



سياسة الخصوصية وسرية المعلومات

Privacy and Confidentiality Policy

للاستخدام العام

For Public Use

تنويه: هذه السياسة ومحتوياتها معدة للاستخدام العام لقافلة، ويجب التعامل معها على أنه وثيقة معلنه. لا يجوز إعادة إصدار أي جزء من هذا المستند أو تخزينه في أي نظام، أو مستند، أو نقله بأي شكل، أو بأي وسيلة إلكترونية أو منسوخة أو مسجلة أو بأي طريقة أخرى دون موافقة خطية مسبقة من الجهة المختصة في قافلة، حيث يؤدي انتهاك البند أعلاه إلى إخضاع الفرد أو الكيان للإجراءات القانونية المعمول بها وفقاً لقوانين المملكة العربية السعودية.

رقم المستند	رقم الاصدار	الرقم المرجعي	التاريخ المرجعي	عدد الصفحات
Document Number	Issue Number	Revision Number	Revision Date	Number of Pages
QAFILA-MO-POLICY-004	01	00	06-10-26	8



سياسة الخصوصية وسرية المعلومات Privacy and Confidentiality Policy

Qafila e-shop team welcomes you!

Qafila is a platform owned by Qafila Flow Company. The Mission is to enable you, the consumer, browse thousands of products all in one place. You can easily search for items by name, category, track your orders, and enjoy fast shipping.

The **Qafila** platform appreciates your trust. We want to let you know that because we are fully committed to and aware of the rights of both the merchant and the consumer on our platform, we work hard to keep merchants' and consumers' information safe. We follow the Privacy Policy we have in place, which complies with Saudi Arabia's Personal Data Protection Law and the standards set by the Saudi Data and Artificial Intelligence Authority (SDAIA).

Therefore, the **Qafila** platform reminds you that, this document tells you about our official Privacy and Information Confidentiality Policy. We created these rules, called the " Privacy and Confidentiality Policy," to explain exactly how we handle privacy and secrecy, what data we collect, why we collect it, and how we use it on the **Qafila** online platform. This helps you understand how your information is gathered, used, and stored safely.

فريق عمل منصة قافلة يرحّب بكم!

قافلة هي منصة تابعة لشركة قافلة فلو. مهمة هذه المنصة هي تمكينك كمستهلك من التجول بين آلاف المنتجات في مكان واحد. يمكنك البحث عن المنتجات بالاسم أو التصنيف، وتتبع طلباتك، والاستمتاع بالشحن السريع.

وتتقدم منصة قافلة بالشكر على ثقتكم الغالية. نود أن نوضح لكم أنه من منطلق حرصنا الكامل وإدراكنا لحقوق كل من التاجر والمستهلك على المنصة، فإننا نسعى جاهدين للمحافظة على معلوماتهم الخاصة. يتم ذلك وفقاً لسياسة الخصوصية المتبعة لدينا، والتي وُضعت بالتوافق مع نظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية ومعايير وضوابط هيئة البيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا).

لذلك، تنوّه منصة قافلة بأنه هذه الوثيقة تطلعكم على سياسة الخصوصية وسرية المعلومات المطبقة لدينا. لقد أنشئت "سياسة الخصوصية وسرية المعلومات" لتحديد وتوضيح آلية السرية المتبعة، وتوضيح أنواع البيانات التي نجمعها، والهدف من جمعها، وكيفية التعامل معها في منصة قافلة الإلكترونية. الهدف هو مساعدتكم على فهم كيف نجمع معلوماتكم ونستخدمها ونخزنها بشكل يحميها.



المعلومات التي تحصل عليها وتجمعها منصة قافلة وتحتفظ بها في أنظمتها الإلكترونية

The data collected and retained by Qafila platform in its electronic systems

1. Personal information of the merchant, such as name, age, email address, national ID number, and phone number. المعلومات الشخصية الخاصة بالتاجر، كالاسم والعمر والبريد الإلكتروني، ورقم الهوية الوطنية ورقم المحمول.
2. Information related to the store and its legal entity, such as the commercial registration number and a copy of the commercial registration, freelance license number and a copy of the license, and the bank account certificate (IBAN). المعلومات الخاصة بالتاجر وكيانه القانوني، كرقم السجل التجاري وصورة من السجل التجاري، ورقم وثيقة العمل الحر وصورة من الوثيقة وشهادة الحساب البنكي "الآيبان"
3. Collection of data regarding the manner and times of accessing your account, including information about the device and browser you use, network connection details, and IP address. جمع البيانات الخاصة بكيفية وأوقات الدخول على حسابك بما في ذلك معلومات حول الجهاز والمتصفح الذي تستخدمه واتصال الشبكة وعنوان IP Address
4. Personal information of store customers (consumers), such as name, email address, phone number, username, password, password recovery question and answer, shipping and billing addresses, device data, and IP address. المعلومات الشخصية الخاصة بعملاء المتاجر (المستهلك)، كالاسم والبريد الإلكتروني، ورقم المحمول واسم المستخدم وكلمة السر والبريد الإلكتروني، والسؤال الخاص باسترجاع كلمة السر وإجابته. وعناوين الشحن والفواتير وبيانات الأجهزة وعنوان IP Address
5. Qafila Platform requires this information to provide you with our services, verify your identity, contact you, issue invoices, serve your customers more effectively, comply with legal and regulatory requirements, ensure the delivery of content in the most efficient way to you and the device you use to access our website, improve our services, complete and facilitate orders and payments, and provide the necessary support when needed. This information is collected when the consumer uses our services, accesses them, visits the platform, places orders, or creates an account on the merchant's website. منصة قافلة بحاجة إلى هذه المعلومات لتزويدك بخدماتنا وللتأكد من هويتك والاتصال بك وإصدار الفواتير ولخدمة عملائك بشكل أفضل والامتثال للمتطلبات القانونية والأنظمة المتعلقة بها ولضمان تقديم المحتوى بأكثر الطرق فاعلية لك وللجهاز الذي تستخدمه للوصول إلى موقعنا وتحسين خدماتنا وإكمال وتسهيل الطلبات والمدفوعات وتقديم الدعم اللازم عند الحاجة، ويتم جمع هذه المعلومات عند استخدام المستهلك لخدماتنا أو عند الدخول إليها أو زيارة المنصة وعند الطلب أو إنشاء حساب في موقع التاجر



معلومات الإيرادات أو البضائع أو الخدمات الخاصة بالمتاجر

Stores Revenue, Goods, and Services Information

- | | |
|--|--|
| 1. Qafila Platform has continuous access to the revenues generated in the store, as the merchant uses the payment gateways provided by Qafila Platform. | 1. منصة قافلة على اطلاع دائم بالإيرادات المنعكسة في المتجر، وذلك لكون التاجر يستخدم بوابات الدفع التي توفرها منصة قافلة. |
| 2. Qafila Platform is aware of the types of goods or services offered on the store's platform. | 2. منصة قافلة على اطلاع بنوع البضائع أو الخدمات المعروضة في منصة المتجر. |
| 3. Qafila Platform has visibility into the performance of the stores when necessary in order to provide support, advice, or guidance to merchants or stores to help them improve their performance. | 3. منصة قافلة على اطلاع بأداء المتاجر وذلك في حال استدعت الحاجة إلى توجيه الدعم أو النصح والإرشاد للتجار أو المتاجر لمساعدتهم وتحسين أدائهم. |

معلومات مستهلكي المتاجر أو عملاء التجار

Information on Store Consumers or Merchant Clients

- | | |
|--|---|
| Since Qafila Platform strives to maintain and improve the quality of store operations and enhance their business performance, it continuously reviews the number of store consumers and their clients, as well as their segments. | حيث أن منصة قافلة تسعى إلى الحفاظ على جودة عمل المتاجر، وتحسين جودة أعمالهم، فإنها تطلع باستمرار على عدد مستهلكي المتاجر وعملائهم وشرائحهم. |
|--|---|

مشاركة المعلومات الخاصة بالمتاجر والتجار

Sharing of Stores and Merchants Information

- | | |
|---|--|
| 1. By default, Qafila Platform seeks to maintain the confidentiality of this information regarding merchants. Qafila Platform only retains this information to improve the quality of the platform, enhance merchants' business performance, and facilitate and streamline merchants' operations. | 1. بطبيعة الحال، فإن منصة قافلة تسعى بالاحتفاظ بهذه المعلومات بما يحفظ خصوصية التاجر، ومنصة قافلة لا تحتفظ بهذه المعلومات إلا بهدف تحسين جودة المنصة وجودة عمل المتاجر وتسهيلاً وتيسيراً لأعمال التجار والمتاجر. |
|---|--|



2. To provide our services, we may collaborate with other companies affiliated with us or third-party service providers (e.g., logistics companies used to deliver products to consumers, marketing companies, payment processors for online transactions, etc.). These companies may store data digitally to execute your transactions more effectively. You acknowledge the importance of granting these companies access to data relevant to their tasks. We ensure that these companies do not use the data for other purposes.

3. By using **Qafila** Platform, you consent to the transfer, storage, use, and disclosure of data between affiliated companies and third-party service providers, regardless of their geographical location. These companies are contractually obligated to respect data confidentiality.

4. As a general rule, access to this information is limited to certain **Qafila** Platform personnel, after obtaining explicit authorization from **Qafila** Platform's management. Such authorization is usually restricted, monitored, and subject to legal and administrative oversight. The information will not be published or disseminated to others.

5. Since **Qafila** Platform aims to maintain the security of merchants and their rights, in the event that the platform detects any irregular or illegal activity by a merchant, it may, according to the terms and conditions of use, share any relevant information with the competent authorities to protect **Qafila** Platform, other merchants, stores, and consumers from legal issues that may arise due to such irregular or illegal activity.

2. لتوفير خدماتنا، قد نتعاون مع شركات أخرى تابعة لنا أو مزودي خدمة غير تابعين لنا (على سبيل المثال: الشركات اللوجستية المستخدمة لتوصيل المنتجات إلى المستهلك، شركات التسويق، معالجة الدفعات لإجراء معاملات عبر الإنترنت وغير ذلك). من الممكن أن تقوم هذه الشركات الأخرى في سبيل تنفيذ معاملاتك، بتخزين البيانات في محفظة رقمية حتى يكون استخدامك لخدماتنا أكثر فعالية، أنت تدرك مدى أهمية وصول هذه الشركات إلى البيانات ذات الصلة لأداء مهامها. ونحرص على ألا تستخدم هذه الشركات البيانات في أغراض أخرى.

3. من خلال استخدامك لمنصة قافلة، فإنك توافق على نقل، تخزين، استخدام، والافصاح عن البيانات بين الشركات التابعة لنا ومزودي خدمة غير تابعين لنا أينما كان موقعها الجغرافي. على أن تلتزم هذه الشركات تعاقدياً باحترام خصوصية البيانات.

4. كقاعدة عامة فإن جميع هذه المعلومات لا يطلع عليها إلا بعض المسؤولين المخولين على منصة قافلة وذلك بعد حصولهم على تصريح للاطلاع عليها من قبل إدارة منصة قافلة، عادة ما يكون التصريح محدد ومقيّد ويخضع لرقابة قانونية وإدارية من قبل منصة قافلة، ولن يتم نشر أو بث هذه المعلومات للغير.

5. حيث أن منصة قافلة تسعى للحفاظ على سلامة المتاجر وحقوق التجار، فإنه، في حال ملاحظة منصة قافلة لأي نشاط غير نظامي أو غير شرعي يقوم به التاجر، فإن منصة قافلة تطبقاً لمواد وبنود وأحكام اتفاقية الاستخدام وحيث أنها تسعى بقدر الإمكان إلى الحفاظ على سلامة عمل المتاجر فإنها قد تشارك أي من هذه المعلومات مع الجهات المختصة لاتخاذ اللازم حيال التاجر أو المتجر المخالف، وذلك لحماية منصة قافلة وباقي التجار والمتاجر والمستهلكين من أي مسائلة قانونية قد تطرأ على المنصة أو على أحد مستخدميها نتيجة لهذا النشاط الغير شرعي أو الغير نظامي.



6. A merchant who registers their store on **Qafila** Platform through a Success Partner grants that partner the right to access all information related to the merchant and their store.

7. **Qafila** Platform notes that irregular practices by any users may be reported to official authorities or certain private entities, such as banks.

8. The user acknowledges and agrees that **Qafila** Platform may use the information provided to send marketing messages.

6. إن التاجر الذي يبادر بتسجيل متجره لدى منصة قافلة

بواسطة شركاء النجاح فإنه بذلك يمنح شريك النجاح الذي قام بالتسجيل بواسطته الحق في الاطلاع على كافة المعلومات الخاصة بالتاجر ومتجره.

7. تنوه منصة قافلة بأنه ينتج عن الممارسات غير النظامية لأي من المستخدمين مشاركة بياناتهم مع الجهات

الرسمية أو بعض الجهات الخاصة مثل (البنوك وغيرها).

8. يعلم المستخدم ويوافق على أن منصة قافلة قد تستخدم المعلومات التي زوده بها، لإرسال الرسائل التسويقية.

ما هو مدى أمان سرية المعلومات الخاصة بالتجار أو المستهلكين أو المتاجر

Security of Merchants, Consumers, and Stores Information

1. **Qafila** Platform strives to maintain the confidentiality of its users' information. The privacy policies related to merchants or stores comply with the terms of use and information confidentiality policies. However, given that it is impossible to guarantee 100% security on the Internet, the **Qafila** Platform team undertakes the following:

- **Qafila** Platform aims to safeguard all information related to merchants and will not grant access to anyone in violation of the platform's applicable policies.
- **Qafila** Platform works to protect merchants and stores information through high-quality electronic protection systems and technology, which are updated regularly and periodically.

1. تسعى منصة قافلة إلى الحفاظ على سرية معلومات مستخدمي المنصة، وحيث أن سياسة الخصوصية الخاصة بالتجار أو المتاجر لن تخالف أحكام اتفاقية الاستخدام أو سياسة الخصوصية وسرية المعلومات. ولكن نظراً لعدم إمكانية ضمان ذلك 100% في الإنترنت فإن فريق عمل منصة قافلة، ينوّه على ما يلي:

- تسعى منصة قافلة إلى الحفاظ على جميع المعلومات الخاصة بالتاجر وألا يطلع عليها أي شخص بما يخالف السياسة المعمول بها.
- تعمل منصة قافلة على حماية معلومات التجار والمتاجر بموجب أنظمة حماية إلكترونية وتقنية ذات جودة عالية وتُحدّث بشكل مستمر ودوري.



- Nevertheless, since 100% security cannot be guaranteed due to potential hacking or viruses targeting protection systems or firewalls, **Qafila** Platform advises merchants to maintain the confidentiality of their information and refrain from disclosing any sensitive information. This is to ensure the protection, guidance, and security of merchants and stores.

2. **Qafila** Platform seeks to protect the personal data of its users according to the highest standards. In the event of any security breach that leads to unauthorized access or tampering with personal data, the platform commits to immediately notifying the relevant authorities and identifying affected users with details of the breach. The platform will also take all necessary measures to address and remediate the breach.

- غير أنه نظراً لأن شبكة الانترنت لا يمكن ضمانها 100% لما قد يطرأ من اختراق أو فيروسات على أنظمة الحماية الالكترونية و على جدران الحماية المعمول بها في منصة قافلة فإن منصة قافلة تنصح التجار بالحفاظ على معلوماتهم بسرية تامة، وعدم إفشاء أي معلومات يراها التاجر هامة جداً له، وهذا حرصاً من منصة قافلة على حماية وتوجيه وإرشاد التجار والمتاجر.

2. تسعى منصة قافلة بحماية البيانات الشخصية لمستخدميها وفقاً لأعلى المعايير، وفي حال حدوث أي خرق أمني يؤدي إلى الوصول غير المصرح به أو التلاعب بالبيانات الشخصية، تلتزم المنصة بإبلاغ الجهات المختصة فوراً، وكذلك إخطار المستخدمين المتأثرين بتفاصيل الخرق، كما ستقوم المنصة باتخاذ جميع التدابير اللازمة لمعالجة الخرق.

الخدمات الإستراتيجية واللوجستية (خدمات الطرف الثالث)

Strategic and Logistical Services (Third-Party Services)

The merchant, with full knowledge, acknowledges that in the event of applying for a subscription to a service provided through a third party, he grants full and complete authorization to **Qafila** Platform to provide the service provider with the merchant's, store's, or subscribing user's necessary information, such as: user name, personal phone number, email address, national ID or residence ID, home address, and any other information required by the service provider (the third party). This is to enable the service provider (the third party) to deliver the requested service in which the user has subscribed.

يقر التاجر بعلمه التام بأنه في حال تقدّم لطلب الاشتراك في خدمة مُقدّمة عن طريق طرف ثالث ، بأنه يمنح تصريح وتحويل وإذن كامل وتام إلى منصة قافلة بتزويد مُقدّم الخدمة ببيانات التاجر أو المتجر أو المستخدم المشترك لدى مُقدم الخدمة ، مثل: اسم المستخدم – الهاتف الشخصي – البريد الإلكتروني – رقم الهوية أو الإقامة – عنوان المنزل ، وغير ذلك من المعلومات التي يحتاجها مُقدّم الخدمة (الطرف الثالث). وذلك حتى يتمكن مُقدم الخدمة (الطرف الثالث) من تقديم الخدمة المطلوبة والتي اشترك بها المستخدم.



حقوق المستخدمين فيما يتعلق بالبيانات الشخصية

User Rights Regarding Personal Data

Qafila Platform is committed to protecting the privacy of its users and providing clear mechanisms for exercising their personal data rights, including the following rights:

1. Right of Access: The user has the right to access the personal data stored about them by **Qafila** Platform.
2. Right to Obtain a Copy: The user may obtain a copy of their personal data that has been collected and processed by **Qafila** Platform.
3. Right to Rectification: The user has the right to modify or update their personal data to ensure its accuracy and completeness.
4. Right to Erasure: The user has the right to request the deletion or anonymization of their personal data if it is no longer needed for processing.
5. Right to Withdraw Consent: The user has the right to withdraw their consent to the processing of their personal data at any time.

تحرص منصة قافلة على حماية خصوصية مستخدميها وتوفير آليات واضحة لممارسة حقوقهم المتعلقة بالبيانات الشخصية، ومن ذلك ممارسة الحقوق التالية:

1. الحق في الوصول: يحق للمستخدم الاطلاع على البيانات الشخصية المخزنة لديه من قبل منصة قافلة.
2. الحق في الحصول على نسخة: يمكن للمستخدم الحصول على نسخة من بياناته الشخصية التي تم جمعها ومعالجتها من قبل منصة قافلة.
3. الحق في التصحيح: يحق للمستخدم تعديل أو تحديث بياناته الشخصية لضمان دقتها واكتمالها.
4. الحق في الإزالة: يحق للمستخدم طلب حذف أو إتلاف بياناته الشخصية إذا لم تعد هناك حاجة لمعالجتها.
5. الحق في الرجوع عن الموافقة: يحق للمستخدم سحب موافقته على معالجة بياناته الشخصية في أي وقت.

قواعد وأحكام استخدام منصة قافلة

Terms and Conditions for Using the Qafila Platform

All obligations of **Qafila** Platform and all obligations of its users, whether merchants or consumers, as well as all rights arising from the relationship between the user and **Qafila** Platform, are set forth in the Terms of Use. It is hereby clarified that all transactions conducted between merchants and consumers have no relation to **Qafila** Platform, and the platform is not responsible for them. Such transactions constitute an independent contractual relationship subject to the agreement concluded directly between the merchant and the consumer.

إن جميع التزامات منصة قافلة وجميع التزامات المستخدمين سواء كان تاجرًا أو مستهلكًا، وجميع الحقوق الواردة في العلاقة بين المستخدم ومنصة قافلة، موجودة في شروط الاستخدام، ونشير إلى أن جميع التعاملات التي تتم بين التاجر والمستهلك لا علاقة لها بشخص منصة قافلة، ومنصة قافلة غير مسئولة عنها، حيث إن هذا التعامل هو علاقة تعاقدية مستقلة تخضع للاتفاق الذي يبرم بين التاجر والمستهلك.