بسم الله الرحمن الرحيم

قريب دليفري لخدمات الليموزين

سياسة الخصوصية

ما البيانات التي نجمعها، ولماذا نجمعها، وكيف نحميها.

آخر تحديث: 11 نوفمبر 2026 قريب

1 مقدمة

تشغّل «قريب دليفري لخدمات الليموزين» («نحن») منصة «قريب» في السودان، وتشمل المنصة تطبيق العملاء وتطبيق السائقين وتطبيق المطاعم الشريكة والموقع الإلكتروني.

توضح هذه السياسة البيانات التي نجمعها وسبب جمعها ومن نشاركها معه وكيف نحميها، وتسري على كل من يستخدم المنصة، ومنهم:

- العملاء الذين يطلبون رحلة أو طعاماً، أو يطلب لهم شخص آخر؛
- السائقون الذين يقدمون الرحلات والتوصيل عبر تطبيق السائقين؛
- المطاعم الشريكة والعاملون فيها؛
- كل من يتواصل معنا أو يقدم لنا بيانات عبر تطبيقاتنا أو موقعنا أو مركز الاتصال.

لا نبيع بياناتك الشخصية لأي طرف.

2 البيانات التي نجمعها

نجمع فقط البيانات اللازمة لتقديم الخدمة وضمان السلامة.

2.1 البيانات التي تقدمها لنا

البيانات	من العملاء	من السائقين	الغرض
بيانات الحساب	الاسم، الهاتف، البريد، الصورة (اختياري)	الاسم، الهاتف، الصورة، تاريخ الميلاد، الجنس، المدينة، الهوية، الرخصة، الفيش (اختياري)، بيانات المركبة وصورها، وعقد البيع أو التوكيل عند الحاجة	إنشاء الحساب والتحقق من الهوية
الطلبات والمحتوى	العناوين المحفوظة، الأصناف المطلوبة، ملاحظات الطلب، رسائل المحادثة	سجل المهام ورسائل المحادثة	تنفيذ الطلبات وحل النزاعات
التواصل	الرسائل والمكالمات مع الدعم والتقييمات	نفس الشيء	الدعم والجودة

تقدم المطاعم الشريكة بيانات نشاطها وقوائمها وصور أصنافها وعنوان المطعم. ولا نجمع قائمة جهات الاتصال في هاتفك.

2.2 البيانات التي تنشأ عند استخدام خدماتنا

- **الموقع الجغرافي:** في تطبيق العملاء نستخدم موقعك أثناء استخدام التطبيق فقط، لتحديد نقطة الانطلاق وعرض السائقين القريبين والتوصيل إلى عنوانك. لا يصل التطبيق إلى موقعك في الخلفية. وفي تطبيق السائقين نجمع الموقع أثناء اتصال السائق بالتطبيق وأثناء المهام، كما يوضح القسم 6. ويستخدم تطبيق المطاعم الشريكة الموقع لتحديد عنوان المطعم فقط.
- **المعاملات:** الرحلات والطلبات والمدفوعات التي تجريها أو تقدمها، وتواريخها وأوقاتها ومبالغها ومسافاتها، وأي رمز ترويجي مستخدم، وأرباح السائقين وعمولاتهم والنقد المحصل.
- **بيانات الجهاز:** طراز الجهاز ونظام التشغيل وإصدار التطبيق وتقارير الأخطاء والأعطال ورمز الإشعارات. وتُحذف كلمات المرور ورموز التحقق وأرقام الهواتف من تقارير الأخطاء قبل حفظها.
- **الموقع الإلكتروني:** لا يحفظ موقعنا في متصفحك إلا اللغة التي تختارها، ولا يستخدم ملفات تعريف ارتباط إعلانية أو للتتبع.

2.3 البيانات التي نتلقاها من مصادر أخرى

- مركز الاتصال لدينا، عندما يحجز لك رحلة أو طلباً عبر الهاتف: اسمك ورقم هاتفك ونقطتا الانطلاق والوصول.
- المستخدمون الآخرون: التقييمات والبلاغات التي يقدمونها عن رحلة أو طلب.
- مزودو الدفع: نتيجة الدفعة التي أجريتها عن طريقهم.

3 كيف نستخدم البيانات

3.1 تقديم الخدمات وتحسينها

- إنشاء الحسابات وتأمينها والتحقق من السائقين والمطاعم الشريكة.
- إسناد طلبات الرحلات والتوصيل، وحساب الأجرة ورسوم التوصيل، وعرض التتبع المباشر للأطراف المعنية.
- معالجة المدفوعات والرموز الترويجية.

3.2 السلامة والأمان

التحقق من وثائق السائقين، ومتابعة الرحلات أثناء تنفيذها، وكشف الاحتيال وإساءة الاستخدام ومنعهما.

3.3 دعم العملاء

الرد على أسئلتك وشكاواك، والتحقيق فيها ومعالجتها.

3.4 إصلاح التطبيقات وتطويرها

استخدام تقارير الأخطاء وأرقام الاستخدام لمعرفة الأعطال وإصلاحها وتحسين التطبيقات.

3.5 التواصل بين المستخدمين

إتاحة المحادثة والاتصال بين العميل والسائق والمطعم الشريك لغرض طلب محدد، مثل تأكيد نقطة الانطلاق.

3.6 تواصلنا معك

إرسال الرسائل والإشعارات المتعلقة بطلباتك وحسابك، والأخبار والعروض المتعلقة بخدماتنا. ويمكنك إيقاف الإشعارات من إعدادات هاتفك.

3.7 الإجراءات والمتطلبات القانونية

يجوز لنا استخدام البيانات التي نجمعها للتحقيق في المطالبات أو النزاعات المتعلقة باستخدامك لخدماتنا أو معالجتها، أو وفق ما يسمح به القانون الساري بعد استيفاء الشروط القانونية اللازمة.

بتسجيل دخولك وتسجيلك سائقاً، فإنك تقر وتتعهد بما يلي:

- أن تستخدم تطبيق «قريب» لتقديم الخدمة المطلوبة والمتفق عليها، بما لا يتعارض مع الغرض المقصود من التطبيق؛
- أن تلتزم بتقديم الخدمة بكامل الانضباط السلوكي في تعاملك مع العملاء على اختلاف أعمارهم وأجناسهم؛
- ألا تأخذ من العملاء أي مبلغ أعلى من المبلغ المحدد وفق النظام المشغل للخدمة إلا بعد الرجوع إلى «قريب»؛
- أن تحافظ على ممتلكات عملاء «قريب» التي في عهدتك إلى حين توصيلها وتسليمها بالحالة التي استلمتها بها، وألا تتصرف فيها بأي شكل أو تأخذها أو تأخذ منها؛
- أن تتبع جميع أنظمة «قريب» ولوائحها وما يصدر عنها من قرارات وتوجيهات لتنظيم تقديم الخدمة؛
- أنك أتممت جميع إجراءات الترخيص المروري الدوري لمركبتك، وأبرمت عقد تأمين مع إحدى شركات التأمين المعتمدة في السودان، وأنك تتعهد بتجديد ترخيص المركبة وعقد التأمين سنوياً؛
- أنك المسؤول الوحيد عن أي التزامات مالية تتعلق بالرسوم المفروضة عليك من الجهات الحكومية أو أي جهة منظمة للخدمة في السودان؛
- أن تفي بكامل المسؤوليات القانونية التي تترتب عليك أو على المركبة بسبب تقديم الخدمة لعملاء «قريب»، وأن ذمة «قريب» بريئة من تلك الالتزامات القانونية.

4 مشاركة البيانات

- **مع المستخدمين الآخرين:** اسم العميل وموقعه مع السائق، وبيانات السائق والمركبة وموقعه مع العميل، ومحتوى الطلب مع المطعم.
- **مزودو الخدمات:** مزودو الخدمات التقنية والدفع، مثل استضافة الخوادم والخرائط والرسائل النصية والإشعارات، بموجب التزام بالسرية.
- **الجهات الرسمية:** عند طلبها وفق القانون، أو لحماية سلامة الأشخاص.
- **لأسباب قانونية أو عند نشوء نزاع:** يجوز لنا مشاركة بياناتك إذا رأينا أنها مطلوبة بموجب القانون الساري أو اللوائح أو رخصة التشغيل أو الإجراءات القانونية أو الطلبات الحكومية. ويشمل ذلك مشاركتها مع جهات تنفيذ القانون مثل الشرطة والقضاء، أو مع السلطات الحكومية، أو مع أطراف أخرى عند الضرورة لتطبيق بنود الخدمة أو اتفاقيات المستخدمين أو السياسات الأخرى، أو لحماية حقوق «قريب» أو ممتلكاتها أو حقوق الآخرين أو ممتلكاتهم، أو عند نشوء مطالبة أو نزاع يتعلق باستخدامك لخدماتنا. وإذا دفعت ببطاقة أو حساب يخص شخصاً آخر، فقد يلزمنا القانون بمشاركة المعلومات مع صاحبه، بما فيها بيانات الرحلة.

- **عند تغيّر ملكية النشاط:** في حال الاندماج، أو بيع أصول الشركة، أو التوحيد أو إعادة الهيكلة، أو التمويل، أو استحواذ شركة أخرى على أعمالنا كلها أو بعضها.

تعتمد الخرائط والمسارات في المنصة على خرائط Google، ويخضع استخدامها لشروط خرائط Google وسياسة خصوصية Google.

5 الاحتفاظ بالبيانات وحذف الحساب

5.1 مدة الاحتفاظ بالبيانات

نحتفظ ببياناتك ويظل حسابك نشطاً ما لم تطلب حذف بياناتك أو حسابك. وتُحفظ البيانات طوال فترة الحساب ولمدة سنتين بعد إغلاقه لأغراض محاسبية وقانونية، ثم تُحذف أو تُجهَّل. أما تقارير الأخطاء والأعطال فتُحذف تفاصيلها بعد 30 يوماً.

إذا طلبت منا حذف بياناتك أو حسابك، نحذفها عند الطلب مع مراعاة الاستثناءات الآتية. ووفقاً للقانون الساري، يجوز لنا الاحتفاظ ببعض البيانات بعد حذف الحساب في الحالات الآتية:

- إذا كانت هناك مشكلة لم تُحل تتعلق بحسابك، مثل مبلغ مستحق أو مطالبة أو نزاع لم يُحسم؛
- إذا كان القانون المعمول به يقتضي ذلك، أو في صيغة مجمعة أو مجهولة الهوية؛
- إذا اقتضت مصالحنا التجارية المشروعة ذلك، مثل منع الاحتيال وتعزيز سلامة المستخدمين وأمنهم. فإذا أوقفنا حساب مستخدم بسبب سلوك غير سليم أو حادث أمني، فقد نحتفظ ببعض بياناته لمنعه من فتح حساب جديد مستقبلاً.

5.2 حذف الحساب

في تطبيق العملاء أو تطبيق السائقين، افتح «الملف الشخصي ← حذف الحساب». وفي تطبيق المطاعم الشريكة، افتح «الملف الشخصي ← طلب حذف الحساب». ومن دون التطبيق، استخدم النموذج في gareeb-lemo.com/account/delete أو راسل support@gareeb-lemo.com مع ذكر رقم الهاتف المسجل في الحساب، وسنتصل بهذا الرقم للتأكد من أنك صاحبه.

- يجب أن تنتهي أي رحلة أو طلب جارٍ أولاً، ويسوّي فريقنا قبل إغلاق الحساب أي مبالغ مستحقة لك أو عليك.
- يُغلق حسابك فوراً ويُسجَّل خروجك من كل الأجهزة. وبعد 14 يوماً نحذف اسمك ورقم هاتفك وبريدك وصورتك ووثائق السائق وأماكنك المحفوظة وأجهزتك، ويمكنك قبل ذلك التواصل معنا للإبقاء على الحساب.
- تُحفظ سجلات الرحلات والطلبات والمدفوعات والمحادثات دون اسمك لمدة سنتين، لأغراض المحاسبة وحل النزاعات ومكافحة الاحتيال، ثم تُحذف عناوينها وملاحظاتها ورسائلها، ولا تُحفظ المواقع بعد ذلك إلا

بدقة تقارب كيلومتراً واحداً.

6 إعدادات الخصوصية وأذونات الجهاز

حددت معظم أنظمة الهواتف (آبل وأندرويد) أنواعاً من بيانات الجهاز لا يمكن للتطبيقات الوصول إليها دون موافقتك، ولكل منها طريقته في طلب هذه الموافقة. ففي آيفون ينبهك النظام في المرة الأولى التي يطلب فيها تطبيق «قريب» الوصول إلى نوع من البيانات، ويتيح لك الموافقة أو الرفض. ويعلمك أندرويد بالأذونات التي يحتاجها التطبيق قبل استخدامها. ويمكنك سحب أي إذن في أي وقت من إعدادات هاتفك.

- **الموقع:** يستخدمه تطبيق العملاء أثناء فتحه فقط. ويجمعه تطبيق السائقين وأنت متصل بالتطبيق وأثناء المهام، بما في ذلك عند انتقالك إلى تطبيق خرائط للملاحة، ويظهر إشعار دائم على هاتفك طوال ذلك. يتوقف الجمع عند قطع الاتصال بالتطبيق.
- **الكاميرا والصور:** فقط عندما تختار إضافة صورة، مثل صورتك الشخصية أو وثائق السائق أو صور أصناف المطعم.
- **الإشعارات:** لإبلاغك بما يتعلق بطلباتك وحسابك.

ⓘ لن تعمل الرحلات والتوصيل دون إذن الموقع.

7 التقييمات

بعد كل رحلة، يستطيع كل من السائق والعميل تقييم الآخر، وإبداء رأيه في الرحلة. ويرى السائقون متوسط تقييم العميل في الطلبات التالية التي تُعرض عليهم، ويرى العملاء تقييم السائق. ويُحمّل هذا النظام ذو الاتجاهين كل طرف مسؤولية سلوكه، وتساعد هذه المساءلة على إيجاد بيئة محترمة وآمنة للسائقين والركاب.

8 الوصول إلى بياناتك وتصحيحها

يمكنك تعديل الاسم ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني والصورة المرتبطة بحسابك من قائمة الملف الشخصي في التطبيق، والبحث في رحلاتك وطلباتك السابقة. وإذا تعذّر عليك تعديل شيء بنفسك، أو لطلب نسخة من بياناتك، تواصل مع الشركة مباشرة عبر القنوات الواردة في القسم 12.

9 الرسائل داخل التطبيق

يمكنك كتابة ملاحظة على طلب الطعام يقرؤها المطعم والسائق، ويستطيع العميل والسائق والمطعم الشريك تبادل الرسائل بشأن الطلب. وتُحفظ الملاحظات والرسائل ضمن بيانات الطلب، وتُحفظ وتُحذف وفق ما يوضحه القسم 5.

10 أمان البيانات

نحمي بياناتك بالتشفير أثناء النقل وضوابط الوصول وتجزئة كلمات المرور. ولا نخزن بيانات الدفع الحساسة لدينا بصيغة مكشوفة، إذ يتعامل معها مزود الدفع المعني.

11 تحديثات هذه السياسة

قد نحدّث هذه السياسة من وقت لآخر، ونغيّر عند ذلك تاريخ آخر تحديث. ويُعد استمرارك في استخدام خدماتنا بعد التحديث قبولاً للسياسة المحدثة وموافقة على الالتزام بها.

ننصحك بمراجعة هذه السياسة من وقت لآخر للاطلاع على طريقة تعاملنا مع بياناتك.

تسري هذه السياسة اعتباراً من 11 نوفمبر 2026، وتظل سارية ما لم تُعدَّل، ويسري أي تعديل عليها فور نشره في هذه الصفحة.

12 التواصل

لأي سؤال عن خصوصيتك أو بياناتك، تواصل معنا.

داخل التطبيق
قسم «المساعدة»

الخط الساخن
66077

واتساب
+249 900 058 512

البريد الإلكتروني
support@gareeb-lemo.com

الموقع الإلكتروني
gareeb-lemo.com

العنوان
الخرطوم، السودان