

מדיניות פרטיות לשירות TOKOMNI - מרכזייה בענן

עודכנה לאחרונה בתאריך 16.8.2026

1. מבוא.

1.1. מדיניות פרטיות זו תבהיר כיצד אומניטלקום בע"מ ("החברה", "אנו", "אנחנו") מעבדת מידע אישי הנאסף אודותיך בעת השימוש בפלטפורמת TOKOMNI (להלן: "הפלטפורמה") ובשירותים המוצעים במסגרתה, עם מי אנו משתפים את המידע ואת זכויותיך ביחס למידע.

1.2. מדיניות פרטיות זו מהווה חלק בלתי נפרד מתנאי השימוש שלנו: <https://www.omnitelecom.co.il/terms-of-use-pbx> וחלה על מידע שמזהה או עשוי לזהות את המשתמשים במערכת באופן אישי (להלן: "מידע אישי"). בהתאם לדיני הפרטיות, לא חלה עליך חובה חוקית למסור לנו מידע ואתה עושה זאת מרצונך האישי, אך אם תבחר שלא למסור לנו מידע עשויה להימנע ממך האפשרות להשתמש במערכת.

1.3. השימוש במידע האישי על ידינו יהיה בהתאם לדין, לתנאי השימוש במערכת ולמדיניות פרטיות זו. בעת השימוש במערכת עלייך למסור מידע נכון, אמין ומדויק.

ככל שתמסור לנו מידע אישי אודות צדדים שלישיים, הנך מצהיר כי קיבלת את הסכמתם למסור לנו מידע אישי זה למטרות המפורטות במדיניות הפרטיות וכן כי הבאת לידיעתם של אותם צדדים שלישיים הוראות מסמך זה.

1.4. בטרם השימוש במערכת ובכלל זה מסירת מידע אישי לכל צורך שהוא, אנא וודא שקראת את מדיניות הפרטיות בעיון וכי אתה מבין אותה. עצם שימושך במערכת ייחשב להסכמה מפורשת ומדעת מצדך לכל התנאים, ההתניות וההודעות הנכללים במדיניות הפרטיות. במידה ואינך מסכים לתנאי מדיניות הפרטיות, כולם או מקצתם, אל תשתמש במערכת ואל תמסור מידע כלשהוא לחברה או במסגרת שירותי הפלטפורמה.

1.5. מדיניות פרטיות זו נערכה בלשון זכר מטעמי נוחות, אולם מופנית במידה שווה לכל המינים.

2. קטגוריות המידע שנמסר לחברה.

2.1. החברה מעבדת שני סוגים עיקריים של קטגוריות מידע אישי:

2.1.1. מידע אישי אודות נציגים ו/או אנשי קשר של לקוחותינו (אשר התקשרו איתנו באופן ישיר) שפרטיהם נמסרו במסגרת ההתקשרות או לצורך השימוש במערכת בשם הלקוח; אנחנו מתייחסים למידע זה כ"מידע על נציגי הלקוח".

2.1.2. מידע אישי אודות לקוחות קצה (לקוחות של לקוחות החברה) אשר יעשו שימוש במערכת מכוח התקשרותם עם לקוח של החברה; אנחנו מתייחסים למידע זה כ"מידע על משתמש".

החברה מתייחסת לקטגוריות מידע אלה באופן שונה היות שלפי הדין הקשר הישיר שיש לנו עם לקוח של החברה, הוא שונה מהקשר העקיף שיש לנו עם צרכנים- משתמשי הפלטפורמה. כשהחברה מעבדת "מידע על נציגי הלקוח" היא פועלת כבעל שליטה במאגר המידע אותו היא מנהלת לפי חוק; כשהחברה מעבדת "מידע על משתמש" היא פועלת כמחזיקה במאגרי המידע המנוהלים על ידי לקוחותיה.

2.2. אם אתה משתמש, דע כי מדיניות פרטיות זו לא חלה על השירותים שהלקוחות שלנו (עימם התקשרת לצורך השימוש במערכת) מספקים לך (ככל שישנם כאלה). ללקוחותינו יש

מדיניות פרטיות משלהם החלה על המידע שהם אוספים אודותיך ולחברה אין קשר אליה; אם אתה מעוניין לקבל פרטים נוספים על השימוש שעושה הלקוח שלנו, במידע שלך, אנו ממליצים לך לקרוא את מדיניות הפרטיות של הלקוח שלנו, עימו התקשרת באופן ישיר.

2.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, דע כי הלקוחות שלנו מסרו לנו מידע אישי אודותיך כמשתמש כמפורט בסעיף 3.1.2 להלן. אנו נעבד את המידע האישי אודותיך בהתאם להוראות לקוחותינו; המידע שנמסר אודותיך הינו באחריותו הבלעדית של לקוחותינו, ולא תהיה לנו כל אחריות משפטית ו/או אחרת בקשר לקבלה ושמירה ו/או שימוש במידע שגוי ו/או לא מעודכן שנמסר לנו. אנו לא נהיה אחראים לאופן השימוש במידע שיעשה על ידי לקוחותינו, לסוגי המידע שיעבירו לנו לקוחותינו.

3. סוגי המידע האישי שנאסף והשימוש בו.

3.1. במסגרת השימוש במערכת כלקוח של החברה, אתה עשוי להידרש למסור לחברה מידע כמפורט להלן:

3.1.1. מידע אישי על נציגים במערכת.

כלקוח של החברה, תידרש למסור לנו פרטים של נציגים מטעמך, ובהם שם, כתובת דואר אלקטרוני ומספר טלפון. לכל נציג עשויים להיווצר גם מזהה משתמש, שיוך לחשבון ותפקידים או הרשאות במערכת. כמו כן, יאספו לוגים תפעוליים של פעולות שבוצעו בחשבון.

אנו נשתמש בפרטים אלה על מנת ליצור עבורך חשבונות משתמשים איתם תוכל להיכנס למערכת וכן לצורך ניהול התקשורת איתך כלקוח של החברה, לרבות לצורך משלוח התראות, הודעות שירות, לצורך זיהוי בעת פנייתך אלינו וכן לצורך מענה על פניות של משתמשים, לרבות, בקשות של נושאי מידע ביחס למידע אישי אודותיהם (כגון בקשות לעיון, תיקון או מחיקה).

3.1.2. מידע אישי על משתמשים.

אם אתה משתמש (לקוח של לקוח שלנו), אנו נקבל אודותיך את הפרטים הבאים מלקוחותינו:

- **פרטי קשר** - שם מלא, טלפון, ודואר אלקטרוני.
- **פרטי שיחות ותקשורת** - פרטי הצדדים לשיחה או להתכתבות, מספרי טלפון או מזהים אחרים, שם חברה ותפקיד ככל שנמסרו, מועד ומשך; הקלטות ותמלולים; תוכן ומטא-דאטה של שיחות, הודעות WhatsApp, צ'אט והודעות תזכורת; וכן תוצרי עיבוד באמצעות כלי בינה מלאכותית, לרבות סיכומים, תובנות, משימות (Action Items), ניתוח טון ורגש, בקרת איכות ותוצרי נציגים דיגיטליים.
- **וכל מידע אחר הנדרש ללקוח של החברה לצורך התקשרות ו/או הענקת שירות למשתמש, בהתאם לשיקול הדעת של לקוחותינו.**

אנו אוספים ומעבדים מידע זה כדי לאפשר ללקוחותינו להשתמש במערכת בהתאם לצרכיהם ולמטרותיהם, לנהל את חשבונותיהם ולקבל את השירותים שבחרו. עיבוד באמצעות כלי בינה מלאכותית נעשה לצורך אספקת השירותים ללקוח ובהתאם להוראותיו; אומניטלקום אינה משתמשת במידע של הלקוח או של משתמשי הקצה לצורך אימון או שיפור מודלים למטרותיה שלה.

3.2. מידע טכני, עוגיות, אחסון מקומי ומדידת ביצועים.

בעת השימוש בפלטפורמה אנו עשויים לעבד מידע טכני ותפעולי, כגון כתובת IP, מועדי השימוש ומשכו, גרסת מערכת ההפעלה, סוג הדפדפן והמכשיר, נתוני אבטחה ולוגים טכניים. בנוסף, הפלטפורמה עושה שימוש ב-Cloudflare Web Analytics לצורך מדידת צפיות וביצועים טכניים. לפי הצהרת Cloudflare, שירות זה אינו משתמש בעוגיות או ב-localStorage לצורכי אנליטיקה ואינו אוסף או משתמש במידע אישי של המבקרים.

מידע זה משמש לתפעול הפלטפורמה, אבטחתה, מניעת הונאה ושימוש לרעה, תמיכה, איתור תקלות ושיפור הביצועים. איננו משתמשים ב-Google Analytics, בעוגיות פרסום או בפיקסלים שיווקיים בפלטפורמה.

למידע נוסף על העוגיות, האחסון בדפדפן ומדידת הביצועים, ראה סעיף 4 להלן.

3.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה עושה שימוש במידע המפורט לעיל גם למטרות הבאות:

3.3.1. לצורכי בקרה ואבטחת המידע של הפלטפורמה והשימוש בה כגון איתור ומניעה של הונאות, שימוש לרעה או פעולות לא חוקיות אחרות; על-מנת לענות על דרישות חוק ומחויבויות רגולטוריות, לרבות בקשר להליכים משפטיים, צווי רשויות וכיוצ"ב;

3.3.2. לצורך ביסוס והגנה על זכויות משפטיות; לצרכי בירור ויישוב תלונות וטיפול בבקשות לעיון במידע או לתיקונו; על מנת להגן על פעילותנו על זכויותינו, פרטיותנו, ביטחוננו או רכושנו, שלנו; וכן לאפשר לנו לעמוד על זכויותינו לקבלת סעדים או לצמצם את נזקנו;

3.3.3. לצורך העברת המידע לצדדים שלישיים כמפורט בסעיף 5 להלן ולכל מטרה לגיטימית אחרת המותרת לנו על פי דין.

4. עוגיות ואחסון בדפדפן.

4.1. הפלטפורמה משתמשת בעוגיות הכרחיות ובאחסון מקומי בדפדפן לצורכי התחברות ואימות, שמירת רציפות ההפעלה, בחירת שפה והעדפות תצוגה. איננו משתמשים בעוגיות פרסום או שיווק.

4.2. עוגייה היא קובץ מידע קטן הנשמר בדפדפן. localStorage שומר מידע בדפדפן, בהתאם לפריט, עד להתנתקות, שינוי ההעדפה או מחיקה יזומה, ו-sessionStorage שומר מידע תפעולי זמני עד לסגירת הלשונית. Cloudflare Web Analytics פועל בנפרד, ולפי הצהרת הספק אינו משתמש בעוגיות או ב-localStorage לצורכי אנליטיקה.

4.3. להלן פירוט אמצעי האחסון העיקריים בפלטפורמה, נכון למועד העדכון:

שם / אמצעי אחסון	ספק / מקור	משך הזמן	מטרה
accessToken	אומניטלקום / TOKOMNI	עוגייה: עד סגירת הדפדפן; localStorage עד ge: עד להתנתקות או מחיקה	אימות המשתמש והרשאת בקשות למערכת
refreshToken	אומניטלקום / TOKOMNI	עוגייה: עד סגירת הדפדפן;	חידוש אסימון הגישה ושמירת רציפות

ההתחברות	localStora עד ge: להתנתקות או מחיקה		
שמירת בחירת השפה וכיוון התצוגה	שנה אחת	אומניטלקום / TOKOMNI	i18next
שמירת העדפת ערכת התצוגה	עד שינוי ההעדפה או מחיקה	אומניטלקום / TOKOMNI	appTheme (localStorage)

4.4. באפשרותך לחסום או למחוק עוגיות ואחסון מקומי באמצעות הגדרות הדפדפן. חסימה או מחיקה של אמצעים הכרחיים עלולה למנוע התחברות, לנתק את ההפעלה או לפגוע בתפקוד הפלטפורמה. מדידת הביצועים של Cloudflare אינה מסתמכת על עוגיות או על localStorage לצורכי אנליטיקה.

5. העברת מידע לצדדים שלישיים.

5.1. חלק מהשירותים מבוצעים בפועל ע"י צדדים שלישיים, המשמשים כקבלני משנה של החברה הפועלים מטעם החברה. לכן, החברה תהא רשאית להעביר מידע אישי לצדדים שלישיים במקרים שיפורטו להלן:

5.1.1. לספקי תשתית, מחשוב ענן, אחסון, גיבוי, CDN ואבטחת יישומים, לרבות Cloudflare, ככל שנדרש להפעלת הפלטפורמה ולהגנתה.

5.1.2. החברה רשאית להעביר מידע או לאפשר גישה אליו לספקי משנה הנדרשים לאספקת השירותים, ובהם ספקי תמלול (לרבות Summit), ספקי בינה מלאכותית (כיום בעיקר Google ו-OpenAI) לצורכי תמלול, סיכום, ניתוח ונציגים דיגיטליים, Meta במסגרת WhatsApp Business Platform כאשר ערוץ זה מופעל, ספקי משלוח דואר אלקטרוני והודעות, ספקי גופנים ושירותי רשת (כגון Google Fonts), וכן יועצים, בתי תוכנה וספקי תמיכה. הספקים יקבלו גישה רק במידה הדרושה לביצוע תפקידם ובכפוף להתחייבויות מתאימות לסודיות, פרטיות ואבטחת מידע.

5.2. כמו כן תהיה החברה רשאית לשתף את המידע ולהעבירו במקרים הבאים:

5.2.1. **לצורך עמידה בהוראות חוק או דרישות מטעם רשויות מוסמכות.** אנו עשויים להעביר מידע על אודותיך, על פי חובה או סמכות שבדין, בהתאם להוראות רשות מוסמכת או צו שיפוטי או בהתאם לכל דין.

5.2.2. **ספקי שירות חיצוניים. אנו עשויים לשתף מידע עם ספקי שירות חיצוניים המסייעים בתפעול הפלטפורמה ובאספקת השירותים, כגון ספקי IT, ענן, אחסון וגיבוי, אבטחה ו-CDN, תמלול, בינה מלאכותית, ערוצי תקשורת ומשלוח הודעות, תמיכה וייעוץ. ספקים אלה מקבלים גישה**

למידע רק לצורך ביצוע השירותים עבורנו או עבור הלקוח ובהתאם לתפקידם.

5.2.3. **אכיפת זכויות או הליכים משפטיים.** אנו עשויים לשתף מידע עם צד שלישי בשל מחלוקת או הליכים משפטיים אשר יתנהלו בינך או מי מטעמך לבין החברה או מי מטעמה או הליכים משפטיים בינך לבין צד שלישי בהם אנו נדרשים למסור מידע, במענה לפניה של רשות או רגולטור או על מנת לאכוף את התנאים שלנו או במקרה בו החברה תהיה סבורה כי מסירת המידע נחוצה על מנת למנוע נזק חמור לה או לצדדים שלישיים וכן לאפשר לנו לעמוד על זכויותינו לקבלת סעדים או לצמצם את נזקנו.

5.2.4. **עסקאות מיזוג ורכישה.** החברה רשאית להעביר מידע אשר נאסף על אודותיך לצד שלישי במסגרת העברת או הסבת עסקיה, נכסיה או מניותיה (כולם או חלקם) או ארגון מחדש, מיזוג, מיזמים משותפים ועסקאות אחרות בקשר לעסקיה לרבות עסקאות מימון (לרבות במסגרת משא ומתן לעסקאות מסוג זה) או הליכי פשיטת רגל או פירוק.

5.2.5. מדידת ביצועים טכנית. הפלטפורמה משתמשת ב-Cloudflare Web Analytics לצורך מדידת צפיות וביצועים ואופטימיזציה טכנית. לפי הצהרת Cloudflare, שירות זה אינו משתמש בעוגיות או ב-localStorage לצורכי אנליטיקה ואינו אוסף או משתמש במידע אישי של המבקרים. איננו משתפים מידע לצורכי פרסום ממוקד או קידום מכירות באמצעות הפלטפורמה.

5.3. המידע שנמסר על ידך צפוי להישמר, כולו או חלקו, במערכות המידע של החברה, אצלה או אצל מי מטעמה, לרבות באמצעות שירותי "ענן", בארץ ו/או בחו"ל, לעתים במדינות המקנות רמה הגנת פחותה למידע אישי מאשר זו המוקנית בדין הישראלי.

5.4. החברה מתחייבת כי העברת מידע אישי שלך לצדדים שלישיים תהיה מוגבלת אך ורק למטרות המנויות במדיניות זו ורק בהיקף ובמידה הנדרשים לפי שיקול דעתה של החברה. החברה תנקוט מאמצים נאותים על מנת להבטיח שמקבלי המידע יהיו כפופים לחובת סודיות ואבטחת מידע ביחס למידע, לפי הדין.

6. אבטחת מידע.

6.1. אנו נוקטים אמצעי אבטחת מידע הולמים למידע שאנחנו אוספים או מקבלים באופן יזום, בהתאם להוראות הדין שחלות עלינו. אנו משתמשים, בין היתר, במנגנוני הצפנה והגנות אחרות לשמירה על סודיות, פרטיות ומניעת חדירה לא מורשית למידע, ובוחנים מנגנונים אלה מעת לעת. עם זאת, ישנם סיכונים גלומים בהעברת מידע דרך האינטרנט או שיטות אחרות של אחסון אלקטרוני, ואין אנו יכולים להבטיח כי גישה או שימוש לא מורשים לא יתרחשו באופן מוחלט. לא נהיה אחראים לנזק שנגרם עקב גישה או שימוש לא מורשים כאמור, כל עוד אנו נוקטים באמצעי אבטחת מידע סבירים.

6.2. שים לב כי אתה אחראי לשימוש בפרטים המזהים אותך אישית. האחריות לנקוט אמצעי אבטחת מידע חלה גם עלייך, למשל:

- אל תמסור פרטי הזדהות לאחר (לדוגמא בדואר אלקטרוני), לצורך הגנה מפני הונאות או כניסה לא מורשית לחשבונך.
- וודא כי פרטי הקשר שמסרת לנו (לרבות מספר טלפון וכתובת דואר אלקטרוני) נכונים.

- השתמש באמצעים נגד וירוסים, חדירה למחשבים וכדומה בציוד הקצה שלך שממנו אתה נכנס למערכת.
- דאג לעדכון תוכנות, הורדות מאתרים רשמיים, הצפנה, הימנעות משימוש במחשבים פומביים או ברשתות WIFI ציבוריות, אי שיתוף מידע רגיש ברשתות חברתיות.

7. משך החזקת מידע.

מידע על נציגי הלקוח אשר פרטיהם נמסרו לצורך השימוש במערכת או ניהול התקשרות עם הלקוח, ישמר על ידנו לפרק הזמן ההכרחי להבטחת המטרות המפורטות במדיניות פרטיות זו, אלא אם תקופת החזקה ארוכה יותר נדרשת או מותרת על-פי דין.

מידע אודות המשתמשים ישמר לפרק הזמן המבוקש על ידי הלקוח של החברה, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. האחריות כלפי המשתמשים תחול על הלקוח של החברה ולחברה אין כל שליטה על משך שמירת המידע על ידי לקוחותיה.

מידע הדרוש לנו לשם ניהול עסקינו, לרבות תיעוד פעולות שבוצעו במערכת או לצורך המשך אספקת השימוש במערכת בעתיד וכן לצורך התגוננות מפני תביעות, יוסיף להישמר אצלנו על פי דין. מידע הנמצא בקבצי גיבוי עשוי להשמר לפרק זמן ארוך יותר.

8. בקשות לעיון במידע, תיקון מידע, ושאלות.

לאנשי הקשר של לקוחותינו קיימות הזכות לעיין במידע אישי אודותיהם והזכות לבקש לתקן או למחוק מידע שאינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, והכל בכפוף לכל דין. אנא צור עימנו קשר בכתובת info@omnitelecom.com בקשר לכל בקשה כגון זו, או אם יש לך שאלות או הערות בנוגע לאופן בו אנו מטפלים במידע אודותיך.

משתמש המעוניין לעיין במידע אישי עליו במערכת או לתקן או למחוק מידע שאינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, רשאי לפנות ללקוח של החברה עמו הוא התקשר בקשר לכל בקשה כאמור ובאחריות הלקוח של החברה לטפל בבקשה.

כמו כן, כמפורט במדיניות פרטיות זו, לצורך מתן השירותים באמצעות הפלטפורמה, אנו משתפים מידע עם צדדים שלישיים, על כן, הנך מודע ומאשר בזאת כי, במידה ותבקש מאיתנו לעדכן או למחוק את המידע לגביך, לא נוכל לעדכן או למחוק מידע שהועבר לצדדים שלישיים לצורך מתן השירותים ואשר מוחזק על ידי אותם צדדים שלישיים בהתאם לתנאים שלהם.

9. שינויים למדיניות הפרטיות.

אנו שומרים לעצמנו את הזכות לעדכן או לשנות מעת לעת את מדיניות הפרטיות, על פי הצורך ובכפוף לשיקול דעתנו הבלעדי וללא התחייבות למתן הודעה, מוקדמת ו/או בדיעבד. במידה ויבוצעו שינויים ו/או עדכונים כאמור, אלו ייכנסו לתוקף מיד עם הצגת מדיניות הפרטיות המעודכנת במערכת. תאריך השינוי האחרון יבוא לידי ביטוי תחת הכותרת "עודכנה לאחרונה" בראש המסמך. במידה ונבצע שינויים אשר, לפי שיקול דעתנו, עשויים להשפיע באופן מהותי על זכויותיך, אנו ננקוט באמצעים סבירים על מנת להתריע על כך באמצעות הפלטפורמה או באופן אחר.

10. פרטי הממונה על הגנת הפרטיות.

החברה מינתה את עו"ד גלעד בדין כממונה על הגנת הפרטיות. ניתן ליצור עמו קשר בכתובת הדוא"ל: Gilad@cbe.co.il.

11.**יצירת קשר.**

כל שאלה או פניה בעניין השימוש במידע אודותיך או בקשר עם מדיניות פרטיות זו ניתן להפנות אלינו באחד מערוצי התקשורת המפורטים להלן:

אימייל :	info@omnitelecom.com
כתובת דואר:	ביאליק 125, רמת גן 5252318
טלפון:	03-722-2224
בעל השליטה במאגר:	אומניטלקום בע"מ ח.פ. 513470971