



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 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 מידע על-ידי התאגיד במסגרת כל היבטי פעילותו.

זוהי מדיניות פרטיות ("מדיניות פרטיות") אשר מסדירה את האופן שבו אנו עושים שימוש במידע אישי (כהגדרתו להלן) שנאסף על ידינו לצורך אספקת שירותי המים; הן בעת שימוש המשתמשים באתר, וכן בכל הערוצים בהם אנו מספקים שירות לקוחות: במשרדינו, בטלפון ובדואר אלקטרוני. אנו אוספים מידע אישי, מנהלים את המידע ועושים שימוש בו בהתאם להוראות דיני הגנת הפרטיות (כהגדרתם להלן), החלות עלינו ובכפוף לכל דין המסדיר את פעילות תאגיד המים, כמפורט במדיניות זו.

1. הגדרות

"דיני הגנת הפרטיות" לרבות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ("החוק") התקנות המתקנות מכוחו והנחיות רשות הגנת הפרטיות, הכל כפי שיעודכנו ויתוקנו מעת לעת.

"מידע אישי" פירושו כל מידע היכול לשמש, בין אם לבדו ובין אם בשילוב עם מידע אחר, לזהות באופן אישי יחיד, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור, "מידע" ו"מידע אישי" כהגדרתם בחוק.

"מערכת MAST" הינה מערכת תוכנה הזמינה גם כאתר וגם כאפליקציה, לביצוע תשלומים מקוונים המסופקת על ידי צד שלישי (חברת מ.ג.ע.ר) שעמו התקשר התאגיד.

"משתמש" הינו כל אדם המשתמש באתר, ו/או פונה לתאגיד לקבלת שירות לקוחות בקשר עם שירותי המים והביוב בכל דרך ו/או משתמש במערכת התשלומים, לרבות צרכן.

"צרכן" משמעו מי שרשום כמנוי לשירותי מים בהתאם כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011 ("הכללים").

"שירותי מים וביוב" כלל השירותים המגיעים לצרכן על פי חוק תאגידי המים והכללים, לרבות אספקת מים, סילוק ביוב, אחזקה, פיתוח ושדרוג הרשת העירונית של המים והביוב, טיפול בתקלות ומתן מענה לצרכן.

2. תנאי שימוש

מדיניות פרטיות זו מהווה חלק מתנאי השימוש של האתר ("תנאי השימוש"). כל מונח אשר אינו מוגדר במדיניות פרטיות זו, יפורש בהתאם לתנאי השימוש. יובהר כי בהקשר לביצוע תשלומים/מילוי טפסים הנעשה באמצעות מערכת MAST, יחולו תנאי השימוש ומדיניות הפרטיות של מערכת MAST.

3. הסכמה

3.1 למעט במצוין במפורש במדיניות זו להלן, אינך מחויב מבחינה משפטית לספק לנו מידע אישי, ואתה מאשר בזאת שמסירת המידע האישי שלך נעשה מרצונך החופשי. יש לציין, כי מוטלת עליך חובה חוקית לשלם בגין השירותים המסופקים לך ע"י התאגיד, מכח כללי תאגידי מים וביוב (אמות המידה לשירות) תשס"א-2011 ("כללי תאגידי מים וביוב"). ככל שבחרת לשלם את חשבון צריכת המים והביוב שעל שמך ו/או על שם מי שמטעמו אתה משלם באמצעות האתר – עליך למסור לנו מידע אישי (כדוגמת פרטי זיהוי, אמצעי תשלום וכו') נכון ומלא.

3.2 בשימושך באתר, אתה מסכים לתנאי מדיניות הפרטיות שלנו, ולכל איסוף, עיבוד ושיתוף של המידע האישי למטרות האמורות בזאת. אם אינך מסכים למדיניות פרטיות זו, אנא, אל תכנס לאתר ואל תעשה בו כל שימוש.

4. שינוי

אנו שומרים על הזכות, לפי שיקול דעתנו, לשנות מדיניות פרטיות זו בכל עת. שינוי כאמור יכנס לתוקפו מיד לאחר פרסום מדיניות הפרטיות המעודכנת באתר, והמשך השימוש שלך באתר לאחר השינוי, פירושו שאתה מקבל על עצמך שינוי זה. ככל שיחולו שינויים מהותיים במדיניות, אנו נעדכן אותך על כך באמצעי התקשורת המקובלים.

5. 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:

5.1 מידע שמתקבל במהלך שימושך באתר במהלך השימוש באתר. ככל שתפנה אלינו באמצעות האתר לצורך הרשמה לשירותי המים, ביצוע תשלומים ושירות לקוחות, ובפרט, ככל שתבחר למלא טפסים שונים המצויים באתר לצורך ההרשמה כאמור, אתה תידרש למסור לנו את הפרטים הבאים: "פרטי קשר" (קרי: שם, כתובת, טלפון, מייל); פרטי זיהוי, לרבות תעודת זהות, מידע דמוגרפי כגון קשרי משפחה, לרבות מספר נפשות בדירת מגורייך. כמו כן, אנו עשויים לקבל ממך מידע לגבי מספר ילדים וגילם, זכאות ל"כמות מים מוכרת" נוספת (בתעריף מוזל) כדי לקבוע את תעריף המים שחל עליך.

5.2 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.

5.3 ביצוע תשלומים באמצעות מערכת MAST על מנת לאפשר לצרכנים לבצע תשלומים לשירותי המים והביוב באופן מקוון, התאגיד התקשר עם חברת מ.ג.ע.ר. המספקת את מערכת MAST. על מנת להשתמש במערכת MAST, תידרש להעביר לגורם זה מידע פרטי לרבות שם ופרטי התקשרות. לצורך ביצוע תשלומים יידרשו בנוסף פרטי תשלום כגון פרטי כרטיס אשראי ו/או ח-ן בנק. ביצוע התשלומים באתר או באפליקציית MAST נעשה באחריות הצרכן ובכפוף לתנאי השימוש ומדיניות הפרטיות של מערכת MAST המתפרסמת באתר ובאפליקציית MAST, שאינה באחריות התאגיד.

5.4 מידע שמתקבל באמצעות מוני מים חכמים החל מ-2015, באילת מותקנת לרווחת התושבים מערכת מוני מים "חכמים" אשר ניתנים לקריאה מרחוק ובתדירות גבוהה. במסגרת זו, אנחנו יכולים לאתר חריגות, נזילות וצריכה יומית, במטרה לשפר את השירות הניתן ללקוחות התאגיד, כמו גם פגיעה/חבלה בשעוני המים.

5.5 מידע שמתקבל מקבלת קהל או מוקד טלפוני

5.5.1 מוקד שירות הלקוחות הטלפוני אנו מעמידים לרשות הציבור שירות לקוחות טלפוני באמצעותו ניתן לקבל מידע על צריכת המים, לערוך בירור לגבי חשבון מים, מצב חובות/יתרות, 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. השיחות במוקד מוקלטות לצורך טיפול בנושאים מנהלתיים של התאגיד, בקרה ושיפור השירות.

5.5.2 מוקד תקלות אנו מעמידים לרשות הציבור מוקד לדיווח על תקלות במערכת המים והביוב העירונית, באמצעותו 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.

5.5.3 קבלת קהל אנו מאפשרים לציבור לקבל שירותים שונים באמצעות קבלת קהל, ניתן לקבל מידע על צריכת המים, לערוך בירור לגבי חשבון מים, מצב חובות/יתרות, הצטרפות לקבלת השירותים וכן מתאפשר ביצוע פעולות ביחס לחשבון המים. כדי שנוכל לטפל בפנייתך, ולהעניק לך את השירותים הנדרשים תידרש לספק לנו פרטי קשר ופרטים נוספים בהתאם לסוג הפנייה.

6. מטרת השימוש במידע אישי

6.1 לעמוד בהוראות הדין והרגולציה.

6.2 לספק את השירותים המקוונים המוצעים באתר, לרבות הרשמה ו/או התנתקות משירותי המים, קבלת שירות בקשר לשירותי המים, בירור חשבונית, ביצוע תשלומים, מילוי טפסים, קבלת מידע.

6.3 על מנת ליצור אתך קשר (לרבות באמצעות דוא"ל וסמס) לצורך שליחת עדכונים ומידע על התאגיד, חשד לנזילות במערכת הפרטית שלך וכדומה.

6.4 לצורך טיפול בבקשותיך, ומתן מענה לפניות ולתלונות.

6.5 לצרכים משפטיים ולהתגוננות בהליכים מכל סוג.

7. שיתוף המידע האישי עם צדדים שלישיים

אנו עשויים להעביר את המידע האישי שלך לגורמים נוספים, במקרים הבאים:

7.1 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. מידע כאמור יכול שיועבר למדינות אחרות ובפרט לארה"ב (למשל לצורך שירותי אחסון מידע בענן).

7.2 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 תנאי השימוש של האתר, לרבות חקירות של הפרות פוטנציאליות של תנאי השימוש ו/או של 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.

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

8. מידע אישי שהתאגיד מקבל אודות משתמש מצדדי ג'

בהיותו גוף ציבורי (כהגדרת מונח זה בסעיף 23 לחוק), התאגיד עשוי לקבל ו/או להיחשף מעת לעת למידע אישי אודותיך כפי שנמסר לו ע"י גופים ציבוריים אחרים, וזאת לצורך אימות זהותך ופרטיך, כפי שנמסרו על ידך באתר, וכן כדי לוודא שמערכת המידע של התאגיד מעודכנת. המידע המתקבל בחברה ע"י צדדים שלישיים הינו באחריותם הבלעדית בלבד. מובהר בזאת כי התאגיד אינו בודק את נכונותם, 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 ומולך 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.

9. Cookies

9.1 באתר נעשה שימוש ב- Cookies ("עוגיות") לצורך תפעולו השוטף והתקין של האתר, ובכלל זה כדי לאסוף נתונים סטטיסטיים אודות השימוש באתר, אימות פרטים, התאמת 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.

9.2 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.

10. 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.

11. זכויותיך במידע בכל עת תוכל לבחור אם לספק או לגלות מידע אישי אודותיך או לא. יחד עם זאת, אם תבחר שלא לספק מידע אישי שהינו חובה, יתכן ולא תוכל לעשות שימוש מלא באתר.

12. אנו מעוניינים לשמור על מידע אישי עדכני, מלא ומדויק. אם תרצה למחוק או לתקן חלק מהמידע האישי שלך, אשר אנחנו עשויים לאחסן, תוכל לעשות זאת באמצעות הטופס הרלוונטי באתר. אנו נבחן כל פניה וניתן מענה בהתאם להוראות הדין.

13. פרטיות של ילדים האתר והשירותים המקוונים של התאגיד אינם מיועדים לשימושם של קטינים. בהתאם לכך, למעט לצורך ניהול שירותי המים, אין בכוונת התאגיד לאסוף מידע אישי אודות קטינים מתחת לגיל 18.

14. 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.

15. צור קשר התאגיד 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 עשוי לאחסן ולעשות בו שימוש, אנא צור קשר איתנו בכתובת המייל amnon@ein-netafim.co.il