

تلتزم شركة روفودز الخليج لتوصيل الطلبات الاستهلاكية ش.ش.و(يُشار إليها فيما بعد بـ "ديليفيرو" أو "نحن" أو "ضمير المتكلم") بحماية خصوصية كافة مستخدمي موقعنا الإلكتروني Deliveroo.kw أو تطبيقات الهاتف المحمول (يُشار إليهما مجتمعين فيما بعد بـ "المواقع"). يُرجى قراءة سياسة الخصوصية التالية التي توضح كيفية قيمنا بجمع معلوماتك وكيفية استخدامها ومعالجتها وحمايتها.

1. بيانات الاتصال

إذا كان لديك أي استفسارات أو طلبات بخصوص سياسة الخصوصية هذه أو حول كيفية التعامل مع بياناتك عموماً، يُرجى التواصل معنا باستخدام البيانات التالية:

- عن طريق التواصل مع خدمة العملاء على البريد الإلكتروني: support@deliveroo.com.kw
- عن طريق التواصل مع مسئول حماية البيانات على البريد الإلكتروني: dpo@deliveroo.com

2. كيف نجمع المعلومات

(1) نقوم بجمع المعلومات الشخصية لفهم كيفية قيام الزوار باستخدام مواقعنا وذلك حتى يتسنى لنا تطوير خدماتنا ومستوى الامان وتحسين تجربة العميل. حيث نقوم بجمع هذه المعلومات الشخصية عند تفاعلكم معنا أو استخدامكم لخدماتنا وذلك على سبيل المثال عند قيامكم باستخدام مواقعنا للقيام بطلب.

(2) نقوم بجمع المعلومات:

- عند قيامك بإنشاء حساباً معنا أو تغيير إعدادات حسابك.
- عند قيامك بطلب معنا وخلال مرحلة الطلب (بما في ذلك عملية السداد وتوصيل الطلب).
- عند تواصلك معنا مباشرةً عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف أو البريد أو الرسائل أو عن طريق خدمة المحادثة.
- عند تصفحك لمواقعنا واستخدامها (قبل وبعد إنشاء حسابك معنا).

(3) نجمع أيضاً المعلومات من مواقع أخرى مثل منصات الدعاية ومقدم خدمة الكشف عن الاحتيال والغش الخاص بنا.

3. المعلومات التي نقوم بجمعها منك

(1) كجزء من التزامنا تجاه خصوصية عملائنا وزوارنا عموماً، نسعى دائماً إلى الوضوح والشفافية فيما يتعلق بالمعلومات التي سنقوم بجمعها منك.

(2) عند زيارتك المواقع أو إجراء طلب من خلال مواقع ديليفيرو يُطلب منك تقديم بعض المعلومات عن نفسك والتي تشمل إسمك وبيانات التواصل وعنوان التوصيل وتفاصيل الطلب

والمعلومات الخاصة بالدفع مثل معلومات بطاقة الائتمان أو بطاقة المدین. حيث نقوم بجمع هذه المعلومات.

(3) نقوم أيضًا بجمع المعلومات حول استخدامك للمواقع والمعلومات المتعلقة بك من أي رسائل تقوم بنشرها على المواقع أو عند الاتصال بنا أو تزويدنا بتعليقات عبر البريد الإلكتروني أو الخطابات أو الهاتف أو خاصية الدردشة. في حال اتصالك بنا عبر الهاتف فسوف نقوم بتسجيل المكالمة لأغراض التدريب وتحسين الخدمة وسوف نقوم بتسجيل الملاحظات المتعلقة بمكالمتك.

(4) نقوم بجمع المعلومات الفنية من جهازك المحمول أو جهاز الكمبيوتر الخاص بك الذي تتصل من خلاله على مواقعنا وهذه المعلومات تشمل نظام التشغيل الخاص به ونوع الجهاز ونوع الاتصال وعنوان الأي. بي.

(5) نقوم أيضًا بجمع المعلومات الفنية حول استخدامك لخدماتنا من خلال جهاز المحمول وتشمل هذه المعلومات على سبيل المثال معلومات حول شركة الاتصالات و/أو بيانات الموقع وبيانات الأداء مثل طرق الدفع عبر الهاتف المحمول و/أو التفاعل مع تقنيات البيع بالتجزئة الأخرى مثل استخدام بطاقات الاتصال قريب المدى و/أو رموز الرد السريعة و/أو استخدام قسائم المحمول. ما لم تكن قد اخترت أن تظل مجهولاً من خلال إعدادات الجهاز و/أو النظام الأساسي الخاص بك قد يتم جمع هذه المعلومات واستخدامها من قبلنا تلقائيًا إذا كنت تستخدم الخدمة من خلال جهاز (أجهزة) الهاتف المحمول الخاص بك عبر أي تطبيق لديليفيرو على الهاتف المحمول أو من خلال متصفح هاتفك المحمول أو غير ذلك.

(6) نقوم بمعالجة المعلومات التي تتعلق بصحتك فقط في حالة موافقتك الطوعية على ذلك على سبيل المثال في حالة تحديدك لأي حساسية لأي نوع من أنواع الطعام.

4. استخدام معلوماتك

(1) نقوم بجمع واستخدام معلوماتك لأغراض تقديم الخدمات عبر الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني أو الهاتف المحمول والتسويق والترويج أو إدارة العلاقات والخدمات مع العملاء أو إصدار الفواتير أو الوفاء بالالتزامات القانونية أو التعاقدية وحماية حقوق الأطراف وحملة الأسهم ذات الصلة والتأمين وخدمات ما بعد البيع وأنشطة العروض والجوائز وتشغيل أعمالنا المقيدة. وإذا رفضت السماح لنا بجمع معلوماتك فقد لا نتمكن من توفير الخدمات (مثل خدمات تقديم طلب التوصيل) لك.

(2) سنقوم فقط بمعالجة البيانات التي نجمعها عنك إذا كان هناك سبب للقيام بذلك وهذا السبب مسموح به بموجب قوانين حماية البيانات المعمول بها، وسيكون لدينا أساس قانوني لمعالجة معلوماتك إذا كنا بحاجة إلى معالجة معلوماتك من أجل تزويدك بالخدمة المطلوبة أو لإبرام عقد أو إذا حصلنا على موافقتك أو إذا كان لدينا مبرر لمعالجة البيانات الخاصة بك أو إذا كان هناك التزام قانوني للقيام بذلك.

(3) سنقوم باستخدام معلوماتك لتقديم الخدمة التي طلبتها أو من أجل إبرام عقد حتى:

- تمكننا من تزويدك بإمكانية الوصول الي بعض الأجزاء ذات الصلة بالمواقع؛

- نقدم الخدمات التي طلبتها؛
 - تمكننا من الحصول على المبلغ المستحق من قبلك؛ و
 - نتواصل معك عند الضرورة بخصوص خدماتنا من أجل حل أي مشاكل قد تواجهها بخصوص طلبك.
- (4) سنقوم بمعالجة بياناتك عند وجد مبرر لدينا للقيام بذلك، فعلى سبيل المثال قد نقوم بذلك من أجل تخصيص خدماتنا والتي تشمل معالجة البيانات حتى تتمكن من القيام بطلبك بشكل أسهل وأسرع. ندرج هذه المبررات كما يلي:
- لتحسين فاعلية وجودة الخدمة التي يتوقعها منا عملائنا في المستقبل؛
 - لتحديد محتوانا الذي نعرضه عليك أو أي محتوى لمطعم تابع لنا أو شركائنا في التسويق والدعاية، على سبيل المثال حتى تتمكن من عرض المطاعم الموجودة في منطقتك أو التأكد من مشاهدتك للإعلانات الأكثر ملاءمة لك استنادًا إلى خصائص تحدد من قبلنا؛
 - حتى يتمكن فريق خدمة العملاء من مساعدتك بخصوص أي استفسارات أو شكاوى محتملة بأفضل السبل الممكنة وأكثرها فاعلية؛
 - للتواصل معك للاطلاع على آرائك وتعليقاتك على خدماتنا وإخطارك في حالة وجود أي تغييرات أو تطورات مهمة على المواقع أو خدماتنا وذلك يشمل إخطارك (بناء على طلبك) بأن خدماتنا باتت متوفرة في منطقة جديدة؛
 - لتحليل نشاطك على المواقع لأغراض إحصائية وتحليلية حتى تتمكن من إدارة أعمالنا ودعمها وتطويرها وتحسينها ولمساعدتنا على منع الغش والاحتيال؛
 - لإنفاذ شروطنا التعاقدية معك وشروط أي اتفاقية أخرى، وللقيام برفع الدعاوى القانونية أو تقديم الدفوع ولحماية حقوق ديليفيرو أو شركائنا من المطاعم أو عمال التوصيل أو غيرهم (بما في ذلك منع الغش والاحتيال)؛ و
 - إذا قمت بتقديم تعليق أو تعقيب بشأن المواقع والخدمات فقد نستخدم هذا التعليق والتعقيب في المواقع وأي مواد تسويقية أو إعلانية. وفي حالة استخدام تعليقك أو تعقيبك سوف نذكر فقط اسمك الأول والمدينة التي تعيش فيها.
- (5) سنقوم أيضًا بتحليل البيانات التي تتعلق باستخدامك لخدماتنا من بيانات مَوْقِعُك وذلك لإنشاء ملفات تعريفية تتعلق بك ومن أجلك. وهذا يعني أننا قد نقوم ببعض الافتراضات حول اهتماماتك واستخداماتك، على سبيل المثال سوف نرسل لك اتصالات تسويقية أكثر تخصيصًا أو سوف نرشح لك المطاعم التي نعتقد أنها ستعجبك أو سوف نعلمك بالعروض الخاصة أو المنتجات التي نعتقد أنك قد تكون مهتمًا بها. لديك حقوق معينة فيما يتعلق بهذا النوع من المعالجة. لمزيد من المعلومات، يُرجى الاطلاع على قسم "حقوقك" أدناه.
- (6) في حال إن فرض علينا إلتزامًا قانونيًا للقيام بذلك فقد نستخدم معلوماتك من أجل:
- إنشاء سجل خاص بطلبك/طلباتك.
 - الإلتزام بأي متطلبات قانونية أو تشريعية نخضع لها.

5. ملفات تعريف الارتباط (الكوكيز)

يمكنك ضبط المتصفح الخاص بك لرفض كل أو بعض من ملفات تعريف الارتباط للمتصفح أو لتبنيهاك عندما تستخدم مواقع الانترنت لملفات تعريف الارتباط أو تحاول الوصول إليها. يُرجى العلم أنه في حالة تعطيلك لملفات تعريف الارتباط أو رفضها فقد يتعذر الوصول إلى بعض أجزاء المواقع أو قد لا تعمل على النحو المطلوب.

6. التسويق المباشر

في حالة موافقتك أو في حالة وجود سبب مبرر للقيام بذلك (ويسمح لنا بذلك بموجب القانون) سنستخدم معلوماتك لإعلامك بمنتجاتنا الأخرى وخدماتنا التي قد تهتمك ويمكننا في هذا الصدد أن نتواصل معك عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف. ويمكنك التحكم في تفضيلات التسويق عبر البريد الإلكتروني الخاص بك في من خلال:

- زيارة موقعنا الإلكتروني Deliveroo.kw أو عن طريق تطبيق الهاتف المحمول.
- بالضغط على "حساب" (بالنسبة لموقعنا الإلكتروني يندرج تحت قائمة الخيارات).
- ثم الانتقال لإسفل إلى "تفضيلات التسويق".

7. الاحتفاظ بمعلوماتك

(1) لن نحفظ بأي من معلوماتك لمدة أكثر مما نراها ضروريًا.
(2) سنحتفظ بالمعلومات التي نجمعها طوال المدة اللازمة من أجل استيفاء كافة الأغراض الموضحة في قسم "استخدام معلوماتك" والأقسام الأخرى المذكورة أعلاه بما يتماشى مع اهتماماتنا المشروعة أو لفترة محددة وفقًا لما تتطلبه اللوائح أو القوانين المعمول بها وذلك يشمل الاحتفاظ بالمعلومات لأغراض تقديم التقارير للجهات الرقابية.

(3) عند تحديد فترات الاحتفاظ بالمعلومات ذات الصلة سنأخذ بعين الاعتبار بعض العوامل ومنها ما يلي:

- التزاماتنا التعاقدية والحقوق فيما يتعلق بالمعلومات المعنية؛
 - الالتزامات القانونية المفروضة بموجب القانون المعمول به لحفظ البيانات لفترة زمنية محددة؛
 - مدة التقادم بموجب القانون/ القوانين المعمول بها؛
 - اهتماماتنا المشروعة وذلك عند القيام بأختبارات الموازنة (يُرجى الاطلاع على القسم بعنوان "استخدام معلوماتك" الوارد أعلاه)؛
 - النزاعات المحتملة/ الفعلية؛ و
 - الإرشادات الصادرة من قبل السلطات المعنية بحماية البيانات.
- (4) بخلاف ذلك، فإننا نقوم بمسح كافة معلوماتك بطريقة آمنة فور انتهاء الأغراض التي جمعت من أجلها.

8. مشاركة وتحويل معلوماتك دولياً

(1) نحن نتعامل بحرص وشفافية بخصوص مشاركة معلوماتك مع اطراف اخرى.

(2) مشاركة معلوماتك داخليًا:

- نُشارك معلوماتك مع شركات مجموعة ديليفيرو الأخرى داخل و/أو خارج دولة الكويت وذلك عند الضرورة فقط للأغراض المذكورة والموضحة في قسم "استخدام معلوماتك" والاقسام الأخرى المذكورة اعلا

(3) مشاركة معلوماتك مع أطراف اخرى:

نشارك معلوماتك مع أطراف اخرى من مزودي الخدمة والتي تشمل الجهات التالية:

- **مُزودي خدمة الدفع (بما في ذلك مزودي خدمة الدفع عن طريق الإنترنت ومزودي خدمة الكشف عن الاحتيال والغش)** لأغراض تقديم الخدمات لنا على سبيل المثال عند معالجتهم للمعلومات مثل الدفع عن طريق بطاقات الائتمان لصالحنا أو تقديم خدمات الدعم لك أو عند طلبنا لإجراء الفحوصات لمنع الاحتيال والغش؛
- **مقدمي خدمة تكنولوجيا المعلومات (بما ذلك مزودي خدمة الحوسبة السحابية)** في سبيل مساعدتنا في عملية معالجة البيانات وتخزينها وتحليلها بالإضافة إلى إصدار الفواتير إلكترونياً والخدمات الإلكترونية الأخرى ذات الصلة إن وجدت؛
- **شركائنا من المطاعم** ممن قدمت لهم الطلب حتى يتمكنوا من تلبية طلبك أو اخطارهم بأى نوع من انواع حساسية الطعام التي تم الاخطار بها طواعية أو من اجل حل المشكلات أو تحسين خدماتهم؛

● **عمال التوصيل** حتى يتمكنوا من توصيل الطلب لك؛

- **شركائنا في خدمة العملاء** ممن سيقدمون لنا العون والمساعدة في حل المشكلات التي تواجهك فيما يتعلق بخدماتنا؛ و

● **شركائنا في التسويق والدعاية** لضمان مشاهدتك الإعلان الأكثر صلة لك وإرسال رسائل تسويقية لك عن طريق البريد الإلكتروني نيابة عنا.

تلتزم ديليفيرو باتخاذ كافة الإجراءات والخطوات اللازمة والمعقولة لضمان التعامل مع بياناتك ومعالجتها بأمان و وفقاً لسياسة الخصوصية هذه عند تحويلها إلى اطراف اخرى.

- (4) إذا دخلت اعمالنا التجارية في مشروع مشترك مع مشتري أو تم بيعها أو دمجها مع أي كيان تجاري آخر فقد يتم الإفصاح عن معلوماتك أو نقلها إلى الشركة أو الشركاء التجاريين الجدد أو الملاك أو مستشاريهم.

(5) من الممكن أيضاً مشاركة معلوماتك:

- في حالة وجود أي واجب قانوني للإفصاح عن معلوماتك أو مشاركتها من أجل الامتثال (و/أو حيثما نعتقد أننا ملزمون بالامتثال) لأي التزام قانوني أو متطلبات رقابية ويشمل ذلك تبادل المعلومات مع الشركات والمنظمات الأخرى لأغراض الحماية من الغش والاحتيال ومنعه؛

- في سبيل إنفاذ الشروط والبنود التعاقدية المبرمة معك والشروط والبنود لأي اتفاقية أخرى؛

- من أجل حماية حقوق ديليفيرو وشركائها من المطاعم وعمال التوصيل أو أي أطراف أخرى معنية بما في ذلك منع الاحتيال والغش؛ و
 - مع الأطراف الخارجية (مثل الشرطة) وفق ما نراه ضروريًا بصورة معقولة في سبيل منع أي جريمة.
- (6) التحويل الدولي للبيانات
- سيتم تحويل معلوماتك وتخزينها في الخوادم الخاصة بنا والواقعة داخل الاتحاد الأوروبي.
 - في بعض الحالات قد يتم معالجة البيانات الشخصية التي نجعلها عنك خارج دولة الكويت. على سبيل المثال داخل المنطقة الاقتصادية الأوروبية أو الولايات المتحدة الأمريكية أو الفلبين أو دول تعمل بها شركة ديليفيرو (كما هو مذكور في الموقع الإلكتروني www.deliveroo.co.uk)، وبناءً على ذلك فقد وضعنا بعض الضمانات للوصول لمستوي أمان عند معالجة بياناتك خارج دولة الكويت.

9. الأمن

- (1) نحن نطبق تقنيات وسياسات حاسمة حتى نتأكد من ان المعلومات التي نحفظ بها عنك محمية بشكل مناسب.
- (2) نتخذ إجراءات من أجل حماية معلوماتك من أي وصول غير مصرح به و ضد أي معالجة غير قانونية للمعلومات وضد فقدان والتلف والتدمير.
- (3) عندما إختيارك لكلمة السر التي تتيح لك الوصول إلى بعض الأجزاء الخاصة بالمواقع فإنك تتحمل كامل المسؤولية لإبقاء كلمة السر سرية كما ننصحك بعدم مشاركة كلمة السر الخاصة بك مع أي شخص.
- (4) ومن المؤسف فإن نقل المعلومات عبر الإنترنت ليس آمنًا تمامًا. حيث أننا سنتخذ جميع الإجراءات لحماية معلوماتك إلا أنه لا يمكننا ضمان أن بياناتك المرسله إلى المواقع امنة؛ وبناءً عليه فإن إرسال المعلومات الينا سيكون على مسؤوليتك الخاصة. وبمجرد استلامنا لمعلوماتك سنستخدم إجراءات أمنية صارمة لمحاولة منع الوصول غير المصرح لأي من معلوماتك.

10. حقوقك

- (1) بموجب قانون حماية البيانات، قد يكون لديك عدد من الحقوق فيما يخص بياناتك التي نحفظ بها. وإذا كنت ترغب في ممارسة أي من هذه الحقوق، يرجى التواصل مع مسئول حماية البيانات لدينا باستخدام بيانات الاتصال المذكورة أعلاه. وللحصول على معلومات إضافية حول حقوقك، يُرجى التواصل مع السلطة المختصة لحماية البيانات في بلدك والاطلاع على ما يلي.
- (2) **حق الإخطار.** يحق لك معرفة كافة المعلومات حول كيفية استخدامنا لمعلوماتك، ولهذا السبب فإننا نقدم لك المعلومات الواردة في سياسة الخصوصية هذه.

- (3) **حق الوصول.** يحق لك الوصول إلى معلوماتك. سيمكّنك هذا على سبيل المثال، من التحقق من أننا نستخدم معلوماتك بما يتوافق مع قانون حماية البيانات. وإذا كنت ترغب في الوصول إلى معلوماتك التي نحتفظ بها بهذه الطريقة، يرجى الاتصال بنا (انظر تفاصيل الاتصال).
- (4) **الحق في التصحيح.** يحق لك تصحيح معلوماتك إذا كانت غير دقيقة أو غير كاملة. يمكنك أن تطلب تصحيح أي أخطاء في المعلومات التي نحتفظ بها عن طريق الاتصال بنا (انظر تفاصيل الاتصال).
- (5) **حق الحذف.** بعبارة بسيطة، يمكنك طلب حذف أو إزالة بعض من معلوماتك التي نحتفظ بها إذا كانت غير دقيقة أو غير كاملة عن طريق الاتصال بنا (انظر تفاصيل الاتصال).
- (6) **الحق في سحب الموافقة.** إذا كنت قد منحت موافقتك على أي مما نقوم به لمعلوماتك (أي أننا نعتمد على الموافقة كأساس قانوني لمعالجة معلوماتك)، يحق لك سحب هذه الموافقة في أي وقت، ويمكنك القيام بذلك عن طريق الاتصال بنا (انظر تفاصيل الاتصال)، أو عن طريق تغيير تفضيلاتك التسويقية أو تعطيل ملفات تعريف الارتباط على النحو المبين في القسمين 5 و6 أعلاه. ومع ذلك، فإن سحب الموافقة لن يجعل من استخدامنا لمعلوماتك غير قانوني وقت منحنا للموافقة.

11. تغيير سياسة الخصوصية

سيتم نشر أي تغييرات تطرأ على سياسة الخصوصية الخاصة بنا على المواقع وسوف نقوم بإعلامك بالتغييرات متى يكون مناسب. فعلى سبيل المثال سنقوم بإخطارك عن طريق البريد الإلكتروني أو الإشعارات.

آخر تحديث على سياسة الخصوصية تم بتاريخ: ٢٣ يناير ٢٠١٩

