו לתוקף מיידית עם פרסום גרסת המדיניות המעודכנת באתר.

צור קשר

הנך מוזמן ליצור עמנו קשר בכל שאלה, בקשה או בעיה הקשורה במדיניות הפרטיות באמצעות פניה אל הממונה על הגנת הפרטיות של התאגיד בכתובת: DPO@mei-netanya.co.il

פרטי בעל השליטה במאגר המידע: מי נתניה 2003 בע"מ, ח.פ. 513462069

כתובת דוא"ל: info@mei-netanya.co.il

כתובת: המחשב 3 נתניה.

טלפון 1-800-20-20-84

