

מדיניות פרטיות

תאריך עדכון אחרון _____ 16/10/2025

1. מבוא

"סנורמה שרותי תיירות בע"מ", בשותפות חברת קשרי תעופה בע"מ, מייצגת חברות תעופה ותיירות מובילות, כולל ייצוג חברת השייט רויאל קריביאן (להלן: "החברה").

החברה רואה חשיבות רבה בהגנה על פרטיותם של עובדיה, סוכניה, נותני השירותים שלה, לקוחותיה וכל מי שמשמש באתר או בשירותים הדיגיטליים והטלפוניים שלה. אנחנו עושים מאמצים מתמשכים כדי להבטיח את שמירת המידע האישי שלכם, ולפעול בהתאם לזכויות הפרטיות של כל משתמש.

אנחנו מאמינים שלכל משתמש יש זכות לדעת איך אנחנו אוספים ומשתמשים במידע שלו במהלך השימוש בשירותי החברה – כולל באתר, באפליקציות ובשירותים הדיגיטליים השונים. לכן חשוב לנו לשקף את מדיניות הפרטיות שלנו באופן ברור, ולהסביר אילו סוגי מידע נאספים, איך הם מעובדים ולאילו מטרות.

תשומת ליבך כי עבור שירותים ו/או יישומים ספציפיים עשויים לחול כללים שונים, ויתכן שתפורסם בצידם מדיניות פרטנית ביחס לשימוש במידע, שייאסף באותו שירות/ יישום.

מדיניות הפרטיות של החברה היא חלק בלתי נפרד מתנאי השימוש בשירותים. מדי פעם ייתכנו עדכונים במדיניות הפרטיות או בתנאי השימוש – בהתאם לשינויים טכנולוגיים, עסקיים או רגולטוריים. העדכונים יפורסמו במסמך זה, שזמין תמיד בגרסתו המעודכנת באתרי האינטרנט של החברה, כולל תאריך העדכון האחרון. השימוש שלכם בשירותים כפוף למדיניות הפרטיות העדכנית, ומשמעותו היא שאתם מסכימים לה ולשינויים שנעשו בה – לכן אנחנו ממליצים לחזור ולעיין בה מדי פעם.

השימוש בשירותי החברה – כולל התחברות, הרשמה או כניסה לשירותים הדיגיטליים – מעיד על הסכמתך למדיניות הפרטיות הזו. המשמעות היא שאתה מסכים לאיסוף, עיבוד, שמירה ושיתוף של מידע אישי כפי שמפורט במסמך. אם אינך מסכים לתנאים אלה, מומלץ להימנע מהשימוש בשירותי החברה.

המסמך כתוב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך מתייחס לכלל המגדרים. אנו מודים לך שהקדשת מזמנך לקריאת מסמך זה.

2. איסוף פרטים אישיים ומידע אישי

הסכמה: בהתאם לחוק, אתה מאשר כי קראת, הבנת, ואתה מסכים מראש לאמור להלן: החברה אוספת, שומרת ומעבדת מידע אישי שלך – מידע שאתה מספק, מידע שנוצר במהלך השימוש בשירותים, או מידע שנמסר על ידי סוכנים או גורמים חיצוניים אחרים – לצורך מתן השירותים. המידע עשוי לכלול, בין היתר, פרטים אישיים, פרטי יצירת קשר, מידע כלכלי ו/או נתונים פיננסיים וכל מידע נוסף בהתאם למטרת איסוף המידע, הנסיבות והוראות הדין.

מובהר כי לא קיימת חובה חוקית למסירת פרטייך האישיים, אלא אם צוין אחרת, ומסירת פרטים אלה נעשית בהסכמתך ומראש החופשי. במידה ותבחר שלא למסור פרטים מסוימים, ייתכן שהחברה לא תוכל לספק לך את השירותים המבוקשים, כולם או מקצתם.

המידע האישי שתספק לחברה יישמר במאגרי המידע שלה, וישמש אותה בהתאם למדיניות הפרטיות הזו. החברה רשאית להשתמש במידע בעצמה או באמצעות צדדים שלישיים הפועלים מטעמה, כולל העברה אליהם, וכל זאת לצרכים ולמטרות המפורטים במדיניות זו ובהתאם להוראות החוק.

אם אתה מוסר מידע אישי שאינו שלך – אלא של אדם אחר (למשל בן משפחה או לקוח) – אתה מאשר שקיבלת ממנו את כל ההסכמות הנדרשות לפי החוק. כמו כן, אתה מאשר שמסירת המידע והשימוש בו בהתאם למדיניות הפרטיות הזו לא יפגעו בפרטיותו או בזכויות אחרות של אותו אדם.

מידע שאתה מספק לחברה בשירותים המקוונים ו/או בכל אמצעי אחר

המידע האישי שלך נאסף בכמה דרכים –

למשל, דרך טפסי פנייה באתר החברה, דפי נחיתה, טפסים ברשתות החברתיות, שיחות עם נציגי שירות, סוכני החברה או כל אמצעי דיגיטלי אחר שבו אתה מתבקש להזין פרטים אישיים (כמו שם, כתובת אימייל, מספר תעודת זהות, טלפון ועוד) – הכל בהתאם לבחירתך.

חשוב שתמסור רק פרטים נכונים, מדויקים ומלאים. מסירת פרטים שגויים עלולה לפגוע ביכולת שלנו לספק לך שירות, או ליצור איתך קשר במקרה הצורך.

למעט מקרים שבהם צוין במפורש אחרת – אין חובה חוקית למסור את פרטיך, ומסירתם נעשית מרצונך ובהסכמתך.

עם זאת, אם תבחר לא למסור פרטים מסוימים, ייתכן שלא נוכל לספק לך את השירותים (או חלק מהם)

3. מידע שנאסף באופן אוטומטי בשירותים המקוונים

החברה אוספת מידע טכני ואנונימי על השימוש שלך בשירותים המקוונים. זה כולל, למשל: אילו עמודים ביקרת, אילו הצעות עניינו אותך, כתובת ה-IP שממנה התחברת ועוד. מידע זה הוא מצטבר וסטטיסטי, ואינו מזוהה באופן אישי.

אנחנו גם משתמשים בקובצי Cookies ומשואות אינטרנט לאיסוף מידע אנונימי נוסף, לפרטים על מדיניות Cookies ראה בהמשך.

כמו כן, אנו אוספים מידע כתוב או קולי שאתה מעביר אלינו בערוצים שונים, כגון תכתובות בדוא"ל, שיחות טלפון, הודעות SMS או כל אמצעי תקשורת אלקטרוני אחר. השיחות הטלפוניות המוקלטות נועדו לבקרת איכות ושיפור השירות.

כל פרט שתחשוף בשיחה (למעט פרטי אשראי) יוקלט וישמר אצלנו, ולכן מומלץ למסור רק את המידע ההכרחי.

בעת ביקור במשרדי החברה, יתכן ויהיו מצלמות אבטחה באזורים הציבוריים. איסוף המידע במצלמות אלו נעשה בהתאם להוראות הדין ולמדיניות המצלמות של החברה.

4. השימוש במידע ובמאגרי מידע

השימוש במידע שנאסף, ייעשה רק על פי מדיניות פרטיות זו ועל פי החוק, וזאת למטרות והשימושים המפורטים להלן:

- ✓ על פי דרישת המשתמש ו/או בהסכמתו המפורשת.
- ✓ לצורך מתן שירותי החברה.
- ✓ לצורכי טיפול בפנייה או יצירת קשר עם משתמשים.
- ✓ לשיפור ומדידת השירותים, כולל חוויית השימוש, התוכן והיעיצוב של השירותים המקוונים.
- ✓ לצורך מסירת מידע אודות תוכניות ומסלולי נופש וטיול, של החברה או מטעמה.
- ✓ לצורך עיבוד מידע סטטיסטי באמצעות איסוף וניתוח מידע אנונימי, סטטיסטי, או מצרפי (אגרגטיבי).
- ✓ מטעמים משפטיים (כגון: כדי למלא צו שיפוטי, חוק, בקשה ממשלתית וכיו"ב).
- ✓ בכדי לזהות, למנוע או לטפל בתרמית, בסוגיות אבטחת מידע או בבעיות טכניות.
- ✓ להגנה על זכויות צדדים שלישיים, כולל זכויות קניין רוחני, פרטיות ולשון הרע.
- ✓ לצורך קבלת פניות מהמשתמשים וטיפול בהן.
- ✓ דיוור ישיר וקשר עם המשתמשים בשירותים.

- ✓ לצורך יצירת קשר עימך, ככל שיעלה הצורך, לרבות יצירת קשר לצורך מתן מידע למתעניינים.
- ✓ מטרת נוספות שיידרשו מעת לעת, בהתאם לחוק, למדיניות הפרטיות ולתנאי השימוש של החברה.
- ✓ שירות ללקוח: מתן מידע אישי, טיפול בבקשות.
- ✓ עמידה בדרישות רגולציה: דיווח בהתאם לחוק.
- ✓ טיפול במקרים בהם משתמש מפר את תנאי מדיניות הפרטיות או מבצע פעולות לא חוקיות דרך השירותים או באמצעות מי מטעמו.
- ✓ במקרים בהם החברה סבורה כי יש צורך במסירת מידע כדי למנוע נזק חמור לרכוש החברה, למשתמש או לצדדים שלישיים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- ✓ במקרים של העברת פעילות החברה או זכויותיה לצדדים שלישיים, בתנאי שאלה יתחייבו לשמור על תנאי מדיניות הפרטיות.
- ✓ לצורך אבטחת השירותים המוצעים.
- ✓ השימוש שיעשה במידע שנאסף ייעשה רק על פי מדיניות פרטיות זו ולפי הוראות החוק.

5. שירותי תשלום בשירותים המקוונים

שירותי התשלום באתר מתבצעים דרך קישורים מאובטחים לאתרים של חברות סליקה חיצוניות. החברה אינה אוספת ולא שומרת מידע על התשלומים עצמם, ולא נחשפת לנתונים שנמסרים בזמן ביצוע התשלום. הסליקה של כרטיסי האשראי מתבצעת בצורה מוצפנת ומאובטחת, בהתאם לתקנים בינלאומיים כמו PCI-DSS ולפי הנחיות חברות האשראי.

אתה מוזמן לעיין במדיניות הפרטיות של חברות הסליקה עצמן לקבלת מידע נוסף.

6. העברת מידע לצדדי ג'

חלק מהשירותים באתר מסופקים על ידי צדדים שלישיים – נותני שירות, סוכנים או שותפים של החברה (להלן: "צדדי ג'").

כשאתה לוחץ על שירות מסוים באתר, ייתכן שתועבר לאתר של צדדי ג' לקבלת השירות הרלוונטי. במקרים אחרים, לחיצה על השירות עלולה לגרום להעברת מידע מסוים לספקי השירות, בהתאם למטרות השימוש במידע כפי שמפורטות במדיניות הפרטיות הזו. כולל:

- ✓ על פי דרישתך המפורשת, או בהסכמתך המפורשת.
- ✓ לספקי שירותי מחשוב ענן, שיכולים להיות מחוץ לישראל, לצרכי אחסון וגיבוי נתונים.
- ✓ לספקי תוכנה ותחזוקה, לצורך תיקון תקלות במערכות שבהן נשמר המידע.
- ✓ לספקים שונים המספקים שירותים לחברה, כגון ספקי סליקה, בתי תוכנה, ניהול אתר, תפעול, משלוח דיוור, שיווק ועוד.
- ✓ לעורכי דין, חברות ביטוח ורואי חשבון, במידת הצורך. כל נותני השירות והספקים מקבלים גישה למידע האישי רק לצורך ביצוע השירותים, ולא למטרה אחרת.
- ✓ לרשויות מוסמכות, לפי צו בית משפט, או כאשר הדבר נדרש לצורך הגנה על זכויות החברה ונכסיה, ובהתאם לחוק.
- ✓ בלי לפגוע בכל מה שנאמר קודם, החברה רשאית להעביר מידע אנונימי לצדדים שלישיים, כפי שמפורט במדיניות זו, ללא הגבלה. מאחר שמדובר במידע שאינו מזהה אותך באופן אישי, אתה מותר מראש על כל תביעה או דרישה כלפי החברה בגין כך.
- ✓ ידוע לך שמידע עלול להיות מועבר לצדדים שלישיים שנמצאים מחוץ לישראל, גם למדינות שבהן ההגנה על הפרטיות פחותה מההגנה בישראל. בשימוש שלך באתר ובשירותים אתה מסכים לכך באופן מודע.
- ✓ החברה מתחייבת שמידע אישי שלך יועבר לצדדים שלישיים רק למטרות המפורטות במדיניות זו, ובהיקף הנדרש בלבד. בנוסף, החברה תנקוט בכל האמצעים הנדרשים כדי לוודא שמקבלי המידע מחויבים לשמור על סודיות ואבטחת המידע בהתאם לחוק.

9. אתרים אחרים

השירותים המקוונים עשויים להכיל קישורים לאתרים או משאבי אינטרנט אחרים. כאשר תקליק על אחד מקישורים אלה תתחבר לאתר או משאב אינטרנט אחר, אשר עלול לאסוף מידע אודותיך מרצונך או באמצעות עוגיות או טכנולוגיות אחרות.

כל שימוש בתוכן של צד שלישי, לרבות כל כניסה של המשתמש לאתרים של צדדי ג', בכלל זה על ידי הפניה לאתר ו/או בפרסומת באתר, יתבצע על אחריותך הבלעדית ולא תהיה כל טענה ו/או תביעה כנגד החברה בקשר לכך, לרבות אך מבלי לגרוע, בגין כל נזק, ישיר או עקיף, הנובע משימוש ו/או כניסה כאמור ו/או בשל פגיעה בפרטיות ו/או כל איסוף מידע ו/או שימוש בו על ידי צדדי ג'. בנוסף, החברה איננה מתחייבת כי כל הקישורים יהיו תקינים.

אנו ממליצים לך לקרוא את מדיניות הפרטיות ותנאי השימוש של אותם צדדי ג'.

10. אבטחת מידע

החברה משקיעה משאבים רבים באבטחת המידע שלה, ומיישמת מערכות ונהלים מתקדמים לשמירה על המידע במאגריה ובשירותים המקוונים – הן בעצמה והן באמצעות ספקי שירות מוסמכים (צדדים שלישיים). החברה מפקחת בקפידה על יישום נהלי אבטחה בהתאם לרמת הסיכון, סוג המידע והיקף השירות, כדי למנוע שימוש לא מורשה במידע.

החברה מוודאת שכל ספק, קבלן או נותן שירות (צד שלישי) פועל לפי אמצעי אבטחה זהים לאלה שהחברה קבעה, ומיישם את אותם סטנדרטים בעיבוד המידע האישי שמועבר אליהם או מתקבל במערכות שלהם. למרות כל האמצעים, אין בטחון מוחלט מפני חדירות לא מורשות. לכן, האחריות על אבטחת המכשיר שדרכו אתה ניגש לשירותים ועל שמירת סודיות פרטי הזיהוי שלך היא עליך. אם יש לך חששות לגבי מידע מסוים, מומלץ לא לשלוח אותו באינטרנט.

חשוב לציין: החברה לא תבקש ממך לעולם את פרטי הסיסמה או פרטי כרטיס האשראי שלך בדוא"ל, בטלפון או בכל דרך אחרת.

11. זכות העיון במידע ותיקונו

בכפוף לכל דין:

הנך זכאי לעיין במידע המוחזק אודותיך במאגרי המידע של החברה, בעצמך או באמצעות בא כוחך שהורשה בכתב או על ידי אפוטרופוס. החברה תשיב לך על בקשתך בהקדם האפשרי ותאפשר לעיין במידע אודותיך לא יאוחר מ-30 יום מיום הגשת הבקשה.

החברה רשאית לשמור עותק מהמידע, כנדרש על פי חוק או לצרכים עסקיים חוקיים. מידע הנמצא בקבצי גיבוי עשוי להישמר בהתאם למדיניות הגיבויים החברה וצדדי ג'.

הנך זכאי, לאחר שעיינת במידע אודותיך ומצאת כי הוא אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, לבקש לתקן או למחוק את המידע אודותיך. החברה תשיב לך על בקשתך בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ-30 יום מיום הגשת הבקשה.

לצורך כך, הנך מוזמן לפנות לחברה בטלפון 073-224-8999 או באמצעות הדוא"ל res@sunorama.co.il.

12. מאגר המידע

נתונים שנאספו יישמרו במאגרי המידע של החברה ובאחריותה. לצורך העניין, החברה הינה בעלת השליטה במאגרי המידע, וכתובתה:

סנורמה שרותי תיירות בע"מ;

כתובת: סוקולוב 91, רמת השרון

טלפון: 073-224-8999

13. שימוש בעוגיות (Cookies)

האתר והאפליקציות של החברה משתמשים בעוגיות (Cookies) כדי לאמת פרטים, להתאים את האתר להעדפותיך האישיות ולשפר את אבטחת המידע. ייתכן שחלק מהמודעות שאתה רואה באתרים מגיעות משרתים של צדדים שלישיים שאחראים על הצגת הפרסומות. חשוב לדעת שהחברה אינה אחראית למדיניות הפרטיות של אותם אתרים, ולכן מומלץ לבדוק את מדיניות הפרטיות שלהם בעצמך.

כדי לנהל את הפרסומות, חברות אלו משתמשות בעוגיות שנשמרות במחשב שלך. תפקיד העוגיות הוא לאסוף מידע על האופן שבו אתה משתמש באתר ועל הפרסומות שאתה רואה ולחצת עליהן, כדי להתאים את הפרסומות לתחומי העניין שלך.

אם אינך מעוניין לקבל עוגיות, תוכל לשנות את ההגדרות בדפדפן שלך באמצעות קובץ העזרה שלו. ניתן גם למחוק עוגיות במחשב בכל עת, אך מומלץ לעשות זאת רק אם אתה בטוח שאינך רוצה שיתאימו לך פרסומות באתר. שים לב, ביטול השימוש בעוגיות עלול לגרום לכך שחלק מהשירותים והתכונות באתרי אינטרנט לא יעבדו כראוי.

החברה אינה אחראית לשימוש של חברות אחרות בעוגיות, והשימוש שלך באתר מהווה הסכמה להתקנת העוגיות המתוארות כאן.

14. דיוור ישיר ושליחת הודעות

החברה עשויה לשלוח אליך מפעם לפעם מידע הקשור לחברה, פעילותה ו/או לשירותיה. מידע זה ישלח אליך רק אם נתת הסכמה לכך, ובכל מקרה תוכל תמיד לבטל את הסכמתך ולא לקבל יותר מסרים כאמור.

מסירת הפרטים מהווה הסכמתך לשמירת המידע במאגר המידע של החברה ולקבלת דיוור ישיר ודברי פרסומת כהגדרתם בחוק התקשורת (בזק ושירותים), תשמ"ב - 1982, בכל אמצעי התקשורת והמדיה, לרבות לטלפון הנייד ולכתובת הדוא"ל שלך.

אם תהיה מעוניין בהסרת פרטיך האישיים ממאגר המידע של החברה, או בהגבלת השימוש בהם יהיה עליך לפנות בכתב אל מנהל האתר בכתובת כפי שמופיעה בסוף מסמך זה.

15. עדכון מדיניות הפרטיות ותנאי השימוש

החברה רשאית לעדכן מדי פעם את מדיניות הפרטיות ותנאי השימוש, כדי לשקף שינויים טכנולוגיים, עסקיים, משפטיים או רגולטוריים. כל עדכון יתפרסם במסמך זה באתרי החברה, יחד עם תאריך העדכון האחרון.

השימוש בשירותים כפוף למדיניות הפרטיות העדכנית בהם, יעיד על הסכמתך למדיניות הפרטיות וכן לשינויים בה - על כן אנו ממליצים לעיין במדיניות הפרטיות מעת לעת.