

شروط خدمة ديليفرو

مرحباً بكم في ديليفرو. تخبرك هذه الصفحة (مع المستندات المشار إليها فيها) بالشروط ("الشروط") التي تنطبق عند طلبك لأي عناصر قائمة ("العناصر") من موقعنا الإلكتروني deliveroo.ae أو تطبيق الهاتف المحمول والخدمات ذات الصلة (يشار إلى كل منها باسم "التطبيق").

يرجى قراءة هذه الشروط بعناية قبل طلب أي عناصر من تطبيقنا. إذا كانت لديك أي أسئلة تتعلق بهذه الشروط، يرجى الاتصال بـ customersupport@deliveroo.ae 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 ديليفرو الخاص بك، فإنك تؤكد قبولك لهذه الشروط.

1. معلومات عنا

يتم تشغيل Deliveroo.ae في دولة الإمارات العربية المتحدة بواسطة ديليفرو ش.م.ح ("نحن" أو "ديليفرو")، المسجلة في مركز دبي للسلع المتعددة، دبي، الإمارات العربية المتحدة، برقم الترخيص DMCC-080225.

2. هدفنا

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

3. حسابك

قبل أن تتمكن من تقديم طلبات العناصر باستخدام تطبيقنا، تحتاج إلى فتح حساب ديليفرو. 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 الركاب، 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 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 الشريحة في منطقتك. إذا حاولت طلب توصيل إلى موقع خارج منطقة التوصيل أو ساعات عمل شريك، أو كان التطبيق غير متاح لأي سبب من الأسباب، فسوف نخطرك 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. تطبق ديليفرو أو بعض الشركاء سياسة قيمة الطلب الأدنى. سيتم عرض هذا على تطبيقنا. جميع العناصر تخضع للتوافر. قد تستخدم الشركاء المكسرات أو المواد المسببة للحساسية الأخرى في تحضير عناصر معينة. يرجى الاتصال بالشركاء قبل الطلب إذا كان لديك حساسية. لا يمكن لديليفرو ضمان خلو أي من العناصر التي تباعها الشركاء من المواد المسببة للحساسية.

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 المنتج الخاص بك في الوقت المحدد. إذا تأخر طلبك أكثر من 20 دقيقة، ولم نخطرك 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. تقع على عاتقك مسؤولية التأكد من تضمين رقم تعريف دقيق لضمان وصول العناصر إليك. 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 تتمكن 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. حقوقك إذا كان هناك خطأ في العناصر لدينا

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. قبل معالجة استرداد أموالك أو رصيد حسابك، قد نأخذ في الاعتبار العوامل ذات الصلة بما في ذلك تفاصيل الطلب، بما في ذلك سجل حسابك، وما حدث عند التسليم والمعلومات من الشريك.

8. المنتجات المقيدة بالعمر

لا يجوز بيع المنتجات المقيدة بالعمر وتسليمها إلا للأشخاص الذين يبلغون 18 عاماً أو أكثر. من خلال تقديم طلب للحصول على منتج مقيد بالعمر، فإنك تؤكد أنك تبلغ من العمر 18 عاماً على الأقل. تطبق ديليفرو سياسة التحقق من العمر 25 Challenge حيث سيطلب سائق التوصيل من العملاء الذين يبدو أنهم أقل من 25 عاماً تقديم دليل على أن عمرهم 18 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 18 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 شريك 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. بالنسبة لأي طلب يتم طلبه على أساس الدفع نقداً عند التسليم ("الدفع عند الاستلام")، لا يمكن إلغاء هذا الطلب بعد أن يصبح طلباً تم البدء فيه وسيتم تحصيل رسومه وتسليمه إليك.

قد تخطر ديليفرو و الشريك 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. تؤكد أنك تستخدم خدمتنا للاستخدام الشخصي غير التجاري. 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. نحن نحتفظ بالحق في فرض رسوم خدمة، والتي قد تكون عرضة للتغيير، لتوفير خدماتنا. سيتم إعلامك بأي رسوم خدمة وضرائب سارية قبل الشراء على صفحة الدفع في تطبيقنا. 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، فسنقوم 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 الخروج على تطبيقنا، بما في ذلك أسعار العناصر والتسليم ورسوم الخدمة والضرائب المعمول بها.

يمكن إجراء الدفع مقابل جميع العناصر والتسليمات على تطبيقنا نقداً أو 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 (فيما يتعلق بجميع المدفوعات التي تتم عن طريق بطاقات الائتمان أو الخصم). يتم الدفع مباشرة إلى ديليفرو التي تعمل كوكيل نيابة عن الشريك فقط. يمكن أيضاً إجراء الدفع باستخدام القسائم أو رصيد الحساب. يخضع استخدام هذه القسائم لشروط قسيمة ديليفرو ورصيد الحساب.

في حالة إمكانية الدفع عند الاستلام، سيتم توضيح ذلك في طلبنا قبل تقديم طلبك. سيتم قبول الدفع النقدي فقط عندما يتم تسليم الطلب بموجب تسهيل الدفع عند الاستلام. لن نكون مسؤولين بقبول الشيكات أو أرصدة ديليفرو أو القسائم أو مدفوعات البطاقات أو أي شكل آخر من أشكال الدفع (بما في ذلك بطاقات الائتمان أو الخصم) بمجرد طلب الطلب من خلال الدفع عند الاستلام على خدمتنا. لن يحمل السائقون سوى مبلغ صغير من النقود، لذلك بالنسبة لجميع مدفوعات الدفع عند الاستلام، يُطلب منك إعداد الدفع الدقيق أو أقرب ما يمكن إلى المبلغ المطلوب للطلب (حيث قد لا تتلقى الباقي).

نحن مخولون من قبل شركائنا بقبول الدفع نيابة عنهم، كما أن دفع سعر أي عناصر أو رسوم التوصيل إلينا سيؤدي بالتزامك بدفع السعر إلى الشريك. في حالات محدودة، حيث قمت باختيار الشريك يقدم خدمة التوصيل للشريك، يمكنك أيضًا إجراء الدفع نقدًا مباشرةً إلى المطعم الشريك عن طريق دفع المبلغ إلى سائق التوصيل للشريك في وقت التسليم. في بعض الأحيان، يقوم الشريك بتقديم عروض خاصة من خلال تطبيقنا. يمكنك رؤية هذه العناصر عند إلقاء نظرة على قائمة الشريك. هذه العروض تخضع لتقدير الشريك. ما لم تنص شروط العرض على فترة ثابتة أو أدنى سيكون العرض متاحًا خلالها، فيمكنك سحبه في أي وقت، ما لم تكن قد قدمت طلبًا بالفعل بناءً على العرض وقمنا بإرسال إشعار التأكيد.

11. النصائح

عند تقديم طلبك:

عند تقديم طلب، سيكون لديك خيار دفع إكرامية لسائقك أو للشريك، بالإضافة إلى سعر شراء العناصر في طلبك. سيتم تحصيل أي مبلغ من قبل ديليفرو باستخدام طريقة الدفع المستخدمة للطلب الأصلي وسيحصل سائقك أو الشريك على 100% من أي مبلغ تختاره.

بعد استلام طلبك:

بمجرد استلام طلبك، قد تتلقى إشعارًا يتيح لك فرصة دفع إكرامية لسائقك. ستقوم ديليفرو بتحصيل الدفع نيابة عن السائق، باعتبارها وكيل تحصيل المدفوعات المحدود الخاص بها، وسيعتبر دفع الإكراميات بمثابة دفع مباشر منك إلى السائق. يجوز لنا مشاركة اسمك الأول مع السائق عندما نخطره بالإكرامية. سوف يتلقى سائقك 100% من أي دفعة تختار القيام بها. نظرًا لأن هذا الدفع يتم بعد استلام طلبك، فهو غير قابل للاسترداد ولا يشكل جزءًا من طلبك. اعتمادًا على طريقة الدفع المستخدمة لطلبك الأصلي، قد تظهر إكراميتك في كشف حسابك المصرفي/بطاقة الائتمان كدفعة منفصلة.

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 "متوقعًا" 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.

نحن لا نستبعد أو نقيّد مسؤوليتنا تجاهك عن الخسارة أو الضرر حيث يكون القيام بذلك غير قانوني. 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. 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.

14. حماية البيانات

نقوم بمعالجة بياناتك الشخصية وفقاً لسياسة الخصوصية الخاصة بنا والتي يمكنك العثور عليها هنا.

15. 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 لقانون مركز دبي المالي العالمي، دبي، الإمارات العربية المتحدة ("مركز دبي المالي العالمي") ويمكنك رفع إجراءات قانونية فيما يتعلق بخدمتنا في محاكم مركز دبي المالي العالمي.