

מדיניות פרטיות תאגיד מי לוד בע"מ

1. מבוא

תאגיד "מי לוד" (להלן: "התאגיד") רואה חשיבות רבה בשמירה על פרטיות המידע האישי של הצרכנים, ספקים, עובדים וכל אדם אחר שבא עמו במגע. מדיניות פרטיות זו מפרטת את האופן בו אנו אוספים, שומרים, משתמשים ומעבירים מידע אישי, בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("החוק") והוראות תיקון 13 לחוק, וכן בהתאם לכל דין רלוונטי אחר.

2. הגדרות

"מידע אישי" הוא כל מידע המתייחס לאדם מזוהה או ניתן לזיהוי, לרבות שמו, מספר זהות, פרטים דמוגרפיים, נתוני צריכת מים, מיקום, כתובת מספר נפשות בבית, הקלטות שיחות לקוחות ותמונות ממצלמות אבטחה או מצלמות במוקדי שירות.

"מידע בעל רגישות מיוחדת" – כל אחד מאלה:

- א. מידע אישי על צנעת חיי המשפחה של אדם, על צנעת אישיותו ועל נטייתו המינית;
- ב. מידע אישי המתייחס למצב בריאותו של אדם, ובכלל זה מידע רפואי כהגדרתו בחוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996;
- ג. מידע אישי שהוא מידע גנטי כהגדרתו בחוק מידע גנטי, התשס"א-2000;
- ד. מידע אישי שהוא מזהה ביומטרי המשמש או המיועד לשמש לזיהוי אדם או לאימות זהותו באופן ממוחשב;
- ה. מידע אישי על מוצאו של אדם;
- ו. מידע אישי על אודות עברו הפלילי של אדם;
- ז. מידע אישי על אודות דעותיו הפוליטיות או אמונותיו הדתיות של אדם או השקפת עולמו;
- ח. מידע אישי שהוא הערכת אישיות שנערכה מטעם גורם מקצועי שכדרך עיסוק מחווה דעתו על אישיותו של אדם, או שנערכה באמצעי שמיועד לביצוע הערכה של מאפייני אישיות מהותיים, ובכלל זה קווי אופי, יכולת שכלית ויכולת תפקוד בעבודה או בלימודים;
- ט. מידע אישי שהוא נתוני מיקום ונתוני תעבורה, כהגדרתם בחוק סדר הדין הפלילי (סמכויות אכיפה – נתוני תקשורת), התשס"ח-2007 שנוצרו על ידי ספק מורשה כהגדרתו בחוק האמור, לגבי אדם, ונתונים על אודות מיקומו של אדם שיש בהם כדי ללמד על מידע לפי פסקאות 1 עד 17-11;
- י. מידע אישי על נתוני שכר של אדם ועל פעילותו הפיננסית;
- יא. מידע אישי שחלה עליו חובת סודיות שנקבעה בדין;
- יב. מידע אישי אחר שקבע שר המשפטים, באישור ועדת החוקה, בתוספת השנייה, ובלבד שהוא מידע אישי במאגר מידע הנמצא בישראל שהועבר אליו מחוץ לגבולות המדינה, וש במקום שממנו הועבר חלות על מידע אישי מסוגו הוראות דין מיוחדות ביחס לדין החל על מידע אישי אחר;

"מנהל מאגר" – בעל שליטה במאגר מידע, ולעניין גוף ציבורי כהגדרתו בסעיף 23 – המנהל הכללי של גוף שבבעלותו או בהחזקתו מאגר מידע או מי שהמנהל הכללי הסמיכו לנהל את המאגר ב. מידע ששר המשפטים קבע בצו, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת, שהוא מידע רגיש;

"עייבוד" – "שימוש" כל פעולה שמבוצעת על מידע אישי, לרבות קבלתו, איסופו, אחסונו, העתקתו, עיון בו, גילוי, חשיפתו, העברתו, מסירתו או מתן גישה אליו.

3. רישום לשירותים

- א. חלק מהשירותים באתר דורשים רישום, במסגרתו יבקש התאגיד את הפרטים האישיים הנחוצים ישירות למתן השירותים כגון שם, כתובת, אמצעי

ההתקשרות או כתובת הדואר האלקטרוני שלך ופרטי כרטיס האשראי. מידע זה מסופק בהסכמתך ומרצונך החופשי ואין חובה חוקית למסור את המידע האישי. עם זאת, ללא ציון הנתונים המבוקשים בשדות החובה, אתה מבין ומסכים שלא תוכל להירשם לשירותים המחייבים רישום (לדוגמה, תשלום חשבונות או עדכון מספר נפשות במשק הבית).

ב. עוד מובהר, 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") כל עוד בחרת לשלם את חשבון צריכת המים והביוב על שמך ו/או על שם מי מטעמו אתה משלם דרך האתר - תידרש למסור לנו פרטים אישיים נכונים ומלאים (כגון פרטי זיהוי, אמצעי תשלום וכדומה), על מנת שנוכל לוודא שאתה (או מי שבשבילו אתה משלם) הינו "צרכן", כהגדרתו בכללי תאגידי המים והביוב.

ג. נרשמים המתנגדים לשימוש בפרטיהם או המעוניינים להסיר את עצמם מהמאגר הרשום בבעלות התאגיד, או המעוניינים שלא לקבל פניות בדואר ישיר, יודיעו על כך בכתב בכתובת המייל info@mei-lod.co.il או באמצעות מנגנון ההסרה שיימצא בכל דיוור ובמקרה זה התאגיד יפעל בהתאם להוראה שניתנה לו.

4. מקורות המידע

התאגיד אוסף מידע אישי ממספר מקורות:

מידע שאתה מוסר לנו:

- א. באמצעות האתר, טפסים, מייל, מוקד השירות, פניות ציבור וכיו"ב/
- ב. מידע שמתקבל מצדדים שלישיים (רשויות, קבלני משנה, ספקי שירותים טכנולוגיים, מערכות חיצוניות).
- ג. מידע שנאסף אוטומטית מהשימוש שלך באתר ובמערכות) כולל כתובת IP, מיקום, דפוסי שימוש

סוגי מידע שאנו אוספים ומטרות השימוש בו:

- ד. **פרטי זיהוי שהינך מחויב למסור לתאגיד:** מידע אישי שיכלול שם מלא, מס' ת.ז.ח.פ., כתובת, מס' נפשות בדירת מגוריך (לצורך זכאות ל"כמות מים מוכרת" נוספת – בתעריף מוזל, טלפון, דוא"ל, תאריך לידה.
- ה. **מוקד שירות הלקוחות הטלפוני:** אנו מעמידים לרשות הציבור שירות לקוחות טלפוני באמצעותו 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. 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.
- במידה שתסרב לספק לנו פרטים הכרחיים למתן השרות, ייתכן שלא נוכל לספק לך שירותים באופן מקוון, אולם ניתן לפנות באופן פרונטאלי למשרדי התאגיד לקבלת השירות והמענה הרלוונטי.
- ו. **שירות לקוחות מקוון:** אנו מעמידים לרשות הציבור שירות לקוחות באמצעות אפליקציית WhatsApp (בוט בלבד) ובדוא"ל. באמצעות ערוצים אלה ניתן ליצור קשר לקבלת שירות והפניה לטפסים מקוונים. במסגרת הפנייה אל התאגיד באמצעות המייל ולצורך מענה לפנייתך וזיהוי שלך, תידרש לספק לנו פרטי קשר ופרטים נוספים רלוונטיים, הנדרשים על מנת שהתאגיד יוכל לתת מענה לפנייתך. התאגיד עשוי לשמור מידע שניתן על ידך במסגרת הטיפול. השימוש באמצעות המייל כפוף לתנאי השימוש והמדיניות של האפליקציה. ככל שתסרב לספק לנו פרטים הכרחיים למתן השירות, ייתכן שלא נוכל לספק לך

מענה ושירותים באמצעי זה אולם ניתן לפנות באופן פרונטאלי למשרדי התאגיד לקבלת השירות והמענה הרלוונטי.

ז. **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, מוקד קבלת הקהל מצולם במצלמות במעגל סגור. הצילומים נשמרים על ידי התאגיד בהתאם למדיניות התאגיד. במוקד קבלת הקהל מותקנים שלטים ברורים המיידיעים את הבאים על קיום המצלמות ומיקומן.

ח. **מידע תפעולי והנדסי:** במסגרת בקשות לקבלת אישורים והיתרים מהתאגיד, יהיה עליך לשתף עמנו מידע תפעולי והנדסי הקשור לנכס שלך. מידע זה עשוי לכלול תכניות בנייה, היתרי בנייה, אישורים הנדסיים ומסמכים נוספים הקשורים לנכס שלך. מידע זה נדרש לצורך הטיפול בבקשה שלך וכן לצורך עמידה בדרישות רגולטוריות שחלות עלינו. ככל שלא תספק לנו מידע כאמור, לא נוכל לטפל בפנייה או בבקשה שלך.

מידע שנמסר על ידך לצורך קבלת הטבות שונות: הואיל וקהלים שונים זכאים לקבלת הטבות בקשר לשירותי המים, התאגיד פועל לניהול פניות של תושבים המבקשים לבדוק זכאותם. כחלק מבדיקת הזכאות ייתכן שתידרש לספק לנו פרטים אישיים מסוימים על מנת שנוכל לסייע לך בקבלת ההטבה. במידה שתסרב לספק מידע הכרחי, ייתכן ולא נוכל לסייע לך במימוש ההטבה.

ט. **סוג המידע האישי הנאסף על ידינו שאינו נמסר באופן ישיר על ידך ומטרת השימוש בו:**

א. **מידע שמתקבל באמצעות מוני מים חכמים:**

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.

2. מדי המים החכמים מותקנים על ידי ספק חימום (נכון למועד זה - חברת "ארד"), אשר גם מציעה אפליקציה 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.

ב. **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 ובפרטיך, כפי שנמסרו על ידך באתר, וכן כדי לוודא שמערכת המידע של התאגיד מעודכנת.

למשל מידע מגופים ציבוריים כגון, רשות האוכלוסין, ביטוח לאומי או העירייה.

מידע שהתקבל מספק שרותים לתאגיד כגון שירות חברות מדי מים, קבלני תחזוקה וכו'.

אימות נכונות המידע המתקבל בתאגיד ע"י צדדים שלישיים הינו באחריותם הבלעדית בלבד. 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.

ג. 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 עלייך [תנאי השימוש ומדיניות הפרטיות של Mast אשר נפתח בחלון חדש](#).

ד. עוגיות

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.

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.

5. Analytics וכלים אנליטיים נוספים

התאגיד עושה שימוש 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> **נפתח בחלון חדש** ומדיניות הפרטיות של Google המפורסמת בכתובת <http://www.google.com/policies/privacy/> **נפתח בחלון חדש**. תוכל לקרוא אודות האופן בו Google אוספת ומעבדת נתונים במסגרת Google Analytics בכתובת <http://www.google.com/policies/privacy/partners/> **נפתח בחלון חדש**. באפשרותך למנוע את השימוש בנתוניך על ידי Google Analytics באמצעות הורדת והתקנה של Google Analytics Opt-out Browser Add-on הנמצא בכתובת <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout> **נפתח בחלון חדש**.

6. **העברת מידע לצדדים שלישיים - מידע אישי יועבר רק לצורך מימוש מטרות העיבוד ותוך קיום הוראות הדין:**

- ספקי שירות (סליקה, מחשוב ענן, תמיכה טכנית);
- גופים ציבוריים (למשל רשות המיס, עיריית לוד);
- רשות מוסמכת לפי דין, לרבות צוים

7. **אבטחת מידע**

התאגיד מיישם אמצעי הגנה סבירים ומתקדמים בהתאם להנחיות רשות ההגנה על הפרטיות ותקן ISO 27001 המידע נשמר במערכות ממוחשבות, עם הרשאות גישה מוגבלות לפי צורך.

8. **זכויות נושאי המידע:**

- א. זכות לעיין במידע אישי - כל אדם זכאי לעיין בעצמו, או על ידי בא-כוחו שהרשהו בכתב או על ידי אפוטרופסו, במידע האישי שעליו המוחזק במאגר מידע בהתאם לסעיף 13 לחוק.
- ב. אדם שעיין במידע האישי שעליו ומצא כי אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, רשאי לפנות לבעל השליטה במאגר המידע בהתאם לסעיף 14 לחוק
- ג. בקשות ניתן לשלוח לממונה על הגנת הפרטיות בדוא"ל: info@mei-lod.co.il.

9. יצירת קשר לבירורים, בקשות או פניות בנושא פרטיות ואבטחת מידע – ניתן לפנות לממונה על הגנת הפרטיות של תאגיד מי לוד בדוא"ל: info@mei-lod.co.il.

10. טרם השימוש בשירותי האתר ובכלל זה מסירת מידע אישי באתר, יש לוודא כי קראת את מדיניות הפרטיות בעיון וכי אתה מבין אותם במלואם ומסכים להם. עצם השימוש באתר מהווה הסכמה למדיניות פרטיות זו. לפיכך במידה ואינך מסכים לתנאי מדיניות הפרטיות, כולם או מקצתם, אל תמסור מידע כלשהו לתאגיד באמצעות האתר.

התאגיד שומר את הזכות לעדכן מדיניות זו מעת לעת. שימוש באתר לאחר עדכון המדיניות כולל הסכמה לתנאים המעודכנים.

מעודכן נכון לתאריך אוגוסט 2025