

# מדיניות פרטיות של Cellact

## 1. מדיניות פרטיות למבקרים באתר אינטרנט של סלקט

- i. מסמך זה הינו חלק אינטגרלי ממסמך "תנאי שימוש" באתר
- ii. החברה מכבדת את פרטיותו של כל אדם שמבקר באתר. מדיניות השמירה על הפרטיות המפורטת להלן, מתייחסת לסוג המידע שהחברה תהא רשאית לאסוף, כמו גם את הדרך והתכלית של עיבוד מידע זה. מדיניות זו של החברה אף תורה ותנחה את המשתמשים באתר כיצד לנהוג במידה שאינם מעוניינים שפרטיהם האישיים יאספו או ימסרו לאחרים בקשר עם ביקורם באתר.
- iii. החברה מנהלת מאגר מידע ותהא רשאית לעבד כל נתון על מנוייה או על המשתמשים באתר (כגון שם, כתובת, מספר טלפון, כתובת דואר אלקטרוני וכיו"ב) (להלן: "מידע אישי" או "פרטים אישיים"), אשר יגיעו לידיעתה באמצעות השימוש באתר ו/או שהועברו על ידי המשתמשים/ מנויים מרצונם החופשי.
- iv. החברה מתחייבת כי השימוש שייעשה במידע האישי ואופן ניהולו יהיו לכל מטרה במסגרת פעילותה העסקית של החברה ובהתאם להוראות דיני מדינת ישראל שיחולו לאותו עניין.
- v. אם משתמש שאינו מנוי האתר (היינו, משתמש שאינו בעל חשבון משתמש באתר) אינו מעוניין שמידע אישי שלו יאסוף, יישמר, יאוחסן או יעובד באופן כלשהו כמתואר לעיל, עליו להימנע מהעברת פרטיו האישיים לחברה כאמור.
- vi. מובהר בזאת, כי לצורך מסירת פרטים אישיים על ידי אדם שטרם מלאו לו 18 שנים, נדרשת הסכמת הורה או אפוטרופוס.
- vii. משתמש באתר אשר הסכים לתנאים שתוארו לעיל לגבי איסוף, אחסון ועיבוד פרטיו האישיים בהתאם להוראות אלה, רשאי לממש כל זכות השמורה לו במסגרת דיני הגנת הפרטיות הנהוגים בישראל. משתמש באתר המעוניין במימוש זכותו כאמור, יעשה זאת באמצעות פנייה בכתב או בהודעת דואר אלקטרוני לחברה לכתובת: [info@cellact.co.il](mailto:info@cellact.co.il)
- viii. לחברה לא תהיה כל חבות במקרה שהמשתמש באתר יעביר או יודיע לחברה או לצד שלישי, בין אם במסגרת שירותי האתר או תוכנו או מרצונו, את פרטיו האישיים של אדם אחר (לרבות ומבלי לגרוע, שם, כתובת, כתובת דואר אלקטרוני, מספר טלפון וכדומה) מבלי שהמשתמש באתר קיבל תחילה את הסכמתו של אותו אדם. במקרה כזה, הודעה זו תיעשה על אחריותו הבלעדית של המשתמש באתר.
- ix. שים לב, ביצירת שם המשתמש באתר ו/או בהפיכתך למנוי של החברה, הינך מסכים לכך כי החברה תהא רשאית לבצע פניה אליך בכל אמצעי תקשורת שתמצא לנכון בהצעות ובמסרים פרסומיים שונים הנוגעים לשירותי החברה. במידה ואינך מעוניין

בקבלת מסרים אלו, אנא פנה אלינו באמצעות דוא"ל [info@cellact.co.il](mailto:info@cellact.co.il) או באמצעות הטלפון: 09-9704100.

## 2. שמירת על פרטיות המידע במוצרים ואפליקציות של סלקט

מדיניות הפרטיות של סלקט נועדה לאפשר למשתמשים להבין איזה מידע נאסף עליהם ומה השימוש שנעשה במידע זה כדי להבטיח הגנה טובה על הפרטיות והאבטחה של המשתמשים.

סלקט מספקת מגוון של מוצרים הכוללים מידע אותו מעלים הלקוחות לצורך שליחת הודעות, הקמת שיחות טלפון, שליחת מיילים או פקסים וקבלה שלהם.

בכל שימוש בתוכנה או מוצר של סלקט, נאסף מידע שונה בהתאם לאופי המוצר. אנו מסבירים איזה מידע אנו שומרים ואוספים לגבי המוצרים השונים ואיזה שימוש אנו עושים בו.

### 2.1 כללי

המידע שאנו אוספים כולל:

מידע שמגיע ישירות מהמשתמש אותו הוא מספק למערכת. מידע זה כולל פרטים אישיים כגון שם, כתובת מייל, מספר טלפון או במקרים של תשלום מול עסקים – גם כרטיס אשראי.

### 2.2 תשתית Large Account לשליחת הודעות SMS, דוא"ל ו-Voice

התשתית מאפשרת ללקוחות החברה לשלוח הודעות SMS, דוא"ל והודעות קוליות ללקוחות קצה, וכן לקבל חיוויים ותשובות ממנויי קצה באמצעות הודעת SMS חוזרת, חיוג חוזר או לחיצה על קישורית בתוך הודעות SMS או דוא"ל.

במסגרת השירות, קיימת חשיפה של מערכות Cellact לפרטים הבאים:

- מספרי טלפון וכתובות מייל של לקוחות קצה ועצם השתייכותם לתפוצה של לקוחות החברה.
- תוכן הודעות SMS והודעות קוליות שנשלחות ללקוחות קצה באמצעות תשתית Cellact ותוכן הודעות SMS שנשלחות על ידי לקוחות קצה למספרים הוירטואליים של Cellact העומדים לרשות לקוחות החברה.
- תוכן תבניות דוא"ל שנשלחות ללקוחות הקצה.

הנתונים נשמרים במספר רמות:

- לוגים של מערכת – הנתונים נשמרים לפרק זמן מוגבל של עד מספר ימים, ומשמשים לפתרון תקלות.
- DB וממשק דוחות – הנתונים משמשים את לקוחות החברה לצורך צפייה בסטטיסטיקות ונתוני שליחות, ובפרטי תשובות שהתקבלו מלקוחות קצה. כברירת מחדל תוכן הודעות יוצאות לא נשמר ב-DB וממשק דוחות, אלא לפי בקשת הלקוח.

- קבצי CDR מערכתיים – הנתונים משמשים בסיס למנגנון חיוב תקופתי של לקוחות. המידע בקבצי CDR עשוי לשמש לתחקור במקרה של תקלות. תוכן הודעות נשמר כברירת מחדל ברמת קבצי CDR לצורכי תחקור טכני במידה ונדרש, וכן נבדק במקרים של תביעות או צו בימ"ש. ניתן לבטל שמירת תוכן הודעות ברמת קבצי CDR על פי דרישת לקוח.

### 2.2.1 מערכת mEnterprise

מערכת mEnterprise היא אחת המערכות המשמשות את לקוחות Large Account לצורך שליחת הודעות SMS, דוא"ל ו-Voice.

ההגדרות כוללות את הלקוחות המתממשים באמצעות ME API, ME WS ושליחת קמפינים אוטומטיים באמצעות העברת קבצים ל-FTP, SFTP או כספות.

נוסף על הנכתב בסעיף 8.2, מידע של לקוחות הנשמר במערכות כולל גם קבצים שהמשתמש מעלה למערכת באמצעות ממשק אינטרנטי, WS או העברת קבצים באמצעות FTP, SFTP או כספת, כגון רשימות תפוצה להפצת הודעות טקסט או קול וכן עדכון פרטי משתמשים ברשימות התפוצה.

רשימות אלה עשויות להכיל פרטים אישיים של לקוחות קצה כגון מספרי טלפון, כתובות דוא"ל, שם פרטי ומשפחה, כתובת ומידע אישי נוסף אותו בוחר המשתמש להעלות למערכת.

המידע משמש לצורך שליחת הודעות ללקוחות קצה, כאשר פרטים אישיים משמשים כחלק מתוכן ההודעה, וכן לצורך הפקת דוחות וסטטיסטיקות על ידי לקוחות החברה.

ניהול רשימות תפוצה, עדכונם ומחיקתם היא באחריות לקוחות החברה. גישה ועדכון הרשימות, לרבות מחיקתן, על ידי נציגי החברה תיעשה אך ורק לבקשת לקוח החברה.

## 2.3 שירותי Cellact תקשורת

### 2.3.1 SIM של סלקט

חברת סלקט תקשורת מספקת ללקוחותיה כרטיסי SIM ומשמשת כמפעילת שירות סלולרי.

נתונים הנשמרים במערכות סלקט תקשורת בהקשר לשימושים בכרטיסי ה-SIM הם:

- פרטי הלקוח שרכש את ה-SIM מחברת סלקט, באם מדובר בלקוח פרטי, עסקי, או לקוח White Label הרוכש לצורך הפצה. פרטים אלה כוללים: שם מלא, שם חברה, ח.פ, כתובת לחיוב, דוא"ל, טלפון ופרטי חיוב. הפרטים נשמרים לצורך חיוב הלקוח על השירות, לצורך שמירת קשר של מנהל התיק וצוות טכני מול הלקוח וזיהוי בעת פנייה למוקדי החברה, וכן לצורך שליחת חשבונית והפקת נתונים על פי דרישת הלקוח.
- סלקט תקשורת אינה שומרת את פרטי מי שרכש כרטיס SIM מלקוח White Label (מפיץ) פירוט שימושים ב-SIM. הפרטים כוללים את מספר הקו של סלקט תקשורת המדובר, תאריך ושעת שימוש (שיחה, SMS, גלישה), מספר קו הצד המחייג/המחויג, משך שיחה וסטטוס שיחה.
- הנתונים נשמרים במערכות לצורך חיוב תקופתי של לקוחות, הפקת דוחות ללקוחות לפי דרישה וכן לצורך תחקור טכני במקרים של תקלות. כמו כן, נתונים יסופקו במקרה של קבלת צו בימ"ש.

אפשרות הקלטת שיחות ללקוחות SIM – האפשרות תוגדר אך ורק בעקבות בקשת לקוח החברה. חברת סלקט תקשורת אינה שומרת את קבצי הקלטות, הקבצים נמחקים מהמערכות לאחר שליחתם ללקוח.

### 2.3.2. שירותי Voice – כוכבית, חיבורי SIP, נתיבי שיחות, ושירותי מרכזיה.

חברת סלקט תקשורת מספקת ללקוחותיה מספרים וירטואליים ניידים / ניחים ברשת סלקט, וכן שירותי מספרים מקוצרים (כוכבית) המשמשים לקבלת והוצאת שיחות.

נתונים הנשמרים במערכות סלקט תקשורת בהקשר לשימושים בשירותי VOICE:

- פרטי הלקוח שרכש את השירות: שם מלא, שם חברה, ח.פ, כתובת לחיוב, דוא"ל, טלפון ופרטי חיוב. הפרטים נשמרים לצורך חיוב הלקוח על השירות, לצורך שמירת קשר של מנהל התיק וצוות טכני מול הלקוח וזיהויו בעת פנייה למוקדי החברה, וכן לצורך שליחת חשבונית והפקת נתונים על פי דרישת הלקוח.
- פירוט שימושים בשירותי VOICE: הפרטים כוללים את מספר הקו של סלקט תקשורת ("מספר צל"), המספר המקוצר (כוכבית) במקרה שמדובר בשירות כוכבית, המספר המחייג / המחויג, פרטי ניתוב השיחה (מספר קו אליו מנותבת השיחה בצד הלקוח / כתובת IP של שרת מרכזיה בצד הלקוח), סטטוס ומשך שיחה.
- הנתונים נשמרים במערכות לצורך חיוב תקופתי של לקוחות, הפקת דוחות ללקוחות לפי דרישה וכן לצורך תחקור טכני במקרים של תקלות. כמו כן, נתונים יסופקו במקרה של קבלת צו בימ"ש.

### 2.4. אפליקציית המספר הנוסף

יישום המספר הנוסף / Num2 מאפשר שימוש במספר טלפון נוסף על גבי מכשיר קיים וללא צורך ברכישת כרטיס SIM.

- i. יישום המספר הנוסף אינו אוסף מידע מתוך רשימת ה-Contacts של המכשיר ואינו משתמש בו למעט לצורך ביצוע חיוג דרך אנשי הקשר או זיהוי שיחה נכנסת מתוך אנשי הקשר.
- ii. הרשאות אשר נדרש להגדיר בהתקנת האפליקציה:

- רכישות מתוך האפליקציה – תוכל לרכוש שירותים נוספים בתוך האפליקציה.
- היסטוריית מכשיר ואפליקציות – האפליקציה יכולה לקרוא בתוך לוג השיחות ולאחר את רשומות השיחות שבוצעו למספר הנוסף.
- אנשי קשר – האפליקציה יכולה להשתמש באנשי הקשר של המכשיר, וכן ליצור ולשנות איש קשר זמני עבור האפליקציה, זאת לצורך הצגת שיחה מזוהה.
- SMS - קריאת הודעות הטקסט שנשלחו לאפליקציה ממזהה מיוחד הקשור לאפליקציה.
- טלפון – האפליקציה יכולה להשתמש בטלפון שלך ו/או בהיסטוריית השיחות שלו. גישה לטלפון עשויה לכלול את היכולות הבאות:
  - התקשרות ישירה למספרי טלפון
  - כתיבת יומן שיחות (לדוגמה: היסטוריית שיחות)
  - קריאת יומן שיחות
- תמונות/ מדיה / קבצים- לצורך הגדרת רינגטון בשיחה/SMS
- מידע על שיחות - האפליקציה יכולה לגשת למידע על כל משתפי השיחה, לרבות מספר MSISDN המשויך למכשיר עליו מותקנת האפליקציה, ומספר MSISDN של משתתפים נוספים בשיחה.

.iii מידע שנצבר כתוצאה מהשימוש ביישום כגון תיעוד פעולות שבוצעו על ידי המשתמש, כתובת, IP, Cookie או מידע על דגם המכשיר ממנו המשתמש גולש, הרשת הסלולארית ממנה המשתמש מגיע, וזאת עבור שימוש באפליקציית המספר הנוסף בלבד. מידע זה כולל שמירת אופן השימוש בשרותי סלקט, מספר טלפון אליו הועברה הודעה או התקבלה ממנו הודעה, תיעוד ורישום שיחות, משך השיחות ותאריך ושעה. מידע לתחקור המועבר בעת קריסה של היישום הכולל מידע של מערכת ההפעלה וזיהוי היישום, הדפדפן, שפה ותאריך ושעה של הקריסה.

מידע שימוש ביישום כגון מספר ייחודי הניתן לכל התקנה של היישום.

אנו שומרים מידע מקומית במכשיר הקצה כגון ספר טלפונים פרטי של היישום, רישום הודעות ושיחות או מצב היישום כגון עקוב אחרי, חסימת שיחות או העברה למענה קולי.

בנוסף נשמרת כתובת מייל להעברה של הקלטות שיחות. מידע הנשמר מקומית אינו מועבר לשרת היישום.

אנו מבצעים הקלטת שיחות על פי בקשת הלקוח ושליחתן ליעד על פי בחירת הלקוח. איננו שומרים את ההקלטות במערכות שלנו לאחר שנשלחו.

אנו שומרים את מספר הטלפון האמיתי של המשתמש והמספרים שהוקצו לו בשרותים השונים כדי לדעת לשייך ביניהם לבין המשתמש.

## 2.5. אפליקציית מרכזייה בכף היד

יישום מרכזייה בכף היד / Mobile manager מאפשר ללקוח ניהול מרכזייה וירטואלית לעסק הנשלטת מהמכשיר הסלולרי ומשתמשת במכשירים סלולריים או ניידים שונים כשלוחות. ניתן לבצע צלצול לקבוצת מספרים.

- i. יישום מרכזייה בכף היד אינו אוסף מידע מתוך רשימת ה-Contacts של המכשיר ואינו משתמש בו למעט לצורך ביצוע חיוב דרך אנשי הקשר או זיהוי שיחה נכנסת מתוך אנשי הקשר.
- ii. הרשאות אשר נדרש להגדיר בהתקנת האפליקציה:
  - גישה לחייגן – בכדי לאפשר העברת חיוב לקבוצת מספרים המוגדרים תחת המרכזייה.
  - אנשי קשר – האפליקציה יכולה להשתמש באנשי הקשר של המכשיר לטובת הגדרות באפליקציה. פרטי אנשי הקשר נשמרים מקומית על המכשיר ולא מועברים לשרת.
  - קבלת SMS - קריאת הודעות הטקסט בתהליך רישום לאפליקציה בלבד.
  - טלפון – האפליקציה יכולה להשתמש בטלפון שלך. גישה לטלפון עשויה לכלול את היכולות הבאות:
    - התקשרות ישירה למספרי טלפון
  - גישה מלאה לאינטרנט – עבודת היישום מבוססת על שימוש בנתוני גלישה על מנת לאפשר גישה לשרת האפליקציה למשיכת הגדרות והפניית שיחות ו-SMS בהתאם להגדרות; ועל מנת לאפשר לצפות ולערוך בנתוני מספרים נוספים המוגדרים תחת Num2 tab.

.iii מידע שנצבר כתוצאה מהשימוש במערכת כגון תיעוד פעולות שבוצעו על ידי המשתמש, כתובת, IP, Cookie או מידע על דגם המכשיר ממנו המשתמש גולש, הרשת הסלולארית ממנה המשתמש מגיע, זאת עבור שימוש באפליקציית מרכזייה בכף היד בלבד. מידע זה כולל שמירת אופן השימוש בשרותי סלקט, מספר טלפון אליו הועברה הודעה או התקבלה ממנו הודעה, תיעוד ורישום שיחות, משך השיחות ותאריך ושעה. מידע לתחקור המועבר בעת קריסה של היישום הכולל מידע של מערכת ההפעלה וזיהוי

היישום, הדפדפן, שפה ותאריך ושעה של הקריסה.  
מידע שימוש ביישום כגון מספר ייחודי הניתן לכל התקנה של היישום.  
אנו שומרים מידע מקומי במכשיר הקצה כגון רישום שיחות, בנוסף נשמרת כתובת מייל להעברה של הקלטות שיחות.  
אנו מבצעים הקלטת שיחות על פי בקשת הלקוח ושליחתן ליעד על פי בחירת הלקוח.  
הגעה תקינה של קובץ ההקלטה בדוא"ל ללקוח קצה תלויה במספר גורמים, בין היתר נכונות כתובת הדוא"ל שהוזנה, תקינות שרת הדוא"ל, תיבת הדוא"ל ומכשיר הקצה בעת שליחת הקובץ, וגורמים נוספים שאינם תלויים במערכות Cellact. עקב כך, חברת Cellact אינה מתחייבת לכך שדוא"ל המכיל הקלטת שיחה יימסר באופן תקין לתיבת הדוא"ל של המשתמש. איננו שומרים את ההקלטות במערכות שלנו לאחר שנשלחו, ולכן אין באפשרותנו לאחזר הקלטה במידה ולא הגיעה לדוא"ל של המשתמש או נמחקה על ידי המשתמש.  
אנו שומרים את מספר הטלפון האמיתי של המשתמש והמספרים שהוקצו לו בשירותים השונים כדי לדעת לשייך ביניהם לבין המשתמש.

## 2.6. איזה שימוש נעשה במידע?

המידע שאנו אוספים ומקבלים מטרתו לאפשר את השרות אותו צורך המשתמש. אנו עשויים להשתמש במספר הטלפון של המשתמש או בכתובת המייל של המשתמש כדי ליצור קשר לצורך פתרון בעיות טכניות או שאלות שמתעוררות בשימוש בשרותים שלנו.  
אנו משתמשים בקבצי התפוצה שהמשתמש מעלה כדי לשלוח הודעות טקסט, מייל או שיחות ליעדים ובזמנים שנבחרו על ידי המשתמש.  
אנו משתמשים בנתונים כדי לספק דוחות למשתמש על השימוש בשרותים שלנו.  
אנו שומרים את מספר הטלפון האמיתי של המשתמש ואת המספרים שאנו מקצים לו ביישום כדי לאפשר את השרותים השונים בנושא העברת שיחות והפנייה.  
יש לשים לב כי שיחות והודעות שהמשתמש מעביר מגיעים ליעדים שונים על פי בחירתו ויש לשים לב לנושא פרטיות המידע כאשר מעבירים מידע זה לאחרים.  
מידע שנשמר כולל הוראות רגולטריות אשר חובה לשמור כגון פירוט שיחות והודעות ושיוך מספר למשתמש.

## 2.7. האם סלקט משתפת מידע עם חברות אחרות?

חברת סלקט משתפת מידע עם חברת סלקט תקשורת בנושא של אספקת השרותים שלה למשתמשים. שיתוף המידע הינו לצורך מתן השרות והמשכיות השרות.  
איננו מעבירים מידע לגורמי צד שלישי או חברות אחרות.  
אנו כפופים לחוקי המדינה והרגולציה ונעביר מידע לגורמים בעקבות דרישה משפטית בהם יש דרישה או בקשה למידע כגון צו שופט לחשיפת מספר טלפון או פירוט שיחות. אנו נאפשר גישה

למידע עבור חקירה בחשד לתרמית או הונאה או כל פגיעה בחוקי המדינה. אנו נאפשר גישה למידע במקרה של בעיות אבטחה או בעיות טכניות.

## 2.8. אמצעי אבטחת מידע במוצרי סלקט

לצורך אבטחת המידע אנו משתמשים בתעודות SSL להצפנה של התעבורה בין המשתמש למערכת. קיימת אפשרות לבחירת הלקוח בשרותים מסויימים שלא להשתמש בהצפנה של SSL מסיבות שונות – ואז יש לדעת שהתעבורה בין המשתמש למערכת תהיה חשופה ברשת. אנו משתמשים במערכות פיזיות ומערכות תוכנה לצורך שמירה על המידע ומניעה מגורמים לא מורשים להגיע אליו. אנו מאפשרים גישה למידע לעובדים המורשים לכך בכפוף להסכם סודיות לו הם מחוייבים.