

الخصوصية وحماية البيانات

سياسة الخصوصية

الموقع والأعمال وخدمة فلو هوجن السحابية

توضح هذه السياسة كيفية جمع مؤسسة فلوجينشي للبيانات الشخصية واستخدامها وحمايتها والإفصاح عنها والاحتفاظ بها وإتلافها وفق أنظمة المملكة العربية السعودية.

جهة النشر	مؤسسة فلوجينشي
السجل / الرقم الموحد	7054973404
العنوان	الخبر، المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية
تواصل الخصوصية	info@flowgenchi.sa
تاريخ النفاذ	1 سبتمبر 2026
الإصدار	1.1

سياسة واحدة ودوران مختلفان للبيانات.

مؤسسة فلوجينشي ("فلو" أو "نحن") مؤسسة مسجلة في المملكة العربية السعودية. نوفر موقع فلو، وندير التواصل التجاري، ونقدم فلو هوجن بوصفها خدمة برمجية سحابية (SaaS) بموجب اشتراك مرخص.

اقرأ الدور الذي ينطبق عليك. تشمل هذه السياسة البيانات التي تحدد فلو غرض ووسيلة معالجتها، كما تشمل البيانات التشغيلية للعملاء التي تعالجها فلو لصالح الجهة المشتركة. وهذان دوران مختلفان موضحان أدناه.

فلو جهة تحكم

تكون فلو جهة التحكم في البيانات الشخصية التي تجمع عبر الموقع، والاستفسارات، والعروض التوضيحية، والتعاقد، والفوترة، وإدارة الحسابات، واتصالاتها التجارية. وقد تكون فلو جهة تحكم في سجلات محدودة لأمن الخدمة أو إدارة الحساب متى حددت الغرض منها لتشغيل الخدمة السحابية وحمايتها.

فلو جهة معالجة

بالنسبة للسجلات التشغيلية التي تضعها الجهة المشتركة في فلو هوجن - مثل التوقيقات والحوادث والإجراءات والموافقات والأدلة - تحدد الجهة المشتركة عادة سبب الاستخدام وكيفيةه وتكون جهة التحكم. وتعالج فلو تلك البيانات وفق تعليمات موثقة وبموجب اتفاقية الاشتراك وشروط معالجة البيانات.

ما الذي تشمله هذه السياسة

- زوار موقع flowgenchi.sa ومن يتواصلون أو يتعاقدون مع فلو؛
- مسؤولو الجهات المشتركة والمستخدمون المصرح لهم في فلو هوجن؛
- البيانات الشخصية الواردة في السجلات التشغيلية للعملاء التي تعالج عبر فلو هوجن؛
- العرض التوضيحي العام القائم على المتصفح عند توفره.

ما الذي يحكم المعالجة الخاصة بالخدمة

يحدد أمر الاشتراك واتفاقية الخدمة وشروط معالجة البيانات نطاق الاشتراك والتعليمات الموثقة وفئات البيانات المسموح بها وموقع الخدمة والمعالجين الفرعيين والوصول والاحتفاظ والإرجاع والتصدير والإتلاف. وإذا وفرت تلك الشروط حماية أقوى من هذه السياسة العامة فتطبق الحماية الأقوى. ولا تغني هذه السياسة عن اتفاقية معالجة بيانات العميل.

المرجعية النظامية

صدرت هذه السياسة بالاستناد إلى نظام حماية البيانات الشخصية السعودي ولائحته التنفيذية ولائحة نقل البيانات الشخصية خارج المملكة، بحسب ما ينطبق.

تقتصر البيانات على غرض محدد.

الفئة	أمثلة	الغرض والدور	أساس الاحتفاظ
بيانات الاستفسار والعرض	الاسم وبيانات العمل والجهة والصفة والمراسلات واتفاقية عدم الإفصاح وسجل العرض.	الرد وترتيب العرض وحماية المواد السرية والمتابعة. تكون فلو جهة تحكم استنادا إلى الموافقة أو خطوات ما قبل التعاقد أو المصلحة المشروعة بحسب الحال.	عادة 24 شهرا بعد آخر تواصل؛ وتتبع سجلات عدم الإفصاح مدة السرية والتقادم النظامي.
التعاقد والفوترة	الموقع وجهات الاتصال والعقد وأمر الاشتراك والفواتير والسجلات الضريبية.	إبرام الاشتراك وتقديمه وإدارته والوفاء بالالتزامات النظامية والمحاسبية والضريبية. تكون فلو جهة تحكم.	عادة 10 سنوات بعد انتهاء العقد متى أوجب النظام حفظ السجلات التجارية.
الحساب والأمن	اسم المستخدم وبريد العمل والجهة والدور وأحداث الدخول والإجراءات الإدارية وسجلات الجهاز والخدمة.	إنشاء الحساب والمصادقة وإدارة مساحة العميل ومنع الإساءة وفحص الأعطال وحماية الخدمة. يتحدد الدور بحسب السجل والشروط المتفق عليها.	طوال مدة الحساب أو العقد، ومدة محدودة بعد الانتهاء وفق الاتفاقية أو جدول الاحتفاظ.
بيانات العميل التشغيلية	التدقيقات والحوادث والإجراءات التصحيحية وتحليل السبب وإدارة التغيير وتحليل سلامة العمل والإجراءات والأدلة والأسماء والتوقيعات.	تقديم فلو هوجن وتأمينها وصيانتها ونسخها احتياطيا ودعمها وفق تعليمات الجهة المشتركة. تكون الجهة المشتركة عادة جهة التحكم وفلو جهة المعالجة.	طوال الاشتراك، ثم تعاد أو تصدر أو تلتف أو تجعل مجهولة المصدر وفق الاتفاقية ودورة انتهاء النسخ الاحتياطية.
بيانات الموقع التقنية	عنوان الإنترنت ونوع المتصفح والجهاز والصفحات	تشغيل الموقع وحمايته ومنع الإساءة وفهم الاستخدام. تكون فلو جهة	عادة حتى 12 شهرا، ثم تلتف أو تجمع

الفئة	أمثلة	الغرض والدور	أساس الاحتفاظ
	والتاريخ والوقت والإحالة وسجلات الأمن.	تحكم استنادا إلى المصلحة المشروعة أو الموافقة عند لزومها.	بصورة لا تعرّف بشخص.

البيانات الشخصية الحساسة

لا تطلب فلو بيانات حساسة في الاستفسارات أو التسويق المعتاد. وقد تتضمن سجلات العميل التشغيلية بيانات حساسة أو عالية المخاطر إذا تطلبت عملية نظامية لدى الجهة المشتركة ذلك، مثل معلومات الصحة أو الحوادث. وعلى الجهة المشتركة تحديد الأساس النظامي وضبط الوصول واستخدام فئات البيانات المتفق عليها فقط، وتطبق فلو الضمانات الإضافية الواردة في اتفاقية الخدمة وشروط معالجة البيانات.

العرض التوضيحي العام

عندما يحفظ العرض العام الإدخالات في التخزين المحلي للمتصفح فقط، تبقى على جهاز المستخدم ولا ترسل إلى فلو، ويؤدي مسح تخزين المتصفح إلى حذفها. أما أي تجربة مستضافة أو مساحة إنتاج مستقبلية فسيجري تعريفها بصورة مستقلة وتحكمها إشعارات وشروط خاصة بها.

خدمة سحابية مدارة بحدود واضحة.

مسؤوليات فلو

تشغل فلو تطبيق الخدمة السحابية ضمن نطاق الاشتراك وتطبق ضوابط تقنية وتنظيمية تتناسب مع المخاطر. وقد تشمل بحسب الخدمة والمخاطر: ضبط الوصول، والتحقق متعدد العوامل للوصول ذي الامتيازات، والتشفير أثناء النقل وعند التخزين حيثما كان مدعوماً، وفصل مساحات العملاء، والمراقبة، والنسخ الاحتياطية، وضوابط الاستعادة، وإدارة الثغرات والتغيير، والتزامات السرية، والاستجابة للحوادث.

لا يصل موظفو فلو المصرح لهم إلى بيانات العميل التشغيلية إلا عند الحاجة لتشغيل الخدمة أو تأمينها أو استكشاف الأعطال أو دعمها، أو بناءً على تعليمات الجهة المشتركة. ويخضع الوصول للسرية والحاجة إلى المعرفة والشروط المتفق عليها.

مسؤوليات الجهة المشتركة

تدير الجهة المشتركة مستخدميها وأدوارهم وخيارات المصادقة وأمن الأجهزة والمحتوى المدخل والأساس النظامي والإشعارات والموافقات وخيارات الاحتفاظ والتكاملات المصرح بها. ويجب ألا ترفع بيانات خارج النطاق المتفق عليه، وأن تلغي الوصول فور انتهاء حاجة المستخدم إليه.

لا يلغي أي ضابط أمني جميع المخاطر. والالتزامات التفصيلية المتعلقة بالأمن والتوافر والاستعادة والدعم هي الواردة في الاتفاقية المنفذة، ولا تنشأ من افتراضات مستمدة من النص التسويقي.

المستلمون والمعالجون الفرعيون

لا تفصح فلو عن البيانات الشخصية إلا بقدر الحاجة لغرض محدد، وبموجب عقد وسرية ونظام مطبق. وقد تشمل فئات المستلمين:

مزودو الخدمة والأعمال

- مزودي الاستضافة السحابية والبنية التحتية والتخزين والنسخ الاحتياطي؛
- مزودي الهوية والأمن والمراقبة والدعم التقني؛
- مزودي البريد والمستندات والتوقيع الإلكتروني وبرامج الأعمال؛

- البنوك ومزودي الدفع والمستشارين المهنيين.

الإفصاحات الواجبة

- الجهات المختصة متى أوجب الإفصاح نظام سعودي أو أمر قضائي أو طلب نظامي؛
 - الخلف النظامي في إعادة هيكلة مشروعة، مع حماية مماثلة وإشعار عند لزومه.
- تتاح قائمة المعالجين الفرعيين الحالية وأي إشعار خاص بالخدمة وفق الاتفاقية أو عند الطلب.

نقل البيانات خارج المملكة

تحدد وثائق الاشتراك منطقة الاستضافة المطبقة وأي معالجة عابرة للحدود. وعند نقل البيانات الشخصية أو الإفصاح عنها خارج المملكة، تطبق فلو والجهة المشتركة الضوابط السعودية، بما فيها تقليل البيانات وتقييم المخاطر عند لزومه وضمن معتمد إذا لم تكن الوجهة مصنفة بمستوى حماية مناسب. ولا تقرر فلو أن جميع بيانات الخدمة تبقى داخل المملكة ما لم ينص أمر الاشتراك المنفذ صراحة على ذلك.

لا نحفظ إلا بما يتطلبه الغرض.

الاحتفاظ والإرجاع والإتلاف

تحتفظ فلو ببيانات جهة التحكم للمدد المبينة في الصفحة 3 أو حسبما يوجبه النظام. أما بيانات العميل التشغيلية فتحكم تعليمات الجهة المشتركة والشروط المنفذة مدة الاحتفاظ الفعلية والتصدير والإرجاع والإتلاف وأي نافذة استرجاع بعد انتهاء الاشتراك. وقد تبقى البيانات المحذوفة في نسخ احتياطية محمية حتى اكتمال دورة انتهائها المعتادة ما لم تحدد الاتفاقية طريقة أخرى.

عند انتهاء المدة، تتلف فلو البيانات أو تجعلها مجهولة المصدر بحيث لا تعرّف بشخص، إلا إذا أوجب النظام السعودي استمرار الاحتفاظ. وقد يلزم حفظ العقود والفواتير والسجلات المحاسبية النظامية بعد طلب الإتلاف، وستوضح فلو السبب المنطبق.

تسرب البيانات الشخصية

عندما تكون فلو جهة تحكم تقيّم فلو الحوادث التي تؤثر في البيانات التي تتحكم بها، وتبلغ الجهة المختصة والأفراد المتأثرين متى انطبقت الحدود النظامية، بما في ذلك متطلب إبلاغ الجهة المختصة خلال 72 ساعة عند انطباقه.

عندما تكون فلو جهة معالجة تبلغ فلو الجهة المشتركة دون تأخير غير مبرر بعد علمها بتسرب مؤهل يؤثر في بيانات العميل التشغيلية، وتقدم المعلومات المتاحة وتدعم استجابة جهة التحكم وفق الاتفاقية والنظام. وتظل جهة التحكم مسؤولة عن بلاغاتها للجهات التنظيمية وأصحاب البيانات ما لم ينص النظام على غير ذلك.

طلبات أصحاب البيانات

- بيانات الموقع أو الاستفسار أو العقد أو حساب فلو: تواصل مع فلو على info@flowgenchi.sa.
- البيانات التشغيلية داخل مساحة الجهة المشتركة: تواصل أولاً مع الجهة المشتركة التي تتحكم بالسجل، وستساعدك فلو وفق شروط المعالجة.

- يجوز لفلو التحقق من الهوية بالحد الأدنى اللازم قبل الإفصاح عن البيانات أو تعديلها.
- عندما تكون فلو جهة التحكم، تستجيب عادة خلال 30 يوما، ويجوز تمديد المدة مرة واحدة بما لا يتجاوز 30 يوما مع الإشعار إذا كان الطلب معقدا أو متعددا.

ما لا تقوم به فلو

لا تبيع فلو البيانات الشخصية ولا تؤجرها، ولا تستخدم بيانات الاستفسار لغرض غير ذي صلة، ولا ترسل تسويقا دون الموافقة المطلوبة. ولا تستخدم بيانات العميل التشغيلية لغرض مستقل خارج تعليمات الجهة المشتركة الموثقة إلا إذا أوجب النظام المعالجة.

اطلب العلم أو الوصول أو التصحيح أو النسخة أو الإلتلاف.

مع مراعاة نظام حماية البيانات الشخصية السعودي وأي استثناء نظامي، يجوز لصاحب البيانات طلب العلم والوصول والحصول على نسخة مقروءة وتصحيح البيانات غير الدقيقة أو الناقصة وطلب الإلتلاف عند عدم وجود التزام نظامي بالاحتفاظ، وسحب الموافقة عندما تكون هي أساس المعالجة. وممارسة الحقوق دون مقابل.

الشكاوى

تواصل مع فلو على info@flowgenchi.sa إذا كان لديك قلق بشأن بيانات تتحكم بها فلو أو بشأن دعمها بصفتها جهة معالجة. وبالنسبة لبيانات العميل التشغيلية، يمكنك أيضا التواصل مع الجهة المشتركة التي تتحكم بالسجل. ويجوز لك تقديم شكوى إلى الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي عبر منصة حوكمة البيانات الوطنية، ولا يلزم التواصل مع فلو أولا حيث يجيز النظام الشكوى المباشرة.

الأطفال

الموقع العام وفلو هوجن مخصصان للاستخدام المهني والمؤسسي، وليس للأطفال الذين يتصرفون بصورة مستقلة. وإذا عالجت الجهة المشتركة بيانات طفل ضمن عملية تشغيلية مصرح بها، فتظل مسؤولة عن الأساس النظامي والإشعارات والحماية الواجبة.

تغييرات السياسة

تراجع فلو هذه السياسة عند تغير خدماتها أو ممارسات البيانات أو الالتزامات النظامية. وينشر التغيير الجوهري بإصدار وتاريخ نفاذ جديدين. وإذا أثر التغيير جوهريا في معالجة مشمولة بالاشتراك، تتبع فلو كذلك أحكام الإشعار وضبط التغيير في الاتفاقية المنفذة.

ضبط الوثيقة وسجل المراجعات

الإصدار	تاريخ النفاذ	التغيير	جهة النشر
1.0	11 أغسطس 2026	الإصدار العام الأول للموقع والأعمال والبرنامج المرخص المنشور داخل بيئة العميل.	مؤسسة فلوجينشي

الإصدار	تاريخ النفاذ	التغيير	جهة النشر
1.1	1 سبتمبر 2026	مراجعة نموذج فلو هوجن إلى اشتراك SaaS مرخص، وإضافة أدوار التحكم والمعالجة وبيانات الخدمة المستضافة والمعالجين الفرعيين والمسؤولية المشتركة والاحتفاظ ودعم البلاغات وأحكام الانتهاء والتصدير.	مؤسسة فلوجينشي

اللغة الحاكمة تصدر هذه السياسة بالعربية والإنجليزية بالإصدار وتاريخ النفاذ نفسيهما، وفي حال الاختلاف بين النسختين تسود النسخة العربية.

المنتج: فلو هوجن، منصة سحابية للجودة والمخاطر والتميز التشغيلي. مصنف برمجي مسجل لدى الهيئة السعودية للملكية الفكرية برقم 95185227-12-26.