

سياسة الخصوصية

برزة

القسم الأول: المقدمة

مرحباً بكم في برزة. ندرك تماماً أن خصوصيتكم تمثل أولوية قصوى لدينا. نوضح سياسة الخصوصية هذه الكيفية التي نجمع بها معلوماتكم الشخصية ونستخدمها ونخزنها ونفصح عنها ونحميها. تحكم هذه السياسة ("السياسة") استخدام معلوماتكم، سواء أكان وصولكم عبر موقعنا الإلكتروني أم تطبيق الهاتف المحمول أم أي واجهة رقمية تابعة لنا (يُشار إليها مجتمعةً بـ"المنصة"). تسري هذه السياسة على جميع فئات المستخدمين، سواء أكانوا أشخاصاً طبيعيين أم اعتباريين (يُشار إليهم مجتمعين بـ"المستخدمين")، بصرف النظر عما إذا كانوا يتعاملون مع المنصة بوصفهم تجاراً يعرضون بضائع للبيع ("البائعون")، أو مستهلكين يشترون تلك البضائع ("المشترون")، أو عمال توصيل مستقلين مسؤولين عن نقل البضائع وتوصيلها ("السائقون"). في كل أنحاء هذه السياسة، تحيل كلمات "برزة" و"نحن" و"لنا" و"بنا" إلى شركة برزة، فيما تحيل كلمات "أنت" و"لك" و"مستخدم/مستخدمون" إلى المستخدمين.

باستخدام المنصة أو أي من خدماتها، فإنكم تؤكدون أنكم قرأتم هذه الشروط وفهمتموها ووافقتم على الالتزام بها. وإن كنتم لا توافقون على الالتزام بهذه الشروط، فيجب عليكم الامتناع عن الوصول إلى المنصة أو استخدامها. وإن كنتم تصلون إلى المنصة أو تستخدمون خدماتنا نيابةً عن شركة أو منظمة أو كيان قانوني آخر، فأنتم تُقرّون وتضمنون أنكم مخوّلون قانوناً بإلزام ذلك الكيان بهذه السياسة، وفي هذه الحالة تحيل كلمات "أنت" و"لك" إلى ذلك الكيان.

يقتصر استخدام المنصة على الأفراد الذين أتمّوا الثامنة عشرة (18) من عمرهم على الأقل، أو الذين بلغوا سن الرشد القانوني في دولة إقامتهم، أيهما أكبر. ولا نقوم عن علم بجمع المعلومات الشخصية لمن هم دون سن الثامنة عشرة أو تخزينها أو معالجتها. وإن كنت دون سن الثامنة عشرة (18)، فيُحظر عليك استخدام منصة برزة بأي صفة كانت، بما في ذلك تصفّح المنتجات أو تسجيل حساب أو إجراء عمليات شراء أو تقديم خدمات التوصيل. وإن كنت قد انتحلت سناً أو صفة قانونية للوصول إلى المنصة، فلن نتحقّل برزة أي مسؤولية أو التزام عن أي تبعات تنجم عن استخدامك غير المرخّص، أو عن أي محتوى أو معاملات أو بيانات جُمعت في ظل هذا الانتحال.

القسم الثاني: المعلومات المطلوب تزويدنا بها

يتعيّن على المستخدمين تقديم ما يلي:

- الاسم القانوني الكامل.
- الاسم التجاري المسجل لشركتكم (حيثما ينطبق ذلك).
- اسم الممثل المرخص وهويته (حيثما ينطبق ذلك).
- شهادة سجل تجاري (CR) سارية المفعول صادرة في سلطنة عُمان (حيثما ينطبق ذلك).
- بطاقة هوية وطنية أو بطاقة إقامة سارية المفعول.
- رقم هاتف محمول وعنوان بريد إلكتروني.
- بيانات حساب مصرفي باسمكم لاستقبال المدفوعات.
- الموقع الجغرافي للتوصيل أو الاستلام (مثل: المنزل أو المستودع أو المتجر).
- رخصة قيادة سارية المفعول (حيثما ينطبق ذلك).
- صورة ذاتية حيّة (سيلفي) (حيثما ينطبق ذلك).
- بيانات المركبة وإثبات تأمينها (حيثما ينطبق ذلك).

معلومات إضافية يجري جمعها

إضافةً إلى البيانات الشخصية التي يقدّمها المستخدمون طوعاً، تجمع برزة تلقائياً بعض أنواع المعلومات غير الشخصية (non-PII) في إطار عملياتها الاعتيادية. تساعدنا هذه المعلومات على فهم كيفية تفاعل المستخدمين مع منصتنا،

وتمكّننا من تحسين جودة خدماتنا وأدائها ووظائفها. وتشمل فئات المعلومات غير الشخصية التي قد نجمعها، على سبيل المثال لا الحصر:

- نوع المتصفح والمنصة: معلومات عن متصفح الإنترنت أو نظام التشغيل الذي تستخدمه (مثل Chrome وSafari وiOS وAndroid وغيرها).
- عنوان IP وعناوين URL الفريدة: عنوان بروتوكول الإنترنت (IP) الخاص بك، والموقع الذي زرته قبل الوصول إلى برزة، وطوابع زيارتك الزمنية.
- بيانات الموقع الجغرافي: معلومات عامة عن الموقع مستمدة من جهازك (كالمدينة أو المنطقة)، وتفيد بوجه خاص في تحسين تقديم المحتوى والخدمات. أما بالنسبة للسائقين، فقد يُجمع موقعهم الجغرافي الدقيق بموافقتهم لدعم خدمات التوصيل.
- معلومات المعاملات والفوترة: تفاصيل غير حساسة مرتبطة بعمليات الشراء، كمبالغ الطلبات وتكرارها ومعرفّات المعاملات. وتتولى أطراف ثالثة معالجة تفاصيل الدفع (كأرقام بطاقات الائتمان) بشكل آمن، ولا تخزّنها برزة.
- بيانات الجهاز والمعلومات التقنية: معلومات عن الجهاز المستخدم للوصول إلى برزة، تشمل معرفّات الجهاز وبيانات الشبكة المحمولة ودقة الشاشة وإعدادات الجهاز.

- بيانات نشاط الحساب: تفاصيل حول كيفية استخدام حسابك، كطوابع تسجيل الدخول الزمنية وأنماط استخدام الميزات وتفضيلات الخدمة.

القسم الثالث: لماذا نجمع معلوماتكم؟

نجمع معلوماتكم الشخصية، من بين أغراض أخرى، للأغراض التالية:

- تسجيلكم لدينا.
- تقديم الخدمات التي تقدّمتم بطلبها.
- التواصل معكم.
- الوفاء بالالتزامات التعاقدية.
- إرسال الإشعارات المهمة المتعلقة بالخدمات.
- البحث والتطوير.
- التحقق من هويّتكم.
- إجراء الاستطلاعات والبحوث.
- تنفيذ أنشطة التسويق والترويج والإعلان.
- مراقبة النشاط الإلكتروني على موقع الشركة.
- تسويق منتجاتنا وخدماتنا وتحسينها وتوسيعها (بما فيها الخدمات الإلكترونية).

- الاستجابة لأي تهديد جدي ي طال حياة شخص ما أو الصحة العامة أو السلامة العامة.
- إدارة علاقتنا معكم عبر الرد على استفساراتكم وتزويدكم بمعلومات عن فعاليتنا ومنتجاتنا وخدماتنا التي قد تهفكم.
- الوفاء بالتزاماتنا أو الدفاع عن حقوقنا أو المطالبة بها في الإجراءات القانونية.
- التحقق من هوية المستخدمين.
- التحقيق في الاحتيال والنشاط غير المشروع المحتمل والحيلولة دونه.
- معالجة المدفوعات مقابل السلع والخدمات التي نيسرها وتسهيلها.
- التعامل مع النزاعات والشكاوى.
- الامتثال للقوانين، بما في ذلك مساعدة الجهات الحكومية وجهات إنفاذ القانون في تحقيقاتها.
- استخدام المعلومات أو الإفصاح عنها وفق ما يأذن به القانون أو يسمح به.

القسم الرابع: معالجة المدفوعات عبر أطراف ثالثة

قد نبيع اشتراكات أو بضائع عبر خدماتنا. وحين تُجرون عمليات شراء عبر المنصة، قد تُعالج مدفوعاتكم عبر تطبيقات أو معالجات دفع تابعة لأطراف ثالثة. وقد تجمع هذه التطبيقات والمعالجات مكم بعض المعلومات المالية لمعالجة الدفع نيابة

عنا، تشمل الاسم وعنوان البريد الإلكتروني والعنوان وغيرها من معلومات الفوترة.

القسم الخامس: ملفات الارتباط والتقنيات الأخرى

قد نستخدم أيضاً ملفات الارتباط (Cookies) أو الوحدات النقطية للويب (Web Beacons) لتتبع تفاعلات المستخدمين مع الخدمات. وسنستخدم هذه المعلومات لتقديم الخدمات أو تحسينها، وإدارة الحسابات، والبحث والتحليل، والتواصل مع المستخدمين، وتطوير المحتوى. يمكنكم إلغاء الاشتراك في ملفات الارتباط من خلال إعدادات المتصفح، غير أن بعض وظائف الخدمات قد تتعطل أو تصبح غير متاحة في هذه الحالة.

علاوةً على ذلك، قد نجمع معلومات من مستخدمي تطبيقنا المحمول الذين تبنوه بأسلوب مماثل لتحسين تجربة الاستخدام عبر الهاتف. وسنستخدم أي إدخالات تُجرى على التطبيق المحمول لتحسين الخدمات وإدارة الحسابات والبحث والتحليل والتواصل مع المستخدمين وتطوير المحتوى، ولن تُكشف هذه المعلومات لغيرنا بصورة تتيح التعرّف على هوية أصحابها، وإنما قد تُكشف في صورة مُجمّعة.

القسم السادس: كيف نستخدم معلوماتكم

قد نُفصح عن بعض المعلومات الشخصية أيضاً:

- لأطراف ثالثة تساعدنا في تقديم الخدمات لكم.
- لأطراف ثالثة تطلبون منّا إرسال المعلومات الشخصية إليها.
- لشركاتنا التابعة والمشاركين وشركات المجموعة والمشاريع المشتركة وغيرها من الشركات.
- إذا اعتقدنا بحسن نية أن هذا الإفصاح ضروري لـ: فضّ النزاعات أو التحقيق في المشكلات أو تطبيق أحكامنا وشروطنا.
- الامتثال للقوانين ذات الصلة أو الاستجابة لطلبات جهات إنفاذ القانون أو سائر المسؤولين الحكوميين المتعلقة بالتحقيقات أو الأنشطة غير المشروعة المزعومة، وفي هذه الحالة يحق لنا (وتأذنون لنا) الإفصاح عن المعلومات الشخصية دون الحاجة إلى أوامر قضائية أو مذكرات تفتيش، أو
- لحماية حقوقنا أو ممتلكاتنا أو حقوقكم أنتم أو ممتلكاتكم أو حقوق وممتلكات الأطراف الثالثة والدفاع عنها.

القسم السابع: روابط الأطراف الثالثة

قد يتضمّن موقعنا الإلكتروني روابط تابعة لأطراف ثالثة، وأنتم تُقرّون وتوافقون على أن تعاملكم مع المعلنين وسائر الأطراف الثالثة التي يمكن الوصول إليها عبر موقعنا يجري على مسؤوليتكم الشخصية. وتشمل هذه التعاملات، على سبيل المثال لا الحصر، مشاركتكم في العروض الترويجية والدفع مقابل السلع وتسليمها

إن وُجدت، وأي أحكام وشروط وضمائن أو بيانات مرتبطة بتلك التعاملات، وتُقدّم روابط الأطراف الثالثة للراحة فحسب ولا يُعدّ إدراجها تأييداً منّا لها. ويخضع تعاملكم مع الأطراف الثالثة لسياساتهم الخاصة، لذا نحثّكم على قراءة سياسة الخصوصية لديهم قبل التعامل معهم.

القسم الثامن: حقوقكم

يمكنكم الاطلاع على بعض معلوماتكم الشخصية وتعديلها بتسجيل الدخول إلى حسابكم والوصول إلى إعداداته. وإن أردتم حذف معلوماتكم الشخصية وحسابكم، فيرجى التواصل معنا على البريد الإلكتروني barzah.oman@gmail.com مع ذكر طلبكم، وسنبدأ في معالجة حذف معلوماتكم في غضون وقت معقول.

القسم التاسع: التغييرات على سياسة الخصوصية

رغم أن معظم التغييرات ستكون طفيفة على الأرجح، إلا أنه قد يطرأ على سياسة الخصوصية تعديل من وقت لآخر وفق تقديرنا المطلق. ونحثّكم على الاطلاع على هذه الصفحة بصورة منتظمة للاطلاع على أي تغييرات. واستمرار استخدامكم للخدمات بعد أي تعديل على سياسة الخصوصية يُعدّ قبولاً منكم لذلك التعديل.

القسم العاشر: مراقبة البيانات

تتولى بَرزة مهام مراقبة البيانات للبيانات التي تجمعها من المستخدمين في سياق استخدام خدمات بَرزة في سلطنة عُمان وغيرها من المناطق. وإن كانت لديكم أي استفسارات أو ملاحظات أو شكاوى بشأن ممارسات بَرزة المتعلقة بالبيانات، فلا تترددوا في تقديمها إلى فريق الدعم لدينا.

القسم الحادي عشر: الخيارات والشفافية

تُعطي بَرزة من شأن حق الاختيار والشفافية، وتُتيح للمستخدمين التحكم في البيانات التي تجمعها عبر وسائل متعددة، تشمل إعدادات التطبيق وأذونات الجهاز وخيارات إلغاء الاشتراك التسويقي. كما يمكن للمستخدمين طلب الاطلاع على بياناتهم أو الحصول على نسخ منها، وطلب تعديل حساباتهم أو تحديثها أو حذفها، أو مطالبة بَرزة بتقييد معالجة بياناتهم الشخصية.

فيما يتعلق بأذونات الجهاز، تتبّع بَرزة نظام الأذونات المعتمد في أنظمة تشغيل الهواتف المحمولة كـ iOS وAndroid، وتطلب إذنًا لجمع بيانات الموقع الجغرافي الدقيق من جهاز المستخدم. ويمكن للمستخدمين تعطيل هذه الميزة بتغيير إعدادات الموقع على أجهزتهم، غير أنهم قد لا يتمكنون من استخدام التطبيق في هذه الحالة. ويلزم السائقون أيضاً بالسماح بجمع بيانات الموقع الجغرافي لاستخدام التطبيق.

ترسل بَرزة للمستخدمين إشعارات وتحديثات ضرورية تتعلق بحساباتهم وعمليات الشحن المحجوزة، ولا يمكن تعطيلها. أما الإشعارات الفورية بشأن عمليات الشحن المتاحة والأخبار المتعلقة بَبَرزة، فيمكن للمستخدمين تفعيلها أو تعطيلها عبر إعدادات أجهزتهم.

يمكن للمستخدمين تقديم طلباتهم وأسئلتهم وملاحظاتهم بشأن تعامل بَرزة مع بياناتهم عبر البريد الإلكتروني barzah.oman@gmail.com وتشمل هذه الطلبات: الاستفسار عن البيانات التي تُجفَع وكيفية استخدامها، والحصول على نسخة من البيانات المجموعة، وطلب تعديلها أو تحديثها أو حذف الحساب. كما يمكن للمستخدمين طلب أن تتوقف بَرزة عن استخدام بياناتهم الشخصية أو تحديد نطاق هذا الاستخدام، مع الإشارة إلى أن بَرزة قد تواصل معالجة البيانات إلى الحدّ الذي يجيزه القانون.

القسم الثاني عشر: تخزين بيانات المستخدمين وحذفها وإنهاء الخدمة

تحتفظ بَرزة ببيانات ملفات تعريف المستخدمين وبيانات معاملاتهم طوال فترة امتلاكهم حسابات نشطة. كما تحتفظ بَرزة بالمعلومات المتعلقة بمركبات السائقين وخصصهم طوال فترة احتفاظ المستخدم بحسابه.

تحتفظ بَرزة ببيانات الموقع الجغرافي والجهاز والاستخدام طوال المدة اللازمة لتقديم الخدمات والامتثال للمتطلبات التنظيمية والضريبية والتأمينية والقانونية

المعمول بها. وقد تُستخدم هذه المعلومات أيضاً لأغراض السلامة والأمن ومنع الاحتيال وكشفه والبحث والتطوير طوال فترة احتفاظ بَرزّة بها.

يحق للمستخدمين طلب حذف حساباتهم، وستقوم بَرزّة بحذف جميع البيانات التي لا تستلزم الاحتفاظ بها لأغراض تجارية مشروعة أو الامتثال التنظيمي. غير أن بَرزّة قد تحتفظ ببعض المعلومات لأغراض السلامة والأمن ومنع الاحتيال، كمنع مستخدم من فتح حساب جديد في المستقبل إذا جرى تعطيل حسابه بسبب سلوك غير آمن أو حوادث أمنية.

تحتفظ بَرزّة بحق تعديل التطبيق أو تعليقه أو إنهائه أو أي جزء منه في أي وقت ودون إشعار مسبق.

القسم الثالث عشر: الأساس القانوني للمعالجة

لا تجمع بَرزّة البيانات الشخصية أو تعالجها إلا إذا توافر أساس قانوني لذلك. وقد تستند هذه الأسس إلى تقديم الخدمات والميزات المطلوبة، أو الوفاء بالالتزامات القانونية، أو معالجة البيانات لصالح المصالح المشروعة لبَرزّة أو الأطراف الأخرى، أو بناءً على موافقة المستخدم.

تجمع بَرزّة البيانات الشخصية وتستخدمها لتقديم الخدمات والميزات التي يطلبها المستخدمون، وتشمل بيانات الملف الشخصي لإنشاء الحسابات والحفاظ عليها والتحقق من هويات المستخدمين والتواصل معهم وتيسير المدفوعات. وتُستخدم

بيانات الموقع الجغرافي لتتبع الشحنات والمساعدة في الملاحقة، فيما تُعدّ بيانات الاستخدام ضرورية لصون خدمات بَرزة وتحسينها.

قد تُعالج البيانات الشخصية لصالح المصالح المشروعة لبَرزة أو الأطراف الأخرى، كصون سلامة المستخدمين وأمنهم ومنع السلوك غير اللائق أو الخطر ومكافحة الاحتيال وتحسين الخدمات والتسويق والبحث والتطوير. كما قد تُستخدم البيانات الشخصية للوفاء بالالتزامات القانونية، بما في ذلك الامتثال للقوانين والأنظمة وحماية حقوق الآخرين وسلامتهم.

قد تجمع بَرزة البيانات الشخصية وتستخدمها بناءً على موافقة المستخدم التي يمكن إلغاؤها في أي وقت. غير أن إلغاء الموافقة قد يؤثر على قدرة المستخدم على استخدام بعض الخدمات أو الميزات التي تتطلب جمع البيانات الشخصية أو استخدامها. كما قد تشارك بَرزة البيانات مع جهات إنفاذ القانون أو الأطراف الثالثة وفق الإجراءات القانونية أو استجابةً للنشاط الإجرامي أو التهديدات التي تمسّ السلامة العامة.

القسم الرابع عشر: الأسئلة والشكاوى وردود الفعل

إن كان لديكم أي سؤال أو ملاحظة أو استفسار أو شكوى تتعلق بسياسة الخصوصية لدينا، فنحنكم على التواصل معنا على البريد الإلكتروني

barzah.oman@gmail.com