

מדיניות פרסום ביקורות וכללי קהילה

עודכן לאחרונה: 18 באוקטובר 2026

סמוך קיימת כדי שאנשים ישמעו, לפני שהם משלמים על שירות באינטרנט, ממי שכבר שילם. כדי שהביקורות יהיו אמין והוגנות, לכותבים ולחברות כאחד, חלים עליהן הכללים הבאים. מדיניות זו היא חלק מתנאי השימוש של האתר smoch.co.il.

1. מה היא ביקורת בסמוך

- 1.1 ביקורת כוללת דירוג של 1 עד 5 כוכבים וטקסט חופשי של 10 תווים לפחות ועד 5,000 תווים, ללא כותרת. כתיבת טקסט היא חובה, כי דירוג צריך להסביר למה.
- 1.2 כל משתמש רשאי לכתוב ביקורת אחת לכל חברה. ניתן לערוך אותה או למחוק אותה בכל עת, ולעדכן אותה אם החוויה השתנתה.
- 1.3 ניתן להוסיף לביקורת, כאפשרות, אם רכשת מהחברה, כמה שילמת ומתי הייתה החוויה. פרטים אלה מוצגים לצד הביקורת.
- 1.4 ניתן לצרף קבלה או חשבונית. הקובץ נבדק ידנית, אינו מתפרסם ונמחק לאחר ההחלטה. אם הוא מאשר רכישה מהחברה, יתווסף לביקורת תג "רכישה מאומתת", ולדירוג יינתן משקל גבוה יותר בציון. התג מעיד שהוצגה אסמכתה לרכישה, ואינו ערבות לכך שכל טענה בביקורת נכונה.

2. מה מותר ומומלץ לכתוב

- חוויה אישית שלכם עם החברה: מה הובטח, מה קיבלתם, כמה שילמתם ומתי.
 - עובדות שאתם יכולים לתמוך בהן, כמו קבלות, צילומי מסך או התכתבויות.
 - דעה, גם חריפה, כשברור שזו דעה: "לא הייתי ממליץ", "הרגשתי שהטעו אותי".
 - ביקורת שלילית מותרת לחלוטין, כל עוד היא אמיתית, חוקית ועומדת בכללים.
- בביקורת על קורסי מסחר והשקעות:** הבחינו בין איכות ההדרכה והשירות לבין התוצאה הכספית האישית שלכם. אל תציגו תשואה כוודאית, אל תבטיחו רווחים ואל תפרסמו פרטי חשבון או מידע פיננסי רגיש. ביקורת היא חוויה אישית, לא המלצת השקעה.

3. מה אסור

- **ביקורת שאינה חוויה אישית אמיתית:** ביקורת בדויה, ביקורת על חברה שלא הייתם בקשר עמה, או ביקורת שנכתבה בשם אדם אחר.
- **ניגוד עניינים:** ביקורת על חברה שאתם עובדים בה, בעלים בה, מתחרים בה או קשורים אליה, או ביקורת שקיבלתם עליה תמורה המותנית בתוכנה.

- **האשמות פליליות כעובדה** ("הם נוכלים", "זו הונאה", "גנבו לי") בלי בסיס עובדתי שאתם מכירים. אם אין לכם בסיס כזה, נסחו זאת כחווייה או כדעה אישית.
- **פרטים אישיים:** מספרי טלפון, כתובות, כתובות דוא"ל, מסמכים מזוהים, פרטי תשלום, ושמות של עובדים שאינם הפנים הציבוריות של החברה.
- **מידע רגיש על אדם אחר,** כגון מידע רפואי או מידע על מצבו הכלכלי, ופרטים על קטינים.
- **פגיעה אישית:** איומים, הטרדה, דברי שנאה, גזענות, ניבול פה ופגיעה בחייו הפרטיים של אדם.
- **קישורים ופרסום:** קישורים, מספרי טלפון וכתובות דוא"ל, פרסום מסחרי וספאם.
- **הפרת זכויות:** העתקת חומרי קורס מלאים, הקלטות או תוכן מוגן אחר.
- **יותר מביקורת אחת** לאותה חברה, או שימוש בכמה חשבונות.

4. לשון הרע ופרטיות

- 4.1 חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה-1965, אוסר לפרסם על אדם או על חברה דבר שעלול להשפילם, לבזותם או לפגוע בעסקם, אלא אם חלה הגנה שבחוק, כגון אמת בפרסום שיש בו עניין ציבורי, או הבעת דעה בתום לב על התנהגות בעניין ציבורי. לכן חשוב להבחין בין עובדה לדעה, לכתוב רק עובדות שאתם יודעים שהן נכונות, ולכתוב בתום לב.
- 4.2 כותב הביקורת אחראי לתוכנה. סמוך אינה עורכת ביקורות ואינה מאמצת את תוכן, אך פועלת לפי הנוהל שבסעיף 7 כשמתקבלת טענה שביקורת פוגענית או בלתי חוקית.
- 4.3 חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, אוסר לפרסם עניינים הנוגעים לחייו הפרטיים של אדם. כתבו על החברה ועל השירות, לא על חייו הפרטיים של אדם.

5. ביקורות מזויפות ומניפולציות

- 5.1 אסור לכתוב, להזמין, לקנות או לתאם ביקורות שאינן משקפות חוויה אמיתית, כולל ביקורות של חברה על עצמה, ביקורות במסווה על מתחרים, שימוש בחשבונות כוזבים ותיאום מלאכותי של ביקורות או של סימוני "מועיל".
- 5.2 **הזמנת ביקורות והטבות:** חברה רשאית להזמין את לקוחותיה לכתוב ביקורת, בתנאי שהיא מזמינה את לקוחותיה באופן עקבי וניטרלי, ולא רק לקוחות מרוצים, ושאינה מבקשת ביקורות חיוביות בלבד. מותר לחברה להציע הטבה על כתיבת ביקורת רק אם ההטבה ניתנת לכל מי שכותב ביקורת, אינה תלויה בתוכן הביקורת, בדירוג או בהיותה חיובית, ועובדת קבלת ההטבה מצוינת בגלוי בביקורת. מבקר שקיבל הטבה כזו יציין זאת בטקסט הביקורת. אסור בכל מקרה להציע תמורה או הטבה בעד ביקורת חיובית, או בעד שינוי או מחיקה של ביקורת.
- 5.3 **זיהוי:** סמוך מגבילה את מספר הביקורות שניתן לכתוב ביום מכל חשבון, ועשויה לבחון נפח חריג, חזרתיות, קשר בין חשבונות, תזמון חריג ודיווחים. סימן בודד אינו בהכרח הוכחה להפרה. איננו מפרסמים את כל שיטות הזיהוי, כדי שלא ניתן יהיה לעקוף אותן.
- 5.4 **אכיפה:** ביקורת מזויפת או מפרה תוסר או תוסתר; חשבון עשוי להיות מוגבל; תג "רכישה מאומתת" עשוי להתבטל. חברה שהוכח שהפרה כללים אלה עשויה לקבל אזהרה פומבית עניינית בדף שלה, לאחר שקיבלה הודעה ואפשרות להגיב. אכיפה אינה מושפעת מתשלום או מקשר עסקי.

6. בדיקה לפני פרסום והסרה

6.1 רוב הביקורות מתפרסמות מיד. ביקורת שמופיעים בה מספר טלפון, כתובת דוא"ל, קישור או האשמה חמורה (כגון "נוכלים" או "הונאה") ממתינה לבדיקה ידנית לפני פרסום. ביקורת שנדחתה או הוסתרה מלווה בהסבר שהכותב רואה בחשבון שלו, ואפשר לערוך אותה ולהגיש אותה שוב.

6.2 ביקורת שהצוות הזין, למשל בהעברה מאתר אחר באישור הכותב, מסומנת בפומבי "הוזנה על ידי הצוות".

6.3 **אנחנו לא מסירים, לא מסתירים ולא משנים ביקורות תמורת תשלום. אף פעם.** ביקורת לא תוסר רק משום שהיא שלילית, חריפה או פוגעת בחברה מבחינה מסחרית, או משום שהחברה אינה מסכימה עמה.

7. נוהל דיווח והסרה (לחברות, לאנשים המוזכרים ולכל משתמש)

7.1 **מי רשאי לדווח:** כל משתמש, כל חברה וכל אדם המוזכר בביקורת.

7.2 **איך מדווחים:** משתמש מחובר יכול לדווח באמצעות כפתור הדיווח שליד כל ביקורת, ולבחור סיבה: מידע אישי או פוגעני; ביקורת מזויפת או ממומנת; לא מתארת חוויה אישית; שפה פוגענית; או אחר. אפשר גם לפנות בדוא"ל ל- smoch.israel@gmail.com, עם שורת הנושא "דיווח" (או "פנייה משפטית" או "דחוף", לפי העניין).

7.3 **מה לכלול בפנייה בדוא"ל:** קישור מדויק לביקורת; עילת הדיווח; אם נטען שהביקורת שקרית, אילו קביעות עובדתיות בה אינן נכונות ומהן הראיות לכך; ופרטי הפונה וקשרו לעניין. נא לא לשלוח מידע אישי מעבר לנדרש.

7.4 **מה קורה לביקורת בזמן הבדיקה:** ככלל, ביקורת מדווחת נשארת מוצגת עד להחלטה. ביקורת שיש בה פרטים אישיים עשויה להיות מוסתרת מיד.

7.5 **הבדיקה:** נאשר את קבלת הפנייה בתוך 3 ימי עסקים, ונשאף לסיים את הבדיקה בתוך 14 ימים. חברה שטוענת שביקורת שקרית מתבקשת להציג אסמכתה. כאשר הדבר רלוונטי, נפנה לכותב הביקורת ונאפשר לו להגיב, להציג ראיות או לתקן את הביקורת לפני החלטה.

7.6 **ההחלטה:** ההחלטה יכולה להיות השארת הביקורת, בקשה מהכותב לתקן אותה, הסתרה, הסרה או הגבלת חשבון. תוכן שעל פניו שקרי באופן ברור, בלתי חוקי או פוגעני באופן מובהק יוסר לאחר שנקבל עליו הודעה. ההכרעה הסופית אם פרסום מהווה לשון הרע נתונה לבית המשפט, וסמוך תכבד כל צו שיפוטי. ההחלטה תימסר לפונה ולכותב בתמצית, בצירוף נימוק. כל החלטה נרשמת ביומן פנימי.

7.7 **פניות דחופות:** פנייה הנוגעת לסיכון לחיים או לבטיחות, לחשיפת מידע רגיש או לצו שיפוטי תטופל בעדיפות, ונשאף לטפל בה בתוך 24 שעות. יש לשלוח אותה בדוא"ל עם שורת הנושא "דחוף". במקרה של סכנה מיידית יש לפנות למשטרה במספר 100.

7.8 **ערעור:** הפונה והכותב רשאים לערער על ההחלטה בתוך 14 ימים מקבלת ההודעה עליה, בדוא"ל עם שורת הנושא "ערעור", בצירוף הסבר ומידע חדש אם יש. ככלל, החלטה בערעור תינתן בתוך 14 ימים. אין בכך כדי לגרוע מזכות הפנייה לבית המשפט.

7.9 **זהות הכותב:** פרטים מזוהים של כותב ביקורת יימסרו רק בהסכמתו, לפי צו שיפוטי או לפי דרישה מחייבת של רשות מוסמכת על פי דין.

7.10 **שימוש לרעה בנוהל:** אין להשתמש בנוהל הדיווח כדי להתנכל לכותבים או להשתיק ביקורת לגיטימית. דיווחים חוזרים וחסרי בסיס עשויים להוביל להגבלת החשבון המדווח.

8. זכות התגובה של חברות

- 8.1 נציג חברה שאושר באתר רשאי להגיב בפומבי לכל ביקורת על החברה. התגובה מוצגת לצד הביקורת, בשם החברה. כותב הביקורת עשוי לקבל על כך הודעה בדוא"ל, אם לא כיבה התראות.
- 8.2 התגובה צריכה להיות עניינית וכפופה לכללי הקהילה. אסור שתכלול איום, הטרדה, עלבון, פרטים אישיים או מזהים של המבקר (לרבות פרטי עסקה), או הצעת הטבה בעד שינוי או מחיקה של הביקורת.
- 8.3 החברה אחראית לתוכן תגובותיה. סמוך רשאית להסתיר או להסיר תגובה המפרה כללים אלה, בהודעה מנומקת לחברה.
- 8.4 חברה אינה רשאית לפנות למבקר שוב ושוב, ללחוץ עליו או לאיים עליו כדי שישנה או ימחק ביקורת, ואינה רשאית לנסות לחשוף את זהותו שלא בדרך הקבועה בדין.

9. יצירת קשר

סמוך (smoch.co.il) דוא"ל: smoch.israel@gmail.com