מסמך נגיש

מדיניות פרטיות ושימוש במידע

א. כללי

הוט – מערכות תקשורת בע"מ, הוט טלקום שותפות מוגבלת, הוט אנרג'י שותפות מוגבלת (להלן, ביחד ולחוד: "**החברה**") מייחסות חשיבות רבה לפרטיות לקוחותיהן והמשתמשים בשירותיהן השונים.

מדיניות זו חלה הן על מידע שנאסף במסגרת ההתקשרות והשימוש בשירותים השונים המוצעים על ידי החברה, לרבות שירותים נלווים כגון שירותי שיחות לחו"ל, שירותי נדידה בינלאומית, שירותי ערך מוסף וכיו"ב (להלן: "**השירותים**"), וכן על מידע העשוי להימסר לחברה שלא במסגרת אותם שירותים (כגון במסגרת שימוש באתר האינטרנט של החברה (www.hot.net.il, https://www.nexttv.co.il/ – להלן, ביחד ולחוד: "**האתר**" או "**אתר האינטרנט**") ובשירותים מקוונים שלה, פניות כלליות לבקשת מידע ובירורים, התעניינות בשירותי החברה, בקשת הצעות מחיר וכו'). הכל, כפי שיפורט להלן.

החברה אוספת, שומרת ומעבדת מידע אישי על מנת לספק שירותים, ובכלל זה כל פעולה הנדרשת לצורך פיתוח, לימוד, ניתוח, שיפור, ייעול וניהול מושכל של השירותים, וכן על מנת לשווקם ולקיים פעילות מסחרית בסטנדרטים המקובלים (כפי שיהיו מעת לעת).

השימוש במידע יהיה בהתאם למדיניות זו. יובהר כי במקום שבו ניתנה מצידך הסכמה לשימוש החורג ממדיניות זו, תהיה החברה רשאית לעשות שימוש במידע בהתאם להסכמה שניתנה על ידך.

יובהר כי לצורך קבלת שירותי החברה והשימוש בהם, הנך נדרש למסור מידע אישי כפי שתתבקש במסגרת תהליך ההתקשרות, וכן מעת לעת במהלך תקופת אספקת השירותים. יודגש כי **אינך מחוייב** למסור לחברה מידע כלשהו, אולם בהיעדר המידע הנדרש החברה לא תוכל לספק לך שירותים.

החברה נוקטת באמצעי זהירות ואבטחת מידע מתקדמים על מנת לשמור על סודיות המידע המצוי בידה. עם זאת, תקלות ו/או גרימת נזק על ידי צדדים שלישיים זדוניים במנגנוני אבטחת מידע עשויים להתרחש, גם אם מושקעים בהם מירב המאמצים והמשאבים. לכן מומלץ לספק מידע באופן מבוקר ובהתאם לצורך בלבד.

מדיניות זו מנוסחת בלשון זכר מטעמי נוחיות בלבד, ויש לראותה כמתייחסת לזכר ונקבה כאחד.

על איסוף המידע והשימוש בו יחולו הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והתקנות שמכוחו. בכל מקום בו קיימת סתירה בין הוראות מדיניות זו לבין הוראות הדין, הוראות הדין תגברנה ויראו מדיניות זו כמתוקנת באופן שיעמוד בהוראות הדין.

הדין הישראלי בלבד הוא החל על מדיניות זו. סמכות השיפוט הבלעדית בנוגע למדיניות פרטיות זו תהיה רק לבתי משפט בתל אביב - יפו.

החברה רשאית בכל עת לעדכן מדיניות זו, ללא צורך בהודעה כלשהי, המשך השימוש באתר או בשירותי החברה יהוו הסכמה מצידך להוראות העדכניות כפי שיהיו מעת לעת.

ב. המידע הנאסף על ידי החברה

המידע אותו תתבקש למסור לצורך קבלת השירותים ו/או שייאסף במהלך אספקת השירותים ו/או שיתקבל מצדדים שלישיים, עשוי לכלול:

- פרטי התקשרות ומידע אישי (לרבות שם, כתובת מגורים, דוא"ל, מס' טלפון, תעודת זהות), לרבות של אנשי קשר אותם מסר המנוי. למען הסר ספק, מידע שמסר המנוי אודות צדדים שלישיים ייחשב כמידע אודות המנוי, ומסירת המידע היא באחריות המנוי בלבד.
- מידע המתקבל מציוד הקצה (לרבות דגם הציוד, חומרה, מספר סידורי של הציוד ו/או של כרטיס ה-SIM (לרבות ESIM), הגדרות המכשיר, תוכנות המותקנות עליו, כתובת IP, מזהים של התקנים חיצוניים אליהם מתחבר המכשיר).
- מידע אודות מיקום המכשיר, העשוי להתקבל באמצעות GPS, איכון סלולרי, רשתות תקשורת בהן הינך משתמש ועוד.

- מידע אודות השימוש בשירותים (לרבות נתוני תקשורת – שיחות טלפון, מסרונים, מידע אודות הגלישה באינטרנט).
- מידע אודות השימוש באתרי אינטרנט, שירותי ערך מוסף ואפליקציות דיגיטליות המסופקות על ידי החברה או עבורה (לרבות מועדי השימוש בהם ותיעוד השימוש, הדפים בהם ביקרת, התכנים שצרכת).
- מידע אודות פניות הלקוח לשירות הלקוחות של החברה (בין פניות טלפוניות או באמצעים דיגיטליים), לרבות מועדי הפניות ותוכנן.
- מידע פיננסי, לרבות פרטי אמצעי תשלום, חיובים, רכישות מוצרים ושירותים, התחשבנות.
- מידע מפרופיל הלקוח ברשתות חברתיות, במידה ופנה לחברה באמצעות רשתות אלה או השתמש בשירותי החברה המוצעים בהן.
- מידע ממצלמות אבטחה המותקנות במתקני החברה.
- הקלטות שיחה שלך עם נציגי החברה, לצורך תיעוד ועמידה והוראות הדין.
- החברה עשויה לקבל מידע אישי אודותיך מצדדים שלישיים, לרבות באמצעות מזהים דיגיטליים (כגון Cookies, Tags, Pixels וכיו"ב – למען הנוחיות יכונו כל אלה יחד "Cookies") ו/או מאגרי מידע שבהם מצוי מידע שהושג ונשמר כדין.

ג. <u>מטרת איסוף המידע והשימוש במידע</u>

החברה תהיה רשאית לשמור את המידע שנאסף על ידה, בין מידע שנמסר לה על ידי מנוייה ו/או אודותם על ידי צדדים שלישיים, בין מידע שנוצר אצלה כתוצאה מהשימוש בשירותיה, ההתקשרות עימה ו/או התעניינות בשירותיה (לרבות באמצעות אתרי אינטרנט ו/או אפליקציות דיגיטליות ו/או שיחות טלפוניות או תכתובות עם נציגי החברה ו/או ברשתות חברתיות), או בכל דרך חוקית אחרת ("**המידע**"), ולהשתמש בו לצרכים הבאים:

1. לצורך אספקת השירותים, תחזוקתם ושיפורם.
2. לכל צורכי הניהול הפנימי של החברה, לרבות:

א. לימוד, אפיון וניתוח התנהגויות לקוח, לרבות בניית פרופיל על בסיס מאפיינים שונים שיוגדרו על ידי החברה מעת לעת;

ב. פיתוח והצעת שירותים מוספים / משלימים או שיפור שירותי החברה;

ג. ניתוח, ניהול ושיפור פעילות רשת התקשורת של החברה ושירותיה;

ד. בניית תוכניות שיווקיות;

3. לצורך עריכת חשבונות וגביית תשלומים.
4. ניתוח מידע הקשור ללקוח, לרבות באמצעות כלי בינה מלאכותית.
5. לשם פניה בהצעות שיווקיות בכל דרך תקשורת, לרבות מסרונים, הודעות באפליקציות מסרים, דוא"ל, רשתות חברתיות, נוטיפיקציות דחיפה ("פוש") של אתרי אינטרנט ו/או אפליקציות דיגיטליות, הודעות קוליות, משלוח בדואר פיזי ועוד. הצעות כאמור, יכול שיכללו מוצרים ושירותים המשווקים על ידי החברה ו/או על ידי צדדים שלישיים, ויכול שתהיינה מותאמות לפי מאפייני הלקוח, לרבות מיקומו הגיאוגרפי. הלקוח רשאי לבקש בכל עת להיות מוסר מרשימת הדיוור כאמור ביחס לדברי פרסומת (כהגדרתם בסעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982), בין בכלל או ביחס לאמצעי מסויים. בקשת הסרה כאמור, ניתן להעביר בכל אחת מדרכי הפנייה המפורטות באתר האינטרנט של החברה בכתובת https://www.hot.net.il/heb/customerservice/contactus/, או בתחתית מדיניות זו. בפנייה כאמור, יש לציין את דרכי הפנייה ממנה מבקש הלקוח את הסרתו.
6. ככל שלא ביקש לקבל את החשבונית בדרך אחרת, הלקוח יקבל את החשבונית עבור שירותי החברה באמצעי דיגיטלי (דוא"ל ו/או האזור האישי באתר החברה ו/או באפליקציית השירות של החברה). מודגש, כי הלקוח רשאי לבקש מהחברה בכל עת לשלוח את החשבונית בדואר פיזי. יצויין שהחברה רשאית לצרף לחשבונית תכנים פירסומיים.
7. פירסום מטורגט באמצעים דיגיטליים שונים, לרבות פירסום באתרי אינטרנט ורשתות חברתיות.

8. החברה תהיה רשאית להעביר פרטים סטטיסטים מתוך המידע לצדדים שלישיים, ובלבד שלא יהא בהם כדי לזהות את המשתמש (למעט במקרים שיפורטו מטה). עם זאת יובהר, כי מידע כזה עשוי לזהות את מכשיר הקצה בו השתמשת.
9. לצורך עמידה בהוראות הדין, לרבות הוראות הרישיון שניתן לה ממשרד התקשורת.
10. לצורך מיצוי זכויות החברה על פי דין (לרבות זכויות חוזיות).
11. מובהר כי החברה רשאית לעשות שימוש בכלי בינה מלאכותית לצורך אפיון וניתוח התנהגות לקוח, תימלול שיחות, מיקוד ושיפור הטיפול בלקוח, אוטומציה של תהליכים ושירותים, ועוד.
12. מובהר כי בעת שיחה למוקד חירום טלפוני, מספר הטלפון שלך יהיה מזוהה עבור מוקד החירום – גם אם ביקשת שלא לזהות את המתקשר.
13. העברת מידע מזהה לצדדים שלישיים, כמפורט להלן בפרק נפרד.

ד. <u>משך שמירת המידע</u>

יודגש, כי המידע יישמר אצל החברה כל משך מתן השירותים, אולם החברה תהיה רשאית להמשיך ולשמור את המידע גם לאחר סיום מתן השירותים, לתקופה עליה תחליט החברה מעת לעת. זאת, לצורך תיעוד, הגנה מפני תביעות משפטיות, קיום חיובים (למשל במסגרת תביעות ייצוגיות), מתן מענה לגורמי אכיפה, אסדרה ופיקוח, שמירה המחוייבת על פי דין.

החברה תהיה רשאית לעשות שימוש במידע גם על מנת להציע לך לשוב ולהצטרף לשירותיה לאחר סיום ההתקשרות עימה.

ה. <u>מסירת מידע אישי לצדדים שלישיים:</u>

החברה תימנע ככל האפשר ממסירת פרטיך האישיים וכל מידע אישי שקיים בידיה לצדדים שלישיים, אלא במקרים הבאים – וגם אז, רק לאחר שהחברה וידאה את אבטחת המידע והשימוש המידתי בו ובהתאם למטרת מסירתו בלבד:

- לצורך אספקת השירותים, החברה עשויה להשתמש בשירותיהם של ספקים חיצוניים (כגון חברות סליקה, ספקי שירותים מוספים, מפעילי מוקדי שירות טלפוני או דיגיטלי, ספקי מוצרים שרכשת באמצעות החברה או ספקי שירותים אחרים). אי לכך, יתכן כי חלק מן המידע שהיא אוספת, לרבות מידע אישי, יועבר לספק כאמור על מנת לאפשר את אספקת המוצר או השירות לידך.
- לספקי תקשורת שעשית שימוש בשירותיהם, כגון מפעילי שיחות בינלאומיות, מפעילי תקשורת בחו"ל שהשתמשת בשירותיהן בעת שהותך בחו"ל במסגרת נדידה בינלאומית, וכו'.
- לחברות קשורות, המשווקות את שירותי החברה או סלי שירותים הכוללים את שירותי החברה.
- כאשר החברה תמצא כי פעולותיך מפרות את תנאי השימוש או שיש בהם לפגוע בחברה או בצדדים שלישיים, כי פעולותיך מבוצעות לשם ביצוע תרמית מכל סוג שהוא או שהן פעולות הנחזות כמנוגדות לדין או נסיון לבצע פעולות כאלה;
- אם החברה תידרש לעשות כן בידי רשות מינהלית, ביצועית או שיפוטית מוסמכת. יובהר כי במקרה כזה החברה תהיה רשאית למסור את המידע לרשות המוסמכת גם אם לא ניתנה הנחיה למסירת מידע מסויים, אלא על פי שיקול דעת החברה על מנת למצות את זכויותיה;
- אם החברה תעמוד בפני איום שינקטו כנגדה צעדים משפטיים בגין פעולות שעשית;
- במסגרת כל מחלוקת, טענה, תביעה, דרישה או הליכים משפטיים, אם יהיו, בינך ובין החברה ו/או בין החברה לבין צד שלישי כאשר המידע אודותיך יידרש לצורך הגנת החברה;
- בכל מקרה שהחברה תסבור, כי מסירת המידע נחוצה כדי למנוע נזק חמור לגופך או לרכושך או לגופו או לרכושו של צד שלישי.
- לצד שלישי המספק לחברה שירותים (לרבות משווקים, שותפים עסקיים), ככל הנדרש לצורך ביצוע תפקידו עבור החברה וקיום שיתוף הפעולה העסקי עימו, וזאת בכפוף להתחייבות הצד השלישי לשמירה על סודיות המידע.

- במקרה של מכירת או המחאת או העברת פעילות החברה (כולה או חלקה) לידי צד שלישי, לרבות במסגרת מיזוג משפטי או תפעולי, יהיה הצד השלישי רשאי להכנס בנעלי החברה לשמירה ו/או עיבוד ו/או שימוש במידע, לכל דבר ועניין.
- במידה ופנית אלינו באמצעות צדדים שלישיים (כגון חיוג ישיר מתוך מודעות מקוונות, פנייה באמצעות משווק וכו'), נהיה רשאים לעדכן את הגורם באמצעותו פנית בפרטים אודות התקשרותך עימנו.

יובהר כי החברה תהיה רשאית להעביר לצדדים שלישים מידע סטטיסטי אגרגטיבי (שאינו כולל מידע אישי ואין כדי לזהות מנוי באופן סביר) אודות מנויים והתנהגותם, וזאת לכל צורך שתראה החברה לנכון.

ו. <u>זכות לעיון במידע ותיקונו</u>

החברה מאפשרת למנוי עיון במידע אודותיו ותיקונו, בהתאם להוראות סעיפים 13-14 לחוק הגנת הפרטיות ולתקנות שמכוחו. במידה ותמצא שהמידע אודותיך אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, תהיה רשאי לפנות בבקשה לתיקונו או מחיקתו.

החברה תבחן את בקשתך ותטפל בה בהתאם להוראות הדין, ולזכויות צדדים שלישיים. החברה תהיה רשאית לסרב לבקשה למחיקת מידע, במידה והמידע דרוש לה לצרכים לגיטימיים, לצורך אספקת השירות, למניעת הונאות, לשמירה על מהימנות ודיוק המידע שבידיה, לצורך עמידה בדרישות הדין או התגוננות מפני תביעות.

ז. <u>אתר האינטרנט של החברה</u>

האמור להלן ביחס לאתר האינטרנט, מתייחס (בשינויים המחוייבים) גם לאפליקציות ולכל פלטפורמה דיגיטלית או שירות מקוון של החברה, בין אם מופעל על ידה או על ידי צדדים שלישיים.

המשתמש באתר האינטרנט מאשר כי ידוע לו שבמהלך השימוש באתר, ייאסף מידע אודות השימוש שיעשה באתר, ובכלל זה הדפים, המוצרים, השירותים וכל המידע שהוצגו, כתובת האינטרנט (IP) בה השתמש, פעולותיו באתר (לרבות המידע שהזין באתר), זמן שהייתו באתר וכיוצ"ב, לרבות באמצעות Cookies או מזהים דיגיטליים אחרים כפי שיהיו מעת לעת, בין של החברה או של צדדים שלישיים.

מובהר כי ניתן לגלוש באתר באופן שמצמצם את המזהים הדיגיטליים שלך, וזאת על ידי התאמת ההגדרות בדפדפן לגלישה פרטית. אולם במצב כזה חלק מהשירותים המוצעים באתר לא יהיו זמינים עבורך.

בכדי להירשם לשירותים מסוימים באתר או המוצעים באתר, ייתכן ותתבקש לספק לחברה מספר פרטים אישיים אודותיך. פרטים אלה יכול שיכללו, בין היתר, את שמך המלא, מספר תעודת זהות, כתובת הדואר האלקטרוני שברשותך, כתובת, מספר טלפון נייד, פרטי כרטיס אשראי ופרטים נוספים. בנוסף לפרטים אלו, לצורך שימוש בחלקים מסויימים באתר לרבות רכישת מוצרים או שירותים, ייתכן שתתבקש לבחור סיסמה ושם משתמש, אשר יזהו אותך לצורך קבלתם. עליך למסור רק פרטים נכונים, מדויקים ומלאים, ואתה מאשר בזאת את נכונות הפרטים שמסרת ושתמסור בעתיד.

ח. <u>יצירת קשר</u>

בכל עניין הקשור למדיניות פרטיות זאת, כמו גם בכל עניין אחר הקשור לשירותי החברה, הינך רשאי לפנות אלינו בכל אחת מדרכי הפנייה המפורטות בעמוד "צור קשר" באתר https://www.hot.net.il/heb/customerservice/contactus/, לרבות בדוא"ל ombudsman@hot.net.il. לצורך בירור פנייתך והטיפול בה, תידרש למסור פרטי זיהוי סבירים, כגון מספר טלפון ו/או תעודת זהות, לפי מדיניות החברה כפי שתהיה מעת לעת.