

إشعار الخصوصية في إنابة

أ. المقدمة / ب. نظرة عامة / ج. سياسات جمع البيانات واستخداماتها / د. الاختيار والشفافية / هـ. تحديثات هـ

ذا الإشعار

1- مقدمة

باستخدامك لخدمة إنابة، فإنك تثق بنا في جمع بياناتك الشخصية واستخدامها. ونحن بدورنا ملتزمون بالحفاظ على تلك الثقة. يبدأ هذا الالتزام بمساعدتك على فهم ممارسات الخصوصية المعمول بها لدينا. يُوضح هذا الإشعار البيانات الشخصية التي نجمعها، وكيفية استخدامها ومشاركتها، بالإضافة إلى الخيارات المتوفرة أمامك بشأن هذه البيانات. ونوصيك بقراءة هذا الإشعار والاطلاع على النظرة العامة حول الخصوصية، والتي تتناول النقاط الرئيسية لممارسات الخصوصية.

2- نظرة عامة

أ. نطاق الإشعار

يسري هذا الإشعار على مستخدمي خدمات إنابة في أي مكان في العالم، ويشمل ذلك مستخدمي التطبيقات، والمواقع الإلكترونية، والميزات، والخدمات الأخرى التابعة لأنابة.

يُوضح هذا الإشعار كيفية جمع شركة إنابة والشركات التابعة لها للبيانات الشخصية واستخدامها. ويسري هذا الإشعار على جميع مستخدمي التطبيقات، والمواقع الإلكترونية، والميزات، والخدمات الأخرى التابعة لأنابة في أي مكان في العالم، ما لم يتم تطبيق إشعار خصوصية مُنفصل، يسري هذا الإشعار تحديداً على ما يلي:

- المعتمرون: الأشخاص الذين يطلبون تنفيذ العمره نيابه عنهم ، بما في ذلك الأشخاص الذين يُطلب لهم العمره نيابه عنهم من قِبل شخص آخر

- الشركاء الوكلاء: الأشخاص الذين يقدمون استمارات التوظيف في أنابه لإجراء خدمات العمره بالنيابه بشكل فردي أو من خلال شركات العمرة المشاركة

يتحكم هذا الإشعار أيضاً في عمليات جمع البيانات الشخصية الأخرى بواسطة شركة انابه، وذلك في ما يتعلق بخدمات إنابة. على سبيل المثال، يجوز لنا جمع معلومات جهة الاتصال للأشخاص الذين يستخدمون حسابات يمتلكها العملاء في خدمة إنابه للأعمال أو المالكون أو الموظفون المشاركة في أنابه أو يجوز لنا جمع البيانات الشخصية الأخرى في ما يتعلق بتكنولوجيا الخرائط وميزاتها التي تقدمها أنابه.

يُشار إلى جميع الأشخاص الموجّه إليهم هذا الإشعار باسم «المستخدمين».

بالإضافة إلى ذلك، يرجى ملاحظة الأمور التالية:

- بالنسبة إلى المعتمرون الذين لا يمتلكون حساباً في إنابة: يتم جمع البيانات الشخصية وتحليلها للمعتمر الذين يقومون بإجراء العمرة حدّد موعدها مالك الحساب في إنابة وهذا وفقاً للعقد الموقع مع مالك هذا الحساب، وبخلاف ما هو موضح في هذا الإشعار. قد تتضمن عملية جمع البيانات وتحليلها مشاركة بيانات موقع المعتمر مع مالك هذا الحساب. يرجى التواصل مع مالك هذا الحساب لمعرفة المزيد من المعلومات.

تخضع عملية جمع البيانات واستخدامها للقوانين المعمول بها في الأماكن التي نوفر بها الخدمات. ما يعني أننا نشارك في الممارسات الموضحة في هذا الإشعار في بلد أو منطقة معينة فقط إذا كان ذلك مسموحاً به بموجب القوانين المعمول بها في تلك الأماكن. يرجى التواصل معنا من خلال العناوين المذكورة أدناه إذا كانت لديك استفسارات بشأن ممارساتنا في بلد أو منطقة معينة.

ب. جهات التحكم في البيانات ونقلها

تُعدّ كلُّ من شركة إنابة الجهة المُتَحَكِّمة بالبيانات الشخصية التي يتم جمعها في ما يتعلق باستخدام خدمات إنابة في أي مكان بالعالم .

III. سياسات جمع البيانات واستخداماتها

أ. البيانات التي نجمعها

تجمع شركة إنابه ما يلي:

- البيانات المُقدَّمة من قِبل المستخدمين إلى شركة أنابه، مثل المعلومات التي يتم إدخالها أثناء إنشاء الحساب
- البيانات التي تم إنشاؤها أثناء استخدام خدماتنا، مثل بيانات الموقع، وبيانات استخدام التطبيق، وبيانات الجهاز
- البيانات من المصادر الأخرى، مثل شركاء أنابه، والجهات الخارجية التي تستخدم واجهات برمجة التطبيقات (APIs) لأنابه

يتم جمع البيانات التالية بواسطة أنابه أو نيابة عنها:

1. البيانات المُقدَّمة من قِبل المستخدمين. وتتضمن ما يلي:

- الملف التعريفي للمستخدم: إننا نجمع البيانات عندما يُنشئ المستخدمون حسابات في إنابه أو يُحدِّثونها. وقد يتضمن ذلك اسم المستخدم، وبريده الإلكتروني، ورقم هاتفه، واسم تسجيل الدخول وكلمة المرور، والعنوان، وصورة الملف التعريفي، ومعلومات الدفع أو المعلومات المصرفية (بما في ذلك معلومات التحقق من الدفع ذات الصلة)، ومستندات الهوية الصادرة من الحكومة، بما في ذلك أرقام الهوية وصورة منها، وتاريخ الميلاد، والتوقيع، والصورة الشخصية.، وإعدادات المستخدم. قد نستخدم الصور التي يقدمها الشركاء الوكلاء للتحقق من هوياتهم، وذلك من خلال تقنيات التعرف على الوجه. لمعرفة المزيد من المعلومات، يرجى مراجعة القسم بعنوان «كيف نستخدم البيانات الشخصية.»

- فحص الخلفية الجنائية والتحقق من الهوية: إننا نجمع معلومات فحص الخلفية الجنائية والتحقق من هوية الشركاء الوكلاء وقد تتضمن هذه المعلومات سجل الشريك الوكيل أو السجل الجنائي (بحسب ما يسمح به القانون)، وأحقيقته في العمل. كما قد يتم جمع هذه المعلومات بواسطة موردٍ معتمد بالنيابة عن شركة إنابة.
- البيانات الديموغرافية: يجوز لنا جمع البيانات الديموغرافية حول المستخدمين بشكل عام، ومن خلال استطلاعات الآراء المقدمة إليهم. وقد نتلقّى في بعض البلدان أيضاً معلومات ديموغرافية عن عملائنا من أطراف أخرى.
- المحتوى المُقدّم من قبل المستخدمين: إننا نجمع المعلومات التي يُقدّمها المستخدمون عند تواصلهم مع موظفي دعم العملاء في أنابة، أو تقديمهم للتقييم أو للتعليقات الإيجابية عن المستخدمين الآخرين ، أو بخلاف ذلك، اتصالهم بشركة أنابة. ويتضمن ذلك التعليقات، أو الصور الفوتوغرافية، أو التسجيلات الأخرى التي يجمعها المستخدمون.

2. البيانات التي تم إنشاؤها أثناء استخدام خدماتنا. وتتضمن ما يلي:

- بيانات الموقع: إننا نجمع بيانات الموقع التقريبية أو الدقيقة من جهاز المستخدم الجوّال، إذا سمح المستخدم بذلك. ،بالنسبة للشركاء الوكلاء فإن شركة إنابة تجمع هذه البيانات عند تشغيل تطبيق أنابه في مُقدمة الجهاز الجوّال (عندما يكون التطبيق مفتوحاً وظاهراً على الشاشة)، أو في خلفية الجهاز الجوّال (عندما يكون التطبيق مفتوحاً ولكن ليس ظاهراً على الشاشة). أما بالنسبة إلى المعتمر ، فإن شركة إنابة تجمع هذه البيانات عند تشغيل تطبيق إنابة في مُقدمة الجهاز الجوّال. يجوز للمعتمر، استخدام تطبيقات إنابة بدون السماح لشركة إنابة بجمع بيانات الموقع من أجهزة الجوّال. ومع ذلك، قد يؤثر هذا على بعض الميزات المتوفرة في تطبيق إنابة. على سبيل المثال، يجب على المستخدم الذي لم يسمح لشركة إنابه بجمع بيانات الموقع إدخال عنوانه يدوياً. بالإضافة إلى ذلك، سيتم ربط بيانات الموقع التي يتم جمعها من جهاز الشريك الوكيل أثناء عمره بحساب المعتمر، حتى لو لم يسمحوا بجمع بيانات الموقع من أجهزتهم، بما في ذلك لأغراض إنشاء الإيصالات، ودعم العملاء، ورصد الاحتيال، والتغطية التأمينية، والدعاوى القضائية.
- المعلومات المتعلقة بالمعاملات: إننا نقوم بجمع معلومات المعاملات المتعلقة باستخدام خدماتنا، بما في ذلك نوع الخدمات المطلوبة أو المُقدمة، وتفاصيل الطلب، ومعلومات العمر، وتاريخ تقديم الخدمة ووقته، والمبلغ الذي تم فرضه، والمسافة المقطوعة، وطريقة الدفع. بالإضافة إلى ذلك، إذا استخدم شخص ما الرمز الترويجي المُخصّص لك، فقد نربط اسمك بهذا الشخص.

- بيانات الاستخدام: إننا نجمع البيانات حول كيفية تفاعل المستخدمين مع خدماتنا. وتتضمن هذه البيانات تواريخ الاستخدام وأوقاته، وميزات التطبيق أو الصفحات المعروضة، وحالات تعطل التطبيق وأنشطة النظام الأخرى، ونوع المتصفح، ومواقع الجهات الخارجية أو خدماتها المستخدمة قبل التفاعل مع خدماتنا. في بعض الحالات، نجمع هذه البيانات من خلال ملفات تعريف الارتباط، ووحدات البكسل، والعلامات، وتقنيات التتبع المماثلة التي تنشئ المُعرِّفات الفريدة وتحتفظ بها. لمعرفة المزيد من المعلومات حول هذه التقنيات، يرجى الاطلاع على إشعار ملفات تعريف الارتباط.
- بيانات الجهاز: يجوز لنا جمع بيانات حول الأجهزة المستخدمة للاستفادة من خدماتنا، بما في ذلك موديلات الأجهزة، وعنوان IP للجهاز، وأنظمة التشغيل والإصدارات، والبرامج، واللغات المفضلة، ومُعرِّفات الأجهزة الفريدة، ومُعرِّفات الإعلانات، والأرقام التسلسلية، وبيانات حركة الجهاز، وبيانات شبكة الهاتف الجوال.
- بيانات الاتصالات: إننا نسمح للمستخدمين بالتواصل مع المستخدمين الآخرين ومع شركة إنابة من خلال مواقع أنابه على الويب وتطبيقاتها على الهاتف الجوال. على سبيل المثال، نسمح للشركاء الوكلاء، بإجراء المكالمات، أو إرسال الرسائل النصية، أو إرسال ملفات أخرى إلى بعضهم البعض (بشكل عام بدون الكشف عن أرقام هواتفهم). لتقديم هذه الخدمة، تتلقى شركة إنابة بعض البيانات المتعلقة بالمكالمات، أو الرسائل النصية، بما في ذلك تاريخ الاتصالات وأوقاتها ومحتواها. ويجوز لأنابة أيضاً استخدام هذه البيانات لخدمات دعم العملاء (بما في ذلك حل الخلافات بين المستخدمين)، ولأغراض السلامة والأمان، بهدف تحسين خدماتنا ومنتجاتنا، ولإجراء التحليلات.

3. البيانات من المصادر الأخرى. وتتضمن ما يلي:

- تعليقات المستخدمين، مثل التقييم، أو الآراء، أو التعليقات الإيجابية.
- المستخدمون المشاركون في برامج الدعوات. على سبيل المثال، إذا قام المستخدم بدعوة شخص آخر، فإننا نتلقى البيانات الشخصية للشخص المدعو من ذلك المستخدم.
- مالكو الحسابات في إنابة الذين يطلبون خدمات لصالح مستخدمين آخرين أو بالنيابة عنهم، أو الذين يسمحون لهؤلاء المستخدمين بطلب الخدمات أو تلقّيها من خلال حساباتهم.
- المستخدمون أو الأشخاص الآخرون الذين يقدمون المعلومات المتعلقة بالمطالبات أو النزاعات.
- شركاء الأعمال في إنابة الذين يستخدم المستخدمون حساباتهم أو يُنشئونها في إنابة من خلالهم، مثل مُقدمي خدمات الدفع، أو خدمات وسائل التواصل الاجتماعي، أو التطبيقات أو المواقع الإلكترونية التي

تستخدم واجهات برمجة التطبيقات (APIs) لأنابه، أو التي تستخدم شركة إنابه واجهات برمجة تطبيقاتها.

- شركاء الأعمال في أنابه في ما يتعلق ببطاقة فيزا المخصصة لأنابه بالقدر المُعلن في الأحكام والشروط للبطاقة.
- الموردون الذين يساعدوننا على التحقق من هوية المستخدمين، ومعلومات خلفياتهم الجنائية، ومدى أهليتهم للعمل، لأغراض التنظيم والسلامة والأمان.
- مزودو خدمات التأمين، أو وسائل النقل، أو الخدمات المالية للشركاء الوكلاء.
- المصادر المتوفرة للجمهور.
- موفرو خدمات التسويق.

يجوز لشركة إنابه الجمع بين البيانات التي تم جمعها من هذه المصادر والبيانات الأخرى المتوفرة في حوزتها.

ب. كيفية استخدام إنابه للبيانات الشخصية

تجمع شركة إنابه البيانات وتستخدمها لتوفير خدمات العمرة نيابه عن الغير، وغيرها من الخدمات والمنتجات بشكل ملائم ومضمون. كما نستخدم البيانات التي نجمعها في ما يلي:

- لتعزيز سلامة المستخدمين وأمان الخدمات التي نقدمها
 - لتقديم الدعم للعملاء
 - لإجراء الأبحاث وعمليات التطوير
 - لتوفير وسائل التواصل بين المستخدمين
 - لإرسال الاتصالات التسويقية وغير التسويقية للمستخدمين.
 - في ما يتعلق بالإجراءات القانونية
- لا تباع إنابه بيانات المستخدمين الشخصية أو تشاركها مع الجهات الخارجية للتسويق عنها مباشرة، إلا بموافقة المستخدمين.

تستخدم إنابه البيانات التي تجمعها للأغراض التالية:

1. تقديم الخدمات والميزات. تستخدم شركة إنابه البيانات التي نجمعها لتوفير المنتجات والخدمات وإضفاء الطابع الشخصي عليها والاحتفاظ بها وتحسينها.
- ويتضمن هذا استخدام البيانات من أجل ما يلي:

- إنشاء حسابات المستخدمين وتحديثها.
- التحقق من هوية الشركاء الوكلاء، وسجلات الخلفية الجنائية، ومدى أهليتهم للعمل.
- توفير خدمات العمره نيابه عن الغير، وغيرها من الخدمات.
- تقديم وسائل الدفع، أو تنفيذ عملياته أو تسهيلها مقابل خدماتنا.
- عرض حلول التأمين أو وسائل النقل أو الفوترة أو الحلول المالية، أو تحقيقها، أو تقديمها، أو تسهيلها، وذلك في ما يتعلق بخدماتنا.
- تتبُّع مراحل سير اداء العمرة ومشاركتها.
- تفعيل الميزات التي تسمح للمستخدمين بمشاركة المعلومات مع الأشخاص الآخرين، وذلك عند تقديم المعتمرين للتعليقات الإيجابية عن الشركاء الوكلاء،، أو عند دعوة المستخدم لصديق للانضمام إلى إنابه، أو عند تقاسم الأجرة، أو مشاركة وقت الوصول المُقدَّر والموقع مع جهات الاتصال.
- تفعيل الميزات لإضفاء الطابع الشخصي على حسابات المستخدمين في إنابه، مثل إنشاء الإشارات المرجعية للأماكن المُفضلة، وتفعيل ميزة الوصول السريع إلى الوجهات السابقة. ويجوز لنا، على سبيل المثال، تقديم مقترحات مُخصَّصة عن العروض المقدمه من إنابه للمعتمرين استناداً إلى طلباتهم السابقة. يرجى الاطلاع على القسم بعنوان «الاختيار والشفافية» في هذا الإشعار لمعرفة كيفية الاعتراض على هذا الاستخدام للبيانات الشخصية.
- تفعيل ميزات ذوي الاحتياجات الخاصة التي تسهل على المستخدمين الذين يعانون إعاقة استخدام خدماتنا، مثل تلك الخدمات التي تسمح للمعتمرين من الصُم أو ضعاف السمع بتنبيه الشركاء الوكلاء بإعاقاتهم، والسماح بتلقي الرسائل النصية فقط ، بالإضافة إلى السماح لهم بتلقّي إشعارات مضيئة بدلاً من الإشعارات الصوتية على أجهزتهم الجوّالة.
- تنفيذ العمليات الداخلية الضرورية لتقديم خدماتنا، بما في ذلك تحرّي مشاكل البرامج والمشاكل التشغيلية وإصلاحها، وإجراء تحليل للبيانات، واختبارها، والبحث فيها، ومراقبة توجُّهات الاستخدام والنشاط وتحليلها.

2. السلامة والأمان. إننا نستخدم البيانات الشخصية للمساعدة على حفظ سلامة وأمن خدماتنا والمستخدمين.

وتتضمن ما يلي:

- التحري عن الشركاء الوكلاء قبل السماح لهم باستخدام خدماتنا وعلى فترات زمنية متتابعة، بما في ذلك عمليات مراجعة فحوص الخلفية الجنائية، بحسب ما يسمح به القانون، للمساعدة على منع استخدام خدماتنا بواسطة شركاء خطيرين.

- استخدام المعلومات المستمدة من صور بطاقه الاحوال الشخصية ، والصور الأخرى المُقدمة إلى إنابه، ، لأغراض السلامة والأمان. يتضمن ذلك ميزة «التحقق من الهوية في الوقت الفعلي» في إنابه، والتي تطلب من الشركاء الوكلاء مشاركة صورة ذاتية قبل الانتقال إلى وضع الاتصال للمساعدة على التأكد من أن الشريك الوكيل يستخدم التطبيق يتطابق مع حسابه المُسجل في إنابه. ويتضمن الأمر مقارنة للصور المُسجلة لدينا بالصور الفوتوغرافية (i) للمستخدمين الآخرين لمنع استعارة الهوية، (ii) والحصول عليها من قواعد البيانات العامة للتحقق من هوية المستخدمين.

- استخدام بيانات الجهاز، والموقع، والملف التعريفي، والاستخدام، والبيانات الأخرى لمنع النشاطات الاحتيالية وغير الآمنة ورصدها ومكافحتها.

- استخدام تقييم المستخدمين وتعليقاتهم للتشجيع على الامتثال، وكمبرر لإلغاء تفعيل حسابات الشركاء الوكلاء الذين يقل تقييمهم أو الذين انتهكوا هذه الإرشادات في اوقات مُحددة.

3. خدمة دعم العملاء. تستخدم إنابة المعلومات التي نجعلها (بما في ذلك تسجيلات لمكالمات دعم العملاء من خلال إشعار المستخدم والحصول على موافقته) لتوفير خدمة دعم للعملاء، بما في ذلك:

- توجيه الأسئلة إلى الشخص المناسب في خدمة دعم العملاء

- تحري المشاكل التي يواجهها المستخدم ومحاولة حلها

- مراقبة استجابات فريق دعم العملاء والعمليات وتحسينها

4. إجراء الأبحاث وعمليات التطوير. يجوز لنا استخدام البيانات التي نجعلها لإجراء الاختبارات، والأبحاث، والتحليلات، وتطوير المنتجات، والتعلم الآلي لتحسين تجربة المستخدمين. ويساعدنا هذا على تحسين السلامة والأمان في خدماتنا وتعزيزهما، وتحسين قدرتنا على منع استخدام خدماتنا لأغراض غير قانونية أو غير ملائمة، وتطوير الميزات والمنتجات الجديدة، وتسهيل حلول التأمين والتمويل في ما يتعلق بخدماتنا.

5. لتوفير وسائل التواصل بين المستخدمين. على سبيل المثال، يجوز للشركاء الوكلاء الاتصال أو إرسال رسالة نصية إلى أحد المعتمدين لتأكيد بعض البيانات، ويجوز للمعتمد الاتصال بالشريك الوكيل لتوصيته وتذكيره والحصول على بعض المعلومات والاستفسارات حول طلبه

6. التسويق. يجوز لإنابه استخدام البيانات التي نجمعها للتسويق عن خدماتنا لمستخدمينا. ويتضمن ذلك التسويق عن خدمات إنابه، وميزاتها، وعروضها الترويجية، ومسابقات السحب على جوائزها، والدراسات القائمة، واستطلاعات الرأي، والأخبار، والتحديثات، والفعاليات على وسائل التواصل الخاصة بالمستخدمين. ويجوز لنا أيضاً تسويق المنتجات والخدمات التي يقدمها شركاء إنابه للمستخدمين.

على الرغم من أننا نسوق منتجات وخدمات شركاء إنابه للمستخدمين، فإننا لا نبيع بيانات المستخدمين الشخصية أو نشاركها مع هؤلاء الشركاء أو غيرهم لأغراض التسويق أو الإعلان المباشر لهم، إلا بموافقة المستخدمين.

قد نستخدم البيانات التي نجمعها لإضفاء الطابع الشخصي على الرسائل التسويقية (بما في ذلك الإعلانات) التي نرسلها، بما في ذلك ما يتوافق مع موقع المستخدم، والاستخدام السابق لخدمات أنابه، وتفضيلات المستخدم وإعداداته.

7. الاتصالات غير التسويقية. يجوز لإنابه استخدام البيانات التي نجمعها لإنشاء إيصالات وتقديمها للمستخدمين؛ لإبلاغهم بالتغييرات التي تطرأ على شروطنا، أو خدماتنا، أو سياساتنا، أو إرسال رسائل أخرى ليست بغرض التسويق عن خدمات أو منتجات إنابه أو شركائها.

8. الإجراءات والمتطلبات القانونية. يجوز لنا استخدام البيانات الشخصية التي نجمعها لتحقيق في المطالبات أو النزاعات المتعلقة باستخدام خدمات إنابه وحلها، أو وفقاً لما يسمح به القانون، أو بناءً على طلب جهات التنظيم، والجهات الحكومية، والاستفسارات الرسمية.

9. اتخاذ الآلي للقرارات

إننا نستخدم البيانات الشخصية لاتخاذ القرارات المتعلقة باستخدام خدماتنا آلياً. وتتضمن ما يلي:

- تفعيل ميزة **نظام التسعير الديناميكي**، حيث يتم تحديد سعر العمرة، وفقاً إلى عوامل متغيرة باستمرار مثل الوقت والمسافة المُقدَّرين، والطُّرق المتوقعة اتخاذها من الميقات، وحركة المرور المُقدَّرة، وأوقات الذروة وأوقات الصلاة ويوم الجمعة وشهر رمضان والمناسبات الدينية الأخرى
- مطابقة الشركاء الوكلاء المتوفرين بالمستخدمين الذين يطلبون الخدمات. يمكن مطابقة المستخدمين وفقاً إلى مدى التوفر، والقرب، وغيرها من العوامل.
- تحديد تقييم الشريك الوكيل، وإلغاء تفعيل حسابات الشركاء الوكلاء الذين يقل تقييمهم. لمعرفة المزيد من المعلومات حول تحديد التقييم واستخدامه، يرجى الاطلاع على القسم أدناه بعنوان «الاطلاع على التقييم» لمعرفة المزيد من المعلومات.

- إلغاء تفعيل حسابات المستخدمين الذين تبين أنهم متورطون في عمليات احتيال أو أنشطة قد تلحق الضرر بشركة إنابة ومستخدميها وغيرهم. في بعض الحالات، عندما يقرر المستخدم إساءة استخدام برنامج الدعوات في إنابة، يؤدي هذا السلوك إلى إلغاء تفعيل حسابه في الخدمة تلقائياً.
- استخدام معلومات موقع الشريك الوكيل، والاتصالات بين المعتمر والشركاء الوكلاء، لتحديد قيمة رسوم الإلغاء التي تم تحصيلها أو الناجمة عن نشاط احتيالي. على سبيل المثال، إذا قررنا باستخدام هذه المعلومات أن الشريك الوكيل يؤخر عملية العمرة لتحفيز المعتمر على إلغاء ، فلن يتم فرض رسوم الإلغاء على المعتمر، كما سنعمل على تعديل قيمة المبالغ المدفوعة للشريك الوكيل لخصم هذه الرسوم. للاعتراض على هذا التعديل، يرجى الاتصال بخدمة دعم العملاء في إنابه.

ج. ملفات تعريف الارتباط وتقنيات الجهات الخارجية

تستخدم شركة إنابة وشركاؤها ملفات تعريف الارتباط والتقنيات الأخرى لتحديد الهوية على التطبيقات، والمواقع الإلكترونية، وعناوين البريد الإلكتروني، والإعلانات عبر الإنترنت للأغراض الموضحة في هذا الإشعار.

إن ملفات تعريف الارتباط هي ملفات نصية صغيرة يتم تخزينها على المتصفحات، أو الأجهزة بواسطة المواقع الإلكترونية والتطبيقات، والوسائط عبر الإنترنت، والإعلانات. تستخدم شركة إنابة ملفات تعريف الارتباط والتقنيات المشابهة لأغراض مثل:

- مصادقة المستخدمين
- تذكر تفضيلات المستخدمين وإعداداتهم
- تحديد مدى شعبية المحتوى
- عرض الحملات الإعلانية وقياس مدى فعاليتها
- تحليل معدل استخدام الموقع والتوجهات، والفهم العام لسلوكيات الأشخاص الذين يتفاعلون مع خدماتنا عبر الإنترنت واهتماماتهم

ويجوز لنا أيضاً أن نسمح للآخرين بتقديم الخدمات التحليلية وقياس حجم الجمهور، لعرض الإعلانات نيابةً عنا عبر الإنترنت، وتتبع أداء تلك الإعلانات وتقديم التقارير عنها. كما يجوز لهذه الكيانات استخدام ملفات تعريف

الارتباط، وأجهزة الإرشاد اللاسلكي عبر الويب، وأدوات حزمة تطوير البرامج (SDK)، والتقنيات الأخرى لتحديد الأجهزة التي يستخدمها زوار مواقعنا، وكذلك عند زيارة المواقع والخدمات الأخرى عبر الإنترنت.

د. مشاركة المعلومات والإفصاح عنها

تتطلب بعض منتجات أنابة وخدماتها وميزاتها مشاركة البيانات مع مستخدمين آخرين أو بناءً على طلب المستخدم. يجوز لنا أيضاً مشاركة البيانات مع الشركات التابعة لنا والفرعية والمشاركة، لأسباب قانونية أو في ما يتعلق بالمطالبات أو النزاعات.

يجوز لشركة إنابة مشاركة المعلومات التي نجعلها:

1. مع المستخدمين الآخرين

ويتضمن ذلك مشاركة ما يلي:

- الاسم الأول للمعتمر، وتقييمهم، .
- الاسم الأول للمعتمر مع المعتمرين المشاركين في طلب مشترك.
- بالنسبة إلى الشركاء الوكلاء، يجوز لنا مشاركة البيانات مع المعتمر ، بما في ذلك اسم المستخدم وصورته؛ والموقع (قبل العمره وأثناء العمره)؛ ومتوسط التقييم الذي يضيفه المستخدمون، والعدد الإجمالي لعدد العمره التي قام بها، ومدة استخدام تطبيق إنابه، ومعلومات جهات الاتصال (بحسب القوانين المعمول بها)، والملف التعريفي للشريك الوكيل، بما في ذلك التعليقات الإيجابية، والتعليقات الأخرى المُقدّمة من المستخدمين السابقين. كما نُقدّم للمعتمر إيصالات تتضمن معلومات مثل تفاصيل المبالغ المفروضة، والاسم الأول للشريك الوكيل، وصورته، وخريطة الطريق، وغيرها من المعلومات المطلوب ذكرها في الفواتير .
- بالنسبة إلى المستخدمين الذين يشاركون في برنامج الدعوات في إنابة، فإننا نشارك بعض البيانات الشخصية للمستخدمين المدعويين، مثل عدد العمره، مع المستخدم الذي قام بدعوتهم، وذلك بالحد المناسب لتحديد مكافأة الدعوة.

2. عند طلب المستخدم

وهذا يتضمن مشاركة البيانات مع:

- أشخاص آخرين بناءً على طلب المستخدم. على سبيل المثال، إننا نشارك وقت العمر المُقدَّر للمستخدم وموقعه مع أحد الأصدقاء وذلك بناءً على طلب هذا المستخدم، أو معلومات عن عمره المستخدم عند قيامه بدفع الأجرة عن صديقه.

- شركاء الأعمال في إنابه. على سبيل المثال، إذا طلب مستخدم خدمة من خلال شراكة أو عرض ترويجي قدمته جهة خارجية، يجوز لإنابه أن تشارك بعض المعلومات مع تلك الجهات الخارجية.

3. مع عامة الناس

يجوز عرض الاستفسارات أو التعليقات التي يقدمها المستخدمون من خلال المنتديات العامة (مدونات إنابه وصفحات وسائل التواصل الاجتماعي لأنابه) للجمهور، بما في ذلك أي بيانات شخصية مُضمنة في الاستفسارات أو التعليقات التي يقدمها المستخدمون.

4. مع مالك حساب إنابه

إذا طلب أحد المستخدمين إجراء عمرة باستخدام حساب مملوك لطرف آخر، فقد نشارك معلومات الطلب، بما في ذلك بيانات الموقع في الوقت الفعلي، مع مالك هذا الحساب.

5. مع الشركات التابعة لإنابه والشركات الفرعية

إننا نشارك البيانات مع الشركات التابعة والشركات الفرعية لمساعدتنا على تقديم خدماتنا أو إجراء عمليات جمع البيانات واستخدامها نيابةً عنا.

6. مع موفّري خدمات إنابه وشركاء الأعمال

تُقدم شركة إنابه البيانات للموردين، والمستشارين، وشركاء التسويق، وشركات الأبحاث، وغيرهم من موفّري الخدمات أو شركاء الأعمال. ويتضمن ذلك ما يلي:

- جهات تسهيل عمليات الدفع وتنفيذها
- موفّرو خدمات التحقق من الهوية والخلفية الجنائية (الشركاء الوكلاء فقط)
- موفّرو خدمات التخزين السحابي
- شركاء التسويق وموفّرو المنصات التسويقية، بما في ذلك خدمات الإعلانات على وسائل التواصل الاجتماعي
- موفّرو تقنيات تحليل البيانات

- شركاء الأبحاث، بما في ذلك الشركاء الذين ينفذون استطلاعات الرأي أو مشاريع الأبحاث بالشراكة مع إنابة أو نيابة عنها
- الموردون الذين يساعدون إنابة على تعزيز السلامة والأمان في تطبيقاتها
- المستشارون، والمحامون، والمحاسبون، وغيرهم من موفري الخدمات المهنية
- وزارة الحج والعمرة
- شركاء الخدمات التأمينية والمالية
- مسؤولو الحكومة

7. لأسباب قانونية أو في حال حدوث نزاعات

تجوز لشركة إنابة مشاركة بيانات المستخدمين الشخصية إذا اعتقدنا أنها مطلوبة بموجب القانون، أو القواعد، أو رخصة العمل أو الاتفاقية، أو الإجراءات القانونية السارية أو الطلبات الحكومية، أو حيث ما يكون الكشف عن هذه البيانات ملائماً بسبب أمور تمس السلامة أو مخاوف مشابهة. ويتضمن ذلك مشاركة البيانات الشخصية مع مسؤولي إنفاذ القانون، أو مسؤولي الصحة العامة، أو السلطات الحكومية الأخرى أو مع غيرها من الجهات الخارجية عند الضرورة لتطبيق شروط الخدمة المعمول بها، أو اتفاقيات المستخدمين، أو السياسات الأخرى؛ لحماية حقوق إنابة أو ممتلكاتها أو حقوق الآخرين، أو سلامتهم، أو ممتلكاتهم، أو في حال وجود مطالبة أو نزاع يتعلق باستخدام خدماتنا. إذا استخدمت بطاقة ائتمان لشخص آخر، فقد نكون مطالبين بموجب القانون بمشاركة بياناتك الشخصية، بما في ذلك معلومات الطلب، مع مالك بطاقة الائتمان هذه.. ويشمل ذلك أيضاً مشاركة البيانات الشخصية مع الآخرين في ما يتعلق بأي اندماج، أو بيع لأصول الشركة، أو توحيد، أو إعادة هيكلة، أو تمويل، أو الاستحواذ الكلي أو الجزئي لأعمالنا من قبل شركة أخرى، أو في أثناء المفاوضات الخاصة بذلك.

8. بالموافقة

تجوز لإنابة مشاركة بيانات المستخدم الشخصية بخلاف ما هو موضح في هذا الإشعار إذا أبلغنا المستخدم ووافق على المشاركة.

هـ. الاحتفاظ بالمعلومات وحذفها

تحتفظ شركة إنابة ببيانات الملف التعريفي للمستخدم، ومعاملاته، والبيانات الشخصية الأخرى ما دام المستخدم محتفظاً بحسابه في إنابة.

يجوز لإنابة الاحتفاظ ببيانات معينة للمستخدم بعد تلقي طلب بحذف الحساب، كالبيانات المتعلقة بالامتثال للمتطلبات القانونية، وذلك إذا لزم الأمر.

تحتفظ شركة إنابة ببيانات الملف التعريفي للمستخدم، ومعاملاته، والبيانات الأخرى ما دام المستخدم محتفظاً بحسابه في إنابة. بالنسبة إلى الشركاء الوكلاء، تحتفظ أنابة أيضاً بمعلومات الشخصيه وفحوص الخلفية الجنائية (بالحد الذي يسمح به القانون) ما داموا محتفظين بحساباتهم في أنابة.

يجوز للمعتمدين طلب حذف حساباتهم في أي وقت من خلال قوائم «الإعدادات» < «الخصوصية» في تطبيق أنابه، أو من خلال «مركز المساعدة» في أنابه. واستجابة لذلك الطلب، تحذف شركة أنابه البيانات التي لا يلزم الاحتفاظ بها لأغراض المتطلبات التنظيمية، أو الضريبية، أو التأمينية، أو القضائية، أو غيرها من المتطلبات القانونية. فعلى سبيل المثال، يجوز لإنابة الاحتفاظ ببيانات الموقع والجهاز والاستخدام للأغراض المبينة أعلاه لمدة 7 أعوام بحد أدنى، كما يجوز لها خلال مدة احتفاظها بهذه البيانات الاستفادة منها في أغراض السلامة والأمن ومنع الاحتيال واكتشافه، فضلاً عن إجراء الأبحاث وعمليات التطوير. وفي بعض الظروف المحددة، قد لا يكون باستطاعة شركة إنابة حذف حساب المستخدم، مثل في حالة وجود رصيد مستحق في الحساب أو وجود مطالبة أو نزاع لم يتم حله بعد. وعند التوصل إلى حل للمشكلة التي تمنع الحذف، ستحذف إنابة الحساب وفقاً لما تم ذكره أعلاه.

يجوز أيضاً لإنابة الاحتفاظ ببيانات معينة لأغراض السلامة والأمن ومنع الاحتيال، إذا لزم الأمر. على سبيل المثال، إذا ألغت شركة إنابة تفعيل حساب أحد المستخدمين بسبب سلوكيات تنطوي على خطورة أو احتيال فإنه يجوز لإنابة أن تحتفظ بمعلومات مُحددة متعلقة بهذا الحساب لمنع ذلك المستخدم من فتح حساب إنابة جديد في المستقبل.

و. قواعد جمع البيانات واستخدامها

إننا نجمع البيانات الشخصية ونستخدمها حين تكون لدينا أسباب قانونية لإجراء ذلك فقط. وتشمل تلك العمليات تحليل بيانات المستخدم الشخصية واستخدامها لتوفير الخدمات والميزات المطلوبة، لأغراض المصالح المشروعة لشركة إنابة أو مصالح الجهات الخارجية، وذلك للوفاء بالتزاماتنا القانونية، أو استناداً إلى الموافقة. إننا نجمع البيانات الشخصية ونستخدمها فقط عندما يكون لدينا سبب قانوني واحد أو أكثر لإجراء ذلك. وقد تختلف هذه الأسباب وفقاً إلى مكان إقامة المستخدمين، ولكنها تتضمن تحليل البيانات الشخصية واستخدامها بشكل عام:

أ. لتوفير الخدمات والميزات المطلوبة

يجب علينا جمع بعض البيانات الشخصية واستخدامها لنتمكن من توفير خدماتنا. وتتضمن ما يلي:

- بيانات الملف التعريفي للمستخدم، والتي نستخدمها لإنشاء حسابات المستخدمين والاحتفاظ بها، وللتحقق من هوية المستخدمين، والتواصل معهم بشأن طلباتهم، وحساباتهم، والسماح للمستخدمين بإجراء عمليات الدفع
- المعلومات الأساسية، التي يتم استخدامها للتحقق من أهلية مُقدّم طلب الوظيفة للعمل كشريك وكيل
- بيانات موقع الشريك الوكيل، التي نستخدمها لتتبع الطلبات في اداء العمرة والمساعدة بنظام التوجيهات
- بيانات الاستخدام، التي تُعدّ ضرورية للاحتفاظ بخدمات إنابة، وتحسينها وتعزيزها، بما في ذلك لتحديد الحوافز، وتوصيل المعتمدين بالشركاء الوكلاء، وحساب تكاليف الطلب ودخل الشركاء الوكلاء
- المعلومات المتعلقة بالمعاملات
- المعلومات المتعلقة بخدمة دعم العملاء

ب. لأغراض المصالح المشروعة لشركة إنابة أو غيرها من الجهات

ويشمل ذلك استخدام البيانات الشخصية للحفاظ على سلامة المستخدمين وأمانهم. على سبيل المثال، نستخدم البيانات الشخصية لمنع استخدام المستخدمين الذين قد تورطوا في سلوكيات غير لائقة أو خطيرة لخدماتنا، وذلك من خلال الاحتفاظ ببيانات المستخدمين الذين تم حظرهم لمنعهم من استخدام تطبيقات إنابة. كما نستخدم بيانات الاستخدام لمنع مطابقة المعتمدين والشركاء الوكلاء المُعرّضين بصورة أكبر لوقوع خلاف بينهم (على سبيل المثال، لأنهم كانوا موضع شكوى من قبل مستخدمين آخرين).

وهذا يشمل أيضاً أغراضاً مثل مكافحة أنشطة الاحتيال، وتحسين خدماتنا، والتسويق المباشر، وإجراء الأبحاث والتطوير، وتطبيق شروط الخدمة المعمول بها في إنابة.

بالإضافة إلى ذلك، يتضمن الأمر استخدام البيانات الشخصية بالقدر اللازم لمصالح الأشخاص الآخرين أو الجمهور العام، وذلك في ما يتعلق بالمطالبات القانونية أو التأمينية، ولحماية حقوق الآخرين وسلامتهم.

ج. للوفاء بالالتزامات القانونية لشركة إنابة

على سبيل المثال، تخضع شركة إنابة للقوانين والقواعد في العديد من المدن والبلدان التي تطلب منها جمع البيانات المتعلقة بطلبات المستخدمين والاحتفاظ بها، وتقديم نسخ من هذه البيانات إلى الحكومة أو السلطات الأخرى. إننا نجمع البيانات الشخصية ونستخدمها بهدف الامتثال لهذه القوانين.

تجوز لشركة إنابة أيضاً مشاركة البيانات مع سلطات إنفاذ القانون في ما يتعلق بالأفعال الإجرامية أو التهديدات الموجهة للسلامة العامة، أو طلبات الجهات الخارجية وفقاً للإجراءات القانونية.

د. بالموافقة

يجوز لشركة إنابة جمع البيانات الشخصية واستخدامها استناداً إلى موافقة المستخدم. على سبيل المثال، يجوز لنا جمع البيانات الشخصية من خلال استطلاعات الرأي التطوعية. يتم جمع الردود على استطلاعات الرأي المماثلة على أساس الموافقة، وسيتم حذفها بعد أن تصبح غير ضرورية للأغراض التي تم جمعها من أجلها. يمكن للمستخدم، الذي قدم موافقة على جمع بياناته الشخصية واستخدامها، إلغاء الإجراء في أي وقت. ومع ذلك، لن يتمكن المستخدم من استخدام أي خدمة أو ميزة تتطلب جمع تلك البيانات الشخصية أو استخدامها.

١٧. الاختيار والشفافية

تسمح إنابة للمستخدمين باستخدام البيانات التي تجمعها إنابة والتحكم فيها، بما في ذلك من خلال:

- الإعدادات ضمن التطبيق
- أدوات الأجهزة
- صفحات التقييم ضمن التطبيق
- إلغاء الاشتراك في خدمات التسويق

تسمح إنابة للمستخدمين بطلب استخدام البيانات أو نسخها، أو تغيير حساباتهم أو تحديثها، أو حذف حساباتهم، أو أن تُقيد شركة إنابة عملية تحليل بيانات المستخدمين الشخصية واستخدامها. أ. إعدادات الخصوصية

تسمح قوائم الإعدادات في تطبيق إنابة للعمّتين بتحديد أو تحديث تفضيلات مشاركة الموقع وتفضيلاتهم لتلقي إشعارات الهاتف الجوّال من إنابة. يمكنك الاطلاع على معلومات حول هذه الإعدادات، وكيفية ضبط هذه الإعدادات أو تغييرها، ومعرفة تأثير عملية إيقاف تشغيل هذه الإعدادات أدناه.

- بيانات الموقع

تستخدم إنابة خدمات الموقع على أجهزة المعتمر لتسهيل حصولهم على الوكيل لإجراء الطلب في أي وقت. وتساعد بيانات الموقع على تحسين خدماتنا، بما في ذلك عمليات تحديد مواقع الشركاء الوكلاء ونظام التوجيهات، وخدمة دعم العملاء.

يجوز للمعتمر السماح لشركة أنابه أو منعها من جمع بيانات الموقع من أجهزتهم الجوّالة من خلال قوائم «الإعدادات» < «الخصوصية» في تطبيق أنابه.

- مشاركة الموقع المباشر

كما يجوز للمعتمرين الذين سمحوا لإنابة بجمع بيانات الموقع من أجهزتهم الجوّالة السماح لشركة إنابة أيضاً بمشاركة مواقعهم مع الشركاء الوكلاء من وقت طلب العمرة وحتى نهاية إجراء الطلب .

يجوز للمعتمر تفعيل هذه الميزة أو إلغاء تفعيلها من خلال قوائم «الإعدادات» < «الخصوصية» في تطبيق إنابه.

- الإشعارات: التحديثات المتعلقة بالحساب والمشاور

توفّر إنابة للمستخدمين إشعارات بشأن حالة المشاور والتحديثات ذات الصلة بحساباتهم. وتعدّ هذه الإشعارات جزءاً ضرورياً من استخدام تطبيق أنابه ولا يمكن إلغاء تفعيلها. ومع ذلك، يجوز للمستخدمين اختيار الطريقة التي يتلقون بها هذه الإشعارات من خلال قوائم «الإعدادات» < «الخصوصية» في تطبيق أنابه.

- الإشعارات: عروض الخصومات والأخبار

يجوز للمستخدمين السماح لشركة إنابة بإرسال الإعلانات المؤقتة بشأن عروض الخصومات والأخبار من أنابه. قد يتم تفعيل الإعلانات المؤقتة أو إلغاء تفعيلها من خلال قوائم «الإعدادات» < «الخصوصية» في تطبيق أنابه.

ب.أذونات الأجهزة

حدّدت معظم الأنظمة الأساسية للأجهزة الجوّالة (نظام iOS، أندرويد، إلخ) أنواعاً معينة من بيانات الجهاز لا يمكن للتطبيقات استخدامها بدون إذن مالك الجهاز، ولهذه الأنظمة الأساسية طرق مختلفة لكيفية الحصول على هذا الإذن. تعمل الأجهزة التي تعمل بنظام iOS على إشعار المستخدمين في المرة الأولى التي يطلب فيها تطبيق أنابه إذناً لاستخدام أنواع معينة من البيانات، كما يمنح المستخدمين خيار منح الإذن أو رفضه. وتعمل الأجهزة التي تعمل بنظام أندرويد على إشعار المستخدمين بالأذونات التي يطلبها تطبيق إنابه قبل استخدام التطبيق للمرة الأولى، ويُعدّ استخدام التطبيق بمثابة موافقة على منح الإذن.

ج. الاطلاع على التقييم

بعد كل عمرة ، يمكن للمعتمر والشركاء الوكلاء تقييم أحدهم الآخر بمعيار من نجمة واحدة إلى 5 نجوم. يرتبط متوسط هذا التقييم بحساب المستخدم ويتم عرضه للمستخدمين الآخرين الذين يقدمون الخدمات أو يتلقونها. على سبيل المثال، تتوفر ميزة تقييم الشركاء الوكلاء للمعتمرين الذين يطلبون إجراء العمره نيابه عنهم ، كما تتوفر ميزة تقييم المعتمر للشركاء الوكلاء.

ويُحمّل نظام التقييم المتبادل الجميع المسؤولية تجاه سلوكهم. ويساعد تحمّل المسؤولية على خلق بيئة تتسم بالاحترام، والأمان لكل من الشركاء الوكلاء والمعتمر. يمكن للمعتمر الاطلاع على متوسط التقييم في القائمة الأساسية في تطبيق إنابه. كما يمكن للشركاء الوكلاء الاطلاع على متوسط التقييم بعد الضغط على الملف التعريفي في تطبيق وكيل إنابه.

د. إلغاء الاشتراك في خدمات التسويق

يجوز للمستخدمين إلغاء الاشتراك في تلقّي الرسائل الإلكترونية للعروض الترويجية من إنابه [هنا](#). ويجوز للمستخدمين أيضاً إلغاء الاشتراك في تلقّي الرسائل الإلكترونية والرسائل الأخرى من إنابه عن طريق اتباع تعليمات إلغاء الاشتراك الواردة في هذه الرسائل. ولا يزال بإمكاننا إرسال الرسائل غير الترويجية للمستخدمين الذين اختاروا إلغاء اشتراكهم، مثل إيصالات العمرة أو المعلومات المتعلقة بحساباتهم.

هـ. طلبات الحصول على بيانات المستخدمين

توفر إنابه للمستخدمين مجموعة متنوعة من الطرق للتعرف على الاستفسارات والتعليقات، والتحكم فيها وتقديمها، في ما يتعلق بكيفية استخدام إنابه لبياناتهم. لتقديم طلب، يرجى الانتقال [هنا](#).

- استخدام البيانات: يمكن للمستخدمين طلب توضيح لكيفية جمع البيانات وكيفية استخدامها.
- الحصول على البيانات: يمكن للمستخدمين طلب نسخة من البيانات التي تجمعها إنابه منهم بموافقتهم أو بحسب الضرورة لتوفير خدماتنا.
- تغيير البيانات أو تحديثها: يمكن للمستخدمين تعديل الاسم، ورقم الهاتف، وعنوان البريد الإلكتروني، وطريقة الدفع، وصورة الحساب من خلال قائمة «الإعدادات» في تطبيقات إنابه أو بوابة الشريك الوكيل. ويجوز لهم أيضاً طلب تغيير بياناتهم أو تحديثها من شركة إنابه، خاصة إذا كانوا يعتقدون أن هذه البيانات غير دقيقة أو غير كاملة.
- حذف البيانات: يجوز للمستخدمين طلب حذف حساباتهم في أي وقت من خلال قوائم «الإعدادات» < «الخصوصية» في تطبيق أنابه ، أو من خلال موقع أنابه على الويب

- الاعتراضات، والقيود، والشكاوى: قد يطلب المستخدمون التوقف عن استخدام جميع بياناتهم الشخصية أو بعضها، أو تقييد استخدامنا لبياناتهم. قد تواصل إنابة تحليل البيانات واستخدامها بعد تقديم هذا الاعتراض أو الطلب بالقدر الذي يطلبه القانون أو يسمح به.

٧. تحديثات هذا الإشعار

يجوز لنا تحديث هذا الإشعار أحياناً. وبعُدُ استخدام خدماتنا بعد تحديثها موافقة على الإشعار المُحدَّث بالقدر الذي يسمح به القانون.

يجوز لنا تحديث هذا الإشعار أحياناً. وإذا تم إجراء تغييرات مهمة، سنبلغ المستخدمين مُسبقاً بها من خلال تطبيقات إنابة أو من خلال وسائل أخرى، مثل البريد الإلكتروني. إننا نشجع المستخدمين على الاطلاع على هذا الإشعار بشكل دوري لمعرفة أحدث المعلومات حول ممارسات الخصوصية المعمول بها في تطبيق إنابة .