

הצהרת פרטיות ללקוחות בי.אס.אייץ' מכשירים ביתיים בע"מ

1. כללי

- 1.1. בי.אס.אייץ' מכשירים ביתיים בע"מ (להלן: "בי.אס.אייץ'" או "החברה"), הינה היבואן והמשווק המורשה בישראל של מוצרי חשמל ביתיים של שלל מותגים מתוצרת, בין היתר, Bosch, Siemens, Constructa, Gaggenau ו-BSH Brands בישראל (להלן: "המותגים") והינה המפעילה הרשמית של אתרי האינטרנט ומועדון הלקוחות של המותגים בישראל;
- 1.2. הצהרת פרטיות זו, מטרתה, להביא לידיעת לקוחותיה את כל הפרטים הנוגעים לאופן שבו החברה מתעדת מידע אודות לקוחותיה, השימושים הנעשים במידע, והמטרות לשמירת המידע. נבקשך לעיין במסמך זה בקפידה, שכן, ככל ויש לך התנגדות לשימוש במידע בדרך כלשהי, עליך לבקש כי נמנע מהשימוש הנ"ל.
- 1.3. החברה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את הצהרת פרטיות זו מעת לעת בהתאם לשיקול דעתה בלעדי. חברתנו תיידע אותך על השינויים טרם כניסתם לתוקף.

2. הגדרות

- 2.1. "הצהרת פרטיות" - הצהרה כמפורט במסמך זה, כפי שיעודכן מעת לעת על ידי החברה.
- 2.2. "מכשיר" או "מוצר" - כל מכשיר חשמלי בייתי אשר יובא ושווק בישראל על ידי בי.אס.אייץ'.
- 2.3. "צרכן" - כל מי שרכש מכשיר כהגדרתו לעיל (שאינו תאגיד או לקוח עסקי או מוסדי).
- 2.4. "מועדון הלקוחות" - מועדון בי.אס.אייץ' בו מנויים חברי מועדון הלקוחות, המנוהל ומופעל בישראל ע"י החברה עבור כל המותגים.
- 2.5. "תקנון מועדון הלקוחות" - מסמך המפרט את תנאי חברות במועדון הלקוחות אותו ניתן למצוא בכל אחד מהקישורים הבאים שבאתרי החברה.
- 2.6. "אתרי החברה" או "האתר" - אתרי האינטרנט אותם מפעילה החברה בישראל עבור מותגיה השונים: <http://www.siemens-home.bsh->, <http://www.bosch-home.co.il>, <http://gaggenau.co.il>, www.constructa.com/il, group.com/il, לרבות עמודי המותגים ברשתות החברתיות כגון Facebook.
- 2.7. "חברת השירות" - סי.אס.בי מוצרי חשמל בע"מ.
- 2.8. "חברת הלוגיסטיקה" - לוגיסטי פוינט בע"מ או כל חברת הובלה נוספת עימה תתקשר החברה בהסכם להפצת מוצריה.
- 2.9. למען הסר ספק, האמור בלשון זכר מתכוון גם ללשון נקבה, ולהיפך. האמור בלשון יחיד מתכוון גם ללשון רבים, ולהיפך.

3. פתח דבר

- 3.1. החברה רואה כערך יסוד את השמירה על פרטיות לקוחותיה והגנה על המידע המצוי באחזקתה.
- 3.2. בהתאם למפורט להלן, אנו אוספים את נתונים ואחראים לעיבוד ולשימוש בהם. השימוש הנעשה בנתונים הינו בהתאם להוראות הדין הישראלי בכלל ודיני הגנת הפרטיות בפרט.
- 3.3. השימוש הנעשה במידע על ידינו הינו באופן שקוף, הגון, וראוי וזאת בכדי לשפר את חווית השירות אותה אנו מעוניינים להעניק ללקוחותינו.
- 3.4. איסוף המידע על ידי חברתנו אינו נעשה באופן אוטומטי על כל צרכן אלא משתנה בהתאם למקרים השונים בהם הצרכן פונה לחברתנו או לצדדים שלישיים, שהינם שותפים עסקיים של חברתנו, כגון חברת השירות/ חברת הלוגיסטיקה או החנות ממנה רכש את המכשיר החשמלי. חברתנו אינה פונה לשותפיה העסקיים בבקשה לקבלת מידע אודות לקוחותיה, אלא במקרים חריגים, וכמתחייב ממנה על פי חוק בהתאם להיותה יבואנית מוצרי חשמל. במסגרת הצהרת פרטיות זו, נציין בפניך את המקרים השונים בהם חברתנו אוספת מידע, מהו המידע הנאסף, לאילו מטרות הוא נאסף ומהם השימושים במידע.
- 3.5. בעצם מסירת המידע על ידך, הנך מצהיר ומאשר כי המידע שייך לך וכי הוא נכון, מלא ומדויק. נבקש ליידיע אותך, כי בשום מקרה המפורט בסעיף 4 מטה, לא חלה עליך חובה חוקית לספק לחברתנו את פרטיך האישיים. עם זאת, אם פרטיך נמסרו אגב בקשה לשירות, פעילות החברה, מימוש הטבה,

וכיוצא בזה, יתכן כי הימנעות ממסירת הפרטים לא תאפשר לחברתנו להעניק לך את השירות או ההטבה אותה ביקשת לקבל. והכול בכפוף לתנאי הפעילות או ההטבה שיפורסמו על ידינו.

3.6. נציין כי חברתנו אינה אחראית בצורה כלשהי לשיבוש מידע אודותיך (כולו או חלקו) שנמסר על ידך ו/או אי קבלת המידע. כמו-כן, אין אנו נושאים באחריות למידע משובש שהגיע לידינו מצדדים שלישיים או לשימוש שיעשו בו צדדים שלישיים.

3.7. דע לך כי חברתנו מפעילה מועדון לקוחות אשר במסגרתו ניתן לקבל דיור בנוגע להטבות ומידע שיווקי, במידה והנך מעוניין להיות חבר במועדון, ניתן לעשות זאת באמצעות מילוי טופס הצטרפות בקישורים המיועדים לכך באתרי החברה. עם הצטרפותך כחבר במועדון הלקוחות, יחולו עלייך התנאים המפורטים בתקנון מועדון הלקוחות, לרבות בקשר עם פרטיות חברי המועדון, אותו ניתן למצוא בטופס ההצטרפות.

4. פירוט המקרים בהם חברתנו שומרת מידע, סוג המידע הנשמר, לאיזה שימושים ופירוט על העברת מידע לצד שלישי (באם מועבר):

4.1. פניית צרכן או מתעניין לשירות הלקוחות שלנו, טרם ולאחר רכישת מוצר

4.1.1. דע כי בעת פנייתך למוקד שירות הלקוחות של חברתנו, בכל אמצעי תקשורת, לרבות הגעתך לאולם התצוגה של חברתנו או פרסום חוות דעת באתר, פרטי פנייתך נשמרים במאגרי המידע שלנו. הפרטים אותם אנו שומרים הינם הפרטים אותם מסרת במסגרת פנייתך ולא מעבר לכך. הפרטים אשר יישמרו אודותיך, יתכן ויכללו, בין היתר: שם מלא, טלפון, כתובת דוא"ל, כתובת דואר, סוג מוצר בו אתה מתעניין או שרכשת, תוכן פנייתך ותיעוד הטיפול בפנייתך.

4.1.2. מטרת שמירת המידע הינה בכדי לאפשר לחברתנו מתן שירות יעיל בעבורך, וכן לצורך מעקב ושיפור מערך השירות של חברתנו.

4.1.3. דע כי השיחות למשרדי חברתנו מוקלטות, זאת לצורך מתן שירות מיטיב, בקרה ושיפור מערך השירות וכן לצורך ניהול הליכים משפטיים עתידיים. בהתאם להוראות הדין, תוכל לעיין במידע במידה ותועבר לנו פנייה בנושא מטעמך.

4.1.4. המידע אותו תמסור לחברתנו במסגרת זו ישמש אותנו רק למתן מענה לפנייתך הספציפית.

4.1.5. לתשומת ליבך, במידה ופנייתך תכלול התייחסות לאחד משותפינו העסקים, למשל חנות המשוקקת את מוצרינו, חברת השירות או חברת הלוגיסטיקה (להלן: "שותף עסקי"), יתכן ובמסגרת הטיפול בפנייתך אנו נפנה לשותף העסקי הרלוונטי לביורור פנייתך או נפנה את הטיפול בפנייתך אליהם בכדי שייצרו עמך קשר להמשך הטיפול והענקת שירות מיטבי עבורך.

במסגרת הביורור אנו נציג בפני השותף העסקי את תוכן פנייתך אך לא ייחשף מידע שאינו רלוונטי לפנייתך זו. שים לב, יתכן ובמסגרת ביורור תלונתך יועברו אלינו פרטים אודותיך, לרבות: חתימתך על תעודת משלוח, מועדי ביקורי טכנאי במען בו הותקן המכשיר, סיכום ביקור טכנאי, דו"ח תיקונים שבוצעו במכשיר, תכתובות בינך ובין השותף העסקי, לרבות תוכן פנייתך לחברתנו או לחברת השירות ו/או ההובלה.

יודגש, חברתנו אינה מקבלת משותפיה העסקיים מידע אודותיך באופן רציף והמידע שיימסר לה יהיה רק המידע הרלוונטי לביורור פנייתך.

4.2. השתתפות גולשים בפעילויות ברשתות חברתיות

4.2.1. בעת השתתפותך בפעילות החברה ברשת חברתית, למשל בעמוד הפייסבוק של אחד ממומטי החברה, הנך מאשר את תקנון הפעילות וכן כי ידוע לך שיתכן ופרטיך יישמרו במאגרי המידע של החברה.

4.2.2. המידע אותו אנו שומרים יתכן ויכלול, בין היתר: שם מלא, כתובת, טלפון, כתובת דוא"ל, תוכן אותו העלתה במסגרת הפעילות, סוג המוצר בו זכית, מועד זכייתך ובאיזו פעילות השתתפת, תכתובות עמך והקלטת שיחות עמך.

4.2.3. שים לב, המידע אודותיך נשמר לצורך ניהול הפעילויות השונות או למימוש זכייתך בפרס ולא ישמש אותנו למטרות נוספות, אלא אם נקבל את הסכמתך המפורשת לכך..

4.2.4. עוד נציין בפניך, כי יתכן ולצורך מימוש זכייתך והעברת הפרס לרשותך אנו ניצור קשר עם ספק הפרס או עם השותף העסקי ונמסור לו את פרטי הקשר שלך וסוג הפרס בו זכית. העברת המידע במקרה זה הינה רק לצורך הספקת הפרס ולא יימסרו פרטים נוספים אודותיך, אלא אם תאשר זאת.

4.3. הספקת מוצר ישירות לבית הצרכן

4.3.1. דע, כי במקרים מסוימים, החנויות המשווקות את מוצרינו יעזרו בשירותינו לצורך הספקת המוצר לביתך. במקרים אלו, אנו נקבל מהחנות בה רכשת את המוצר, את פרטי הקשר שלך: שם מלא, כתובת טלפון. וכן פרטים אודות המוצר אותו רכשת וזאת כדי שחברת הלוגיסטיקה תוביל את המוצר אליך.

4.3.2. במקרים אלו, פרטיך, לא רק שיישמרו במאגרי המידע של חברתנו, אלא יועברו לחברת הלוגיסטיקה וזו תפעל לתיאום מועד ההספקה מולך.

4.3.3. מטרת שמירת הפרטים והתיעוד בחברתנו היא לצורך תיעוד ביצוע ההספקה בלבד.

4.4. סוגיות משפטיות ובחינת סוגיות שעניין חבות מוצר

4.4.1. במקרים של הליכים משפטיים כנגד חברתנו וכן לצורך בחינת סוגיות שונות שעניין חבות מוצר (כנדרש על פי חוק), חברתנו עשויה לפנות לשותפיה העסקיים ולבקש מהם פרטים אודותיך. איסוף המידע יהא לניהול ההליכים המתחייבים על פי חוק ולא ישמש את החברה לצרכים נוספים.

4.4.2. כמו-כן, במידה וישנו מידע אודותיך במאגרי המידע של חברתנו, יתכן ויעשה בו שימוש גם לצורך ניהול ההליכים מסוג זה.

5. לתשומת לבך, חברתנו לא תישא בכל אחריות בקשר לטיב המידע המתקבל אצלה כמצוין בסעיף 4. השימוש במידע כאמור בסעיף 4 יעשה בהתאם לאמור בכל אחד מתתי הסעיפים. כל זאת אלא אם אישרת שימושים נוספים במידע אודותיך באופן מפורש. ויודגש, המידע אשר יועבר לידי חברתנו יהא מצומצם ובהתאם לסוג הפנייה בלבד, כמו-כן, המידע אודותיך לא יועבר באופן אוטומטי לידי חברתנו או לשותפים עסקיים אלא רק במקרים המתוארים לעיל.

6. העברה או גילוי של הנתונים שלך לצדדים שלישיים

6.1. חברתנו מעניקה את השירותים לצרכן לאחר המכירה באמצעות חברת השירות. בכדי להעניק לך חווית שירות מיטבית, יעילה ופשוטה, אנו מעבירים את הנתונים אותם מסרת לחברת שירות זו, זאת בהתאם לאישורך, לנתונים אותם מסרת, ולנושא הפנייה שלך.

6.2. לתשומת ליבך, לצורך הענקת שירותים נוספים, אנו משתפים פעולה עם ספקי שירות שונים. הסכמתך למדיניות פרטיות זו הינה הסכמה כי פרטיך יועברו לספקי שירותים העוסקים בעיבוד נתונים, וזאת אך ורק על פי ההוראות כמעבדי נתונים ממונים. חברתנו אינה מעבירה את המידע לצדדים שלישיים שאינם קשורים למתן השירות הכולל אותו חברתנו מבקשת להעניק לך כמצוין לעיל והוא לא ישמש לכל מטרה אחרת מלבד המטרות שצוינו לעיל בסעיף 4.

6.3. אנו נבקש את הסכמתך במקרה בו המידע הנמסר על ידך מועבר לצד שלישי ולא נעביר את הנתונים שלך ללא הסכמתך מראש. עם זאת, אם פרטיך נמסרו אגב שירותי הובלה, פעילות, הטבה, בקשה לשירות וכיוצא בזה, יתכן כי היעדר הסכמתך להעברת הפרטים לצדדים שלישיים לא תאפשר לחברתנו להעניק לך את השירות או ההטבה אותה ביקשת לקבל. והכול בכפוף לתנאי הפעילות או ההטבה שיפורסמו על ידינו.

6.4. חברתנו לא תמכור מידע אישי, למעט במסגרת מכירה שהיא חלק בלתי נפרד ממכירה של כל העסק שלנו או חלקו (לדוגמה, מכירת המותג שלנו), או במסגרת מיזוג, איחוד, שינוי שליטה, רה-ארגון או פירוק של כל העסק שלנו או חלקו.

7. **אבטחת מידע** - על מנת להגן על הנתונים שלך מפני סכנות שונות כגון: אובדן, גישה בלתי מורשית על ידי צדדים שלישיים, וכיוצא בזה. אנחנו נוקטים באמצעים טכניים וארגוניים רבים. אמצעים אלה כוללים בין היתר שימוש בטכנולוגית הצפנה, אישורי אבטחה, שימוש בחומת אש בשרתים שלנו והגנה באמצעות סיסמא לגישה לחשבונך האישי. אבטחת מידע של אתרינו נבדקה ואושרה על ידי TUV Trust IT ומאגרי המידע שלנו עומדים בדרישות אבטחה מחמירות ביותר. אנו בודקים מעת לעת את אמצעי האבטחה שלנו ומשפרים אותם בהתאם לקידמה הטכנולוגית. עם זאת, חברתנו מבהירה בזאת כי אמצעי זהירות ומערכות האבטחה אינן מבטלות לחלוטין את הסיכון של דליפת מידע, ואין היא יכולה להתחייב כי המידע שנאסף על ידה יהיה מוגן לחלוטין מכל ניסיונות לגישה בלתי מורשית ו/או חדירה למאגרי המידע שלה ו/או למידע מאוחסן בו.

8. **היקף היישום של הצהרת הפרטיות** - הצהרת פרטיות זו תחול על כל הפעילות של בי.אס.איי. בקשר עם צרכניה ולקוחותיה הקיימים והפוטנציאליים, אולם ההצהרה לא תחול שירותים של נותני שירות אחרים (צדדים שלישיים). למען הסר ספק, חברתנו לא תישא באחריות לשימוש במידע הנעשה על ידי צדדים שלישיים, לרבות חברת השירות ו/או חברת הלוגיסטיקה, להם הסכמת שיועבר המידע אודותיך.

9. **שינויים בהצהרת הפרטיות -** ככל שיהיו שינויים בקשר עם הנתונים הנאספים על ידינו או עם השימושים אותם אנו מבקשים לעשות עם הנתונים, בין היתר, בשל יישום טכנולוגיות חדשות או מתן שירותים חדשים, אנו נפרסם עדכון להצהרת פרטיות זו. בי.א.ס.אייץ שומרת לעצמה את הזכות לשנות או לתקן את הצהרת פרטיות זו כפי הנדרש, זאת תוך פרסום הגרסה העדכנית ביותר באתרי המותגים שלנו, על מנת לאפשר לך להתעדכן בכל עת בגרסה הנוכחית של הצהרת הפרטיות. ידוע לך כי כל שינוי במדיניות הפרטיות יחייב אותך, וכי אי בקשתך להסרת הנתונים שלך ישמש כראיה להסכמתך לתיקונים כאמור לעיל.

10. **זכויות ופרטי יצירת קשר -** הנך רשאי לפנות לחברתנו בכתב, באמצעות הפרטים המצוינים בסעיף 14.2 להלן, ולבקש לעיין במידע שמסרת, לתקנו או לבקש את מחיקתו. חברתנו תפעל למילוי בקשתך והכל בהתאם לחובותיה על פי החוק, עם זאת, דע כי, מידע הדרוש לחברתנו לצורך ניהול עסקיה, לרבות תיעוד נושאים צרכניים ו/או שחובה עליה לשמור על פי דין, יוסיפו להישמר על ידי החברה לפרק הזמן ההכרחי ע"פ דין.

11. שונות

11.1. **דין וסמכות שיפוט -** על הצהרת פרטיות זו יחול הדין הישראלי וסמכות השיפוט הבלעדית בכל דבר ועניין הקשורים אליו ו/או נובעים ממנו מוקנית לבית-המשפט המוסמך בישראל. במקרה של מחלוקת - מקום השיפוט יהיה ת"א בלבד.

11.2. **מידע ופרטים -** מידע ופרטים נוספים, לרבות מענה על שאלות בכל עניין הקשור למדיניות הפרטיות של חברתנו, ניתן לקבל באמצעות פניה לחברתנו, בי.א.ס.אייץ מכשירים ביתיים בע"מ מרח' משכית 25, הרצליה פיתוח. מספר מוקד שירות הלקוחות שלנו הינו: 09-9730000 וכן ניתן לפנות אלינו באמצעות דוא"ל MBX-TLV-service@bshg.com.

עדכון סטאטוס: 31 ינואר, 2019