

#سياسة الخصوصية

****تاريخ آخر تحديث: يناير 2026****

##مقدمة

نرحب بكم في شركة رمادا للشحن والخدمات اللوجستية. إلتزاماً بحماية خصوصيتكم وأمان بياناتكم الشخصية. توضح سياسة الخصوصية هذه كيفية جمعنا واستخدامنا وحمايتنا ومشاركتنا للمعلومات الشخصية التي نحصل عليها من عملائنا سواء كانوا أفراداً أو شركات عند استخدام خدماتنا للشحن المبرد والشحن الجاف من الباب إلى الباب داخل المملكة العربية السعودية.

بموجب استخدامك لخدماتنا أو تطبيقنا المخصص للشركات أو موقعنا الإلكتروني، فإنك توافق على جمع واستخدام معلوماتك وفقاً لهذه السياسة. نلتزم بالامتثال الكامل لنظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية وجميع الأنظمة واللوائح ذات العلاقة.

##المعلومات التي نجمعها

###معلومات الهوية الشخصية

عند التسجيل في خدماتنا أو استخدام تطبيقنا، نقوم بجمع المعلومات التالية:

****للأفراد**:**

-الاسم الكامل (الاسم الأول واسم العائلة)

-رقم الهوية الوطنية أو رقم الإقامة

-رقم الهاتف المحمول

-عنوان البريد الإلكتروني

-العنوان الوطني أو عنوان الإقامة الكامل

-الجنس (اختياري)

****للشركات**:**

-اسم الشركة الرسمي

-رقم السجل التجاري

-الرقم الضريبي

-عنوان المقر الرئيسي للشركة

-معلومات الشخص المفوض (الاسم، المسمى الوظيفي، بيانات الاتصال)

-رقم الترخيص التجاري

-بيانات حساب الشركة البنكية (للتعاملات المالية)

###معلومات الشحنات والطرود

نقوم بجمع وتخزين المعلومات المتعلقة بشحناتكم، والتي تشمل:

-عنوان المرسل الكامل (نقطة الاستلام من الباب)

-عنوان المستلم الكامل (نقطة التسليم إلى الباب)

-معلومات الاتصال بالمرسل والمستلم (أرقام الهواتف)

-وصف محتويات الشحنة

-الوزن والأبعاد والقياسات

-نوع الشحن (مبرد أو جاف)

-درجة الحرارة المطلوبة للشحن المبرد

-قيمة الشحنة المعلنة

-تعليمات خاصة بالتوصيل

-تاريخ ووقت الاستلام والتسليم

-رقم تتبع الشحنة

###المعلومات المالية

لمعالجة المدفوعات وإصدار الفواتير، نجمع:

-معلومات الحساب البنكي (للتحويلات البنكية)

-سجل المعاملات المالية

-الفواتير والإيصالات

-معلومات الفوترة والعنوان المالي

###المعلومات التقنية والاستخدام

عند استخدام موقعنا الإلكتروني أو تطبيقنا، نجمع تلقائياً:

-عنوان بروتوكول الإنترنت (IP Address)

-نوع المتصفح والإصدار

-نظام التشغيل للجهاز

-معرف الجهاز الفريد

-بيانات الموقع الجغرافي (عند تفعيل خدمات تحديد المواقع)

-سجل التصفح والصفحات التي تمت زيارتها

-وقت ومدة الاستخدام

-ملفات تعريف الارتباط (Cookies)

-بيانات التحليلات والأداء

###المعلومات من مصادر أخرى

قد نحصل على معلومات إضافية من:

-شركاء الأعمال والموردين

-قواعد البيانات العامة

-منصات التواصل الاجتماعي (إذا اخترت الربط بحساباتك)

-مزودي خدمات التحقق من الهوية

-الجهات الحكومية (عند الضرورة)

###كيفية استخدام معلوماتك

نستخدم المعلومات التي نجمعها للأغراض التالية:

###تقديم وتحسين الخدمات

-معالجة طلبات الشحن والتوصيل من الباب إلى الباب

-تنسيق عمليات الاستلام والتسليم

-تتبع الشحنات وتوفير معلومات التتبع الفورية

-ضمان ظروف التخزين والنقل المناسبة للشحن المبرد

-التواصل معكم بشأن حالة شحناتكم

-إدارة حسابكم على التطبيق أو الموقع

-معالجة الشكاوى وطلبات الدعم الفني

-تحسين جودة خدماتنا وتطوير خدمات جديدة

###العمليات المالية والإدارية

- معالجة المدفوعات والتحويلات المالية
- إصدار الفواتير والإيصالات
- إدارة حسابات العملاء التجارية
- مراجعة الأرصدة والمستحقات
- تحصيل المدفوعات المتأخرة
- الاحتفاظ بسجلات مالية دقيقة

###الامتثال القانوني والأمني

- الالتزام بالأنظمة واللوائح المحلية في المملكة
- التحقق من هوية العملاء (KYC)
- منع الاحتيال والأنشطة غير القانونية
- حماية حقوق الشركة والعملاء
- الاستجابة للطلبات القانونية والقضائية
- التحقيق في المخالفات أو النزاعات
- ضمان سلامة وأمن الشحنات

###التسويق والاتصالات

- إرسال إشعارات حول خدماتنا وعروضنا الترويجية
- تقديم عروض مخصصة بناءً على احتياجاتكم
- إجراء استطلاعات رأي العملاء

- إرسال رسائل إخبارية وتحديثات (بموافقتكم)
- التواصل بخصوص تحديثات الخدمة أو السياسات

يمكنكم إلغاء الاشتراك في الاتصالات التسويقية في أي وقت من خلال الرابط المتوفر في رسائل البريد الإلكتروني أو عبر إعدادات حسابكم.

###التحليلات والبحوث

- تحليل أنماط الاستخدام لتحسين تجربة المستخدم
- إجراء أبحاث السوق وتحليل الاتجاهات
- تطوير نماذج تنبؤية لتحسين الكفاءة التشغيلية
- قياس فعالية حملاتنا التسويقية

##مشاركة المعلومات مع الأطراف الثالثة

نحن نحترم خصوصية بياناتكم ولا نبيع معلوماتكم الشخصية لأطراف ثالثة. ومع ذلك، قد نشارك معلوماتكم في الحالات التالية:

###مزودو الخدمات والشركاء التشغيليين

- شركات النقل والتوصيل الشريكة التي تساعدنا في تنفيذ عمليات الشحن
- مزودو خدمات التخزين والمستودعات المبردة
- شركات صيانة المركبات والمعدات المبردة
- مزودو خدمات تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية السحابية
- شركات الأمن والحراسة لحماية الشحنات

###بوابات الدفع والخدمات المالية

-مزودو خدمات الدفع الإلكتروني لمعالجة المعاملات المالية

-البنوك والمؤسسات المالية

-شركات التحقق من الاحتيال المالي

###الجهات الحكومية والتنظيمية

نلتزم بتقديم المعلومات للجهات المختصة عند الطلب أو الضرورة القانونية، بما في ذلك:

-وزارة النقل والخدمات اللوجستية

-هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

-الجهات الأمنية والقضائية

-هيئة حماية البيانات الشخصية

-الجهات الرقابية الأخرى ذات العلاقة

###الاندماج أو الاستحواذ

في حالة اندماج الشركة أو استحواذها أو بيع أصولها، قد يتم نقل بيانات العملاء إلى الكيان الجديد مع الالتزام بنفس معايير الحماية.

###بموافقتكم الصريحة

قد نشارك معلوماتكم مع أطراف أخرى عندما تمنحونا موافقة صريحة على ذلك.

حماية وأمان البيانات

نتخذ إجراءات صارمة لحماية معلوماتكم الشخصية من الوصول غير المصرح به أو الإفصاح أو التغيير أو الإتلاف:

التدابير التقنية

- تشفير البيانات أثناء النقل باستخدام بروتوكول SSL/TLS

- تشفير البيانات المخزنة في قواعد البيانات

- جدران حماية متقدمة (Firewalls)

- أنظمة كشف ومنع التسلل

- نسخ احتياطية منتظمة ومشفرة للبيانات

- تحديثات أمنية دورية للأنظمة والتطبيقات

التدابير الإدارية والتنظيمية

- سياسات صارمة للوصول إلى البيانات على أساس الحاجة فقط

- تدريب الموظفين على ممارسات أمان البيانات

- مراجعات أمنية دورية وتقييم المخاطر

- خطط الاستجابة لحوادث اختراق البيانات

التدابير المادية

- أمان مادي للمراكز والمستودعات

-أنظمة مراقبة بالكاميرات على مدار الساعة

-قيود الوصول المادي للمناطق الحساسة

-معدات نقل وتخزين مؤمنة للشحن المبرد

على الرغم من جهودنا، لا يمكن لأي نظام أن يكون آمناً بنسبة 100%. في حالة حدوث اختراق أمني، سنقوم بإخطاركم والجهات المختصة وفقاً للإجراءات القانونية المطلوبة.

##الاحتفاظ بالبيانات

نحتفظ بمعلوماتكم الشخصية طالما كان ذلك ضرورياً لتحقيق الأغراض المذكورة في هذه السياسة، أو حسب ما يقتضيه القانون:

-بيانات الحساب الشخصي: نحتفظ بها طالما كان حسابكم نشطاً، ولمدة 5 سنوات بعد إغلاق الحساب

-سجلات الشحنات: نحتفظ بها لمدة 7 سنوات للأغراض القانونية والمحاسبية

-السجلات المالية: نحتفظ بها لمدة 10 سنوات وفقاً للأنظمة الضريبية والمالية

-سجلات الاتصالات: نحتفظ بها لمدة سنتين لأغراض خدمة العملاء

-بيانات التتبع والموقع: نحتفظ بها لمدة سنة واحدة

بعد انتهاء فترات الاحتفاظ، نقوم بحذف أو إخفاء هوية المعلومات بشكل آمن.

##حقوقكم فيما يتعلق ببياناتكم

وفقاً لنظام حماية البيانات الشخصية في المملكة، لديكم الحقوق التالية:

###حق الوصول

يحق لكم طلب نسخة من المعلومات الشخصية التي نحتفظ بها عنكم. سنزودكم بنسخة من بياناتكم خلال 30 يوماً من تاريخ الطلب.

###حق التصحيح

يمكنكم طلب تصحيح أي معلومات غير دقيقة أو غير كاملة. يمكنكم تحديث معظم المعلومات مباشرة من خلال حسابكم على التطبيق.

###حق الحذف

يمكنكم طلب حذف بياناتكم الشخصية في حالات معينة، مع مراعاة التزاماتنا القانونية بالاحتفاظ ببعض السجلات.

###حق الاعتراض

يحق لكم الاعتراض على معالجة بياناتكم لأغراض معينة، مثل التسويق المباشر.

###حق تقييد المعالجة

يمكنكم طلب تقييد معالجة بياناتكم في ظروف معينة.

###حق نقل البيانات

يمكنكم طلب نقل بياناتكم إلى مزود خدمة آخر بصيغة إلكترونية قابلة للقراءة.

###حق سحب الموافقة

إذا كانت معالجتنا لبياناتكم تستند إلى موافقتكم، يمكننا سحب هذه الموافقة في أي وقت.

لممارسة أي من هذه الحقوق، يرجى التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف الموضح في قسم معلومات الاتصال أدناه.

##ملفات تعريف الارتباط(Cookies)

نستخدم ملفات تعريف الارتباط وتقنيات مشابهة على موقعنا الإلكتروني وتطبيقنا لتحسين تجربتكم:

###أنواع ملفات تعريف الارتباط المستخدمة

** -ملفات تعريف الارتباط الضرورية:** مطلوبة لتشغيل الموقع والتطبيق بشكل صحيح

** -ملفات تعريف الارتباط الوظيفية:** تحفظ تفضيلاتكم وخياراتكم

** -ملفات تعريف الارتباط التحليلية:** تساعدنا في فهم كيفية استخدام موقعنا

** -ملفات تعريف الارتباط التسويقية:** تستخدم لتقديم إعلانات مخصصة

يمكنكم التحكم في ملفات تعريف الارتباط من خلال إعدادات المتصفح، لكن تعطيلها قد يؤثر على وظائف معينة.

##خصوصية الأطفال

خدماتنا غير موجهة للأطفال دون سن 18 عاماً. نحن لا نجمع عن قصد معلومات شخصية من الأطفال. إذا علمنا أننا جمعنا بيانات من طفل دون موافقة والدية، سنقوم بحذفها فوراً.

الروابط لمواقع خارجية

قد يحتوي موقعنا على روابط لمواقع طرف ثالث. نحن غير مسؤولين عن ممارسات الخصوصية لهذه المواقع. ننصحكم بمراجعة سياسات الخصوصية الخاصة بها.

التحديثات على سياسة الخصوصية

قد نقوم بتحديث هذه السياسة من وقت لآخر لتعكس التغييرات في ممارساتنا أو للأسباب القانونية. سنخطركم بأي تغييرات جوهرية عبر:

-نشر السياسة المحدثة على موقعنا مع تاريخ التحديث

-إرسال إشعار عبر البريد الإلكتروني

-إشعار داخل التطبيق

استمراركم في استخدام خدماتنا بعد التحديثات يعني موافقتكم على السياسة المعدلة.

##معلومات الاتصال

لأي استفسارات أو طلبات متعلقة بهذه السياسة أو ممارسات الخصوصية لدينا، يمكنكم التواصل معنا:

****البريد الإلكتروني :** info@ramada-express.com

****الهاتف:** 966+ (055) 157-6669**

****العنوان:** [القصيم – بريدة – شارع عائشة بنت ابي بكر – حي البساتين]**

****ساعات العمل:** السبت - الخميس، من 8:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً**

****تاريخ السريان:** هذه السياسة سارية اعتباراً من يناير 2026.**

نشكركم على ثقتكم بنا ونؤكد التزامنا بحماية خصوصيتكم وأمان بياناتكم.