

מדיניות פרטיות למבקר באתר מסעדת Flame

(עודכן לאחרונה בחודש נובמבר, 2025)

ברוכים הבאים לאתר האינטרנט של מסעדת Flame הפועלת במלון קרלטון בתל אביב ומופעלת על ידי חברת א.מ.ש. קרלטון תל אביב תיירות ונכסים בע"מ ("החברה" ו"האתר" בהתאמה). השימוש באתר, בתכנים הכלולים בו ובשירותים המוצעים דרכו, כפוף למדיניות הפרטיות המפורטת להלן ("מדיניות הפרטיות" או "המדיניות").

מדיניות זו מפרטת את האופן בו החברה אוספת ומשתמשת במידע אודות גולשים באתר ("משתמש/ים", "אתה", ו/או "הנך") אשר עושים שימוש באתר ו/או בשירותים המוצעים על ידי החברה באתר, לרבות הזמנת מקום במסעדה ("השירותים").

השימוש בלשון זכר הינו לנוחות בלבד, והאמור להלן חל על כל המינים. האמור במדיניות פרטיות זו בלשון יחיד – אף רבים במשמע.

איסוף המידע ועיבודו נעשים בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("חוק הגנת הפרטיות"), תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ד-2017 ולשאר הדינים החלים על החברה.

שים לב, כי האתר מכיל קישורים לאתרים ושירותים של צדדים שלישיים אשר אינם כפופים למדיניות זו. עליך לעיין במדיניות הפרטיות של אותם צדדים שלישיים לפני שתמסור להם מידע אישי כלשהו.

פרטיותך חשובה לנו. אנא קרא מדיניות זו בעיון וודא כי האמור בה מקובל עליך. אם אינך מסכים למדיניות הפרטיות, אינך רשאי לעשות שימוש באתר ו/או בשירותים לכל מטרות.

כללי

- לא חלה עליך כל חובה שבדין לספק לנו מידע אישי כלשהו בעת השימוש באתר. שיתוף מידע אישי עמנו תלוי ברצונך והסכמתך. עם זאת, מסירת מידע אישי מסוים עשויה להיות הכרחית לצורך קבלת מענה, וככל שתבחר שלא לספק מידע מסוים, ייתכן כי החברה לא תוכל להעניק לך את המענה המבוקש (לדוגמה: פרטי יצירת קשר נדרשים בכדי לענות לפנייתך ו/או לצורך הזמנת מקום במסעדה, וככל ולא תספקם לא נוכל להשיבך ו/או לסייע לך בהזמנת מקום).
- השימוש באתר החברה מיועד למשתמשים מעל גיל 18. קטינים מתחת לגיל זה אינם מורשים להשתמש באתר, שלא בפקוח ואישור של הורה או אפוטרופוס. במידה ואינך מעל גיל 18 ו/או אינך בעל כשרות משפטית, הנך נדרש שלא לעשות כל שימוש באתר ושלא לספק לנו כל מידע.
- אנחנו לא מוכרים מידע אישי אודות המשתמשים שלנו לצדדים שלישיים. אנו מעבירים מידע אישי לצדדים שלישיים רק במסגרת מתן השירותים למשתמשים שלנו, או בנסיבות מוגבלות המפורטות להלן.

1. המידע שאנו אוספים

בעת גלישה ושימוש באתר וכן בעת הצטרפות לרשימות הדיוור שלה, החברה עשויה לאסוף את סוגי המידע הבאים אודות המשתמש:

- מידע שאינו מזהה אישית את המשתמש ("מידע שאינו אישי"): בעת השימוש באתר, החברה אוספת נתונים אנונימיים, אשר אינם מזהים את המשתמש. מידע זה עשוי לכלול את פרטי השימוש המצטברים של המשתמש ומידע אגרגטיבי (מצרפי) וסטטיסטי הנאסף ביחס לשימוש בשירותים ובאתר, לרבות התנהגות משתמשים באתר, עמודים שנצפו, שיתופים לרשתות חברתיות וכו'. החברה עשויה להסתייע בשירותיהם של צדדים שלישיים בהקשר זה, לרבות Google Analytics. מידע מסוג זה לא יזהה אותך באופן אישי. החברה עושה שימוש במידע כאמור על מנת להפעיל ולתפעל את האתר, לנתח מגמות ודפוסי תנועה, לפלח ולשפר את האתר והתוכן וחווית המשתמש, לצורכי סטטיסטיקה ואנליזה פנימית.
- מידע אשר עשוי לזהות את המשתמש ("מידע אישי"): כלומר, מידע המאפשר זיהוי של משתמש או עשוי במאמץ סביר לזהות משתמש. מידע אישי זה כולל מזהים מקוונים, כמפורט בטבלה מטה.

הטבלה שלהלן מפרטת את המידע האישי אשר נאסף על ידי החברה וכן אופן השימוש בו:

סוג המידע	אופן השימוש
מזהים מקוונים הנאספים בעת הגלישה באתר בעת גלישה באתר, החברה עשויה לאסוף מזהים מקוונים כגון כתובת פרוטוקול אינטרנט ("IP") וכן מזהים טכניים שונים כמפורט לעיל. החברה עשויה לאסוף מידע זה באופן עצמאי או על ידי נותני שירות מטעם החברה.	החברה עושה שימוש במזהים מקוונים על מנת להפעיל ולתפעל את האתר, לנתח מגמות ודפוסי תנועה, לפלח ולשפר את האתר, התוכן ואת חווית המשתמש וכן במסגרת זו למטרות פרסום ו/או שיווק החברה כמקובל. כמו כן, החברה עשויה לעשות שימוש במידע זה לצרכי אבטחת האתר, ובכלל זה איתור ומניעה של וירוסים, שימושים אסורים באתר, הונאות או הפרה אחרת של כל דין.
מידע שנאסף בעת ביצוע הזמנה למסעדה במידה ובחרת לבצע הזמנה למסעדה, תידרש לספק פרטים מסוימים אודותיך לרבות שםך, מספר טלפון ואמצעי תשלום כערבות להזמנה.	החברה תעשה שימוש במידע זה לצורך רישום הזמנתך, יצירת קשר עמך ביחס להזמנה וכל שימוש אחר הנדרש לצורך מתן השירותים. כמו כן, החברה תהיה רשאית לפנות אליך במטרה להציע לך שירותים נוספים ו/או ליידע אותך בדבר מבצעים וכיו"ב כאשר בכל עת תוכל להסיר את עצמך באמצעים אשר יוצעו על ידי החברה במסגרת אותן הודעות, לרבות לינק ל"הסרה" אשר יוצע בגוף ההודעה.
מצלמות בשטחים הציבוריים במסעדה ובמלון קרלטון צילומי אבטחה (וידאו, ללא אודיו) של השטחים הציבוריים במסעדה, וכן צילומים של השטחים הציבוריים במלון קרלטון בו המסעדה פועלת, זאת ללא זיהוי וניתוח של זהות המצולמים.	שטחי המסעדה הציבוריים ושטחי המלון מצולמים למטרות אבטחה ומניעת עבירות, כמקובל ובהתאם לדרישות הדין בנושא. בנוסף, אנו נהיה רשאים לשמור תיעוד של אירועי אבטחה ובטיחות, כדוגמת נפילות או אירועי אלימות, למטרות הגנה משפטית.
מידע שנאסף בעת יצירת קשר עם החברה במידה והמשתמש יבחר לפנות לחברה, בכל אמצעי קשר אשר החברה מעמידה לרשות המשתמשים (לרבות בדוא"ל, או דרך טפסי יצירת קשר מקוונים המוצעים באתר), המשתמש יתבקש למסור לחברה פרטי יצירת קשר כגון שם מלא, כתובת דוא"ל, מספר טלפון ותוכן ההודעה. בנוסף, המשתמש עשוי לספק לנציגי השירות של החברה מידע נוסף, לשיקול דעתו ומרצונו של המשתמש.	החברה תעשה שימוש במידע זה לצורך מתן מענה לפניית המשתמש ולהעניק למשתמש את הנתונים אשר התבקש על ידו, לרבות מתן הצעות מחיר וכיו"ב. כמו כן, החברה רשאית לשמור תיעוד של פניות אלו ושל המענה שסיפקה כנהוג וכמקובל למטרות שמירת תיעוד עסקי של פעילותה. במסגרת כך, אנא שים לב ששיחות המבוצעות על ידי החברה בעקבות ובהמשך לפניית המשתמש לחברה, יכול ויוקלטו ויישמרו למטרות תיעוד ובקרת השירות.
מידע שנאסף בעת רישום לדיוור ו/או קבלת מסרים שיווקיים במסגרת האתר תוצע למשתמש האפשרות להירשם לקבלת דיוור ו/או ניוזלטר (ידיעון) וחומרים שיווקיים ו/או הודעות מסחריות מטעם החברה. לצורך רישום, המשתמש יתבקש להזין כתובת דוא"ל, מס' טלפון ושם מלא. כמו כן, בכפוף להוראות הדין החל, דיוור שיווקי יכול ויישלח ללקוחות קיימים ו/או משתמשים שניהלו משא ומתן עם החברה בקשר לשירותיה.	החברה תעשה שימוש במידע זה על מנת לשלוח למשתמש את הדיוור, המידע והחומרים השיווקיים שבהם הביע עניין. נוסף על כך, החברה עשויה לאסוף ולתעד מידע על אופן האינטראקציה שלך עם הדיוור האמור, כגון פתיחת הודעות דוא"ל, לחיצה על קישורים ומידע אחר הנוגע לשימושך בהודעות שנשלחו אליך. משתמש אשר יהיה מעוניין להסיר את עצמו מרשימת הדיוור של החברה יוכל לעשות זאת בפנייה ישירה לחברה בדוא"ל: request@carlton.co.il ו/או באמצעים אשר יוצעו על ידי החברה (לדוגמה לינק ל"הסרה" אשר יוצע בהודעת הדוא"ל השיווקית כאמור).

אנא שים לב כי גם במקרים בהם נסיר אותך לבקשתך מרשימות הדיוור השיווקי שלנו, עדיין ייתכן כי נשלח אליך הודעות תפעוליות ואחרות שאינן בעלות אופי שיווקי.	
--	--

אנחנו לא אוספים או מעבדים ביודעין וביוזמתנו ובצורה מובנית מידע אישי רגיש, כגון מידע על השתייכות דתית, צנעת הפרט, מידע רפואי מהותי, וכדומה. ככל ותבחר למסור לנו מידע שכזה במסגרת שהייתך ו/או לקראת הגעתך למסעדה (למשל בשל אלרגיה מסוימת), אתה עושה זאת מרצונך החופשי, ואנו נעשה שימוש במידע זה רק לאותן מטרות לגיטימיות שבשבילן המידע נמסר.

2. כיצד החברה אוספת מידע

החברה עשויה לאסוף את המידע לעיל באמצעים הבאים:

- א. מידע אשר המשתמש מספק לחברה מרצונו – כגון בעת פנייה לחברה או בעת רישום לקבלת דיוור.
- ב. באופן אוטומטי – באמצעות שימוש בטכנולוגיות כגון "עוגיות" (Cookies) ו/או כלי ניטור אחרים, לרבות כאלו המופעלים על ידי צדדים שלישיים.
- ג. מצדדים שלישיים - לדוגמה במסגרת פעילות שיווק דיגיטלית אל מול רשתות חברתיות וכיו"ב.

3. שימוש ב"עוגיות" וכלי ניטור

אנו משתמשים בקובצי עוגיות (Cookie) (קובצי טקסט קטנים המאוחסנים בדפדפן של המשתמש) וטכנולוגיות דומות אחרות לאיסוף נתונים שונים ואודותיך ואודות השימוש באתר ובשירותים. טכנולוגיות אלה עוזרות לנו להבין כיצד נעשה שימוש בשירותים שלנו, לנתח דפוסי תנועה, להתאים ולשפר את האתר והתוכן. נוסף לכך, אנו משתמשים בקובצי עוגיות לצורכי אבטחה, כולל זיהוי ומניעה של שימושים אסורים. כמו כן, שימוש בקוקיז וכלים דומים מאפשר לנו להתאים את האתר להעדפותיך וצרכיך, לנהל פרסום ושיווק דיגיטלי באמצעות צדדים שלישיים ולשמור תיעוד של פעילותך באתר וכיו"ב. במסגרת האתר, החברה עשויה לעשות שימוש בכלי ניטור כאמור מטעם נותני שירותים שהינם צדדים שלישיים.

המשתמש רשאי להפסיק את איסוף המידע באמצעות עוגיות (למעט מידע אשר הינו הכרחי לתפעול האתר ואבטחתו) באמצעות שינוי הגדרות הדפדפן. יצוין כי במידה ותבחר לחסום או למחוק עוגיות, ייתכן וחלק מהשירותים באתר לא יהיו נגישים ו/או חווית השימוש שלך באתר עשויה להיות מוגבלת.

ראה מידע אשר עשוי לסייע לך בקישורים הבאים:

סוג דפדפן	מידע ביחס להפסקת איסוף מידע על ידי עוגיות
Chrome	https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=en;
Firefox	https://support.mozilla.org/en-US/kb/enable-and-disable-cookies-website-preferences;
Opera	https://help.opera.com/en/latest/security-and-privacy/;
Internet Explorer	https://support.microsoft.com/en-gb/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies;
Safari	https://support.apple.com/en-il/guide/safari/manage-cookies-and-website-data-sfri11471/mac;
Edge	https://support.microsoft.com/en-us/help/4027947/windows-delete-cookies

4. מסירת מידע לצדדים שלישיים

החברה עשויה להעביר מידע אישי אודות המשתמש לצדדים שלישיים, וזאת, במקרים המפורטים להלן:

- א. החברה תהיה רשאית להעביר את המידע והפרטים בין החברות הקשורות לה וכן לשותפיה העסקיים, כחלק מפעילותה העסקית ולמטרות המפורטות במסגרת מדיניות זו. בין היתר, המידע יכול ויועבר למלון קרלטון תל אביב כחלק מפעילות המסעדה במלון, למטרות המפורטות במדיניות זו ובכפוף לכל דין.
- ב. החברה תהא רשאית לשתף את המידע אשר נאסף מהמשתמש ו/או ביחס למשתמש על פי חובה או סמכות שבדין, בהתאם להוראות רשות מוסמכת או צו שיפוטי וכן בשל מחלוקת, טענה, תביעה, דרישה ו/או הליכים משפטיים אשר יתנהלו בין המשתמש ו/או מי מטעמו לבין החברה ו/או מי מטעמה ו/או במקרה בו החברה

תהא סבורה כי מסירת המידע נחוצה על מנת למנוע נזק חמור לרכושם ו/או לגופם של צדדים שלישיים ו/או משתמשים אחרים ו/או מי מעובדיה ו/או מי מלקוחותיה, או על מנת למנוע פגיעה או נזק אחרים לפי שיקול דעתה של החברה.

- ג. החברה תהא רשאית להעביר את המידע אודות המשתמש על מנת לאכוף את תנאי השימוש וכן על מנת לאתר, למנוע או לטפל בכל דרך אחרת באירוע הונאה, אבטחה או בעיה טכנית, אך ורק במידה ובהיקף הדרושים.
- ד. החברה תהא רשאית להעביר מידע לספקיה ו/או נותני שירות או קבלני משנה אשר מספקים עבודה שירותים (כגון ספקי שירותי שיווק, אחסון, שרתים, שירות לקוחות, חברות סליקת אשראי, פונקציונליות פיתוח, שיפור, שירות ותמיכה וכו') בכפוף להוראות הדין החל והדרישות החלות על החברה.
- ה. החברה תהא רשאית להעביר מידע אודות משתמש בכפוף להסכמתו. כאשר החברה משתפת את המידע כאמור עם צד שלישי בהסכמת ו/או לבקשת המשתמש, המידע האמור יהא כפוף לנהלי הפרטיות של הצד השלישי והחברה אינה אחראית לכל שימוש אשר יעשה על ידי אותם צדדים שלישיים.
- ו. במסגרת שיתופי פעולה ו/או מתן הטבות וכיו"ב בשיתוף עם צד ג', החברה תהיה רשאית להעביר ולחלוק את המידע עם צדדים שלישיים כנדרש לצורך כך.
- ז. בכפוף להוראות הדין, החברה תהא רשאית להעביר את כל המידע אודותיה שנצבר אצלה לצד שלישי במסגרת העברת או הסבת פעילותיה (כולם או חלקם) ו/או חברות בנות או חברות קשורות, ארגון מחדש, מיזוג, מיזמים משותפים ולצורך המשך אספקת השירותים על ידי הצד השלישי. כל זאת בכפוף להתחייבותו של מקבל המידע להשתמש במידע בהתאם למגבלות שחלות על החברה.

5. אבטחת מידע

החברה מפעילה מערכות ונהלים מקובלים לאבטחת מידע, אשר נועדו לצמצם את הסיכונים לחדירה בלתי-מורשית ולאפשר הגנה על המידע שהחברה אוספת. יחד עם זאת, מערכות ונהלים אלה לא מעניקים בטחון מוחלט והחברה אינה מתחייבת שמערכותיה יהיו חסינות באופן מוחלט מפני גישה בלתי-מורשית למידע המאוחסן בהם.

6. זכויות המשתמש

אתה רשאי לבקש לעיין במידע אודותיך שמצוי אצל החברה באמצעות פנייה בכתב לדוא"ל: privacy@carlton.co.il. אם מצאת כי המידע שגוי ו/או בלתי מעודכן, תוכל לבקש את תיקונו או מחיקתו. כמו כן, אם המידע השמור אצל החברה משמש לצורך פניה אישית אל המשתמש, בהתבסס על השתייכותו לקבוצת אוכלוסין, שנקבעה על פי אפיון אחד או יותר בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות (הידועה גם כפניית דיורור ישיר), המשתמש זכאי לדרוש בכתב כי המידע הרלוונטי ייחס למשתמש יימחק ממאגרי החברה.

מידע הדרוש לחברה לשם ניהול עסקיה - לרבות תיעוד פעולות מסחריות ואחרות שביצעת בקשר עם פעילותנו העסקית - יוסיף להישמר אצלנו על-פי דין, אך לא ישמש עוד לצורך פניות אליך בדיוור ישיר.

בעת פנייה לעדכון ו/או עיון ו/או מחיקת מידע כאמור לעיל, החברה רשאית לדרוש מהמשתמש פרטים מסוימים לצורך זיהוי המשתמש בטרם מענה לפנייה האמורה. המענה לפניות יינתן בהתאם להוראות הדין ובכפוף למגבלות הקבועות בהן ולחובות החברה לפי דין.

7. שליחת הודעות ומסרים שיווקיים

כמפורט לעיל, בכפוף להוראות הדין ולקבלת הסכמתך במקרים המתאימים, ייתכן והחברה תשלח אליך הודעות ומסרים שיווקיים מעת לעת. בין היתר, ככל ותבחר להתקשר עימה למטרת קבלת שירותים בכל דרך, ייתכן והחברה תבחר לשלוח אליך מידע ופניות שיווקיות, בהתאם למותר בדין.

אם אינך מעוניין לקבל את הדיוור כאמור, אזי תוכל בכל עת לבקש כי נפסיק לשלוח אליך דיוור מעין זה באמצעות הממשקים המשולבים בדיוור עצמו (למשל באמצעות לחיצה על "הסר") או באמצעות שליחת דוא"ל לכתובת: request@carlton.co.il.

אנא שים לב כי גם במקרים בהם נסיר אותך לבקשתך מרשימות הדיוור השיווקי שלנו, עדיין ייתכן כי נשלח אליך הודעות תפעוליות ואחרות שאינן בעלות אופי שיווקי.

8. שמירת מידע

אנו שומרים מידע אישי לתקופה הנדרשת על מנת להגשים את מטרות השימוש המתוארות במדיניות זו, להגן או לעמוד על זכויות וטענות משפטיות, לניתוח ושיפור השירותים ובהתאם לדין החל. תיעוד של פעילותה הפנימית של החברה (לרבות שירות לקוחות, מענה ללקוחות וכו'), יכול ויישמרו ללא הגבלה שכן מידע זה מהווה חלק מהתיעוד הפנימי של פעילות החברה. אנו מוחקים מידע (או מעבירים אותו אונימיצייה) לאחר שהמידע כבר אינו דרוש לנו.

נתונים לא אישיים ונתונים אונימיים סטטיסטיים עשויים להישמר על ידינו ללא הגבלה.

9. העברת מידע לחו"ל

אנו עשויים לעבד או לאחסן מידע אישי הן בישראל והן במדינות אחרות בעולם. המשתמש מאשר בזאת כי ע"י גישה לאתר ושימוש בשירותים, המידע שלך עשוי להיות מועבר, מאוחסן ומעובד בשרתים מחוץ למדינת ישראל. העברת המידע תעשה בהתאם להוראות הדין החל ובכפוף להליכים, חוזים ובקורות שתכליתן להבטיח כי המידע האישי שלך מוגן גם לאחר העברתו לעיבוד בחו"ל.

10. הדין החל

על מדיניות פרטיות זו יחולו דיניה של מדינת ישראל וכל מחלוקת תידון בבתי המשפט המוסמכים בתל אביב-יפו.

11. תיקון ועדכון מדיניות הפרטיות

החברה שומרת לעצמה את הזכות לתקן או לשנות מעת לעת את תנאי מדיניות הפרטיות, כולם או חלקם, על פי הצורך, בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי של החברה וללא התחייבות למתן הודעה, מוקדמת ו/או בדיעבד. במידה ויבוצעו תיקונים ו/או עדכונים כאמור, אלו ייכנסו לתוקף מיד עם הצגת מדיניות הפרטיות המעודכנת באתר, כאשר תאריך העדכון יבוא לידי ביטוי תחת הכותרת "עודכן לאחרונה" בכותרת מדיניות הפרטיות. במידה והחברה תבצע שינויים אשר, לשיקול דעתה של החברה, עשויים להשפיע באופן מהותי על זכויותיו של המשתמש, החברה תנקוט באמצעים סבירים על מנת להתריע על כך באתר ו/או באופן אחר.

12. פניה אלינו

החברה מקפידה על קיום הוראות החוק ומכבדת את זכותם של משתמשי האתר, לקוחות המסעדה ואחרים. לשאלות בנוגע למדיניות זו, אנא פנה אלינו:

- מסעדת Flame הפועלת במלון קרלטון בתל אביב ומופעלת על ידי חברת קרלטון תל אביב תיירות ונכסים בע"מ.
- בכתובת אליעזר פרי 10, תל אביב, ישראל;
- ובכתובת בדוא"ל request@carlton.co.il.