

פורטל Cal Plaform – מדיניות פרטיות

חברת היי ביז בע"מ ("החברה") מתייחסת בכבוד לפרטיות המשתמשים בפורטל Cal Plaform שזמין בכתובת <https://groceries.platform-shop.com/> (להלן: "הפורטל"). תנאים אלה ילמדו אותך מהי מדיניות הפרטיות הנוהגת בפורטל. התנאים סוקרים, בין היתר, את האופן שבו החברה משתמשת במידע הנמסר לה על-ידי משתמשי הפורטל, או שנאסף על-ידה בעת כל שימוש בפורטל.

השימוש בפורטל ובכלל זה בשירותים ובתכנים הכלולים בו (ובכלל זה הזמנת מוצרים ו/או שירותים ו/או שוברים באמצעותו) מעיד על הסכמתך למדיניות פרטיות זו ולתנאים נוספים המופיעים בפורטל, לרבות תקנון הפורטל והוראות נוספות מטעם החברה שייתכן ויופיעו במהלך השימוש בפורטל (יחדיו: "המסמכים המחייבים").

מדיניות זו מהווה חלק בלתי נפרד מתקנון הפורטל. התנאים מנוסחים בלשון זכר לצרכי נוחות בלבד, והם מתייחסים לכל המגדרים.

מסירת פרטים בפורטל

לתשומת לבך: אינך חייב על-פי חוק למסור לחברה פרטים אישיים או מזהים. הדבר תלוי ברצונך ובהסכמתך. עם זאת, אי מסירת מידע מסוים עשויה שלא לאפשר לנו לספק שירותים מסוימים. כך למשל, הזמנה מקוונת של שוברים בפורטל דורשת הרשמה לפורטל. בעת הרשמה לפורטל תידרש למסור שם מלא, כתובת דואר אלקטרוני ומס' טלפון נייד.

בנוסף, לצורך השלמת ההזמנה תידרש למסור כתובת למשלוח, טלפון ליצירת קשר, פרטי אמצעי תשלום, וכל פרט נוסף שאנו עשויים לדרוש במהלך הליך ההזמנה ו/או לשם השלמתו. שירותים נוספים, כגון פנייה אל החברה טעונים אף הם מסירה של פרטיך האישיים, על-מנת שנוכל ליצור עמך קשר ולטפל בפנייתך.

לפי שיקול דעתנו, אנו עשויים לדרוש ממך מסירת פרטים כאמור הן ביחס למבצע הרכישה והן ביחס לפרטי האדם/הגוף אליו יישלחו השוברים שהזמנת. שדות המידע שחובה להשלים יסומנו במפורש. ללא מסירת הנתונים המתבקשים בשדות החובה לא תוכל להשלים את הליך ההזמנה ו/או להשתמש בשירותי החברה.

עליך למסור רק פרטים נכונים, מדויקים ומלאים ואתה מאשר בזאת את נכונות הפרטים שמסרת. מסירת פרטים שגויים, או אי מסירת מלוא הפרטים הנדרשים עלולים למנוע ממך את האפשרות להשתמש בשירותי החברה, לפגוע באיכות השירות הניתן לך, לרבות לסכל את השלמת הביצוע של הזמנתך וכן לפגוע ביכולת ליצור קשר איתך.

כאשר אתה מוסר פרטים אישיים של צד שלישי, לרבות פרטיו של אדם/גוף אליו יישלחו השוברים שהזמנת, אתה מצהיר ומאשר כי קיבלת את הסכמתו המפורשת למסירת פרטיו לחברה, לשם השימוש בפרטים אלה בהתאם למדיניות זו.

מידע שנאסף במהלך השימוש בפורטל

בעת השימוש שלך בפורטל, תאסוף החברה מידע על נוהגך בפורטל כגון מוצרים ו/או שירותים ו/או שוברים בהם התעניינת, מידע או פרסומות שקראת, היסטוריית הזמנות, העמודים שבהם צפית, ההצעות והשירותים שעניינו אותך, מקום המחשב ונתוני כתובת האינטרנט (IP address) שבאמצעותם ניגשת לפורטל, מיקום גיאוגרפי של המכשיר באמצעות שירות ה-GPS שבמכשיר

הטלפון ועוד.

בנוסף, החברה רשאית לאסוף ולהסתייע בשירותיהם של צדדים שלישיים, כגון Google Analytics כמפורט מטה, כדי לאסוף ולנתח מידע נוסף, נתונים אנונימיים, סטטיסטיים, או מצרפיים (אגרגטיבי) בקשר עם השימוש בפורטל, לרבות מידע שנוגע לפרטיך ולפעילותך בפורטל. דוגמאות לטכנולוגיות איסוף נתונים: במסגרת של מעקב אחרי כניסות של משתמשים אנחנו שומרים מזהה של סשן PHPSESSID, ישנו גם שדה מזהה של משתמש (מספר מוצפן): htzone_u. הפורטל משתמש בכלי שנקרא "Google Analytics" כדי לאסוף מידע אודות השימוש בפורטל. Google Analytics אוסף מידע כגון תדירות שבה המשתמש מבקר בפורטל, אילו דפים הוא מבקר כאשר הוא עושה זאת, ובאיזה אתרים אחרים הוא עשוי להשתמש לפני שהגיע לפורטל. החברה משתמשת במידע שהיא מקבלת מ-Google Analytics כדי לשמר ולשפר את הפורטל. החברה לא משלבת את המידע שנאסף באמצעות השימוש ב-Google Analytics עם מידע אישי מזהה. היכולת של גוגל להשתמש ולשתף מידע שנאסף על-ידי Google Analytics אודות הביקורים של המשתמש והשימושים שלו בפורטל, הינה כפופה למגבלות הנקובות בתנאי השירות של Google Analytics, אשר הינם זמינים ב- <http://www.google.com/analytics/terms/us.html>, ומדיניות הפרטיות של Google, אשר זמינה ב- <http://www.google.com/policies/privacy>. המשתמש יכול ללמוד יותר על האופן שבו Google אוספת ומעבדת נתונים במיוחד בקשר עם Google Analytics ב- <http://www.google.com/policies/privacy/partners>. המשתמש יכול למנוע את השימוש במידע שלו על ידי Google Analytics באמצעות הורדה והתקנה של דפדפן Google Analytics Opt-out Add-on, זמין ב- <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

בוט שירות לקוחות

חלק מהשירותים בפורטל עשויים להינתן באמצעות בוט שירות לקוחות – מערכת אוטומטית המופעלת בטכנולוגיית בינה מלאכותית. מטרת הבוט היא לספק מענה ראשוני לפניית המשתמשים ולשפר את חווית השירות, אך יש לקחת בחשבון כי מדובר במענה אוטומטי ולא בן אנוש, אשר עשוי לכלול מידע חלקי בלבד או לכלול טעויות.

הבוט אינו מהווה תחליף למענה אנושי, ולמשתמש עומדת האפשרות לפנות לנציג שירות אנושי לפי הצורך. החברה אינה מתחייבת למתן מענה מדויק, שלם או מותאם אישית על ידי הבוט, ואינה אחראית לכל נזק ישיר או עקיף שייגרם עקב הסתמכות על מענה אוטומטי זה.

1. **אופן פעולת המערכת.** השירות מופעל על ידי מערכת המבוססת על טכנולוגיה בינה

מלאכותית מנוע שפה (LLM) של OpenAI המתארח בשירות Azure OpenAI של Microsoft, המבוססת על GPT 4.1 באמצעות Azure OpenAI המערכת מנתחת את השאלות והבקשות שלך ומספקת תשובות רלוונטיות ככל הניתן, תוך שימוש בשפה טבעית, בהתאם להקשר השיח ולמידע שסופק במהלך הפנייה.

2. **מידע הנאסף באמצעות השימוש במערכת.** בעת השימוש בבוט, ייתכן וייאסף מידע אישי שמוזן על ידי המשתמש אשר יעובד בהתאם למדיניות פרטיות זו.

3. **מקורות המידע.** המידע שבו המערכת עושה שימוש נאסף מהמקורות הבאים: המידע שאתה מוסר במהלך השיחה והמידע המאוחסן במערכת Glassix שהועבר והונגש על ידי הייטקזון, כולל מקורות ידע, טקסטים, קבצי מידע, ו-API לצורך הפעלת הבוט ומתן מענה מותאם.

4. השימוש בבוט כפוף להוראות תקנון הפורטל, לרבות איסור על שליחת תכנים פוגעניים, מטרידים, מאיימים או בלתי חוקיים במסגרת השיחה עם הבוט. החברה שומרת לעצמה את הזכות לחסום גישה לשירות במקרה של שימוש לרעה ע"י משתמש.

השימוש במידע שמסרת או שאספנו אודותיך

המידע שתמסור והמידע שייאסף ויישמר לגבי נוהגיך במהלך השימוש בפורטל יישמרו אצל החברה (למעט פרטי אמצעי התשלום אשר שמורים באופן מאובטח אצל ספק צד שלישי). השימוש בפורטל ואישורך את מדיניות הפרטיות מעידים על כך כי הינך מסכים שפרטיך יישמרו וינוהלו במאגר המידע של החברה. במידע שבמאגר ייעשה שימוש בהתאם להוראות מדיניות פרטיות זו והמסמכים המחייבים, או על פי הוראות כל דין, לרבות למטרות המפורטות להלן:

- לאפשר לך להשתמש בשירותי הפורטל (לדוגמה פרטים אודותיך מאפשרים לנו להקים את חשבון המשתתף שלך);
- לאפשר לך להזמין מוצרים ו/או שירותים ו/או שוברים (למשל אנו צריכים את הפרטים שלך כדי לדעת לספק לך את ההזמנות שביצעת באתר);
- לאפשר לך לבצע הזמנות חוזרות או לצפות בהיסטוריית ההזמנות שלך (לדוגמה באמצעות גישה לאזור האישי שלך, תוכל לבדוק בשנים האחרונות אילו הזמנות ביצעת, ולאחר מכן תוכל לפנות אלינו ולקבל מידע כאמור. שים לב שאנחנו לא מתחייבים לשמור מידע אודותיך);
- לשפר ולהעשיר את חוויית השירות ואת השירותים, התכנים והמוצרים ו/או השירותים ו/או השוברים המוצעים על-ידי החברה, ובכלל זה ליצור שירותים ו/או מוצרים ו/או שוברים חדשים המתאימים לדרישות המשתמשים בפורטל וציפיותיהם ולשנות או לבטל שירותים ותכנים קיימים (כך שאם למשל אנחנו רואים שאתה מתעניין בטלוויזיה נשתדל להציע לך מוצרים שיתאמו את העדפותיך);
- כאשר המידע נאסף באמצעות בוט שירות הלקוחות, הוא עשוי לשמש גם לצורך עיבוד מיידי והפקת תגובה בלבד, ואינו מועבר לשום גורם צד שלישי לצורכי אימון מודל או עיבוד נוסף. המידע מעובד במצב No-Training ואינו נרשם בזיכרון מתמשך. העיבוד מתבצע ב-Azure-OpenAI תחת בקרות גישה, הצפנה ורגולציה אירופאית.
- לאפשר לך וליתר המשתמשים להתאים את השירותים באתר להעדפותיהם;
- לשלוח אליך מדי פעם בדואר אלקטרוני, באמצעות מסרונים (SMS), או בכל דרך אחרת, מידע בדבר שירותיה ומוצריה של החברה, כמו גם מידע פרסומי ומידע בקשר עם מוצרים ו/או שירותים ו/או שוברים המוצעים בפורטל. מידע זה ישוגר אליך בהתאם להסכמתך לכך. תוכל לבטל את הסכמתך בכל עת ולחדול מקבלתו, בהתאם לדין.
- ליצירת קשר עמך כשהחברה סבורה שקיים צורך בכך למטרות המוגדרות במדיניות זו ו/או לפי ההסכמות שלך ושל החברה, בין היתר בעקבות פנייתך אלינו באמצעות מנגנוני יצירת הקשר, בפורטל ו/או מחוצה לו; כך למשל, יתכן שהחברה תיתן מענה לפנייתך באמצעות הודעות דחף, מסרונים, שיחה טלפונית או תכנים שיופיעו בדפדפן שלך אך יראו מחוץ לפורטל ועוד. אמצעים אלה יכולים לשמש אותנו גם ביחס למטרות אחרות לפי מדיניות זו למשל לפי סעיף ההודעות שלמטה או כאמור בסעיף הקודם.

- לצורך ניתוח, בקרה ומסירת מידע סטטיסטי לצדדים שלישיים מידע זה לא יזהה אותך אישית ;
- לשם תפעולו התקין (למשל לצרכי אבטחה) ופיתוחו של הפורטל (כך למשל נבחן לעיתים אילו תכנים נדרשים למשתמשים השונים) ;
- לטובת עמידת החברה וכאל (כהגדרתה להלן) בהסכם שיתוף הפעולה שנחתם בין הצדדים בקשר לממשק לפורטל באמצעות הפלטפורמה (כהגדרתן בתקנון הפורטל) ולצרכי התחשבות בין הצדדים.
- לכל מטרה אחרת, המפורטת במדיניות פרטיות זו או בתקנון הפורטל.

הודעות

הסכמה לקבלת דיוור ודברי פרסומת מאת החברה כפופה לקבלת הסכמתך לקבלת דיוור כאמור מהחברה ו/או מי מטעמה, בהתאם להוראות הדין. אם ברצונך להפסיק ולקבל דיוור או דברי פרסומת כאמור- בכל עת, תוכל לחזור בך מהסכמתך ולהודיע לחברה על סירובך לקבלת דברי פרסומת או דיוור על-ידי משלוח הודעת סירוב. הדרך למשלוח הודעת הסירוב כאמור תפורט בדיוור שישלח אליך מהחברה.

מסירת מידע לצד שלישי

החברה לא תעביר לצדדים שלישיים את פרטיך האישיים והמידע שנאסף על פעילותך בפורטל אלא במקרים שלהלן-

- לחברות : כרטיסי אשראי לישראל בע"מ, ח.פ. 510827678 ודיינרס קלוב ישראל בע"מ, ח.פ. 510169139 (להלן : "כאלי"), מפעילות הפלטפורמה (כהגדרתה בתקנון הפורטל).
- לשותפים עסקיים של החברה, לצרכים המפורטים במדיניות זו, וכן לצורך תפעול הפורטל והשירותים הזמינים בפורטל ו/או שנותנת החברה, שיווק, מחקר וניתוח סטטיסטי.
- לספקי שירותים ו/או שלוחים מטעמנו לצורך הפעלה ואספקה של הפורטל, לרבות שירות סליקה מקוון אשר מבצע מטעם החברה את הסליקה של כרטיס האשראי שלך ; חברת השליחויות שתבצע את המשלוח של המוצר לביתך ;
- ספקי שירותים ו/או שלוחים מטעמנו לצרכי שיווק, מחקר, אבטחת האתר, מחקר ושיפור השירותים המוצעים בפורטל ;
- ככל שהדבר דרוש לצורך אספקה תקינה של שירותי החברה ;
- במידה שתיתן לנו את הסכמתך המפורשת להעברת פרטיך לצדדים שלישיים ;
- אם תפר את הוראות התנאים, או אם תבצע באמצעות הפורטל, או בקשר עמו, פעולות הנחזות על ידי החברה כמנוגדות לדין או ניסיון לבצע פעולות כאלה ;
- אם יתקבל בידי החברה צו שיפוטי, או דרישה של רשות המוסמכת לכך, המורה לה למסור את פרטיך או את המידע אודותיך לצד שלישי ;
- בכל מחלוקת, טענה, תביעה, דרישה או הליכים משפטיים, אם יהיו, בינך לבין החברה או מי מטעמה ;
- בכל מקרה שהחברה תסבור כי מסירת המידע נחוצה כדי למנוע נזק חמור לגופך או לרכושך או לגופו או לרכושו של צד שלישי ;

- לחברות או לארגונים אחרים הקשורים לחברה, דוגמת חברת-אם, חברה-בת וחברה אחות ובלבד שהם ישתמשו במידע זה רק על-פי הוראות מדיניות פרטיות זו ;
- אם החברה תארגן את פעילותה או את פעילות הפורטל במסגרת אחרת וכן במקרה שתשנה את המבנה המשפטי, תתמוג עם גוף אחר או תמוג את פעילות הפורטל עם פעילותו של צד שלישי - היא תהיה זכאית להעביר לגוף החדש העתק מן המידע שנאגר אודותיך במאגר המידע של החברה ובלבד שגוף זה יקבל על עצמו את הוראות מדיניות זו ;
- על-פי בקשתך המפורשת.

מיקום המידע השמור

המידע שאנו אוספים נשמר במאגר המידע של החברה (שפרטי ההתקשרות עימה מצוינים להלן), המאוחסן אצל ספקי אירוח שרתים וגיבוי מידע, שעשויים להימצא גם מחוץ לגבולות ישראל וחלקם אף מחוץ לגבולות האיחוד האירופי. מידע נוסף, כפי שמפורט במדיניות זו נאסף ונשמר על ידי חברות אחרות (כדוגמת חברות סטטיסטיקה וכיו"ב). אף הן יכולות לשמור את המידע מחוץ לגבולות המדינה כאמור. הסכמתך למדיניות זו, מהווה גם הסכמה לשמירת המידע בחו"ל ולהעברתו מחוץ לגבולות ישראל ולגבולות האיחוד האירופי.

אבטחת מידע

החברה מיישמת בפורטל מערכות ונהלים לאבטחת מידע ועושה כל שביכולתה כדי לשמור על פרטיותך ולאבטח את הפורטל כנגד גישה על-ידי אנשים בלתי מוסמכים או מורשים. בעוד שמערכות ונהלים אלה מצמצמים את הסיכונים לחדירה בלתי-מורשית למחשבי החברה, אין בהם ביטחון מוחלט. לכן, החברה לא מתחייבת שהשירותים בפורטל יהיו חסינים באופן מוחלט מפני גישה בלתי-מורשית למידע המאוחסן.

השימוש במערכת בוט שירות הלקוחות אשר מבוססת על טכנולוגיית בינה מלאכותית חשופה לסיכונים ייחודיים ואנו נוקטים באמצעי אבטחה שאנו רואים כסבירים להתמודדות עמם. בנוסף, שימוש בטכנולוגיית בינה מלאכותית כרוך באי ודאות מסוימת בנוגע לדיוק התגובה. עם זאת, המערכת פועלת תחת בקרות אבטחה קפדניות, הצפנה דו-כיוונית, וסביבה תשתיתית מבודדת בענן של AZURE.

בנוסף, החברה עושה מאמצים שהיא רואה כסבירים למניעת כריית מידע (scraping) אסורה מהפורטל. ידוע למשתמש הסיכון לכריית מידע ברשת האינטרנט והוא מסכים לשימוש בשירותים תוך מודעות לסיכון זה.

זכות לעיין במידע

על-פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, כל אדם זכאי לעיין בעצמו, או על ידי בא-כוחו שהרשהו בכתב או על ידי אפוטרופוס, במידע שעליו המוחזק במאגר מידע. אדם שעיין במידע שעליו ומצא שאינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, רשאי לפנות לבעל מאגר המידע בבקשה לתקן את המידע או למוחקו.

בנוסף, אם המידע שבמאגרי המידע משמש לצורך פניה אישית אליך, בהתבסס על השתייכותך לקבוצת אוכלוסין, שנקבעה על פי אפיון אחד או יותר של בני אדם ששמותיהם כלולים במאגר ("פניה בדיוור ישיר"), תהא זכאי על-פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, לדרוש בכתב שהמידע המתייחס אליך יימחק ממאגר המידע. בעל מאגר המידע ימחק במקרה זה מידע הדרוש לו רק כדי

לפנות אליך בהצעות מסחריות כאמור לעיל.
שים לב כי מחיקת מידע עלולה למנוע ממך להמשיך ולקבל שירותים מהחברה. מידע הדרוש לחברה לשם ניהול עסקיה - לרבות מידע סטטיסטי, אנונימי או מצרפי למטרות ניתוח סטטיסטי ותיעוד פעולות מסחריות ואחרות שביצעת בפורטל - יוסיף להישמר על ידי החברה על-פי דין, אך לא ישמש עוד לצורך פניות אליך. אם בתוך 30 יום לא תקבל הודעה כי המידע שנתבקשה החברה למחוק אכן נמחק על-פי סעיף זה, תהא זכאי לפנות לבית משפט באופן הקבוע בתקנות שמכוח חוק הגנת הפרטיות, כדי שיוורה לחברה לפעול כאמור.

שינויים במדיניות הפרטיות

החברה רשאית לשנות מעת לעת את הוראות מדיניות פרטיות זו. במידת האפשר ואם יבוצעו במדיניות זו שינויים מהותיים, תפורסם על-כך הודעה בעמוד הראשי של הפורטל או יישלח דואר אלקטרוני. נוסח מדיניות הפרטיות המופיע בפורטל יהא תמיד הנוסח העדכני של המדיניות. המשך שימוש בפורטל לאחר פרסום מדיניות הפרטיות המעודכנת, מעיד על הסכמתך לה. אם אינך מסכים עם ההוראות החדשות במדיניות הפרטיות, עליך לחדול מלעשות כל שימוש בפורטל. בכל עת תוכל לעיין במדיניות הפרטיות העדכנית באמצעות לחיצה על הקישור המתאים בפורטל.

עודכן לאחרונה: ינואר, 2026.

פרטי ההתקשרות עם החברה

היי ביז בע"מ, ח.פ. 514231075

כתובת: רח' רפפורט 3, ת.ד. 56, כפר סבא 4465141

כתובת דוא"ל: support@htzone.co.il

טל': 072-2200989, פקס: 074-7223650