

1. כללי

1.1. דליה אנרגיות כח בע"מ וכן חברות אחיות ו/או חברות קשורות (לעיל ולהלן: "**דליה**" או "**החברה**"), מכבדת את פרטיות המשתמשים באתר ובשמירה על המידע (כהגדרתו להלן) שלהם שנאסף על ידיה בעת שימוש באתר דליה שכתובתו <https://www.dalia-power.co.il> (להלן: "**האתר**"), ו/או הצורכים חשמל מדליה והיא מחויבת להגן עליו.

1.2. מטרותיה של מדיניות פרטיות זו להגן על פרטיות המבקרים באתר והמשתמשים; לפרט כיצד נוהגת החברה ביחס לפרטיות המשתמשים, כיצד מעבדת החברה את המידע שנמסר לה על ידי המשתמשים או הנאסף על ידיה בעת, אגב או במהלך השימוש באתר ושירותי אספקת החשמל, להגן על האינטרסים הלגיטימיים שלה, של לקוחותיה ושל המשתמשים, הכל בהתאם לדיני הגנת הפרטיות ולהוראות הדין החלות.

1.3. **אינך מחויב למסור מידע על פי חוק.** הנך מסכים ומצהיר בזאת שהמידע נמסר מרצונך החופשי, על מנת שנוכל לספק עבורך את שירותי האתר ושירותי אספקת החשמל, וכן הינך מסכים כי נשמור את המידע במאגר מידע ובהתאם למטרות המפורטות להלן. ידוע לך כי ייתכן כי ללא מסירת המידע, לא יעלה באפשרותנו לספק לך מידע ו/או להתקשר בהסכם מכירת חשמל. הנך זכאי לעיון, תיקון, מחיקה, התנגדות לעיבוד והעברת מידע כמפורט בסעיף 5 להלן. אם לאחר שקראת את מדיניות הפרטיות מצאת שהיא איננה תואמת את השקפתך או רצונך עליך להימנע מהשימוש באתר החברה ומלמסור לחברה מידע אודותיך.

1.4. מעצם המשך שימושך באתר ו/או קבלת שירותי אספקת החשמל, הנך מביע את הסכמתך למדיניות הפרטיות ולעיבוד המידע אודותיך. מסירת מידע אישי מצדך יחשב כהסכמתך להוראות מדיניות פרטיות זו, ולכך שאנו נעשה שימוש במידע האישי בהתאם למדיניות הפרטיות.

1.5. מדיניות הפרטיות מופנית ומתייחסת לנשים ולגברים כאחד, ומנוסחת בלשון זכר למען הנוחות בלבד.

2. עיבוד של מידע

2.1. המידע:

2.1.1. על מנת לאפשר שימוש באתר והתקשרות בהסכם מכירת חשמל עם החברה אנו זקוקים למידע ממשתמשי האתר. המידע שאנו אוספים אודותיך כולל, בין היתר, את הפרטים הבאים: פרטי זיהוי וקשר (שם פרטי ושם משפחה, מספר זהות, מס' טלפון נייד, כתובת דוא"ל), מספר חשבון חוזה, מספר מונה חשמל, ארבע ספרות אחרונות של אמצעי תשלום, נתוני צריכת חשמל וקריאות מונים, חשבונות חשמל והיסטוריית צריכה וחיסכון, מידע שנמסר במענה לשאלות לצרכי זיהוי ואבטחה, מידע שנמסר לחברה או למי מעובדיה ולחברות השיווק הפועלות בשיתוף פעולה עימנו, וכן מידע על מאפייני שימוש באתר על ידי המשתמשים (להלן יחד: "**המידע**").

2.1.2. המידע יישמר במערכות החברה ו/או במסגרת מאגר מידע ו/או בשירותי ענן בהתאם לדין.

2.1.3. מידע בעל רגישות מיוחדת - חלק מהמידע הנאסף עשוי להיחשב כמידע בעל רגישות מיוחדת לפי החוק, כולל: מידע אישי שהוא מזהה ביומטרי המשמש או המיועד לשמש לזיהוי אדם או לאימות זהותו באופן ממוחשב, נתוני שכר ופעילות פיננסית (פרטי תשלום וחשבונות חשמל) ומידע הכפוף לחובת סודיות שנקבעה בדין. מידע זה נאסף ומעובד בהתאם לדרישות החוק.

2.2. המידע נאסף בדרכים הבאות:

2.2.1. מידע הנמסר על ידך – במסגרת השימוש שהנך עושה באתר ובאזור האישי, וכן במסגרת חתימתך על הסכם מכירת חשמל עם החברה ומסירת נתוני הזיהוי, תתבקש למסור לנו מידע. אתה מאשר בזאת כי פרטי המידע שמסרת מלאים, נכונים ומדויקים. כאמור, אינך חייב על פי חוק למסור את הפרטים, אולם ייתכן כי מסירה של פרטים לא מדויקים או חסרים תמנע ממך את האפשרות להשתמש באתר ו/או להתקשר עם החברה בהסכם מכירת חשמל ו/או תעכב או תמנע את היכולת ליצור עמך קשר.

2.2.2. מידע מצדדים שלישיים - כמו כן, במהלך השימוש באתר נאסף על ידי החברה מידע לצורך התקשרות החברה עמך בהסכם מכירת חשמל. ככל שיחתם הסכם כאמור אנו נקבל מידע מנגה-חברת ניהול המערכת בע"מ (להלן: "**נגה**"), מחברת חשמל לישראל בע"מ (להלן: "**חברת החשמל**") ומחברות שיווק הפועלות בשיתוף פעולה עימנו.

2.2.3. מידע שנאסף באופן אוטומטי – בעת שימושך באתר ובאזור האישי, נאסף על ידי צדדים שלישיים מידע לעניין השימוש שתעשה באתר. המידע עשוי לכלול בין השאר פרטים בנוגע לכתובת ה-IP שבאמצעותה ניגשת לאתר, סוג הדפדפן, פעילותך באתר ועוד. מידע זה נאסף באמצעות שימוש בטכנולוגיה מקובלת המוכרת כ-"עוגיות" ("Cookies"), קבצי רישום וטכנולוגיות אחרות.

2.3. אנו אוספים מידע שהחוק מתיר לנו לאסוף, אשר יישמר למשך הזמן הדרוש לצורך קיום מטרות השימוש במידע ובהתאם לדרישות הרגולטור. עיבוד המידע מבוסס על הצורך לאפשר לך את השימוש באתר, לספק לך מידע ולשמור על האינטרסים הלגיטימיים שלך ושל החברה.

2.4. שימוש במידע

2.4.1. עיבוד המידע יעשה בהתאם לדין, הסכם מכירת החשמל ומדיניות הפרטיות ולמטרות כמפורט להלן בלבד:

- 2.4.1.1. אספקת חשמל ללקוחות החברה מכוח הסכם מכירת חשמל.
- 2.4.1.2. על מנת לאפשר לך לעשות שימוש באתר החברה ובאזור האישי, להשיב לפנייתך ולצורך יצירת קשר עמך במגוון אמצעים.
- 2.4.1.3. לצורך מתן שירותי צפייה ומעקב אחר פרופיל צריכת החשמל, שמירת חשבוניות חשמל, הצגת דוח היסטוריית צריכה וחיסכון ושירותים דיגיטליים נוספים.
- 2.4.1.4. לצורך שיפור והעשרת התכנים המוצעים באתר על ידי ניתוח ובקרה, ובכלל זה יצירה של תכנים חדשים המותאמים אישית לדרישות משתמשי האתר ולצורך שינוי או ביטול תכנים קיימים, לצרכי החברה לרבות בין היתר לצורך סקרים, מחקר וניתוח סטטיסטי אודות השימוש באתר ודפוסי צריכת החשמל.
- 2.4.1.5. אבטחת המידע והגנה על המידע.
- 2.4.1.6. מטרות משפטיות על פי הוראות כל דין, צו שיפוטי או דרישת רשות מוסמכת (ציות לדרישות חוקי ורגולטוריות החלות על החברה, וכן הגנה על זכויות משפטיות של המשתמשים ושל החברה).

2.4.1.7. דיווח לרגולטורים ולרשויות מוסמכות בהתאם לדרישות החוק.

2.4.1.8. לכל מטרה אחרת המפורטת במדיניות הפרטיות או באתר.

2.5. אנו שומרים את המידע למשך התקופה הנחוצה למטרות שלשמן נאסף, אך לא פחות מ-7 שנים מסיום ההתקשרות בהתאם לדרישות הרגולטור ולהוראות הדין. מידע רגיש במיוחד יישמר למשך הזמן המינימלי הנדרש בלבד.

3. טכנולוגיות מעקב

- 3.1. בעת השימוש באתר ובשירותי האתר, צדדים שלישיים עשויים להשתמש ב-Cookies הן כקבצי טקסט, שהדפדפן של המשתמש יוצר לפי פקודה. חלק מה-Cookies יפקעו כאשר המשתמש יסגור את הדפדפן ואחרות נשמרות על גבי הכונן הקשיח במחשב של המשתמש או במכשיר הנייד/טאבלט של המשתמש. ה-Cookies יכולות להכיל מידע מגוון כדוגמת הדפים שבהם ביקר המשתמש, משך הזמן ששהה המשתמש באתר, מהיכן הגיע המשתמש אל האתר, מידע שהמשתמש מבקש לראות בעת הכניסה לאתר ועוד.
- 3.2. השימוש ב-Cookies באתר נעשה לצורך תפעולו השוטף והתקין, כדי לאסוף נתונים סטטיסטיים אודות השימוש באתר ובשירותי האתר ובאזור האישי, לאימות פרטים, כדי להקל ולפשט את חוויית השימוש באתר, וכן לצרכי אבטחת מידע.

4. העברת מידע לגורמים נוספים

- 4.1. לצורך המטרות והשימושים המפורטים במדיניות פרטיות זו, ייתכן ונעביר מידע אודותיך לספקי שירות וקבלני משנה העובדים עמנו ו/או המספקים שירותים מסוימים מטעמנו בישראל או מחוצה לה.
- 4.2. כמו כן, אנו עשויים לאחסן מידע בשירותי ענן ששרתיו ממוקמים מחוץ לישראל. ספקי שירות הענן כאמור אינם רשאים לשתף או להשתמש בעצמם במידע המאפשר זיהוי אישי שאנחנו מספקים שלא עבורנו או לצורך תפעול האתר.
- 4.3. העברת המידע תעשה אך ורק למימוש המטרות המפורטות במדיניות פרטיות זו ו/או הסכם מכירת חשמל ו/או מטרות המותרות לנו על פי הוראות כל דין ובמקרים המפורטים להלן:
 - 4.3.1. חתימה ויישום הסכם מכירת החשמל עם לקוחות החברה;
 - 4.3.2. ניהול המידע האישי הנאסף אודותיך באתר או בדרך אחרת;
 - 4.3.3. העברה לגנה, חברת החשמל, רשות החשמל, משרד האנרגיה וחברות שיווק הפעולות בשיתוף פעולה עימנו, לצורך מתן השירות ודיווח רגולטורי;
 - 4.3.4. העברה ליועצים המקצועיים של החברה (כגון, עורכי דין ורואי חשבון) בקשר למטרות;
 - 4.3.5. במקרה של מחלוקת משפטית בינך ו/או גורם מטעמך, לבינו ו/או גורם מטעמנו, ככל שיידרש בקשר עם מחלוקת כאמור;
 - 4.3.6. בהתאם לדרישת רשות מוסמכת לרבות במקרה שתבצע או תנסה לבצע באמצעות האתר, או בקשר איתו, פעולות שנראה לכאורה כי הן מנוגדות לדין;
 - 4.3.7. לצרכי מחקר וניתוח סטטיסטי אודות אופי צריכת החשמל והשימוש באתר;

4.3.8. במקרה שתפר את תנאי השימוש או את תנאי הסכם כלשהו עמנו שאישרת בקשר עם שימוש ופעילותך באתר;

4.3.9. בהתאם להסכמתך.

4.4. החברה רשאית להעביר מידע שנאסף אודות המשתמש, לרבות מידע אישי, לגופים קשורים או לספקי שירות צד שלישי בישראל או למדינות ולסמכויות שיפוט אחרות בעולם. לתשומת לבך, החברה רשאית להעביר מידע למדינה ולסמכות שיפוט שאינה מחילה חוקי הגנת מידע זהים לאלה של מדינת ישראל, ואתה מסכים להעברת מידע זה.

5. הזכויות שלך במידע

5.1. הזכות לעיין במידע - אתה זכאי לעיין במידע הנאסף אודותיך ששמור במאגרי המידע של החברה ושמזוהה ומשויד אליך, לקבל אישור אם או מעבדים מידע עליך, וכן לקבל העתק מהמידע, כל זאת בעצמך או באמצעות בא כוחך (ושהרשאה לכך בכתב נמסרה לנו) או באמצעות אפוטרופוס שמונה לך, בכפוף להוראות החוק ותקנות הגנת הפרטיות (תנאים לעיון במידע וסדרי הדין בערעור על סירוב לבקשת עיון), התשמ"א-1981 ("תקנות העיון"), כפי שיהיו מעת לעת. אין אפשרות לעיין במידע שאינו מזוהה כמשויד אליך.

5.2. הזכות לתיקון המידע - אם מצאת שהמידע שנשמר אודותיך אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, ניתן לפנות אלינו בבקשה מפורטת לתיקון. אנחנו נבחן את פנייתך ונפעל בהתאם למועדים הקבועים בחוק. אם נסרב לבקשתך תוכל לערער על כך בהתאם להוראות הדין.

5.3. הזכות למחיקת המידע - הנך רשאי לבקש מחיקה של מידע עליך אותו או שמורים, למעט מידע הנדרש לצורך ביצוע הסכם מכירת החשמל ומידע שחובה עלינו לשמור על פי דין. אנחנו נבחן את פנייתך ונפעל בהתאם להוראות החוק. אם נסרב לבקשתך תוכל לערער על כך בהתאם להוראות הדין.

5.4. הזכות להתנגדות - הנך רשאי להתנגד לשימוש במידע שלך למטרות שיווק, פרסום או מחקר. נכבד את התנגדותך, אלא אם כן קיימת לנו חובה חוקית לכך.

5.5. הזכות להעברת מידע - הנך רשאי לבקש לקבל את המידע שלך בקובץ דיגיטלי כדי להעביר אותו למספק אחר.

5.6. לפניות בנושאים אלו או נושאים אחרים הקשורים למדיניות פרטיות זו ולמימוש הזכויות המוקנות לך מכוח החוק ניתן לפנות אלינו באמצעות פרטי יצירת הקשר המופיעים בסוף מדיניות פרטיות זו. בפנייתך עליך לפרט את כלל הפרטים הנדרשים בהתאם לתוכן הפנייה לחוק ולתקנות העיון.

6. אבטחת מידע

6.1. אנו נוקטים באמצעים רבים בין היתר תשתיתיים ארגוניים ויישומיים על מנת לשמור על מידע אודותיך המאוחסן במאגרי המידע של החברה. מנגנוני הגנה אלו, הכוללים הגנות אבטחה מתקדמות למניעת חדירה ואימוץ כללים מחמירים בחברה, תכליתם לאבטח את המידע המצוי בשליטתנו ולהגן עליו מפי ניצול מקרי או מכוון, אובדן, הרס, גישה או חדירה על ידי אנשים וגופים בלתי מוסמכים או בלתי מורשים בהתאם להוראות כל דין, הנחיות הרשות להגנת הפרטיות ורשויות רגולטוריות נוספות.

6.2. על אף האמצעים בהם אנו נוקטים אין באפשרותנו להבטיח את אבטחת המידע, שמירתו וחסינותו באופן מוחלט מפני חדירות או ניסיונות חדירה למחשבים, חשיפת מידע או שיבושים והפרעות לפעילות מערכות המחשב המשמשות את השירותים הדיגיטליים ולהתחייב שהשרתים המשמשים לאחסון מידע יהיו חסינים לחלוטין מפני גישה בלתי מורשית למידע הנאגר בהם.

6.3. כמו כן, באירועים שאינם תלויים בחברה ו/או מי מטעמה ו/או במקרים הנובעים מכוח עליון (מלחמה, התקפות סייבר, השבתה וכדומה), לא תהיה למשתמש כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה לכל נזק מכל סוג שהוא, עקיף או ישיר שייגרם למשתמש או למי מטעמו, אם מידע כלשהו שמסר יאבד או יגיע לגורם עוין ו/או יעשה בו שימוש שלא בהרשאה.

6.4. החברה תפעל בהתאם לדין ומדיניות אבטח המידע שלה החלה במקרה של כל פגיעה באבטחה, בסודיות או בשלמות המידע האישי שלך, ובמידה שנראה לנכון או אם נידרש על פי הדין החל, נמסור לך הודעה באמצעות דואר אלקטרוני, במסרון או באמצעות פרסום בולט באתר האינטרנט, בהקדם האפשרי וללא דיחוי בלתי סביר.

6.5. החברה מגבילה את הגישה למידע האישי שלך לאנשים הזקוקים לגישה כאמור לצורך מילוי תפקידם. אנשים אלו יהיו כפופים להסכמי סודיות וככל ורלוונטי, לנהלי הגנת הפרטיות ואבטח המידע בחברה.

7. קישורים לאתרים של צדדים שלישיים

האתר מכיל קישורים לאתרים ושירותים של צדדים שלישיים אשר מצויים מחוץ לשליטתה של החברה והם אינם מכוסים על ידי מדיניות פרטיות זו. כניסתך, שימושך והסתמכותך על אתרים ושירותים של צדדים שלישיים כאמור, וכן כל אינטראקציה בינך לבין צדדים שלישיים הנה באחריותך הבלעדית. החברה לא תהא אחראית, במישרין או בעקיפין, לכל נזק או הפסד שנגרמו (או שנטען כי נגרמו), בקשר או כתוצאה

מהשימוש בכל שירות, תוכן, מוצר או מידע אחר הזמין באמצעות אתרים ושירותים של צדדים שלישיים כאמור. אנו ממליצים כי תקרא את תנאי השימוש ומדיניות הפרטיות של אותם צדדים שלישיים טרם השימוש בהם על מנת לדעת איזה מידע נאסף לגביך ובדבר זכויותיך וחובותיך במסגרתם.

8. שינויים במדיניות הפרטיות

8.1. הוראות מדיניות פרטיות זו הינן חלק בלתי נפרד מהאתר ומהמידע הנאסף במסגרתו, ואין להפריד אותם, בכל דרך שהיא מתנאי השימוש.

8.2. החברה שומרת על הזכות לשנות מדיניות פרטיות זו בכל זמן, ומבקשת מכלל המשתמשים לבקר בדף זה לעיתים קרובות ככל הניתן.

8.3. השינויים במדיניות הפרטיות ייכנסו לתוקף בתאריך העדכון האחרון של מדיניות פרטיות זו, והמשך השימוש באתר ובשירותי האתר לאחר תאריך העדכון האחרון יהווה הסכמה של המשתמש לכך שהשינויים יחייבו אותו. במידה שמדיניות הפרטיות תתוקן בכדי להיענות לכל דרישה חוקית, התיקונים עשויים להיכנס לתוקף באופן מיידי, או כפי שנדרש על פי הדין, וללא כל הודעה מוקדמת.

9. יצירת קשר

בכל שאלה בקשר עם המידע השמור על ידינו, באפשרותך לפנות אלינו באמצעות כתובת הדואר האלקטרונית service@dpe.co.il

עודכן לאחרונה: 22 ביוני 2025.