

מדיניות פרטיות – Flowi

פלטפורמת Flowi (SaaS) · עודכן לאחרונה: יולי 2026

1. כללי

- 1 מדיניות פרטיות זו חלה על השימוש בפלטפורמת **Flowi** (flowi-crm.ai ומוצריה) ("הפלטפורמה" או "השירות"), המופעלת על-ידי עידו חבצלת, עוסק פטור מס' 305448466, מרח' דרור 23, אופקים, דוא"ל info@flowi-crm.ai, טלפון 053-5666684 ("המפעיל", "אנחנו").
- 2 מדיניות זו מהווה חלק מתנאי השימוש, ונועדה להסביר איזה מידע נאסף, כיצד הוא משמש, למי הוא מועבר, ומהן זכויותיך. השימוש בפלטפורמה מהווה הסכמה למדיניות זו.
- 3 לצד מדיניות זו, תנאי עיבוד המידע המפורטים בין המפעיל לבין לקוחותיו העסקיים מוסדרים בהסכם השירות ובנספח עיבוד המידע (DPA) הנלווה לו.
- 4 המפעיל רשאי לעדכן מדיניות זו מעת לעת; עדכון מהותי יפורסם באתר ותימסר עליו הודעה סבירה.

2. שני התפקידים שלנו – בעל מאגר ומחזיק

בפלטפורמה זורמים שני סוגי מידע, ותפקידנו שונה בכל אחד מהם:

- 1 **מידע שאנו קובעים את מטרתו – אנו "בעל המאגר" (Controller).** מידע על מבקרי האתר, על הנרשמים ועל לקוחותינו המשלמים (פרטי קשר, פרטי חיוב, נתוני שימוש). על מידע זה חלה מדיניות זו במלואה.
- 2 **מידע שהלקוח מעלה לפלטפורמה – אנו "מחזיק / מעבד" (Processor) עבור הלקוח.** כאשר לקוח עסקי מעלה למערכת את אנשי הקשר, הלידים והנתונים של לקוחותיו שלו, הלקוח העסקי הוא בעל המאגר, ואנו מחזיקים ומעבדים מידע זה אך ורק כדי לספק לו את השירות, בהתאם להנחיותיו ולהסכם השירות. איננו עושים במידע זה שימוש לצרכינו.
- 3 הלקוח העסקי מצהיר ומתחייב כי יש לו את הבסיס החוקי וההסכמות הנדרשות לאיסוף המידע שהוא מעלה ולעיבודו בפלטפורמה, והוא נושא באחריות לכך כבעל המאגר.
- 4 נושא מידע שפרטיו הועלו על-ידי לקוח עסקי (למשל לקוח של מרפאה) – יפנה למימוש זכויותיו אל אותו לקוח עסקי (בעל המאגר); אנו נסייע ללקוח למלא בקשות כאלה בכובענו כמחזיק.

3. איזה מידע נאסף

- 1 **מידע על מבקרים, נרשמים ולקוחות:** פרטי קשר (שם, טלפון, דוא"ל), מספר זהות (ככל שנמסר), מזהים טכניים ומקוונים (כתובת IP, מזהי מכשיר, נתוני דפדפן ומיקום כללי), תוכן פניות בטפסים, פרטי חשבון ופרטי חיוב.

- 2 **מידע שהלקוח מזין לפלטפורמה:** אנשי קשר, לידים ורשומות CRM (שם, טלפון, דוא"ל, הערות), היסטוריית שיחות והתכתבויות, ובמוצרי קול – הקלטות שיחה ותמלולים. מידע זה מטופל כמפורט בסעיף 2.2.

4. **מטרות השימוש במידע**

- 1 הפעלת השירות ואספקתו, תפעול, תמיכה, חיוב, אבטחה, ועמידה בדרישות הדין.
- 2 שיפור השירות ופיתוחו.
- 3 דיוור שיווקי, עדכונים והצעות – אל מבקרינו ולקוחותינו שלנו בלבד, בכפוף להסכמה ועם אפשרות הסרה בכל עת.
- 4 מידע שהלקוח מזין לפלטפורמה משמש אך ורק לאספקת השירות לאותו לקוח, ולא לצרכינו.

5. **בינה מלאכותית (AI)**

- 1 חלק ממוצרי הפלטפורמה משתמשים בבינה מלאכותית (צ'אטבוט, יצירת תוכן, סוכני קול). קלט המשתמש מעובד על-ידי ספקי AI לצורך הפקת הפלט.
- 2 תוכן שנוצר ב-AI מסופק "כפי שהוא", והמשתמש אחראי לבדוק ולאשר אותו טרם שימוש, כמפורט בתנאי השימוש.

6. **ספקי משנה (מחזיקי משנה)**

- 1 לצורך אספקת השירות אנו נעזרים בספקי צד שלישי המעבדים מידע עבורנו. רשימת הספקים ומטרות העיבוד מפורטות ב**נספח ד'** שבסוף מסמך זה.
- 2 חלק מהספקים הם ישירים, וחלקם מוטמעים תחת ספקי הליבה של הפלטפורמה (GoHighLevel וספקי המשנה שלה). אנו פועלים להבטיח שספקים אלה שומרים על סודיות המידע ומגנים עליו.

7. **העברת מידע אל מחוץ לישראל**

- 1 המידע נשמר ומעובד, בין היתר, על שרתים **מחוץ לישראל (בעיקר בארצות הברית)**, באמצעות ספקי הפלטפורמה (GoHighLevel) וספקי המשנה שלהם, לצורך אספקת השירות.
- 2 ההעברה מבוצעת בהסתמך על הסכמתך (בקבלת מדיניות זו) ועל התחייבויות חוזיות של מקבלי המידע לשמור עליו ברמת ההגנה הנדרשת בדיון הישראלי ולא להעבירו הלאה, בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס"א-2001.

8. אבטחת מידע

- 1 אנו נוקטים אמצעים טכניים וארגוניים סבירים להגנה על המידע, לרבות בקרת גישה והרשאות, הצפנה בהעברה ובאחסון (ככל שנתמכת על-ידי הספקים), תיעוד גישה, והתחייבויות סודיות, בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.
- 2 אין באמור התחייבות לאבטחה מוחלטת; לא ניתן להבטיח חסינות מלאה מפני גישה בלתי מורשית.

9. הודעה על אירוע אבטחה

- 1 בקרות אירוע אבטחה חמור, נפעל לדווח עליו לרשות להגנת הפרטיות בתוך פרק הזמן הקבוע בדין, ולהודיע ללקוחות המושפעים כדי שיוכלו לעמוד בחובותיהם.

10. שמירת מידע ומחיקתו

- 1 נשמור מידע כל עוד נדרש לאספקת השירות ולעמידה בחובות שבדין (לרבות שמירת חשבוניות כנדרש).
- 2 מידע שהעלה הלקוח ניתן לייצוא במהלך תקופת המנוי ולמשך תקופה סבירה לאחר סיומו, ולאחריה עשוי להימחק, כמפורט בתנאי השימוש.

11. זכויות נושא המידע

- 1 לך הזכות לעיין במידע שנשמר אודותיך, לבקש את תיקונו או מחיקתו, ולהסיר עצמך מרשימת דיוור שיווקי, בכפוף להוראות הדין ולמגבלות תפעוליות של השירות.
- 2 מסלול הפנייה: מידע שאנו בעל המאגר לגביו – פנייה אלינו בדוא"ל שבראש המסמך; מידע של איש קשר שהועלה על-ידי לקוח עסקי – פנייה אל אותו לקוח (בעל המאגר), ואנו נסייע כמחזיק.

12. עוגיות (Cookies), פיקסל ואנליטיקה

- 1 האתר עושה שימוש בעוגיות ובכלי אנליטיקה (לרבות Google Analytics) ובפיקסל של Meta, לצורכי תפעול, מדידה ושיווק מותאם.
- 2 ניתן לנהל ולחסום עוגיות דרך הגדרות הדפדפן ולהשתמש בכלי ההסרה של הספקים; חסימה עלולה לפגוע בחלק מהתפקודים.

13. מסירת מידע לצד שלישי

- 1
- לא נמסור מידע לצד שלישי אלא: בהסכמתך; לצורך אספקת השירות (ספקי משנה); מכוח חובה שבדין או צו שיפוטי; למניעת פגיעה; או במסגרת העברת פעילות עסקית, בכפוף להמשך תחולת התחייבויות ההגנה.

14. חשבוניות וקבלות דיגיטליות

- 1
- הפקת חשבוניות/קבלות מתבצעת באמצעות מערכת סליקה וחיוב (Sumit), בהתאם למדיניות הפרטיות שלה.

15. יצירת קשר בנושא פרטיות

- 1
- בכל שאלה או בקשה בנוגע לפרטיות ולמימוש זכויות, ניתן לפנות אל info@flowi-crm.ai.

16. שינויים, דין וסמכות שיפוט

- 1
- הדין הישראלי חל על מדיניות זו. סמכות השיפוט הבלעדית נתונה לבתי המשפט המוסמכים במחוז תל אביב.
- 2
- מדיניות זו משלימה את תנאי השימוש; בכל סתירה לעניין פרטיות, יגברו הוראות מדיניות זו.

נספח ד' – ספקי משנה (Sub-Processors)

הספקים המעבדים מידע עבור המפעיל לשם אספקת השירות. הרשימה עודכנה למוצרי Flowi; ספקים שאינם רלוונטיים ל-Flowi (למשל HyperSKU, Shopify) הוסרו, וספקי תוכן/עריכה מסומנים ככאלה.

ספק	מטרת עיבוד המידע	מדיניות פרטיות
ליבה – פלטפורמה, תקשורת ותשתית		
GoHighLevel / LeadConnector	מערכת CRM, אוטומציות, קמפיינים, יומן ודפי נחיתה – וכן תשתית אחסון, הודעות וקול באמצעות ספקי המשנה שלה (לרבות Mailgun לדוא"ל, AWS לאחסון והקלטות, ורישום מספרי SMS)	קישור
Google	שירותי ענן, דוא"ל, יומן, אחסון ואנליטיקס	קישור
Twilio	שליחת SMS, ניהול שיחות טלפון ווואטסאפ עסקי	קישור
Cloudflare	אבטחת אתרים, ניהול DNS והאצת טעינה (CDN)	קישור

ספק	מטרת עיבוד המידע	מדיניות פרטיות
Meta	פרסום ותקשורת בפייסבוק ואינסטגרם	קישור
Microsoft Clarity	אנליטיקה, הקלטות סשן ומפות חום לניתוח חוויית משתמש	קישור
Zapier	אינטגרציות ואוטומציות בין מערכות	קישור
בינה מלאכותית, קול ותמלול		
OpenAI	מודלי AI לכתיבת טקסטים ויצירת תוכן	קישור
Anthropic	מודלי AI לכתיבת טקסטים ויצירת תוכן	קישור
ElevenLabs	המרת טקסט לדיבור (קריינות) ותמלול הקלטות שמע	קישור
AssemblyAI	תמלול וניתוח קבצי שמע	קישור
fal.ai (תוכן)	יצירת תמונות וסרטונים לתוכן שיווקי ולמודעות ב-AI	קישור
לידים והעשרת נתונים		
Apify	איסוף פרטי קשר של לקוחות פוטנציאליים ממקורות פומביים (Web Scraping) לפנייה יזומה	קישור
Explorium	העשרה והשלמה של פרטי לקוחות פוטנציאליים (שמות, תפקידים, פרטי קשר)	קישור
סליקה וחיוב		
Sumit	סליקה והפקת חשבוניות/קבלות דיגיטליות	קישור
PayPlus	סליקה מקומית וגבייה	קישור
Stripe	סליקה בינלאומית ותמיכה במגוונים	קישור
כלים תפעוליים ותוכן		
Airtable	מסד נתונים לניהול מידע ואוטומציות	קישור
ClickUp	ניהול פרויקטים ומשימות	קישור
Zoom	פגישות ווידאו ווובינרים	קישור
LiveDNS	רישום וניהול שמות מתחם ישראליים (co.il.) על שם הלקוח	קישור

ספק	מטרת עיבוד המידע	מדיניות פרטיות
-----	------------------	----------------

Canva (תוכן)	עיצוב גרפי ליצירת פוסטים ותכנים שיווקיים	קישור
--------------	--	-----------------------