

شروط خدمة دليفيرو

مرحباً بكم في دليفيرو. تخبرك هذه الصفحة (مع المستندات المشار إليها فيها) بالشروط ("الشروط") التي تنطبق عند طلبك لأي عناصر قائمة ("العناصر") من موقعنا الإلكتروني <https://deliveroo.com.kw/ar-kw> أو تطبيقات الهاتف المحمول والخدمات ذات الصلة (يُشار إلى كل منها باسم "التطبيق").

لرؤية نسخة من هذه الشروط باللغة العربية، يرجى النقر هنا.

يرجى قراءة هذه الشروط بعناية قبل طلب أي عناصر من تطبيقنا. إذا كانت لديك أي أسئلة تتعلق بهذه الشروط، يرجى الاتصال بـ customersupport@deliveroo.com.kw قبل تقديم الطلب. إذا كنت مستهلكاً، فلديك حقوق قانونية معينة عند طلب العناصر باستخدام تطبيقنا. لا تتأثر حقوقك القانونية بهذه الشروط، والتي تنطبق بالإضافة إليها ولا تحل محلها. من خلال إعداد حساب دليفيرو الخاص بك، فإنك تؤكد قبولك لهذه الشروط.

1. معلومات عنا

يتم تشغيل <https://deliveroo.com.kw/ar-kw> بواسطة شركة روفدز الخليج للتجارة الجملة والتجزئة شركة الشخص الواحد، وهي شركة مسجلة في وزارة التجارة والصناعة في الكويت برقم: 398217. تشير المصطلحات "نحن" أو "نا" أو "دليفيرو" في هذه الشروط إلى شركة روفدز الخليج للتجارة الجملة والتجزئة شركة الشخص الواحد. في كلتا الحالتين، يمكنك التواصل معنا عبر customersupport@deliveroo.com.kw، أو عبر الهاتف على 00965 22270412، أو باستخدام خدمة الدردشة الفورية على تطبيقنا.

2. هدفنا

هدفنا هو ربطك بالشركات التي نتعاون معها ("الشركاء") والسماح لك بطلب المنتجات للتوصيل ("خدمتنا"). عندما تطلب من شريك، تعمل دليفيرو نيابة عن هذا الشريك لإتمام طلبك من خلال تطبيقنا وإدارة تجربتك طوال عملية الطلب. بمجرد تقديم طلبك، سيتم تسليم العناصر إليك بواسطة دليفيرو ("توصيل دليفيرو") أو الشريك ("التوصيل الشريك") (يطلق على كل منهما "التوصيل") وفقاً للشريك الذي حددته. في بعض الحالات، قد يكون الشريك مملوكاً لنا أو تابعاً لنا.

3. حسابك

قبل أن تتمكن من تقديم طلبات العناصر باستخدام تطبيقنا، تحتاج إلى فتح حساب دليفيرو. عند فتح حساب، قد تقوم بإنشاء كلمة مرور، أو طريقة تسجيل دخول آمنة أخرى، وقد يتعين عليك أيضاً تقديم تفاصيل بطاقة الائتمان. يجب عليك الاحتفاظ بأي كلمة مرور تقوم بإنشائها، أو أي طريقة تسجيل دخول آمنة أخرى، سرية، ومنع الآخرين من الوصول إلى حساب بريدك الإلكتروني أو هاتفك المحمول. إذا استخدم شخص آخر هذه الطرق للوصول إلى حسابك، فسوف تكون مسؤولاً عن دفع ثمن أي عناصر يطلبها، ونحن لسنا مسؤولين عن أي خسائر أخرى تتعرض لها، ما لم يكن الشخص الذي يستخدم كلمة المرور الخاصة بك قد حصل عليها لأننا لم نحافظ عليها آمنة.

يمكنك إغلاق حسابك في أي وقت عن طريق طلب القيام بذلك في قسم حسابك بموقعنا الإلكتروني أو الاتصال بنا باستخدام تفاصيل الاتصال المذكورة أعلاه. يجوز لنا تعليق وصولك إلى حسابك، أو إغلاقه بشكل دائم، إذا اعتقدنا أن حسابك قد تم استخدامه من قبل شخص آخر. يجوز لنا أيضاً إغلاق حسابك إذا رأينا أنك تسيء استخدام خدمتنا (على سبيل المثال، من خلال التقدم بطلب استرداد الأموال أو الائتمان الذي لا نعتقد أنك مؤهل له، أو تقديم شكاوى متكررة غير معقولة، أو إساءة معاملة موظفينا، أو أي سبب وجيه آخر). إذا قمنا بإغلاق حسابك بشكل دائم، فسنقوم برد أي رصيد حساب متبقي حصلت عليه بشكل صحيح من فريق خدمة العملاء لدينا أو التطبيق بعد أي مشكلة بطلب ما عن طريق تطبيق رصيد على بطاقة الائتمان المسجلة لديك، أو إذا لم يكن ذلك ممكناً لأي سبب من الأسباب، عن طريق التحويل المصرفي باستخدام تفاصيل البنك (بشرط أن تزودنا بها).

4. توفر الخدمة

كل شريك لديه منطقة توصيل محددة. قد تتغير منطقة التسليم هذه في أي وقت بسبب عوامل مثل الطقس أو الطلب على خدمتنا. وذلك لضمان وصول العناصر إلى باب منزلك في أفضل حالاتها. يقرر كل شريك لدينا ساعات العمل الخاصة به. وهذا يعني أن توفر خدمتنا، ومجموعة الشركاء التي يمكنك الطلب منها، يعتمد على الشركاء في منطقتك. إذا حاولت طلب توصيل إلى موقع خارج منطقة التوصيل أو ساعات عمل الشريك، أو كان التطبيق غير متاح لأي سبب من الأسباب، فسوف نخطر بأن الطلب لن يكون ممكناً.

5. الطلبات

عند تقديم طلب عبر تطبيقنا، يجب أن يتم قبوله من قبلنا أو من قبل الشريك قبل تأكيده. سنرسل إليك إشعاراً إذا تم قبول طلبك ("إشعار التأكيذ"). يصبح العقد الخاص بتوريد أي عنصر قمت بطلبه ساري المفعول عندما نرسل إشعار التأكيذ. أنت مسؤول عن دفع ثمن جميع العناصر المطلوبة باستخدام حسابك، وتكاليف التسليم ذات الصلة، والالتزام بهذه الشروط، حتى لو كنت قد طلبت العنصر لشخص آخر. قد يكون هناك حد أدنى لقيمة الطلب قبل أن تتمكن من استخدام خدمة التوصيل لدينا. سيتم عرض هذا على تطبيقنا. جميع العناصر تخضع للتوافر. قد يستخدم الشريك المكسرات أو المواد المسببة للحساسية الأخرى في تحضير عناصر معينة. إذا كان لديك حساسية ولديك أسئلة أخرى، يرجى الاتصال بالشريك قبل الطلب لضمان أن أي من العناصر التي يبيعها شركاؤنا خالية من مسببات الحساسية.

6. التوصيل

عند تقديم طلب، سيكون لديك خيار تقديمه كتسليم في أسرع وقت ممكن أو تسليم مجدول. بالنسبة للتسليم في أسرع وقت ممكن، سنخبرك بمدة التسليم التقديرية لعنصر ما قبل تقديم الطلب، ولكننا سنحاول التسليم في أقرب وقت ممكن؛ لذلك يجب أن تكون متاحاً لقبول التسليم من وقت تقديم الطلب. بالنسبة للتسليم المجدول، سنخبرك بالوقت الذي من المتوقع أن يتم تسليم العنصر فيه؛ يجب أن تكون متاحاً لاستلام التسليم لمدة عشر دقائق قبل ذلك الوقت وعشر دقائق بعده.

لسوء الحظ، وعلى الرغم من جهودنا وجهود شريكنا، فإن الأمور لا تسير دائماً وفقاً للخطة، وقد تمنعنا عوامل مثل حركة المرور والظروف الجوية من تسليم عنصرك في الوقت المحدد. إذا تأخر طلبك أكثر من 15 دقيقة، ولم نخطر بمنحك خيار إلغاء طلبك، فسنعمل معك لتصحيح الأمور ما لم تكن أنت سبب التأخير (على سبيل المثال لأنك أعطيتنا عنواناً خاطئاً أو لم تأت إلى الباب).

سنحاول تسليم الطلب إلى العنوان الذي تقدمه لنا عند تقديم طلبك. إذا كنت بحاجة إلى تغيير موقع التسليم بعد تقديم طلبك، فقد نتمكن من تغيير العنوان إلى عنوان بديل مسجل في حسابك إذا أبلغتنا بذلك قبل إرسال السائق، وكان العنوان الجديد ضمن نفس المنطقة مثل العنوان الذي طلبت منه العنصر في الأصل. إذا لم نتمكن من تغيير عنوان التسليم، لديك خيار إلغاء الطلب، ولكن إذا بدأ تحضير الطعام، فسيتم تحصيل السعر الكامل للعنصر منك، وإذا تم إرسال السائق، فسيتم أيضاً تحصيل رسوم التوصيل منك.

سيتم تحصيل رسوم العنصر ورسوم التسليم منك في حالة فشل التسليم إذا كنت أنت السبب في هذا الفشل لأي سبب من الأسباب. تشمل الأسباب التي قد تؤدي إلى فشل التسليم ما يلي (على سبيل المثال لا الحصر):

- لم تلنقي بالسائق في الباب؛ لم ترد على الهاتف عندما اتصل بك السائق باستخدام معلومات الاتصال التي قدمتها لنا؛ و/أو
- لقد أجبت على الهاتف، لكنك لم تفتح الباب في غضون فترة زمنية معقولة، ولم يتمكن السائق من العثور على مكان آمن لترك الطعام فيه.
- رفض السائق تسليم المنتج إليك وفقاً للقسم 8 (المنتجات المقيدة بالعمر).

7. حقوق المستهلك عند وجود خطأ في الطلبية

لديك الحق القانوني في استلام البضائع التي تتوافق مع وصفها، والتي تتمتع بجودة مرضية والتي تتوافق مع أي متطلبات محددة تخبرنا عنها (ونحن نوافق عليها) قبل تقديم طلبك. إذا كنت تعتقد أن العناصر التي تم تسليمها إليك لا تتوافق مع هذه الحقوق القانونية، فيرجى إعلامنا بذلك. يجوز لنا أن نطلب صورة توضح المشكلة إذا كان من الممكن رؤيتها عن طريق فحص العناصر. سوف نقوم بتقديم استرداد أو رصيد حساب فيما يتعلق بالجزء المتأثر من العنصر، وكذلك فيما يتعلق بالتسليم إذا تأثر الطلب بأكمله، ما لم يكن لدينا سبب معقول للاعتقاد بأن المشكلة حدثت بعد التسليم.

و قد نأخذ بعين الاعتبار العوامل ذات الصلة مثل تفاصيل الطلبية بما في ذلك تاريخ حسابك، وما الذي حصل عند التوصيل وكذلك المعلومات الخاصة بذلك من المطعم الشريك.

8. المنتجات المقيدة بالعمر

لا يمكن بيع أو تسليم المنتجات المقيدة بالعمر (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، التبغ والسجائر) إلا للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عاماً أو أكثر. من خلال تقديم طلب للحصول على منتج مقيد بالعمر، فإنك تؤكد أنك تبلغ من العمر 21 عاماً على الأقل. تطبق دليفرو سياسة التحقق من العمر "تحتدي 25" حيث سيطلب سائق التوصيل من العملاء الذين يبدو أنهم أقل من 25 عاماً تقديم دليل على أن عمرهم 21 عاماً أو أكثر. يجوز للسائق رفض تسليم أي منتج مقيد بالعمر لأي شخص لا يبدو أنه يبلغ من العمر 25 عاماً ما لم يتمكن من تقديم بطاقة هوية مصورة صالحة تثبت أنه يبلغ من العمر 21 عاماً أو أكثر. إذا تم رفض تسليم أي منتج مقيد بالعمر، فسوف يتم تحصيل رسوم العنصر ذي الصلة ورسوم التسليم منك.

9. الإلغاء

يجوز لك إلغاء الطلب دون أي رسوم في أي وقت قبل أن يبدأ الشريك في تحضير الطلب ("الطلب الذي تم البدء فيه"). إذا كنت ترغب في إلغاء الطلب قبل أن يصبح طلباً تم البدء فيه، فيرجى الاتصال بنا على الفور، عبر تطبيقنا. إذا أكد الشريك أن الطلب لم يكن طلباً تم البدء فيه، فسوف نقوم برد دفعتك (باستثناء أي خصم أو قسيمة تم تطبيقها على الطلب - راجع شروط القسيمة ورصيد الحساب لمزيد من التفاصيل). إذا قمت بإلغاء أي طلب بعد أن أصبح طلباً تم البدء فيه، فسيتم تحصيل السعر الكامل للعناصر، وإذا تم إرسال السائق، فسيتم أيضاً تحصيل رسوم التوصيل منك.

قد تخطر ديليفرو والشريك بإلغاء الطلب في أي وقت. لن يتم تحصيل أي رسوم منك مقابل أي طلبات تم إلغاؤها من قبلنا أو من قبل الشريك، وسوف نقوم برد أي مبلغ تم دفعه بالفعل باستخدام نفس الطريقة التي استخدمتها لدفع ثمن طلبك. قد نقوم أيضاً بإضافة رصيد إلى حسابك ليعكس الإزعاج الذي حدث.

10. الأسعار والدفع والعروض

الأسعار تشمل ضريبة القيمة المضافة (إن تطبق). قد تقوم ديليفرو بتشغيل التسعير الديناميكي في بعض الأحيان، مما يعني أن أسعار العناصر والتسليم قد تتغير أثناء التصفح. يمكن أن تتغير الأسعار أيضاً في أي وقت وفقاً لتقدير الشريك. لن تؤثر أي تغييرات على الطلبات المؤكدة الحالية، ما لم يكن هناك خطأ واضح في التسعير. ولن تؤثر التغييرات في الأسعار على أي طلبات قيد المعالجة وتظهر في سلة التسوق الخاصة بك، بشرط إكمال الطلب خلال ساعتين من إنشاء السلة. إذا لم تقم بإتمام الطلب قبل الموعد النهائي المحدد بساعتين، فسيتم إزالة العناصر من سلة التسوق الخاصة بك تلقائياً وسيتم تطبيق تغيير السعر. إذا كان هناك خطأ واضح في التسعير، فسوف نقوم بإخطارك في أقرب وقت ممكن وسيكون لديك خيار تأكيد الطلب بالسعر الأصلي أو إلغاء الطلب دون رسوم مع استرداد كامل لأي أموال تم دفعها بالفعل. عندما تقوم ديليفرو أو أي من الشركاء بتسليم طلب، فقد نقوم نحن أو الشريك أيضاً بتحصيل رسوم توصيل منك. سيتم إعلامك بذلك أثناء عملية الطلب قبل إكمال طلبك.

سيتم تحديد السعر الإجمالي لطلبك في صفحة الدفع على تطبيقنا.

يمكن إجراء الدفع مقابل جميع العناصر والتسليمات على تطبيقنا ببطاقة الائتمان أو الخصم أو أي طريقة دفع أخرى متاحة من خلال ديليفرو. بمجرد تأكيد طلبك، سيتم اعتماد بطاقة الائتمان أو الخصم الخاصة بك وسيتم تحديد المبلغ الإجمالي للدفع. يتم الدفع مباشرة إلى ديليفرو عن الشريك فقط. يمكن أيضاً إجراء الدفع باستخدام القسائم أو رصيد الحساب. يخضع استخدام هذه القسائم لشروط قسيمة ديليفرو ورصيد الحساب.

نحن مخولون من قبل الشركاء بقبول الدفع نيابة عنهم، كما أن دفع سعر أي عناصر أو رسوم التوصيل إلينا سيؤدي بالتزامك بدفع السعر إلى الشريك. في بعض الحالات، يمكنك بدلاً من ذلك دفع المبلغ نقداً مباشرة إلى الشريك عن طريق دفعه للسائق وقت التسليم. في حالة إمكانية الدفع نقداً، سيتم توضيح ذلك في طلبنا قبل تقديم طلبك.

في بعض الأحيان، يقوم الشريك بتقديم عروض خاصة من خلال تطبيقنا. تظهر هذه عند النظر إلى قائمة الشريك. هذه العروض تخضع لتقدير الشركاء. ما لم تنص شروط العرض على فترة ثابتة أو أدنى سيكون العرض متاحاً خلالها، فيمكنك سحبه في أي وقت، ما لم تكن قد قدمت طلباً بالفعل بناءً على العرض وقمنا بإرسال إشعار التأكيد.

11. النصائح

عند قيامك بتقديم الطلبية، يمكنك أن تختار دفع إكرامية أو مكافأة، حسب اختيارك المطلق، إلى ديليفيرو بالإضافة إلى سعر الشراء للمنتجات التي قمت بطلبها. سوف يتلقى سائقك 100% من أي دفعة تختار القيام بها.

12. مسؤوليتنا عن الخسارة أو الضرر الذي نتعرض له

نحن مسؤولون أمامك عن أي خسارة أو ضرر نتعرض له نتيجة متوقعة لخرقنا لهذه الشروط أو فشلنا في استخدام العناية والمهارة المعقولة فيما يتعلق باستخدامك لخدمتنا. نحن لسنا مسؤولين عن أي خسارة أو ضرر غير متوقع. تعتبر الخسارة أو الضرر "متوقعاً" إذا كان من الواضح أنه سيحدث، أو إذا أخبرتنا أنه قد يحدث، على سبيل المثال إذا أخبرتنا عن ظروف معينة قد تزيد من الخسارة أو الضرر الناتج عن خرقنا لهذه الشروط قبل تقديم الطلب.

إننا لا نستبعد أو نحصر مسؤوليتنا تجاهك عن أي خسارة أو ضرر عندما لا يسمح لنا القانون بذلك. يتضمن ذلك أي مسؤولية عن الوفاة أو الإصابة الشخصية الناجمة عن فشلنا، أو فشل موظفينا أو وكلائنا أو المقاولين من الباطن، في استخدام العناية والمهارة المعقولة؛ أو الاحتيال أو التصريح الاحتيالي؛ أو انتهاك حقوقك القانونية فيما يتعلق بالعناصر، كما هو ملخص في الجزء 7 أعلاه؛ أو بالنسبة للسلع التالفة بموجب قانون حماية المستهلك (القانون رقم 39 لسنة 2014). مع مراعاة الفقرة السابقة، فإننا لا نتحمل مسؤولية أي خسارة أو ضرر نتعرض له نتيجة لخرقك لهذه الشروط، أو نتيجة لأي فشل في أجهزة أو برامج تكنولوجيا المعلومات بخلاف الفشل في تطبيقاتنا.

13. حماية البيانات

نقوم بمعالجة بياناتك الشخصية وفقاً لسياسة الخصوصية الخاصة بنا والتي يمكنك العثور عليها <https://deliveroo.com.kw/en/privacy>.

14. الأحكام الأخرى

إذا كان لدينا أو لديك أي حق في فرض هذه الشروط على الطرف الآخر، فلن يتم فقدان هذا الحق حتى لو تأخر الشخص الذي لديه الحق في فرضه، أو تنازل عن حقه في فرضه في أي حالة. إذا قررت المحكمة أو أي سلطة أخرى أن أي جزء من هذه الشروط غير قانوني أو غير فعال، فإن بقية الشروط لن تتأثر وستظل سارية المفعول.

يجوز لنا تغيير هذه الشروط من وقت لآخر. إذا قمنا بإجراء أي تغييرات تؤثر على حقوقك فيما يتعلق بخدمتنا، فسوف نقوم بإعلامك. لن تؤثر التغييرات التي تطرأ على الشروط على أي طلبات قمت بتقديمها حيث أرسلنا لك إشعار التأكيد.

تخضع هذه الشروط إلى القانون الكويتي وبممكنك اللجوء إلى المحاكم الكويتية للفصل في أي دعاوى قانونية تتعلق بالخدمة.