מסמכים משפטיים

מדיניות הפרטיות של WizBI

גרסה 3.3 · בתוקף מ-19 באוקטובר 2026

> זהו תרגום לנוחות בלבד; הנוסח האנגלי הוא הקובע.

מדיניות זו של וויזבי בינה מלאכותית בע״מ (״**WizBI**״, ״**אנחנו**״) מסבירה איזה מידע אישי WizBI אוספת כבעלת שליטה, למה, עם מי הוא משותף, כמה זמן הוא נשמר, ומהן הזכויות שלכם. היא חלה על האתרים, המוצרים, הסוכנים וערוצי השיחה של WizBI (״**השירות**״). מידע שלקוח עסקי מעלה לשירות או מחבר אליו מוסדר בסעיף 1.3 ובהסכם עיבוד המידע של WizBI, ולא בשאר מדיניות זו.

תוכן העניינים

1. מי אנחנו ועל מה המדיניות חלה
2. הודעה לפי סעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות
3. איזה מידע אנחנו אוספים
4. למה אנחנו משתמשים במידע
5. עוגיות וכלי מדידה
6. עם מי אנחנו משתפים מידע
7. העברה מחוץ לישראל
8. בינה מלאכותית
9. הזכויות שלכם
10. כמה זמן אנחנו שומרים מידע
11. אבטחה
12. קטינים
13. שינויים
14. הדין החל
15. יצירת קשר

---

1. מי אנחנו ועל מה המדיניות חלה

1.1. **בעל שליטה.** WizBI מפעילה את השירות והיא בעלת השליטה (בעלת המאגר) במידע המתואר במדיניות זו. מנהל המאגרים הוא המנכ״ל. פנייה בענייני פרטיות: legal@wizbi.ai.

1.2. **היקף.** מדיניות זו חלה על מידע שאנחנו אוספים על מבקרים באתרים שלנו, על מי שנרשמים או מתחברים, על משתמשי השירות, על אנשי קשר אצל לקוחות וספקים, על מי שפונים אלינו, על מועמדים לעבודה, ועל נתונים שנוצרים מהשימוש בשירות.

1.3. **נתוני לקוח.** מידע שלקוח עסקי מעלה לשירות או מחבר אליו (למשל נתוני ERP, קבצים, ושיחות עובדים עם סוכן) מעובד על ידי WizBI כמחזיקה (מעבד) עבור אותו לקוח, לפי הוראותיו ולפי הסכם עיבוד המידע של WizBI המפורסם ב-legal.wizbi.ai, החל על כל לקוח. לגבי מידע זה, הלקוח הוא בעל השליטה: הוא מחליט מי המשתמשים, אילו מקורות מחוברים ומה מנהליו יכולים לראות. פניות בעניינו יש להפנות ללקוח; פנייה שתגיע אלינו תועבר ללקוח.

---

2. הודעה לפי סעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות

פריט	הודעה
בעל השליטה	וויזבי בינה מלאכותית בע״מ, legal@wizbi.ai
האם קיימת חובה חוקית למסור מידע?	לא. בלי מידע מסוים (למשל מספר טלפון או דוא״ל) לא נוכל לספק את השירות או חלק ממנו.
מטרות	כמפורט בסעיף 4.
נמענים	ספקי משנה, ספקי ערוצים ומודלים, יועצים ורשויות, כמפורט בסעיף 6.
העברה לחו״ל	כן, לאיחוד האירופי, לארצות הברית ולמקומות אחרים שבהם פועלים הספקים שלנו, כמפורט בסעיף 7.
זכויות	עיון, תיקון, מחיקה והתנגדות לדיוור ישיר, כמפורט בסעיף 9.

---

3. איזה מידע אנחנו אוספים

3.1. **מידע שאתם מוסרים.** שם, טלפון, דוא״ל, תפקיד וארגון; פרטי חיוב (פרטי הכרטיס נמסרים ישירות לספק הסליקה); תוכן פניות, הודעות, שאלות, קבצים והקלטות שאתם שולחים לשירות או לסוכן; ומשוב ודירוגים.

3.2. **מידע שנוצר מהשימוש.** כתובת IP; מזהי מכשיר ומאפיינים טכניים של המכשיר, הדפדפן, מערכת ההפעלה, המסך והרשת; מזהי מושב ומבקר; מיקום משוער וארגון או ספק תקשורת הנגזרים מכתובת ה-IP; דפים ומסכים שנצפו, חלקי דף שהוצגו וזמן הצפייה; מקור הגעה ופרמטרי קמפיין; קריאות לסוכנים ולכלים, זמני תגובה, שגיאות ועלויות; ויומני אבטחה. הקלטת מושב (קליקים, גלילה והקלדה בממשק, שבה תוכן שדות הקלט מוסתר) וכלי מדידה שיווקיים נטענים רק לאחר הסכמתכם בבאנר העוגיות, כמתואר בסעיף 5.

3.3. **מידע מערוצים.** מספר טלפון, שם תצוגה ותמונת פרופיל בוואטסאפ או בטלגרם; מזהי משתמש ב-Slack, Teams ו-Google; ובקבוצה או בשיחה משותפת שסוכן משתתף בה, ההודעות הנדרשות לסוכן לצורך מענה. הלקוח העסקי שהוסיף את הסוכן אחראי ליידע את חברי הקבוצה, לרבות חברים חדשים.

3.4. **מידע מצדדים שלישיים.** ספקי כניסה (Google, Microsoft); פלטפורמות פרסום ומדידה; מקורות ציבוריים ומרשמים ממשלתיים (לגבי חברות); מי שהפנה אתכם אלינו; והלקוח העסקי שהוסיף אתכם כמשתמשים.

---

4. למה אנחנו משתמשים במידע

מטרה	דוגמאות
אספקת השירות	חשבון, זהות, הרשאות, מענה של הסוכן, רציפות שיחה, התראות
תמיכה ותקשורת שירות	מענה לפניות, הודעות תפעוליות, הודעות על שינויים בתנאים
אבטחה ומניעת שימוש לרעה	זיהוי בוטים, הונאה, גרידה וחריגות; אכיפת התנאים
שיפור ופיתוח	ניתוח שימוש, בקרת איכות של תשובות, פיתוח יכולות, ניתוב מודלים
מידע מצרפי	סטטיסטיקות ותובנות שאינן מזהות אדם
חיוב וניהול עסקי	תשלומים, חשבוניות, הנהלת חשבונות
שיווק ומדידה	דיוור, התאמת תוכן, מדידת קמפיינים, קהלים בפלטפורמות פרסום, בהסכמה כשהדין מחייב
עמידה בדין והגנה משפטית	שמירת ראיות, מענה לרשויות, בירור טענות

5. עוגיות וכלי מדידה

5.1. **שתי שכבות.** אנו משתמשים בעוגיות, באחסון מקומי בדפדפן ובטכנולוגיות דומות בשתי שכבות: (א) כלים חיוניים ותפעוליים שבלעדיהם השירות אינו פועל (כניסה, אבטחה, העדפות), ומדידה ואנליטיקה של צד ראשון של האתרים והשירות שאנו מפעילים בעצמנו, המשתמשות במזהי מבקר, מושב ומכשיר, במקור ההגעה ובפרמטרי קמפיין, בדפים ובחלקי הדפים שנצפו ובפעולות בהם, ובמאפיינים טכניים של המכשיר והדפדפן, והפועלות בלי הסכמה במידה שהדין מתיר, ואחרת לאחר הסכמתכם בבאנר; ו-(ב) כלי שיווק, הקלטת מושב ופרסום של צדדים שלישיים (כגון Google Analytics וכלי המדידה של פלטפורמות פרסום), שנטענים רק לאחר הסכמתכם בבאנר, ככל שהדין מחייב הסכמה.

5.2. **שינוי הבחירה.** אפשר לשנות או לבטל את הסכמתכם בכל עת דרך הגדרות העוגיות באתר או הגדרות הדפדפן.

---

6. עם מי אנחנו משתפים מידע

6.1. **ספקי משנה.** ספקים שמעבדים מידע עבורנו בכפוף להתחייבויות לסודיות ולאבטחה: ענן (Google Cloud); מודלי בינה מלאכותית (Google, וספקים אחרים כאשר נעשה בהם שימוש); ערוצי המסרים שבהם אתם משוחחים עם השירות (כגון WhatsApp, Slack, Microsoft Teams ו-Telegram); חיפוש ברשת הציבורית; אנליטיקה; דוא״ל, סליקה והנהלת חשבונות. קטגוריות ספקי המשנה ומיקומי העיבוד שלהם מפורטים בהסכם עיבוד המידע שלנו.

6.2. **הלקוח העסקי שלכם.** אם אתם משתמשים בשירות מטעם ארגון, מנהלי הארגון יכולים לראות את פעילותכם בחשבון הארגון, לפי הגדרותיו.

6.3. **פלטפורמות פרסום.** מזהים מגובבים ואירועי המרה, בהסכמה כשהדין מחייב.

6.4. **יועצים, רשויות והליכים.** כשהדין מחייב, לפי צו שיפוטי, או כשנדרש להגנה על זכויותינו, על משתמשים או על הציבור.

6.5. **העברת פעילות.** במיזוג, רכישה או מכירת פעילות, המידע יועבר לרוכש, שיהיה כפוף למדיניות זו.

6.6. **אין מכירה.** איננו מוכרים מידע אישי מזוהה. מידע מצרפי שאינו מזהה אדם אינו מידע אישי, ואנחנו רשאים להשתמש בו ולשתף אותו.

7. העברה מחוץ לישראל

7.1. **מיקומים.** המידע מאוחסן ומעובד בישראל, באיחוד האירופי, בארצות הברית ובמקומות אחרים שבהם פועלים הספקים שלנו, עם אמצעי הגנה מתאימים.

7.2. **בסיס.** העברה לאיחוד האירופי נעשית לפי תקנה 2(8) לתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס״א-2001. העברה לארצות הברית ולמדינות אחרות נעשית לפי תקנה 2(4), על בסיס התחייבות בכתב של הנמען להגן על המידע. מידע שמקורו באזור הכלכלי האירופי מטופל בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות (הוראות לעניין מידע שהועבר לישראל מהאזור הכלכלי האירופי), התשפ״ג-2023, והעברתו הלאה לארצות הברית נשענת על EU-US Data Privacy Framework או על סעיפים חוזיים תקניים.

---

8. בינה מלאכותית

8.1. **מודלים.** הסוכנים שלנו מבוססים על מודלים של צדדים שלישיים. הודעות, שאלות, קבצים והקלטות שאתם שולחים לסוכן מועברים למודל לצורך הפקת מענה.

8.2. **אין אימון על המידע שלכם.** איננו משתמשים במידע מזהה של לקוח, בקלטים שלו או בפלטים שלו כדי לאמן או לכוונן מודל יסוד שלנו או של צד שלישי, ואנו מפעילים את ספקי המודלים שלנו בהגדרות שאינן מתירות להם להתאמן על מידע זה. אנו רשאים להשתמש בשיחות ובנתוני שימוש כדי לשפר את השירות שלנו (הנחיות, סקילים, ניתוב ובקרת איכות), בלי שהחומרים המשופרים יכילו או יחשפו מידע של לקוח.

8.3. **החלטות אוטומטיות.** איננו מקבלים באמצעות AI החלטות בעלות השפעה משפטית עליכם בלי מעורבות אנושית.

8.4. **מידע משתמש של Google.** השימוש של WizBI במידע שהתקבל מממשקי API של Google, והעברתו לכל יישום אחר, יהיו בהתאם למדיניות נתוני המשתמש של שירותי ה-API של Google (Google API Services User Data Policy), לרבות דרישות השימוש המוגבל (Limited Use). WizBI אינה משתמשת במידע מממשקי ה-API של Google Workspace לפיתוח, לשיפור או לאימון של מודלים כלליים של בינה מלאכותית או של למידת מכונה.

---

9. הזכויות שלכם

9.1. **עיון.** לקבל את המידע עליכם שמוחזק במאגרינו (סעיף 13 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ״א-1981).

9.2. **תיקון ומחיקה.** לבקש לתקן או למחוק מידע שאינו נכון, שלם, ברור או מעודכן (סעיף 14), ולבקש את מחיקת החשבון שלכם.

9.3. **דיוור.** להסיר את עצמכם מדיוור שיווקי בכל עת, בקישור ההסרה, בתשובה "הסר" או "STOP" בערוץ השיחה, או בפנייה אלינו.

9.4. **האזור הכלכלי האירופי וברזיל.** למשתמשים באזור הכלכלי האירופי ובברזיל עומדות גם הזכויות לפי GDPR או LGPD, לרבות הגבלה, ניידות והתנגדות.

9.5. **איך.** כתבו אל legal@wizbi.ai עם פרטים מזהים. אנו משיבים בתוך 30 יום ורשאים לבקש לאמת את זהותכם. פנייה הנוגעת למידע של לקוח עסקי תועבר לאותו לקוח.

---

10. כמה זמן אנחנו שומרים מידע

10.1. **נתוני לקוח.** מידע שלקוח עסקי העלה או חיבר נשמר לפי הסכם עיבוד המידע: למשך תקופת ההתקשרות ותקופת הייצוא, ולאחר מכן הוא נמחק ממערכותינו הפעילות בתוך 60 יום ומהגיבויים בתוך 90 יום.

10.2. **מבקרים, נרשמים ואנשי קשר.** מידע עליכם כמבקרים, כנרשמים או כאנשי קשר נשמר כל עוד החשבון פעיל או שהקשר העסקי נמשך, ועד 24 חודשים לאחר מכן.

10.3. **רשומות.** רשומות חיוב, חשבוניות והסכמים נשמרים עד שבע שנים לפי חובות שמירת רשומות. מידע שנדרש לבירור טענה, אירוע אבטחה או הליך נשמר עד סיומו. מידע מצרפי שאינו מזהה אדם נשמר ללא הגבלת זמן.

---

11. אבטחה

11.1. **אמצעים.** אנו מפעילים מערכת לניהול אבטחת מידע המוסמכת לתקן ISO/IEC 27001:2022 (תעודה מס׳ 070926059721), לרבות הצפנה בתעבורה ובמנוחה, הפרדה לוגית בין ארגונים, בקרת גישה, יומנים וניטור. אין אבטחה מושלמת, ואיננו יכולים להבטיח שלא יתרחש אירוע.

11.2. **אירועים.** נודיע לרשות להגנת הפרטיות ולאנשים שנפגעו על אירוע אבטחה חמור, כנדרש בדין.

---

12. קטינים

השירות אינו מיועד למי שטרם מלאו לו 18, ואיננו אוספים ביודעין מידע עליהם.

13. שינויים

אנו רשאים לעדכן מדיניות זו. שינוי מהותי יפורסם באתר ויישלח בדוא״ל או בערוץ השירות ללקוחות ולמשתמשים רשומים 14 יום לפני כניסתו לתוקף. מספר הגרסה והתאריך מופיעים בראש המדיניות; גרסאות קודמות שמורות בארכיון ב-legal.wizbi.ai ויימסרו לפי בקשה.

---

14. הדין החל

על מדיניות זו חלים דיני מדינת ישראל, ולבתי המשפט המוסמכים במחוז תל אביב-יפו נתונה סמכות שיפוט ייחודית. הנוסח האנגלי הוא הקובע; תרגום לעברית או לשפה אחרת הוא לנוחות בלבד.

---

15. יצירת קשר

וויזבי בינה מלאכותית בע״מ · legal@wizbi.ai · contact@wizbi.ai · מנהל המאגרים: המנכ״ל.