



מדיניות פרטיות

1. כללי

1.1 קסטרו נמנית עם קבוצת קסטרו- הודיס (המורכבת מקבוצת החברות/המותגים: הודיס בע"מ ("הודיס"), טופ טן אביזרי אופנה בע"מ ("טופ טן"), קרולינה למקה בע"מ ("קרולינה למקה"), אורבניקה (פאלו) ריטייל בע"מ ("אורבניקה"), א.ר. קוסמטיקה בוטנית בע"מ ("איב רושה"), טיקיטקה קוסמטיקה בע"מ ("טיקו מילאנו") (להלן יחדיו "הקבוצה", או בנפרד "קסטרו" או "החברה"). החברה והקבוצה מכבדים את פרטיותם של לקוחותיה, הן בחנויות הקבוצה הפיזיות השונות והן של המשתמשים הנכנסים לאתר המופעל על ידיה ובבעלותה – בכתובת <https://www.castro.com> וכן למשתמשים בשירותים השונים המוצעים במסגרתו (להלן יחדיו "המשתמשים" או "המשתמש").

1.2 מטרת התנאים המפורטים במדיניות פרטיות זו הנה לסקור, בין היתר, את האופן שבו משתמשת החברה והקבוצה (ובכל מקום בו נעשה שימוש במונח "הקבוצה" הכוונה היא לכל אחת מהחברות בקבוצה ביחד ובנפרד) במידע שנמסר לה על ידי המשתמשים בעת הגלישה והשימוש באתר ו/או בעת הצטרפות למועדון הלקוחות ו/או הרשמה לניוזלטר ו/או בעת מסירת מידע במסגרת מבצעים, הטבות וקמפיינים הכוללים איסוף מידע ממשתמשים וכן את האופן שבו מבצע המשתמש שימוש בתכנים, המצויים באתר ו/או הקשורים במועדון הלקוחות ו/או בניוזלטר ו/או במבצעים ובקמפיינים אליהם נחשף באמצעות כל אלו.

1.3 תנאי מדיניות הפרטיות המפורטים להלן, מהווים חלק בלתי נפרד מתנאי השימוש באתר. החברה ו/או הקבוצה רשאית לשנות מעת לעת את הוראות מדיניות הפרטיות שלה, כך שישקפו שינויים טכנולוגיים, עסקיים, משפטיים או רגולטוריים. עדכונים כאמור יפורסמו במסמך זה, אשר ימצא במתכונתו המעודכנת באתר האינטרנט של החברה. שימוש באתר כפוף למדיניות הפרטיות העדכנית בו, ויעיד על הסכמתך לשינויים בה – על כן אנו ממליצים לעיין במדיניות זו מעת לעת.

1.4 כל ההגדרות והמונחים במדיניות הפרטיות יהיו כמשמעם בתנאי השימוש האתר, אלא אם הקשרם של הדברים מחייב אחרת.

2. רישום והעברת מידע לחברה ו/או לקבוצה

2.1 חלק מהשירותים ו/או מההטבות, הניתנים במסגרת האתר ו/או הרכישה באתר ו/או במסגרת אמצעי המדיה החברתית השונים, כגון: פייסבוק, אינסטגרם וכיוצ"ב (להלן: "אמצעי מדיה חברתית") ו/או במסגרת הצטרפות למועדון הלקוחות ו/או הרשמה לניוזלטר ו/או במסגרת מבצעים וקמפיינים מסוימים, טעונים מסירת מידע אישי, כדוגמת שם, כתובת, פרטי אמצעי תשלום, מיקומך, דרכי ההתקשרות עמך וכתובת הדואר האלקטרוני שלך. מובהר כי אינך מחויב למסור פרטים אלו על פי דין, ומסירתם תלויה אך ברצונך ובהסכמתך החופשית. אולם, מסירת חלקם מחייב, במובן שבו ללא מסירתם ייתכן ולא תוכל לבצע פעולות שונות באמצעות האתר ו/או ליהנות מהטבות מסוימות. לדוגמא, ללא מסירת פרטי תשלום לא תוכל לבצע רכישה, ללא מסירת מספרן של עדשות הראייה לא תוכל לבצע הזמנת משקפי ראייה, ללא מסירת פרטי מיקום לא תוכל לאתר את הסניף הקרוב אליך באופן אוטומטי, וללא מסירת כתובת הדוא"ל שלך, לא תוכל לקבל את הניוזלטר של החברה ו/או להצטרף למועדון הלקוחות שלה (ובתוך כך, גם לזכות בהטבות שונות ממנה) (להלן יחדיו "מסירת המידע").

2.2 המשתמש מצהיר ומאשר בזאת כי המידע שמסר ו/או אשר ייאסף אודותיו במסגרת התקשרותו זו עם החברה ו/או הקבוצה ו/או במסגרת השימוש שיעשה באתר ו/או במסגרת הצטרפותו למועדון הלקוחות ו/או בהרשמתו לניוזלטר ו/או במסגרת השתתפותו במבצעים ו/או בקמפיינים מסוימים (להלן "הנתונים"), ישמר במאגרי המידע הרשומים של החברה ו/או הקבוצה ו/או מי מחברות הקבוצה המפורטות דלעיל, המשתמשים בין היתר למטרות הבאות: דיורר ישיר וקשר עם הלקוח; טיוב נתונים ושירותי דיורר ישיר; מחקר; מתן שירות לקוחות; ניהול מועדון לקוחות; ניהול מכירות, שיווק וגיוס לקוחות והתאמת חווית המשתמש באופן אישי ללקוח, וכן כאמור בסעיף 2.3 שלהלן.

2.3 המשתמש מאשר ומסכים כי המידע שמסר לחברה ו/או לקבוצה ו/או המידע אשר ייאסף אודותיו אגב רכישת מותגי החברה ו/או המותגים של הקבוצה, כולם או חלקם, ו/או במסגרת הצטרפותו למועדון הלקוחות ו/או בהרשמתו לניוזלטר ו/או במסגרת השתתפותו במבצעים ו/או בקמפיינים כאלו ואחרים, ישמר במאגרי המידע של החברה ו/או של הקבוצה ו/או איזה מחברות הקבוצה וישמש, בין היתר, לניהול השירות וייעול הקשר עמו, לצרכים תפעוליים, שיווקיים וסטטיסטיים, טיוב, העשרת נתונים והפיכתם לאנונימיים, העברתם לאנונימיים לצדדים שלישיים, לדיורר ישיר



של מסרים שיווקיים ופרסומיים המתואמים אישית, באתר ו/או באמצעי המדיה החברתית השונים ו/או במסגרת מועדון הלקוחות של החברה ו/או במסגרת הניוולטר, וזאת, בין היתר, לשם שיפור חווית הלקוח בכלל ושימוש בכל אלו בפרט, ולעיבוד מידע למטרות אלו ובהתאם למטרות המאגרים של החברות השונות וכמפורט בס"ק 2.2 לעיל.

2.4. ידוע לך כי לא חלה עליך כל חובה חוקית למסור את המידע ומסירתו הינה מרצונך החופשית ובהסכמתך.

2.5. המשתמש מצהיר ומתחייב בזאת, כי כל המידע שימסור ו/או יעדכן באתר ו/או במסגרת הצטרפותו למועדון הלקוחות ו/או בהרשמתו לניוולטר ו/או במסגרת השתתפותו במבצעים ו/או קמפיינים מסוימים, הינו נכון, אמין ומדויק וכן, כי מסר את המידע בשמו ועבור עצמו בלבד, ולא בשם ו/או עבור צדדים שלישיים, למעט במקרים בהם הורשה לעשות כן, במפורש. המידע שמסר המשתמש, אף במצב אורח וללא הליך הרשמה, וכן מידע נוסף אשר יצטבר אודותיו ואודות פעולותיו באמצעות האתר ישמרו במאגרי המידע של החברה ו/או הקבוצה, המפורט לעיל, ויעשה בו שימוש בהתאם למטרות המאגרים המפורטות בסעיף 2.2 לעיל ובהתאם למדיניות פרטיות זו ו/או בהתאם להוראות כל דין.

3. איסוף ושימוש במידע

3.1. החברה ו/או הקבוצה רשאיות לאסוף וכן לעשות שימוש במידע שנמסר על ידי המשתמש במהלך ביצוע פעולה באתר ו/או במהלך רכישה בחנויות הרשת, אף אם לא השלים אותה (דוגמת מילוי טופס או רכישה), ו/או במידע אשר הצטבר אודות המשתמש, לרבות במהלך השימוש באתר ולרבות במהלך הצטרפותו למועדון הלקוחות ו/או במהלך הרשמתו לניוולטר ו/או במהלך השתתפותו במבצעים ו/או בקמפיינים מסוימים (כולם יחדיו מהווים חלק מהנתונים כהגדרתם לעיל), על מנת לשפר, להעשיר או לשנות את האתר (לרבות שינוי של האתר המוצג למשתמש), וכן את השירותים והתכנים המוצעים באתר ו/או במסגרת איזה מהשירותים הנוספים שמציעה החברה (מועדון הלקוחות, ניוולטר וכיוצא"ב), וכן על מנת לייעל ולנהל את הקשר עם המשתמש, בכלל דרכי ההתקשרות עמו, וכן לשם עריכת סקרי שביעות רצון באשר למבצעים ו/או לשירותים המוצעים על ידי החברה ו/או הקבוצה, מי מטעמה ו/או על ידי צדדים שלישיים עימם יש לחברה ו/או לקבוצה שיתוף פעולה עסקי.

3.2. בנוסף, ובהתאם למטרות המאגרים, רשאיות החברה ו/או הקבוצה לעשות שימוש בנתונים ובמידע למטרות שיווקיות, מסחריות וסטטיסטיות, כאמור בסעיפים 2.2-2.3, ואף למסור מידע סטטיסטי לצדדים שלישיים, לרבות מפרסמים, וזאת בכפוף לתנאי מדיניות פרטיות זו. מידע סטטיסטי שיימסר לצדדים שלישיים לא יזהה את המשתמש באופן אישי.

3.3. כמו כן, רשאית החברה ו/או הקבוצה לעשות שימוש במידע אשר נתקבל מאת המשתמש ו/או במידע שנאסף אודותיו, גם עבור הבאים – לניהול וייעול הקשר עם המשתמש כאמור, וכן לשם יצירת קשר עם המשתמש במקרה הצורך; לצורך תחזוקת האתר ו/או המערכת; לצורך שיפור המידע, המוצרים, המבצעים והתכנים שהחברה ו/או הקבוצה תציע, במסגרת האתר ו/או במסגרת דיוור מכל סוג (ובכל סוגי המדיה, לרבות המדיה החברתית), במסגרת מועדון הלקוחות ו/או הניוולטר ו/או ההשתתפות במבצעים ו/או בקמפיינים מסוימים, למשתמשים באופן אישי ו/או לכלל ו/או לחלק מן המשתמשים באתר.

3.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכפוף למסירת המשתמש את פרטי ההתקשרות שלו לחברה ו/או לקבוצה והסכמתו לקבלת דיוור ישיר, יהיו החברה ו/או הקבוצה רשאית לשלוח למשתמש, מעת לעת, בדואר אלקטרוני ו/או באמצעי התקשרות אחרים אשר מסר המשתמש ו/או באמצעי המדיה החברתית השונים, מידע בדבר שירותיה וכן מידע שיווקי ופרסומי של החברה ו/או הקבוצה, לרבות מידע מותאם לצרכי המשתמש על פי פילוח הנתונים ועיבודם. המשתמש יהיה רשאי לבטל בכל עת את הסכמתו ולחדול מקבלת המידע כאמור, באמצעות פניה למוקד שירות הלקוחות, כמפורט בסופה של מדיניות זו, או באמצעות לחצן "הסרה" אשר יופיע בתחתית ההודעה הנשלחת.

Cookies

3.5. ידיעתך – האתר משתמש בעוגיות (להלן "Cookies" ו/או "עוגיות") לצורך תפעולו השוטף והתקין, לשם אבטחת הנתונים בו והמידע אותו אתה מוסר, ובכלל זה כדי לאסוף נתונים סטטיסטיים אודות השימוש באתר, למען אימות פרטים, לשם שיפור חווית הגלישה שלך, תוך התאמת האתר להעדפותיך האישיות, להקל על גלישתך באתר, לשם אפיון המוצרים המתאימים לך, להתאים עבורך פרסומות הרלבנטיות אליך, אף בגלישתך באתרים אחרים, הכל למטרות סטטיסטיות, מחקריות ומסחריות, וכמובן לצרכי אבטחת מידע.



3.6. עוגיות הן קבצי טקסט, אשר הדפדפן של המשתמש יוצר לפי פקודה ממחשבי החברה ו/או הקבוצה. חלק מהעוגיות יפקעו כאשר תסגור את הדפדפן ואחרות נשמרות על גבי הכונן הקשיח במחשב שלך. העוגיות מכילות מידע מגוון כדוגמת הדפים שבהם ביקרת, משך הזמן ששהית באתר, מהיכן הגעת אל האתר, מדורים ומידע שהמשתמש מבקש לראות בעת הכניסה לאתר ועוד. כמו כן יכול העוגיות ישמרו אף מידע בדבר הרגלי הגלישה של הגולש באתרים אחרים, לרבות האתרים בהם גלש, העמודים באתרים וכל פעולה אחרת בהם. המידע בעוגיות מוצפן, והחברה והקבוצה נוקטת צעדי זהירות כדי להבטיח שרק מחשבי החברה ו/או הקבוצה או מי מטעמה יוכלו לקרוא ולהבין את המידע האגור בהם.

3.7. האתר עשוי לעשות שימוש אף בעוגיות צד ג' – למשל עוגיות של חברת Google כגון אלו המוטמעות תוך שימוש ב-Google Analytics, העוזרות לנו להתאים עבורך את חווית הגלישה. למידע נוסף על עוגיות אלו תוכל למצוא באתר של גוגל בכתובת – <https://www.google.com/intl/en/policies/technologies/ads> וכן במדיניות העוגיות של פייסבוק בכתובת - <https://www.facebook.com/policies/cookies>.

3.8. אם אינך רוצה לקבל עוגיות, תוכל להימנע מכך על ידי שינוי ההגדרות בדפדפן שלך. לשם כך נא היוועץ בקובץ העזרה של הדפדפן. זכור, עם זאת, כי נטרול העוגיות עלול לגרום לכך שלא תוכל להשתמש בחלק מהשירותים והתכונות באתר.

4. מסירת מידע לצד שלישי

4.1. החברה ו/או הקבוצה, תנקוט באמצעים סבירים ומקובלים על מנת לשמור ולמנוע העברת פרטים אישיים המזהים את המשתמש בשמו ו/או בפרטי זהותו, כגון שם וכתובת המשתמש, לצדדים שלישיים, וזאת למעט במקרים כדלקמן:

4.1.1. על פי דרישת המשתמש ו/או בהסכמתו המפורשת;

4.1.2. לצורך העברתם לספקי המוצרים על מנת להשלים את פעולת הרכישה אשר ביצע המשתמש באתר;

4.1.3. במסגרת שיתופי פעולה עם חברות קשורות עסקית עם החברה ו/או הקבוצה, או עם אחת או יותר מהחברות בה;

4.1.4. בכל מקרה בו הפר המשתמש את תנאי השימוש, לרבות תנאי מדיניות הפרטיות ו/או במקרים בהם בצע המשתמש או ניסה לבצע המשתמש ו/או מי מטעמו, באמצעות האתר ו/או בקשר איתו, פעולות המנוגדות להוראות תנאי השימוש, לרבות מדיניות הפרטיות, ולרבות הוראות כל דין;

4.1.5. במקרה בו העברת פרטיך נדרשת לצורך השלמת בקשה ו/או פנייה מטעמך ו/או אספקת שירות ו/או העברת תשלום מטעמך. בהקשר זה, ידוע לך כי החברה ו/או הקבוצה עושה שימוש בשירותי סליקה חיצוניים, ולשם כך ולמטרת ביצוע התשלומים והחייבים, יעשה גם שימוש בפרטי התשלום שתזין בפלטפורמה.

4.1.6. בשל צו שיפוטי המורה לחברה ו/או לקבוצה, ו/או לאחת מהחברות הכלולות בה, למסור את המידע לצדדים שלישיים;

4.1.7. בשל כל מחלוקת, טענה, תביעה, דרישה ו/או הליכים משפטיים אשר יתנהלו בין המשתמש ו/או מי מטעמו לבין החברה ו/או הקבוצה, ו/או אחת או יותר מהחברות הכלולות בה, ו/או מי מטעמה;

4.1.8. בכל מקרה בו תסבור החברה ו/או הקבוצה, או אחת מהחברות הכלולות בה, כי מסירת המידע נחוצה על מנת למנוע נזק חמור לרכושם ו/או לגופם של החברה ו/או הקבוצה, או מי מהכלולות בה, ו/או מי מטעמם ו/או של המשתמש ו/או של צדדים שלישיים, או על מנת למנוע נזק חמור אחר לפי שיקול דעתה הבלעדי;

4.1.9. במקרה בו העבירה ו/או המחיתה החברה ו/או הקבוצה, או אחת או יותר מהחברות הכלולות בה, לצד שלישי את פעילותה ו/או את זכויותיה וחובותיה כלפי המשתמש, לצדדים שלישיים, ובלבד שצדדים שלישיים כאמור יקבלו על עצמם את ההוראות המפורטות במדיניות פרטיות זו.

4.2. אין באמור לעיל בכדי לגרוע מזכות החברה ו/או הקבוצה להעביר לצדדים שלישיים מידע שאינו אישי, אשר אין בו בכדי לזהות את המשתמש בשמו ו/או בפרטי זהותו באופן ישיר.



5. אבטחת מידע

5.1. החברה ו/או הקבוצה עושה ככל שביכולתה כדי להגן על סודיות הנתונים אשר נמסרו על ידי משתמשי האתר ולקוחותיה, זאת תוך נקיטת אמצעי זהירות מקובלים ושימוש בטכנולוגיות אבטחה מתקדמות. ידוע למשתמש, כי החברה ו/או הקבוצה מקדישה משאבים ונוקטת אמצעים מחמירים למניעת חדירה לאתר ולסיכול פגיעה אפשרית בפרטיות המשתמש, אולם היא אינה יכולה למנוע שיבושים באתר באופן מוחלט.

5.2. החברה ו/או הקבוצה תשתמש באמצעי הגנה והצפנה, הנהוגים בתחום הסחר האלקטרוני בישראל לפעולות של מסירת מידע מקוון. אמצעי ההגנה האמור נועדו לאבטחת זרימת מידע מוצפנת בין מחשב המשתמש בזמן ביצוע הרכישה לבין שרתי האתר והחברה ו/או הקבוצה.

5.3. החברה ו/או הקבוצה עושות כל שביכולתן ונעזרות באמצעי אבטחה טכנולוגיים וארגוניים מתקדמים כדי לאבטח את האתר, את התקשורת דרכו ואת המידע המצוי בשליטתה, כנגד ניצול מקרי או מכוון, אובדן, הרס או כנגד גישה על ידי אנשים בלתי מוסמכים או מורשים. ההתקשרות בין המחשב של המשתמש או המבקר באתר לבין מחשבי החברה ו/או הקבוצה מאובטחת באמצעות שיטות הצפנה מקובלות, בהתאם לתקנים הנהוגים. כמו כן, החברה ו/או הקבוצה נוקטת באמצעים סבירים להגנה על האתר ועל רכיבי חומרה ותוכנה הקשורים בתפעולו ודואגת לעדכנם באופן שוטף, בין היתר, כדי להגן על האתר ועל תוכנו מפני חדירות, פרוצות או האזנות בלתי מורשות.

5.4. כך, החברה ו/או הקבוצה מתעדכנות באופן שוטף בהתפתחויות הטכנולוגיות בתחומי התוכנה והחומרה על-מנת לספק למשתמשי האתר ולקוחותיה את ההגנה הטובה ביותר מפני חדירה או פריצה, לרבות כניסה לא מורשית למאגרי המידע שלה. עם זאת החברה ו/או הקבוצה מבהירות, כי במקרים אשר אינם בשליטתן ו/או נובעים מכח עליון, הן אינן מתחייבות, שהאתר יתנהל כסדרו, ללא כל הפרעה, ו/או שהאתר ו/או הנתונים שנאספו ו/או נמסרו כאמור לעיל יהיו חסינים באופן מוחלט מפני גישה ו/או חדירה בלתי מורשית למאגרי המידע של החברה ו/או הקבוצה וכי ידוע למשתמש שה החברה ו/או הקבוצה לא תישאנה באחריות בגין כל נזק ו/או אובדן, ישירים או עקיפים, מכל סוג שהוא, שנגרמו כתוצאה מכך, לרבות בשל פגיעה בפרטיות.

5.5. כל נושא השימוש וסליקת כרטיסי האשראי מהאתר נעשית באופן מוצפן ומאובטח באמצעות חברת סליקת אשראי חיצונית, העושה שימוש בשיטות הצפנה חדישות ועל ידי מנגנוני הצפנה אשר הינם בהתאם לתקנים בינלאומיים.

6. יצירת קשר בנושא פרטיות

6.1. על-פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, הינך, או מי מטעמך, רשאי לעיין במידע אודותיך אשר מצוי במאגרי החברה ו/או הקבוצה ואף לבקש מהחברה ו/או מהקבוצה לתקן מידע זה אם אינו נכון, שלם או מדויק. כדי לממש זכות זו, יש לשלוח בקשה בכתב אל החברה ו/או הקבוצה באמצעות לשונית "צור קשר" באתר, או לחילופין ניתן לפנות לאחד מפרטי ההתקשרות המפורטים בסעיפים שלהלן.

6.2. בכל שאלה ו/או הבהרה ו/או תגובה בנוגע למדיניות פרטיות זו, או אם ברצונך למחוק, לשנות או לתקן את המידע האישי שלך, אנא שלח דואר אלקטרוני data-privacy@castro.co.il לשירות הלקוחות בכתובת –

6.3. בכל תכתובת לחברה ו/או לקבוצה יש לכלול את פרטיך המלאים לרבות, כתובת ואי מייל ליצירת קשר, ופירוט מדויק של בקשתך. החברה ו/או הקבוצה תשתדל להגיב לכל בקשה סבירה בזמן סביר.

הכתוב לעיל מתייחס באופן שווה לכל מין ומגדר, ומנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד

***ככל שאינך מסכים לאמור במסמך זה, הנך מתבקש שלא לעשות שימוש באתר ***