

سياسة الخصوصية

تحتزم Sirva خصوصيتك، وتهدف سياسة الخصوصية هذه إلى إعلامك بكيفية حماية معلوماتك السرية والشخصية.

تشمل سياسة الخصوصية الخاصة بشركة ("Sirva") جميع الأشخاص الذين يستفيدون من خدماتها. تلتزم Sirva بالامتثال لجميع قوانين الخصوصية المعمول بها.

المعلومات التي تشملها هذه السياسة

تشمل سياستنا جميع المعلومات الشخصية غير العامة التي نتلقاها والتي يمكن استخدامها لتحديد هويتك وكما قد يتم تحديدها بشكل إضافي بواسطة قوانين الخصوصية المعمول بها ("المعلومات الشخصية"). وقد تشمل مجموعة كبيرة من المعلومات حسب الخدمات التي ستلقاها. على سبيل المثال، يمكن أن تكون معلومات عن الاسم والعنوان (خدمات نقل السلع العقارية أو المنزلية)؛ أو الضمان الاجتماعي أو تاريخ الميلاد أو أرقام التعريف الأخرى (التطبيقات أو إعداد الحساب)؛ أو المعلومات المصرفية (خدمات دفع الرهن العقاري أو النفقات)؛ و/أو معلومات عن جواز السفر أو رخصة القيادة (خدمات التأشيرة والهجرة).

كيف نحصل على المعلومات الشخصية

تطلب Sirva معلومات شخصية منك من أجل تقديم الخدمة المُرادَة إليك. قد نتلقى معلومات شخصية عنك مما يلي:

- منك مباشرة، عندما تكمل طلبًا أو عندما تزورنا شخصيًا، أو عبر الهاتف، أو عبر البريد، أو عبر مواقعنا الإلكترونية؛
- وكالات تقارير المستهلكين؛
- شركات الرهن العقاري التي تُقدِّم منتجًا أو خدمة مالية؛
- صاحب الشركة التي تعمل لصالحه؛
- أي شخص صرحت له بتقديم المعلومات؛
- مصادر أخرى، فيما يتعلق بتزويدك بمنتج أو خدمة مالية.

بغض النظر عن مصدر معلوماتك الشخصية، لن تقوم Sirva بمعالجتها دون موافقتك.

رغم أننا لا نحصل على معلومات شخصية من مستعرض الإنترنت لديك، إلا أننا نراقب ونخزن أنواعًا معينة من المعلومات حول زوار موقعنا — أي نوعُ المستعرض المستخدم وبلدُ المستخدم، سواء تمت إحالتك للموقع من أحد محركات البحث، أو صفحات الموقع التي زرتها، أو كيفية أداء تلك الصفحات على كمبيوتر المستخدم. يساعد ذلك Sirva على اتخاذ القرارات بشأن كيفية تحسين تصميم مواقعها وتبسيط استخدامها وتحسين الأداء عليها. إذا كنت لا تريد أن تتم مراقبة هذه المعلومات، يمكنك إيقاف تشغيل JavaScript. ومع ذلك، يرجى العلم أن المواقع قد لا تعمل بوظائفها الكاملة إذا تم إيقاف تشغيل هذه الإعدادات.

كما نستخدم تقنية "ملفات تعريف الارتباط" لتحسين تجربتك على موقعنا. للحصول على تفاصيل حول سياسة ملفات تعريف الارتباط الخاصة بنا، يرجى الاطلاع على موقع الويب الخاص بنا على www.sirva.com.

لا نجمع معلومات شخصية من الأطفال عن عمد وستتلف هذه المعلومات إذا تم الكشف عنها لنا دون موافقة من الوالدين.

استخدام، ومشاركة، وتخزين المعلومات

اعتمادًا على الخدمات التي ستلتقاهما، قد يستلزم الأمر مشاركة معلوماتك، واستخدامها، و/أو تخزينها على النطاق العالمي. ستتم معالجة معلوماتك الشخصية والاحتفاظ بها حسب الحاجة لتزويدك بالخدمات المُرادَة. قد يشمل ذلك فترة زمنية بعد اكتمال الخدمات من أجل الامتثال لالتزاماتنا التنظيمية والتدقيقية والتعاقدية وغيرها من الالتزامات القانونية.

أ. مشاركة المعلومات داخل مجموعة شركات Sirva

لنقدم لك مجموعة كاملة من الخدمات المالية التي قد تحتاجها، تعتمد Sirva على نهج متكامل للخدمات التي تُقدّمها. لتتمكن Sirva من تقديم مجموعة كاملة من الخدمات لتلبية احتياجاتك، قد نُشارك المعلومات الشخصية بين مجموعة شركات Sirva للتواصل معك وتقديم توصيات حول مجموعة متنوعة من الخدمات التي تُقدّمها Sirva ومجموعة الشركات التابعة لها.

ب. مشاركة المعلومات مع الشركات غير التابعة لمجموعة Sirva

لكي تُقدّم لك الخدمات، قد تعمل Sirva مع شركات خارج مجموعة شركات Sirva وتزوّدهم بمعلوماتك لتقديم هذه الخدمات لك. على سبيل المثال، قد نُشارك Sirva المعلومات الشخصية لكي:

- تخدم وتدعم عملياتنا بشكل عام وتدعم حسابك والخدمات التي تُقدّمها لك، بما في ذلك مزايا التنقل الخاصة بك مع صاحب العمل، والتمويل المقترح أو الفعلي، أو إصدار الأوراق المالية، أو البيع الثانوي في السوق، أو المعاملات المماثلة؛
- معالجة أو إدارة معاملة أو منتج فيما يتعلق بمنتج أو معاملة طلبتها؛
- تخزين البيانات ومعالجتها؛
- الأفراد والجهات الذين سمحت لنا بمشاركة معلوماتك معهم؛
- مُقدّمو الخدمات الآخرون الذين أبرمنا معهم اتفاقات لتقديم الخدمات لك من خلال Sirva أو معها؛
- الموردون الآخرون الذين نقوم بالتسويق أو تقديم المنتجات أو الخدمات معهم بشكل مشترك.

كما يجوز لنا مشاركة معلوماتك الشخصية مع هذه المؤسسات الأخرى خارج مجموعة Sirva عندما يقتضي القانون ذلك. على سبيل المثال، قد نُشارك المعلومات الشخصية من أجل:

- الحماية ضد الاحتيال؛
- الاستجابة لحالات الاستدعاء أو الإحضار للمحكمة؛
- الاستجابة لسلطات إنفاذ القانون أو السلطات التنظيمية.

لن نفتح عن معلوماتك الشخصية لأي شخص خارج Sirva إلا إذا سمحت لنا بذلك أو على النحو المشار إليه في هذه السياسة أو وفقًا لما يقتضيه القانون.

أبرمنا اتفاقيات مع مُقدّمي الخدمات الخارجيين تجدد من استخدام معلوماتك الشخصية فقط للأغراض المقصودة عند تقديم هذه المعلومات. يلتزم مُقدّمو الخدمات هؤلاء بالامتثال لمعاييرنا وإجراءاتنا المتعلقة بالخصوصية بموجب أحكام اتفاقياتنا المُبرمة معهم.

حقوق الخصوصية الخاصة بك

توفر لك Sirva فرصة معقولة للولوج إلى معلوماتك الشخصية، لتصحيح هذه المعلومات إذا كانت غير دقيقة، أو لحذفها حسب الاقتضاء — مع مراعاة الاستثناءات المذكورة أدناه.

يعني الولوج المعقول، أن يتم تقديم طلبات الولوج خلال ساعات العمل العادية، وأن تُقدم أنت الهوية المطلوبة، وألا يتم الإفراط في هذه الطلبات. إذا منعتك Sirva، في أي وقت، من الولوج إلى أي معلومات شخصية، فسنقدم لك أسباب رفض الولوج إليها ومعلومات عن كيفية إجراء المزيد من الاستفسارات. على سبيل المثال، تحتفظ Sirva بالحق في رفض الولوج إلى المعلومات المتعلقة بالتحقيقات أو الدعاوى القضائية المحتملة أو الفعلية، حيث تكون أعباء أو تكلفة توفير الوصول غير متناسبة مع المخاطر التي تهدد خصوصية الفرد، أو حيثما يؤدي ذلك إلى انتهاك حقوق الأشخاص الآخرين. لتقديم طلب للحصول على معلومات أو لتحديث معلوماتك، يُرجى إرسال طلبك عبر البريد الإلكتروني إلى privacy.administrator@sirva.com.

يحق لك سحب موافقتك على أي استخدام لمعلوماتك الشخصية أو رفض ذلك في أي وقت من خلال التواصل عبر معلومات التواصل المذكورة أعلاه. إذا أُلغيت الاشتراك في هذه السياسة أو رفضت تقديم المعلومات الشخصية، فقد يؤثر ذلك على تلقيك للخدمات.

بالنسبة لزبائننا في البرازيل

يُوفّر القانون البرازيلي العام لحماية البيانات (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais” أو “LGPD”) للمواطنين في البرازيل حقوقاً إضافية بشأن معلوماتهم الشخصية. يحكم ويسري قانون الخصوصية البرازيلي على جميع المعلومات الشخصية التي يتم جمعها و/أو معالجتها في البرازيل ولجميع الخدمات المُقدّمة للأفراد في البرازيل.

تُعتبر شركة Concept Mobility Serviços de Mobilidade Ltda شركة محلية تابعة لـ Sirva في البرازيل (يُشار إليها فيما يلي بـ “Sirva Brazil”). عندما تتصرّف Sirva Brazil اتجاه عميل شركة لتقديم خدمات لك كجزء من عملية الانتقال أو المهام لديك، يكون العميل مسؤولاً بصفته “جهة التحكم في البيانات” عن إخبارنا بكيفية استخدام ومعالجة معلوماتك الشخصية. بموجب قانون حماية الخصوصية البرازيلي، فإن Sirva Brazil ومجموعة شركاتها تُمثّل “جهات تشغيل البيانات” التي تتلقّى معلومات شخصية وتعليمات حول كيفية معالجة هذه المعلومات الشخصية من “جهات التحكم في البيانات”. إذا طلبت منا تزويدك بخدمات بشكل مستقل، فإن Sirva Brazil ستعمل كجهة متحكمة في البيانات وتُدير معلوماتك الشخصية لتقديم الخدمات وفقاً لما وافقت عليه وشروط هذه السياسة. سواءً كُنّا نتصرف بصفقتنا “جهة تحكّم في البيانات” أو “جهة تشغيل بيانات”، فإننا نحافظ على خصوصية معلوماتك ولا نستخدمها، أو نشاركها، أو ننقلها، أو نُخزّنها إلا على النحو المسموح به ووفقاً للغرض المحدد المتمثل في تزويدك بخدماتك.

كما ذُكر في سياسة الخصوصية العالمية المُشار إليها أعلاه، تعالج Sirva Brazil المعلومات الشخصية فقط لغرض تزويدك بالخدمات بما يتفق بدقة مع متطلبات قانون الخصوصية البرازيلي. حيث تُعالج Sirva Brazil أي معلومات شخصية في البرازيل، وتقوم بذلك بموجب المادة 7 من قانون الخصوصية البرازيلي، البند الأول (بعد الحصول على موافقتك) والمادة 7 البند الثاني (للالترام القانوني لجهة التحكم في البيانات)، و/أو المادة 7 البند الخامس (لتنفيذ عقد ربما تكون قد وقّعته مع Sirva Brazil). وفقاً للخدمات التي نُقدّمها لك، قد يلزم أيضاً مشاركة معلوماتك الشخصية مع منظمات أخرى و/أو تخزينها في بلدان أخرى غير البرازيل. قد يشمل ذلك السلطات العمومية أو الوكالات الحكومية في البرازيل، إذا ما كانت خدماتك تتطلب ذلك. ستعتمد المدة التي قد تستغرقها Sirva Brazil في معالجة معلوماتك الشخصية والاحتفاظ بها على الخدمات التي تتلقّاها وأي متطلبات قانونية معمول بها.

بالإضافة إلى حقوق الخصوصية المُدرجة في القسم السابق، تُوفّر Sirva Brazil موارد إضافية لعملائها في البرازيل. إذا كنت في البرازيل وترغب في تحديث معلوماتك الشخصية، أو نقلها، أو تصحيحها، أو حذفها، فيرجى التواصل عبر compliancebr@sirva.com. إذا كانت لديك أسئلة محددة حول كيفية معالجة معلوماتك الشخصية أو حول

إلغاء معالجتها، يمكنك كذلك الاتصال بمسؤول حماية البيانات في Sirva في البرازيل عبر البريد الإلكتروني على dpobrasil@sirva.com.

بالنسبة للعملاء في كندا

يشمل قانون حماية المعلومات الشخصية والوثائق الإلكترونية الكندي ("PIPEDA") عملاءنا في كندا ومعلوماتهم الشخصية. يحق للعملاء في كندا سحب موافقتهم على سياسة الخصوصية الخاصة بنا أو إلغاء معالجة أي من معلوماتهم الشخصية في أي وقت. إذا اخترت كعميل إلغاء الاشتراك في هذه السياسة أو رفضت تقديم المعلومات الشخصية، فقد يؤثر ذلك على تلقّيكَ للخدمات. لتقديم طلب للحصول على معلومات أو لتحديث معلوماتك، يُرجى إرسال طلبك عبر البريد الإلكتروني إلى privacy.administrator@sirva.com.

بالنسبة للعملاء في الصين

يُوفّر قانون خصوصية المعلومات الشخصية في الصين لعملائنا في الصين حقوقًا إضافية بخصوص معلوماتهم الشخصية. عندما تتصرّف Sirva تجاه عميل شركة لتقديم خدمات لك كجزء من عملية تغيير الموقع أو المهام لديك، يكون العميل مسؤولاً بصفته "جهة التحكم في البيانات" عن إخبارنا بكيفية استخدام ومعالجة بياناتك الشخصية. بموجب قانون حماية الخصوصية المعمول به، تُمثّل Sirva ومجموعة شركاتها "جهات معالجة البيانات" التي تتلقّى معلومات شخصية وتعليمات حول كيفية معالجة هذه المعلومات الشخصية من "جهات التحكم في البيانات". إذا طلبت منا تزويدك بخدمات بشكلٍ مستقل، فإن Sirva تعمل "كجهة التحكم في البيانات" وتُدير معلوماتك الشخصية لتقديم الخدمات وفقًا لما وافقت عليه وشروط هذه السياسة. سواء كنا نتصرف بصفتنا "جهة تحكم في البيانات" أو "جهة معالجة بيانات"، فإننا نحافظ على خصوصية معلوماتك ولا نستخدمها أو نشاركها أو ننقلها أو نخزنها إلا على النحو المسموح به.

بالنسبة للعملاء في كاليفورنيا

يُوفّر قانون ولاية كاليفورنيا للمستهلكين في كاليفورنيا حقوقًا إضافية فيما يتعلق بمعلوماتهم الشخصية. إذا كنت عميلًا في كاليفورنيا، فسيحق لك تقييد تخزين المعلومات وتقليل البيانات لأي معلومات شخصية تم جمعها. ويعني هذا أنه يمكنك الاتصال بنا لتطلب منا فقط جمع أو الاحتفاظ ببعض المعلومات الشخصية الأساسية. كما يحق لك أن تطلب منا إزالة معلوماتك الشخصية من أنظمتنا بعد فترة زمنية مُحدّدة أو بعد انقضاء الحاجة إليها لأغراض أعمالنا (والتي قد تشمل فترة الاحتفاظ حسب الحاجة لالتزامات التنظيم، والتدقيق، والتعاقد، وغيرها من الالتزامات القانونية).

كجزء من عملياتها التجارية الروتينية، تدعم Sirva مبدأ تقليل البيانات من خلال جمع المعلومات الشخصية ومعالجتها فقط عند الضرورة القصوى لتقديم الخدمات. لكن إذا كنت تُريد إلغاء الاشتراك في أي عملية معالجة معلوماتك الشخصية، أو تُريد ممارسة أي من الحقوق الإضافية الموضّحة أعلاه، فيُرجى الاتصال بنا لإبلاغنا بطلبك عبر البريد الإلكتروني على privacy.administrator@sirva.com. قد تتأثر خدماتك حسب طبيعة طلبك.

تحتّم Sirva خصوصياتك ولا تبيع المعلومات الشخصية.

بالنسبة للعملاء في الاتحاد الأوروبي

تُوفّر قوانين الاتحاد الأوروبي لعملائنا في الاتحاد الأوروبي حقوقًا إضافية بشأن معلوماتهم الشخصية. عندما تتصرّف Sirva تجاه عميل شركة لتقديم خدمات لك كجزء من عملية تغيير الموقع أو المهام لديك، يكون العميل مسؤولاً بصفته "جهة التحكم في البيانات" عن إخبارنا بكيفية استخدام ومعالجة بياناتك الشخصية. بموجب اللائحة العامة لحماية البيانات في الاتحاد الأوروبي، فإن Sirva ومجموعة شركاتها تمثل "جهات معالجة البيانات" التي تتلقى معلومات شخصية وتعليمات حول كيفية معالجة هذه المعلومات الشخصية من "جهات التحكم في البيانات". إذا طلبت منا تزويدك بخدمات بشكلٍ مستقل، فإن Sirva تعمل "كجهة التحكم في البيانات" وتُدير معلوماتك الشخصية لتقديم الخدمات وفقًا لما وافقت عليه وشروط هذه السياسة. سواء كنا نتصرف بصفتنا "جهة تحكم في البيانات" أو "جهة معالجة بيانات"، فإننا نحافظ على خصوصية معلوماتك ولا نستخدمها أو نشاركها أو ننقلها أو نخزنها إلا على النحو المسموح به.

سلامة البيانات وأمنها

ستبذل Sirva كل الجهود الممكنة للحفاظ على دقة المعلومات الشخصية أثناء استخدامنا لهذه المعلومات لخدمتك. تقدر Sirva تعاونك في الحفاظ على المعلومات الشخصية كاملة ومُحدّثة وستسهل جهودك في هذا الصدد. تحتفظ Sirva بالمعلومات الشخصية طالما اعتبرنا أنها ضرورية للأغراض التي تم استلامها من أجلها أو وفقًا لمتطلبات التعاقد أو حفظ السجلات أو المتطلبات القانونية الأخرى.

نقصر الوصول إلى المعلومات الشخصية الخاصة بك للموظفين الذين يحتاجون إلى معرفتنا فقط بغرض تقديم المنتجات والخدمات لك. لا نبيع المعلومات الشخصية الخاصة بك.

نحافظ على الضمانات المادية والإلكترونية والإجرائية لحماية معلوماتك الشخصية. نقوم بانتظام بتقييم معايير وإجراءات الأمان لحماية المعلومات الشخصية من الوصول غير المصرح به لها.

نقوم بتخزين معلوماتك الشخصية على خوادم قد تكون موجودة في بلدان مختلفة، ولكنها تمثل دائمًا لهذه السياسة وجميع قوانين وأنظمة خصوصية البيانات المعمول بها.

يجب عليك دائمًا حماية معلوماتك الشخصية من خلال حماية كلمات المرور المستخدمة للولوج إلى نظام Sirva والتخلص الآمن من السجلات والتقارير التي لم تعد بحاجة لها.

وفقًا لما يقتضيه القانون، ستُخطر Sirva وتعمل مع مسؤولي الجهات التنظيمية و/أو جهات إنفاذ القانون حسب ووفقًا لما يقتضيه القانون، وذلك للتصدي لأي مشاكل أو انتهاكات أمنية عند حدوثها.

الإنفاذ

أ. التحقق

يتوفر تدريب وإجراءات داخلية لفائدة الموظفين لدعم الامتثال لسياسة الخصوصية الخاصة بنا. توفر Sirva مراجعات داخلية منتظمة للامتثال لممارسات الخصوصية الخاصة بها، وبها مسؤول حماية بيانات مكلف بتنفيذ بنود الخصوصية والامتثال لها. للحصول على مساعدة بشأن أي مخاوف لديك تتعلق بالخصوصية، يمكنك إرسال تعليقات عبر البريد الإلكتروني إلى مكتب الخصوصية على privacy.administrator@sirva.com.

ب. تسوية النزاعات

تدرك Sirva أهمية توفير فرصة لك لمعالجة وحل الشكاوى المتعلقة بمعالجة معلوماتك الشخصية. لذلك، بالإضافة إلى أي سبل انتصاف قانونية قد تكون متاحة، إذا تقدمت بشكاوى إلينا بشأن معالجة معلوماتك الشخصية ولم يتم حلها بما يرضيك في Sirva، فيمكنك أيضًا تقديم شكوى إلى جمعية التحكيم الأمريكية ("AAA") على موقعها المتوفر هنا أو البحث عن خدماتها البديلة المستقلة لحل النزاعات. يقع مقر جمعية التحكيم الأمريكية ("AAA") في:

225 North Michigan Avenue, Suite 2527
Chicago, Illinois 60601-7601
الولايات المتحدة الأمريكية

يمكن التواصل مع جمعية التحكيم الأمريكية عبر الهاتف: 616-6560 (312) أو الفاكس: 819-0404 (312).