

## מדיניות פרטיות תאגיד מי רמת גן

### מבוא

תאגיד מי רמת גן מתייחס בכבוד לפרטיות לקוחותיו והתושבים הפונים לצרכי קבלת שירות מהתאגיד באמצעים הבאים

- אתר התאגיד הפועל בכתובת האינטרנט [www.mei-rg.co.il](http://www.mei-rg.co.il)
- פניה למוקד התאגיד
- פניה פיזית

במסמך זה התאגיד יציג את מדיניותו לעניין הגנת הפרטיות של התושבים והמשתמשים השונים במערכות התאגיד (להלן: "המשתמשים") ומחויבותו להגנה על המידע האישי של המשתמשים.

"מידע אישי" הינו מידע הקשור לאדם מזוהה או הניתן לזיהוי במאמץ סביר, במישרין או בעקיפין, לרבות שם, מספר זהות או מזוהה מקוון, וכפי שהוגדר בדין. לא חלה עליך חובה חוקית למסור לנו כל מידע אישי, ומסירת המידע האישי נעשית בהסכמתך. אם לא תסכים למסור את המידע האישי, כולו או חלקו, ייתכן שכל או חלק מהשירותים לא יהיו זמינים עבורך.

מדיניות פרטיות זו (להלן: "מדיניות הפרטיות") מפרטת את האופן בו התאגיד אוסף ומשתמש במידע אודות תושבים ולקוחות וצורכי שירותים, כחלק ממתן השירות לתושב לכל אורך תקופת צריכת השירותים מהתאגיד.

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 על זכותו לשנות ולעדכן את מדיניות הפרטיות בכל זמן ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדית. התאגיד יציין במסמך את תאריך העדכון האחרון, והמשך שימושך באתר לאחר תאריך זה יהווה הסכמה מצידך למדיניות המעודכנת.

התאגיד רשאי להפסיק את הפעילות המתבצעת באתר באופן זמני ו/או קבוע, בכל עת, וזאת לצורך ביצוע עדכונים ו/או שדרוגים ו/או תיקונים ו/או התאמות ו/או כתוצאה מהפרעות זמינות ותקינות של השירותים ו/או משיבושים או כשלים ברשת האינטרנט או ברשת הטלפונים, מכל מין וסוג שהן. המשתמש מוותר בזאת באופן בלתי חוזר על כל טענה, וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל תביעה ו/או דרישה בקשר לאמור.

המסמך כתוב בלשון זכר, אך מתייחס לכלל המגדרים כאחד.

### איסוף ושימוש במידע

השימוש הכללי באתר וצפייה בתכנים המתפרסמים בו - אינם כרוכים ברישום או במסירת פרטים ומידע אישי.

עם זאת, אזורים ומדורים שונים באתר כדוגמת מילוי טפסים וביצוע פעולות כספיות, כרוכים ברישום ובמסירת מידע אישי ופרטים אישיים ומזהים, לפי הצורך, נסיבות העניין והשירות המקוון הרלבנטי.

בנוסף למידע שנאסף ישירות מהאתר, התאגיד אוסף ממך מידע אישי באמצעים שונים, כדוגמת מוקד טלפוני או שירות פרונטלי, וזאת לצורך מתן שירות שוטף.

התאגיד ישתמש בפרטים ובמידע האישי שתמסור במהלך קבלת שירות שוטף ובפרטים שיאסוף בעת שתשתמש באתר ובשירותיו, בהתאם להוראות מדיניות זו, מטרת מאגר המידע הרלוונטי, או לפי הוראות כל דין, בין היתר, למטרות הבאות:

- לצורך מתן שירות עבור מגוון שירותי התאגיד בשגרה ובחירום
  - כדי לאפשר לך להשתמש באתר, בתכניו, ובשירותים השונים שהוא מציע
  - כדי לזהות אותך או לאמת את זהותך בהתאם לדין ולרגולציה שחלה על התאגיד, על מנת לאפשר לך גישה מאובטחת לנתוני השימוש שלך (תשלומים ואזור אישי דרך אתר MAST) או במהלך כניסות חוזרות שלך לאזורים הטעונים הרשמה וכדי לחסוך ממך להזין בכל פעם את פרטיך;
  - כדי לשלוח אליך מידע בדבר שרותיו ותכניו של האתר, שירותי ופעילויות התאגיד, הודעות בדיוור ישיר, סקרים, עלוני מידע וכיו"ב. מידע כאמור עשוי להיות פרסומי באופיו והוא עשוי להישלח אליך בכתב, באמצעות מסרונים (SMS), הודעות דוא"ל, או בדרך אלקטרונית אחרת, כמפורט בהרחבה בתנאי השימוש של האתר.
  - ליצירת קשר איתך כשאנחנו סבורים שקיים צורך בכך, בשגרה ובחירום כדוגמת הודעות על סגירת מים וטיפול בתשתיות.
  - לשם תפעולו התקין ופיתוחו של האתר ושירותיו, לרבות תמיכה טכנית ושירות לקוחות.
  - לכל מטרה אחרת, המפורטת במדיניות פרטיות זו או באילו מהמסמכים המחייבים.
- בעת הצטרפות לשירותים ו/ או מילוי פרטים באתר ובתהליכים מקוונים, תידרש הסכמתך המפורשת לאיסוף פרטיך האישיים.

לצורך פעילות של תשלומים ומילוי טפסים תופנה לאתר MAST של חברת MGROUP

ביצוע פעולות באתר MAST דורש רישום לאתר זה, מידע זה ינוהל כמאגר מידע בבעלות חברת MGROUP. תנאי השימוש והפרטיות באתר MAST הינם של חברת MGROUP ומפורסמים באתר MAST

לצורך ביצוע תשלומים, תופנה לאתר של ספק סליקה חיצוני העומד בתקן בינלאומי מחמיר (PCI -DSS) להגנה על נתוני כרטיסי אשראי. פרטי כרטיס האשראי שיימסרו על ידך יישמרו אצל ספק הסליקה בלבד ולא במערכות התאגיד או באתר.

יובהר כי כל מסירת מידע תלויה ברצונך ובהסכמתך החופשית ואינה מחויבת על פי דין, אלא אם צוין במפורש אחרת. עם זאת, הימנעות ממסירת הפרטים הנדרשים, או מסירת פרטים חלקיים/לא מדויקים, לא תאפשר לתאגיד להיענות לפנייתך ו/או לספק לך את השירותים באופן מיטבי או בכלל.

המידע שתמסור לתאגיד יישמר במאגרי המידע המאובטחים שלה, והשימוש בו ייעשה בהתאם לכל דין ולהוראות מדיניות פרטיות זו, למטרות הבאות:

- מתן השירותים
- שיפור חווית השימוש בשירותים, מדידת הביצועים של השירותים ושיפור התוכן והעיצוב שלהם.
- זיהוי, מניעה וטיפול באירועי אבטחת מידע, תקלות וניסיונות הונאה והתחזות.
- אבטחת המידע והסייבר, עיבוד מידע סטטיסטי באמצעות איסוף וניתוח מידע אנונימי, סטטיסטי, או מצרפי (אגרגטיבי).
- עמידה בדרישות החוק, צווים שיפוטיים, הנחיות רשויות ממשלתיות וכיו"ב.

- שמירה על זכויות משפטיות של הצדדים וצדדים שלישיים.
- מענה לפניות, יצירת קשר ודיוור למשתמשים בשירותים.

### שימוש בעוגיות (Cookies)

האתר אינו מבצע שימוש בעוגיות

### שיתוף ומסירת מידע לצד שלישי

לא נעביר לצד ג' כלשהו את פרטיך האישיים, לרבות כל מידע שנאסף ביחס אליך במהלך שימושך בשירותים (ככל שפרטים ומידע זה מזהים אותך אישית), אלא במקרים המפורטים להלן:

- ספקי שירות וצדדים שלישיים אחרים ("ספקי צד ג'") אשר יקבלו גישה למידע לפי הצורך:

1. לצורך אספקת שירותים כדוגמת שירותי אכיפה
2. לצורך אחזקה ואחסון של מערכות המחשוב של התאגיד
3. לצורך ביצוע חיובי תשלום בגין חשבונות המים השייכים אליך
4. לצורך אספקת שירות דיוור ישיר על פי דרישתך ו/או בהסכמתך המפורשת.

- בעת הפרת תנאי השימוש של האתר.
- בשל צו שיפוטי המורה לתאגיד למסור את המידע לצדדים שלישיים.
- בשל כל מחלוקת, טענה, תביעה, דרישה ו/או הליכים משפטיים אשר יתנהלו בין המשתמש ו/או מטעמו לבין התאגיד ו/או מי מטעמה.
- התאגיד עשוי לשתף מידע אנונימי, שאינו מאפשר זיהוי אישי עם כלל הציבור לצרכי מחקר ו/או סטטיסטיקה ו/או שיפור השירותים וכיו"ב.

### קישור לאתרים חיצוניים

האתר עשוי להכיל קישורים לאתרים או משאבי אינטרנט אחרים. כאשר תקליק על אחד מקישורים אלה תתחבר לאתר או משאב אינטרנט אחר, אשר עלול לאסוף מידע אודותך מרצונך או באמצעות עוגיות או טכנולוגיות אחרות.

חלק מתוכן הקישורים, כולל בין היתר, מאמרים, כתבות, תמונות וקטעי וידאו המפורסמים על ידי צדדים שלישיים. התאגיד אינו אחראי ולעולם לא יהיה אחראי על תוכן הפרסומים ואמינותם.

כל שימוש בתוכן של צד שלישי, לרבות כניסתך לאתרים של צדדים שלישיים על ידי הפניה באתר, הינו באחריותך ולא תהיה לך כל טענה ו/או תביעה נגד התאגיד בגין כל נזק, ישיר או עקיף, הנובע משימוש ו/או כניסה כאמור ו/או בשל פגיעה בפרטיות ו/או איסוף מידע ו/או שימוש בו על ידי צדדים שלישיים.

### סודיות ואבטחת מידע

התאגיד מתחייב לקיים את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות") התקנות שהותקנו מכוח חוק הגנת הפרטיות ובכלל זה תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 ("תקנות אבטחת מידע"), הנחיות רשם מאגרי המידע הרלבנטיות, והכל כפי שיעודכנו מעת לעת.

התאגיד ישמור על סודיות ואבטחת המידע, ינקוט באמצעים הנדרשים לצורך הגנה על המידע ואבטחתו, ויודא כי גישה למידע יתאפשר רק לגורמים אשר קיבלו הרשאה לכך, המחויבים לסודיות ואבטחת מידע.

התאגיד מיישם מערכות ונהלים עדכניים לאבטחת מידע על מנת לאבטח את המידע באופן מיטבי, ולמנוע כל שימוש לא מורשה בו, לרבות גניבת זהות ו"דיוג" (Phishing).

בעוד שאמצעים אלה מצמצמים את הסיכונים לחדירה בלתי-מורשית למערכות התאגיד, אין בהן בטחון מוחלט. באחריותך לנקוט אמצעי הגנה בסיסיים על מכשיר הקצה בו אתה משתמש, לרבות התקנת תוכנת אנטי וירוס, שימוש בסיסמה מורכבת וסודית, נעילת מסך וכו', על מנת להגן על המידע המצוי במכשיר הקצה.

התאגיד ידווח לרשויות הרלוונטיות על כל אירוע אבטחת מידע שעשוי לסכן ו/או לפגוע באבטחת המידע שלך, בהתאם להוראות החוק.

## דיוור ישיר

בכפוף להסכמתך, אנו עשויים לשלוח אליך מעת לעת מידע פרסומי הקשור לפעילותנו או לשירותינו, ובכל מקרה תוכל תמיד לבטל את הסכמתך ולא לקבל עוד מסרים כאמור בכל עת באמצעות כניסה ללינק המופיע בתחתית הדואר האלקטרוני שתקבל מאתנו המכיל פרסומים אלה. או בפניה למוקד התאגיד בכתובת המייל הבאה: [tagid-maim@mei-rg.co.il](mailto:tagid-maim@mei-rg.co.il)

## מימוש זכויותיך

בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, הנך זכאי, בעצמך או באמצעות בא כוחך שהורשה בכתב או על ידי אפוטרופוס, לבקש מהתאגיד לעיין במידע אודותיך המצוי במאגרי המידע של התאגיד. ככל שעיינת במידע שעליך ומצאת כי אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, הנך רשאי, בכפוף לדין החל, לפנות לתאגיד בבקשה לתקן את המידע או למחקו.

כמו כן עומדת לך הזכות לבטל ולמשוך כל הסכמה שניתנה על ידך לשליחת דיוור ישיר ודואר פרסומי. פניות מעין אלו ניתן להפנות אלינו באמצעות כתובת הדוא"ל המפורטת בתחילת מדיניות זו.

התאגיד יפעל תוך זמן סביר להיענות לבקשתך, בכפוף להוראות הדין. תוכל לשלוח לנו בקשות כאמור בסעיף זה בהודעת דוא"ל לכתובת: [tagid-maim@mei-rg.co.il](mailto:tagid-maim@mei-rg.co.il)

## שמירת המידע האישי ומחיקתו.

נשמור את המידע האישי אודותיך למשך הזמן הדרוש ובהתאם לתקנות הארכיונים (ביעור חומר ארכיוני במוסדות המדינה וברשויות המקומיות), תשמ"ו-1986 וזאת על מנת:

- לממש את מטרות השימוש במידע האישי המפורטות לעיל, ובהתאם להוראות כל דין, לרבות בשל הצורך למתן שירות רציף, צורך תפעולי וחשבונאי של התאגיד
  - לעמוד בהתחייבויות המשפטיות שלנו
- אנו עשויים למחוק את המידע האישי שלך, מבלי להודיע לך על כך, ככל שאנו רואים שאין עוד צורך להחזיק בו למטרות המפורטות לעיל.

## צור קשר

ליצירת קשר בכל שאלה, בקשה או בעיה הקשורה במסמך זה, ניתן לפנות אלינו באמצעות [dpo@mei-rg.co.il](mailto:dpo@mei-rg.co.il)

בנושאים הקשורים להגנת הפרטיות, ניתן לפנות לממונה הגנת הפרטיות בתאגיד (DPO) בדואר  
אלקטרוני [dpo@mei-rg.co.il](mailto:dpo@mei-rg.co.il)

תאריך עדכון : מרץ 2026