

מדיניות פרטיות

מדיניות פרטיות זו מסדירה את האופן בו קבוצת דיפלומט הכוללת את חברת דיפלומט מפיצים (1968) בע"מ ח.פ. 510499122 וכל חברה השולטת בה, נשלטת על ידי ו/או נמצאת בשליטה משותפת עמה במישרין או בעקיפין (להלן: "החברה" או "קבוצת דיפלומט"), עושה שימוש במידע אישי אותו היא אוספת במסגרת האתר www.milka-israel.co.il (להלן: "האתר").

המידע המובא להלן מיועד לסייע לך להבין את מדיניות איסוף המידע האישי על ידי החברה באתר, סוגי המידע האישי שהחברה אוספת אודותיך, המטרות שלשמן היא אוספת את המידע האישי, העברתו לצדדים שלישיים, זכויותיך ביחס למידע האישי ועוד.

המידע שנמסר על ידך לחברה תלוי בהסכמתך ולא חלה עליך חובה חוקית למסירתו. השימוש באתר ו/או בשירותים המוצעים על ידי החברה במסגרת האתר, מעידים על הסכמתך למדיניות פרטיות זו וכי מידע יישמר ויונהל במאגרי החברה. למען הסר ספק, יובהר כי ככל שאינך מסכימה/תנאי מדיניות זו, ובין היתר למסירת המידע האישי אודותיך לחברה, יש להפסיק כל שימוש באתר. במקרה כאמור, לא נוכל לספק לך את השירותים באתר.

1. מהו מידע אישי?

במדיניות זו, משמעות המונח "מידע אישי" הוא כל מידע הנמסר על ידך לחברה או הנאסף על ידי החברה, במסגרת השימוש שלך באתר או בשירותים הכלולים בו, המזהה אותך או שבאמצעותו ניתן לזהות אותך במאמץ סביר.

2. המקורות שבאמצעותם החברה אוספת מידע אישי אודותיך

- 2.1. מידע שנמסר ישירות על ידך – למשל, בעת יצירת קשר עם החברה, בהשתתפות בפעילות שיווקית כלשהי באתר ו/או ברשתות החברתיות ובעת בקשה להצטרפות לרשימת התפוצה של החברה (ניוזלטר);
- 2.2. באמצעות שימוש באתר ו/או בשירותי החברה;
- 2.3. באמצעות שיחות טלפון, תקשורת כתובה באמצעי קשר שונים, לרבות תכתובות דוא"ל ו/או בישומון Whatsapp;

3. המידע אותו החברה אוספת אודותיך

- החברה עשויה לאסוף את סוגי המידע האישי שיפורטו להלן (כולם או חלקם) במסגרת האתר וכן לשלב ולהצליב בין סוגי המידע:
- 3.1. פרטי זיהוי ופרטי קשר כגון, שם מלא, פרטי התקשרות (טלפון, טלפון נייד, דוא"ל), כתובת, כתובת דוא"ל.
 - 3.2. תיעוד תקשורת עמך - לרבות במסגרת פניותיך לחברה. הקלטת השיחות הטלפוניות ותיעוד תכתובות עמך באמצעי התקשורת השונים (טלפון, דוא"ל ו/או ישומון Whatsapp);
 - 3.3. תשובותיך במסגרת סקרי שביעות רצון;
 - 3.4. נתונים מקוונים כגון, מידע על המכשיר דרכו נעשה השימוש באתר, פרטי ספק שירותי האינטרנט שלך, כתובת IP, הדפדפן שלך. בנוסף גם, עמודים בהם צפית, השירותים או המוצרים שעניינו אותך, הקלקות באתר, ופרטים נוספים המעידים על השימוש שלך באתר זאת באמצעות כלים אוטומטיים כמפורט בסעיף 8 להלן;
 - 3.5. כל מידע נוסף שימסר ישירות על ידך;
 - 3.6. כל מידע נוסף הנחוץ לצורך מימוש המטרות המפורטות במדיניות זו.

4. השימוש שהחברה עושה במידע האישי ("המטרות")

- המידע שנאסף ישמש את קבוצת דיפלומט בעיקר לצורך מתן השירותים על ידיה או מי מטעמה ובהתאם לאחת או יותר מהמטרות המפורטות להלן:
- 4.1. לשם ובקשר עם מתן השירותים באתר;
 - 4.2. לשם פיתוח, תפעול, ניהול ותחזוקת האתר;
 - 4.3. לשם שיפור השירותים והתכנים המוצעים באתר;
 - 4.4. להתאמת השירותים והתכנים להעדפותיך ובכלל זה, לשם יצירת פרופילים של לקוחות וניטור פעולות מבקרי האתר;
 - 4.5. ניתוח פרופילים של מבקרי האתר לשם שיווק מוצרים ו/או שירותים באתר ו/או ברחבי האינטרנט, כולל ברשתות החברתיות;
 - 4.6. לשם יצירת קשר עמך;
 - 4.7. לצורך התאמת התוכן המוצג לך, לרבות, פרסומות והצעת מוצרים ושירותים שלדעתנו יעניינו אותך באתר ו/או ברשת האינטרנט;
 - 4.8. לשם ניתוח ובקרה של נתונים סטטיסטיים או אגרגטיביים, כולל העברתו לצדדים שלישיים ובלבד שמידע כאמור אינו מזהה אותך אישית;

- 4.9. לשם עריכת סקרים ;
- 4.10. לצורך משלוח דיוור ישיר ו/או "דבר פרסומת" באמצעות הודעות דואר אלקטרוני, מסרונים ובכל דרך אחרת, הכולל מידע על מוצרים ו/או שירותים, הטבות, מבצעים, הנחות ומידע שיווקי כמפורט בסעיף 9 להלן ;
- 4.11. לשם התגוננות מפני תביעות, דרישות וטענות נגד החברה ומי מטעמה וכן נגד צדדים שלישיים ;
- 4.12. לשם עמידה בהוראות כל דין.
- 4.13. לכל מטרה לגיטימית עסקית אחרת ;
- 4.14. לשם העברת המידע לצדדים שלישיים בהתאם למטרות המפורטות במדיניות זו.

5. העברה של המידע האישי לצדדים שלישיים

- 5.1. כחלק ממטתן השירותים ו/או מימוש המטרות יתכן שהחברה תעביר את המידע האישי לצדדים שלישיים כמפורט להלן :
- 5.1.1. ספקי שירות חיצוניים אשר מעניקים לחברה שירותים שונים המסייעים לחברה בניהול פעילותה העסקית ובין היתר, ספקי שירותי תמיכה במערכות האבטחה ומערכות טכנולוגיות מידע (IT), שירותי אחסון מידע, שירותי גביה, שירותי סליקה, שירותי בניית אתרים, ספקי ניהול שירות לקוחות, שירותי עריכת סקרים ומחקרים, שירותי שליחויות ולוגיסטיקה, חברות אשר מעניקות שירותי פרסום ושיווק, שירותי בניה ותפעול אתרים, חברות המעניקות שירותי דיוור ישיר, עורכי דין או יועצים מקצועיים חיצוניים אחרים וכן צדדים שלישיים נוספים אשר מעניקים לחברה שירותים בקשר עם פעילותה.
- 5.1.2. לחברות קשורות ויחידות עסקיות בקבוצת דיפלומט כולל כל חברה המוחזקת ו/או שתוחזק במישרין או בעקיפין על ידי החברה.
- 5.1.3. בהתאם לחובה או סמכות שבדין, בהתאם להוראות רשות מוסמכת או צו שיפוטי.
- 5.1.4. בשל מחלוקת, טענה, דרישה, תביעה ו/או הליכים משפטיים אשר יתנהלו בינך ו/או מי מטעמך לבין החברה ו/או מי מטעמה.
- 5.1.5. במקרה בו החברה תהא סבורה כי מסירת המידע נחוצה על מנת למנוע נזק לצדדים שלישיים ו/או מי מעובדיה ו/או מי מלקוחותיה.
- 5.1.6. במקרה של העברה ו/או מכירה ו/או המחאה ו/או רכישה, של החברה ו/או נכסיה ו/או כל חלק מהם, בתמורה או שלא בתמורה, בין היתר במקרים אשר במסגרתם תועבר הבעלות באתר ו/או בתכניו, כולם או חלקם, לצדדים שלישיים, לרבות אך לא רק במקרה של מיזוג החברה ו/או פעילותה עם צדדים שלישיים, ולרבות מבלי לגרוע מכלליות האמור, במקרים של שינוי שליטה, מלא או חלקי, בחברה.
- 5.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור, החברה תהא רשאית להעביר מידע אודותיך שכולל דוא"ל ומספר טלפון לפלטפורמות פרסום כגון Google ו- Facebook. השימוש במידע בפלטפורמות הפרסום כאמור כפוף לתנאי השימוש ומדיניות הפרטיות של החברות כאמור. העברת המידע לפלטפורמות הפרסום לא יחרוג מהמטרות המפורטות במדיניות הפרטיות.

6. שימוש באתר

יש למסור מידע נכון, אמין ומדויק, רק בשמך ועבור עצמך. המידע צפוי להישמר, כולו או חלקו, במאגרי המידע של החברה, אצלה או אצל מי מטעמה, לרבות באמצעות שירותי "ענן", בארץ ו/או בחו"ל, לעתים במדינות המקנות רמת הגנה פחותה למידע אישי מזו המיושמת בישראל. השימוש במידע יהיה בהתאם למטרות מאגרי המידע של החברה בכפוף לדין, לתנאי השימוש ולמדיניות פרטיות זו.

7. מידע על אנשים אחרים

אם בכוונתך לספק לחברה מידע אישי בקשר לאנשים אחרים לרבות בני/ות משפחתך וצדדים שלישיים נוספים, עליך לעשות זאת אך ורק לאחר : (א) שעדכנת את הצדדים השלישיים אודות תוכן מדיניות זו ; וכן - (ב) קיבלת את ההסכמה הנדרשת להעברת מידע אישי אודות הצד השלישי בהתאם למדיניות זו ובהתאם להוראות הדין, ככל שנדרש.

8. Cookies

- 8.1. החברה עושה שימוש בכלים אוטומטיים לצורך ניטור ואיפיון השימוש שלך באתר ו/או במדיות דיגיטליות אחרות. יתכן שכלים אלו יאספו אודותיך מידע אישי כולל השימוש שלך באתר.
- 8.2. הכלים האוטומטיים כוללים שימוש ב- Cookies, Pixels, Web beacons, Log data, Tags וטכנולוגיות אחרות האוספות מידע (להלן : "עוגיות").
- 8.3. "עוגיות" הן קבצי טקסט קטנים המאפשרים לאסוף מידע דרך מחשבך או דרך דפדפן האינטרנט שלך. חלק מהעוגיות יפקעו בעת סגירת הדפדפן שלך, ואחרות נשמרות על גבי זיכרון המכשיר שלך. העוגיות מכילות ואוספות מידע מגוון כדוגמת כמות כניסות לאתר, דפים נצפים, משך זמן שהייה בדפים הנצפים ועוד ("תעבורת אתר"). כמו כן, יתכן שהעוגיות ישמרו אף מידע בדבר הרגלי הגלישה שלך באתרים אחרים, לרבות האתרים בהם גלשת, העמודים באתרים וכל פעולה אחרת

בהם. המידע בעוגיות מוצפן, והחברה נוקטת צעדי זהירות כדי להבטיח שרק מחשביה או של מי מטעמה (לרבות גורמי צד שלישי) יוכלו לקרוא ולהבין את המידע האגור בהם. אך תכן שחלק מהמידע שנאסף יהיה בחלקו מזוהה עמך באופן אישי.

8.4. סוגי העוגיות שהחברה עושה בהן שימוש:

- 8.4.1. **עוגיות חיוניות** – עוגיות הנדרשות לתפעול השוטף וניהול תקין של האתר;
- 8.4.2. **עוגיות ביצועים וסטטיסטיקה** – עוגיות המאפשרות לחברה לבצע ניתוחים סטטיסטיים אודות תעבורת האתר ושיפור השירות.
- 8.4.3. **עוגיות פרסום והתאמה אישית** – עוגיות המאפשרות לחברה להציג לך תכנים ופרסומים מותאמים באופן אישי להעדפותיך, לאפיין מוצרים המתאימים לך, כדי לנטר ולנתח דפוסי פעילות באתר ולצורך פילוח קהלים. מידע זה עשוי להיאסף גם על ידי צדדים שלישיים בהתאם למדיניות הפרטיות שלהם.
- 8.5. החברה נעזרת בצדדים שלישיים כדוגמת Meta, Google, TikTok (פייסבוק לשעבר) ובין היתר

Conversions API, Enhanced conversion data, Google analytics, Google tag, Google ads, Meta, Tag Manager Inforu, Humanz.

8.6. למידע נוסף על השימוש בעוגיות של צדדים שלישיים:

<https://www.facebook.com/policies/cookies>

<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

<https://policies.google.com/technologies?hl=en>

<https://support.google.com/analytics/answer/7532985?hl=iw>

<https://www.tiktok.com/legal/page/global/tiktok-website-cookies-policy/en>

8.7. באפשרותך לשנות את ההגדרות בדפדפן האינטרנט שלך ובכך להימנע מאיסוף העוגיות או ביטולן. לשם כך, עליך להיוועץ בקובץ העזרה של הדפדפן שלך. ביטול העוגיות עלול לגרום לכך שחלק מהשירותים באתר לא יהיו זמינים או שאיכותם תיפגע.

9. **פניות שיווקיות**

בכפוף לכל דין, החברה תהיה רשאית לפנות אליך בפניות שיווקיות, כולל משלוח דברי פרסומת (במסרונים, בתכתובות דוא"ל או אמצעי אלקטרוני אחר) בכפוף לקבלת הסכמתך או בהתקיים התנאים הקבועים בדיון גם ללא הסכמתך. הנך רשאי/ת לבקש להפסיק לקבל איתנו דברי פרסומת בכל עת בפניה אל שירות הלקוחות של החברה.

10. **אתרים מקושרים**

מדיניות פרטיות זו אינה מחליפה את תנאי השימוש או מדיניות פרטיות של כל אתר, יישומון או עמוד אחר העשוי להיות מקושר או זמין דרך האתר ואשר איננו מופעל על ידי החברה. אם תבחר/י לגלוש או להשתמש באתרים מקושרים, דרך האתר ו/או בעקבות לחיצה על קישור מהם או עקב הפניה מהאתר או בירור שערכת באתר, אזי השימוש באתרים המקושרים יהיה כפוף לתנאיהם הפרטניים, נוסף על תנאי מדיניות זו, ומומלץ על כן לעיין בהם בנפרד. שימוש באתרים המקושרים ו/או גלישה בהם ו/או מסירת פרטים דרכם, הינם באחריותך בלבד ובהתאם לתנאי השימוש, ומדיניות הפרטיות של אותם אתרים, בנפרד ובאופן בלתי תלוי ממדיניות זו.

11. **זכות עיון ותיקון המידע**

הנך רשאי/ת לבקש לעיין במידע אודותיך המצוי במאגרים שבשליטת החברה או לבקש את תיקונו במידה והמידע האישי אודותיך אינו מדויק לדעתך, בהתאם להוראות סעיפים 13-14 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981. פניות כאמור ניתן לבצע באמצעות פרטי הקשר בסעיף 13 להלן.

12. **אבטחת מידע**

החברה נוקטת באמצעי אבטחת מידע בהתאם לסטנדרטים מקובלים בין היתר, במנגנוני הצפנה והגנות אחרות לשמירה על סודיות, פרטיות ומניעת גישה לא מורשית למידע. עם זאת, ישנם סיכונים הגלומים בהעברת מידע דרך האינטרנט לרבות אחסונו והעברתו של מידע באמצעים אלקטרוניים, ואין החברה יכולה להבטיח כי גישה או שימוש לא מורשים לא יתרחשו באופן מוחלט. לפיכך מובהר כי החברה לא תהיה אחראית לנזק שיגרם עקב גישה או שימוש לא מורשים כאמור.

13. משך זמן שמירת המידע

החברה תשמור את המידע אודותיך לפרק הזמן הדרוש לה ליישום המטרות המפורטות במדיניות פרטיות זו אלא אם תקופה ארוכה יותר נדרשת או מותרת על-פי דין.

14. שינויים ועדכונים

החברה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לשנות את מדיניות הפרטיות מעת לעת וזאת ללא צורך במתן הודעה או התראה על כך. במידה ויבוצעו שינויים ו/או עדכונים כאמור, אלו ייכנסו לתוקף מיד עם הצגת מדיניות הפרטיות המעודכנת באתר. תאריך השינוי האחרון יבוא לידי ביטוי תחת הכותרת "תאריך עדכון אחרון" בתחתית המסמך. ככל שהשינויים ו/או העדכונים כאמור, לפי שיקול דעתה של החברה, עשויים להשפיע באופן מהותי על זכויותיך, החברה תנקוט באמצעים סבירים על מנת להודיע על השינויים ו/או העדכונים באמצעות האתר או באופן אחר.

15. הגבלת אחריות

החברה וכל מי מטעמה לא תישא בכל חבות, והיא פטורה מכל אחריות, בקשר עם כל נזק, הפסד או הוצאה, מכל מין וסוג שהם, בין אם ישירים ובין אם עקיפים ו/או נסיבתיים ו/או תוצאתיים, אשר נגרמו ו/או ייגרמו למשתמשים ו/או לצד שלישי, בכל הקשור והנוגע לאיסוף המידע, השימוש בו, העברתו לצדדים שלישיים, שמירתו ואבטחתו.

16. הדין החל וסמכות השיפוט

- 16.1. התנאים וההוראות המפורטים במדיניות הגנת הפרטיות זו ובמדיניות העוגיות, וכן כל שינוי או תיקון שלהם, כמו גם השימוש באתר, יוסדרו על פי חוקי מדינת ישראל.
- 16.2. סמכות השיפוט בקשר עם כל מחלוקת ו/או תביעה אשר יתעוררו בקשר עם השימוש באתר ומדיניות פרטיות זו או הקשור אליו מסורה באופן בלעדי לבתי המשפט בתל אביב – יפו.

17. יצירת קשר

בכל שאלה הנוגעת למדיניות פרטיות זו, ניתן לפנות אלינו בכתובת הדואר האלקטרוני info_dil@diplomat-global.com.

מעודכן לחודש יולי 2025