

מדיניות פרטיות

עדכון אחרון: 31/03/26

מטרת מדיניות פרטיות זו היא לתאר למשתמשים כיצד החברה אוספת, משתמשת, מאחסנת ומגנה על מידע אישי הנאסף במסגרת האתר והתקשרות עם החברה. השימוש באתר ו/או בשירותי החברה כפוף לתקנון ולמדיניות פרטיות זו ומהווה הסכמה מצידך לכל האמור בהם.

כל פרטי החברה מופיעים בתקנון האתר ומדיניות פרטיות זו הינה חלק בלתי נפרד ממנו.

1. איזה מידע אנו אוספים

במסגרת השימוש באתר, ביצוע רכישות, יצירת חשבון משתמש, פנייה לחברה וכל תקשורת אחרת עם החברה, אנו עשויים לאסוף את סוגי המידע הבאים:

1.1. מידע הנמסר על-ידך באופן יזום, כמו למשל: שם מלא, מספר טלפון, כתובת דוא"ל, כתובת למשלוח, פרטי הזמנה, בחירת נקודת איסוף או מסירה, תוכן פנייה, קבצים מצורפים, לרבות תמונה ו/או וידאו, וכל מסמך, מידע או פרט אחר שתמסור במסגרת טופס "צור קשר", פתיחת חשבון משתמש, ביצוע הזמנה, פנייה לשירות לקוחות או בערוצי תקשורת אחרים (לרבות WhatsApp, דוא"ל וטלפון).

1.2. מידע הנאסף במסגרת פתיחה וניהול של חשבון משתמש, כמו למשל: פרטי המשתמש, העדפות משתמש, היסטוריית רכישות, סטטוס הזמנות, ופניות שבוצעו באמצעות החשבון.

1.3. מידע טכני ומידע הנאסף אוטומטית בעת הגלישה באתר, כמו למשל: כתובת IP, מזהים מקוונים, סוג דפדפן, סוג מכשיר, מערכת הפעלה, זמני גישה, דפי נחיתה ויציאה, נתוני תעבורה, נתוני שימוש, נתוני גלישה, מידע על אינטראקציה עם עמודי האתר, מוצרים, סל הקניות והשלמת הזמנה, וכן Cookies וטכנולוגיות דומות.

1.4. מידע בקשר לתשלומים - בעת ביצוע רכישה באתר יימסרו פרטי תשלום לספק סליקה חיצוני מטעם החברה. החברה אינה שומרת את פרטי אמצעי התשלום של הלקוח, אך עשויה לשמור פרטי עסקה, אסמכתאות תשלום חלקיות, סטטוס תשלום ונתונים נלווים הדרושים לצורך טיפול בהזמנה, הנהלת חשבונות, ביטולים, החזרים, מניעת הונאה ושירות לקוחות.

2. שימוש ב-Cookies וטכנולוגיות דומות

"Cookies" הינם קבצי טקסט קטנים הנשמרים במכשירך/דפדפן שלך, והם מאפשרים, בין היתר, לזהות את הדפדפן, לזכור העדפות, להבין כיצד נעשה שימוש באתר, לתמוך בפעילות החנות, סל הקניות, הקופה וחשבון המשתמש, ולמדוד ביצועים וקמפינים.

2.1. האתר עושה שימוש ב-"Cookies", תגיות (Tags), Web Beacons, Pixels, SDKs) וטכנולוגיות דומות, לצורך תפעול האתר, אבטחתו, מדידה, ניתוח סטטיסטי, שיפור חוויית משתמש, ניהול סל הקניות, התאמת תכנים, וכן, בכפוף להסכמה היכן שנדרשת, לצרכי שיווק ופרסום.

2.2. האתר עשוי לעשות שימוש בסוגי Cookies הבאים :

2.2.1. Cookies הכרחיים (Strictly Necessary) : נדרשים להפעלת האתר (לרבות אבטחה, מניעת הונאות ותקלות, איזון עומסים, ושמירת בחירות בסיסיות). Cookies אלה עשויים לפעול גם ללא הסכמה, ככל שהדין מאפשר זאת.

2.2.2. Cookies תפקודיים (Functional) : שומרים העדפות משתמש ומשפרים פונקציונליות.

2.2.3. Cookies אנליטיים/סטטיסטיים (Analytics/Statistics) : מודדים תעבורה ושימוש באתר (למשל, דפים שנצפו, זמן שהייה, אירועים וכפתורים שנלחצו), כדי לשפר את האתר והשירות.

2.2.4. Cookies שיווקיים/פרסומיים (Marketing/Advertising) : משמשים למדידת אפקטיביות קמפיינים, "רימרקטינג", והתאמת פרסומות/תכנים לפי תחומי עניין, לרבות בפלטפורמות צד שלישי.

2.3. ביכולתך לבחור שהמחשב יזהיר אותך בכל פעם שקובץ כזה נשלח אליך, או לבחור לבטל את כל ה-Cookies באמצעות הגדרות הדפדפן. כמו רוב אתרי האינטרנט, אם חוסמים את קבצי ה-Cookie, חלק מהשירותים שלנו לא יוכלו לתפקד כראוי.

3. מקורות איסוף

3.1. אנו אוספים מידע ממקורות אלה :

3.1.1. ישירות ממך, בעת גלישה באתר, פתיחת חשבון, התחברות, ביצוע רכישה, מילוי טפסים, פנייה לשירות לקוחות או יצירת קשר עם החברה ;

3.1.2. באופן אוטומטי, באמצעות Cookies, לוגים, כלים אנליטיים, כלים פרסומיים וטכנולוגיות דומות ;

3.1.3. מספקי שירות הפועלים מטעם החברה, לרבות ספקי סליקה, משלוחים, אחסון, ענן, ניתוח נתונים, אבטחת מידע, תפעול האתר, דיורר ושיווק ;

3.1.4. מצדדים שלישיים שבאמצעותם הגעת לאתר או התקשרת עם החברה, כגון פלטפורמות פרסום או רשתות חברתיות, ככל שהדבר רלוונטי ובהתאם לדין.

4. מטרת השימוש במידע

המידע הנאסף על ידי החברה ישמש את החברה למטרות הבאות ולכל הכרוך בהן :

4.1. מענה לפניות, בקשות ותלונות.

4.2. פתיחה, ניהול ואבטחה של חשבון משתמש.

4.3. עיבוד וניהול של הזמנות, תשלומים, משלוחים, אספקת מוצרים, החזרות, ביטולים ומתן שירות לקוחות.

4.4. תפעול האתר, סל הקניות, הקופה, שירותי ההתחברות וההרשמה, אבטחת האתר, ניטור תקלות, מניעת הונאות, שימוש לרעה וגנישה בלתי מורשית.

4.5. ניתוח, בקרה ושיפור חוויית המשתמש, השירותים, תכני האתר, המוצרים, התוכן השיווקי והצעות מסחריות.

4.6. משלוח הודעות תפעוליות ושירותיות, כגון אישורי הזמנה, עדכוני משלוח, הודעות מערכת, שחזור סיסמה, הודעות שירות והודעות אבטחה.

- 4.7. משלוח דיוור שיווקי, עדכונים, הצעות, מבצעים ותוכן פרסומי, בכפוף לדין ולמתן אפשרות הסרה בכל עת.
- 4.8. עמידה בדרישות כל דין, אכיפת תנאי האתר, ניהול הליכים משפטיים, והגנה על זכויותיה, רכושה והאינטרסים הלגיטימיים של החברה.
- 4.9. שמירת רישומים, תיעוד עסקאות, הנהלת חשבונות, ביקורת פנימית ובקרה עסקית.

5. מסירת מידע לצדדים שלישיים

- 5.1. החברה עשויה להעביר מידע לעובדיה, לספקי שירות הפועלים מטעמה, לרבות אך לא רק, חברת שילוח, ספקי סליקה, תפעול אתר, אבטחה, CRM וספקי שירות צד ג', לרשויות מוסמכות לפי דין, או לגורמים נוספים, אך ורק במידה הדרושה למטרות לעיל ובכפוף לדין. ספקי החברה יעבדו מידע עבור החברה בהתאם להנחיותיה, בהיקף המינימלי הנדרש, ותוך התחייבויות סודיות ואבטחה.
- 5.2. האתר או החברה עשויים להסתייע בשירותי ענן או ספקים אחרים שחלק מהמידע מעובד/מאוחסן אצלם, לרבות מחוץ לישראל.
- 5.3. האתר עשוי לכלול קישורים, תוספים או הפניות לשירותים של צדדים שלישיים, לרבות Facebook, Instagram ופלטפורמות חיצוניות נוספות. אינטראקציה עם שירותים אלה כפופים לתנאי השימוש ולמדיניות הפרטיות של אותם צדדים שלישיים.
- 5.4. אנו עשויים מפעם לפעם לפי שיקול דעתנו, לכלול צד שלישי שיציע מוצרים או שירותים באתר שלנו. לשירותים אלו ישנם אתרים ומדיניות פרטיות נפרדות ועצמאיות. אין לחברה ולאחר כל אחריות או חבות לתוכן פעילויות של האתרים הללו ולקישורים המפנים אליהם מהמערכת שלנו. עם זאת, אנו מבקשים להגן על היושרה של המערכת שלנו ונקבל בברכה כל משוב על אתרים אלה.

6. חשבון משתמש

- 6.1. לצורך שימוש בחלק מהשירותים באתר, ובכלל זה ניהול הזמנות, צפייה בפרטי חשבון, שמירת פרטים והשלמת רכישות, ייתכן שתידרש לפתוח חשבון משתמש.
- 6.2. החברה תעשה שימוש במידע הנמסר במסגרת יצירת החשבון וניהולו לצורך פתיחת החשבון, אימות זהות המשתמש, ניהול גישה, שחזור סיסמה, אבטחת החשבון, מתן שירות, ניהול הזמנות ומתן תמיכה טכנית ושירותית.
- 6.3. המשתמש אחראי לשמירת פרטי ההתחברות שלו בסודיות, ולא להעבירם לאף גורם אחר מלבדו, ולעדכון החברה במקרה של חשש לשימוש בלתי מורשה בחשבון.

7. אבטחת מידע

- 7.1. החברה נוקטת באמצעי אבטחה ארגוניים וטכניים סבירים ומקובלים, בהתאם לחוק, לצורך צמצום סיכוני גישה או שימוש בלתי מורשים. למרות האמור, אין אפשרות להבטיח

חסינות מוחלטת מפני אירועים. במקרה של אירוע אבטחה מהותי, החברה תפעל לפי חובותיה בדין והנהלים הפנימיים.

8. שמירת מידע

8.1. החברה תשמור מידע אישי למשך הזמן הנדרש למטרות שלשמן נאסף.

9. זכויות המשתמש

9.1. דעו כי לא חלה עליכם כל חובה חוקית למסור לנו מידע או לאשר את השימוש בו.
9.2. המשתמש זכאי לעיין במידע אישי שנאסף עליו, לבקש את תיקונו או מחיקתו, וכן להתנגד לשימוש מסוים בו.

9.3. פנייה למימוש זכויות המשתמש (עיון, תיקון, מחיקה או התנגדות) תתבצע בכתב לכתובת:

tv_shop@tv-spices.co.il

9.4. ניתן לפנות בנושאים הנוגעים לאבטחת מידע ונהלים ישירות לממונה על אבטחת המידע

בכתובת: tv_shop@tv-spices.co.il

10. שינויים במדיניות זו

10.1. החברה שומרת על זכותה לשנות מדיניות זו מעת לעת. השינוי ייכנס לתוקף עם פרסומו.

11. הסכמה

11.1. השימוש באתר ובכל השירותים הכלולים בו מהווה הסכמה מצידך לכך שהחברה תוכל לעשות ולשמור את המידע שנאסף על ידה בהתאם למטרות המפורטות לעיל, וכן, הסכמה לכך שהחברה רשאית להשתמש בכל מידע כאמור, לצורך בקרה ו/או פיקוח ו/או פיתוח ו/או שמירה על איכות השירותים, רמתם ותקינותם ו/או לצורך קיום הוראות כל דין, ו/או לצרכיה ובכלל זה שירות וסקרים של החברה.

11.2. הינך מסכים ונותן את רשותך לכך שהחברה תשתמש בפרטים שמסרת במסגרת השימוש באתר וכן בכל מידע שייאסף אודות דפוסי השימוש שלך (לרבות באמצעות Cookies) לצורך שיפור השירות המוצע על ידינו ועל מנת ליידע אותך בדבר מוצרים ושירותים (המוצעים על ידי החברה ועל ידי צדדים שלישיים) העשויים לעניין אותך ולשגר אליך דברי פרסומת ודיוור ישיר. את המידע כאמור ואת דברי הפרסומת תהיה החברה רשאית להביא לידיעתך באמצעות (א) משלוח הודעות אלקטרוניות לכתובת הדואר האלקטרוני אשר מסרת; (ב) הודעות מסרים קצרים (SMS וכדומה), בין השאר לטלפון הסלולארי שלך.

11.3. הסכמתך כאמור לעיל מהווה הסכמה לשיגור דברי פרסומת על פי חוק התקשורת (בזק ושידורים) (תיקון מס' 40), התשס"ח-2008. מובהר כי על אף הסכמתך כאמור, אתה תהא רשאי לחזור בך מהסכמה זו על ידי משלוח הודעת סירוב לחברה בכתב או בדרך בה שוגר אליך דבר הפרסומת.

11.4. אנחנו עשויים לעדכן מדיניות זו מעת לעת באמצעות פרסום של גרסה חדשה באתר שלנו. עליכם לבדוק את העמוד הזה מדי פעם על מנת לוודא שאתם מבינים כל שינוי שנעשה במדיניות זו. אנחנו עשויים להודיע לכם על שינויים במדיניות זו בהודעת דואר אלקטרוני או באמצעות פרסום הודעה מתאימה באתר.