

سياسة الخصوصية الخاصة بـ ديليفرو

تلزム شركة ديليفرو م.د.م.س ("نحن" أو "لينا" أو "ديليفرو") والشركة الأم شركة رووفوز المحدودة ("نحن" أو "لينا" أو "ديليفرو") بحماية خصوصية جميع مستخدمي موقعنا الإلكتروني www.deliveroo.ae وتطبيقات الهاتف المحمول وحسابات وسائل التواصل الاجتماعي (يشار إليها مجتمعة باسم "الموقع"). يرجى قراءة سياسة الخصوصية هذه التي تشرح كيفية استخدامنا وحمايتنا لمعلوماتك الشخصية، وهي أي معلومات عنك أو يمكن استخدامها لتحديد هويتك.

من خلال زيارة و/أو استخدام موقعنا أو خدماتنا، ومن خلال تقديم موافقتك عند الحاجة، فإنك توافق على جمع معلوماتك واستخدامها والإفصاح عنها ونقلها على النحو المنصوص عليه في هذه السياسة.

1. بيانات الاتصال

إذا كانت لديك أي استفسارات أو طلبات بخصوص سياسة الخصوصية هذه أو كيفية تعاملنا مع معلوماتك بشكل عام، يمكنك التواصل معنا باستخدام نموذج الاتصال المتوفر [هنا](#) أو عن طريق توجيهها إلى ديليفرو م.د.م.س، الوحدة رقم: 123، مركز أعمال مركز دبي للسلع المتعددة، الطابق الأول، مجمع المجوهرات والأحجار الكريمة 3، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

2. المعلومات التي نجمعها عنك

كجزء من التزامنا بخصوصية عملائنا، والزائرين لموقعنا بشكل عام، نريد أن نكون واصحين بشأن أنواع المعلومات التي سنجمعها عنك.

المعلومات التي نحصل عليها منك

عند زيارتك أو تقديم طلب عبر موقعنا، بما في ذلك من خلال أي موقع ويب أو تطبيق جوال لمطاعمنا أو متجر البقالة أو شركائنا في البيع بالتجزئة ("الشركاء") الذين نعمل معهم لتقديم خدماتنا، سنقوم بجمع معلوماتك بالطرق التالية:

● عندما تقوم بإنشاء حساب لينا أو تغيير إعدادات حسابك، نقوم بجمع اسمك وتفاصيل الاتصال الخاصة بك

ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني وعنوان التسليم. إذا قمت بشراء سلع مقيدة أو خاضعة لرقابة

العمر، فإننا نجمع تاريخ ميلادك حتى نتمكن من التحقق من عمرك

● عندما نستخدم موقعنا لتقديم طلب، فإننا نجمع معلومات بما في ذلك العناصر المشتراء وموقعك (خط

الطول والعرض) وأي ملاحظات طلب قد تقدمها للمساعدة في التسليم وبرنامج الولاء أو برنامج المكافآت

أو تفاصيل القسم (حيثما ينطبق ذلك). يقوم موفرو الدفع لدينا أيضًا بجمع معلومات الدفع، بما في ذلك رقم بطاقة الخصم أو الائتمان الخاصة بك.

● عندما تشارك أو تدخل في المسابقات أو سحوبات الجوائز أو العروض الترويجية التي ننظمها لصالحنا أو

نيابة عن شركائنا، فإننا نجمع المعلومات لتسجيلك.

● عندما تشارك في أبحاث السوق والاستطلاعات، أو تترك رسائل أو تعليقات على موقعنا، أو تقدم تعليقاتك

على ديليفرو، فإننا نجمع ردودك ومراجعاتك، بما في ذلك تقييمات طلبك.

- عندما تتوصل معنا (على سبيل المثال، من خلال خدمة العملاء لدينا) أو مع أحد السائقين (باستخدام الخاصية في التطبيق) بخصوص الطلب الذي قدمته، فإننا نجمع المعلومات التي تشاركها أثناء المحادثة. إذا اتصلت بنا عبر الهاتف، فقد نقوم بتسجيل المكالمة وتدوين الملاحظات، بما في ذلك لأغراض التدريب وتحسين الخدمة. إذا اتصلت بنا بخصوص مشكلة تتعلق بطلبك، فقد نطلب منك صورة لطلبك أو إيصالاً يوضح المشكلة (إذا كان من الممكن رؤيتها من خلال فحص العناصر). يجوز لنا أيضاً جمع معلومات صحية عنك فقط عندما تتطوع بذلك وتوافق على ذلك، على سبيل المثال إذا أبلغت عن رد فعل تحسسي بعد تناول طلب ما.
- عندما تتوصل معنا بخصوص سؤال، أو لتلقي مواد ترويجية، أو أي معلومات أخرى حول مبادرات ديليفرو، فإننا نجمع تفضيلات الاتصال الخاصة بك وأي معلومات تشاركها معنا.
- معلومات أخرى عنك
- نقوم أيضاً بجمع معلوماتك من أطراف ثالثة، مثل مقدمي خدمات اكتشاف الاحتيال ومنصات الإعلان عبر الإنترنت ووسطاء البيانات، من الشخص الذي يكمل الطلب إذا كنت متلقياً لهدية ومن صاحب العمل الخاص بك، عندما يقوم بالتسجيل في ديليفرو للأعمال.
- نقوم بجمع المعلومات من خلال استخدامك لمواعينا، مثل فهم تفضيلاتك ومعلوماتك الديموغرافية وكيفية استخدامك لمواعينا وخدماتنا.
- نقوم بجمع المعلومات من الجهاز الذي تستخدمه للوصول إلى مواعينا، مثل عنوان بروتوكول الإنترنت الذي تستخدمه ومعرفات فريدة أخرى مرتبطة بجهازك، وإذا كنت تستخدم جهازك المحمول، فإننا نقوم تلقائياً بجمع معلومات مثل شركة الاتصالات المحمولة والموقع وكيفية تفاعلك مع تقنيات البيع بالتجزئة الأخرى (على سبيل المثال، رموز الاستجابة السريعة وأو قسم الهاتف المحمول)، ما لم تختر البقاء مجهول الهوية من خلال إعدادات الهاتف المحمول.
- معلومات إلزامية
- إذا فشلت في تقديم معلوماتك، فقد لا تتمكن من استخدام مواعينا وخدماتنا وقد نضطر إلى إلغاء عقدنا معك، وسنطرك بذلك مسبقاً.

3. استخدام معلوماتك

- نحن نستخدم معلوماتك بطرق مختلفة، كما هو موضح أدناه، وفقط إذا كان لدينا سبب وجيه للقيام بذلك.
- ويتضمن ذلك ما يلي:
- مساعدتك في إنشاء وإدارة حساب ديليفرو الخاص بك (بما في ذلك ربطه برصيد ديليفرو للأعمال، إذا كان لديك واحد).
 - توصيل الطلبات إليك أو إلى أي متلقٍ هدية.
 - استقبال المدفوعات وتقديم المبالغ المستردّة، وتطبيق القسمات وإدارة أرصدة حسابك.
 - إدارة أي مسابقات أو سحبات جوائز أو عروض ترويجية خاصة أخرى تشارك فيها.
 - توفير وتحسين دعم رعاية العملاء لمساعدتك في الشكاوى والاستفسارات المتعلقة بتسلیم طلبك. إذا كانت لديك شكوى بخصوص طلبك تتطابق من الشريك التحقيق فيها والرد عليها، فسنطلب موافقتك على مشاركة معلوماتك.

- تحسين خدمة رعاية العملاء لدينا، من خلال تحليل التفاعلات السابقة (الدردشة أو رسائل البريد الإلكتروني أو تسجيلات المكالمات) معنا.
- إرسال تحديثات الحساب والخدمة إليك، وتأكيدات الطلب، وتحديثات شروط وأحكام العملاء.
- تحليل حركة المرور على مواقعنا وكيفية استخدام الزوار لمواعينا لتحسين جودة مواقعنا ومحوها.
- وعروض الخدمات.
- ضمان عمل مواقعنا وسلامتها وأمانها، بما في ذلك استكشاف الأعطال البرمجية والمشكلات التشغيلية وإصلاحها.
- تخصيص محتوى وخدماتنا واتصالاتنا التسويقية لك (مثل إظهار المطاعم والمتاجر الرائعة أو إرسال العروض أو الخصومات إليك).
- طلب تعليقاتك، مثل تقييم طلبك. يعتمد الأمر عليك فيما إذا كنت تريده ترك أي تعليق. سيتم إخفاء هوية الردود، إلا إذا اخترت تقديم اسمك وجعله عاماً.
- إرسال استطلاعات الرأي إليك أو دعوتك للمشاركة في أبحاث السوق الخاصة بنا.
- إنشاء إحصائيات مجتمعة حول تعليقاتك أو تقييماتك لرؤى عملائنا ومشاركتها مع شركائنا.
- إرسالك اتصالاتنا التسويقية وقياس أدائها، بما في ذلك حول ديليفرو للأعمال والمنتجات والخدمات التي نعتقد أنك ستتجه بها.
- عرض وقياس أداء الإعلانات أثناء تصفحك لمواقعنا وتطبيقات أو موقع الطرف الثالث، حيث توافق على استخدام ملفات تعريف الارتباط على مواقعنا.
- التتحقق من هويتك واكتشاف الاحتيال وأي شكل آخر من أشكال إساءة استخدام مواقعنا والتحقيق فيه والإبلاغ عنه والسعى إلى منعه، بما في ذلك الوصول غير المصرح به أو إساءة استخدام خدماتنا ومنتجاتها أو النشاط غير القانوني على مواقعنا.
- الالتزام بشروطنا التعاقدية معك وضمان الامتثال لسياساتنا وإجراءاتنا الداخلية.
- الاستجابة لطلبات الحقوق التنظيمية أو الفردية، والامتثال للقوانين واللوائح والاتفاقيات وسياسات التأمين المعمول بها، ومساعدة جهات إنفاذ القانون.
- الدفاع عن المطالبات القانونية وحماية حقوق ديليفرو وشركائنا والركاب أو الآخرين وممتلكات ديليفرو أو موظفيها أو منتجاتها.

التسويق

- يجوز لنا استخدام معلوماتك لإرسال رسائل تسويقية مباشرة إليك لإبقاءك على اطلاع دائم بالمنتجات والخدمات والمبادرات التي نعتقد أنها قد تهمك. يتضمن هذا أحدث عروضنا وتحديثاتنا حول ديليفرو وديليفرو للأعمال وشركائنا الأكثر صلة بك استناداً إلى المعلومات التي نجمعها عنك. يجوز لنا أن نرسل إليك اتصالاتنا التسويقية المباشرة عبر البريد أو البريد الإلكتروني أو الرسائل عبر الهاتف المحمول (مثل الرسائل القصيرة والرسائل متعددة الوسائط وواتساب والإشعارات الفورية) والهاتف. إذا غيرت رأيك، يمكنك إلغاء الاشتراك أو تغيير تفضيلاتك التسويقية في أي وقت:
- عبر الإنترنت أو من خلال التطبيق: قم بزيارة www.deliveroo.ae أو تطبيقنا للهواتف المحمولة، وانقر على "الحساب" (في التطبيق هذا هو رمز الحساب) ثم "تفضيلات الاتصال".
 - البريد الإلكتروني: انقر على رابط "إلغاء الاشتراك" الموجود أسفل رسائل البريد الإلكتروني التسويقية الخاصة بنا.
 - إشعار الهاتف: افتح إعدادات جهازك المحمول، ثم "الإشعارات".

يمكنك أيضاً الاتصال بنا باستخدام تفاصيل الاتصال المذكورة أعلاه (يرجى مراجعة قسم "تفاصيل الاتصال" أعلاه).

عندما تختار عدم تلقي اتصالاتنا التسويقية، سنستمر في إرسال اتصالات الخدمة إليك، مثل تحديثات شروطنا وأحكامنا، ومعلومات حول انقطاعات الخدمة ومعلومات السلامة حول تسليمك أو الاتصالات التي طلبت على وجه التحديد تلقيها، مثل إشعار حول توفر ديليفرو في منطقة معينة.

4. ديليفرو للأعمال

نحن نستخدم معلوماتك لفهم ما إذا كنت مهتماً بمعرفة المزيد عن خدمة ديليفرو للأعمال، وإذا قام صاحب العمل الخاص بك بالتسجيل في ديليفرو للأعمال، لجعل هذه الخدمة متاحة لك.

إذا قام صاحب العمل الخاص بك بالتسجيل في ديليفرو للأعمال، فستتلقى معلوماتك من صاحب العمل، بما في ذلك اسمك وعنوان بريدك الإلكتروني. نحن نستخدم هذه المعلومات للاتصال بك وإعلامك بأن صاحب العمل الخاص بك يقدم لك فرصة استخدام خدمة ديليفرو للأعمال. إذا اخترت قبول عرض صاحب العمل الخاص بك، فسنقوم بمساعدتك في تنشيط رصيد شركتك في ديليفرو للأعمال من خلال دعوتك لإنشاء حساب مع ديليفرو أو عن طريق ربط الرصيد بحساب ديليفرو الحالي الخاص بك. في كلتا الحالتين، تكون علاقتك مباشرة مع ديليفرو باعتبارك عميلاً، ولكن مع الاستفادة الإضافية المتمثلة في القدرة على استخدام رصيد شركتك لدفع ثمن طلباتك.

عندما تقوم بتفعيل رصيد الشركة من ديليفرو للأعمال، سنقوم بمشاركة بيانات طلبك مع صاحب العمل (أي قيمة وتاريخ ووقت كل طلب وعنوان التسليم ومكان البدل المؤسسي المستخدم).

5. ملفات تعريف الارتباط

نحن نستخدم ملفات تعريف الارتباط والتقييمات المماثلة، بما في ذلك من شركائنا، لجمع معلوماتك (المعرفة المزيد، راجع قسم "المعلومات التي جمعها عنك" أعلاه) لتحليل حركة المرور، والمساعدة في تخصيص وتحسين المحتوى والخدمات على موقعنا، مثل إظهار المطاعم والمتأجر الرائعة التي نعتقد أنك قد ترغب فيها، لتقديم الإعلانات ذات الصلة وقياس فعاليتها على التطبيقات والموقع الإلكتروني الأخرى، بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي. يمكنك قبول ملفات تعريف الارتباط أو رفضها أو تخصيصها في أي وقت عن طريق اختيار ملفات تعريف الارتباط التي يمكننا استخدامها. يمكنك أيضاً اختيار إيقاف تشغيل ملفات تعريف الارتباط في متصفح موقع الويب الخاص بك، ولكن يرجى ملاحظة أنه من خلال تعطيل جميع ملفات تعريف الارتباط، قد لا تتمكن مواقعنا بشكل صحيح.

6. مشاركة معلوماتك

نحن نفصح عن معلوماتك أو ننقلها فقط عندما يكون ذلك ضرورياً للأغراض المنصوص عليها في قسم "استخدام معلوماتك" أعلاه. وعلى وجه الخصوص، فإننا نشارك معلوماتك مع:

نحن نفصح عن معلوماتك أو ننقلها فقط عندما يكون ذلك ضرورياً للأغراض المنصوص عليها في قسم "استخدام معلوماتك" أعلاه. وعلى وجه الخصوص، فإننا نشارك معلوماتك مع:

- شركات أخرى ضمن مجموعة ديليفرو لمساعدتنا في تقديم خدماتنا إليك.
- سائقونا وشركاؤنا. نحن نشارك الحد الأدنى من المعلومات الضرورية لتلبية طلبك. يمكن للسائق فقط رؤية اسمك وعنوان التسليم وعناصر الطلب وما إذا كنت قد أضفت أي ملاحظات تسليم.

- شركاؤنا حيث قدمت شکوى بخصوص طلب وتوافق على أن نشارك معلوماتك معهم لتمكينهم من التحقيق والرد عليك.

كما نقوم أيضاً بمشاركة معلوماتك مع موفري الطرف الثالث الذين يساعدون ديليفرو في العمليات المختلفة، ويتضمن ذلك:

- مقدمي خدمات الدفع (بما في ذلك مقدمي خدمات الدفع عبر الإنترنت)؛
- مقدمي خدمات المصادقة والكشف عن الاحتيال؛
- مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات (بما في ذلك مقدمي الخدمات السحابية)؛
- الأطراف الثالثة التي ترسل التسويق المباشر واستطلاعات أبحاث السوق وغيرها من الاتصالات نيابة عنا؛
- مقدمي دعم العملاء (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، أولئك الذين يساعدوننا في تقديم الدعم الفني أو دعم العملاء)؛
- منصات التواصل الاجتماعي؛ و
- شركائنا في الإعلانات.

إذا دخلت شركتنا في مشروع مشترك مع كيان تجاري آخر أو اشتريته أو بيعته أو اندمجت معه، فقد يتم الكشف عن معلوماتك أو نقلها إلى الشركة المستهدفة أو شركائنا التجاريين الجدد أو المالكين أو مستشاريهم.

يجوز لنا استخدام المعلومات التي تقدمها لنا إذا كان لدينا واجب الكشف عن معلوماتك أو مشاركتها من أجل الامتثال (و/أو حيث نعتقد أننا ملزمون بالامتثال) لأي التزام قانوني، من أجل فرض شروطنا التعاقدية معك وأي اتفاقية أخرى؛ لحماية حقوق ديليفرو أو الشركاء أو السائقين أو الآخرين، بما في ذلك منع الاحتيال و/أو إساءة استخدام موقعنا؛ ومع أطراف ثالثة حسب الضرورة المعقولة من أجل منع الجريمة، على سبيل المثال الشرطة.

ديليفرو هي شركة دولية وقد تحتاج إلى نقل معلوماتك خارج دولة الإمارات العربية المتحدة لمساعدتنا في تقديم خدماتنا، مثل المملكة المتحدة (UK) أو المنطقة الاقتصادية الأوروبية (EEA). عندما نفعل ذلك، فإننا نتأكد من حماية معلوماتك على سبيل المثال، سوف نقوم بنقل معلوماتك فقط:

- إلى البلدان التي لديها مستوى مناسب من الحماية للمعلومات الشخصية؛ أو
- حيث يمكننا إبرام عقود مع أطراف ثالثة لضمان وجود ضمانات صارمة لحماية البيانات قبل نقل معلوماتك.

إذا كنت تستخدم خدمات ديليفرو في بلد آخر نعمل فيه، على سبيل المثال، أثناء سفرك، فسيتم معالجة معلوماتك وفقاً للقوانين المعمول بها في ذلك البلد وستطبق سياسة الخصوصية الخاصة بشركة ديليفرو في ذلك البلد.

7. الأمن والاحتفاظ بالبيانات

نحن نتبع تقنيات وسياسات قوية لحماية معلوماتك من الضياع أو الاستخدام أو الوصول إليها بطريقة غير مصحح بها أو تغييرها أو الكشف عنها. بالإضافة إلى ذلك، فإننا نقتصر الوصول إلى معلوماتك على السائقين ومقدمي الخدمات الخارجيين وموظفي ديليفرو الذين لديهم حاجة عمل لمعرفة ذلك.

على الرغم من أننا نتخذ خطوات للحفاظ على أمان معلوماتك أثناء وجودها لدينا، فإن نقل البيانات عبر الإنترنت ليس آمناً تماماً أبداً،
لذا فإن أي معلومات ترسلها إلى ماقعنا تتم على مسؤوليتك الخاصة.

عند إنشاء حساب مع ديليفرو، يمكنك إنشاء كلمة مرور أو طريقة تسجيل دخول آمنة أخرى، بالإضافة إلى تقديم تفاصيل بطاقة الدفع. يجب عليك استخدام كلمة مرور فريدة والحفاظ على سرية أي كلمة مرور تنشئها أو أي طريقة تسجيل دخول آمنة أخرى للمساعدة في منع الآخرين من الوصول إلى حسابك

لن نحتفظ بمعلوماتك إلا بالقدر الضروري بشكل معقول لتحقيق الأغراض التي جمعناها من أجلها، أو بالقدر الذي يقتضيه القانون لأغراض تلبية أي متطلبات قانونية أو تنظيمية أو ضريبية أو محاسبية أو إعداد التقارير.

في حالة تقديم شكوى أو إذا اعتقدنا بشكل معقول أن هناك احتمالاً للتقاضي فيما يتعلق بعلاقتنا معك، فقد نحتفظ بمعلوماتك لفترة أطول. بخلاف ذلك، نقوم بمسح معلوماتك بشكل آمن عندما لا نحتاج إليها بعد الآن للأغراض التي جمعناها من أجلها.

8. حقوق

لديك حقوق معينة فيما يتعلق بالمعلومات التي نحتفظ بها عنك. يمكن أن تساعدك هذه الحقوق في التحكم في الطريقة التي نستخدم بها معلوماتك.

لديك الحق في:

- الوصول إلى معلوماتك. يمكنك أن تطلب منا نسخة من المعلومات التي نحتفظ بها عنك والتحقق مما إذا كان تقوم بمعالجتها بشكل قانوني. عند مشاركتك بنسخة من معلوماتك، فإننا نستخدم طريقة نقل آمنة تابعة لجهة خارجية.

- تصحيح معلوماتك: بإمكانك تغيير معلوماتك، مثل اسمك ورقم هاتفك وعنوان التسليم وطريقة الدفع داخل التطبيق في قسم "الحساب". يمكنك أيضاً أن تطلب منا إجراء تغييرات على أي معلومات نحتفظ بها عنك إذا كانت غير صحيحة أو غير كاملة، ولكن قد تحتاج إلى التحقق من دقة المعلومات الجديدة قبل تحريرها.
- حذف معلوماتك: يمكنك حذف حسابك وأي معلومات شخصية مرتبطة به عن طريق تسجيل الدخول إلى حسابك على موقعنا الإلكتروني أو التطبيق، والنقر فوق "تفاصيل الحساب"، ثم التمرير لأسفل إلى قسم "حذف الحساب". قد تكون هناك تفاصيل محددة تكون ملزمناً أو لدينا سبب مشروع للاحتفاظ بها وبالتالي تحتاج إلى الاحتفاظ بها لفترة أطول.

- نقل معلوماتك. يمكنك أن تطلب منا نسخة من المعلومات بتتنسيق منظم وقابل للقراءة آلياً، وإذا كان بوسعينا ذلك، إرسالها إلى طرف ثالث. ينطبق هذا الحق فقط على المعلومات الآلية التي قدمتها لنا، والتي وافقت في البداية على استخدامها أو حيث استخدمنا المعلومات لتنفيذ عقد معك

- تقييد أو الاعتراض على استخدامنا لمعلوماتك. في ظروف معينة، يمكنك إلغاء الاشتراك في أي تعاملنا مع معلوماتك إذا كان لديك سبب محدد للقيام بذلك. على سبيل المثال، يمكنك إلغاء الاشتراك في أي رسائل تسويقية قد نرسلها إليك (المعرفة المزيد، راجع قسم "التسويق والإعلان" أعلاه).
- التدخل البشري. إذا اتخذنا قراراً آلياً تماماً بشأنك وله تأثير قانوني عليك أو يؤثر عليك سلباً، فيمكنك الاعتراض على مثل هذا القرار وطلب منا إجراء مراجعة يدوية لهذا القرار.

لممارسة أي من هذه الحقوق، يرجى الاتصال بمسؤول حماية البيانات لدينا على dpo@deliveroo.com. قد تحتاج إلى أن نطلب منك التحقق من هويتك قبل أن نتمكن من الرد على طلبك.

9. التغييرات على سياسة الخصوصية الخاصة بنا

قد نقوم بتحديث هذه السياسة من وقت لآخر، لذا تذكر التحقق منها من وقت لآخر، في حالة تغير أي شيء. عندما يكون ذلك مناسباً، قد نقوم بإعلامك، على سبيل المثال عن طريق البريد الإلكتروني أو الإشعارات الفورية.