תקנון ותנאי שימוש ומדיניות פרטיות

פלטפורמת Flowi (SaaS)

מפעיל	עידו חבצלת, עוסק פטור מס׳ 305448466
כתובת	דרור 23, אופקים
דוא״ל	info@flowi-crm.ai
טלפון	053-5666684
כתובת הפלטפורמה	flowi-crm.ai

מסמך זה כולל שני חלקים: **חלק א׳ - תקנון ותנאי שימוש** ו**חלק ב׳ - מדיניות פרטיות**. מהדורה זו משלבת את תיקון מס׳ 1 בגוף הסעיפים (סעיפים 1.4, 7.5, 15.10 ו-15.12 לתקנון; סעיפים 9.1 ו-16.2 ונספח ד׳ למדיניות הפרטיות). כל חלק שומר על מספור הסעיפים שלו, וההפניות הפנימיות בכל חלק מתייחסות לסעיפי אותו חלק. נספח ה׳ לתקנון (נספח עיבוד המידע) מפורסם באתר כמסמך נפרד ומאושר בתוך הפלטפורמה בכניסה הראשונה. במהדורה 2026-10.1 עודכן בתקנון סעיף 5.2: תעריף הדקה של הסוכן הקולי (Voice AI).

תוכן העניינים

חלק א׳ - תקנון ותנאי שימוש

מנוי לפלטפורמת Flowi (SaaS)

1	כללי	3
2	הגדרות	4
3	שימושים אסורים	4
4	המנוי, התמורה והחיוב	5
5	עלויות שימוש (Usage) ותעריפים	5
6	רישיון שימוש בפלטפורמה	7
7	נתוני הרוכש, ייצוא ושמירה	7
8	תוצרי בנייה ושירותי הקמה	8
9	תוכן שנוצר באמצעות בינה מלאכותית (AI)	9
10	חשבונות ופלטפורמות של צד שלישי	9
11	זמינות השירות ותמיכה	9
12	ביטול והחזר	9
13	קניין רוחני	10
14	אחריות המפעיל והגבלתה	10
15	עיבוד מידע - הרוכש כבעל מאגר	11
16	שונות	12

חלק ב׳ - מדיניות פרטיות

פלטפורמת Flowi (SaaS)

1	כללי	13
2	שני התפקידים שלנו - בעל מאגר ומחזיק	13
3	איזה מידע נאסף	13
4	מטרות השימוש במידע	14
5	בינה מלאכותית (AI)	14
6	ספקי משנה (מחזיקי משנה)	14
7	העברת מידע אל מחוץ לישראל	14
8	אבטחת מידע	14
9	הודעה על אירוע אבטחה	15
10	שמירת מידע ומחיקתו	15
11	זכויות נושא המידע	15
12	עוגיות (Cookies), פיקסלים ואנליטיקה	15
13	מסירת מידע לצד שלישי	16
14	חשבוניות וקבלות דיגיטליות	16
15	יצירת קשר בנושא פרטיות	16
16	שינויים, דין וסמכות שיפוט	16
-	נספח ד׳ - ספקי משנה (Sub-Processors)	16

תקנון ותנאי שימוש – Flowi

מנוי לפלטפורמת Flowi (SaaS) · עודכן לאחרונה: אוקטובר 2026

1. כללי

1.1 ברוך הבא לתקנון ולתנאי השימוש של פלטפורמת Flowi (להלן "Flowi", "הפלטפורמה", "המערכת" או "השירות"), הפועלת בכתובת flowi-crm.ai ובכתובות המשנה שלה. הפלטפורמה, המשמשת בין היתר כשירות תוכנה בתשלום (SaaS), מופעלת על-ידי עידו חבצלת, עוסק פטור מס׳ 305448466, מרח׳ דרור 23, אופקים, דוא"ל info@flowi-crm.ai (להלן "המפעיל").

1.2 תקנון זה מהווה חלק מתנאי השימוש (יחד עם מדיניות הפרטיות וכל מסמך משפטי אחר שהצדדים לו הם המפעיל והמשתמש), ומסדיר, בין היתר, את השימוש בפלטפורמה, את תנאי המנוי ואת רכישת מוצרי ושירותי Flowi, כפי שיוצעו מעת לעת. הצפייה, השימוש, המנוי והרכישה כפופים לכל תנאי השימוש ולהוראות כל דין.

1.3 כל המשתמש בפלטפורמה, ובפרט כל המבצע מנוי או רכישה בה, מאשר כי קרא את הוראות התקנון וכי הוא מסכים להן. אם אינך מסכים להוראות התקנון, אנא הימנע משימוש בפלטפורמה ומביצוע מנוי או רכישה.

1.4 המפעיל רשאי לשנות את הוראות תקנון זה או כל תנאי מתנאי השימוש, על פי שיקול דעתו הבלעדי, מעת לעת. שינוי מהותי הנוגע למנוי קיים ייכנס לתוקף בתקופת החיוב הבאה, ותימסר על כך הודעה מראש. מומלץ לעיין בתנאים מעת לעת. נספח עיבוד מידע שנחתם בחתימת שני הצדדים ישונה בכתב ובחתימת שני הצדדים בלבד, ועדכון לפי סעיף זה לא יחול עליו, למעט עדכון רשימת מחזיקי המשנה שבנספח ד׳ למדיניות הפרטיות; נספח עיבוד המידע המפורסם באתר כמסמך נפרד והמהווה חלק מתקנון זה (נספח ה׳), המאושר בפלטפורמה כאמור בסעיף 15.12, יעודכן בהתאם לסעיף זה ולסעיף 1.3 לנספח ה׳.

1.5 בכל מקרה של סתירה בין תוכן הפלטפורמה לבין תוכן תקנון זה (או שאר תנאי השימוש), יגבר תוכן התקנון ותנאי השימוש.

1.6 הרישום לפלטפורמה, מסירת המידע, שמירתו והשימוש בו על-ידי המפעיל יתבצעו על-פי מדיניות הפרטיות של Flowi, כפי שתהיה מעת לעת.

1.7 המנוי והשימוש בפלטפורמה הם לשימוש עסקי פנימי של הרוכש בלבד, למשתמש אחד או לצוות מורשה של אותו עסק. חל איסור מוחלט על העברת הגישה, שיתופה, העמדתה לרשות הציבור או אפשור השימוש בה לכל אדם או גוף מלבד הרוכש עצמו, ופעולה כאמור עלולה לעלות כדי הפרת זכות יוצרים.

1.8 המפעיל הינו "עוסק פטור" כהגדרתו בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975. בהתאם, לסכומים הנקובים בתנאים אלה לא יתווסף מע"מ, ועם קבלת כל תשלום תונפק קבלה כדין. במקרה של מעבר המפעיל למעמד "עוסק מורשה", יתווסף מע"מ כדין החל ממועד המעבר.

1.9 השימוש בלשון זכר או נקבה נעשה מטעמי נוחות בלבד, וכל האמור מיועד לנשים וגברים כאחד. האמור בלשון יחיד יש לקרוא בלשון רבים לפי העניין, ולהיפך. הכותרות נועדו לנוחות בלבד ואינן ממצות או מחייבות.

1.10 אם ייקבע כי סעיף מסעיפי תקנון זה אינו תואם את הוראות הדין, לא יהא בכך כדי להשפיע על תוקפם של יתר הסעיפים.

2. הגדרות

2.1 "הפלטפורמה" / "המערכת" - מערכת Flowi ומוצריה, לרבות ניהול לקוחות (CRM), מתכנן סושיאל, טלפון, צ'אטבוט, סוכן קולי, וכל מוצר או רכיב שיתווסף מעת לעת.

2.2 "מנוי" - הרשמה בתשלום מתחדש לגישה לפלטפורמה או למוצר Flowi, לפי מסלול ותדירות (חודשי או שנתי) שנבחרו.

2.3 "עלויות שימוש" (Usage) - עלויות בגין שירותים הנצרכים בפועל דרך הפלטפורמה (כגון הודעות, שיחות, יצירת תוכן ב-AI וכיו"ב), הנגבות בנפרד מדמי המנוי ובנוסף להם, כמפורט בסעיף 5.

2.4 "נתוני הרוכש" - מידע שהרוכש מזין או אוסף בפלטפורמה, ובכללו אנשי קשר, הזדמנויות, חברות, הגשות טפסים, שיחות והתכתבויות.

2.5 "תוצרי בנייה" - נכסים דיגיטליים שנבנו, הוקמו או הוגדרו עבור הרוכש בתוך הפלטפורמה, בין על-ידי המפעיל ובין על-ידי הרוכש, לרבות אתרים ועמודי נחיתה, משפכים, אוטומציות ותהליכי עבודה, תבניות, סוכני AI וצ'אטבוטים, לוחות תוכן והגדרות מערכת. תוצרי בנייה אינם נתוני הרוכש.

3. שימושים אסורים

השימושים הבאים אסורים:

3.1 הרשמה או ביצוע כל פעולה במסירת שם או פרטים כוזבים, מטעים או מזויפים. פעולה כאמור עלולה לעלות כדי עבירה פלילית ועוולה אזרחית.

3.2 העתקה, שכפול, שידור או הפצה של תוכן הפלטפורמה או חלק ממנו. התוכן הוא קניין רוחני של המפעיל או מי מטעמו, וכל שימוש בו ללא רישיון בכתב אסור.

3.3 הנדסה לאחור, פירוק, פענוח או ניסיון לחשוף את קוד המקור, המבנה או שיטות הפעולה של הפלטפורמה.

3.4 העברה, מכירה, מכירה חוזרת (resale), השכרה, שיתוף או העמדה לרשות צד שלישי של הגישה לפלטפורמה, למנוי או לכל מוצר או שירות.

3.5 שימוש באמצעים טכנולוגיים (כגון Crawlers, Robots וכיו"ב) לצורכי מעקב, סריקה, איסוף או אחזור מידע מהפלטפורמה.

3.6 שליחת הודעות (וואטסאפ, SMS או דוא"ל) לאנשי קשר של הרוכש דרך הפלטפורמה ללא הסכמתם כדין. הרוכש אחראי באופן בלעדי לתוכן ההודעות ולעמידה בכל דין החל על דיוור ושיווק ישיר, לרבות סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982. המפעיל לא יישא בכל אחריות בעניין זה.

3.7 כל שימוש שאינו על פי דין, הפוגע בזכויות צד שלישי (לרבות שם טוב ופרטיות), או שאינו שימוש סביר והוגן בפלטפורמה.

4. המנוי, התמורה והחיוב

4.1 מוצרי Flowi נמכרים כמנוי בתשלום מתחדש, לפי המסלול והתדירות (חודשי או שנתי) שנבחרו בעת ההרשמה ובמחיר הנקוב אז.

4.2 דמי המנוי נגבים מראש, באמצעות כרטיס אשראי או הרשאה לחיוב מתמשך שתוסדר בעת ההרשמה. המנוי מתחדש אוטומטית בתום כל תקופת חיוב (חודש או שנה, לפי העניין), עד לביטולו כאמור בסעיף 12.

4.3 מחיר נעול: מחיר שהוגדר במפורש כ״נעול״ (כגון מחיר מייסדים) יישמר לרוכש לכל אורך תקופת המנוי הרציף, גם אם יעודכן מחיר המוצר. הפסקת מנוי וחידושו בהמשך - לפי המחיר הנהוג באותה עת.

4.4 המפעיל רשאי לעדכן מחירים ותנאים מעת לעת. שינוי מחיר של מנוי קיים ייכנס לתוקף בתקופת החיוב הבאה בלבד, ולאחר מסירת הודעה מראש.

4.5 אי-תשלום: נכשל חיוב, או חל פיגור בתשלום, רשאי המפעיל להשעות או לבטל את הגישה לפלטפורמה לאחר 7 ימי עסקים, מבלי לגרוע מזכותו לגבות את החוב.

4.6 לא תתאפשר הרשמה על-ידי מי שאינו עומד בכל אלה: הוא בן 18 לפחות; הוא בעלים של תיבת דואר אלקטרוני; נרשם כנדרש; ועומד בהוראות כל דין רלוונטי.

4.7 למען הסר ספק, למפעיל שיקול דעת שלא לבצע מכירה או לבטל מנוי בכל מקרה של חשש לאי-עמידה בתנאים או בהתחייבויות התשלום.

5. עלויות שימוש (Usage) ותעריפים

5.1 בנוסף לדמי המנוי, שירותים מסוימים נגבים לפי שימוש בפועל, אחת לחודש ובחיוב נפרד מדמי המנוי. חלק מהשירותים דורשים הפעלה של ערוץ או תוסף, ויחולו רק אם הופעלו על-ידי הרוכש.

5.2 להלן התעריפים (התעריף הנקוב בדולר ארה״ב או בש״ח, כמצוין):

שירות	תעריף
תוכן AI	
יצירת תוכן AI - טקסט	~$0.45 / 1,000 מילים
יצירת תוכן AI - תמונה	~$0.30 / תמונה
הודעות ומיילים	
מייל יוצא	~$0.0017 / מייל
אימות כתובת מייל (חד-פעמי לכתובת חדשה)	~$0.005 / כתובת
וואטסאפ - הודעת תפעול (Utility)	~$0.011 / הודעה
וואטסאפ - הודעה שיווקית (Marketing)	~$0.071 / הודעה
וואטסאפ - הודעת שירות (מענה בחלון 24 שעות)	~$0.011 / הודעה
הודעת SMS יוצאת	~$0.39 / מקטע
הודעת SMS נכנסת	~$0.011 / מקטע
טלפוניה	
קו טלפון ייעודי	~$22.50 / חודש
שיחה יוצאת	~$0.04-0.10 / דקה
שיחה נכנסת	~$0.015-0.05 / דקה
הקלטת שיחה	~$0.0038 / דקה
אחסון הקלטה	~$0.0008 / דקה
AI מתקדם (מוצרי קול וצ׳אט)	
סוכן קולי (Voice AI)	~$0.16 / דקה
הודעת צ׳אטבוט	~$0.06 / הודעה
מענה AI לביקורת	~$0.05 / תגובה
כלי AI נוספים	
מודלים חיצוניים של AI (בתהליכי אוטומציה)	~$1.50 / 750,000 מילים (פלט) · ~$6.00 / 750,000 מילים (קלט)
בניית משפך ב-AI (Funnel AI)	~$4.95 / יצירה
סטודיו סוכני AI (Agent Studio)	~$0.50 / 750,000 טוקנים
עוזר AI	~$4.22 / 1,000,000 טוקנים

שירות	תעריף
Flowi Studio	~$4.22 / 1,000,000 טוקנים
אוטומציה	
פעולת אוטומציה מתקדמת	~$0.035 / פעולה
תוספות חודשיות (בהפעלה)	
חיבור וואטסאפ	כלול במנוי
חיבור תשלומים (Sumit)	₪118 / חודש
מנהל פרסום (Ad Manager)	$30 / חודש
חיבור WordPress	$30 / חודש

החיוב בשירותים אלה מחושב לפי הצריכה בפועל, ביחידת המדידה הנקובה לצד כל שירות.

השירותים הנצרכים מסופקים באמצעות תשתיות של ספקים חיצוניים, והתעריפים עשויים להתעדכן מעת לעת בהתאם לשינויים בתשתיות אלה.

לכל מספר וואטסאפ, 1,000 הודעות השירות הראשונות בכל חודש קלנדרי אינן מחויבות. על הודעות שירות מעבר למכסה זו יחול התעריף הנקוב בטבלה.

6. רישיון שימוש בפלטפורמה

6.1 בכפוף לתשלום דמי המנוי, מוענק לרוכש רישיון שימוש אישי, לא-בלעדי ובלתי-עביר בפלטפורמה, לתקופת המנוי בלבד ולצרכי עסקו בלבד.

6.2 הפלטפורמה, התוכנה, הקוד, העיצוב, השיטות והמתודולוגיות הם קניינו הרוחני הבלעדי של המפעיל. אין ברישיון כדי להקנות לרוכש בעלות כלשהי בהם.

6.3 אין להעתיק, לשכפל, לבצע הנדסה לאחור, למכור, להשכיר או להנגיש את הגישה לצד שלישי, בכל אופן שהוא.

7. נתוני הרוכש, ייצוא ושמירה

7.1 נתוני הרוכש, כהגדרתם בסעיף 2, שייכים לרוכש. סעיף זה אינו חל על תוצרי בנייה, שדינם נקבע בסעיף 8.

7.2 נתונים הניתנים לייצוא עצמאי. הרוכש רשאי לייצא בכל עת, באמצעי הייצוא שהפלטפורמה מעמידה לרשותו ובפורמט CSV, את הנתונים הבאים:

- אנשי קשר
- הזדמנויות
- חברות

◦ הגשות טפסים

7.3 נתונים הניתנים לייצוא לפי בקשה. התכתבויות, היסטוריית שיחות והקלטות אינן ניתנות לייצוא עצמאי מתוך הממשק. הרוכש רשאי לפנות למפעיל בבקשה לקבלן, והמפעיל יפיק אותן עבורו בתוך זמן סביר ובאמצעים הטכניים העומדים לרשותו.

7.4 נכסים שאינם ניתנים לייצוא. תוצרי בנייה, לרבות אתרים ועמודי נחיתה, משפכים, אוטומציות ותהליכי עבודה, תבניות, סוכני AI, צ׳אטבוטים ומבנה לוחות התוכן, אינם ניתנים לייצוא, להעברה או להפעלה מחוץ לפלטפורמה. הם פועלים בתוך הפלטפורמה בלבד ומהווים חלק מהשירות, ולא תוצר עצמאי הנמסר לרוכש.

7.5 שמירה לאחר סיום המנוי. עם סיום המנוי תיחסם הגישה לפלטפורמה. נתוני הרוכש יישמרו למשך 30 יום ממועד הסיום, ובמהלכם רשאי הרוכש לפנות למפעיל בבקשה לקבלת הנתונים המפורטים בסעיפים 7.2 ו-7.3. בתום 30 הימים, ולא יאוחר מ-60 יום ממועד הסיום, ימחק המפעיל את נתוני הרוכש מסביבת התפעול שבשליטתו וימסור לספקי הפלטפורמה הוראת מחיקה של הנתונים המוחזקים אצלם. ״מחיקה״ לעניין סעיף זה משמעה הסרת הנתונים מסביבת התפעול והפסקת כל גישה אליהם באמצעות הפלטפורמה; לאחר ביצועה לא ניתן יהיה לשחזר את הנתונים באמצעות הפלטפורמה. עותקים שיוריים הקיימים בגיבויים וביומני המערכת של ספקי הפלטפורמה ומחזיקי המשנה יימחקו במחזורי המחיקה של אותם הספקים, בלוחות זמנים שאינם בשליטת המפעיל, ועד למחיקתם יוסיפו לחול עליהם הוראות הסודיות ואבטחת המידע. על דחיית המחיקה בשל בקשה לקבלת נתונים שביצועה טרם הושלם יחול סעיף 15.10.

7.6 מומלץ לרוכש לייצא את נתוניו טרם סיום המנוי ולא להסתמך על תקופת השמירה בלבד.

7.7 המפעיל מעבד את נתוני הרוכש לשם מתן השירות בלבד, בהתאם למדיניות הפרטיות ולסעיף 15.

8. תוצרי בנייה ושירותי הקמה

8.1 המפעיל מציע, לצד המנוי, שירותי בנייה, הקמה, הגדרה והטמעה בתוך הפלטפורמה (להלן ״שירותי הקמה״), לרבות בניית אתרים ועמודי נחיתה, הקמת משפכים, בניית אוטומציות, הגדרת סוכני AI וצ׳אטבוטים, והקמת מערכי עבודה. שירותי ההקמה מוצעים כשירות נפרד מהמנוי.

8.2 אופי התמורה. התמורה בגין שירותי הקמה היא דמי בנייה חד-פעמיים עבור ביצוע העבודה. אין בתשלום זה משום רכישת בעלות בתוצר, ואין הוא מקנה לרוכש זכות לקבל את התוצר כקובץ, כקוד או בכל פורמט הניתן להפעלה מחוץ לפלטפורמה.

8.3 תלות במנוי פעיל. תוצרי בנייה פועלים בתוך הפלטפורמה בלבד. המשך פעילותם מותנה במנוי פעיל, או בתשלום דמי אחסון ותחזוקה נפרדים, ככל שנקבעו בהצעה הספציפית לאותו שירות.

8.4 דמי אחסון ותחזוקה. ככל שנקבעו בהצעה הספציפית דמי אחסון או תחזוקה שוטפים, יחולו החל ממועד עליית התוצר לאוויר. שיעורם, היקפם ומה שכלול בהם ייקבעו באותה הצעה, ולא בתקנון זה.

8.5 הפסקת תשלום. חדל הרוכש לשלם את דמי האחסון והתחזוקה, או הסתיים מנויו מבלי שהוסדר תשלום חלופי, יישלחו לו שתי התראות, והתוצר יוסר מהאוויר בתום 30 יום ממועד ההפסקה.

8.6 החזרת חומרי הרוכש. לבקשת הרוכש יימסרו לו החומרים שהוא עצמו סיפק לצורך הבנייה, לרבות טקסטים ותמונות. אין באמור כדי להקנות זכות לקבלת התוצר הבנוי עצמו, כאמור בסעיף 8.2.

8.7 אחריות לחומרים. באחריות הרוכש למסור את החומרים הדרושים לביצוע העבודה ולוודא כי הוא בעל מלוא הזכויות בהם. מועדי מסירה המצוינים בהצעה נמנים ממועד קבלת מלוא החומרים. המפעיל אינו אחראי להפרת זכויות צד שלישי בחומרים שנמסרו לו.

9. תוכן שנוצר באמצעות בינה מלאכותית (AI)

9.1 חלק ממוצרי Flowi מייצרים תוכן באמצעות בינה מלאכותית. תוכן זה מסופק "כפי שהוא" (AS IS), והרוכש אחראי לבדוק, לאשר ולהתאים אותו טרם פרסום או שליחה.

9.2 אין ניתנת כל התחייבות לדיוק, נכונות, שלמות או התאמה למטרה של תוכן שנוצר ב-AI. האחריות לתוכן שהרוכש מפרסם או שולח היא של הרוכש בלבד.

10. חשבונות ופלטפורמות של צד שלישי

10.1 השימוש בפלטפורמה כרוך בחיבור חשבונות של הרוכש בפלטפורמות צד שלישי (רשתות חברתיות, ערוצי תקשורת וכיו"ב). החשבונות הם בבעלות הרוכש ובאחריותו.

10.2 המפעיל אינו אחראי לכל שינוי, תקלה, הגבלה, השעיה או הפסקה בשירותי צד שלישי או בתנאי השימוש בהם, ואין בכך כדי להטיל עליו אחריות כלשהי.

11. זמינות השירות ותמיכה

11.1 המפעיל יפעל לשמירת זמינותה השוטפת של הפלטפורמה, אך אינו מתחייב לפעילות רציפה או נטולת תקלות. ייתכנו הפסקות יזומות לצורכי תחזוקה.

11.2 תמיכה תינתן בימי עבודה בישראל, בין השעות 10:00 ל-18:00 (למעט ימי חג, ערבי חג ושבתון), עם מענה תוך זמן סביר שלא יעלה על 24 שעות עבודה. התמיכה אינה כוללת התחייבות לתוצאה עסקית כלשהי.

12. ביטול והחזר

12.1 מפעיל השירות מספק שירות לעסקים (B2B) בלבד, ולא ל"צרכנים" כהגדרתם בדין. לפיכך, מובהר כי לא תהיה תחולה להוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ותקנותיו.

12.2 אחריות 14 יום - החזר כספי מלא (מרצון): על אף האמור, רשאי הרוכש לבטל את המנוי תוך 14 ימים ממועד תחילתו ולקבל החזר מלא של דמי המנוי ששילם, ללא צורך בנימוק. עלויות שימוש (Usage) שנצברו בפועל באותה תקופה אינן כלולות בהחזר.

12.3 ביטול מנוי חודשי (לאחר 14 הימים): ניתן לבטל בכל עת בהודעה בכתב לכתובת המייל שבראש התקנון. הביטול ייכנס לתוקף בתום תקופת החיוב החודשית הנוכחית, ולא יינתן החזר בגין תקופה שכבר החלה.

12.4 מנוי שנתי: לאחר 14 הימים, התשלום השנתי אינו ניתן להחזר, והמנוי יעמוד בתוקפו עד תום התקופה ששולמה.

12.5 שירותי הקמה: דמי בנייה חד-פעמיים אינם ניתנים להחזר לאחר תחילת ביצוע העבודה. בוטלה ההזמנה טרם תחילת הביצוע, יושבו דמי הבנייה במלואם.

12.6 ביטול מצד המפעיל: המפעיל רשאי לבטל מנוי ולהשיב לרוכש כל סכום ששולם בגין התקופה שטרם נוצלה, באחד מאלה: טעות בתום לב במחיר או בתיאור; תקלה בפלטפורמה או ברשת ציבורית; כוח עליון; או חשש לביצוע עוולה, עבירה, שימוש לרעה, או לאי-עמידה בהתחייבויות התשלום. אין באמור כדי לגרוע מכל תרופה בגין הפרה.

13. קניין רוחני

13.1 כל תכני הפלטפורמה, וכן כל עיצוב, אפיון, מבנה ותכנון הקשורים בה, הם קניינו הרוחני של המפעיל או של מי מטעמו או של צדדים שלישיים שאפשרו למפעיל שימוש בהם, ומוגנים על-פי דיני זכויות יוצרים. חל איסור על כל שימוש ללא רישיון בכתב.

13.2 השם המסחרי ״Flowi״, וכל לוגו או סמליל, מהווים קניין רוחני של המפעיל, וכל שימוש בהם ללא רישיון בכתב אסור.

13.3 מוצרי ושירותי המפעיל (לרבות דיגיטליים), וכל הקשור בהם, הם קניינו הרוחני של המפעיל. חל איסור על העברה, מכירה, מכירה חוזרת, השכרה או העמדה לרשות הציבור של כל שירות או מוצר; רכישתם היא לשימוש עסקי פנימי בלבד, וכל יתר הזכויות שמורות.

13.4 תוצרי בנייה, לרבות המבנה, העיצוב, ההיגיון והשיטות שבבסיסם, הם קניינו הרוחני של המפעיל. לרוכש מוקנית זכות שימוש בהם בתוך הפלטפורמה ולתקופת ההתקשרות בלבד. אין באמור כדי לגרוע מזכויות הרוכש בחומרים שהוא עצמו סיפק.

14. אחריות המפעיל והגבלתה

14.1 הפלטפורמה, המוצרים, השירותים והתוכן מסופקים ״כפי שהם״ (AS IS), ואין בהם משום ייעוץ פרטני.

14.2 המפעיל אינו מתחייב להשגת תוצאות עסקיות או שיווקיות כלשהן. הצלחת השימוש תלויה בגורמים רבים שאינם בשליטת המפעיל, לרבות איכות המוצר או השירות של הרוכש, תנאי השוק, ושינויים במדיניות פלטפורמות דיגיטליות.

14.3 השימוש בפלטפורמה ובמידע הנמסר בה נעשה על אחריותו הבלעדית של הרוכש. אין התחייבות כי הפלטפורמה תהיה חפה מטעויות או תפעל באופן רציף וללא תקלות; ייעשה מאמץ סביר לתקן תקלות תוך זמן סביר.

14.4 השימוש במוצרים דיגיטליים דורש חיבור לרשת האינטרנט ותלוי בתשתיות ציבוריות (אינטרנט, טלפוניה, חשמל וכיו״ב). אין אחריות לזמינות תשתיות אלה או לכל גורם שאינו בשליטתו הבלעדית של המפעיל.

14.5 ייעשה כל מאמץ סביר למניעת תקלות אבטחת מידע, אך אין התחייבות כי לא יבוצעו או יצליחו ניסיונות פריצה, פישינג וכיו״ב.

14.6 הפלטפורמה עשויה לכלול קישורים לאתרי צד שלישי, שאינם בשליטת המפעיל ואינם באחריותו; אין בכך משום המלצה או אחריות לתוכנם.

14.7 למעט על פי כל דין, בשום מקרה לא יהיה המפעיל אחראי לנזקים עקיפים או תוצאתיים מכל סוג (לרבות אובדן רווחים, הכנסה, עסקים, מוניטין או מידע), והאחריות הכוללת בגין כל עילה לא תעלה על הסכומים ששולמו למפעיל בפועל בגין המנוי בשלושת החודשים שקדמו לאירוע.

14.8 הרוכש מתחייב לשפות את המפעיל בגין כל נזק, הפסד, תשלום או הוצאה (לרבות שכ״ט עו״ד) שייגרמו לו עקב הפרת תנאי השימוש על-ידי הרוכש, מעשה או מחדל שלו, או טענה של צד שלישי בקשר לשימוש פסול או בלתי חוקי של הרוכש בפלטפורמה.

15. עיבוד מידע - הרוכש כבעל מאגר

15.1 תפקידים: לגבי מידע אישי שהרוכש מזין לפלטפורמה (אנשי הקשר, הלידים והלקוחות שלו), הרוכש הוא בעל המאגר והמפעיל הוא מחזיק / מעבד הפועל בשמו ולפי הנחיותיו בלבד. סעיף זה מהווה את הסכם עיבוד המידע בין הצדדים.

15.2 היקף ומטרה: המפעיל יעבד את המידע אך ורק לשם אספקת השירות לרוכש, בהתאם לתנאי השימוש ולהנחיותיו, ולא לכל מטרה אחרת.

15.3 הצהרת הרוכש: הרוכש מצהיר ומתחייב כי יש לו מלוא ההרשאות, ההסכמות והבסיס החוקי לאיסוף המידע שהוא מזין ולעיבודו בפלטפורמה, וכי הזנת המידע והשימוש בשירות נעשים כדין. הרוכש ישפה את המפעיל בגין כל תביעה, דרישה או נזק הנובעים מהפרת התחייבות זו.

15.4 אבטחה: המפעיל ינקוט אמצעי אבטחה סבירים כמפורט במדיניות הפרטיות, בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע״ז-2017.

15.5 סודיות: מי מטעם המפעיל שנחשף למידע יהיה כפוף לחובת סודיות.

15.6 מחזיקי משנה: הרוכש מאשר למפעיל להיעזר במחזיקי משנה (ספקי צד שלישי, לרבות ספקי הפלטפורמה) לצורך אספקת השירות, כמפורט בנספח ד׳ למדיניות הפרטיות. המפעיל יחיל עליהם התחייבויות הגנה מקבילות ויישאר אחראי לפעולתם.

15.7 העברה אל מחוץ לישראל: הרוכש מאשר כי המידע עשוי להישמר ולהתעבד על שרתים מחוץ לישראל (בעיקר בארה״ב), בהתאם לסעיף העברת המידע במדיניות הפרטיות ולבסיס החוקי המפורט בו.

15.8 זכויות נושאי מידע: פנייה של נושא מידע בנוגע למידע שהזין הרוכש תועבר לרוכש (בעל המאגר), והמפעיל יסייע לטפל בה באמצעים שהפלטפורמה מאפשרת.

15.9 אירוע אבטחה: נודע למפעיל על אירוע אבטחה הנוגע למידע הרוכש, יודיע לרוכש בלא דיחוי כדי לאפשר לו לעמוד בחובותיו.

15.10 סיום והחזרת מידע: עם סיום המנוי, הרוכש רשאי לקבל את המידע כאמור בסעיף 7, בבקשה שתוגש בתוך 30 יום ממועד הסיום. המידע יישמר 30 יום ממועד הסיום. בתום 30 הימים, ולא יאוחר מ-60 יום ממועד הסיום, ימחק המפעיל את המידע מסביבת התפעול שבשליטתו וימסור לספקי הפלטפורמה הוראת מחיקה של המידע המוחזק אצלם; השלמת המחיקה אצל ספקי הפלטפורמה ומחזיקי המשנה תיעשה על-ידם ובלוחות הזמנים שלהם, כאמור בסעיף 7.5. הוגשה בקשה לקבלת המידע שביצועה טרם הושלם בתום 30 הימים, תידחה המחיקה עד להשלמת ההפקה ומסירתה לרוכש, ולא יאוחר מ-90 יום ממועד הסיום, ובתקופת הדחייה יוסיפו לחול על המידע הוראות סעיף 15 במלואן.

15.11 אחריות בעל המאגר: האחריות כבעל מאגר (לרבות הבסיס החוקי לאיסוף, יידוע נושאי מידע ורישום מאגר ככל שנדרש) חלה על הרוכש, מבלי לגרוע מחובות המפעיל כמחזיק על פי דין.

15.12 נספח עיבוד המידע: נספח ה׳ לתקנון (נספח עיבוד המידע, DPA), המפורסם באתר כמסמך נפרד באתר flowi-crm.ai, בקישור ״נספח עיבוד מידע״ שבתחתית האתר, מפרט ומרחיב את סעיף זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהתקנון. הנספח מחייב את הרוכש כחלק מהתקנון ממועד התחילה כמשמעו בנספח, מבלי לגרוע מאישור התקנון כאמור בסעיף 1.3. בנוסף, הנספח מאושר בתוך הפלטפורמה: בכניסה הראשונה לפלטפורמה שלאחר מועד התחילה כמשמעו בנספח הוא מוצג לכל משתמש בחשבון הרוכש, והשימוש בפלטפורמה מותנה באישורו; משתמש שהרוכש העניק לו גישה לחשבון מוסמך לאשר את הנספח בשם הרוכש. הפלטפורמה מתעדת את זהות המאשר, את כתובת ה-IP ואת מועד האישור, ואישור כאמור מהווה תיעוד נוסף של קבלת הנספח ואינו תנאי לתחולתו. בעניינים המוסדרים בנספח יגברו הוראותיו על יתר הוראות התקנון ועל הוראות מדיניות הפרטיות, כאמור בסעיף 1.2 לנספח. אין בסעיף 16.5 כדי לגרוע מתוקפו של הנספח, או מתוקפו של נספח עיבוד מידע שנחתם בין הצדדים כמסמך נפרד; נספח כאמור הוא חלק בלתי נפרד מההסכם בין הצדדים, ואין בסעיף 16.5 כדי לבטלו או לגרוע ממנו.

16. שונות

16.1 התיישנות. תקופת ההתיישנות לכל תביעה או דרישה כנגד המפעיל בקשר לשימוש בפלטפורמה או למוצריה תוגבל ל-6 חודשים, והצדדים רואים בכך הסכם לתקופת התיישנות כמשמעו בחוק ההתיישנות, התשי״ח-1958.

16.2 דין וסמכות שיפוט. הדין הישראלי יחול על התנאים. כל עניין הנובע מהם יידון בבית המשפט המוסמך במחוז תל אביב בלבד.

16.3 לא ייווצרו בין הצדדים יחסי שותפות או יחסי עובד-מעביד.

16.4 אם תנאי מתנאי השימוש יימצא בלתי חוקי, בטל או בלתי אכיף, יימחק אותו תנאי ולא תושפע חוקיות יתר התנאים; יראו בקיומו של תנאי דומה אכיף במקומו.

16.5 התנאים מהווים את ההסכם המלא בין הצדדים בנוגע לשימוש בפלטפורמה, ומחליפים כל הבנה או הסכמה קודמת, בעל-פה או בכתב.

מדיניות פרטיות – Flowi

פלטפורמת Flowi (SaaS) · עודכן לאחרונה: אוקטובר 2026

1. כללי

1.1 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״).

1.2 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.

1.3 לצד מדיניות זו, תנאי עיבוד המידע המפורטים בין המפעיל לבין לקוחותיו העסקיים מוסדרים בהסכם השירות ובנספח עיבוד המידע (DPA) הנלווה לו.

1.4 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:

2.1 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.

2.2 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.

2.3 הלקוח העסקי מצהיר ומתחייב כי יש לו את הבסיס החוקי וההסכמות הנדרשות לאיסוף המידע שהוא מעלה ולעיבודו בפלטפורמה, והוא נושא באחריות לכך כבעל המאגר.

2.4 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

3.1 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.

3.2 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.

3.3 אין חובה חוקית למסור לנו את המידע, ומסירתו תלויה ברצונך. עם זאת, בלי הפרטים המבוקשים בטופס ההזמנה לא ניתן להשלים את ההזמנה.

4. מטרות השימוש במידע

4.1 הפעלת השירות ואספקתו, תפעול, תמיכה, חיוב, אבטחה, ועמידה בדרישות הדין.

4.2 שיפור השירות ופיתוחו.

4.3 דיוור שיווקי, עדכונים והצעות - אל מבקרינו ולקוחותינו שלנו בלבד, בכפוף להסכמה ועם אפשרות הסרה בכל עת.

4.4 מידע שהלקוח מזין לפלטפורמה משמש אך ורק לאספקת השירות לאותו לקוח, ולא לצרכינו.

4.5 מדידת ביצועי הפרסום שלנו ושיפורו, כמפורט בסעיף 12.

5. בינה מלאכותית (AI)

5.1 חלק ממוצרי הפלטפורמה משתמשים בבינה מלאכותית (צ׳אטבוט, יצירת תוכן, סוכני קול). קלט המשתמש מעובד על-ידי ספקי AI לצורך הפקת הפלט.

5.2 תוכן שנוצר ב-AI מסופק ״כפי שהוא״, והמשתמש אחראי לבדוק ולאשר אותו טרם שימוש, כמפורט בתנאי השימוש.

6. ספקי משנה (מחזיקי משנה)

6.1 לצורך אספקת השירות אנו נעזרים בספקי צד שלישי המעבדים מידע עבורנו. רשימת הספקים ומטרות העיבוד מפורטות בנספח ד׳ שבסוף מסמך זה.

6.2 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

7.1 המידע נשמר ומעובד, בין היתר, על שרתים מחוץ לישראל (בעיקר בארצות הברית), באמצעות ספקי הפלטפורמה (GoHighLevel) וספקי המשנה שלהם, לצורך אספקת השירות.

7.2 ההעברה מבוצעת בהסתמך על הסכמתך (בקבלת מדיניות זו) ועל התחייבויות חוזיות של מקבלי המידע לשמור עליו ברמת ההגנה הנדרשת בדין הישראלי ולא להעבירו הלאה, בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס״א-2001.

8. אבטחת מידע

8.1 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.

8.2 אין באמור התחייבות לאבטחה מוחלטת; לא ניתן להבטיח חסינות מלאה מפני גישה בלתי מורשית.

9. הודעה על אירוע אבטחה

9.1 מידע שאנו בעל המאגר לגביו (מידע על מבקרי האתר, על הנרשמים ועל לקוחותינו המשלמים): בקרות אירוע אבטחה חמור במידע זה, נדווח עליו לרשות להגנת הפרטיות בהתאם לחובות הדיווח החלות עלינו לפי דין, ונודיע לנושאי המידע ככל שהדין מחייב זאת. מידע שהעלה לקוח עסקי לפלטפורמה: נודע לנו על אירוע אבטחה הנוגע למידע כאמור, נודיע על כך לאותו לקוח עסקי בלא דיחוי, כדי לאפשר לו לעמוד בחובותיו כבעל המאגר. ההודעה לרשות להגנת הפרטיות ולנושאי המידע בגין אירוע כאמור היא חובתו של הלקוח העסקי כבעל המאגר, ככל שהיא חלה; אנו נסייע לו בכך במידע שברשותנו ובאמצעים הטכניים העומדים לרשותנו, ונקיים בעצמנו את חובות הדיווח החלות עלינו כמחזיק על-פי דין.

10. שמירת מידע ומחיקתו

10.1 נשמור מידע כל עוד נדרש לאספקת השירות ולעמידה בחובות שבדין (לרבות שמירת חשבוניות כנדרש).

10.2 מידע שהעלה הלקוח ניתן לייצוא במהלך תקופת המנוי ולמשך תקופה סבירה לאחר סיומו, ולאחריה עשוי להימחק, כמפורט בתנאי השימוש.

11. זכויות נושא המידע

11.1 לך הזכות לעיין במידע שנשמר אודותיך, לבקש את תיקונו או מחיקתו, ולהסיר עצמך מרשימת דיוור שיווקי, בכפוף להוראות הדין ולמגבלות תפעוליות של השירות.

11.2 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), פיקסלים ואנליטיקה

12.1 האתר עושה שימוש בעוגיות, בכלי אנליטיקה (כגון Google Analytics ו-Microsoft Clarity) ובפיקסלים של Meta ושל OpenAI, לצורכי תפעול, מדידה ושיווק מותאם.

12.2 ניתן לנהל ולחסום עוגיות דרך הגדרות הדפדפן ולהשתמש בכלי ההסרה של הספקים; חסימה עלולה לפגוע בחלק מהתפקודים.

12.3 בעת שליחת טופס הזמנה ובעת ביצוע רכישה, אנו מעבירים ל-Meta ול-OpenAI, מצד השרת ובאמצעות מערכת ניהול הלקוחות שלנו, את פרטי הפעולה (כגון סוג הפעולה, מועדה, כתובת העמוד, המוצר ומחירו), את מזהה הלחיצה על המודעה, ככל שקיים, מזהה פנימי של הרשומה שלך ואת פרטי הקשר שמסרת (כגון דוא"ל, טלפון ושם). פרטי הקשר מועברים לאחר גיבוב (Hashing). ל-Meta עשויים להיות מועברים גם נתונים טכניים, כגון כתובת IP וסוג הדפדפן. מטרת ההעברה היא מדידת ביצועי הפרסום שלנו ושיפורו, והצלבת המידע עם חשבונות משתמשים בפלטפורמות שלהן. Meta ו-OpenAI מעבדות את המידע, בין היתר בארה"ב, בהתאם לתנאי השימוש ולמדיניות הפרטיות שלהן, והעברתו אל מחוץ לישראל נעשית בהסתמך על הסכמתך למדיניות זו. הבחירה בחלונית העוגיות באתר אינה חלה על העברה זו.

13. מסירת מידע לצד שלישי

13.1 לא נמסור מידע לצד שלישי אלא: בהסכמתך, לרבות כמפורט בסעיף 12.3; 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

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

15. יצירת קשר בנושא פרטיות

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

16. שינויים, דין וסמכות שיפוט

16.1 הדין הישראלי חל על מדיניות זו. סמכות השיפוט הבלעדית נתונה לבתי המשפט המוסמכים במחוז תל אביב.

16.2 מדיניות זו משלימה את תנאי השימוש; בכל סתירה לעניין פרטיות, יגברו הוראות מדיניות זו. על אף האמור, בעניינים המוסדרים בנספח עיבוד המידע, בין נספח ה׳ לתקנון, המפורסם באתר כמסמך נפרד באתר flowi-crm.ai, בקישור "נספח עיבוד מידע" שבתחתית האתר, ובין נספח עיבוד מידע שנחתם בין הצדדים כמסמך נפרד, יגברו הוראות אותו נספח על הוראות מדיניות זו, כאמור בסעיף 1.2 לו. נספח עיבוד המידע (DPA) הנזכר בסעיף 1.3 למדיניות זו הוא הנספח האמור.

נספח ד׳ – ספקי משנה (Sub-Processors)

נספח זה מחולק לשני חלקים: חלק א׳ - ספקים העשויים לעבד מידע שהלקוח מעלה לפלטפורמה (לרבות פרטי לקוחותיו שלו), בין במישרין ובין באמצעות ספקי הליבה; חלק ב׳ - ספקים המעבדים את פרטי הלקוח עצמו לצורכי ההתקשרות עמו (חיוב, רישום) או המשמשים את המפעיל לצורכי פעילותו העסקית בלבד, ואינם מעבדים

מידע שהלקוח מעלה לפלטפורמה. ספקי חלק א׳ בלבד הם מחזיקי משנה כאמור בסעיף 6; ספקי חלק ב׳ עשויים לעבד מידע שהמפעיל הוא בעל המאגר לגביו (סעיף 2.1), כגון פרטי לקוחות המפעיל ומבקרי אתריו.

חלק א׳ - מחזיקי משנה: ספקים המעבדים מידע שהלקוח מעלה לפלטפורמה (לרבות פרטי לקוחותיו שלו)

ספק	מטרת עיבוד המידע	ערוץ	מיקום
GoHighLevel / LeadConnector LLC	מערכת CRM, אוטומציות, קמפיינים, יומן ודפי נחיתה, וכן תשתית אחסון, הודעות וקול (לרבות רישום מספרי SMS)	ישיר	ארה״ב
HighLevel India	שירותי תפעול ותמיכה (חברה קשורה של HighLevel), לרבות גישה למידע לצורכי תמיכה	באמצעות ספקי הליבה	הודו
Google (Google Cloud, Google Workspace, Gemini)	שירותי ענן, דוא״ל, יומן, אחסון ואנליטיקס; אחסון נתונים (Google Cloud); מודלי AI (Gemini) לעיבוד טקסט ויצירת תוכן	ישיר ו/או באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב
Amazon Web Services (AWS)	אחסון נתונים, לרבות קבצים והקלטות שיחות	באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב
Twilio	שליחת SMS, ניהול שיחות טלפון ווואטסאפ עסקי	ישיר ו/או באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב
Mailgun	שליחת דוא״ל	באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב
Cloudflare	אבטחת אתרים, ניהול DNS והאצת טעינה (CDN)	ישיר	ארה״ב
Meta (Facebook, Instagram)	פרסום ותקשורת בפייסבוק ואינסטגרם	ישיר	ארה״ב
Zapier	אינטגרציות ואוטומציות בין הפלטפורמה לשירותים חיצוניים	ישיר ו/או באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב
Stripe	סליקה בינלאומית ותמיכה במנויים, לרבות תשלומים המתבצעים באמצעות הפלטפורמה	ישיר ו/או באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב
Chargebacks911	תשלומים (ניהול הכחשות עסקה)	באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב
Persona Identities	אימות זהות	באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב
Freshworks	תמיכת לקוחות	באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב

ספק	מטרת עיבוד המידע	ערוץ	מיקום
Pendo	ניתוח נתונים	באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב
ChartMogul	ניתוח נתונים	באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב
Mozart Data	ניתוח נתונים	באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב
People Data Labs	ניתוח נתונים	באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב
OpenAI	מודלי AI לכתיבת טקסטים, יצירת תוכן, צ׳אטבוט וסוכני קול	ישיר ו/או באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב
BotPress	הפעלת צ׳אטבוטים (AI)	באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב
RetellAI	הפעלת סוכני קול (AI)	באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב
Synthflow	הפעלת סוכני קול (AI)	באמצעות ספקי הליבה	ארה״ב
Anthropic	מודלי AI לכתיבת טקסטים ויצירת תוכן	ישיר	ארה״ב
ElevenLabs	המרת טקסט לדיבור (קריינות) ותמלול הקלטות שמע	ישיר	ארה״ב
AssemblyAI	תמלול וניתוח קבצי שמע	ישיר	ארה״ב
Deepgram	תמלול שיחות והקלטות שמע	ישיר	ארה״ב
Cartesia	המרת טקסט לדיבור (קולות סינתטיים לסוכני קול)	ישיר	ארה״ב

חלק ב׳ - ספקים לפעילות המפעיל ולהתקשרות עם הלקוח בלבד (אינם מעבדים מידע שהלקוח מעלה לפלטפורמה)

ספק	מטרת השימוש	מיקום
Prime Kit	תיעוד אישורי מסמכים משפטיים בתוך הפלטפורמה: זהות המאשר, כתובת ה-IP ומועד האישור	-
Microsoft Clarity	אנליטיקה, הקלטות סשן ומפות חום לניתוח חוויית משתמש באתרי המפעיל	ארה״ב
Apify	איסוף פרטי קשר של לקוחות פוטנציאליים של המפעיל ממקורות פומביים (Web Scraping) לפנייה יזומה	האיחוד האירופי (צ׳כיה)
Explorium	העשרה והשלמה של פרטי לקוחות פוטנציאליים של המפעיל (שמות, תפקידים, פרטי קשר)	ישראל / ארה״ב
fal.ai	יצירת תמונות וסרטונים לתוכן שיווקי ולמודעות של המפעיל ב-AI	ארה״ב
Sumit	סליקה והפקת חשבוניות/קבלות דיגיטליות ללקוחות המפעיל	ישראל
PayPlus	סליקה מקומית וגבייה מלקוחות המפעיל	ישראל
Airtable	מסד נתונים לניהול מידע תפעולי ואוטומציות פנימיות של המפעיל	ארה״ב
Supabase	מסד נתונים ותשתית צד שרת לכלים פנימיים של המפעיל	ארה״ב
ClickUp	ניהול פרויקטים ומשימות	ארה״ב
Zoom	פגישות וידאו ווובינרים	ארה״ב
Canva	עיצוב גרפי ליצירת פוסטים ותכנים שיווקיים	אוסטרליה
Gamma	הפקת מצגות	ארה״ב
LiveDNS	רישום וניהול שמות מתחם ישראליים (.co.il) על שם הלקוח	ישראל
Meta	פרסום המפעיל בפייסבוק ובאינסטגרם ומדידת המרות: פיקסל באתרי המפעיל, והעברת נתוני הזמנה ורכישה מצד השרת (פרטי קשר לאחר גיבוב)	ארה״ב
OpenAI	פרסום המפעיל ב-ChatGPT ומדידת המרות: פיקסל באתרי המפעיל, והעברת נתוני הזמנה ורכישה מצד השרת (פרטי קשר לאחר גיבוב)	ארה״ב

Meta ו-OpenAI מופיעות גם בחלק א׳ בגין שירותים אחרים; בחלק ב׳ הן מפורטות בגין מידע שהמפעיל הוא בעל המאגר לגביו בלבד.

הספקים המסומנים ״באמצעות ספקי הליבה״ הם ספקי המשנה של ספקי הליבה (GoHighLevel), כפי שהם מפורסמים על-ידה בכתובת https://www.gohighlevel.com/sub-processors וכפי שתתעדכן על-ידה מעת לעת. LeadConnector LLC היא חברה קשורה של GoHighLevel. נספח זה משקף את הרשימה במלואה נכון למועד עריכתו (״Last Modified: September 2025״); הרשימה המפורסמת על-ידה היא העדכנית לעניין ספקים אלה.