

תאריך: 21.7.2025

מדיניות פרטיות

תודה על ביקורך באתר זה, הזמין בכתובת <https://www.sharonim.org/he> ("האתר") השייך לתאגיד המים שרונים – תשובות מים וביוב בע"מ ("התאגיד", "אנחנו", "שלנו" או "אנו"), המספק מים לתושבי רמת השרון וסביבתה בהתאם להוראות חוק תאגידי מים וביוב תשס"א-2001 ("חוק תאגידי המים"). האתר מספק מידע מגוון ועדכונים ביחס לשירותי המים (כהגדרתם להלן) ומאפשר לצרכנים (כהגדרת מונח זה להלן) לתקשר עם שירותי הלקוחות של התאגיד ואף לבצע פעולות מקוונות שונות ביחס לחשבונם כמפורט להלן (להלן: "השירותים המקוונים"). לטובת הנוחות, האתר והשירותים המקוונים ייקראו יחד "האתר".

זוהי מדיניות פרטיות ("מדיניות פרטיות") אשר מסדירה את האופן שבו אנו עושים שימוש במידע אישי (כהגדרתו להלן) הנמסר לנו על ידי המשתמשים באתר ו/או אשר נאסף על ידינו בעת שימוש המשתמשים באתר ובשירותי המים.

1. הגדרות.

- **"דיני הגנת הפרטיות"** לרבות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("החוק"), התקנות המתוקנות מכוחו והנחיות רשות הגנת הפרטיות, הכל כפי שיעודכנו ויתוקנו מעת לעת.
- **"מידע אישי"** פירושו נתון הנוגע לאדם מזהה או לאדם הניתן לזיהוי; לעניין הגדרה זו, **"אדם הניתן לזיהוי"** הוא מי שניתן לזהותו במאמץ סביר, במישרין או בעקיפין, ובכלל זה באמצעות פרט מזהה, כגון שם, מספר זהות, מזהה ביומטרי, נתוני מיקום, מזהה מקוון, או נתון אחד או יותר הנוגע למצבו הפיזי, הבריאותי, הכלכלי, החברתי או התרבותי..
- **"משתמש"** הינו צרכן הרשום לאתר.
- **"צרכן"** משמעו מי שרשום כמנוי לשירותי מים בהתאם כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע"א-2011 ("הכללים").
- **"שירותי מים"** כלל השירותים המגיעים לצרכן על פי חוק תאגידי המים והכללים לרבות אספקת מים, אחזקה, פיתוח ושדרוג הרשת המוניציפלית של המים והביוב וטיפול בתקלות ומתן מענה לצרכן.

2. תנאי שימוש. מדיניות פרטיות זו מהווה חלק מתנאי השימוש של האתר הזמינים בקישור הזה: [\("תנאי השימוש"\)](#). כל מונח אשר אינו מוגדר במדיניות פרטיות זו, יפורש בהתאם לתנאי השימוש. יובהר כי בקשר לביצוע תשלומים עבור שירותי המים הנעשה באמצעות מערכת התשלומים המקוונת המסופקת על ידי חברת אם גרופ - מגער בע"מ (להלן **"ספק המערכת"**) ששמה "Mast", הזמינה בכתובת: <https://www.mast.co.il/19/payment> (להלן **"מערכת Mast"**), יחולו תנאי השימוש ומדיניות הפרטיות של ספק המערכת המפורסמים באתר מערכת Mast.

3. הסכמה

3.1 למעט כמצוין במפורש במדיניות זו להלן, אין לך חובה חוקית לספק לנו מידע אישי, ואתה מאשר בזאת שמסירת המידע האישי שלך נעשית מרצונך החופשי. אם תבחר שלא לספק לנו מידע אישי מסוים, יתכן שלא תוכל להנות ממלוא השירותים המופיעים באתר. יש לציין, כי מוטלת עליך חובה חוקית לשלם בגין שירותי המים המסופקים לך ע"י התאגיד, מכוח החוק. ככל שבחרת לשלם את חשבון שירותי המים 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, על מנת שנוודא כי אתה (או מי שעבורו אתה משלם) הינו **"צרכן"**, כהגדרתו בכללי תאגידי מים וביוב.

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 התאגיד אוסף וכיצד מתבצע האיסוף.** התאגיד מקבל ו/או אוסף מידע אישי ממך בדרכים הבאות:

5.1 **במהלך השימוש באתר לצורך הרשמה לשירותי המים, קבלת שירות לקוחות וביצוע תשלומים.** ככל שתפנה אלינו

לצורך הרשמה לשירותי המים, ובפרט ככל שתבחר למלא טפסים שונים המצויים באתר לצורך ההרשמה כאמור, אתה תידרש למסור לנו את הפרטים הבאים: "פרטי קשר" (קרי – שם, כתובת, טלפון, דואר אלקטרוני); פרטי זיהוי לרבות תעודת זהות; כתובת מגורים; מספר לקוח ומספר נכס; מידע דמוגרפי כגון קשרי משפחה לרבות מספר נפשות בדירת מגורים; מסמכים או כל מידע שתבחר להוסיף לפנייה. ככל שתבקש הנחה בתשלום עבור שירותי המים, אתה תידרש למסור לנו פרטים על אודות ההכנסה שלך או, ככל שיהיה רלוונטי, על אודות הסיבה בגינה אתה זכאי להנחה.

5.2 **בקשת "צור קשר".** ניתן ליצור עמנו קשר במגוון תחומים, באמצעות טופס יצירת קשר באתר ו/או באמצעות [שיחת](#)

טלפון או הודעת וואצאפ (WhatsApp) למספר המופיע באתר. במסגרת הפנייה אל התאגיד ולצורך מענה לפנייתך, תידרש לספק לנו פרטי קשר ופרטים נוספים הנדרשים על מנת שהתאגיד יוכל לתת מענה לפנייתך.

5.3 **מוקד תקלות.** אנו מעמידים לרשות הציבור מוקד לדיווח על תקלות במערכת המים והביוב העירונית. באמצעות

ניתן לדווח על תקלות במערכת המים והביוב ע"י מילוי טופס הפניה באתר. במסגרת הדיווח אל התאגיד ולצורך טיפול בתקלתך, תידרש לספק לנו פרטי קשר ופרטים נוספים הנדרשים על מנת שהתאגיד יוכל לתת מענה לפנייתך.

6. **מטרות השימוש במידע אישי.** התאגיד רשאי לעשות שימוש במידע האישי למטרות הבאות:

6.1 על מנת לאפשר שימוש באתר ולספק את השירותים המקוונים המוצעים בו, לרבות הרשמה ו/או התנתקות משירותי המים, קבלת שירות לקוחות בקשר לשירותי המים, ביצוע תשלומים, מילוי טפסים, קבלת מידע.

6.2 לצורך טיפול בבקשותיך, ומתן מענה לפנייתך ולתלונות.

6.3 על מנת ליצור אתך קשר (לרבות באמצעות דוא"ל והודעות וואצאפ) לצורך שליחת עדכונים ומידע על התאגיד, לרבות לגבי הודעה על תקלות, חשד לנזילות, ביצוע הפסקות מים ועבודות וכדומה) וכן לגבי הכנסת שיפורים באתר ובשירותים המקוונים.

6.4 לצרכי אבטחת המידע והגנה על פרטיות המשתמשים.

6.5 כדי לעמוד בהוראות הדין והרגולציה.

6.6 לצרכים משפטיים ולהתגוננות בהליכים מכל סוג.

7. **שיתוף המידע האישי עם צדדים שלישיים.** אנו עשויים לשתף את המידע האישי שלך עם צדדים שלישיים 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, בהתאם להוראות הדין. מידע כאמור יכול שיועבר למדינות אחרות ובפרט לארה"ב (למשל עבור שירותי אחסון מידע בענן). בהמשך השימוש שלך באתר, הנך מסכים להעברת המידע שלך לספקי צד ג' הנמצאים מחוץ לגבולות ישראל, ובפרט לארה"ב.

7.2 אנו נהיה רשאים למסור 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) העברת מידע לגוף ציבורי בהתאם להוראות פרק ד' לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981; (ג) אכיפת תנאי השימוש של האתר, לרבות חקירות של הפרות פוטנציאליות של תנאי השימוש ו/או של הסכם ההתקשרות הרלוונטי שלנו עם צד ג'; (ד) גילוי, מניעה או התייחסות אחרת למרמה או לסוגיות אבטחה; או (ה) 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 למסור את המידע האישי שלך במסגרת העברה חוקית של פעילות התאגיד לתאגיד אחר שיפעיל את האתר או חלקים ממנה לרבות במסגרת שינוי ארגוני ו/או פשיטת רגל.

8. **מידע אישי שהתאגיד מקבל על אודות משתמש מצדדי ג'.** בהיותו גוף ציבורי (כהגדרת מונח זה בסעיף 23 לחוק), התאגיד עשוי לקבל ו/או להיחשף מעת לעת למידע אישי על אודותיך כפי שנמסר לו ע"י גופים ציבוריים אחרים, וזאת לצורך אימות זהותך ובפרט, 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. ככל שלדעתך המידע שנמצא בידי התאגיד אינו נכון או אינו עדכני, הנך מוזמן להגיש בקשה לתיקון המידע כמפורט בסעיף 11 להלן, והתאגיד יבחן את הבקשה, וככל שיימצא כי המידע אינו נכון או אינו עדכני – יפעל לתקנו. 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 על אודות השימוש באתר, אימות פרטים, התאמת האתר להעדפותיך האישיות ולצרכי אבטחת מידע. עוגיות הן קבצי טקסט, שהדפדפן שלך יוצר לפי פקודה ממחשבי התאגיד. חלק מהעוגיות תפקענה כאשר תסגור את הדפדפן ואחרות נשמרות על גבי הכונן הקשיח במחשבים שלך. העוגיות 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 עוגיות, תוכל להימנע מכך על ידי שינוי ההגדרות בדפדפן שלך. לשם כך אנא העזר בקובץ העזרה של הדפדפן. עם זאת, עליך לדעת שנטרול העוגיות עלול לגרום לכך שלא תוכל להשתמש בחלק מהשירותים והתכונות באתר או באתרי אינטרנט אחרים. בנוסף לכך, אתה יכול למחוק את העוגיות במחשבך בכל רגע. מוצע שתעשה כן, רק אם אתה משוכנע שאינך רוצה שהאתר יותאם להעדפותיך. הואיל והשימוש בעוגיות 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 להעבירו לצדדים שלישיים לפי שיקול דעתו, בין היתר, לצורך שיפור האתר והשירותים, וכן לביצוע ניתוחים סטטיסטיים שונים הנוגעים לאתר ולשירותים, כגון בעזרת שירותי Google Analytics. "מידע אנונימי" פירושו מידע אשר אינו מאפשר זיהוי של משתמש מסוים, במישרין או בעקיפין, כגון מידע המעובד באופן מצרפי או סטטיסטי על אודות השימוש באתר ובשירותים.

11. זכויותיך במידע.

11.1. אנו מעוניינים לשמור על מידע אישי עדכני, שלם ומדויק. אם תרצה למחוק או לתקן חלק מהמידע האישי שלך, אשר אנחנו עשויים לאחסן, תוכל להגיש בקשה באמצעות טופס מקוון שיופיע באתר התאגיד אנא ציין בפירוט את כלל הפרטים הנוגעים לבקשתך.

11.2. אנו נבחן את הבקשה וניתן מענה בהתאם להוראות כל דין. כמו כן, כדי להיענות לבקשה, אנו נהיה מחויבים לוודא את זהותך בהתאם לפרטים הקיימים אצלנו על אודותיך. ייתכן שנידרש לבקש ממך מסמכים נוספים לזיהוי. ככל שתבחר שלא לספק מסמכי זיהוי, ייתכן ולא נוכל להיענות לבקשתך ביחס לעדכון/מחיקה של המידע. אנו נהיה רשאים, בנסיבות מסוימות, לבקש ממך לעיין במידע במשרדינו, וכן נהיה רשאים למסור את המידע תוך מחיקת פרטים של צדדים שלישיים ו/או מידע סודי של התאגיד. ככל שאין עלינו חובה לספק לך את המידע אנו נהיה רשאים

לסרב לבקשה, בכפוף למתן הסבר לגבי סיבת הסירוב. הנך רשאי לערער על החלטתנו בפניה לערכאה המוסמכת לדון בנושא. כמו כן, אנו נהיה רשאים לתעד את פרטי הבקשה שלך בקשר למידע שלך לצרכים משפטיים.

12. 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 על אודות קטינים מתחת לגיל 18. אם התאגיד יגלה כי נאסף מידע אישי מקטין, התאגיד ימחק מידע זה מהר ככל שניתן. אם אתה מאמין שעשוי להיות לחברה מידע כזה, נא צור קשר דרך הקישור המופיע באתר לעניין עיון תיקון מחיקה של מידע בהתאם להוראות הדין. (הפנייה לקישור)

13. קישורים לאתרים של צדדים שלישיים. הנך מאשר שידוע לך כי ככל שתעבור מהאתר באמצעות קישורים המופיעים בו אל אתרים אחרים ("אתרים חיצוניים"), כל שימוש באתרים חיצוניים כאמור ייעשה בכפוף למדיניות הפרטיות של כל אחד מאותם אתרים חיצוניים. הנך אחראי בלעדית לשימוש שאתה עושה באתר חיצוני ולתאגיד לא תהיה כל אחריות לכל תוצאה של שימוש באתר חיצוני כאמור.

14. צור קשר. שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ הינו בעל השליטה במאגר מידע רשום מס' 700026330 המכיל את המידע המפורט במדיניות זו. התאגיד מחויב להגן על הפרטיות שלך. 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: dpo@iti-il.com

בברכה,

אינג' קובי אופיר

מ"מ מנכ"ל התאגיד שרונים