

# سياسة الخصوصية

جرى تحديث سياسة الخصوصية هذه في 2022/03/01

## 1 - مقدمة

تولي كلارنس أهمية كبيرة لحماية خصوصية المستخدمين، والتزاماتها وفقاً للأحكام القانونية المعمول بها.

تسمح لك سياسة الخصوصية هذه بفهم مبادئ حماية البيانات التي تطبقها كلارنس، بما في ذلك كيفية تعاملنا مع بياناتك الشخصية والممارسات التي نستخدمها لجمع البيانات. نهدف إلى تقديم توضيح من خلال هذه السياسة حول الطرق التي نجمع من خلالها معلوماتك ونستخدمها ونشاركها ونحميها ونخزنها. بإرسال بياناتك الشخصية إلى كلارنس، فإنك توافق على أحكام سياسة الخصوصية هذه.

كليرنس ليمتد، بمكتبها المسجل في المنطقة الحرة بمطار دبي، وكلارنس SAS الذي يقع مكتبه المسجل في 9 شارع كومندنت بايلوت، 92200 نوبي سور سين، فرنسا، هي جهات التحكم المشترك في البيانات للموقع الإلكتروني ae.clarins.com

يُمكن لكليرنس تحديث سياسة الخصوصية هذه في أي وقت. سيظهر تاريخ أحدث تنقيح على هذه الصفحة. نقترح عليك الرجوع إليها على أساسٍ منتظم.

**يُرجى ملاحظة أنه باستخدام الموقع الإلكتروني [www.ae.clarins.com](http://www.ae.clarins.com)، أو من خلال زيارة أحد مكاتينا في متاجر التجزئة المشتركة، فإنك بذلك توافق على أحكام سياسة الخصوصية، وتفوض كلارنس لجمع بياناتك الشخصية و/ أو تسجيلها و/ أو تجهيزها و/ أو تخزينها و/ أو استخدامها و/ أو نقلها وفقاً لسياسة الخصوصية هذه.**

يجدر التأكيد على تقديم موافقتكم بما يتفق مع أحكام سياسة الخصوصية هذه، وقبولها في حال نقل معلوماتك الشخصية إلى الغير، وإلى الشركات التابعة لكلارنس داخل الإمارات وخارجها، بما في ذلك البلدان التي لا توفر نفس مستوى حماية البيانات مثل الإمارات العربية المتحدة.

يجوز لنا إجراء تعديل على سياسة الخصوصية من وقتٍ لآخر. لا يُمكن تطبيق التغييرات بأثر رجعي. سوف نُقدّم لكم إخطاراً إذا أُجريت أي تغييراتٍ فعلية. سُنحدّد الأمور التي تُشكّل "تغييراً فعلياً" بمحض اختيارنا الخاص، بحسن نية وتقدير معقول ومنطقي سليم. استمرارك في استخدام خدماتنا بعد إصدار إخطار التغيير تعني موافقتك على الشروط المُستكملة.

تسري الأحكام الواردة في كل فقرة من سياسة الخصوصية هذه بشكلٍ مستقل عن كل من البنود الأخرى، ولن تتأثر صلاحيتها إذا كان أي من البنود الأخرى غير صالح. إذا كان أيٌّ من هذه الأحكام باطلاً، ولكنه قد يكون صالحاً، إذا حُذف جزء من الحكم أو نُقص منه، من حيث النطاق أو المدة الزمنية، فإنه يجب تطبيق الحكم المعنيّ مع إدخال التعديل اللازم بأدنى حد لجعله صالحاً.

## 2 - متى يمكننا تجميع معلوماتك؟

نجمع معلومات شخصية عنك عند:

- زيارتك لموقعنا الإلكتروني؛
- إنشائك لحساب على موقعنا الإلكتروني؛
- قيامك بعملية شراء أو حجز على موقعنا الإلكتروني أو في بعض نقاط البيع المتفق عليها لشبكة التوزيع الخاصة بنا؛
- اشتراكك في نشراتنا الإخبارية؛
- تسجيلك في أحد برامج الولاء الخاصة بنا؛
- مشاركتك في الأعمال الخاصة؛ خاصة الألعاب، أو المسابقات، أو اختبار المنتجات، أو استبيانات رضا العملاء، أو بحوث السوق؛
- مشاركتك المحتوى على شبكات التواصل الاجتماعي، مثل الإنستغرام، أو الفيسبوك، أو بنترست، أو تويتر، باستخدام هاشتاغ #clarins أو الشعارات الأخرى التي نُقدمها؛
- اتصالك بنا، بوجه خاص عند إجراء اتصال هاتفي، أو تقديم طلب أو شكوى إلى فرق خدمة العملاء لدينا، أو من خلال موقعنا عند تقييم أو مراجعة منتجاتنا و/ أو خدماتنا أو عند الدردشة مع زوار آخرين في الوقت الحالي؛
- طلب استشارة أو شراء منتجات من المتجر في أحد فروعنا؛
- إعطاء موافقتك للغير على إرسال معلومات شخصية عنك.

### 3 - ما المعلومات التي تمكنا من جمعها عنك؟

تُعدّ جميع المعلومات التي يُمكن أن تُحدّد هويتك بشكلٍ مباشر أو غير مباشر "معلوماتٍ شخصية". يُمكننا بشكلٍ أساسي تجميع المعلومات الشخصية التالية:

- معلومات حول هويتك، وخاصةً نوعك، أو اسم عائلتك، أو اسمك الأول، أو عنوانك، أو أرقام هواتفك، أو عنوان بريدك الإلكتروني، أو أسماء المستخدمين، أو كلمات المرور، أو تاريخ الميلاد أو العمر؛
- معلومات حول طريقة الدفع الخاصة بك، وبوجهٍ خاصٍ رقم بطاقتك الائتمانية، وتاريخ انتهاء الصلاحية؛
- معلومات حول معاملاتنا التجارية، وبشكلٍ خاصٍ أرقام المعاملات، أو سجل تاريخ مشترياتك، أو طلبك، أو اتصالاتك مع فريق خدمة العملاء لدينا، أو تفضيلاتك، واهتماماتك، أو نشاطك على الموقع أو معلومات حول أحد برامج الولاء الخاصة بنا؛
- معلومات المحتوى (الصور ومقاطع الفيديو والتقييمات والتعليقات وما إلى ذلك)؛
- معلومات حول الصحة والرفاهية (مشكلات تتعلق بجمال البشرة، ونوعها، وحساسيتها، وموانع الاستعمال، وغيرها)، رهناً بموافقتك المسبقة والصريحة، وخاصةً فيما يتعلق بمراقبة جودة وسلامة مستحضرات التجميل، أو عند طلب وصفة طبية من كلارنس للحفاظ على جمال بشرتك، أو علاج من كلارنس في أحد منتجاتنا الصحية؛
- معلومات حول حسابات وسائط التواصل الاجتماعي الخاصة بك (اسم المستخدم، ومعلومات التسمية التوضيحية، والموقع، وغيرها)، والتعليقات، والمنشورات، عند مشاركة المحتوى أو استخدام هاشتاغ #clarins أو الشعارات الأخرى التي نقدمها؛
- تسجيلات المحادثات الهاتفية لتقديم أفضل جودة للخدمة، ولا سيما لغرض تدريب الموظفين وتقييمهم؛
- المعلومات التقنية، وخاصةً عنوان بروتوكول الإنترنت (IP) الخاص بك، أو معلومات حول كيفية تصفحك لموقعنا الإلكتروني من خلال جهازك؛
- المعلومات الأخرى التي تزودنا بها عند اتصالك بنا، أو التي تلقيناها من مقدمي الخدمات الخارجيين.

تتسم خدماتنا بالديناميكية، وكثيراً ما نُقدّم مزايا جديدة قد تتطلب جمع معلوماتٍ جديدة. إذا جمعنا بيانات شخصية مختلفة فعلياً، أو عزمنا على تغيير طريقة استخدامنا لبياناتك الشخصية بشكلٍ جوهري، فسنبقوم بإبلاغكم، وتعديل سياسة الخصوصية هذه على نحو ما يرد وصفه أعلاه بمزيدٍ من التفصيل.

### 4 - لماذا تُجمّع معلوماتك الشخصية؟

يُمكن جمع المعلومات الشخصية بشكلٍ أساسي للأغراض التالية:

- إدارة الموقع الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة. تُعدّ عملية المعالجة أمراً ضرورياً لأغراض المصلحة المشروعة المُشار إليها أعلاه؛
- معالجة طلباتك (الطلبات، وعمليات التسليم، والفواتير، وخدمة ما بعد البيع، وما إلى ذلك). تُعدّ عملية المعالجة ضروريةً لتنفيذ العقد، الذي أنت طرف فيه؛
- إدارة علاقات العملاء (CRM)، وبخاصةً لمساعدتنا على التعرف عليك بشكلٍ أفضل، وتزويدك بعروضٍ مخصصة حول منتجاتنا، وخدماتنا (بالأخص عن طريق البريد الإلكتروني، أو خدمة الرسائل القصيرة، أو على شبكات التواصل الاجتماعي، أو أي وسيلة اتصالٍ أخرى، ومن خلال الإعلانات المستهدفة على المواقع الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي)؛ لإدارة عضويتك في برنامج الولاء الخاص بنا، ولتحليل وتوقع اتجاهات السوق من أجل تلبية احتياجاتك على أفضل وجه. وتحقيقاً لهذه الأغراض، يُمكننا تجزئة العمليات بناءً على تفضيلاتك، أو اهتماماتك، أو سلوكيات الشراء للمستهلك، أو تحليل طريقة تصفحك وطلباتك على موقعنا الإلكتروني، أو تنفيذ أي إجراءاتٍ أخرى لتأهيل قاعدة بياناتنا بشكلٍ أفضل. تُستكمل عملية المعالجة هذه بموافقتك، أو حيث تكون ضروريةً لأغراض المصلحة المشروعة المُشار إليها في المادة 4؛
- نستخدم مزية "الجمهور المخصص" الخاصة بالفيسبوك، ومزايا إعادة توجيه رسائل البريد الإلكتروني، والتي تُمكننا من تكوين جمهور باستخدام بيانات العملاء الخاصة بك مثل عناوين البريد الإلكتروني وأرقام الهواتف. تتطلب هذه المعالجة موافقتك الضمنية على اتفاقية معالجة البيانات الخاصة بالفيسبوك.
- التواصل الاجتماعي. تُستكمل هذه المعالجة بموافقتك عليها؛
- منع واكتشاف أي نشاط احتيالي أو غير قانوني آخر. للمساعدة في منع الاحتيال، والتحقيق، واتخاذ القرارات، نستخدم خدمة الكشف عن الاحتيال في الوقت الفعلي والتي تُقيّم مستوى المخاطر المرتبطة بكل معاملة. تشمل الفئات التي قد تشير إلى معاملة ما بأنها احتيالية على سبيل المثال: التحقق من العنوان؛ والتحقق من البطاقة؛ وتغيير الهوية، وقواعد كلارنس المُوصى بها. بناءً على نتيجة معالجة البيانات هذه، يُمكننا رفض إبرام عقدٍ معك.
- إدارة طلبك (عينات، مشورة، مشاركة في عملية ترويجية، شكاوى، حق إمكانية الوصول، تصحيح، معارضة وإلغاء، وما إلى ذلك). تُعدّ هذه المعالجة أمراً ضرورياً لتجهيز طلبك؛
- وفقاً لما يسمح به القانون بخلاف ذلك و/ أو إذا احتجنا إلى إخطارك من وقت لآخر.

## 5 - هل نفتح عن معلوماتك الشخصية؟

نحن لا نبيع أو نؤجر أبداً من معلوماتك الشخصية لشركاتٍ أخرى لأغراض تسويقية.

سنستخدم خدمة تسريع موقع كلارنس وكلارنس الشرق الأوسط المعلومات الشخصية التي نجمعها عنك، ويُحتمل أن نتواصل مع شركات المجموعة الأخرى.

يُمكن أيضاً مشاركتها مع مُقدمي الخدمات الذين تم اختيارهم من أجل خبراتهم، ومصداقيتهم، والتصرف نيابةً عننا، وبتوجيهٍ منا (تجهيز الطلبات وتنفيذها، وضمان السداد، وإدارة خدمة العملاء، وعمليات الصيانة والتطوير التقني، والتقييم والمراجعات، والتحليلات، ومنع البريد العشوائي، والإشراف على الحملات الدعائية والتسويق بالعمولة الرقمي، وغيرها الكثير). نسمح لمُقدمي الخدمات هؤلاء باستخدام معلوماتك الشخصية فقط في حدود ما تقتضيه الضرورة لأداء الخدمات نيابةً عننا، أو للائتمثال للمتطلبات القانونية، ونسعى دوماً جاهدين لضمان حماية معلوماتك الشخصية.

قد يكون الغير داخل الإمارات العربية المتحدة أو خارجها، بما في ذلك البلدان التي لا توفر نفس مستوى حماية البيانات مثل دولة الإمارات العربية المتحدة. وفي هذه الحالة، سوف نضمن ما يلي:

- الحصول على موافقتك المُطلقة لمشاركة معلوماتك الشخصية مع الغير؛
- إبرام اتفاقيات نقل بيانات مناسبة تتوافق مع الشروط النموذجية القياسية التي وضعتها المفوضية الأوروبية؛
- الامتثال لقواعد الشركة الملزمة (BCR) المعتمدة من قِبل السلطات المختصة؛
- وأخيراً، يُمكننا أيضاً نقل معلوماتك الشخصية إلى الهيئات المحلية، إذا كان مطلوباً بموجب القانون، أو بوصفه جزءاً من التحقيق، ووفقاً للوائح المعمول بها.

أي كيان يشتري كل كلارنس أو جزءاً منها، و/ أو خدماتنا، و/ أو منتجاتنا، سيكون له الحق في متابعة استخدام بياناتك، ولكن ما لم توافق على خلاف ذلك، إلا بالطريقة المنصوص عليها في سياسة الخصوصية هذه. وتجنباً للشك، يُمكننا نقل أي وجميع المعلومات التي تُجمع منك (عملاً بحقوقنا القانونية والتعاقدية).

## 6 - كيف يُمكننا حماية معلوماتك الشخصية؟

لا يُمكننا تعهد أو ضمان أمن أي معلومات أرسلت إلينا. لقد اتخذنا جميع التدابير الأمنية المعقولة للحماية؛ بغرض التأكد من أن بياناتك آمنة، ومنع فقدانها عن طريق الخطأ أو استخدامها أو الوصول إليها أو تغييرها أو الكشف عنها بطريقة غير مصرح بها أو تعديلها أو الإفصاح عنها. نقوم أيضاً بمراجعة وتحديث هذه التدابير بانتظام؛ لمواجهة التهديدات الجديدة المتصورة التي قد تنشأ عن التطورات التكنولوجية.

تتخذ كلارنس كافة التدابير الفنية والتنظيمية المناسبة، فيما يتعلق بطبيعة البيانات، والمخاطر الناجمة؛ للحفاظ على أمن وسرية معلوماتك الشخصية، وبوجهٍ خاص، لمنع تغييرها أو الكشف عنها أو نقلها إلى أي أطراف غير مصرح لها.

وقد يشمل ذلك ممارسات مثل الإمكانية المحدودة لوصول الأعضاء الممثلين للموظفين المُصرح لهم، بحكم واجباتهم، بالوصول إلى البيانات والضمانات التعاقدية في حال مُقدمي الخدمات من الغير، وتقييمات الأثر على الخصوصية، وعمليات الاستعراض الداخلية لممارساتنا، وسياسات الخصوصية و/ أو تنفيذ تدابير الأمن الفعلية و/ أو المنهجية (إمكانية الوصول الآمن، وعمليات التوثيق، والنسخ الاحتياطي، وبرامج مكافحة الفيروسات، وجدار الحماية، وما إلى ذلك).

## 7- ما هي سياستنا تجاه القُصر؟

هذا الموقع [www.ae.clarins.com](http://www.ae.clarins.com). غير موجه للقاصرين

نحن لا نجمع عمداً المعلومات الشخصية من القُصر ولا نعالجها. وبافتراض أننا سنكون على علم بجمع المعلومات الشخصية من القُصر دون إذن مسبق من ولي الأمر، فإننا سنتخذ التدابير المناسبة للاتصال بالشخص، وإذا لزم الأمر، لحذف هذه البيانات الشخصية من خوادمنا و/ أو من تلك الخاصة بمقدمي الخدمة لدينا.

يجب على أي شخص لديه سبب للاعتقاد بأنه قد يكون لدينا معلومات من شخص قاصر أو عنه بدون موافقة قانونية من ولي أمره أو الوصي عليه الاتصال بنا على الفور وتزويدنا بالمعلومات المطلوبة من أجل معالجة الأمر وتصحيحه.

## 8- ما هي سياسة ملفات تعريف الارتباط لدينا؟

لمزيد من المعلومات عن سياسة ملفات تعريف الارتباط يُرجى الضغط هنا لمراجعة سياسة ملفات تعريف الارتباط لدينا.

## 9- كيف يتم إدارة المحتوى الذي تنشره على شبكات التواصل الاجتماعي باستخدام الهاشتاجات الخاصة بنا؟

يمكنك اختيار استخدام الهاشتاجات الخاصة بنا للإشارة إلى المحتوى الخاص بك على شبكات التواصل الاجتماعي مثل إنستجرام أو فيسبوك أو بنترست أو تويتر. عند استخدام هذه الهاشتاجات، فإنك تُقر وتوافق على أن يظهر المحتوى الخاص بك على موقعنا ويكون في متناول الجمهور ويُستخدم للإشارة إلى منتجاتنا أو خدماتنا.

نحن نذكرك بأن المعلومات التي تنشرها على مواقع التواصل الاجتماعي يمكن للأخريين حول العالم الاستعانة بها واستخدامها وحفظها، لا سيما في البلدان التي لا يوجد بها تشريع يضمن مستوى مناسباً من الحماية لمعلوماتك الشخصية على النحو المحدد في بلد إقامتك.

نوجه عنايتك كذلك إلى أنه عندما تقدم محتوى باستخدام أحد هاشتاجاتنا، فإن استخدامك لشبكات التواصل الاجتماعي يخضع حصرياً للشروط العامة لهذه الشبكات. نحن ندعوك إلى قراءتها والرجوع إليها بانتظام.

إذا لم تعد ترغب في أن يظهر المحتوى الخاص بك على موقعنا، يُرجى إزالته من شبكات التواصل الاجتماعي أو التوقف عن استخدام الهاشتاجات.

## 10- إلى متى يتم الاحتفاظ ببياناتك؟

نحن نسعى إلى الاحتفاظ بمعلوماتك الشخصية فقط للوقت اللازم للأغراض المنصوص عليها في سياسة الخصوصية هذه ووفقاً للأحكام السارية.

قاعدة عامة:

- سيتم الاحتفاظ ببيانات العميل/ العملاء المحتملين لمدة ثلاث سنوات من تاريخ جمعها أو بعد آخر اتصال أو نهاية العلاقة التجارية، ما لم تعترض عليها أو تطلب حذفها. في نهاية فترة السنوات الثلاثة هذه، يجوز لنا التواصل معك مرةً أخرى كي نعرف ما إذا كنت ترغب في الاستمرار في تلقي نُهج تسويقية من عدمه. إذا لم نلتقَ منك إجابة واضحة بالموافقة، فسيتم حذف بياناتك أو أرشفتها وفقاً للأحكام السارية.
- سيتم حذف البيانات الموجودة على بطاقات الانتماء بعد المعاملة أو أرشفتها لأغراض الإثبات وفقاً للأحكام السارية. رهنًا بموافقتك الصريحة، قد يتم الاحتفاظ بالبيانات المصرفية حتى تاريخ انتهاء صلاحية بطاقة الانتماء. نحن لا نقوم بتخزين التشفير المرئي الخاص بك.
- يجوز أرشفة البيانات التي تُستخدم لإثبات حق أو عقد أو التي يتم الاحتفاظ بها بموجب الامتثال للالتزام قانوني، وفقاً للأحكام السارية.
- يجوز الاحتفاظ بتسجيلات المحادثات الهاتفية لمدة تصل إلى ستة أشهر.

إذا تم الشروع في اتخاذ إجراء قضائي، فقد يتم الاحتفاظ بالمعلومات الشخصية المذكورة أعلاه حتى نهاية هذا الإجراء، بما في ذلك أي فترات استئناف محتملة.

## 11- ما هي حقوقك فيما يتعلق بمعلوماتك الشخصية وكيف تتواصل معنا؟

إذا أعطيتنا عنوان بريدك الإلكتروني أو رقم هاتفك أو عنوان المراسلة الخاص بك، يجوز أن نتلقى منا رسائل بريد إلكتروني أو رسائل دورية عن منتجاتنا أو خدماتنا أو الفعاليات القادمة الخاصة بنا. يمكنك في أي وقت إلغاء الاشتراك في قوائمنا البريدية عن طريق الاتصال بنا على العنوان أدناه أو باتباع رابط "إلغاء الاشتراك" الموجود في كل رسالة من رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بنا. يمكنك كذلك تغيير تفضيلاتك في حسابك في أي وقت.

وفقاً للأحكام السارية، يحق لك الوصول إلى بياناتك الشخصية وتصحيحها ومسحها ونقلها، إضافةً إلى الحق في الاعتراض على معالجتها وتقييد ذلك. يمكنك أيضاً سحب موافقتك في أي وقت. لممارسة هذه الحقوق، يجب أن ترسل لنا طلباً تثبت فيه هويتك:

- بإرسال طلب بالبريد الإلكتروني إلى فريق خدمة العملاء
- بالكتابة إلى العنوان التالي:

كلارنس لمستحضرات التجميل والعطور (ذ.م.م)

دبي فستيفال سيتي

دبي، الإمارات العربية المتحدة

سيتم إبلاغك بالإجراءات التي سيتم اتخاذها في أسرع وقت ممكن وفي موعد لا يتجاوز شهراً واحداً بعد تقديم طلبك. ولكننا نحتفظ بحقنا في عدم الاستجابة للطلبات التي لا أساس لها من الصحة أو الكيدية.

بموجب الأحكام السارية، يمكنك كذلك تقديم شكوى إلى السلطة المختصة المسؤولة عن حماية البيانات أو تقديم طعن في حالة إساءة استخدام بياناتك.

يُرجى التواصل مع جهة الاتصال الخاصة بنا لحماية البيانات في دولة الإمارات العربية المتحدة إذا كان لديك أي أسئلة أو تعليقات فيما يتعلق بسياسة الخصوصية هذه:

كليرنس ليمتد كلارنس

مبنى رقم 1 شارع القدس الدائرة القانونية / مندوب حماية

المنطقة الحرة بمطار دبي، 30522 دبي بيانات

12جادة لا بورت ديه تيرن

75017باريس

فرنسا

مدير الموارد البشرية