

سياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط لمتجر لاسبا الإلكتروني

نظرة عامة على سياسة الخصوصية الخاصة بنا

من نحن؟

نحن شركة **Arges Gerard Szwarczyński**، التي تدير متجر لاسبا الإلكتروني، والمتاح على العنوان www.laspa24.com. نحن المسؤولون عن طريقة استخدامنا وحمايتنا للبيانات الشخصية لمستخدمي المنصة.

ما الذي نستخدم بيانات المستخدمين لأجله؟

سنستخدم بيانات المستخدمين (التي يتم الحصول عليها عبر الإنترنت)، من بين أمور أخرى، لإدارة تسجيلهم، والتعامل مع مشتريات المنتجات أو الخدمات، والرد على الاستفسارات، وأيضاً – إذا وافق المستخدم على ذلك – لإرسال إشعارات وعروض مخصصة لتلبية احتياجاته الفردية. نأخذ في الاعتبار الموقع الجغرافي للمستخدم وتفضيلاته السعريّة. سيتم استخدام البيانات أيضاً لتحليل سلوك المستخدمين بهدف تحسين وظائف المتجر.

لماذا نستخدمها؟

لدينا الحق في معالجة البيانات لعدة أسباب. أهمها هو ضرورة معالجتها من أجل تنفيذ العقد الذي يوافق عليه المستخدم عند التسجيل في موقعنا أو إجراء عمليات شراء. نقوم أيضاً بمعالجة البيانات لخدمة الاستفسارات أو إرسال النشرة الإخبارية ورسائل SMS، وهو ما وافق عليه المستخدم. تتم معالجة البيانات للأغراض التحليلية وتخصيص العروض بناءً على مصلحتنا المشروعة.

لننشارك بيانات المستخدمين؟

سنقوم بمشاركة البيانات مع مزودي الخدمة المتعاونين معنا والذين وقعنا معهم اتفاقيات، بما في ذلك مزودو الخدمات التقنية، والمدفوعات، والتحليلات، والموقع الجغرافي.

حقوق المستخدم

يحق للمستخدم الوصول إلى بياناته، وتصحيحها أو حذفها. في بعض الحالات، يحق له أيضاً ممارسة حقوق أخرى، مثل الحق في الاعتراض على استخدام بياناته أو نقلها، وهو ما نشرحه بالتفصيل أدناه.

نحن نشجعكم على قراءة سياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط الكاملة المرفقة أدناه لفهم كامل لكيفية استخدامنا للبيانات الشخصية للمستخدمين والتعرف على حقوقهم.

قبل أن نبدأ...

في سياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط هذه، سيجد المستخدم جميع المعلومات المهمة المتعلقة باستخدامنا لبياناته الشخصية، بغض النظر عن القناة التي يتفاعل من خلالها معنا.

نحن شفافون فيما يتعلق باستخدام البيانات الشخصية، بحيث يكون المستخدم على دراية بالعواقب المتعلقة بمعالجتها وحقوقه. هذه السياسة متاحة بشكل دائم على الموقع الإلكتروني للمتجر www.laspa24.com.

يشير مصطلح "المنصة" بشكل عام إلى متجر لاسبا الإلكتروني المتاح على العنوان www.laspa24.com.

1. من هو المسؤول عن معالجة بيانات المستخدمين؟

المسؤول عن معالجة بيانات المستخدمين هو:

Arges Gerard Szwarczyński

ومقرها في مييروشوف (ul. Leśna 4, 58-350 Mieroszów)

الرقم الضريبي (NIP): PL8862038542

رقم تسجيل BDO: 000108122

البريد الإلكتروني لشؤون حماية البيانات: biuro@laspa24.com

2. ما هو الغرض من معالجتنا للبيانات الشخصية للمستخدمين؟

بناءً على الخدمة المختارة، سنحتاج إلى بيانات مختلفة. بشكل عام، اعتمادًا على الحالة، تشمل:

- البيانات التي تمكن من تحديد هوية المستخدم (مثل الاسم، اللقب، عنوان البريد الإلكتروني، بيانات الاتصال، عنوان التسليم)؛
- المعلومات المالية والمعاملات (مثل بيانات الدفع، المعلومات المتعلقة بالمشتريات، الطلبات، المرتجعات)؛
- معرف الجهاز، بيانات الموقع الجغرافي)؛ IP، بيانات الاتصال، والموقع الجغرافي، وتصفح مواقع الويب (مثل عنوان
- المعلومات التجارية (مثل ما إذا كان المستخدم مشتركًا في النشرة الإخبارية أو نادي الرسائل القصيرة)؛
- البيانات المتعلقة بتفضيلات المستخدم.

تذكر أنه إذا طلبنا منك تقديم بيانات شخصية للوصول إلى أي من خدماتنا، فقد تكون بعض الحقوق محددة على أنها إلزامية، لأنها ضرورية لنا لتقديمها. في حالة رفض تقديمها، قد لا تتمكن من الاستفادة من تلك الخدمات.

في حالات أخرى، يمكننا جمع المعلومات بشكل غير مباشر، باستخدام أدوات التتبع مثل ملفات تعريف الارتباط للمتصفح وغيرها من التقنيات المماثلة.

بناءً على طريقة استخدام المستخدم لمنصتنا، سنقوم بمعالجة بياناته الشخصية للأغراض التالية:

2.1 إدارة تسجيل المستخدم في المنصة

إذا قرر المستخدم التسجيل، فنقوم بمعالجة بياناته لتحديد هويته ومنحه حق الوصول إلى الوظائف والمنتجات والخدمات المختلفة المتاحة للمستخدمين المسجلين. يمكن إغلاق الحساب في أي وقت عن طريق الاتصال بنا على العنوان التالي:

biuro@laspa24.com

2.2 تطوير وتنفيذ عقد البيع أو تقديم الخدمات

تتم معالجة البيانات من أجل:

- التواصل مع المستخدم لتقديم معلومات تتعلق بالطلبات
- إدارة المدفوعات للمنتجات المشتراة
- تفعيل آليات لمنع الاستخدام غير المصرح به للمنصة والاحتيال
- إدارة المرتجعات، والاستبدالات، والاستفسارات حول توافر العناصر
- إصدار الإيصالات والفواتير للمشتريات
- توفير إمكانية استخدام الوظائف الأخرى المتاحة
- لتحديد (IP) تخصيص العروض والأسعار بناءً على الموقع الجغرافي: نقوم بمعالجة بيانات الموقع الجغرافي (مثل عنوان

البلد الذي يستخدم منه المستخدم المنصة. بناءً على هذه المعلومات، يمكننا تخصيص الأسعار المعروضة للبضائع (مثل العملة، مستوى الأسعار) وعروض المنتجات. لهذا الغرض، نستخدم خدمات الموقع الجغرافي من مزودين خارجيين: ipdata.com, getgeoapi.com, ipinfo.io.

2.3 خدمة الطلبات والاستفسارات المقدمة عبر قنوات خدمة العملاء

نقوم بمعالجة البيانات الشخصية الضرورية جدًا لإدارة أو حل الطلبات والاستفسارات. يمكن التواصل عن طريق البريد، أو البريد الإلكتروني: biuro@laspa24.com، أو الهاتف: +48 845 74 82 53. يمكن للمستخدمين أيضًا استخدام نموذج الاتصال على موقع المتجر.

نود إبلاغكم أنه في حالة استخدام الروبوت الدردشة (Chatbot)، وهو وظيفة الدردشة التلقائية، فإن تشغيله يعتمد على الخدمات التي تقدمها جوجل (Google) (بما في ذلك Dialogflow). عند استخدام الروبوت، قد يتم نقل البيانات الشخصية للمستخدم مباشرة إلى جوجل كمسؤول بيانات منفصل، وفقًا لسياسة خصوصية جوجل.

2.4 الأغراض التسويقية

تتم معالجة البيانات من أجل:

- تخصيص الخدمات واقتراح المنتجات الموصى بها بناءً على التفاعلات مع منصتنا وتحليل ملف تعريف المستخدم، بما في ذلك أخذ بيانات الموقع الجغرافي في الاعتبار.
- النشرة الإخبارية ونادي الرسائل القصيرة: بقدر ما يشترك المستخدم في تلقي النشرة الإخبارية أو في نادي الرسائل القصيرة، سنقوم بمعالجة بياناته الشخصية (عنوان البريد الإلكتروني للنشرة الإخبارية، رقم الهاتف لنادي الرسائل القصيرة) لإدارة الاشتراك وإرسال معلومات حول منتجاتنا أو خدماتنا. يمكن للمستخدم إلغاء الاشتراك في هذه الخدمات في أي وقت مجانًا.
- (تنفيذ الأنشطة الترويجية (مثل المسابقات).

2.5 تحليل قابلية الاستخدام والجودة لتحسين خدماتنا

عند استخدام منصتنا، سنقوم بمعالجة بيانات المستخدم المتعلقة بتصفح مواقع الويب لأغراض تحليلية وإحصائية، حتى تتمكن من إدخال تحسينات على الخدمات التي نقدمها.

لهذا الغرض، نستخدم أدوات تحليلية مثل Hotjar لإنشاء خرائط النقرات وتسجيلات جلسات المستخدمين. يساعدنا Hotjar على تصور كيفية تفاعل المستخدمين مع عناصر المنصة. تتم معالجة هذه المعلومات بطريقة مجهولة الهوية أو مستعارة، مما يقلل من خطر تحديد هوية المستخدم.

2.6 اكتشاف ومنع الاحتيال والامتثال للالتزامات القانونية

قد نقوم بمعالجة بيانات المستخدم للوفاء بأي التزامات قانونية قد تنطبق، وكذلك لمنع الاحتيال وغيرها من أشكال الاحتيال.

3. على أي أساس يمكننا معالجة بيانات المستخدم؟

الغرض	الأساس القانوني
إدارة تسجيل المستخدم في المنصة	معالجة البيانات ضرورية لتنفيذ عقد خدمة إدارة حساب المستخدم.

معالجة البيانات ضرورية لتنفيذ عقد البيع. فيما يتعلق بتخصيص العروض والأسعار بناءً على الموقع الجغرافي، تتم المعالجة بناءً على مصلحتنا المشروعة.	تطوير وتنفيذ عقد البيع أو تقديم الخدمات (بما في ذلك تخصيص العروض والأسعار)
نقوم بمعالجة البيانات بناءً على مصلحتنا المشروعة. عندما يتعلق الاستفسار بممارسة الحقوق أو شكوى، تتم المعالجة في إطار التزاماتنا القانونية.	خدمة الطلبات والاستفسارات المقدمة عبر قنوات خدمة العملاء
الأساس القانوني هو موافقة المستخدم (النشرة الإخبارية، نادي الرسائل القصيرة). لتقديم خدمات مخصصة للمستخدم، نعتبر أن لدينا مصلحة مشروعة في إنشاء ملف تعريف للمستخدم.	الأغراض التسويقية
تتم المعالجة بناءً على مصلحتنا المشروعة في تحسين تجربة المستخدم وجودة الخدمات.	تحليل قابلية الاستخدام والجودة لتحسين خدماتنا (بما في ذلك Hotjar)
تستند المعالجة إلى مصلحتنا المشروعة في منع الاحتيال وعلى الالتزام القانوني بالامتثال للوائح المعمول بها.	اكتشاف ومنع الاحتيال والامتثال للالتزامات القانونية

4. ما هي المدة التي نحتفظ فيها ببيانات المستخدمين؟

تعتمد فترة الاحتفاظ بالبيانات على الأغراض التي تتم معالجتها من أجلها:

مدة التخزين	الغرض
حتى يقرر المستخدم إلغاء التسجيل.	إدارة تسجيل المستخدم في المنصة
للمدة اللازمة لإدارة الشراء، بما في ذلك المرتجعات والشكاوى.	تطوير وتنفيذ عقد البيع أو تقديم الخدمات
للمدة اللازمة لتلبية الطلب، وأيضاً للمدة المحددة في اللوائح.	خدمة الطلبات والاستفسارات المقدمة عبر قنوات خدمة العملاء

الأغراض التسويقية	حتى ينسحب المستخدم من الموافقة على تلقي الاتصالات التسويقية.
تحليل قابلية الاستخدام والجودة	فقط خلال فترة إجراء نشاط تحليلي محدد أو حتى يتم إخفاء هوية البيانات.
اكتشاف ومنع الاحتيال والامتثال للالتزامات القانونية	للمدة اللازمة لتحقيق الغرض والمدة الناتجة عن اللوائح القانونية.

بعد انتهاء فترة التقادم لأي مطالبات محتملة، سنقوم بحذف البيانات الشخصية للمستخدم.

5. مشاركة البيانات الشخصية مع أطراف ثالثة

لتحقيق الأغراض المذكورة في هذه السياسة، سنقوم بمشاركة البيانات الشخصية للمستخدم مع أطراف ثالثة تدعمنا في تقديم الخدمات. فئات هذه الكيانات هي:

- (مثل Przelewy24, Klarna, PayPal, PayPo) المؤسسات المالية (مثل)
- (مثل Hotjar, Google) مزودو الخدمات التقنية والتحليلية (مثل)
- مزودو وشركاء الخدمات اللوجستية، والنقل، والتوصيل؛
- مزودو الخدمات المتعلقة بخدمة العملاء (مثل في إطار الروبوت - جوجل)؛
- مزودو وشركاء الخدمات المتعلقة بالتسويق والإعلان؛
- السلطات، بالقدر الذي يقتضيه القانون.

مزودو خدمات الموقع الجغرافي المحددين:

لتخصيص العروض والأسعار بناءً على الموقع الجغرافي، نستخدم خدمات مزودين خارجيين:

- ipdata.com
- getgeoapi.com
- ipinfo.io

مزودو أدوات التحليل المحددين:

لتحليل قابلية استخدام الموقع وتحسين تجربة المستخدمين، نستخدم خدمات:

- (التي تمكن من إنشاء خرائط النقرات وتسجيلات جلسات المستخدمين) **Hotjar**.

لتحقيق أقصى قدر من فعالية الخدمة المقدمة، قد يكون مقر بعض مزودي الخدمة المذكورين في بلدان خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية. في مثل هذه الحالات، نقوم بنقل البيانات مع الضمانات المناسبة ودائمًا مع ضمان أمانها، باستخدام الأدوات الأنسب للنقل الدولي للبيانات، مثل البنود التعاقدية القياسية.

6. ما هي الحقوق التي يمتلكها المستخدم بعد أن يقدم لنا بياناته؟

نلتزم باحترام سرية البيانات الشخصية للمستخدم وضمان إمكانية ممارسته لحقوقه. يمكن للمستخدم ممارستها مجاناً، عن طريق إرسال طلب عبر البريد الإلكتروني إلى العنوان: biuro@laspa24.com.

إذا اعتبرنا ذلك ضرورياً، قد نطلب نسخة من وثيقة تثبت الهوية.

بصرف النظر عن الغرض من معالجة البيانات الشخصية، يحق للمستخدم:

- طلب الوصول إلى البيانات التي نحتفظ بها عنه.
- طلب تصحيح البيانات.
- طلب حذف بياناته، إذا لم تعد ضرورية للأغراض التي تم معالجتها من أجلها.
- طلب تقييد معالجة بياناته.
- سحب الموافقة على معالجة البيانات في أي وقت.
- طلب نقل بياناته الشخصية، إذا كان الأساس القانوني للمعالجة هو الموافقة أو تنفيذ العقد.
- الاعتراض على معالجة البيانات، إذا كانت تستند إلى مصلحتنا المشروعة.

نحن نبلغكم أيضاً بالحق في تقديم شكاوى إلى السلطات الإشرافية فيما يتعلق بحماية البيانات الشخصية، وتحديدًا إلى رئيس مكتب حماية البيانات الشخصية (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

7. ماذا يحدث عندما يقدم لنا المستخدم بيانات أطراف ثالثة أو عندما يقدم لنا طرف ثالث بيانات المستخدم؟

إذا قدم المستخدم لنا بيانات شخصية لشخص ثالث، فهذا يعني أنه قد أبلغ الشخص المذكور بأغراض وطريقة معالجة بياناته.

أما إذا قدم لنا طرف ثالث بيانات المستخدم أو إذا قدم المستخدم نفسه بياناته كنتيجة لاستخدام وظيفة أو خدمة بناءً على طلب مستخدم آخر، فسيتم استخدام هذه البيانات لتنفيذ تلك الوظيفة أو الخدمة، وفقاً للقيود المذكورة في سياسة الخصوصية هذه.

8. تغييرات على سياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط

قد تتغير المعلومات الواردة في هذه السياسة في حالة إدخال أي تغييرات، سنقوم بإبلاغ المستخدمين عبر المنصة. سيتم إخطار المستخدم الذي لديه حساب أو الذي يستخدم خدمات النشرة الإخبارية/نادي الرسائل القصيرة بالتغيير عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة. نوصي بمراجعة هذه السياسة بانتظام.

9. معلومات حول ملفات تعريف الارتباط

نحن نستخدم ملفات تعريف الارتباط (cookies) وآليات أخرى مماثلة لتسهيل استخدام المنصة، وفهم كيفية تفاعل المستخدمين معها، وفي بعض الحالات، لعرض إعلانات مخصصة لعاداتهم. تعتبر ملفات تعريف الارتباط ضرورية لتسهيل التصفح وتحسين خدماتنا.

9.1 ما هو ملف تعريف الارتباط؟

ملف تعريف الارتباط هو ملف نصي صغير تقوم منصة أو موقع ويب بتخزينه على جهاز كمبيوتر، أو جهاز لوحي، أو هاتف ذكي، أو أي جهاز مماثل آخر، ويحتوي على معلومات حول التصفح أو استخدام محتوى معين.

9.2 ما هي أنواع ملفات تعريف الارتباط؟

حسب المالك:

- يتم إرسالها من نطاقنا: (First-party cookies) ملفات تعريف الارتباط الخاصة بنا.

- يتم إرسالها من نطاق لا نتحكم فيه، **(Third-party cookies) ملفات تعريف الارتباط الخاصة بالجهات الخارجية** بل يتحكم فيه كيان آخر.

حسب الغرض:

- (ملفات تعريف الارتباط الضرورية (التقنية): التي تتيح التنقل في الموقع واستخدام الخدمات (مثل إدارة المدفوعات).
- (ملفات تعريف الارتباط الوظيفية: التي تتيح تخصيص (مثل تذكر اللغة أو العملة).
- **ملفات تعريف الارتباط التحليلية:** التي تسمح بتحليل الإحصائي لاستخدام المنصة. تشمل هذه الفئة ملفات تعريف لجمع البيانات لأغراض خرائط النقرات وتسجيلات الجلسات **Hotjar** الارتباط التي تستخدمها.
- **ملفات تعريف الارتباط السلوكية (الإعلانية):** التي تخزن معلومات حول سلوك المستخدمين لعرض إعلانات مخصصة.

9.3 ما هو الغرض من ملفات تعريف الارتباط على منصتنا؟

الهدف الرئيسي من ملفات تعريف الارتباط الخاصة بنا هو توفير تصفح أكثر راحة وفعالية. إنها تستخدم لتذكر التفضيلات (اللغة، البلد، العملة، إلخ) ولتحسين خدماتنا ومنصتنا باستمرار، وكذلك لتقديم إعلانات مخصصة.

نحن لا نخزن أبدًا معلومات سرية في ملفات تعريف الارتباط التي نستخدمها، مثل كلمات المرور، أو بيانات بطاقة الائتمان أو الخصم.

9.4 كيف يمكنني إدارة استخدام ملفات تعريف الارتباط على هذه المنصة؟

سيكون هناك دائمًا لوحة إعدادات لملفات تعريف الارتباط متاحة على منصتنا. يمكن للمستخدم إدارة تفعيل وإلغاء تفعيل تلك الملفات التي ليست ضرورية جدًا لتشغيل المنصة.

يمكن للمستخدم أيضًا تعطيل استخدام ملفات تعريف الارتباط في متصفحه، بما في ذلك ملفات تعريف الارتباط الخاصة بالجهات الخارجية. تتوفر طرق إدارة ملفات تعريف الارتباط في المتصفحات الأكثر شيوعًا عادةً على مواقعها الإلكترونية (مثل جوجل كروم، موزيلا فايرفوكس، أوبرا، أبل سفاري).

9.5 من يستخدم المعلومات المخزنة في ملفات تعريف الارتباط؟

المعلومات المخزنة في ملفات تعريف الارتباط لمنصتنا تستخدم بشكل أساسي من قبلنا، باستثناء تلك المحددة على أنها "ملفات تعريف الارتباط الخاصة بالجهات الخارجية"، والتي تستخدم وتدار من قبل كيانات خارجية لتقديم خدمات تهدف إلى تحسين خدماتنا وتجربة المستخدم.

من بين الكيانات الخارجية التي نسمح لها بوضع ملفات تعريف الارتباط على منصتنا:

- الخدمات المتعلقة بالروبوت؛، Google Analytics (مثل) **جوجل**
- **Hotjar**؛
- مزودو خدمات الموقع الجغرافي (**ipdata.com, getgeoapi.com, ipinfo.io**).