

נספח ה' לתקנון: נספח עיבוד המידע (DPA)

חלק בלתי נפרד מהתקנון ומתנאי השימוש של פלטפורמת Flowi · מפרט ומרחיב את סעיף 15 לתקנון · חל על המנוי לפלטפורמה (SaaS) · עודכן לאחרונה: ספטמבר 2026

הצדדים, קבלת הנספח ואנשי קשר

המפעיל: עידו חבצלת, עוסק פטור מס' 305448466, מרח' דרור 23, אופקים, דוא"ל info@flowi-crm.ai, טלפון 053-5666684 (להלן: "המפעיל").

הלקוח: הרוכש כמשמעו בתקנון, דהיינו העסק או התאגיד שבשמו נרשם המנוי לפלטפורמה ואושר התקנון, כפי שהוא מזוהה בפרטי החשבון שנמסרו בעת ההרשמה, ככל שנמסרו (שם העסק או שם הרוכש, מספר העוסק או החברה, כתובת, דוא"ל וטלפון), כפי שיעודכנו בחשבון מעת לעת (להלן: "הלקוח"). מי שמאשר את התקנון או את נספח זה בשם עסק או תאגיד מצהיר כי הוא מוסמך לחייבו בנספח זה.

בעל החשבון: מי שנרשם למנוי בשם הלקוח ושכתובת הדוא"ל שלו רשומה בחשבון הלקוח בפלטפורמה ככתובת החשבון הראשית (להלן: "בעל החשבון").

קבלת הנספח: נספח זה מאושר בתוך הפלטפורמה. נספח זה מוצג לכל משתמש מטעם הלקוח בתת-החשבון, לרבות בעל החשבון, בכניסתו הראשונה לפלטפורמה שלאחר מועד התחילה, ולגבי משתמש שנוסף לתת-החשבון לאחר מועד התחילה, בכניסתו הראשונה לפלטפורמה; השימוש בפלטפורמה מותנה באישורו. הפלטפורמה מתעדת את זהות המשתמש המאשר, את כתובת ה-IP שממנה ניתן האישור ואת מועדו, ותיעוד זה יישמש ראיה לקבלת הנספח. נספח זה מחייב את הלקוח ממועד התחילה מכוח היותו חלק מהתקנון לפי סעיף 15.12 לתקנון, גם אם האישור בפלטפורמה ניתן לאחר מכן; האישור בפלטפורמה מהווה תיעוד נוסף של קבלתו ואינו תנאי לתחולתו. הלקוח מאשר כי כל משתמש שהעניק לו גישה לתת-החשבון מוסמך לאשר את הנספח בשמו, כאמור בסעיף 7.4, ואישור כאמור ייחשב אישורו של הלקוח; על המאשר חלה גם הצהרת ההסמכה שבפסקת "הלקוח" לעיל. אין צורך בחתימה נפרדת על נספח זה, כאמור בסעיף 1.1. אין באמור כדי לגרוע מאישור התקנון על-ידי הלקוח בעת ההרשמה למנוי, כאמור בסעיף 1.3 לתקנון. הנוסח המחייב הוא הנוסח המפורסם באתר flowi-crm.ai, בקישור "נספח עיבוד מידע" שבתחתית האתר, כפי שיעודכן מעת לעת בכפוף לסעיף 1.3 לנספח זה בדבר מועד תחולתו של עדכון על מני קיים; הפלטפורמה מתעדת את מועד האישור, ולפיו ניתן לזהות את הנוסח שאושר. לגבי לקוח שחתם עם המפעיל על נספח עיבוד מידע כמסמך נפרד, אישור נספח זה בפלטפורמה אינו גורע מהנספח החתום, אשר יגבר כאמור בסעיף 20.3.

מועד התחילה: מועד תחילת המנוי של הלקוח; ולגבי מנוי שהחל לפני מועד פרסומו של נספח זה באתר, מועד תחילת תקופת החיוב הראשונה של אותו מנוי שלאחר מסירת הודעה מראש על הוספת נספח זה לתקנון, כאמור בסעיף 1.4 לתקנון (להלן: "מועד התחילה").

איש קשר לענייני פרטיות ואבטחת מידע מטעם הלקוח: בעל החשבון, בכתובת הדוא"ל הרשומה בחשבון הלקוח בפלטפורמה, כפי שתעודכן בחשבון מעת לעת. הלקוח רשאי למנות איש קשר אחר לעניינים אלה, או לקבוע כתובת דוא"ל אחרת למסירת הודעות לפי נספח זה, בהודעה בכתב למפעיל בערוץ שבסעיף 8.1, והשינוי יחול ממועד קבלת ההודעה.

איש קשר לענייני פרטיות ואבטחת מידע מטעם המפעיל: עידו חבצלת, דוא"ל info@flowi-crm.ai.

1. כללי ומעמד הנספח

- 1.1** נספח זה הוא נספח ה' לתקנון ולתנאי השימוש של Flowi (להלן: "התקנון") וחלק בלתי נפרד ממנו. הוא מפרט ומרחיב את סעיף 15 לתקנון, שכותרתו "עיבוד מידע: הרוכש כבעל מאגר", ומהווה יחד עמו את הסכם עיבוד המידע בין הצדדים. נספח זה אינו בא במקום סעיף 15 לתקנון ואינו מבטלו. נספח זה מפורסם באתר כמסמך נפרד (באתר flowi-crm.ai, בקישור "נספח עיבוד מידע" שבתחתית האתר) ומאושר בפלטפורמה כאמור בפסקת "קבלת הנספח" שבראשו, ואין צורך בחתימה נפרדת עליו; הוא חלק מהתקנון מכוח סעיף 15.12 לתקנון, ופרסומו בנפרד אינו משנה את מעמדו כחלק ממנו. הנספח מסומן באות ה' בהמשך לנספח ד' למדיניות הפרטיות, הכלול במסמך המאוחד של התקנון ומדיניות הפרטיות; לתקנון אין נספחים נוספים המסומנים באותיות א' עד ד'.
- 1.2** בכל הנוגע לעיבוד מידע הלקוח, ובכלל זה חלוקת התפקידים בין הצדדים, היקף העיבוד ומטרותיו, אבטחת המידע, מחזיקי המשנה, העברת המידע אל מחוץ לישראל, אירועי אבטחה, פניות נושאי מידע, והחזרת המידע ומחיקתו, יגברו הוראות נספח זה על יתר הוראות התקנון ועל הוראות מדיניות הפרטיות, בהיותו המפורט מביניהם. בכל עניין אחר יחולו הוראות התקנון ומדיניות הפרטיות, ובסתירה ביניהן לעניין פרטיות תגבר מדיניות הפרטיות, כאמור בסעיף 16.2 לה. אין בסעיף 16.5 לתקנון כדי לגרוע מתוקפו של נספח זה.
- 1.3** נספח זה הוא חלק מהתקנון, והמפעיל רשאי לעדכן מעת לעת כאמור בסעיף 1.4 לתקנון. שינוי מהותי בהוראות נספח זה הנוגע למנוי קיים ייכנס לתוקף עם תחילת תקופת החיוב הבאה של הלקוח, ולא לפני כן, ולאחר שנמסרה על כך הודעה מראש בדוא"ל לכתובת הלקוח שבסעיף 20.2, לפחות 14 יום לפני תחילת אותה תקופת חיוב. לא הסכים הלקוח לשינוי, רשאי הוא לבטל את המנוי כאמור בסעיף 12 לתקנון, לפי סוג המנוי שלו, בטרם ייכנס השינוי לתוקף, ועד אז יוסיף לחול עליו הנוסח הקודם; המשך המנוי לאחר כניסת השינוי לתוקף מהווה הסכמה לו. אין באמור כדי לגרוע מזכות המפעיל לעדכן את רשימת מחזיקי המשנה שבנספח ד' למדיניות הפרטיות, כאמור בסעיפים 13.2 ו-13.5.
- 1.4** נספח זה נערך בכתב כהסדר להתקשרות עם גורם חיצוני לעיבוד מידע, בהתאם לתקנה 15 לתקנות אבטחת מידע, ומשלים את ההפניה לנספח עיבוד המידע שבסעיף 1.3 למדיניות הפרטיות.
- 1.5** מונחים שלא הוגדרו בנספח זה יפורשו כמשמעם בתקנון ובמדיניות הפרטיות.
- 1.6** נספח זה חל על מידע אישי שהלקוח מזין או אוסף בפלטפורמה. הוא אינו חל על מידע שהמפעיל הוא בעל המאגר לגביו, דהיינו מידע על מבקרי האתר, על הנרשמים ועל לקוחותיו המשלמים, לרבות פרטי חיוב ונתוני שימוש, שעליו חלה מדיניות הפרטיות במלואה, כאמור בסעיף 2.1 לה.
- 1.7** "הלקוח" בנספח זה הוא "הרוכש" כמשמעו בתקנון.

2. הגדרות

- 2.1** "מידע הלקוח": נתוני הרוכש כהגדרתם בסעיף 2.4 לתקנון וכמפורט בסעיף 3.2 למדיניות הפרטיות, בהיקף המפורט בסעיף 5 לנספח זה.
- 2.2** "נושא מידע": האדם שאליו מתייחס מידע הלקוח, לרבות איש קשר, ליד או לקוח של הלקוח.

- 2.3** "מחזיק משנה": ספק צד שלישי המעבד מידע הלקוח מטעם המפעיל לצורך אספקת השירות, בין במישרין ובין כספק משנה של ספקי הליבה.
- 2.4** "תת-החשבון": סביבת העבודה הייעודית שהוקצתה ללקוח בפלטפורמה.
- 2.5** "אירוע אבטחה": כשמעו בתקנות אבטחת מידע.
- 2.6** "הדין": חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והתקנות שהותקנו מכוחו.
- 2.7** "תקנות אבטחת מידע": תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.
- 2.8** "הפלטפורמה": מערכת Flowi המופעלת על גבי GoHighLevel / LeadConnector, על מוצריה ורכיביה, כהגדרתה בסעיף 2.1 לתקנון.
- 2.9** "השירות": השירותים שהמפעיל מספק ללקוח בפלטפורמה לפי התקנון.
- 2.10** "ספקי הליבה": GoHighLevel / LeadConnector וספקי התשתית שבאמצעותם מסופקת הפלטפורמה.
- 2.11** "המאגר": מאגר המידע של הלקוח שמידע הלקוח נכלל בו.

3. חלוקת התפקידים בין הצדדים

- 3.1** לגבי מידע הלקוח, הלקוח הוא בעל המאגר, והמפעיל הוא מחזיק במאגר (המכונה בתקנון ובמדיניות הפרטיות גם "מחזיק / מעבד"), הפועל מטעמו ולפי הנחיותיו בלבד, כאמור בסעיף 15.1 לתקנון ובסעיף 2.2 למדיניות הפרטיות.
- 3.2** מבלי לגרוע מהאמור, המפעיל נושא באחריות עצמאית לאבטחת המידע שבידיו כמחזיק, בהתאם לסעיף 17 לחוק הגנת הפרטיות.
- 3.3** האחריות המוטלת על בעל המאגר, לרבות ההרשאות וההסכמות הנדרשות לפי דין לאיסוף המידע, חובת היידוע כלפי נושאי המידע, סיווג רמת האבטחה של המאגר, עריכת מסמך הגדרות המאגר, וקיום חובת הרישום ככל שהיא חלה, חלה על הלקוח, כאמור בסעיף 15.11 לתקנון, מבלי לגרוע מחובות המפעיל כמחזיק על-פי דין.
- 3.4** כדי לאפשר ללקוח לקיים את חובותיו כאמור, ימסור לו המפעיל, לבקשתו בכתב, את הפרטים הטכניים הדרושים לו: מקום אחסון המידע, זהות ספקי הליבה, סוגי פעולות העיבוד המתבצעות, וקיומה של העברת מידע אל מחוץ לישראל.

4. מושא העיבוד, מטרותיו ותקופתו

- 4.1** המפעיל יעבד את מידע הלקוח אך ורק לשם אספקת השירות ללקוח, בהתאם לתנאי השימוש ולהנחיות הלקוח, ולא לכל מטרה אחרת, כאמור בסעיף 15.2 לתקנון. המפעיל אינו עושה במידע זה שימוש לצרכיו שלו, כאמור בסעיף 4.4 למדיניות הפרטיות.

- 4.2** פעולות העיבוד כוללות, בין היתר, את אלה הדרושות לאספקת השירות: אחסון, ארגון, אחזור והצגה של המידע; שליחה וקבלה של הודעות ושיחות בערוצים שהפעיל הלקוח; הפעלת אוטומציות, תהליכי עבודה וסוכני AI שהוגדרו עבור הלקוח או על-ידי; הפקת דוחות וייצוא; תפעול ותמיכה טכנית; גיבוי; פעולות אבטחת מידע; וכן כל פעולה נוספת הדרושה באופן סביר לאספקת השירות, לתחזוקתו, לשחזורו ולאבטחתו, ובלבד שאינה חורגת מן המטרה שבסעיף 4.1.
- 4.3** המפעיל לא ימסור מידע הלקוח לצד שלישי אלא כמפורט בנספח זה ובמדיניות הפרטיות, או מכוח חובה שבדין או צו שיפוטי. נדרש המפעיל למסירה כאמור, יודיע על כך ללקוח ככל שהדין מתיר זאת.
- 4.4** תקופת העיבוד היא ממועד התחילה כמשמעו בראש נספח זה ועד סיום המנוי, בתוספת תקופת השמירה שלאחר הסיום כאמור בסעיף 18. המפעיל לא יחזיק במידע הלקוח ולא יעבד אותו מעבר לתקופה זו, למעט כאמור בסעיפים 18.6 ו-18.7.
- 4.5** השעיית הגישה בשל אי-תשלום, כאמור בסעיף 4.5 לתקנון, אינה כשלעצמה סיום ההתקשרות. בחר המפעיל לבטל את המנוי לפי אותו הסעיף, יחולו הוראות סעיף 18 לנספח זה. בתקופת ההשעיה יוסיף המידע להישמר, והלקוח רשאי לפנות בבקשה לקבלתו בהתאם לסעיף 18.3.

5. סוגי המידע ונושאי המידע

- 5.1** להלן פירוט המידע נשוא נספח זה, מטרות עיבודו, מקום עיבודו ושמירתו ומשך שמירתו:

סוג המידע	מטרת העיבוד	מקום העיבוד והשמירה	משך השמירה
פרטי קשר ורשומות CRM (שם, טלפון, דוא"ל, כתובת, הערות ושדות מותאמים)	ניהול קשרי לקוחות, מעקב אחר לידים והפעלת אוטומציות	תת-החשבון בפלטפורמה, על גבי תשתית ספקי הליבה	תקופת המנוי ותקופת השמירה שבסעיף 18
מספר זהות, ככל שהלקוח בחר להזינו	זיהוי ודאי של נושא המידע לצורך מתן השירות, ככל שהלקוח הגדיר זאת	תת-החשבון בפלטפורמה, על גבי תשתית ספקי הליבה	תקופת המנוי ותקופת השמירה שבסעיף 18
הזדמנויות ועסקאות, רשומות של חברות וארגונים, וטפסים שהוגשו	ניהול תהליך המכירה והשירות	תת-החשבון בפלטפורמה, על גבי תשתית ספקי הליבה	תקופת המנוי ותקופת השמירה שבסעיף 18
התכתבויות ב-SMS, בוואטסאפ ובדוא"ל	תקשורת בין הלקוח לאנשי הקשר שלו	תת-החשבון וספקי ההודעות המשמשים בערוצים שהפעיל הלקוח, מתוך הרשימה שבנספח ד' למדיניות הפרטיות	תקופת המנוי ותקופת השמירה שבסעיף 18
היסטוריית שיחות טלפון ונתוני חיוג	תיעוד התקשורת ומעקב אחר פניות	תת-החשבון וספק הטלפוניה המשמש במוצר שהפעיל הלקוח, מתוך הרשימה שבנספח ד' למדיניות הפרטיות	תקופת המנוי ותקופת השמירה שבסעיף 18
הקלטות שיחות ותמלולים (במוצרי הקול בלבד, ורק אם הופעלו על-ידי הלקוח)	תיעוד שיחות, שירות לקוחות והפעלת סוכן קולי	אחסון באמצעות ספקי הליבה; תמלול אצל ספקי התמלול המשמשים במוצר שהפעיל הלקוח, מתוך הרשימה שבנספח ד' למדיניות הפרטיות	תקופת המנוי ותקופת השמירה שבסעיף 18
נתוני יומן וזימון תורים	קביעת פגישות, תזכורות וסנכרון יומן	תת-החשבון וספקי היומן המשמשים במוצר שהפעיל הלקוח, מתוך הרשימה שבנספח ד' למדיניות הפרטיות	תקופת המנוי ותקופת השמירה שבסעיף 18
קלט ופלט של רכיבי בינה מלאכותית	הפקת מענה אוטומטי, סיווג פניות וניסוח תוכן עבור הלקוח	ספקי ה-AI המשמשים במוצר שהפעיל הלקוח, מתוך הרשימה שבנספח ד' למדיניות הפרטיות	תקופת המנוי ותקופת השמירה שבסעיף 18
מידע רפואי ומידע על מצב בריאותו של אדם (רק אצל לקוח שהוא נותן שירותי בריאות, ככל שהזין אותו, ובכפוף לסעיפים 5.4 ו-5.6)	ניהול הקשר עם המטופל ותיעוד השירות, כפי שהגדיר הלקוח	תת-החשבון בפלטפורמה, ובערוצים ובמוצרים שהפעיל הלקוח כאמור לעיל	תקופת המנוי ותקופת השמירה שבסעיף 18

- 5.2** קטגוריות נושאי המידע: לקוחותיו של הלקוח, לידיים ופונים, ספקים ואנשי קשר עסקיים; ואצל לקוח שהוא מרפאה או נותן שירותי בריאות, גם מטופלים. קטגוריות נוספות ייחודיות ללקוח, ככל שישנן, יימסרו למפעיל בהודעה בכתב בערוץ שבסעיף 8.1, וייחשבו כנכללות בסעיף זה ממועד קבלת ההודעה, ובלבד שהמידע עצמו הוא מהסוגים המפורטים בסעיף 5.1.
- 5.3** הלקוח מתחייב שלא להזין לפלטפורמה מידע החורג מהמפורט בסעיף זה, ולהזין את המידע המינימלי הדרוש למטרות שלשמן הוא נאסף.
- 5.4** ידוע ללקוח כי מידע רפואי, מידע על מצבו הבריאותי של אדם ומידע מסוגים דומים נחשבים מידע בעל רגישות מיוחדת. ככל שהלקוח מזין מידע כאמור, הוא נושא באחריות לכך שהזנתו ועיבודו בפלטפורמה נעשים כדין ובהתאם לחובות החלות עליו כבעל המאגר. לקוח שהוא נותן שירותי בריאות נושא גם בחובת הסודיות הרפואית לפי סעיף 19 לחוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996; חובה זו נותרת עליו ואינה עוברת אל המפעיל.
- 5.5** נספח ד' למדיניות הפרטיות מונה את כלל ספקיו של המפעיל, לרבות ספקים המשמשים אותו בכובעו כבעל מאגר בלבד. לא כל ספק המנוי בו מעבד מידע הלקוח. לבקשת הלקוח בכתב, ימסור לו המפעיל את רשימת מחזיקי המשנה הפעילים בפועל בתת-החשבון שלו.
- 5.6** קיבל המפעיל הודעה כאמור בסעיף 7.5, ימסור ללקוח את תיאור בקורת האבטחה הסטנדרטיות של הפלטפורמה, לרבות הפניות למידע שמפרסמים ספקי הליבה, ואת הפרטים שבסעיף 3.4, והלקוח יאשר בכתב כי בחן אותם ומצא אותם מתאימים לסיווג שקבע. אישור זה הוא תנאי להזנת מידע כאמור לפלטפורמה. הודיע המפעיל ללקוח כי אין ביכולתו להחזיק מידע מסוג זה, רשאי כל אחד מהצדדים לסיים את ההתקשרות בהודעה בכתב, ויושב ללקוח החלק היחסי של דמי המנוי ששולמו מראש בגין התקופה שטרם נוצלה.

6. הקלטות שיחות ותמלולים

- 6.1** הקלטת שיחות ותמלולן מתבצעים במוצרי הקול בלבד, ורק לאחר שהלקוח הפעיל תכונה זו או ביקש את הפעלתה.
- 6.2** האחריות ליידע את המתקשר על ההקלטה, ולקבל כל הסכמה הנדרשת לפי דין, חלה על הלקוח, כבעל המאגר וכצד לשיחה.
- 6.3** הלקוח מצהיר כי ההקלטה, התמלול והשמירה של השיחות נעשים כדין ובהתאם לכל דין החל על הלקוח, לרבות, ככל שהוא חל, חוק האזנת סתר, התשל"ט-1979. הצהרה זו היא חלק מהצהרת הלקוח שבסעיף 7.1.
- 6.4** הקלטות ותמלולים אינם ניתנים לייצוא עצמאי מתוך הממשק, כאמור בסעיף 7.3 לתקנון, ויופקו לפי בקשת הלקוח כאמור בסעיף 18.3.
- 6.5** הלקוח רשאי לבקש מהמפעיל, בערוץ שבסעיף 8.1, להשבית את ההקלטה או את התמלול בתת-החשבון.

7. הצהרות והתחייבויות הלקוח

- 7.1** הלקוח מצהיר ומתחייב כי יש לו מלוא ההרשאות, ההסכמות והבסיס החוקי לאיסוף המידע שהוא מזין ולעיבודו בפלטפורמה, וכי הזנת המידע והשימוש בשירות נעשים כדין. הלקוח ישפה את המפעיל בגין כל תביעה, דרישה או נזק הנובעים מהפרת התחייבות זו, כאמור בסעיף 15.3 לתקנון.
- 7.2** חובת היידוע כלפי נושאי המידע, לפי סעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות, חלה על הלקוח כבעל המאגר. המפעיל יעמיד לרשותו את הפרטים הטכניים כאמור בסעיף 3.4.
- 7.3** האחריות לשליחת הודעות שיווקיות ולעמידה בכל דין החל על דיוור ושיווק ישיר, לרבות סעיף 30 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, חלה על הלקוח בלבד, כאמור בסעיף 3.6 לתקנון.
- 7.4** הלקוח אחראי לניהול הרשאות המשתמשים מטעמו בתת-החשבון, להיקף הגישה שהוא מעניק להם, ולהסרת גישתם עם סיום העסקתם או ההתקשרות עמם. המפעיל אינו אחראי לפעולותיהם של מי שהלקוח העניק להם גישה ואינו מפקח עליהן.
- 7.5** הלקוח יודיע למפעיל בכתב, טרם הזנת המידע ובערוץ שבסעיף 8.1, אם המאגר שבידיו מסווג ברמת אבטחה בינונית או גבוהה לפי תקנות אבטחת מידע, או אם הוא כולל מידע רפואי או מידע בעל רגישות מיוחדת אחר. על הודעה כאמור יחול סעיף 5.6.

8. הנחיות הלקוח וערוץ מסירתן

- 8.1** הנחיות הלקוח לפי נספח זה יימסרו בכתב לכתובת info@flowi-crm.ai, מאת בעל החשבון, מכתובת הדוא"ל הרשומה בחשבון הלקוח, או מאת איש הקשר שעליו הודיע הלקוח כאמור בראש הנספח, מכתובת הדוא"ל שנמסרה לגביו.
- 8.2** הנחיה שנמסרה בעל-פה, בשיחת טלפון או בהודעת מסרים מיידיים, לא תיחשב הנחיה לפי נספח זה אלא אם אושרה בכתב בערוץ שבסעיף 8.1.
- 8.3** הנחיה החורגת מהפונקציונליות הסטנדרטית של הפלטפורמה, או המחייבת פיתוח, הגדרה או עבודה נוספת, תבוצע בכפוף להסכמה נפרדת בכתב ולתמורה נפרדת.
- 8.4** המפעיל רשאי שלא לבצע הנחיה הנחזית על פניה כבלתי חוקית, או שאינה ניתנת לביצוע באמצעים הטכניים העומדים לרשותו, ויודיע ללקוח על כך ועל הטעם לכך.

9. התחייבויות המפעיל כמחזיק

המפעיל מתחייב כלפי הלקוח כדלקמן:

- 9.1** לעבד את מידע הלקוח אך ורק למטרות ובהיקף שבסעיף 4, ולא לכל מטרה אחרת.
- 9.2** שלא לגלות את מידע הלקוח ושלא למסרו לאחר, אלא לצורך ביצוע השירות ובהתאם לנספח זה, בהתאם לסעיף 16 לחוק הגנת הפרטיות.
- 9.3** לנקוט אמצעי אבטחת מידע כאמור בסעיף 11.
- 9.4** להודיע ללקוח על אירוע אבטחה כאמור בסעיף 15.
- 9.5** לסייע ללקוח בטיפול בפניות נושאי מידע כאמור בסעיף 16.

- 9.6** להעביר את המידע ללקוח ולמחקו בתום ההתקשרות כאמור בסעיף 18.
- 9.7** להעמיד ללקוח את הדיווח, המסמכים והפרטים שבסעיף 17, לצורך קיום חובת הבקרה החלה עליו כבעל המאגר.

10. סודיות ומורשי גישה

- 10.1** מי מטעם המפעיל שנחשף למידע הלקוח כפוף לחובת סודיות, כאמור בסעיף 15.5 לתקנון ובהתאם לסעיף 16 לחוק הגנת הפרטיות. חובה זו תוסיף לעמוד בתוקפה גם לאחר תום ההתקשרות, ללא הגבלת זמן.
- 10.2** נכון למועד עדכנו האחרון של נספח זה, כנקוב בראשו, פועל המפעיל כעוסק יחיד וללא עובדים. הגישה למידע הלקוח מטעם המפעיל מוגבלת לו אישית.
- 10.3** המפעיל מבהיר כי לצורך הקמת השירות, תפעולו ומתן התמיכה, עומדת לרשותו הרשאת ניהול לתת-החשבון של הלקוח, לרבות לרשומות שהזין הלקוח. הגישה נעשית מחשבון משתמש אישי ומזוהה, המוגן באימות דו-שלבי, ופעולותיה מתועדות ביומני הפלטפורמה. המפעיל יעשה בה שימוש לצורכי הקמה, תפעול ותמיכה בלבד ובכפוף להוראות נספח זה. הלקוח רשאי לבקש בכתב את צמצום ההרשאה או את השעייתה, ובלבד שידוע לו כי המפעיל לא יוכל להעניק תמיכה החורגת מהיקף ההרשאה שנותרה.
- 10.4** יעסיק המפעיל בעתיד עובד, קבלן משנה או נותן שירותים שיידרש לגשת למידע הלקוח, יחתים המפעיל את אותו האדם על התחייבות לסודיות בכתב טרם מתן הגישה, והגישה תוגבל להיקף הנדרש לביצוע תפקידו. המפעיל יעדכן את הלקוח על כך לבקשתו.
- 10.5** מעבר לאמור, מורשי הגישה למידע הם עובדיהם המורשים של מחזיקי המשנה, בהתאם לנהלים ולהתחייבויות החלים עליהם, כאמור בסעיף 13.

11. אבטחת מידע

- 11.1** המפעיל ינקוט אמצעי אבטחה סבירים כמפורט במדיניות הפרטיות, בהתאם לתקנות אבטחת מידע, כאמור בסעיף 15.4 לתקנון.
- 11.2** האמצעים כוללים, בהתאם לסעיף 8.1 למדיניות הפרטיות: בקרת גישה והרשאות, הצפנה בהעברה ובאחסון (ככל שנתמכת על-ידי הספקים), תיעוד גישה, והתחייבויות סודיות.
- 11.3** אין באמור התחייבות לאבטחה מוחלטת; לא ניתן להבטיח חסינות מלאה מפני גישה בלתי מורשית, כאמור בסעיף 8.2 למדיניות הפרטיות ובסעיף 14.5 לתקנון.

- 11.4** סיווג רמת האבטחה של המאגר הוא קביעתו של הלקוח כבעל המאגר. טרם הזנת המידע לפלטפורמה, ולבקשת הלקוח בכתב, יעמיד המפעיל לרשותו את תיאור בקורות האבטחה הסטנדרטיות של הפלטפורמה ואת מקום אחסון המידע כאמור בסעיף 3.4, כדי שהלקוח יבחן אם הם מתאימים לסיווג שקבע. מצא הלקוח כי נדרשים אמצעים החורגים מבקורות האבטחה הסטנדרטיות של הפלטפורמה, יפנה למפעיל בכתב בערוץ שבסעיף 8.1; המפעיל יבדוק אם ניתן ליישם באמצעי הפלטפורמה ויודיע ללקוח את עמדתו בתוך 14 יום. יישום אמצעים כאמור יהיה כפוף להסכמה נפרדת בכתב ולתמורה נפרדת. הודיע המפעיל כי לא ניתן ליישם, רשאי כל אחד מהצדדים לסיים את ההתקשרות בהודעה בכתב, ויושב ללקוח החלק היחסי של דמי המנוי ששולמו מראש בגין התקופה שטרם נוצלה. אין באמור כדי לגרוע מאחריותו העצמאית של המפעיל כמחזיק כאמור בסעיף 3.2 ובסעיף 17 לחוק הגנת הפרטיות.
- 11.5** השירות אינו מוצע לניהול מאגר המסווג ברמת אבטחה גבוהה לפי תקנות אבטחת מידע, שכן הבקורות והביקורות הנדרשות ברמה זו אינן ניתנות במסגרת נספח זה, כאמור בסעיף 17.3. הלקוח מצהיר כי המאגר אינו מסווג ברמה זו. חל שינוי בסיווג, יודיע על כך הלקוח למפעיל בכתב, והצדדים יבחנו את המשך ההתקשרות.
- 11.6** נספח זה אינו כולל התחייבות לזמינות השירות, לרציפותו, לגיבוי, לשחזור או ליעדי שחזור כלשהם. בעניינים אלה יחולו סעיפים 11.1 ו-14.3 לתקנון.
- 11.7** המפעיל אינו מצהיר כי הוא בעל תקן או הסמכה כלשהם בתחום אבטחת המידע, ואינו מתחייב להשיגם. ספקי הליבה מפרסמים בעצמם מידע על אמצעי האבטחה וההסמכות שלהם; המפעיל ימסור ללקוח, לבקשתו, הפניות למידע זה, ואין במסירתן משום התחייבות מצדו בשמם.

12. עיבוד באמצעות רכיבי בינה מלאכותית

- 12.1** חלק ממוצרי הפלטפורמה משתמשים בבינה מלאכותית (ציאטבוט, יצירת תוכן, סוכני קול). קלט שהוזן בתת-החשבון, לרבות תוכן הודעות ושיחות, מעובד על-ידי ספקי AI לצורך הפקת הפלט, כאמור בסעיף 5.1 למדיניות הפרטיות.
- 12.2** רכיבי AI פועלים בתת-החשבון רק לאחר שהופעלו על-ידי הלקוח או לפי הזמנתו.
- 12.3** המפעיל אינו עושה במידע הלקוח שימוש לצרכיו שלו, ואינו מוסר אותו לספקי AI לכל מטרה שאינה הפקת הפלט עבור הלקוח.
- 12.4** השימוש שעושים ספקי ה-AI במידע המועבר אליהם כפוף לתנאי ההתקשרות שלהם, המתעדכנים מעת לעת, והמפעיל אינו מנסח תנאים אלה. אחריות המפעיל לפי סעיף 13.4 חלה גם על ספקי ה-AI המשמשים כמחזיקי משנה; אין באמור כדי להטיל על המפעיל התחייבות לזמינות שירותיהם או לתוכן הפלט. לבקשת הלקוח בכתב, ימסור לו המפעיל את זהות ספקי ה-AI הפעילים בתת-החשבון שלו והפניות לתנאיהם.
- 12.5** תוכן שנוצר בבינה מלאכותית מסופק כמות שהוא (AS IS), והלקוח אחראי לבדוק ולאשר אותו טרם שימוש, כאמור בסעיף 9.1 לתקנון.

12.6 המפעיל אינו מאמן מודלים על מידע הלקוח ואינו מוסר אותו לצד שלישי לצורך אימון או שיפור מודלים. השימוש שעושים ספקי הליבה וספקי ה-AI במידע המועבר אליהם, לרבות לצורך אימון או שיפור מודלים, כפוף לתנאיהם; המפעיל לא בדק באופן עצמאי את יישומם בפועל. טרם הפעלת רכיב AI בתת-החשבון, ולבקשת הלקוח בכתב, ימסור המפעיל ללקוח את זהות הספקים שיופעלו והפניות לתנאיהם, כדי שהלקוח יוכל לבחון אותם כבעל המאגר, והלקוח רשאי להורות בכתב שלא להפעיל רכיב מסוים.

13. מחזיקי משנה

- 13.1** הלקוח מאשר למפעיל להיעזר במחזיקי משנה לצורך אספקת השירות, כאמור בסעיף 15.6 לתקנון.
- 13.2** רשימת מחזיקי המשנה ומטרות העיבוד מפורטות בנספח ד' למדיניות הפרטיות, כפי שתתעדכן מעת לעת ותפורסם באתר. הרשימה אינה משוכללת בנספח זה, כדי שלא ייווצר פער בין המסמכים. על היקף הרשימה יחול סעיף 5.5.
- 13.3** חלק ממחזיקי המשנה הם ישירים, וחלקם מוטמעים תחת ספקי הליבה (GoHighLevel וספקי המשנה שלה). מחזיקי משנה מוטמעים מתעדכנים על-ידי ספקי הליבה ואינם בשליטת המפעיל, כאמור בסעיף 6.2 למדיניות הפרטיות.
- 13.4** המפעיל יחיל על מחזיקי המשנה התחייבויות הגנה מקבילות, לרבות בדרך של קבלת תנאי ההתקשרות והתחייבויות הגנת המידע שהם מפרסמים, ויישאר אחראי כלפי הלקוח לעיבוד המידע על-ידם, כאמור בסעיף 15.6 לתקנון.
- 13.5** הוסיף המפעיל מחזיק משנה ישיר חדש המעבד מידע הלקוח, יעודכן הדבר ברשימה שבנספח ד' למדיניות הפרטיות ותימסר על כך הודעה בדוא"ל לאיש הקשר של הלקוח. סעיף זה אינו חל על מחזיקי משנה המוטמעים תחת ספקי הליבה, המתעדכנים על-ידם, אינם בשליטת המפעיל ואינם בהכרח בידיעתו במועד השינוי, והלקוח מאשר זאת. לא הסכים הלקוח לתוספת, רשאי הוא לבטל את המנוי בהתאם לסעיף 12 לתקנון, לפי סוג המנוי שלו.
- 13.6** אין בנספח זה כדי להקנות ללקוח זכות להתנגד מראש להוספת מחזיק משנה או להחלפתו, או למנוע אותו. תרופתו של הלקוח בעניין זה היא ביטול המנוי כאמור בסעיף 13.5 בלבד.

14. העברת מידע אל מחוץ לישראל

- 14.1** מידע הלקוח נשמר ומעובד, בין היתר, על שרתים מחוץ לישראל (בעיקר בארצות הברית), באמצעות ספקי הליבה ומחזיקי המשנה, לצורך אספקת השירות, כאמור בסעיף 15.7 לתקנון ובסעיף 7.1 למדיניות הפרטיות.
- 14.2** הלקוח, כבעל המאגר, מאשר בקבלת התקנון ובקבלת נספח זה את העברת המידע ואחסונו כאמור, בהתאם לסעיף 7 למדיניות הפרטיות ולתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס"א-2001. ההעברה נסמכת על ההתחייבויות החוזיות של מקבלי המידע לשמירה על המידע ולהגנתו, כאמור בסעיף 7.2 למדיניות הפרטיות, כפי שהן מגולמות בתנאי ההתקשרות ובהתחייבויות הגנת המידע שמפרסמים ספקי הליבה ומחזיקי המשנה, ושהפניות אליהם יימסרו ללקוח לבקשתו בכתב בערוץ שבסעיף 8.1.

- 14.3** ידוע ללקוח כי ספקי הליבה מעבירים מידע לספקי המשנה שלהם לצורך אספקת השירות, כמפורט בנספח ד' למדיניות הפרטיות. המפעיל ימסור ללקוח, לבקשתו בכתב, הפניות לתנאיהם של אותם הספקים; המפעיל אינו מנסח תנאים אלה ואינו מתחייב בשמם.
- 14.4** חובת היידוע כלפי נושאי המידע בדבר העברת המידע אודותיהם אל מחוץ לישראל, וקבלת הסכמותיהם ככל שהיא נדרשת לפי דין, חלות על הלקוח כבעל המאגר.

15. אירוע אבטחה

- 15.1** נודע למפעיל על אירוע אבטחה הנוגע למידע הלקוח, יודיע ללקוח בלא דיחוי, כדי לאפשר לו לעמוד בחובותיו, כאמור בסעיף 15.9 לתקנון.
- 15.2** ההודעה תימסר בדוא"ל לאיש הקשר של הלקוח שבראש נספח זה, ותכלול, ככל שהדבר ידוע למפעיל במועד מסירתה: מהות האירוע ומועדו; סוגי המידע והיקף המידע שנפגעו או שנחשפו; הצעדים שננקטו או שיינקטו; ופרטי איש קשר לבירורים.
- 15.3** ההודעה נמסרת על בסיס הפרטים הידועים במועד מסירתה ותעודכן ככל שיתבררו פרטים נוספים. אין בהודעה משום הודאה באחריות.
- 15.4** ההודעה לרשות להגנת הפרטיות ולנושאי המידע בגין אירוע אבטחה במידע הלקוח היא חובתו של הלקוח כבעל המאגר, ככל שהיא חלה. המפעיל יסייע לו בכך במידע שברשותו ובאמצעים הטכניים העומדים לרשותו, ויקיים בעצמו את חובות הדיווח החלות עליו כמחזיק על-פי דין, וכן את החובות החלות עליו לגבי מידע שהוא בעל המאגר לגביו.
- 15.5** הודעה לפי סעיף זה תימסר בלא דיחוי, ולא יאוחר מ-2 ימי עסקים ממועד שבו נודע למפעיל על האירוע. ההודעה הראשונית תימסר במועד זה גם אם בירור פרטי האירוע טרם הושלם, ותעודכן בהמשך כאמור בסעיף 15.3. אין באמור כדי לגרוע ממועד מוקדם יותר הקבוע בדין. ידוע ללקוח כי התחייבותם של ספקי הליבה כלפי המפעיל היא להודיע לו על אירוע אבטחה בתוך 72 שעות ממועד שנודע להם עליו, וכי מועד ידיעת המפעיל על אירוע שאירע אצל ספקי הליבה תלוי בהודעתם.

16. פניות נושאי מידע

- 16.1** פנייה של נושא מידע בנוגע למידע שהזין הלקוח תועבר ללקוח, כבעל המאגר, והמפעיל יסייע לטפל בה באמצעים שהפלטפורמה מאפשרת, כאמור בסעיף 15.8 לתקנון ובסעיף 2.4 למדיניות הפרטיות.
- 16.2** הגיעה פנייה כאמור אל המפעיל במישרין, יעבירה ללקוח ולא ישיב לה לגופה. פנייה שהגיעה בכתב לכתובת שבסעיף 20.2 תועבר בתוך 5 ימי עסקים ממועד שבו זיהה אותה המפעיל כפנייה נושא מידע; פנייה שהגיעה בערוץ אחר תועבר בתוך זמן סביר ממועד הזיהוי. הלקוח יפנה את נושאי המידע אליו כבעל המאגר, ולא אל המפעיל.
- 16.3** בקשות סיוע הנוגעות לרשומות CRM סטנדרטיות, דהיינו עיון ברשומת איש קשר, תיקונה או מחיקתה, יאושרו בקבלה במסגרת שעות התמיכה ומועדי המענה שבסעיף 11.2 לתקנון, ויבוצעו בתוך 10 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בערוץ שבסעיף 8.1. אין באמור התחייבות למועד מענה כלפי נושא המידע; המועדים הקבועים בדין חלים על הלקוח כבעל המאגר, כאמור בסעיף 16.6.

- 16.4** בקשות סיוע הנוגעות להתכתביות, להיסטוריית שיחות ולהקלטות יטופלו במאמץ סביר, בתוך זמן סביר ובאמצעים הטכניים העומדים לרשות המפעיל.
- 16.5** ידוע ללקוח כי חלק מהפעולות אינן נתמכות במלואן בפלטפורמה, ובפרט מחיקה נקודתית של פריט בודד בתוך היסטוריית התכתביות או בתוך הקלטה. המפעיל אינו מתחייב לבצע פעולה שהפלטפורמה אינה מאפשרת.
- 16.6** המועדים הקבועים בדיון למענה לנושא מידע חלים על הלקוח כבעל המאגר.

17. בקרה ואימות

- 17.1** אחת לשנה, ובלא צורך בבקשה מצד הלקוח, ישלח המפעיל לכלל לקוחות הפלטפורמה, בדוא"ל לכתובת הלקוח שבסעיף 20.2, דיווח בכתב על האופן שבו הוא מיישם את חובותיו לפי נספח זה ולפי תקנות אבטחת מידע, בהתאם לתקנה 15 לתקנות אבטחת מידע. הדיווח מתייחס לפלטפורמה בכללותה ואינו ייחודי ללקוח; לבקשת הלקוח בכתב ישלח לו עותק נוסף ממנו או מדיווחים קודמים. הדיווח הראשון ישלח לא יאוחר מתום שנה ממועד פרסומו הראשון של נספח זה באתר, בחודש ספטמבר 2026, והדיווחים הבאים ישלחו בכל שנה שלאחריה; כל דיווח יישא את תאריך הוצאתו.
- 17.2** בנוסף, לבקשת הלקוח בכתב ולא יותר מפעם אחת בשנה, יעמיד המפעיל לרשותו:
- 17.2.1** מענה בכתב לשאלון אבטחת מידע, על בסיס הדיווח שבסעיף 17.1 ובהיקף שלא יעלה על 25 שאלות, בתוך 30 יום ממועד קבלת השאלון בערוץ שבסעיף 8.1. המפעיל רשאי להשיב בהפניה לדיווח שבסעיף 17.1 ולמענה סטנדרטי שהוא מעמיד לרשות לקוחותיו, ככל שאלה עונים על השאלה, וישיב בנפרד רק לשאלות שאינן נענות בהם. שאלון החורג מהיקף זה, או בקשה נוספת באותה שנה, ייענו בכפוף להסכמה נפרדת בכתב ולתמורה נפרדת;
- 17.2.2** את רשימת מחזיקי המשנה הפעילים בתת-החשבון והפניות למדיניות הפרטיות ולמידע על אמצעי האבטחה שהם מפרסמים;
- 17.2.3** את הפרטים הטכניים הדרושים ללקוח לצורך מסמך הגדרות המאגר שלו, כאמור בסעיף 3.4.
- 17.3** אין בנספח זה כדי להקנות ללקוח זכות לעריכת ביקורת במשרדי המפעיל או במתקניו, זכות גישה למערכות המפעיל או למערכות ספקיו, זכות לביצוע ביקורת על-ידי צד שלישי, או זכות לקבלת מבדקי חדירות, סקרי סיכונים או דוחות ביקורת. תשתית הפלטפורמה שייכת לצדדים שלישיים ואינה בשליטת המפעיל.
- 17.4** הדיווח והמסמכים שיימסרו לפי סעיפים 17.1 ו-17.2 הם מידע סודי של המפעיל, והלקוח יעשה בהם שימוש לצורך קיום חובת הבקרה שלו בלבד.

18. סיום ההתקשרות, החזרת מידע ומחיקה

- 18.1** עם סיום המנוי תיחסם הגישה לפלטפורמה, כאמור בסעיף 7.5 לתקנון.
- 18.2** הלקוח רשאי לפנות בבקשה בכתב לקבלת מידע הלקוח בתוך 30 יום ממועד סיום המנוי.

18.3 נתונים הניתנים לייצוא עצמאי (אנשי קשר, הזדמנויות, חברות והגשות טפסים, כאמור בסעיף 7.2 לתקנון) יימסרו בפורמט CSV. התכתבויות, היסטוריית שיחות והקלטות אינן ניתנות לייצוא עצמאי, ויופקו בתוך זמן סביר ממועד הבקשה ובאמצעים הטכניים העומדים לרשות המפעיל, כאמור בסעיף 7.3 לתקנון, גם אם מועד השלמת ההפקה יחול לאחר תום 30 הימים. בקשה לפי סעיף זה תוגש בתוך 30 הימים האמורים בסעיף 18.2.

18.4 בתום 30 הימים, ולא יאוחר מ-60 יום ממועד סיום המנוי, ימחק המפעיל את מידע הלקוח מסביבת התפעול שבשליטתו וימסור לספקי הליבה הוראת מחיקה של מידע הלקוח המוחזק אצלם. השלמת המחיקה אצל ספקי הליבה ומחזיקי המשנה תיעשה על-ידם ובלוחות הזמנים שלהם, כאמור בסעיף 18.6. הוגשה בקשה לפי סעיפים 18.2 או 18.3 שביצועה טרם הושלם בתום 30 הימים, תידחה המחיקה עד להשלמת ההפקה ומסירתה ללקוח, ולא יאוחר מ-90 יום ממועד סיום המנוי. בתקופת הדחייה יוסיפו לחול על המידע הוראות נספח זה במלואן.

18.5 לעניין נספח זה, "מחיקה" משמעה הסרת המידע מסביבת התפעול והפסקת כל גישה אליו באמצעות הפלטפורמה. אין משמעה מחיקה מידית של עותקים שיוריים כאמור בסעיף 18.6.

18.6 עותקים שיוריים הקיימים בגיבויים וביומני המערכת של מחזיקי המשנה יימחקו במחזורי המחיקה של אותם הספקים. עד למחיקתם יוסיפו לחול עליהם הוראות הסודיות, אבטחת המידע והגבלת השימוש שבנספח זה. המפעיל אינו שולט בלוחות הזמנים של מחזיקי המשנה ואינו יכול לאשר את מועד השלמת המחיקה אצלם.

18.7 אין באמור כדי לגרוע מחובת שמירתם של מסמכי הנהלת חשבונות, חשבוניות וקבלות על-פי דין.

18.8 תוצרי בנייה, כהגדרתם בסעיף 2.5 לתקנון, אינם מידע הלקוח, ודינם נקבע בסעיפים 7.4 ו-8 לתקנון.

18.9 לבקשת הלקוח בכתב, ימסור לו המפעיל אישור בכתב על ביצוע המחיקה בסביבת התפעול שבשליטתו ועל מועד מסירת הוראת המחיקה לספקי הליבה. אין באישור זה אישור בדבר השלמת המחיקה אצל מחזיקי המשנה.

19. אחריות והגבלתה

19.1 הוראות סעיף 14 לתקנון חלות על נספח זה, בכפוף לאמור בסעיפים 19.2 עד 19.4 להלן. אין בנספח זה כדי להרחיב את אחריות המפעיל מעבר לאמור בהן ובסעיפים אלה.

19.2 הגבלת האחריות שבסעיף 14.7 לתקנון לא תחול על נזק שנגרם במעשה או במחדל שנעשו בכוונה.

19.3 בגין נזק ישיר שנגרם ללקוח עקב הפרת חובות הסודיות שבסעיף 10 או חובות אבטחת המידע שבסעיף 11 לנספח זה, או עקב אירוע אבטחה במידע הלקוח, תוגבל אחריותו הכוללת של המפעיל, במקום התקרה שבסעיף 14.7 לתקנון, לסכום השווה לדמי המנוי ששולמו למפעיל בפועל בשנים-עשר החודשים שקדמו לאירוע. הוראת סעיף 14.7 לתקנון בדבר אי-אחריות לנזקים עקיפים או תוצאתיים תוסיף לחול.

19.4 תקופת ההתיישנות המוסכמת שבסעיף 16.1 לתקנון תחול גם על תביעה או דרישה בקשר לנספח זה, לרבות בקשר לאירוע אבטחה.

19.5 למען הסר ספק, עיצום כספי או קנס שיוטלו על המפעיל על-ידי הרשות להגנת הפרטיות אינם חיוב כלפי הלקוח ואינם נכללים בתקרות שלעיל.

- 19.6** התחייבויות השיפוי של הלקוח לפי סעיפים 15.3 ו-14.8 לתקנון חלות גם בקשר לנספח זה.
- 19.7** אין בנספח זה כדי להקנות זכות תביעה לצד שלישי כלשהו, לרבות נושא מידע, כלפי המפעיל.

20. שונות

- 20.1** נספח זה נכנס לתוקף, לגבי כל לקוח, במועד התחילה כמשמעו בראש נספח זה ויחול כל עוד המפעיל מעבד או מחזיק מידע הלקוח, לרבות בתקופת השמירה שלאחר סיום המנוי כאמור בסעיף 18. סעיפים 10, 11, 15, 18 ו-19, וכן סעיף 17.4, יוסיפו לעמוד בתוקפם גם לאחר תום ההתקשרות; סעיפים 11 ו-15 יעמדו בתוקפם כל עוד מוחזקים עותקים שיוריים של מידע הלקוח כאמור בסעיף 18.6.
- 20.2** הודעות לפי נספח זה יימסרו בכתב: למפעיל, לכתובת info@flowi-crm.ai; ללקוח, לכתובת הדוא"ל של איש הקשר שבראש הנספח.
- 20.3** עדכון הוראות נספח זה על-ידי המפעיל ייעשה כאמור בסעיף 1.3 בלבד. הסדר פרטני בין המפעיל ללקוח מסוים, החורג מהוראות נספח זה או מוסיף עליהן, ייעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים, ויגבר על נספח זה ביחסים שבין אותם צדדים בלבד. אין באמור כדי לגרוע מזכות המפעיל לעדכן את התקנון ואת מדיניות הפרטיות, לרבות את נספח ד' לה, כאמור בסעיף 1.4 לתקנון ובסעיף 1.4 למדיניות הפרטיות.
- 20.4** הדין הישראלי חל על נספח זה. סמכות השיפוט הייחודית נתונה לבית המשפט המוסמך במחוז תל אביב בלבד, כאמור בסעיף 16.2 לתקנון.
- 20.5** הכותרות נועדו לנוחות בלבד ואינן ממצות או מחייבות.
- 20.6** נמצא תנאי מתנאי נספח זה בלתי חוקי, בטל או בלתי אכיף, ייחשב אותו התנאי כאילו לא נכלל בנספח זה, ולא יהיה בכך כדי לפגוע בתוקפם של יתר תנאיו, כאמור בסעיף 16.4 לתקנון.